Università degli Studi di Napoli
Facoltà di Lettere e Filosofia
Corso di Laurea Specialistica in
Organizzazione e gestione del patrimonio culturale e ambientale

a.a. 2008/2009

Programma del corso
Controllo statistico di qualità per i beni culturali
4 CFU
Ex DM 509/1999

Docente: Cristina Davino

Il corso affronta i principali argomenti relativi alla progettazione e gestione di indagini per la rilevazione della *Customer Satisfaction*. Gli argomenti del corso vengono trattati seguendo il percorso logico delle fasi di un'indagine statistica: la specificazione del problema, la raccolta dei dati, la rappresentazione e l'analisi dei dati. Durante il corso verranno svolte esercitazioni su dati reali con l'ausilio di software statistico.

Gli argomenti fondamentali del corso sono:

1. La rilevazione dei dati nelle indagini mediante questionario:
   - La formulazione del questionario
   - La tecnica delle scale
   - Il campionamento
2. Modelli di analisi della *Customer Satisfaction*
3. Gli indicatori sociali: tipologie e sintesi

TESTI CONSIGLIATI :

- P. Corbetta (2003) *La ricerca sociale: metodologia e tecniche – Vol. II. Le tecniche quantitative* – Il Mulino (Cap.1, Cap. 3, Cap. 4, Cap. 5).
- P. Corbetta (2003) *La ricerca sociale: metodologia e tecniche – Vol. IV. L'analisi dei dati* – Il Mulino (Cap.1).
- F. Delvecchio (1995) - *Scale di misura e indicatori sociali* – Cacucci Editore (Cap. 4, Cap. 5, Cap. 6).

- In alternativa al testo di Delvecchio è possibile utilizzare: E. Aureli Cutillo (2002) – *Lezioni di Statistica Sociale – Fonti, strumenti e metodi* - CISU (Cap. 4, paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4).
- In alternativa all'edizione del 2003 del testo di Corbetta è possibile utilizzare: P. Corbetta (1999) – *Metodologia e Tecniche della Ricerca Sociale* – Il Mulino (Cap. 3, Cap. 5, Cap. 6, Cap. 7, Cap. 8).

I materiali del corso sono disponibili sul sito web del docente (www.docenti.unina.it)