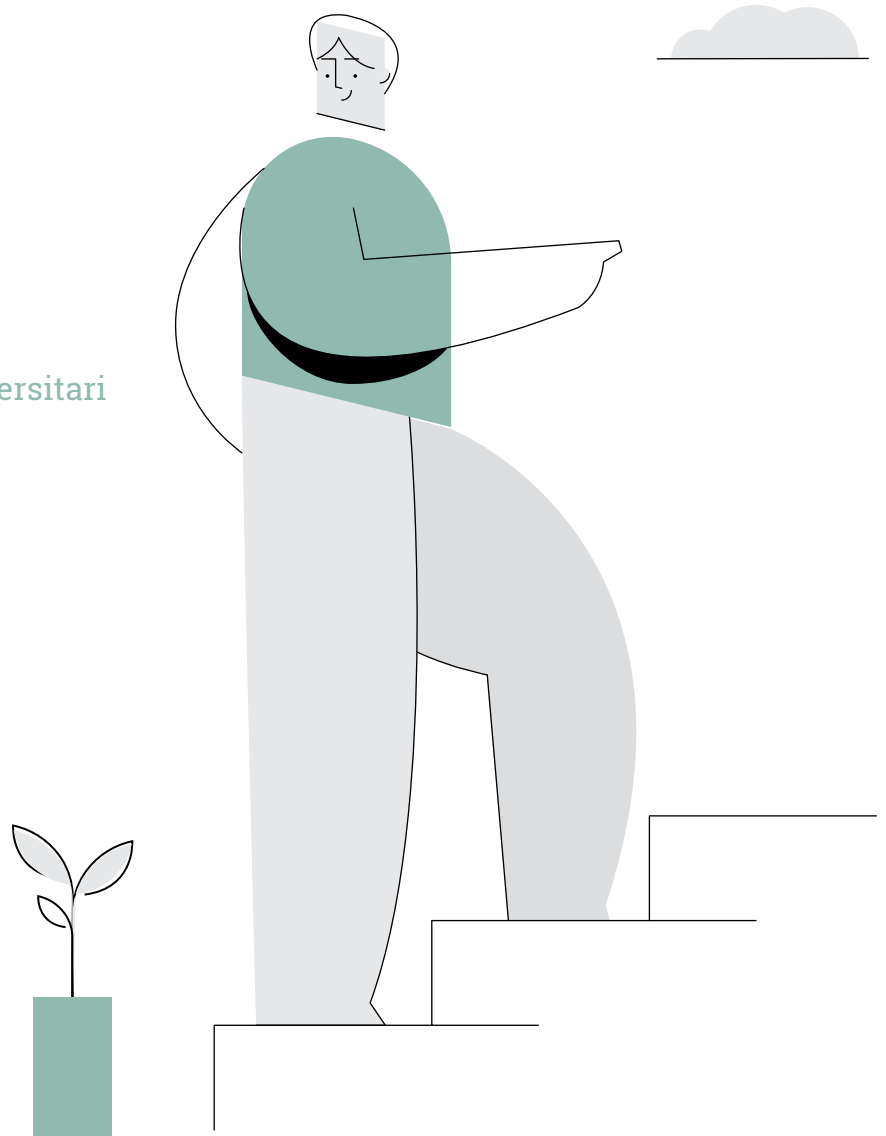


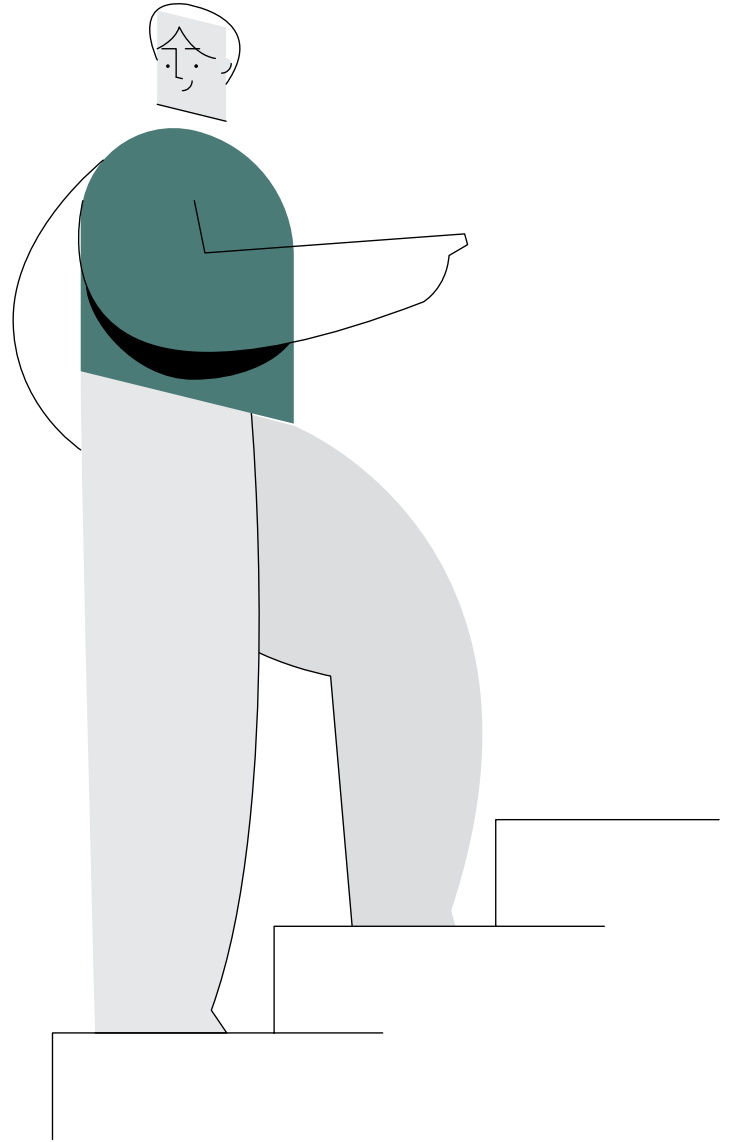
OFF TRACK

Servizio di orientamento per gli studenti universitari
fuori corso con gli strumenti e i metodi del
Service Design Thinking

Corso di Laurea Magistrale in Advanced Design | a.a.2019/2020
Dipartimento di Architettura
Alma Mater Studiorum Università di Bologna
Relatore: Vincenzo Di Maria
Candidata: Lucia Monti | 0000903860



OFF TRACK





A Oliver

Indice

Abstract	10
-----------------------	----

01

INTRODUZIONE

Definizione del problema: gli studenti fuori corso	14
Obiettivi e benefici del progetto	16
Processo progettuale	17

02

RICERCA

Ricerca indiretta	22
--------------------------------	----

Design Thinking

Introduzione: breve storia della sua nascita e diffusione	24
Caratteristiche del Design Thinking	27
Il modello 3 I di IDEO	29
Le 5 fasi della d. school	30
Il Double Diamond	31

Service Design

Dai primi approcci agli strumenti odierni	32
Alcuni Service Design tools	34

Life Design

Introduzione: un approccio innovativo alla vita	38
Design Your Life Burnett e Evans	40
Design for Strengths John K. Coyle	44

Business Model You

Business model canvas	46
Business Model You: gli step	48

Mindfulness

Introduzione	52
Meredith James Design Thinking e Mindfulness per risolvere i conflitti personali in momenti collettivi	53
Otto Scharmer Theory U	54
Bettina Lemke Ikigai	56

Sintesi

58

Ricerca diretta	60	User research	78
Interviste a esperti		Questionario	
Dr. Enrico Gamba	62	Risultati	80
IF Life Design studio	63		
Julika Lomas Pixel Story Studio	64	Colloqui	
Sintesi	66	Struttura	85
		Alex, il regista	88
		Anna e Margherita, le ballerine	89
		Lino, l'ingegnere	90
		Caterina, la musicista	91
		Luca, l'economista	92
		Sara, la soccorritrice	93
		Fabio, il designer	94
		Francesca, la cantante	95
		Sintesi della ricerca	
		Value Network Map	102
		Raggruppamento utenti	103
		Journey map: standard / fuori corso	104
		Insight e domande di ricerca	106
03			
PROGETTO			
Target: studenti fuori corso			
Contesto	70		
Le conseguenze	72		
La situazione americana	73		
Stato dell'arte: buone pratiche			
Università di Genova	74		
Università di Torino	75		
Intùiti	76		

Stakeholder map	116	Virtuale	154
Recap	118		
Concept generation	120	User test	156
Brainstorming	122	Preparazione e struttura	158
Design principle	126	Takeaway	164
Concept	128		
Sviluppo progettuale	132	Strumenti operativi	166
Off Track	134	Service blueprint	168
User persona	136	Service KPI	170
User Journey	138	Service roadmap	171
Service Map	142	Business model canvas	172
Canali di comunicazione	144		
		04	
Il Workshop		CONCLUSIONI	
Le attività	148	Sintesi	176
In presenza	150	Bibliografia	178
		Ringraziamenti	182

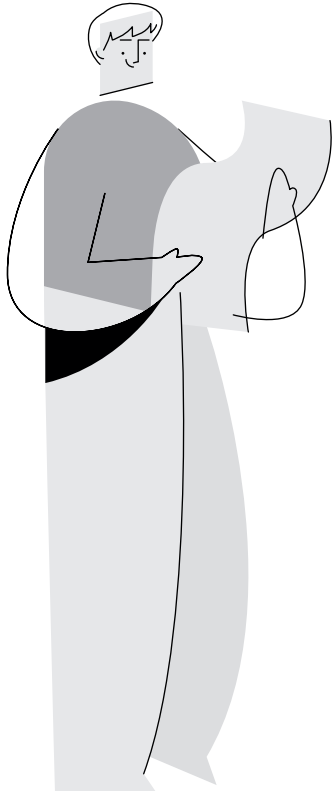
Abstract

Secondo un'indagine condotta da Almalaurea nel 2019 su un campione di 75 atenei italiani e più di 290 mila laureati, solo il 55,7% comprende "laureati in corso". Come motivi principali di questi ritardi, vi sono difficoltà legate agli impegni lavorativi, indecisioni sul futuro, disinteresse per il corso scelto e altri fattori riguardanti la sfera emotiva e personale.

Presso l'Università di Stanford esiste un corso chiamato "Design Your Life", nato per aiutare gli studenti nella scelta della loro carriera. Il metodo presentato mette in pratica gli strumenti progettuali del **Service Design Thinking** per progettare la vita che si desidera. Questo approccio prende il nome di **Life Design**, un modello che nasce intorno ai primi anni 2000 dall'esigenza di adattarsi alla rapida trasformazione cui le persone che vivono nel XXI secolo vanno incontro.

Un altro concept nato con un intento simile è il Business Model You, uno strumento innovativo che si ispira al mondo del management per creare un modello di business su se stessi e per chiedersi "chi sono e qual è il mio scopo?".

Con questa tesi si intende approfondire i concetti di Life Design e Business Model You, integrandoli con altre discipline dedicate alla conoscenza del sé, dimostrando la versatilità che il processo e gli strumenti del Service Design Thinking possono avere in ambiti non affini alla progettazione. Il caso di interesse è quello degli **studenti universitari fuori corso**. Si intende studiare i motivi che portano alcuni studenti a bloccarsi nel loro percorso di studi e a entrare in un loop di frustrazione, mappando la loro esperienza accademica e individuando il punto di criticità. Lo scopo del progetto è quello di fornire strumenti concreti e un'esperienza alternativa di orientamento agli studenti incerti, che non sono pienamente coscienti della loro situazione e che hanno bisogno di "riprogettare" il proprio percorso.



Introduzione

Definizione del problema: gli studenti fuori corso

Quando uno studente universitario è fuori corso significa che è svogliato.

Reframe: quando uno studente universitario è fuori corso significa che qualcosa gli impedisce di studiare serenamente

La prima frase può essere definita come una **dysfunctional belief**, cioè una convinzione limitante. In questo caso consiste in un pregiudizio nei confronti degli studenti che non sono in pari con gli studi. Il reframe sottolinea come la condizione dello studente fuori corso possa provenire da un malessere interiore e da problemi che variano da persona a persona, causati da diversi fattori.

Non sempre tali conflitti personali sono chiari ed espliciti a coloro che li attraversano, e capita che il destino dei ragazzi fuori corso sia quello di rallentare gli studi o addirittura di abbandonarli completamente, rimanendo in una situazione intermedia. In entrambi i casi ciò che accade è che i ragazzi non risolvono il problema, ma lo rimandano ad un altro momento. Questo atteggiamento procrastinatore consuma tempo ed energie e porta ad uno stato di ansia e percezione di fallimento generando una reazione a catena di frustrazione.

Secondo i dati raccolti nel rapporto “Profilo dei laureati 2018” di AlmaLaurea (dato disponibile più recente) gli studenti universitari che si laureano in ritardo, in relazione alla durata ordinaria del corso di studi, sono il 30,5%.

Le facoltà che più accumulano studenti fuori corso sono quelle giuridiche, seguite dalle professioni sanitarie. Uno dei motivi principali riguarda la concomitanza con impegni lavorativi ma le cause variano da persona a persona e oscillano tra conflitti personali, motivi di famiglia, stress causato da fattori esterni e depressione.

La situazione risulta problematica dal punto di vista emotivo ma anche economico: una grossa spesa si accumula sulle spalle dello studente o della famiglia, ma anche dello Stato. Secondo un articolo non molto recente pubblicato dal giornale Repubblica nel 2012¹, per ogni anno in cui

Dysfunctional belief



Sono credenze che, bloccandoci, ci impediscono di avanzare in un percorso di formazione e crescita. Sono definite dai professori Burnett ed Evans nel loro libro Design Your Life, di cui si parlerà nella tesi.

restano all'università gli studenti fuori corso "gravano sulla collettività per 7241 euro a testa", e, moltiplicando questo dato per il numero di studenti in ritardo sulla laurea, si ottiene la cifra di "4,4 miliardi di euro *bruciati* per il prolungamento della carriera universitaria". Sebbene i dati siano esagerati volutamente dal tono polemico dell'articolo in questione, in qualità di denuncia alla pigrizia, e sebbene non vengano presi in considerazione fattori determinanti, quali il fatto che gli studenti fuori corso non abbiano accesso a limitazioni e borse di studio e dunque paghino rette superiori alla norma, oppure il fatto che questi stessi studenti usufruiscano di servizi come la mensa scolastica finanziando l'Università, la spesa a carico dello Stato sembra comunque piuttosto elevata.

Tuttavia, ad oggi, escludendo alcuni sportelli di counselling, non esistono servizi erogati dall'Università che supportino gli studenti fuori corso.

In questa tesi vengono individuate le principali motivazioni che portano gli studenti a ritardare gli studi, o ad abbandonarli, e vengono inoltre delineati i diversi profili che caratterizzano questi studenti. A seconda dello scenario cui appartengono, alcuni ragazzi sono stati in grado di adottare una *coping strategy* che gli ha permesso di sopportare la fatica (o anche vincerla) e di concludere il loro percorso. Altri hanno abbandonato il proprio corso di studi e scelto una strada più consona ai loro obiettivi, superando le loro paure. Altri ancora, invece, si trovano nel pieno dell'indecisione, e sono attualmente in una situazione di stallo.

nota 1:
https://www.repubblica.it/scuola/2012/01/29/news/sfigati_bamboccioni-28980239/

Obiettivi e benefici del progetto

Il progetto ha un duplice obiettivo.

Da una parte, con questa tesi si intende dimostrare **come il processo progettuale e gli strumenti del Service Design Thinking possano trovare applicazione anche in ambiti che non appartengono al mondo del Design**. Per questo sono stati approfonditi alcuni modelli di pensiero tra cui il Design Your Life della Stanford Design School e il Business Model You di Tim Clark. Sono state prese in considerazione anche discipline appartenenti al mondo orientale, come la Mindfulness, uno strumento che nel XXI secolo sta facendo la differenza nelle difficoltà quotidiane e nella conoscenza di se stessi.

