

<b>Nome docente</b>	Francesco D. d'Ovidio
<b>Corso di laurea</b>	C.d.L mag. in "Statistica e Metodi per l'Economia e la Finanza" (I anno)
<b>Anno accademico</b>	2014-2015
<b>Periodo di svolgimento</b>	II semestre
<b>Crediti formativi universitari (CFU)</b>	8
<b>Settore scientifico disciplinare</b>	SECS-S/05

**Programma di STATISTICA PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI (a.a. 2014-2015)**  
**(Prof. d'Ovidio Francesco Domenico)**

Università degli Studi di Bari Aldo Moro

C.d.L magistrale in "Statistica e Metodi per l'Economia e la Finanza"

**Pre-requisiti**

Conoscenza della statistica descrittiva e inferenziale, delle basi di algebra matriciale e dei principali elementi di analisi statistica multivariata

**Obiettivi del corso**

Al termine del corso l'allievo sarà in grado di utilizzare i maniera critica i principali metodi statistici per l'analisi e la valutazione dei servizi e delle politiche di intervento (sia nel settore pubblico che privato). Tramite strumenti di analisi multivariata sarà in grado di distinguere le diverse categorie di utenti dei servizi e di identificarne i bisogni anche non direttamente espressi, applicando a casi concreti gli strumenti concettuali, i modelli e le tecniche statistiche trattate durante il corso.

**Programma**

*PARTE I – Valutazione: definizioni e generalità*

- Concetto e scopo della Valutazione statistica.
- Servizi: natura, definizioni e requisiti (efficienza, efficacia e qualità).
- Definizione del concetto di qualità. TQM.
- Ruolo della statistica e suoi campi di applicazione nella valutazione.

*PARTE II – Misure statistiche della qualità dei servizi*

- Indicatori statistici di efficienza, di efficacia e di qualità: applicazioni della statistica descrittiva basata su dati amministrativi.
- Scale di misura e loro validità ed affidabilità.
- Metodi di misura della qualità nei servizi: SERVQUAL e SERVPERF.
- La costruzione di un questionario per la valutazione della qualità.
- Analisi di Rasch per la validazione dei questionari e lo scaling unidimensionale.

*PARTE III – Analisi statistica multivariata per la valutazione*

- Scaling multivariato di variabili ordinali e categoriali.
- Analisi di segmentazione.
- European Customer Satisfaction Index e metodo di stima PLS.
- Richiami di analisi fattoriale esplorativa.
- Modelli ad equazioni strutturali : Analisi fattoriale confermativa e determinazione delle variabili latenti che esprimono la percezione della qualità da parte degli utenti o clienti.

## Bibliografia

d'Ovidio F.D., *Lezioni* (versione PDF delle slide man mano presentate durante il corso, in formato compresso crittografato: la relativa pw è fornita agli studenti frequentanti al termine di ciascun argomento).

d'Ovidio F.D., a cura di (2012) *Elementi di statistica per la valutazione dei servizi* (tratto, con correzioni e integrazioni, dagli appunti su consigliati). CLEUP, Padova.

Corbetta P. (2001), *Metodi di analisi multivariata per le scienze sociali*, Il Mulino, Bologna.

### Per approfondimenti:

Delvecchio F. (1995), *Scale di misura ed indicatori sociali*, Cacucci, Bari (fuori commercio).

Delvecchio F. (2010), *Statistica per l'analisi di dati multidimensionali*, CLEUP, Padova.

Fabbris L. (1997), *Statistica multivariata: analisi esplorativa dei dati*, McGraw-Hill, Milano.

Gori E. - Vittadini G., a cura di (1999), *Qualità e valutazione nei servizi di pubblica utilità*, Etas, Milano.

Pagano A. - Vittadini G., a cura di (2004), *Qualità e valutazione delle strutture sanitarie*, Etas, Milano.

### Modalità di accertamento conoscenze

- Esoneri: Sì, su richiesta degli studenti
- Prova Scritta: No
- Colloquio Orale: Sì

### Forme di assistenza allo studio

- Corso presente nella zona in e-learning del Sito Web di Facoltà: No
- Disponibilità on-line di dispense e slide delle lezioni per i frequentanti: Sì

### Organizzazione della didattica

- Cicli interni di lezione: No
- Corsi integrativi: No
- Esercitazioni: Sì
- Seminari: Sì, su richiesta degli studenti (ove possibile)
- Attività di laboratorio: No
- Project work: No
- Visite di studio: No