

INDICE

Introduzione	xi
Che cosa troverete in questo libro	xv
Perché noi	xvii
Che cos'è il bureaucracy hacking	xviii
Che cosa scoprirete	xviii
Una nota burocratica	xxi
Parte Prima – Definire il problema	1
Capitolo 1 – Parlate con persone reali	3
Uscite dal vostro ufficio	3
Guardate al di là della vostra organizzazione	6
Uscite dall'ufficio, in senso letterale	9
Osservare a distanza	10
Capitolo 2 – Siate i vostri clienti	13
Mystery shopping	14
Nuovi business in New Jersey	15
Essere i propri clienti quando si sa troppo	17
Essere i propri clienti non sostituisce il lavoro con gli utenti reali	18
Capitolo 3 – Guardate fra i compartimenti stagni	21
Mappare il processo di immigrazione dei rifugiati	21
Compartimenti stagni da diciottesimo secolo	23
Far parlare fra loro i compartimenti stagni	24
Capitolo 4 – Giocate la carta dell'ultimo arrivato	27
Il pulsante da 100 milioni di dollari	27
Dov'è il test?	29
Usate la carta dell'ultimo arrivato per aiutare altri	29
Capitolo 5 – Ricordate i bisogni dei dipendenti	31
Affiancate sul campo gli utenti interni	31
Scambi e compromessi intelligenti	33

Considerate entrambe le facce della medaglia	34
Sfruttare il change management esistente	34
Sostenere l'opportunità di investire sui bisogni dei collaboratori	35
Capitolo 6 – Attenti ai red team e alle liste di problemi	37
Quando dovete investigare	39
Parte Seconda – Imparate a conoscere la vostra organizzazione	41
Capitolo 7 – Stabilite il vero organigramma	43
Fonti improbabili di potere	43
Che cosa includere nella mappa degli stakeholder	44
L'uso della mappa	45
Tenete per voi la vostra mappa	46
Capitolo 8 – Individuate incentivi e rischi	49
Identificare gli incentivi	50
Identificare come le persone vedono il rischio	51
Addossarsi tutti i rischi	52
Attenti all'effetto cobra	53
Il dilemma dell'innovatore	55
Capitolo 9 – Capite le conseguenze	57
La scappatoia del loop	57
Trovare opportunità all'interno dei limiti	59
Non fate l'elefante in mezzo alla cristalleria	60
Capitolo 10 – Capite perché	63
Chiedete cinque volte perché	63
La scappatoia del prestito	65
Creare siti web più amichevoli	66
Capitolo 11 – Prima provate la via normale	69
Iparate le regole e usatele a vostro vantaggio	69
Carne mobile	71
Introdurre una festività	72
Saggiare il terreno	72
Capitolo 12 – Allentate i vincoli rigidi	75
Capitolo 13 – Attenti alla risposta ovvia	81
Come reagire a un problema apparentemente semplice	83
Andate a lezione di storia	84
Parte Terza – Promuovete la soluzione	87
Capitolo 14 – Scrivete una pagina	89
Che cosa può fare una pagina per me?	90
Come un promemoria ha cambiato il football del lunedì sera	91
Che cosa rende convincente un sunto di una pagina?	92

Capitolo 15 – Pensate la fine quando siete all’inizio	95
Capitolo 16 – Fissate la vostra stella polare	99
Perché una stella polare?	100
Quali sono le caratteristiche di una buona stella polare?	101
Capitolo 17 – Usate il potere del visual design	103
Rendete visivamente convincenti i vostri documenti	103
Design per tutto	104
Capitolo 18 – Consultate un dizionario dei sinonimi	107
Trovate le shibboleth	108
Trasformatelo in un acronimo	109
Dare un nome a un nuovo concetto	110
Come trovare le parole giuste	111
Termini comuni con connotazioni problematiche	112
Capitolo 19 – Mostrate i veri numeri	113
Sfidate lo status quo con i dati	113
Elaborate i vostri dati	114
Scarcerazione grazie ai dati	115
Capitolo 20 – Tagliate su misura la vostra presentazione	119
Esempi di personalizzazione della presentazione	120
Promuovere la prima fiera scientifica della Casa Bianca	121
Dove trovare allineamento	122
Non spostate troppo	123
Capitolo 21 – Fate il lavoro fuori dalla riunione	125
Far succedere le cose al di fuori di una riunione	126
Quando volete che in una riunione succeda qualcosa	128
Sorvegliate la vostra agenda	128
Capitolo 22 – Vendi, ragazzo, vendi	131
Il bureaucracy hacking è vendita	131
Bureaucracy hacking come enterprise sales, alla vostra stessa impresa	132
Parte Quarta – Iniziate con poco e prendete slancio	135
Capitolo 23 – Trovate la vostra graffetta	137
La lavagna bianca che non si poteva avere	137
La prima graffetta scambiata	138
Scambio numero 2	139
Scambio numero 3	140
Scambi vantaggiosi	142
Il massimo degli scambi	143
Capitolo 24 – Comportatevi “come se”	145
L’iniziativa del pulsante verde	146

