

Lezione del 2024-10-30-20241030_190127-

Registrazione della riunione

30 ottobre 2024, 06:01PM

1 h 18 m 52 s

● **SANTE DOTTO** trascrizione avviata



SANTE DOTTO 0:04

Bene che condivido questo.

Materiale proprio sul.

Vediamo un po dov'è.

Eccolo qua.

Su questo schema.

Quindi non so se vedete questa questa parte, questa questa slide.

Elementi essenziali per lo sviluppo del project work, ecco la cosa importante è che vi dicevo prima che, ripeto, non è obbligatorio fare questo tipo di project work, però se decideste di così cimentarvi un po con le gli approcci del design thinking.

Potreste usare secondo me, opportunamente questo schema che vi aiuta a ricordare un po come articolare il ragionamento.

Allora vediamo un po.

Io ho riassunto in questo schema le cose che avreste da fare, quindi scelto un argomento, qualunque esso sia.

E facciamo un po l'esempio dei beni culturali che facevo prima.

Eccolo, Ludovico si sta collegando, forse ci ascolta Ludovico perfetto.



LT Ludovico Tortora 1:21

Vi ascolto.



SANTE DOTTO 1:23

Stiamo vedendo lo schema che vi ho in qualche modo preparato qualora voleste realizzare il project work simulando la progettazione di una idea di una iniziativa, qualunque essa sia, utilizzando come riferimento, simulando l'utilizzo del design thinking, questo schema ve lo propongo perché così vi semplificate un po la vita, non dovete starvi a ricordare, diciamo i deliverable più importanti è la la sequenza delle operazioni, però, non è che è da compilare.

Insomma, l'idea è che comunque, se desiderate fare un tipo di project work di di questo genere, riflettete un attimo sui vari passaggi e simulasse nella vostra mente o nel vostro dialogo.

Se questo progetto lo realizzate, questo project work lo realizzate magari in coppia e simulate un po le le fasi e interpretate un po i ruoli che nel contesto di un gruppo di progetto che si occupa di progettare un'iniziativa di trasformazione digitale in un certo contesto devono essere in qualche modo presenti.

Fermatevi, se non capite se non ci sono domande EE poi ecco, dicevo prima che ti collegassi Ludovico, non è obbligatorio utilizzare questo schema e fare così il project work.

Ognuno di voi si senta libero di analizzare le le cose che abbiamo detto nei vari contesti.

I casi di studio che vi ho presentato, quelli che non vi ho presentato, che però vi ho postato su Canvas.

Una un'idea che volete approfondire, perché che ne so, è un contesto di lavoro nel quale volete inserirvi o nel quale già siete inseriti? Eh?

Insomma, sentitevi liberi di approfondire qualunque tema.

Abbiamo quattro sessioni di lavoro da dedicare alla condivisione dell'avanzamento dei vostri lavori, quindi abbiamo tempo di discuterne, di parlarne insieme.

EA partire dalla lezione di mercoledì prossimo?

L'ideale sarebbe che per mercoledì prossimo bestemmia maturato un po l'idea su che tipo di progetto volete realizzare.

Così cominciamo a parlarne un po più nel merito.

Queste quattro sessioni di project work nella seconda parte del corso si alterneranno con quattro lezioni sulle comunità di progetto e sulle organizzazioni agili che verranno tenute da Vittorio D'ORSI e che è il docente con il quale già state lavorando sulla sociologia dell'informazione, sul laboratorio di sociologia dell'informazione.

Quindi, insieme a lui ragioneremo su questi temi EE poi di fatto con queste, con queste sessioni che sono 10 sessioni ancora da fare, 10 lezioni U.

Siamo arrivati al termine del corso, allora questo documento traccia le cose da fare. Fase per fase quasi di empatizza.

Dobbiamo ragionare sul contesto, quindi il mio suggerimento è provare a descrivere e questo è un PowerPoint, quindi sostanzialmente mi aspetto che il vostro project work sia 4578 pagine.

Fogli slide di PowerPoint che riassumono le idee che avete raccolto, scelto un

contesto, diciamo, immaginiamo di dover realizzare un progetto di valore, di dover progettare la valorizzazione di un museo, di un piccolo museo in uno qualunque dei borghi italiani.

C'è ne sono tantissimi, attraverso anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali sotto tanti punti di vista, dal fatto della delle semplici applicazioni per la bigliettazione, che è importante perché anche attraverso il numero di biglietti che vende quel museo è EA chi li vende?

Si possono fare delle analisi sulla tipologia di utenti e capire come eventualmente sviluppare in serve per favorire nuovi utenti o aumentare il numero di quelli che già lo hanno frequentato in passato.

Questo piccolo museo, ma poi ci possono essere tecnologie più evolute di realtà aumentata o quant'altro che dipende dalla tipologia di museo o di parco archeologico su cui stiamo lavorando.

Quindi è importante comprendere il contesto, siamo nella fase di empatia, dobbiamo metterci nei panni di tutti i portatori di interesse che ruotano attorno a questo progetto.

Per esempio, il direttore del museo?

Sì, le le varie categorie di personas.

Eh?

Molto spesso in inglese si usano parole latine come se fossero nuove, eh.

Ma insomma, questa è una parola che c'ha 3000 anni, ma nel contesto della metodologia DESENHO viene utilizzato per indicare la categoria di persone.

Quindi non so in parlando, adesso mi è venuto in mente il museo.

Insomma, chi frequenta un museo, gli over 60 oppure gli under 30, ecco, sono personas diverse che hanno esigenze diverse e queste caratteristiche dovrebbero essere descritte in modo da individuare in questa fase di empatia, se le possibili personas, quindi possibili soggetti destinatari che del servizio, in particolare, in questo caso dell'esempio che vi sto facendo, della fruizione del del museo in questa fase poi tutte le cose che vi vengono in mente vi consiglio di cominciare a prendere l'abitudine di segnare su un blocco, su un file Word dove volete voi su una tabella Excel, ma insomma le cose che.

Vi vengono in mente e del contesto che state esaminando.

Cominciate a scriverle anche per parole chiave, anche per immagini, un po come abbiamo fatto quando abbiamo letto insieme la tappa tra venosa e Melfi del del Libro Appia di Rumiz.

Vi ricordate?

Alla fine dovrete arrivare con questo elenco di personas possibili.

Soggetti che ruotano attorno al progetto da realizzare e da sviluppare, da progettare e il Challenge, quindi la sfida, la sfida il Challenge è una frase che indica la sfida che vogliamo vincere, quindi vogliamo far diventare questo museo il museo con più accessi, con più utenti in tutta la provincia, per dire, la regione, la cosa di questo tipo.

Tutto questo materiale raccolto o evidentemente, nella realtà capite bene che la fase di epatite vuol dire analizzare dati, documenti, intervistare questi soggetti, visitare il museo, magari piazzarci una settimana per vedere quello che succede e quindi nella realtà è una operazione di raccolta di informazioni, utilizzando quella logica di sospensione del giudizio, di curiosità, di attenzione e di ascolto di cui abbiamo parlato tante volte in questa modalità di pensiero divergente.

Perché apriamo la nostra mente a comprendere nell'intimo la realtà che stiamo cercando di modificare in meglio, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali nella fase di define.

Io l'unico strumento che vi propongo di tanti possibili che magari avremo modo di vedere nelle sessioni di project work e è quello di cominciare a rileggere il logbook, riprendere i vostri appunti e segnarvi su dei post IT che poi vuol dire semplicemente farsi una tabella, farsi un elenco.

Ma insomma, l'importante è che voi segnate sui post IT le suggestioni più importanti e cominciate ad aggregarle in qualche modo le raggruppate in cluster.

Quindi, nel caso del museo ci sarà il cluster dei visitatori.

Il cluster e quindi delle personas diciamo il cluster delle delle cose che si possono vedere in quel museo.

Il cluster del che riguarda il territorio in cui quel museo è inserito perché magari nella progettazione ci si può anche riferire a delle partnership che poi possono essere attivate, magari con delle associazioni culturali, con organizzazioni sul territorio che possono promuovere e supportare lo sviluppo del museo.

Quindi questi e queste parole chiave, voi le metterete in questi gruppi che andrete a costituire questi gruppi?

Poi di di post IT, sostanzialmente vi aiuteranno a costando, come dire, quasi meccanicamente, ma più che altro per stimolare la creatività, accostando Eh un post it per ogni classe.

Potrete cercare dei definire, dovrete cercare di definire l'obiettivo.

Gli obiettivi di questo progetto del progetto che intendete sviluppare, quindi passare da uno statement molto generale che è quello del Challenge della sfida a statement, e più puntuali, in cui a ciascuna e personas selezionata.

