

## Note a pié di pagina

<sup>[1]</sup> Per farvi un'idea di cosa sia l'Ikigai consiglio la lettura di Il piccolo libro dell'Ikigai, di Ken Mogi. Linda Gerlini ne scrive un'utile recensione su Accademia della felicità [https://bit.ly/startsmall\\_ikigai](https://bit.ly/startsmall_ikigai)

<sup>[2]</sup> Una sintesi di teorie e principi del libro Piccolo è bello di Ernst Friedrich Schumacher [https://bit.ly/startsmall\\_PiccoloBello](https://bit.ly/startsmall_PiccoloBello)

<sup>[3]</sup> Analisi delle PMI in Italia nel 2019 da parte della società di consulenza Prometeia [https://bit.ly/startsmall\\_PMI](https://bit.ly/startsmall_PMI)

<sup>[4]</sup> Raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese [https://bit.ly/startsmall\\_PMICommissione](https://bit.ly/startsmall_PMICommissione)

<sup>[5]</sup> Il sito del libro di Tenny Pinheiro raccoglie strumenti e risorse utili per imprenditori e aziende interessate al service design [https://bit.ly/startsmall\\_ServiceStartup](https://bit.ly/startsmall_ServiceStartup)

<sup>[6]</sup> La descrizione e gli effetti indesiderati della "sindrome da eroe", descritta su Wikipedia [https://bit.ly/startsmall\\_HeroSyndrome](https://bit.ly/startsmall_HeroSyndrome)

<sup>[7]</sup> Per approfondire il concetto di Service-Dominant Logic [https://bit.ly/startsmall\\_SDDominantLogic](https://bit.ly/startsmall_SDDominantLogic)

<sup>[8]</sup> Il sito di presentazione del libro Good Services e dei suoi principi cardine [https://bit.ly/startsmall\\_GoodServices](https://bit.ly/startsmall_GoodServices)

<sup>[9]</sup> The Good Services Scale, una tabella per misurare la qualità di un servizio [https://bit.ly/startsmall\\_GoodServicesScale](https://bit.ly/startsmall_GoodServicesScale)

<sup>[10]</sup> La ricerca si intitola Closing the delivery gap. How to achieve true customer-led growth, ed è stata condotta nel 2005 dall'agenzia americana Bain che si occupa di management & consulting, su un campione di 362 aziende. [https://bit.ly/startsmall\\_DeliveryGap](https://bit.ly/startsmall_DeliveryGap)

<sup>[11]</sup> Come recita il primo degli assiomi della comunicazione del filosofo e psicologo Paul Watzlawick "Non si può non comunicare. Non esiste un qualcosa che sia un non-comportamento. Le parole, il silenzio o l'attività hanno valore di messaggio, influenzano gli altri e gli altri a loro volta rispondono a tale comunicazione." [https://bit.ly/startsmall\\_Watzlawick](https://bit.ly/startsmall_Watzlawick)

## Start small | Il service design per le piccole aziende

[12] Citazione dal libro più celebre di Victor Papanek, Progettare per il mondo reale

[https://bit.ly/startsmall\\_Papanek](https://bit.ly/startsmall_Papanek)

[13] È un fenomeno definito Amazonification, di cui parliamo in modo più diffuso nel capitolo 7.5

[14] Il racconto di Ben Reason, fondatore dell'agenzia Livework, sul lavoro di ricerca che ha portato alla pubblicazione del libro service design for Business

[https://bit.ly/startsmall\\_BehindScenes](https://bit.ly/startsmall_BehindScenes)

[15] Lo scarabocchio teorizzato da Damien Newman scaricabile in PDF

[https://bit.ly/startsmall\\_Squiggle](https://bit.ly/startsmall_Squiggle)

[16] Le slide presentate da Marc Stickdorn nel 2019 in diverse conferenze di settore con il titolo Doing is the Hard Part: How to Embed Service Design in Organizations

[https://bit.ly/startsmall\\_Stickdorn](https://bit.ly/startsmall_Stickdorn)

[17] Il sito della d.school con risorse, casi di studio e testimonianze

[https://bit.ly/startsmall\\_DSchool](https://bit.ly/startsmall_DSchool)

