

MANUALE DI DESIGN THINKING

PER IL SETTORE
DELL' ISTRUZIONE
DEGLI ADULTI



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

OPINIONI

„Da quando ho imparato a familiarizzare con la metodologia del Design Thinking, ho cominciato a integrarla nelle mie attività quotidiane, soprattutto durante corsi di formazione e laboratori della durata di qualche giorno cui prendono parte sia giovani sia adulti. Il metodo è semplice da utilizzare e offre molte possibilità sia ai docenti che ai discenti. Penso che continuerò a servirmene e ad aggiornare le mie competenze in questo settore.“

“Ho scoperto che mi permette di elaborare idee in un più breve lasso di tempo.”

„La metodologia del Design Thinking porta a un processo di riflessione costruttivo e coeso nel corso del quale i nostri processi inconsci divengono consapevoli e ci inducono a trovare soluzioni a problemi che ci affliggono a livello personale o sociale.“

“Lavorare con lo stesso gruppo target ci ha permesso di creare un ambiente sicuro e confortevole, di condividere idee e collaborare in maniera efficace.”

“L’intera esperienza di analisi e dissezione del problema antecedente alla prototipazione e alla sperimentazione è stata molto interessante. Ho apprezzato il fatto che il problema e la soluzione venissero trattati come prodotti. Così è tutto semplice da risolvere, inoltre tale approccio può essere adottato in diverse circostanze.”

“Posso servirmi della metodologia per svolgere tutte (o quasi) le mie attività professionali.”

“Innanzitutto, la metodologia del Design Thinking è un approccio molto interessante ai fini della creazione di nuovi prodotti/servizi all’interno della nostra organizzazione. Quindi, mi ha offerto la possibilità di comprendere appieno le dinamiche all’interno di un gruppo di lavoro interdisciplinare e di trovare una soluzione a un particolare problema riscontrato dall’utenza.”

IMPRONTA

2020:

Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen e.V. (VNB)
Warmbüchenstr. 17
30159 Hannover / Germany

www.vnb.de

A cura di: Anke Eglomassé, Tino Boubaris (VNB)

Co-redattrici e co-redattori: Prudence Onyejiaka (Verein Multikulturell), Georgia Chondrou, Rosina Ferrante (CESIE), Irene Irene Kamba - Maltezopoulou (SYNTHESIS), Anne Charlotte Petersen, Niels Ole Ankerstjerne (VIFIN), Nikola Neskoski (Eco Logic)

Contributi a cura di: Irmela Wrogemann, Lena Sarp, Nicola Süsser, Julius Falk

La brochure è stata redatta in lingua inglese, tedesco, danese, italiano, greco e macedone. Consulta il sito d-learning.vnb.de per saperne di più sugli altri prodotti del progetto.



This work is licensed as Open Educational Resource (OER) under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

To view a copy of the license, follow the link in the QR code, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Disclaimer

D-LEARNING (Design Thinking in Adult Learning) è un partenariato strategico finanziato attraverso la Commissione Europea, Programma Erasmus+ (Partenariati Strategici nell'Educazione degli Adulti, progetto numero 2018-1-DE02-KA204-005030). Questa pubblicazione riflette solo il punto di vista degli autori e la Commissione Europea non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

CONTENUTI

5 INTRODUZIONE

6 Aspetti emotivi e cognitivi legati al Design Thinking

7 PREPARAZIONE

8 Materiale e attrezzature

10 DEFINIRE LA SFIDA/IL PROBLEMA

11 FASE 1: COMPrensIONE

13 FASE 2: OSSERVAZIONE

17 FASE 3: SINTESI

21 FASE 4: IDEAZIONE

26 FASE 5: PROTOTIPAZIONE

28 FASE 6: SPERIMENTAZIONE

31 ESEMPI PRATICI

31 Austria: Verein Multikulturell (Innsbruck)

36 Cypro: SYNTHESIS (Nicosia)

38 Danimarca: VIFIN / Vejle Kommune (Vejle)

41 Germania: Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen (VNB)

44 Italia: CESIE (Palermo)

48 Macedonia del Nord: ECO LOGIC (Skopje)

51 BIBLIOGRAFIA E LINK

53 SUL PROGETTO

INTRODUZIONE

Che cos'è il Design Thinking?

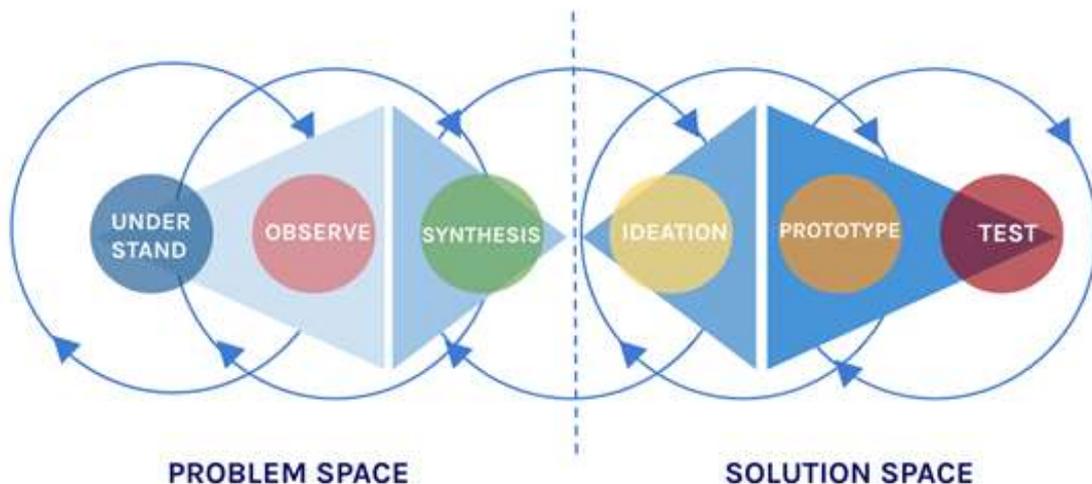
Il Design Thinking è un processo iterativo utilizzato per affrontare dei problemi che non può prescindere dal coinvolgimento delle persone. L'obiettivo è quello di individuare e studiare i reali bisogni, i punti dolenti e gli ostacoli presenti al fine di sviluppare delle soluzioni innovative. Il processo prevede il ricorso a metodi che incoraggiano la costruzione di legami empatici fra le persone. Le sue varie fasi mirano a trovare un equilibrio fra pensiero analitico e pensiero creativo.

Il Design Thinking si rivela utile nel momento in cui:

- si ha un problema/una sfida da affrontare;
- non si dispone di sufficienti informazioni;
- si è pronti a liberarsi delle proprie presupposizioni;
- si è desiderosi di conoscere le reali esigenze ed i punti dolenti.

Il processo di Design Thinking si articola in sei fasi. Le prime tre: **COMPRESIONE**, **OSSERVAZIONE** e **SINTESI** servono a definire il contesto in cui il problema viene individuato e analizzato. Le ultime tre: **IDEAZIONE**, **PROTOTIPAZIONE** E **SPERIMENTAZIONE** possono essere riassunte nello spazio della soluzione in cui le idee vengono elaborate, arricchite e testate.

Il processo di Design Thinking ha un carattere iterativo, il che implica che non solo è possibile, ma persino incoraggiato, il saltare avanti e indietro le diverse fasi del processo.



Il processo del Design Thinking (Grafico basato sul DT Process dell'Istituto Hasso Plattner, Università di Stanford)

Perché è importante per i centri di formazione degli adulti?

Nell'educazione degli adulti, lo sviluppo e la progettazione di prodotti e servizi destinati a gruppi target specifici e adatti alle esigenze individuali delle discenti e dei discenti stanno divenendo sempre più importanti. Fra questi ricordiamo materiali didattici tradizionali e digitali, ambienti di *e-learning*, giochi educativi o materiale basato sulla realtà virtuale. La vera sfida per educatrici ed educatori, nonché per i decisori politici che operano nei centri di formazione per adulti, è quella di capire come soddisfare queste aspettative ideando e fornendo dei prodotti di alta qualità. Il *Design Thinking* può contribuire a

migliorare l'offerta formativa di tali centri in termini di adeguatezza e utilità, permettendo loro di fornire dei percorsi adeguati alle proprie e ai propri discenti. In questo modo, si potrà raggiungere nel lungo periodo una maggiore sostenibilità per quanto attiene agli investimenti sia in termini di risorse dei centri di formazione degli adulti sia in termini di qualità della formazione per conto delle discenti e dei discenti adulti.

Quali sono gli obiettivi del presente manuale?

Il manuale intende sostenere i centri di formazione per adulti affinché introducano il metodo del Design Thinking nel loro lavoro in modo da affrontare problemi sostanziali e individuare delle soluzioni atte a soddisfare le esigenze delle/dei discenti. Il manuale è stato ideato nell'ambito del progetto D-LEARNING, finanziato da programma Erasmus+ (Strategic partnership) che riunisce rappresentanti di organizzazioni di 6 Paesi europei che impegnate a diverso titolo nel campo dell'istruzione degli adulti.

Il manuale descrive l'intero processo di Design Thinking, suggerisce metodi pratici per completare le diverse fasi del processo e si conclude con 6 casi di studio sul lavoro delle organizzazioni partner del progetto. Le rappresentanti e i rappresentanti di tutte le organizzazioni partner hanno partecipato a un corso di formazione intensivo sul Design Thinking guidato da una squadra di docenti professionisti che hanno contribuito alla redazione del presente manuale.

Il manuale è corredato di un curriculum che permette a educatrici ed educatori dei centri di formazione per adulti di ripercorrere tutte le fasi del processo di Design Thinking, consentendo loro di implementare il metodo nella propria organizzazione o rete.

Aspetti emotivi e cognitivi legati al Design Thinking

Empatia

L'empatia è un elemento chiave del *Design Thinking*. Al fine di creare soluzioni per gli altri esseri umani è necessario prendere le distanze dalle proprie convinzioni personali e scoprire di cosa hanno davvero bisogno a livello sia fisico sia emotivo. Empatia significa, appunto, mettersi nei panni degli altri. Soltanto scoprendo come si sentono, pensano e vivono, potremo creare soluzioni efficaci.

Una collaborazione giocosa

Purtroppo troppo spesso gioco e lavoro sono percepiti come elementi in contrasto fra loro. Nell'ambito del *Design Thinking* la collaborazione giocosa è essenziale per gestire al meglio il processo. Innanzitutto favorisce la cooperazione fra le componenti e i componenti del gruppo di lavoro. Allentare la tensione, inoltre, crea un clima di fiducia. Una cultura professionale orientata al gioco incoraggia la creatività. Ci invita ad adottare nuovi punti di vista attingendo ad altre aree del nostro cervello. La collaborazione giocosa può essere favorita mediante attività di riscaldamento, metodi di *brainstorming* non convenzionali e spazi di lavoro flessibili.

Fiducia creativa

Il termine "fiducia creativa" è stato coniato da Tom e David Kelley per sfatare il mito di una creatività innata. Il *Design Thinking* incoraggia prospettive, abilità e punti deboli diversi. Fiducia creativa significa letteralmente essere sicuri/e del proprio punto di vista e imparare a trarre vantaggio dalla diversità del gruppo di lavoro.

Imparare dai propri errori

Il *Design Thinking* è un processo iterativo. Il fallimento non solo è accettabile, ma è ritenuto essenziale perché consente di imparare dai propri errori. Ci si mette alla prova e si ritorna su ciò che si è scoperto per tutta la durata del processo. L'accettazione del fallimento consentirà di avere delle informazioni in più su come procedere.

PREPARAZIONE

Soggetti interessati

I soggetti interessati sono persone che fanno parte del progetto ma non sono direttamente coinvolte. Si tratta di finanziatrici e finanziatori, manager, amministratrici e amministratori delegati. È essenziale che siano informati sui meccanismi che regolano il Design Thinking e su ciò che ci si può aspettare dal gruppo di lavoro. Come abbiamo ribadito più volte, il Design Thinking è un processo iterativo, quindi è difficile dire quando si avranno dei risultati. È importante che sappiano cosa si intende per prototipi: non si tratta di soluzioni pronte all'uso, ma di idee concrete che devono essere sviluppate, testate e riesaminate.

Il Design Thinking è un ottimo metodo di analisi che consente di affrontare le questioni più profonde in un'ottica umanistica, tuttavia non è adatto alla messa a punto e allo sviluppo di soluzioni finali. Gli esempi pratici contenuti in questo manuale chiariscono tali distinzioni.

Componenti del gruppo di lavoro

Servirsi del Design Thinking significa allontanarsi dalle consuete prassi lavorative. Prima di iniziare è essenziale informare accuratamente i/le partecipanti e/o i/le componenti del gruppo. Se questi conoscono già il metodo, allora basterà condividere il programma messo a punto in modo che ogni persona abbia chiari gli obiettivi e gli scopi del progetto. In caso contrario, occorrerà spiegare loro perché si è scelto di utilizzare questa particolare metodologia.

Quindi, sarà essenziale stabilire il tono del progetto, tenendo conto dell'importanza di creare un clima aperto, giocoso, ma comunque ben organizzato. Al fine di creare questa atmosfera aperta e collaborativa fin dall'inizio è opportuno creare un momento in cui tutti/e i/le componenti della gruppo di lavoro presentano il loro background e condividono le loro aspettative e i loro desideri.

È essenziale esseri chiari sul numero di sessioni di workshop e su cosa implica la loro partecipazione. Consigliamo di pianificare e mettere tutto nero su bianco in modo che non ci siano sorprese.

Gruppi di lavoro interdisciplinari

Un gruppo di lavoro diversificato favorisce uno scambio di idee, prospettive e approcci diversi. Lavorare in un gruppo di lavoro di questo tipo consente di ampliare i propri orizzonti e crea una gamma più ampia di idee e riflessioni.

Nel mettere assieme un gruppo di *Design Thinking* bisogna tenere conto dei seguenti elementi:

- diversità di genere;
- diversità generazionale;
- diversità culturale;
- diversa estrazione sociale;
- diversità delle competenze.

Spazi adattabili

Le diverse fasi e metodi utilizzati nel corso del progetto *Design Thinking* implicano la costruzione di uno spazio di lavoro multifunzionale. Il gruppo di lavoro, infatti, avrà bisogno di molto spazio per raccogliere e catalogare i dati nella fase di sintesi ed necessitare di altre attrezzature durante la prototipazione o il test. Per questo sarebbe utile creare uno spazio di lavoro adattabile che permetta al gruppo di muoversi e apportare all'ambiente tutte le modifiche necessarie. Un ottimo modo per sfruttare al meglio gli ambienti a disposizione è quello di utilizzare dei mobili con ruote e di avere delle pareti vuote. È importante sentirsi liberi di adattare lo spazio in base alle proprie esigenze.

Attività iniziali e conclusive

È importante che il gruppo di lavoro cominci ogni giornata/sessione con una discussione nel corso della quale ogni componente possa condividere sia osservazioni personali che aspettative e opinioni sulle attività da svolgere. Tale accorgimento consente di creare uno spazio sicuro e sviluppare un legame di empatia fra le persone. Sapere come si sentono i membri della nostra équipe e capire le loro aspettative ci avvicinerà ed eviterà l'insorgere di conflitti.

Alla fine di una giornata lavorativa/sessione suggeriamo di proporre un nuovo momento di confronto nel corso del quale si potrà discutere dell'andamento dell'attività, riflettere sulle aspettative e prepararsi alle prossime iniziative. Attenersi a questa routine significa creare un linguaggio e un percorso comune.

Attività energizzanti

Si tratta di brevi attività divertenti che aiutano a distendere la mente prima di cominciare a lavorare. Sono spesso utilizzate per avviare una sessione di lavoro in maniera giocosa o per far risvegliare i/le componenti del gruppo nel corso del pomeriggio.

Feedback

La creazione di una sana cultura del *feedback* rafforza i legami di fiducia fra i/le componenti del gruppo di lavoro. La possibilità di far emergere conflitti, suggerimenti e desideri consente di attenuare il loro eventuale potere distruttivo. Ricevere delle critiche positive è spesso incoraggiante e consente di acquisire una maggiore fiducia nelle proprie capacità. In periodi caratterizzati da carichi di lavoro particolarmente pesanti con poco tempo a disposizione si tende spesso a trascurare tale aspetto, per questa ragione è opportuno stabilire dei momenti di riflessione e confronto, ad esempio al termine della sessione. Il *feedback* è parte integrante del lavoro che si svolge, non una componente accessoria da aggiungere qualora si abbia del tempo a disposizione.

Materiale e attrezzature

Esperte ed esperti nel campo del Design Thinking suggeriscono di dotarsi dei seguenti strumenti e materiali, sebbene spetti agli/alle utenti la decisione finale sulla base delle proprie esigenze e risorse.

Time Timer

Organizzare il lavoro in blocchi di tempo consente al gruppo di dedicarsi alle varie attività in momenti diversi evitando di perdersi in discussioni infinite. In questi casi potrebbe essere utile ricorrere a un timer oppure scaricare la app Time Timer.



Note adhesive

Nel Design Thinking è piuttosto comune servirsi di note adesive. Sono uno strumento estremamente utile per via della loro versatilità. Una volta appesi alle pareti, possono essere spostati, raggruppati per tema o per colore, catalogati o semplicemente rimossi. Non sono mai abbastanza. È essenziale che i note adesive siano di leggibili (suggeriamo di utilizzare frasi brevi, maiuscole e/o spiegazioni visive).