Perché voi magari identificate 5 personas, 5 classi di utenti?

Ecco, seleziona una tanto non è che dobbiamo fare questo progetto, veramente selezionate bene, una basta, ne basta anche una sola a quella persona sa appiccate un bisogno, un'esigenza, un'aspettativa, che in qualche modo avete identificato nella Eh.

Analizzando la documentazione raccolta nella fase di empatia e per quella e personas che ha 1, 1 nid una esigenza nelle insight definite l'obiettivo da raggiungere, quindi non so, si dice sempre che i millennials non ai millennials non piace andare nei musei.

Ecco, benissimo, allora scegliamo la persona dei millennials, i millennials dei decidiamo che una bisogno che loro hanno, anche se magari non è esplicito, ma che noi vogliamo stimolare.

È quello di avvicinarsi alla cultura che quel museo, all'epoca all'argomento di cui tratta quel museo e decidiamo di farlo, utilizzando le tecnologie digitali per definire, non lo so, una community che poi gente che visita il museo, ragazzi che visitano il museo e che poi si ritrovano in Community a.

Condividere le iniziative che farà quel museo.

E maga, oppure, per esempio, potrebbe essere progettare delle iniziative ad hoc, quindi realizzare delle visite particolari con modalità e con tecnologie particolari che possano attrarre i millennials a visitare quel museo.

Quindi queste queste frasi, queste Palumbo proposition sostanzialmente riportano 111 user.

Una personas United è un qualcosa che deve essere l'obiettivo di quel progetto nella realtà questi obiettivi poi vengono condivisi con tutti i soggetti coinvolti, quindi i vari stakeholder.

Il direttore del museo, nel caso dell'esempio e le autorità locali e chi in qualche modo e le associazioni, se coinvolgiamo delle associazioni, tutti quelli che sono i portatori di interesse attorno all'iniziativa, questa è l'obiettivo che va condiviso e va raggiunto.

La fase di vi ricorderete quella che c'ha 2 2 facce, perché nella prima parte della fase di AGLIATE si cerca di stimolare il brainstorming, il processo creativo.

Nella seconda fase si converge sulla soluzione, quindi la prima fase di pensiero divergente e la seconda fase di pensiero convergente per stimolare il pensiero

divergente in questa fase di ideazione io vi propongo se U semplicemente diciamo due strumenti, due modalità.

La prima è quella della definizione delle domande chiave, come potremmo puntini, puntini, allora facevamo l'esempio, uno si rilegge.

L'obiettivo e dice come potremmo, Eh.

E realizzare questa certa iniziativa in modo da favorire la visita da parte dei millennials.

Tutte le possibili, mandì come potremmo e con quali tecnologie potremmo supportare questa questa idea, con quali accordi?

Cosa dovremmo fare con l'amministrazione di quel territorio?

Cosa dovremmo fare col direttore del museo?

Cosa dovremmo fare con non lo so?

Le le i soggetti che gestiscono, che ne so, le infrastrutture di trasporto in quella città, in quel paese?

Tutto l'elenco di tutte le domande possibili e immaginabili che vi vengono in mente di tutti i problemi che potreste affrontare, di tutte le opportunità che potreste cogliere e queste vi prego, vi raccomando scrivetele, perché non bisogna dimenticarsi, e questo è il momento di farsi.

Non bisogna dimenticarsi di nulla perché sotto la risposta a una di queste domande si può nascondere un'idea vincente.

Quindi imparate a scriverle e impegnatevi nella parte qui dove c'è scritto post IT, una volta che le avete elencate tutte, poi lo potete aggiornare l'elenco man mano che ci lavorate sopra, ma impegnatevi a dare tutte le risposte, queste risposte, magari con delle parole chiave, con delle immagini, con delle tanto per ricordarsele.

Segnatevelo sui post IT.

Perché a quel punto, selezionando i post it che avete a questo punto, eh, in qualche modo Eh?

Compilato nella in questa fase, prima parte della fase di Edit, rileggendo rileggendoli anche in questo modo meccanicamente, anche sottoponendoli in un gruppo di lavoro, per esempio, tenere tutti questi post it sul tavolo stimola molto il gruppo di progetto a trovare delle relazioni tra questi post IT in questa scritte tante cose diverse.

EA quel punto prende corpo, le soluzioni da realizzare o la soluzione da realizzare, l'importante in questo project work che prenda corpo una soluzione, una cosa da fare che dovrete descrivere in uno schema, in un disegno in 10 righe per punti che la

soluzione, la risposta all'obiettivo definito nella fase di definire la dovete delineare. Dovrete quindi scrivere sostanzialmente rappresentare in qualche modo, anche graficamente va benissimo.

I servizi proposti e gli strumenti da realizzare con gli eventuali vincoli, con gli eventuali problemi, con eventuali punti di attenzione.

I punti di forza della proposta a questo punto, anche considerandone la fattibilità, perché vi ricordo che l'output di questa fase in un progetto reale, di solito è uno studio di fattibilità nello studio di fattibilità.

E può essere assumere diversi formati nel corso delle lezioni con Vittorio ne vedrete, vedrete una tipologia, diciamo di molto sintetica, di studio, di fattibilità di cui parlerete, di cui parleremo molto utile, ma insomma, l'importante è che nella fase di convergenza sulla soluzione dell'Idaho venga fuori anche la fattibilità, cosa che da qualche parte forse l'ho scritto nel momento in cui rispondete alle domande che siete ancora in una fase di pensiero divergente, invece non ve ne preoccupate. Ecco, senza porsi dubbi sulla qualità e sulla realizzabilità di un'idea buttatela lì, perché poi ci ragionate nella fase successiva, se è fattibile, ma intanto non perdetela e non perdetevi tempo a pensare se è fattibile.

Intanto scrivete la buttatela lì, poi ci ripensiamo quando andiamo a studiare la soluzione da proporre quindi.

A quel punto i punti di forza sono visti da un punto di vista pratico, considerando anche la fattibilità, stiamo convergendo e poi i benefici per i diversi stakeholder che ruotano attorno a quel progetto.

Per quanto riguarda la fase di prodotto Type e test, noi non possiamo realizzarle in Laboratorio perché non è un progetto vero, noi abbiamo gli utenti, non sapremmo a chi mostrare.

Il prototipo però è utile in questa esercitazione, almeno progettarlo.

Il prototipo, quindi se è un servizio, ad esempio, come il discorso del museo, capire come si possono testare queste nuove iniziative, questi nuovi servizi, queste nuove tecnologie.

Magari che so io, organizzando delle sessioni a inviti di visita del museo in cui diverse categorie, diversi soggetti selezionati in rappresentanza di diverse personas possono essere invitati.

E si mostrano, si testano, diciamo così, alcuni dei servizi o si descrivono anche semplicemente perché qui siamo sempre in una fase di progettazione, quindi magari non abbiamo realizzato per esempio le tecnologie o le applicazioni che servono

per serviranno poi in esercizio.

Che però le raccontiamo, ne diamo un'idea in modo da poter ricevere un feedback di questi utenti sul loro interesse, sulla loro rispondenza alle loro esigenze e quindi in qualche modo validare attraverso queste meccanismo di prototipazione test e feedback, la soluzione che abbiamo, eh ideato a quel punto la progettazione si chiude, possiamo impacchettare il nostro studio di fattibilità e passare alla fase successiva di approvazione con la committenza.

In modo da poter avviare la fase successiva di realizzazione.

Ah, la fase di autorizzazione comporterà la definizione dei fondi a disposizione per realizzare le cose che abbiamo progettato che abbiamo ideato.

Le risorse umane che lavoreranno su questo progetto, la definizione di rapporti di sé, se bisogna fare una gara perché bisogna acquistare delle componenti tecnologiche, ad esempio, o bisogna stabilire delle partnership con altri soggetti che ruotano attorno alla soluzione che abbiamo ideato e si parte con la realizzazione.

Quindi, come vedete qui, stiamo parlando di un numero limitato di di slide.

Io ho sintetizzato una per fase, ma alla fine il vostro output, nella migliore delle ipotesi saranno due per fase in cui avete sintetizzato le cose che avete pensato.

EE questo secondo me vi dà l'idea sì, Sofia ci deve lasciare.

Spero di avverti chiarito Sofia poi se se ci sono dubbi nella sessione che faremo mercoledì prossimo, ne riparlamo.

Insomma, bene Ciao, buona serata.

 **SOFIA SECCHI** 21:19

Sì, sì, va benissimo. Grazie.

Ancora professore, Buenasera a tutti, Ciao.

 **SANTE DOTTO** 21:24

E.

E quindi ecco se se vorrete lavorare seguendo questo schema, ci ragionate un pochino sopra, ne riparlamo mercoledì prossimo.

