La valutazione della qualità di prodotti e servizi territoriali attraverso metodologie di rating e indicatori di dominanza stocastica

Eleonora Lorenzini

Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Università di Pavia

eleonora.lorenzini@unipv.it

1 Introduzione

In un contributo apparso sul numero 1/2012 di questa rivista Paolo Giudici ha mostrato l'efficacia di metodologie di rating basate sulla mediana e l'indice di Gini o sull'utilizzo di indicatori di dominanza stocastica sia in ambito finanziario che nella valutazione della qualità di beni e servizi. Tali metodologie possono essere applicate con profitto anche nell'analisi della qualità dei territori. Si presenta di seguito l'applicazione sperimentale di tali strumenti nell'ambito di due progetti di sviluppo territoriale in Valtellina.

2 Valutazione della qualità dei prodotti territoriali

Il primo progetto ha riguardato la costruzione e valorizzazione di un portale di e-commerce dei prodotti tipici del territorio. Sono stati utilizzati due indici per la valutazione della qualità dei prodotti e dei servizi offerti dal portale in base alle opinioni espresse dagli utenti registrati, in risposta a un questionario di customer satisfaction (risposte in scala da A ad E dove A equivale a massima soddisfazione). Essendo la variabile di interesse di tipo qualitativo ordinale, due indici sono stati utilizzati e confrontati: lo Stochastic Dominance Index (SDI) e l'indice ML.

L'SDI (Cerchiello e Giudici, 2011) può essere calcolato come segue

$$SDI = \sum_{i=1}^{J} Fi$$

dove F*i* è la funzione di distribuzione cumulative e J è il numero di classi della variabile.

L'indice ML, invece, può assumere valori da AAA a EEE ed è costruito nel modo seguente. In primo luogo si determina un indice di posizione, costituito dalla mediana. Nel caso dell'analisi della qualità dei servizi offerti dal portale, ad esempio, la mediana è risultata per tutte le variabili la B. Successivamente, la versione normalizzata del Leti Index (NLI) (Leti, 1983) è usata per definire l'estensione. Nel caso di massima omogeneità delle risposte $(0 \le NLI \le 0.33)$ il valore assegnato è B; nel caso intermedio $(0.33 < NLI \le 0.66)$ il valore assegnato è BB; nel caso di massima eterogeneità $(0.66 < NLI \le 1.00)$ BBB. Entrambi gli indici sono stati standardizzati, lo SDI dividendo per il numero di classi *J* mentre l'ML per *J-1*.

L'SDI ha dimostrato maggiore variabilità ed efficacia a fini comparativi in questo tipo di analisi, pertanto nelle analisi successive questo indicatore è stato preferito all'altro. La Tabella che segue riporta un esempio di applicazione dell'SDI (compreso tra 0 e 100) nella valutazione della qualità dei prodotti valtellinesi, divisi per categoria di prodotto[1].

Categoria di prodotto	***SDI***
Prodotti artigianali	0,90
Prodotti gastronomici	0,86
Sci	0,90
Vini	0,85

[1] Per un approfondimento sull'analisi e i risultati di questo studio cfr. Lorenzini e Cerchiello (*forthcoming*).

3 Stochastic Dominance Index e qualità dei servizi turistici

Un secondo ambito di applicazione dello strumento è stato un'analisi sulle opinioni espresse da 227 turisti nell'estate 2011 e inverno 2011-2012 sulla qualità dei prodotti e servizi offerti nelle diverse aree turistiche della Valtellina[2]. Il territorio è stato suddiviso in cinque aree turistiche (Livigno, Bormiese, Tiranese, Sondriese, Morbegno) e per ciascuna area visitata al turista è stata chiesta una valutazione da 1 a 54 (dove 1 equivale ad assolutamente negativo e 5 a assolutamente positivo) circa i principali aspetti della vacanza. Per ciascuna combinazione area-prodotto/servizio è stato calcolato l'indice SDI che ha permesso di verificare punti di forza e debolezza delle diverse aree e il loro contributo alla reputazione collettiva della Valtellina. Essendo il turismo un settore composito, la reputazione collettiva di una destinazione è influenzata sia dalla reputazione delle singole aree che la compongono, sia dalla qualità (non necessariamente omogenea) dei diversi prodotti e prestatori di servizi. In uno studio realizzato sulla Valle d'Aosta[3], il contributo delle diverse unità territoriali e prodotti e servizi turistici alla reputazione collettiva è stato indagato attraverso l'utilizzo di modelli multilivello che hanno consentito di definire aree omogenee per reputazione e potenziali sistemi turistici interni alla regione. Nel caso della Valtellina, disponendo di un numero di osservazioni più limitato, non è stato possibile applicare modelli parametrici multivariati