Penne e pennarelli

È necessario disporre di due tipi di strumenti per scrittura: pennarelli colorati per scrivere sulla lavagna o su flip chart e penne a punta fine per scrivere sui post-it. Bisogna assicurarsi di averne in giusta quantità.

Carta da pacchi

La carta da pacchi permette di trasformare le pareti in tele su cui lavorare e disegnare. È possibile preparare in anticipo dei modelli da utilizzare nel corso delle attività, in modo da averli a portata di mano nel corso del laboratorio. Inoltre, è possibile arrotolarli facilmente al termine delle sessioni e "salvare" ciò su cui i gruppi hanno lavorato.

Strumenti sonori

I gong o le campanelle che segnalano la fine delle sessioni di lavoro sono fondamentali per far sì che i gruppi di lavoro mantengano lo stesso ritmo e per segnalare ai/alle partecipanti che è giunto il momento di distogliere la loro attenzione da ciò che stanno facendo.

Casse

La musica fa miracoli, soprattutto nel corso della fase di ideazione per questo potrebbe essere utile avere un piccolo altoparlante a portata di mano. Tuttavia, ricordiamo che alcuni/e partecipanti potrebbero sentirsi un po' sotto stress nel dovere lavorare in un ambiente in cui vi è della musica di sottofondo e dei gruppi di lavoro che parlano ad alta voce. Quindi bisogna fare attenzione al genere di musica e al momento in cui si decide di utilizzarla.

Materiale per la prototipazione

Dipende molto dal tipo di sfida, tuttavia fogli di carta e scatole di cartone tornano sempre utili. Anche scovolini per pipa, nastro adesivo, vecchie riviste, gommini, carta stagnola, forbici, colla e, naturalmente, i lego possono costituire un ottimo inizio.



Spazi

La stanza in cui si lavora non è solo un posto necessario per permettere alle persone di riunirsi, ma costituisce anche uno strumento di lavoro. Deve favorire la collaborazione, facilitare il lavoro di squadra e infondere uno spirito di giocosa scoperta. La possibilità di spostare i mobili rende possibile tutto questo. Le sessioni di lavoro non dovrebbero mai durare più del necessario, quindi bisognerebbe cercare di non creare delle sedute troppo comode che incoraggino a lanciarsi in lunghe discussioni. Lo spazio in cui si lavora dovrebbe presentare le seguenti caratteristiche:

- pareti sgombre;
- molto spazio libero a disposizione per andare in giro e spostare i mobili;
- luminoso e comodo, è importante che ci siano delle finestre per arieggiare la stanza!

DEFINIRE LA SFIDA/IL PROBLEMA

Nel Design Thinking la sfida non è che una proposizione che costituisce il punto di partenza per il gruppo di lavoro. Sviluppare e formulare la sfida è un momento fondamentale del processo non va mai sottovalutato. La sfida fornisce la cornice e la linea direttrice del progetto da implementare quindi andrebbe pensata e formulata con precisione.

La sfida ideale nell'ambito del Design Thinking:

- costituisce un'ottima combinazione fra concretezza e apertura;
- è incentrata sulle persone;
- dà una linea direttrice;
- non fornisce soluzioni;
- non preclude nessuna soluzione;
- è in grado di ispirare e trasmettere emozioni.

La struttura tipica di questo tipo di sfida:

Riprogettare QUALCOSA (un oggetto, un servizio, un modello di impresa,...) per QUALCUNO a uno SCOPO.

Ad esempio:

Ideare dei nuovi incentivi all'apprendimento per i discenti adulti affinché non abbandonino il loro percorso di studi.

(Gli esempi pratici proposti dal manuale si baseranno sulla sfida presentata qui sopra).

Lo scopo della tua sfida

A seconda della quantità di tempo da dedicare al progetto, potrebbe essere necessario adattare la portata della sfida. Le sfide di natura più concreta sono più adatte a progetti brevi. Le sfide concrete sono quelle che riguardano un ristretto gruppo di utenti in un contesto specifico, con problematiche affini e che mira a rispondere a delle esigenze in maniera limitata. I risultati sono quindi più facili da analizzare e prevedere, tuttavia la sfida può anche essere meno interessante per il gruppo di lavoro e può ostacolare la novità a causa della sua portata limitata.

Una sfida molto ampia, invece, consente di lavorare su un ambito più vasto con problemi ed esigenze molto diversi. Una sfida aperta è quindi più adatta a progetti a lungo termine con l'obiettivo di individuare esigenze e opportunità sconosciute. Dà spazio a idee e riflessioni più innovative. Gli svantaggi, tuttavia, potrebbero essere legati alla difficoltà di gestire il progetto e il pericolo di sopraffare il gruppo di lavoro.

FASE 1: COMPrensione

Per poter risolvere un problema, dobbiamo comprendere appieno le sfide di chi si trova ad affrontarlo. È importante tenere a mente che le persone per cui vogliamo progettare un intervento spesso non sanno dare un nome ai loro problemi. Solo dopo aver compreso le urgenze dei propri utenti, è possibile elaborare delle idee efficaci.

In che cosa consiste questa fase?

La prima fase consiste nel trovare un accordo sulla sfida da affrontare. Il gruppo di lavoro potrebbe, dunque, dedicarsi alle seguenti attività: condivisione di associazioni, storie e definizioni personali, ricerca bibliografica e brainstorming sull'argomento. Questa fase è il punto di partenza per una riflessione di ampio respiro sulla sfida.

Perché questa fase è così importante?

Questa prima fase del processo è importante perché aiuta il gruppo di lavoro a trovare un accordo e a individuare un punto da cui partire. Analizzando insieme la sfida, i/le vari/e componenti condivideranno le proprie presupposizioni e scopriranno in quale direzione muoversi al fine di raggiungere un'idea comune e prepararsi a ulteriori ricerche. Anche la fase di comprensione aiuta a definire la sfida. Capita spesso che un'analisi attenta della sfida comporti dei cambiamenti.

Che cosa occorre in questa fase?

- Il gruppo di lavoro
- Lavagna/ carta da pacchi
- Post-it
- Penne
- Computer/accesso a una biblioteca/ testi specialistici

Al termine di questa fase bisognerà riflettere sui seguenti quesiti:

- Quale interpretazione comune abbiamo scelto di dare alla sfida?
- Chi potrebbero essere i soggetti interessati?
- Quali argomenti legati al motivo principale andrebbero presi in esame?
- Vi sono delle analogie? Qual è la loro funzione?

Metodi proposti

Autoriflessione

Tutti i/le componenti del gruppo di lavoro dovrebbero prendersi del tempo per approfondire l'argomento da soli magari con un'attività di brainstorming silenzioso della durata di 5-15 minuti. I/le componenti del gruppo dovranno poi condividere le loro osservazioni col resto del gruppo.

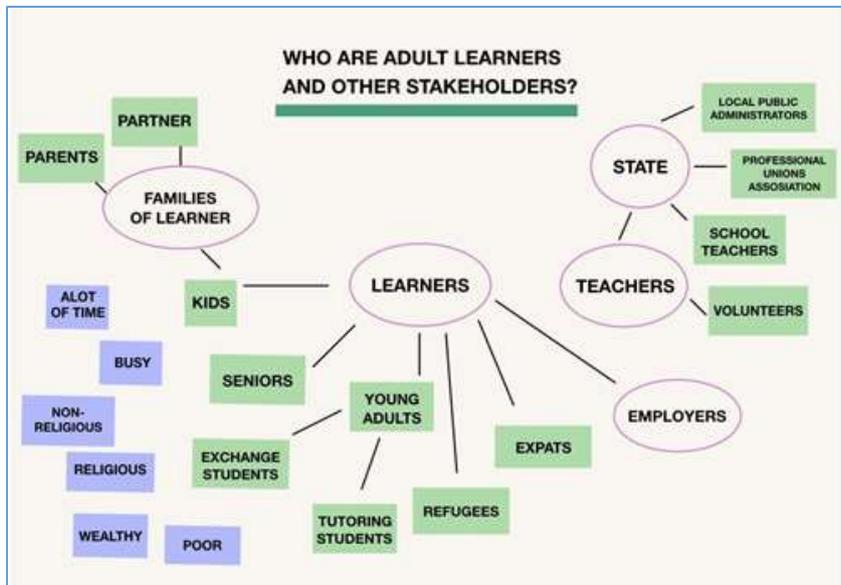
In alternativa, potrebbero dedicarsi all'auto-riflessione casa in preparazione del primo incontro rispondendo a una serie di domande. Ad esempio:

- Quand'è stata l'ultima volta che hai vestito i panni di studente?
- Ti è mai capitato di abbandonare un corso? Perché?
- Descrivi il giorno più bello che hai mai vissuto a scuola? Che cosa ricordi?

Mappe concettuali

Attraverso questo metodo il gruppo di lavoro è in grado di mettere in relazione e contestualizzare pensieri e conoscenze pregresse. Visualizzando le informazioni raccolte il gruppo di lavoro potrà avrà un'idea più chiara delle conoscenze e delle lacune dei suoi componenti sul tema. Così facendo, si avranno delle indicazioni preziose ai fini della ricerca.

È utile dare un titolo alla mappa concettuali. Per esempio: Chi sono i discenti adulti e gli altri soggetti interessati?



Mappe concettuali

Analisi semantica

L'analisi semantica è un metodo utile per far sì che tutti/e i/le componenti del gruppo abbiano un'idea come della sfida. Raccogliendo diverse definizioni e ipotesi, i/le componenti del gruppo si apriranno a nuove prospettive sull'argomento. È importante condividere tutto ciò che ci viene in mente in questa fase. Non esistono idee giuste o sbagliate.



Analisi Semantica

FASE 2: OSSERVAZIONE

In che cosa consiste questa fase?

La fase di osservazione consiste nell'approfondire le proprie conoscenze in merito alle persone e al contesto della sfida. È su questa fase che si baseranno le idee e i prossimi passaggi previsti dal processo.

Perché questa fase è così importante?

Il Design Thinking è un processo di progettazione che ruota intorno a dei bisogni umani. Gli esseri umani sono, dunque, al centro di tale processo. La ricerca condotta nella fase di osservazione permette al gruppo di lavoro di comprendere i problemi che le persone affrontano in un determinato contesto. In questa fase si scopre lo spazio del problema.

Che cosa occorre in questa fase?

È necessario avere una sfida chiara e un'idea comune del risultato che dovrebbe raggiungere il progetto. La portata della ricerca dipende dallo scopo del progetto. Pertanto, è importante che il gruppo di lavoro abbia un'idea comune della sfida e del progetto in modo da sapere quali azioni intraprendere e quali temi approfondire nel corso della ricerca.

Al termine di questa fase bisognerà riflettere insieme sui seguenti quesiti:

- È stata trovata una risposta a tutti i quesiti posti dalla ricerca? Se no, perché?
- Sono emersi degli altri quesiti?
- Siano riusciti/e a studiare e approfondire appieno i temi legati alla sfida?
- Le interviste sono state opportunamente archiviate in modo tale da poter recuperare rapidamente le informazioni necessarie?

Quali aspetti bisogna osservare

È importante capire l'ambito in cui si inserisce la sfida analizzando persone, contesti, processi. Si impara molto dall'analisi dei modelli comportamentali, dagli espedienti, dagli abusi, dagli adattamenti, dagli usi accidentali, dalle diverse esperienze e dalle situazioni analoghe. La fase di osservazione consente di avere una visione più ampia della sfida. Uscire a osservare e intervistare le persone può indubbiamente provocare un certo disagio, tuttavia questo aspetto ha una sua magia che risiede nella possibilità di entrare in contatto con nuovi punti di vista e interpretazioni, anziché limitarsi ad adattare i vari racconti personali alla propria visione del mondo. È importante ricordare che nessuno sa come gli altri percepiscono e interpretano il mondo. Esistono più punti di vista e nessuno di questi ha maggiore validità rispetto agli altri. Non bisogna perdere l'occasione di osservare il contesto: cercando di raccogliere degli oggetti (prove culturali), intervistando le persone nel loro ambiente (shadowing, interviste contestuali) o scattando delle foto (reportage).

Chi osservare

Capire chi sono le persone interessate dalla sfida. Non solo gli/le utenti, ma anche le esperte e gli esperti e i soggetti intervistati. Gli/le utenti non sono tutti/e uguali/e. Alcuni potrebbero utilizzare il prodotto in maniera molto specifica, altri potrebbero non avere la minima idea di cosa stanno facendo. Ci potrebbero essere persone esperte che si sono servite del prodotto o del servizio per anni e conoscono già ogni tipo di soluzione.

Quesiti di ricerca

Esempio di sfida: Ideare dei nuovi incentivi all'apprendimento per i/le discenti adulti affinché non abbandonino il loro percorso di studi.

Domanda derivata: In che modo gli incentivi all'apprendimento impediscono ai discenti adulti di abbandonare il proprio percorso di studi?

Come risulta evidente utilizzare la sfida come quesito da cui far partire l'attività di ricerca non produce risultati fruttuosi: definisce un ambito troppo ampio e tratta troppi aspetti insieme. Al contrario, i quesiti su cui deve basarsi una ricerca partono da un unico tema e si concentrano su singoli aspetti chiave della sfida, ad esempio: Cosa fa sì che i/le discenti adulti/e rimangano motivati/e?

Tuttavia, tale quesito da solo non ci fornirà tutte le informazioni necessarie. Ecco perché bisogna formulare delle domande che affrontino aspetti correlati che forniscano degli spunti per rispondere alla domanda principale, ad es.:

- Quali sono i bisogni di apprendimento?
- Quali sono gli obiettivi dei/delle discenti?
- In quali contesti avviene l'apprendimento e qual è l'impatto del contesto sull'esperienza di apprendimento?
- Per quale ragione i/le discenti decidono di abbandonare gli studi?

Il passo successivo consiste nell'individuare un metodo per condurre la ricerca.

Metodi di ricerca

Esistono diversi metodi di ricerca che possono essere utilizzati al fine di creare un legame empatico con le persone per le quali si intende progettare un intervento. Di seguito, presenteremo alcuni esempi:

- Ricerca bibliografica (analisi di studi, dati, discorsi, aspetti politici e strutturali esistenti);
- Immersione (sviluppare una maggiore empatia mettendosi nei panni di un'altra persona);
- Indagine culturale (analisi del contesto);
- Studi diaristici (esame di un tema nel corso di un lungo periodo di tempo);
- Osservazione sul campo/shadowing (analisi di ambiti e comportamenti all'interno di un dato contesto);
- Sondaggi (prendere in esame atteggiamenti, dati, ecc.);
- Interviste contestuali (volte ad analizzare il contesto e i punti di vista delle persone);
- Interviste ad esperti (analisi delle principali tendenze, una soluzione ottima qualora sia difficile fare ricerche sul campo);
- Interviste individuali (analisi delle conoscenze, della visione del mondo, dei sistemi che le persone reputano importanti);
- Gruppi di discussione (analisi delle conoscenze, della visione del mondo, dei sistemi che le persone reputano importanti);

Prima di scegliere il metodo da utilizzare è necessario porsi le seguenti domande:

- Quali potrebbero essere le possibili fonti di informazione? (ad es., studi esistenti, interviste con discenti, ricercatrici e ricercatori, educatrici ed educatori, studio diaristico con i/le partecipanti alla formazione);
- La nostra attenzione è rivolta al comportamento oppure all'atteggiamento, alla percezione e alla visione del mondo delle persone?
- Di quanto tempo, capacità e risorse disponiamo?
- Quali sono i temi della ricerca?
- In che modo possiamo entrare in contatto con le persone sul campo?
- Qual è il piano della ricerca?

Strumenti utili (inglese)

Raccolta di metodi di ricerca – con un buon sistema di filtri: <http://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

Strumento interattivo che facilita la scelta dei metodi di ricerca: <http://www.usabilityplanner.org/#home>

Limiti per ricercatrici e ricercatori

Ricercatrici e ricercatori sono persone cresciute in un determinato modo e con una propria visione del modo, con inclinazioni e stereotipi ben precisi. Per cui è essenziale essere consapevoli dei propri pregiudizi.

Interviste

L'obiettivo delle interviste è quello di far sì che i soggetti intervistati presentino in maniera dettagliata la propria visione del mondo, della vita, delle strutture e dei sistemi sociali che per loro sono rilevanti. Pertanto, garantiscono una maggiore possibilità di spaziare e un minore controllo rispetto ai metodi quantitativi. Possibilità di spaziare non significa discutere in maniera incontrollata, bensì servirsi di sistemi che consentano di indirizzare la conversazione verso determinati binari.

Conoscenze, atteggiamenti, opinioni formano strutture complesse, ma spesso vaghe, contraddittorie, un misto di sapere e non-sapere. In un'intervista libera, i soggetti intervistati sono quindi incoraggiati a esprimere ciò che per loro è rilevante.

N.B.!

È essenziale mantenere una chiara definizione dei ruoli e cercare di creare, se possibile, una situazione naturale magari conducendo l'intervista in un luogo familiare e adottando degli accorgimenti linguistici.

