



**Integrazione dell'innovazione
inclusiva e Imprenditoria Sociale
nell'istruzione superiore**

2022-1-PL01-KA220-HED-000089820

Corso InnoSocial in Innovazione Inclusiva e Imprenditoria Sociale

Modulo 2. Progettare innovazioni inclusive per risolvere le sfide sociali

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji. Né l'Unione Europea né l'autorità che eroga il finanziamento possono essere ritenute responsabili per essi.



**Co-funded by
the European Union**

Consorzio di progetto



Contenuto della presentazione

UNIT 2.1

Processo di innovazione sociale

UNIT 2.2

Design thinking e human centered design per l'innovazione inclusiva

UNITA 2.3

Metodi e tecniche
per il design thinking

UNITÀ 2.4

Studio di caso



Simboli chiave



**Definizione/contesto
teorico**



Consigli



**Risorse
aggiuntive/ulteriori
letture**



**Attività di
insegnamento/apprendi-
mento**



Video



**Studi di casi/buone
pratiche**



Risultati dell'apprendimento

Modulo II		
Unità/argomenti 1-4:		
CONOSCENZA	COMPETENZE	ATTITUDINI
<p>Il tirocinante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendere la struttura del processo di innovazione e descriverne le fasi; • individuare le peculiarità del "pensiero progettuale" e della "progettazione incentrata sull'uomo" quali quadri favorevoli all'innovazione sociale e inclusiva; • mettere in relazione diversi metodi e tecniche di creatività/innovazione con diverse fasi del processo di pensiero progettuale. 	<p>Il tirocinante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare l'approccio del "pensiero progettuale" per affrontare le sfide sociali e ambientali; • applicare tecniche di creatività/innovazione per progettare una soluzione innovativa a un problema sociale e/o ambientale. 	<p>Il tirocinante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostrare creatività nel processo di innovazione.

Unità 2.1 Processo di innovazione sociale

Innovazione sociale & Innovazione inclusiva



L'innovazione sociale riguarda le attività e i servizi innovativi che sono guidati dalla l'obiettivo di soddisfare un bisogno sociale.

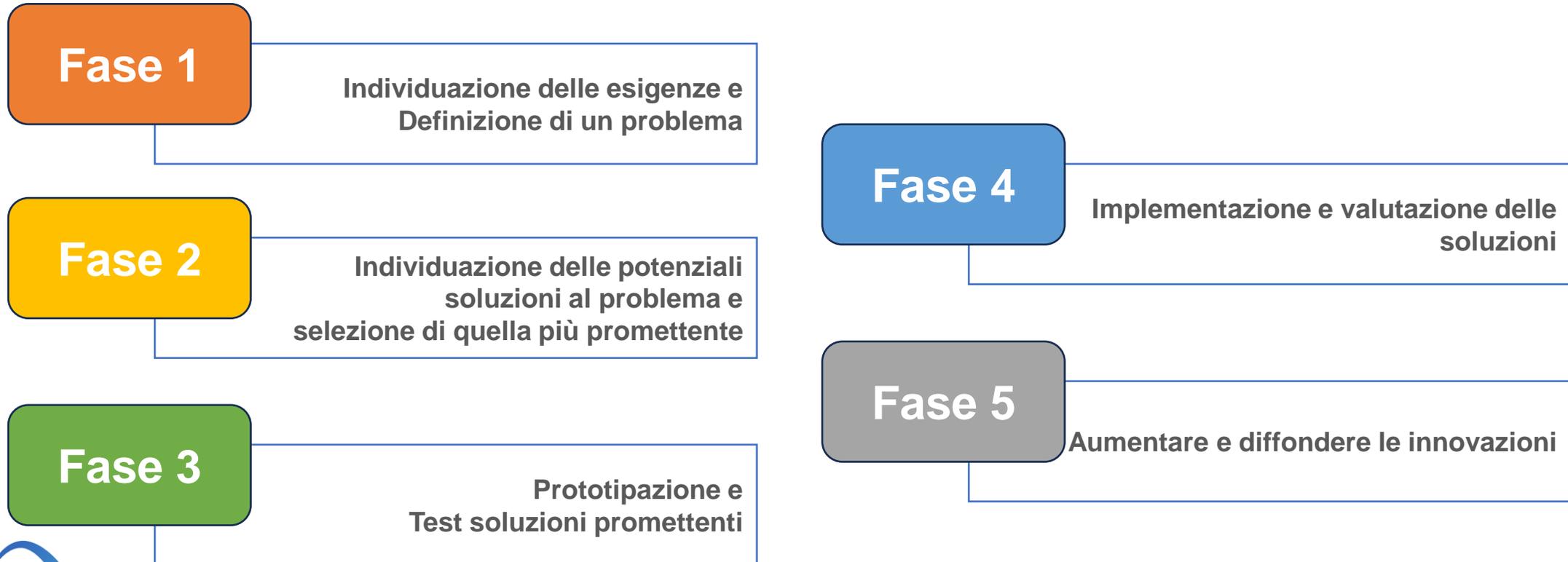
L'innovazione inclusiva, in quanto forma di innovazione sociale, è specificamente rivolta alle popolazioni escluse, sottoservite o sottorappresentate, come i giovani, le donne, gli anziani, le persone con disabilità, i migranti, i rifugiati e i gruppi a basso reddito.

