

## La gestione del cambiamento con il design thinking per sviluppare una cultura incentrata sul cliente

Monica Gabrielli – Luisa Astegiano – Andrea Isidori

Società Generale d'Informatica SOGEI S.p.A.

*Making a new future*

*#Cambiamente*

Maggio 2019

# Agenda

**Lo scenario europeo**

**La strategia digitale**

**Lo sviluppo dei servizi per i cittadini/impres**

**Il Design Thinking come strumento abilitante**

**Strumenti a disposizione e casi d'uso**



**sogei**

Sede Legale Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma

# Scenario Europeo

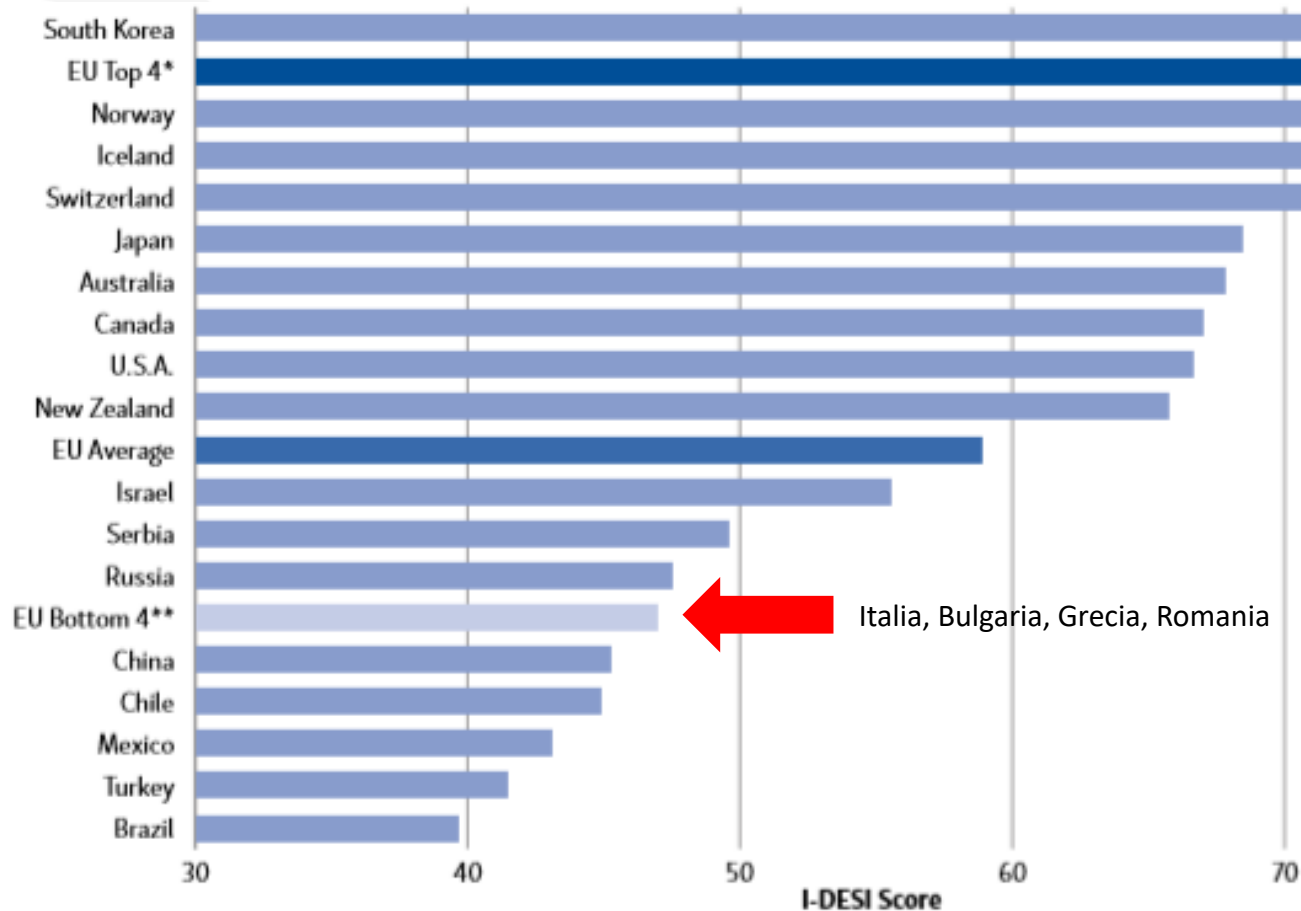
Entro il 2020 le Pubbliche Amministrazioni e le istituzioni europee dovranno essere accessibili, efficienti e inclusive.

La trasformazione del governo avverrà adottando un **approccio innovativo alla progettazione e alla fornitura di servizi internazionali**, facile da usare e in grado di soddisfare le esigenze e i requisiti dei cittadini e delle imprese dell'UE.

Le pubbliche amministrazioni sfrutteranno appieno il nuovo paradigma digitale per semplificare e incoraggiare l'interazione con le parti interessate.



# Agenda Digitale



\*Denmark, Finland, Sweden, the Netherlands. \*\*Italy, Bulgaria, Greece, Romania. Source: European Commission

# Agenda Digitale

## COSA

Mercato interno

Investimenti

Ogni europeo «digitale»

Cybersecurity

4  
Sfide  
politiche

**ACTION  
PLAN**

4  
Principi

## COME

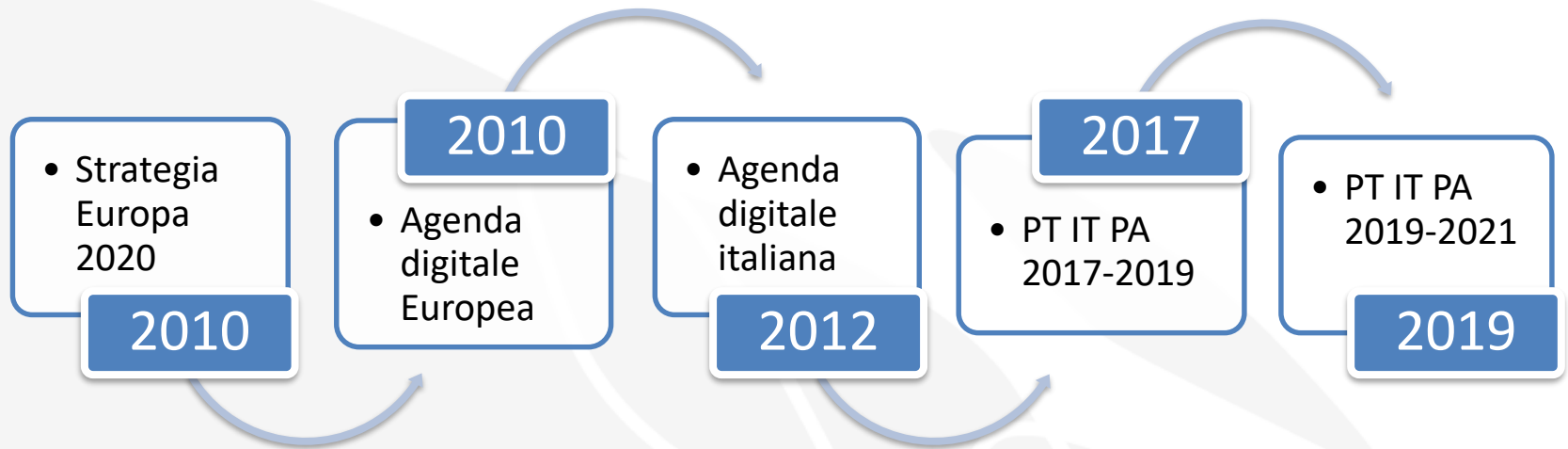
I leader conducono

**Co-creazione e design thinking**

Il settore pubblico come fattore  
di innovazione

Innovazione, innovazione

# Agenda Digitale



Diffusione della Strategia Digitale

IT

sogei

# Lo sviluppo dei servizi digitali



Seguici su



Il Design System della Pubblica Amministrazione Italiana



[Home](#)

