

בית הספר למוסמכים במינהל עסקים ע"ש ליאון רקנאטי

1242-7003 - פרוייקט: ניהול חוויות אינטרקטיביות וקהילות וירטואליות

Project: Interactive Experiences and Virtual Communities

(דרישות קדם: ניהול טכנולוגיה ומידע)

סמסטר א' – תשפ"ב

קבוצה	יום בשבוע	שעה	תאריך בחינה	מרצים	דואר אלקטרוני	טלפון
	ב'	18:45-21:30	אין בחינה	ד"ר ליאור זלמנסון	zalmanso@tau.ac.il	

שעת קבלה – בתיאום מראש

נוכחות בשיעורים – חובה – מותר להחמיץ שיעור אחד לכל היותר.

היקף הלימודים

היקף הי"ס לקורס : 2

ECTS – 1 י"ס = 4 ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), ערך הניקוד של הקורס במוסדות להשכלה גבוהה בעולם שהינם חלק מ"תהליך בולוניה".

תיאור הקורס

הקורס מתמקד בפיתוח אסטרטגי וניהול של חוויות בהן מתקיימת מעורבות גבוהה של המשתמש. תחת הקטגוריה הזו נמצאים אתרי תוכן בהן התוכן נוצר בשיתוף הגולשים, קהילות וירטואליות, משחקי מחשב, חוויות אינטרקטיביות-סיפוריות, וכן סביבות אימרסיביות כגון מציאות רבודה ומציאות וירטואלית. בקורס זה תיבחן שאלת חוויות ומעורבות המשתמש על שלל הזדמנויותיה ואתגריה תוך תשומת דגש לספרות הניהולית העכשווית, יילמדו תיאוריות התנהגותיות בדבר התנהגות בקהילות וירטואליות, ייסקרו טכנולוגיות רלוונטיות המאפשרות היטמעות בעולמות וירטואליים וכן יידונו האפשרויות החדשות שהן מעניקות לעסקים. קורס זה הוא קורס פרויקט אשר במרכזו תהליך ייעוץ ופיתוח עסקי למוצר או שירות המערבים קהילה וירטואלית או חוויה אינטרקטיבית והסטודנטים יתנסו בניתוח מוצר קיים וליווי היזמים לאורך הסמסטר.

מבנה הקורס ודרישותיו

הקורס מבוסס על מספר מרכיבים :

- **הרצאות ודיונים בכיתה** – במהלך ההרצאות יילמדו נושאי הקורס המפורטים מטה. מצגות הקורס יפורסמו באתר הקורס (<http://moodle.tau.ac.il>)// השקפים שיוצגו באתר אינם כוללים את כל החומר שיוצג וידון בכיתה. קיימת **חובת נוכחות בקורס** - כל סטודנט יכול להחמיץ שיעור אחד לכל היותר.
- **קריאה משלימה** – במהלך הסמסטר יפורסמו באתר מאמרים רלוונטיים אשר יכולים לתרום לדיון בכיתה. מומלץ לקרוא את המאמרים לפני מועד השיעור.
- **תרגיל אמצע** – מצגות קצרות אשר מדגימות את נושא השיעור הקודם באמצעות אתר/חוויה/משחק לדוגמא.
- **מצגות סטודנטים להצגת פרויקט הגמר**
- **מפגשים בנוגע לפרוייקט**

פרוייקט מסכם

במהלך תקופת הקורס הסטודנטים יעבדו על פרויקט מסכם רחב היקף המבוסס על סטרט-אפ/משחק מחשב/אתר אמיתי בקבוצות של ארבעה עד שישה סטודנטים (מספר סופי ייקבע בהתאם למספר הסטודנטים בקורס). הפרוייקט יכול טיפול בבעיה עסקית מציאותית הקשורה לחוויות אינטרקטיביות, משחקיות או קהילתיות בסביבות וירטואליות – תוך שימוש בשיטות מחקר UX כמו ניתוח פרסונות ובדיקות ומשתמשים וכן במחקר עסקי: איסוף מידע עסקי, ניתוח מעורבות משתמש, ניתוח המודל העסקי החברתי, גיבוש הצעות אסטרטגיות וכו'.