L'innovazione inclusiva mira a migliorare la qualità della vita di questi gruppi a un costo accessibile.

Si tratta di affrontare le esigenze sociali di questi gruppi e coinvolgerli attivamente nel processo di innovazione (Goel, 2011).



Processo di innovazione sociale



Processo di innovazione sociale: Fase 1

Fase 1

Individuazione delle esigenze e
Definizione di un problema

- 1. Comprendere le esigenze sociali o ambientali:** attraverso l'analisi delle priorità governative per lo sviluppo, le questioni affrontate dai movimenti sociali e dalle organizzazioni di volontariato e le sfide affrontate dagli individui.
- 2. Fornire una visione del futuro in cui le esigenze sono soddisfatte:** evidenziando la disparità tra la realtà attuale e il futuro previsto.
- 3. Individuazione di un problema:** articolare obiettivi precisi (dichiarazioni di problemi) e trasformarli in una domanda mirata.

Esempi di metodi e tecniche: "Osservazione che cosa? Come? Perché" e "Empatizzare attraverso interviste" per l'analisi delle esigenze; "Punto di vista Madlib and Want Ad" e "Lettura critica Checklist" per fornire una visione e individuare un problema.

Processo di innovazione sociale: Fase 2

Fase 2

Individuazione delle potenziali
soluzioni al problema e
selezione di quella più promettente

1. I problemi sociali e ambientali (p.es. povertà, istruzione, cambiamenti climatici) sono complessi. Affrontarli richiede spesso **la creazione di soluzioni complesse e multidisciplinari** (Becker & Smith, 2018).
2. Trovare soluzioni significa **impegnarsi in un intenso processo di generazione di idee** che dovrebbe essere preferibilmente svolto in un team multipartecipativo / multidisciplinare.
3. Il processo di generazione delle idee dovrebbe **concentrarsi su una singola dichiarazione** di problema (domanda) alla volta e lasciare abbastanza tempo per produrre idee.
4. **Le idee generate dovrebbero essere valutate** per selezionare quella più promettente che verrà portata alla fase successiva.



Esempi di metodi e tecniche: "Come potremmo", "Brainstorming", "Bodystorming".

This project (2022-1-PL01-KA220-HED-000089820) has been funded with support from the European Commission. This communication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Processo di innovazione sociale: Fase 3



- 1. Un prototipo** è definito come un sistema sviluppato per testare empiricamente un'innovazione (Lai & Locatelli, 2020). I prototipi servono per ottenere feedback dai potenziali utenti prima della transizione di un'innovazione alla fase di implementazione.
- 2. Moduli:** un prototipo può essere fisico o digitale, a bassa fedeltà o ad alta fedeltà, rappresentare un oggetto reale o essere presentato come diagramma, schema, modello 2D, 3D o multidimensionale, a seconda dello scopo dell'innovazione (Houde & Hill, 1997).
- 3. Prove:** un prototipo dovrebbe essere presentato agli utenti previsti dell'innovazione, al team che lo sviluppa e alle organizzazioni delle parti interessate che ne sostengono lo sviluppo.

Esempi di metodi e tecniche: "Prototipazione per test", "Rete di acquisizione feedback".

Processo di innovazione sociale: Fase 4

Fase 4

Implementazione e
valutazione delle soluzioni

- 1. L'implementazione dell'innovazione** si concentra sull'integrazione della soluzione nella comunità o nel sistema mirato. È fondamentale collaborare con diversi gruppi di portatori di interessi per attuare con successo l'innovazione.
- 2.** La fase di attuazione è seguita da una **valutazione sistematica** per valutare l'efficacia dell'innovazione sociale. Si tratta di raccogliere i riscontri dei portatori di interessi, giustapporre i risultati agli obiettivi ed eventualmente adeguare la soluzione di conseguenza.

Esempi di metodi e tecniche: L'analisi PESTLE e il Social Business Model Canvas possono aiutare a pianificare l'implementazione dell'innovazione.



Processo di innovazione sociale: Fase 5



1. Scalabilità dell'innovazione: facilitare l'adozione di prodotti innovativi da parte di altre comunità o regioni.

2. Strategie di scala dell'innovazione (Dees, Anderson & Wei-Skillern, 2004):

- Diffusione - diffondere informazioni a coloro che cercano di portare un'innovazione alla loro comunità.
- Affiliazione - costruzione di una relazione formale tra due o più parti sulla base di un accordo per far parte di una rete di affiliazione.
- Branching - creazione di uffici locali da parte di un'unica organizzazione globale.

3. Strategie di scala dell'innovazione (Mulgan, 2006)

- Crescita organica - espansione naturale dell'organizzazione che ha portato innovazione in altre regioni (ramizzazioni).

