



Osservare la comunità utilizzando il Design Thinking

MODULE TWO



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Project No: 2021 -1 FR01 - KA220 - ADU - 000035257

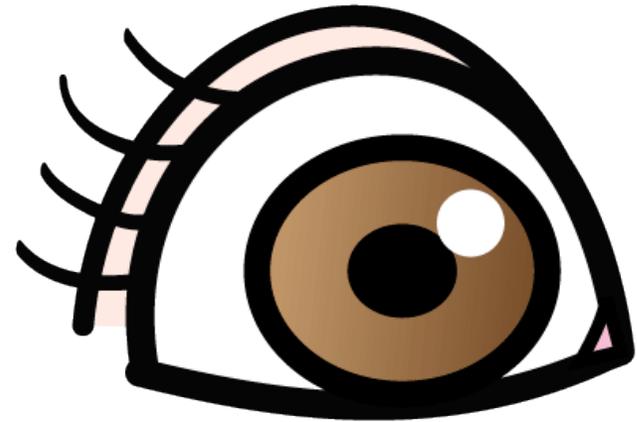


Il potere dell'osservazione

Nel contesto di questo percorso, osservare significa guardare con attenzione il modo in cui qualcosa accade o il modo in cui qualcuno fa qualcosa, al fine di saperne di più. Osservare significa notare o vedere qualcosa, con attenzione ai dettagli. L'osservazione può essere un modo per raccogliere informazioni che possono portare alla comprensione.

Ad esempio, gli scienziati osservano il mondo che li circonda per conoscerlo meglio e capirlo meglio.

observe



Amélie Jépin

Osservare la comunità

L'utilizzo del Design Thinking è un ottimo modo per osservare qualsiasi cosa, soprattutto la vostra comunità.

Adottate un approccio umano-centrico per comprendere le esigenze, i problemi e le aspirazioni della comunità.



Usare l'empatia per osservare

L'empatia consiste nel mettersi nei panni di un'altra persona per comprenderne le esigenze, le sfide e gli obiettivi.

Quando si osserva usando l'empatia, si cerca di capire veramente le esperienze e le sfide che la comunità deve affrontare.

Otterrete una conoscenza approfondita della comunità, che vi fornirà le basi per sviluppare soluzioni efficaci che affrontino i reali problemi della comunità.



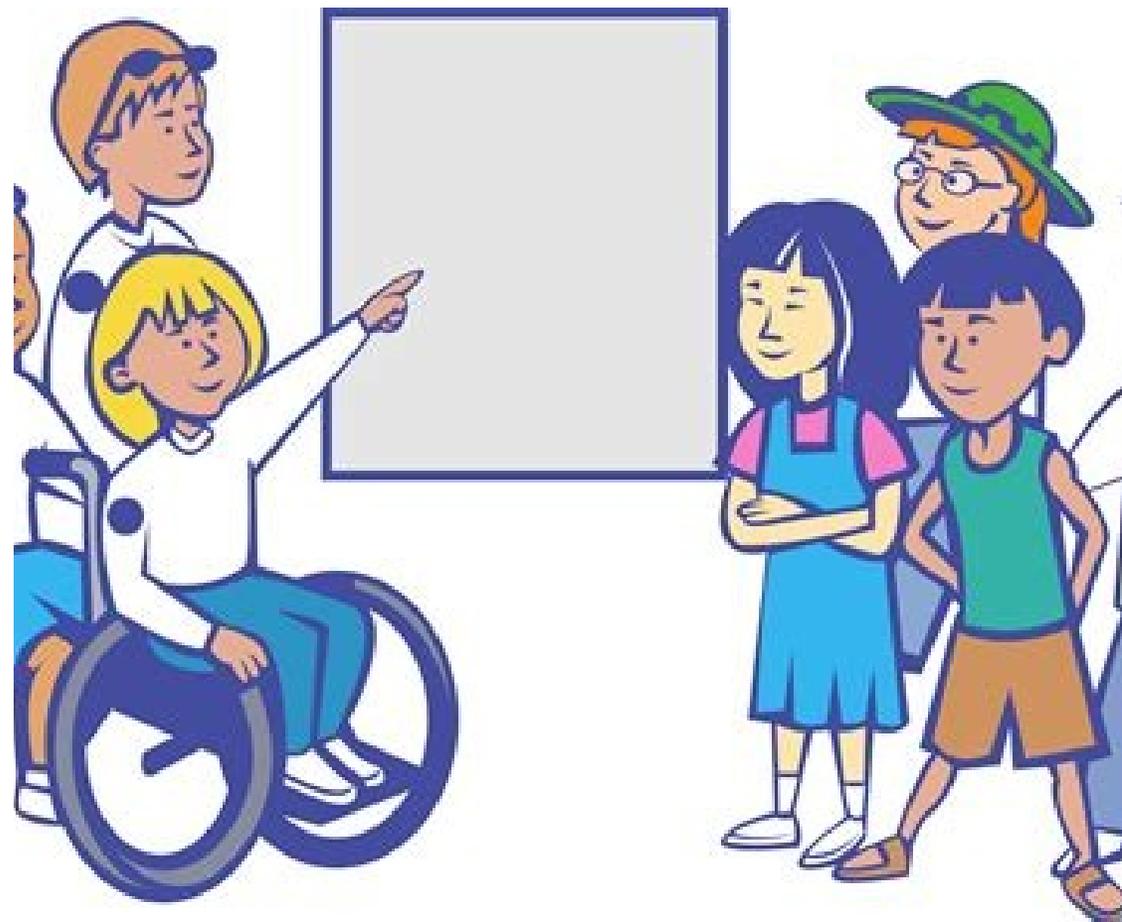
Quando osservate la vostra comunità, dovrete:

