

<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"
<b>Insegnamento</b>	STATISTICA PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI
<b>Anno accademico</b>	2016-2017
<b>Periodo di svolgimento</b>	II semestre
<b>Crediti formativi universitari (CFU)</b>	8
<b>Settore scientifico disciplinare</b>	SECS-S/05
<b>Pagina web docente</b>	<a href="http://www.uniba.it/docenti/dovidio-francesco">http://www.uniba.it/docenti/dovidio-francesco</a>

### Pre-requisiti

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

### Conoscenze e abilità da acquisire (Obiettivi)

Al termine del corso l'allievo sarà in grado di utilizzare 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 dettagliato

#### *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. Il TQM.
- ❑ La 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.
- ❑ Costruzione di un questionario per la valutazione della qualità: tecniche di Likert e Delphi.
- ❑ Metodi di misura della qualità nei servizi: SERVQUAL e SERVPERF.
- ❑ Analisi di Rasch per la validazione dei questionari e per 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 (dimensioni della qualità).

### Riferimenti Bibliografici e Materiali didattici

- ✓ d'Ovidio F. D., a cura di (2012) *Elementi di statistica per la valutazione dei servizi – Temi di ricerca e didattica*, CLEUP, Padova.
- ✓ Corbetta P. (2001), *Metodi di analisi multivariata per le scienze sociali*, Il Mulino, Bologna.

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

*Per approfondimenti:*

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

#### **Organizzazione della didattica:**

- Cicli interni di lezione: No
- Corsi integrativi: No
- Esercitazioni: **Sì**
- Seminari: **Sì** (ove possibile, in base ad accordi con gli studenti frequentanti)
- Attività di laboratorio: No
- Project work: No
- Visite di studio: No
- Disponibilità on-line di dispense e slide delle lezioni ad uso dei frequentanti: **Sì**

#### **Modalità di erogazione delle attività formative:**

Lezioni frontali riguardanti gli argomenti teorici ed esempi pratici, durante le quali vengono esposti dei problemi atti a sviluppare la capacità dello studente ad applicare la teoria nel contesto dei fenomeni reali. Terminata la trattazione di alcuni temi, vengono proposte esercitazioni, anche con utilizzo di packages statistici; in particolare: 1) Analisi di Rasch; 2) Analisi di segmentazione; 3) Modelli strutturali (PLS/LISREL).

#### **Modalità di accertamento delle conoscenze:**

- Sono previsti esoneri, su richiesta degli studenti.
- L'esame di profitto prevede una discussione degli argomenti trattati nel corso per la verifica, anche con l'ausilio di formule ed esempi scritti, del livello di conoscenza dei concetti teorici e della loro applicazione a problemi riguardanti casi reali.