• **Cooperazione con organizzazioni consolidate in grado di supportare il ridimensionamento.**

• **Sollecitare il sostegno dei governi che possono sostenere l'innovazione sociale, ad esempio stanziando fondi.**

Caratteristiche

Metodi

Fase 1

Comprendere le pressanti sfide sociali e ambientali

Osservazione, coinvolgimento degli stakeholder, empatia, identificazione delle cause alla radice del problema

Fase 2

Generare e valutare idee per affrontare le sfide individuate

Pensiero creativo, problem solving collaborativo, integrazione di diverse prospettive, valutazione basata su criteri

Fase 3

Creare e testare prototipi, raccogliere feedback, perfezionare la soluzione innovativa

Schizzi e diagrammi, storyboard, prototipi Lego, giochi di ruolo, modelli fisici o prototipi guidati dall'utente

Fase 4

Incorporare la soluzione nella comunità o nel sistema mirato e valutarne l'efficacia

Lancio della soluzione, cooperazione con i portatori di interessi, raccolta e analisi dei riscontri degli utenti e dei portatori di interessi

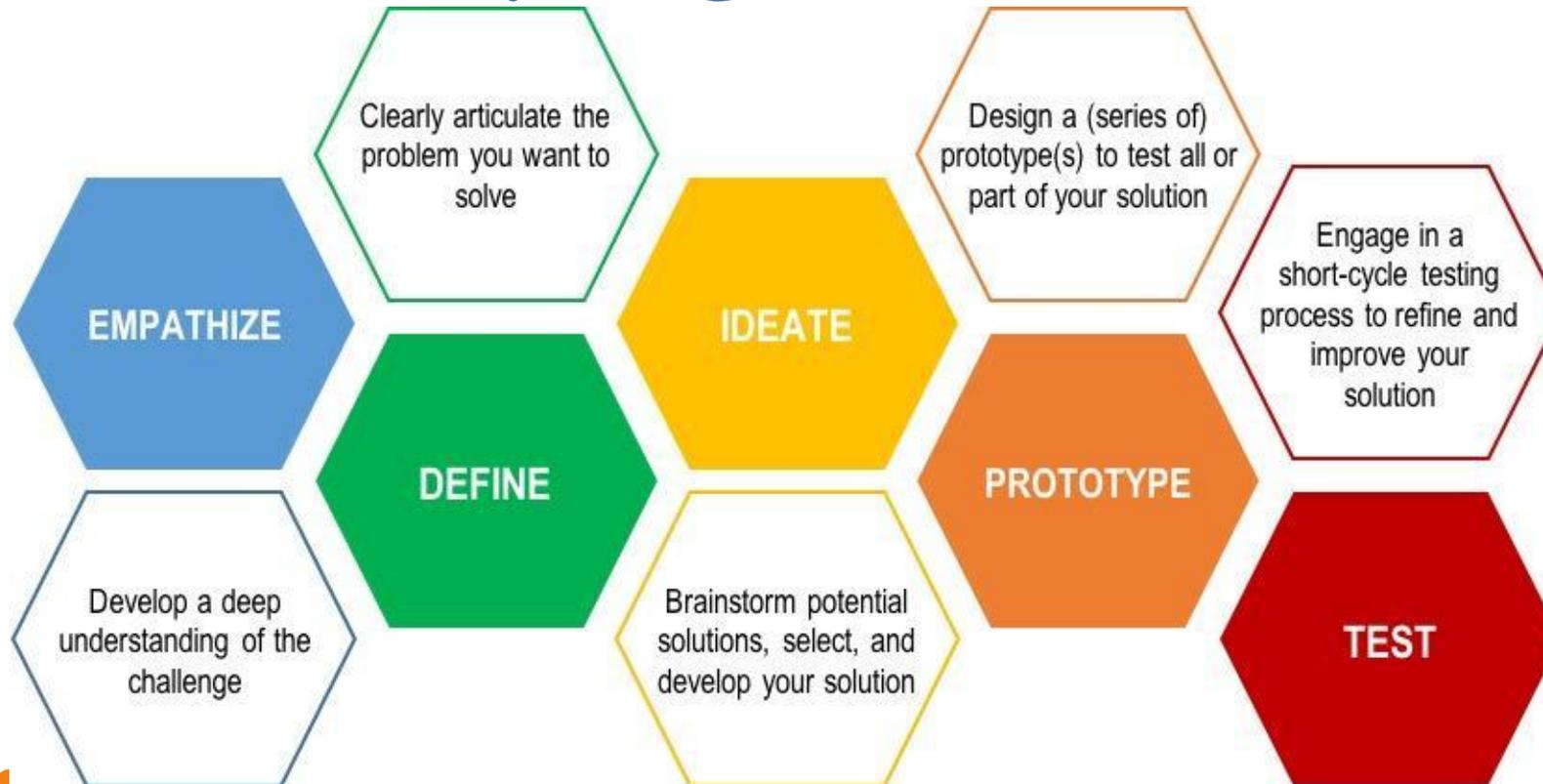
Fase 5

Scalare la soluzione innovativa per avere un impatto su altre comunità e regioni

Cooperazione delle parti interessate, sensibilizzazione, promozione, miglioramento dell'accessibilità, miglioramento della distribuzione

