

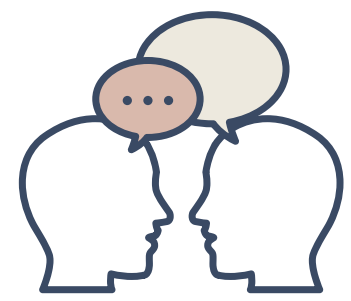
LABORATORI DI CO-DESIGN PER IDEARE, PROGETTARE E ATTUARE CAMBIAMENTI

Service Design e Design Thinking al servizio del cambiamento e dell'innovazione dentro e fuori l'organizzazione: **perché, quando e come applicarlo**

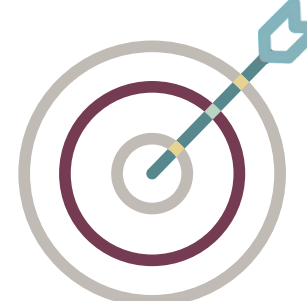
I principi del service design



PEOPLE FOCUSED



ENGAGING



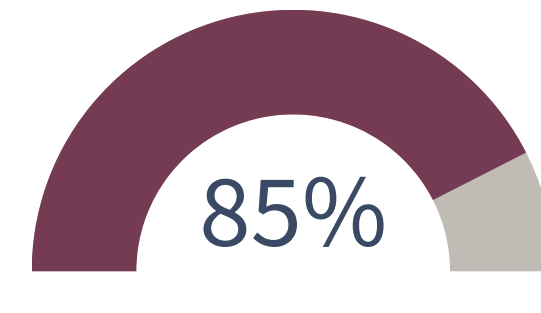
SOLUTION ORIENTED



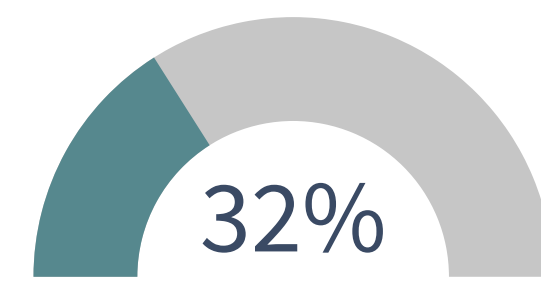
EVIDENCE BASED

Ma perchè è così efficace?

- Aumenta la **soddisfazione degli utenti**
- Promuove la **collaborazione, creatività e nuovi modi di lavorare**
- Riduce i **costi** e i rischi di progettazione
- Diminuisce il **time to market** e l'attuazione di **nuovi modelli**



85% dei design leader riferisce effetti su produttività, time to market e cost reduction¹



Crescita del **32%** dei **ricavi** per le aziende orientate al design

Quando è utile?

Quando vogliamo adottare un **approccio sistematico** per abilitare **cambiamenti sistemici**

Sistematico: si riferisce ad un **insieme organizzato** di modifiche alla configurazione corrente di un sistema

Sistemico: si riferisce all'**insieme completo** degli elementi espliciti ed impliciti che compongono il sistema

A cosa si può applicare?

Per **sviluppare prodotti e servizi** che soddisfino le reali esigenze dei clienti



