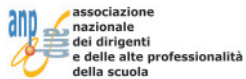




# SERVICE DESIGN THINKING PER INSEGNANTI

UNA GUIDA FLESSIBILE PER INNOVARE IN CLASSE



## ■ SE SI CERCA UN MODO PER ...

- **migliorare il rapporto docente-studente**

... realizzando un progetto per accrescere la consapevolezza degli studenti circa le vocazioni personali, le capacità e le attitudini ....

... trovando nuovi strumenti per stimolare la curiosità e la motivazione degli studenti ...

... creando un ambiente di apprendimento favorevole ....

... scardinando la diffidenza e la resistenza degli studenti ...

... condividendo metodi di apprendimento innovativi e cooperativi ...

- **arricchire il rapporto docente-docente**

... sviluppando un sistema efficace per il confronto tra gli insegnanti ...

... realizzando un terreno sperimentale strutturato con i colleghi ...

... condividendo con i colleghi i nuovi metodi didattici e valutativi ...

... favorendo nei docenti la percezione del proprio ruolo come facilitatore/mediatore di conoscenza ....

- **sostenere il rapporto docente-genitori**

... coinvolgendo le famiglie in azioni di innovazione in classe ...

... rendendo più efficace e costruttivo il rapporto coi genitori ...

- **migliorare l'organizzazione del lavoro**

... rendendo la lezione un "evento" ...

... progettando strumenti per rifocalizzare gli obiettivi di apprendimento ...

... sviluppando una didattica per competenze ...

... riprogettando la classe per rispondere meglio alle esigenze degli studenti ...

---

---

---

... questa GUIDA può aiutare ad applicare un metodo innovativo ed efficace per migliorare i processi educativi

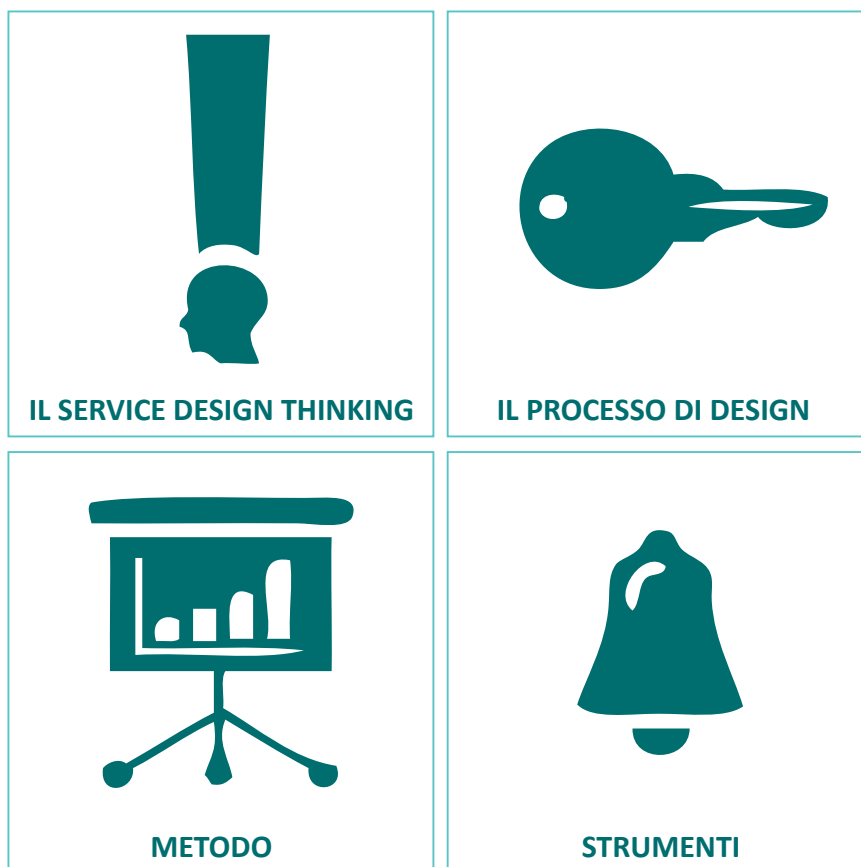
## ■ QUESTA È UNA GUIDA PER CREARE SOLUZIONI ALLE SFIDE DI OGNI GIORNO

Le presenti linee guida sono state sviluppate appositamente all'interno del progetto "INNOVATIVE DESIGN DEI PROCESSI EDUCATIVI SCOLASTICI". Esse presentano un metodo e una serie di tool utilizzati nel processo di progettazione. Tale metodo, applicato ai processi educativi, diventa uno strumento per un approccio diverso all'innovazione.

Questa guida è un supporto a tutti gli insegnanti che desiderano identificare e sperimentare nuove modalità di lavoro con gli alunni, di mantenimento attivo del dialogo nel corpo docente, e tra docenti e genitori. La caratteristica di questa guida è di essere flessibile. Essa infatti prevede una struttura fissa, standard, e una aperta, pronta per essere completata insieme e implementata nel corso del tempo da tutti gli insegnanti che vogliono innovare in classe.

---

### CONTENUTI







**COS'È**

## ■ IL SERVICE-DESIGN THINKING

Il **Service Design** è un innovativo approccio metodologico che, combinando metodi e tools di varie e differenti discipline, permette di progettare e creare servizi e processi che possano rispondere direttamente alle esigenze di chi usufruirà del servizio/prodotto. Attraverso il Service Design è così possibile creare un prodotto nuovo o trasformare un servizio o un prodotto già esistente, affinché questo possa essere ancora più fruibile, più utilizzabile, più desiderabile nella sua applicazione: in ultima analisi, migliorandone la sua efficacia ed efficienza.

Il Service Design si concretizza attraverso l'applicazione del Design Thinking, inteso come una impostazione mentale che predispone all'approccio progettuale corretto.

Il Design Thinking non può essere considerato come un metodo lineare analitico, ma è più simile ad un nuovo modo di pensare, ad una nuova cultura del progetto.

Il Service Design Thinking non è altro che una strategia per rendere più efficiente il processo che porta alla formulazione di nuove idee e quindi a stimolare la creatività.

Le somiglianze con il pensiero laterale o con il pensiero divergente sono evidenti, sono infatti tutte metodologie per affrontare un problema da una prospettiva differente, ponendosi come obiettivo non produrre una soluzione ma produrre molte possibili strade innovative, avvalendosi di conoscenze diversificate.

---

### Il service design thinking quindi:

**È HUMAN CENTERED** | L'approccio si basa sulla comprensione dei bisogni (manifesti e latenti) e delle esigenze dei destinatari del servizio (allievi, insegnanti, genitori, amministratori, personale). È importante parlare con queste persone e ascoltarle con l'obiettivo di comprenderne le necessità. È necessario quindi trovare un linguaggio comune tra chi progetta e chi utilizzerà quel prodotto/servizio.