Elementi che possono emergere nel corso delle interviste:

- libere associazioni di idee;
- metafore, rappresentazioni simboliche e pittoriche;
- spiegazioni e definizioni di termini;
- ragionamenti;
- valutazioni;
- descrizione di condizioni/situazioni;
- descrizione di progressi;
- narrazioni.

L'intervistatore deve conoscere bene il quesito da cui partire e l'obiettivo della ricerca. È necessario cercare di trasformare in maniera costante e flessibile il quesito di ricerca (implicito) in domande esplicite dell'intervista, nonché una analizzare la rilevanza delle risposte rispetto al quesito di ricerca (incoraggiando il soggetto intervistato a fornire ulteriori dettagli o cercando di dare un determinato taglio alla conversazione). Al fine di ottenere dei buoni risultati è essenziale creare un clima di fiducia.

Ricercatrici e ricercatori dovranno sempre:

- chiedere il permesso prima di registrare;
- garantire l'anonimato dei soggetti coinvolti nella ricerca;
- incoraggiare il soggetto intervistato a fornire delle risposte dettagliate.

Dal quesito di ricerca alle domande dell'intervista

Quesito di ricerca: Cosa fa sì che i/le discenti adulti/e rimangano motivati/e?

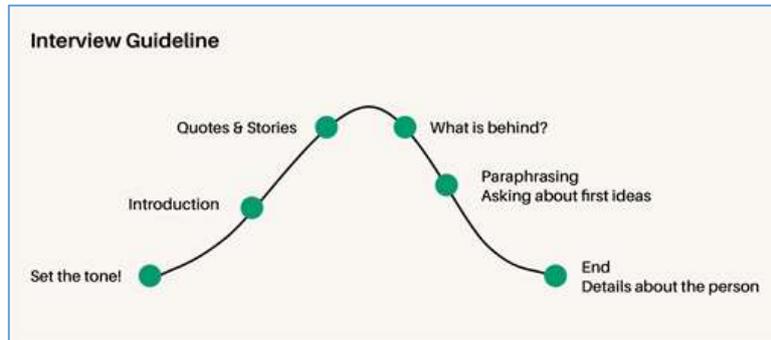
Domanda da porre nel corso dell'intervista: Mi parli dell'ultima volta che ha preso parte a un corso. Come è andata?

È importante approfondire i seguenti aspetti:

- Per quale ragione ha deciso di prendere parte al corso?
- Che cosa le ha permesso di rimanere motivato? Perché?
- Ha dovuto affrontare delle difficoltà? Perché?

Ruoli

È importante che siano due i soggetti a condurre le interviste: un intervistatore/trice e una persona incaricata di prendere appunti. La suddivisione dei ruoli è importante, per far sì che l'intervistatore/trice possa concentrarsi sul soggetto intervistato e sull'andamento della conversazione. Chi prende appunti ha il compito di scrivere tutto ciò che viene detto e fare delle osservazioni. La differenziazione dei ruoli è utile anche per l'intervistato/a, in quanto sa a chi deve rivolgersi.



Svolgimento di un'intervista

Lista di controllo per i soggetti intervistati

- 1 persona incaricata di porre domande e una di prendere appunti;
- Immagini e caratteristiche;
- Osservare e prestare attenzione ai dettagli, ai comportamenti, al contesto e all'ambiente;
- Applicare il principio 80/20 (il/la ricercatore/trice può occupare soltanto il 20% della discussione);
- Porre domande a risposta aperta;
- Non porre domande allusive;
- Incoraggiare il soggetto intervistato a condividere esperienze buone/cattive in un dato contesto;
- Chiedere sempre perché;
- È necessario informarsi su: storie; esigenze; sorprese.
- Cercare di estrapolare delle citazioni utili in futuro!

Video utili (inglese)

Video su situazioni difficili nella fase delle interviste: <http://www.modsurvivalguide.org/videos/>

Tecniche utili e poco produttive ai fini delle interviste: <https://www.youtube.com/watch?v=9t-hYjAKww>

Spiegazioni teoriche: <https://www.youtube.com/watch?v=LPwO-vOVxD4>

Una buona intervista: <https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>

Un'intervista inadeguata: <https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>



FASE 3: SINTESI

In che cosa consiste questa fase?

Questa fase consente di dare un senso a tutte le osservazioni raccolte in precedenza. Lasciamo che i dati ci parlino con un approccio dal basso e costruiamo un trampolino per lanciarcì nello spazio della soluzione del problema. Il gruppo di lavoro condivide, ordina, raggruppa le osservazioni per poi condensarle in una serie di definizioni del problema.

Perché questa fase è così importante?

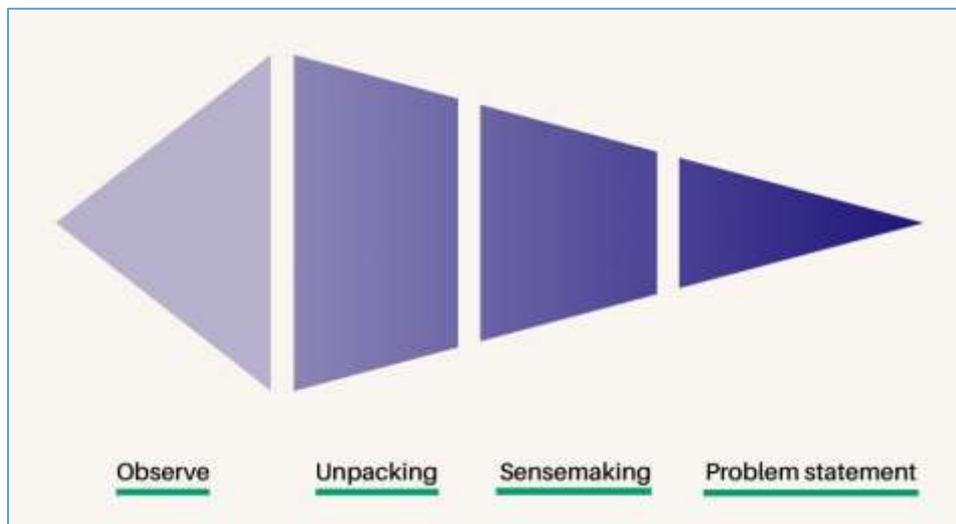
È importante definire bene il problema al fine di stimolare l'elaborazione delle idee nella fase di ideazione. Concentrarsi e avere un'interpretazione comune del problema consente al gruppo di lavoro di trovare la soluzione più adatta limitando al minimo le discussioni in futuro.

Che cosa occorre in questa fase?

È necessario servirsi dei risultati di ricerca ottenuti nel corso della fase di osservazione. Si tratta di un momento difficile in cui non sempre il gruppo di lavoro sarà consapevole della direzione nella quale si sta muovendo, per cui è normale che emergano delle frustrazioni. È del tutto normale. L'umore cambierà immediatamente nel momento in cui il gruppo di lavoro individuerà una definizione chiara.

Al termine di questa fase bisognerà riflettere insieme sui seguenti quesiti:

- Sono tutti/e soddisfatti/e coinvolti/e in relazione al modo in cui è stato definito il problema?
- Il gruppo di lavoro è riuscito ad andare al cuore della questione?
- Il problema è importante per gli/le utenti?
- Non sono ancora state proposte numerose soluzioni al problema, così come è stato formulato?



Fasi del processo di sintesi

Decodificazione

Il primo passo consiste nel decifrare le osservazioni condivise col gruppo di lavoro in modo da rendere visibili tutte le informazioni raccolte attaccando dei post-it alle pareti. Ciò significa mettere assieme le storie ascoltate nel corso della fase di osservazione riportando dati e estrapolando le affermazioni più significative. Tale processo è spesso chiamato storytelling. È essenziale essere consapevoli del fatto che più si preseleziona e più si distorce il processo di interpretazione. Nella fase di storytelling non bisogna interpretare le osservazioni, bensì limitarsi a riportarle.

Come funziona il processo di decodificazione

1. Il gruppo di lavoro prende in esame i vari appunti raccolti nel corso della fase di osservazione e evidenzia le parti che intende condividere. Per accelerare il processo di selezione suggeriamo di servirsi delle seguenti categorie:

- Abbiamo incontrato ...
- L'aspetto più inaspettato ...
- L'aspetto più sorprendente ...
- L'aspetto più spiazzante ...
- L'aspetto più distinto ...
- L'aspetto più strano ...

2. Un/a componente del gruppo di lavoro inizia a raccontare la storia, mentre il resto prende appunti sui post-it. Suggerimento: Riportare sul post-it un numero associato al/alla partecipante in modo da poter sempre tornare all'intervista.

3. Il gruppo di lavoro può porre delle domande al fine di comprendere al meglio il contesto dell'intervista. Non bisogna interpretare i contenuti, bensì limitarsi a condividere delle osservazioni. L'interpretazione caratterizzerà il prossimo passaggio.

4. Il gruppo di lavoro dovrà attaccare i posti alle pareti.

5. Un/a nuovo/a componente del gruppo condividerà le proprie osservazioni.

Interpretazione

Dopo aver riportato tutte le osservazioni alle pareti bisogna tentare di instaurare con loro un dialogo al fine di scoprire modelli, relazioni, affinità e tensioni e poter dare un'interpretazione. L'osservazione associata all'interpretazione consente di pervenire a un'intuizione.

Che cosa bisogna ricercare?

bisogni insoddisfatti o soddisfatti a metà, punti dolenti, contraddizioni;

- gruppi di utenti trascurati;
- nuovi quesiti di ricerca;
- valori e convinzioni;
- spunti e elementi che possano guidare il processo decisionale.

Ma quali sono le esigenze e quali gli obiettivi? Nel suo approccio al design esperienziale Marc Hassenzahl distingue fra tra bisogni (psicologici) (il perché), obiettivi (il cosa) e il modo in cui facciamo le cose (il come). Ciò implica diversi livelli di interpretazione e di osservazione. Possiamo imparare a conoscere i prodotti/servizi che una persona utilizza e quali barriere le impediscono di raggiungere l'obiettivo e soddisfare un bisogno. Un esempio:

Una persona usa uno smartphone (come) per chiamare un/a amico/a (cosa) per sentirsi vicina a lui/lei (perché).

Per individuare dei modelli ricorrenti nelle informazioni raccolte è possibile utilizzare diverse tecniche:

La maggior parte delle volte si tende a creare dei raggruppamenti e a sintetizzare gli elementi in comune su un post-it, ciò implica un'interpretazione.

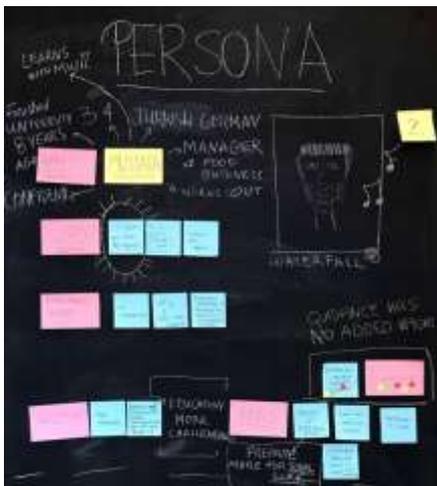
È possibile riconoscere dei processi. Possiamo distinguere fra processi lineari e circolari. Una cena in un ristorante è un processo lineare: scelta di un ristorante, ingresso nel ristorante, scelta del tavolo, scelta dei piatti, ordinazione, cena, pagamento, uscita dal ristorante. Il ciclo mestruale è un processo circolare: fase mestruale, fase follicolare, fase ovulare, fase luteinica o meglio ancora la vita di un neonato: mangiare, digerire, dormire, piangere, farsi coccolare.

Per visualizzare le relazioni tra i vari aspetti, è possibile utilizzare diagrammi circolari o i quadrati semantici. Una volta raggruppati i post-it e individuati spunti di approfondimento e opportunità interessanti sarà possibile andare più a fondo.

Persona

Per persona si intende una descrizione archetipica di un utente, a partire da un determinato contesto, obiettivi ed emozioni. Le Personas possono aiutare il gruppo di lavoro a rimanere concentrato sul problema di un utente e a non farsi distrarre da altre ipotesi. È importante evitare di includere attributi stereotipati. Quindi bisogna rispondere alle seguenti domande:

- Quali obiettivi ha la persona?
- Quali sono le sue motivazioni?
- Quali sono le sue esperienze?



Persona

Come creare una persona

Si tratta di un processo piuttosto rapido che parte da un soggetto realmente intervistato:

1. Individuare un/a utente

- È essenziale tenere a mente la sfida: la posizione dell'utente è rilevante? È davvero interessato/a dal problema che si intende risolvere?
- Bisogna cercare di coniugare conoscenza e intuizione! In alternativa si può seguire il proprio istinto sulla base delle informazioni a disposizione.
- N.B.: è sempre possibile ripetere il processo e scegliere un/a nuovo/a utente.

2. Riportare le informazioni sulla persona sulla lavagna o su dei post-it.

- Informazioni personali ritenute rilevanti (è importante cercare di non reiterare il ricorso a stereotipi)!
- Citazioni
- Esperienze/contesto (Quali elementi contestuali sono essenziali ai fini della progettazione delle soluzioni?)
- Bisogni (Quali sono gli obiettivi e le esigenze dell'utente?)
- Punti dolente (Quali ostacoli e difficoltà impediscono alla persona di raggiungere i propri obiettivi?)

3. Aggiungere delle foto o disegnare la persona/il contesto (quest'attività aiuta a ricordare e crea una buona atmosfera)

Definizione del problema

È essenziale definire bene il problema affinché il gruppo di lavoro abbia e possa concentrarsi su un'idea comune, evitando di incorrere in lunghe discussioni. Una buona definizione del problema è incentrata su caratteristiche umane, è abbastanza ampia da consentire di avere un margine di libertà e sufficientemente delimitata in modo da garantire una certa concretezza.

Una buona definizione del problema è in grado di:

ispirare i/le componenti del gruppo di lavoro;

trasmettere l'idea che si sia centrata la sfida;

far avvertire un legame emotivo con essa;

chiarire ciò che verrà dopo perché si ha un obiettivo ben preciso che possa cambiare la vita delle persone per le quali si progetta.

A tale scopo è possibile servirsi di numerosi modelli la cui scelta dipende dalle inclinazioni personali e dalle modalità predilette dal gruppo di lavoro. Alcune definizioni includono anche un riferimento alle persone, altre no. Spesso si ricorre al punto di vista:

Punto di vista

Abbiamo incontrato ... (un/a utente limite).

Ci siamo sorpresi/e nell'apprendere ... (qualcosa di nuovo).

Sarebbe rivoluzionario se ... (elaborare una sfida stimolante).

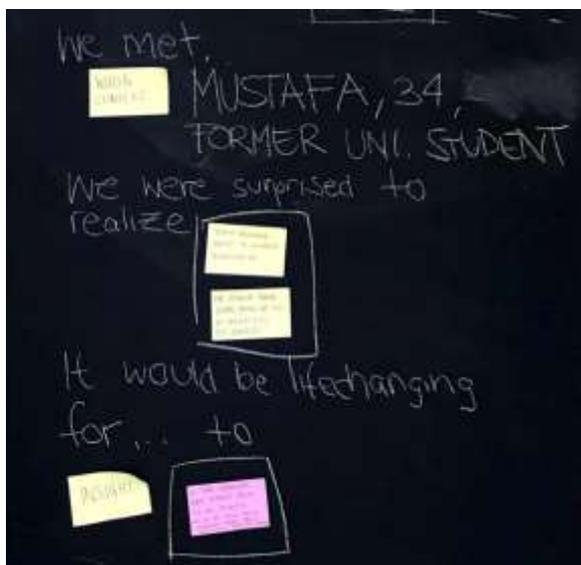
Ad esempio:

Abbiamo incontrato Ahmed un cinquantenne siriano arrivato in Germania due anni fa insieme alla moglie e a suo figlio. Ha frequentato un corso di tedesco.

Ci siamo sorpresi/e nell'apprendere che era l'unico adulto della sua classe e non riusciva a comprendere appieno i metodi, i temi e i materiali didattici utilizzati.

Per lui sarebbe rivoluzionario se potesse dire la propria sulla scelta dei temi e del materiale didattico in base alla sua età e al suo background utilizzato.

Una volta definito con chiarezza il problema, sarà possibile passare all'individuazione delle soluzioni.



Example: Problem statement

FASE 4: IDEAZIONE

In che cosa consiste questa fase?

Nella fase di ideazione riattiviamo i nostri problemi. Si tratta di trasformare la definizione del problema in un'opportunità progettuale volta a generare molte idee senza vincoli in modo strutturato. Queste idee saranno selezionate e valutate alla fine in modo da poter passare alla successiva fase di prototipazione. L'ideazione è un processo altamente collaborativo.

Perché questa fase è così importante?

Non è possibile affrontare un problema senza avere idee. È importante esplorare diverse direzioni e trovare strategie differenti.

Che cosa occorre in questa fase?

Una definizione chiara del problema e un punto di vista univoco, in modo che l'intero gruppo di lavoro sia sulla stessa lunghezza d'onda e sappia qual è il suo intento. Bisogna assicurarsi che i/le componenti del gruppo siano rilassati/e e di buon umore, pieni/e di energia.

Al termine di questa fase bisognerà riflettere insieme sui seguenti quesiti:

- Abbiamo preso in esame tutte le varie direzioni?
- Siamo contenti/e dell'idea che stiamo perseguendo?
- L'idea che intendiamo perseguire è abbastanza concreta?
- L'idea che abbiamo scelto potrà davvero essere utile agli utenti?