Unità 2.2 Design thinking e Human-centred design per l'innovazione inclusiva

Pensiero progettuale



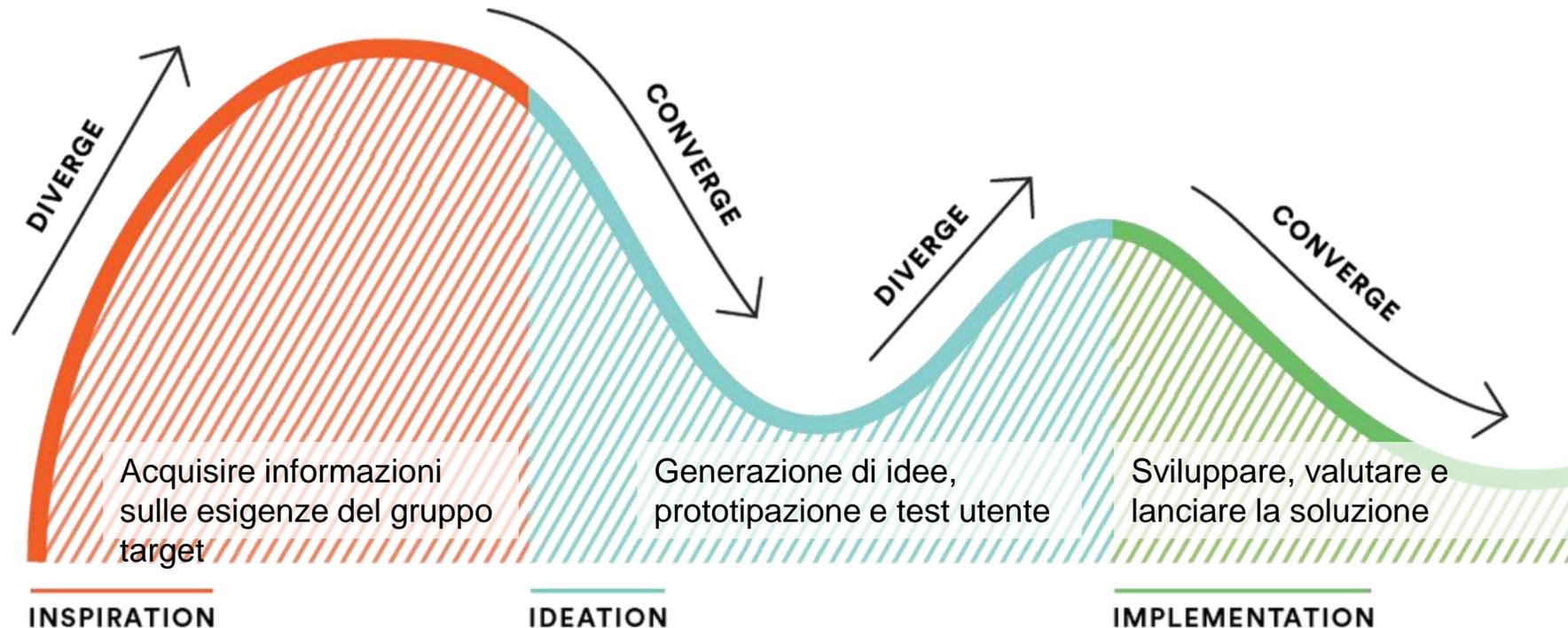
Il pensiero progettuale modello è stato sviluppato da Scuola di Stanford.

Comprende **cinque fasi iterative (non lineari)**, il che significa che si può passare dalla fase **PROTOTIPO** alla fase **DEFINE** e viceversa.

È **incentrato sull'utente e** favorisce la prototipazione iterativa e il coinvolgimento degli utenti nei test.

Fonte: Design Thinking (<https://design-thinking.in/honeycomb%2D Doppio diamante>)

Design centrato sull'uomo



Mira ad affrontare problemi complessi **integrando la prospettiva umana** in tutto il processo di risoluzione dei problemi.

Si articola in **tre fasi**. Il coinvolgimento delle persone che vivono il problema è cruciale in ogni fase.

Fonte: Studio di progettazione IDEO.org (<https://www.ideo.org/>)

**Pensiero
progettuale**

Un processo iterativo che porta allo sviluppo di una soluzione innovativa che verrà adottata dagli utenti mirati.

Un processo in cinque fasi, che prevede: empatia; Definire un problema; Ideazione; Prototipazione; e soluzioni di test.

Un processo focalizzato sulla soluzione utilizzato per risolvere problemi complessi beneficiando di diverse prospettive.

Un processo incentrato sulla sperimentazione e la generazione di un gran numero di idee innovative.

Un processo che porta la prospettiva della creatività nello sviluppo di soluzioni innovative ai problemi sociali.

**Design centrato
sull'uomo**

Uno strumento mentale che dovrebbe essere applicato insieme al design thinking al fine di creare un impatto a lungo termine sugli utenti mirati.

Un processo in tre fasi, che prevede: 1) Ispirazione; 2) Ideazione; e 3) Attuazione.

Un processo che promuove la cultura della condivisione della conoscenza e della collaborazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione (inclusa l'Open Innovation).

Un processo focalizzato su una soluzione che soddisfi o superi le aspettative degli utenti mirati.

Un processo incentrato sul miglioramento dell'usabilità e dell'esperienza utente di un particolare prodotto o servizio.