In questa prima sessione di project work che faremo?

E magari anche insomma, così ci pensate un pochino sopra e se avete dei dubbi eh appunto li li cerchiamo di approfondirli.

Se avete domande.

Tutto chiaro, OO tutto talmente oscuro che non vi vengono neanche domande.
Francesco, Dimmi qualcosa.

FG **Francesco Gentili** 22:08

No, al momento nessuna, nessuna domanda.

 **SANTE DOTTO** 22:09

Chiaro?

Va bene, perfetto allora.

LT **Ludovico Tortora** 22:12

Sì, sì, neanche per me.

C'è solo da mettersi a lavorare.

In realtà le regole ci sono e.

 **SANTE DOTTO** 22:16

Sì, sì, ma la prima, la prima cosa è scegliere il contesto che volete approfondire, approfondire che che volete?

FG **Francesco Gentili** 22:16

Eh sì.

 **SANTE DOTTO** 22:22

Insomma, provare AA cambiare, diciamo ecco e poi vedrete che che la cosa va giù abbastanza velocemente e questa componente anche che forse in modo un po' ambizioso El consulenti.

Descrivono come la parte divertente di questo lavoro dovrebbe scivolare via.

Poi, nel caso nostro, voglio dire, è proprio un esercizio, quindi dovrebbe scivolare via molto tranquillamente.

Però abbiamo, diciamo diverse settimane per parlarne.

Se non avete domande su questo, su questo schema che comunque troverete su Canvas, io vi farei vedere un'altra.

Un'altra cosa che riguarda l'utilizzo si Angelica, Dimmi.

AG **Angelica Giroto** 23:09

Se posso.

No, sì, no, tanto per così che le mie idee perché ho fatto un progetto simile?

In triennale, però, sulla base di un bilancio, cioè sceglievamo un'azienda, un qualcosa e sulla base del bilancio annuale, capivamo i costi problematiche in base a quello riformulato, un proprio consulente, un nuovo progetto, in questo caso è completamente libero o lo facciamo in base comunque a un bilancio a.



SANTE DOTTO 23:18

Sì.

No, guarda Angelica.

Il contesto, scegliilo tu come meglio credi.



AG Angelica Girotto 23:44

Ok, ma sulla base anche.



SANTE DOTTO 23:44

Eh Eh, visto che hai già fatto questa questa esperienza e magari ti consiglierei di prendere un'altro aspetto, magari più diciamo Eh e io eh, perché se capisco quello è un progetto finalizzato a fare cosa?



AG Angelica Girotto 23:52

No, sì, sì.



SANTE DOTTO 24:01

Cosa poi a ridefinire, Eh?



AG Angelica Girotto 24:04

Sì, praticamente in base al bilancio MEGA.



SANTE DOTTO 24:05

E la mission di quell'azienda, oppure a verificare AA ristabilire, diciamo un bilanciamento sui profitti o una riorganizzazione?



AG Angelica Girotto 24:15

Era un po un tutto, cioè ci eravamo come la le persone tutte, cioè, proprio come ha

spiegato lei.

Però, sulla base concreta di un bilancio reale.

Dunque vedevamo i costi fissi, costi variabili e in base a quello che avevamo, un aiuto all'azienda a risollevarsi o in caso se era già sollevata a.



SANTE DOTTO 24:31

Eh, quindi sostanzialmente era una prima analisi, diciamo che poteva portare, quindi non era finalizzata alla trasformazione digitale come come obiettivo?



AG Angelica Girotto 24:40

No, no, in quel caso no.



SANTE DOTTO 24:43

Ecco, e magari era più mirato adesso forse la dico un po troppo presa alla lontana, ma, per capirci, a ridefinire il modello di business di quella realtà.



AG Angelica Girotto 24:54

Sì, esatto, ma in questo caso lo.



SANTE DOTTO 24:56

Con le competenze, magari che servivano, sarebbero state necessarie?



AG Angelica Girotto 24:58

Esatto.



SANTE DOTTO 25:00

Quale poteva essere un percorso, ma legato a un modello di business non legato alla trasformazione digitale, insomma.



AG Angelica Girotto 25:00

Esatto.

Esatto.

Esatto, ma in questo caso dobbiamo fare seguendo sempre magari il bilancio dell'azienda che scegliamo o possiamo farlo proprio?



SANTE DOTTO 25:14

No, no, secondo me no, no, no, non ne farei una questione di bilancio.



AG Angelica Girotto 25:17

Ok, non.



SANTE DOTTO 25:20

Cioè, Eh?

Certamente quella è una componente importante, anche nella logica dell'approccio, diciamo di progettazione, di una road della roadmap, di una trasformazione digitale. Però la roadmap di una trasformazione digitale può essere resa tanti livelli, cioè noi abbiamo visto per esempio alcuni esempi.

Qualche settimana fa l'esempio della Barilla, Eh, quelli sono partiti proprio da Adamo ed Eva, nel senso sono partiti altissimi, un po come il tuo di progetto e li altro che solo il bilancio lì si sono andati proprio a rivedere tutto.



AG Angelica Girotto 25:43

Sì.

Ok.

Ok.



SANTE DOTTO 25:53

Tutta la modalità di funzionamento della della dell'impresa e di come poteva essere opportunamente potevano essere opportunamente utilizzate le tecnologie digitali per stabilire un nuovo modo di fare le cose, un nuovo modo di lavorare, un nuovo modo di proporsi sul mercato.

Quindi era proprio una roba complessiva e mi immagino che dal punto di vista del bilancio fosse una cosa un po più mirata.



AG Angelica Girotto 26:12

Ok.



SANTE DOTTO 26:22

A che ne so, a tornare?

Inutile, insomma, ecco magari poi ne veniva fuori un progetto.

Se io immagino anche questa sia stata un'esercitazione, un Laboratorio, no, ma nella realtà, magari anche da un approccio di questo tipo, anche partendo dalla trasformazione digitale, uno può dire beh, vabbè, ma insomma, è talmente profonda questa cosa che forse devo lavorare proprio in un modo diverso e devo fornire dei servizi invece che a che che in qualche modo costruiscono una nuova offerta piuttosto che la fornitura di soli prodotti.

Quindi magari viene poi da sé che si torna a rivedere se non deve essere modificato il modello di business, però non ne farei una questione soltanto finanziaria, soltanto di risultati economici soltanto di bilancio.

Anche per un motivo che adesso ti faccio vedere perché dico questa cosa?

AG **Angelica Girotto** 27:13

Ok.

 **SANTE DOTTO** 27:14

Perché vorrei ribaltarla?

Proprio questa ottica, cioè il design thinking, si presta a ribaltarla.

Quest'ottica che troppo spesso nelle imprese è legata al raggiungimento dei risultati economici e basta.

E la tua osservazione e secondo me trova una risposta che più che una risposta, diciamo, cioè qua, non ci sono risposte giuste.

Risposte sbagliate nella materia che abbiamo trattato, se ci avete fatto caso, nessuna risposta è di per sé sbagliata.

Nessuna risposta è di per sé giusta.

Alle tante domande che ci siamo fatti, però, sicuramente ci sono delle logiche che il metodo spingerebbe a utilizzare.

Ecco, vorrebbe in qualche modo favorire una di queste riguarda proprio il ribaltamento di di di alcune grandezze in gioco.

Adesso ci arriviamo io, vi faccio vedere e prego figurati io vi faccio vedere qua ci sono i link, spero che siano ancora presenti questi studi.

AG **Angelica Girotto** 28:07

Grazie 1000.



SANTE DOTTO 28:15

Questo è uno studio che è stato fatto dal Politecnico di Milano nel 2018 2019. Una cosa del genere che io ho conservato come una cosa preziosa perché secondo me hanno riassunto e tanti articoli che riguardano proprio Eh gli argomenti di cui abbiamo parlato in una indagine in cui poi presentano lo vedremo alla fine.

Le modalità di utilizzo che all'alba dell'anno domini.

Credo che fosse 2019.

Le imprese italiane utilizzavano perché hanno realizzato proprio delle interviste, hanno fatto una ricerca a puntata su questa cosa.

L'utilizzo del design thinking nel nelle imprese italiane.

Vabbè, approfitto per rilassarci un po di cose.

Quindi cos'è il design thinking?

È un modello di progettazione di progettazione che può essere utilizzato per risolvere una serie di problemi di carattere sociale, di carattere organizzativo, di carattere industriale.

Legate al rapporto tra la pubblica amministrazione e cittadini e imprese, è stato codificato intorno agli anni 2000 all'Università di Stanford.

Come vi dicevo, ed è 1 1.

