

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

Scenario Europeo

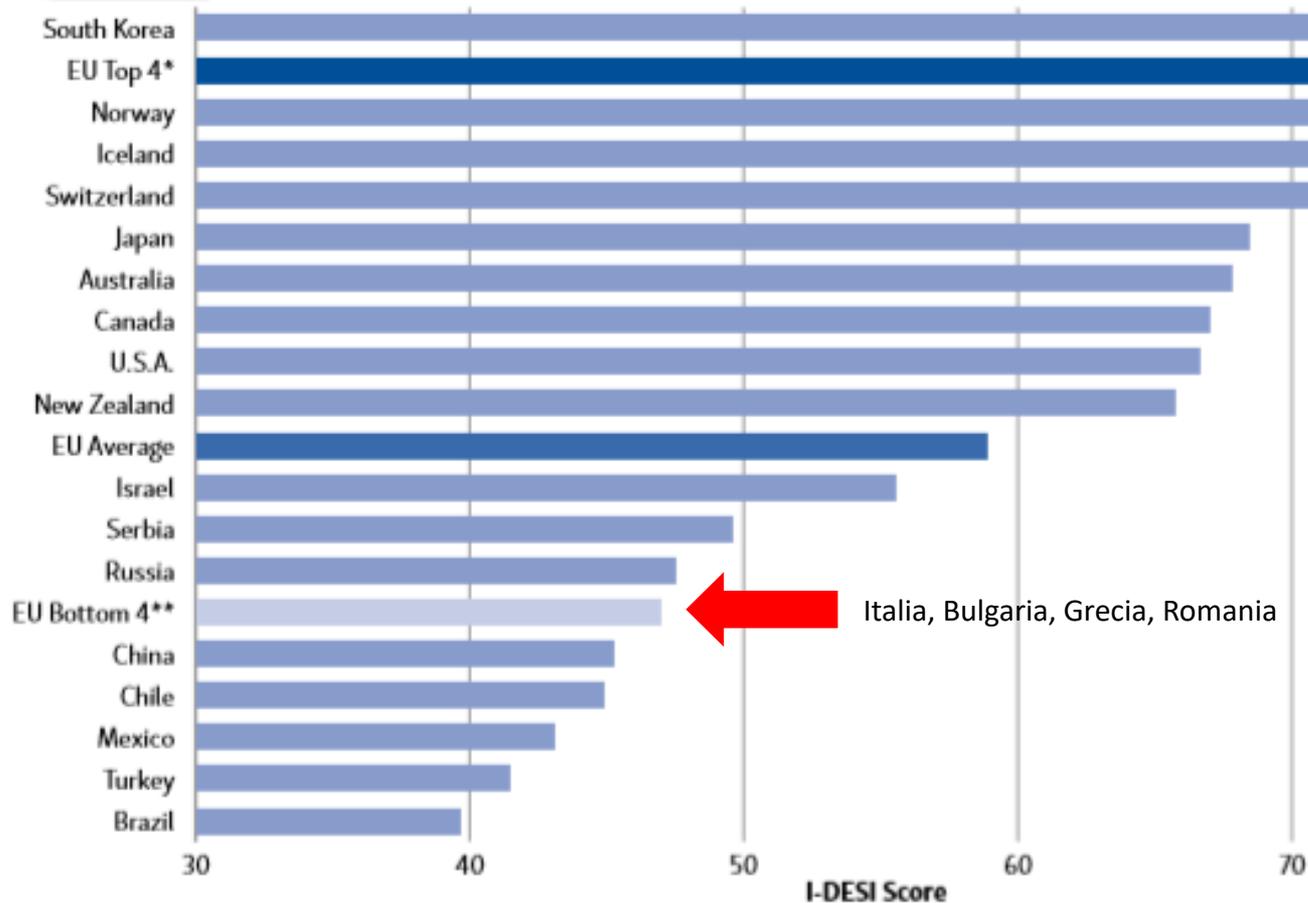
Entro il 2020 le Pubbliche Amministrazioni e le istituzioni europee dovranno essere accessibili, efficienti e inclusive.

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

COME

Mercato interno

Investimenti

Ogni europeo «digitale»

