



Design Thinking

Il pensiero progettuale



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti



Summary

Design Thinking

Il pensiero progettuale

1. Design Thinking: metodologia, caratteristiche e principi
2. Le fasi del processo: il modello del “doppio diamante”
3. Il Progetto Designers Italia

Design Thinking - metodologia

Il Design Thining è un approccio metodologico volto all'**innovazione**, basato sul **lavoro collaborativo** che permette a ciascun partecipante di esercitare il **pensiero creativo** e far emergere spunti di riflessione utili a **costruire proposte** condivise.

Si fonda sulla capacità di **risolvere problemi complessi** (es. problemi organizzativi interni, supportare e rendere più efficienti i processi interni alle Amministrazioni, nonchè far fronte alle sfide dettate dalla trasformazione digitale in corso) facendo leva su una visione e una gestione creativa.

Gli **approcci** di Design Thinking possono essere diversi a seconda delle **necessità**, delle **sfide specifiche** e degli **obiettivi** posti dal Progetto di innovazione, riconducibili a **quattro principali modelli**:



Risoluzione dei problemi creativa

Approccio di Design Thinking **più diffuso**: si tratta di una metodologia con la quale si può innovare comprendendo i bisogni dell'utente, immaginando più soluzioni possibili per rispondere alle sue esigenze.



Esecuzione sprint

Attraverso questa tipologia si pone un obiettivo abbastanza **chiaro** (ad esempio efficientare i processi operativi attenendosi alle esigenze dei dipendenti/utenti finali) e in **fretta** (la rapidità dell'identificazione di un prototipo di soluzione è uno dei punti cruciali).



Fiducia creativa

Approccio che ha come obiettivo quello di stimolare la **creatività**, **coinvolgendo le persone** per dare loro maggiore spazio.



Significato dell'innovazione

Approccio che intende ridefinire la visione e i valori legati al lavoro svolto. Si tratta di un approccio che ha come obiettivo quello di **apportare valore** sia all'organizzazione che all'utente finale.

Design Thinking - benefici e leve

L'uso del metodo del Design thinking ha una serie di **benefici** e di **leve**:

Benefici



- Tempo per pensare a come **anticipare il prossimo cambiamento** disruptive.
- Creazione di occasioni di **confronto reale** per identificare opportunità con gli utenti.
- Sviluppo di **idee innovative** in forma tangibile, cliccabile, visuale.
- Costruzione di **forti relazioni all'interno di un team trasversale**.

Leve



- **Collaborazione** - La progettazione è finalizzata a far emergere spunti da ogni partecipante, abbattendo gerarchie, stimolando continuamente e in modo diversi tutte le persone al tavolo.
- **Ideazione accelerata** - All'ideazione sono dedicati momenti specifici (divergenza), di breve durata per assicurare il pensiero libero da condizionamenti della razionalità
- **Rappresentazione visuale** - Il disegno consente la focalizzazione su elementi essenziali (convergenza), la creazione di più link tra gli oggetti di una proposizione e assicura il coinvolgimento del team di lavoro.
- **Traslazione** - La traslazione su contesti diversi, limitata alla raffinazione di soluzioni ipotizzate, offre spunti spesso determinanti per il successo di quanto progettato.

I principi base del Design Thinking

Il Design Thinking segue **4 principi** cardine:



Il ruolo umano: indipendentemente dal contesto, tutte le attività svolte dall'Amministrazione devono essere primariamente sociali e rispecchiare il punto di vista "umano".



La regola dell'ambiguità: l'ambiguità è inevitabile e non può essere rimossa o trascurata. Ciò comporta la necessità di sperimentare e verificare ogni ipotesi.



La regola del restyling: mentre le circostanze sociali e le tecnologie cambiano ed evolvono, i bisogni essenziali dell'uomo rimangono gli stessi. Il segreto non sta nel trovare nuovi bisogni da soddisfare ma trovare nuove soluzioni migliori che soddisfino quelli già esistenti.



La regola della tangibilità: creare prototipi è essenziale per comprendere più efficacemente problematiche e potenzialità di un'idea.