Approccio democratico di dialogo tra tutte le strutture organizzative di un'impresa che consente, vorrebbe consentire avrebbe l'ambizione di consentire a ciascun dipendente di un'impresa di partecipare a questo processo di trasformazione.

In particolare, se si tratta della trasformazione digitale, è un modello centrato sulla persona, sulle sue aspettative, sulle sue la persona che si è il cliente, che sia uno stakeholder, che sia il dipendente, insomma, è centrato sulle persone.

Per quanto riguarda i dipendenti, si cerca di capitalizzare sulla sul pensiero che sia creativo a tutti i livelli nell'impresa che si appresta AA progettare questa, questa questa trasformazione digitale.

E qui c'è l'ennesima definizione, ne abbiamo viste tante, per me la migliore è pensare come un designer.

Poche parole tradiscono poche pene, se io dovessi dire Cos'è design thinking direi come Daniel Link pensare come un designer.

Ma sotto c'è un mondo.

EE vabbè, qui fanno questo, questa via di mezzo, questo architetto della Università della Pennsylvania ha stabilito, diciamo ha definito il senking come una via di mezzo

tra l'approccio scientifico e l'approccio artistico.

La l'abbiamo visto anche Daniel Link diceva la stessa cosa in quella tabellina sui modi di pensare. Vi ricorderete.

Eccola la prospettiva dove volevo arrivare Angelica, che mi ha fatto venire in mente la tua domanda, perché l'approccio?

Dell'impresa tradizionale e quello di capitalizzare i risultati economici a favore degli azionisti.

In questo modo sono andati avanti tutte le imprese fino grossomodo all'anno 2000.

Facendo tabula rasa, i top manager più picchi al mondo hanno costruito le loro fortune gonfiandosi di bonus che ottenevano semplicemente tra virgolette.

Perché non è che fosse semplice, ma semplicemente con un'unica prospettiva, un'unica direzione, aumentare il valore dell'azione.

Dopodiché potevano fare tabula rasa e con i clienti tabula rasa con i dipendenti.

Ma in quei 12 mesi l'amministratore delegato salvava il posto di lavoro, è semplicemente tra virgolette e migliorando, alzando il il valore dell'azione di quell'impresa, quindi al vertice della piramide c'è il business e la parte bianca della figura che forse vedete male.

Ho provato a ingrandirla voi o provo io?

Vediamo un po se riesco a farvela vedere un pochino meglio.



Ludovico Tortora 32:15

Forse più che la grandezza, sono il contrasto di colori, è un po faticoso.



SANTE DOTTO 32:18

Eh, ma è proprio sì, perché ho preso proprio l'immagine dello studio.

Comunque nella parte bianca.

Vi giuro che sulla punta della piramide c'è il business.

Sulla base ci sono le persone e le tecnologie, quindi tutto veniva finalizzato a massimizzare il business utilizzando persone capitale umano nel senso proprio più retrivo del termine.

Forza lavoro e tecnologie, la visione del design thinking ribalta la piramide perché al vertice si sono le esigenze delle persone.

Interne ed esterne, che siano clienti o dipendenti che siano, alla base della piramide ci sono le tecnologie e il business, il senso.

E se io riesco a soddisfare le esigenze e le aspettative delle persone che ruotano

attorno a questa realtà imprenditoriale, a questa impresa, io sicuramente.

Riesco a utilizzare al meglio le tecnologie a supporto.

Semplicemente, magari perché non butti soldi a comprarti tecnologie che non servono a soddisfare quei bisogni e faccio il mio business perché è un business più sano, è un business che risponde alle esigenze e quindi i miei prodotti. I miei servizi vengono sì verranno sicuramente acquistati con maggiore dicitiamo Eh, in quantità maggiore e oltretutto la loro qualità verrà valorizzata anche economicamente. No? Questa cosa del design, funzionalità più valore e immateriale di un bene o di un servizio.

Questo ribaltamento può Angelica quello che ti volevo dire io, secondo me noi dobbiamo trovare nei nostri project work qualcosa che sta nel quadrante verde, perché questo ribaltamento che magari tu nel tuo progetto comunque avevi fatto Eh, non sto discutendo il progetto, ci mancherebbe, però mi ha dato lo spunto la tua osservazione per mostrare questo che poi in realtà è successo nei fatti, cioè questo ribaltamento del punto di vista con cui sono stati avviati e sono stati realizzati nel in quegli anni stiamo nel 2019 come, come vi dicevo e come è stato utilizzato questo metodo dalle.

Imprese, tu ribaltamento di prospettiva.

Questa cosa è declinata in pompa magna, come sono chi lavora nel design sa fare, quindi vedete?

Identificazione dei sogni e dei problemi non solo clienti, utenti, ma anche stakeholder.

Perché ha i prodotti che li soddisfino, sviluppando il business e di conseguenza capite bene che è un po' uno slogan un po' 11111 macro obiettivo.

Dopodiché vi faccio due esempi, il primo riguarda il settore, non un settore non tecnologico.

Le candele, le due più grandi aziende americane di candele, EA cavallo degli anni 91, ha sviluppato il suo business in modo incredibile, decuplicando fatturati e ricavi e si fatturati e profitti.

L'altra è fallita e la prima a fatto diventare la candela, un come dire un oggetto.

Di attribuendo alla candela un senso diverso, il senso del calore familiare e queste candele sono diventate di moda perché vengono accese per riscaldare, diciamo così, l'atmosfera degli ambienti, quindi da oggetto per vedere, per avere luce la candela è diventato un oggetto per e definire un'atmosfera e quindi hanno cominciato a produrre candele di tutte le fogge di tutti i tipi, di tutte le dimensioni.

Sculture di candele che venivano in qualche modo acquistate per un fattore estetico e in qualche modo.

E diciamo, Esperienziale se vogliamo usare questo termine e quegli altri.

Con l'avvento delle del De a elettricità dal 1850 in poi, sono falliti, hanno chiuso.

È un'altro esempio è quello della telefonia.

Telefonia, rito, ogni tanto ritorna alla Apple, ma del resto è un caso di studio di fama mondiale anche per i risultati che ha raggiunto e negli anni 2000, a cavallo degli anni 2000, quando è stato lanciato Eh la la Nokia era il produttore di riferimento su scala mondiale.

Nel 2007 nasce l'iphone.

È Steve Jobs lancia un sogno, il sogno di un oggetto che contiene tutta la nostra sostanzialmente esistenza in rete e trasforma il mercato della telefonia mobile EE la Nokia si avvicina al fallimento.

In qualche modo è stata salvata.

Si è un attimo ripresa, ma la differenza di approccio e di Apple parlava anche, vi ricorderete, il famoso consulente di cui abbiamo visto il tetto talk che diceva è importante in qualche modo, nel senso deve essere fatto nel senso buono del termine, cioè nel senso di indirizzare un'aspettativa, un bisogno.

Ma insomma, l'importante è vendere un qualcosa che qui l'aspettativa, quel bisogno la fa intravedere come possibile, come reale, detta male vendere un sogno.

Perché vendere un sogno?

Sembra che non vendi niente, che vendi aria fritta, c'è un po questo rischio perché poi c'è tanta gente è diventata dipendente dall'iphone e quindi non non acquista un apparato informatico?

Un device se non è della Apple Eh vabbè e di fatto stabilendo una sorta di monopolio.

E però di fatto quei prodotti hanno interpretato delle necessità che altrimenti non che che all'epoca non erano soddisfatte.

Ludovico Ludovico, si Ludovico, Dimmi.

LT Ludovico Tortora 38:29

Sì, allora Eh.

Questa cosa delle Yankee candle me la sono andata a rivedere perché mi sono ricordato, quindi si Lega alla cosa del vendere il sogno e me le avevano, me le hanno

regalate nella mia famiglia, sono sono apprezzatissime e quindi mi ricordavo i nomi di queste candele.



SANTE DOTTO 38:44

Eh?



Ludovico Tortora 38:49

Però non mi, non me ne so, veniva nessuno e sono andato sul sito della Yankee Candle per vedere quelle a tema natalizio.

E sono incredibili, c'erano almeno 2 3 che volevo che volevo da un paio che secondo me valeva la pena condividere, perché cioè sono andati questi idea di venderti il sogno non è uno dice OK, allora non scrivo sulla candela che sa di rosmarino e cannella ma no e quindi vabbè, ci scrivo che è la candela di Natale no?



SANTE DOTTO 38:57

Incredibili.

Sì, sì.



Ludovico Tortora 39:17

Loro sono andati un layer ancora più a fondo, cioè le candele di Natale.

Io queste due le devo ve le devo dire una si chiama.



SANTE DOTTO 39:23

Sì, ma puoi condividere.