Target: **CLIENTE FINALE**

Per **attuare cambiamenti organizzativi** e migliorare i processi interni

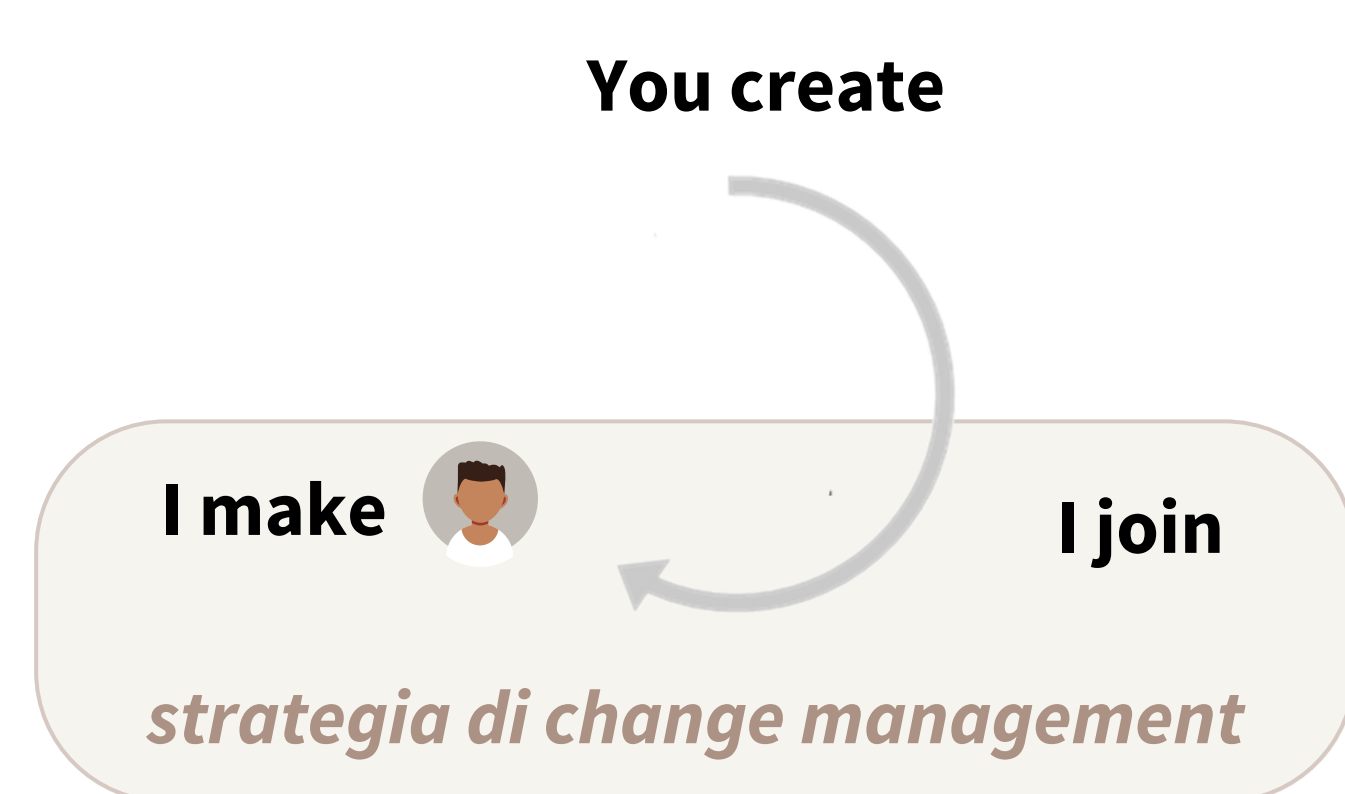


Target: **PROFESSIONISTA**

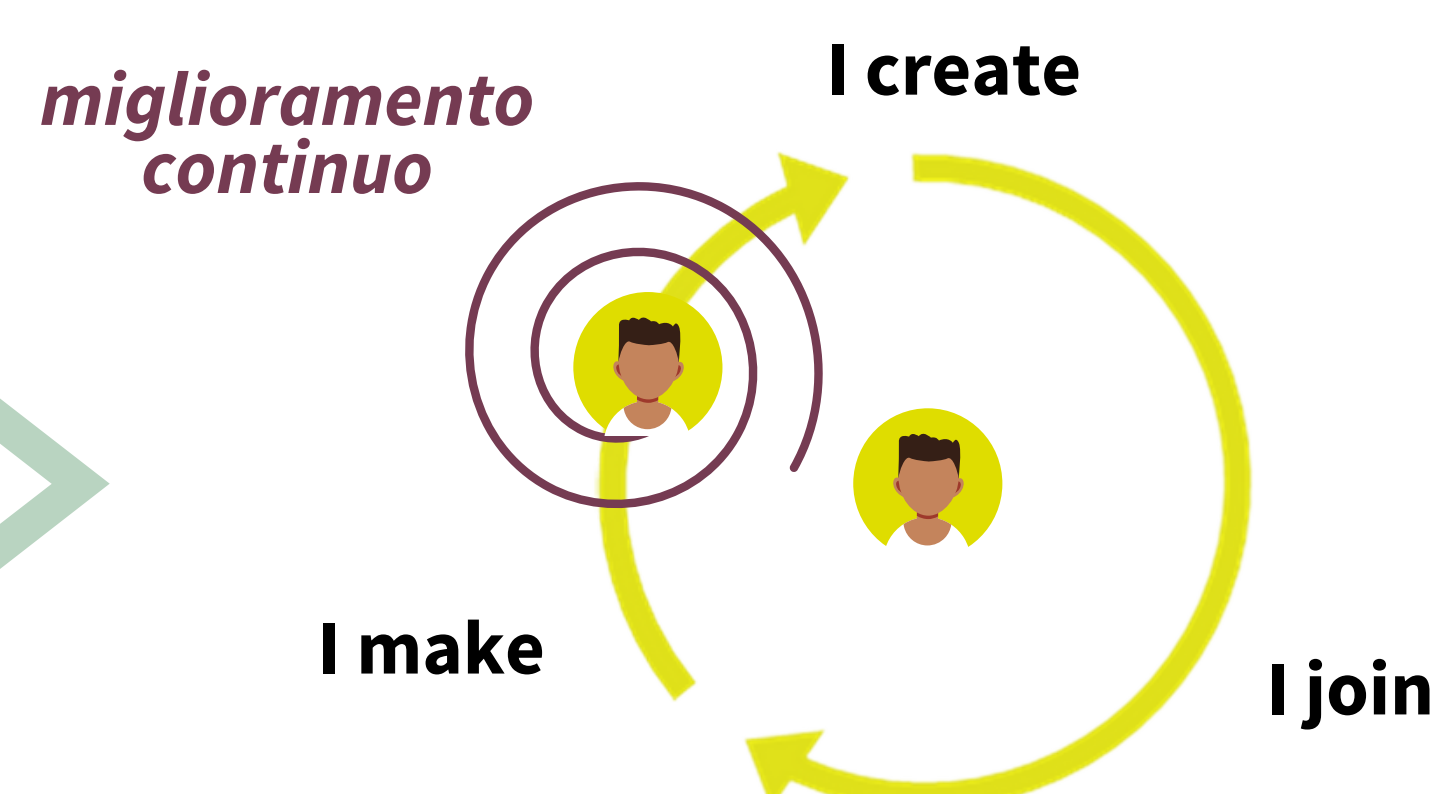
In entrambi i casi, il fulcro è il coinvolgimento dell'utente finale nel processo di progettazione della soluzione e del cambiamento associato

