



## Convegno nazionale su:

**“Eccellenza nella qualità, controllo statistico e customer satisfaction”**

Campus universitario “Luigi Einaudi”, Università di Torino

(Lungo Dora Siena 100, Torino)

### 18-19 settembre 2014

## Proroga al 15 giugno 2014 dei termini per la sottomissione di contributi liberi

Il Convegno mira a promuovere lo sviluppo di applicazioni e di metodi idonei ad accrescere il valore della statistica per le imprese, gli enti pubblici e la società civile con riferimento, in modo particolare, all’eccellenza nella qualità e alla soddisfazione del cliente che fruisce di beni e servizi.

Lingua ufficiale del convegno è l’italiano. Altre informazioni si trovano sul link:

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

Gli studiosi interessati alla presentazione di contributi liberi dovranno sottomettere un abstract di non più di 3000 caratteri, titolo, autori, appartenenza ed e-mail inclusi. Il Comitato scientifico notificherà l’ammissione del titolo agli Autori.

Una selezione dei migliori contributi spontanei sarà pubblicata, previo referaggio, in numeri speciali delle riviste: *Statistica Applicata – Italian Journal of Applied Statistics*, *Micro&Macro Marketing*, *QTQM – Quality Technology and Quantitative Management* e *Statistica&Società*. Le riviste pubblicheranno lavori in lingua inglese; *Micro&Macro Marketing* e *Statistica&Società* ospiteranno anche articoli in italiano.

Saranno, inoltre, assegnate una borsa di 700 Euro e una di 350 Euro ai due migliori articoli di giovani studiosi presentati per la pubblicazione. Possono concorrere persone che non hanno ancora compiuto 40 anni di età al 19 Settembre 2014, anche se l’articolo ha co-autori sopra i 40. Le borse sono messe in palio dalla Fondazione “Franca e Diego De Castro”.

Con il patrocinio di:

	Fondazione <b>de Castro</b>	
<p>Politecnico di Torino</p>	<b>Toulon-Verona Conference</b>	<p>Università degli studi di Torino</p>

## Scadenze importanti

Invio dell'abstract (in italiano o in inglese):	14 giugno 2014
Notifica agli autori dell'accettazione dell'abstract:	6 luglio 2014
Invio articolo definitivo per concorrere alle borse:	29 ottobre 2014
Invio articolo definitivo per la pubblicazione:	29 novembre 2014

---

### **Temi principali per comunicazioni spontanee o per sessioni promosse in parallelo**

- Indicatori della qualità in un'azienda
- Misura e valutazione della performance nei servizi pubblici o privati
- Misura della *customer satisfaction*
- Misura della *customer experience*
- Analisi della *customer satisfaction*
- Big data e data management
- Big data *versus* indagini campionarie
- Certificazione, indicatori di coerenza e controllo statistico
- Sistemi informativi aziendali per la qualità
- Metodi del Sei Sigma
- Piano degli esperimenti per l'ottimizzazione dei processi produttivi
- Choice experiments and preference elicitation
- Analisi testuale dei dati
- Qualità dei dati testuali
- Qualità dei dati statistici
- Qualità dei dati di processi industriali
- Controllo predittivo di processi produttivi
- Valutazione e prevenzione dei rischi sul lavoro
- Valutazione dei rischi ambientali
- Valutazione del rischio nei sistemi qualità
- Misura e prevenzione della corruzione negli enti pubblici
- Project management e statistica
- Qualità nella logistica
- Approccio sistemico agli studi d'impresa
- Accredimento dei corsi di studio
- Valutazione della qualità della didattica e della ricerca universitaria
- Valutazione dell'apprendimento scolastico
- Ranking e rating delle imprese e delle istituzioni