[Chi siamo](#)

[Le guide](#)

[I kit](#)

[I progetti](#)

[Le storie](#)

[La roadmap](#)

[I contatti](#)

[Come lo uso](#)

[Come partecipo](#)

Disegniamo **servizi digitali semplici**  
per **risolvere i problemi dei cittadini**

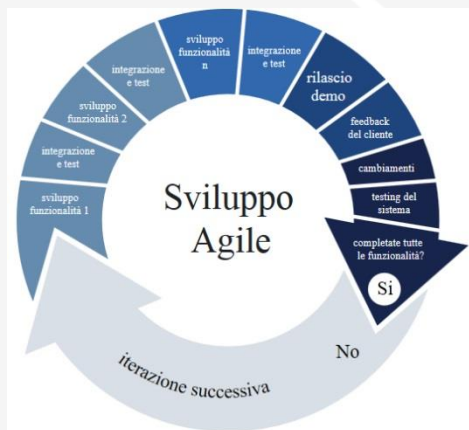
e restituire il **buonumore** ;-)

<https://designers.italia.it/>

sogei

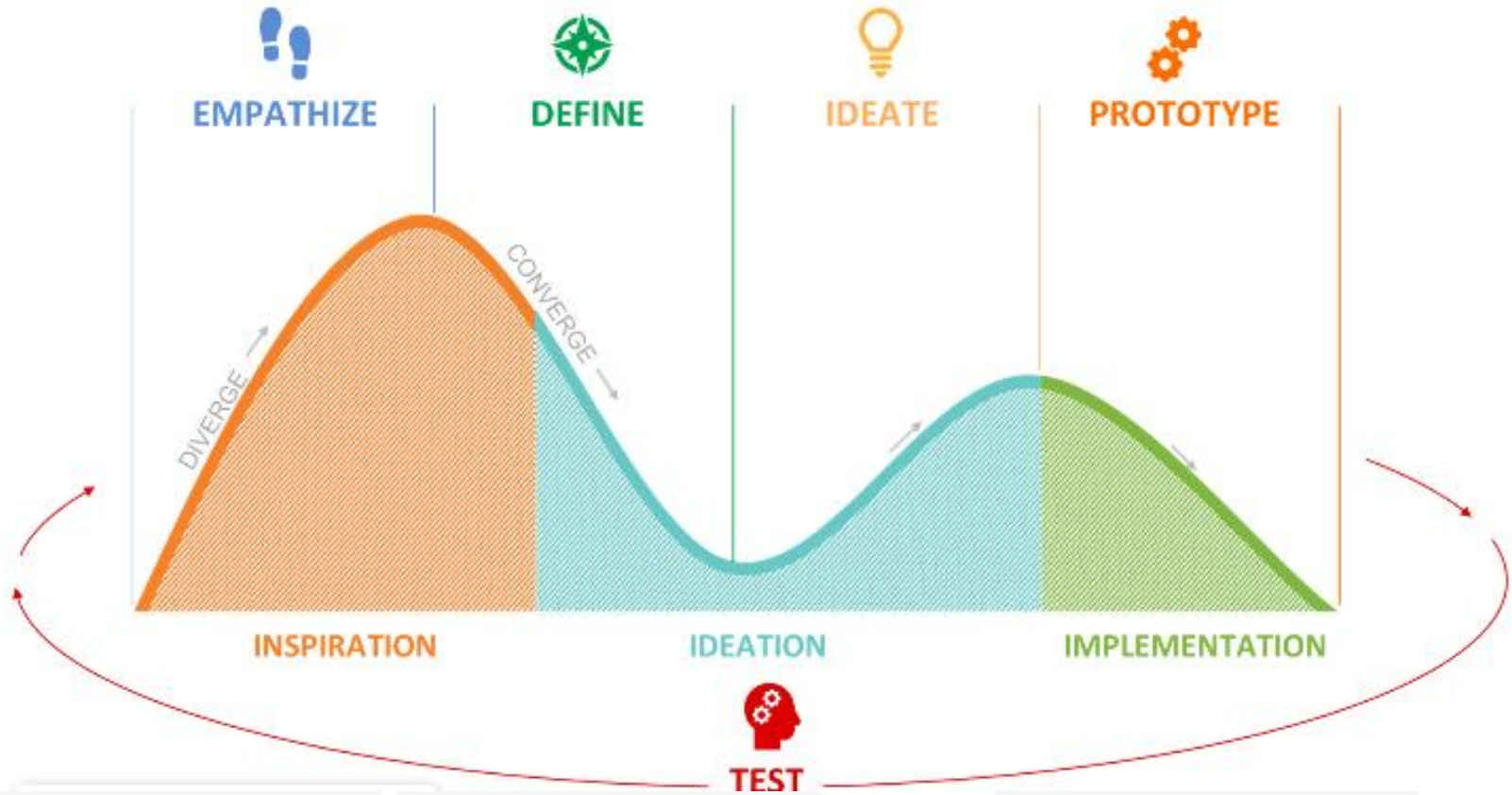
Sede Legale Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma

# Lo sviluppo dei servizi digitali





# Design Thinking vs Human-Centered Design



Fonte: <https://blog.movingworlds.org/>

Using Human-Centered Design with Design Thinking

sogei

Sede Legale Via M. Carucci n. 99 - 00143 Roma

# Design Thinking

## Cos'è il Design Thinking?

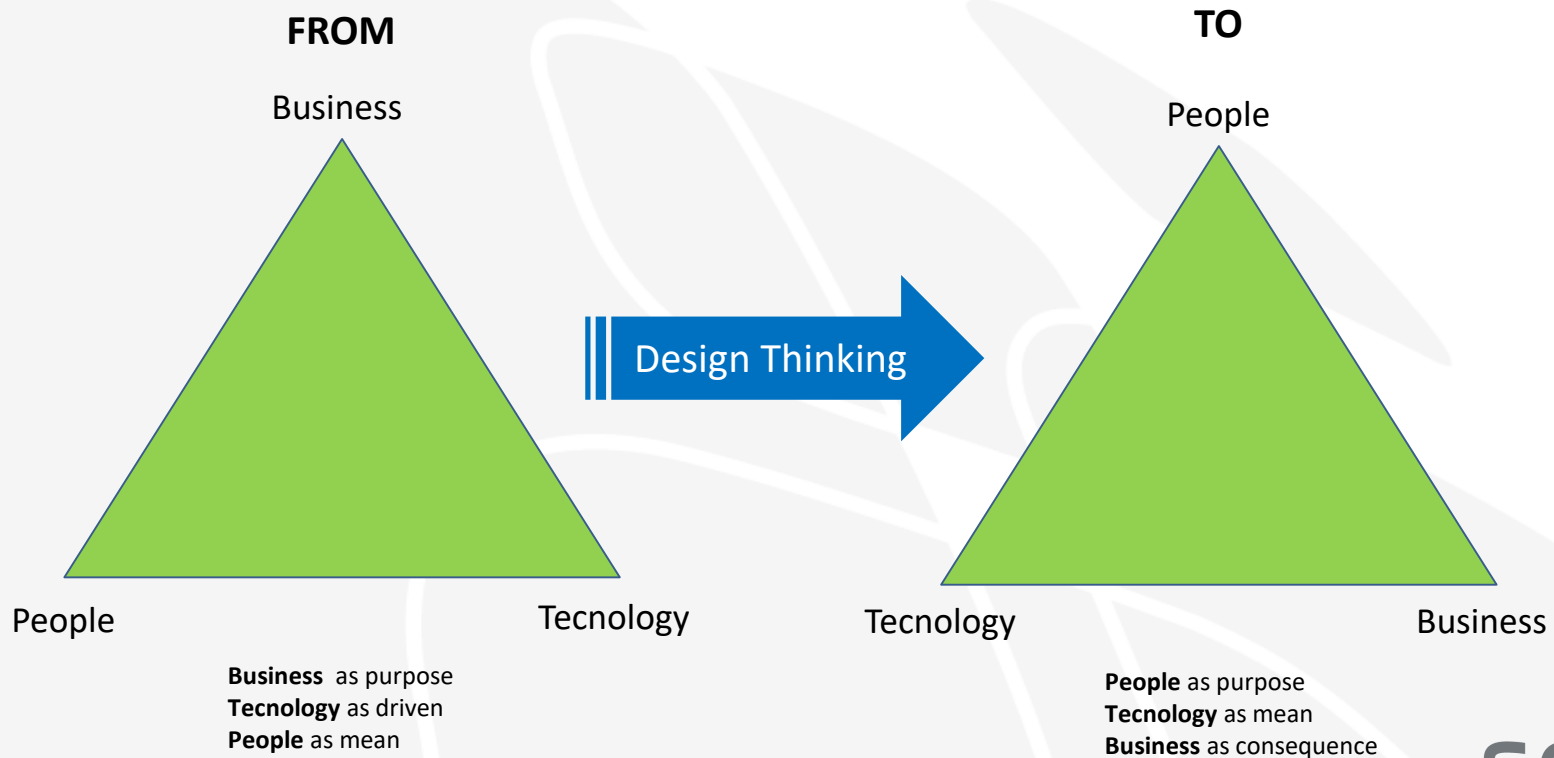


E' una metodologia utilizzata per risolvere problemi complessi impiegando attitudini creative e capacità analitiche

# Design Thinking - filosofia

*“Partiamo dai sogni e dai problemi delle persone e creiamo prodotti che li soddisfino. Se ci riusciremo lo sviluppo del business ne sarà la naturale conseguenza”*

*(R. Verganti – Prof di Gestione dell’Innovazione nel Corso di studi in Design e in quello in Ingegneria Gestionale Politecnico di Milano)*

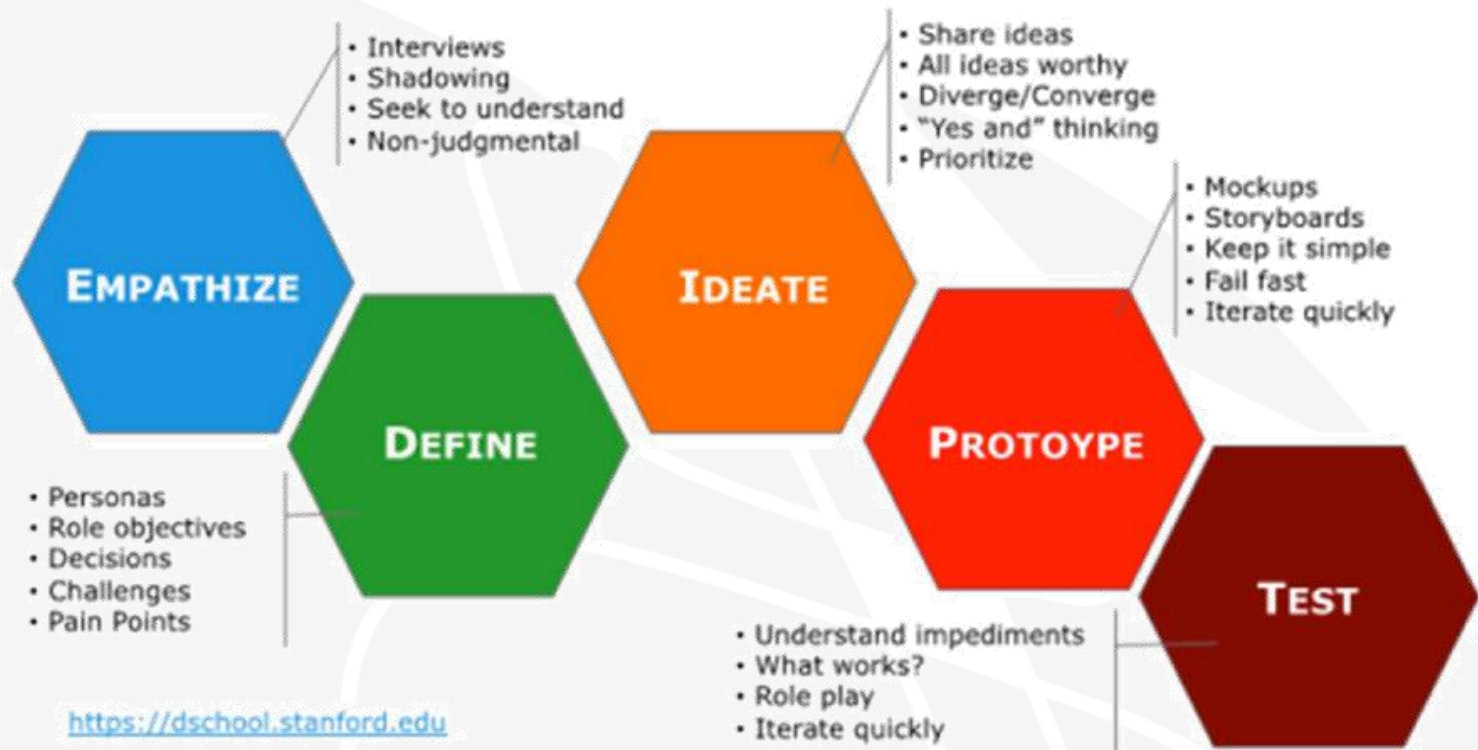


sogei

# Design Thinking – metodologia

David Kelley, fondatore della società di design IDEO e professore alla Stanford University, ha diviso il processo di pensiero e di progettazione nei seguenti elementi:

## Stanford d.school Design Thinking Process



# Design Thinking – 5 principi



**Empatizzare** : approccio human-centred, ogni problema ha un contesto unico, è quindi necessario osservare, ascoltare e comprendere il proprio utente, immergersi nel contesto di riferimento



**Definire** : elaborare quanto acquisito dall'utente, definire dati e attori chiave, rappresentando le esigenze degli utenti, i loro problemi e le decisioni, comprendendo bene le sfide da affrontare



**Ideare**: effettuare l'analisi e ricerca delle opportunità, condividere le ipotesi e le idee immaginando soluzioni innovative che risultino fattibili e con un reale vantaggio competitivo



