



## Carta dei servizi

Preparazione	Responsabile AQ dello Statlab
Verifica	Referente docente AQ dello Statlab
Approvazione	Responsabile STATLAB
Ratifica	Da ratificare

**STATLAB (Laboratorio di Ricerca e Formazione avanzata in Statistica)**

Via Giovanni Paolo II, 132, 84084 Fisciano (SA)  
Edificio C, Piano 1, Ufficio 032 e 033

e-mail: [statlab@unisa.it](mailto:statlab@unisa.it)  
sito web: <https://www.statlab-unisa.it/>

## INDICE

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
OBIETTIVI DEL SERVIZIO .....	3
ATTIVITA' DELLO STATLAB.....	3
STRUTTURE E MEZZI.....	4
REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
Predisposizione strumenti e attrezzature tecniche.....	5
Progettazione di indagini statistiche censuarie e campionarie.....	5
Raccolta delle informazioni e elaborazione dei dati .....	5
Verifiche intermedie e/o finali;.....	6
Predisposizione e pubblicazione di report.....	6
Verifica del grado di soddisfazione del servizio .....	6
TARGET DELLO STATLAB.....	6
RESPONSABILITÀ RECIPROCHE .....	7
Responsabilità dello STATLAB .....	7
Responsabilità del Committente .....	7
CONTATTI.....	7

## SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente costituisce la Carta dei Servizi relativa al servizio di ricerca, di consulenza, di formazione e divulgazione scientifica nell'ambito della statistica metodologica ed applicata erogato dallo STATLAB (Laboratorio di Ricerca e Didattica Avanzata in Statistica). La suddetta Carta dei Servizi svolge una funzione informativa nei confronti dei destinatari dell'attività di ricerca e formazione e contiene gli obiettivi del servizio e le informazioni relative alle sue caratteristiche.

Lo STATLAB è un laboratorio certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001-2008 (Certificato IMQ n. 0783/2020-3 del 17.06.2020 rinnovato fino al 27.07.2023, per la Progettazione e Realizzazione di indagini statistiche e di attività di trasferimento delle competenze statistiche).

La Carta dei Servizi è concepita allo scopo di evidenziare gli elementi necessari ai committenti dell'attività di ricerca e all'organizzazione affinché il servizio sia erogato con efficacia.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il laboratorio di statistica STATLAB ha come scopo quello di promuovere e svolgere attività di ricerca statistica metodologica ed applicata.

È un centro di progettazione e realizzazione di indagini statistiche, per la raccolta delle informazioni e l'elaborazione dei dati.

Organizza seminari, moduli didattici tematici, scuole di formazione avanzata rivolte a giovani studiosi per diffondere le idee e la pratica statistica, cura la progettazione ed il supporto della didattica a distanza.

## ATTIVITA' DELLO STATLAB

Il laboratorio di statistica STATLAB ripartisce le proprie attività in due macro-aree interdipendenti tra loro.

Tali macro-aree possono essere individuate in:

- Attività di ricerca scientifica;
- Attività di formazione e divulgazione scientifica;

L'attività di ricerca scientifica nell'ambito della statistica metodologica ed applicata comprende le seguenti aree:

1. **Indagini Campionarie** Metodi di indagine campionaria. Tecniche di campionamento e disegni campionari. Inferenza su popolazioni finite.
2. **Analisi delle serie storiche** Modelli parametrici per la previsione dei livelli; modelli a più regimi; modelli ad eteroschedasticità condizionata e stima della volatilità; metodi e tecniche non parametriche; previsione.
3. **Analisi Multidimensionale dei dati** Analisi fattoriali e tecniche di classificazione. Data Mining. Analisi delle Preferenze. Conjoint analysis
4. **Statistica sociale** Metodologie di rilevazione dei dati. Predisposizione di Questionari e Schede rilevazione dati. Q-methodology. Modelli Causali. Analisi statistica delle reti sociali. Metodi e Tecniche statistiche per dati Relazionali .