Fonte: Carey, Ch. & Domboka, T. (2020)

Pensiero progettuale vs. design centrato sull'uomo

Pensiero progettuale: il principio principale è che i team interdisciplinari sono in grado di creare innovazioni eccezionali.

Progettazione antropocentrica: l'obiettivo principale è integrare la prospettiva dell'utente nell'intero processo di innovazione.

Entrambi i quadri sono rilevanti per l'innovazione inclusiva perché pongono una profonda enfasi sull'empatia con gli utenti finali (cioè con i gruppi esclusi e vulnerabili nel caso dell'innovazione inclusiva), sulla comprensione delle loro esigenze e sul loro coinvolgimento iterativo nel percorso di progettazione a diversi livelli (Heeks, 2013):

Livello di intenzione

Rispondere alle esigenze dei gruppi esclusi

Livello di consumo

Promuovere l'adozione e l'assorbimento dell'innovazione da parte dei gruppi esclusi

Livello di processo

Consentire la partecipazione dei gruppi esclusi al processo di innovazione

Livello di impatto

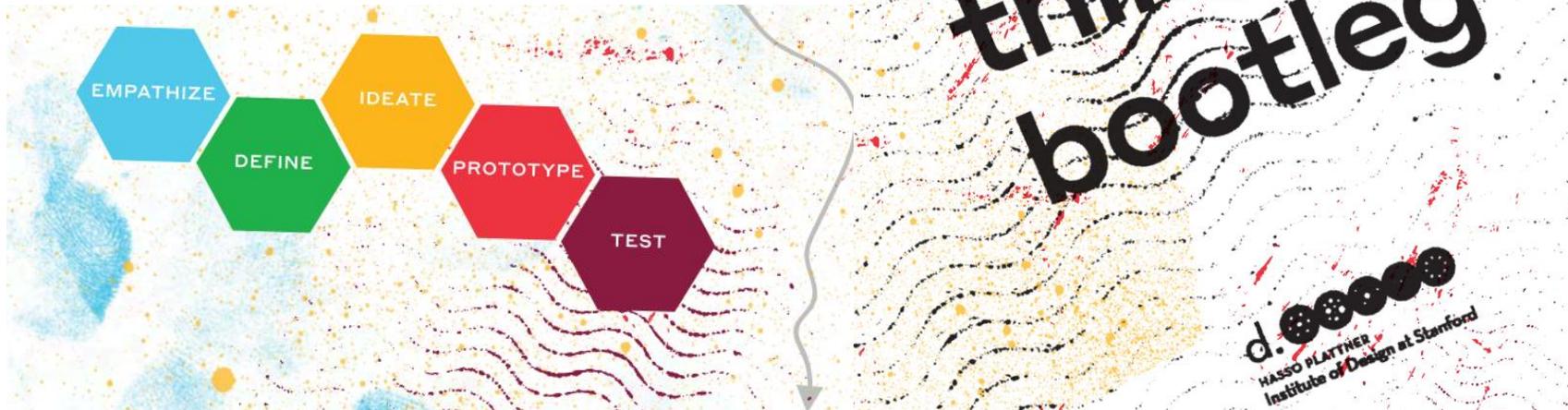
Garantire un impatto positivo sui gruppi esclusi attraverso la diffusione dell'innovazione

Unità 2.3 Metodi e tecniche per il pensiero progettuale

Tecniche per il Design Thinking

Vari metodi e tecniche possono essere applicati in diverse fasi del processo di pensiero progettuale.

Le tecniche qui presentate sono tratte dal **Bootcamp Bootleg** di d.school, un kit di strumenti open source volto a facilitare la pratica del pensiero progettuale.



WHAT (what are they doing in the photo?)	HOW (how are they doing it?)	WHY (why are they doing it this way? Take a guess!)
-little girl picking root vegetables	-she's smiling, even though it looks bigger than her, it looks fun	-somehow it's been made into a game...gardening is fun...getting messy is fun to her?



Tecniche per identificare i bisogni

INTERVISTA PER L'APATIA

Questa tecnica consente di comprendere i pensieri, le emozioni e le motivazioni di una persona, al fine di determinare come innovare per loro. Attraverso la comprensione delle decisioni e delle azioni intraprese da un individuo, è possibile identificare le loro esigenze e personalizzare i progetti per soddisfarle.

Suggerimenti per l'attuazione:

- Fare un elenco di domande e definire la struttura di un colloquio
- Prevedere ulteriori domande "PERCHÉ" e "COME SI SENTI"
- Incoraggiare gli intervistati a raccontare storie