Le caratteristiche (1/2)

Il metodo del Design Thinking è contraddistinto da una serie di **caratteristiche**:



Complessità delle problematiche

Il metodo viene utilizzato per risolvere problemi difficili da risolvere diversamente, a causa dell'incompletezza e/o della contraddittorietà delle informazioni e del continuo cambiamento dei requisiti, spesso difficili da determinare.



Prospettiva human-centred

Il metodo integra il pensiero analitico (deduttivo e induttivo, basato su strumenti quantitativi per arrivare alle conclusioni) e pensiero intuitivo (conoscere senza ragionare troppo).



Pensiero abduttivo

Il metodo tutela in ogni sua fase e attività il punto di vista dell'utente finale, inteso come persona, osservandone i comportamenti, i pensieri, le reazioni, le capacità.



Prototipazione

Si incoraggia la rapida costruzione di artefatti e manufatti, disegni e altro per creare modelli preliminari che possano essere testati.

Le caratteristiche (2/2)



Visualizzazione

Si favorisce l'utilizzo di disegni, storie, carte, poster e video, sono strumenti importanti per innescare il pensiero laterale e proporre risultati facilmente comprensibili da tutti.



Semplificazione

Il metodo promuove l'analisi dei soli elementi rilevanti e la rappresentazione per priorità di oggetti complessi.



Empatia

Nel design thinking, la comprensione dell'altro è fondamentale. L'ego, la gerarchia, l'imposizione sono dinamiche che non consentono la condivisione e l'emersione di nuove idee e soluzioni.



Gruppi multi-disciplinari

Il metodo è inclusivo e accoglie punti di vista differenti per trovare sintesi valide per tutti. Il coinvolgimento di tutti gli stakeholder nel processo assicura la validità dei risultati e delle soluzioni trovate. Sessioni di Design Thinking spesso sono usate nelle fasi iniziali di progetto per creare coinvolgimento e allineare tutto il gruppo di lavoro all'obiettivo.



Esemplificazione e confronto

Il metodo incoraggia il confronto con buone pratiche anche parzialmente fuori contesto e l'esemplificazione per trarre suggerimenti su quello che può si vuole realizzare e promuovere.

Processi, tecnologia e design – i protagonisti dell'innovazione

Affinchè la metodologia del Design Thinking possa apportare impatti in termini di innovazione, è necessario che aspetti relativi ai processi, alla tecnologia e al design siano correlati. In particolare:



La prospettiva dei processi

ha come punto di riferimento l'efficienza e l'efficacia nella realizzazione degli obiettivi posti dalle Pubbliche Amministrazioni.



La prospettiva tecnologica

ha come punto di riferimento le opportunità tecnologiche, focalizzandosi sulla ricerca e l'implementazione di nuove tecnologie per poi individuare potenziali operatori/utenti fruitori.



La prospettiva del design

ha come punto di riferimento le persone, generando esperienze a livello di valore per le persone. Solo successivamente si individuano soluzioni di sviluppo valide che permettano la trasformazione del valore prodotto attraverso la selezione delle tecnologie.

In questo Sistema, il Design Thinking diventa il tool privilegiato per **considerare tutte le prospettive**, e, attraverso il coinvolgimento dei dipendenti interessati, **innescare** realmente il **cambiamento**.



Summary

Design Thinking

Il pensiero progettuale

1. Design Thinking: metodologia, caratteristiche e principi
2. Le fasi del processo: il modello del “doppio diamante”
3. Il Progetto Designers Italia

Le fasi del processo di Design Thinking

Il processo di Design Thinking è costituito da **cinque fasi** distinte, con **obiettivi**, **modalità di ragionamento** e **strumenti** diversi.



Empatizzare: La prima fase ha come obiettivo apprendere e raccogliere informazioni, attraverso sondaggi e interviste, sulle persone a cui ci si rivolge e sui loro problemi, in modo da avere abbastanza dati per identificare le loro prospettive.



Definizione dei bisogni degli utenti: Nella seconda fase vengono messe insieme tutte le informazioni acquisite e si analizzano i dati per ottenere una visione più dettagliata, identificare e definire problematiche ed esperienze comuni degli utenti.



Generare idee e soluzioni mettendo in discussione qualsiasi pre-assunto: La terza fase consiste in un brainstorming sulle informazioni delle fasi precedenti con lo scopo di trovare idee e soluzioni creative per il problema analizzato. Durante questa fase, è importante dare libero sfogo all'immaginazione del team per generare quante più idee possibili.



Creare dei prototipi per iniziare a realizzare le soluzioni: La quarta fase consiste nella creazione di soluzioni alle problematiche sotto forma di prototipi economici per capire cosa funziona e cosa no, permettendo così di migliorare velocemente il prodotto in base ai feedback ricevuti.



Applicazione e test delle soluzioni: l'ultima fase è volta a testare quanto il prodotto realizzato sia in grado di risolvere il problema degli utenti, sottoponendolo alle persone a cui ci si rivolge per capire se il problema individuato nelle prime fasi è stato risolto e se rispetta le esigenze emerse.



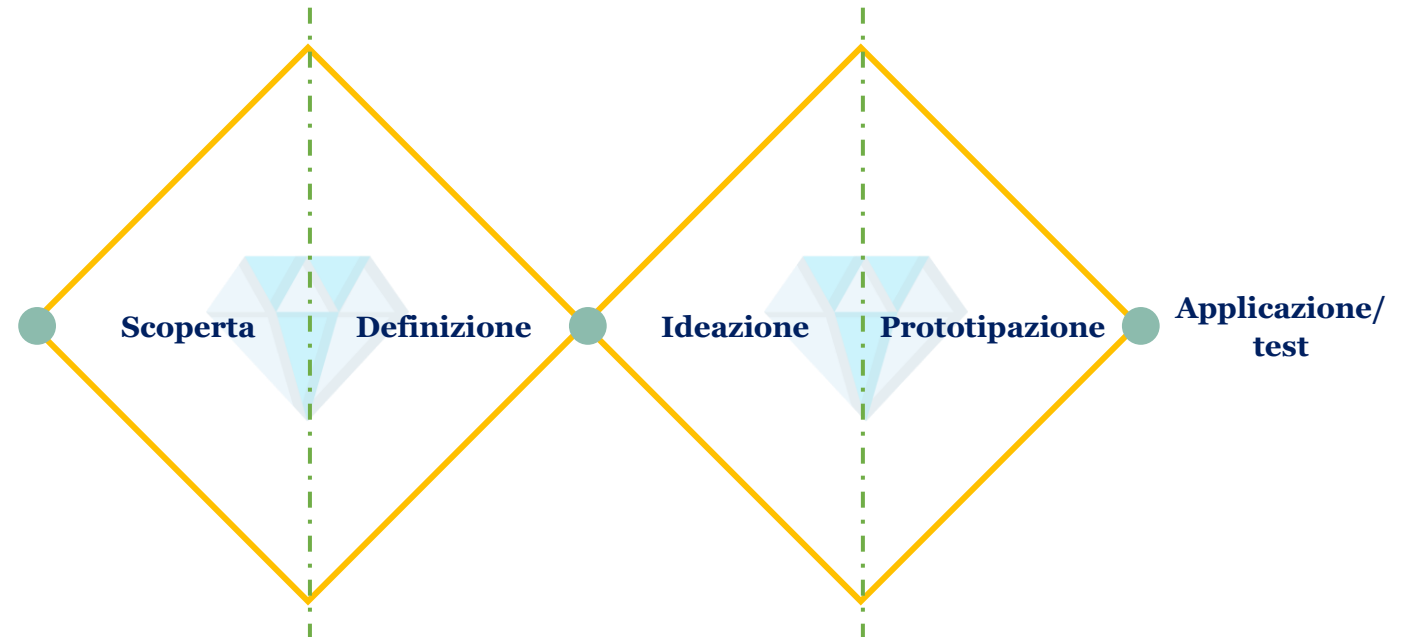
Per far sì che il Design Thinking funzioni è importante formare un **“team altamente eterogeneo”**. Partendo da un punto di divergenza forte, attraverso questo processo di lavoro, il team trova risposta al problema che è stato posto. Se il team è eterogeneo, con provenienze da ambiti diversi, si guarda allo stesso fenomeno da angolature differenti, questo aiuta nel raggiungimento di soluzioni innovative, mettendo in discussione qualsiasi pre-assunto.