**È CO-CREATIVO** | Tutti gli interessati devono essere inclusi nel processo di progettazione, anche quegli attori che si considera "secondari" o "periferici". È bene ricordare che ognuno può essere creativo e può dare il suo contributo alla progettazione e realizzazione del servizio/prodotto.

**È SEQUENZIALE** | Una soluzione progettuale deve essere visualizzata come una sequenza di azioni correlate, affinché possano essere

costruite e decostruite tutte le fasi del servizio e della sua progettazione. È fondamentale che ogni fase della progettazione possa essere analizzata individualmente e possa essere inserita all'interno di un processo più generale, considerando tutto il contesto di riferimento.

**È EVIDENTE** | Un servizio/prodotto deve essere concepito in modo da poterlo rappresentare fisicamente e concretamente: rendere l'intangibile tangibile non significa solamente immaginare, ma anche disegnare e rappresentare graficamente gli elementi considerati "immateriali" e che hanno una rilevanza nel processo di progettazione.

**È OLISTICO** | Quando si progetta si deve necessariamente considerare tutte le variabili che possono influenzare la soluzione. Nella progettazione di un servizio si deve quindi considerare tutto il contesto di riferimento, e non solo la sua particolarità specifica.





## IL PROCESSO DI DESIGN

### FASI



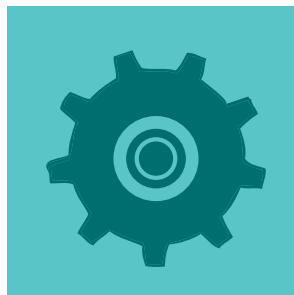
#### ESPLORARE

In questa fase si mette a fuoco il problema, lo si riformula per arrivare a una sua comprensione. Ciò significa andare a cercare tutte le informazioni, analizzarle, confrontarle, immaginare nuovi scenari, valutare le opportunità fino ad arrivare a definire gli obiettivi principali per vincere la sfida / sviluppare un nuovo servizio. Tali obiettivi costituiscono i requisiti che la successiva fase di IDEAZIONE dovrà soddisfare.



#### IDEARE

In relazione ai requisiti definiti nella fase precedente, in questa fase si passa alla generazione di idee in modo libero, senza vincoli e senza pregiudizi, in quello che è il “processo divergente”. Le idee così generate vengono poi analizzate e, quelle più interessanti e con maggiore potenzialità, maggiormente definite. In questo “processo di convergenza” le idee vengono valutate per individuare la/le soluzione/i che si vuole provare a SVILUPPARE nella fase successiva.



#### SVILUPPARE

Sviluppare un’idea significa passare da un concetto astratto a qualcosa di tangibile e concreto. Nella fase di sviluppo si dovranno definire i mezzi e gli strumenti necessari e per poter realizzare l’idea precedentemente discussa in un contesto scolastico reale. Anche durante la fase di sviluppo è necessario il confronto tra i progettisti, affinché si possano individuare e discutere possibili azioni di miglioramento. Al termine della fase di sviluppo sarà necessario realizzare un “protocollo” e una sorta di “prototipo”, affinché questo possa essere sperimentato e applicato.



#### SPERIMENTARE

La fase di sperimentazione è uno dei momenti cardine dell’intero processo, poiché tutto ciò che si è ideato e co-progettato può essere direttamente verificato. Sperimentare vuol dire applicare la soluzione/ modello/progetto ad un contesto reale, per capire se le esigenze siano state pienamente soddisfatte, analizzare le criticità e i punti di forza della soluzione proposta, rilevare i vari feedback. La raccolta dei feedback provenienti dai destinatari aiuta a evidenziare quello che essi realmente si aspettano, se le loro esigenze sono soddisfatte e quali possono essere le criticità. In relazione al risultato emerso è possibile implementare il progetto o apportare modifiche necessarie.

## IL PROCESSO DI DESIGN: STEP E STRUMENTI

### FASI



### ESPLORARE

### IDEARE

### SVILUPPARE

### SPERIMENTARE

### STEP

1. Identificazione della sfida/problema
2. Ricerca e analisi delle informazioni e delle opportunità
3. Analisi strutturata del contesto
4. Identificazione dei bisogni
5. Creazione di ipotetici scenari

6. Generazione di idee (in modo spontaneo)
7. Definizione di un ventaglio possibile di idee
8. Organizzazione e analisi delle idee raccolte
9. Valutazione delle idee raccolte
10. Selezione delle idee considerate più efficaci
11. Maggiore definizione delle idee selezionate
12. Individuazione della/e idea/e che si vuole sviluppare

13. Definizione dei destinatari
14. Definizione degli strumenti, risorse e mezzi più convenienti per la realizzazione dell'idea
15. Identificazione di ulteriori azioni di miglioramento
16. Perfezionamento dell'idea
17. Sviluppo pratico dell'idea
18. Creazione di un protocollo e di un modello

19. Applicazione della soluzione a diversi contesti reali
20. Verifica del corretto funzionamento in base alle esigenze iniziali
21. Raccolta dei feedback
22. Valutazione dei feedback
23. Analisi dei punti di forza ed individuazione delle aree di miglioramento
24. Implementazione del modello finale

### STRUMENTI

- \* 5Ws & H
- \* Fenice Checklist
- \* Mind Map
- \* Catastrofe strategica
- \* La tecnica della ridefinizione
- \* SWOT
- \* Il cerchio delle opportunità

- \* Brainstorming
- \* Co-Creation Workshop
- \* Random stimuli
- \* Hall of fame
- \* Sticking Dots
- \* Le schede delle idee
- \* ....
- \* ....

- \* Valutazione e selezione delle idee
- \* Reality Check
- \* Creare un prototipo
- \* Pianificazione dei test
- \* ....
- \* ....

- \* Identificare le fonti per i feedback
- \* Integrare feedback
- \* Test di usabilità
- \* Define success
- \* ....
- \* ....



## ■ ESPORARE (1/2)



- **RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI**

- chi/cosa
- dove
- come

- **ELENCO ED ANALISI DEGLI UTENTI COINVOLTI**

- docenti
- studenti
- personale amministrativo/tecnico
- collaboratori scolastici (personale ausiliario)
- genitori

- **ELENCO ED ANALISI DEGLI AMBIENTI**

- Scuola
- territorio
- casa
- associazioni
- stakeholder

- **ASPETTI DA VALUTARE**

- didattico
- relazionale
- organizzativo
- educativo

- **INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI FINALI**

- raggiungibili
- desiderabili
- misurabili
- a breve termine
- a medio termine
- a lungo termine

- **DEFINIZIONE DEL PROBLEMA**

(ovvero descrizione specifica della situazione problematica)

- è un problema per tutti?
- riguarda determinati alunni/docenti?
- è inteso come sfida?
- inteso come risorsa?