- **Ascoltare attivamente:** Prestate attenzione a ciò che dicono, al loro linguaggio del corpo e al tono di voce. Cercate di non interrompere.
- **Siate aperti di mente:** Dimenticate le vostre esperienze o i vostri pensieri che potrebbero impedirvi di capire veramente la comunità.
- **Fate domande aperte:** Fate domande che incoraggino la comunità a condividere le proprie esperienze e i propri pensieri.
- **Evitare il giudizio:** È importante non giudicare quando si osserva la comunità: tutti hanno una storia e un'opinione, sta a voi ascoltare.
- **Invertire i ruoli:** immaginatevi al loro posto, come vi sentireste, come affrontereste le sfide?



Come entrare in empatia con una comunità eterogenea

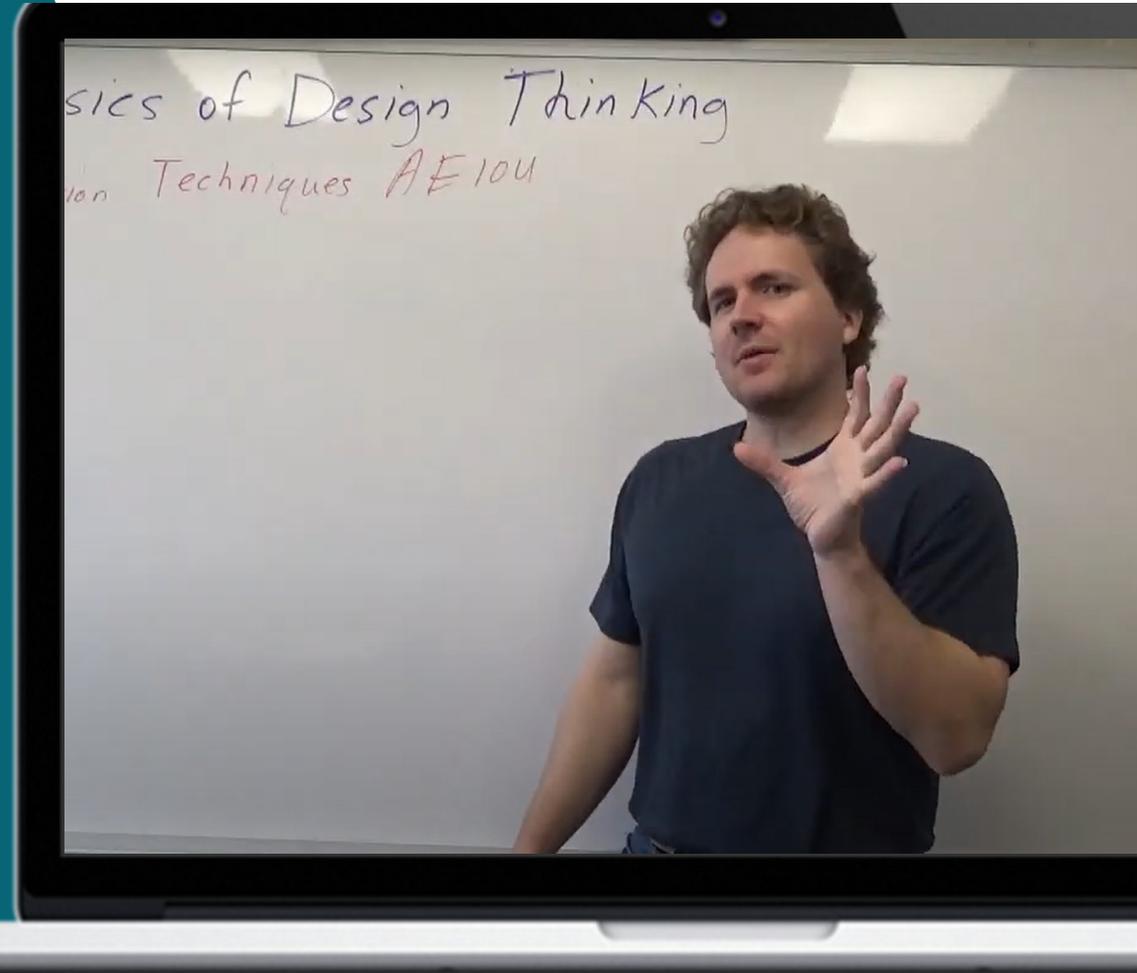
1. Siate generosi con il vostro tempo quando aiutate gli altri.
2. Trascorrere del tempo con persone diverse da voi.
3. Trovare somiglianze/interessi comuni con gli altri.
4. Identificare e mettere in discussione i propri pregiudizi e preconcetti.
5. Trascorrere più tempo con la propria comunità.
6. Insegnare a qualcuno una nuova abilità.
7. Prestare servizio di volontario a un individuo o a un gruppo svantaggiato.
8. Chiedere a qualcuno di raccontarvi la storia della sua vita



Come si presenta?

In questo esempio di osservazione nel Design Thinking, impariamo alcuni consigli su come utilizzarla in modo efficace.

Cliccate sull'immagine a destra per guardare, oppure accedete tramite <https://youtu.be/kkhoq6Hq12M>



Definire le osservazioni

Dopo aver usato l'empatia per osservare la vostra comunità, dovrete usare le osservazioni raccolte per definire i problemi e le opportunità principali che intendete affrontare.