Dall'altra parte, l'obiettivo del progetto è riassumere e rivisitare questi approcci in un unico modello, dedicato **agli studenti universitari fuori corso, per generare un servizio a supporto di questa condizione e a sostegno del sistema universitario**.

Lo scopo non è quello di fornire un nuovo metodo di studio, quanto quello di fornire una nuova esperienza e gli strumenti necessari per acquisire consapevolezza permettendo agli studenti di applicare il pensiero creativo e rafforzare la loro capacità di decision making, al fine di trovare la soluzione ideale al proprio percorso. Il progetto si propone come antidoto contro l'indecisione e l'esitazione. Sono state prese in considerazione le varie esperienze in maniera individuale ed è stata progettata una strategia adatta a valorizzare questa disparità.

Il servizio progettato può essere adattato a qualunque sistema scolastico, con il beneficio di aiutare gli studenti in dubbio sul proprio percorso e di rendere l'Università un vero e proprio supporto attivo a questa situazione. Il progetto auspica di accelerare la carriera universitaria e accompagnare gli studenti in difficoltà alla laurea.

Inoltre, la soluzione proposta è stata progettata per essere svolta in presenza ma testata e prototipata in digitale. Ciò ha permesso di curare entrambe le modalità, per proporre due alternative valide a seconda del contesto e delle necessità.

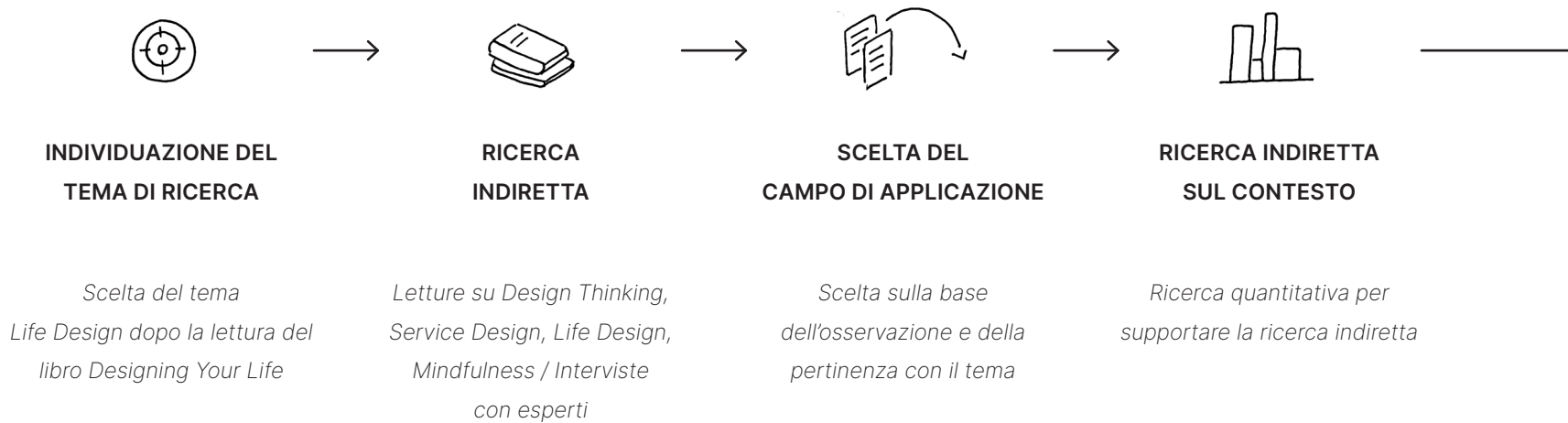
Processo progettuale

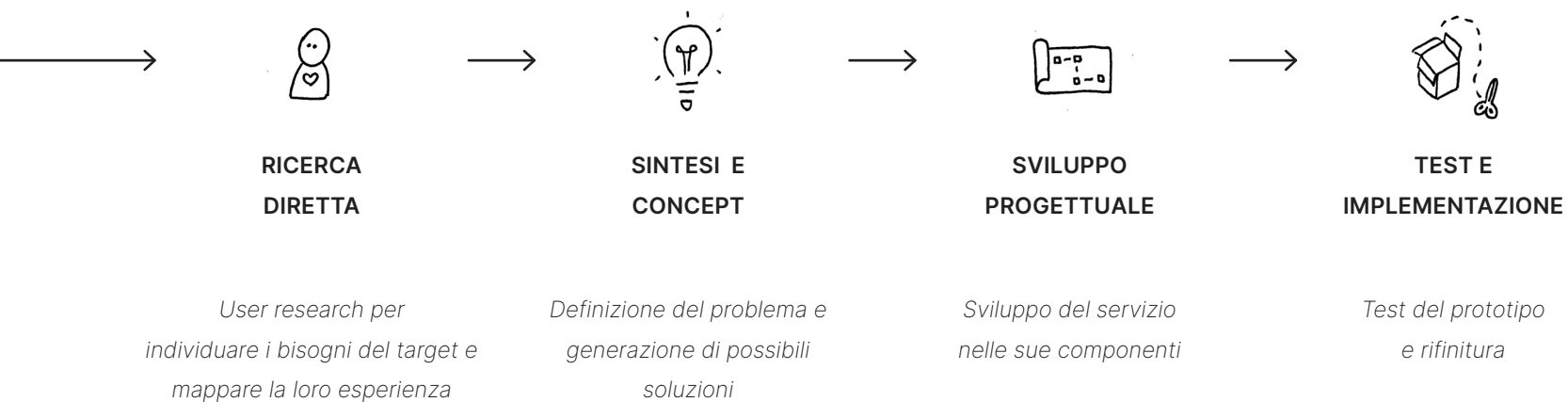
La tesi si presenta come una matrioska: **il Design Thinking ne è sia il mezzo che il contenuto.**

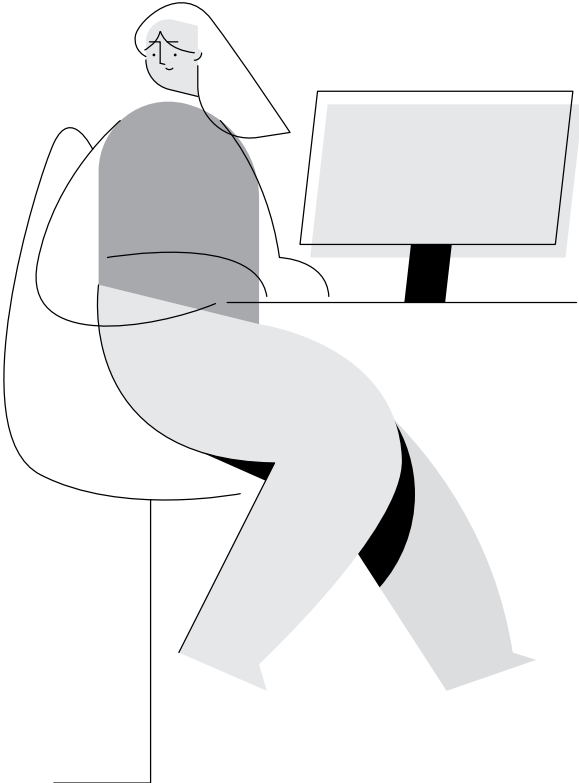
Sono state seguite le fasi canoniche della progettazione, a partire dalla ricerca indiretta fino alla prototipazione. La fase di ricerca desk è stata dedicata allo studio e all'approfondimento dei più grandi libri sul tema del Life Design, oltre che diversi manuali di Design Thinking e Service Design. A questi vanno aggiunti alcuni libri sulla coscienza creativa e sulla mindfulness. Sono stati inoltre interpellati alcuni esperti del settore, tra designer e psicoterapeuti. La fase di esplorazione ha portato anche ad approfondire un approccio inedito, quello della Design Therapy. Sono stati seguiti alcuni workshop in merito a questo argomento, e si è instaurata una relazione di confronto e scambio costante con i promotori.

Successivamente sono stati riassunti tutti i dati più rilevanti circa la condizione odierna degli studenti fuori corso, le cause e le conseguenze, come base e preparazione alla ricerca diretta, che ha visto come protagonisti nove studenti, tra cui fuori corso ed ex fuori corso.

La ricerca diretta ha portato alla generazione di alcune idee, dalle quali è stato selezionato il concept. Lo sviluppo progettuale ha previsto poi una serie di mappe e visualizzazioni del servizio. Infine, un prototipo reale e un test con gli utenti hanno permesso di validare la proposta, attuare le modifiche necessarie e concludere con la realizzazione di strumenti operativi.

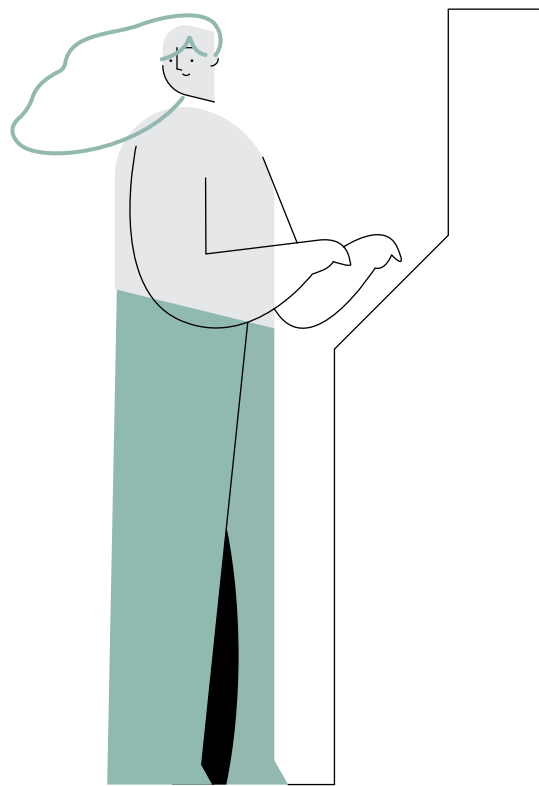






Ricerca

In che modo il Service Design Thinking è sfruttato in ambiti che non appartengono al mondo progettuale?



Ricerca indiretta

Design Thinking

Breve storia della sua nascita e diffusione

In una frase, Design Thinking significa letteralmente **pensare come un designer.**

È quindi il meccanismo di pensiero con cui i designer risolvono problemi complessi (i cosiddetti *wicked problems*).

Nonostante le potenzialità di questo innovativo approccio siano tante e non del tutto esplorate, il Design Thinking affonda le sue radici già negli anni '60.



Design squiggle di Damien Newman

“When we use the term “design” alone, most people ask what we think about their curtains or where we bought our glasses. But a “design thinking” approach means more than just paying attention to aesthetics or developing physical products. Design thinking is a methodology”

Tom e David Kelley

Wicked problem



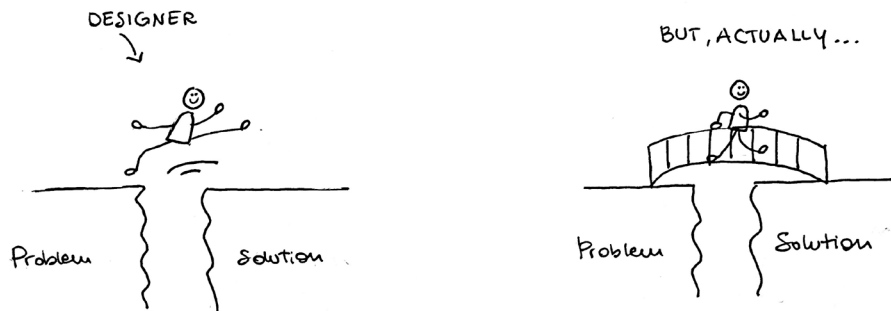
Termine coniato dal designer Horst Rittel per indicare problemi unici, di natura ambigua, che vengono definiti complessi (diverso da complicati), perchè fatti di diverse componenti interconnesse tra loro in maniera molto difficile e che proprio per questa loro dinamicità non hanno un'unica soluzione. Sono i problemi preferiti dai designer.

1960s - 1980s

Il termine “Design Thinking” viene coniato da Herbert A. Simon alla fine degli anni '60, con l'intento di identificare e definire un concetto olistico. Durante il pieno successo del tradizionale Industrial Design della prima metà del XX secolo, l'attenzione della disciplina si comincia a spostare dall'iniziale ricerca stilistica del prodotto essenzialmente funzionale, alla ricerca di nuove opportunità che mirino a trattare con problemi più ampi. È così che si va focalizzando sempre più sul modo di progettare oltre che sull'oggetto in sé. In un suo noto libro *Design for the Real World* (1971) Victor Papanek accusava i designer a lui contemporanei di “ideare bigiotteria” laddove erano necessarie le loro responsabilità sociali e morali per creare progetti che soddisfassero i bisogni fondamentali dell'umanità e risolvessero la crisi ambientale. Da questo momento in poi inizia una fase più riflessiva del design, fatta di ragionamenti basati sul processo e sullo scopo della progettazione.

1980s - 2000s

Se Simon e Papanek hanno segnato con le loro teorie, la nascita del Design Thinking come oggi lo conosciamo, tra i personaggi che caratterizzano una seconda fase di questa evoluzione vi sono Nigel Cross, Richard Buchanan e Donald Schon. Nigel sosteneva che il Design poteva essere considerato una disciplina indipendente dalle altre, esaltandone l'unicità. Anziché scienza, Nigel lo definisce come “arte misteriosa e ineffabile” (Cross, 2019). Inizia a delinearci la consapevolezza che il designer non è il genio a cui giunge l'illuminazione creativa per risolvere problemi (da qui il concetto di balzo creativo e ponte creativo). In un articolo intitolato *Wicked Problems in Design Thinking* nel 1992, Buchanan descrive il pensiero progettuale come un'arte liberale che utilizza il pensiero per risolvere problemi complessi. Si deduce, dunque, che il Design non si possa definire né come arte né come scienza, ma come una disciplina a sé.



Raffigurazione del balzo creativo e del ponte creativo. L'atteggiamento del designer non è quello di saltare un fosso per raggiungere l'altra sponda, ma di costruire un ponte che faciliti il passaggio.

Infine, anche Schon tenta di isolare il design come disciplina a sé stante e non ricondurlo necessariamente a una scienza perchè esso venga preso sul serio. Schön credeva nel preservare l'aspetto misterioso e intuitivo del Design, altra ragione per la quale egli si focalizzava semplicemente sull'inquadrare il problema e non esaminare esattamente come risolverlo. A livello accademico si riscontra la tendenza di molti studiosi a concentrarsi sull'aspetto cognitivo del Design: cosa significa essere creativi, quanto conti l'intuizione e quanto personale sia il processo. A questo proposito nasce nei primi anni 90 la prima azienda di Design che rende pubblici i propri processi: IDEO. Fondata dai fratelli Kelley, è tutt'oggi l'azienda di Design più importante al mondo. Dalle menti di Tom e David Kelley nel 2013 nascerà un libro che sottolinea il ca-

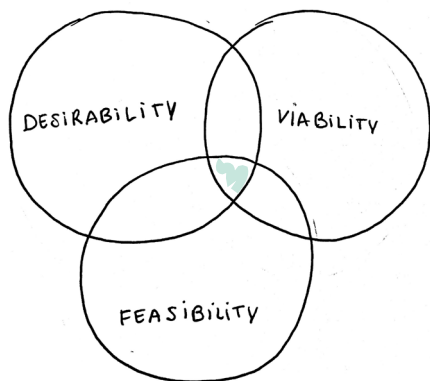
rattere universalmente accessibile della progettazione creativa, chiamato *Creative Confidence*. La confidenza creativa consiste nella consapevolezza che in ognuno di noi esiste un pensiero creativo che può portare valore all'innovazione. L'importante, come dice Tom Kelley (2013), è decidere di poter essere creativo, questa capacità poi emergerà in un modo o in un altro.