Come potremmo...

Questo è il primo passo per aprirsi alle soluzioni. Bisogna trasformare il problema e le informazioni in merito alla persona in un'opportunità progettuale. Un piccolo trucco è quello di elaborare domande ipotetiche che iniziano con "Come potremmo...". Nella prossima fase cercheremo di saperne di più su queste domande che non costituiscono una soluzione, ma consentono al gruppo di avvicinarsi perché forniscono numerosi spunti.

È importante:

assicurarsi che questo tipo di quesiti non siano troppo generici (Come potremmo aiutare il genitore?) o troppo specifici o che addirittura affrontino due problemi alla volta (Come potremmo permettere ai bambini di giocare e aiutare le persone a rilassarsi prima del volo?)

Anche in questo caso è possibile ricorrere a delle diverse categorie per tentare di accendere il processo creativo come riportato sulla guida al Design Thinking dell'università di Stanford: <https://stanford.io/2X2Fgdm>

Tali domande costituiscono un piccolo trucco psicologico in grado di distogliere l'attenzione dalla persona e mettere in moto la squadra. È NOSTRO compito trovare una soluzione PER l'utente e il problema che abbiamo definito.

Cosa fare:

- riesaminare il proprio punto di vista;
- analizzare in silenzio le domande e condividere le risposte;
- creare delle categorie;
- riflettere insieme ad alta voce;
- scegliere due o tre domande di questo tipo da utilizzare nel corso dell'attività di brainstorming.

Brainstorming

Questo è il momento dedicato all'ideazione delle domande "Come potremmo...". Il brainstorming è un processo delicato e la tecnica prescelta dipende dall'atteggiamento dei/delle componenti del gruppo di lavoro. Non esiste una strategia più giusta delle altre ed è anzi consigliabile sperimentare tecniche diverse. In questo momento è essenziale poter vedere tutte le idee elaborate sul gruppo riportate sulla parete. È importante raccoglierle e abbinarle alle varie domande in modo da non creare confusione.

Quando si sceglie una tecnica di storytelling è essenziale tenere a mente i seguenti aspetti:

Ad alta voce vs silenzioso

Nel corso delle attività di brainstorming ad alta voce, è essenziale dire l'idea nel momento in cui viene in mente in modo che tutti/e i/le componenti del gruppo di lavoro possano ascoltarle e partire da queste. Le attività di brainstorming silenzioso, invece, prevedono che le idee siano prima appuntate su post-it e condivise solo in un secondo momento. Tale strategia è ottima in quanto fa sì che tutti/e abbiano un po' di tempo per riflettere e condividere la propria idea. Le attività di brainstorming ad alta voce, invece, sono ottime per rielaborare velocemente le idee degli altri, ma possono anche spingere i gruppi di lavoro a innescare processi collettivi e dunque a lavorare su una sola idea.

Individuale vs collaborativo

Il brainstorming non deve per forza coinvolgere l'intero gruppo di lavoro! A volte potrebbe essere utile procedere per coppie o singolarmente nel caso in cui si intenda prendere in esame diverse possibilità e arricchire lo spazio delle soluzioni.

Limiti temporali

Come in ogni lavoro creativo, anche il processo di ideazione non può essere controllato e forzato. Le attività di brainstorming non dovrebbero richiedere molto tempo: quelle ad alta voce durano di rado più di 10 minuti. È un lavoro estenuante: moderatrici e moderatori ne sono consapevoli. È essenziale, dunque, rendere tali attività brevi e stimolanti. Insomma tutti sappiamo che "il gioco è bello quando dura poco!" Quando ci si rende conto che un metodo non sta funzionando, basta prendersi una pausa.

Principi delle attività di *brainstorming*

Costruire a partire dalle idee degli altri

Questo tipo di attività si svolgono insieme perché è importante potersi servire delle esperienze e dell'energia creativa di più persone per risolvere un problema. Nel processo di ideazione diviene essenziale lavorare collettivamente, sfruttare i pensieri degli altri per infondergli nuova linfa.

Una conversazione alla volta

È difficile cercare di sfruttare al meglio le rispettive idee altro quando sono in corso diverse discussioni. Il *Design Thinking* e soprattutto il processo di Ideazione prevedono uno sforzo collaborativo. Bisogna assicurarsi che il gruppo di lavoro sia sempre sulla stessa lunghezza d'onda e che intervenga una sola persona alla volta.

Rimanere concentrati sul problema

È opportuno utilizzare il proprio tempo in modo efficiente. È facile lasciarsi distrarre e quando si lavora in gruppo bisogna fare in modo che tutti/e i/le componenti siano concentrati/e e coinvolti/e nel processo di riflessione collettiva. Per questa ragione è importante adottare una rigida suddivisione temporale delle attività e rispettare le pause!

Servirsi di stimoli visivi

Spesso a livello professionale ci si affida molto alle parole. Tuttavia, è importante non trascurare l'efficacia di disegni e schizzi come forme di espressione in grado di illustrare chiaramente le proprie idee. Inoltre, i disegni attirano l'attenzione!

Puntare sulla quantità

Alcuni sostengono che per trovare una buona idea, bisogna prima farsene venire in mente tante. È essenziale, dunque, che il gruppo di lavoro tiri fuori tutte quelle che ha. Esiste un momento per elaborare le proprie idee e uno per valutarle. La fase di *brainstorming* consente sfornarne a più non posso!

Rimandare le valutazioni

Quando si vuole generare un flusso incontrollato di idee, la cosa peggiore da fare è essere critici. Essere critici è un bene, ma non quando si sta per iniziare un'attività di brainstorming. Quindi, bisogna assicurarsi che tutti/i le componenti del gruppo di lavoro sappiano che in questo momento tutto ha un valore e che si ricorrerà alla propria capacità critica soltanto in un secondo momento.

Divertirsi

Non si è liberi di pensare quando ci si sente sotto pressione. Nel corso delle attività di brainstorming è importante accertarsi che tutti/e siano rilassati, ma concentrati sul compito da svolgere. Bisogna eliminare le pressioni esterne, come le scadenze e le aspettative sui risultati. Quando ci si diverte, ci si sente incoraggiati a esprimere la propria opinione e a proporre idee non comuni. È questo l'obiettivo.

Incoraggiare anche le idee più folli

Poiché siamo alla ricerca di modi innovativi per risolvere un problema, è necessario andare oltre ciò che è noto, comune e atteso e, perché no, sostenere idee che ora potrebbero non essere realistiche. Niente è impossibile.

Tecniche di *brainstorming*

La patata bollente

Scegli un oggetto da lanciare. Fa' disporre il gruppo di lavoro in cerchio. Lancia l'oggetto a qualcuno. Questa persona dovrà dire un'idea ad alta voce per poi passare l'oggetto a un altro componente del gruppo che dovrà, a sua volta, proporre un'altra idea e così via. È importante che vi sia qualcuno incaricato di scrivere tutti i vari spunti!

Stelle marine

A volte c'è bisogno di un cambio di prospettiva! Fa' stendere i membri del gruppo di lavoro sul pavimento, di loro di mettere la testa al centro in modo da formare una stella e iniziate a elaborare delle idee sulla base di una domanda ipotetica. Fatelo ad alta voce, in modo che gli altri possano raccogliere i vostri spunti. Gettate i post-it con le idee al centro dietro le vostre teste.

Il treno delle idee

Il movimento è ottimo per far muovere i muscoli della creatività. Invita tutto il gruppo di lavoro a camminare, facendo un giro intorno alla lavagna. Ogni volta che passate davanti alla lavagna attaccateci un'idea. È essenziale pensare a voce alta, in modo che tutti possano rielaborare i vari spunti.

***Brainstorming* negativo**

L'obiettivo di questa attività consiste nell'andare nella direzione opposta ribaltando il senso delle domande. Ad esempio se il gruppo di lavoro si sta chiedendo come potrebbe "trasformare un aeroporto in un parco giochi?", l'opposto potrebbe essere come "trasformare un aeroporto in una prigione?" o qualcosa di simile. Queste idee possono suscitare nuovi spunti e soluzioni per la vostra vera sfida.

Supereroi e altre analogie

L'uso di analogie è utile se si ha la sensazione che ci si sia arenati poiché consente al gruppo di lavoro di adottare un atteggiamento mentale differente e di liberarsi del problema della "fattibilità". Ci si

potrebbe porre la seguente domanda "Cosa farebbe Superman per risolvere questo problema? Oppure ricorrere ad altri termini di paragone cui sono comunemente associati dei determinati valori (Ad es., "Come risolverebbero questo problema alla Apple/all'IKEA?").

La torre delle idee

Questo è un buon metodo per approfondire le idee: tutti/e i/le componenti del gruppo di lavoro ricevono un foglio A4 vuoto da piegare per 3 volte, in modo da avere 8 campi diversi. Ognuno sceglie un'idea da sviluppare e la riporta nel primo campo. A fianco svilupperà la propria idea aggiungendo degli spunti o delle varianti. Dopodiché passerà quel foglio a un altro componente del gruppo e così via fino a quando tutti i campi non saranno compilati. Al termine del giro si disporrà di almeno 40 idee. Bisognerà dedicare da 1 a 3 minuti alla compilazione di ogni campo.

Lo shopping delle idee

L'ispirazione è fondamentale ai fini del processo di ideazione. Quindi è interessante guardare anche ciò che gli altri hanno prodotto nel corso della fase di brainstorming. Basta fare una passeggiata all'interno del laboratorio, guardare i post-it, leggere note a caso per cogliere le intuizioni, le osservazioni e le idee degli altri e condividerle col gruppo di lavoro.

Per ulteriori spunti in merito alle attività di brainstorming consigliamo di dare un'occhiata al video: <https://www.youtube.com/watch?v=ECWV8rPIldqs>

Selezione e valutazione delle idee

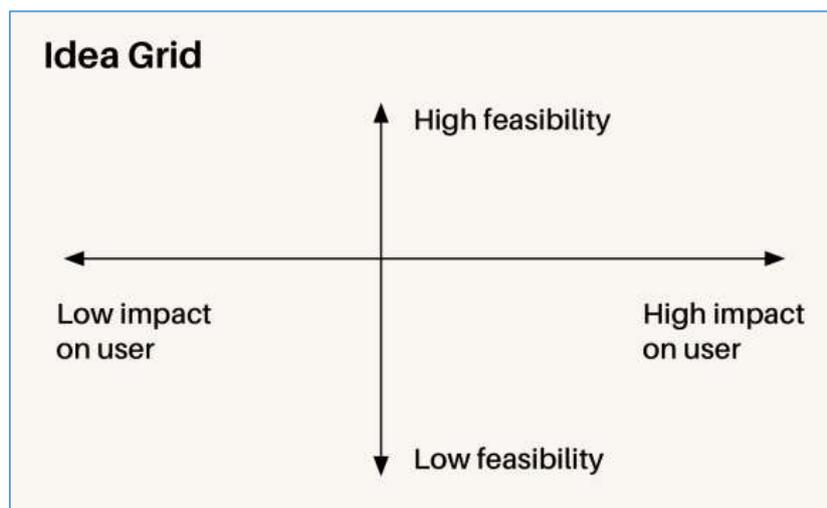
Nella fase di elaborazione delle idee, ogni giudizio è rimandato. Ciò significa che ogni spunto è prezioso poiché potrebbe permettere al gruppo di lavoro di scatenarsi ed esplorare liberamente la propria creatività. Al termine di questa fase, però, diventa fondamentale valutare, selezionare e contestualizzare le varie idee al fine di scegliere quelle sulle quali lavorare.

Ci si serve, dunque, di griglie e imbuto allo scopo di prendere in esame ogni quesito e le idee ad esso collegate mettendo insieme e raggruppando quelle che presentano delle similitudini.

Le griglie possono essere tracciate alla lavagna, in alternativa ci si può servire del nastro adesivo. Sarà compito del gruppo di lavoro, invece, scegliere le categorie più adatte.

Come procedere

Il gruppo di lavoro raccoglie le idee per inserirle nell'apposita griglia. Non tutte le idee devono essere prese in considerazione, è possibile limitarsi a quelle più popolari fra i/le componenti del gruppo. Dopo poco tempo dovrebbe risultare chiaro quali idee meritano di essere sviluppate.



Griglia delle idee

FASE 5: PROTOTIPAZIONE

In che cosa consiste questa fase?

La prototipazione consiste nel rendere tangibili le idee, trasformarle in qualcosa di concreto adottando un atteggiamento costruttivo.

Bisogna tenere sempre presente che i prototipi non sono fatti per durare. Non è necessario progettare tutto alla perfezione, poiché l'obiettivo è quello di condividere rapidamente la propria idea e ottenere un feedback in una fase iniziale. Un prototipo troppo elaborato e carino potrebbe, infatti, far astenere gli utenti dal fare delle critiche dal momento che il gruppo di lavoro si è impegnato molto. Spesso, quindi, è meglio presentare qualcosa che abbia dei difetti.

Perché questa fase è così importante?

Prima di tutto, si creano dei prototipi per imparare, sviluppare un'idea comune e riflettere sulle esigenze e i problemi che si stanno affrontando. Attraverso la prototipazione si acquisisce empatia nei confronti dei propri utenti e spesso si scoprono problemi e possibilità nascoste. Infine, ma non meno importante, i prototipi sono un ottimo (ed economico) strumento per ottenere un feedback, al fine di perfezionare la soluzione individuata.

Che cosa occorre in questa fase?

Per la prototipazione è necessaria soprattutto un'attitudine costruttiva, uno spazio aperto a varie possibilità in cui si possano utilizzare che può ottenere materiali semplici come carta, cartone, scovolini, stagnola, penne, plastilina, formine, stoffe e vecchi imballaggi. Anche i Lego e le parrucche possono tornare utili!

Nella prima fase di prototipazione è consigliabile dividere il gruppo di lavoro in coppie e o gruppi di tre, in da lavorare agilmente su più prototipi. Bisogna evitare le lunghe discussioni ed entrare subito nel vivo della costruzione.

Alla fine di questa fase, bisognerebbe porsi i seguenti quesiti:

- Che cosa intende fare il gruppo con il prototipo?
- Che tipo di esperienza si intende offrire?
- Chi dovrebbe servirsi del prototipo?
- Qual è la funzione principale dell'idea?

Tipi di prototipi

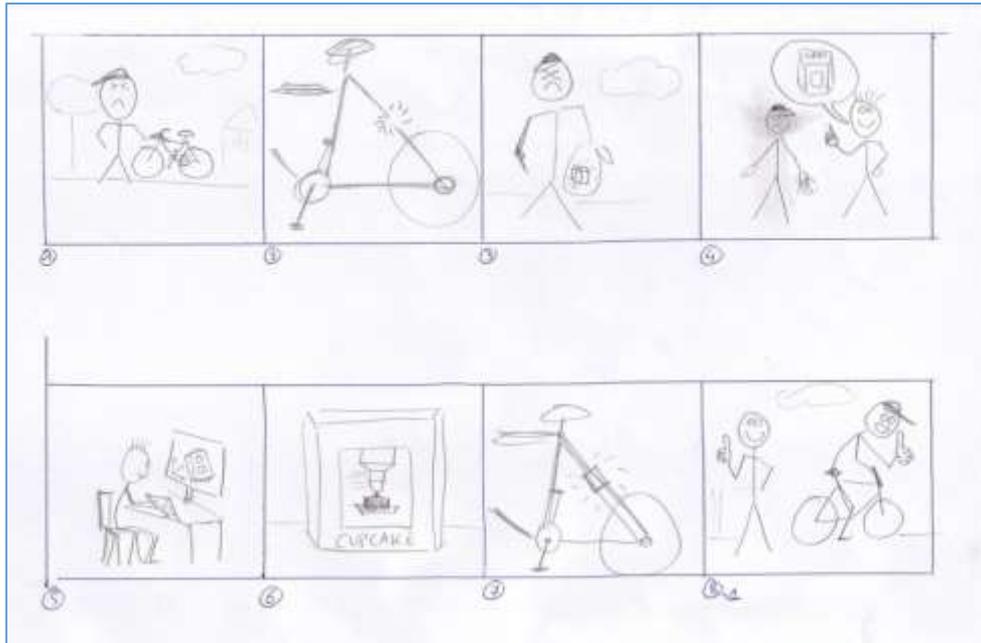
Il prototipo può avere qualsiasi forma fisica, basta che le persone possano interagire con esso. Di seguito presentiamo una selezione di possibili prototipi:

Prototipi 3D

Basta prendere qualsiasi tipo di materiale e usarlo per costruire una rappresentazione fisica dell'idea alla quale si è pervenuti. Non deve essere troppo dettagliato, un prototipo grezzo consente già di visualizzare l'intento del prodotto. È possibile ripetere il processo di costruzione una volta ricevute delle critiche.

Storyboard

Gli storyboard sono prototipi visivi che possono essere utilizzati per creare scenari per gli utenti. Sono un ottimo strumento per comunicare un'idea ad altri componenti del gruppo di lavoro, in quanto consentono di comprendere meglio le possibilità di utilizzo di un prodotto. È possibile disegnare uno storyboard grafico a fumetti o crearne uno fotografico.