Esaminate le osservazioni e le storie raccolte, cercando i temi, le emozioni e le sfide ricorrenti. Questo vi darà un'indicazione corretta di quale sia la sfida più urgente all'interno della vostra comunità.



Ideare le vostre osservazioni

L'ideazione è un processo strutturato che consiste nel guidare le persone giuste attraverso una serie di esercizi accuratamente studiati per arrivare a idee innovative.

Riunite un gruppo eterogeneo di membri della vostra comunità, progettisti, esperti e altri che possano contribuire con idee creative. La domanda #Whatif è molto potente.

Fare brainstorming e generare un'ampia gamma di idee per affrontare le sfide definite.

Incoraggiare un'atmosfera aperta e non giudicante in cui tutte le idee siano ben accolte.



10 STRUMENTI DI SUPPORTO: Our favorite
Ideation tools - Board of Innovation

Alcune strategie/idee:

Osservare, chiedere e ascoltare, ascoltare, ascoltare.
Coinvolgere la comunità nella registrazione delle proprie storie e immagini, utilizzando strumenti come [Photovoice](#). Pensate a questo processo come a un processo condiviso.

- Costruire una mappa condivisa della comunità per identificare i bisogni e le risorse potenziali. [Example](#)
- Partecipate alle riunioni del consiglio comunale e annotate le questioni discusse durante i dibattiti aperti, oppure organizzate eventi ludici per la comunità in cui coltivate anche la partecipazione.
- Cercate gli eventi organizzati dalla comunità tramite [Meetup | Find Local Groups, Events, and Activities Near You](#)
- Partecipare alle fiere delle ONG locali e agli eventi di sensibilizzazione.
- Imparare il più possibile, facendo attenzione ai propri presupposti e pregiudizi.



Leggi di più su

[How Design Thinking Transforms Communities, One Project at a Time | Getting Smart](#)

Prototipi di idee

L'innovazione si basa su un concetto chiamato "prototipazione rapida". In questa fase del processo di progettazione, le persone costruiscono modelli delle loro soluzioni utilizzando qualsiasi materiale disponibile. Selezionate alcune delle idee più promettenti generate durante la fase ideativa e create dei semplici prototipi.

Possono essere schizzi, mock-up o semplici modelli che rappresentano le vostre potenziali soluzioni. I prototipi devono essere un modo rapido ed economico per testare le idee senza dover impegnare tutte le risorse.



Osservare i test

Mettete i vostri prototipi di fronte ai membri della comunità e raccogliete un feedback.

Osservate come interagiscono con i prototipi e ascoltate i loro pensieri e le loro reazioni.

Questo ciclo di feedback aiuta a perfezionare e migliorare le soluzioni sulla base dei suggerimenti degli utenti.



Pensiamo a come osservare una comunità diversificata



Ricerca e
preparazione



Coinvolgimento e
immersione



Osservazione attiva



Riflessioni

Tips and Hints

Ricerca e preparazione

Raccogliere informazioni di base sulla cultura, la storia, i dati demografici e qualsiasi aspetto specifico che possa influenzare le osservazioni. Può essere fatto attraverso interviste, sondaggi, ecc.



Coinvolgimento e immersione

Costruite relazioni connettendovi con i membri della vostra comunità, con i leader e con i proprietari di aziende locali, che vi daranno grandi spunti o potranno presentarvi ad altri membri. Partecipate agli eventi o agli incontri della comunità, immergendovi in essi.



Osservazione attiva

Impegnatevi in conversazioni con la vostra comunità per capire le loro esperienze. Ascoltate con attenzione e ponete domande aperte. Prestate attenzione al linguaggio del corpo, alle espressioni facciali e ai gesti per comprendere le emozioni.



Riflessioni

Prendere appunti e registrare i risultati è essenziale per sviluppare soluzioni efficaci. Registrare sia i fatti che le riflessioni personali. Dopo aver osservato, prendete tempo per analizzare gli appunti e riflettere sul contesto culturale, sui comportamenti e sulle idee.



LE SFIDE

- Coinvolgere e mantenere il livello di partecipazione della comunità.
- Superare le differenze tra il mondo accademico e la comunità.
- Lavorare con comunità non tradizionali.
- Avviare un progetto con una comunità e sviluppare una consulenza comunitaria.
- Superare le priorità contrastanti e le differenze istituzionali.

Approfondiamo

Ricordate che si tratta solo di un esercizio e che non dovete dedicarvi per giorni a questo lavoro.

L'obiettivo è quello di farvi capire cos'è il design thinking e come potete usarlo per creare una comunità migliore per voi e per i vostri vicini, amici, colleghi e coetanei.

La sfida

Utilizzare l'osservazione nel Design Thinking

Task 1

Lavorate a coppie per osservare le comunità del mondo reale.

Task 2

Raccogliete dati, foto e appunti che illustrino i bisogni, le sfide e le emozioni della comunità.

Task 3

Cercate di trovare soluzioni utilizzando i vostri spunti di osservazione. Proponete idee che rispondano alle esigenze della comunità.

Task 4

Create un prototipo basato sulle vostre osservazioni e sulle esigenze della comunità.

Task 5

Testate il vostro prototipo, evidenziando come la vostra osservazione sia stata influenzata in ogni fase dal Design Thinking.