בזמן הקורס יוצע לסטודנטים חיבור לפרוייקטים עסקיים קיימים או לחילופין יוכלו לבחור לעסוק בחברה/מוצר/סטרט-אפ על פי בחירתם והיכרותם. במקרה זה, על הקבוצה ליזום את ההיכרות עם החברה ולוודא שאכן תינתן להם גישה מספקת לחברה כדי להשלים כהלכה את פרויקט המחקר.

הפרוייקט מורכב משלושה חלקים:

1. מחקר – הן על החוויה/משחק/קהילה המוצעת, על שלל המאפיינים והבעיות והן השוואה לחוויות/שירותים דומים. הקבוצות יתנסו בטכניקות מתחום מחקר חווית המשתמש: פרסונות, בדיקות משתמשים – ראיונות ותצפיות.
2. הצעות אסטרטגיות לשיפור Engagement - יישום של לפחות שניים מנושאי הקורס (שילמדו בין השיעור השני לשביעי) בהתאם לבעיות הרלוונטיות שנתקלתם בהם.
3. מודל עסקי – הצעת מודל/ים עסקי/ים ליצירת ערך ולהפיכת החוויה/קהילה לברת קיימא.

הערכת הסטודנט בקורס והרכב הציון

ציון הקורס:

ציון הקורס מושתת על השתתפות בשיעורים, מצגת אמצע בזוגות ופרוייקט מסכם בקבוצות של ארבעה סטודנטים, כאשר הציון הסופי של הקורס ישוקלל לפי המפתח:

10%	מצגות אמצע
80%	ציון פרויקט
10%	השתתפות פעילה בקורס וביקורת עמיתים
100%	

מצגות אמצע- לקראת שיעור שני, שלישי, רביעי ושישי תהיה הדגמה של כל קבוצה של העקרונות שנלמדו בשיעור הקודם. מדובר בהצגה של שקף עד שניים המדגימים את העקרונות על ידי שימוש באתר/פלטפורמה/אפליקציה קיימת. פרטים ינתנו בשיעור.

השתתפות פעילה בקורס- אין להחסיר יותר משיעור אחד בסמסטר. הציון יקח בחשבון גם תרומה לדיונים בכיתה. בנוסף בשיעור הצגת הפרוייקטים בסוף הקורס תינתן ביקורת עמיתים מסודרת – כל משתתף בקבוצה ידרש למשב עבודות של קבוצות אחרות ולסייע להן והנ"ל יהווה חלק מציון השתתפות.

מדיניות שמירה על טווח ציונים

החל משנה"ל תשס"ט מונהגת בפקולטה מדיניות שמירה על טווח ציונים בקורסי התואר השני. עקרונות השיטה חלים על כל קורסי התואר השני, ומדיניות השמירה על טווח הציונים תיושם לגבי הציון הסופי בקורס זה.

הערכת הקורס ע"י הסטודנטים

בסיומו של הקורס הסטודנטים ישתתפו בסקר הוראה על מנת להסיק מסקנות לטובת צרכי הסטודנטים והאוניברסיטה.

אתר הקורס

אתר הקורס יהווה המקום המרכזי בו ימסרו הודעות לסטודנטים, לפיכך מומלץ להתעדכן בו מדי שבוע, לפני השיעור, ובכלל – גם בתום הסמסטר.

שקפי הקורס יהיו באתר הקורס. (למעט חלק מהרצאות האורח) לתשומת לבכם - בכיתה ידונו גם נושאים (ובפרט דוגמאות) שאינם מופיעים בשקפים או מופיעים בכותרת בלבד. כל אלו הינם חלק בלתי נפרד מחומר הקורס.

נושאי הקורס *

תאריך	שאלות מרכזיות	תיאוריות וכלים	ספרות מומלצת מחומר הקריאה	הגשת מטלות
24.10	מהו Engagement? איתור בעיות בתחום ה Engagement הקשר בין מוטיבציה ל Engagement + מחקר פרסונות	Engagement Surveys and Measurement Personas	Attfield et al. 2011 O'Brien et al. 2018 Ren et al. 2007 Weirtz and Ruyter 2007	הגשת חברי הקבוצה לפרויקט הסיכום + בחירת שבוע לפרויקט האמצע (בזוגות)
31.10	חוויה ומשחקיות – איך יוצרים חוויה זכירה ומהנה? + רכישת כישורים כמראיינים איכותניים וחשיבה על מחקר תחרותי	Interviews Experience Economy Competitive Analysis Flow and Immersion Evaluation	Pine And Gilmore 1998 Jennet et al. 2008 Nakamura & Csikszentmihalyi. 2014	
7.11	איך בונים מחויבות ונאמנות בקהילה וירטואלית לאורך זמן? + בניית היפותזות למחקר משתמשים	Organizational and Communal Commitment, Participation Ladders	Oestreicher-Singer & Zalmanson 2013 Preece and Schneiderman 2009	