Cybersecurity

4
Sfide
politiche

**ACTION
PLAN**

4
Principi

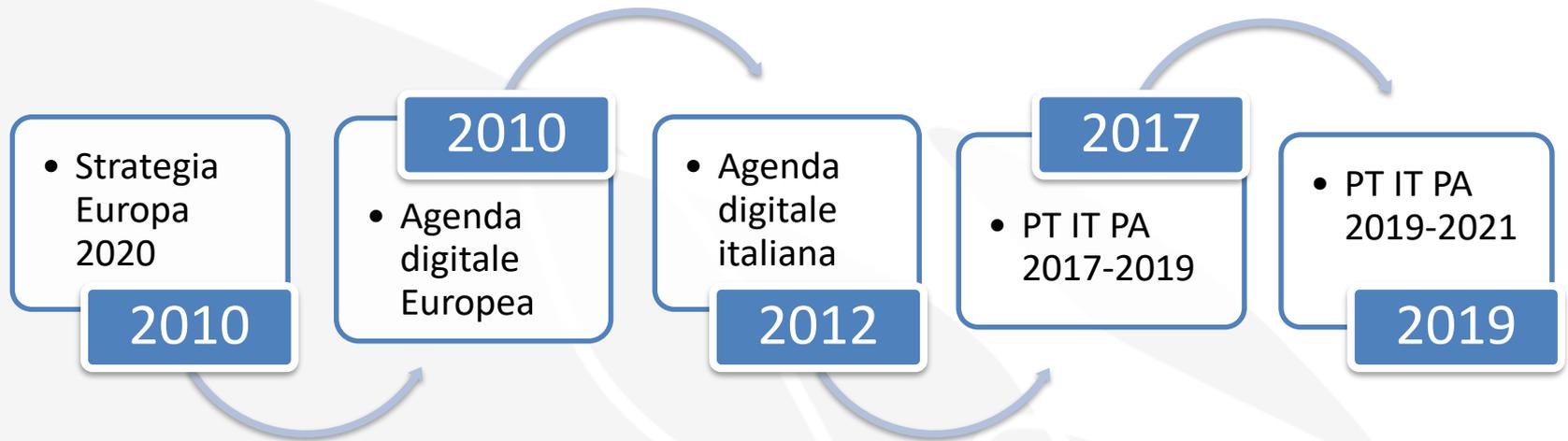
I leader conducono

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**

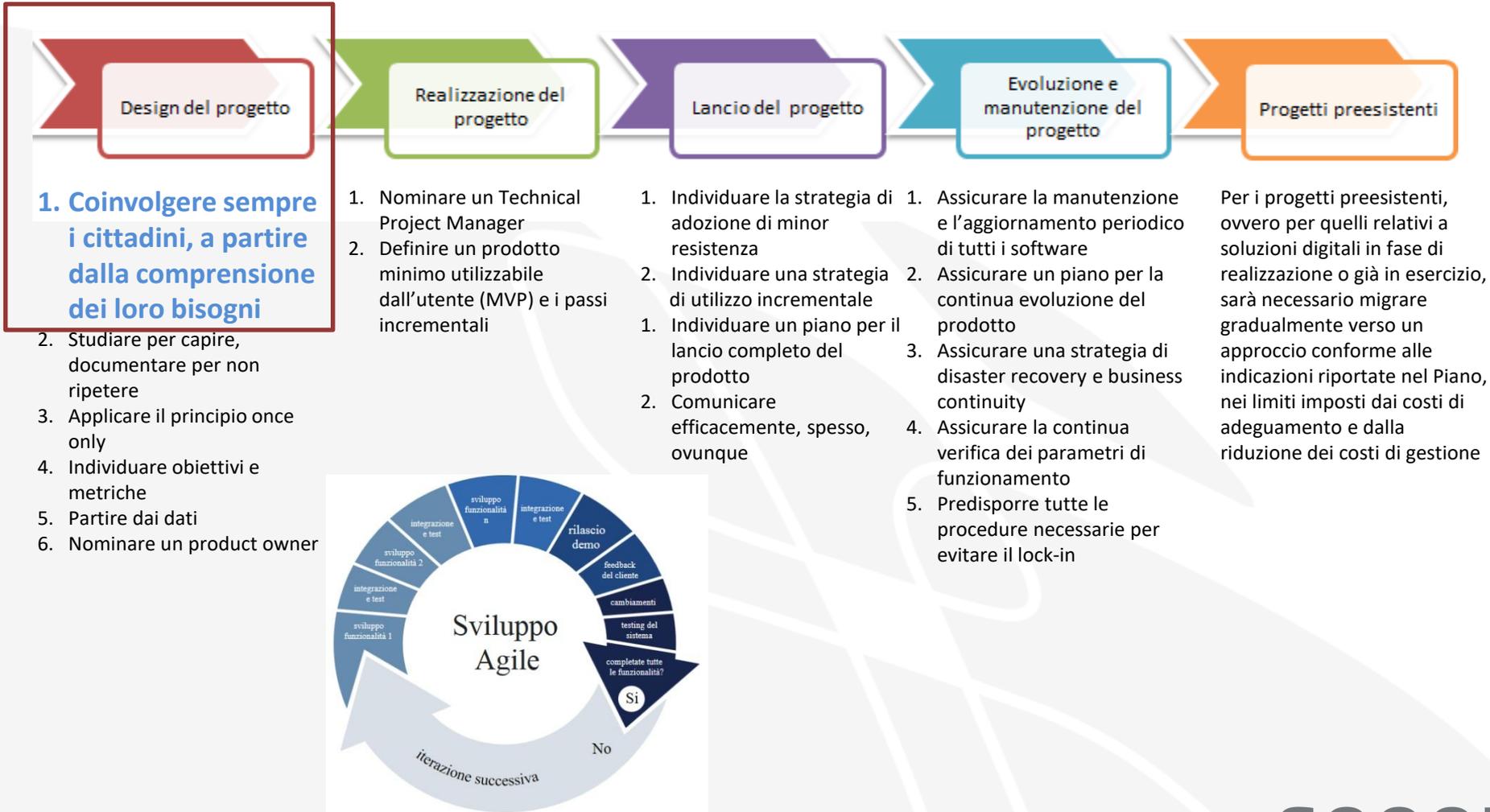
e restituire il **buonumore** ;-)