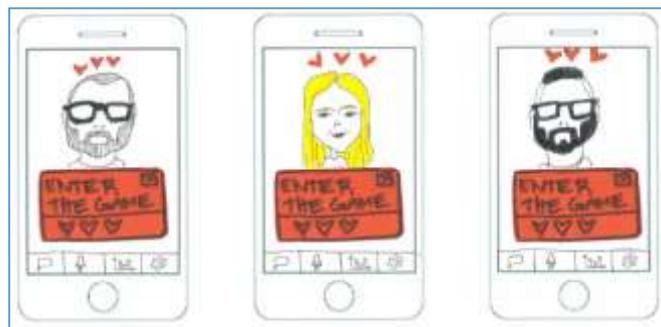
Esempio: comic story board (Origine: Laboratoire Ouvert Grenoblois, CC BY-SA 2.0)

Prototipi cartacei

È possibile creare un prototipo di carta quando si ha bisogno di testare le possibili dimensioni e forme di un'idea ma si ha molto tempo o materiale a disposizione. Colla-carta-forbici: voilà, il prototipo è fatto!

Wireframe cartaceo

Il *wireframe* cartaceo è un'ottima soluzione per abbozzare contenuti, layout e funzioni di una applicazione e di un sito web. Inoltre, è semplicissimo ripetere l'operazione e realizzarne uno nuovo accogliendo gli spunti raccolti nel corso della sessione di feedback.



Esempio: *wireframe* cartaceo

Gioco di ruolo

Nel caso in cui l'idea non sia un prodotto ma un'esperienza, spesso potrebbe essere utile ricorrere a un gioco di ruolo per mostrare in maniera vivida la soluzione elaborata. È possibile scegliere un gioco di ruolo informativo oppure uno che veda il coinvolgimento degli utenti. In entrambi i casi, bisognerebbe ideare una sorta di canovaccio. È sempre divertente utilizzare costumi e strumenti di scena per permettere a tutti di calarsi nella parte.

FASE 6: SPERIMENTAZIONE

In che cosa consiste questa fase?

La sperimentazione consente di verificare le conoscenze accumulate in merito all'utente attraverso l'integrazione del prototipo in un dato contesto. Lo scopo è quello di ottenere un feedback da persone esterne al gruppo di lavoro.

Perché questa fase è così importante?

A partire dalla fase di sintesi in poi si lavora su ipotesi in merito ai potenziali utenti e alle loro esigenze. La sperimentazione offre l'opportunità di verificare tali ipotesi, oltre a portare nuovi spunti e idee di cui il gruppo di lavoro non era a conoscenza. Fornisce un feedback che alimenta il processo creativo e aiuta a capire come proseguire.

Che cosa occorre in questa fase?

Un prototipo e delle indicazioni ben precise ai fini della sperimentazione. Inoltre, bisogna riconoscere che il feedback è un regalo. Quel che conta non è verificare la bontà delle soluzioni proposte, né "vendere" la propria idea, ma essere aperti/e e curiosi/e di sapere come i soggetti coinvolti interagiscono con il prototipo e interpretano l'idea proposta. È importante essere pronti a mettere in discussione il proprio prototipo e a scartare le idee sulle quali si è tanto lavorato.

Al termine di questa fase bisognerà riflettere insieme sui seguenti quesiti:

- Il prototipo risponde davvero alle esigenze degli utenti?
- La soluzione proposta soddisfa le esigenze degli utenti?
- Quali lezioni è possibile ricavare dalla sperimentazione?
- È stata sperimentata la soluzione giusta?
- È possibile rielaborare il prototipo?
- Qual è il prossimo passo?

Ambito della sperimentazione

Per prima cosa è necessario che il gruppo di lavoro decida quali aspetti studiare. A tale scopo può essere utile porsi le seguenti domande:

- Che cosa si intende scoprire?
- Perché si intende studiare proprio questo aspetto?
- In che modo sarà studiato quell'aspetto?

Inoltre, il gruppo di lavoro dovrà decidere il tipo di informazioni che intende condividere con la persona incaricata di testare il prototipo. È importante non fornire troppe spiegazioni, ma fornire solo le informazioni necessarie che consentano all'utente di fornire dei feedback.

Non bisogna dimenticare di:

- preparare un programma e il materiale per la sperimentazione;
- preparare le funzioni/i passaggi che si intende sperimentare;
- preparare una breve introduzione che aiuti la persona coinvolta nella sperimentazione a servirsi del prototipo in maniera corretta;
- ascoltare e osservare;
- individuare gli aspetti da analizzare, nonché delle domande da porre al termine della sperimentazione.

Individuare i/le partecipanti

È importante trovare dei/delle partecipanti adatti/e ai fini della sperimentazione (ad es., non-utenti, utenti estremi, ecc.).

Creare un contesto per la sperimentazione

Preparare lo spazio in cui si sta effettuando il test, in modo da aiutare i soggetti coinvolti ad immergersi nel loro compito. Per esempio: Se si prova una nuova app di un sistema di intrattenimento in volo, sarebbe opportuno rendere i posti a sedere molto stretti e angusti, mettendo delle persone molto vicine alle persone che prendono parte alla sperimentazione.

Se si utilizzano delle apparecchiature tecniche, bisogna accertarsi che tutto funzioni. È importante che tutti/i le partecipanti si sentano a proprio agio, siano tranquilli/e e non vengano disturbati/e in modo che tutti possano concentrarsi sull'attività.

Affidare ruoli differenti ai/alle componenti del gruppo di lavoro

- Moderatore/trice: Accoglie i/le partecipanti e fornisce loro informazioni sul contesto (non sul prototipo, in quanto non si sta cercando di vendere loro un'idea) Aiuta l'utente e pone delle domande.
- Osservatore/trice: Individua gli aspetti da osservare, ma deve essere pronto a tenere conto di eventuali sorprese.
- Intervistatore/trice: Pone domande aperte sulla sperimentazione. Cerca di co-creare una versione migliore insieme all'utente. Prende nota dei principali aspetti da migliorare.

Pensare a alta voce

È importante incoraggiare le persone che partecipano alla fase di sperimentazione a pensare ad alta voce mentre interagiscono con il prototipo, in modo da poterne comprendere la percezione e le resupposizioni. Inoltre, consente di interpretare meglio i comportamenti degli/delle utenti in seguito.

Raccogliere le opinioni

Suggeriamo di utilizzare una griglia per raccogliere gli spunti delle persone che partecipano alla fase di sperimentazione in modo da poterne discutere insieme con il gruppo di lavoro e individuare delle vie da percorrere in futuro.

Feedback Grid	
<u>What worked well?</u>	<u>What didn't work?</u>
<u>New Ideas!</u>	<u>Open Questions</u>

Griglia di valutazione

Documentazione

La documentazione è fondamentale, non solo per raccogliere i risultati, ma anche per dare un senso al processo creativo. Sulla carta il percorso può apparire chiaro e lineare, ma mentre ci si trova al centro dell'azione ci si sente spesso confusi. Documentare tutto ciò che si fa di giorno in giorno aiuta a mantenere una visione d'insieme e a riflettere meglio sul processo di progettazione.

Il processo di Design Thinking prevede che si documenti il lavoro svolto giorno per giorno o, se non altro, al termine di ciascuna fase.

Buone pratiche

Scattare foto di post-it serve a rinfrescare la memoria, ma non è sufficiente. È importante scrivere o creare degli schemi riguardo ai risultati e alle conclusioni tratte al termine di ogni fase del processo, allegando delle foto per fornire informazioni anche in merito al contesto.

Suggeriamo di creare una cartella digitale da condividere su strumenti quali Trello, Evernote o Google Drive ecc.

È importante che tutti/e possano accedervi e sappiano dove trovarla.

Un'altra soluzione potrebbe essere quella di utilizzare un foglio A3 per documentare le attività svolte al termine della giornata. È interessante poiché favorisce una maggiore collaborazione, inoltre il limite fisico del foglio impedisce di scendere troppo nei dettagli. Una volta completato, è possibile scattare una foto da salvare sulla cartella condivisa. È tutto qui.

Nel corso della fase di documentazione bisogna rispondere alle seguenti domande:

- Che cosa abbiamo fatto?
- In che modo lo abbiamo fatto?
- Perché lo abbiamo fatto?
- Quali aspetti hanno funzionato? Quali no?
- Quali saranno le prossime attività?



ESEMPI PRATICI

Tra marzo e novembre 2019, le organizzazioni partner del progetto D-LEARNING hanno implementato dei processi di Design Thinking. Quattro di loro hanno deciso di analizzare delle sfide presenti all'interno dell'organizzazione, mentre le altre due hanno tenuto dei workshop con partecipanti esterni. Di seguito presentiamo una descrizione del lavoro svolto che mette in evidenza le potenzialità del Design Thinking nell'ambito dell'educazione degli adulti.

AUSTRIA: VEREIN MULTIKULTURELL (INNSBRUCK)

Descrizione della sfida locale

Al loro arrivo in Austria, le persone migranti si trovano alle prese con delle difficoltà linguistiche. Verein Multikulturell si serve dei finanziamenti messi a disposizione dal governo proprio allo scopo di offrire un'istruzione di base e dei corsi di lingua a richiedenti asilo, rifugiati e migranti. Tuttavia, il bisogno immediato di raggiungere l'indipendenza economica dissuade molti di loro dal frequentare questi corsi. Inoltre, alcune restrizioni in merito ai percorsi di formazione aperti a loro ha determinato un calo del livello di motivazione e interesse nei confronti di queste attività, che si è riflesso anche sull'offerta formativa di VM. Si è scelto, dunque, di ricorrere al processo di *Design Thinking* al fine di aumentare la loro motivazione, accrescere il numero di partecipanti ai corsi di formazione di VM e mettere a punto dei percorsi di formazione professionale o volti all'acquisizione di competenze trasversali più interessanti.

Il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro era composto da quattro membri del personale provenienti dai dipartimenti che si occupano di istruzione di base e *project management* di Verein Multikulturell, nonché da persone con *background* migratorio che hanno lavorato a lungo su progetti nel campo dell'educazione degli adulti. Il gruppo di lavoro si è riunito almeno 1 o 3 volte al mese a partire da giugno, fatta eccezione per il mese di agosto, quando tutti erano in vacanza. Nella fase iniziale, il gruppo di lavoro si è incontrato una volta alla settimana per discutere delle varie fasi, del programma e del taglio da dare al processo di *Design Thinking*, nonché per concordare degli orari che si conciliassero coi diversi impegni dei/delle componenti del gruppo di lavoro.

Fase 1: Comprensione

Dopo aver rivisto i contenuti della formazione internazionale svoltasi a Berlino nel corso di un workshop di 3 giorni in modo da coordinare al meglio gli sforzi del gruppo di lavoro e permettere a tutte e a tutti di adattarsi al compito da svolgere, abbiamo iniziato a mettere insieme le esperienze di tutte e tutti al fine di comprendere meglio il problema affrontato da Verein Multikulturell. Abbiamo impiegato vari metodi di *brainstorming*, soprattutto nella variante silenziosa, per aiutare i/delle componenti del gruppo di lavoro a orientare le loro esperienze personali verso questo progetto.

Un altro metodo impiegato è stato quello delle riflessioni ad alta voce che hanno consentito al gruppo di lavoro di ispirarsi a vicenda, soprattutto grazie ad Ali, che fino a poco tempo fa era un richiedente asilo. La sua esperienza di prima mano ha aiutato il gruppo a pervenire a un tema più utile e realistico per la sfida. La sua esperienza e quella degli/delle altri/e componenti del gruppo di lavoro hanno portato a formulare la seguente domanda:

"In che modo possiamo fornire dei corsi di formazione professionale alle e ai migranti che siano loro utili adesso e in futuro? "

Fase 2: Osservazione

Il *Design Thinking* è incentrato sull'utente, pertanto il gruppo di lavoro ha individuato come utenti di questa sfida PERSONE CON BACKGROUND MIGRATORIO SCARSAMENTE QUALIFICATE O DISOCCUPATE che vivono in Austria. Per comprendere al meglio questa sfida, sono state intraprese delle sessioni di *brainstorming* non basate sulle esperienze e sulle conoscenze dei membri del team. Si è ricorsi anche a ricerche bibliografiche in modo da scegliere i temi che sarebbero stati affrontati nel corso delle interviste. È importante notare che durante il periodo di osservazione le opinioni e i punti di vista divergenti dei/delle componenti del gruppo di lavoro hanno fatto sì che si andasse occasionalmente fuori strada e discutessero le esperienze dei migranti in generale. Pertanto, si è dovuto ricorrere a una rigida suddivisione dei tempi e creare delle parole chiave che aiutassero a tenere tutti sotto controllo. Il timer è stato molto utile in questo senso.

Fase 3: Sintesi

Dal momento che l'uso dei questionari non è stato molto produttivo in una fase iniziale, il gruppo di lavoro è stato costretto a utilizzare delle interviste in presenza condotte con 30 soggetti. Esse erano volte ad approfondire l'argomento e comprendere il punto di vista del gruppo target. Sono state necessarie poche giornate per completare il numero di interviste richiesto, alcune delle quali condotte all'interno di gruppo. Nel corso del processo di interpretazione sono stati individuati diversi tipi di utenti:

- persone motivate/inesperte;
- persone non motivate/disorientate;
- persone ostacolate dai provvedimenti governativi;
- persone attive ed esperte.

La *Persona*: come sottolineato qui sopra, la scrematura dei dati ha permesso di individuare delle linee di tendenza. Sono state anche esaminate le sfide e i suggerimenti proposti più di frequente dai soggetti intervistati e quindi di ideare una *persona* di nome Mahmud (nome fittizio) che riassume in sé alcune delle caratteristiche riscontrate più spesso.

Descrizione della *Persona*

- Nome: Mahmud
- Paese di origine: Afghanistan
- Status: Richiedente asilo
- Età: 28
- Professione: agricoltore
- Formazione: nessun titolo di studio ottenuto in passato; ha seguito un corso di tedesco di livello A1 è poco motivato.
- È stato sorpreso nell'apprendere tutte le opportunità a sua disposizione a dispetto delle normative vigenti a livello nazionale.
- Mahmud pensa che potrebbe cambiar vita se ricevesse le informazioni giuste passo dopo passo in modo da poter realizzare il suo sogno di divenire un autista.
- Frase memorabile: "Durante i corsi di formazione bisognerebbe dedicare più tempo agli esempi, agli esercizi pratici e al ripasso di alcuni argomenti".

Fase 4: Ideazione

Al fine di trovare una soluzione al problema, si è scelto di organizzare più sessioni di *brainstorming* nel corso delle quali ci si è serviti delle informazioni sulla *Persona* individuata nella fase precedente. È stato difficile dover selezionare una sola idea, dal momento che molte sembravano particolarmente interessanti.

L'imbuto delle idee e il sistema di votazione hanno spianato la strada a un'unica idea legata all'esigenza di semplificare il percorso verso la formazione professionale sia online che offline.

Fase 5: Prototipazione

È stato utilizzato uno *storyboard* per rappresentare "LA PIATTAFORMA GUIDA PER RICHIEDENTI ASILO". Si tratta di una piattaforma online alla quale possono registrarsi gli/le utenti migranti interessati/e a costruire un percorso professionale di successo all'interno del Paese ospitante a partire dall'apprendimento della lingua. La piattaforma li accompagna attraverso le fasi di costruzione di un profilo, autovalutazione, studio e partecipazione a vari programmi, workshop, programmi di *mentoring*, consulenza e infine registrazione dei risultati raggiunti. L'app sarà intuitiva e facile da usare con pop-up contenenti delle spiegazioni in merito alle varie fasi del percorso da seguire sulla piattaforma. Sarà coinvolgente e potrà essere utilizzata sia in maniera virtuale che fisica.

Presentazione della piattaforma e dell'app LG+.

La piattaforma LG+ è una piattaforma digitale cui sia i migranti appena arrivati che quelli già residenti nel Paese ospitante possono trovare e costruire un percorso professionale passo dopo passo. L'app fornisce informazioni, valutazioni e compiti che garantiscono all'utente la possibilità di completare un corso di lingua o di formazione professionale, di partecipare agli eventi che si svolgono all'interno della comunità locale e di trovare un buddy.

Sarà caratterizzata da molte immagini, funzioni e schede chiaramente definite che guideranno e aiuteranno gli/le utenti a orientarsi. L'obiettivo è quello di accendere passioni, fornire conoscenze e alimentare la motivazione ai fini del raggiungimento di un obiettivo comune.

Fase 6: Sperimentazione

Il prototipo è stato testato sia con i soggetti interessati che con i/le discenti adulti: tutti lo hanno trovato sorprendente, sebbene la maggior parte dei rifugiati abbia ritenuto che la propria situazione fosse senza speranza e non sia sicura che il duro lavoro permetterà loro di ottenere dei frutti qui in Austria. Tuttavia, hanno convenuto che la app possa essere necessaria ai fini della loro crescita personale sia che scelgano di rimanere in Austria o meno.