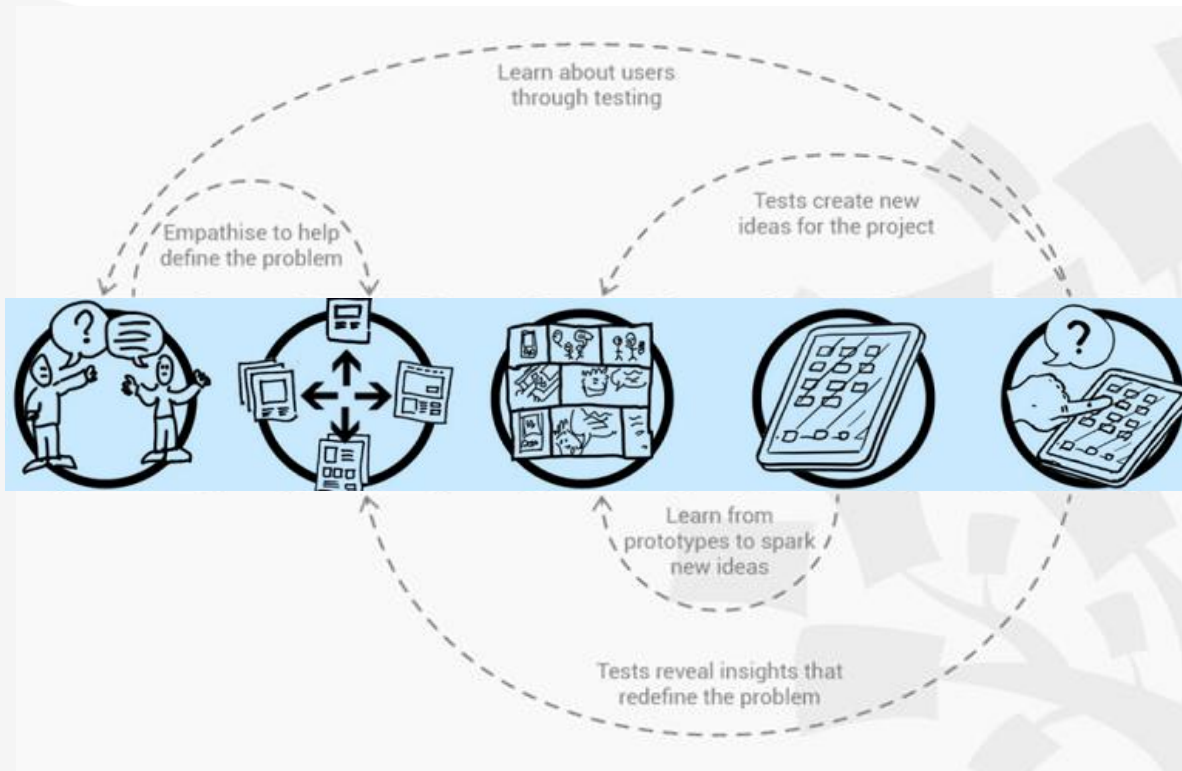
**Prototipare**: realizzare storyboard, creare modelli di prova, fare schizzi... per verificare la concretezza delle idee emerse anche attraverso i feedback degli utenti.



**Testare**: verificare l'efficacia delle idee attraverso il feedback delle persone coinvolte. Osservare e ascoltare l'utente, consentendogli di sperimentare il/i prototipo/i per scegliere la soluzione da adottare

# Design Thinking – processo iterativo

È importante notare che le cinque fasi **non sono sempre sequenziali**. Non devono seguire alcun ordine specifico e possono presentarsi in parallelo e/o ripetersi in modo iterativo.



Ciò significa semplicemente che il team di progettazione utilizza continuamente i risultati per rivedere, interrogare e migliorare le ipotesi iniziali e i risultati.

# Design Thinking: si può fare innovazione senza?

**Certamente, ma** il rischio è quello di perdere alcuni indirizzi chiave dei processi di progettazione più innovativi:

- **User centered** - un approccio e un processo centrato sull'utente che inizia con la

ricerca  
testa

- **Co-**  
condi

- **Siste**  
strate

- **Fatt**  
risulta

**il design thinking  
risulta un metodo di lavoro efficace per il  
problem solving e la generazione di idee  
innovative, consentendo una progettazione  
fluida e controllata da parte del cliente**

- **Olistico** - La combinazione di differenti discipline e tecnologie permette di raggiungere l'obiettivo del successo attraverso il miglioramento della "Customer eXperience".

# Design Thinking – le 4 tipologie

La ricerca conferma che non esiste un'unica interpretazione del Design Thinking capace di affrontare tutte le problematiche poste dai processi di innovazione, ma può assumere differenti forme in accordo con la natura delle aziende coinvolte, la sfida specifica e gli obiettivi del progetto di innovazione

CREATIVE  
PROBLEM  
SOLVING

## Creative Problem Solving

- 01 Processo nel quale la ricerca della **soluzione a un problema** avviene in **maniera creativa**.
- 02 Si basa sulla coesistenza e alternanza di **fasi divergenti e convergenti**.
- 03 Considera i **destinatari dell'innovazione sorgenti di conoscenza**.

SPRINT  
EXECUTION

## Sprint Execution

- 01 Processo di realizzazione di un prodotto sulla base delle **esigenze dell'utente**.
- 02 Ha come punto cruciale il time to market, ovvero una **grande rapidità di prototipizzazione**.
- 03 Soggetto a **User Contribution**: l'utente viene coinvolto in fase di test del prodotto.

CREATIVE  
CONFIDENCE

## Creative Confidence

- 01 Processo atto a stimolare **imprenditorialità** all'interno di organizzazioni.
- 02 Mette i lavoratori nella posizione di **prendere confidenza con i processi creativi e innovativi**.
- 03 Stimola le **attitudini alla base del Design Thinking** (es: empatia, tolleranza al rischio e al fallimento).

