

Indice

Prefazione

di Daniela Selloni 11

Introduzione 15

PARTE PRIMA - INTENZIONE

1. Le piccole aziende 19

- 1.1 Iniziare dalle piccole cose 20
- 1.2 Le piccole aziende oggi 23
- 1.3 Il cambiamento come strategia di sopravvivenza 25
- 1.4 Investire in design e innovazione 26

2. Il service design 31

- 2.1. A cosa serve il service design 32
- 2.2. L'approccio progettuale 36
- 2.3. I principi trasferibili 39
- 2.4. La forma di un servizio 42
- 2.5. Il service design in azienda 47

3. Il progetto 53

- 3.1. Come funziona un progetto di service design 54
- 3.2. Gestire la creatività 56
- 3.3. Le attività di progetto 61

4. Preparare il terreno **67**

- 4.1. Un nuovo modo di fare consulenza 68
- 4.2. Definire il perimetro del progetto 70
- 4.3. Coinvolgere le persone 81
- 4.4. Organizzare lo spazio di lavoro 86
- 4.5. Facilitare il processo 93

PARTE SECONDA - AZIONE

5. Attività pratiche **101**

- 5.1. Gli strumenti del mestiere 102
- 5.2. Le attività principali 102
- 5.3. Attività per comprendere 104
- 5.4. Attività per definire 111
- 5.5. Attività per ideare 120
- 5.6. Attività per sperimentare 128
- 5.7. Attività per concludere 138
- 5.8. Le attività complementari 145

6. Piccoli progetti **165**

- 6.1. Perché iniziare dai piccoli progetti 166
- 6.2. Semplificare i progetti complessi 168
- 6.3. Scegliere obiettivi ragionevoli 170
- 6.4. Tipologie di progetto 172
- 6.5. Imparare dal processo 185

7. Visione d'insieme	189
7.1. Il servizio come organismo	190
7.2. Mappare il sistema	193
7.3. La service ecology map	194
7.4. La service blueprint	196
7.5. Praticare l'agopuntura del servizio	205
7.6. L'ecosistema intorno al servizio	208
8. Espandere la cultura progettuale	215
8.1. Fare propri metodi e strumenti	216
8.2. Crescere in modo consapevole	219
8.3. Aprirsi verso l'esterno	226
Ringraziamenti	233
Bibliografia & Sitografia essenziali	237
Indice analitico	243