

ABSTRACT TESI MASTER

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE E DATA SCIENCE" A.A. 2022/2023.

TITOLO DELLA TESI: Content Analysis Review: monitoraggio delle recensioni in ambito museale.

AUTORE: Barra Emanuele

ABSTRACT

Il presente lavoro ha come obiettivo l'analisi delle recensioni raccolte su Google Maps e TripAdvisor per il Museo dell'Automobile di Torino e per il Memoriale della Fondazione Camillo Cavour di Santena (TO). Ricercando, organizzando e analizzando un dataset di oltre 10.000 recensioni, l'obiettivo è quello di fornire una visione d'insieme per osservare i feedback dell'esperienza vissuta museale degli utenti. Il periodo temporale di analisi è compreso tra il 26/04/2011 e il 12/12/2022.

È sempre più diffusa la convinzione che la capacità di processare i Big Data al fine di ricavarne nuova conoscenza sarà la prossima frontiera dell'innovazione, della concorrenza di mercato e della produttività industriale. Parallelamente al concetto di Big Data, negli anni è emersa l'idea di "Business Intelligence" come concept-driven strategy aziendale volta ad esplorare e a svelare insights utili e capaci di migliorare sostanzialmente la capacità decisionale. All'interno di questo scenario, l'indagine della customer experience museale si propone di identificare potenziali aree di intervento per migliorare la qualità del servizio offerto. L'analisi dell'esperienza dei visitatori può contribuire a identificare i punti di forza e di debolezza dell'offerta culturale e, di conseguenza, le possibili strategie organizzative dell'esposizione per stimolare nuove modalità promozionali e fruttive dell'esperienza.

La prima parte dell'elaborato presenterà il contesto e le tecniche adottate per indagare fenomeni complessi e non direttamente osservabili senza gli strumenti offerti dalla Data Science. Le fasi dello sviluppo si articolano a partire dal Data Retrieving in cui è stato ottenuto il campione di dati, passando per le fasi di Data Cleaning e Data Manipulation, per terminare con la fase di Data Analysis e Data Visualization. Le tecnologie utilizzate coinvolgono i principali linguaggi e strumenti impiegati nella Data Analysis per la Business Intelligence, come Python, R e Tableau.

In ultima istanza, i risultati prodotti nelle diverse fasi illustrate, verranno presentati e discussi attraverso la creazione di un sito web statico realizzato con R blogdown, al cui interno saranno ospitati i contenuti interattivi realizzati in sede di analisi.