INNOVATION  
OF MEANING

## Innovation of Meaning

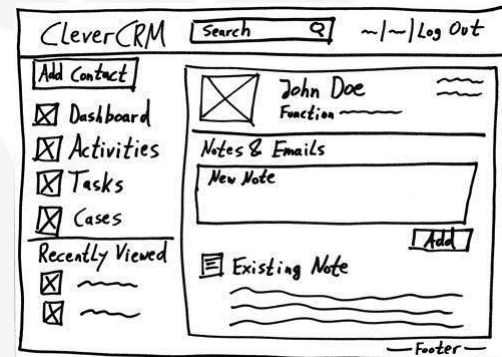
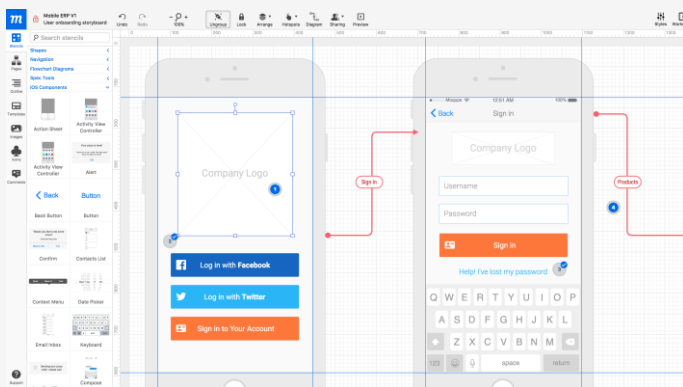
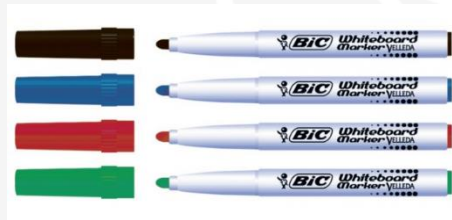
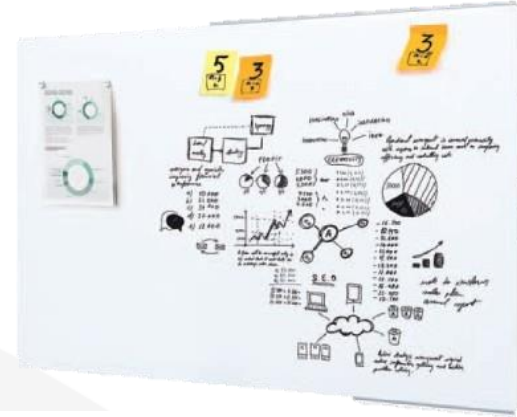
- 01 Ha come obiettivo l'individuazione di strategie che portino **valore sia all'utente sia all'azienda**.
- 02 **Ridefinisce la visione aziendale**, i messaggi e i valori legati al prodotto o al servizio offerto.
- 03 È un **approccio in fase embrionale**, e ha dunque una diffusione ancora limitata.



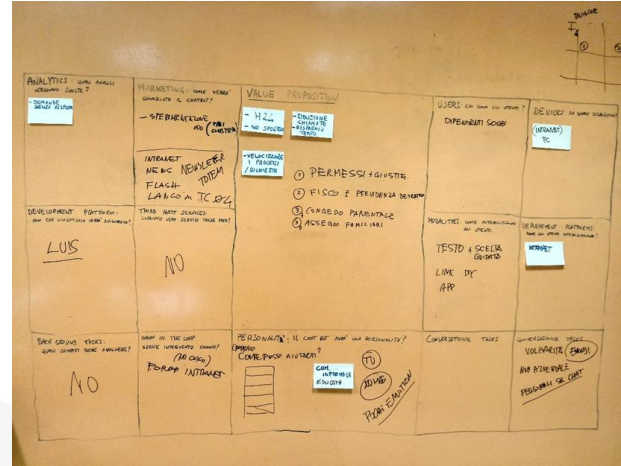
# Design Thinking – come funziona



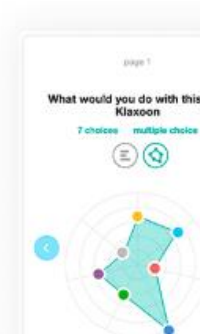
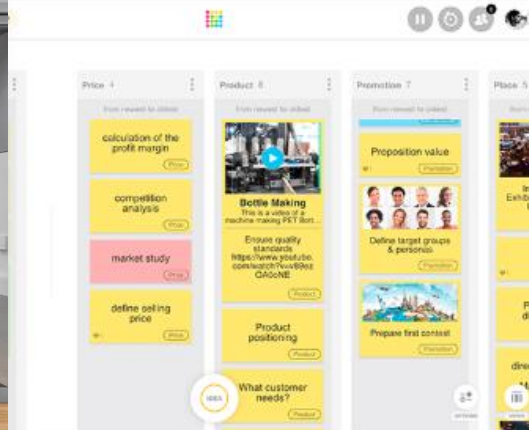
# Design Thinking: gli strumenti



# Design Thinking: gli spazi

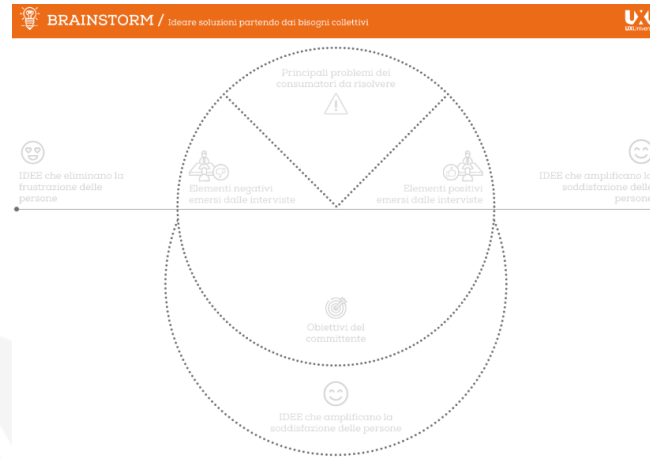
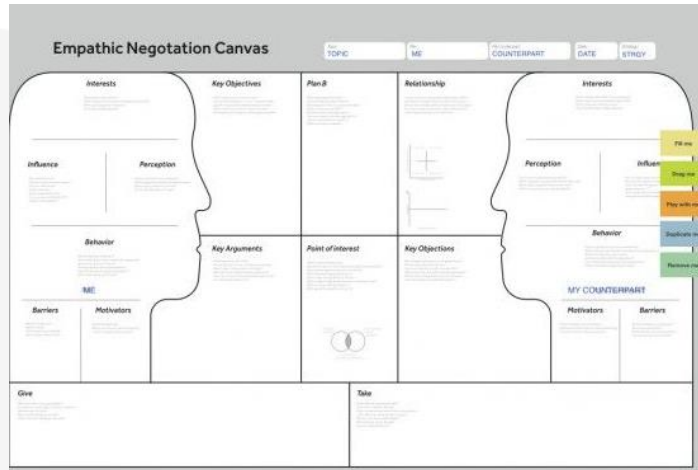


analogico e digitale



# Quanti Canvas esistono, quanti li usano? Sono utili tutti?

Over 5 million people use our Business Model Canvas. [strategyzer.com/](https://strategyzer.com/)