Il Design Thinking diventa un approccio universale, di cui ogni organizzazione può beneficiare; non è più quindi un ingrediente segreto conosciuto solo dai designer, ma inizia ad avere un ruolo essenziale in ambiti come quello della Business Innovation. La missione del Design Thinking, come spiega Tim Brown (2018) è quella di tradurre le osservazioni in insights, e questi ultimi in prodotti e servizi che migliorino la qualità della vita.

Caratteristiche del Design Thinking

Tradizionalmente, il Design Thinking si basa sulla capacità del progettista di considerare contemporaneamente:

- i bisogni più latenti delle persone (*desiderability*)
- le disponibilità materiali e le risorse tecniche (*feasibility*)
- le disponibilità economiche, i limiti in termini di business (*viability*)



L'intersezione di questi tre fattori è la chiave per un progetto di successo.

Altro aspetto che è importante citare è quale sia il mezzo preferito dal designer per pensare. La risposta è la visualizzazione. Capacità del designer è infatti riuscire a “saltellare” continuamente dall'astratto al concreto e viceversa, per questo nel processo progettuale gioca un ruolo fondamentale il prototipo.

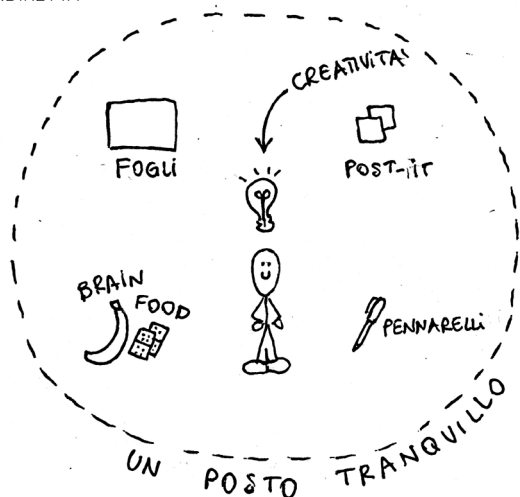
Il primo a valorizzare questa pratica è proprio Herbert Simon, il quale sosteneva che il nostro cervello, così come il computer che l'uo-

mo ha progettato, ha dei limiti; dunque quello che possiamo fare quando progettiamo è “soddisfare”, perchè né i computer né i nostri cervelli possono comprendere la complessità dell'ambiente esterno.

Se prototipare significa simulare la realtà, anche il disegno ne è una forma, poiché aiuta a trasferire il pensiero su carta e a renderlo tangibile. In questo modo si può valutare quanto il proprio progetto risponda al bisogno dell'utente. Questo approccio si definisce *human centred*, ed è stato elaborato dal designer Donald Norman. Esso si esprime nella maniera collaborativa con cui i progettisti lavorano durante i processi di co-creazione partecipativa. Non si tratta quindi di una progettazione *per* gli utenti, ma *con* gli utenti, dove la fase finale del processo di prototipazione e dello user test rappresenta un momento prezioso non solo per testare l'usabilità di un prodotto ma anche per verificare l'interesse e i bisogni dell'utente.

“Design has become too important to be left to designers”

Tim Brown



Gli strumenti del designer

Oggi il Design Thinking è un approccio molto diffuso. Diverse università nel mondo possiedono un corso di insegnamento di questa disciplina, ed esistono anche diverse iniziative internazionali che coinvolgono studenti nel mondo dell'innovazione e del business adottando strumenti del Design Thinking (ad esempio **SUGAR** o **ME310**).

SUGAR



Fondato nel 2011, Sugar è un network globale che coinvolge università, studenti e aziende di tutto il mondo insegnando ai giovani un approccio user centred.

ME310



Alla Stanford University dal 2004 il Design Thinking viene insegnato anche in un corso di Ingegneria Meccanica, dove team di studenti collaborano con università straniere alla realizzazione di soluzioni innovative.

Alcuni famosi modelli di processi di Design Thinking

Il modello 3 I di IDEO

Questo modello è stato sviluppato da IDEO nel 2001 nel contesto di innovazione per scopi sociali, secondo l'approccio espresso da Tim Brown e Jocelyn Watt. Questi ultimi insistono nell'evidenziare che il Design Thinking è un processo rivolto ad aiutare gli umani, ed esso stesso è profondamente umano. Gli step di questo percorso vengono definiti spazi; ciò per sottolineare la sua spazialità più che la sua temporalità, dal momento che il esso è un processo elastico ed iterativo, dove il tornare indietro e il saltare da un'area all'altra viene considerato parte integrante dell'innovazione stessa. Sebbene infatti possa sembrare un comportamento confusionario e fuorviante, *danzare con l'ambiguità* (Larry Leifer) è il punto di forza del processo creativo.

Gli spazi di cui parla il modello di IDEO sono Inspiration, Ideation ed Implementation.

Inspiration

Consiste nella fase iniziale di individuazione del problema e di volontà nel risolverlo. È segnato dal *brief*, ovvero dal momento comunitario in cui si definisce il problema, si pongono dei limiti e si prende confidenza con l'argomento. Attenzione: il brief non è un momento di anticipazione della soluzione, consiste in

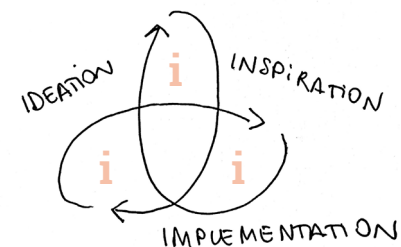
una specie di *kick off progettuale*. Dopodiché si affrontano i primi momenti di ricerca e di ottenimento degli insights.

Ideation:

Consiste nel momento in cui il team esegue una fase di sintesi e inizia a fare emergere le idee. Più idee emergono meglio è.

Implementation:

Le migliori idee vengono selezionate per essere testate e infine implementate.



Modello 3 I di IDEO

Le 5 fasi della Stanford d. school

Un altro modello di Design Thinking process è quello della d. school della Stanford University, che consiste in 5 fasi:

Empathize

Una delle peculiarità del designer è proprio la capacità di *empatizzare* con l'utente per scoprirne i bisogni più latenti: solo mettendosi nei panni di colui cui è rivolto il progetto, il designer potrà soddisfare pienamente l'obiettivo. La fase di empatia serve a liberarsi dei propri costrutti mentali per scavare a fondo nei bisogni dell'utente e trasformarli in insights.

Define

Grazie a una sintesi di questi insights supportati da una ricerca indiretta (ricerche su internet, libri, articoli...), il designer è poi in grado di definire una strada progettuale per dare inizio alla fase di ideazione.

Ideate

Questa terza fase inizia con la famosa domanda "How might we?" e le molteplici ri-

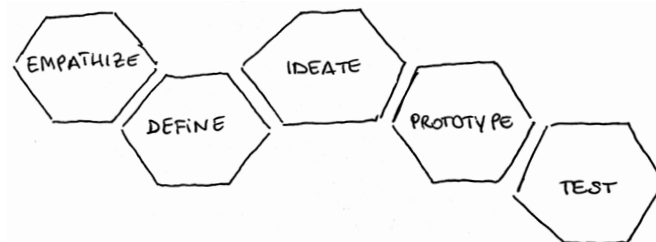
sposte che la seguono. Questo rappresenta il momento giusto per iniziare a divergere e a pensare "fuori dal quadrato" così da generare, oltre alle idee più ovvie, quelle più stravaganti. Tale procedimento condurrà poi al momento in cui verrà effettuata una scelta tra le varie opzioni proposte.

Prototype

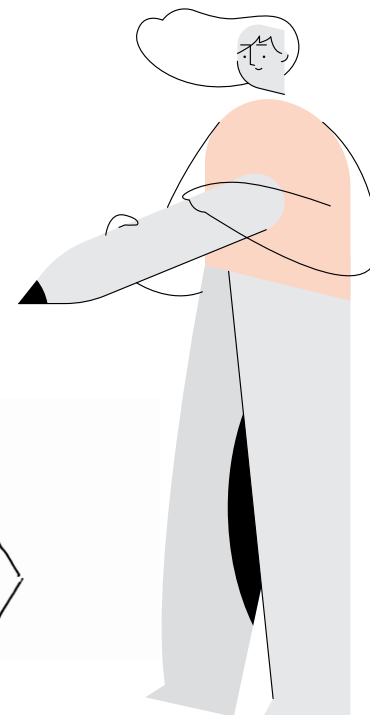
Dopo aver scelto un'idea il team di design inizia a renderla tangibile, in maniera grezza (low-fidelity prototype).

Test

In ultimo, il processo si conclude con la sperimentazione sull'utente e la raccolta di feedback. Questo step permette di farsi aiutare dagli utenti nella definizione del prototipo e dà il via a un processo di iterazione che porterà alla soluzione definitiva.



Le 5 fasi della d.school di Stanford



Double Diamond

L'ultimo modello di processo che si riporta è il celeberrimo Double Diamond, teorizzato nel 2005 dal British Design Council. Lo schema del doppio diamante mette in evidenza quattro fasi di progettazione, definite dal continuo atteggiamento divergente o convergente con cui vengono affrontate.

Discover

È il primo step e consiste in un momento completamente divergente, in cui il team raccoglie tutte le informazioni utili, si libera di qualunque vincolo e lascia che la mente assorba un grande numero di dati.

Define

La fase di definizione consiste nella sintesi e nell'elaborazione di una domanda di ricerca, come nel modello della Stanford School.

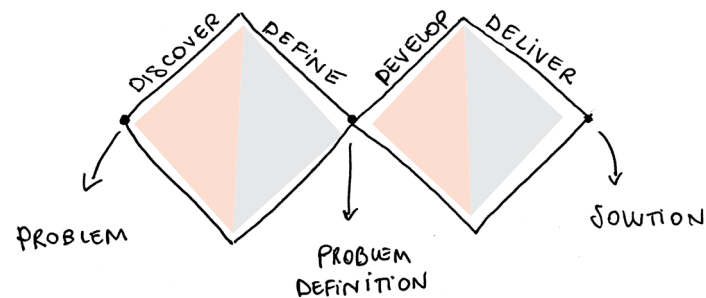
Develop

È la fase di sviluppo del concept. Anche in questo momento l'atteggiamento deve essere divergente, e lasciare spazio alla sperimentazione di quante più idee e soluzioni possi-

bili, per avere così un ampio campo di lavoro che permetta ai progettisti di validare o meno le varie proposte.

Deliver

È la fase finale che racchiude i momenti di prototipazione e test. Rappresenta infatti l'ultimo momento di convergenza in cui, tramite il contatto con l'utente, si definiscono le caratteristiche finali del prodotto/servizio.



Il Double Diamond del British Design Council

Service Design

Dai primi approcci agli strumenti odierni

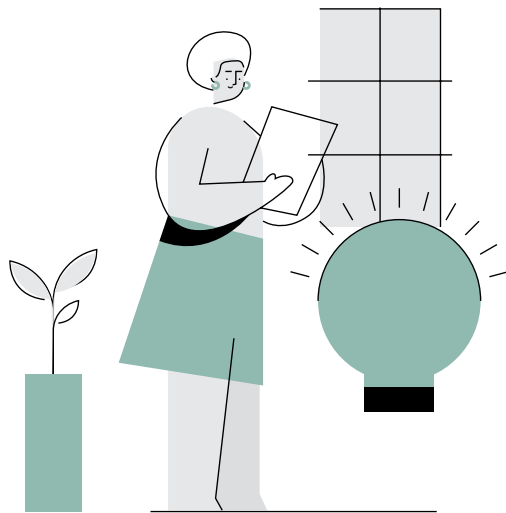
Nonostante sia noto da tempo il significato del termine *servizi*, è recente la necessità di progettarli.

Il Service Design è la disciplina che studia l'interazione dell'utente con i diversi canali di un servizio, i cosiddetti *touchpoint* (ad esempio la segnaletica o la cassa automatica in un ospedale), generando un'esperienza di valore. Oltre che occuparsi dello studio del servizio nei suoi aspetti più meccanici, come il suo funzionamento e il modo in cui esso si relaziona con il mondo, il service designer si concentra anche sull'esperienza del servizio che progetta, indagando la percezione e l'opinione che ne hanno le persone coinvolte nella sua erogazione (back-office e front-office).

Il termine Service Design risale al 1982, quando fu introdotto per la prima volta dall'americana G. Lynn Shostack, esperta di marketing. L'ambito del marketing è infatti molto fertile per la crescita del Service Design, perché ha segnato un cambiamento di prospettiva delle aziende, dall'erogazione di servizi validi e utilizzabili che rechino profitto, alla possibilità di instaurare relazioni a lungo termine con quelli che anziché chiamare utilizzatori o clienti oggi chiamiamo *utenti*. Nel 1995 il Service Design diventa un vero e proprio campo di ricerca e formazione alla Köln International School of Design, grazie a Birgit Mager. Oggi ci troviamo in quella che Roberta Tassi, nel suo libro *Service Designer* (2019), cita come *service revolution* (in contrapposizione alla *industrial revolution*). Quest'epoca segna l'effettivo cambiamento di prospettiva dei produttori, che "per sopravvivere o per avere maggiore successo, [...] si sono ritrovati ad esplorare nuove forme di differenziazione rispetto ai concorrenti, basate sulla distribuzione di un valore che non è unicamente materiale", ma talvolta è per sua natura intangibile.

Il bene erogato (prodotto o servizio) perde la sua valenza estetico-funzionale, dal momento che per un progettista di sistemi complessi è difficile controllare la dimensione estetica proprio a causa della complessità del sistema. Ciò che conta è l'esperienza, ed è proprio questo che ci aiuta a definire il concetto di servizio come un bene immateriale composto da più canali e da più attori, che nell'insieme creano un ecosistema di connessioni disegnato per risolvere un problema. Seguendo la panoramica che Roberta Tassi ci illustra nel suo libro, il service designer si occupa di:

- individuare opportunità interessanti per l'evoluzione del prodotto in un sistema prodotto-servizio.
- definire una visione olistica dell'esperienza dell'utente attraverso tutti i touchpoint coinvolti, sia fisici che digitali.
- supervisionare il lavoro dei diversi team che si occupano dello sviluppo e della gestione dei singoli touchpoint



“Quando ragiona in modo sistemico il progettista passa dal ricercare una soluzione mirata al problema da cui è partito, al ridefinire il problema stesso di cui si sta occupando, stabilendo un nuovo punto di partenza per la generazione di idee e proposte progettuali.”

(Tassi, 2019)

Quando si affrontano problemi e sistemi complessi si ha la necessità di supportare il pensiero progettuale con dei tools pratici, in modo da poter organizzare e visualizzare gli elementi.

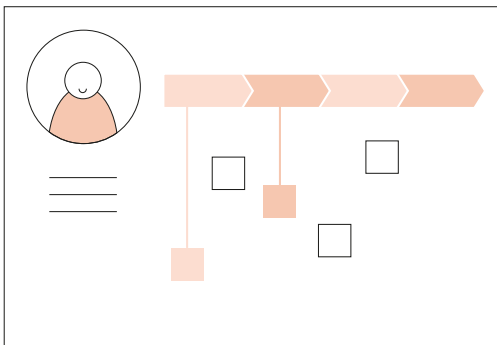
Perciò, per mantenere il controllo del processo i service designer utilizzano diversi strumenti che, sebbene con denominazioni e forme diverse, sono di utilizzo comune.

Uno dei migliori archivi digitali di questi strumenti l'ha creato la stessa Roberta Tassi e si chiama *service design tools* (<https://servicedesigntools.org/>).

In questo sito vengono raccolti i più famosi strumenti adoperati nel mondo del Service Design, e non solo.

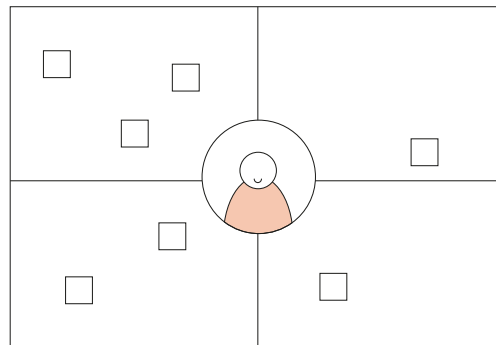
Di seguito se ne riportano alcuni esempi, selezionati tra i tools più famosi e utilizzati e che verranno ripresi nel corso del progetto.

