



Convegno nazionale su:
“Eccellenza nella qualità, controllo statistico e customer satisfaction”
 Campus universitario “Luigi Einaudi”, Università di Torino
 (Lungo Dora Siena, Torino)

18-19 settembre 2014

Programma

<http://torinoqcscs.wordpress.com/>

Mercoledì 17 settembre 2014:

18.00-20.00 Registrazione e rinfresco (“apericena”) di benvenuto offerto da *i4C Analytics*

Giovedì 18 Settembre 2014

8.00 Registrazione

Presiede il prof. B. Vittorio Frosini, Presidente ASA

9.00 **Saluti delle autorità**

- Magnifico Rettore, Politecnico di Torino
- Magnifico Rettore, Università degli studi di Torino
- Direttore del Dipartimento di Economia e Statistica "Cognetti De Martiis"
- Presidente SIS

9.30 Presiede l’ing. Egidio Cascini, AICQ – Centro Nord

I sessione plenaria: “Sistemi informativi per il controllo e l’eccellenza”

Angelo Zanella, Egidio Cascini, AICQ: “Sistemi informativi e controllo dei sistemi produttivi”

Paolo Citti, Università Marconi, AISS: “Sei Sigma: filosofia ed esempi”

Discussant: Giuseppe Boari, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

10.30 *Coffee break*

11.00 Presiede e funge da discussant: prof. Claudio Baccarani, Toulon-Verona Conference, Università di Verona

II sessione plenaria: “L’eccellenza nei servizi”

Cristina Mele, Università di Napoli “Federico II”: “Il senso della service dominant logic”

Erika Leonardi, Studio Leonardi: “Il jazz e la qualità delle imprese di servizi”

Andrea Dusi, Wish Days-Elation: “La qualità nella prospettiva competitiva”

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



12.00 Presiede: dott. Alessandro Amadori, Coesis Research

III sessione plenaria: “Customer satisfaction and service quality”

Abraham Huli, Motorola Israel (retired) and Liron Sivan, Central Bureau of Statistics, Israel:

“A ‘National excellence’ indicator of a democratic state”

Alessandro Chiesa, Ferrari spa: “La qualità in Ferrari”

Discussione aperta al pubblico

13.00 *Lunch*

14.30 I sessione di comunicazioni spontanee

Aula A: “DOE – Design of experiments” (chair: Paolo Citti, AISS, Università “Guglielmo Marconi”)

“Accelerating and simplifying cycles of learning with definitive screening designs”

(Massimo Martucci and Malcom Moore, SAS Institute)

“Improving quality of Holt-Winters model” (Egidio Cascini, AICQCN, AISS)

“Modelling multimodal data distributions in industrial processes” (Gianfranco Genta, Giulio Barbato and Raffaello Levi, Politecnico di Torino)

“A comparison of different classification techniques to determine the change causes in Hotelling’s T^2 control chart” (Noelia García, José Luis Alfaro, Esteban Alfaro and Matías Gámez, University of Castilla–La Mancha)

Aula B: “Customer satisfaction – I” (chair: Germana Scepi; Università di Napoli “Federico II”)

“Empirical testing of a tool to prevent risks in a high reliability organisation” (Luigi Enrico Golzio and Michele Lalla, Università di Modena e Reggio Emilia)

“Customer satisfaction in a Turkish supermarket” (Paolo Chirico and Anna Lo Presti, Università di Torino, and Selim Tüzüntürk, Uludağ University, Bursa)

“Banking customer satisfaction and touchpoint: A dynamic measure” (Caterina Liberati and Paolo Mariani, Università di Milano–Bicocca, Piergiuseppe Merlo and Marcella Sartoris, Intesa Sanpaolo)

“Integrated models in healthcare” (Yifat Lavi and Roberto Corradetti, Università di Torino, and Ron S. Kenett, KPA, Università di Torino)

Aula C: “Scales for ranking or scoring” (chair: Fabrizio Ruggeri, CNR di Milano, ISBIS)

“Measuring the effect of conjoint vulnerabilities on life satisfaction” (Alfonso Piscitelli, Università di Napoli “Federico II”, and Adolfo Morrone, Istat)

“Weighted log-ratio analysis on the rates to evaluate the passenger satisfaction of a public transport service” (Antonello D’Ambra, Seconda Università di Napoli, Anna Crisci and Luigi D’Ambra, Università di Napoli “Federico II”)

“The ideal candidate for a job through a conjoint study” (Luigi Fabbris, Manuela Scioni and Benedetta Vaglini, Università di Padova)