## ■ ESPORARE (2/2)



- **ANALISI DEL PROBLEMA**

- osservazione dell'ambiente
- raccolta e studio dei dati a disposizione
- individuazione dei dati
- individuazione delle possibili variabili
- individuazione del patrimonio "vissuto" (interviste)
- analisi dello stato dell'arte
- ricerca soluzioni (da altri alunni/docenti/altri sistemi scolastici/nella società) per problematiche simili
- focalizzazione dei fini
- quali gruppi (di soggetti, di utenti)
- riformulazione della sfida condivisa in base a quanto emerso

- **INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI SPECIFICI**

- osservazione precisa e puntuale della realtà
- sono emersi dal contesto scolastico o extrascolastico?
- elenco dei soggetti coinvolti

## ■ IDEARE



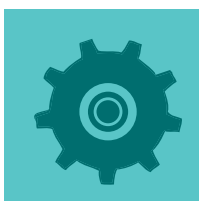
- **IINDIVIDUAZIONE DELLE IDEE PER IL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI**

- libera esposizione della propria idea
- ascolto reciproco (facilitato)
- confronto su temi divergenti
- condivisione delle idee
- individuazione dei punti di forza/debolezza delle idee
- individuazione e condivisione dei criteri di scelta
- selezione delle idee e scelta delle migliori/più interessanti

- **FACILITAZIONE**

- considerare l'eventuale necessità di un facilitatore
- scegliere il facilitatore: esterno (distaccato) o interno (coinvolto)
- rendere esplicite ai soggetti coinvolti le regole da seguire in questa fase del processo

## ■ SVILUPPARE



- **DEFINIZIONE DEI DESTINATARI**

- docenti
- studenti
- personale amministrativo/tecnico
- collaboratori scolastici (personale ausiliario)
- genitori

- **DEFINIZIONE DELLE RISORSE UMANE A DISPOSIZIONE**

- interne (alunni/docenti)
- da ricercare all'esterno (di altre scuole/associazioni/enti/personale scolastico/consulenti/genitori)
- quantificazione del numero necessario

- **DEFINIZIONE DEI MATERIALI DA UTILIZZARE**

- materiali necessari
- materiali facoltativi
- valutazione sull'acquisto dei materiali in base al costo
- analisi del contesto reale nel quale si vuole sviluppare (spazio e luogo)

- **DEFINIZIONE DI UN PROTOCOLLO**

- elaborazione di un protocollo condiviso da tutti e riguardante le regole e gli step da seguire

- **CALENDARIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'**

- definizione delle fasi operative
- definizione del calendario delle attività
- suddivisione del piano di lavoro in unità di apprendimento/step
- definizione del piano di lavoro per ogni singolo attore coinvolto
- definizione dei micro/macro obiettivi che si intende raggiungere
- monitoraggio /rispetto delle tempistiche e delle scadenze

## ■ SPERIMENTARE



- **CONTESTO DI APPLICAZIONE DEL PROGETTO**
  - applicazione al contesto scolastico
  - applicazione in un contesto di rete (più scuole, scuole e altre associazioni o enti/...)
  - applicazione a tutto il contesto territoriale (definirne i confini)
- **APPLICABILITA'**
  - verifica dell'applicabilità al contesto di riferimento SCOLASTICO
  - verifica dell'applicabilità a contesti diversi
  - verifica della riproducibilità del modello
  - eventuali modifiche di adattamento del progetto al contesto scelto
- **MONITORAGGIO DELLA SPERIMENTAZIONE**
  - definizione delle attività di monitoraggio e delle aspettative
  - monitoraggio iniziale/in itinere/finale
- **RACCOLTA DEI FEEDBACK**
  - identificazione degli strumenti per il feedback
  - preparazione questionari/interviste per
  - raccolta di punti di forza/debolezza emersi dalla implementazione
  - verifica del soddisfacimento delle esigenze inizialmente individuate
  - elenco eventuali punti di criticità emersi nella fase di sperimentazione
  - elenco eventuali modifiche/miglioramenti proposti
- **VERIFICA DELL'APPLICABILITA'**
  - verifica dell'applicabilità al contesto scelto
  - confronto tra risultato emerso e obiettivi prefissati
  - apporto di eventuali modifiche per l'implementazione del progetto
- **CONDIVISIONE DELLA SPERIMENTAZIONE**
  - organizzazione di un piano di comunicazione (in itinere/finale)
  - identificazione dei destinatari delle diverse fasi delle forme di comunicazione (tutti i soggetti coinvolti/alcuni )
- **ANALISI DEGLI STRUMENTI TECNOLOGICI A DISPOSIZIONE**
  - presenza in classe di strumenti tecnologici e attrezzature necessarie (ADSL, LIM, PORTATILI, tablet, altri supporti elettronici)



# RAPIDITÀ

2. RAPIDITÀ  
 Nei ritmi più frenetici dei tempi d'off tutto ciò che risolve questo problema può a valer

# FACILITÀ D'USO

FACILITÀ D'USO:  
 PERCHÉ INVOCI A RAIPIRE ANCHE QUANDO NON SE NE HA VOGLIA  
 RAPIDITÀ: SE L'UTENTE NON HA TEMPO È MEGLIO CHE SIA VELOCE

# SOSTENIBILITÀ

SOSTENIBILITÀ  
 RIFLESSIONE INTERESSANTE E NECESSARIA

2 2 2 2 6 6 6 5 2 1 4 5 5 5



**GUIDA**

SAPEVA MAI  
 • È MOLTO SPECIFICO, FACILE  
 TUTTI LO POSSONO  
 • NON È ESCLUSIVO  
 POCO E BASTANTE IN  
 POCO SPAZIO  
 • È NECESSARIO  
 • NON HA ESSE  
 LO SI POSSO

COME TI  
 TO

dusi

## ■ STIAMO LAVORANDO IN PROGRESS

Questa guida propone un metodo che può essere utilizzato per qualsiasi intervento di progettazione didattica innovativa. Più avanti, a pagina 17, viene allegata una scheda-format che il docente può usare per descrivere gli strumenti adatti per ciascuna delle quattro fasi del metodo.

Alcuni strumenti sono già stati catalogati dai 100 docenti innovatori del progetto “Innovative design dei processi educativi scolastici” e sono disponibili nella piattaforma online. Altri potranno essere realizzati ed inseriti, andando ad arricchire progressivamente questa guida.

---



ESPLORARE



IDEARE



SVILUPPARE



SPERIMENTARE





## ■ PRIMA DI INIZIARE

Alcune indicazioni che aiuteranno a ottimizzare la modalità di lavoro.