Ecco alcune ottime risorse da utilizzare

Usa questo strumento

Empathy map: Questo strumento viene utilizzato per costruire una comprensione condivisa delle esigenze dell'utente e fornire un contesto per una soluzione incentrata su di esso.



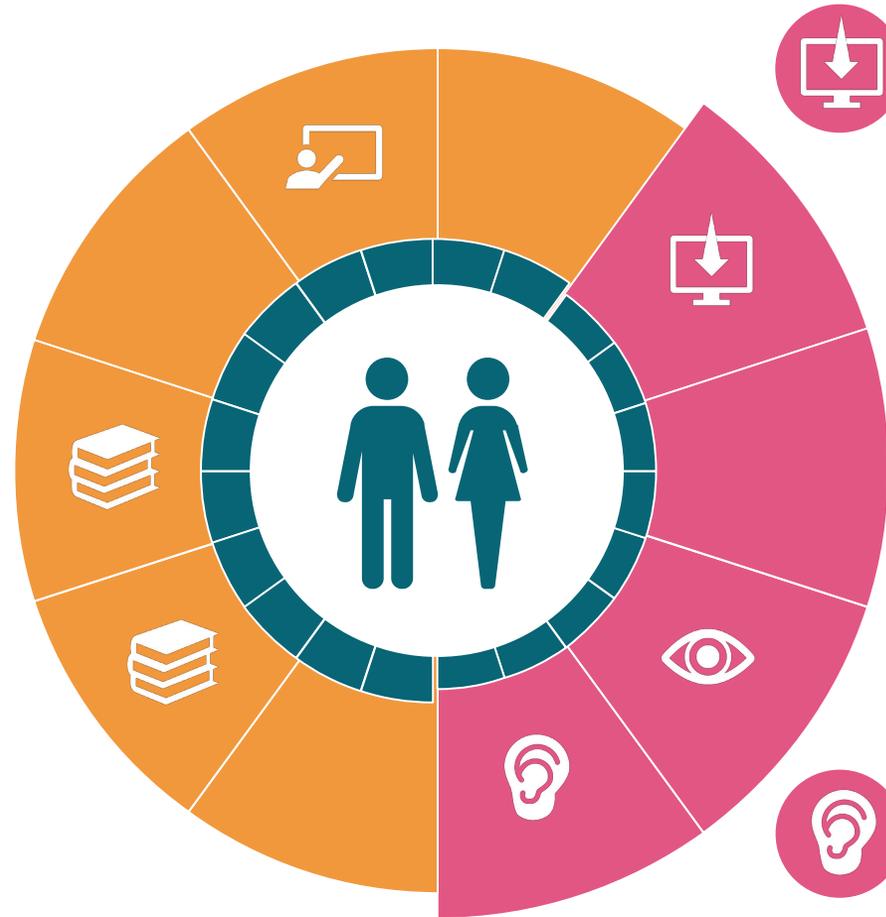
Dai un'occhiata

Questo articolo su Understanding and Describing the Community



Leggi qui

Articolo sul Body Language, che cos'è e come leggerlo



Scarica questo toolkit

The Community Engagement Fornisce spunti su come coinvolgere la comunità. Concentrandosi su qualità ed efficacia.



Guarda qui

Design Thinking for Education: Observation

Ascolta qui

Want to Listen better?
Turn down your thoughts and tune into others
podcast



È il momento di scrivere, che cosa hai imparato?

In una frase, riassumi cosa hai imparato _____

Ora sai che cosa risolverà la tua sfida e cosa deve essere fatto?



Entrare in empatia con una comunità eterogenea

Imparare attraverso una sfida



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Empatia

Il Design Thinking comprende diverse fasi principali.

Il primo passo è l'empatia.

L'empatia consiste nel conoscere gli esseri umani per i quali vengono realizzate le soluzioni.

Comprendere le esigenze, i sentimenti e i punti di riferimento di una determinata popolazione.



Come entrare in empatia con la comunità eterogenea

In questo modulo ci concentreremo sulla comunità eterogenea.

Per comunità eterogenea intendiamo persone di diversa estrazione sociale, età, sesso, razza, cultura, abitudini, religione, punti di vista, ecc.

Questo modulo aiuterà gli utenti a capire come entrare in empatia con una comunità diversa attraverso alcuni strumenti.

La diversità può essere la chiave per avere un approccio globale per trovare soluzioni che rispondano ai bisogni comuni..

