

Tecniche di consultazione degli utenti + Teoria e tecniche del sondaggio di opinione

Scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità

Codice: 15247

SSD: SPS/07

CFU: 15

Parte del modulo inserita Tecniche di consultazione degli utenti

Titolo del corso: Utenza e cittadina

Obiettivi formativi:

Gli studenti dovranno imparare a problematizzare i concetti di "soddisfazione" e di "valutazione", a scoprire il ruolo preminente della comunicazione nella formazione della soddisfazione e dei valori percepiti dall'utenza.

Lezioni frontali:

Ore
:
Argomenti:

- 20 La gestione del cambiamento da parte delle pubbliche amministrazioni. Il quadro normativo. Le amministrazioni partecipanti La customer satisfaction La qualità percepita
- 20 Metodi di indagine quali-quantitativa L'ideazione dell'indagine La raccolta dati L'analisi dei risultati

Esercitazioni:

Ore
:
Argomenti:

- 20 Gli studenti saranno chiamati ad individuare dei campi di indagine e a mettersi alla prova producendo un'indagine di customer satisfaction

Obiettivi formativi (Descrittori di Dublino):

Conoscenza e capacità di comprensione:

Gli studenti sono chiamati ad acquisire le conoscenze che stanno alla base della consultazione degli utenti, problematizzandole

Conoscenza e capacità di comprensione applicate:

Gli studenti sono chiamati ad utilizzare le conoscenze acquisite realizzando un progetto di customer satisfaction

Autonomia di giudizio:

Gli studenti sono chiamati ad elaborare autonomamente e criticamente l'intero programma e a trovare le criticità nei casi studio

Abilità comunicative:

Gli studenti sono chiamati a sviluppare proprietà di linguaggio

Capacità di apprendere:

Gli studenti sono chiamati ad apprendere concetti teorici e tecniche

Testi consigliati

1 - Dipartimento della Funzione Pubblica per l'efficienza delle Amministrazioni - Amministrazioni in ascolto. Esperienze di customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche, ed. Cantieri, scaricabile al link:

http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=amministrazioni%20in%20ascolto&source=web&cd=2&ved=0CCsQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.magellanopa.it%2Fkms%2Ffiles%2FAmministrazione_in_ascolto.pdf&ei=S1x-UIyICNCGswaC7YD4CQ&usg=AFQjCNGczNJ4UIKRuI2QZVGBBZQW1jD0lg&cad=rja

2 - Dipartimento della Funzione Pubblica. Ufficio per l'Innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini, Ed. Cantieri, scaricabile al link:

<http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20customer%20satisfaction%20nelle%20amministrazioni%20pubbliche&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.maggellanopa.it%2Fkms%2Ffiles%2FCustomer.pdf&ei=xV5->

[UNG3Ao_ItAakjYDoAQ&usg=AFQjCNFPfQhLxWHbAy24Y_ZykiEsSjHEAw&cad=rja](http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20consultazione%20nell%27analisi%20dell%27impatto%20della%20regolazione&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funzionepubblica.gov.it%2Fmedia%2F275368%2Fair_consultazione.pdf&ei=LmF-)

3 - Dipartimento della Funzione Pubblica. Ufficio per l'Innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, La consultazione nell'analisi dell'impatto della regolazione, Ed. Cantieri, scaricabile al link:

[http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20consultazione%20nell%27analisi%20dell%27impatt](http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20consultazione%20nell%27analisi%20dell%27impatto%20della%20regolazione&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funzionepubblica.gov.it%2Fmedia%2F275368%2Fair_consultazione.pdf&ei=LmF-)

[o%20della%20regolazione&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.f](http://www.google.it/url?sa=t&rct=j&q=la%20consultazione%20nell%27analisi%20dell%27impatto%20della%20regolazione&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funzionepubblica.gov.it%2Fmedia%2F275368%2Fair_consultazione.pdf&ei=LmF-)

Metodi didattici:

Lezioni frontali con il ricorso a materiale multimediale.

Modalità di frequenza:

Facoltativa

Metodi di valutazione

| | Conoscenza e capacità di comprensione | Conoscenza e capacità di comprensione applicate | Autonomia di giudizio | Abilità comunicative | Capacità di apprendere |
|-------------------------------|---|---|--|---|---|
| Esame scritto | | | | | |
| Esame orale |  |  |  |  |  |
| Sviluppo di casi di studio | | | | | |
| Attività di laboratorio | | | | | |
| Tirocinio | | | | | |
| Tesina | | | | | |
| Discussione guidata in gruppo | | | | | |

Orario di ricevimento:

Mart. ore 11.00 - 12.00, Stanza Fici-Lo Verde-Pepe, 2° piano, Ed. 15, Viale delle Scienze, Palermo

Email:

anna.fici@unipa.it

Telefono:

3388084040

Parte del modulo inserita Teoria e tecniche del sondaggio di opinione

Titolo del corso: Teoria e tecniche dei sondaggi d'opinione

Obiettivi formativi:

Gli obiettivi formativi del corso sono:

1. Riuscire a comprendere le finalità specifiche del sondaggio d'opinione e come e perché si differenzia da altri tipi di indagine .
2. Acquisire alcune competenze tecniche per strutturare e condurre un sondaggio d'opinione
3. Acquisire una competenza nella lettura critica dei risultati dei sondaggi di opinione.
4. Essere in grado di elaborare e presentare i risultati di un sondaggio d'opinione.

