

**CORSO DI STUDIO: Statistica e Metodi per l'Economia e la Finanza**
**ANNO ACCADEMICO: 2023-2024**
**DENOMINAZIONE DELL'INSEGNAMENTO: Statistica per la valutazione dei servizi**

<b>Principali informazioni sull'insegnamento</b>	
Anno di corso	<i>Primo</i>
Periodo di erogazione	<i>Primo semestre</i>
Crediti formativi universitari (CFU/ETCS):	8
SSD	<i>SECS-S/01</i>
Lingua di erogazione	<i>Italiano</i>
Modalità di frequenza	<i>Facoltativa ma fortemente consigliata</i>

<b>Docente</b>	
Nome e cognome	<i>Angela Maria D'Uggento</i>
Indirizzo mail	<i>angelamaria.duggento@uniba.it</i>
Telefono	<i>080-5049239</i>
Sede	<i>Dipartimento di Economia e Finanza</i>
Sede virtuale	<i>Teams (contattare preliminarmente il docente via mail)</i>
Ricevimento	<i>Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 11.00. Può subire modifiche in base agli orari delle lezioni e alle esigenze specifiche del docente o degli studenti.</i>

<b>Organizzazione della didattica</b>			
<b>Ore</b>			
Totali	Didattica in presenza	Pratica (laboratorio, campo, esercitazione, altro)	Studio individuale
80	48	8	24
<b>CFU/ETCS</b>			
8			

<b>Obiettivi formativi</b>	L'obiettivo del corso è quello di fornire agli studenti le conoscenze per l'utilizzo critico dei principali metodi statistici multivariati per l'analisi e la valutazione dei servizi e delle politiche di intervento, sia nel settore pubblico che privato, per identificare i bisogni degli utenti, applicando gli strumenti concettuali, i modelli e le tecniche statistiche trattate durante il corso.
<b>Prerequisiti</b>	Conoscenza della statistica descrittiva e inferenziale, delle basi di algebra matriciale e dei principali elementi di analisi statistica multivariata.

<b>Metodi didattici</b>	<i>Lezione frontale con esercitazioni al pc, utilizzo videoproiettore. Seminari di approfondimento su temi specifici con utilizzo di software.</i>
-------------------------	--

<b>Risultati di apprendimento previsti</b>	
<b>DD1 Conoscenza e capacità di comprensione</b>	DD1 Conoscenza e capacità di comprensione: gli studenti dovranno acquisire conoscenze sul fenomeno oggetto di studio, dimostrando di saper organizzare ed elaborare i dati per l'analisi e la valutazione dei servizi e delle politiche di intervento con le tecniche di analisi più opportune in relazione al problema da affrontare, di modellizzare e prospettare soluzioni, interpretare i risultati ottenuti.
<b>DD2 Conoscenza e capacità di comprensione applicate</b>	DD2 Conoscenza e capacità di comprensione applicate: gli studenti dovranno acquisire gli strumenti professionali attraverso i quali affrontare e risolvere problemi di organizzazione, elaborazione ed analisi dei dati utili a supportare operativamente i processi decisionali.

<b>DD3-5 Competenze trasversali</b>	<p>DD3-5 Competenze trasversali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gli studenti devono sviluppare autonomia di giudizio, capacità di rilevazione dei dati, anche provenienti da fonti ufficiali nazionali ed internazionali, di analisi e di interpretazione dei dati. L'uso di documenti ufficiali, articoli scientifici e software statistici sarà di supporto all'apprendimento.</li> <li>- gli studenti devono essere in grado di individuare le più opportune modalità di comunicazione dei risultati delle analisi condotte.</li> </ul>
<b>Contenuti di insegnamento (Programma)</b>	<p><i>PARTE I – Valutazione: definizioni e generalità. La statistica e suoi campi di applicazione nella valutazione. Concetto e scopo della Valutazione statistica. Servizi: natura, definizioni e requisiti. Definizione del concetto di qualità. Il TQM.</i></p> <p><i>PARTE II – Misure statistiche della qualità dei servizi. Indicatori statistici di efficienza, di efficacia e di qualità. Richiami sulla sintesi statistica degli indicatori, su Scale di misura e Scale di valutazione (Likert e altre) per la misurazione della loro validità ed affidabilità. Costruzione di un questionario per la valutazione della qualità: tecniche Likert e Delphi. Metodi di misura della qualità nei servizi: SERVQUAL e SERVPERF.</i></p> <p><i>PARTE III – Analisi statistica multivariata per la valutazione. Concetti fondanti dell'analisi di classificazione in Data Mining e Analisi di segmentazione. Cluster analysis. Decision analysis. Cenni sull'analisi di classificazione avanzata (Reti Neurali Artificiali). Richiami di analisi fattoriale esplorativa. Scaling multivariato di variabili ordinali e categoriali. European Customer Satisfaction Index e metodo di stima PLS. Cenni ai modelli di equazioni strutturali: Analisi fattoriale confermativa e determinazione delle variabili latenti (dimensioni della qualità). Analisi di mediazione.</i></p>
<b>Testi di riferimento</b>	<p>d'Ovidio F. D., a cura di (2012) Elementi di statistica per la valutazione dei servizi – Temi di ricerca e didattica, CLEUP, Padova.</p> <p>Materiale didattico a cura del docente (A. M. D'UGGENTO e F. D. D'OVIDIO reperibile su <a href="http://dief.osel.it">http://dief.osel.it</a> con password comunicata dal docente.</p>
<b>Note ai testi di riferimento</b>	
<b>Materiali didattici</b>	Fabbris L. (1997), Statistica multivariata: analisi esplorativa dei dati, McGraw-Hill

<b>Valutazione</b>	
Modalità di verifica dell'apprendimento	L'esame di profitto si svolge attraverso un colloquio orale integrato con esercizi da svolgere contestualmente alla verifica orale. All'accertamento delle conoscenze contribuiscono in ugual misura la capacità di analisi, le conoscenze teoriche acquisite e la capacità di problem solving.
Criteri di valutazione	<p><i>In base ai risultati di apprendimento attesi su indicati, ci si aspetta:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) <u>Conoscenza e capacità di comprensione</u>: gli studenti devono aver acquisito le conoscenze ed essere in grado di organizzare una ricerca per la valutazione dei servizi e l'individuazione dei bisogni degli utenti.</li> <li>) <u>Conoscenza e capacità di comprensione applicate</u>: gli studenti devono saper applicare i corretti strumenti statistici per lo studio del fenomeno ed interpretare correttamente i risultati ottenuti nelle analisi svolte.</li> <li>) <u>Capacità critiche e di giudizio</u>: gli studenti devono saper definire le possibili ipotesi di ricerca, dimostrando anche di saper raccogliere i dati e interpretarli.</li> </ul>

	<p>) <u>Capacità di comunicare quanto si è appreso</u>: gli studenti devono saper far comprendere le ipotesi di ricerca, i motivi alla base delle metodologie adottate, e redigere un report di analisi ed interpretazione dei risultati ottenuti.</p> <p>) <u>Capacità di proseguire lo studio in modo autonomo</u>: gli studenti devono, con le competenze metodologiche acquisite, essere in grado di intraprendere gli studi successivi con elevato grado di autonomia.</p>
<p>Criteria di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale</p>	<p>Il voto finale è attribuito in trentesimi. L'esame si intende superato quando il voto è maggiore o uguale a 18.</p>
<p><b>Altro</b></p>	