

Università di Torino



**CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI RICERCA
SULLA COMUNICAZIONE**

Convegno

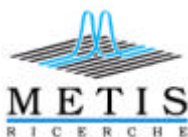
*Data Mining e metodologia della ricerca sociale: la creazione di
valore aggiunto per l'utente*

*Data Mining e ricerca sociale per le imprese e gli enti pubblici: prospettive per le
applicazioni operative (Sistemi di supporto alle decisioni, Customer Relationship
Management, Customer Satisfaction, Marketing Research) e per la formazione
metodologica dei ricercatori in Università e nelle aziende*

Torino 20 Febbraio, 2004

Aula Magna del Rettorato dell'Università
Via Verdi, 8
Torino

Con il contributo di:



Obiettivo del convegno

Rappresentare la dialettica degli attori sulla scena del Data Mining per individuare un modello di relazioni efficace nella creazione di valore aggiunto per l'utente. Valutarne le implicazioni per la formazione dei ricercatori in Università e nelle aziende .

Modalità di realizzazione del convegno

Ciascun attore recita la propria parte che è dedotta dal contesto della propria operatività. I diversi contesti sono: l'Università come organizzazione di formazione e di ricerca, le imprese di consulenza, i produttori di software, gli utenti pubblici, gli utenti privati. *Il palcoscenico* della recita è il data Mining. E sul palcoscenico si recita una *commedia*.

La commedia

Esistono utilizzatori, pubblici e privati, che necessitano di analizzare i dati in loro possesso al fine di ottenere risultati conoscitivi che li orientino nella progettazione e nell'esecuzione del loro lavoro. A tal fine vengono predisposti strumenti, tecnologie e metodologie: il Data Mining è una di queste. Intorno al Data Mining si muovono, oltre agli utilizzatori di cui sopra, esperti dei vari domini applicativi, almeno tre tipi di attori: gli informatici, i produttori del software in primo luogo; in secondo luogo gli statistici e gli esperti di Data Mining che sono in grado di utilizzare questa metodologia per analizzare i dati e produrre i risultati richiesti dall'utilizzatore; in terzo luogo i formatori che hanno un duplice compito: formare sia le persone che andranno a produrre tecnologie di Data Mining, sia gli esperti di Data Mining.

Risultando impossibile alcun coordinamento tra i suddetti attori, i rapporti tra di essi vengono regolati a vista. Succede a volte che, nel tentativo di soddisfare al meglio gli utilizzatori, i ruoli si mescolino e si sovrappongano. Così il produttore diventa consulente, il formatore produttore, il consulente si sostituisce all'utilizzatore. D'altra parte è abbastanza scontato che ciò avvenga: infatti è l'utilizzatore che paga per il servizio di analisi dati. In linea di principio quest'ultimo paga tale servizio con il valore aggiunto che questo gli procura. La commedia rappresenta i rapporti tra i vari attori e il modo in cui l'utilizzatore gode dei risultati di questa interazione raccontando come ciascuno opera nel proprio settore. Ci saranno da una parte gli utilizzatori del Data Mining che proporranno i problemi e dall'altra i tentativi di soluzione proposti dagli attori del Data Mining: formatori, consulenti, produttori.

Per quanto concerne l'insegnamento ciò ha importanti conseguenze: ruoli confusi o indefiniti rendono infatti impropria la formazione e difficile il progetto formativo delle varie figure in sede universitaria e aziendale.

Il palcoscenico

Erigere il palcoscenico è il compito dell'introduzione che dovrà motivare l'organizzazione di un convegno sul Data Mining e inserirlo nell'ambito dell'iniziativa di Scidecom per la città di Torino che si propone come uno dei pochi luoghi, in Europa, di formazione integrata tra Data Mining e Metodologie standard della ricerca. Sul palcoscenico si svolgeranno *le scene* coordinate dal *regista*.



Illustrazione delle scene

Questa parte dovrà installare le quinte tra le quali la recita si svolgerà. Esse saranno costituite da: presupposti teorici del Data Mining; evoluzione del Data Mining; Data Mining e costruzione del dato; Data Mining e automazione dei processi di analisi; Automazione e trasferimento di Conoscenze; Comunicazione tra utente e processo: i quadri di manovra (la creazione delle interfacce); Operatività del Data Mining; valore aggiunto per l'Utente: identificazione dei bisogni; didattica per la preparazione di esperti produttori di tecniche di Data Mining e per utenti esperti di Data Mining; definizione di Progetto formativo dei ricercatori esperti, in sede di formazione universitaria iniziale o permanente di aggiornamento. Le scene saranno erette *dagli scenografi*, e sulle scene *gli attori* reciteranno la propria *parte*.



Presupposti teorici



Operatività

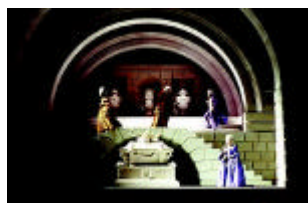
Evoluzione

Trasferimento Conoscenze

Automazione di processo

Creazione interfacce

Costruzione del dato



Preparazione esperti



Valore aggiunto per l'utente

Le parti

Si decidono a seconda del ruolo: utilizzatori pubblici e privati da un lato, e produttori, formatori e consulenti dall'altro.

Gli utilizzatori proporranno le loro esigenze e diranno quali sono, a loro modo di vedere, le forme attraverso cui l'analisi dei dati può aiutarli ad affrontarle. Nel contempo dovranno esprimere le loro critiche, se ve ne saranno, al modo attuale di condurla da parte degli attori del Data Mining. In qualche modo le parti dell'utilizzatore si dovranno chiudere con un capitolo normativo: cosa secondo loro andrebbe fatto da parte di ciascuno.

Le parti degli attori del Data Mining si differenziano a seconda dell'attore.

I consulenti racconteranno alcune esperienze significative di utilizzo del Data Mining per illustrarne l'operatività in un ambito specifico dei suoi possibili impieghi. Per questa rappresentazione è stata scelta l'analisi dei testi (text mining) con un unico spot aperto sul CRM. Non solo: il consulente dirà anche quali sono le proprie idee nell'ambito degli sviluppi futuri della tecnica e del software, suggerendo ai produttori possibili vie di sviluppo.

I produttori per la loro parte diranno quali sono gli attuali impieghi del software e quali prospettive si aprono per nuove applicazioni in questo ambito. Racconteranno anche quali sono le loro esperienze con gli utilizzatori presso cui il software è installato, quali problemi hanno incontrato e quali successi hanno ottenuto. Il produttore dirà anche quali sono le sue idee nell'ambito della conduzione di una consulenza ottimale presso l'utilizzatore suggerendo ai consulenti possibili strade da percorrere.

I formatori, i docenti dell'Università cioè, diranno qual è in quest'ambito la preparazione dei loro studenti e come intendono sviluppare la didattica nel prossimo futuro. Dal punto di vista della ricerca illustreranno i progetti in corso o quelli futuri che più hanno a che fare con il Data Mining. Diranno ai consulenti come intendono formare esperti di Data Mining ed ai produttori come intendono formare dei progettisti di Data Mining.

Gli attori

Docenti dell'Università, consulenti di imprese che operano sul campo, produttori di software, utilizzatori.