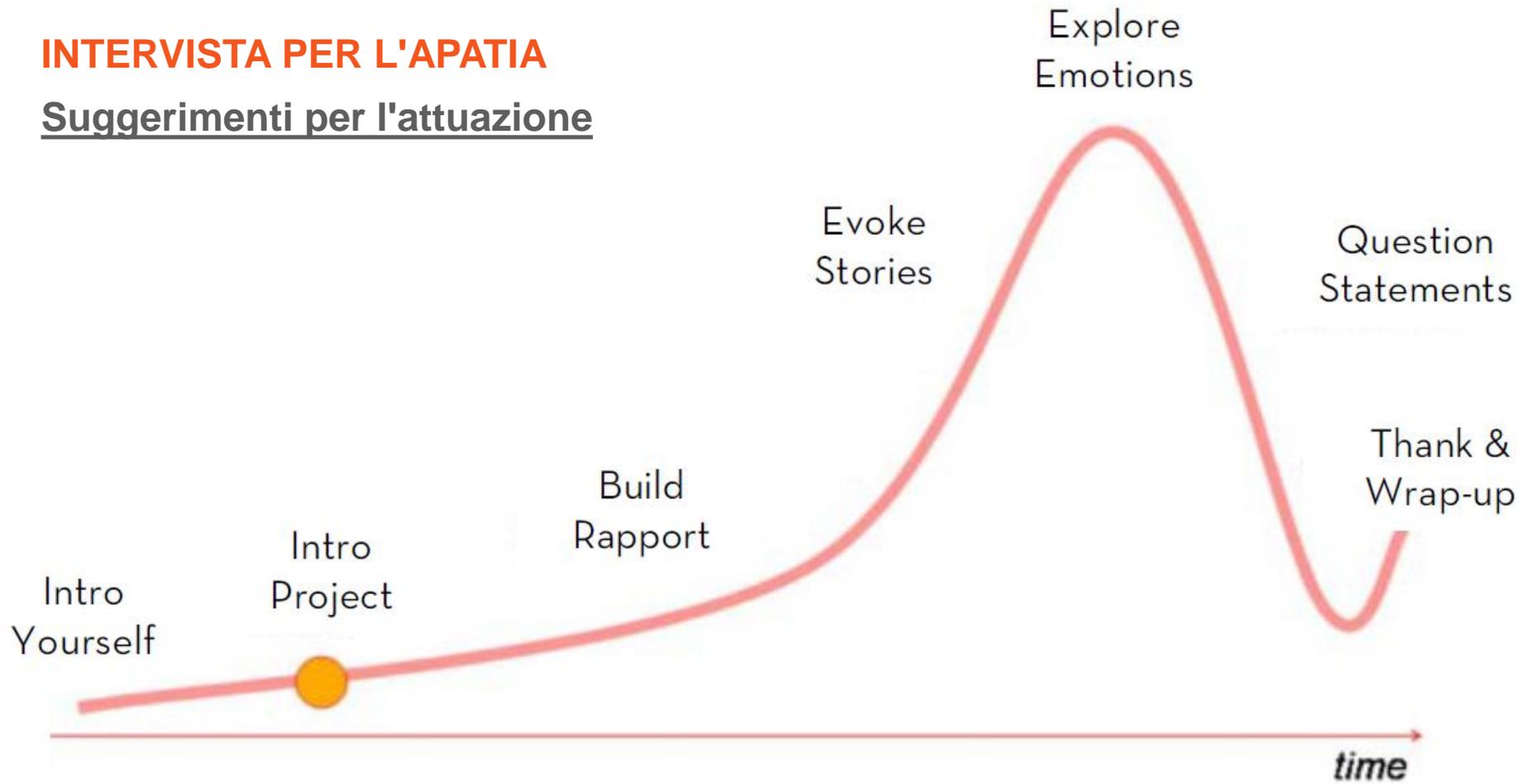


Patrick Beaudouin



INTERVISTA PER L'APATIA

Suggerimenti per l'attuazione



Tecniche per la definizione di un problema

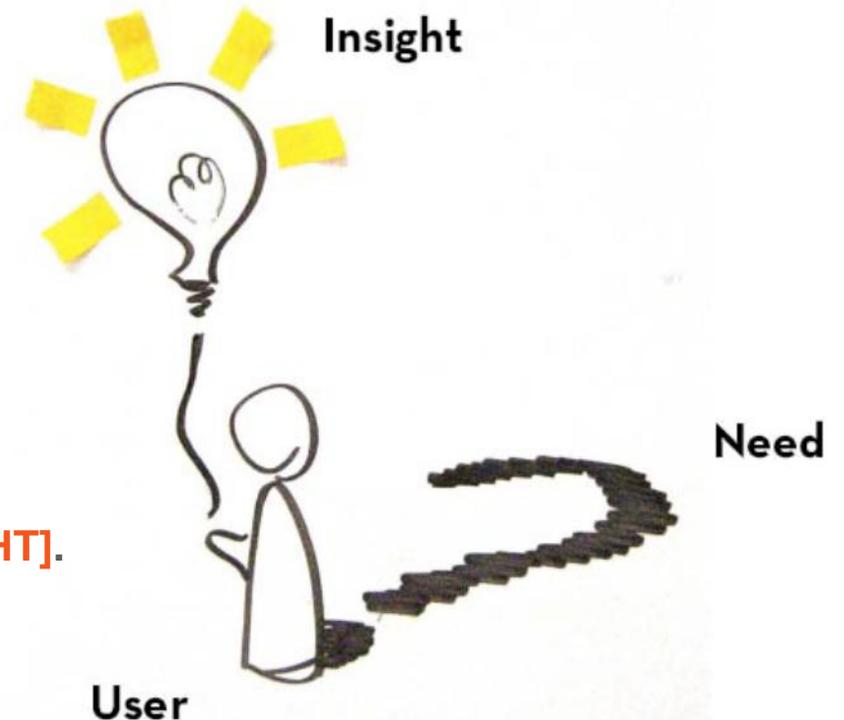
PUNTO DI VISTA MADLIB

Questa tecnica aiuta a sviluppare una dichiarazione di problema attuabile. Un POV ben definito consente un'ideazione mirata attraverso la formulazione di domande How-Might-We (HMW) derivate da esso. POV racchiude la tua visione progettuale.