[18] Le cause e gli effetti del design debt spiegati dal Nielsen Norman Group

[https://bit.ly/startsmall\\_UxDebt](https://bit.ly/startsmall_UxDebt)

[19] Una sintesi del concetto di anti-fragile sviluppato da Nassim Nicholas Taleb che indica la capacità delle organizzazioni di irrobustirsi di fronte al cambiamento

[https://bit.ly/startsmall\\_Antifragile](https://bit.ly/startsmall_Antifragile)

[20] Il diagramma è stato teorizzato da Tim Brown, CEO di IDEO nel suo libro Change by design nel 2009 [https://bit.ly/startsmall\\_TimBrown](https://bit.ly/startsmall_TimBrown)

[21] È un modo di pensare che supera i ragionamenti basati solo sui KPI (Key Performance Indicator) che per loro natura sono legati a risultati tangibili e misurabili, e allinea tutte le azioni pratiche a degli obiettivi strategici che possono essere di business o riguardare aspetti organizzativi. Il metodo OKR è reso celebre da John Doerr, la persona che portò il sistema in Google nel 1999 e lo rese celebre.

[https://bit.ly/startsmall\\_OKR](https://bit.ly/startsmall_OKR)

[22] Il diagramma di Gantt spiegato su Wikipedia [https://bit.ly/startsmall\\_GANTT](https://bit.ly/startsmall_GANTT)

[23] I design sprint sono stati modellizzati da Google e descritti da Jake Knapp nel suo libro Sprint: how to solve big problems and test new Ideas in just five days

[https://bit.ly/startsmall\\_DesignSprint](https://bit.ly/startsmall_DesignSprint)

[24] Adam StJohn Lawrence è fondatore dello studio Work Play Experience, iniziatore e promotore delle Global Service Jam [https://bit.ly/startsmall\\_Globallam](https://bit.ly/startsmall_Globallam)

[25] Kaizen in giapponese significa “cambiare per migliorare”: è una filosofia che si ritrova spesso oggi applicata nella corporate governance e promuove il miglioramento continuo.

[26] La definizione completa di stakeholder sul sito della Treccani

[https://bit.ly/startsmall\\_Stakeholder](https://bit.ly/startsmall_Stakeholder)

[27] Fa parte del modello semiotico informazionale teorizzato da Umberto Eco nel 1965.

Per approfondire [https://bit.ly/startsmall\\_DecodificaAberante](https://bit.ly/startsmall_DecodificaAberante)

[28] La storiella motivazionale della gallina e del maiale

[https://bit.ly/startsmall\\_ChickenPig](https://bit.ly/startsmall_ChickenPig)

[29] I boundary object sono un concetto nato in sociologia e preso in prestito dal design.

Per approfondire si può leggere il paper di Joel Kinnunen, Role of Boundary Objects in Knowledge Co-Creation: A Case Study of a Service Co-Design Workshop

[https://bit.ly/startsmall\\_BoundaryObjects](https://bit.ly/startsmall_BoundaryObjects)

[30] Le soluzioni flessibili di Moving Walls [https://bit.ly/startsmall\\_MovingWalls](https://bit.ly/startsmall_MovingWalls)

[31] La ricerca su spazi e arredi di Open Desk [https://bit.ly/startsmall\\_OpenDesk](https://bit.ly/startsmall_OpenDesk)

[32] La spiegazione e le origini del metodo raccontate dal de Bono Group

[https://bit.ly/startsmall\\_SixThinkingHats](https://bit.ly/startsmall_SixThinkingHats)

[33] Su come intervistare gli utenti si veda il libro di Steve “Portigal Interviewing Users. How to uncover compelling insights”

[https://bit.ly/startsmall\\_Portigal](https://bit.ly/startsmall_Portigal)

[34] Un caso di studio che spiega bene cosa si può fare con la ricerca data driven

[https://bit.ly/startsmall\\_DataDrivenUx](https://bit.ly/startsmall_DataDrivenUx)

[35] Il diagramma di affinità è uno strumento di business per raggruppare e organizzare dati: se ne attribuisce l'origine a Jiro Kawakita negli anni '60 (è conosciuto anche come metodo KJ), ed è largamente usato in architettura dell'informazione. Per approfondire si può partire dalla bibliografia raccolta da Luca Rosati [https://bit.ly/startsmall\\_CardSorting](https://bit.ly/startsmall_CardSorting)

