

Informativa



Questo sito o gli strumenti terzi da questo utilizzati si avvalgono di cookie necessari al funzionamento ed utili alle finalità illustrate nella cookie policy. Se vuoi saperne di più o negare il consenso a tutti o ad alcuni cookie, consulta la [cookie policy](#).
Chiudendo questo banner, scorrendo questa pagina, cliccando su un link o proseguendo la navigazione in altra maniera, acconsenti all'uso dei cookie.



Service Designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi [recensione]



Gianluigi Zarantonello

pubblicato il 21/01/2020

226 lettori

Roberta Tassi

#SERVICE DESIGNER

Il progettista alle prese con sistemi complessi

Roberta Tassi

#SERVICE DESIGNER

Il progettista alle prese

Roberta Tassi

#SERVICE DESIGNER

Il progettista alle prese con sistemi complessi

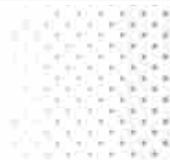
Roberta Tassi

#SERVICE DESIGNER

Il progettista alle prese

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

003600

#SERVICE
DESIGNER#SERV
DESIG

Service Designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi è un libro di Roberta Tassi, uscito nel 2019 per [Franco Angeli](#).

Come viene scritto con ironia e realismo nella prefazione si può misurare la novità di una professione con la difficoltà di spiegarla ai propri nonni (io direi spesso anche ai propri genitori) e in questo il service designer è di sicuro un mestiere recente anche se affonda in basi solide.

Si tratta infatti di un lavoro che si innesta e trova le sue ragioni di essere **in molti dei fenomeni più pervasivi del nostro presente**: **complessità**, **impatto della tecnologia** sul business e sulla vita di tutti i giorni, lavorare con **al centro le persone** (compresi gli **employee**), **misurare** i risultati in modo accurato e non solo alla fine delle attività.

Il libro inizia proprio con un inquadramento del percorso che oggi porta a parlare di service design, un viaggio che trae origine dal lavoro di diversi esperti di marketing già negli anni '80 ma che più in generale si spiega con il **crescente peso della componente dei servizi nella nostra economia moderna**, sia per i beni materiali che per quelli immateriali (la cosiddetta service revolution).

Le sfide descritte da Tassi nella pagine seguenti sono molteplici e vengono raggruppate in alcune tipologie ricorrenti:

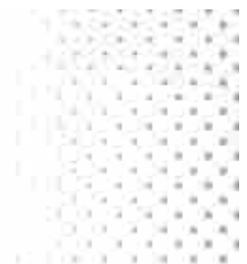
Utilizzo di **nuove tecnologie e piattaforme abilitanti**

Estensione del prodotto attraverso i suoi servizi collegati

Necessità di lavorare sui servizi **in chiave multicanale**

Favorire la **co-creazione e co-innovazione** da parte dei destinatari finali dei servizi

Tutti questi punti sono poi declinati attraverso **numerosi esempi e testimonianze** che, come in tutto il resto del libro, aiutano sicuramente a calare maggiormente nella pratica dei concetti molto condivisibili ma che potrebbero altrimenti rimanere in parte astratti.

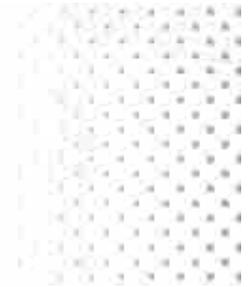


Roberta Tassi

#SERVICE DESIGNER

Il progettista alle prese
con sistemi complessi



**FrancoAngeli**

Alle **competenze tecniche e progettuali** poi l'autrice ha dedicato fin dal 2009 un sito con una raccolta di metodi e strumenti, <https://servicedesigntools.org/>, un valido supporto per le principali attività di un progettista di servizi che sono la **comprensione degli utenti e del contesto**, lo sviluppo di una **visione condivisa** e **l'implementazione vera e propria** del progetto. Questi temi sono l'oggetto della terza parte del libro, cui segue una quarta sezione dedicata alle soft skill.

Infatti, oltre alle competenze hard **il service designer deve avere delle ottime capacità relazionali**, come d'altronde **oggi tutti i professionisti** che si occupano di temi trasversali di trasformazione, visto che deve coordinare e coordinarsi con **team cross funzionali** e con una molteplicità di **stakeholder diversi**.

La professionalità che deriva da tutti questi aspetti è molto ampia e la Tassi, citando anche altre autorevoli fonti di settore, spiega nella quinta e ultima parte del libro **come sia difficile trovare profili completi a 360 gradi** e che quindi nella realtà i percorsi di specializzazione tendono oggi alla focalizzazione su piani diversi, dalla strategia piuttosto al design di dettaglio. Non mancano poi le persone che all'interno delle organizzazioni affrontano un percorso di trasformazione in service designer per fronteggiare i cambiamenti delle proprie aziende e del proprio quotidiano.

Come fare? **Un modo è sicuramente leggere i dieci utili consigli con cui si chiude il volume** e che lascio scoprire al lettore.

Gianluigi Zarantonello via <https://internetmanagerblog.com>

0 Comments

Sort by **Oldest** ↕

Add a comment...

Facebook Comments Plugin



Gianluigi Zarantonello
EDITOR

PROFILO**Digital Marketing Manager** in Gruppo Coin Spa —[Leggi tutti i suoi articoli](#)Per contattare questo autore devi esser [registrato su comunitazione.it](#)