Fase di ricerca e sintesi



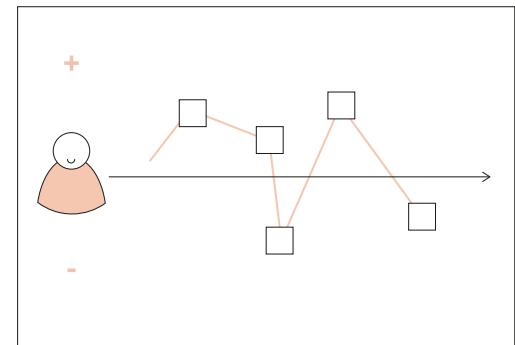
User Journey Map

Illustra il percorso dell'utente nell'utilizzo di un servizio e la rispettiva interazione con i touchpoint che lo compongono.



Empathy Map

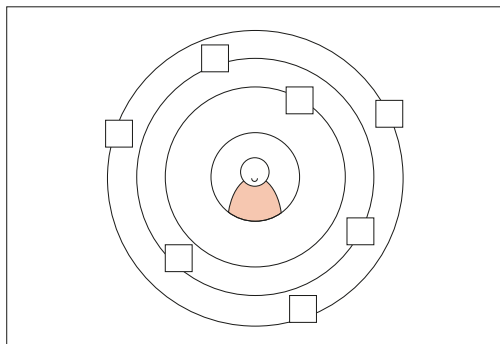
Per entrare in empatia con l'utente e mappare i suoi pensieri, le sue preoccupazioni e i suoi comportamenti.



Emotional Journey

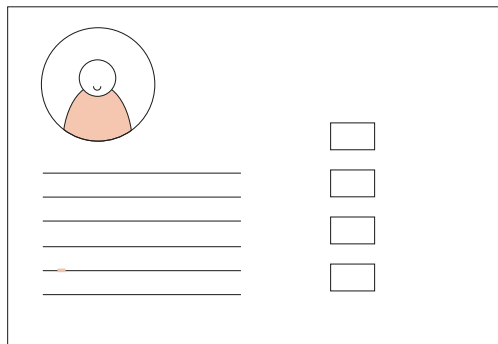
Una linea temporale che scandisce i momenti positivi e negativi dell'utente e ne descrive l'andamento emozionale.

Alcuni service design tools



Stakeholder Map

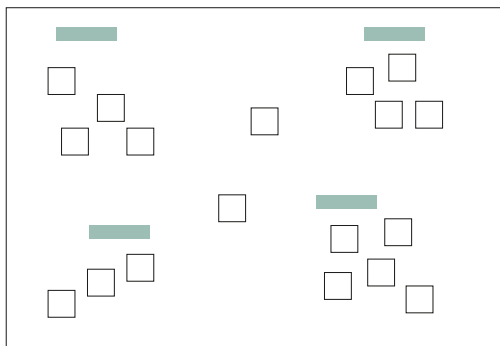
Definisce quali persone ed enti partecipano alla vita dell'utente e che tipo di relazione ha quest'ultimo con essi.



Personas

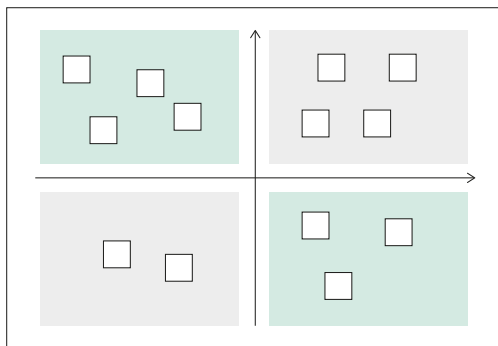
Modello di riferimento dell' "utente tipo" costruito sulla base degli utenti intervistati e di quelli ideali.

Elaborazione del concept e sviluppo progettuale



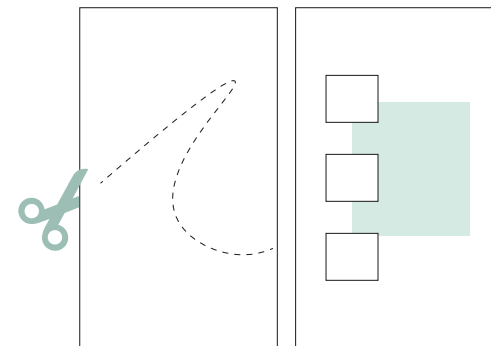
Brainstorming e raggruppamento

Generazione di quante più idee possibili in maniera divergente, e poi raggruppamento per temi e affinità..



Matrice di valutazione

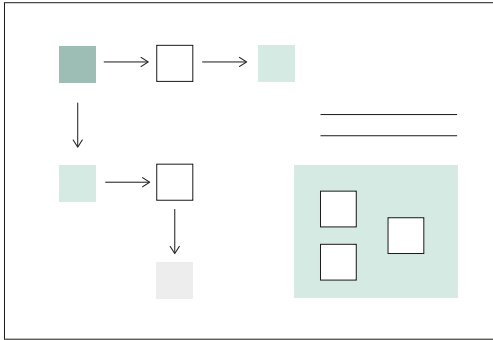
Priorizzazione delle idee sulla base dei criteri di successo più rilevanti per il progetto.



Prototipazione

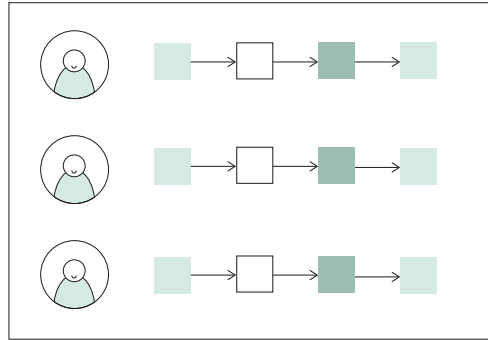
Mock up grezzo e veloce della propria idea utilizzando materiali semplici, per testarla.

RICERCA INDIRETTA



Service Map

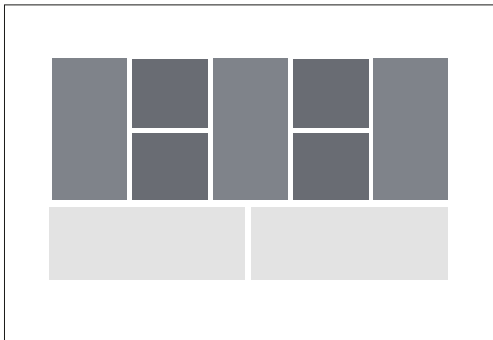
Una mappa concettuale con tutte le componenti del servizio e le loro rispettive relazioni.



User scenario

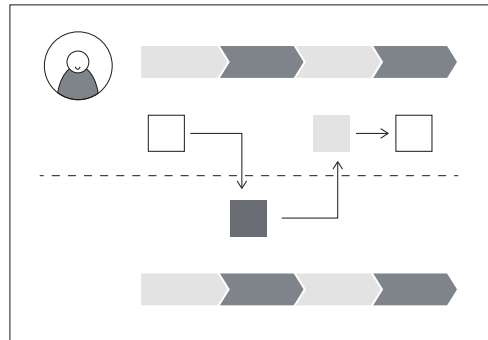
Spiega lo scenario tipo, ovvero l'esperienza immaginata narrando una storia di utilizzo rilevante.

Fase di deliver



Business Model Canvas

Uno schema per pianificare e capire in anticipo quali sono i valori e i limiti economici del progetto.



Service Blueprint

Dà una visione generale di tutto il processo del servizio. Enti, utenti, touchpoints, relazioni e temporalità.

“Many service design tools are mind hacks that help us reframe problems in a way that humans can handle better.

We shape slippery data into human forms and visual stories which we can understand from a viewpoint

(Stickdorn et al., 2018)

Life Design

Un approccio innovativo alla vita

Il life design è un modello innovativo per la consulenza e l'orientamento.

Consiste nell'applicazione delle metodologie e degli strumenti propri del processo creativo nell'orientamento alla carriera e nelle scelte di vita. Questo approccio nasce dall'esigenza di adattarsi alla rapida e incessante trasformazione cui le persone che vivono nel XXI vanno incontro. Infatti il nostro sviluppo professionale non segue più traiettorie lineari e prevedibili, come succedeva in passato, e la società globale odierna rende necessario saper gestire l'incertezza e frequenti transizioni. Inoltre, attualmente, "le attività occupazionali sembrano molto meno definite e prevedibili e le transizioni lavorative più frequenti e difficili" (Savickas, 2010).

Anche se il Life Design sembra modellarsi perfettamente in sintonia con la cultura del XXI secolo, si può affermare che, sebbene con un nome diverso, esso fosse già una pratica adottata in contesti molto più antichi. Pratiche di riflessione interiore e di visualizzazione del sé, anche orientate alla ricerca del ruolo sociale adatto alla persona, affondano le proprie radici nelle culture del mondo orientale: basti pensare al buddhismo e alla meditazione, dove lo scopo è proprio quello di raggiungere un perfetto equilibrio interiore e una consapevolezza del sé per vivere una vita felice. Inoltre, anche i nativi americani svolgevano dei momenti di riflessione paragonabili per affinità di intenti a quelli che oggi propone il Life Design: giunti all'età che lo prevedeva, si ritiravano in luoghi isolati dove attraverso alcune pratiche venivano a conoscenza dell'identità sociale che gli apparteneva, tornavano allora al villaggio con un nuovo nome che rivelava agli altri abitanti la loro rinnovata identità.

“People need to develop and manage their lives and careers in an unstable and unpredictable world, characterized by rapid social, political and economic changes and thus have to adapt constantly to changing circumstances”

(Nota e Rossier, 2015)

Design Your Life

Bill Burnett e Dave Evans

Alla Stanford University esiste un corso chiamato Design Your Life, tenuto dai professori Bill Burnett e Dave Evans, che per anni hanno lavorato in diverse aziende della Silicon Valley, tra cui Apple. Bill e Dave hanno avuto percorsi diversi: Dave aveva iniziato a studiare biologia, convinto che rispecchiasse le sue passioni, ma insoddisfatto aveva cambiato corso iscrivendosi a ingegneria meccanica e laureandosi negli anni '70. Bill ha studiato Design e ha avuto un percorso più lineare. Entrambi pensano che avrebbero avuto bisogno degli esercizi che oggi propongono nel loro stesso corso.

Nelle loro classi, Burnett ed Evans forniscono agli studenti in prossimità di finire i propri studi degli strumenti concreti per rispondere a una delle domande più importanti della nostra vita: *che cosa farò da grande?*

Di fatto, i professori vogliono screditare la convinzione secondo cui ognuno di noi debba fare "ciò che gli piace" e "inseguire la propria passione". Per molti ragazzi (ma anche adulti) è difficile sapere quale sia il proprio posto nel mondo o quale sia il lavoro perfetto. Inoltre, pensare che ciascun individuo sia nato per

fare una cosa, un mestiere e che debba collocarsi in un ambito specifico, è poco credibile. Il libro *Design Your Life* spiega come sia possibile progettare diverse vite, poterle unire, contaminare, attingere da esse per creare il lavoro dei propri sogni.

Ma cosa significa "progettare la propria vita"? Secondo Burnett ed Evans esiste un percorso ben specifico per arrivare a una meta, e il Design Thinking ne è il perfetto mezzo.

Oltre a una serie di step che gli autori hanno ideato e prototipato, vengono presentate a intermittenza alcune dysfunctional believes e dei reframes.

Ad esempio

Dysfunctional belief: happiness is having it all
Reframe: Happiness is letting go of what you don't need.

"I designer non pensano al percorso che li attende, lo costruiscono". Ed è così che è possibile studiare, definire, prototipare e alla fine testare la propria vita.

(Burnett ed Evans, 2019, p. 31)

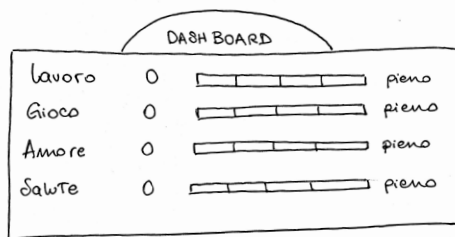
Il Life Design per rispondere alla domanda:

"che cosa farò da grande?"

Gli step

1. Parti da dove sei

Definire dove si è, cosa va bene e cosa non va bene grazie a una dashboard che permette di valutare quantitativamente 4 parametri: *lavoro, gioco, amore, salute*. Il primo fa riferimento alla soddisfazione dal punto di vista professionale e accademico. Di seguito, con il parametro del gioco, si vuole indagare la quantità di divertimento che è presente nella nostra vita. Successivamente, con il terzo parametro, si cerca di capire quanto ci sentiamo gratificati. E infine, con il parametro della salute, si può osservare quanto ci sentiamo fisicamente in salute.



La dashboard Lavoro/Gioco/Amore/Salute

2. La bussola

Farsi un'idea della propria visione di lavoro, formulare un pensiero strutturato e scriverlo in un testo di almeno 250 parole. Fare la stessa cosa con la propria vita. *Cosa voglio? In cosa credo?*

Confrontare queste due visioni e riflettere su quello che si ha scritto.

3. Orientamento

Per trovare la propria strada bisogna trovare *il giusto flow* nel rapporto tra coinvolgimento ed energia. Viene dunque proposta l'idea di compilare un diario quotidianamente, per poter segnare le attività della giornata e valutare quanto esse siano state coinvolgenti e quanta energia abbiano richiesto. Questo diario è chiamato *il diario dei momenti buoni*, ed è un allenamento a riconoscere cosa fa stare bene e male delle proprie giornate, e un invito a chiedersi il perché. Talvolta ci arrabbiamo o siamo tristi ma non riusciamo ad attribuire una causa al nostro sentimento, e questo

può creare confusione e disorientamento. Il rischio è quello di attribuire la causa della nostra indisposizione a fattori o persone che in verità non c'entrano. Ecco perché nel diario proposto da Burnett ed Evans si consiglia di annotare le attività e la "carica" che ci danno. Per ottenere un risultato più dettagliato si consiglia inoltre il metodo AEIOU² (Attività, Ecosistemi, Interazioni, Oggetti, Utenti), per avere più informazioni riguardo l'attività.

4. Sbloccarsi

Il blocco è un momento naturale per qualsiasi progettista o artista. Ma essere bloccati è tutt'altro che negativo: viene definito come "la piattaforma di lancio per la creatività" (Burnett ed Evans, 2019, p. 112).

Quando un designer è bloccato è il momento buono per fare uscire tante idee. Il miglior strumento è il **brainstorming**.

Il brainstorming (letteralmente "assalto mentale" o "tempesta di cervelli") è un'attività collettiva che consiste nel generare in un certo lasso di tempo una grande quantità di idee

nota 2: Il metodo AEIOU viene da Dev Patnaik, *Needfinding: Design Research and Planning*, CreateSpace Independent Publishing Platform, Amazon, 2013.

Brainstorming



Il metodo del brainstorming iniziò a diffondersi nel 1957 grazie al libro *Applied Imagination* del dirigente pubblicitario Alex Faickney Osborn.

fonte: Wikipedia

senza logica e soprattutto senza giudizio. Una volta finita “la tempesta” è il momento di creare dei cluster, ovvero di individuare pattern comuni tra le idee generate e assemblarle a seconda dell’argomento o della tipologia. Nel caso del Design Your Life, si prova a tirare fuori quante più idee possibili e a disegnare mappe mentali che creino connessioni e nuovi spunti.

5. Progetta la tua vita

Dopo aver generato tante idee e creato dei cluster, si passa a progettare la propria vita visualizzando tre idee. Queste idee sono chiamate *Progetti Odissea*: possono essere

più o meno verosimili e molto diverse tra loro. Ognuna di esse è un possibile futuro, e va immaginata per cinque anni, per poter visualizzare anche il lungo termine. In questa attività è consigliato coinvolgere anche altre persone a noi vicine (parenti, amici, fidanzati).