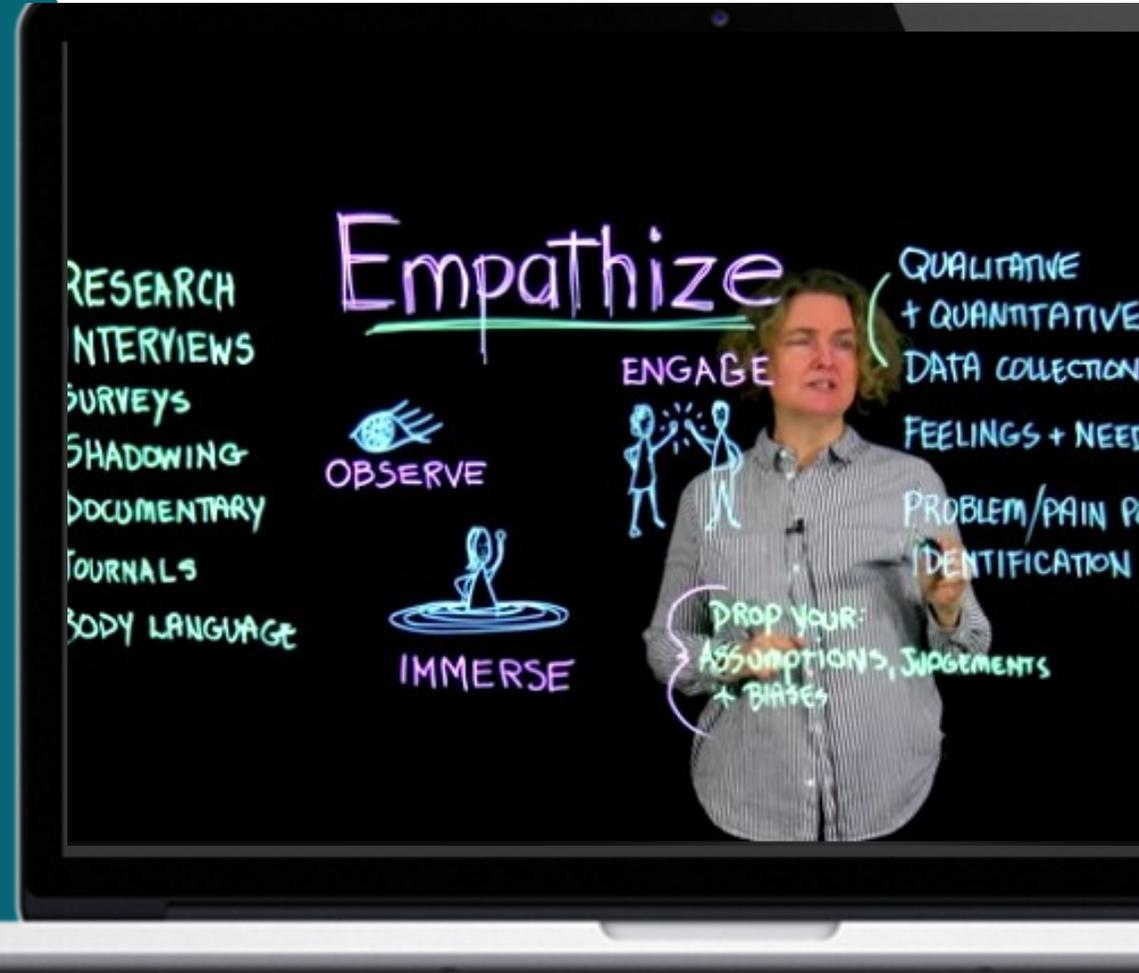


Come si presenta?

In questo esempio potete vedere un'introduzione sull'empatia, un primo passo importante.

Cliccate a destra per vedere il video

"L'abbandono delle ipotesi è un ingrediente essenziale per una comunità diversificata. Meno pregiudizi si hanno, meglio è.





SFIDA

Nei panni di un antropologo,
di un giornalista o di un
sociologo, solo per poco
tempo - conoscete la vostra
comunità nella sua
interezza!

Pensiamo a come entrare in empatia con una comunità eterogenea



Come posso trovare informazioni sulla mia comunità?



Come posso capire meglio il comportamento quotidiano della mia comunità?



Come posso riconoscere i loro sentimenti?



Ho abbastanza informazioni per rappresentare la situazione?

Suggerimenti e consigli

Desk Research

La ricerca è importante per raccogliere i dati esistenti sulla vostra comunità. Potete raccogliere una serie di articoli e video che vi aiuteranno a conoscerla meglio.

Andate al municipio, alla biblioteca pubblica o al quotidiano locale.

Verificate sempre le vostre fonti!



Dati Quantitativi

I dati sono sempre d'aiuto per capire le abitudini e possono essere forniti attraverso le interviste: quante volte vanno al centro culturale? Quanto tempo trascorrono presso le attività commerciali locali?

Si può fare una journey map! Si veda l'esempio successivo.



Dati Qualitativi

Osservazioni e interviste favoriranno una full immersion con la comunità. Ciò può essere completato con mappe di empatia. Le mappe di empatia saranno sviluppate successivamente.



Verificare e migliorare

Per valutare se siete sulla strada giusta, ponetevi la seguente domanda: il gruppo è rappresentativo per rispondere alle esigenze?

- Utilizzate dati sul sesso o sull'età
- Assicurarsi che coincidano con la realtà.



Approfondiamo

Ricordate che si tratta solo di un esercizio e che non dovete dedicarvi per giorni a questo lavoro.

L'obiettivo è quello di farvi capire cos'è il design thinking e come potete usarlo per creare una comunità migliore per voi e per i vostri vicini, amici, colleghi e coetanei.

The challenge

Capire le esigenze di tutti i membri della comunità

Task 1

Trovate un articolo degli ultimi 5 anni sulla diversità della vostra comunità e riassumerlo in 1000 caratteri.

Task 2

Fate una ricerca sui dati demografici della vostra comunità e create una griglia dei "principali gruppi rappresentati". (età, sesso, professioni, per esempio).

Task 3

Preparate un'intervista di 8 domande sulle loro abitudini e sentimenti.

Task 4

Trovate 3 persone con un background diverso da intervistare.

Ecco alcune risorse che potete utilizzare

Usa questo strumento

Empathy map: Questo strumento viene utilizzato per costruire una comprensione condivisa delle esigenze dell'utente e fornire un contesto per una soluzione incentrata sull'utente.