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

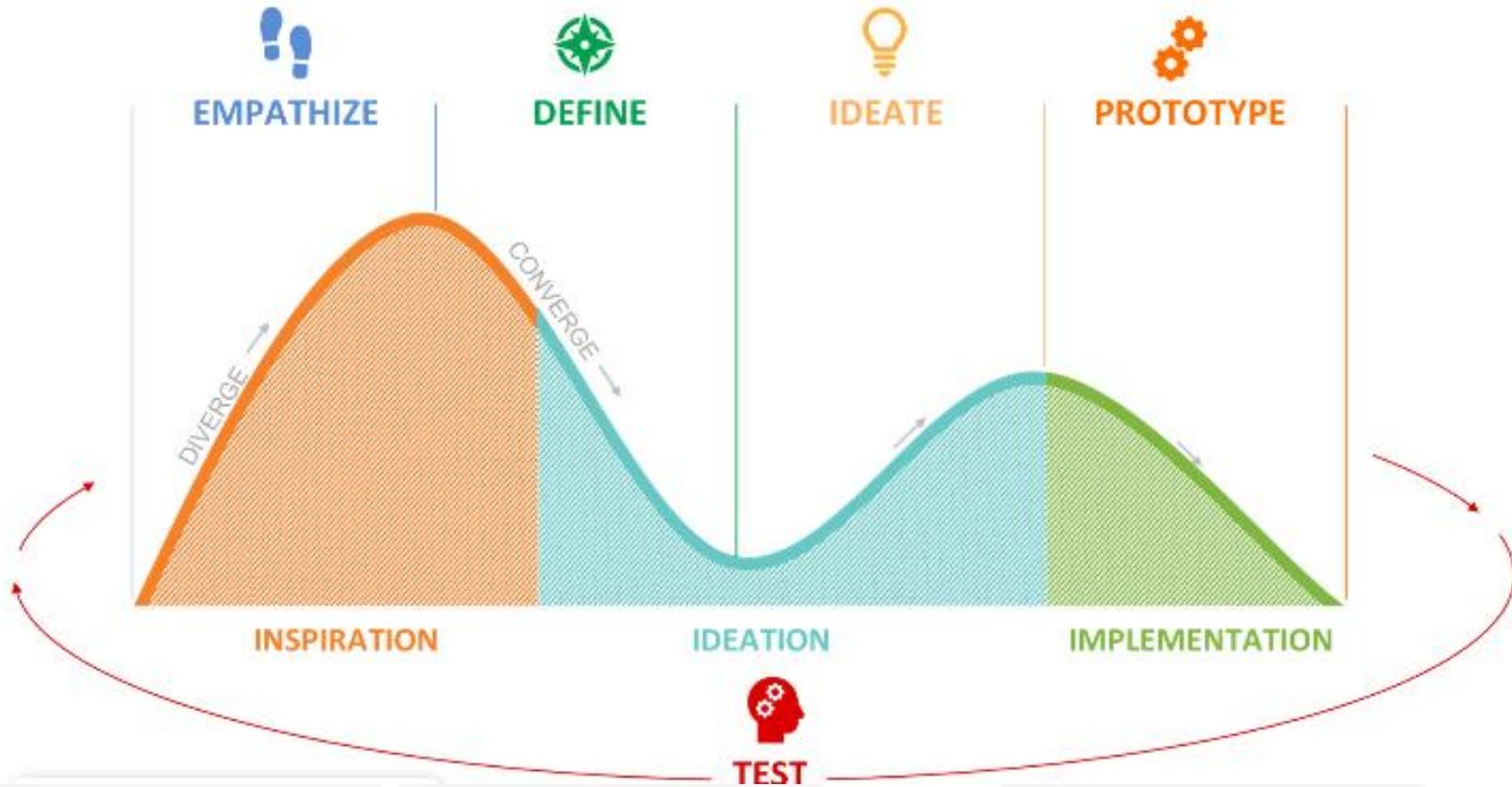
sogei

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?

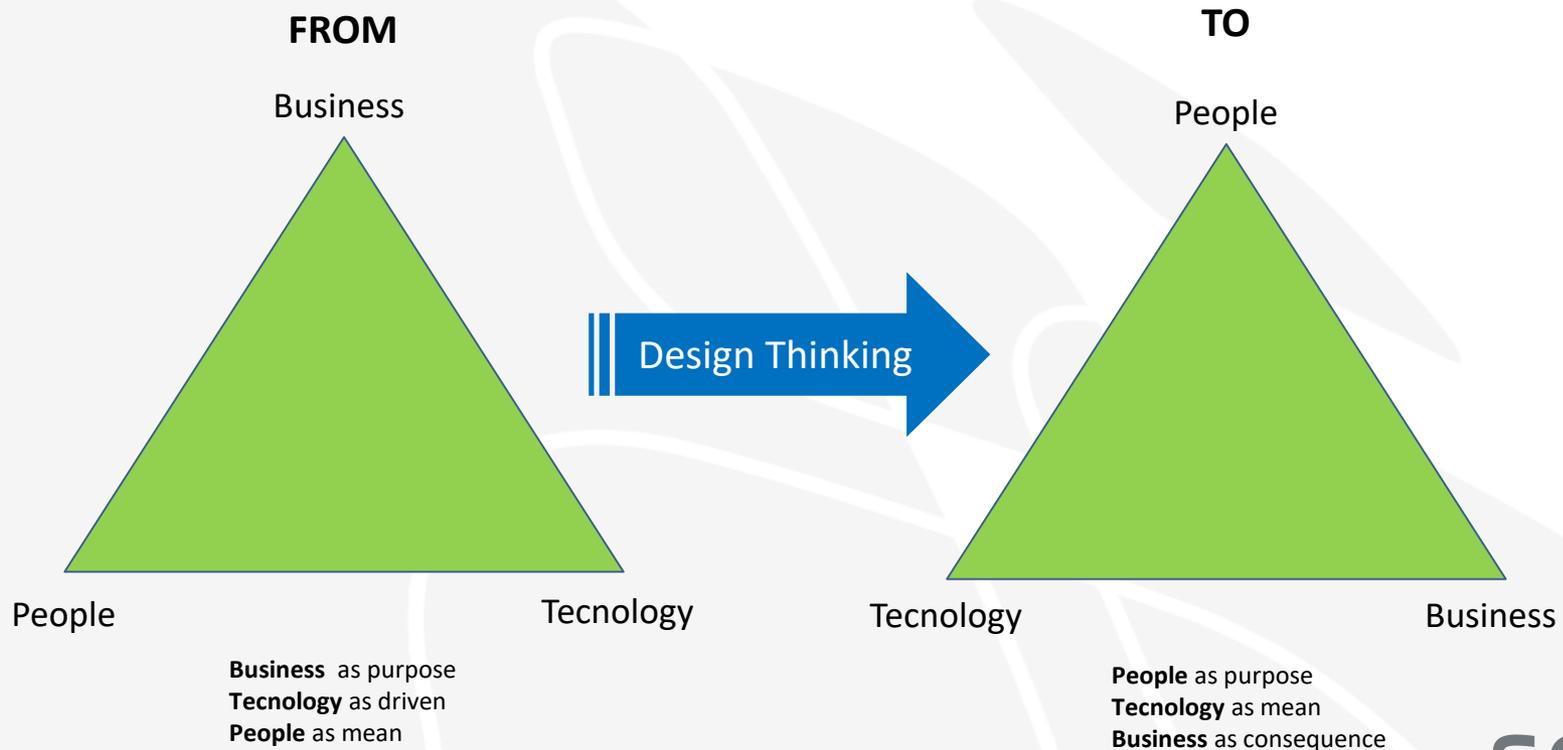


E' una metodologia utilizzata per risolvere problemi complessi impiegando attitudini creative e capacità analitiche

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”