“Questo esercizio non riguarda tanto il trovare le risposte, quanto l’imparare ad abbracciare ed esplorare le domande, ed essere curiosi” (Burnett ed Evans, p. 153).

6. Prototipi

Nel design **prototipare** significa concretizzare le proprie idee e vedere come funzionano, se funzionano, cosa può andare bene e cosa no. Nel mondo del Life Design prototipare significa porsi delle domande, iniziare a vivere le esperienze a piccole dosi, parlare con le persone, immaginarsi il futuro in maniera più concreta, fare emergere dubbi e condizionamenti, iterare e creare nuove strade. Ancora una volta parlare con gli altri è fondamentale, perchè il confronto consente di esporre ad alta voce i propri dubbi, diventarne così più consapevoli, e di raccogliere i pareri degli altri, i quali sono un’opportunità per osservare.

Prototipo

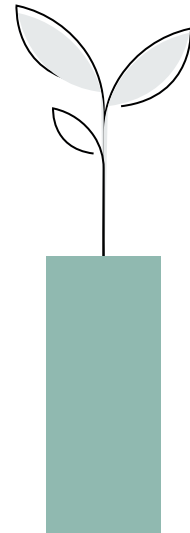


Il termine “prototipo” deriva dal greco πρωτότυπος, composto di πρωτο, “precedente, primario” e τύπος, “tipo”.

fonte: Wikipedia

“Nel progettare la tua vita, vivi la vita stessa, perchè la vita è un **processo** e non un risultato”.

(Burnett ed Evans, 2019)



Design for Strengths

John K. Coyle

John K. Coyle è uno degli esperti leader mondiali nel Design Thinking e nell'innovazione. Oltre che essere un docente e tenere diversi talk è un ex campione olimpico. Negli anni 80/90 Coyle ha gareggiato alle Olimpiadi come ciclista e pattinatore, aggiudicandosi una medaglia d'argento.

Proprio per questo suo passato da atleta di alti livelli, Coyle è uno dei più importanti portavoce del Life Design, dal momento che lui stesso ha sperimentato i benefici del Design Thinking applicato alla sfera esistenziale.

Quale ruolo ha avuto il Design Thinking nella sua vita sportiva e personale?

Nel libro *Design for Strengths, Applying Design Thinking to Individual and Team Strengths*, Coyle non solo illustra il processo creativo e ne riporta esempi di applicazione grazie a interviste e colloqui con grandi esperti (come David Kelley) ma fornisce anche una panoramica della sua carriera sportiva e ci illustra come il Design Thinking l'abbia portato al successo.

Coyle fonda il suo pensiero sulla base di una contraddizione:

"If at first you don't succeed try, try and try it again" (trad. "Se inizialmente non hai successo, prova, prova e riprova ancora").

La frase riportata corrisponde al tradizionale metodo di incitamento tipicamente proprio del mondo dello sport: i bambini sono abituati fin da piccoli a non mollare, a rialzarsi, a "guarire" le proprie debolezze.

"The definition of insanity is repeating the same thing over, over and over" (Coyle aggiunge altre due volte la parola "over") *again*. (trad. it. "Insanità significa ripetere la stessa cosa ancora, ancora e ancora")

Come si può intuire Coyle vuole, in maniera provocatoria, spingerci a riflettere su quanto l'ostinazione alla determinazione nel voler riuscire in qualcosa che non fa per noi sia sbagliata e controproducente.

Ciò che Coyle vuole proporci è un approccio diverso:

"if at first you don't succeed, race your strengths, design around your weaknesses". (trad. it. "Se inizialmente non hai successo, gioca sui tuoi punti di forza, progetta intorno alle tue debolezze").

Race your strengths



Sono le parole che ripetutamente Coyle sentiva dire dal proprio coach Mike Walden durante gli allenamenti. Il libro "Design for Strengths" è dedicato a lui.

Gravity problem



I problemi di gravità vengono citati diverse volte nel Life Design. Si riferiscono a quei problemi che non abbiamo potere di risolvere ma dobbiamo accettare (così come la gravità). Ciò che spesso blocca un designer davanti a un progetto (o una persona davanti alla propria vita) è il non essere in grado di distinguere quale problema sia nostra facoltà e quale invece dobbiamo accettare.

Questo mantra deve accompagnarci continuamente e guidarci nella consapevolezza e nelle scelte che più ci rendono felici e più ci portano successo, ma prima di tutto (come il Design Thinking insegna) bisogna seguire degli step:

- Know and Accept: conosci e accetta le tue debolezze
- Empathize: sei capace di guardarti con chiarezza? Sei nei panni di te stesso? Empatizza con la natura specifica dei tuoi punti di forza
- Define: stai risolvendo il problema giusto? O sei nel mezzo di un **gravity problem**? Spesso punti di forza e debolezze sono due facce della stessa medaglia
- Ideate, Prototype and Test: scegli su cosa investire. Sei consapevole di cosa può funzionare e cosa no? Fai delle prove

“Most of people have an inkling that they are naturally good at certain things and other things not so much. [...] The hard part is that strengths tend to be fairly specific, while weaknesses tend to be very broad and are usually pretty clear.” (Coyle, 2018, p. 49)

(trad. it “La maggior parte delle persone sanno vagamente di essere brave a fare certe cose e di esserlo meno a farne altre. La parte difficile consiste nel fatto che i punti di forza tendono ad essere abbastanza specifici, mentre le debolezze tendono ad essere molto ampie e solitamente più evidenti.”)

Un ottimo esercizio proposto da Coyle è quello di elencare i propri punti deboli (aspetti caratteriali, comportamenti, cose in cui non si è bravi), e di visualizzarne l'opposto. È molto probabile che lo specchio delle nostre debolezze corrisponda ai nostri punti di forza.

Ad es. : una persona che ha difficoltà a concentrarsi è anche una persona curiosa che viaggia con la mente, dunque può avere idee creative e rivoluzionarie ed essere supportata da una persona più pragmatica.

Business Model You

“Il metodo in una pagina per reinventare la propria carriera”

Business Model Canvas

Business Model You è un libro, ma prima di tutto un modello di orientamento alla carriera, realizzato dalla collaborazione di diversi professionisti provenienti da tutto il mondo.

Tim Clark, autore del libro, ha raccolto l'essenza di questo modello fornendone una spiegazione chiara e sostenuta da test ed esperienze provate da persone di svariati ambiti professionali.

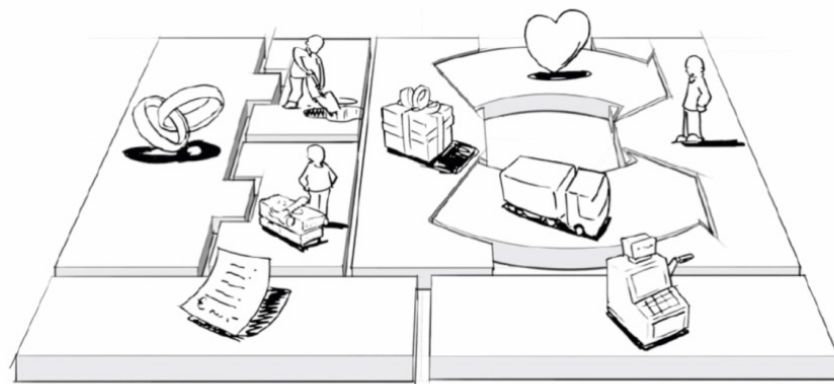
In che cosa consiste un Business Model You?

Prima di capirlo, bisogna chiarire l'utilità e il significato del Business Model Canvas, uno strumento visivo progettuale che aiuta le aziende a descrivere il proprio funzionamento, i propri valori e i propri limiti.

Gli autori definiscono il Business Model come “la logica che permette a un'organizzazione di sostenersi finanziariamente. Più semplicemente, è la logica che permette a un'azienda di sostenersi.” (Clark, 2014, p. 26)

Il Business Model Canvas invece, non è fatto solo di denaro e clienti. Consiste nella rappresentazione di un modello di business che “descrive come nove elementi (blocchi costitutivi) si combinano insieme; è un potente strumento per rappresentare visivamente il modo in cui funzionano le organizzazioni” (Clark, 2014, p. 9).

“Il lavoro dei propri sogni è più spesso creato che trovato: difficilmente si ottiene cercando con i soliti sistemi. Ma per poterlo creare bisogna conoscere bene se stessi.”



Business Model Canvas

fonte: www.businessmodelcanvas.it

Business Model You

Il Business Model You funziona esattamente come il Business Model Canvas, ma anziché concentrarsi sull'organizzazione dell'azienda, i protagonisti *siamo noi e le nostre vite*. Cambiare prospettiva o semplicemente riflettere su componenti del proprio lavoro quali *come interagisco con le persone? I colleghi? I clienti?* può aiutare a cambiare completamente punto di vista e a trovare nuovi spunti. Ad esempio, nel libro sono riportate diverse esperienze di persone che compilando il loro BM (Business Model) hanno modificato o addirittura abbandonato il loro lavoro, rendendosi conto di quali erano le priorità e i valori che cercavano.

Gli step per creare il proprio BM

1. Esercizio della ruota della vita (a)

Scegliere otto temi che corrispondono alle fette di una torta e assegnare a ciascun tema un'importanza colorando lo spicchio.

2. Chi sono?

Ripensare a cosa si amava fare da piccoli/giovani, e scrivere delle riflessioni.

3. Chi sono?

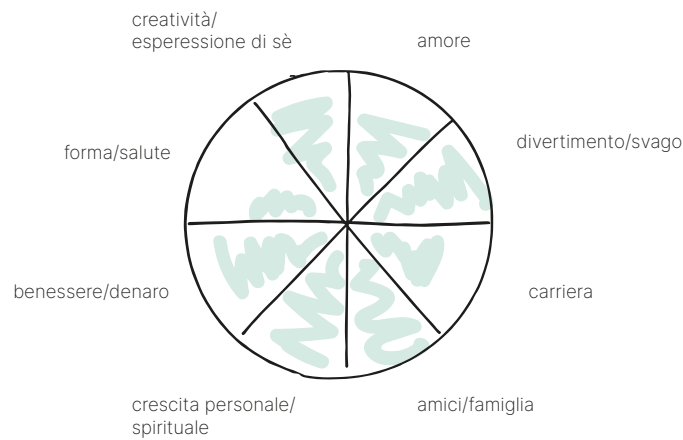
Scrivere diverse identità di ruolo in diversi fogli. *Che gerarchia diamo? Quale ci affascina di più?*

4. Quanti "me" posso essere?

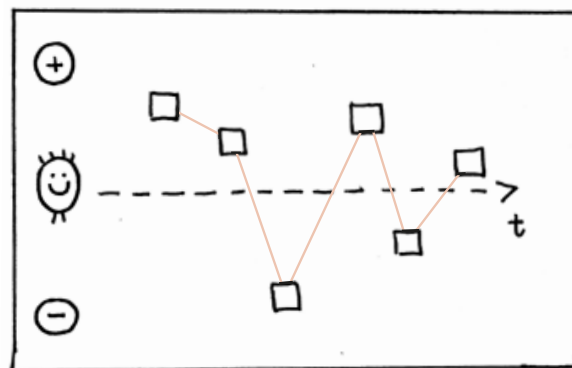
Tracciare diversi canvas per ogni identità di ruolo. *Chi sono? Cosa mi entusiasma di questi ruoli?* (Ad es. padre, marito, ingegnere, calciatore, musicista. Tutte queste identità possono appartenere alla stessa persona.

5. La Lifeline Discovery (b)

La maggior parte dei consulenti professionali concorda nell'affermare che la soddisfazione lavorativa è determinata da tre fattori chiave: interessi, competenze e personalità. La Lifeline Discovery consiste nel definire ed esaminare questi fattori. In una timeline della propria vita bisogna identificare momenti/eventi/luoghi specifici che siano positivi (sopra la linea) o negativi (sotto la linea). A partire da questi eventi, stilare una descrizione dell'evento. Riflettere sui momenti positivi e capire cosa ci ha emozionato e dato energia.



disegno a



disegno b

6. Identifica le tue doti e abilità

Nella lifeline discovery dovrebbero essere emerse le attività chiave dei momenti positivi della propria vita. Ad esempio “ho gestito da sola un festival locale con diversi musicisti”. Sottolineare le attività preferite e il ruolo che ci hanno dato.

7. Le sei tendenze di Holland (c)

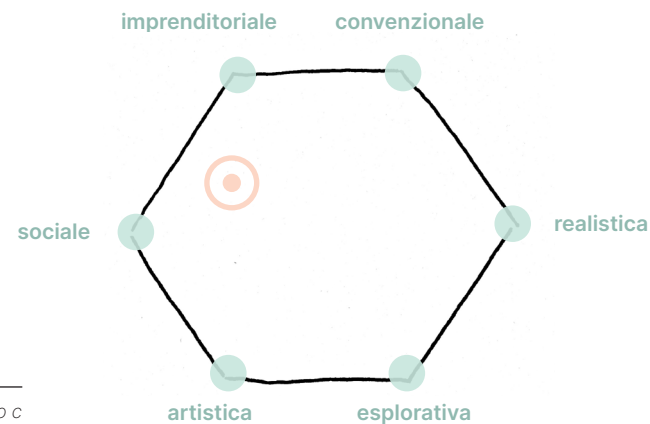
Il grafico è costituito da sei angoli che rappresentano le sei tendenze della personalità. Dall'attività precedente è possibile ricavare le attività che più vanno d'accordo con la nostra personalità, e quindi definire a verso quale angolo tendiamo.

8. Discussione in coppia

Cerchiare tutti gli aggettivi che ci rispecchiano e rispecchiano il nostro modo di essere/lavorare, poi chiedere a un amico fidato/genitore di fare la stessa cosa riferendosi a noi e vedere in cosa convergono o divergono i due canvas.

9. Definizione

Definire il tipo di lavoro che si ha e che si cerca: lavoro come impiego, come carriera, come vocazione o come realizzazione.

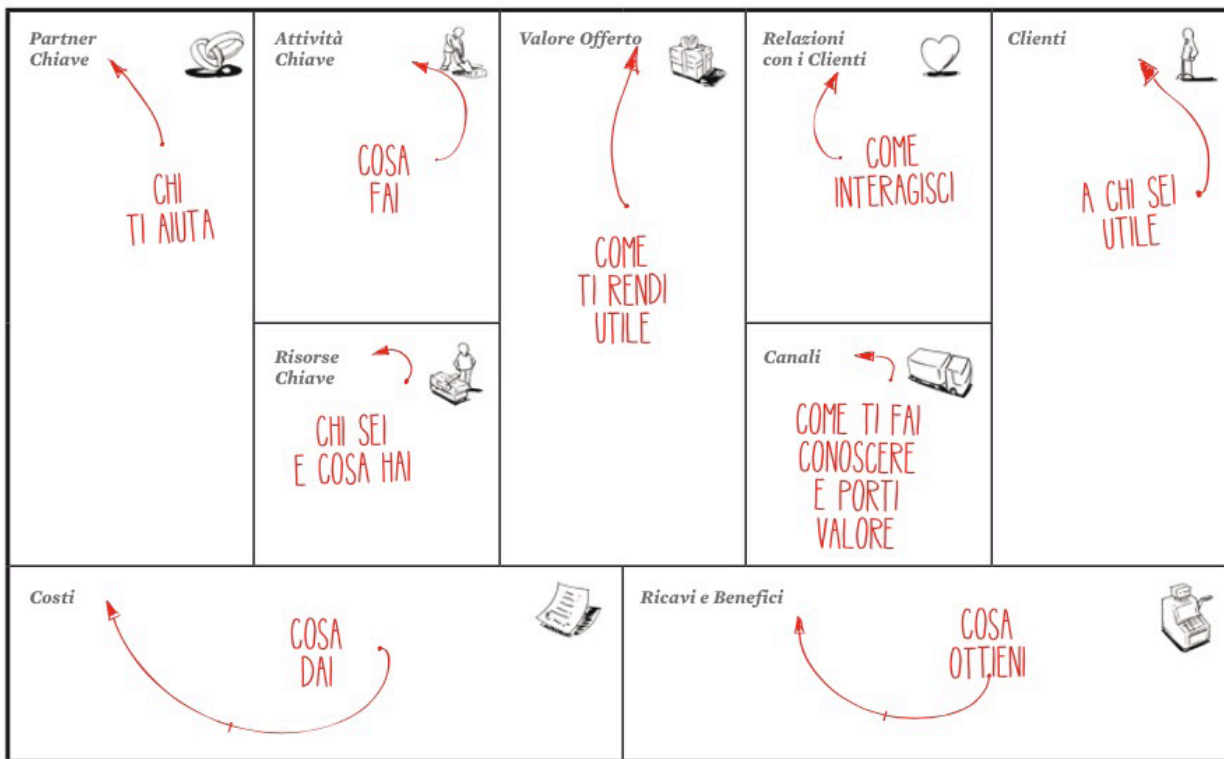


disegno c

“Il business model personale è, in un certo senso, una “mappa di relazioni”. Ti fa vedere in che modo il chi sei si relaziona al cosa fai, e come il cosa fai si relaziona al come ti rendi utile. Soprattutto, illustra le tue relazioni rispetto a chi aiuti, come pure rispetto alla più ampia collettività che servi attraverso il tuo scopo”.

