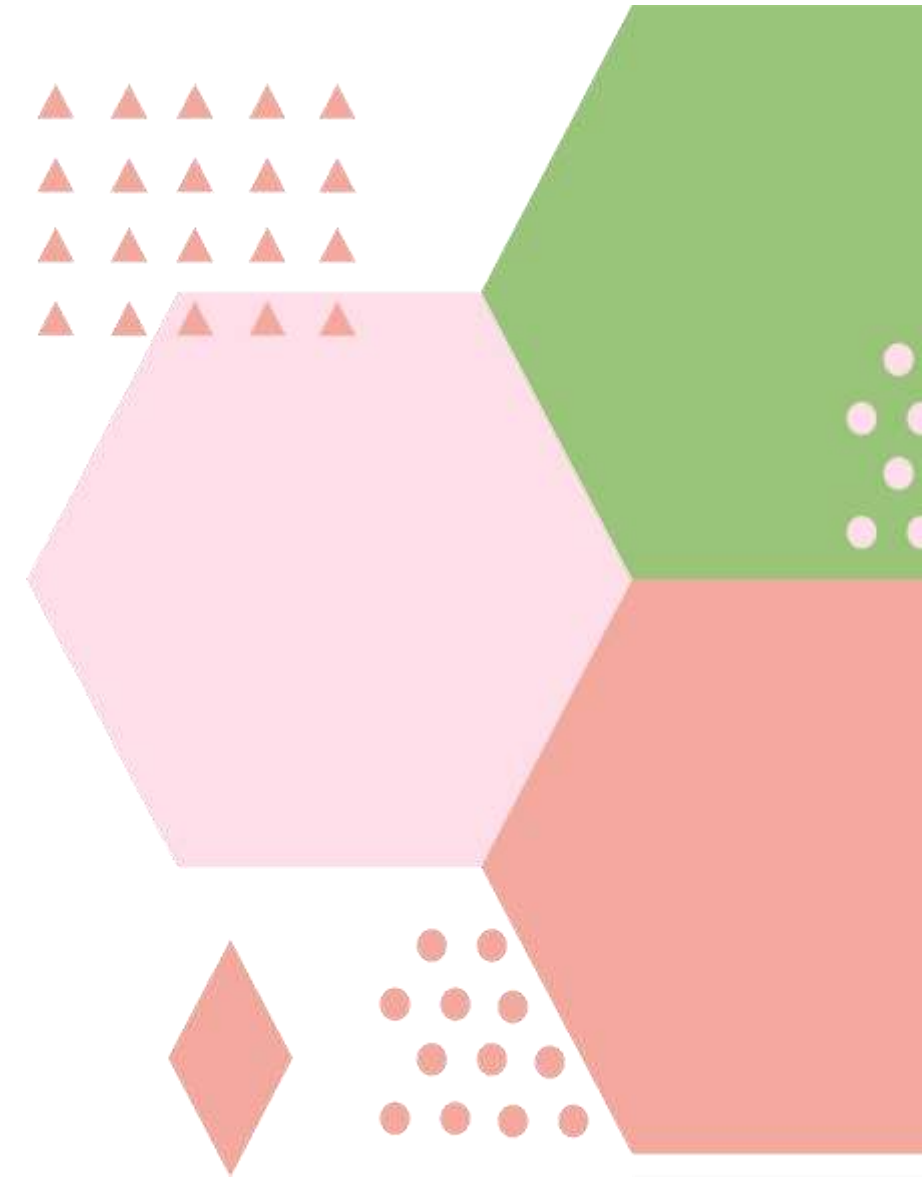




Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

PROJECT MANAGEMENT DELLA RICERCA SCIENTIFICA NELL' IZSLT

DESIGN THINKING



Definizione generale

**“Un approccio creativo per
risolvere problemi complessi”**

Il design Thinking è un mindset, un modo di rapportarsi con la realtà per fare innovazione tangibile in cui....

il problema diventa uno stimolo !



Il design thinking è un processo iterativo in cui i team cercano di:

- ✓ comprendere le esigenze degli utenti
- ✓ mettere in discussione le ipotesi
- ✓ definire problemi complessi da risolvere
- ✓ sviluppare soluzioni innovative da prototipare e testare

L'obiettivo del design thinking è quello di trovare soluzioni innovative incentrate sull'utente su misura per il particolare problema in questione



Approccio per pensare fuori dagli schemi che viene ora insegnato nelle principali università di tutto il mondo ed è incoraggiato a tutti i livelli di attività.



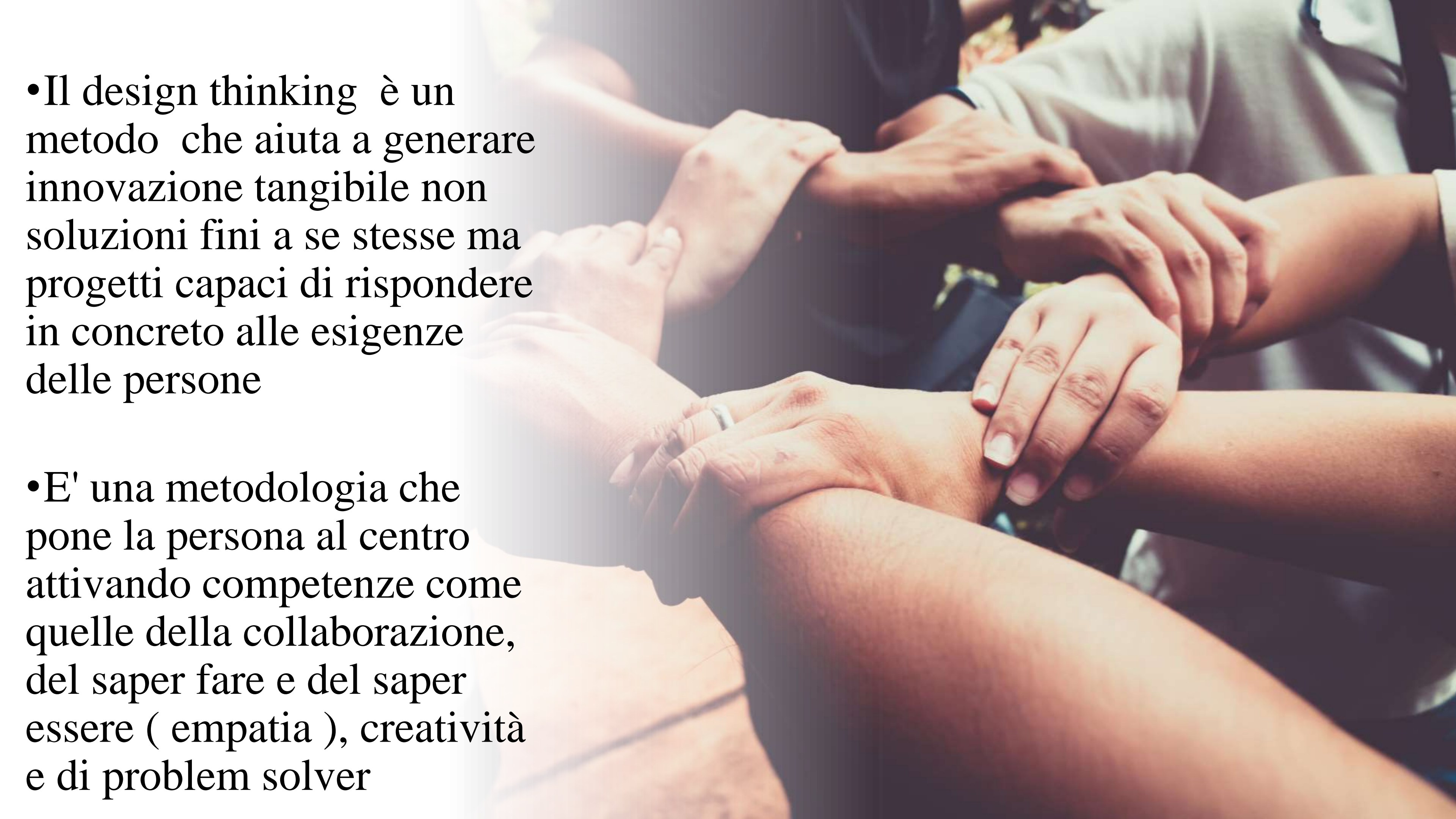
Network Digital 360 definisce il Design Thinking un approccio all'Innovazione che si basa sulle capacità di integrare elementi analitici ed attitudini creative