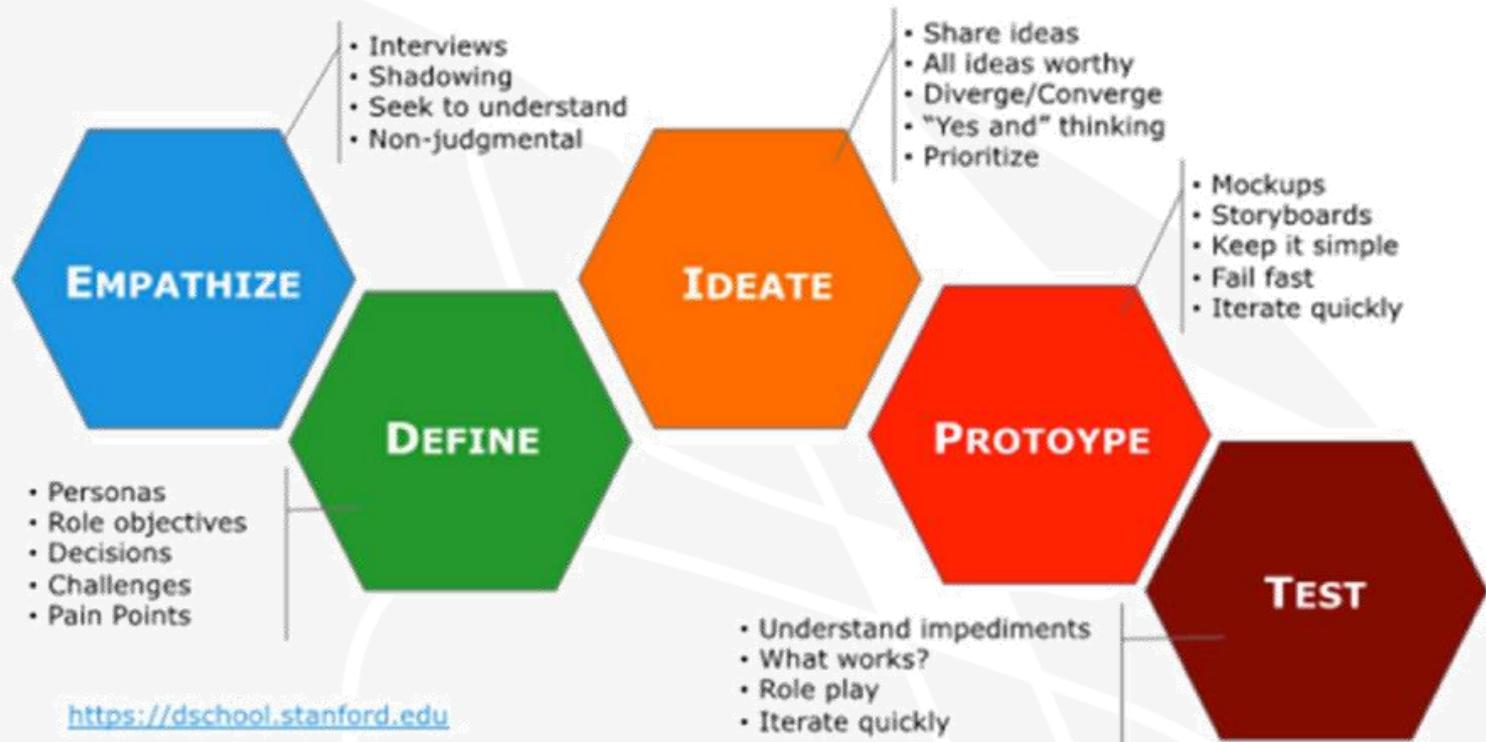
(R. Verganti – Prof di Gestione dell’Innovazione nel Corso di studi in Design e in quello in Ingegneria Gestionale Politecnico di Milano)



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



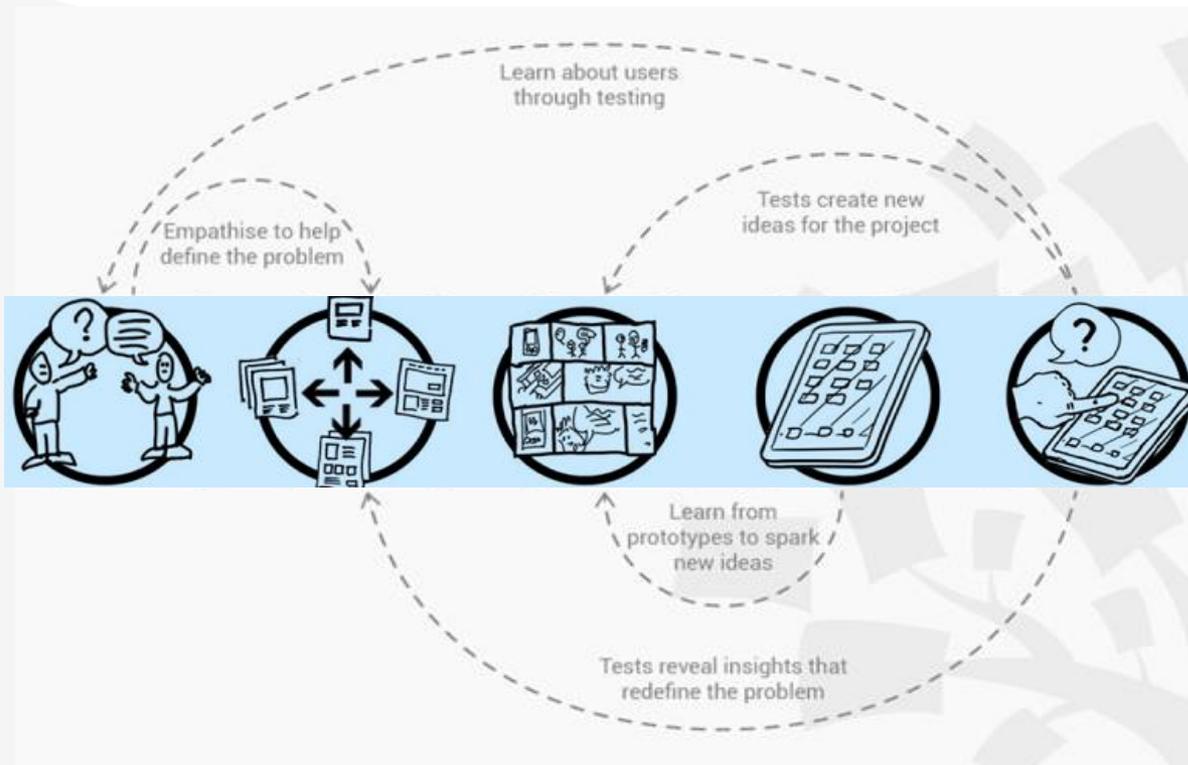
Prototipare: realizzare storyboard, creare modelli di prova, fare schizzi... per verificare la concretezza delle idee emerse anche attraverso i feedback degli utenti.