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



“The impact of the neutral point in the paired comparisons of statements model” (Roberto Furlan and Graham Turner, Kantar Health, Epsom)

16.00 *Coffee break*

16.30 **II sessione di comunicazioni spontanee**

Aula A: “Graphical analysis” (chair: Benito Vittorio Frosini, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano)

“Bayesian networks: “what if” sensitivity scenarios using R” (Federica Cugnata, Università di Torino, Ron Kenett, KPA Ltd., Raanana and Silvia Salini, Università di Milano)

“Graphical models to study cultural consumer behaviour: The AMTP card-holders” (Cristina Coscia, Roberto Fontana and Patrizia Semeraro, Politecnico di Torino)

“An application of graphical models to the Innobarometer survey: A map of firms’ innovative behavior” (Marco Guerzoni, Cinzia Carota and Alessandra Durio, Università di Torino)

“Network tools for the analysis of brand image” (Simona Balbi, Germana Scepi and Agnieszka Stawinoga, Università di Napoli “Federico II”)

Aula B: “Customer satisfaction - 2” (chair: Angelo Zanella, ASA)

“Combining PLS path modeling and quantile regression for the evaluation of customer satisfaction” (Cristina Davino, Università di Macerata, and Vincenzo Esposito Vinzi, ESSEC Business School, Paris)

“Assessment of the concordance between municipal directors about their needs of skills and training” (Marco Marozzi, Università della Calabria, and Mario Bolzan, Università di Padova)

“Importance and diffusion of CSR: Results of a survey carried out in two European countries” (Luigi Bollani and Andrea Martra, Università di Torino, and Andreea Tamas, AIESEC)

Aula C: “Quality of web data” (chair: Corrado Crocetta, Università di Foggia)

“Mining users’-generated contents aimed at product-specific innovative insights” (Paolo Bajardi and Innovation 4 Business, Aizoon Technology Consulting)

“The IEMA fuzzy c-means to measure e-customer satisfaction” (Domenica Fioredistella Iezzi and Mario Mastrangelo, Università di Roma – TorVergata)

“Analysis of media effectiveness in conveying advertisement by means of EEG, eye tracker and recognition task” (A. Ciceri, V. Russo, G. Songa and Emma Zavarrone, IULM)

“The quality of public services: methodological developments and statistical analysis” (Massimiliano Giacalone, Università di Bologna, and Antonio De Lorenzo)

18.00 Sessione generale di presentazione di poster

19.00 *Chiusura lavori della prima giornata*

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



20.15 *Cena sociale*

Venerdì 19 Settembre 2014

8.30 Presiede: prof. Ron Kenett, KPA, Università di Torino
 IV sessione plenaria: **“Data quality and data quantity”**
 Shirley Coleman and Joanna Berry, University of Newcastle, Garth Johnson and Peter Gore, ADL Smartcare Ltd: *“Big data and the search for better living”*
 Luciana Dalla Valle, Plymouth University: *“Calibrating survey data with official statistics”*
 Discussant: Silvia Biffignandi, Università di Bergamo

9.30 Presiede: prof. Fabrizio Ruggeri, CNR-IMATI, ISBIS
 V sessione plenaria: **“Measurement of Quality”**
 Irena Ograjensek, University of Ljubljana, and Kay Lipson, Swinburne Online *“Student as a customer: Applying statistical thinking to continuously improving quality in higher education”*
 Antonio Pievatolo and Fabrizio Ruggeri, CNR-IMATI: *“Forecasting of failures of home appliances: Complications of a seemingly simple task”*
 Discussione aperta al pubblico

10.30 *Coffee break*

11.00 III sessione di comunicazioni spontanee

Aula A: “Risk analysis and process reliability” (chair: Rossella Berni, Università di Firenze)

“Risk assessment and human reliability analysis for dental implantology: proposal procedure” (Giulia Veloce, Elia Ladani, Marcantonio Catelani and Lorenzo Ciani, Università di Firenze)

“Implementation of ISO27001 procedures for the improvement of the standard of information security for business accommodation” (Vito Santarcangelo and Giuseppe Oddo, Informatica Srls)

“ISO 9001 certification and failure risk: any relationship?” (Fiorenzo Franceschini, Maurizio Galetto and Luca Mastrogiacomo, Politecnico di Torino)

Aula C: “Choices and perspectives” (chair: Giovanna Nicolini, Università di Torino)

“The subjective expectations for business enterprises and economic system in the presence of unexpected events” (Paolo Mariani and Biancamaria Zavanella, Università di Milano-Bicocca)