Lezioni frontali:

| Ore: | Argomenti: |
|-------------|---|
| 2 | Sondaggi: definizioni, excursus storico |
| 2 | Caratteristiche generali del sondaggio e tipologie di sondaggi (d'opinione, di mercato, politici) , i piani di indagine |
| 5 | Tecniche di rilevazione per tipologia di sondaggi (strumenti di rilevazione, modalità di somministrazione e relative problematiche) |
| 3 | Il campionamento : piani semplici e complessi, probabilistici e non probabilistici |
| 6 | Principi generali e tecniche basilari di inferenza statistica: Parametri e statistiche. Media, varianza e frequenza campionarie. Proprietà auspicabili degli stimatori. |
| 3 | Stima per intervallo della media e dimensione del campione. Stima per intervallo della frequenza relativa e dimensione del campione. |
| 3 | La verifica di ipotesi con particolare riferimento alla media e alla frequenza relativa. |
| 3 | La valutazione dell'errore, attendibilità dei risultati e correzioni possibili sugli errori non campionari |
| 2 | Il dibattito nazionale ed internazionale sui sondaggi di opinione. |

Esercitazioni:

| Ore: | Argomenti: |
|-------------|--|
| 3 | Predisposizione di strumenti di rilevazione su temi assegnati |
| 8 | Analisi di casi studio – gestione ed elaborazione di file dati (con excel, Statistica) per la presentazione dei risultati dei sondaggi |

Obiettivi formativi (Descrittori di Dublino):

Conoscenza e capacità di comprensione:

Ci si attende che gli studenti possano rafforzare la capacità di comprendere ed elaborare specifici disegni di indagine volti alla descrizione e spiegazione di fenomeni sociali..

Conoscenza e capacità di comprensione applicate:

Ci si aspetta che gli studenti siano in grado di impiegare le loro conoscenze in maniera critica ed in prospettive diverse dipendenti dal l'obiettivo specifico che vogliono cogliere attraverso l'impiego dei sondaggi d'opinione.

Autonomia di giudizio:

La natura ed i contenuti del corso sono particolarmente adeguati al raggiungimento di questo obiettivo:

Le fasi che descrivono il disegno della ricerca legato ai sondaggi sono tutte analizzate all'interno del corso, per consentire allo studente l'acquisizione di competenze che gli permettano di selezionare criticamente, tra i diversi strumenti, quelli più adeguati alla natura del fenomeno oggetto di studio.

Abilità comunicative:

Gli studenti dovranno essere in grado di interpretare e di comunicare con efficacia e chiarezza risultati dell'attività di indagine, siano essi espressi sotto forma di risultati di ricerca che secondo un approccio più semplicemente divulgativo. Per far questo dovranno acquisire e consolidare elementi del linguaggio statistico, oltre che la capacità di produrre rapporti di ricerca.

Capacità di apprendere:

La riflessione critica sull'utilizzo dei metodi e dei principi di costruzione/interpretazione dei sondaggi costituisce la caratteristica più rilevante del corso. Tale riflessione contribuisce allo sviluppo di una capacità di apprendimento che consentirà loro di valutare opportunamente anche disegni di ricerca diversi da quelli analizzati nel corso.

Testi consigliati

Pitrone M.C., Sondaggi e interviste. Lo studio dell'opinione pubblica nella ricerca sociale, Franco Angeli, Milano 2009

Borra S., Di Ciaccio A., Statistica, metodologie per le scienze economiche e sociali, McGraw-Hill, 2008.

Metodi didattici:

Lezioni frontali, esercitazioni in aula, esercitazioni in laboratori informatico

Modalità di frequenza:

Facoltativa

Metodi di valutazione

| | Conoscenza e capacità di comprensione | Conoscenza e capacità di comprensione applicate | Autonomia di giudizio | Abilità comunicative | Capacità di apprendere |
|-------------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------|----------------------|------------------------|
| Esame scritto | | | | | |
| Esame orale | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sviluppo di casi di studio | | | | | |
| Attività di laboratorio | | | | | |
| Tirocinio | | | | | |
| Tesina | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Discussione guidata in gruppo | | | | | |

Orario di ricevimento:

Ottobre - Dicembre: Mercoledì 11,30-13,00 da Gennaio a settembre : Martedì 10.00-12,30 presso il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Finanziarie (2° piano), Edificio 13, Viale delle Scienze. oppure su appuntamento da concordare mand

Email:

annamaria.parroco@unipa.it

Telefono:

091 23895304