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-c**
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

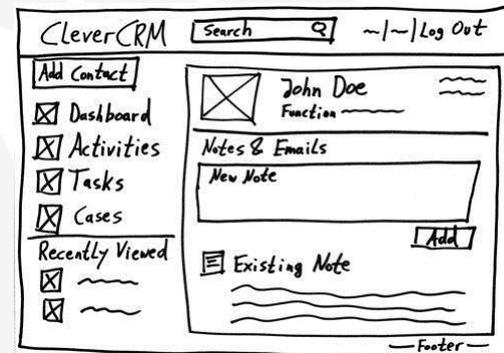
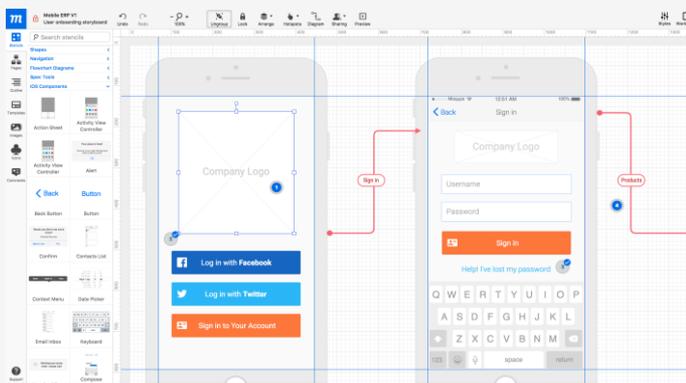
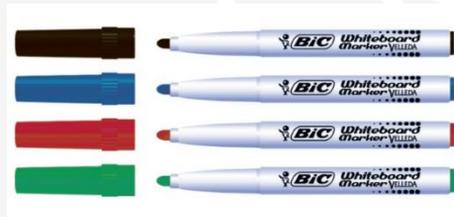
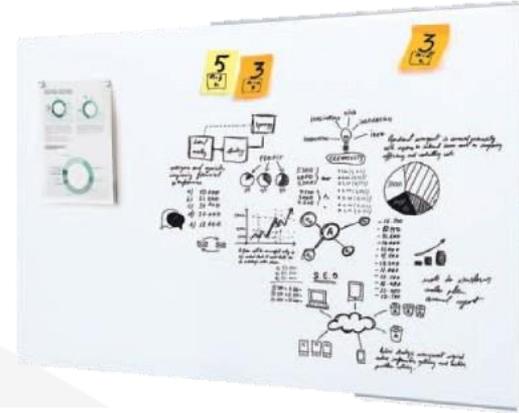
Innovation of Meaning

- 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.

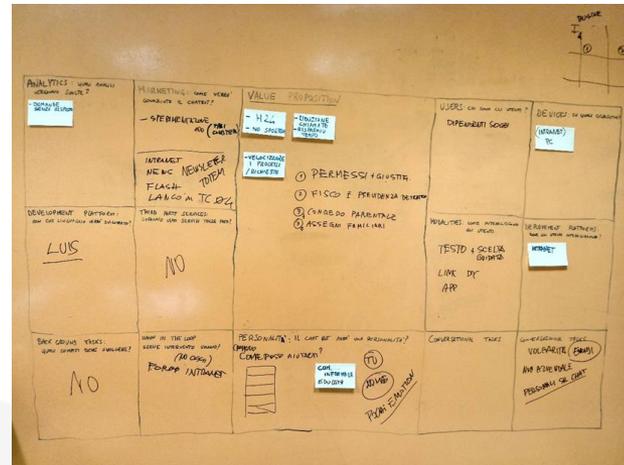
Design Thinking – come funziona



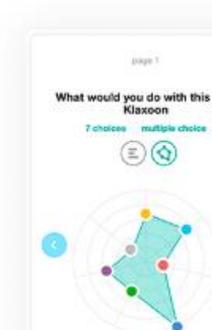
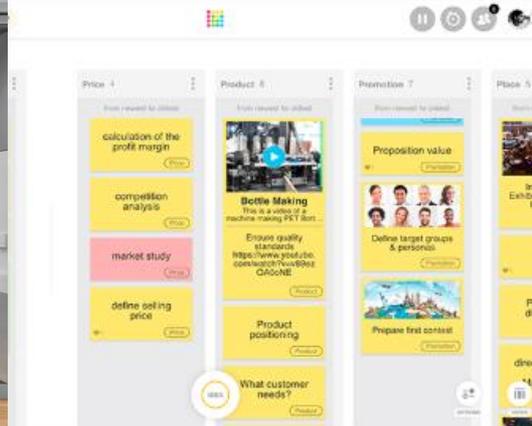
Design Thinking: gli strumenti



Design Thinking: gli spazi

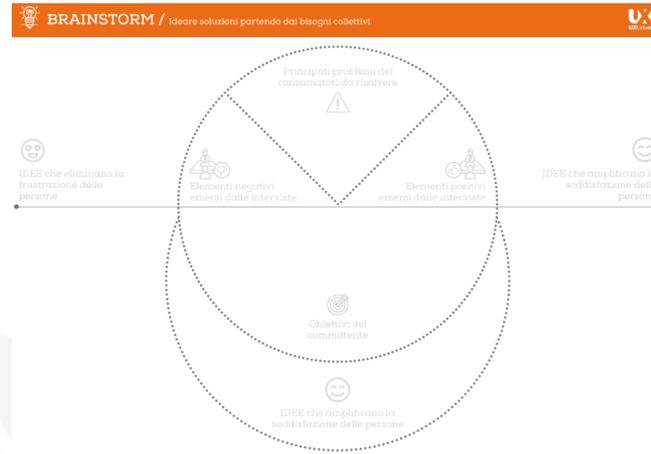
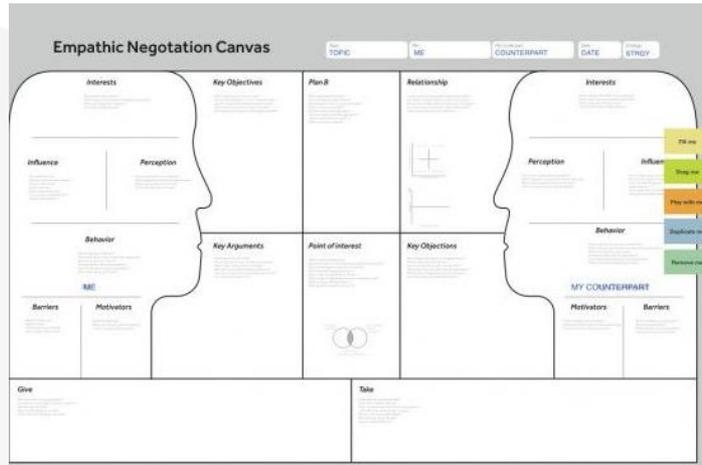


analogico e digitale



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

Over 5 million people use our Business Model Canvas. strategyzer.com/



<https://www.mindtools.com>

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

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

The template is titled 'Nome' and includes the following sections:

- professione + aggettivo:** A field for the user's profession and an adjective.
- STRUMENTI DIGITALI:** A section for digital tools, with a note: '[Quali è o quali sono le piattaforme di riferimento]'. It includes icons for a computer, tablet, and smartphone.
- ATTIVITÀ:** A section for activities, with a note: '[Descrivi brevemente cosa fa in un suo giorno tipo]'.
- NECESSITÀ:** A section for needs, with a note: '[Quali sono i suoi bisogni più importanti]'.
- OBIETTIVI E ASPIRAZIONI:** A section for goals and aspirations, with a note: '[Come vorrebbe migliorare la propria vita]'.
- DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI:** A section for difficulties and frustrations, with a note: '[Cosa ostacola il raggiungimento dei suoi obiettivi]'.