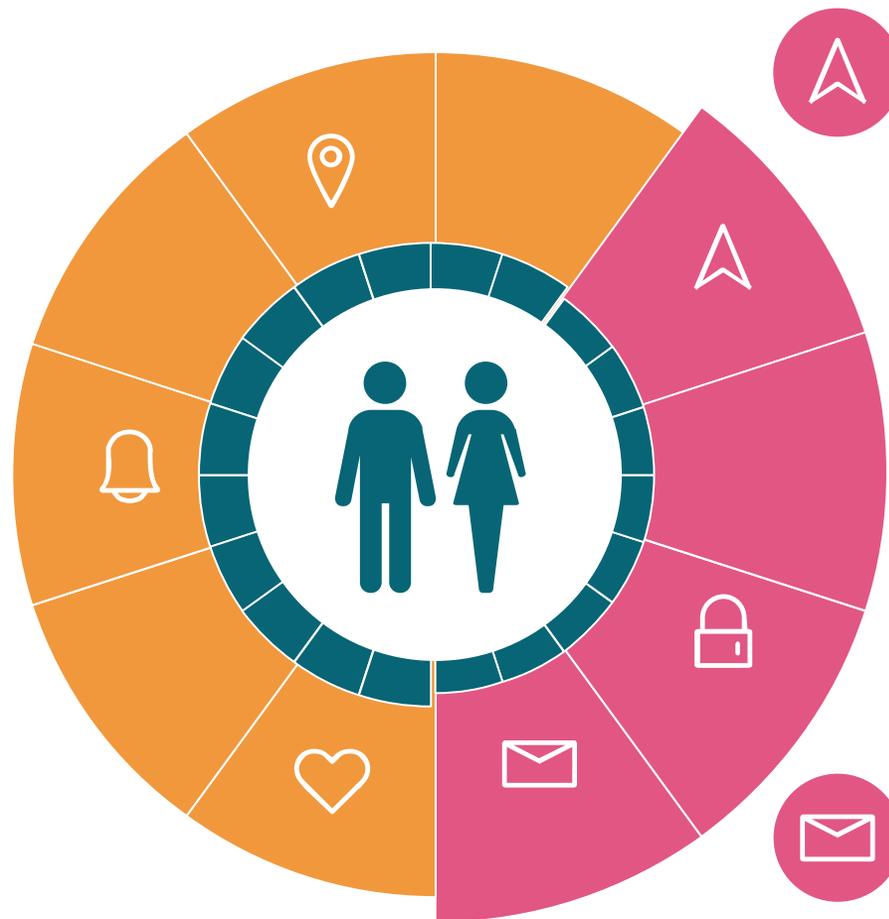
Usalo

Journey map: è una visualizzazione del processo che una persona compie per raggiungere un obiettivo



Guarda qui

[Population grid statistics](#) per i dati demografici



Scarica questo toolkit

Il [Rural Stories toolbox](#) è un insieme di 11 kit di formazione che permettono di imparare il mobile journalism (Mojo), il kit n. 4 riguarda l'organizzazione dell'immersione sul campo e la preparazione di una buona intervista.



Guarda qui

Che cos'è la sociologia?

<https://www.youtube.com/watch?v=YnCJU6PaCio>

Ascolta qui

Podcast su come co-creare attraverso l'empatia



III. È il momento di AGIRE

QUESTO È L'ULTIMO PASSO PER RISOLVERE LA SFIDA.

È il momento di creare il proprio materiale:

Un riassunto di un articolo

Un documento demografico

Una journey map e una mappa dell'empatia

Un'intervista

CHALLENGE#1: Trovate un articolo degli ultimi 5 anni sulla varietà della vostra comunità e sintetizzatelo in 1000 caratteri.

- Controllare e indicare la fonte: nome dell'autore, data di pubblicazione.
- Indicare le idee principali.
- Fornire le immagini
- Identificare i dettagli più importanti a sostegno delle idee principali.
- Riassumere con parole proprie.
- Non copiate frasi o espressioni a meno che non siano utilizzate come citazioni dirette.
- Descrivete il significato di fondo dell'articolo, ma non criticate o analizzate.
- Il riassunto deve essere lungo circa un terzo della lunghezza dell'articolo originale.

CHALLENGE#2: Fate una ricerca sui dati demografici della vostra comunità e create una griglia dei "principali gruppi rappresentati". (età, sesso, estrazione sociale) e verificate se il vostro gruppo è eterogeneo.