Ludovico Tortora 39:26

E sì, come no, no.



SANTE DOTTO 39:28

Allora aspetta che sganciò e Condividi questa cosa, cioè, penso che questa cosa, grazie a Ludovico, c'è la ricorderemo per tutta la vita, questa lezione, perché poi sono quelle immagini che attestano imprese grazie Ludovico Condividi.



Ludovico Tortora 39:32

Secondo che.

Ah.

Eh, dice.

Allora un attimo e vi porto.

Voilà, eccolo qui.

E allora ragazzi, c'è mercato di Natale di Monaco?

Cioè che e io sono sicuro che nessuno delle persone che ha comprato questa candela è mai stato in un mercatino natalizio a Monaco.

Però tu quando senti quell'odore sei proiettato non a Natale ma in in una cosa ancora più custom, cioè tu.



SANTE DOTTO 40:16

Come vedete, non è che le regalino Eh?



Ludovico Tortora 40:18

No, no, e queste sono e sono grandi, ma costano anche poco.



SANTE DOTTO 40:21

No?



Ludovico Tortora 40:22

Sono anche in sconto perché di solito sono sulla cinquantina, è.

E il lo scrapbook e dove fai?

Le bozze di disegno, quindi stai lì a schiacciare sketching serale, ma dove c'è un'altra proprio ricordi di un weekend nella foresta?



SANTE DOTTO 40:32

Mhm.



Ludovico Tortora 40:44

C'è, ma non so se ci siano, ma altro che insomma, questo non è un sogno generico.



SANTE DOTTO 40:45

Cioè altro che sogno, Eh?



Ludovico Tortora 40:50

OK weekend nella foto no è come se ti ti hanno creato, il tuo sogno è un sogno tagliato su di te, proprio tuo capito quando sei andato nelle woodlands?



SANTE DOTTO 40:58

Sì, sì.



Ludovico Tortora 41:00

Ma e c'era un'altro e con questo vi vabbè, a parte Stargazing stai lì a guardare le stelle.

Stelle c'è n'era un'altro anche che era.

Incredibile, caldo cashmere, ma questa è la sinestesia finale.



SANTE DOTTO 41:12

Eccolo.



Ludovico Tortora 41:14

Cashmere il caldo è è una cosa legata al tatto, il cashmere e visivo e anche tatto e, ma quella candela profuma, cioè hanno racchiuso in hanno assegnato a una a una cosa che legata semplicemente a un senso, perché poi la candela fa solo la Lucina, visivamente è 1 1 cosa che stimola un senso che l'olfatto l'hanno legato ad altri due sensi e basta.



SANTE DOTTO 41:32

E certo.

Quindi, capite?



Ludovico Tortora 41:39

Non c'è.



SANTE DOTTO 41:39

Capite quando parliamo di adesso?

Questo dal punto di vista della tecnologia digitale, a parte la piattaforma per la vendita, forse a poco, ma dal punto di vista del del valore delle idee dell'ideazione.

Capite che è questa è stata una trasformazione pesante di un modello di business, perché quell'oggetto è diventata un'altra cosa, perché voglio vedere io ho una

candela di quelle che si usavano negli anni 80.

C'è il 70 60 bianca, quando quando mancava la corrente elettrica, che cacchio di emozione ci potevi associare?

Ci potevi associare l'incazzatura che era andata via la luce, ma al di là di questo c'era molto poco da da costruirci sopra.

Ok, grazie Ludovico.

 **Ludovico Tortora** 42:22

Bene, vedi che è stato un piacere.

 **SANTE DOTTO** 42:26

Allora torniamo alle nostre.

Alle nostre tracce, eccola qua.

No?

 **Ludovico Tortora** 42:37

Ah, in realtà ne approfitto perché devo chiudere l'Ufficio.

Sono l'ultimo, quindi farò un trasferimento sul telefono, potrei essere assente per un paio di minuti, però poi vi seguo dal telefono, poi ve lo dico quando sto per staccare.

 **SANTE DOTTO** 42:45

Tranquillo, tranquillo, ci ci vediamo perfetto.

Quindi cominci a camminare come solito.

 **Ludovico Tortora** 42:56

Esatto.

 **SANTE DOTTO** 42:57

Esatto, allora andiamo avanti con col le l'analisi di questo di questo studio.

E qui volevo soltanto fissare su un aspetto importante, ma veramente importante, che è questo e questa attribuzione di senso a un oggetto OA un servizio che ci ha appena mostrato efficacemente.

Ludovico, quindi il design thinking e un approccio il mindset del design thinking consente di attribuire un senso a un oggetto OA un servizio EA costruirne le.

I presupposti per associare al senso, al significato che con cui si arricchisce questo

prodotto o questo servizio, un valore economico?

Capite?

Il ribaltamento della piramide che vedevamo prima OK.

Vabbè, qua diciamo che possiamo andare avanti.

Questo è lo schema originale del dell'Università di Stanford, con i colori, con i caratteri, con le spiegazioni delle varie fasi, esattamente come è stato ho ripreso dal sito ancora oggi presente sul sito dell'Università di Stanford.

Sulle fasi francamente non mi soffermerei ancora perché l'abbiamo visto, è qui per l'ennesima volta.

Ho sintetizzato i principali, deliveroo, il Cell, il Challenge per la fase di empatizzare.

La value proposition, quindi l'obiettivo per la fase di define, la soluzione per la fase di ADHD.

Il pilota per la fase di prototype El la raccolta e l'analisi dei feedback, quindi l'interazione è proposta della nella fase di test.

E il procedimento il processo non è lineare ma ricorsivo, quindi è previsto proprio nel metodo qualcosa che.

Nella logica almeno delle soluzioni informatiche.

In precedenza era sempre stato visto con terrore, che è quello di ritornare indietro EE poter modificare le cose.

Poi vedremo anche nella fase di sviluppo e lunedì prossimo quando parleremo di agia, il project management che c'è.

La stessa logica di sviluppo delle soluzioni anche nella fase realizzativa.

Non solo nella fase di progettazione.

E vabbè di queste caratteristiche io mi segnerei soltanto via evidenzierei.

Il cambiamento del mindset.

Che un nuovo modo per innovare, ideare e collaborare e coinvolgere tutte le persone che ruotano attorno a quell'organizzazione, a quell'azienda, a quella pubblica amministrazione.

E vediamo i quattro modelli che questo studio propone allora, il primo, vedete questa è una scala temporale a partire a cavallo degli anni 2000, proprio quando si sviluppò questo modello, questa metodologia.

E del design thinking l'approccio fu quello di risolvere problemi?

Quindi, nella schematizzazione di questo rapporto dell'Osservatorio desenho del del Politecnico di Milano, hanno definito creative problem solving questa modalità di utilizzo.

Quindi il campione delle 60 aziende che hanno che sono state intervistate per capire come utilizzavano il design thinking e diciamo AA, consentito di verificare che a cavallo dell'anno 2000 l'unica modalità di utilizzo del design thinking sostanzialmente ed e creative problem solving.

Eh?

Tra il 2000 il 2010 si è sviluppata una modalità più diciamo Easy più.

Eh Smart, diciamo che è stata chiamata sprint execution, questa è la modalità di Google di cui già vi parlavo.

Hanno ristretto all'osso i cicli di lavoro delle fasi, lo sviluppo delle fasi del design thinking per rilasciare servizi in rete.

Che poi si sarebbero in qualche modo modificati, corretti, Eh? Rivisti.

EA fronte di come gli utenti utilizzavano quei servizi sprint execution, quindi sostanzialmente una modalità che non serve a risolvere un problema ma serve ad accelerare una realizzazione, uno sviluppo di qualcosa di un'idea.

Poi ci sono intorno alla partire dal 2010 in avanti altre due modalità, una è per modificare il modo di fare le cose in un'impresa, diciamo creative confidence, costruire una nuova cultura organizzativa, una nuova cultura aziendale e la successiva EE la costruzione, l'innovazione del senso del significato, il dare senso a tutta una serie di iniziative attorno a cui portare, diciamo per mano sia i dipendenti che i clienti.

Adesso li vediamo un pochino, uno alla volta, così li capiamo un po meglio.

Allora l'inizio a cavallo dell'anno 2000 era un approccio legato, dicevamo, alla soluzione di problemi l'ottantunenne per cento delle imprese analizzate.

Del campione ha utilizzato questo modello, quindi ha utilizzando il design thinking prima di tutto per cercare di capire come risolvere un fastidiosissimo problema che avevano incontrato.

Quindi perché si è sviluppato?

Perché chiaramente un metodo che consente di valutare diverse possibili soluzioni per risolvere problemi e individuare quelle più efficaci.