 There is also a 'Che cosa direbbe?' section with a quote icon and a 'designers.italia' logo at the bottom.

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



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

sogei

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

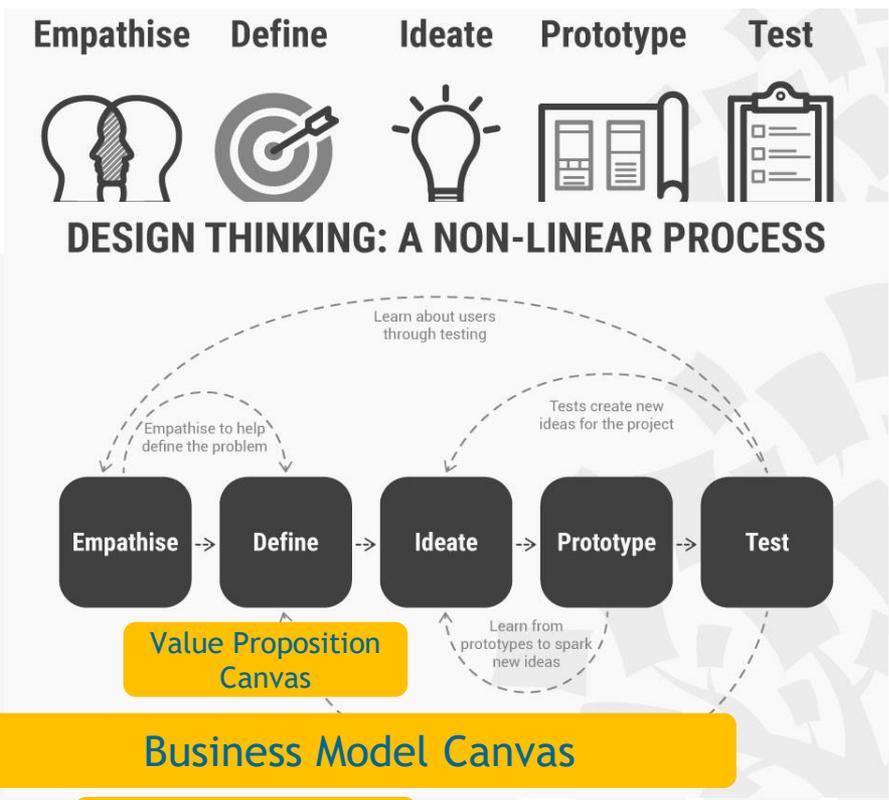
Crazy pro



Indovina il tuo spazio e collega gli oggetti



In quale fase?

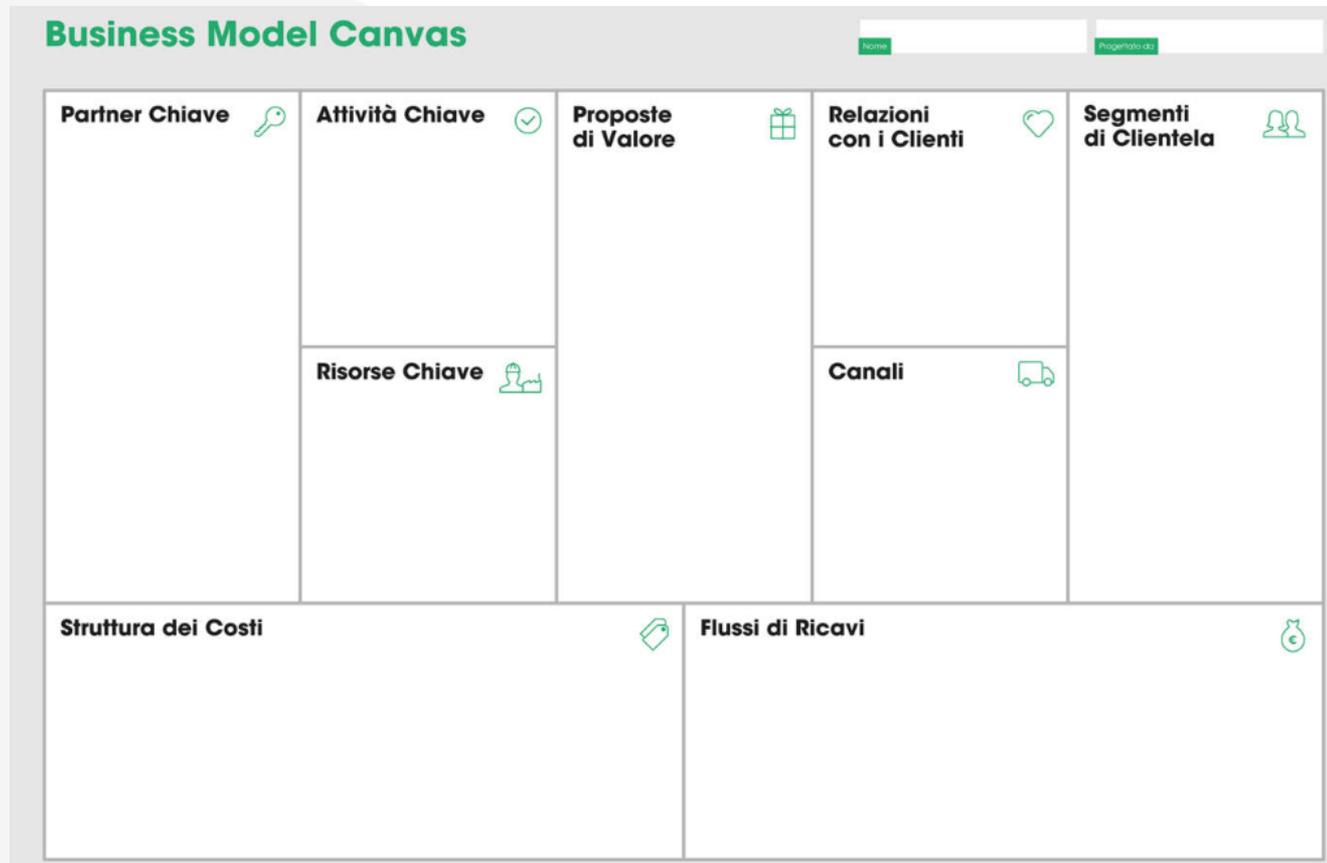


Il Design Thinking è un processo non lineare

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.

