UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Service Science

2122-2-F9101Q022

Obiettivi formativi

Esiste un parallelo tra la progettazione di servizi innovativi in organizzazioni affermate e la creazione di start-up. In entrambi i contesti diventano fondamentali i processi di acquisizione e gestione della conoscenza, nel primo caso il focus è su utenti esistenti e processi noti, nel secondo caso invece l'attenzione è su utenti ancora "sconosciuti" e processi da creare da zero. Nel corso saranno affrontate le problematiche legate alla progettazione di servizi innovativi in entrambi gli scenari.

Alla fine del corso gli studenti impareranno:

- un approccio per affrontare i problemi di gestione della conoscenza nei processi di produzione ed erogazione dei servizi, sia in scenari maturi (es., business avviati da diverso tempo), sia in scenari contraddistinti da elevata incertezza dove l'acquisizione di conoscenza è un fattore fondamentale (es., creazione di una start-up e validazione delle assunzioni sulle quali si basa il business model di quest'ultima)
- identificare le metodologie e le tecnologie più appropriate per progettare processi di erogazione dei servizi sulla base delle strategie aziendali perseguite;
- ad impostare i processi di acquisizione della conoscenza necessari per progettare e far evolvere servizi innovativi (per rispondere a domande come le seguenti: il servizio proposto risponde alle esigenze dei clienti? cosa posso migliorare per favorire la crescita della clientela?).

Inoltre, gli studenti saranno in grado di applicare le metodologie acquisite per:

- identificare e applicare le metriche e gli strumenti di Social Media Analytics più adatti per valutare l’impatto della collaborazione del cliente in una strategia aziendale;
- creare un report di analisi partendo dalla fase di web monitoring passando attraverso le fasi di ascolto e di integrazione di dati strutturati e non strutturati;

- intercettare i feedback della clientela di una start-up per validare ed eventualmente far evolvere rapidamente il business model di una start-up

Contenuti sintetici

- Service Science: Il punto centrale è la relazione tra Service Science, metodologie di progettazione dei servizi e i sistemi di gestione delle informazioni e della conoscenza, processi di acquisizione della conoscenza in scenari incerti;

- Strategie di business di aziende dei servizi: il ruolo della collaborazione e della co-produzione di valore nei processi aziendali delle aziende di servizi con un focus sulle strategie basate su social media e sugli strumenti e tecniche di Social Media Analytics, validazione dei business model assumptions nelle start-up;

- Laboratorio sulla progettazione di sistemi di servizio, in particolare di servizi knowledge-based;

- Aspetti di gestione degli open data e la loro relazione con l’innovazione dei servizi.

Programma esteso

- Introduzione alla Service Science
    - Le caratteristiche dei servizi e del loro processo di erogazione
    - La catena del valore di Porter del settore dei servizi
    - Il ruolo dell'informazione e della conoscenza per l'innovazione dei servizi
    - Sistemi di Service Design (dal modello ingegneristico al modello interpretativo)
- Le strategie di business delle società di servizi
    - L'evoluzione dei processi aziendali
    - Il ruolo della co-produzione di valore (aziende a rete)
    - Servizi basati sulla conoscenza (crowdsourcing e processi di innovazione aperta)

- The difference between an idea and a business opportunity
    - Why do ventures require dynamic leaders who understand vision, strategy, risk, and tactics?
    - Differences between a start-up and a mature firm (or between an innovative project and a project in a well-known scenario)
    - The knowledge harvesting problem

    - Validated learning, Build-measure-learn cycle. How to shorten the feed-back loop in a start-up?
    - How to prevent endless loop: the sprint approach
    - Business Model Canvas vs Business Plan
- Lab: progettazione di servizi knowledge-based

- I dati aperti e i servizi pubblici

    - Dall’e-government all’open government
    - Modelli e tecniche di pubblicazione degli open data
    - Modelli di progettazione di servizi basati su open data
    - Casi di studio
- Big Data e servizi

    - Case history di servizi pubblici basati su Big Data

Prerequisiti

Conoscenza delle principali tecnologie e applicazioni di Informatica, Internet e media sociali.

Metodi didattici

Il corso è erogato in italiano e prevede lezioni frontali in aula ed esercitazioni in laboratorio.

Le lezioni frontali sono dedicate all'approfondimento degli argomenti teorici inerenti il corso.

Le esercitazioni in laboratorio sono mirate alla progettazione di un servizio knowledge-based.

Modalità di verifica dell'apprendimento

Per sostenere la verifica dell'apprendimento (cioè l'esame) è obbligatorio effettuare l'iscrizione via segreterie online o via terminali SIFA secondo le scadenze stabilite (generalmente le iscrizioni chiudono 3 giorni lavorativi prima dell'appello d'esame).

La modalità di verifica si basa su una prova orale. Lo studente, d'accordo con il docente può sostituire una parte della prova orale con la discussione di un progetto. Il progetto deve essere concordato preventivamente con il docente.

Le modalità d'esame sono identiche sia per gli studenti frequentanti sia per i non frequentanti.

La prova d'esame mira ad accertare la conoscenza teorica dello studente sugli argomenti del corso. Saranno quindi valutate le capacità di ragionare e approfondire le tematiche proposte in sede di esame, il rigore metodologico del loro sviluppo e la capacità di applicare le conoscenze teoriche a business case pratici.

Testi di riferimento

- M. Mezzanzanica, D. Cavenago, “Scienza dei servizi – Un percorso tra metodologie e applicazioni”, Springer-Verlag Italia, (2010) [ISBN: 978 88 470 1363 6];
- Ries, Eric. The lean startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses. Currency, 2011.