“Model-robust designs for efficiently capturing consumers' choice behavior” (Deniz Akinc and Martina Vandebroek, ORSTAT, Belgium)

“Unveiling Kano relationships when measuring customer satisfaction” (Giuseppe Boari, Gabriele Cantaluppi and Fabio Matera, Università Cattolica del Sacro Cuore, and Marcella Sartoris, Intesa Sanpaolo)

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



12.00 IV sessione di comunicazioni spontanee

Aula A: “Health services effectiveness” (chair: Alessandro Amadori; Coesis srl, Assirm)
 “Intersection-union tests for equivalence and non-inferiority” (Rosa Arboretti and Eleonora Carrozzo, Università di Padova)
 “Evaluating hospital performance in an aging society: caring for the elderly” (Franca Crippa and Mariangela Zenga, Università di Milano-Bicocca)
 “Customer satisfaction in ski schools: Multivariate ranking and CUB models” (Rosa Arboretti, Paolo Bordignon, Eleonora Carrozzo and Luigi Salmaso, Università di Padova)

Aula B: “Social indicators” (chair: Luigi Bollani, Università di Torino)
 “Analysis of knowledge, experience and training of public managers using composite indicators” (Mario Bolzan, Università di Padova, and Marco Marozzi, Università della Calabria)
 “The services favouring female work elicited through a best-worst measurement method” (Riccardo Benetti, Luigi Fabbris and Manuela Scioni, Università di Padova)

Aula C: “Educational Effectiveness” (chair: Ron Kenett, KPA, Università di Torino)
 “Performance measurement for universities: An analysis of students’ perceived satisfaction data” (Alessio Maria Braccini, Tiziana Laureti and Luca Secondi, Università della Tuscia)
 “VALUE: VALutation University Elearning” (Emma Zavarrone, IULM)
 “The determinants of students’ mobility: An empirical analysis using Italian data” (Francesca Giambona, Mariano Porcu and Isabella Sulis, Università di Cagliari)





13.0 Lunch

14.30 V sessione di comunicazioni spontanee

Aula A: “Industrial process quality” (chair: Amalia Vanacore; Università di Napoli “Federico II”)
 “Preventing useless calibrations” (Egidio Cascini, AICQCN, AISS)
 “A systems view of customer satisfaction” (Sergio Barile, Università di Roma “La Sapienza”, Marialuisa Saviano and Francesco Caputo, Università di Salerno)

Aula B: “Culture and communication of quality” (chair: Primiano Di Nauta; Università di Foggia)
 “The application of concept science in the professional development of teachers of mathematics and statistics” (Ferdinando Arzarello and Ornella Robutti, Università di Torino, Ron S. Kenett, KPA, Università di Torino, Uri Shafir, University of Toronto)
 “Statistical data quality” (Mohamed Ahmed, Center Agency for Public Mobilization and Statistics, Cairo, Egypt)
 “Word of mouth in customer experience” (Antonella Mandarano and Massimiliano Spaziani, Telecom Italia)

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



15.30 *Coffee break*

16.00 **Tavola rotonda su:** “*Quantità vs. qualità delle informazioni: big data e altri campioni autoselezionati*”

Coordina: prof. Luigi Biggeri

Partecipano:

dott.ssa Giovanna D’Angiolini, Istat

prof. Ron Kenett (KPA, Università di Torino)

dott.ssa Clelia Di Serio, Università Vita-Salute San Raffaele, Milano

18.00 *Chiusura del convegno*

Altre iniziative

Mercoledì 17 Settembre 2014

Tutorial, a partecipazione gratuita, sul tema della “*Statistica per SPC – Statistical Process Control e DOE – Design of Experiments*” (relatori: prof. Marcello Fidaleo e Ron Kenett) sarà tenuto, in italiano.

Il Workshop è rivolto a responsabili della qualità, responsabili operations e, in generale, a chiunque vuole apprendere come applicare al meglio e su casi pratici le metodologie più importanti del controllo qualità. Riferimento: un volume pubblicato da Wiley, curato da Ron Kenett e altri, tradotto per la parte pertinente al tutorial in italiano.

Programma

9.00 Relazioni

10.30 *Coffee break*

11.00 Relazioni e attività dei partecipanti





12.30 Chiusura I tutorial

Un altro tutorial sarà realizzato nel pomeriggio del 17 sul tema dell’*uso di R per l’analisi statistica di dati in ambito di controllo qualità*. Il tutorial sarà organizzato nell’ambito dell’ottavo TorinoRnet meeting, incontro periodico del primo gruppo di utenti del software *R* (<http://torinor.net/>), con il coordinamento della dott.ssa Alessandra Durio.