Exemple of grid

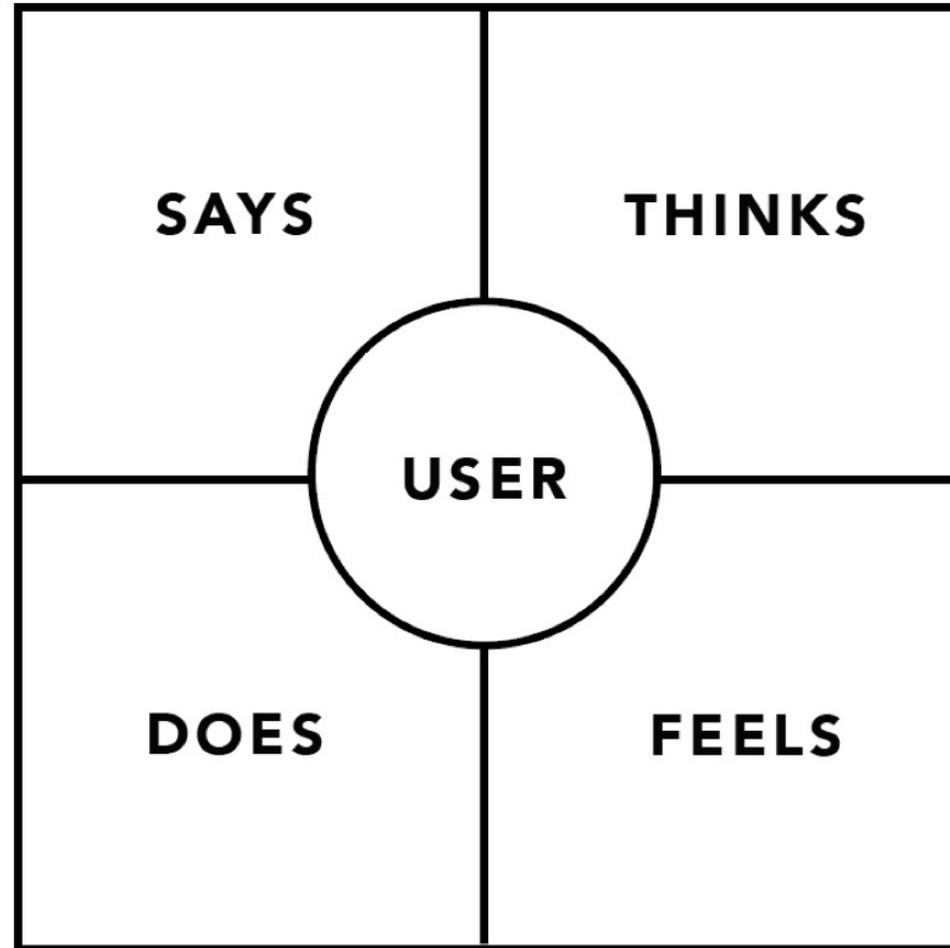
età	genere	BACKGROUND SOCIALE	Categoria professionale
0-14 anni	Femmina	Reddito basso	STUDENTI
15-47 anni	Maschio	Reddito medio	LAVORATORI
48-63 anni	Non definito	Reddito alto	PENSIONATI
≥ 64 anni	*E' importante avere categorie aperte a seconda dell'argomento.	* Le persone possono autovalutarsi o voi potete stabilire alcuni criteri di reddito.	DISOCCUPATI

CHALLENGE#3: Prepare an interview of 8 questions on their habits and feelings.

Ideas of typical questions for an interview

ABITUDINI	SENTIMENTI	FUTURO
1. Con chi	1. Cosa ne pensi di xxxxx	1. Come pensi che si evolverà la situazione?
2. Quando	2. Quale parola useresti per descrivere i tuoi sentimenti?	2. Vorresti che questo cambiasse in futuro?
3. Quale azione....	3. Cosa ti preoccupa ?	3. Cosa potremmo fare per avere una nuova situazione?
4. Dove	4. Cosa c'è di emozionante per te in xxxx?	4. Saresti disposto a essere un creatore di cambiamenti??
5. Perché hai fatto questa scelta?	5. Di chi ti fidi su questo argomento?	5. Qual è il prossimo passo da compiere??

EMPATHY MAP



CHALLENGE#4: Trovate 3 persone di diversa provenienza da intervistare.

Ideas to find the right persons

DOVE TROVARLI	CRITERI	APPROCCIO
Organizzazioni locali	Motivazione	Flessibilità: essere disponibili e flessibili ai loro orari
Social media	Benevolenza/compassione	Apertura mentale: Adattate le domande
Club di sport	Rappresentante della popolazione	Ambasciatori: chiedete loro se conoscono altre persone che possono aiutarvi con la ricerca
Eventi locali	Disponibilità	Non esitare a fargli ripetere o precisare le loro affermazioni.

È il momento di scrivere, che cosa hai imparato?

In una frase, riassumi cosa hai imparato

Ora sai che cosa risolverà la tua sfida e cosa deve essere fatto?



Comprendere le esigenze e problemi

Imparare attraverso una sfida



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Come comprendere le esigenze e i problemi?

La definizione è la seconda fase del Design Thinking.

Le esigenze e i problemi affrontati o vissuti della comunità saranno diversi a seconda della composizione della comunità e in base a chi vi partecipa.

È in questa fase che le esigenze e i problemi vengono chiaramente identificati ed enunciati.



Come si presenta?

In questo esempio si può notare come il Design Thinking può aiutare gli individui e le comunità ad andare alla radice del problema reale. Il Design Thinking pone le persone al primo posto!

Più siamo vicini alle persone che vogliamo aiutare, meglio riusciremo a capire il vero problema. [Clicca a destra per vedere il video.](#)



Pensiamo a come definire con chiarezza bisogni e problemi



Chi sono i membri della comunità che dobbiamo incontrare per discutere delle loro esigenze?



Quali metodi utilizzeremo per identificare i bisogni?



Come registreremo i loro input?



Abbiamo abbastanza informazioni per analizzare e completare una "Dichiarazione delle esigenze dell'utente" ?

Tips and Hints

Engagement

Sviluppare solidi canali di comunicazione con la comunità utilizzando i social media, i media tradizionali e i contatti esistenti con i gruppi della comunità per incoraggiare la partecipazione.



Metodi

Una volta che i membri della comunità si sono convinti a partecipare, si possono utilizzare focus group e workshop per raccogliere le informazioni sul problema.



Registrazione I dati

Per essere certi di arrivare al cuore delle esigenze e dei problemi è davvero importante disporre di un sistema solido per registrare i contenuti dei partecipanti; assicuratevi di avere a disposizione lavagne a fogli mobili, pennarelli, post-it.



