

VENETO  AZIONE

## Capitale umano e innovazione

Un'opportunità di confronto  
e cambiamento per il sistema  
socio-economico regionale.  
Un investimento nella formazione  
del suo capitale umano.

## Design Thinking e Human Centred Design

9 - 20 Novembre 2018

Percorso di formazione

*Metodo per innovare il modo di progettare la ricerca, competenze professionali  
e servizi*

Le iscrizioni sono gratuite e possono essere effettuate mediante la piattaforma di  
progetto all'indirizzo: [venetoinazione](http://venetoinazione)



POR FSE 2014-2020  
REGIONE DEL VENETO



## Introduzione generale del percorso “Design Thinking e Human Centred Design”

Lo Human Centred Design è la disciplina di progettazione di prodotti/servizi/trasformazioni organizzative e di processo che prende come punto di partenza le esigenze delle persone beneficiarie o target del prodotto, servizio o trasformazione.

Quando, infatti, si progetta, ovvero si fa design, prendendo a riferimento la sfera emozionale, comportamentale ed esperienziale della persona e controllando costantemente l’allineamento degli elaborati rispetto alle aspettative degli utenti, si fa Human Centred Design. Il punto cruciale di questo processo è, infatti, quello di comprendere in dettaglio comportamenti, bisogni, frustrazioni e motivazioni dei clienti/utenti.

Lo Human Centred Designer opera in tutti i settori, sia in ambito pubblico che privato, per raccogliere informazioni realmente rilevanti sugli utenti attraverso interviste strutturate, o attraverso l’affiancamento (shadowing) degli utenti o degli operatori che erogano un servizio, o tramite sessioni di osservazione in loco o indagini etnografiche più generiche. Pertanto, sulla base delle evidenze emerse e delle informazioni raccolte, co-progetta i servizi/prodotti/processi del futuro in sessioni collaborative con tutti gli stakeholder rilevanti, interni ed esterni alle organizzazioni (imprese private o enti pubblici).

Lo Human Centred Design è il metodo più attuale di progettazione di servizi e prodotti e, più in generale, dell’esperienza del cliente/cittadino (Customer Experience). Ormai affermato a livello globale in tutti i centri d’innovazione più importanti, come la Silicon Valley, sta iniziando ad affermarsi anche in Italia.

Il futuro del nostro paese dipende da molte cose, ma un ripensamento della pubblica amministrazione è divenuto un asse portante. Lo Human Centred Design applicato ai servizi pubblici è sicuramente una delle risposte possibili. È un metodo interdisciplinare per creare o migliorare i servizi avvalendosi di un approccio basato sulla creatività e la partecipazione delle persone.



## Veneto In Azione: Capitale Umano e Innovazione

Lo Human Centred Design aiuta la (ri)progettazione di servizi mettendo le persone al centro.

A differenza di quanto avviene diffusamente tramite lo Human Centred Design non s'indovina che cosa gli utenti desiderano, ma si cerca di capirlo e lo si realizza attraverso tecniche di progettazione partecipativa o "co-creazione" di oggetti (servizi, prodotti o processi) pertinenti, efficaci ed efficienti.

I prodotti di questo metodo sono semplici, intuitivi e rispondono alle esigenze e alle motivazioni di clienti e cittadini.

È particolarmente importante per le autorità pubbliche comprendere che la progettazione di un servizio va oltre la semplice procedura allo sportello. Sia i processi rivolti al pubblico che quelli interni devono essere valutati e allineati perché solo così l'esperienza utente diventa una "buona esperienza" e produce maggiore efficienza.

Questo è l'unico modo per garantire:

- ai cittadini che il servizio funzioni in modo soddisfacente
- ai dipendenti pubblici e ai responsabili politici che i servizi vengano progettati come parti di un ecosistema complesso e integrato.

Lo Human Centred Design permette di anticipare i bisogni, sviluppando servizi per specifiche esigenze prima che divengano problemi.

Agendo sui processi interni e su quelli esterni lo Human Centred Design:

- rende i servizi esistenti più efficienti
- semplifica sequenze di attività / operazioni
- elimina fasi di processo non rilevanti o inefficaci
- digitalizza componenti
- trasferisce responsabilità e iniziative ai cittadini.

I servizi forniti dal settore pubblico garantiscono il funzionamento di un paese a tutti i livelli. Hanno un impatto incredibile sul benessere comune e il loro malfunzionamento oltre ad essere fonte di frustrazione è un freno allo sviluppo.



## Veneto In Azione: Capitale Umano e Innovazione

È dunque fondamentale che i servizi rispondano ai bisogni reali dei cittadini e siano forniti in modo efficace, ciò è possibile solo se progettati in modo cosciente e riflessivo fin dall'inizio.

Le tecniche di ricerca sono quelle dello User Research che possono essere qualitative, quantitative, attitudinali, comportamentali, etc. Tra le tecniche più utilizzate del service design c'è ad esempio la "mappatura del percorso dell'utente" (User Journey Map) ovvero una rappresentazione di tutte le attività, degli strumenti, dei bisogni, delle criticità riscontrate e degli elementi ottimali che cittadino, consumatore o più genericamente utente svolge / incontra fruendo di un servizio, utilizzando un prodotto, svolgendo parte di un processo.

Un altro elemento rilevante è, infatti, l'analisi dell'esperienza basata sui canali e punti di contatto tra il cliente e l'organizzazione (touchpoint).

Le soluzioni ai problemi che la mappatura porta in superficie vengono poi affrontati e risolti attraverso il co-design.

Il design partecipativo permette d'individuare insieme alle persone (utenti finali, staff interno ed eventualmente altri stakeholder) il funzionamento del servizio stesso, focalizzandosi su tutto il processo o solo su alcuni aspetti più critici. In questa fase le tecniche creative e trasversali del Design Thinking hanno un ruolo fondamentale.

Uno dei punti di forza delle tecniche del Design Thinking consiste nel lavorare con le persone su prodotti e servizi che ancora non esistono e dunque difficili da immaginare da chi non è avvezzo alla progettazione e all'astrazione.

Come per la progettazione di prodotto anche i servizi possono anche essere convertiti in "prototipi" da testare insieme agli utenti. In questa prima fase i feedback e gli errori sono elementi di scoperta importanti, parti integranti del processo.

Lo Human Centred Design è un metodo oramai applicato in molti paesi per raggiungere tali obiettivi importanti di riprogettazione dei servizi.

Il governo britannico ad esempio ne ha intuito la potenzialità creando una task force di User Experience Designer dedicati a progettare e controllare l'ideazione di servizi efficaci per i cittadini.



## Veneto In Azione: Capitale Umano e Innovazione

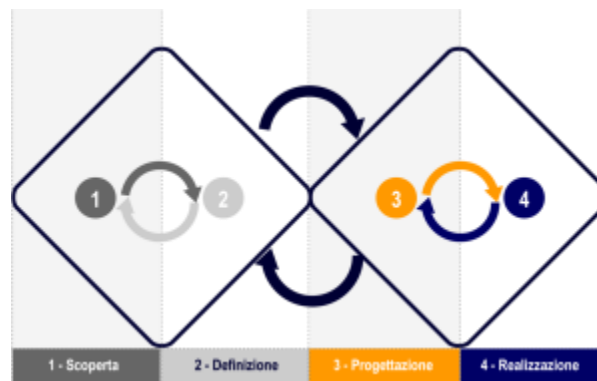
È necessario sviluppare un nuovo mindset e disporre di nuove metodologie per avere un approccio integrato che ridisegni Servizi, Organizzazioni e Prodotti affinché le persone vivano esperienze nuove e che abbiano senso per loro.

Modalità di erogazione

Il percorso di formazione sarà guidato dal Dott. Andrea Pivetta, Service Designer e Design Thinker del PwC's Experience Centre e illustrerà tecniche di User Research, Design Thinking, Prototipazione Lo-Fi e Hi-Fi, Test & Optimisation.

- Il lavoro verrà sviluppato in un team multidisciplinare composto da stakeholders principali e partner/fornitori/clienti. Obiettivo sarà di definire ed intercettare l'esperienza cliente ideale ed eccellente. Impareremo a definire, costruire e misurare l'esperienza. Sarà co-progettata con utente l'esperienza attraverso l'architettura della sua Journey Map.
- Ci saranno dei team multidisciplinari che saranno impegnati a progettare e prototipare delle soluzioni
- Come fare un match tra domanda ed offerta

*(nella figura il processo del "doppio diamante" raffigura il metodo).*



## Design Thinking: lezione frontale

### Obiettivi

Comprendere il valore del design nel business, inquadrare i principi del metodo e conoscere tecniche e strumenti a supporto dell'ideazione e dell'innovazione.

**9 Novembre 2018**

Descrizione	Orario
<p>Lezione frontale di mezza giornata su metodologia generale: spiegazione fasi, panoramica comprendente principi e declinazione degli stessi rispetto ai challenge dei workshop, best practice, tipologie di strumenti da utilizzare. Sessione demo di 4 ore con applicazione del metodo e delle tecniche apprese.</p> <p>09.30 – Intro sul Design Thinking 10.15 – Casi studio 11.00 – Infrastrutture - il caso del PwC's Experience Centre 11.40 – Regole, pianificazione sessioni 12.00 – Break 12.15 – Esempi di tecniche 12.30 – Applicazione degli esercizi 13.30 – Fine lavori</p>	9:30 – 13.30
Numero Partecipanti	20
Target	Scuole e Università, Aziende, Istituzioni, Startup, Associazioni di Categoria, Sindacati, Ordini Professionali



## Design Thinking: Maratona di apprendimento

### Obiettivi

Comprendere il valore, i principi e un set ampio di tecniche ed esercizi di Design Thinking. Acquisire principi di facilitazione e pianificazione delle sessioni. Testare il metodo su un caso di business.

**20 Novembre 2018**

Descrizione	Orario
<p>Lezione frontale di una giornata su metodologia generale: spiegazione fasi, panoramica comprendente principi e declinazione degli stessi rispetto ai challenge dei workshop, best practice, tipologie di strumenti da utilizzare. Progettazione condivisa della sessione di test del pomeriggio. Sessione di 4 ore su caso di business scelto dai partecipanti con applicazione del metodo e delle tecniche apprese.</p> <p>09.30 - Intro Design Thinking 10.15 – Casi studio 11.00 – Pausa creativa 11.15 – Il caso PwC’s Experience Centre 11.40 – Ruoli e pianificazione delle sessioni 12.00 – Pianificazione sessione pomeridiana 13.00 - Pranzo 14.00 – Sessione di test (prima parte) 15.30 – Break 15.45 – Sessione di test (seconda parte) 17.00 – Presentazioni finali 17.30 – Fine lavori</p>	9:30 – 17.30
Numero Partecipanti	30
Target	Scuole e Università, Aziende, Istituzioni, Startup, Associazioni di Categoria, Sindacati, Ordini Professionali