5. **Statistica sanitaria** Analisi dei dati epidemiologici e sperimentali; Metodi di classificazione e di previsione; Analisi di sopravvivenza; Test parametrici e non parametrici.
6. **Metodi statistici per la finanza** Valutazione del rischio: stima del Value at Risk, Expected Shortfall. Ottimizzazione di portafoglio, Option Pricing, Futures Hedging.
7. **Stima e Inferenza non parametrica** Inferenza basata sul ricampionamento, Verosimiglianza empirica, Stimatori kernel, Reti neurali, Procedure non parametriche per dati dipendenti.
8. **Big Data Analysis.**

L'attività di formazione si svolge attraverso:

1. Tirocini
2. Seminari;
3. Workshop;
4. Moduli didattici tematici;
5. Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento;
6. Piano Orientamento e Tutorato;
7. Piano Lauree Scientifiche.

## STRUTTURE E MEZZI

L'attività di ricerca, di studio e di formazione nell'ambito della statistica metodologica ed applicata erogato dallo STATLAB è svolta presso il laboratorio ubicato in Fisciano, Università degli Studi di Salerno Via Giovanni Paolo II, 132 - (FTEC 03P0101032 e 033) ed è strutturato nel seguente modo:

Lo STATLAB svolge la sua attività per 5 giorni la settimana nel rispetto degli orari di seguito indicate. Il personale, durante l'orario di apertura al pubblico, è sempre a disposizione degli utenti per qualsiasi chiarimento o informazione in merito alle attività svolte.

- **Lunedì - Venerdì**

dalle 09:00 alle 18:00

Il Laboratorio, per lo svolgimento della propria attività, è dotato di hardware e software dedicato all'elaborazione di dati statistici e aggiornato secondo le necessità.

Lo STATLAB usufruisce di una sala attrezzata, contenenti gli strumenti idonei a consentire un adeguato svolgimento delle proprie attività:

Si avvale, inoltre, di software statistici avanzati (Gauss, Matlab, R, SPSS, STATA, SURVEYMONKEY), della piattaforma per l'e-learning MOODLE. Il Personale docente e tecnico di cui lo STATLAB si avvale per lo svolgimento delle attività può essere interno o esterno, in ogni caso dotato delle opportune qualifiche e delle competenze specifiche nel campo di attività dello Statlab.

## REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La realizzazione del servizio avviene attraverso le seguenti attività successive alla fase di progettazione:

- Predisposizione strumenti e attrezzature tecniche;

- Progettazione di indagini statistiche censuarie e campionarie;
- Raccolta delle informazioni e elaborazione dei dati;
- Verifiche intermedie e/o finali;
- Predisposizione e pubblicazione di report;
- Verifiche del grado di soddisfazione del servizio.

### ***Predisposizione strumenti e attrezzature tecniche***

Il personale dello STATLAB provvede alla preparazione di tutto il necessario per lo svolgimento delle proprie attività, in termini di predisposizione delle attrezzature tecniche e verifica della funzionalità delle stesse.

### ***Progettazione di indagini statistiche censuarie e campionarie***

La progettazione e l'articolazione di un'indagine statistica richiede il coinvolgimento di competenze e professionalità diverse a seconda dell'oggetto di studio. L'attività di progettazione deve analizzare tutti gli aspetti coinvolti, da quelli riguardanti i fenomeni di interesse e quelli di carattere operativo.

I principali argomenti da prendere in considerazione fin dalla fase progettuale sono:

- Obiettivi, definizioni e classificazioni;
- Disegno d'indagine;
- Indagini Amministrative;
- Fasi operative;
- Tempi e costi;
- Sistema di controllo della qualità;
- Elaborazioni statistiche;
- Diffusione.

### ***Raccolta delle informazioni e elaborazione dei dati***

Il personale tecnico svolge l'attività di raccolta e di elaborazione dei dati secondo quanto previsto nella progettazione delle indagini e stabilito dal gruppo di lavoro e dal committente.

### ***Verifiche intermedie e/o finali***

Le verifiche sono coordinate dal Responsabile del progetto e coinvolgono il personale che si occupa dell'indagine e sono finalizzate alla valutazione della corrispondenza dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati e al monitoraggio del rispetto della tempistica.