Definire

Riunire tutte le informazioni raccolte per cercare di identificare un chiaro bisogno/problema utilizzando una "Dichiarazione dei bisogni dell'utente".





SFIDA

Con l'arrivo dei rifugiati ucraini nella vostra comunità, come potete identificare i loro bisogni e problemi?

Approfondiamo

Ricordate che questo è solo un esercizio e non è necessario dedicarci tanti giorni di lavoro.

L'obiettivo è quello di comprendere la risoluzione dei problemi e/o la definizione del Design Thinking, fornendo un aiuto su come definire un'esigenza o un problema chiaramente.

The challenge

Con l'arrivo dei rifugiati ucraini nella vostra comunità, come potete identificare i loro bisogni e i problemi che devono affrontare?

Task 1

Identificate come raggiungerete e coinvolgerete i rifugiati ucraini e i sostenitori nella vostra comunità?

Task 2

Sviluppare domande per un focus group che vi aiutino a identificare chiaramente i bisogni.

Task 3

Invitare almeno 15 rifugiati ucraini a un focus group/laboratorio e facilitare il processo di identificazione dei bisogni.

Task 4

Analizzare i dati e utilizzare strumenti di visualizzazione dei dati per presentare le informazioni raccolte sul problema

Ecco alcune risorse che potete utilizzare

Usa questo strumento



Canva è un ottimo strumento per creare un problema o una dichiarazione di utilizzo.

<https://www.youtube.com/watch?v=w7l8qEj1JX0>

Scarica qui



Mural è una lavagna digitale intuitiva che consente ai gruppi di collaborare per risolvere i problemi.

<https://mural.co/>



Leggi qui

Fornisce informazioni sull'utilizzo degli strumenti di visualizzazione dei dati

<https://chartexpo.com/blog/excel-data-visualization-tool#>

Guardi qui



Ecco un video di facile comprensione su questa fase

<https://www.youtube.com/watch?v=4AHO42Aq5fM>

Ascolta qui



Podcast che illustra un'azienda reale che ha utilizzato il design thinking per risolvere un problema

<https://podcasts.apple.com/us/podcast/ep-33-solving-problems-through-design-thinking/id1528395292?i=1000516698648>

È il momento di scrivere, che cosa hai imparato?

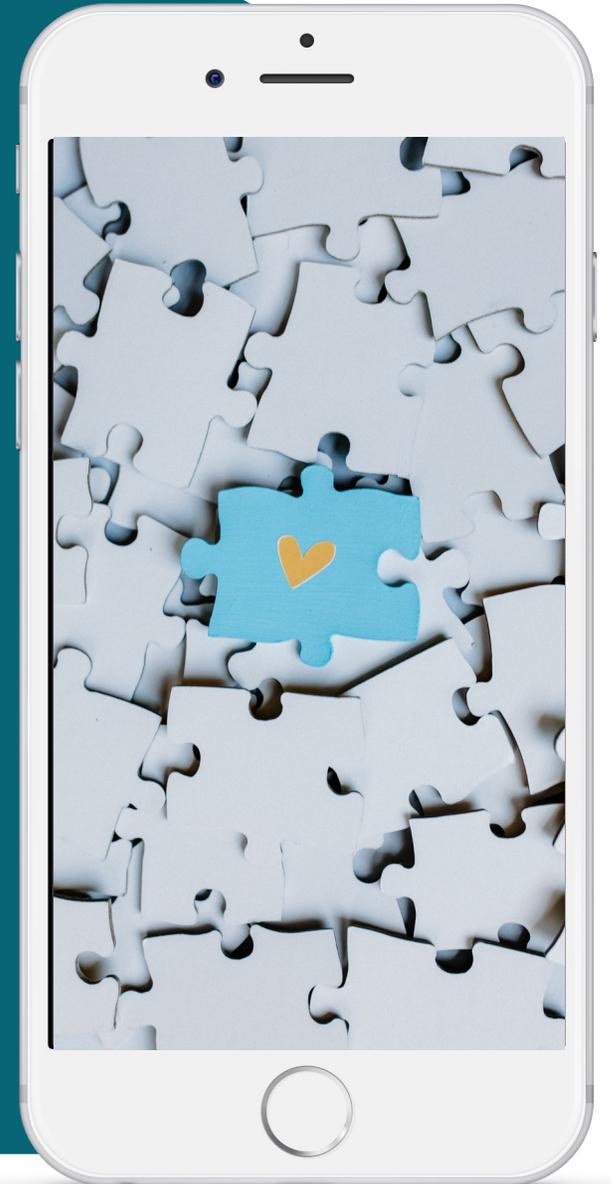
In una frase, riassumi cosa hai imparato sulla definizione di un problema.

Sei consapevole dei metodi che possono essere utilizzati per coinvolgere gli individui e identificare meglio i loro bisogni?

Fatti ispirare

Per saperne di più, date un'occhiata a questi casi studio

<https://www.innovating.ie/design-thinking>



Ora che sapete cosa fare, pianifichiamo come farlo. È ora di AGIRE!

Nella diapositiva successiva, c'è uno spazio per mettere su carta tutti i vostri pensieri. Pensate a una o più sfide all'interno della vostra comunità, scrivetele nel cerchio centrale e pensate a come risolverle utilizzando il design thinking.

Define

Act

Challenge

Test

Result



Congratulazioni!

Hai risolto la sfida



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union