		Hypotheses-Making		
הגשת השלב הראשון		Freytag's Pyramid Storytelling Model User Journey User testing/research	מה מאפשרת חוויה סיפורית? כיצד לתת למשתמש להיות חלק מהרפתקה? + בניית מחקר משתמשים	14.11
			לא יתקיים שיעור פרונטלי- במקום זאת מפגשים עם כל קבוצה בזום על מחקר המשתמשים	21.11
		Co-Creation/ Co-Design Strategy	מה האפשרויות החדשות שנפתחות ליצירה ועיצוב שיתופי של חוויות? מה האתגרים בגישה השיתופית?	28.11
הגשות למנחים לפי דרישות וקצב התקדמות של כל קבוצה			מפגשי הנחייה עם כל צוות (45 דקות פעם בשבועיים)	5.12-2.1
הצגת הפרויקט			מצגות פרויקטים וביקורת עמיתים	16.1

*** הערות:**

התכנית הינה רשימת נושאי הקורס הראשונית בלבד והינה בסיס לשינויים סביר ויתווספו נושאים עדכניים נוספים / או הרצאות אורח. בהרצאות המיועדות להרצאות אורח, דיון, מצגות סטודנטים, ובחינה בע"פ יש חובת נוכחות. מידע לגבי מועדי הרצאות אלו ינתן במהלך הסמסטר. סדר המפגשים עם הקבוצות השונות והרכב הקבוצות לפרוייקט יקבע ע"פ שיקול דעת המרצים.

- 1) Franke, N., Schreier, M., & Kaiser, U. (2010). The "I designed it myself" effect in mass customization. *Management science*, 56(1), 125-140.
- 2) Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2014). The concept of flow. In *Flow and the foundations of positive psychology* (pp. 239-263). Springer, Dordrecht.
- 3) O'Brien, Heather L., Paul Cairns, and Mark Hall. "A practical approach to measuring user engagement with the refined user engagement scale (UES) and new UES short form." *International Journal of Human-Computer Studies* 112 (2018): 28-39.
- 4) Oestreicher-Singer, G., & Zalmanson, L. 2013. "Content or Community? A Digital Business Strategy for Content Providers in the Social Age," *MIS Quarterly*, (37:2), pp. 591-616.
- 5) Osterwalder, Alexander, and Yves Pigneur. *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. John Wiley & Sons, 2010.
- 6) Pine, B. Joseph, and James H. Gilmore. "Welcome to the experience economy." *Harvard business review* 76 (1998): 97-105.
- 7) Piskorski, Mikolaj Jan. *A social strategy: How we profit from social media*. Princeton University Press, 2014.
- 8) Rose, Frank. *The art of immersion: How the digital generation is remaking Hollywood, Madison Avenue, and the way we tell stories*. WW Norton & Company, 2012.
- 9) Wiertz, Caroline, and Ko de Ruyter. "Beyond the call of duty: Why customers contribute to firm-hosted commercial online communities." *Organization studies* 28.3 (2007): 347-376.

- 1) Attfield, S., Kazai, G., Lalmas, M., & Piwowarski, B. (2011). Towards a science of user engagement (position paper). In *WSDM workshop on user modelling for Web applications*
- 2) Jennett, C., Cox, A. L., Cairns, P., Dhoparee, S., Epps, A., Tijs, T., & Walton, A. (2008). Measuring and defining the experience of immersion in games. *International journal of human-computer studies*, 66(9), 641-661.
- 3) Preece, J., and Schneiderman, B. 2009. "The Reader-to-Leader Framework: Motivating Technology-Meditated Social Participation," *AIS Transactions on Human-Computer Interaction* (1:1), pp. 13-32
- 4) Ren, Yuqing, Robert Kraut, and Sara Kiesler. "Applying common identity and bond theory to design of online communities." *Organization studies* 28.3 (2007): 377-408.

* יתכנו עדכונים ותוספות לרשימה. הרשימה המלאה תנתן במהלך הסמסטר