Circa 10 persone fra i soggetti intervistati in precedenza sono stati invitate a testare l'idea di una piattaforma contenente delle indicazioni passo dopo passo su un determinato percorso professionale (LG+). La sperimentazione non è stata condotta in un'unica giornata, per via dei diversi impegni dei/delle partecipanti. Sono stati necessari un paio di incontri nel corso di un mese al fine di portare a termine l'attività. È stato riscontrato che, a dispetto della somiglianza fra le risposte, ciascun/a partecipante ha saputo fornire degli spunti unici in merito alla presentazione delle idee e alle funzioni aggiuntive che potranno essere utili all'interno della piattaforma. L'idea è stata molto apprezzata e sono stati proposti alcuni cambiamenti. Fra le osservazioni avanzate ricordiamo:

- inserimento di un sistema di supporto chiaro per coloro che non hanno dimestichezza con le nuove tecnologie;
- utilizzo di più input visivi rispetto a quelli presentati sullo *storyboard*.
- creazione di un sistema di formazione fra pari da inserire fra le attività extracurricolari della piattaforma
- possibilità di inviare degli sms al numero dedicato;
- inserire degli elementi ludici al fine di tenere alto l'interesse e il livello di coinvolgimento degli utenti.



CYPRO: SYNTHESIS (NICOSIA)

Panoramica

Il 13 giugno 2019 si è svolto il workshop locale nell'ambito del progetto D-Learning. L'evento, che ha avuto una durata di 4 ore (16.00-20.00), ha attirato 14 partecipanti dal background differente (insegnanti, formatori/trici, architetti/e, *coach* personali e professionali). L'obiettivo principale era quello di far familiarizzare i/le partecipanti con la metodologia del *Design Thinking* e di introdurne i principi fondamentali, in modo da suscitare l'interesse delle persone verso delle modalità di riflessione creative da applicare alla loro vita personale e professionale.

Preparazione

Una delle sfide principali legate all'organizzazione di un workshop sul *Design Thinking* consiste nell'attrarre un numero sufficiente di partecipanti. Il *Design Thinking* non è molto conosciuto a Cipro per cui il nome da solo non costituisce un'attrattiva. Pertanto, abbiamo optato per l'organizzazione di un evento informativo, che introducesse le persone alla metodologia. Il nostro canale principale è stato quello dei social media utilizzando sia le pagine e gli account professionali, che quelli personali. Nel complesso, 54 persone hanno espresso il loro interesse nei confronti del *workshop* mentre 15 vi hanno preso parte.

Sede

La sfida locale è stata ospitata nella nostra sede, in una sala deputata che è stata allestita opportunamente con delle sedie disposte a semicerchio, un grande schermo piatto su cui assistere alla presentazione, e un "pacchetto di benvenuto" che comprendeva del materiale didattico, il programma dell'evento, un po' di cioccolata, post-it, quaderni e penne. Per rendere lo spazio più accogliente possibile abbiamo utilizzato candele profumate, fiori freschi e un po' di musica di sottofondo al momento dell'arrivo e nel corso delle pause caffè. I/le partecipanti hanno potuto consumare snack e bevande per tutta la durata della formazione.

Presentazione

Abbiamo utilizzato una presentazione PowerPoint per introdurre i concetti e le fasi principali del processo di *Design Thinking*, insieme a sessioni di domande e risposte, mini esercizi, molte discussioni e attività di *brainstorming*. A causa della breve durata dell'evento e dei limiti di spazio, si è scelto di non ricorrere ad attività che prevedessero molto movimento. Ci sono state molte interazioni fra il formatore e i/le partecipanti, non a caso le discussioni sono proseguite durante le pause caffè.

Contenuto

Il *workshop* è iniziato con un *ice-breaker* volto a individuare il tema che sarebbe stato poi utilizzato per presentare e testare la metodologia del *Design Thinking*. È stato chiesto, dunque, ai/alle partecipanti di scrivere su un piccolo pezzo di carta, un problema o una preoccupazione a cui avevano pensato quel giorno. Non doveva per forza essere di natura professionale o personale, ma poteva anche riguardare la vita di tutti i giorni. Poi hanno piegato il foglio e lo hanno messo in una scatola (senza indicare il proprio nome). Una volta completata questa operazione, i/le partecipanti hanno iniziato a estrarre a caso, a leggere ad alta voce e commentare il problema/misura/preoccupazione riportati sui foglietti. Alcuni di loro hanno detto che non avrebbero considerato ciò che era scritto sul foglietto un problema, mentre altri hanno offerto soluzioni e idee. Questi problemi sono stati usati come esempi anche nelle fasi successive della formazione allo scopo di aumentare il livello di coinvolgimento servendosi di tematiche vicine ai/alle partecipanti. È stata anche dedicata una piccola quantità di tempo alla definizione e alla discussione delle aspettative sul percorso di formazione ed è stato ricordato ancora una volta ai/alle partecipanti il carattere introduttivo del laboratorio. Abbiamo introdotto la definizione di *Design Thinking* e alcuni esempi di organizzazioni che lo hanno utilizzato ottenendo dei grandi risultati. Abbiamo anche discusso i tipi di problemi per i quali tale metodologia può essere impiegata sia in ambito personale che professionale. Quindi, abbiamo discusso della particolare versatilità del *Design Thinking* al fine di prendere in esame questioni, problemi e

preoccupazioni educative e formative incoraggiando i/le partecipanti ad esprimere il proprio punto di vista.

La sessione successiva è stata dedicata alla presentazione e alla discussione delle tre componenti principali del *Design Thinking* (il processo, il gruppo di lavoro e lo spazio), evidenziando l'importanza e il contributo di ciascuna di esse al raggiungimento di un buon risultato. Le sei fasi del processo sono state poi introdotte, una per una, attraverso esempi o attività di *brainstorming* su diversi scenari.

In questa fase, alcuni dei temi e dei problemi che i/le partecipanti avevano esposto nel corso dell'*ice-breaker* sono stati ripresi a mo' di esempio. I/le partecipanti hanno lavorato in gruppi di lavoro e presentato i loro punti di vista e i loro commenti, dando numerosi contributi.

Durante la sessione successiva abbiamo parlato di alcune questioni legate Design Thinking e offerto degli spunti su come creare le condizioni per far sì che tutti/e i/le componenti del gruppo di lavoro si sentano a proprio agio, sul tipo di strumenti, metodi, pratiche, concetti, processi da prendere in considerazione (il *toolkit*) e sulle risorse necessarie per applicare la metodologia. Abbiamo presentato e analizzato brevemente l'auto-riflessione, le mappe concettuali, l'analisi semantica, la profilazione degli/delle utenti, per poi fare degli esempi pratici in modo da discutere di ulteriori strumenti e metodi. Il *workshop* si è concluso con un breve riepilogo, inoltre i/le partecipanti hanno avuto l'opportunità esprimere la propria opinione in merito alle attività (anche mediante un questionario di valutazione) e il proprio interesse nei confronti del *Design Thinking* e di porre delle domande.



Feedback

Quando è stato chiesto ai/alle partecipanti di indicare i tre argomenti più importanti presi in esame nel corso della formazione molti di loro hanno fatto riferimento al "*Design Thinking*". Il "processo di *Design Thinking*" è stato menzionato 4 volte e "i campi di utilizzo del *Design Thinking*" è stato 3 volte. È stata posta in evidenza la necessità di adottare un atteggiamento di apertura e di non fare presupposizioni (indicato per due volte). I soggetti intervistati hanno anche ricordato concetti come "prototipo", "test", "diversità", "empatia" e "creatività", nonché la "necessità di dedicare del tempo a questa attività", le "6 fasi del *Design Thinking*", "l'analisi dell'utente" e "la riflessione sulle esperienze precedenti".

Cinque partecipanti hanno dichiarato che le loro conoscenze e abilità sull'argomento sono "notevolmente" migliorate, in quattro hanno riferito di aver raggiunto un livello di conoscenza elementare al termine della formazione. Due partecipanti hanno ritenuto di aver acquisito un punto di vista diverso e uno ha dichiarato di aver ottenuto un livello di conoscenze intermedie sul tema.

Quando è stato chiesto ai/alle partecipanti di parlare dell'impatto che il corso avrebbe potuto avere sulla loro vita professionale e quotidiana, 6 persone hanno dichiarato di volersi sicuramente servire delle competenze acquisite in ambito lavorativo e non solo. Molti/e partecipanti hanno dichiarato di sentirsi più pronti/e ad ascoltare, in grado di risolvere problemi e mostrare empatia. Uno di loro ha anche affermato di aver incontrato delle persone che saranno sempre in grado di fare la differenza nella loro vita.

Infine è stato chiesto loro di stilare un elenco dei temi a cui sarebbero interessati/e nel caso in cui venissero organizzati degli altri seminari formativi. Due partecipanti hanno espresso il proprio interesse nei confronti di laboratori sul *Design Thinking*, sullo sviluppo sostenibile e sulle questioni ambientali. Fra gli altri temi ricordati una sola volta vi sono: neuroplasticità, *Design Thinking* legato all'avvio delle imprese, metodologie per il coinvolgimento degli allievi nelle attività in classe, strategie progettuali, design per l'innovazione sociale, strumenti per una facilitazione efficace dei laboratori, inclusione sociale, tematiche di genere, uguaglianza dei diritti, design partecipativo.

DANIMARCA: VIFIN / VEJLE KOMMUNE (VEJLE)

Il processo di progettazione locale in Danimarca è stato condotto dalle stesse persone che erano presenti alla formazione di D-LEARNING, con l'aggiunta di un nuovo membro. Ciò ha permesso al gruppo di lavoro di muoversi rapidamente fra le varie fasi dal momento che non è stata necessaria alcuna introduzione. Il gruppo di lavoro ha preso parte a 5 incontri sui seguenti temi:

- primo incontro: comprensione – individuazione della sfida sulla quale lavorare – domande da porre nel corso dei colloqui;
- secondo incontro: decodificazione e interpretazione delle informazioni raccolte nel corso delle interviste;
- terzo incontro: *persona* sulla quale lavorare e quesiti atti alla formulazione di ipotesi;
- quarto incontro: valutazione, selezione e documentazione delle idee e prototipazione;
- quinto incontro: prototipazione e sperimentazione.

La sfida sulla quale volevamo lavorare era legata a un altro progetto Erasmus+ coordinato da VIFIN: V-PAL - *Video based Peer Practice among Language Teachers*. Il progetto prevede che gli/le insegnanti riprendano le proprie lezioni in modo da poter ottenere delle indicazioni da altre educatrici ed educatori al fine di migliorare la propria metodologia didattica. Questo metodo è chiamato *Peer Practice*.

Tale processo richiede una certa abilità tecnica, tempo e un atteggiamento di apertura necessario per far entrare altri docenti nel proprio ambiente di insegnamento. La maggior parte delle persone ha impiegato molto tempo nel processo di montaggio, al fine di presentare le metodologie didattiche utilizzate nella veste migliore possibile.

Nel processo di *Design Thinking* abbiamo deciso di dare un'occhiata a come potremmo rimuovere gli ostacoli all'utilizzo del video come strumento di riflessione sull'insegnamento.

Comprensione

Abbiamo dunque formulato il quesito sul quale intendevamo lavorare:

In che modo possiamo rendere attraente la metodologia Peer Practice come strumento volto a migliorare la qualità dell'insegnamento del danese come seconda lingua a discenti adulti?

Al fine di analizzare meglio il tema, abbiamo scelto di condurre un'analisi semantica e un'attività di *brainstorming* sulle seguenti domande:

- Perché è difficile servirsi della metodologia *Peer Practice*? Quali sono le resistenze?
- Perché bisognerebbe servirsi della metodologia? Quali opportunità offre?
- Quali sono le qualità e i vantaggi dati dal ricorso alla metodologia?

Le interviste sono state registrate per poterle condividere in seguito. Sono stati intervistati due manager e quattro insegnanti. Entrambi i manager conoscevano il metodo della *Peer Practice*. Alcuni/e insegnanti conoscevano e avevano sperimentato il metodo della *Peer Practice*. Il processo di *brainstorming* ha fornito degli spunti ai fini dell'organizzazione delle interviste. Nel nostro caso il punto di vista dei soggetti interessati ci ha aiutato a guardare alla sfida con occhi nuovi.

Decodificazione

Il processo di decodificazione si è così articolato:

- Ascolto delle registrazioni (interviste brevi di 5 minuti).
- *Storytelling* per le interviste più lunghe (di circa 20 minuti)

Abbiamo, dunque, cercato le parole chiave, per poi trascriverle sui post-it e distinguere fra affermazioni positive, negative, e esperienze precedenti. Sarebbe stato meglio affinare le tecniche utilizzate nel corso delle interviste chiedendo ai soggetti intervistati di fornire dei dettagli, piuttosto che

accettare delle risposte vaghe su cui è stato difficile lavorare in un secondo momento. In questa fase cruciale intervistatori e intervistatrici non dovrebbero avere paura di porre le loro domande in modo diverso per ottenere spunti preziosi ai fini del processo.

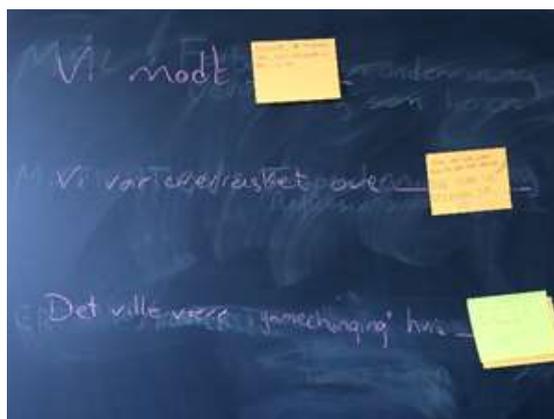
Interpretazione

Al termine del processo di decodificazione, abbiamo ordinato per temi le dichiarazioni fornite dai soggetti intervistati. Fra i quali ricordiamo: mancanza di tempo, mancanza di competenze tecniche, problemi di autostima legati al confronto con gli/le altri/e insegnanti, problemi relativi al dover riguardare se stessi/e in video. Quindi, abbiamo optato per una nuova suddivisione tematica:

- bisogni insoddisfatti;
- bisogni soddisfatti solo a metà;
- elementi chiave e motivazioni;
- valori e convinzioni.

Abbiamo quindi votato per selezionare le questioni più importanti utilizzando un sistema a punti e individuandone 4: prezioso strumento di riflessione, vantaggi vs tempo a disposizione, capacità tecniche, sensazione di essere esposti al giudizio degli altri.

La nostra esperienza ci ha insegnato che è importante sapere il tipo di informazioni che si desidera reperire prima di ascoltare le registrazioni delle interviste. Bisogna esercitarsi a individuare le principali parole chiave in modo che si riesca sia a catturare l'essenza del discorso che ad avere una prospettiva più ampia. Probabilmente sarebbe stato meglio procedere fin dall'inizio con la suddivisione per bisogni. È necessario, inoltre, assicurarsi di indicare sul post-it il soggetto che ha pronunciato la frase che è stata estrapolata dall'intervista.



Persona e definizione del problema

Abbiamo avuto delle difficoltà nello scegliere una *persona* tra quelle intervistate. Ma abbiamo deciso di lavorare con una che avesse delle difficoltà con gli aspetti tecnici della *Peer Practice*. Gli/le insegnanti considerano infatti la registrazione e il montaggio di video una competenza specialistica, di rado utilizzata da loro. Di solito, infatti, sono gli/le studenti a realizzare e a montare dei video.

Di conseguenza, sulla base delle osservazioni descritte sopra, abbiamo deciso di concentrarci sul seguente problema:

Abbiamo incontrato XY, insegnante di una scuola di lingue. Aveva usato le registrazioni a cura dei/ delle suoi/sue studenti in ambito didattico. Ci ha sorpreso constatare che non ricordava l'ultimo corso a cui aveva partecipato e l'impatto che aveva avuto sulle sue scelte didattiche. Sarebbe stato rivoluzionario se avesse avuto abbastanza tempo per usare in classe le competenze acquisite al corso.

Purtroppo non disponevamo di informazioni sufficienti sul soggetto che abbiamo utilizzato per costruire la nostra *persona*. Non a caso riteniamo che sarebbe stato necessario ripetere l'operazione e porre delle altre domande, ipotesi che siamo stati costretti a scartare per mancanza di tempo.

Ideazione

Nel corso di questa fase abbiamo cercato di trovare delle soluzioni al fine di combattere le ansie e rimuovere gli ostacoli che la nostra *persona* potrebbe incontrare. Abbiamo suddiviso le nostre affermazioni in sezioni.

- Promuovi gli aspetti positivi – utilizza più video
- Elimina gli aspetti negativi – Rimuovi ogni incertezza: perché è importante utilizzare dei video?
- Metti in discussione le presupposizioni – È possibile rimuovere il fattore tempo?
- Risorse inaspettate -Possiamo inserire i video e il metodo *Peer Practice* nell'attività didattica?
- Crea una similitudine a partire dal contesto o da un'esigenza – La realizzazione di video come normale pratica didattica-

È importante formulare le domande giuste per incoraggiare un processo di *brainstorming* produttivo. È stato fantastico utilizzare diversi tipi di tecniche di *brainstorming*. Abbiamo apprezzato soprattutto il Treno delle Idee e Stelle marine. Tutti noi abbiamo scoperto che l'attività "la patata bollente" spinge a proiettarsi in avanti, ma non consente molto di concentrarsi sull'elaborazione di idee.

Selezione delle idee

Al termine di questo processo abbiamo votato le idee importanti. L'imbuto delle idee ha funzionato molto bene perché ci ha permesso di valutare le affermazioni in base a tre diversi criteri: attinenza alle esigenze degli utenti, fattibilità e impatto. Tra quelle che presentavano tutte e tre le caratteristiche ne abbiamo selezionate 2 da utilizzare nella fase di documentazione.