Secondo l'ultima ricerca dell'Osservatorio Design Thinking for Business della School of Management del Politecnico di Milano, un Manager su tre utilizza questo approccio



ESEMPI DI AZIENDE CHE ATTUALMENTE RICORRONO A QUESTA METODOLOGIA:





• Il design thinking è un metodo che aiuta a generare innovazione tangibile non soluzioni fini a se stesse ma progetti capaci di rispondere in concreto alle esigenze delle persone

• E' una metodologia che pone la persona al centro attivando competenze come quelle della collaborazione, del saper fare e del saper essere (empatia), creatività e di problem solver

Le tre principali caratteristiche del Design Thinking sono:



Mette la persona al centro, sia come progettista che come utente finale, stimolando l'empatia e la collaborazione.



Favorisce la creatività e la generazione di idee.



Supporta la sperimentazione rapida di idee attraverso la prototipazione, (ritorniamo sul saper fare), l'accettazione del fallimento e l'iterazione continua.



Impatto sulle Aziende



Svolge il ruolo di catalizzatore per il cambiamento delle organizzazioni

Favorisce una nuova mentalità

Coinvolge le persone, all'interno e all'esterno, che diventano attori e creatori del nuovo processo di innovazione



Campo di applicazione

- Ideazione di startup
- Ridefinizione dei processi aziendali
- Creazione di un prodotto o servizio

Lo ritroviamo, applicato a scenari completamente differenti: da quello umanistico allo scientifico, dai problemi sociali al marketing di nuovi prodotti, dall'organizzazione aziendale alla progettazione di esperienze digitali, fino ad arrivare alla formazione.

In generale può essere usato in qualunque campo si abbia una sfida o un problema da risolvere che richiedano soluzioni innovative.



Come si realizza tutto questo?

Attraverso la definizione di una problematica da risolvere, a cui seguiranno le fasi di progettazione e realizzazione di una soluzione differente che risponde a una data esigenza che viene individuata