E diffuso soprattutto presso gli studi di design, ma ricordiamoci che questo metodo è partito dagli studi di design e quindi questo non ci deve sorprendere, ma anche le le aziende di sviluppo tecnologico.

Come vedete in grande percentuale, lo hanno utilizzato in quegli anni e anche i consulenti strategici EE, diciamo le agenzie digitali che lavorano nel contesto della trasformazione digitale.

Dei servizi basati su questo modello deriva nel?

Nell'analisi che è stata fatta il 65% del fatturato annuale, quindi una grossa fetta del fatturato, queste aziende hanno riconosciuto che l'utilizzo di questo tipo di approccio per la soluzione dei problemi ha toccato aspetti importanti.

E nel diciamo che pesano per il 65% sul fatturato annuale di quell'impresa.

Quindi una roba che ha portato valore importante su una fetta importante dei ricavi dell'impresa.

Lo spirito è guscio, non è stato utilizzato soprattutto dalle agenzie digitali, quindi le piattaforme, sostanzialmente i fornitori di servizi e anche dai consulenti strategici.

Dagli sviluppatori tecnologici e dagli studi di design, come vedete in modo in modo diciamo meno e meno importante, del resto, l'approccio dello studio di design non è legato alla sprint execution, vi ricordate quando abbiamo parlato di come, di come vengono portate avanti le attività?

L'attenzione che poneva Daniele, l'ING.

Il testo che abbiamo usato il testo di riferimento io l'ho scelto proprio perché lui viene dal mondo del design.

Quindi le sollecitazioni che propone erano forti, dicevano non è una cosa che si deve far veloce, è una cosa che richiede tempo, richiede il commitment di tutti i partecipanti, richiede quindi non dovete correre.

È pur vero che il tempo va battuto e quindi qua siamo all'estremo opposto, qua siamo alla sprint execution, quindi no.

Intanto i gestori di piattaforme al 100% hanno sempre utilizzato, fatemi dire da sempre questa questa versione del del design thinking Eee nel.

Nello studio hanno dichiarato che questo ha avuto impatto su circa il 50% del fatturato annuale, quindi ancora una fetta molto importante, molto consistente del fatturato di queste realtà.

Beh, di confidence dicevamo, è quello che punta direttamente a coinvolgere le persone per creare una cultura organizzativa, è un mindset.

Po, diciamo rivolto verso l'innovazione.

E quindi è un approccio adottato molto dai consulenti strategici, cioè quelli che entrano nelle imprese, per esempio questo questo approccio è stato molto utilizzato per la ridefinizione di di di Vision, Mission e value proposition EE Di delle delle delle imprese che si cominciavano a confrontare con l'economia digitale.

E quindi in questo senso sono stati i consulenti di queste imprese a promuovere l'utilizzo del design thinking.

In questa logica, creare alimentare una cultura organizzativa proiettata verso l'innovazione.

La collaborazione questo incrocio tra la.

Oggetti che venivano, diciamo proposti top Down EE che nascevano invece bottom up dal basso dalle persone di quell'azienda, quel quel meccanismo virtuoso in cui si collabora tutti i livelli dell'azienda incrociando le esigenze del top management con le esigenze delle persone che ci lavorano.

Adesso qui determinare quale percentuale del fatturato annuale è impattata da un approccio di questo tipo è difficile.

Gli amici del Politecnico di Milano sono famosi per per inventarsi modelli molto sofisticati.

Prendiamo per buono questo dato, diciamo che comunque l'utilizzo di questo approccio, di questo del design thinking su questa su questi temi era anche più recente.

In quel periodo, quindi, la fetta di fatturato in qualche modo coinvolta EE dal punto di vista del risultato proprio economico, di quelle imprese e un pochino inferiore.

L'approccio successivo è legato alla comunicazione, all'implementazione dei passaggi, cioè una volta definita la vision tutto quello che va messo in campo, perché tutta l'azienda si muova in un modo diverso, quindi per esempio, la rivisitazione dei processi di lavoro, la rivisitazione delle degli obiettivi e degli e dei programmi di incentivazione.

Quindi il funzionamento dell'Organizzazione, devi rispondere a questo cambiamento, a questa innovazione del senso del significato, al ribaltamento della piramide.

EE questa è una è, diciamo rispetto all'esempio precedente.

E questa parte riguarda proprio la continuità di azione del tempo, perché quanto realizzato nella fase della fase, nella modalità di utilizzo precedente di creazione della cultura organizzativa, si trasformi poi in azioni coerenti di implementazione dei vari passaggi.

In questo caso, ancora una volta i consulenti strategici hanno proposto questo tipo di utilizzo del design thinking.

L'utilizzo del design thinking finalizzato a questa a questa cosa, evidentemente, è sempre meno diretta o meno misurabile e sempre meno misurabile.

L'impatto del sul fatturato annuale delle imprese che adottano questo questo approccio, ma poi c'è anche da dire una cosa, che passando gli anni non è che.

Non è che le imprese hanno deciso di utilizzare questo approccio in una soltanto di

queste, di questi, in uno soltanto di questi modelli.

Ma è la cultura organizzativa che ha consentito di sposare questo mindset.

Questo atteggiamento fa sì che, di fatto in un'impresa tutte le volte che c'è uno di queste tipologie di problemi si utilizza il design thinking, magari con sfumature diverse, con approcci con modalità diciamo più capricci, con modalità leggermente diverse.

Quindi la stessa realtà che ha usato il design thinking verso il veri problemi.

Oggi magari la utilizza anche momento in cui ha bisogno di costruire percorsi di adeguamento della cultura organizzativa EE da questo studio sono già passati sei anni.

Quindi adeguamento delle del del, per esempio della della vision dell'impresa, adeguamento di nuove linee di prodotti, nuove linee di servizi e quindi?

Questi sono schematizzazioni, diciamo così che ci danno la possibilità di riflettere un po sulle modalità di utilizzo, ma in realtà poi questo è un approccio alla progettazione che probabilmente nelle realtà che l'hanno sposata in modo più deciso, viene utilizzato per progettare una o cercare di avvicinare tutte le tematiche dalla soluzione dei problemi all'esecuzione.

Eee così via.

Una zoomata, poi lo studio.

Se avete voglia di vederlo nel suo dettaglio, ma insomma, non è che ci dovete perdere troppo tempo e la fa sul mondo delle startup.

E perché è?

E chiaramente le startup sono nate con questo spirito, magari lo hanno utilizzato questo metodo senza neanche senza anche conoscerlo e molto spesso prevale la la spinta execution ma ma anche si consolidava in quegli anni l'Innovation of mining, perché pensate ad esempio al senso che veniva attribuito allo sviluppo dei servizi? Faccio sempre l'esempio dei di Facebook, che era nato per trovare i compagni di scuola, è diventato la più grande banca di dati personali con tutti.

Poi i problemi che nascono, perché e le notizie di questi ultimi giorni ci fanno comprendere come i temi legati alla i temi legati alla privacy e alla tutela dei dati personali e siano veramente dei dei problemi importanti e prioritari nel nel nelle nostre società digitali.

EE per cui anche il l'approccio legato all'Innovation o mining è è utilizzato.

In particolare, le startup Facebook da dal, dal cercare Il compagni di classe, dicevo, è diventata una banca dati mondiale e che vende dati a pagamento AA.

A soggetti terzi, quindi, altro che se ha modificato diciamo il il senso, il valore, il significato dei suoi servizi.

Vabbè, qui ci sono alcune esperienze, ma sono anche un pò datate.

Eh direi non.

Non ci andrei troppo dentro, vabbè, la tre M si è inventata i post IT che è stata una rivoluzione e non avendo più pellicole fotografiche da da produrre, da vendere perché la tecnologia era cambiata, si è buttata su tutta un'altra serie di prodotti tecnologicamente evoluti, non tanto dal punto di vista digitale ma in tecnologicamente evoluti dal punto di vista delle soluzioni che proponeva.

È così per gli altri esempi che vengono citati in questo studio vi ho presentato questa cosa perché volevo in qualche modo darvi un'idea di questo tema, del ribaltamento della prospettiva.

Di cui abbiamo parlato all'inizio sulla potenza in qualche modo del metodo come del design thinking, come ricerca di senso, come attribuzione di un significato, come valorizzazione di una componente immateriale legata all'utilizzo di un prodotto o di un servizio.

Con una serie di strumenti che possono essere utilizzati proposti nelle varie poi declinazioni di questo metodo EE con i quattro modelli e che in qualche modo indirizzavano, Eh.

Identificazione di un?

La soluzione di un problema o la velocità di rilascio di una soluzione o il coinvolgimento delle persone.

Una nuova visione, un nuovo significato da attribuire a alcune componenti del business.