Suggerimenti per l'attuazione:

- Usa questo modello:
[USER] ha bisogno di [USER'S NEED] perché [SURPRISING INSIGHT].
- Esperimento con varie combinazioni di variabili
- Esprimere i bisogni come verbi
- Assicurarsi che l'intuizione rappresenti una dichiarazione di problema sintetizzata che favorisca la progettazione di una soluzione



PUNTO DI VISTA MADLIB: esempio



[USER] ha bisogno di [USER'S NEED] perché [SURPRISING INSIGHT]

Un'adolescente ha bisogno di cibo più nutriente perché le vitamine sono vitali per una buona salute.



Un'adolescente che vive l'isolamento sociale richiede un senso di accettazione sociale mentre consuma cibo sano, poiché nella sua comunità i rischi sociali superano i rischi per la salute.

Fatto, non
accattivante

Più intrigante e
perseguitabile

Tecniche per la definizione di un problema

PUNTO DI VISUALIZZAZIONE VOGLIA AD

Questa tecnica è correlata al POV MADLIB. Aiuta a comunicare efficacemente il bisogno sintetizzato-ricerca in modo coinvolgente. Questo formato mette in evidenza un particolare utente e le sue caratteristiche principali.



Suggerimenti per l'attuazione:

- Incorpora il tuo utente, le sue esigenze e le tue informazioni in un formato Want Ad.
- Esperimento con questa struttura

Caratterizzazione descrittiva di un utente + "cerca" un metodo ambiguo per soddisfare un bisogno implicito, + sapore aggiuntivo per catturare i risultati.



POINT-OF-VIEW Vuoi annuncio: esempio



Caratterizzazione descrittiva di un utente + "cerca" un metodo ambiguo per soddisfare un bisogno implicito, + sapore aggiuntivo per catturare i risultati.

Esempio: Il buongustaio avventuroso cerca una vivace comunità culinaria, appassionata di pratiche alimentari sostenibili. I compagni dovrebbero essere disposti a scambiare ricette, partecipare a festival gastronomici e discutere i meriti dell'agricoltura biologica rispetto a quella convenzionale. Un amore per le cene spontanee e le avventure culinarie a tarda notte è d'obbligo!



Lista di controllo per la lettura critica: domande di supporto & suggerimenti



Qual è il punto?

- In che modo il tuo team struttura il suo POV?
- È centrata sull'utente, guidata dalle esigenze e supportata da approfondimenti?

Chi l'ha detto?

- La tua posizione è in linea con le conclusioni degli utenti?
- Si tratta di una versione condensata dei risultati applicabile al di là di un'unica intervista?

Cosa c'è di nuovo?

- Hai presentato le tue scoperte in modo innovativo? Sono collocati all'interno di un contesto utente?
- Se il POV manca di novità, considerare di perfezionarlo in modo più specifico.

Chi se ne frega?

- Il tuo team dovrebbe sentirsi entusiasta di questo POV!
- Vale la pena fare questo sforzo? In caso contrario, esplora il perché.
- Riformulare o riformulare fino a quando non è corretto.

Tecniche per Generare & Selezione di idee

Domande "COME POSSIAMO"

Questa tecnica funge da catalizzatore per le sessioni di brainstorming, derivanti dalla tua dichiarazione POV. 

HOW MIGHT WE...?



Suggerimenti per l'attuazione:

- Inizia utilizzando il tuo POV, approfondimenti o dichiarazione di problema per formulare domande concise e fruibili.
- È utile fare brainstorming su queste domande prima di tuffarsi nel brainstorming delle soluzioni.
- Vedere la diapositiva successiva per un esempio.



Come potremmo...: esempio



Sfida: Migliora l'esperienza a terra nel vicino aeroporto internazionale.

POV: Harried madre di tre, correndo attraverso l'aeroporto solo per aspettare ore al cancello, ha bisogno di intrattenere i suoi bambini giocosi perché "noiosi mocciosi" irritare solo i compagni di viaggio già frustrati.

Amp up the good: HMW use the kids' energy to entertain fellow passenger?

Remove the bad: HMW separate the kids from fellow passengers?

Explore the opposite: HMW make the wait the most exciting part of the trip?

Question an assumption: HMW entirely remove the wait time at the airport?

Go after adjectives: HMW we make the rush refreshing instead of harrying?

ID unexpected resources: HMW leverage free time of fellow passengers to share the load?

Create an analogy from need or context: HMW make the airport like a spa? Like a playground?

Play against the challenge: HMW make the airport a place that kids want to go?

Change a status quo: HMW make playful, loud kids less annoying?

Break POV into pieces: HMW entertain kids? HMW slow a mom down? HMW mollify delayed passengers?