LE FASI DEL DESIGN THINKING

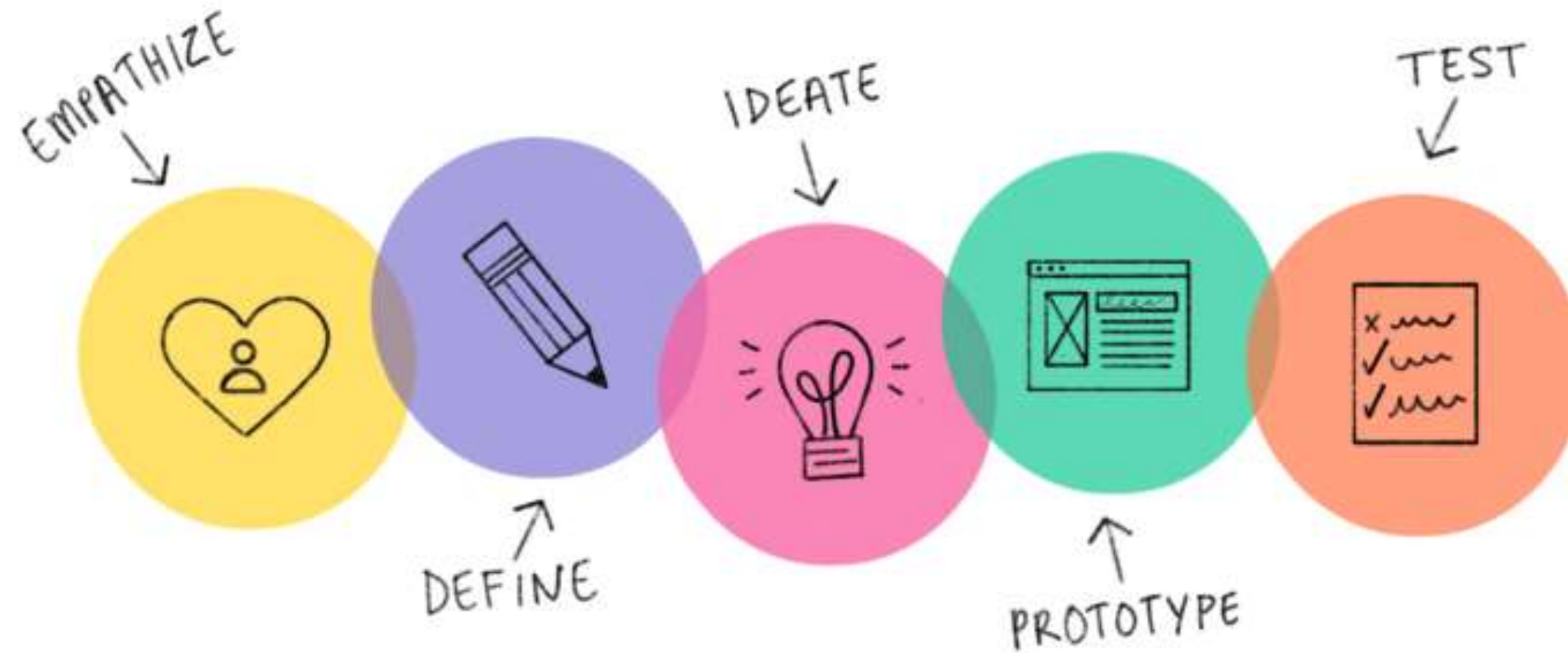
EMPATIZZARE

DEFINIRE

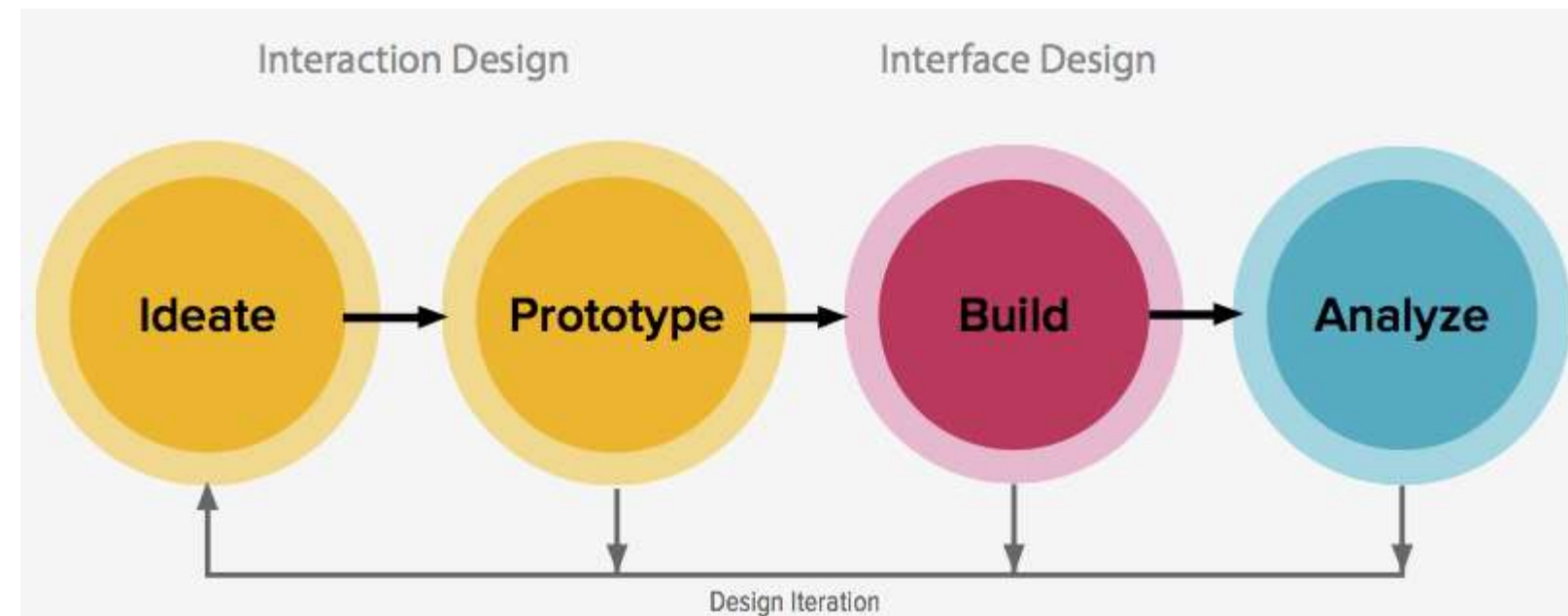
IDEARE

PROTOTIPARE

TESTARE



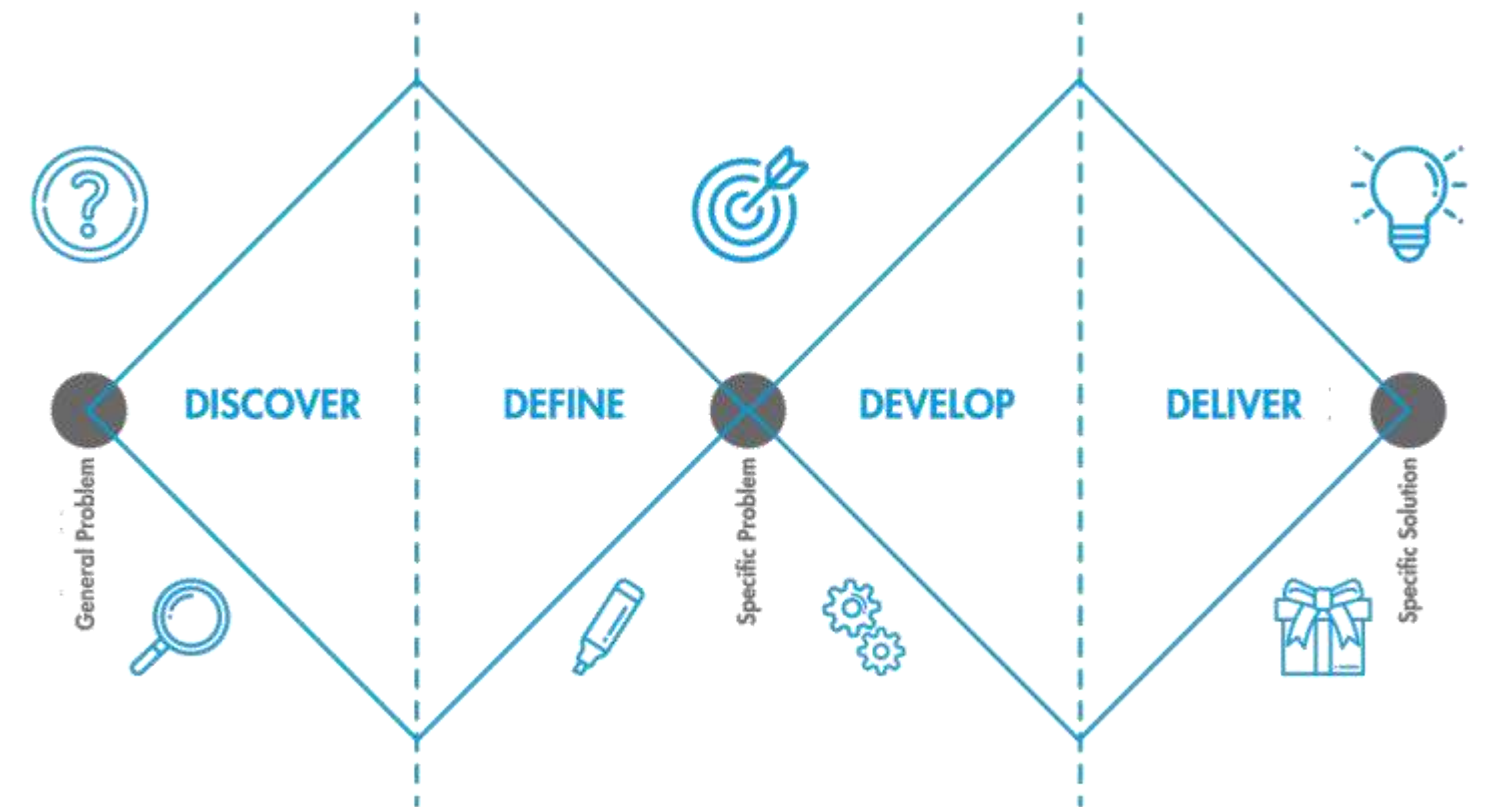
Le fasi sopra descritte fanno parte di un Processo iterativo