---



**TEAM** | Lavorare in team può essere più efficace che lavorare individualmente in quanto dal confronto e della condivisione nascono i risultati migliori. Le dinamiche che si creano all'interno di un team possono costituire dei limiti e porre degli ostacoli. Ma se vengono indirizzate bene, possono costituire un forte valore aggiunto.

La collaborazione è strettamente legata al Service-Design Thinking: avere un gruppo di lavoro con caratteristiche eterogenee aumenta la possibilità di risolvere problemi complessi.

Ecco alcuni suggerimenti per raggiungere un buon lavoro di squadra:

\* **Piccolo**: il lavoro di squadra migliore avviene con un gruppo formato da 5-8 persone.

I team piccoli sono più facili da coordinare e raggiungono più velocemente le decisioni.

Si invitano le persone a far parte del gruppo quando è utile: durante sessioni di brainstorming, per ricevere considerazioni o aiuto nei momenti di maggiore difficoltà.

\* **Eterogeneo**: Tieni in considerazione la possibilità di invitare anche gli amministratori o quei colleghi con cui non hai mai lavorato. Avrai più possibilità di identificare soluzioni a cui non avresti mai pensato.

\* **Ruoli definiti**: assegnare un ruolo, aiuta ciascun partecipante a muoversi all'interno del

team e, di conseguenza, garantisce che il lavoro in team si svolga in modo fluido.

\* **Rispettare i tempi individuali**: lasciare uno spazio anche per il lavoro individuale.

A volte i progressi migliori avvengono a seguito di un momento di riflessione, creazione e rielaborazione individuale.



**SPAZIO** | Avere uno spazio dedicato è un rimando fisico del proprio lavoro al gruppo e permette al team di essere costantemente immerso in un ambiente che offre ispirazioni e asseconda la concentrazione.

È necessario avere a disposizione una parete vuota per poter sempre condividere promemoria visivi che aiutano a rimanere concentrati sulla sfida e allo sviluppo del progetto.



**MATERIALE** | Il processo di design è visivo, tattile ed esperienziale. Avere degli strumenti a disposizione (Post-it adesivi, flipchart, forbici, pennarelli etc.) lascia a tutti i partecipanti del gruppo, la possibilità di potersi esprimere e poter spiegare la propria idea.

# FORMAT SCHEDA STRUMENTI


indicare la fase progettuale a cui è riferito  
e per cui serve lo strumento

↓

indicare il nome dello strumento  
che viene utilizzato

↓

**FASE**



**NOME STRUMENTO**


\_\_\_\_\_

**STEP**






\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


**TEMPO**



..... min.

<b>TEAM</b>	 studenti	 docenti	 genitori	 amministratori	 personale
n. partecipanti .....	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

**LUOGO**




\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MATERIALE**



\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SUGGERIMENTI**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ISTRUZIONI**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

indicare lo step della fase di  
design di riferimento

→

numero di persone da  
cui è costituito il  
gruppo

→

descrizione del luogo e arredo  
(dimensioni, tipologia ..)

→

Annotare suggerimenti che  
possono essere utili a ottimizzare  
l'uso dello strumento

→

indicare il tempo necessario  
a svolgere questa attività

←

descrizione profilo delle  
persone che prendono  
parte a questa attività

←

indicare il materiale utile  
a svolgere questa attività

←

breve descrizione  
dello strumento per  
permetterne la scelta

←

Indicare chiaramente e puntualmente  
tutta la procedura necessaria  
all'utilizzo dello strumento

←





## ■ FASI E STRUMENTI, UN ESEMPIO

Per ciascuna delle fasi individuate possono essere utilizzati appositi strumenti, molti dei quali disponibili in letteratura e relativi al Service Design Thinking.





Si rimanda al sito del progetto per la bibliografia e le fonti.

A titolo puramente esemplificativo, si riportano alcuni strumenti per ciascuna delle fasi, adattati dai docenti innovatori ad un contesto d'uso scolastico.

Il repertorio degli strumenti, adattati alla didattica in classe, potrà essere successivamente arricchito col contributo degli stessi 100 docenti innovatori e di quanti volessero collaborare.

---

Questo l'elenco degli esempi:

FASE	STRUMENTI
 <b>ESPLORARE</b>	01.1 il cerchio delle opportunità 01.2 checklist fenice 01.3 catastrofe strategica
 <b>IDEARE</b>	02.1 random stimoli 02.2 scheda delle idee
 <b>SVILUPPARE</b>	03.1 matrice di valutazione 03.2 reality check (verifica della fattibilità)
 <b>SPERIMENTARE</b>	04.1 test usabilità 04.2 definire il successo

# ESPLORARE



1. Identificazione della sfida/problema
2. Ricerca e analisi delle informazioni e delle opportunità
3. Analisi strutturata del contesto
4. Identificazione dei bisogni
5. Creazione di ipotetici scenari



## ■ LA FASE DI ESPLORAZIONE



IN QUESTA FASE SI METTE A FUOCO IL **PROBLEMA**,  
LO SI RIFORMULA PER

**ARRIVARE A UNA SUA  
COMPRENSIONE.**

CIÒ SIGNIFICA ANDARE A

**CERCARE TUTTE LE INFORMAZIONI,**  
ANALIZZARLE, CONFRONTARLE, IMMAGINARE NUOVI SCENARI,  
VALUTARE LE OPPORTUNITÀ FINO AD ARRIVARE A DEFINIRE  
GLI OBIETTIVI PRINCIPALI PER VINCERE LA SFIDA / RISOLVERE IL  
PROBLEMA / SVILUPPARE UN NUOVO SERVIZIO.







**TALI OBIETTIVI COSTITUISCONO  
I REQUISITI CHE LA SUCCESSIVA  
FASE DI IDEAZIONE DOVRÀ  
SODDISFARE.**

**FASE** **NOME STRUMENTO**


    IL CERCHIO DELLE OPPORTUNITÀ

**STEP** **TEMPO**


2. RICERCA E ANALISI DELLE INFORMAZIONI E DELLE OPPORTUNITÀ   
..... min.

TEAM	 studenti	 docenti	 genitori	 amministratori	 personale
 n.partecipanti ..... 8	7	1			

**LUOGO**

 AULA O ALTRO LOCALE SCOLASTICO DOTATO DI SEDIE E LAVAGNA

**MATERIALE**

 LAVAGNA A FOGLI MOBILI, POST-IT, PENNARELLI, DADI, CARTELLONI

Lo strumento serve a risolvere problemi e a generare idee, sviluppando la creatività.

Dopo l'identificazione del problema/bisogno (step 1 della fase ESPLORARE) questo strumento consente di procedere alla descrizione specifica delle possibili variabili.

Mediante questa tecnica si riescono ad approfondire nessi e connessioni che normalmente non sono correlati al problema, aumentando così la possibilità di scegliere una nuova strategia di soluzione.