- Procedura di montaggio facilitata o assente
- Essere il/la miglior insegnante possibile



Documentazione delle idee

Abbiamo iniziato con la torre delle idee per poi decidere che ciascuno/a di noi avrebbe selezionato l'idea alla quale si sentiva più vicino/a in modo da creare una bacheca in merito. Alla fine ci siamo ritrovati con quattro idee di prodotto fra le quali ne abbiamo scelto una. Abbiamo finito per scegliere "la App", un dispositivo automatico che registra e raccoglie automaticamente i video per la *Peer Practice* senza alcun bisogno di montaggio. Infine, abbiamo individuato gli elementi necessari ai fini della documentazione.

Prototipazione

Prima di realizzare il prototipo della app abbiamo individuato la funzione da testare: avere un video pronto da condividere quando si esce dall'aula.

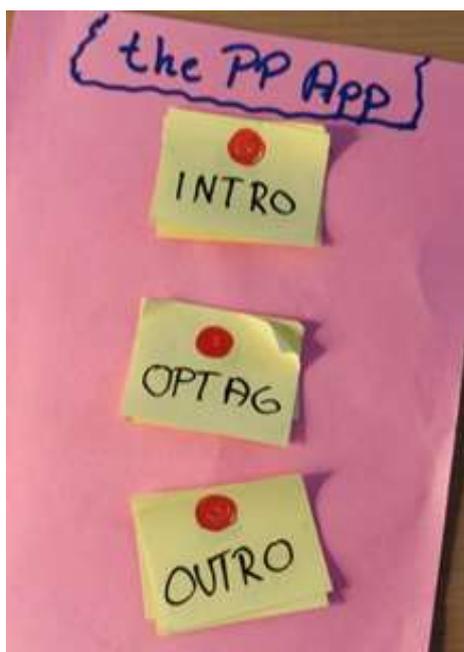
Il prototipo è stato inizialmente redatto su carta, con pulsanti e finestre di dialogo realizzati con dei post-it. Non era molto facile da usare, ma ci ha permesso di porre in evidenza alcune domande iniziali sull'interfaccia utente che potevano essere aggiustate velocemente. La seconda versione del prototipo è stata realizzata con un software di *mock-up* e testata su un iPad. Ciò ci ha permesso di individuare degli ulteriori aspetti di cui tenere conto al fine di raggiungere l'"obiettivo".

Sperimentazione

Abbiamo deciso di testare solo le funzionalità di base del software e non la registrazione effettiva di un video. La sperimentazione si è svolta mediante un gioco di ruolo. Prima del test, abbiamo deciso i nostri ruoli (moderatore, osservatore e intervistatore) e definito le domande a cui rispondere. La sperimentazione è stata condotta grazie a una collega che ha messo in scena una lezione che è stata registrata tramite la app. Al test hanno preso parte anche due comparse e una documentava il processo.

Il risultato della sperimentazione è stato discusso e ci ha permesso di elaborare alcune idee utili per migliorare il prodotto e l'ambientazione in vista di un altro ciclo di prototipazione. Il *mock-up* ci ha permesso di porci delle domande che non avremmo potuto considerare altrimenti, per esempio: posso registrare a casa? Cosa succede se ricevo una telefonata durante la registrazione?

Pensiamo che sia molto utile avere ruoli definiti durante la sperimentazione - e allo stesso tempo avere la possibilità di sostenersi a vicenda - per esempio facendo domande ispirate a quelle dell'intervistatore o a quelle della persona che conduce il test. Abbiamo anche riflettuto sulle informazioni da condividere in merito al prototipo che devono essere in linea coi quesiti ai quali si intende trovare una risposta.



Insegnamenti appresi

Ci siamo trovati/e molto bene nell'organizzare degli incontri di tre ore col gruppo di lavoro a distanza di una o due settimane. Ci ha permesso di concentrarci sul flusso di lavoro e di svolgere delle attività fra una riunione e l'altra (interviste e prototipi).

È importante che non ci sia troppo tempo tra una riunione e l'altra – la pausa estiva ha reso un po' difficile il ritorno al lavoro.

Pensiamo che sia stato utile iniziare ogni riunione creando un programma e definendo quanto tempo dedicare a ciascuna attività.

Per noi è stato positivo sfruttare il tempo che avevamo deciso di dedicare alle attività che fossimo d'accordo o no in modo da rimanere concentrati sulla soluzione.

È importante ricordare di cronometrare i processi. Non sempre è necessario sfruttare tutto il tempo che si è scelto di dedicare a un'attività!

È importante creare un gruppo di lavoro con competenze, abilità e background diversi, in modo da poter confrontare diversi punti di vista.

È importante concludere ogni giorno con un riassunto del processo (per potersi preparare ai passi successivi): Cosa abbiamo fatto? Quali metodi abbiamo utilizzato? Perché l'abbiamo fatto? Cosa ha funzionato? Cosa non ha funzionato? Quali sono i prossimi passi?



GERMANIA:

VEREIN NIEDERSÄCHSISCHER BILDUNGSINITIATIVEN (VNB)

Descrizione della sfida locale

La VNB (*Association of Education Initiatives in Lower Saxony*) è un'istituzione statale che si occupa di istruzione degli adulti e dei giovani e un'organizzazione ombrello con una rete di oltre 200 partner nel settore della formazione. Per ampliare e rinnovare la sua rete, la VNB è sempre alla ricerca di nuovi partner soprattutto legati a movimenti sociali, al fine di garantire la futura vitalità dell'associazione. Ciò è dovuto anche al fatto che i finanziamenti erogati dal governo della Bassa Sassonia a VNB dipendono dal numero di lezioni fornite dalla rete. Ampliare la rete significa anche garantire il numero di lezioni necessarie, secondo quanto previsto dalle normative regionali (*Niedersächsisches Erwachsenenbildungsgesetz, NEBG*).

Il gruppo di lavoro

Per risolvere questo problema, è stato formato un gruppo di sei persone composto da personale di VNB ed esperti/e di diverse discipline (pedagogia, gestione generale, *project management*, amministrazione) che hanno implementato un processo di *Design Thinking*. Il gruppo di lavoro si è riunito 5 volte tra maggio e ottobre 2019; ogni sessione ha avuto una durata di mezza o di un'intera giornata. Tra una riunione e l'altra, i/le componenti del gruppo di lavoro si sono impegnati/e nella raccolta di informazioni attraverso interviste e ricerche bibliografiche. Il lavoro è stato costantemente rivisto da un componente del gruppo al fine di garantire la contiguità col processo di *Design Thinking*.

Fase 1: Comprensione

Il gruppo di lavoro ha iniziato con un'introduzione generale al processo di *Design Thinking* con le sue sei fasi iterative. Dopo aver acquisito familiarizzato un po' con la teoria, è iniziato il processo di *Design Thinking* vero e proprio con diversi metodi di *brainstorming* (*brainstorming* silenzioso e ad alta voce, mappe concettuali) che sono stati applicati per comprendere e inquadrare il problema, a partire dalla seguente sfida:

In che modo possiamo rendere il sistema di finanziamento proposto dal governo regionale più interessante e proficuo per le organizzazioni partner nel settore della formazione?

Questo quesito è stato preso in esame nel corso dell'analisi semantica al fine di garantire la rilevanza ai fini del processo di *Design Thinking* ed è stato valutato positivamente.



Fase 2: Osservazione

In questa fase, i/le componenti del gruppo di lavoro hanno raccolto informazioni tramite ricerche bibliografiche, richieste via e-mail o interviste personali. Questo lavoro è stato svolto individualmente durante l'estate nei mesi di luglio/agosto, tenendo conto dei diversi orari sia dei/delle componenti del gruppo di lavoro che dei soggetti intervistati. Sono state intervistate persone provenienti da organizzazioni che fanno, hanno fatto o potrebbero fare parte della rete, ex membri del personale, rappresentanti delle associazioni ed esperti/e esterni/e provenienti da diversi settori educativi. È stato interessante notare che i/le componenti del gruppo di lavoro hanno dovuto riflettere sui temi da affrontare nel corso delle interviste, avvicinando le loro posizioni a quelle degli utenti finali. Inoltre, è stato possibile raccogliere alcune dichiarazioni dei soggetti intervistati che pongono in evidenza il problema.

Fase 3: Sintesi

Per trovare un punto di vista comune, è stato necessario decodificare le informazioni e le dichiarazioni raccolte raggruppando e classificando i dati, individuando i modelli ricorrenti e trovando spunti interessanti che valevano la pena di essere approfonditi. È stato possibile creare due personas, che rappresentano diversi tipi di utenti. Il gruppo di lavoro ha poi elaborato queste due definizioni del problema:

- *Per ABC (i potenziali utenti) sarebbe fantastico se VBN fornisse del sostegno nell'ambito delle loro attività;*
- *Sarebbe rivoluzionario per DEF (utente esperto), se le procedure amministrative previste dalle normative regionali fossero semplici, chiare e pratiche in modo da poter avviare immediatamente le pratiche.*

Tali affermazioni rappresentano molte delle questioni citate dai soggetti intervistati nel corso della fase di osservazione, per cui è stato possibile passare alla fase di ideazione.

Fase 4: Ideazione

I/le componenti del gruppo di lavoro hanno iniziato delle attività di brainstorming volte a trovare delle idee per risolvere i problemi individuati. Sono state utilizzate diverse tecniche a tale scopo, come il treno delle idee, il brainstorming silenzioso, la patata bollente e la stesura individuale di idee tra una riunione e l'altra. La varietà di soluzioni a disposizione ha reso necessario raggruppare, filtrare e selezionare le idee da utilizzare per l'elaborazione del prototipo. Le altre idee però non sono state scartate; alcune di esse erano così facili da realizzare (ad es., creare un semplice opuscolo informativo per potenziali partner), che sono state documentate per poter essere sfruttate in futuro.



Fase 5: Prototipazione

In questa fase, il gruppo di lavoro è stato suddiviso in due squadre incaricate di sviluppare due prototipi volti a rispondere alle due questioni individuate:

- un video esplicativo come strumento atto a facilitare le procedure amministrative per l'instaurazione di partenariati;
- un evento di networking per favorire il contatto diretto, il sostegno e lo scambio fra organizzazioni partner associate e non nel settore della formazione.

Al fine di preparare il video esplicativo, la squadra ha elaborato una lista di contenuti e uno storyboard. L'altra squadra si è invece servita di molti materiali diversi (dai Lego agli scovolini per pipa) per presentare al resto del gruppo di lavoro la propria idea di evento.

Fase 6: Sperimentazione

I prototipi sono stati testati due volte: una volta dalle rispettive squadre che componevano il gruppo di lavoro, l'altra dai/dalle dirigenti di VBN. Dal momento che i prototipi non erano definitivi, è stato interessante vedere come la loro presentazione abbia portato a una discussione molto approfondita dalla quale sono emersi molti spunti su come sviluppare, migliorare e realizzare le idee al fine di renderle concrete. Il gruppo di lavoro ha pensato di invitare gli utenti (potenziali organizzazioni partner e associazioni che fanno già parte della rete) alla prossima sperimentazione al fine di raccogliere le opinioni del target sulle probabilità di ottenere dei buoni risultati.



Insegnamenti appresi

Il ricorso al Design Thinking come strumento per la risoluzione dei problemi si è rivelato un successo, in particolare perché ha coinvolto un gruppo di lavoro multidisciplinare, ci si è basati sui dati forniti dagli utenti dei prodotti e servizi previsti e si è promosso uno spirito giocoso e divertente per tutta la durata del processo. I risultati sono stati esaminati internamente in modo piuttosto positivo, dando luogo ad ulteriori attività volte a sviluppare prodotti e servizi tangibili sulla base dei prototipi e di altre idee.

È emerso che l'uso del Design Thinking negli istituti di formazione per adulti è possibile e porta a risultati positivi, anche se bisogna tenere a mente la necessità di dedicarvi del tempo in virtù della natura iterativa del processo. Pertanto, il Design Thinking dovrebbe essere utilizzato per risolvere problemi che richiedono un'attenzione specifica, e non per ricercare una soluzione immediata.



Verein Niedersächsischer
BILDUNGSINITIATIVEN e.V.

ITALIA: CESIE (PALERMO)

A Palermo il processo di risoluzione della sfida locale di D-LEARNING ha avuto una durata di 6 mesi (aprile-settembre 2019) ed è stato caratterizzato da numerosi incontri. Il gruppo di lavoro era composto da tre persone che avevano partecipato alla formazione svoltasi a Berlino nel marzo 2019.

Individuazione del tema

Uno dei passi più importanti del processo consiste nell'individuare il tema della sfida per poi avviare la procedura legata al Design Thinking. Nel caso della sfida locale, abbiamo dovuto definire noi stessi il problema generale. L'argomento ombrello della sfida rientrava nell'ambito dell'educazione degli adulti, così il gruppo di lavoro del CESIE ha deciso di creare un questionario e di distribuirlo tra le colleghe e i colleghi che si occupano di tali tematiche. Sono stati compilati tredici questionari e le informazioni raccolte sono state poi riportate su una lavagna a fogli mobili. Nel corso di questo processo è stato rilevato che una delle principali sfide che le educatrici e gli educatori degli adulti si trovano ad affrontare al CESIE e nella città di Palermo è "Come raggiungere i/le destinatari/e di ogni opportunità formativa, coinvolgendo il gruppo target di ogni progetto". Questo è stato il tema prescelto per la sfida locale.



Implementazione della metodologia

Durante i primi incontri, una volta individuato il tema della sfida, è stato dedicato del tempo alla pianificazione dell'attività e all'esame delle varie fasi della metodologia del Design Thinking per far sì che il gruppo di lavoro avesse chiaro cosa aspettarsi. È stato fondamentale seguire accuratamente i vari passaggi durante le prime fasi per creare meno confusione possibile.

Fase 1: Comprensione

Durante la fase di "Comprensione", il gruppo ha svolto delle attività di brainstorming e ha rintracciato i potenziali utenti della sfida locale. Gran parte degli obiettivi previsti per questa fase erano già stati raggiunti in precedenza, dal momento che la sfida stessa è stata ideata dopo la consultazione con le educatrici e gli educatori degli adulti che lavorano nell'organizzazione.

Fase 2: Osservazione

Sono state impostate una serie di domande per le interviste volte a familiarizzare con l'esperienza delle educatrici e degli educatori degli adulti riguardo alla partecipazione dei discenti adulti ai corsi di formazione organizzati. Le interviste hanno coinvolto 20 colleghi che hanno lavorato o lavorano attualmente nel campo dell'educazione degli adulti. Il gruppo di lavoro ha cercato far condurre sempre le interviste a due componenti (una persona che faceva le domande e l'altra che prendeva appunti) in modo da poter raccogliere quante più informazioni e dichiarazioni accurate possibile. La fase ha avuto una durata di circa un mese per via degli impegni di lavoro e del poco tempo a disposizione.

Fase 3: Sintesi

Se le interviste e la raccolta delle informazioni sono importanti, il processo di decodificazione e di condivisione dei dati con il gruppo di lavoro può fare la differenza. Tale processo è avvenuto seguendo due modalità infatti nel corso di alcune interviste erano già stati creati dei post-it da attaccare direttamente alla lavagna a fogli mobili. In altri casi, invece, l'autore/trice dell'intervista hanno riletto le risposte e poi redatto i post-it. La parete è stata, dunque, riempita delle dichiarazioni degli/delle utenti intervistati/e al termine di una lingua procedura.

A questa fase ha fatto seguito il processo di interpretazione, la parte più lunga dell'attività di Design Thinking. L'obiettivo era quello di scegliere due o tre citazioni che avrebbero poi portato alla creazione della persona.

Quindi, i/le componenti del gruppo di lavoro hanno scelto le frasi che li /le interessavano di più (esigenze insoddisfatte, punti dolenti, contraddizioni, etc.) e le hanno messe su un'altra parete. Le hanno poi suddivise per argomento in sottocategorie tematiche. Il passo successivo è stato quello di far votare la frase più interessante a ogni componente del gruppo di lavoro. Le frasi che raccoglievano più punti venivano poi trasferite su un'altra tabella, suddivisa per categorie in base al carattere del problema (ad esempio, relativo alla visibilità, all'interazione con i colleghi, ecc.). Le varie colonne della tabella erano collegate fra loro nel tentativo di dimostrare un legame fra le esigenze e i punti dolenti evidenziati dagli/dalle utenti.

È qui che il gruppo di lavoro ha dovuto discutere e votare nuovamente la citazione sulla quale basare la creazione della persona. Ogni componente ha ricevuto tre bollini verdi (meno importanti) e tre rossi (più importanti), ed è stato avviato un processo di votazione. Poiché le opinioni erano contrastanti, il gruppo di lavoro ha affrontato un dibattito nel corso del quale sono state elencate le ragioni per le quali ciascuna citazione avrebbe dovuto essere scelta. Infine si è optato per la seguente citazione "Alcune volte siamo slegati fra di noi".

Quindi, il gruppo di lavoro ha preso in esame le caratteristiche dell'utente prescelto riportando i vari spunti sulla lavagna a fogli mobili. È stato poi chiesto all'utente di sottoporsi a una nuova intervista volta a comprenderne meglio carattere e scelta, senza però comunicargli/le che era stato selezionato/a come persona. Una volta definiti persona e problema, il gruppo di lavoro ha potuto passare alla fase successiva.