Un altro modo per illustrare il DT è quello dei due diamanti, che vanno a sottolineare l'alternarsi delle fasi schema che va a sottolineare l'alternarsi delle fasi progettuali di divergenza e convergenza

Divergente: quando l'obiettivo è quello di generare il maggior numero di idee dando spazio alla creatività, all'investigazione, alla scoperta

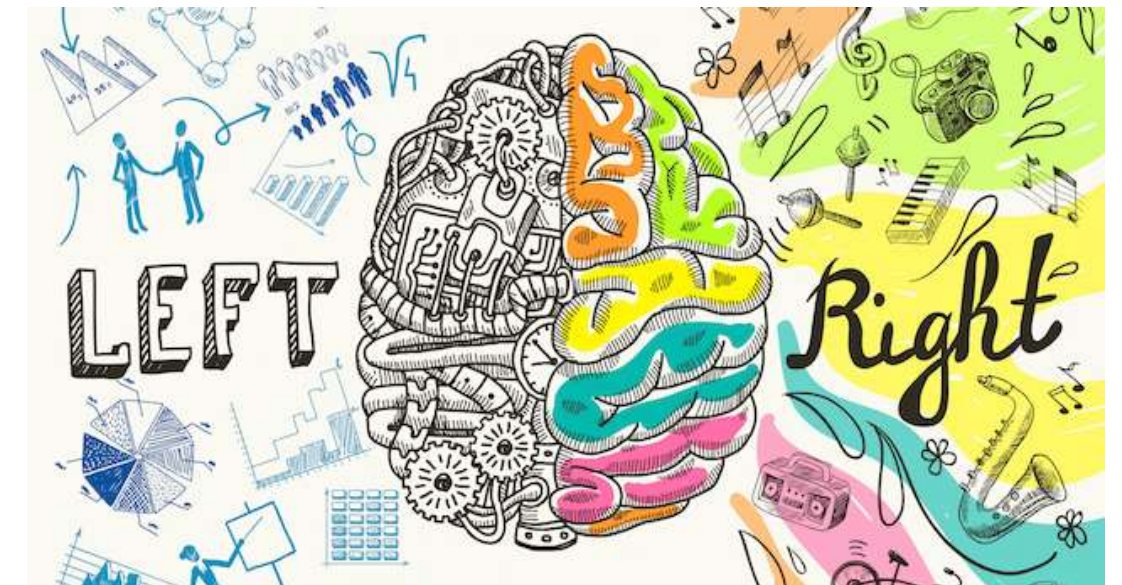
Convergente: quando da un gran numero di intenzioni si passa a pochi elementi chiari, di sintesi e rappresentativi



In questo caso, andando ad allineare i due modelli possiamo dire che:

- La fase di empatia è divergente
- La fase di sintesi o di definizione è convergente
- La fase di ideazione è divergente
- La fase di prototipazione è convergente
- La fase di test è convergente

RITORNIAMO SU.....



Approccio Visual del Design Thinking

Per ogni fase ci si avvale di strumenti differenti, con una prevalenza di tecniche “Visual”

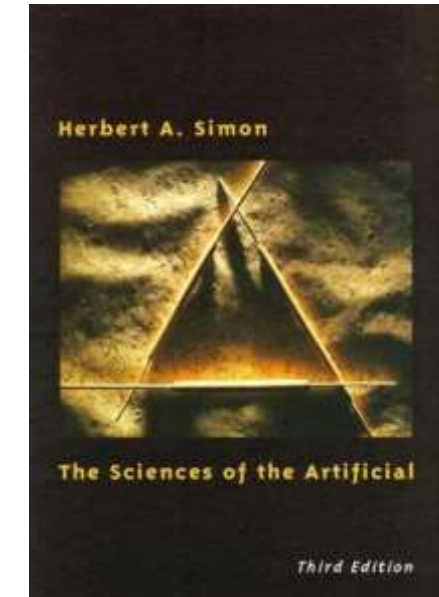
Le immagini o grafiche, nel processo di realizzazione del Progetto, svolgono un ruolo decisivo.

L’approccio metodologico “ Visual” permette di organizzare pensieri, idee e concetti



LE ORIGINI

1969: Il premio Nobel Herbert Simon delinea uno dei primi modelli formali di Design Thinking nel suo testo fondamentale: "The Sciences of the Artificial"



2000: Codificato nell'Università di Stanford come ideologia che propone un modello progettuale ispirato al "Designer"



L'azienda IDEO ha contribuito a definire e rendere popolari le fasi chiave del Design Thinking. Tutt'oggi svolge corsi, masterclass e percorsi di certificazione



In ogni caso, un importante contributo... ha radici italiane.....

LE ORIGINI MUNARI: FANTASIA



DESIGNER

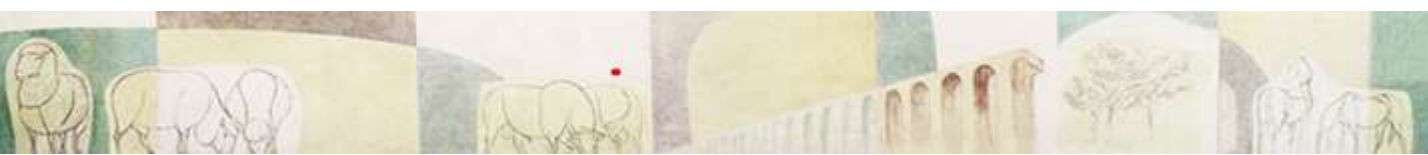
**SFRUTTA I PROCESSI DEL DESIGNER
ADATTANDOLI AD ALTRI CONTESTI**

CERCA DI CAPIRE LA REALE DOMANDA

USA L'EMPATIA E L'IMMAGINAZIONE

INCORPORA L'UTENTE FINALE NEI
PROCESSI

Siamo tutti designer e non
lo sappiamo !!!!