**SUGGERIMENTI**

Se si lavora con un gruppo di studenti della scuola primaria si suggerisce l'utilizzo di un linguaggio semplice.

Si specifica che lo strumento "cerchio delle opportunità" si adatta meglio a studenti dalla 3<sup>a</sup> classe di scuola primaria in poi.



Il facilitatore può individuare in anticipo alcuni attributi per guidare il gruppo nella sua scelta.

**ISTRUZIONI**

- Il facilitatore condivide il problema con il gruppo, invitando i partecipanti ad esprimere su 3 post-it gli attributi specifici (1 per post-it) del problema stesso, raccoglie i bigliettini e li legge, posizionandoli sulla lavagna, elimina i bigliettini dal contenuto simile ed invita il gruppo a sceglierne 12.
- I 12 biglietti vengono posizionati singolarmente su altrettanti spicchi di un cerchio disegnato dal facilitatore, contrassegnati da un numero da 1 a 12.
- Una variante semplice dell'uso di questo strumento è quella di usare il lancio dei dadi per selezionare uno degli attributi alla volta e poi avviarne l'esame tramite discussione del gruppo.
- La variante consigliata è, tuttavia, quella in cui il facilitatore invita un partecipante a lanciare i dadi: il numero che esce dal lancio sarà quello del primo attributo da prendere in considerazione, di seguito un secondo partecipante ripete la stessa operazione per selezionare il secondo attributo da abbinare al primo. Si forma così la prima combinazione casuale di due attributi. Si analizza tale combinazione.
- Si prosegue nello stesso modo, lanciando i dadi due volte per scegliere gli attributi, fino di a formare e analizzare tutte le coppie risultanti dalle diverse combinazioni (15 in tutto) o solo alcune di esse. Il numero delle combinazioni analizzate determinerà la durata dell'applicazione dello strumento










**FASE** **NOME STRUMENTO**



LA CHECKLIST FENICE

**STEP** **TEMPO**


4. IDENTIFICAZIONE DEI BISOGNI   
.....150..... min.

<b>TEAM</b>	 studenti	 docenti	 genitori	 amministratori	 personale
 n. partecipanti ..... 5-8					

**LUOGO**

 AULA CONFERENZE O AULA PER DIDATTICA  
DOTATA DI LIM

**MATERIALE**

 LAVAGNA A FOGLI MOBILI O PC CON  
VIDEOPROIETTORE O LIM, CARTELLONE  
O SCHEDE INDIVIDUALI CON LA LISTA  
DELLE DOMANDE

Questo strumento serve per definire con precisione e circoscrivere il singolo problema. Consiste nella formulazione di domande ai partecipanti secondo una lista già definita. Partendo dalle risposte fornite dai partecipanti si riformula il problema e si individuano gli aspetti fondamentali per costruire ipotesi di soluzione.

.....

.....

.....

.....

**SUGGERIMENTI**

Evitare di utilizzare lo strumento in gruppi troppo numerosi.

Non utilizzare lo strumento per risolvere il problema ma solo per definirlo con precisione.

.....

.....

.....

.....

**ISTRUZIONI**

- 1) Definire l'ambito di applicazione (esempi: didattico, organizzativo, ecc)
- 2) Individuare il team dei partecipanti (numero e tipologia)
- 3) Predisporre un ampio elenco di domande adeguate alla definizione puntuale del problema (da parte del facilitatore)
- 4) Consegnare a ciascun partecipante la checklist (o metterla a disposizione di tutti in modo evidente mediante tabellone o schermo)
- 5) Invitare i partecipanti a formulare le risposte e raccogliere le risposte (annotare su una lavagna a fogli mobili o mediante un foglio di videoscrittura o sulla LIM)
- 6) Sintetizzarle con un grafico o una tabella le risposte date e utilizzarle per riformulare il problema.

.....

.....


.....







.....


.....




<b>FASE</b>	<b>NOME STRUMENTO</b>
   	CATASTROFE STRATEGICA

<b>STEP</b>	<b>TEMPO</b>
1. IDENTIFICAZIONE DELLA SFIDA/PROBLEMA	 ..... min.
5. CREAZIONE DI IPOTETICI SCENARI	
6. GENERAZIONE DI IDEE	

<b>TEAM</b>	 studenti	 docenti	 genitori	 amministratori	 personale
 n. partecipanti ..... 8					

<b>LUOGO</b>	 AMBIENTE NON STRUTTURATO, SEDUTI IN CIRCOLO; AULA, SALA RIUNIONI DI SCUOLA ..... ..... .....
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>MATERIALE</b>	 LAVAGNA A FOGLI MOBILI, PENNARELLI, POST-IT, FOGLIETTI, LAVAGNA, LIM, PC ..... ..... .....
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Permette di individuare le cause, gli ostacoli e gli errori che vengono ritenuti causa di possibile fallimento e che potrebbero portare all'insuccesso

.....

.....

.....

.....

.....

**SUGGERIMENTI**

Strategia adatta ad una scuola secondaria di I e II grado.

La tecnica è appropriata per gruppi di lavoro ristretti composti da studenti (nella scuola secondaria di I e II grado) e da adulti (docenti, personale ATA).

E' opportuno che sia attuata da un moderatore carismatico, ma non oppressivo.

.....

.....

**ISTRUZIONI**

- Il facilitatore, per focalizzare l'attenzione sul problema, sollecita il gruppo con una frase stimolo in antitesi con il problema da risolvere, presentando una situazione in cui si verifica il fallimento.
- Il facilitatore ipotizza il fallimento del progetto o la mancata soluzione del problema. Problema esempio: "come facciamo a rendere più efficace la comunicazione scuola-famiglia"? Frase stimolo "Come facciamo a evitare la comunicazione?"
- Il gruppo, attraverso la catastrofe strategica, elenca comportamenti, situazioni, azioni, strategie finalizzate alla catastrofe, in forma spontanea a ruota libera.
- Il facilitatore trascrive le idee e al termine invita il gruppo a classificarle, eliminando le idee non pertinenti al problema.
- Il facilitatore traduce le idee dal negativo al positivo.
- La lista ampia di idee in negativo, prodotta con una tecnica tipo brainstorming, consente di verificare eventuali errori di definizione del problema. Quella tradotta in positivo consente di individuare possibili soluzioni del problema.

.....

.....



design by IDEActivity Center | p.25

# IDEARE

6. Generazione di idee (in modo spontaneo)
7. Definizione di un ventaglio possibile di idee
8. Organizzazione e analisi delle idee raccolte
9. Valutazione delle idee raccolte
10. Selezione delle idee considerate più efficaci
11. Maggiore definizione delle idee selezionate
12. Individuazione della/e idea/e che si vuole sviluppare



## ■ LA FASE DI IDEAZIONE



IN QUESTA FASE SI PASSA ALLA  
**GENERAZIONE DI IDEE**  
**IN MODO LIBERO,**  
SENZA VINCOLI E SENZA PREGIUDIZI,

IN QUELLO CHE È IL **“PROCESSO DIVERGENTE”**.

