



Premiato da IBM un progetto di ricerca della Bocconi sulla Scienza dei Servizi

Milano, 3 dicembre 2009 – IBM ha assegnato un Faculty Award, riconoscimento in denaro per favorire ricerche di rilievo e per promuovere la collaborazione tra IBM e università, al Professor Ordanini dell'Università Bocconi di Milano. Il progetto premiato riguarda la ricerca sulla Scienza dei Servizi, una disciplina attraverso cui l'innovazione esce da ambiti esclusivamente tecnologici per interessare i meccanismi di sviluppo sociale e di collaborazione tra individui, collettività e organizzazioni. Il progetto ha, in particolare, l'obiettivo di indagare le radici culturali della co-produzione dei servizi, cioè analizzare come il consumatore contribuisce direttamente allo sviluppo dei servizi in una prospettiva multinazionale.

Questo progetto di ricerca mira a studiare le radici culturali della co-produzione a livello internazionale, attraverso un'indagine globale che coinvolge Europa, Stati Uniti e Cina e che vede la partecipazione di tre centri di ricerca con sede in questi Paesi in grado di offrire una visione culturale comparativa della co-produzione. La co-produzione è un fenomeno centrale nella Scienza dei Servizi. Si riferisce alle azioni e alle risorse dei clienti utilizzate durante le fasi di produzione e distribuzione di un servizio ed è considerata un meccanismo chiave della creazione del valore, che in qualunque scambio viene sempre prodotto insieme ai clienti. I processi attraverso i quali i clienti partecipano e interagiscono nella produzione dei servizi sono guidati dalla cultura, dipendono cioè in larga misura dal contesto culturale in cui si produce e si consuma il servizio.

I centri di ricerca interessati sono: il 'Customer and Service Science lab' (CSSlab) presso l'Università Bocconi che ha il ruolo di coordinatore del team, il "Center for Service Leadership" presso l'Arizona State University, negli USA, da tempo centro di eccellenza nello studio della Gestione dei Servizi e il "Center for Service Marketing and Management (CSMM) della Fudan University" in Cina, istituzione centrale per la ricerca nei servizi nel contesto accademico cinese.

Questo programma di ricerca, basato su tecniche sia qualitative che quantitative, amplia ulteriormente il già notevole patrimonio di conoscenze accademiche sulla Scienza dei Servizi. Studiosi e manager hanno spesso trascurato l'importanza dei processi di co-produzione prendendo decisioni secondo una visione tradizionale rispetto alla quale il cliente è soprattutto un obiettivo e non una risorsa. Prestare più attenzione ai fenomeni di co-produzione e riconoscere che il cliente ha un ruolo diverso in un'economia dei servizi ha importanti conseguenze per la creazione di ricchezza nei sistemi economici e nel miglioramento della vita sociale. Ad esempio, l'atteggiamento di co-produzione dei consumatori sia a livello finale, come nel caso di un hotel, sia a livello intermedio, nel caso della consulenza, è radicalmente diverso in Europa, negli USA e in Cina. Una prospettiva multinazionale globale è quindi necessaria per approfondire la conoscenza di questi fenomeni e costruire un background culturale comune per migliorare la creazione di valore e la qualità della vita nel mercato globale dei servizi.

Oltre ad ampliare le conoscenze accademiche sulla Scienza dei Servizi, questo programma può migliorare la comprensione delle pratiche di gestione dei servizi, soprattutto per i servizi globali, e può creare una solida base per lo sviluppo di programmi didattici innovativi, quali discipline o aree di specializzazione nel campo del management internazionale. Inoltre, grazie a questa ricerca potrebbero nascere nuovi percorsi di formazione universitaria in aree specifiche.

Ufficio Stampa

Morgana Stell

morgana.stell@it.ibm.com; 02 59620963 – 335 7693528

Pleon per IBM

Michela Mantegazza (06 30260341 – 335 6470291)

michela.mantegazza@pleon.com