

01

Empathize



Empathize

01

Questa sezione della guida aiuterà gli operatori nella prima fase del modello Design Thinking for Social Change: empathize. L'obiettivo è quello di "immedesimarsi" nei bisogni della comunità per comprenderne i problemi. La sezione fornisce una serie di strumenti pratici per comprendere e analizzare le comunità che chiedono un cambiamento sociale.



Durante questa fase, il team di progettazione deve immergersi nella conoscenza degli altri, in particolare delle comunità, e del problema che cerca di risolvere. In seguito, si svolgono ricerche, interviste e colloqui con esperti e gli stakeholder. L'obiettivo è acquisire conoscenze di base attraverso questi incontri e utilizzare ciò che i progettisti hanno imparato sui problemi di progettazione.

Attività	Strumenti	Risultati
<ul style="list-style-type: none">1. Interviste con gli utenti2. Conversazioni informali	<ul style="list-style-type: none">• Checklist per l'intervista• Checklist per	<ul style="list-style-type: none">• Esigenza degli utenti• Mappa dell'empatia
<ul style="list-style-type: none">3. Osservazioni	<ul style="list-style-type: none">• l'osservazione	<ul style="list-style-type: none">• Elenco dei feedback della comunità
<ul style="list-style-type: none">4. Fotografie5. Immersione	<ul style="list-style-type: none">• Strumenti per la scrittura• Camera• Team di progettazione	<ul style="list-style-type: none">• Fotografie• Mappa mentale per annotare l'esperienza e accrescere la consapevolezza

Empatia Immersiva



Il Design Thinking si basa sulle interviste. Ad esempio, possiamo decidere di intervistare i membri della comunità che chiedono migliori servizi culturali nella loro zona. Possiamo capire le decisioni, le caratteristiche comportamentali e i bisogni di una persona analizzando e comprendendo i suoi pensieri, i suoi sentimenti e le sue motivazioni.

Questo ci aiuta a innovare e a creare servizi per quell'individuo. Un colloquio non è la stessa cosa di una normale chiacchierata. Un'intervista ha un argomento o una domanda ben definiti e concordati in precedenza che l'intervistatore vuole capire, indagare o specificare meglio parlando e ascoltando con gli individui.

Passi da seguire:

- Formulare le domande utilizzando il metodo Kipling 5W e 1H: Why, When, Where, Who, What and How.
- Prendete nota delle reazioni delle persone. Ricordate di prestare attenzione, di ascoltare e di immedesimarsi in ciò che hanno da dire.
- **Costruire i bisogni di una persona**

Il Design Thinking è una mentalità, una cultura e un metodo di pensiero. Il team di progettazione deve creare un ambiente in cui le persone si sentano a proprio agio e possano sviluppare fiducia per ottenere informazioni più dettagliate. Di conseguenza, la conversazione casuale è una tecnica per conoscere gli utenti nella fase di empatia. Il risultato di questa attività sarà una **mappa dell'empatia**.

La qualità dei dati della ricerca è determinata dal grado di coinvolgimento delle attività di ricerca. Di conseguenza, gli operatori del design thinking for social change dovrebbero dedicare la maggior parte del loro tempo al lavoro sul campo piuttosto che alla ricerca a tavolino. Dovrebbero inoltre utilizzare approcci di ricerca etnografica come interviste e osservazioni della comunità per scoprire i bisogni, le sfide e le aspettative del pubblico target.

Dovrebbero osservare le comunità nei loro ambienti per trovare requisiti e difficoltà che non vengono colti durante le interviste. Sebbene "contesto" e "contenuto" vengano talvolta fraintesi, si tratta di due nozioni distinte.

Prendiamo un esempio relativo ad una comunità locale; il contesto si riferisce all'ambito socio-economico-culturale in cui si trova la comunità locale. I contenuti sono i bisogni, le sfide e le aspettative legate al cambiamento sociale che devono essere analizzati insieme alle caratteristiche del contesto in cui si trova la comunità. **Un elenco dei feedback della comunità** sarà il risultato di questa attività.

Fotografie (faccia a faccia)

La fotografia in etnografia ha una storia lunga e articolata. La macchina fotografica è stato un aspetto quasi obbligatorio del "kit di strumenti" per diverse generazioni di etnografi, supportata da diversi paradigmi metodologici. In questo modo, come afferma Mark Rothko, la fotografia può svolgere un ruolo cruciale nel creare empatia con le persone e le comunità. Una serie di immagini sarà il risultato di questa attività.



“Non mi interessano i rapporti di colore o di forma o di altro tipo... Mi interessa solo esprimere le emozioni umane di base, e il fatto che molte persone scoppiano a piangere di fronte ai miei quadri dimostra che comunico queste emozioni umane di base. Le persone che piangono davanti alle mie foto stanno vivendo la stessa esperienza che ho vissuto io quando li ho dipinti”.

L'espressionista astratto Mark Rothko

Immersione (faccia a faccia)

Trovare l'origine di un problema richiede un'immersione. Questa è la fase in cui ci si avvicina al problema. Chi si occupa di cambiamento sociale intende indagare le ramificazioni della sfida dal punto di vista della comunità.

Immergetevi nelle vite e nelle comunità delle persone per cui state progettando.

- Nel piano del progetto è previsto un numero sufficiente di intervistatori da inviare sul campo per trascorrere del tempo con le persone per cui si sta progettando. Se possibile, cercate di organizzare un soggiorno in famiglia.
- Una volta sul posto, raccogliete quante più informazioni possibili. È fondamentale registrare tutto ciò che si vede e si sente. È facile interpretare ciò che si ha davanti prima di comprenderlo appieno, quindi assicuratevi di registrare dettagli concreti e citazioni insieme alle vostre impressioni.
- Un'ottima tecnica di immersione consiste nel trascorrere una giornata come ombra di una persona per cui si sta progettando o praticare le stesse attività. Informatevi sulla loro vita, su come prendono le decisioni e osservate come socializzano, lavorano e si rilassano.
- Se il vostro tempo di immersione è limitato, potete comunque imparare molto seguendo qualcuno per qualche ora. Tenete d'occhio i dintorni della persona. Possono insegnarvi molto.
- Creare una **mappa mentale** dell'attività di osservazione