(Clark, 2014)

PERSONAL
Il Business Model Canvas



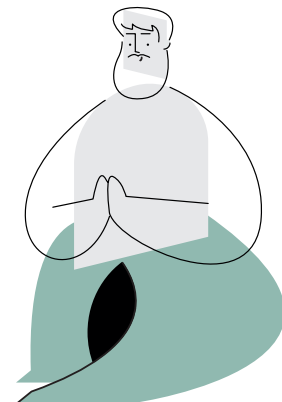
Personal Business Model Canvas
 fonte: <http://personalbizcanvas.it>

Mindfulness

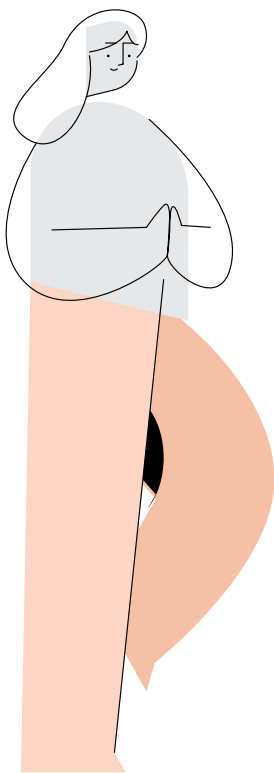
Con *Mindfulness* si intende un'attitudine che si coltiva attraverso una pratica di meditazione sviluppata a partire dai precetti del buddismo (ma scevra dalla componente religiosa) e volta a portare l'attenzione del soggetto in maniera non giudicante verso il momento presente.

Significa *consapevolezza* ma viene tradotto anche con *presenza mentale*: quest'ultima è appunto la capacità di convogliare tutte le proprie energie fisiche e mentali nel momento presente. Come insegna un grande monaco buddista chiamato Thich Nhat Hanh nel suo libro *Il Miracolo della Presenza Mentale* (Hanh, 1992), bisogna trasformare ogni esperienza banale e quotidiana, come ad esempio lavare i piatti, in un'esperienza di gioia e di consapevolezza. Per raggiungere questo stato di equilibrio è necessario abbandonare i pensieri che riguardano il passato e il futuro, i giudizi, le preoccupazioni e i programmi, a favore del momento presente.

Tale pratica sembra adattarsi appieno alle strategie che mettono in pratica i progettisti durante il processo creativo, e per questo motivo alcuni teorici e designer hanno immaginato un connubio tra buddismo e Design Thinking.



Meredith James: Design thinking e Mindfulness per risolvere i conflitti personali in momenti collettivi



M. James è una designer e artista, e tiene diversi corsi presso l'Università di Portland State. In alcuni articoli accademici che ha pubblicato, mostra un grande entusiasmo nella volontà di diffondere le teorie del Design Thinking, unendo anche la sua passione per il buddismo. In particolare in un paper chiamato *Advancing Design Thinking Towards a Better Understanding of Self and Others. A Theoretical framework on How Buddhism Can Offer Alternate Models for Design Thinking* (2017), James descrive un test svolto in una delle sue classi multidisciplinari: ogni studente a inizio anno doveva scegliere un problema personale (che non aveva timore di condividere con gli altri) e provare a risolverlo seguendo il processo creativo. Fondamentale era anche la presenza e il supporto dei propri compagni di classe, che generando una specie di "terapia di gruppo" facevano le veci di un design team. L'interpretazione di M. James del Design Thinking coinvolge altre filosofie di pensiero come quella buddista: uno dei pilastri del buddismo è proprio quello della *self-awareness* tramite la meditazione e la presenza mentale. La domanda che potrebbe sorgere è: possono design thinking e filosofia buddista inte-

grarsi? Secondo M. James sì.

Esistono molte caratteristiche che sono parallele a entrambe le discipline.

Innanzitutto la ricerca di un equilibrio. L'empatia e la compassione, verso l'altro, il mondo, e verso se stessi. Entrambi i processi (se intendiamo la meditazione come un processo di conoscenza e di ricerca interiore) si basano sulla **cognizione** e hanno dunque caratteristiche simili. Ciò che il Design può imparare dal buddismo è la consapevolezza dei diversi punti di vista che variano da individuo a individuo. Sebbene Mindfulness e buddismo siano sempre associati a un contesto di pace che rimanda all'equanimità, sono in realtà discipline molto severe e hanno regole molto precise: la meditazione è un percorso molto duro perché contemporaneamente apre le porte del sé e degli altri, rivelando i lati più insidiosi della propria vita e spiritualità per portare al risultato più ambito: la serenità e l'equilibrio. Così anche il design fa affidamento a regole ben precise e a schemi che supportano il processo per sfociare nell'innovazione e nel pieno della creatività.

Otto Scharmer: Theory U

La teoria U ci illustra come possiamo sfruttare il potere della Mindfulness non solo per coltivare la condizione interiore dell'individuo ma anche per trasformare il sistema collettivo.

Detta anche *punto cieco della leadership*, essa è un modello che viene utilizzato nel coaching, nella consulenza organizzativa, nel team building, e anche a livello individuale.

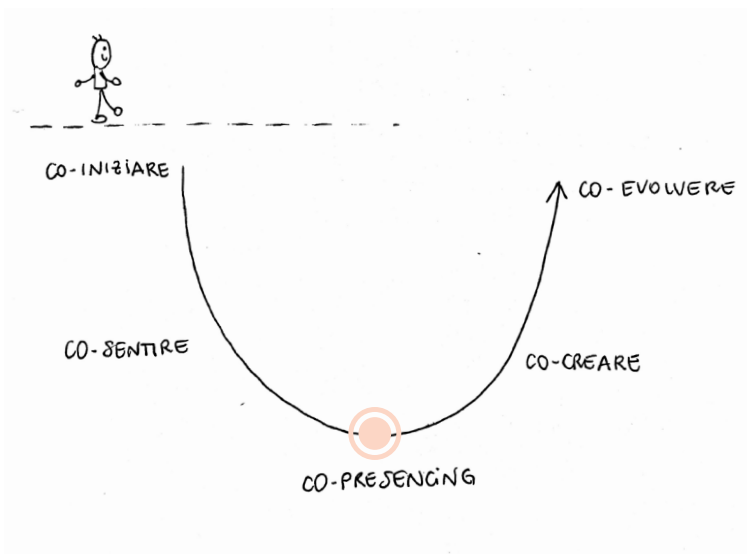
È stata sviluppata da Otto Scharmer, professore presso il MIT di Boston e fondatore del Presencing Institute. Essa consiste nell'analizzare la realtà in modo approfondito, cercando di raggiungere un punto cieco (il punto più basso che corrisponde all'estremo della curva a U), rovesciando l'iter usuale con cui abitualmente aziende o individui affrontano una crisi. Si parte dunque dall'osservazione di una dinamica passata in cui, secondo un processo lineare automatizzato, non si faceva che riprodurre lo stesso passato anche nel futuro. L'obiettivo è quello di "toccare il fondo", prendere coscienza dei passati automatismi comportamentali per distaccarsi da essi così da riemergere dal punto cieco con una rinnovata capacità di affrontare i problemi.

Il modello U non si fonda solo sul business, l'organizzazione aziendale, il problem solving strategico, ma affonda le sue radici anche in discipline come la Mindfulness e la psicologia.

Momento strategico del percorso U è infatti il *presencing* (una parola che nasce dall'unione di sensing e presence) che Scharmer e i suoi colleghi hanno utilizzato per facilitare l'innovazione e il cambiamento profondo nei processi sia all'interno delle imprese che tra i sistemi sociali. Corrisponde anche a un "lasciare andare", ovvero il momento in cui ci si libera di tutto ciò che è superfluo. Questo è molto utile per ad-

dentrarsi nella fase di prototipazione, dove l'abolizione di ciò che "occupava" inutilmente il nostro spazio mentale ci suggerisce nuove forme. Grazie a questo processo, si ha l'opportunità di sviluppare sette capacità essenziali di leadership:

- Ascoltare (aprire la mente)
- Osservare (aprire il cuore)
- Sentire (aprirsi alla volontà)
- Presenziare (lasciare andare il passato)
- Cristallizzare (lasciare aprire il futuro)
- Prototipare
- Eseguire



“Let no one enter who cannot see that the issues outside are a mirror of the issues inside”

La frase sopra è riferita alla scultura riportata nella foto: la scultura è stata fatta dall'artista Jaume Plensa nel 2010, commissionata da un anonimo in occasione del 150esimo anniversario del MIT (Massachusetts Institute of Technology) in onore di tutti gli alunni che hanno contribuito alla crescita della scuola.

Il MIT è l'università dove insegna il professor Scharmer.



Bettina Lemke: Ikigai

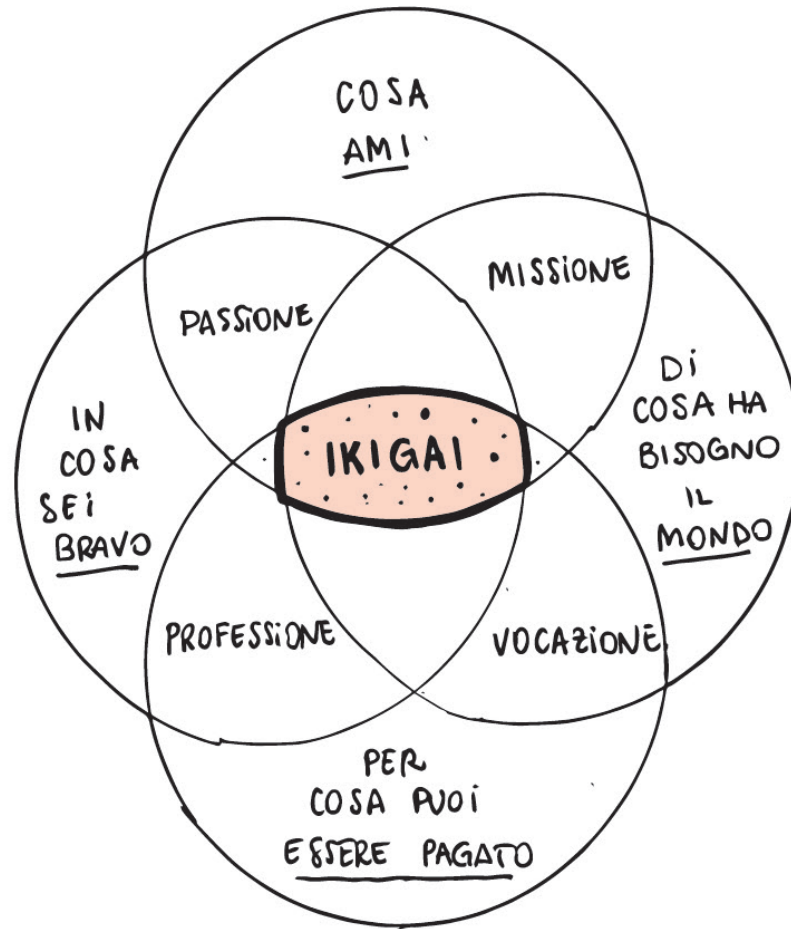
Ikigai è un termine giapponese che si riferisce alla sensazione di vivere un'esistenza ricca di significato, che valga la pena di essere vissuta. Le persone dotate di un forte ikigai vivono una vita serena, piena, e affermano di avere un *buon motivo per cui svegliarsi al mattino*. La parola infatti è composta da due termini giapponesi: *iki*, traducibile con vivere, e *gai* che significa ragione. Ci sono quindi tante frasi e locuzioni con cui si può tradurre questa parola così ricca di significato, ma il concetto è sempre lo stesso: vivere una vita che abbia senso e valore. Il termine compare nella lingua giapponese quotidiana per la prima volta in un documento di ricerca del 2001 scritto da Akihiro Hasegawa, psicologo clinico e professore associato all'Università di Toyo Eiwa. Secondo Hasegawa, l'origine dell'espressione risale al periodo Heian (794-1185), laddove *gai* deriva dalla parola *kai* ("conchiglia", che all'epoca era considerata un bene prezioso). Ci sono altre parole che inglobano *kai* allo stesso modo: *yarigai* e *hatarakigai* che significano il valore nel fare e il valore nel lavorare. Ikigai può essere così interpretato come un concetto completo che incorpora tutti questi aspetti della vita.

Nell'arcipelago Ryukyu, al confine tra Oceano Pacifico e Mar Cinese Orientale, si trova Okinawa, anche conosciuta come l'isola dei centenari. Qui, infatti, vivono persone che hanno avuto una vita molto longeva. A sostegno di quanto appena descritto, gli abitanti di Okinawa sostengono di avere tutti un forte ikigai. Sull'isola si praticano attività che fanno bene al corpo e alla mente; molti possiedono un orto e mangiano cibo locale, si svolgono attività fisiche nonostante l'età avanzata della popolazione, si attua un forte distacco dalla tecnologia, e, soprattutto, si gode della socialità e si vive in comunione. Molti abitanti di Okinawa descrivono il proprio ikigai come la ricerca quotidiana dell'ikigai stesso.

Tuttavia, non serve ritirarsi su un'isola giapponese per trovare il proprio ikigai: esso sta anche nelle piccole cose. Ad esempio, il nostro ikigai potrebbe essere vedere il sole sorgere alla mattina. La scoperta o la ricerca di questo, ci aiutano a dare un valore alla nostra esistenza.