La partecipazione al tutorial sarà gratuita per tutti gli interessati all’uso di *R* in applicazioni riguardanti piani campionari per l’ispezione del prodotto e la statistica multivariata per il controllo di processo. Il tutorial sarà tenuto dal dott. Daniele Amberti (Principal Consultant della i4C Analytics), coautore del testo “*Modern Industrial Statistics With Applications in R, Minitab and JMP*” la cui seconda edizione aggiornata è di prossima pubblicazione presso l’editore Wiley.

Al tutorial seguirà il meeting del gruppo che prevede tre presentazioni volte ad illustrare l’utilizzo di *R* in campo aziendale.

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



Programma

- 14.00 Relazioni
- 15.30 *Coffee break*
- 16.00 Ottavo TorinoRnet meeting
- 18.30 Chiusura II tutorial

Concorso per il migliore articolo di “statistica applicata”

Saranno assegnate due borse, una borsa di 700 Euro e una di 350 Euro, ai migliori articoli presentati in forma definitiva per la pubblicazione sulle riviste “ufficiali” del convegno (Statistica Applicata – Italian Journal of Applied Statistics,). Le borse sono messe in palio dalla Fondazione “Franca e Diego De Castro”.

Potranno partecipare al concorso persone che non avranno compiuto 40 anni di età alla data di conclusione del Convegno. I lavori da sottoporre alla Commissione di valutazione devono pervenire al seguente indirizzo: <http://sa-ijas.stat.unipd.it/it> entro il 19 ottobre 2014.

Hanno dato la propria disponibilità ad essere commissari per il premio i professori Fortunato Pesarin e B. Vittorio Frosini e la professoressa Marisa Civardi. Il prof. Frosini sarà il coordinatore della Commissione.

Cena sociale

Nella serata di giovedì 18 settembre si terrà una cena sociale. Luogo e modalità di incontro saranno resi noti per tempo.

Scadenze rilevanti

- 8 gennaio 2014: call for papers
- 4 maggio 2014: invio degli abstract delle comunicazioni spontanee
- 25 maggio 2014: accettazione dell’abstract ai fini della presentazione al Convegno
- 13 luglio 2014: accreditalmento della quota di partecipazione ridotta
- 29 novembre 2014: invio dei paper per la partecipazione al concorso per i due migliori articoli di giovani statistici
- 29 novembre 2014: invio dei paper per la pubblicazione, dopo referaggio, su SA-IJAS

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	



Comitato organizzatore locale:

- prof.ssa Grazia Vicario (Politecnico di Torino, coordinatore)
- prof. Luigi Bollani (Università di Torino)
- prof. Paolo Chirico (Università di Torino)
- prof. Roberto Corradetti (Fondazione “Franca e Diego De Castro”)
- prof.ssa Alessandra Durio (Università di Torino)
- prof. Roberto Fontana (Politecnico di Torino)
- prof. Maurizio Galetto (Politecnico di Torino)
- prof.ssa Anna Lo Presti (Università di Torino)
- prof. Mario Montinaro (Università di Torino)
- prof.ssa Giovanna Nicolini (Università di Milano)
- ing. Pier Franco Rivolo (AICQ Piemonte, AISS)

Comitato per il programma scientifico:

- prof. Luigi Fabbris (ASA, coordinatore)
- dott. Alessandro Amadori (Assirm)
- prof. Claudio Baccarani (Università di Verona, Toulon-Verona Conference)
- prof.ssa Rossella Berni (Università di Firenze)
- ing. Egidio Cascini (AICQ – Centro Nord)
- prof. Ing. Paolo Citti (Accademia Italiana del Sei Sigma e Università “Guglielmo Marconi”)
- prof. Corrado Crocetta (SIS)
- prof. B. Vittorio Frosini (Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano)
- prof. Ron Kenett (KPA; Università di Torino)
- prof. Fabrizio Ruggeri (CNR di Milano, ISBIS)
- Prof.ssa Marialuisa Saviano (Università di Salerno)
- prof.ssa Germana Scepi (Università di Napoli “Federico II”)
- prof.ssa Amalia Vanacore (Università di Napoli “Federico II”)
- prof. Angelo Zanella (ASA)

Con il patrocinio di:

CCIAA		Fondazione de Castro	
JMP		Toulon-Verona Conference	