

Start small

Il service design per le piccole aziende

Vincenzo Di Maria



I libri della

UXU
UXUniversity

Indice

Prefazione

di Daniela Selloni 0

Introduzione 0

PARTE PRIMA - INTENZIONE

1. Le piccole aziende 0

- 1.1 Iniziare dalle piccole cose 0
- 1.2 Le piccole aziende oggi 0
- 1.3 Il cambiamento come strategia di sopravvivenza 0
- 1.4 Investire in design e innovazione 0

2. Il service design

- 2.1 A cosa serve il service design 0
- 2.2 L'approccio progettuale 0
- 2.3 I principi trasferibili 0
- 2.4 La forma di un servizio 0
- 2.5 Il service design in azienda 0

3. Il progetto

- 3.1 Come funziona un progetto di service design 0
- 3.2 Gestire la creatività 0
- 3.3 Le attività di progetto 0

4. Preparare il terreno

4.1. Un nuovo modo di fare consulenza	0
4.2. Definire il perimetro del progetto	0
4.3. Coinvolgere le persone	0
4.4. Organizzare lo spazio di lavoro	0
4.5. Facilitare il processo	0

PARTE SECONDA - AZIONE

5. Attività pratiche

5.1. Gli strumenti del mestiere	0
5.2. Le attività principali	0
5.3. Attività per comprendere	0
5.4. Attività per definire	0
5.5. Attività per ideare	0
5.6. Attività per sperimentare	0
5.7. Attività per concludere	0
5.8. Le attività complementari	0

6. Piccoli progetti

6.1. Perché iniziare dai piccoli progetti	0
6.2. Semplificare i progetti complessi	0
6.3. Scegliere obiettivi ragionevoli	0
6.4. Tipologie di progetto	0
6.5. Imparare dal processo	0

7. Visione d'insieme

7.1. Il servizio come organismo	0
7.2. Mappare il sistema	0
7.3. La service ecology map	0
7.4. La service blueprint	0
7.5. Praticare l'agopuntura del servizio	0
7.6. L'ecosistema intorno al servizio	0

8. Espandere la cultura progettuale

8.1. Fare propri metodi e strumenti	0
8.2. Crescere in modo consapevole	0
8.3. Aprirsi verso l'esterno	0

Ringraziamenti 0

Bibliografia & Sitografia essenziali 0

Introduzione

If you are not curious, forget it
— Achille Castiglioni, *Designer*

Questo libro parla di come si progettano i servizi e di come si può iniziare a farlo da soli, in modo strutturato, all'interno di una piccola organizzazione. È rivolto alle piccole e medie aziende, che sono oltre il 90% del tessuto produttivo italiano: proprio loro iniziano più difficilmente percorsi di service design con agenzie e professionisti, per scarsità di risorse o diffidenza culturale. Ma può essere utile a un qualsiasi professionista che lavora all'interno una grande impresa o di una pubblica amministrazione, che voglia cimentarsi con un nuovo approccio, sperimentare con un piccolo gruppo di lavoro e ottenere alcuni risultati prima di investire, o chiedere di investire, su progetti più ampi.

La prima parte del libro, composta da quattro capitoli, è dedicata **all'intenzione**: cosa significa voler fare service design in una piccola azienda, cosa bisogna sapere per iniziare da zero, i meccanismi di adozione per muovere i primi passi con una disciplina nuova.

- Nel primo capitolo si parte dalle piccole aziende, delle loro sfide e ciclo di vita.
- Il secondo capitolo è dedicato al service design, e ai principi progettuali applicati al mondo dei servizi.
- Il terzo capitolo parla dei diversi tipi di processo e come si può gestire un progetto di service design.
- Il quarto capitolo, infine, illustra quali sono le attività propedeutiche alla fase di progettazione.

La seconda parte descrive come passare **all'azione**: quali processi, metodi e strumenti sono più utili e significativi per una piccola azienda, quali sono i progetti che è possibile iniziare da soli.

Il libro raccoglie storie e raccomandazioni trasferibili che possono essere messe in pratica in modo autonomo o con il supporto di esperti e agenzie esterne.

- Il quinto capitolo raccoglie le attività pratiche e contiene schede di metodi e strumenti.
- Il sesto capitolo aiuta a implementare i primi piccoli progetti.
- Il settimo capitolo è dedicato a metodi per sviluppare una visione d'insieme e intervenire con piccoli interventi sul lungo periodo.
- L'ottavo e ultimo capitolo parla di come ampliare la cultura progettuale e fare propri alcuni approcci.

Start small non è una guida esaustiva sul service design ma affronta le domande ricorrenti di chi per la prima volta approccia questa disciplina, traducendo in pratica metodi e processi. Le piccole aziende sono pragmatiche e hanno poco tempo e risorse da investire: questo libro è un alleato che aiuta a fare bene con poco, può accompagnare piccoli progetti e percorsi di formazione.