Nel 2018, l'autrice e traduttrice Bettina Lemke pubblica il libro *Ikigai: il metodo giapponese. Trovare il senso della vita per essere felici*. Il libro non è solo un manuale di approfondi-

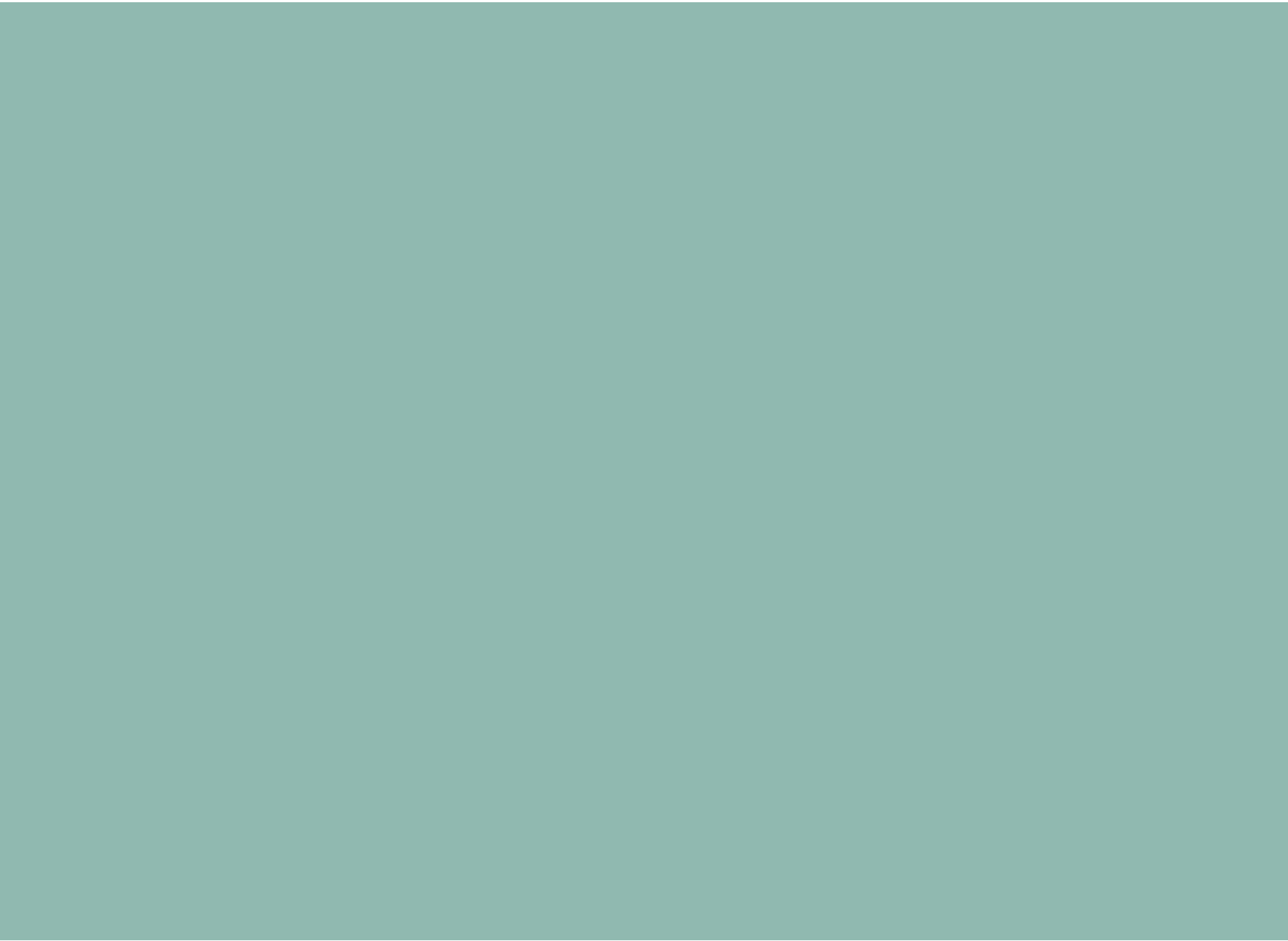
mento di questo concetto ma è anche una pratica guida all'introspezione e alla ricerca del proprio scopo. Sfogliandolo si possono trovare diversi esercizi dedicati alla riscoperta del vecchio sé, all'ascolto e alla meditazione, in un continuo alternarsi tra pensiero emotivo e pensiero analitico.

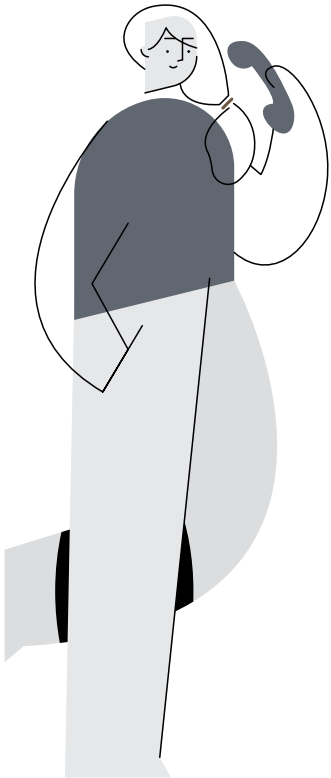


In sintesi

I modelli di pensiero che si riconducono al Life Design nascono dall'esigenza di affrontare i cambiamenti repentini della vita e dalla sempre più accesa volontà delle persone di trovare un equilibrio. Tali modelli fanno riferimento talvolta alla vita personale, talvolta alla carriera, talvolta a entrambe. Tuttavia il modus operandi non cambia: l'utilizzo del Service Design Thinking come supporto razionale basato sulla visualizzazione e la proiezione del sé, risulta efficace per affrontare situazioni di decision making. Per ciò che riguarda la Mindfulness, sebbene questa disciplina non sia direttamente correlata al mondo della progettazione, vi sono diversi punti in comune.

A fronte della ricerca effettuata, la tesi si pone l'obiettivo di trarre beneficio da tutti i casi precedentemente citati e di fonderli in un unico modello, applicato a un nuovo contesto.





Ricerca diretta

Interviste agli esperti

Dr. Enrico Gamba

Psicologo e psicoterapeuta

Come abbiamo visto, ad oggi, esistono molti campi in cui il Life Design si è insediato: dall'orientamento scolastico alla carriera, al coaching. È diventato un approccio anche nel mondo della psicoterapia: alcuni studi di consulenza psicologica adottano tali strumenti nel trattamento di tematiche che riguardano la sfera familiare, sociale e personale.

È il caso di alcuni professionisti che hanno visto in questa disciplina delle grandi potenzialità, soprattutto nelle persone che hanno difficoltà con il *decision making*.

Il Dottor Enrico Gamba, psicologo e psicoterapeuta di Milano, affascinato da questo modello di pensiero, adotta alcune strategie proprie del Life Design nella terapia con adulti e giovani che si trovano in una situazione lavorativa difficile. Ad esempio, in un'intervista condotta con lui il giorno 6 Luglio 2020, il Dr. Gamba fa riferimento al percorso psicoterapeutico che svolge con persone apparentemente realizzate e soddisfatte, che ricoprono un ruolo importante nella società (ad es. amministratori delegati) definendole come "molto sofferenti", perchè insoddisfatte.

I colloqui di Life Design mirano ad individua-

re una gerarchia di valori nella propria vita e definire quali ambiti siano rilevanti e dove sia necessario spendere energie per sentirsi realizzati e felici. Alcuni metodi utilizzati dallo psicoterapeuta Gamba per riflettere su questi valori sono il disegno concreto e la visualizzazione (con l'aiuto di leggere ipnosi) del sé proiettato nel futuro ideale.

Come dice il Dr. Gamba, "nel momento in cui si diventa consapevoli della propria esistenza, allora si comincia a farsi delle domande e a cercare delle risposte. Questo capita soprattutto nel momento in cui si va in pensione, tra i 60 e i 65 anni. Il Dr. Gamba lo chiama *decadimento cognitivo*. Improvvisamente si prende consapevolezza di se stessi e ci si interroga su quali siano le proprie priorità. C'è chi ha (chiamiamola) fortuna di vivere questo momento già da giovane."

Ogni colloquio è stato svolto dalla tesista e ha avuto una durata di circa 30 min

IF Life Design Studio **Consulenza e formazione**

Un altro studio di psicologia che adotta i principi del Life Design si trova a Torino e si chiama *IF Life Design*. È gestito da Gloria Ferrero e Daniela Rosas, due amiche con una passione in comune: aiutare le persone a sentirsi realizzate e felici. Gloria è psicologa e psicoterapeuta, insegna e lavora nel servizio di orientamento pubblico alla carriera. Daniela è laureata in scienze della comunicazione e giornalismo. Ha seguito un corso presso l'Università di Padova in Life Design e career counselling. I percorsi di Gloria e Daniela si basano sulla psicologia positiva per lavorare sul pensiero. Dalla bassa autostima e dalle paure, agli interessi personali.

Uno dei loro strumenti preferiti è la linea temporale: l'esercizio consiste nel disegnare e quindi proiettare la propria direzione professionale nel tempo. Un progetto in cantiere è anche quello di utilizzare i principi proposti dall'ONU nell'Agenda 2030 e di scegliere uno o più da perseguire nel proprio percorso futuro. Le attività di laboratorio che Gloria e Daniela svolgono sono di gruppo, e ciò consente ai partecipanti di confrontarsi coi propri pari.

Università di Modena e Reggio Emilia / Almacube Bologna **Incubatore di start up e hub di innovazione**

Questa potenzialità del "peer learning" è stata esplorata anche da un progetto avviato dall'Università di Modena e Reggio Emilia con Almacube Bologna nel Settembre 2019. In collaborazione con un'università polacca e una portoghese, è stato avviato un workshop di tre giorni chiamato *Be Aware Student*, dedicato agli studenti universitari (o futuri universitari) che seguiva i modelli proposti da Design Your Life e Business Model You. Il workshop consisteva nel fornire esercizi di diverso tipo ai ragazzi per permettere loro un confronto alla pari che li spronasse a riflettere sulle proprie capacità e i propri sogni.

Pixel Story Studio Design therapy

Pixel Story Studio³ è una piccola realtà, con base ad Amsterdam, fondata dalla psicologa Julika Lomas. Julika è tedesca, ma ha vissuto circa un decennio negli Stati Uniti alla ricerca di un metodo psicoterapeutico innovativo e non convenzionale. Ad oggi vive in Olanda e lavora come *design therapist*. Definisce il suo approccio terapeutico, umanistico, inclusivo, e partecipativo: infatti la particolarità delle sedute psicoterapeutiche di Julika deriva proprio dalla contaminazione con il mondo del Design. Per questo i suoi colloqui si sfruttano la manualità, l'approccio sistemico e tutto ciò che fa parte del mondo della progettazione. Julika offre consulenze e momenti di terapia sia individuali, sia di coppia che di gruppo (per aziende, ad esempio) per risolvere problemi e conflitti personali con la visione sistemica e creativa propria del Design Thinking. Julika sta attualmente sperimentando un nuovo format di terapia di coppia, basato su colloqui collettivi a distanza, che coinvolgono i diversi partner in una sorta di terapia di gruppo: lo scopo di questi momenti è il *social learning*, ovvero cogliere l'opportunità di imparare e di condividere un'esperienza con altri creando un sentimento comune.

Il confronto con Julika è stato fondamentale durante la stesura della tesi, in particolare nel momento di sintesi della ricerca e di generazione del concept. La connessione con Julika ha permesso di ottenere feedback e di avere periodicamente dei colloqui, sfruttando l'opportunità di conoscere anche altri professionisti, tra cui Sarah Joelson, dottoranda presso l'Università di Stanford in Psicologia Clinica e facilitatrice del corso di Life Design dei Prof Burnett ed Evans.

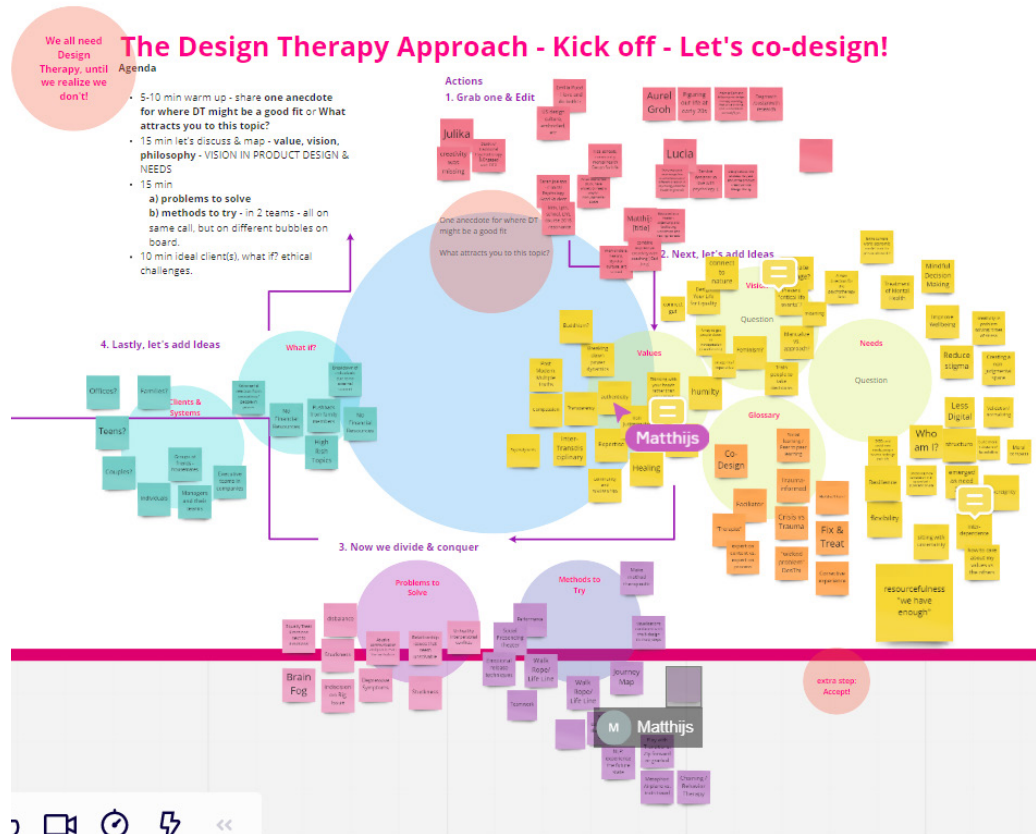
Grazie a questi incontri periodici sono stati approfonditi i concetti di Life Design e Design Therapy, oltre che l'organizzazione e i contenuti del corso Design Your Life di Stanford.

La tesista ha inoltre partecipato a una serie di sessioni di co-design a tema "Design Thinking for Design Therapy" cui hanno partecipato diversi studenti, ricercatori e professionisti dall'America e dall'Europa, appartenenti al mondo del design, della psicoterapia e del coaching. Argomenti principali sono stati la condivisione di idee, pensieri, competenze ed esperienze e la creazione di strumenti che supportino il processo psicoterapeutico ispirandosi al Service Design Thinking.

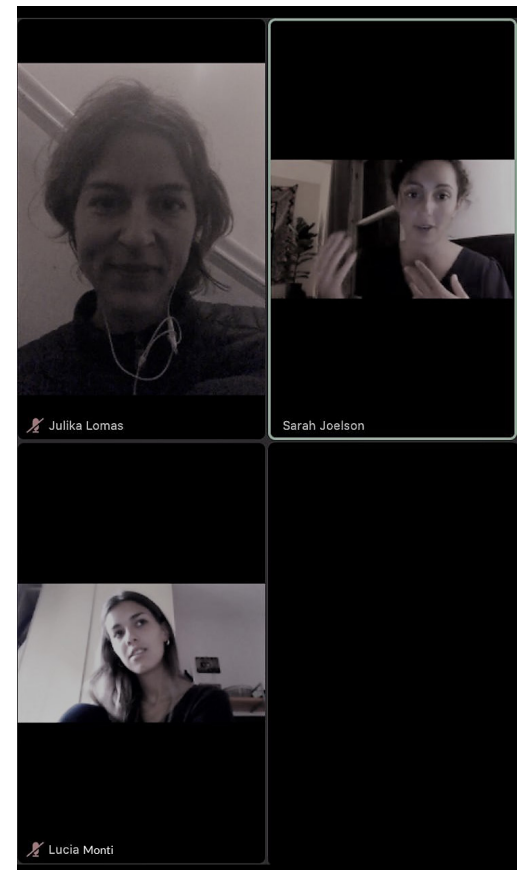
Questo approccio viene chiamato, appunto, Design Therapy⁴. Secondo ciò che è emerso dai workshop e dalle conversazioni tenutesi con Sarah e Julika, al mondo della psicologia manca una visione più creativa ed alternativa, dove il Design Thinking può inserirsi alla perfezione: sfruttare il pensiero progettuale e la manualità come nei processi creativi può aiutare gli individui in terapia ad avere un'esperienza nuova e a liberarsi di tanti costrutti. La Design Therapy si basa sulla visualizzazione olistica del proprio futuro, sulla proiezione di se stessi in un altro tempo o in un altro spazio. È inoltre fondamentale il confronto con altri; infatti, un elemento portante di questa terapia innovativa è l'approccio collettivo. La condivisione di esperienze, la riflessione non solo su se stessi ma anche sugli altri, sono stimoli al miglioramento e alla conoscenza di se stessi e del mondo.

nota 3: www.pixelstorystudio.com

nota 4: www.designtherapy.org



Miro Board elaborata insieme durante il workshop del 5 Ottobre.