E che quell'impresa, Eh, che quell'impresa, gestiva un'ultima cosa che non vi commento, perché sennò diventa la lezione più pallosa di tutto il corso, ma che vi volevo lasciare e per cui ve la volevo far vedere è un allegato.

Che raccoglie una serie di esempi sempre presi dal testo di Daniel Link, che è ricchissimo di di suggestioni, di sollecitazioni e da utilizzare nelle varie fasi come proprio come deliverable.

E.

E lui Lega questi strumenti diciamo li inserisce in un capitolo che riguarda una serie di approcci, quindi qua per primo il quarto capitolo in cui si parla di del di del di cosa vuol dire pensare?

Per prima cosa, pensare all'utente.

EE vabbè, le persona, se tutta una spiegazione un po più di dettaglio con degli esempi che lui fa come vedete, sono esempi.

Terraterra, questo è un elenco di informazioni che secondo lui devono essere tenute presente quando si definisce una persona.

No, a me diciamo che poi questa cosa Eh diciamo che mi interessa il giusto, nel senso che più che altro ve li do come esempi, semmai vi doveste trovare a gestire sessioni di questo tipo.

E, se inseriti in gruppi di questo tipo sicuramente troverete una serie di schede, schemi già definiti dal consulente, che magari ha guidato in quella realtà organizzativa, che sia un'impresa che è 1, 1 pubblica amministrazione.

L'utilizzo del design thinking, però, insomma, anche citare questi esempi, mi sembrava utile per capire di che un po meglio di che cosa stiamo parlando.

Di questo è semplicemente una tabella, un elenco di caratteristiche che, secondo la Daniel lingue può rappresentare.

Può schematizzare in modo completo definire una categoria di persone legate a quel progetto.

Questa è l'empatia map è uno schema che in qualche modo documenta le esigenze dell'utente.

L'utenza che cosa sente?

Cosa pensa?

E quindi si fanno questi magnifici disegni alla lavagna in cui si appiccicano dei post IT nei quadranti che vengono definiti EE si discute.

Per comprendere al meglio e per realizzare una mappa empatica della delle idee, del pensiero, degli approcci, degli atteggiamenti a seconda dei casi si possono stabilire il numero di quadranti che si desidera con le etichette che si desidera del niente dell'utente di cui stiamo parlando.

Quindi la mappa degli degli utenti.

Aspettate.

Ti ho perso?

Non so dove sono andato a finire, ecco, mi ero qua, OK?

Poi l'altro tema, l'altra necessità, l'altro approccio, l'altra capacità d'aguirre.

E come fare le domande giuste e anche qui l'output potrebbe essere la traccia per un'intervista o oppure la mappa degli stakeholder.

Oppure un esempio del customer Journey, cioè del percorso e di esperienza che un cliente fa venendo a contatto con quell'impresa?

No, non mi ci soffermo, Eh ragazzi, vedete di come come esempi, se mai vi venisse voglia di utilizzarne qualcuno c'è, lo andiamo a vedere con più calma oppure la mappa delle opportunità?

L'esempio che fa danielina non c'entra niente con la tecnologia e la mappa delle opportunità.

Questo quadrante in cui sostanzialmente definisce sé, che tipo di salone per le unghie RE più utile aprire a Singapore in relazione a come questo servizio viene erogato?

E quindi a domicilio presso 111 negozio EE vabbè, un esempio e insiste molto Daniel Ling sul disegno, lui dice un testo è molto meno comprensibile, è molto più palloso da da comprendere e soprattutto non è meno efficace di un'immagine.

Allora il nostro treno, la la nostra esperienza del viaggio in treno e della folla alla stazione, questa mattina è stata pessima.

Dice, sì, vabbè una frase, lascio a tempo che trova chi ci crede, chi non ci crede, ti faccio vedere l'immagine e capisci che bordello era.

E da questo punto di vista si è anche preoccupa di dare un'idea di come creare la propria libreria, aspettate che qua mi sono incasinato di come creare la propria libreria.

Di disegni da utilizzare come se si inventasse al momento nel corso di Danila o per concludere una riunione nel momento in cui si voglia rappresentare un problema con un disegno.

Sono tutti suggerimenti che possono essere eseguiti, dipende dal contesto in cui si opera, dipende dalla anche, dalla voglia, non necessariamente francamente non ho mai sentito la necessità.

Nessuno dei miei collaboratori.

Ho fatto mai sentire la necessità di crearsi una libreria di disegni, però vi ricordo.

Daniel Link viene al mondo della del design, quindi è fissato con ste cose e poi ci vuole dimostrare che non bisogna essere Giotto per fare dei disegni che ha senso comunque replicare su una su una lavagna per poter condividere magari un processo e da ridefinire, eh?

Utilizzando per esempio le tecnologie digitali.

E poi c'è il tema.

Del brainstorming, e qua ci sono varie tecniche tecniche di brainstorming che vengono che vengono descritte e che sembrano giochi di società e pollo.

Sono io l'unico gioco di società che vi ho proposto è quello di scrivere e scambiarsi i

post IT.

Questi son altrettanto, ogni persona scrive tre idee in due minuti, poi queste sono molto americani, molto come approccio, no?

È molto schematici, ci sono delle regole rigide, quell'altro, ti faccio una serie di domande guidate, poi ognuno che partecipa al team deve cioè per ma sono tutti strumenti utili?

A facilitare.

La creatività.

E quindi lavorare in una fase di pensiero di divergente, altri in una fase di pensiero convergente, per esempio le fini di Maps sono quelle che io ho detto il luster di post It c'ho tutti i post it sul tavolo.

Colorati, diversamente perché ho rappresentato diverse cose e le metto per gruppi e vado avanti a lavorare oppure 1 1, quadrante in cui inserisco una serie di considerazioni e su un'asse di priorità.

Priorità, questa è la fase convergente, come organizzare e selezionare le idee?

E poi c'è la parte del prototipo e della definizione dei brief di test con gli utenti in cui vengono suggerite degli approcci, delle tabelle di valutazione, in modo da classificare anche le risposte che si ottengono.

Predisporre dei questionari e classificare le risposte che si ottengono è anche una lunga parte su cui non mi dilungo di come vanno gestite le sessioni di brief con con gli utenti.

Quindi una rapida panoramica, semplicemente tratta da da questo manuale è la parte, se volete un po più tecnica tra virgolette.

Insomma, diciamo, per poter anche sintetizzare e alcune.

Alcuni output delle varie fasi che poi ci aiutano a ricomporre i deliverable più importanti di quelle fasi che abbiamo definito il Challenge.

L'obiettivo, la soluzione, eccetera eccetera.

E anche questo ve lo posto su su Canvas, tanto per averci un po un'idea di questa anche di questa parte, diciamo molto più.

Questa è una frase interessante, che tra l'altro è preso da uno scrittore famosissimo e secondo me lo scrittore la la parola design.

C'è la giunta, qualcun altro però, insomma, può essere anche che sia veramente una citazione fatta così.

Un designer capisce che ha raggiunto la perfezione, non perché non c'è più nulla da aggiungere, ma perché non c'è più nulla da togliere, quindi in qualche modo fissa

l'attenzione sulle sulle fasi di convergenza di pensiero convergente e quando non c'è più nulla da togliere sono arrivato alla soluzione.

Poi c'era un'altra frase carina, ma forse non era qua di Einstein.

No, non è qua.

Non è la frase di Einstein che diceva, è incredibile pensare di ottenere un risultato diverso.

Iterando Iterando Iterando e ripetendo sempre le stesse fasi, sempre le stesse cose. E come se iterando si percepiscano, si creino, si evidenzino significati che fino a quel momento non avevamo visto.

E che è una frase che che è stata sfruttata, diciamo così, per fissare l'attenzione su questa logica dell'iterazione costruttiva.

Tra le varie fasi del design thinking.

Vabbè, diciamo che insomma spero che sia stata una panoramica interessante questa sulla, sulla, sul sul design thinking.

Secondo me il mio obiettivo, togliamo la condivisione che non ci serve più.

Se avete domande, facciamoci fatele con ovviamente il mio obiettivo era quello di utilizzare questo metodo un po per darvi comunque un'infarinatura su qualcosa che viene veramente utilizzato all'interno delle imprese e delle pubbliche amministrazioni, ormai in modo abbastanza sì, insomma, e costante quando si affrontano progetti complessi che ti chiedono proprio l'elaborazione di dei innovative e un po perché ci ha consentito di fissare le idee su alcuni mindset, su alcuni approcci che altrimenti sarebbero rimaste chiacchiere, diciamo così, un po in libertà.