INGREDIENTE SEGRETO

METTERE INSIEME LA PARTE
DESTRA DEL CERVELLO CON
QUELLA SINISTRA

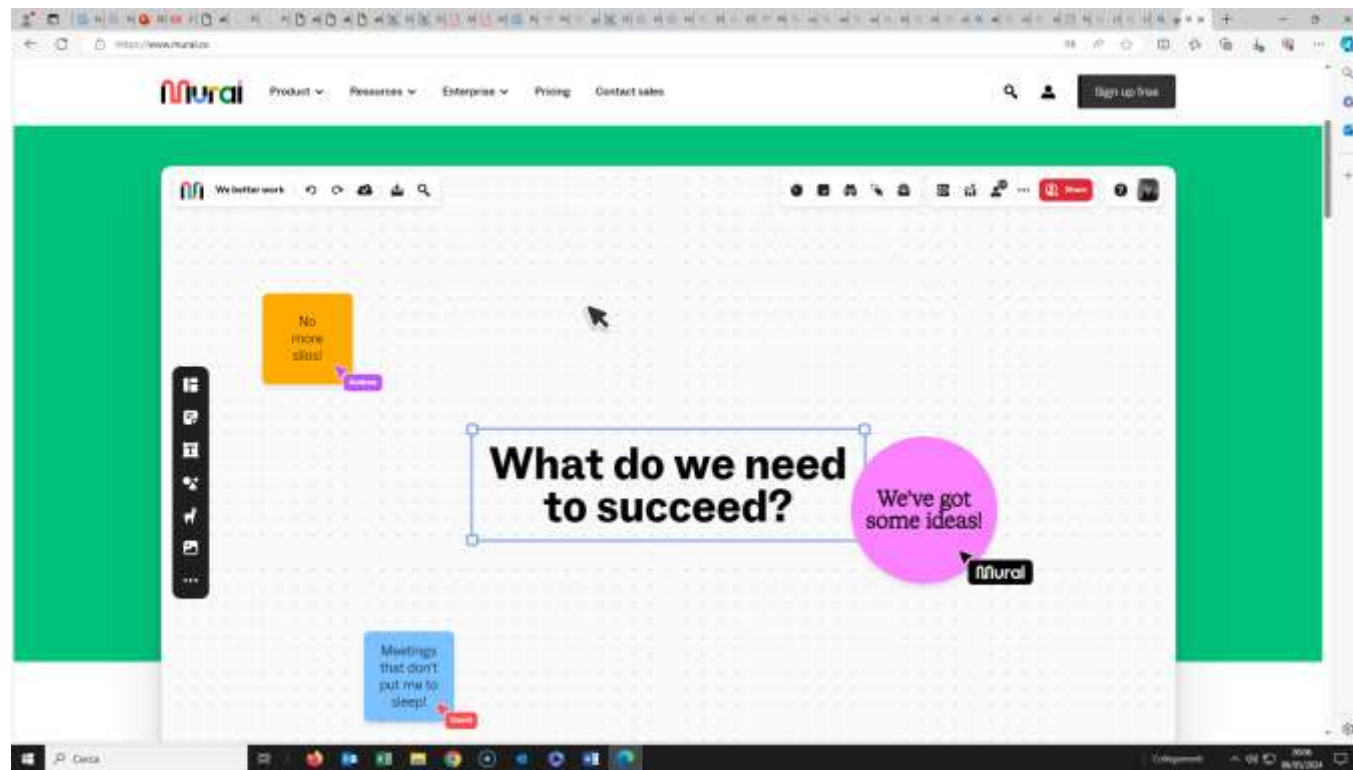
TO DESIGN
SIGNIFICA PROGETTARE



In generale si lavora con carta, cartoncino, post-it, colla, pennarelli

Sono disponibili diversi Tools digitali che consentono la collaborazione da remoto e che mettono a disposizione template di vario genere, come:

La Emphaty Map o Personas, Ice-breaker, Moodboard, per lo Storytelling



INIZIAMO!

Il processo del Design thinking inizia
sempre e comunque da un problema



Empatia

Cambio di Paradigma: si passa dal Prodotto finale all'essere umano



Ogni problema ha un contesto unico e degli utenti unici



E' necessario osservare, ascoltare e comprendere i propri utenti per capire il contesto di riferimento e per comprendere i loro bisogni e obiettivi



Empatia

- La fase dell'empatia si svolge attraverso
 - osservazione diretta (attenzione al linguaggio non verbale)
- Interviste, SFORZANDOSI a non trovare con immediatezza la soluzione al problema
- Se non si ha la possibilità di parlare con le persone, creare i personas: sono una rappresentazione affidabile e realistica del target di riferimento



In caso non avessimo tempo per svolgere delle interviste... si creano

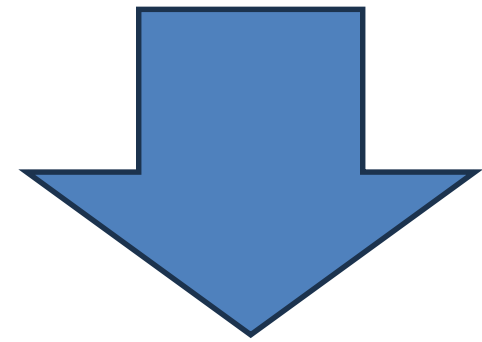
Personas : profili utenti fittizi ma rappresentativi dei diversi segmenti di target a cui è rivolta una soluzione.

Includono : Dati ANAGRAFICI, OBIETTIVI, MOTIVAZIONI, COMPORTAMENTI, FRUSTRAZIONI, MODELLI DI UTILIZZO DEL PRODOTTO



Mappa dell'Empatia

La [mappa dell'Empatia](#) consente di comprendere il proprio target e pianificare una strategia di comunicazione in linea con i bisogni e le aspettative dell'Utente finale, offre uno strumento per immedesimarsi profondamente nelle esperienze e nei punti di vista dell'utente.



Vanno inseriti tutti i **dati** raccolti con le interviste



Definizione: sintetizzare tutti i dati raccolti durante la fase dell'empatia per arrivare ad una definizione del problema



E' una Fase convergente: rende esplicite le informazioni raccolte per trasformarle in insight che ci aiutano a definire un punto di vista da cui affrontare il problema.



Il lavoro si svolge ripercorrendo tutto il lavoro: raggruppamenti in categorie per formulare dei punti di vista, per esprimere il problema in maniera chiara, che ispiri il team di progetto, da cui far partire la sfida

Identifica il problema e fa partire il “HMW?”