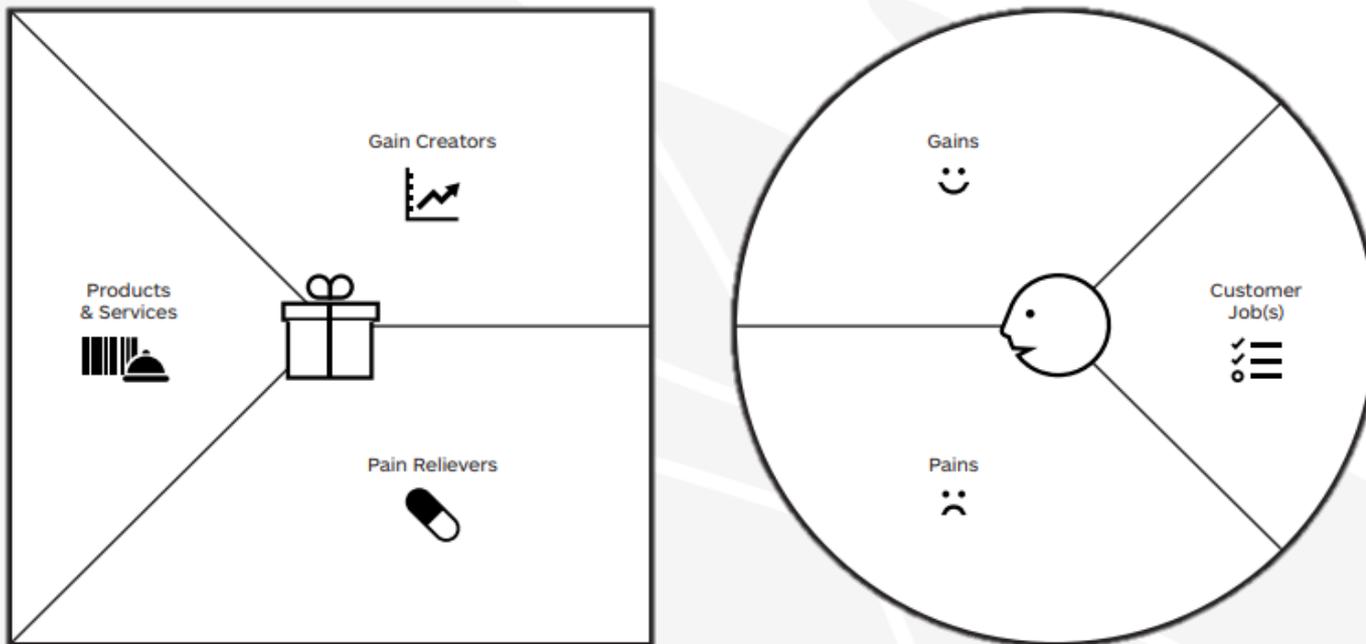
Rappresenta visivamente il modo in cui un'azienda crea, distribuisce e cattura valore per i propri clienti e permette di disegnarlo in maniera partecipativa e iterativa



Value Proposition Canvas

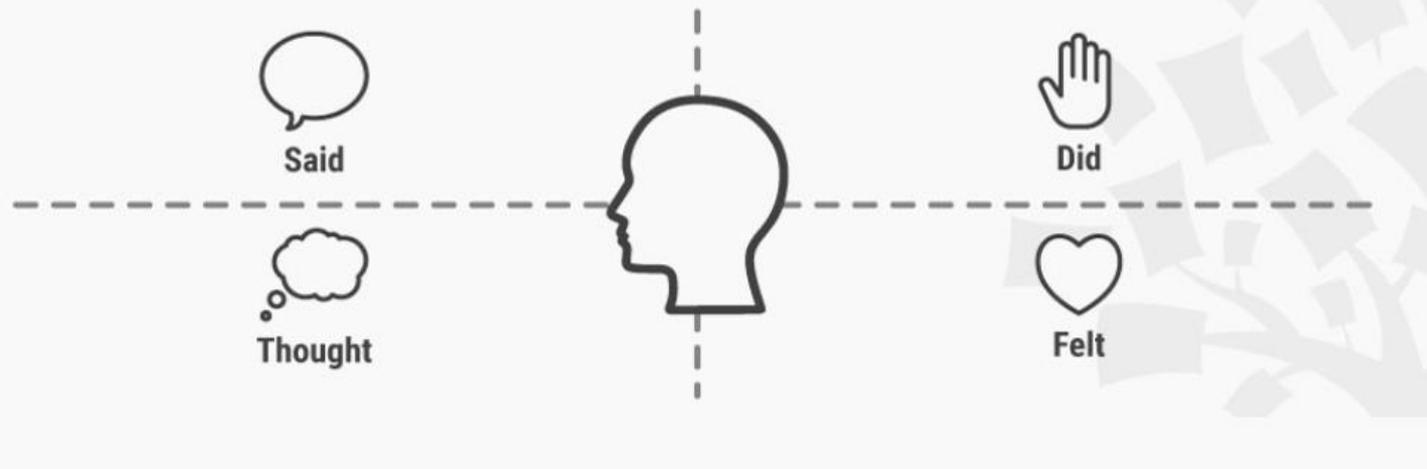
Un modo semplice per comprendere le esigenze dei clienti e progettare i prodotti e i servizi che desiderano.