L'utilizzo dell'SDI, tuttavia, ha permesso di effettuare un rating delle diverse combinazioni area territoriale - prodotto/servizio. Sebbene si abbia lo svantaggio di perdere una parte delle informazione che possono derivare dai modelli multivariati (non potendo, ad esempio, tenere in considerazione l'effetto delle caratteristiche socio-demografiche nella valutazione), i vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'SDI sono la facilità nella restituzione dei risultati ai potenziali interessati e la possibilità di utilizzo anche in campioni limitati. Questo, inoltre, consente di poter suddividere il campione tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti, fatto che in parte permette di superare il limite visto in precedenza. I risultati presentano un notevole valore per policy maker e imprese attive nel turismo e nella cultura, ai fini di una migliore organizzazione, valorizzazione e promozione dei territori e dei loro prodotti. Dalla comparazione emerge innanzi tutto un forte protagonismo delle località alto valligiane, Bormio e Livigno, seppur con significative eccezioni: per quanto riguarda la valutazione complessiva delle stazioni sciistiche, località retiche meno rinomate quali Chiesa in Val Malenco e Caspoggio, infatti, ottengono un livello di valutazione qualitativa superiore rispetto ad una meta certamente più turistica qual è Bormio.

Durante il periodo estivo lo sport ottiene la valutazione migliore, seguito da enogastronomia e paesaggio. La soddisfazione complessiva risulta maggiore per i visitatori estivi rispetto a quelli che, seppure quantitativamente maggiori, affollano le località valtellinesi durante il periodo invernale, a dispetto di una presunta vocazione quasi esclusivamente invernale delle località valtellinesi. In tutte le località visitate la soddisfazione dei turisti circa la bellezza del paesaggio e la qualità ambientale è molto alta; eppure ad essa non corrisponde una valutazione altrettanto positiva relativamente alla disponibilità di passeggiate. Stessa considerazione può essere estesa alla possibilità di acquistare prodotti di qualità e a chilometro zero e al fronte delle manifestazioni culturali e dell'intrattenimento, in cui la soddisfazione espressa ottiene punteggi inferiori, segno che occorre potenziare l'offerta e valorizzare meglio le risorse presenti.

4 Conclusioni

In conclusione, l'indice SDI si è rivelato un utile strumento per la valutazione e la comparazione dei prodotti territoriali e può trovare ulteriori ambiti di applicazione in presenza di dati qualitativi ordinali derivanti da questionari ed analisi di customer satisfaction. Un'ulteriore nota positiva dell'indice è la sua semplicità di calcolo e di comprensione, caratteristica che ne fa un valido strumento in tutti quei contesti in cui sia necessario restituire i risultati delle analisi a un pubblico di non-esperti quale quello dei decisori politici locali.

[2] La ricerca è stata realizzata da D. Cinalli, E. Lorenzini e P. Cerchiello, con la supervisione di P. Giudici.

[3] Cfr. Alderighi e Lorenzini (2012).

5 Riferimenti bibliografici

Alderighi M., Lorenzini E., (2012), Which boundaries for a tourism destination? A proposal based on the criterion of homogeneous reputation, Università della Valle d'Aosta, Dipartimento di Scienze Economiche e Politiche, Working Paper n. 3, October 2012.

Cerchiello, P., Giudici, P., (2011), An integrated statistical model to measure academic teaching quality. In SIS Conference 2011, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna 8-10 giugno.

Leti, G., (1983), *Statistica Descrittiva*. Il Mulino, Bologna.

Lorenzini E., Cerchiello P., (*forthcoming*) Measuring the success factors of a web-district: Statistical methods and an application to a "web-district", accettato per la pubblicazione in P. Giudici (Ed.), Statistical Models for Data Analysis, Springer series, in Studies in Classification, Data Analysis and Knowledge Organization.