• Ideazione

- Pensare fuori dagli schemi e trovare quante più idee possibili da tutte le aree dell'azienda.
- Coinvolgi persone provenienti da diversi reparti in modo da beneficiare di una gamma più ampia di esperienze e prospettive durante le sessioni di ideazione.
- Esplorare idee nuove e creative piuttosto che elaborare un piano vero e proprio.

Passaggi chiave nella fase di ideazione:

- Definisci il tuo problema: la creazione di una dichiarazione del problema garantisce che il tuo team possa concentrarsi sulla risoluzione del problema giusto e rimanere allineato con il problema dell'utente finale o del cliente (HMW)  Qui ed ora!
- Inizia a ideare: scegli una tecnica di brainstorming per organizzare la partecipazione del team che si adatti al tuo obiettivo (maggiori informazioni nella prossima sezione).
- Dai priorità alle tue idee: una volta che hai diverse idee, assegna loro la priorità in base a quanto bene tengono conto delle esigenze del cliente: scegli le idee migliori per passare alla fase alla fase di prototipazione



**Il Design thinking con la sua immediatezza aiuta anche gli individui piu razionali
!!!!**

La creatività è questione di allenamento!

la metodologia in silenzio e da soli, aiuta anche i più riservati.

La collaborazione stimola la creatività

Valgono le idee più estreme, più trasversali, che possono essere favorite da metodologie
come:

Superpoteri/Mush up/Sketching/mappe mentali



Ricorda: La quantità conta più della qualità!!!



Questa foto di Autore sconosciuto è concessa in licenza secondo CC BY-NC-ND.



“Nessuna idea è troppo stupida”, questo è il mantra del **Design Thinking**.

Non ci sono giudizi e tanto meno pregiudizi: tale approccio fa sì che venga a cadere l’inibizione dell’errore e, allo stesso tempo, venga stimolata la partecipazione.

Il valore è proprio nel riconoscere ogni proposta e ogni opzione come un’opportunità.

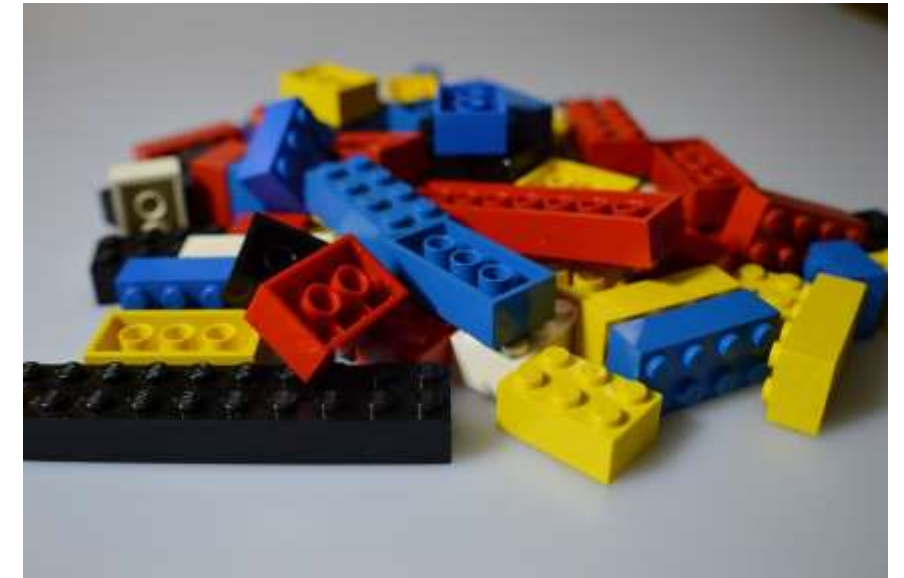
La spontaneità, infatti genera soluzioni maggiormente creative e porta a comprendere più a fondo la complessità del problema;

Possono emergere più idee da 5 persone in un solo giorno piuttosto che da 1 persona in 5 giorni!!!!

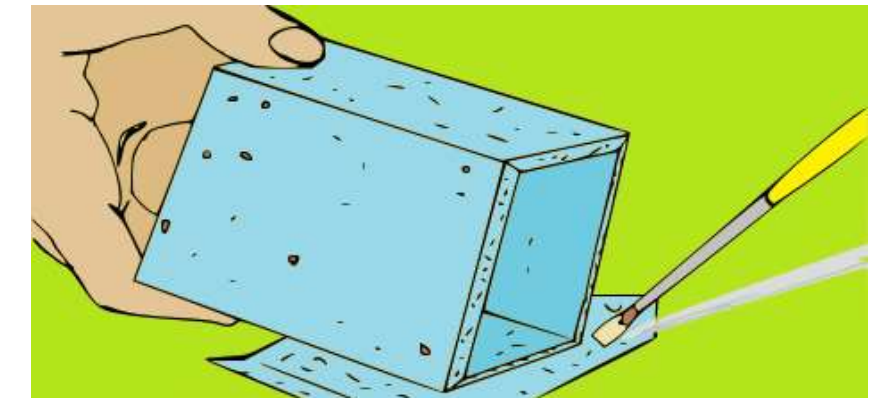


Fase di prototipazione:

I prototipi devono aiutare il team a capire se il progetto o la soluzione funzionerà come previsto.

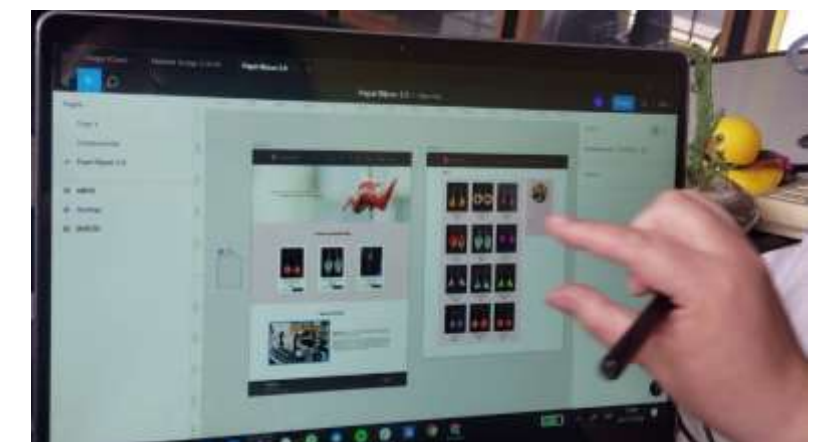


l'attenzione si concentra sulla velocità e sull'efficienza: non è ancora necessario investire molto tempo o risorse in queste soluzioni perché non si è sicuri che siano le migliori per il problema che si sta cercando di risolvere.



Il prototipo deve essere funzionale e interattivo in grado di dimostrare il concetto

Il prototipo aiuta a individuare eventuali problemi o opportunità prima di andare avanti.