[36] Si veda a questo proposito Dotmocracy, sito che parla dei vantaggi e degli svantaggi della tecnica del dot-voting [https://bit.ly/startsmall\\_Dotmocracy](https://bit.ly/startsmall_Dotmocracy)

[37] Online sono disponibili gratuitamente molte risorse e librerie già definite per sviluppare wireframe e prototipi digitale, si vedano ad esempio le linee guida per la progettazione dei servizi digitali della PA [https://bit.ly/startsmall\\_LineeGuida](https://bit.ly/startsmall_LineeGuida)

[38] I testi del template originale sono diversi, perché lo strumento viene usato anche per lo sviluppo e definizione di modelli di business, qui lo usiamo con un'intenzione diversa. Il PDF in italiano [https://bit.ly/startsmall\\_ValueProposition](https://bit.ly/startsmall_ValueProposition)

[39] Link ufficiale per scaricare il Business Model Canvas e le istruzioni guida per usarlo correttamente [https://bit.ly/startsmall\\_BMC](https://bit.ly/startsmall_BMC) o [https://bit.ly/startsmall\\_BMCInstructions](https://bit.ly/startsmall_BMCInstructions)

[40] Sugli insight e come riconoscerli vedi anche l'attività 4

[41] L'esempio più famoso è il processo del riso verde descritto nel libro "Da cosa nasce cosa" del designer ed educatore Bruno Munari [http://bit.ly/startsmall\\_Munari](http://bit.ly/startsmall_Munari)

[42] L'esperta di marketing G.Lynn Shostack ha gettato le basi alla nascita del service design con una serie di articoli tra il 1982 e il 1984. Il primo articolo intitolato "Breaking free from product marketing" e pubblicato sulla rivista americana Journal of Marketing parla della difficoltà di applicare le tecniche tradizionali del marketing al mondo dei servizi, più intangibile e complesso rispetto a quello dei prodotti. Nel secondo articolo intitolato "How to design a service" pubblicato stavolta sulla rivista European Journal of Marketing si parla esplicitamente di service design, ma come uno strumento in più per chi si occupa di marketing e comunicazione. Ma è con il terzo articolo su questo tema, intitolato "Designing services that deliver" e pubblicato sulla Harvard Business Review che si affronta il tema della gestione e si propone uno strumento utile alla progettazione e manutenzione di un servizio, la service blueprint.

[43] La storia dell'agopuntura urbana come approccio urbanistico e biopolitico e le teorie dell'architetto finlandese Marco Casagrande [https://bit.ly/startsmall\\_AgopunturaUrbana](https://bit.ly/startsmall_AgopunturaUrbana)

[44] Per approfondire si veda il whitepaper del 2018 di Morten Springborg, C WorldWide Asset Management [https://bit.ly/startsmall\\_Amazonification](https://bit.ly/startsmall_Amazonification)

[45] La comunità di pratica internazionale Practical service design condivide risorse e informazioni utili a chi vuole applicare la disciplina [https://bit.ly/startsmall\\_PracticalServiceDesign](https://bit.ly/startsmall_PracticalServiceDesign)

## Start small | Il service design per le piccole aziende

<sup>[46]</sup> Il manifesto per il Mini service design di Daniele Catalanotto

[https://bit.ly/startsmall\\_MinIServiceDesign](https://bit.ly/startsmall_MinIServiceDesign)

<sup>[47]</sup> Introduzione a DesignOps del Nielsen Norman Group e il framework per comprendere i ruoli necessari e il mindset da adottare

[https://bit.ly/startsmall\\_DesignOps](https://bit.ly/startsmall_DesignOps)

<sup>[48]</sup> I design coach spesso sono progettisti senior che scelgono di reinventarsi in percorsi di accompagnamento alle aziende, seguendo modelli che possono essere molto diversi. Qui facciamo riferimento al modello di coaching sistemico di Jan Ardui, un executive coach belga che opera a livello internazionale

[https://bit.ly/startsmall\\_JanArdui](https://bit.ly/startsmall_JanArdui)