

PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI TURISTICI
Elenco programmi docenti interni
STATISTICA PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI TURISTICI
PROF. DOMENICA FIOREDISTELLA IEZZI

PREREQUISITI: insegnamento di base della statistica sociale

OBIETTIVI: L'insegnamento introduce agli strumenti e metodi per la valutazione dei servizi turisti, con una particolare attenzione alle tecniche di statistica multivariata, all'analisi automatica di dati testuali e text mining per esaminare blog, forum e newsgroup dedicati al turismo.

L'approccio seguito sarà di tipo teorico-operativo. Una parte del corso, infatti, sarà tenuta mediante lezioni svolte con l'ausilio del calcolatore, utilizzando il software open-source R.

PROGRAMMA:

- Strumenti e metodi statistici per la valutazione dei servizi turistici;
- Customer satisfaction e customer experience;
- La logica dell'analisi multivariata.
- Regressione lineare multipla e logistica;
- Analisi delle componenti principali;
- Analisi delle corrispondenze semplici e multiple;
- Tecniche di cluster analysis;
- Analisi di dati testuali e Text Mining per la valutazione di forum, blog e newsgroup dedicati al turismo.

Modalità d'esame e di verifica del profitto: L'esame si svolge in forma scritta e orale.

Testi consigliati:

Bolasco S. (2013). *Analisi automatica di dati testuali e text mining*, Carocci, Roma.

Zani S., Cerioli A. (2007). *Analisi dei dati e data mining per le decisioni aziendali*, Giuffré, Milano (capitoli 6, 7 e 9)

Dispense a cura del docente

STATISTICAL METHODS FOR EVALUATING OF TOURISM SERVICES
PROF. DOMENICA FIOREDISTELLA IEZZI

PREREQUISITES: Basic knowledge of social statistics

AIMS: The course will provide to introduce tools and methods for evaluation of tourist services, with a special focus on techniques of multivariate statistics, automatic analysis of textual data, and text mining for evaluating tourism forums, newsgroups, and blogs. The approach will be not just theoretical, but also practical through computer-based lectures using the open-source software R.

PROGRAM:

Tools and statistical methods for the evaluation of tourist services;

- Customer and experience satisfaction;
- Introduction to the statistical multivariate analysis.

- Multiple linear regression and logistic regression;
- Principal components analysis;
- Simple and Multiple Correspondence Analysis;
- Cluster analysis;
- Automatic textual data and text mining for evaluation of tourism forums, blogs and newsgroups.

- **Final evaluation:** Oral and written examination.

Recommended References: Bolasco S. (2013) *Analisi automatica di dati testuali e text mining*, Carocci, Roma.

Zani S., Cerioli A. (2007). *Analisi dei dati e data mining per le decisioni aziendali*, Giuffr , Milano (see chapters no. 6, 7, and 9)

Teaching materials edited by the teacher