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
Statistica (corso avanzato)
12 CFU
DM 270/2004

Docente: Cristina Davino

Il corso affronta i principali argomenti relativi alla progettazione e gestione di indagini per la rilevazione della *Customer Satisfaction*.
Nella prima parte del corso vengono affrontati i principali argomenti dell'inferenza: campionamento, stima di un parametro incognito della popolazione (puntuale e per intervallo) e verifica statistica delle ipotesi.
Nella seconda parte del corso, viene seguito 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. Il campionamento
2. La teoria della stima
3. La verifica delle ipotesi
4. La rilevazione dei dati nelle indagini mediante questionario
5. Modelli di analisi della *Customer Satisfaction*
6. Gli indicatori sociali: tipologie e sintesi

TESTI CONSIGLIATI :

- S. Borra, A. Di Ciaccio (2008) - Statistica – Metodologie per le scienze economiche e sociali - McGraw-Hill.
- P. Corbetta (2003) *La ricerca sociale: metodologia e tecniche – Vol. II. Le tecniche quantitative* – Il Mulino.
- P. Corbetta (2003) *La ricerca sociale: metodologia e tecniche – Vol. IV. L'analisi dei dati* – Il Mulino.
- F. Delvecchio (1995) - *Scale di misura e indicatori sociali* – Cacucci Editore .

- In alternativa al testo di Delvecchio è possibile utilizzare: E. Aureli Cutillo (2002) – *Lezioni di Statistica Sociale – Fonti, strumenti e metodi* - CISU.
- In alternativa all'edizione del 2003 del testo di Corbetta è possibile utilizzare: P. Corbetta (1999) – *Metodologia e Tecniche della Ricerca Sociale* – Il Mulino.

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