Fase 4: Ideazione

All'inizio di questa fase, il gruppo di lavoro ha elaborato una serie di domande ipotetiche volte a indagare il problema individuate in precedenza. Di seguito presentiamo i quesiti utilizzati:

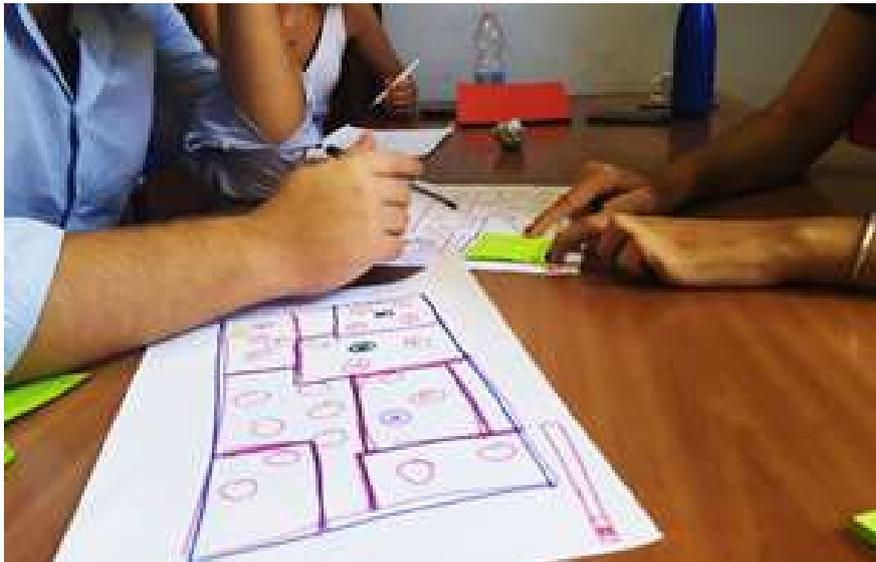
- Come potremmo conoscere e condividere i nostri obiettivi comuni?
- Come potremmo acquisire una maggiore consapevolezza del nostro ruolo e delle nostre competenze all'interno del gruppo?
- Come potremmo sfruttare al meglio le competenze dei nostri colleghi?
- Come potremmo fare della collaborazione un obiettivo comune?

Il gruppo di lavoro ha poi svolto alcune sessioni di brainstorming, alla ricerca di idee che potessero rispondere alle domande sopraelencate. Durante questo processo sono stati utilizzati molti metodi diversi, come ad esempio: la patata bollente, la stella marina, il treno delle Idee, brainstorming negativo e il metodo dell'associazione di idee.

Dopodiché il gruppo ha esaminato le diverse idee sviluppate ed utilizzato la griglia per selezionare quelle più in linea con l'utente-tipo. Il gruppo ha poi votato e selezionato sei spunti fra cui i componenti del gruppo di lavoro avrebbe dovuto scegliere e trasporre sulla bacheca. Tali idee sono poi state ulteriormente elaborate, arricchite e presentate nel corso di una nuova sessione di brainstorming. In questo modo si è deciso di procedere con il "Profilo Pubblico Condiviso" una procedura interna, che si pensa possa avere un certo impatto sulle sfide che l'utente-tipo sta affrontando.

Fase 5: Prototipazione

Una volta pronta l'idea, il gruppo di lavoro ha esaminato i vari metodi di prototipazione e ha deciso di utilizzarne uno cartaceo a partire dalla bacheca. Il prototipo del "Profilo Pubblico Condiviso" era così:



Fase 6: Sperimentazione

Nel corso della fase finale del processo il gruppo di lavoro ha affrontato una discussione sugli/sulle utenti da coinvolgere nel corso della sperimentazione e sulle caratteristiche di tale procedura. È stato affidato un ruolo diverso a ogni componente del gruppo di lavoro (presentazione della sfida; presentazione del prototipo; raccolta dei feedback). Inoltre, si è deciso che il prototipo avrebbe dovuto essere testato su una serie di utenti in modo da esplorare più punti di vista.

La fase di sperimentazione si è svolta in sei diverse sessioni e le varie opinioni raccolte sono state riportate su una tabella (aspetti positivi, aspetti negativi, idee, domande). Il gruppo di lavoro ha pensato di utilizzare i feedback raccolti per apportare delle piccole modifiche alle informazioni, alle opzioni di gestioni e alle funzioni da inserire nel profilo condiviso.

Conclusioni

I risultati della sfida locale sono stati davvero inaspettati per quanto riguarda la funzionalità, la creatività e il prodotto che è stato creato. I feedback e le reazioni delle persone che hanno preso parte alla fase di sperimentazione indicano che la metodologia di Design Thinking è riuscita a garantire un approccio vicino all'utente in grado di rispondere alle sfide individuate nella fase iniziale. Nel corso del processo sono emerse alcune difficoltà legate alla gestione del tempo e alla motivazione, tuttavia il gruppo di lavoro è riuscito a superarle grazie alle procedure di revisione interna e alle indicazioni ricevute nel corso della formazione tenutasi a Berlino.

Di seguito sono riportate alcune osservazioni di cui tenere conto in futuro ai fini dell'implementazione del processo di Design Thinking:

- coinvolgere persone che abbiano diversi livelli di esperienza al fine di combinare punti di vista differenti nel corso della fase di ideazione. Sarebbe opportuno convocare anche dei soggetti esterni che possano condividere degli spunti fuori dagli schemi;
- utilizzare gli strumenti di gestione del tempo ed essere rigidi, a volte avere meno tempo a disposizione consente di essere più produttivi;
- creare dei gruppi di lavoro di quattro o cinque persone al fine di superare agevolmente eventuali blocchi;
- pianificare gli incontri in modo da essere certi dell'arco temporale in cui si svolgerà l'intero processo e attenersi al programma;
- avere uno spazio in cui incontrarsi al fine di poterne sfruttare appieno le possibilità e sentirsi a proprio agio;
- chiedere agli utenti di tornare per approfondire i loro spunti qualora si abbiano delle difficoltà ad andare avanti.



MACEDONIA DEL NORD: ECO LOGIC (SKOPJE)

Il workshop di *Design Thinking* nel corso del *Sustainability Camp*

Il *Sustainability Camp* è parte integrante della "Scuola per lo Sviluppo Sostenibile" che consente di saperne di più sugli obiettivi di Sviluppo Sostenibile attraverso approcci non formali, innovativi e basati sul gioco. Uno di questi eventi si è svolto nel novembre 2019 nell'ambito del progetto D-Learning. Il campo è stato finanziato dalla città di Skopje e dalla Fondazione Friedrich Ebert. I/le partecipanti provenivano dalle scuole superiori di tutta la città di Skopje. La durata totale del campo è stata di 4 giorni, la prima giornata è stata quella più impegnativa in quanto i/le partecipanti sono stati impegnati in attività di socializzazione volte a cementare il gruppo. Una volta raggiunto questo obiettivo, sono state presentate tutte le fasi del processo di *Design Thinking*.

Il processo di *Design Thinking*: Comprensione e osservazione

Il secondo giorno è iniziato con una sessione di presentazione di 90 minuti sull'intero processo di *Design Thinking* Process. Poiché i/le partecipanti avevano già definito delle sfide in sede di candidatura, si è passati direttamente alla fase di "comprensione". Si tratta di uno dei passaggi più importanti, il cui obiettivo è quello di far sì che il gruppo di lavoro analizzi bene i termini del problema. Durante questa sessione i/le partecipanti sono stati divisi in gruppi, in base alle sfide che avevano indicato in precedenza (ad es.: gruppo inquinamento atmosferico, gruppo gestione dei rifiuti, gruppo educazione ambientale, ecc.) In questa prima fase i partecipanti sono riusciti a pianificare in modo abbastanza efficace le fasi del progetto e della ricerca. L'uso di Internet con alcune indicazioni date ai partecipanti (link a varie pagine correlate) è stato uno strumento assolutamente adeguato e utile. La sessione è stata articolata in due momenti e ha avuto una durata complessiva di quattro ore.



La fase di osservazione

In questa fase sono state condotte diverse interviste a utenti, esperti e soggetti interessati attraverso delle simulazioni, che prevedevano il ricorso al "Values Toolbox" sviluppato da Eco Logic. Il processo è proseguito invitando i/le partecipanti a immaginare di vestire i panni degli utenti in modo di vivere l'intero processo a partire da un altro punto di vista. Ogni momento della fase di osservazione è stato caratterizzato dal ricorso a ricerche bibliografiche. Alla fine della giornata, si sono tenute una serie di discussioni sul lavoro e sulle sensazioni provate dai/dalle partecipanti, inoltre vi è stata anche una sessione interattiva di domande e risposte.

La fase di sintesi

La fase è iniziata con il riepilogo di tutte le osservazioni raccolte al fine di elaborare con chiarezza il problema. Durante questa fase i/le partecipanti sono spesso dovuti tornare indietro ed è stato più volte ricordato loro il fatto che il processo di *Design Thinking* è incentrato sull'utente. Si è scelto inoltre di ricorrere al voto per scegliere il problema da analizzare, per via delle numerose proposte avanzate. Inoltre, in questa fase tutti i gruppi hanno lavorato sulle *personas*.

La fase di ideazione

Nel corso del terzo giorno è partita ufficialmente la fase di ideazione, sebbene i/le partecipanti premessero per discutere delle soluzioni già in precedenza. Sono state prese in considerazione numerose discussioni e linee direttrici che costituivano solo la punta dell'iceberg dei loro desideri e delle supposte risposte alle esigenze degli/delle utenti.

La prototipazione

Il quarto giorno ha permesso finalmente ai/alle partecipanti di mettersi alla prova utilizzando materiali differenti e tutta la loro creatività. Probabilmente è stata questa la fase nel corso della quale si sono divertiti di più. Di seguito riportiamo la descrizione dei prototipi realizzati durante questa fase.

Gruppo di lavoro n.1 – Eco Plast / Slogan: Il nostro obiettivo – il tuo contributo

L'obiettivo di questo prototipo era quello di formare un'impresa sociale che formasse le persone incaricate della raccolta dei rifiuti e promuovesse lo sfruttamento dei rifiuti solidi urbani come risorse. La ragione per cui è nata questa idea è data dal fatto che il sistema di gestione dei rifiuti in Macedonia non è sufficientemente organizzato, e le persone che lavorano in questo settore non sono formate, né pagate adeguatamente per il lavoro che svolgono. La costituzione di tale impresa permetterebbe di impiegare le persone che raccolgono rifiuti in strada nella raccolta della plastica da riciclare e vendere alle aziende che la utilizzano come risorsa.

Gruppo di lavoro n.2- Wastedonia / Slogan: Rifiutilandia o Macedolandia

L'idea è stata nata da una riflessione sugli incendi appiccati ai rifiuti nei campi incolti. Il gruppo di lavoro ha proposto un pacchetto di soluzioni basate su attività di sensibilizzazione all'interno delle scuole secondarie, guidate da docenti. L'idea è quella di sviluppare un programma di educazione ambientale promosso dalle associazioni degli studenti in tutte le scuole secondarie in tutta la Macedonia.



Gruppo di lavoro n.3: Robohop / Slogan: Riusa!

Macchina innovativa per la triturazione dei rifiuti di plastica e carta prodotti nelle scuole di ogni ordine e grado - scuole dell'infanzia, elementari e superiori, università. Il gruppo di lavoro ha realizzato uno schema completo e calcolato il budget per la piena realizzazione del progetto.

Gruppo di lavoro n.4: Applicazione per dispositivi mobili – pickme.up

L'obiettivo di questa applicazione sarebbe quello di migliorare l'attuale sistema di raccolta e selezione dei rifiuti urbani. Attraverso l'app, si prevede la creazione di più posti di lavoro nell'economia verde, nonché la nascita di nuove piccole e medie imprese che lavoreranno sulla selezione e l'utilizzo di specifiche frazioni di rifiuti solidi urbani. Di conseguenza, gli utenti, singoli o famiglie, possono separare i loro rifiuti, farli ritirare dal loro luogo di residenza, e ricevere un piccolo rimborso (finanziario o in natura) servendosi semplicemente del cellulare.



Sperimentazione

Durante questa fase i/le partecipanti hanno avuto la possibilità di ascoltare le opinioni delle loro compagne e dei loro compagni sul lavoro da loro svolto dopo aver presentato i loro prototipi (introduzione alla metodologia del World Café e sessione di domande e risposte). Quindi hanno potuto lavorare ulteriormente sulle presentazioni al fine di condividere le soluzioni nel corso della sessione conclusiva.



BIBLIOGRAFIA E LINK

In merito al processo di Design Thinking:

Toolkit: <https://medialabamsterdam.com/toolkit/>

Toolkit: <https://designthinkingforeducators.com/>

Informazioni sul Double Diamond: <http://bit.ly/2VN6MKq>

Guida sul sistema IDEO: <http://www.designkit.org/resources/1>

Critica del Design Thinking: <http://bit.ly/2VN6fYW>

Testi sul design dell'interazione: <https://www.interaction-design.org/literature>

Metodi: <https://methods.18f.gov/>

Design Thinking Bootleg: <https://dschool.stanford.edu/s/9wuqfxx68fy8xu67khdiliueusae4i>

In merito alle attività introduttive:

Warm-up Chatbot su Facebook: <http://bit.ly/2HyZ2Y1>

Warm Up Set a cura di HPI Academy: <https://bit.ly/2wgsKvP>

Alcuni suggerimenti sullo svolgimento delle attività introduttive: <http://bit.ly/2WmiUX8>

In merito alla fase di osservazione:

Una lezione sugli utenti estremi a cura di Molly Wilson son: <http://bit.ly/2HzeTpZ>

Una raccolta di metodi facili da selezionare: <http://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

Strumento interattivo che facilita la scelta dei metodi: <http://www.usabilityplanner.org/#home>

Video su situazioni difficili nel corso delle interviste: <http://www.modsurvivalguide.org/videos/>

Strategie adeguate e inadeguate da adottare nel corso delle interviste:

<https://www.youtube.com/watch?v=9t-hYjAKww>

Descrizione delle caratteristiche di una buona intervista:

<https://www.youtube.com/watch?v=LPwO-vOVxD4>

Una buona intervista: <https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>

Una pessima intervista: <https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>

In merito alla fase di sintesi:

Molly Wilson illustra il processo di sperimentazione: <https://vimeo.com/231931538>

Articolo "Kill Your Personas": <http://bit.ly/2JHN7tZ>

La storia degli utenti-tipo di Spotify: <http://bit.ly/2M7ZbXf>

Video su JTBD: <https://www.youtube.com/watch?v=1R8rqdWEQx4>

In merito alla fase di ideazione:

Guida alla creazione di domande ipotetiche: <https://stanford.io/2X2Fgdm>

Alcuni spunti sulle tecniche di brainstorming da utilizzare:

<https://www.youtube.com/watch?v=ECWV8rPIdq>

La bacheca delle idee (modello): <http://bit.ly/30Jdkh1>

Bibliografia:

Hassenzahl, Marc. User Experience and Experience Design. In The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed., <http://bit.ly/2X1z05H> (accessed 30/04/2019)

Mir, Georg (2016). Warum UX Design nicht vielseitig genug ist, und was wir dagegen tun können. <https://www.produktbezogen.de/diversity-im-design/> (accessed 30/04/2019)

Rohrer, Christian (2014). When to Use Which User-Experience Research Methods. <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/> (accessed 26/03/2019)

Schwarz, Anna, lecture in German: Einführung in die Methoden der empirischen Sozialforschung, <http://bit.ly/30ysTb0> (accessed 27/03/2019)

Hasso Plattner Institut (2013): Design Thinking Prototyping Card Set.



IL PROGETTO

Il progetto D-LEARNING consiste nell'adattare la metodologia del Design Thinking ai centri di formazione degli adulti, al fine di fornire ad educatrici ed educatori uno strumento all'avanguardia volto a favorire la creazione di opportunità di apprendimento e di materiali didattici di qualità (contenuti formativi, ambienti di e-learning, giochi educativi e altro). La metodologia del Design Thinking è un metodo dall'efficacia comprovata che mira alla risoluzione dei problemi allo scopo di produrre dei risultati costruttivi per il futuro. Il ricorso a questa metodologia, che si fonda su un approccio umano all'innovazione, favorisce lo studio approfondito dei problemi dell'utente. Il progetto contribuisce a migliorare, quindi, la qualità dell'offerta formativa rivolta alle discenti e ai discenti adulti poiché tiene conto delle loro esigenze e delle loro inclinazioni.

Il consorzio è costituito da sei organizzazioni partner provenienti da diversi Paesi europei che combinano diverse esperienze nel campo della cooperazione europea ed iniziative relative alla promozione di pratiche e strategie educative a livello locale, nazionale e transnazionale.:



Verein Multikulturell (Austria)
www.migration.cc



SYNTHESIS Center for Research and Education (Cyprus)
www.synthesis-center.org



Videnscenter for Integration / Vejle Kommune (Denmark)
www.vifin.dk



Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen e.V.
(Germany)
www.vnb.de



CESIE (Italy)
www.cesie.org



Eco Logic (North Macedonia)
www.eco-logic.mk



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea