

# MARIACHIARA BAZZAN

## DATI ANAGRAFICI

LUOGO E DATA DI NASCITA: Este, 02 luglio 1974  
RESIDENZA: Via G. Mazzini n. 95 35048 Stanghella (Pd)  
TELEFONO: 04294354  
CELLULARE: 3807108102  
E-MAIL: bovolare@libero.it  
STATO CIVILE: nubile

## TITOLI DI STUDIO

Laurea quadriennale in Scienze Statistiche ed Economiche conseguita nell'anno accademico 2001-2002 presso l'Università degli Studi di Padova con punteggio 95 su 110.

Titolo della tesi: "*Statistical Knowledge Mining* nelle richieste e reclami testuali rivolti al Call Center dell'APS". Argomento della tesi: analisi testuale delle telefonate pervenute al Call Center dell'Azienda Padova Servizi, al fine di estrarre parole dotate di un valore semantico tale da richiamare i principali temi contenuti nelle telefonate; tale analisi è stata sviluppata seguendo le linee guida di un processo di *Knowledge Discovery in Text*.

Diploma di maturità scientifica ottenuto nell'anno 1994 presso il Liceo Scientifico "G.B. Ferrari" di Este (Padova).

## CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Conseguita qualifica di Operatore Informatico nell'anno 2002, presso il Centro Formazione Professionale Provinciale "Ettore Bentsik" di Padova. Corso della durata di 300 ore con esame finale.

## ESPERIENZE LAVORATIVE

- ✓ Da settembre 2005 svolgo attività di docenza presso il Centro di Formazione Professionale Manfredini di Este.
- ✓ Da luglio 2004 lavoro presso una Società Assicurativa, per la quale svolgo mansioni di *back e front*.
- ✓ Da gennaio a maggio 2004 ho lavorato presso un'associazione di categoria con mansioni di *back e front office*.
- ✓ Da novembre 2003 a luglio 2004 ho offerto un servizio di collaborazione informatico - statistica a Telerete Nordest in relazione al progetto "*Valutazione della qualità APS-2004*".
- ✓ Nel maggio 2003 ho sottoscritto un contratto d'opera della durata di sei mesi con la facoltà di Scienze Statistiche dell'Università di Padova. Mansioni assegnatemi: coordinamento di un team per un progetto interno al programma di ricerca "*Modelli e metodi di rilevazioni e analisi dei tempi d'impiego, del progresso di carriera e dell'impegno della professionalità dei laureati padovani*".
- ✓ Nel mese di aprile 2003 ho effettuato attività di docenza presso il Master in "*Opinion Intelligence And Survey Technology*" (MOST), della facoltà di Scienze Statistiche dell'Università di Padova, in cui ho illustrato alcuni aspetti relativi alla mia tesi di laurea e simulato una parte dell'analisi utilizzando SAS® Enterprise Miner™.
- ✓ Da giugno ad agosto 2002 ho svolto attività di affiancamento presso Nunatac (Milano) European Quality Partner di SAS Institute, al fine di acquisire competenze necessarie nell'utilizzo del software SAS® Enterprise Miner™ versione 4.1.
- ✓ Nel primo semestre dell'anno 2002 ho sottoscritto uno *stage* con Telerete Nordest, presso l'Azienda Padova Servizi -ufficio relazioni con il pubblico-, durante il quale ho acquisito e

rielaborato dati relativi alle telefonate pervenute al Call Center dell'Azienda Padova Servizi, allo scopo di ricavare elementi utili per future strategie di *customer care*.

- ✓ Durante il percorso universitario ho lavorato nei fine settimana in un bar in qualità di barman.
- ✓ Durante gli studi di scuola media superiore ho lavorato presso una società assicurativa con mansioni di segreteria.

#### CONOSCENZE INFORMATICHE

- ⇒ i@ssicur: software integrato per la gestione dell'attività assicurativa.
- ⇒ Microsoft Windows NT, 2000, 98.
- ⇒ Microsoft Office Professional, 2000, 97.
- ⇒ Smart Draw 6: software di grafica che permette di creare diverse tipologie di diagrammi.
- ⇒ Browsers Microsoft Explorer e Netscape Navigator.
- ⇒ Linguaggio di programmazione C++.
- ⇒ Linguaggio di programmazione R: effettua computazioni e grafici statistici.
- ⇒ Linguaggio di programmazione SAS base: permette di realizzare elaborazioni statistiche su dati.
- ⇒ SAS® Enterprise Miner™ versione 4.1: software integrato che permette di pianificare, implementare, e mettere a punto progetti di *Data Mining* e *Text Mining*.

#### PUBBLICAZIONI

Bazzan M. Fabbris L. (2003) "*Knowledge discovery* mediante SAS Enterprise Miner nelle telefonate registrate da un Call Center" articolo contenuto nella collana "Determinazione e previsione di rischi sociali e sanitari" inserita in una più generale serie di "Studi sulla società e sui servizi" C.L.E.U.P. editrice.

#### LINGUE STRANIERE

Buona conoscenza della lingua inglese.

#### CARATTERISTICHE PERSONALI

Abituata da sempre a lavorare in gruppo, sono persona dinamica ,con buone capacità organizzative e d'iniziativa, precisa, affidabile e riservata nella trattazione delle pratiche.

Preso atto e consapevole dei diritti a me riconosciuti dal d. lgs. 196/03, autorizzo il trattamento dei dati personali da me forniti per finalità di ricerca e selezione del personale.

Stanghella, 5 maggio 2006