

## Il corso in breve. Design-Thinking: introduzione ad una metodologia di service-design partecipativa

<b>Dove</b>	Vimercate, 15 aprile 2019, 09:00 - 16:00
<b>Materiali</b>	<a href="http://www.cubinrete.it/15-aprile-2019-de-micelis-pogliani-didoni">www.cubinrete.it/15-aprile-2019-de-micelis-pogliani-didoni</a>
<b>Docente</b>	<b>Riccardo De Micelis, Davide Pogliani, Valeria Didoni</b> Area progettazione di CSBNO

Per quanto siano vitali, molte biblioteche restano sottoutilizzate e dispongono di risorse e di budget limitati; le sfide che si trovano a dover affrontare sono complesse e molteplici. Considerata la rapidità con cui si evolve il panorama dell'informazione, ai bibliotecari occorrono nuove risposte, che a loro volta richiedono nuovi strumenti per essere raggiunte e nuovi approcci per essere pensate.

**Un nuovo alleato: il Design Thinking. Ma che cosa è?** Uno strumento di progettazione incentrata sull'essere umano, che inizia dalle persone per le quali si vuole progettare e, attraverso un approccio creativo, trova delle soluzioni su misura per le loro esigenze.

**Il processo di Design Thinking (DT)** ha come punto di partenza una situazione, un'esigenza specifica che presenta una sfida. Nella prima fase del processo di DT questa situazione va enfatizzata e messa sotto una lente di ingrandimento, in modo da rendere possibile la definizione della sfida che rappresenta e che si andrà ad affrontare. Delineato così l'oggetto di interesse entra in gioco l'*ispirazione* che porterà all'ideazione di una soluzione ad hoc.

Il DT non si ferma però qui: si entra quindi nella fase della *prototipazione*, una vera e propria costruzione fisica di prototipi, plastici di servizi o spazi, come anche messa in scena di situazioni od eventi. In questa fase sono centrali l'iterazione del prototipo e i test di verifica sullo stesso. In dirittura d'arrivo vi è il passaggio alla *progettazione* e realizzazione finale del progetto e alla sua messa a regime (riproduzione o ripetibilità nel tempo).

**L'innovazione all'interno del Design Thinking:** il DT permette di creare innovazione: attraverso l'individuazione di qualcosa di desiderabile che diventa realizzabile nel momento in cui siamo in grado di idearlo/pensarlo e che finisce per diventare e rimanere sostenibile grazie all'iterazione e alla verifica, possono diventare realtà servizi, spazi, programmi del tutto nuovi ed originali.

**La forma mentis del Design Thinking:** l'atteggiamento mentale con cui porsi fin dall'inizio è quello di apertura alla creatività e al pensiero divergente, lasciati spaziare in un ambiente ad alto tasso di empatia, sia tra collaboratori che nei confronti dei destinatari del progetto. È importante essere pronti all'azione senza inibizioni e alla ripetizione, in modo da raccogliere più dati possibile e lasciare spazio anche agli errori: più se ne fanno, meglio si potrà intervenire e più efficaci saranno le correzioni. Da ultimo occorre mantenere un generale atteggiamento positivo, che non abbia all'orizzonte lo stress della consegna del prodotto finito ed immutabile.

**Le tecniche del Design Thinking:** in ogni momento del processo di DT, possono essere utilizzate tecniche di indagine e produzione tra le più disparate.

Le principali sono:

- fase di definizione della sfida: domanda How Might We? Ossia: come possiamo noi (fare qualcosa) allo scopo di (soddisfare un bisogno specifico) per (un determinato target)?

- fase di ispirazione: osservazione della nostra realtà, analisi di realtà simili, interviste ad esperti e non, esperienze immersive legate all'ambito di indagine. È fondamentale già da questa fase il coinvolgimento dei destinatari del progetto.
- fase di ideazione: brain-storming per generare il maggior numero di idee possibili, traduzione delle idee in immagini, schemi o drammatizzazioni, individuazione temi ricorrenti e raccolta delle idee in cluster semantici;
- fase di prototipazione ed interazione: costruzione effettiva di plastici, modellini, postazioni interattive, realizzazione di drammatizzazioni e real life experiences. Il tutto da usare e sperimentare con il target del nostro progetto e da illustrare e raccontare a loro ed anche al di fuori dell'ambito di riferimento. Moltiplicare i test sul progetto per poter collezionare feedback e registrare le esperienze d'uso da parte nostra e del nostro target. Essere sempre pronti ed aperti alla revisione e imparare dagli errori.
- fase di realizzazione e messa a regime: raccontare e far circolare il nostro progetto, condividendone il racconto di tutte le fasi e comunicandone l'esistenza ad un target più ampio ed eterogeneo possibile. Continuare a collezionare feedback e restare aperti al cambiamento.

**Il DT in Biblioteca. Perché proporlo?** La Biblioteca non è solo un deposito di libri o materiali informativi. È fatta di persone che scelgono di vivere ed utilizzare uno spazio ed i suoi servizi (utenza) e persone che lavorano in quello spazio (personale). Gli utenti per passione, come anche per bisogno, si rivolgono alla biblioteca in cerca di risposte, ma non solo. Sempre più spesso la biblioteca risponde a necessità di ascolto, formazione, inclusione. Il bibliotecario, ha un rapporto privilegiato col pubblico e con le sue diverse istanze, ha capacità di raccogliere e sistematizzare informazioni e dati e, come tutti, un patrimonio di competenze extra-professionali. Una figura del genere è catalizzatore ideale in un processo di creazione partecipata da realizzare attraverso la condivisione, la discussione e la messa alla prova di un progetto. Il DT è per sua natura un processo che si fa forte nel coinvolgimento di soggetti eterogenei, nell'ascolto e raccolta di istanze ed idee differenti e nel confronto e analisi da diversi punti di vista. Per coinvolgere maggiormente chi già sceglie la biblioteca e per raggiungere i non-utenti, quale mezzo migliore di un'esperienza partecipativa, da costruire insieme fin dall'inizio e che porta alla vittoria su una sfida da poter condividere dentro e fuori la biblioteca? Per motivare e ridare fiducia nel proprio ruolo al bibliotecario, quale mezzo migliore di un percorso di creazione e innovazione, condiviso con l'utenza?

<b>Spunti utili per il piano strategico di CUBI</b>	
<b>1</b>	Le biblioteche (e i servizi bibliotecari) sono realizzate per le persone che le utilizzano. Co-progettare con gli utenti è un approccio che garantisce maggiore efficacia e fa emergere eventuali errori prima della realizzazione dell'opera, evitando disservizi e spreco di risorse.
<b>2</b>	È opportuno che i percorsi di progettazione partecipata (o che comunque prevedono fasi preliminari di consultazione del pubblico, degli operatori o di altri stakeholder) diventino una prassi di lavoro da applicare nelle biblioteche.
<b>3</b>	È utile che un sistema bibliotecario favorisca questo approccio (sviluppando competenze metodologiche al suo interno) e richieda impegni formali ai Comuni aderenti, in questa direzione.