

<i>Francesco De Antoni, Roberto Rocci, Maurizio Vichi</i> , Editoriale	pag. 5
1) <i>Marco Mancini, Maria Adele Milioli, Dimitri Tartari, Sergio Zani, Andrea Cerioli</i> , Analisi multivariate per la valutazione delle politiche di <i>e-government</i> nei Comuni dell'Emilia-Romagna	» 7
2) <i>Stefania Mignani, Paola Monari, Silvia Bianconcini, Silvia Cagnone</i> , La riuscita del percorso universitario: un'analisi longitudinale sugli studenti dell'Ateneo di Bologna	» 25
3) <i>Bruno Chiandotto, Bruno Bertaccini</i> , SIS-RAI: il Sistema Informativo Statistico della Direzione Amministrazione Abbonamenti di RAI – Radio Televisione Italiana	» 39
4) <i>Isabella Carbonaro</i> , Qualità dei servizi di trasporto pubblico locale e valutazione sintetica mediante indici compositi: il caso della linea A della metropolitana di Roma	» 53
5) <i>Paolo Cozzucoli, Salvatore Ingrassia, G. Damiana Costanzo, Angelo Mazza</i> , Indicatori statistici per la valutazione della soddisfazione didattica universitaria	» 77
6) <i>Maurizio Carpita, Elena Poli</i> , Statistica per l'impresa sociale di qualità	» 91
7) <i>Lucio Bertoli-Barsotti, Silvia Biffignandi, Valeria Caviezel</i> , Le competenze dei laureati mediante l'analisi di Rasch	» 109
8) <i>Valerio Gatta</i> , La qualità e la <i>customer satisfaction</i> di un servizio aeroportuale: una metodologia da affiancare a quella tradizionale	pag. 137
9) <i>Nadia Solaro, Massimo Pagani</i> , Assessing sensitivity analysis in patient satisfaction: a case study from "Luigi Sacco" Hospital	» 161
10) <i>Umberto Magagnoli, Gabriele Cantaluppi</i> , Problemi e ruolo dei metodi statistici per la valutazione dei servizi collegati ai sistemi di produzione di beni	» 183
11) <i>Enrico Ciavolino, Luigi D'Ambra, Daniela De Franco, Massima Entropia generalizzata e Simple Component Analysis</i> per l'analisi della <i>customer satisfaction</i> nel trasporto pubblico locale: l'esperienza dell'azienda AMTS di Benevento	» 201