LE IDEE COSÌ GENERATE VENGONO **POI ANALIZZATE**  
E, QUELLE PIÙ INTERESSANTI E  
CON MAGGIORE POTENZIALITÀ,


**MAGGIORMENTE DEFINITE.**







IN QUESTO **“PROCESSO DI CONVERGENZA”**  
LE IDEE VENGONO VALUTATE

**PER INDIVIDUARE LA/LE SOLUZIONE/I**  
CHE SI VUOLE PROVARE A SVILUPPARE  
NELLA FASE SUCCESSIVA.




<b>FASE</b>	<b>NOME STRUMENTO</b>
   	SCHEDA DELLE IDEE

<b>STEP</b> 8. ORGANIZZAZIONE E ANALISI DELLE IDEE RACCOLTE	<b>TEMPO</b>
9. VALUTAZIONE DELLE IDEE RACCOLTE	
10. SELEZIONE DELLE IDEE	90 ..... min.

<b>TEAM</b>					
	studenti	docenti	genitori	amministratori	personale
					
n.partecipanti .....					

<b>LUOGO</b>	
	AULA

<b>MATERIALE</b>	
	LIM, LAVAGNA TRADIZIONALE A FOGLI
	MOBILI, PC E VIDEOPROIETTORE
	SCHEDA "IDEE" IN CUI SISTEMATIZZARE TUTTI GLI
	ASPETTI RELATIVI ALLE IDEE SELEZIONATE

Lo strumento è utile a individuare le idee migliori per la soluzione del problema dato e sintetizzarle in modo chiaro.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**SUGGERIMENTI**

Il facilitatore del gruppo dovrà porre come facilitatore di progetto, capace di prevenire e/o gestire le relazioni e i possibili conflitti tra membri del gruppo.

E' preferibile la formazione di gruppi omogenei, in cui il clima di fiducia possa facilitare la procedura di selezione.

Va posta attenzione al rispetto dei tempi dell'attività.

Va effettuato un adattamento dei parametri di scelta delle idee a seconda del tipo di problema/percorso/progetto/obiettivo.

.....

.....

**ISTRUZIONI**

- Il facilitatore legge le idee generate in uno step precedente e chiede a ciascuno di valutarle, distinguendo tra quelle da realizzare, da approfondire, da rifiutare (viene fornita una scheda su cui esprimere la propria valutazione o raccolte le valutazioni di ciascuno su una scheda sintetica mediante uno schermo o una LIM).
- Individuate le idee più promettenti il gruppo viene diviso in 2-3 sottogruppi che lavorano in parallelo, nell'arco di 30 minuti ciascun sottogruppo compilerà una scheda-idea per ciascuna delle idee che ne sistematizza tutte le caratteristiche (titolo, destinatario, descrizione dettagliata dell'idea, fasi di realizzazione, persone coinvolte, risorse materiali necessarie, punti di forza e di debolezza).
- Al termine i lavori vengono condivisi pervenendo alla definizione di una scheda-idea definitiva per ciascuna delle idee selezionate.

.....

.....

.....

.....

**FASE****NOME STRUMENTO**

MATRICE DI VALUTAZIONE

**STEP**

9. VALUTAZIONE DELLE IDEE RACCOLTE

11. MAGGIORE DEFINIZIONE DELLE IDEE SELEZIONATE

16. PERFEZIONAMENTO DELL'IDEA

**TEMPO**

60-90 min.

**TEAM**n. partecipanti .....  
gruppi 5-8

studenti



docenti



genitori



amministratori



personale

**LUOGO**

AULA O ALTRO LUOGO DI RIUNIONE

**MATERIALE**MATRICI DI VALUTAZIONE,  
LAVAGNA/LAVAGNA A FOGLI MOBILI/LIM

Strumento di facile comprensione e compilazione e che abita ad utilizzare e rispettare criteri condivisi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**SUGGERIMENTI**

- non superare 5-8 criteri di valutazione per ciascuna idea
  - si può procedere distribuendo una matrice di valutazione a ciascun membro del gruppo perché la compili individualmente e poi sommare le valutazioni individuali (facendo le medie dei valori attribuiti a ciascun criterio per ciascuna idea, oppure procedere con l'attribuzione collegiale dei punteggi mediante discussione e condivisione.
- .....
- .....

**ISTRUZIONI**

- Definire criteri di valutazione dell'idea pensando categorie sia quantitative che qualitative (costi, accettazione/resistenza, risorse, tempo, luoghi)
- Elencare tutti i possibili criteri individuati
- Scegliere i criteri che si ritengono più importanti e più specifici rispetto all'idea oggetto di valutazione
- Creare una matrice dove ciascuna colonna corrisponde ad un criterio e ciascuna riga corrisponde ad una idea
- Definire una scala di valori, attribuendo, se occorre, anche pesi diversi ai diversi criteri
- Valutare le idee una colonna alla volta, cioè criterio per criterio, evitando di sottoporre un'idea a tutte le valutazioni prima di passare a quella successiva. Questo eviterà di essere inconsapevolmente influenzati da pre-giudizi o da pre-valutazioni
- Esaminare i punti di forza e di debolezza di ciascuna idea come risultanti dalla matrice
- Se un'idea piaceva molto ed ha ottenuto punteggi bassi, modificare l'idea affinché risponda ai criteri



## SVILUPPARE



13. Definizione dei destinatari
14. Definizione degli strumenti, risorse e mezzi più convenienti per la realizzazione dell'idea
15. Identificazione di ulteriori azioni di miglioramento
16. Perfezionamento dell'idea
17. Sviluppo pratico dell'idea
18. Creazione di un protocollo e di un modello



## ■ LA FASE DI SVILUPPO



SVILUPPARE UN'IDEA SIGNIFICA PASSARE  
DA UN CONCETTO ASTRATTO A

**QUALCOSA DI TANGIBILE E CONCRETO.**

NELLA FASE DI SVILUPPO SI DOVRANNO DEFINIRE I MEZZI E GLI  
STRUMENTI NECESSARI E PIÙ CONVENIENTI E  
PER POTER REALIZZARE L'IDEA PRECEDENTEMENTE DISCUSSA

**IN UN CONTESTO SCOLASTICO REALE.**

ANCHE DURANTE LA FASE DI SVILUPPO È NECESSARIO IL  
CONFRONTO TRA I PROGETTISTI, AFFINCHÉ SI POSSANO  
INDIVIDUARE E DISCUTERE

**POSSIBILI AZIONI DI  
MIGLIORAMENTO.**

AL TERMINE DELLE FASE DI SVILUPPO SARÀ NECESSARIO  
REALIZZARE UN "PROTOCOLLO" E UNA SORTA DI "PROTOTIPO",  
AFFINCHÉ QUESTO POSSA ESSERE

**SPERIMENTATO E APPLICATO.**

**FASE****NOME STRUMENTO**

VERIFICA DELLA FATTIBILITÀ

**STEP**

16. PERFEZIONAMENTO DELL'IDEA

**TEMPO**

45-60 min.