<https://www.mindtools.com>

<https://www.mclavazza.it/>

<https://www.uxuniversity.it/>

**Nome**  
professione + aggettivo

**STRUMENTI DIGITALI**  
[ Quali è o quali sono le piattaforme di riferimento ]

**ATTIVITÀ**  
[ Descrivi brevemente cosa fa in un suo giorno tipo ]

**NECESSITÀ**  
[ Quali sono i suoi bisogni più importanti ]

**OBIETTIVI E ASPIRAZIONI**  
[ Come vorrebbe migliorare la propria vita ]

**DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI**  
[ Cosa ostacola il raggiungimento dei suoi obiettivi ]

it designers Italia  
dalla parte dei cittadini



<https://www.ideo.com/>

sogei

<https://designers.italia.it/kit/personas/>

# Canvas per tutti...liberate la fantasia (ma fatevi aiutare!)

Crazy pro

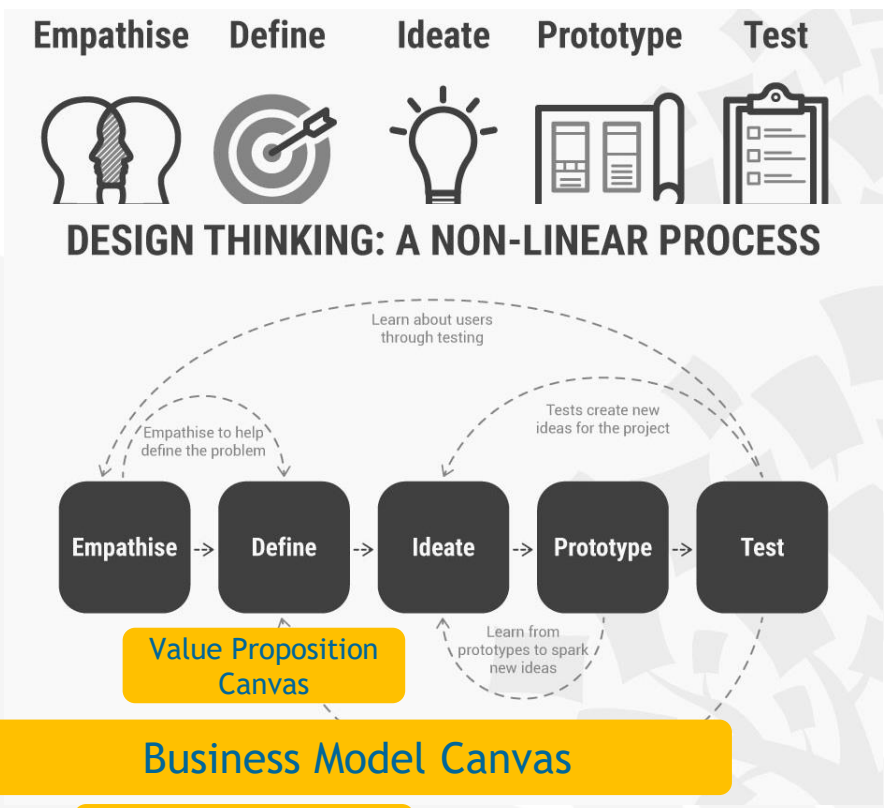


Indovina il tuo spazio e collega gli oggetti



sogei

# In quale fase?



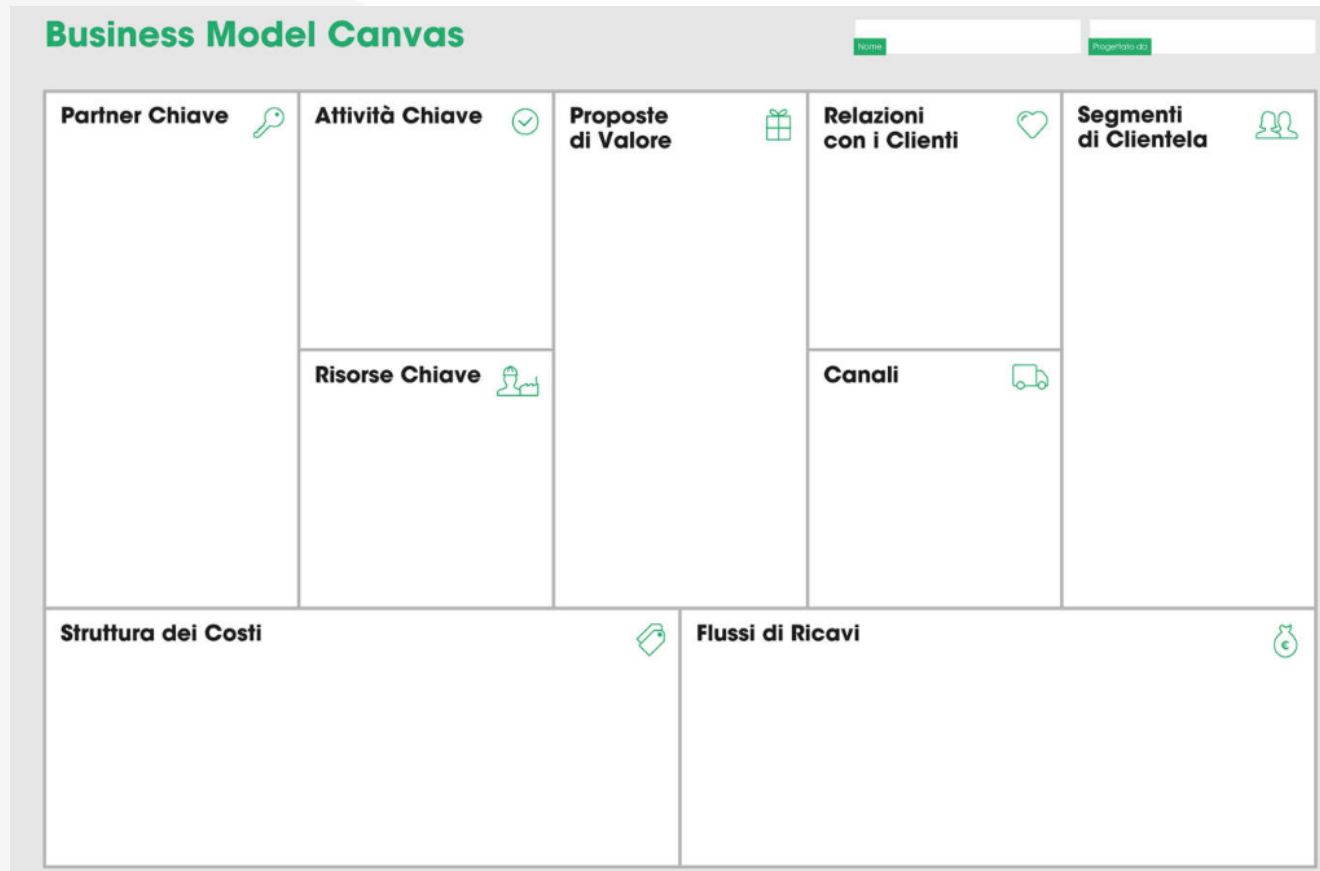
Il Design Thinking è un processo non lineare

- Empathy Map
- Personas
- Journey Map
- Scamper
- ...

# Il Business Model Canvas

E' uno strumento strategico di **Business Design** che utilizza il linguaggio visuale per creare e sviluppare **modelli di business** innovativi, ad alto valore.