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



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

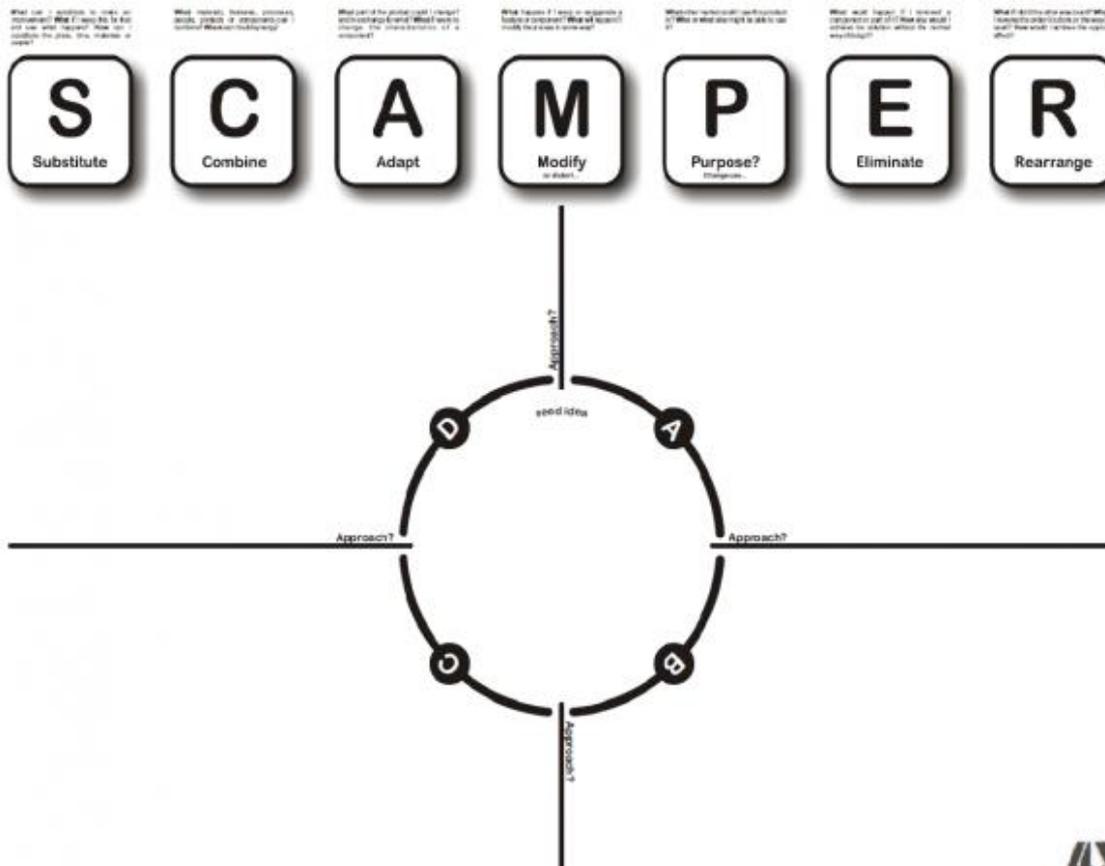
[Cosa ostacola il raggiungimento dei suoi obiettivi]



[Che cosa direbbe?]



SCAMPER

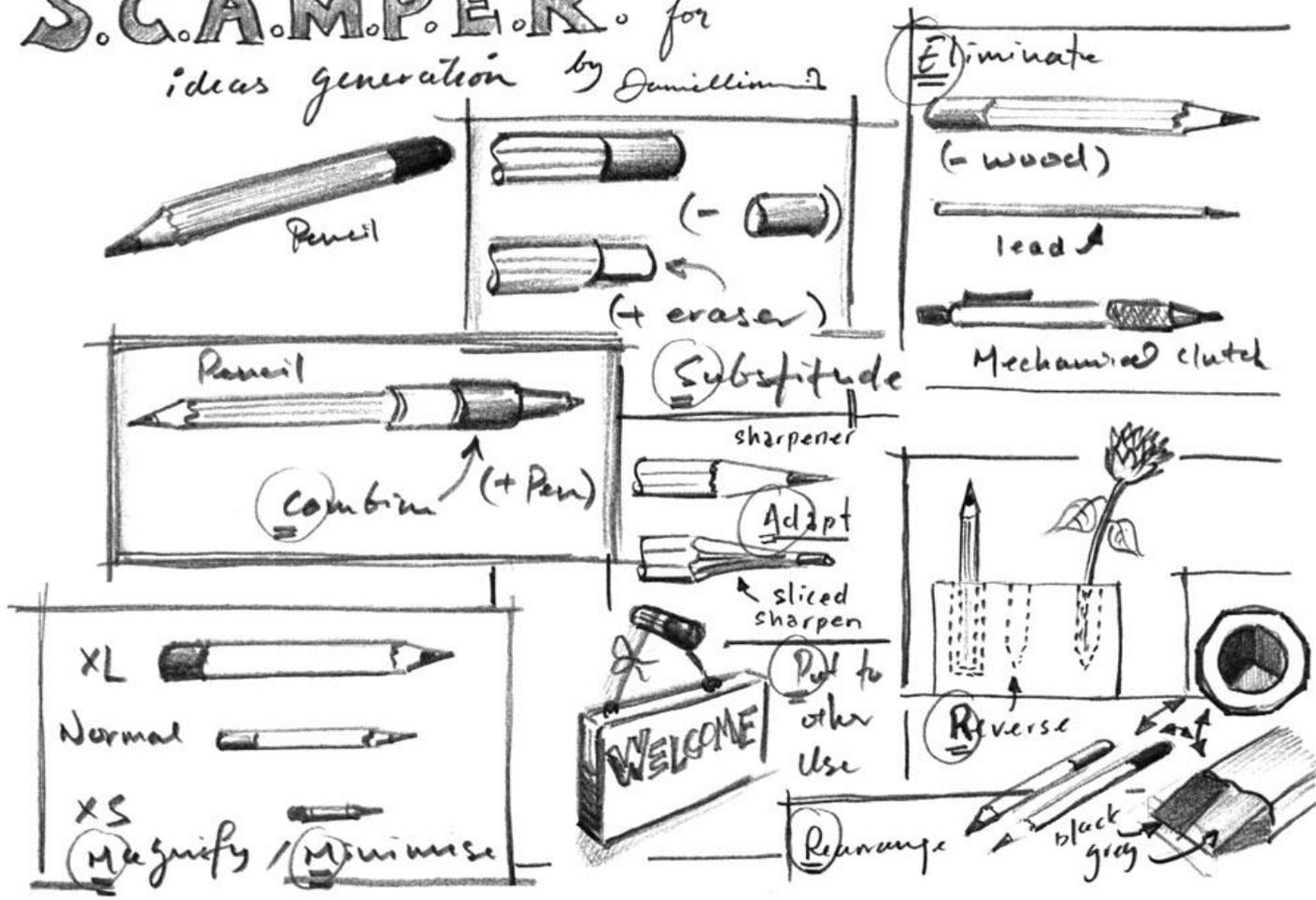


- Sostituire una parte del problema, del prodotto o del processo
- Combinare idee, prodotti o servizi precedentemente non correlati in una soluzione nuova;
- Adattare un elemento o un'idea da un settore o contesto ad un altro;
- Modificare o ingrandire l'idea o parte di essa per incrementare il valore 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

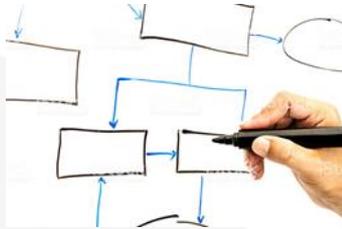


Alcuni strumenti per lavorare

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