**TEAM**n. partecipanti .....  
gruppo 2-4

studenti



docenti



genitori



amministratori



personale

**LUOGO**AULA DESTRUTTURATA,  
AMBIENTE INFORMALE CON SEDIE  
DISPOSTE A CIRCOLO**MATERIALE**TAVOLO, LAVAGNA A FOGLI MOBILI, FOGLI,  
PENNARELLI, POST-IT

In questo step l'obiettivo è ridefinire l'idea, focalizzando ciò che è più importante per la sua realizzazione. Esaminando le condizioni di realizzazione e le risorse messe in campo, si procede all'individuazione dei fattori che supportano la realizzazione e sono determinanti per il successo e quelli che, al contrario, possono costituire barriere.

Nel fare questa analisi vanno prese in considerazione le persone, i tempi, i luoghi, i costi, il clima, ecc.

**SUGGERIMENTI**

Sarebbe buona prassi fare questi test regolarmente mentre si va avanti con lo sviluppo dell'idea, per evitare di conservare elementi sovrabbondanti, non utili o troppo costosi (rispetto ad una qualunque delle variabili in gioco). Si deve, però, evitare, che l'uso di questa modalità di controllo di realtà possa scoraggiare gli attori del processo, a causa della necessità di abbandonare alcuni spunti o parte delle idee inizialmente selezionate. Per evitare ciò è utile focalizzare l'attenzione del gruppo sulla possibilità di costruire realmente un'idea a lungo termine.

Scrivere tutto su Post-it o un foglio di carta di lavagna mobile o mediante altro strumento anche digitale di documentazione e conservazione di informazioni.

**ISTRUZIONI**

1. Trovare il vero valore dell'idea: il gruppo deve esaminare ciò che è alla base dell'idea per individuare qual è il valore più importante per le persone cui è destinata
2. Lista dei vincoli: fare una lista di tutte le sfide e gli ostacoli che si vogliono affrontare con l'idea. Rendere disponibile la lista in posizione visibile a tutti durante la riunione.
3. Rifinire le idee
  - Partire dall'elenco costruito al punto 1, ammettere eventuali nuovi arricchimenti e possibilità che soddisferebbero le esigenze a cui risponde l'idea (si può fare mediante un veloce brainstorming)
  - Tenendo poi presente l'elenco dei vincoli, è necessario fare un brainstorming su come si potrebbero affrontare alcune di queste sfide/vincoli.
  - Si riformula quindi la frase/sfida che definisce l'idea.
4. Evolvere l'idea: discutere di come si può cambiare la soluzione alla sfida, rispondere al bisogno in modo diverso in base agli ostacoli emersi da aggirare e alle nuove idee elaborate.
5. Archiviare le idee: eliminare le idee troppo difficili o non motivanti, tener presente anche la possibilità di arricchire l'idea qualora risulti non troppo entusiasmante. Mantenere annotazione su tutto il processo in modo da poter riconsiderare, se serve, ciò che ha portato all'abbandono di un'idea.



# SPERIMENTARE



19. Applicazione della soluzione a diversi contesti reali
20. Verifica del corretto funzionamento in base alle esigenze iniziali
21. Raccolta dei feedback
22. Valutazione dei feedback
23. Analisi dei punti di forza ed individuazione delle aree di miglioramento
24. Implementazione del modello finale



## ■ LA FASE DI SPERIMENTAZIONE



LA FASE DI SPERIMENTAZIONE È UNO DEI  
MOMENTI CARDINE  
DELL'INTERO PROCESSO,  
POICHÉ TUTTO CIÒ CHE SI È IDEATO E CO-PROGETTATO





**PUÒ ESSERE DIRETTAMENTE  
VERIFICATO.**

SPERIMENTARE VUOL DIRE APPLICARE LA SOLUZIONE/  
MODELLO/PROGETTO AD UN CONTESTO REALE,  
PER CAPIRE SE LE ESIGENZE SIANO STATE PIENAMENTE  
SODDISFATTE, ANALIZZARE LE CRITICITÀ E I PUNTI DI FORZA  
DELLA SOLUZIONE PROPOSTA, RILEVARE I VARI FEEDBACK.







### **LA RACCOLTA DEI FEEDBACK**

PROVENIENTI DAI DESTINATARI AIUTA A EVIDENZIARE QUELLO  
CHE ESSI REALMENTE SI ASPETTANO, SE LE LORO ESIGENZE  
SONO SODDISFATTE E QUALI POSSONO ESSERE LE CRITICITÀ.  
IN RELAZIONE AL RISULTATO EMERSO È POSSIBILE


**IMPLEMENTARE IL PROGETTO**  
O APPORTARE MODIFICHE NECESSARIE.

<b>FASE</b>	<b>NOME STRUMENTO</b>
   	DEFINIRE IL SUCCESSO

<b>STEP</b>	<b>TEMPO</b>
21. RACCOLTA DEI FEEDBACK	 30-45 min.
22. VALUTAZIONE DEI FEEDBACK	

<b>TEAM</b>	 studenti	 docenti	 genitori	 amministratori	 personale
 n. partecipanti ..... gruppo 2-4					

**LUOGO**

 AULA O ALTRO LUOGO DI RIUNIONE

---




---



---

**MATERIALE**

 STRUMENTI PER ANNOTARE E CONDIVIDERE (LIM, pc con videoproiettore, lavagna a fogli mobili)

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

STRUMENTI DI TABULAZIONE RACCOLTA DATI

Questo strumento è utile per misurare l'impatto di un'idea, definire dei criteri che aiutino a valutarne il successo e a verificarne la rispondenza con i bisogni individuati nella fase iniziale del processo.

---



---



---



---



---

**SUGGERIMENTI**

Questa tecnica consente di identificare quali parti del progetto hanno bisogno ancora di ulteriori miglioramenti e di escludere le idee che non rispondono ai criteri per il successo del progetto.

Nell'applicarla si potrebbero scoprire alcuni vantaggi che non si erano precedentemente considerati e che possono essere utilizzati per rimettere a punto il modello di soluzione adottato.