Capitolo 25 – Fare è la strategia	149
Iniziate con poco	149
Il potere sottovalutato della visibilità interna	150
Fatelo vedere, non raccontatelo	152
Fornire soluzioni per l’Ebola	153
Non puntate al cambiamento della cultura	153
Capitolo 26 – Beati i secondi	155
Mostrate che non siete i primi	156
E se nessuno è il primo?	156
Capitolo 27 – Offrite demo reali	159
Capitolo 28 – Parola d’ordine: pilota	161
Dimostrate che il vostro capo sbaglia	161
Piloti in luoghi improbabili	162
Iniziate senza che la burocrazia se ne renda conto	166
Diagnosticate la maturità sperimentale della vostra organizzazione	167
Capitolo 29 – Definite le metriche in anticipo	169
Idee per i criteri del successo	169
Concordate quando lasciar perdere	170
Esempi di punti di controllo	171
Se la marea sale, sale per tutte le barche	171
Capitolo 30 – Sistemate le piccole cose	173
Dettagli che uccidono	174
Punti a cui prestare particolare attenzione	175
Capitolo 31 – Fate in modo che la burocrazia lavori per voi	177
Hacking Harvard	177
Capitolo 32 – Strangolate il mainframe	181
Che cos’è lo Strangler Pattern?	182
Strangolare un arretrato di domande di disoccupazione	182
Quali sono i buoni candidati per lo Strangler Pattern	185
Trovate il vostro cavallo di Troia	187
Parte Quinta – Costruite il vostro team	191
Capitolo 33 – Coltivate la karass	193
Trovate la vostra gilda	193
Scoprite la vostra karass	197
Fate incontrare la vostra karass	199
Capitolo 34 – Distribuite il merito con generosità	201
Dare merito proattivamente	202
Il merito alla Casa Bianca di Obama	202
Condividere il merito	203

Capitolo 35 – Trovate chi fa	207
Che cos'è un “fattivo”?	207
Le basi	209
Capitolo 36 – Rendetelo facile per l'altra persona	213
Rendete facile apprendere	214
Copia e incolla	215
Capitolo 37 – Non fate i turisti	217
Pensate come un gatekeeper	218
Capitolo 38 – Fate il vostro dovere	221
Fate il lavoro che volete	221
Andate dove siete una rarità	223
Capitolo 39 – Create un flusso di persone	225
I Presidential Innovation Fellows	226
Il modello della fellowship	228
Fate fluire le persone all'esterno	229
Capitolo 40 – Date alle persone una scelta e una possibilità	231
Capitolo 41 – Colpite al petto	235
Parte Sesta – Rendetelo permanente	239
Capitolo 42 – Usate la burocrazia contro se stessa	241
Come è caduto il muro di Berlino	241
Come funziona	242
Come mettere una nuvola in una busta per le prove	243
Sta tutto nel modo in cui lo guardi	245
Quando le burocrazie invitano i vostri cambiamenti	247
Capitolo 43 – Prendete la penna	249
Prendere la penna, in stile HOA	250
Protegetevi con la penna	250
Quali penne prendere in mano	251
Capitolo 44 – Usate i cambiamenti di leadership a vostro vantaggio	253
Capitolo 45 – Siate sempre pronti per cinque minuti con il grande capo	255
Che cosa diresti?	256
Incontri non del tutto casuali	256
Capitolo 46 – Non lasciate che una crisi vada sprecata	259
Innovazioni dovute al Covid-19 che hanno attecchito	260
Esempi da altre crisi	261
Create un centro di comando	263
Capitolo 47 – Fate leva sui grandi capi	265
Invitate il Principal	265

Non esistono assegni o dispense in bianco	266
Cercate copertura aerea	267
Capitolo 48 – Lavorate dall'esterno	269
Modi per fare leva sugli esterni	270
Capitolo 49 – Ottenete impegni pubblici	273
Il calendario è vostro amico	273
Fate in modo che la vostra organizzazione assuma pubblicamente un impegno	275
Coordinamento fra più parti: impegni esterni	276
Jam di dati e Datapaloozas	278
Come rendere concreti gli impegni esterni	279
Capitolo 50 – Pagate il tizio delle scatole	281
Il libro mastro del capitale politico	282
Che cosa succede se non li ripagate?	283
Capitolo 51 – Scegliete le vostre battaglie	285
L'inutile battaglia per un nome di dominio	286
Capitolo 52 – Non pretendete che la burocrazia si interessi	289
Neanche un grazie per aver salvato il mondo	289
La triade CIA	290
Capitolo 53 – Giocate sulla distanza	293
Portate la vostra esperienza vissuta	297
Capitolo 54 – Create una nuova organizzazione	299
Capitolo 55 – State calmi e perseverate	307
Trovate un modo sicuro per sbagliare	307
Ci sarà sempre qualcuno scontento	308
Come rimanere calmi e perseverare	309
Non leggete i commenti	310
Capitolo 56 – Lasciate la vostra burocrazia in condizioni migliori	313
Aspetteranno che ve ne andiate	313
Impedite che i vostri cambiamenti si sgretolino	314
Sapere quando è il momento di andare	314
Capitolo 57 – Conclusione	317
Appendice – Elenco delle tattiche	319
Fonti	329
Ringraziamenti	339