Tradizionalmente, la progettazione dell'innovazione viene affidata a un team di esperti

Nel co-design, il potenziale utente viene coinvolto nel processo di progettazione diventando attore attivo del cambiamento



Una volta realizzata la soluzione, viene distribuita agli utilizzatori finali e sono necessarie azioni mirate che ne facilitino l'accettazione e l'adozione



Questo non solo riduce le azioni di change management necessarie, ma innesca un **meccanismo continuo di feedback e miglioramento della soluzione**

Come si può fare?

Tramite i **co-design lab**, il luogo che doDigital ha pensato per permettere ai team di innovatori dei nostri clienti di:

- **Progettare concept** di servizio e soluzioni in modalità test & learn
- **Apprendere metodologie e tool** in sessioni di training by doing
- **Sviluppare e diffondere il mindset** per fare innovazione concreta e abbassare le barriere

Specifiche dei laboratori

5/6

LAB



PARTECIPANTI

2,5h

DURATA



SERVICE DESIGNER

1/WEEK

FREQUENZA



DATA & INFO COLLECTOR

Il framework doDigital

A partire dal modello del Double Diamond² alla base dell'approccio del design thinking, abbiamo definito un **framework di 4 fasi** che utilizza la **Service Blueprint** come bussola



ENVISIONING

UNDERSTANDING

GENERATING

PROTOTYPING

	<p>Definire: Il brief di innovazione</p> <p>I KPI con cui misurare il successo</p> <p>Il perimetro di azione</p>	<p>Empatizzare: Comprensione approfondita del cliente e dei suoi bisogni</p> <p>Elaborare: Sintesi degli insight relativi al cliente in relazione al problema</p>	<p>Ideare: Generazione e condivisione di idee e soluzioni a valore per il cliente</p> <p>Progettare: Elaborazione del concept della soluzione</p>	<p>Prototipare: Visualizzare e/o simulare il funzionamento della soluzione</p> <p>Validare: Test, raccolta dei feedback e miglioramento</p>
	<p>Definire: Il brief per il cambiamento organizzativo</p> <p>I fattori critici di successo</p> <p>Il perimetro dei processi in target</p>	<p>Analizzare: Comprensione di struttura organizzativa, politiche e processi</p> <p>Interpretare: Identificazione delle best practice e modelli di riferimento</p>	<p>Progettare: Definire il modello target tra best practice e modelli ideali</p> <p>Pianificare: Identificazione di strumenti, passi e priorità per realizzare il modello target</p>	<p>Attuare: Adozione degli strumenti e passi pianificati per avviare il cambiamento</p> <p>Reiterare: Valutazione degli impatti e adeguamento del modello e del piano di lavoro</p>

Puntiamo a essere il partner di innovazione per le aziende e per questo ci siamo dotati di competenze e strumenti che superano l'approccio tradizionale e che consentono di **accelerare la trasformazione**

VUOI OFFRIRE UN SERVIZIO INNOVATIVO AI TUOI CLIENTI O GENERARE UN CAMBIAMENTO ALL'INTERNO DELLA TUA ORGANIZZAZIONE?

PARLIAMONE INSIEME!

(1) Elisabeth Graf, *Design Thinking per i processi di innovazione*, 2019
(2) Double Diamond, *British Design Council*, 2005