---



---

**ISTRUZIONI**

1. Coinvolgere tutte le componenti scolastiche con la finalità di migliorare la visibilità del progetto nell'ambiente di lavoro
2. Individuare degli indicatori/descrittori per definire gli obiettivi che si vogliono raggiungere; discutere sul significato di "successo" del progetto sia rispetto alle aspettative dei soggetti coinvolti, sia rispetto all'impatto sul territorio
3. Proporre a tutte le parti coinvolte questionari di valutazione
4. Tabulare i dati e pubblicizzare/socializzare i risultati
5. Individuare i punti di forza e di debolezza per il miglioramento continuo, monitorando nel tempo il progetto e confrontando i dati che progressivamente emergono

---



---



---



---



---







**FASE** **NOME STRUMENTO**

    TEST DI USABILITÀ


**STEP** **TEMPO**

21. RACCOLTA DEI FEEDBACK  30-60 min.

**TEAM**

	 studenti	 docenti	 genitori	 amministratori	 personale
 n. partecipanti <u>2-4</u> gruppo					

**LUOGO**


 AULA O ALTRO LUOGO DI RIUNIONE

.....

.....

.....

**MATERIALE**

 STRUMENTI DI TABULAZIONE DEI DATI

RACCOLTI

.....

.....

.....

Per avere dei buoni feedback dai destinatari circa l'usabilità del modello, è possibile utilizzare una lista di domande strutturate (aperte e chiuse) per raccogliere e comparare i pareri diversi.

Proporre anche una scheda per le reazioni spontanee.

.....

.....

.....

.....

**SUGGERIMENTI**

1. creare un clima collaborativo evitando le critiche non costruttive
2. invitare a motivare sempre le risposte
3. invitare ad essere creativi (evitare le "frasi killer"), sollecitando proposte di miglioramento
4. accettare le critiche ed essere pronti ad accogliere i suggerimenti di miglioramento

.....

.....

**ISTRUZIONI**

1. individuare le domande, aperte e chiuse, da proporre agli stakeholder sui punti chiave del modello ed individuare possibili interconnessioni e variabili
2. evitare domande con risposte sì/no
3. formulare domande incoraggianti per sollecitare proposte di miglioramento
4. organizzare le domande seguendo una logica consequenziale (prima impressioni generali, poi feedback specifici sull'idea progettuale)
5. creare una guida per le interviste in modo da non perdere di vista la struttura e l'ordine delle domande ed il tempo per svolgere l'attività

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## APPENDICE

Ognuna delle fasi del processo di progettazione individuate in precedenza: Esplorare, Ideare, Sviluppare, Sperimentare è costituito SEMPRE e NECESSARIAMENTE da processi di Divergenza, Classificazione e Convergenza. Tali processi possono essere rappresentati con una forma a diamante in cui prima si ha la Divergenza che significa raccogliere tutte le informazioni, dati o idee seguendo le regole indicate in figura, di seguito segue una Classificazione in funzione di criteri stabiliti dal gruppo e infine si deve arrivare a una Convergenza sempre seguendo le regole che caratterizzano la Convergenza (vedi fig.2).

Ognuno dei processi prevede l'utilizzo di tecniche e strumenti specifici che devono essere scelti in funzione degli obiettivi.

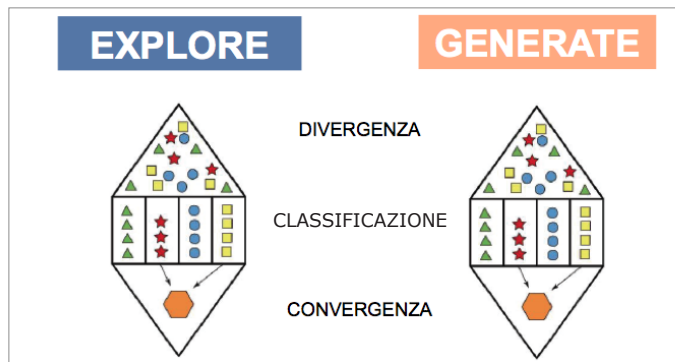


FIG.1

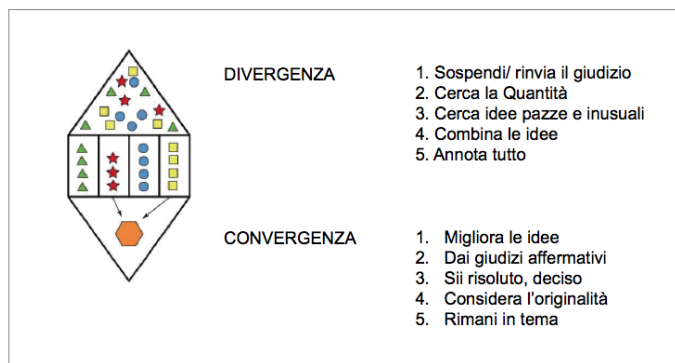


FIG.2

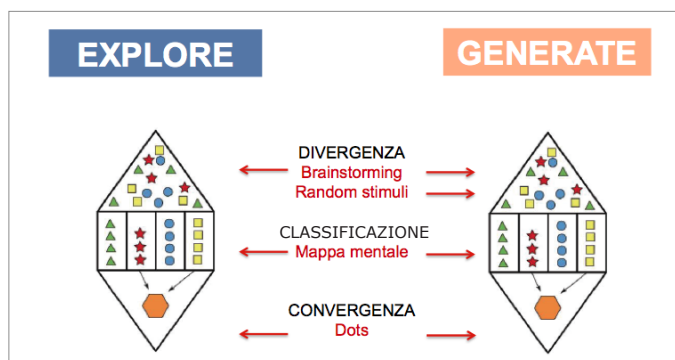


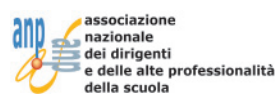
FIG.3





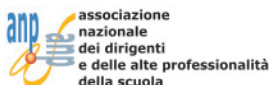
## INNOVATIVE DESIGN DEI PROCESSI EDUCATIVI SCOLASTICI

### UN PROGETTO A CURA DI:



---

### LA STESURA DELLA GUIDA E' A CURA DI:



#### **Licia Cianfriglia**

ANP Vicepresidente Nazionale e Responsabile del progetto Innovative Design

#### **Maria Cristina Cigliano**

Staff nazionale ANP



#### **Roberto Rosti**

School of Management - Politecnico di Milano

#### **Angelo Di Lauro**

School of Management - Politecnico di Milano

POLITECNICO DI MILANO



#### **Marita Canina**

Docente e Ricercatore – Politecnico di Milano - Dip. Design - IDEActivity Center

DIPARTIMENTO DI DESIGN

#### **Laura Anselmi**

Docente e Ricercatore – Politecnico di Milano - Dip. Design - IDEActivity Center



IDEACTIVITY CENTER

*grafica a cura di:*

*Marta Alice Fattorossi* - Politecnico di Milano - Dip. Design - IDEActivity Center

