



**Corso di Laurea magistrale
in Management della
transizione digitale**

Design della trasformazione digitale

**Sante Dotto
Vittorio D'Orsi**

A.A. 2024-2025

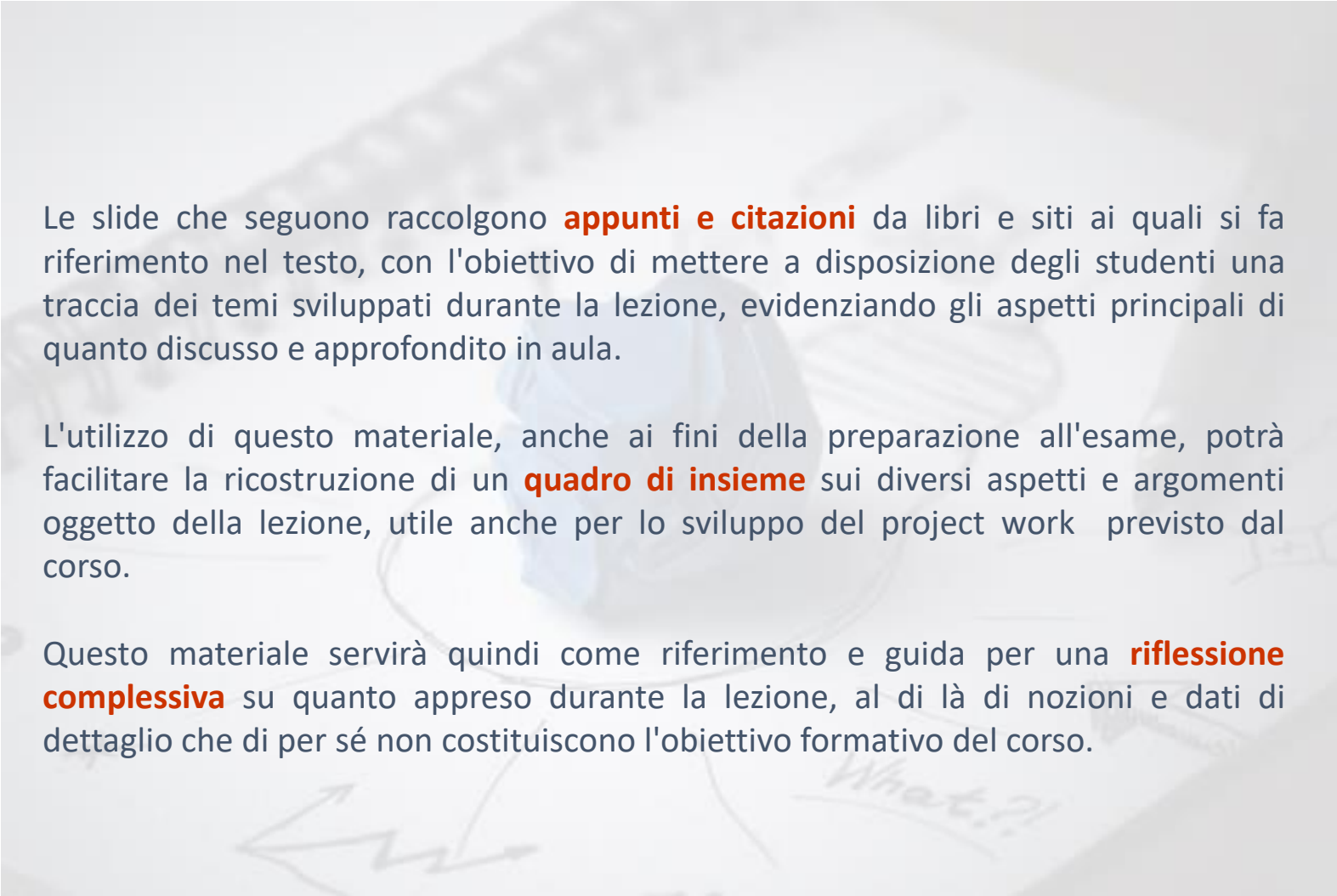


Immagine tratta da Pixabay

Mindset e competenze soft: il caso del Design Thinking

Sante Dotto

Appunti citazioni e figure da D. Ling «*Complete Design Thinking Guide*»



Le slide che seguono raccolgono **appunti e citazioni** da libri e siti ai quali si fa riferimento nel testo, con l'obiettivo di mettere a disposizione degli studenti una traccia dei temi sviluppati durante la lezione, evidenziando gli aspetti principali di quanto discusso e approfondito in aula.

L'utilizzo di questo materiale, anche ai fini della preparazione all'esame, potrà facilitare la ricostruzione di un **quadro di insieme** sui diversi aspetti e argomenti oggetto della lezione, utile anche per lo sviluppo del project work previsto dal corso.

Questo materiale servirà quindi come riferimento e guida per una **riflessione complessiva** su quanto appreso durante la lezione, al di là di nozioni e dati di dettaglio che di per sé non costituiscono l'obiettivo formativo del corso.

CHAPTER 3

**5 THINKING
MINDSETS**

"LA FOLLIA È FARE LA STESSA COSA ANCORA E ANCORA E ASPETTARSI RISULTATI DIVERSI."

ALBERT EINSTEIN

Il mindset è il fattore più importante per il Design Thinking: più in generale le persone che hanno un **growth mindset** hanno maggiori possibilità di raggiungere i loro obiettivi proprio perché credono che le capacità possano essere acquisite e affinate con duro lavoro e dedizione (*).

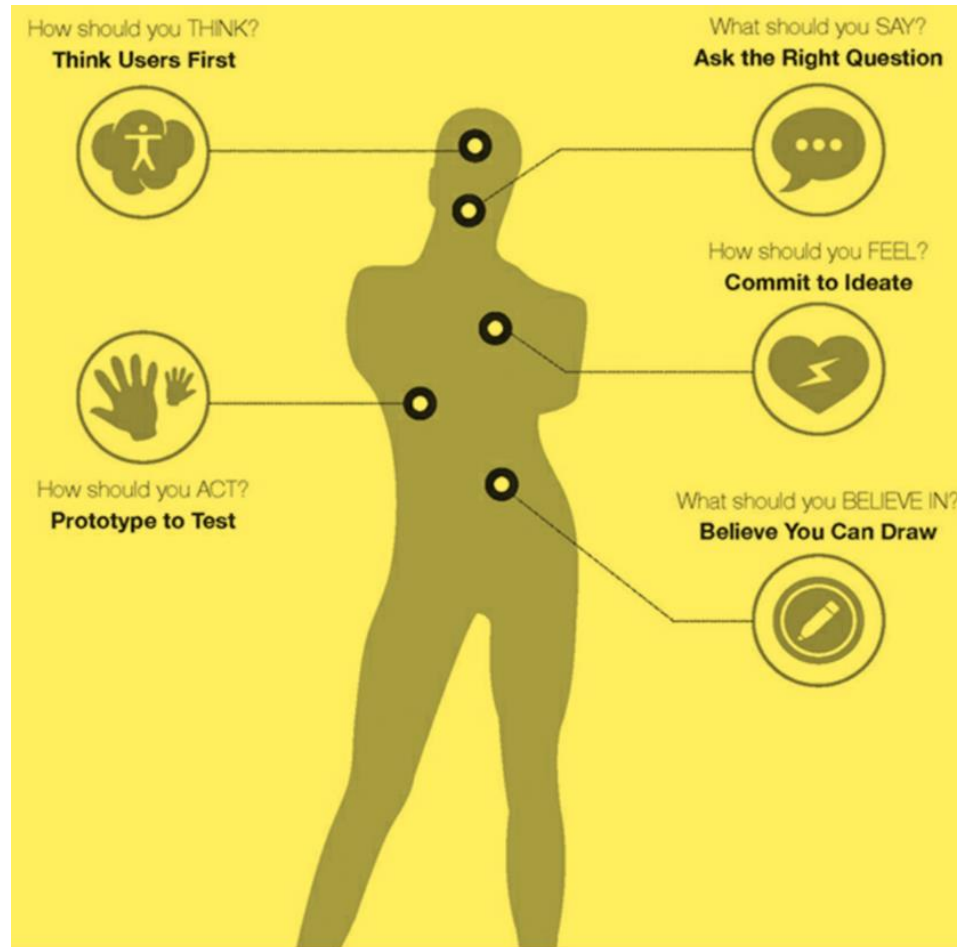
I 5 **mindset** del design thinking:

1. pensare prima di tutto agli utenti
2. porre le domande giuste
3. facilitare la condivisione con schemi, immagini e disegni
4. impegnarsi ad esplorare ed ideare
5. realizzare prototipi e casi pilota da testare

Questi mindset non devono essere confusi con le 5 fasi di azione e sono **tutti necessari** affinché l'intero processo di progettazione venga eseguito → senza il giusto mindset il piano d'azione è solo una teoria.

I 5 mindset consentono di avere una **visione olistica** ed aiutano a pensare, dire, sentire, credere e agire da design thinker.

ANATOMIA DI UN DESIGN THINKER



MINDSET 1 – THINK USER FIRST

Requisiti

Coltivare la capacità di pensare prima di tutto agli utenti, mettendoli sempre al primo posto in tutte le scelte progettuali.

Tratti da seguire

- Chiedersi costantemente cosa penseranno gli utenti
- Verificare tutte le scelte progettuali con gli utenti finali
- Vestire sempre i panni degli utenti
- Sentirsi costantemente ingaggiato con gli utenti finali
- Curare tutti i dettagli a vantaggio degli utenti
- Concentrare attenzione e sforzi sulla risoluzione dei problemi degli utenti vs obiettivi personali

Tratti da evitare

- Chiudersi nel proprio studio e non interagire con gli utenti
- Ignorare i feedback degli utenti
- Seguire ciecamente le proprie convinzioni e non verificarle con l'utente
- Concentrarsi sugli obiettivi personali più che sulla risoluzione dei problemi dell'utente
- Pensare che l'utente vada trainato

MINDSET 2 – ASK THE RIGHT QUESTIONS

Requisiti

Coltivare la capacità di porre le domande giuste per aiutare gli stakeholder e il team a comprendere e definire bene gli obiettivi del progetto, scoprire problemi nascosti e risolvere i problemi noti.

Tratti da seguire

- Sfidare lo status quo e il modo «normale» di fare le cose
- Mettersi nelle condizioni di poter fare anche domande «scomode»
- Procedere con curiosità per scoprire come funzionano le cose
- Scoprire sempre le motivazioni sottostanti

Tratti da evitare

- Seguire ciecamente le decisioni altrui senza fare domande
- Conformarsi a vincoli, regole e burocrazia senza alcuna discussione
- Accettare passivamente tutto ciò che dicono gli altri
- Non impegnarsi a scoprire perché gli intervistati dicono quello che dicono

MINDSET 3 – BELIEVE YOU CAN DRAW

Requisiti

Credere nei vantaggi della condivisione di schemi e disegni: non è necessario saper disegnare bene per riuscire a trasmettere in modo che resti bene in mente un messaggio o una storia.

Tratti da seguire

- Provare a disegnare invece di scrivere una e-mail
- Abituarsi a guardare il quadro generale e pensare in modo olistico
- Provare a visualizzare le discussioni alla lavagna durante le riunioni
- Facilitare e incoraggiare gli altri a disegnare

Tratti da evitare

- Non avere paura che le persone critichino i propri disegni.

MINDSET 4 – COMMIT TO IDEATE

Requisiti

Agire col cuore per esplorare e pensare fuori dagli schemi, cercare soluzioni a cui di solito non si pensava prima. Esplorare tutte le possibilità è alla base del design thinking: senza pensiero divergente non c'è nessuna possibilità di sviluppare innovazione e creatività.

Tratti da seguire

- Rendersi sempre conto che esiste più di una soluzione a un problema
- Generare molte idee senza preoccuparsi in prima battuta della loro fattibilità
- Partecipare ad attività di co-creazione e collaborazione con i colleghi del team
- Imparare costantemente dagli errori e dalle esperienze proprie e degli altri
- Condividere nuove idee con tutti

Tratti da evitare

- Pensare che la prima soluzione pensata sia l'unica possibile o sia sufficiente

MINDSET 5 – PROTOTYPE TO TEST

Requisiti

Sforzarsi di portare un'idea alla realtà: la prototipazione consente di sperimentare e di apprendere dall'esperienza (learning by doing). Sapersi «sporcare le mani», provare a realizzare e a costruire un caso pilota piuttosto che limitarsi a parlare di un progetto. Procedere per prove ed errori: se un modello non funziona si butta via e si riprova, è meglio fallire rapidamente ed in modo economico.

Tratti da seguire

- Pensare a tutto come a un esperimento
- Non esitare a testare soluzioni in modo rapido ed economico
- Evitare di esaminare i dettagli durante la prototipazione
- Avere fiducia nella iterazione rapida e nella costruzione a partire dai feedback degli utenti
- Prepararsi mentalmente a gestire il fatto che non tutti saranno d'accordo con la tua idea

Tratti da evitare

- Spendere troppo tempo per perfezionare una soluzione e lanciarla senza test
- Temere di fallire la prima volta
- Rifiutarsi di chiedere feedback sulle proprie idee
- Essere troppo «protettivi» nei confronti delle proprie idee

CONCLUSIONI E PUNTI DI ATTENZIONE

- 1. Cos'è il design thinking** - Pensare come un designer può trasformare il modo in cui progettare l'innovazione: ideando come soddisfare al meglio le esigenze degli utenti, concentrandosi sulle soluzioni e non sui problemi, sviluppando prodotti e servizi sul front-end, migliorando i processi e la strategia nel back-end.
- 2. Action plan** - Seguire con disciplina e reiterare le 5 fasi del processo di design thinking aiuta a identificare soluzioni complete e concretamente innovative.
- 3. Mindset** - È ancor più importante assumere un atteggiamento aperto e libero da pregiudizi e lavorare "con la testa e con il cuore": pensando costantemente ed empaticamente alle esigenze degli utenti, allenandosi a porre le domande giuste, abituandosi a scrivere e disegnare liberamente ogni suggestione, sospendendo ogni giudizio per esplorare e ideare senza limiti, sviluppando prototipi per testare le soluzioni.
- 4. Strumenti e tool di supporto** - Acquisire progressivamente l'abilità ad usare gli strumenti e i tool di supporto scegliendo quelli che di volta in volta possono meglio sintetizzare e facilitare la condivisione degli output delle diverse fasi.