### ***Predisposizione e pubblicazione di report***

L'ultima fase riguarda la stesura del rapporto finale, il quale deve contenere alcuni informazioni importanti, quali:

- finalità dell'indagine popolazione obiettivo e popolazione osservata
- periodo di riferimento e di svolgimento
- piano di campionamento
- metodo di raccolta dei dati
- metodi di stima adottati
- presentazione dei risultati
- accuratezza delle stime e struttura dei costi

- evidenziare le potenziali fonti di errore che devono indurre cautela nel valutare i risultati dell'indagine.

### ***Verifica del grado di soddisfazione del servizio***

Il Responsabile Scientifico e il Responsabile per l'assicurazione della qualità si tengono in contatto per

1. valutare e monitorare l'andamento dei progetti in corso
2. provvedere ad eventuali rimodulazioni richieste dal committente
3. effettuare il riesame dei progetti nelle sue fasi.

Al termine della attività di ricerca ai committenti viene fornito un questionario di soddisfazione del servizio per valutare il raggiungimento degli obiettivi richiesti.

I dati emersi da tali questionari vengono analizzati al fine del miglioramento del servizio.

## **TARGET DELLO STATLAB**

Il laboratorio si rivolge a diverse categorie di utenti:

- Enti Locali: sviluppo, realizzazione e gestione di progetti di ricerca sociale e analisi di mercato a supporto di iniziative rivolte al territorio e per la valutazione delle politiche pubbliche;
- Società commerciali: analisi dei dati finanziari (prezzi, rendimenti, volatilità,...), analisi di segmentazione del mercato, analisi di soddisfazione e valutazione dei servizi.
- Organizzazioni non-profit: monitoraggio e valutazione delle attività svolte nel campo dei servizi alla persona;
- Enti di formazione: supporto alla didattica, al monitoraggio e alla valutazione dei processi formativi (analisi dei bisogni formativi, monitoraggio delle carriere, analisi degli sbocchi occupazionali,...);
- Persone coinvolte in attività di studio e di ricerca in ambito statistico: tirocinanti, dottorandi, assegnisti di ricerca.

# RESPONSABILITÀ RECIPROCHE

## ***Responsabilità dello STATLAB***

È responsabilità dello STATLAB:

- Curare i rapporti con i fruitori dei servizi offerti;
- Comunicare in tempo utile eventuali variazioni riguardanti la progettazione, l'analisi, lo svolgimento e la tempistica del progetto di ricerca o formazione ai Committenti;
- Servirsi di personale opportunamente qualificato per le attività di ricerca, elaborazione e formazione;
- Fornire materiale didattico adeguato a supporto dell'attività formativa;
- Coordinare le attività scientifiche svolte da personale interno/esterno;
- Valutare l'efficacia delle attività svolte e la soddisfazione del Cliente;
- Garantire la riservatezza dei dati: osservare rigorosamente le norme del "Codice in materia di protezione dei dati personali" DLg 30 giugno 2003, n. 196, e le regole del segreto professionale a proposito di fatti, informazioni, conoscenze, documenti od altro di cui avrà comunicazione o verrà a conoscenza nello svolgimento delle attività.

## ***Responsabilità del Committente:***

È responsabilità del Cliente:

- Fornire tutte le informazioni necessarie e funzionali allo svolgimento dell'attività di ricerca o formazione richiesta allo STATLAB;
- Contattare il personale tecnico attraverso i canali indicati dallo stesso laboratorio;
- Comunicare tempestivamente eventuali variazioni riguardanti l'oggetto di indagine;
- Comunicare tempestivamente eventuali variazioni riguardanti il target di indagine;
- Seguire le indicazioni di utilizzo fornite nel corso della attività formativa.

## **CONTATTI**

Sito internet: <https://www.statlab-unisa.it/>

Tel: +39089963132

e-mail: [statlab@unisa.it](mailto:statlab@unisa.it)

Per informazioni e attività di helpdesk si può contattare:

- Responsabile Tecnico: Dott. Antonio Fusco, [afusco@unisa.it](mailto:afusco@unisa.it)
- Responsabile Scientifico Prof.ssa Marialuisa Restaino, [mlrestaino@unisa.it](mailto:mlrestaino@unisa.it)