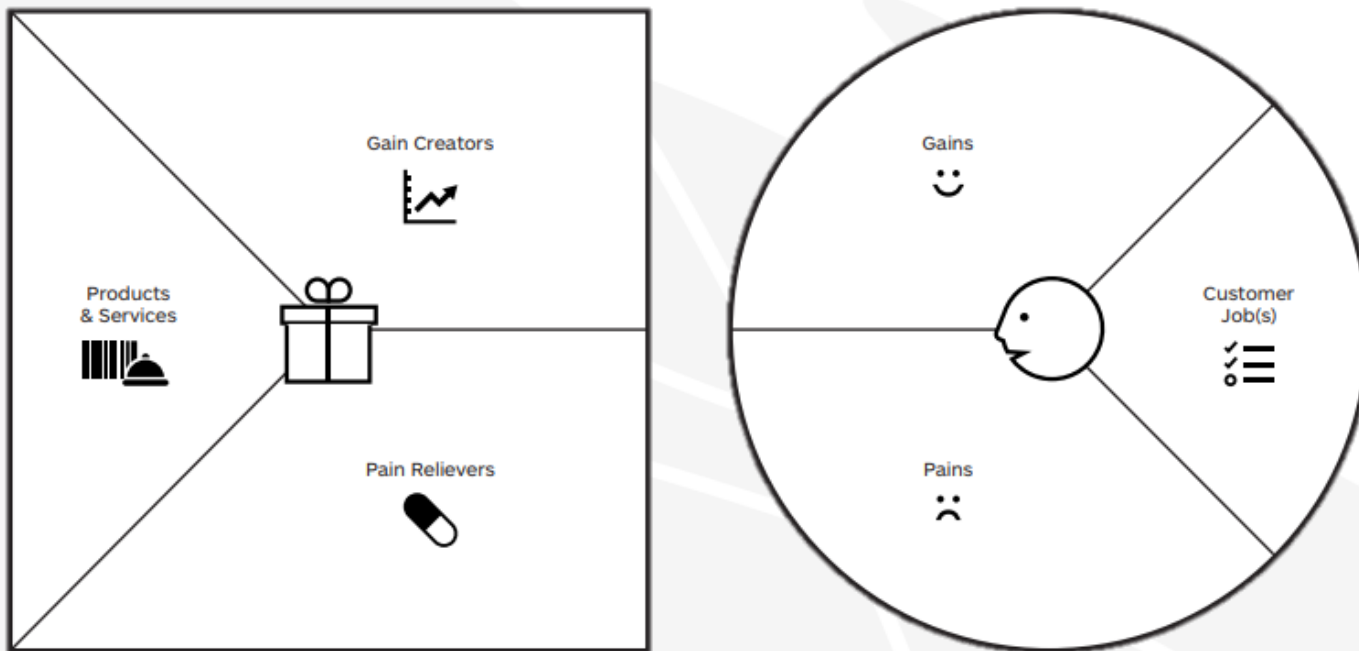
**Rappresenta visivamente il modo in cui un'azienda crea, distribuisce e cattura valore per i propri clienti e permette di disegnarlo in maniera partecipativa e iterativa**



# Value Proposition Canvas















Un modo semplice per comprendere le esigenze dei clienti e progettare i prodotti e i servizi che desiderano.

Si usa in combinazione con il Business Model Canvas e con altri strumenti e processi strategici di gestione ed esecuzione.



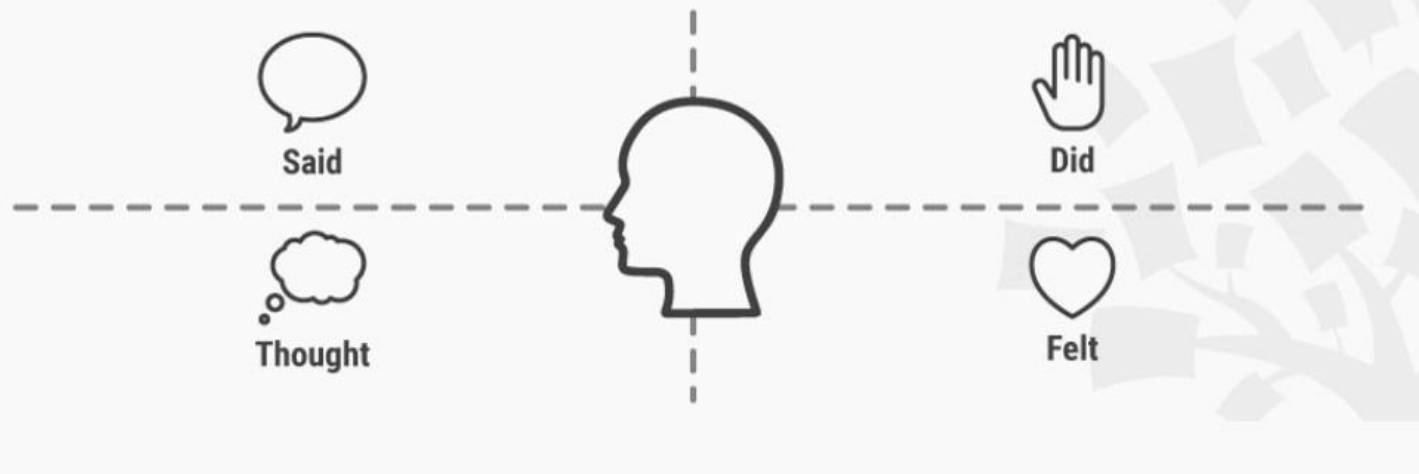


# Canvas, a ognuno il suo: il caso ChatBot

<p><b>Analytics</b></p>  <p>Quale tipo di analisi verrà svolta? Come? Perché?</p>	<p><b>Marketing</b></p>  <p>L'utente come verrà a conoscenza del Chatbot?</p>	<p><b>Value proposition</b></p>  <p>Quali punti deboli risolve il Chatbot? Quale valore fornisce all'utente?</p>	<p><b>Users</b></p>  <p>Chi sono gli utenti? Età? Localizzazione? Interessi?</p>	<p><b>Devices</b></p>  <p>A quali devices accedono i vostri utenti?</p>
<p><b>Development platforms</b></p>  <p>Come verrà implementato il Chatbot?</p>	<p><b>Third party services</b></p>  <p>Quale servizio terze parti sarà utilizzato?</p>		<p><b>Modalities</b></p>  <p>Come interagiscono i vostri utenti? Voce o testo?</p>	<p><b>Deployment Platforms</b></p>  <p>Dove gli utenti interagiranno con il Chatbot?</p>
<p><b>Background Tasks</b></p>  <p>Quali compiti il Chatbot dovrebbe eseguire in background?</p>	<p><b>Uman in the loop</b></p>  <p>È necessario l'intervento umano?</p>	<p><b>Personality</b></p>  <p>Il tuo Chatbot avrà una personalità? Quale?</p>	<p><b>Conversational Tasks</b></p>  <p>Di cosa parlerà il Chatbot?</p>	<p><b>Conversational Tasks</b></p>  <p>Di cosa non parlerà il Chatbot?</p>

# La Empathy Map – Interaction Design

## Empathy Mapping



## What-How-Why Method



# Users & Personas



## Nome

professione + aggettivo

## ATTIVITÀ

[ Descrivi brevemente cosa fa in un suo giorno tipo ]

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

[ Come vorrebbe migliorare la propria vita ]

## STRUMENTI DIGITALI

[ Qual è o quali sono le piattaforme di riferimento ]



## NECESSITÀ

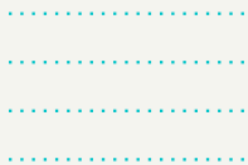
[ Quali sono i suoi bisogni più importanti ]

