

Liuc e Ibm insieme per migliorare la formazione

Pubblicato: Lunedì 22 Settembre 2008

Un incontro costruttivo, quello avvenuto presso l' **Università Carlo Cattaneo – LIUC** tra alcuni docenti della facoltà di Ingegneria e **Wendy Murphy** (nella foto), **Executive Program Manager di IBM**, coordinatrice per la nota multinazionale delle attività di formazione sulla scienza dei servizi negli atenei di tutto il mondo: la Murphy ha visitato l'Università e si è confrontata con i docenti sui contenuti del Percorso di eccellenza (Advanced Course) SOME (Service Oriented **Management & Engineering**), che fa parte della Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale per la produzione industriale e che già conta sulla collaborazione di IBM per la sua realizzazione.

Dal meeting sono emerse una serie di considerazioni sullo stato dell'arte della formazione universitaria sulla scienza dei servizi: la LIUC è una delle **poche Università italiane che intrattengono rapporti di collaborazione con IBM** e, a detta della Murphy, una di quelle che si contraddistinguono per la giusta **prospettiva** con cui il tema viene affrontato.

Nella maggior parte delle Università, infatti, l'approccio è fortemente sbilanciato sulla parte tecnologica, mentre la Service Science fa leva anche su altri due importanti elementi, ovvero quello relazionale e quello economico: nel corso SOME il *focus* è su quest'ultimo, dato che gli studenti della Facoltà di Ingegneria possono contare su una preparazione di base già consolidata nel segmento IT (Information Technology).

"Il meeting qui in LIUC è stato estremamente utile – racconta Wendy Murphy – e sono rimasta favorevolmente impressionata dal programma SOME. IBM continua ad incoraggiare le università ad approfondire quest'area di studi, coniugando business e social topics: il corso SOME della LIUC risponde al bisogno di skills multidisciplinari, coprendo materie quali finanza, project management, service oriented management, service oriented architecture, marketing e management nel contesto della scienza dei servizi. Le esperienze che gli studenti vivranno in questo corso di studi daranno loro una buona base di partenza per le loro carriere. A nome dei miei colleghi, posso dire che desideriamo trovare ulteriori opportunità di collaborare con la LIUC".

Dal suo osservatorio privilegiato, la manager IBM ha rilevato che in tutto il mondo i governi si stanno impegnando per reperire fondi a sostegno della scienza dei servizi e le Università stanno inserendo nei piani di studio corsi sul tema: un segnale positivo di attenzione, al quale però si accompagna una sostanziale disomogeneità del panorama degli atenei, in termini di numero di ore, ma anche dei contenuti dei corsi dedicati a questa disciplina.

Ha inoltre individuato alcune criticità evidenti nel contesto mondiale, come l'assenza di una definizione univoca per la scienza dei servizi, come pure di una figura aziendale che metta in atto le competenze relative alla Service Oriented Architecture constatando come non si tratti dunque di una disciplina di studio matura e come l'esempio della LIUC con il SOME rappresenti un'isola felice, per il giusto approccio con cui il corso è stato programmato e per la preparazione intensiva che offre, con ben 200 ore di lezione.

Come negli altri Percorsi di Eccellenza della Facoltà di Ingegneria Gestionale (ovvero Project Management, **Chimica Industriale**, **International Business Management**, **Finanza d'Impresa e Mercati Finanziari**), l'obiettivo è quello di completare l'impostazione del percorso formativo della Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale, in questo caso con una specifica attenzione al tema della gestione dei servizi. I ruoli di riferimento cui SOME si ispira sono quelli dei

cosiddetti “Service Manager”, cioè ingegneri di processo o consulenti di riprogettazione dei processi che sappiano progettare e fornire servizi – a supporto di processi interni o per i clienti – sfruttando al meglio le risorse dell’organizzazione in cui operano.

La presentazione della nuova edizione del corso SOME da parte dei docenti e di numerosi rappresentanti di IBM si terrà all’Università Carlo Cattaneo – LIUC il prossimo lunedì 29 settembre, a partire dalle ore 10.15.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it