Il modello del “diamante doppio”

La rappresentazione grafica delle fasi descritte trova compimento nella “**struttura a diamante doppio**”, in cui la **prima coppia di fasi** ha l’obiettivo di **identificare il problema reale**, mentre la **seconda** ha l’obiettivo di **identificare la soluzione migliore** per il problema e infine procedere con l’applicazione/test.



Il Design Thinking utilizza un **pensiero laterale e divergente** come metodo per **definire un numero elevato di soluzioni** possibili, più o meno valide, per poi sfruttare il **pensiero convergente** per la **selezione** della soluzione **finale**, secondo **dimensioni di valutazione** differenti a seconda dei casi.





Summary

Design Thinking

Il pensiero progettuale

1. Design Thinking: metodologia, caratteristiche e principi
2. Le fasi del processo: il modello del “doppio diamante”
3. **Il Progetto Designers Italia**



Il Progetto Designers Italia (1/2)

L'esempio più importante italiano di Design thinking nella Pubblica Amministrazione si chiama **Designers Italia*** un progetto che nasce nel **2017** per facilitare l'adesione delle PP.AA. italiane a una cultura della progettazione e a processi di design dei servizi pubblici centrati sulle necessità delle persone. La piattaforma è basata su logiche **open source**, per progettare siti pubblici e servizi pubblici digitali in modo collaborativo.

I contenuti e le risorse di Designers Italia sono in continua evoluzione: dalla versione alpha delle prime *Linee guida di design per i siti web* della PA del 2015 ad oggi, Designers Italia e la sua community hanno **contribuito alla creazione di numerosi progetti digitali, ponendosi degli obiettivi ben definiti:**



- Cercare di **capire i cittadini** nella complessità delle situazioni, dei bisogni e degli stati d'animo in cui vivono;
- Includere il punto di vista delle persone nel processo di progettazione e nelle scelte tecnologiche;
- Lavorare duramente per **rendere la tecnologia più semplice**, attraverso un processo di miglioramento continuo;
- Aiutare le persone a **capire i nuovi strumenti digitali** e dare loro modo di familiarizzare con le novità.

*Cfr. il sito web Designers.italia.it

Il Progetto *Designers Italia* (2/2)



L'idea alla base del progetto, è quella di rendere l'accesso digitale ai servizi pubblici sempre più **a misura di cittadino**, e di farlo grazie all'aiuto dei Designer, ai quali viene fornito il cosiddetto **UI kit della PA**, cioè i componenti di interfaccia necessari per realizzare prototipi e applicazioni destinate ai cittadini.

Quello che si vuole realizzare con questo progetto è un “**design system**” della PA. Un modello aperto che, potenzialmente, può sviluppare standard condivisi, tenendo sotto controllo i costi e mirando a **livelli qualitativi sempre più elevati**, in cui l'asset fondamentale è il dialogo e la partecipazione tra differenti soggetti privati: freelance, piccole software house e agenzie specializzate nel design.

Le più importanti **soluzioni digitali** cui **Designer Italia** e i designers e developers della community hanno contribuito sono:



Il Servizio di pagamento verso la Pubblica Amministrazione - **PagoPA**;



Il Sistema pubblico di identità digitale – **SPID**;



Il Web Analytics Italia - **WAI**;

 **AGID Siti web delle Pubbliche Amministrazioni**, in linea con la versione alpha delle Linee guida di design della PA.



Il **Design Thinking**, dunque, può giocare un ruolo molto interessante per la **nuova PA Digitale**. E apre il campo a **una nuova sfida**, quella di far sentire i cittadini a proprio agio, facendo in modo che la tecnologia sia vissuta come un valido alleato per ottenere certificati, avere informazioni, prenotare una visita o pagare una multa.