Tecniche per generare idee

BRAINSTORMING

Brainstorming mira a sfruttare il pensiero collettivo del gruppo, impegnandosi l'uno con l'altro, ascoltando e costruendo su altre idee. Condurre un brainstorming crea un segmento distinto di tempo in cui si **alza intenzionalmente la parte generativa del cervello** e **si abbassa la parte valutativa**. Il brainstorming può essere utilizzato durante tutto il processo di progettazione: pianificare il lavoro di empatia, valutare prodotti e servizi e trovare soluzioni progettuali.

Suggerimenti per l'attuazione:



- **Tempistica:** 15-20 min
- **Ambiente nt:** comodo, con un sacco di spazio verticale per scrivere o attaccare post-it note
- **Processo:** Scrivi qualsiasi idea, senza giudicare.
- **Agevolazione:** stabilire norme; se il processo rallenta, apportare alcune modifiche, ad esempio aggiungere vincoli che potrebbero suscitare idee (ad esempio "Come si progetta con la tecnologia di 50 anni fa")



One Conversation at a Time

Go for Quantity

Headline!

Build on the Ideas of Others

Encourage wild ideas

Be Visual

Stay on Topic

**Defer Judgement -
NO Blocking**

Tecniche per generare idee

BODYSTORMING

Bodystorming integra il lavoro di empatia, ideazione e prototipazione sperimentando fisicamente situazioni per innescare nuove idee. Questo metodo prevede la creazione di esperienze immersive e la loro sperimentazione fisica, anche alterando l'ambiente durante la generazione di idee.

Suggerimenti per l'attuazione:



- **Ottenere fisico!**
- Immergiti nella loro esperienza

Ad esempio, la progettazione per gli anziani?

Simula la loro prospettiva spalmando la vaselina sui tuoi occhiali. Muoviti e immergiti in ambienti fisici pertinenti per generare nuove idee.





Tecniche per la selezione delle idee

SLEZIONE BRAINSTORM

La selezione delle idee è una via da seguire per la prototipazione, vale a dire la scelta delle idee più promettenti che saranno portate alla fase successiva del processo di progettazione.

Metodi di selezione:

Votazione post-it – Ogni membro del team ottiene tre voti. I post-it con il maggior numero di marchi vengono selezionati.

Quattro categorie – Eleggere una o due idee all'interno di ciascuna categoria: la scelta razionale, la più probabile per deliziare, il tesoro, e il colpo lungo.

Bingo – Scegli una o due idee che ispirino un prototipo fisico, un prototipo digitale e un prototipo di esperienza.

Passare alla prototipazione: se un'idea sembra inutile da testare, chiediti cosa ti ha attratto, quindi testala **integrarlo o integrarlo in una nuova soluzione.**



Tecniche per Prototipazione & Testing

PROTOTIPO DA PROVARE

La prototipazione prevede la creazione iterativa di modelli approssimativi della soluzione progettuale, al fine di esaminare vari aspetti del progetto. Il test degli utenti è fondamentale per questo processo, in quanto fornisce preziose informazioni da esperienze e reazioni di prima mano.

Suggerimenti per l'attuazione:

(ad es. identificare la variabile che si sta testando (ad es. caratteristiche specifiche della soluzione).

- Creare prototipi separati per diverse variabili.

Costruisci un prototipo con qualsiasi materiale disponibile (carta, nastro adesivo o oggetti trovati).

- Non essere troppo attaccato a un singolo prototipo, passare rapidamente a nuove iterazioni.



Prototipo da testare: suggerimenti per l'attuazione (cont.)

Considera le intuizioni chiave che miri a ottenere dai tuoi prototipi.

Tieni a mente l'utente e anticipa il comportamento dell'utente per guidare il tuo design.

- Elicitare le reazioni degli utenti sul modello grezzo attraverso le esperienze.

Concentrati sugli aspetti di raffinazione cruciali per i tuoi obiettivi di test.

- Considerare il contesto di test per garantire un feedback significativo.



Tecniche per Prototipazione & Testing

GRIGLIA FEEDBACK CAPTURE

Una griglia di feedback viene utilizzata per acquisire in modo efficiente il feedback degli utenti sul prototipo.



Suggerimenti per l'attuazione:

- Dividi una pagina o una lavagna in 4 quadranti.
- Etichettare i quadranti come in questa immagine e finalato ogni quadrante con un feedback pertinente.

Mirare a fornire input in ciascun quadrante, concentrandosi in particolare sui "mi piace" e sui "desideri" nei due quadranti superiori.



Unità 2.4 Studio di caso

Soluzioni energetiche per la nuova generazione: Design Thinking di Innogy



1. Cosa fare tu pensi sono stati i fattori di successo dell'eCarSharing di Innogy?

2. Quali pensi siano state le potenziali strozzature in questo progetto?



Workshop di Design Thinking a Innogy

**INNOHUB
VATION**
by innogy



Grazie!



www.innosocial.eu



[@InnoSocialfb](https://www.facebook.com/InnoSocialfb)





Questo documento può essere copiato, riprodotto o modificato secondo le regole di cui sopra. Inoltre, un riconoscimento degli autori del documento e tutte le parti applicabili dell'avviso di copyright devono essere chiaramente referenziate.

Tutti i diritti riservati. © Diritto d'autore 2023 InnoSocial

www.innosocial.eu