Allora appiccicargli, diciamo rifletterci, considerando una metodologia con delle fasi, con degli approcci con delle mie, mi è sembrato il modo giusto perché poi ci rimanesse qualche cosa dentro vi rimanesse qualche cosa su cui magari innestare al di là dell'esame anche degli approfondimenti e dei ragionamenti diversi.

Quando vi troverete a operare nel contesto di progetti complessi come quelli di trasformazione digitale di una di un'organizzazione.

Quindi è anche sottolineare la necessità di ragionare sulle soft skill necessarie, ma in termini molto concreti, cercando di toccare un po con mano, ripercorrendo questo approccio metodologico, i benefici che ne possono conseguire dal punto di vista della costruzione di un team efficace e della possibilità di ampliare le capacità di riflessione creativa di quel team.

E quindi su questo immagino che quando se quando vi troverete a lavorare in

contesti di questo tipo, indipendentemente dall'uso meno del design thinking, una questa infarinatura sulle modalità di conduzione Di dei gruppi di lavoro, di progettazione vi aiuterà interpretare voi per primi nel modo più corretto.

E il rapporto con i vostri colleghi di Tim?

Col management dell'Organizzazione in cui lavorate con la centralità dell'utente del cliente che dovrà essere tenuta sempre presente e tanto più se lavorerete in una pubblica amministrazione.

E quindi, insomma, gli elementi, secondo me, per fissare un attorno a qualche concetto un po più pratico, pragmatico, eh?

Questi ragionamenti sulle competenze soft e questa metodologia li propone in un modo secondo me importante.

E poi, ripeto, è una delle più utilizzate.

Insomma, quindi valeva la pena averci 1 1 corso di questo tipo?

Un un'infarinatura su questa cosa tu Angelica, in che contesto l'hai utilizzato?

Quel che esame era?

 **Angelica Girotto** 1:14:22

È un esame di economia e elementi delle produzioni culturali.

Se non mi sbaglio non ci sono elementi culturali.

 **SANTE DOTTO** 1:14:28

Elementi scusa?

No, vedi?

 **Angelica Girotto** 1:14:32

Aveva un scelto, un'azienda tipo audiovisiva per cinema teatro.

 **SANTE DOTTO** 1:14:38

Ah perfetto, quindi 1 1 di quei casi di studio del del Libro bianco sulla creatività di cui abbiamo parlato un po di tempo fa.

 **Angelica Girotto** 1:14:38

Così.

Esa, inizialmente un bel lavoro, era molto un po, c'è un po complesso perché cercare dei bilanci?



SANTE DOTTO 1:14:47

Bene, bene.



AG Angelica Girotto 1:14:52

Le informazioni così però però utile.



SANTE DOTTO 1:14:54

Eh sì, sì sì.



AG Angelica Girotto 1:14:55

Vabbè, progetto.



SANTE DOTTO 1:14:55

Beh, il taglio, insomma, era adeguato alle necessità di una di un esame di economia, insomma, quindi?



AG Angelica Girotto 1:15:02

Sì, sì.



SANTE DOTTO 1:15:04

Va bene se non avete domande 20 e 16 puntuali come non so che cosa non riusciamo mai AA non essere puntuali, ci dovremmo impegnare.

Ludovico c'è, lo siamo persi per strada.

E sì, c'è, c'è lo.

Siamo perso per strada e Francesco, non so se ancora collegato.



LT Ludovico Tortora 1:15:25

No, non ci sono.



SANTE DOTTO 1:15:25

Se non avete domande ah, ecco no Ludovico, cioè un po un po.



LT Ludovico Tortora 1:15:29

Vi avevo in tasca mentre chiudevo l'ufficio.

 **Francesco Gentili** 1:15:29
Anche io anche io ci sono.

 **SANTE DOTTO** 1:15:32
Sento un'aria un po' affannata da quante ore cammini?

 **Ludovico Tortora** 1:15:36
No, ancora non sono uscito.
Sto chiudendo l'Ufficio adesso.

 **SANTE DOTTO** 1:15:40
Se continui così finisce che ti chiudono dentro a te.
Secondo me occhio, perché?

 **Ludovico Tortora** 1:15:46
Eh speriamo di no, OK.

 **SANTE DOTTO** 1:15:48
Speriamo di no.
Va bene ragazzi, vi saluto, vi ringrazio, ci vediamo lunedì prossimo.

 **Ludovico Tortora** 1:15:52
Bene.

 **Angelica Giroto** 1:15:57
Grazie 1000 buona serata, buona serata.

 **SANTE DOTTO** 1:15:58
Buona serata.

 **Ludovico Tortora** 1:15:59
Va bene, grazie, Eh.

FG **Francesco Gentili** 1:15:59
Grazie a lei.

LT **Ludovico Tortora** 1:16:02
E vabbè, ne approfitto anche se c'è sole.

 **SANTE DOTTO** 1:16:03
Eccomi.

LT **Ludovico Tortora** 1:16:05
Eh sì, cominciamo ad organizzare per fare i gruppi per il per il lavoro, visto che dobbiamo sviluppare delle idee per cantarle.

 **SANTE DOTTO** 1:16:14
Sì, sì, sì, direi che direi che mercoledì prossimo noi abbiamo la prima sessione in plenaria di project work, quindi in quella sessione gli argomenti, le domande, le una sessione libera di discussione libera sui problemi che le idee che avete avuto, i problemi che avete che avete incontrato quindi?
Possiamo utilizzare la tutta.
La lezione sarà dedicata a discutere del project work e di sessioni di questo tipo di avanzamento del project work.
Ne faremo in tutto quattro, intervallate dalle elezioni sulla sulle comunità di progetto di cui vi parlavo prima con il professor D'ORSI.

LT **Ludovico Tortora** 1:16:55
Ok, va bene, è.

 **SANTE DOTTO** 1:16:55
Quindi da da mercoledì cominciamo questo, questo prey storming diciamo sui sui project work.

LT **Ludovico Tortora** 1:17:03
Bello, fantastico e vabbè, allora poi magari mi metto d'accordo anche con i colleghi sul gruppo, con Whatsapp che abbiamo.



SANTE DOTTO 1:17:09

Sì, va bene.



Ludovico Tortora 1:17:09

Se qualcuno ha qualche siamo spariti, quindi a voler fare i gruppi da 2 1 rimane fuori e oppure facciamo tre o.



SANTE DOTTO 1:17:14

Vabbè, ma ne vuoi?

Allora, se c'è qualcuno che preferisce lavorare da solo, ovviamente lo può fare.

Quindi si riduce il numero, altrimenti provate a fare due gruppi, uno da 03:01 da due va benissimo.

Non è un problema.



Ludovico Tortora 1:17:28

Ok, vabbè, mi io ho un'idea abbastanza chiara da voler perseguire abbastanza chiara da non volerla.

Poi finirà di imporre all'altra persona, quindi non lo so, forse io sono in lizza per essere uno di quelli che lo fa da solo.

Però, cooperare con una persona.



SANTE DOTTO 1:17:42

E vedete voi guardate, non c'è dal mio punto di vista non c'è proprio differenza.

Dipende da come avete tempo, da come volete organizzarvi, dalla sintonia che sai.

Poi, non è che noi stiamo vivendo una realtà, come dire di di lezioni in presenza, per cui cioè uno va anche a prendere un caffè.

Ci si conosce un po di più, purtroppo lavorando da remoto diventa un po più complesso, quindi però sentitevi liberi di fare come credete.

Come viene più facile, ecco.



Ludovico Tortora 1:18:10

Sì, sì, ci ho organizzeremo, ci organizzeremo assolutamente, Eh, va bene, tanto c'ho messo anche la faccia.



SANTE DOTTO 1:18:13

Bene, benissimo.

Sì, bravo comunque mi sembra che sei ancora dentro in questo momento dentro un ufficio.



Ludovico Tortora 1:18:18

Giusto?

Nemmeno non facciamo proprio metrics simulazione.

Niente sono dentro l'ospedale, in realtà è il gemelli.



SANTE DOTTO 1:18:29

Sì, sì, l'ospedale insomma, quindi sì, vabbè dentro, dentro.



Ludovico Tortora 1:18:31

E si ottavo piano, quindi produce la valigia.



SANTE DOTTO 1:18:34

Trattandosi dei gemelli dentro non ti chiudono dai.



Ludovico Tortora 1:18:38

No, probabilmente no, ma penso che ci sono solo io qui.



SANTE DOTTO 1:18:41

No?



Ludovico Tortora 1:18:44

Vedo, vabbè vabbè OK altrettanto grazie 1000 alla prossima.



SANTE DOTTO 1:18:44

Ti saluto Ludovico, buona serata.

● **SANTE DOTTO** trascrizione arrestata