In questa fase sembrerà di sbagliare molto, ma tutto questo va preso come un'opportunità.

TEST

Presentazione del Prototipo
Approcciare con umiltà,
attendendo i feed back

Dopo il test saremo pronti
per Piano di sviluppo, o un
altro ciclo di iterazione,
partendo dalla fase di ideazione
o da quella di prototipazione



COSA POTREBBE IMPEDIRE IN UN AZIENDA L'APPROCCIO

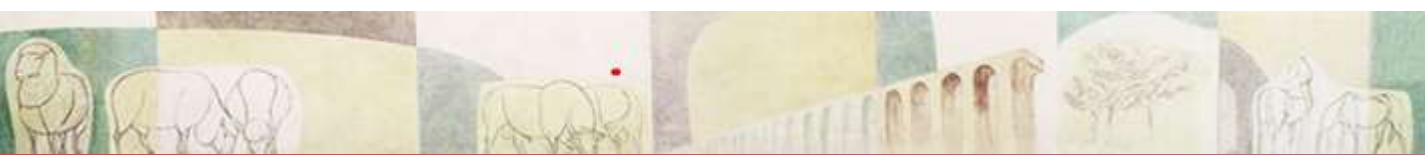
DEL DESIGN THINKING?

- Una cultura aziendale che non favorisce la collaborazione
- Incapacità di adattarsi a processi non lineari
- Mancanza di ricerche approfondite sugli utenti
- Investire troppo in una singola idea



I 7 Cardini del Design Thinking

- 1) Focalizzarsi sulle persone: il punto di partenza di ogni design è comprendere le persone che utilizzeranno il servizio e interagire da subito con loro per incorporare i loro feed back nel processo di progettazione
- 2) Mostrare invece di raccontare questo vale in diverse fasi, sviluppa molti protoripi, rendere visibile aiuta l'immaginazione (MUNARI DOCET)
- 3) Esprimere in modo chiaro punti di vista coerenti in modo che venga ispirata la creatività
- 4) Sapere sempre in che fase ci si trova
- 5) Sperimentare E **CO**ostruire perchè è un attività che aiuta a pensare
- 6) Fare è meglio che pensarci su
- 7) Collaborare: coinvolgere persone con punti di vista eterogenei



Modelli di Design Thinking

Esistono diversi modelli di DT che si possono differenziare per aspetto, forma e interpretazione in correlazione alle sfide specifiche o agli obiettivi del progetto:

- Il **Creative Problem Solving** e lo **Sprint Execution** sono i modelli più comunemente adottati da società di consulenza, studi di design, agenzie digital e sviluppatori di tecnologie e puntano sulle competenze creative e ideative.
- **L’Innovation of Meaning** e il **Creative Confidence** sono invece i modelli più diffusi in contesti aziendali e coinvolgono maggiormente i dipendenti nei processi creativi o nel ridefinire la Vision aziendale. Più in particolare in quegli ambiti in cui la trasformazione digitale richiede competenze innovative.

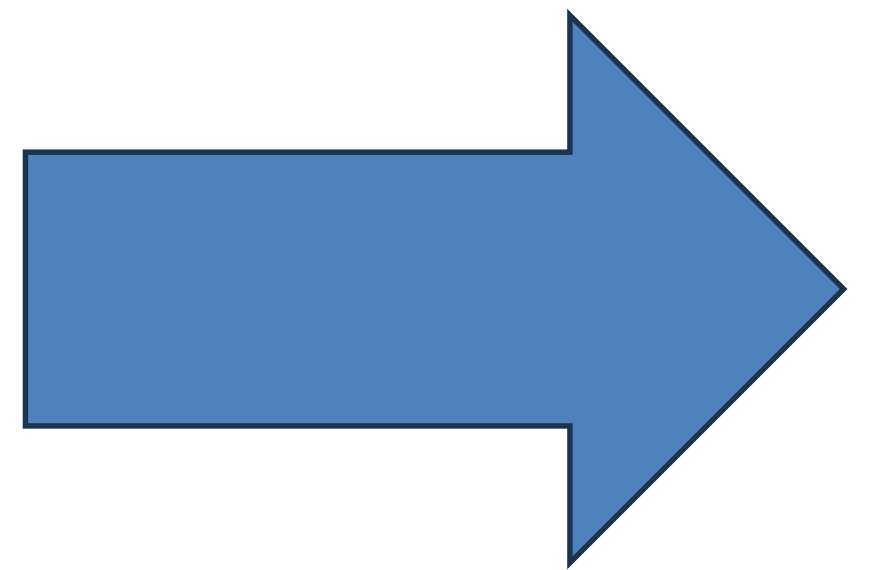


Quanto dura un Progetto di Design thinking?

Dipende, in base all'obiettivo e in base alla risposta dell'Utente nella fase di Test .

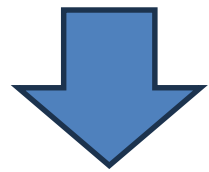
Solo nel caso dello Sprint di Design i tempi sono prestabiliti, anche perché con questa Metodologia, si arriva più che altro alla definizione di un'idea e su come presentarla, andando a comprendere anche elementi di Storytelling. Non è previsto infatti l'elemento di iterazione profilandosi più che altro come un processo lineare

Vediamo come nella prossima SLIDE:



Design Sprint:

E' un metodo sviluppato da Google Ventures come forma accelerato e compressa del Design thinking