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

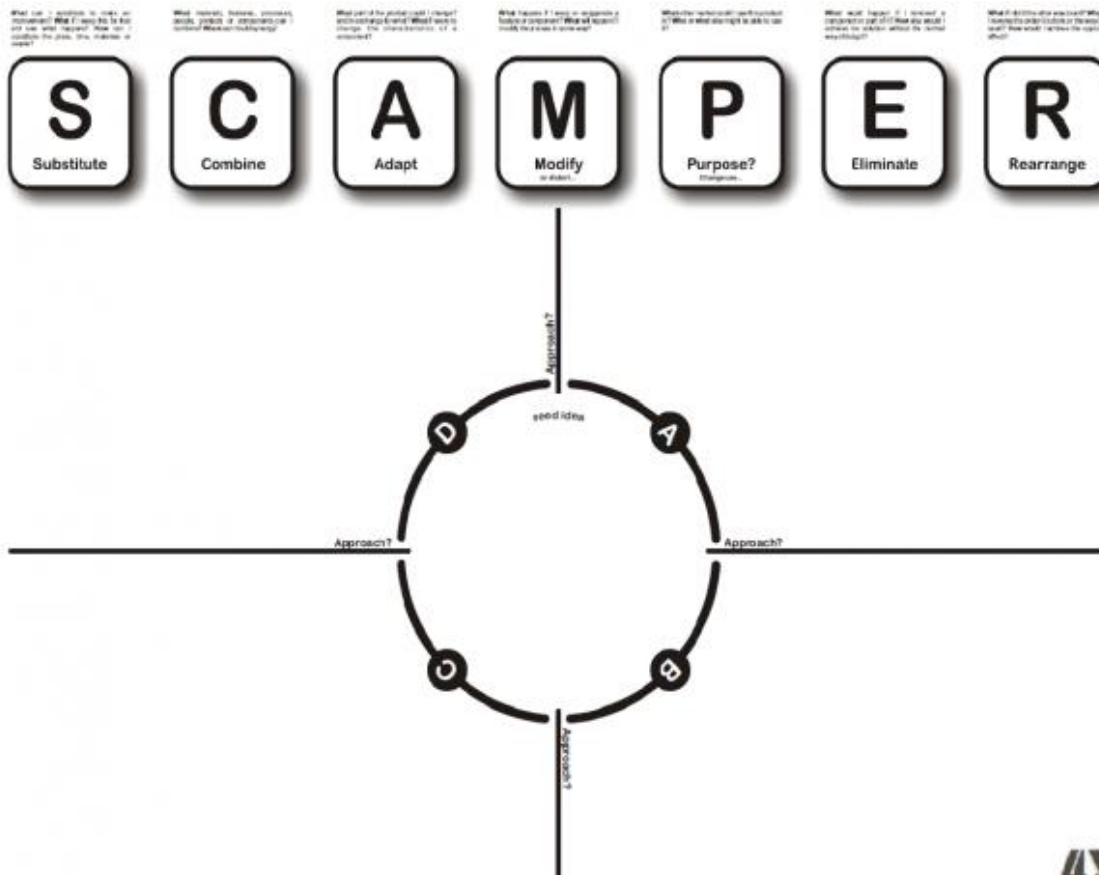
[ Cosa ostacola il raggiungimento dei suoi obiettivi ]



[ Che cosa direbbe? ]



# SCAMPER

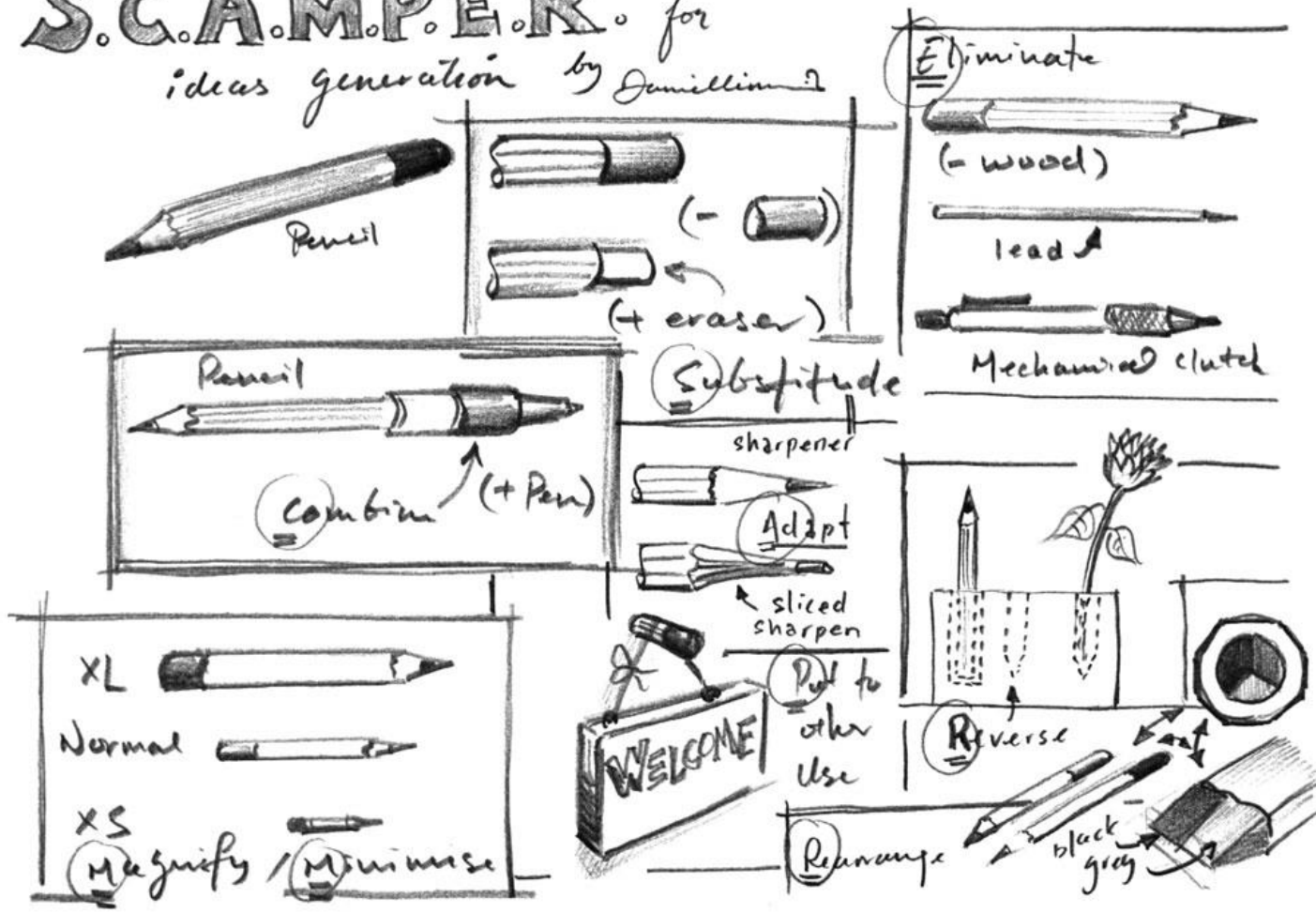


- Sostituire una parte del problema, del prodotto o del processo
- Combinare idee, prodotti o servizi precedentemente non correlati in una soluzione nuova;
- Adattare un elemento o un'idea da un settore o contesto ad un altro;
- Modificare o ingrandire l'idea o parte di essa per incrementare il valore percepito;
- Provare ad usare in un diverso contesto o per un nuovo utilizzo;
- Eliminare alcune componenti per concentrarsi sulla parte o funzione più importante;
- Rovesciare o riorganizzare l'uso tradizionale di un oggetto o di un'idea.



# Ideas Generation - una matita

**S.C.A.M.P.E.R.** for  
ideas generation by Deming



# Alcuni strumenti per lavorare

## Ideate

- Point of View (POV)
- Point of View (POV) mad-lib
- "How might we?" Questions
- Brainstorm
- Braindump
- Brainwrite
- Brainwalk
- Challenge assumptions
- SCAMPER
- Mindmap
- Sketch
- Storyboard
- Analogies
- Provocation
- Movement
- Bodystorm
- Gamestorm
- Cheatstorm
- Crowdstorm
- Co-creation workshops
- Prototype
- Creative pause
- Worst possible idea
- Post-it voting
- Four categories method
- Bingo selection
- Now Wow How matrix
- Six thinking hats

# Il prototyping



Marvel

POP

Prototyping on paper



sogei