

Indice

Notazione	IX
Premessa	XI
I Analisi esplorativa ed inferenziale	1
1 Concetti introduttivi e formalismo	3
1.1 Cenni storici	3
1.2 Classificazioni della Statistica	6
1.3 Indagine statistica	7
1.4 Tecniche di campionamento	10
1.4.1 Campionamento per scelta casuale	11
1.4.2 Campionamento per scelta ragionata	13
1.5 Caratteri e modalità	13
1.6 Formalismo statistico	15
2 Tecniche di statistica descrittiva	19
2.1 Distribuzioni statistiche	19
2.1.1 Distribuzioni statistiche semplici	20
2.1.2 Distribuzioni statistiche doppie	23
2.2 Rappresentazioni grafiche	24
2.2.1 Regole generali per la costruzione di un grafico	25
2.2.2 Diagramma a torta	25
2.2.3 Diagramma a colonne staccate	26
2.2.4 Diagramma a barre verticali	27
2.2.5 Istogramma	27
2.2.6 Diagramma di dispersione	28
2.3 Medie analitiche: la media aritmetica	28
2.4 Medie lasche	30
2.4.1 Valore centrale	30
2.4.2 Moda	31
2.4.3 Mediana	31
2.4.4 Quantili	32
2.5 Indici di variabilità	33

2.6	Indici di dispersione	34
2.6.1	Scarto quadratico medio	34
2.6.2	Varianza	35
2.6.3	Devianza	36
2.7	Intervalli di variazione	36
2.7.1	Campo di variazione	36
2.7.2	Differenza interquartilica	37
2.8	Indici di variabilità relativa	37
2.8.1	Indici di variabilità rispetto alla media aritmetica	38
2.9	Analisi delle relazioni tra caratteri statistici	39
2.9.1	Indipendenza in generale	40
2.9.2	Analisi della interdipendenza: la correlazione	40
	Esercizi risolti	49
	Proposte di lavoro	85
3	Tecniche di statistica inferenziale	95
3.1	Cenni di statistica inferenziale	95
3.2	Campione casuale e inferenza statistica	96
3.2.1	Stima dei parametri	97
3.2.2	Verifica delle ipotesi	97
3.3	Principali stimatori	99
3.3.1	Media campionaria	100
3.3.2	Varianza campionaria	100
3.3.3	Proporzione campionaria	101
3.3.4	Distribuzioni campionarie	101
3.4	Intervalli di confidenza per il valore atteso	103
3.5	Intervalli di confidenza per la varianza	106
3.6	Intervalli di confidenza per una proporzione	108
3.7	Verifica delle ipotesi per il valore atteso	109
3.8	Verifica delle ipotesi per la varianza	112
3.9	Verifica delle ipotesi per una proporzione	116
3.10	Test sul confronto tra valori attesi	116
3.11	Test sul confronto tra proporzioni	119
3.12	Test chi-quadrato per la verifica di indipendenza	121
3.13	Analisi della varianza	123
	Esercizi risolti	127
	Proposte di lavoro	149
4	Indagine campionaria sulla condizione occupazionale dei laureati	165
4.1	Caratteristiche generali dell'indagine	165
4.2	Tasso di occupazione	166
4.3	Tipologia di attività lavorativa	166
4.4	Efficacia della laurea nell'attività lavorativa	168
4.5	Tasso di occupazione per gruppo disciplinare	170
4.6	I laureati dell'Università del Salento	170
4.6.1	I laureati in Economia	172

4.6.2	I laureati in Giurisprudenza	173
4.7	Confronto tra proporzioni	174
II	Analisi della qualità	177
5	La rilevazione dei dati	179
5.1	Tecniche di rilevazione dei dati	179
5.1.1	Tecniche di rilevazione indiretta	179
5.1.2	Tecniche di rilevazione diretta	181
5.2	Il questionario	182
5.2.1	Fasi per la costruzione di un questionario	182
5.2.2	Modalità di somministrazione del questionario	185
5.2.3	Scale di valutazione	188
6	La valutazione della soddisfazione	191
6.1	Servizio, qualità e soddisfazione	191
6.2	Modello <i>ServQual</i> : aspetti teorici dell'analisi di <i>customer satisfaction</i>	193
6.2.1	Questionario	194
6.2.2	Attendibilità dei dati rilevati	195
6.2.3	Misurazione della soddisfazione	197
6.3	Critiche al modello <i>ServQual</i>	199
6.4	Modello <i>ServPerf</i>	199
6.4.1	Questionario	200
6.4.2	Misurazione della soddisfazione	200
6.5	Analisi delle decisioni	201
7	Indagine sui servizi socio-assistenziali	203
7.1	Obiettivi dell'indagine	203
7.2	Definizione di piano di campionamento	204
7.2.1	Campione ottimale e campione effettivo	205
7.2.2	Indicatori di qualità relativi alle mancate risposte	205
7.3	Struttura del questionario	207
7.4	Rilevazione ed elaborazione dei dati	210
7.5	Profilo dell'anziano	211
7.5.1	Caratteristiche socio-demografiche del campione	211
7.5.2	L'ambiente domestico	212
7.5.3	Aspetti della vita quotidiana	215
7.6	La condizione economica	219
7.7	Le diverse forme di assistenza	219
7.8	Il grado di conoscenza ed utilizzo dei servizi socio-assistenziali	221
7.9	Il grado di soddisfazione e di utilizzo dei servizi sanitari	224
7.10	Valutazione del livello di soddisfazione sui servizi socio-assistenziali	225

8	Valutazione della qualità dei servizi in un Day Hospital	229
8.1	Obiettivi dell'indagine	229
8.2	Struttura del questionario somministrato agli utenti	230
8.3	Struttura del questionario somministrato agli operatori	232
8.4	Pre- <i>test</i> e validazione dei questionari	233
8.5	Affidabilità dei questionari	234
8.6	Indagine sulla soddisfazione dei pazienti	234
8.6.1	Gli utenti del DH di Oncologia	235
8.6.2	Valutazione del livello di soddisfazione dei pazienti	238
8.6.3	Analisi dei giudizi medi	240
8.6.4	Indice di misurazione della soddisfazione	244
8.6.5	Mappa delle decisioni	245
8.6.6	Approfondimento sul grado di soddisfazione dei pazienti	246
8.7	Indagine sulla soddisfazione degli operatori	249
8.7.1	Gli operatori del DH di Oncologia	249
8.7.2	Valutazione del livello di soddisfazione degli operatori	251
8.7.3	Analisi dei giudizi medi	252
8.7.4	Indice di misurazione della soddisfazione	255
8.7.5	Mappa delle decisioni	256
	Appendice	259
	Tavole statistiche	279
	Bibliografia	289