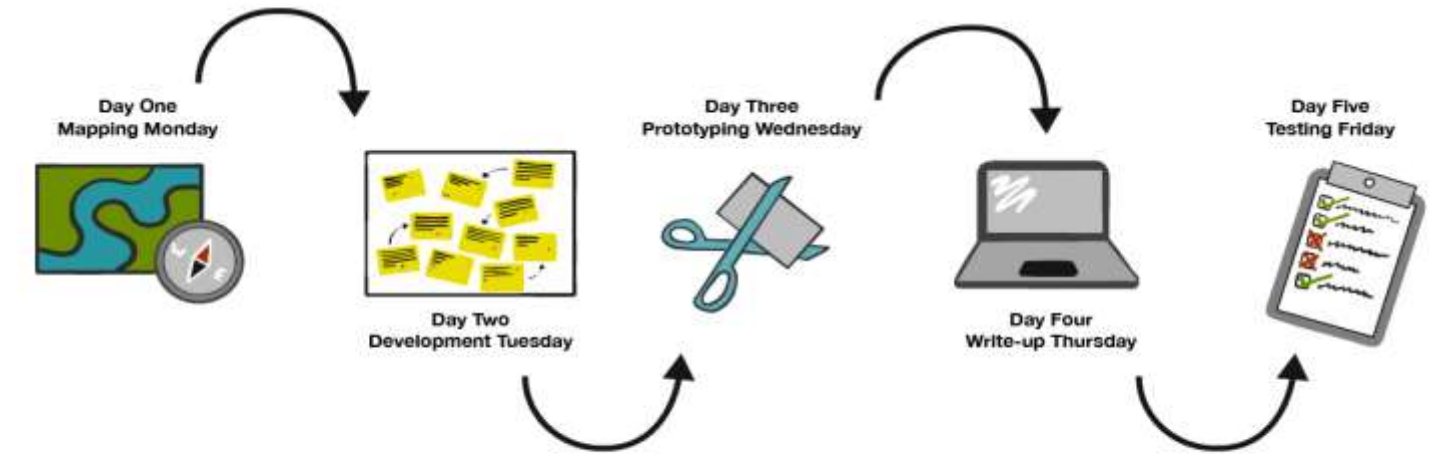


E' possibile comprimere mesi di lavoro in pochi giorni, riducendo le discussioni improduttive e semplificando il modo di lavorare in team.

Esplora rapidamente soluzioni innovative per un problema specifico

Tipicamente dura 5 giorni, ma sono state da poco elaborati modelli di 4 giorni (Design Sprint 2.0), di tre ore (NOTE-N-MAP) e anche di un ora (Ligthning Decision Jam

The Five Day CU SPRINT



Processo iterativo



Processo sequenziale

L'agenzia leader mondiale nel Design Sprint, AJ&Smart, ha recentemente messo sul mercato un nuovo potente prodotto, il **Lightning Decision Jam** che in una sola ora consente di prender decisioni e individuare possibili soluzioni.

Il rispetto dei tempi e degli step previsti: il vincolo temporale favorisce la produttività, mentre il divieto di ogni tipo di distrazioni (regola “No device”) contribuisce a far restare nei tempi.

Tutte le fasi si svolgono individualmente per poi essere affrontate col resto del gruppo, che non discute sul contenuto ma stimola ulteriori riflessioni: questo permette ad ogni singolo partecipante di parlare e di essere ascoltato..

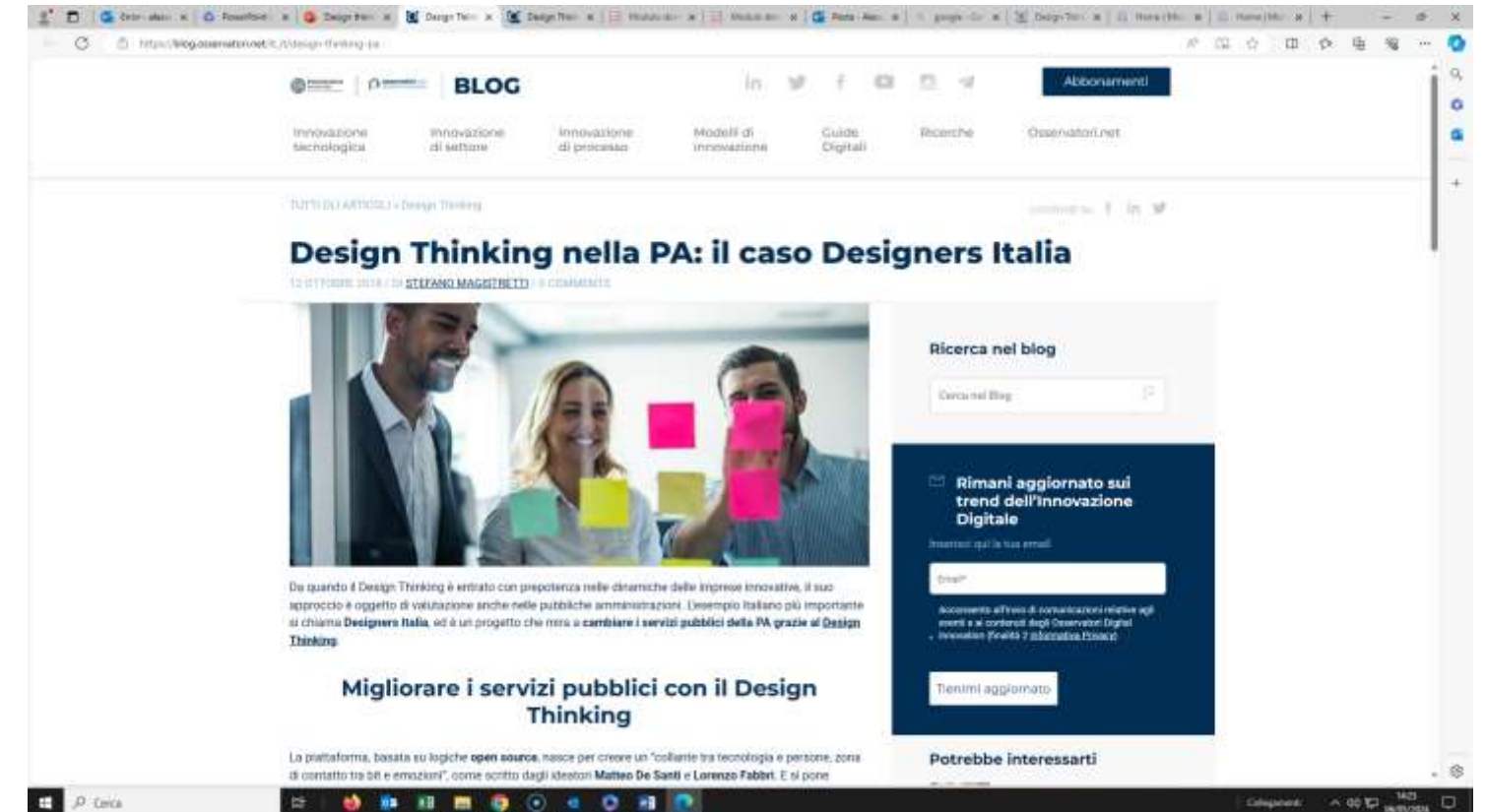


Oggi il [Lightning Decision Jam](#) viene utilizzato da molti professionisti come strumento di lavoro quotidiano

Il Design Thinking nella PA

La metodologia è oggetto di valutazione anche nelle Pubbliche Amministrazioni.

L'esempio italiano più importante si chiama **Designers Italia**, ed è un progetto che mira a [cambiare i servizi pubblici offerti dalle PA grazie al Design Thinking](#).



“Collante tra tecnologia e persone, zona di contatto tra bit e emozioni”.



Ambito della Ricerca: come posso applicare il Design Thinking?
L'abbiamo chiesto all'Intelligenza Artificiale.....