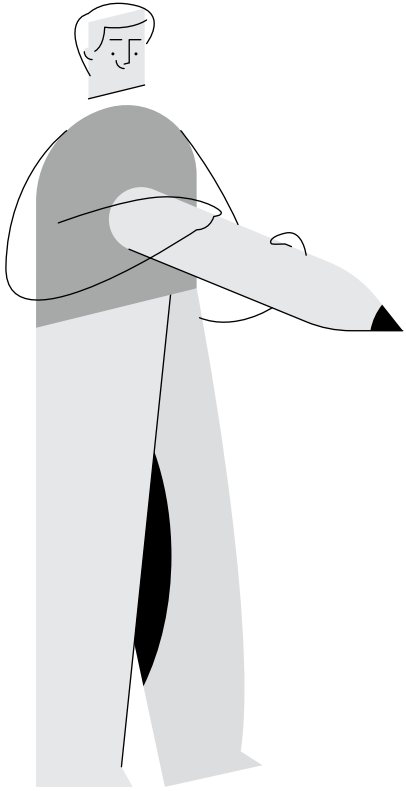


Zoom screen di una delle conversazioni settimanali sulla Design Therapy con Julika e Sarah.

In sintesi

I primi colloqui telefonici hanno avuto uno scopo esplorativo per delineare uno stato dell'arte attuale. In Italia il Life Design è ancora un mondo poco conosciuto. Nonostante questo, alcuni psicologi e psicoterapeuti sfruttano la manualità e la visualizzazione nei loro percorsi. Per quanto riguarda invece la Design Therapy, anche questo concetto risulta essere inedito, ma vede l'interesse di figure appartenenti a diversi ambiti disciplinari. Lo studio e l'approfondimento della Design Therapy e della sfera psicoterapeutica è stato fondamentale per la stesura della tesi e l'ideazione del concept, poichè ha guidato le scelte progettuali relative alla comunicazione e all'approccio con l'utente, nonchè alla scelta dei service design tools e alla loro trasposizione in "life design tools". I momenti di co-creazione con Julika e Sarah sono continuati e si sono svolti anche al di fuori del percorso di tesi.





Progetto

Come potremmo sfruttare le metodologie del Service Design
Thinking per supportare gli studenti universitari in crisi?

Il target: studenti fuori corso

Il contesto

Agli occhi della società, e nello specifico dell'università, lo studente fuoricorso è lo studente svogliato, mantenuto e fallito. Si riferisce a colui che non esce dalla propria situazione di stallo, che pesa economicamente sulla famiglia e che non sa impegnarsi. Ma dietro il problema del fuori corso si celano cause di natura diversa che spesso non riguardano strettamente la sfera universitaria.

Come già precedentemente citato, i dati del Profilo dei Laureati, elaborati da AlmaLaurea nel 2019, riportano una statistica che si basa su 75 atenei e 290.224 laureati dove solo il 55,7 % può definirsi "laureato in corso", cioè poco più della metà. L'età media alla laurea, per il complesso dei laureati del 2019, è pari a 25,8 anni, con evidenti differenze in funzione del tipo di corso di studio: 24,6 anni per i laureati di primo livello, 27,1 per i laureati magistrali a ciclo unico e 27,3 per i laureati magistrali biennali. Il numero degli studenti che non riescono a laurearsi in corso o che abbandonano gli studi varia a seconda del gruppo disciplinare e della ripartizione geografica dell'ateneo; in Italia, ad esempio, gli studenti del Sud e delle isole sembrano impiegare più tempo. Gli studenti-lavoratori impiegano in media il doppio degli anni. I ritardi più consistenti vengono riscontrati nelle facoltà giuridiche (al primo posto) seguiti poi da Lettere, Architettura e Ingegneria.

Tuttavia, riassumendo i risultati di ricerche dirette e indirette, si ipotizzano sei principali fattori comuni.

1. Problemi finanziari

Molti studenti sono costretti a lasciare l'università a causa di problemi economici in famiglia. Addirittura secondo uno studio pubblicato su Collegeview.com alcune famiglie sottostimano il prezzo del percorso universitario e se ne accorgono troppo tardi. Questa situazione crea un altro tipo di causa attribuibile all'abbandono degli studi o al ritardo nel conseguimento del titolo: gli studenti lavoratori. Studenti che per sostenere il carico delle spese universitarie sono costretti a lavorare e studiare contemporaneamente, peggiorando la qualità del loro percorso.

2. Una scarsa preparazione dopo le scuole

Alcuni studenti scelgono percorsi universitari molto difficili, per i quali le superiori non li hanno preparati adeguatamente: ciò comporta maggiori difficoltà nell'apprendimento e spesso una mancanza di autostima di fronte al fallimento e all'insoddisfazione.

3. L'indecisione

Il trend che attualmente domina il mondo professionale si fa largo con questa dysfunctional belief: *"per avere successo devi fare l'università"*.

Vi sono innumerevoli ruoli dove una laurea non è indispensabile, e anche chi è interessato a settori molto specifici, talvolta non è consapevole della accessibilità e semplicità con cui oggi si possono assumere competenze anche senza necessariamente seguire un corso universitario. È il caso, per esempio, di quei ragazzi *nerd* o *smannettoni* che sono appassionati di computer e informatica e che dunque finito il liceo vedono la loro strada in una laurea in informatica o ingegneria informatica, ma che non sono stimolati allo studio.

4. Conflitti familiari e personali

Nulla è facilmente affrontabile se sulle spalle si hanno problemi in famiglia, in amore o con gli amici.

5. Scarsa qualità degli insegnamenti, difficoltà nel rapporto coi docenti e coi colleghi studenti

Il teorico dell'educazione Sir Ken Robinson afferma che le università che lavorano adeguatamente "employ teachers that treat students as individuals that need nurturing, not widgets that get blindly assembled." (trad: assumono professori che trattano gli studenti

come individui da nutrire, non come widgets da assemblare alla cieca).

6. Ambiente poco stimolante, materie noiose, sistema non efficiente

Una delle cause principali del malcontento degli studenti è proprio l'ambiente universitario. In particolare nel nostro paese, il sistema di lezioni ed esami sembra essere ancora vecchio stile e quindi poco coinvolgente.

7. L'esame muro

Per tanti studenti c'è quell'esame, o quegli esami, che per una ragione o per un'altra sono lo scoglio della loro carriera universitaria. L'esame muro non solo impedisce agli studenti di proseguire, ma genera un loop di frustrazione per i tentativi falliti che peggiora la qualità dello studio in generale, e rallenta i tempi.



Le conseguenze

Se in Italia la percentuale di studenti che si laurea in ritardo è del 44,3%, anche nel resto dell'Europa il completamento degli studi sembra essere tutto meno che scontato, con una percentuale di insuccesso del 39,1%.

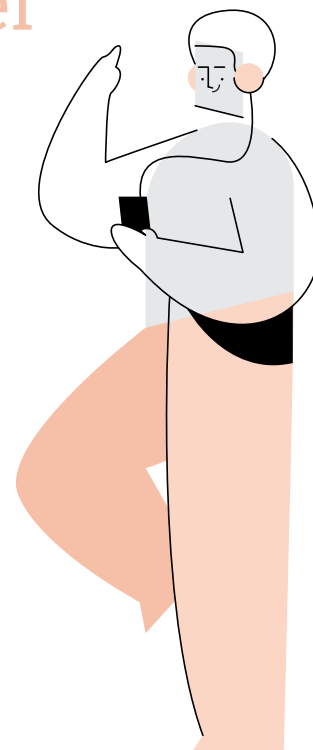
Ma quali danni economici e sociali comporta il fuori corso?

In Italia il fenomeno dei fuori corso è molto diffuso e anche abbastanza discusso. Sempre più movimenti di studenti stanno mostrando il proprio disappunto verso le scelte effettuate dal Ministero circa l'aumento delle tasse per coloro che tardano a finire gli studi.

La legge in Italia stabilisce che per ogni anno fuori corso, a partire dal secondo in poi, si debba pagare una mora di 100 euro l'anno. Lo studente fuori corso perde lo status di studente dal momento in cui non supera alcun esame previsto dal suo corso di studi per cinque/otto anni accademici di seguito.

Diverse università italiane corrono ai ripari per non avere schiere di fuori corso al proprio interno: tra queste, l'Università di Firenze che offre un bonus di 500 euro a chi finisce il percorso entro i tempi stabiliti. Una parte dei fondi del ministero dell'istruzione alle università dipende dagli iscritti e potrebbero essere penalizzate le università che hanno il maggior numero di fuori corso; come conseguenza, gli atenei potrebbero essere spinti ad abbassare la qualità cioè a promuovere gli studenti più rapidamente e facilmente, pur di ridurre il numero dei fuori corso. Altre università italiane hanno messo a disposizione sportelli di **counselling** per supportare gli studenti nei loro percorsi.

L'Italia è tra i paesi con più studenti in ritardo nel conseguire la laurea



La situazione americana

Secondo i dati riportati dal NCES (National Center of Education Statistics)¹(2019), il numero dei *drop out students*, ovvero degli studenti che abbandonano il college prima di conseguire il titolo, corrisponde al 40% nelle scuole pubbliche. Sommando anche il 20% di abbandoni nelle università private, si riporta che gli studenti fuori corso americani sono circa 36 milioni. Così come suggeriscono gli studi fatti sugli studenti italiani, anche la situazione americana rivela alcune cause comuni. Tra di esse la più significativa è la “financial pressure” ovvero la pressione economica e la necessità di andare a lavorare molto presto. Un'altra causa rilevante è la “academic disqualification” ovvero la scarsa preparazione che il liceo fornisce per affrontare l'impegno universitario.

L'impatto del dropping out sulle famiglie e i singoli studenti è consistente, ma anche le conseguenze sociali e finanziarie non sono da meno.

Secondo uno studio riportato dal The Royal Society e condotto dal US Census Bureau² (2017), i guadagni medi ricavati dalla condi-

zione di studente non diplomato dalle scuole superiori è di \$27,470, a confronto con \$34,197 per uno studente diplomato.

Per quanto riguarda le soluzioni proposte, il National Dropout Center Network ha identificato quindici diverse strategie per mitigare il tasso di dropout. Queste strategie consistono in un sistema di valutazione continuo degli obiettivi e delle politiche; partecipazione e sostegno della comunità; sicurezza per gli studenti; impegno dei genitori; concentrarsi sull'educazione della prima infanzia, soprattutto nella lettura e nella scrittura; supporto continuo attraverso tutoraggio e mentoring; coinvolgere gli studenti all'interno della comunità; fornire programmi doposcuola ed estivi soprattutto per studenti a rischio, nonché una scuola alternativa per studenti che abbandonano la scuola; mantenere uno sviluppo professionale continuo per gli insegnanti che sono impegnati con studenti ad alto rischio; coinvolgere gli studenti attraverso la tecnologia e l'individualizzazione dell'istruzione.

Design Your Life, di cui si è parlato nel capitolo dedicato al Life Design, è già di per sé un

intervento concreto per rispondere a questo problema. Mentre in Italia mancano dei veri programmi di orientamento, mentoring e tutoraggio, l'America sta prendendo questa direzione.

Essere fuori corso è un danno sociale e finanziario, non solo per lo studente ma anche per lo Stato

Stato dell'arte: buone pratiche

Scenario universitario

Università di Genova

Una buona pratica è stata riscontrata presso la Facoltà di Scienze della Formazione di Genova.

Qui, l'Università si avvale di una Commissione Orientamento e Tutorato, composta da otto docenti e di una squadra di circa 20 tutor di orientamento che organizza tre attività di orientamento in itinere: lo *Sportello di orientamento e tutorato*, il progetto *Tutor di gruppo* e il progetto *Studenti fuori corso*.

Lo *Sportello* è uno spazio aperto tutti i giorni per due ore, ove i tutor d'orientamento offrono informazioni e consulenza sui corsi di laurea, sull'attività didattica e sugli esami, in sinergia con i servizi amministrativi e tecnici di facoltà, e con la costante supervisione della Commissione Orientamento e Tutorato di Facoltà. Il ricevimento "a sportello" è intensificato nelle prime due settimane dell'anno accademico. Il progetto *Tutor di gruppo* e il progetto *Studenti fuori corso* intervengono contro il fenomeno della dispersione nel processo universitario.

Il primo si rivolge prevalentemente alle matricole, fornendo un punto di riferimento per gli studenti, per prevenire le difficoltà e/o monitorarle precocemente, nel momento di primo inserimento nell'ambiente universitario. Intende favorire la socializzazione con gli altri studenti e il corretto inserimento nell'ambiente e nel ritmo universitario.

Il progetto *Studenti fuori corso* consiste invece nell'intercettare gli studenti che da tempo hanno abbandonato l'università con una telefonata o una lettera, per informarli del progetto e di annunciare loro la possibilità che la Facoltà mette

a loro disposizione un incontro con un docente, membro della Commissione Orientamento e Tutorato, con cui valutare le ragioni dell'interruzione del percorso di studi e concordare un patto formativo che ne consenta la conclusione in tempi possibilmente rapidi.

Secondo l'articolo che riporta i risultati di questa buona prassi e che è stato pubblicato su metisjournal.it "l'intervento dei docenti, i colloqui, il sostegno motivazionale hanno giocato un ruolo fondamentale nello sblocco di molte situazioni di stallo" (Lotti, 2012) perchè questo ha dimostrato a molti studenti un chiaro messaggio di interesse della Facoltà verso la propria situazione accademica, considerato che la condizione dei fuori corso è spesso associata a un malcontento e sfiducia nei confronti dell'istituzione universitaria e nella qualità dei suoi servizi.

Università di Torino

Altri istituti universitari come quello di Torino, cercano di frenare il problema degli studenti fuori corso fornendo un supporto più orientato allo studio e al metodo. Nel caso di Torino, l'Università prevede insegnamenti a distanza per consentire di fruire di una didattica interattiva e personalizzata, che viene incontro agli studenti lavoratori che non possono frequentare le lezioni in aula; mette inoltre a disposizione dei tutor didattici cui gli studenti fuori corso possono richiedere supporto; infine, qualora gli esami ancora da sostenere non siano indicati nell'elenco dell'offerta formativa corrente, è prevista la possibilità di concordare percorsi personalizzati, anche tramite l'eventuale riconoscimento di equipollenze.

Scenario del Design

Intùiti

Intùiti è un progetto che è stato ideato e realizzato da Matteo di Pascale, ex studente del Politecnico di Milano, in collaborazione con la psicologa Alessandra Mazzucchelli.

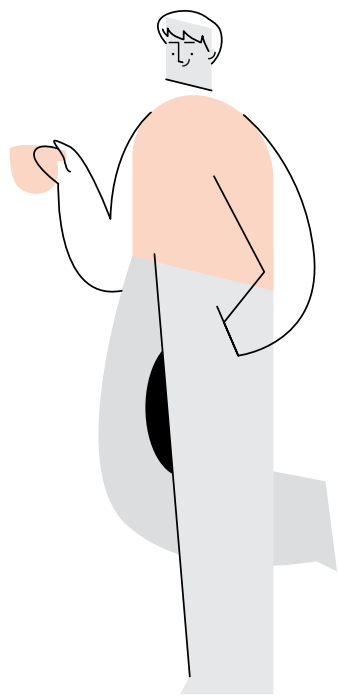
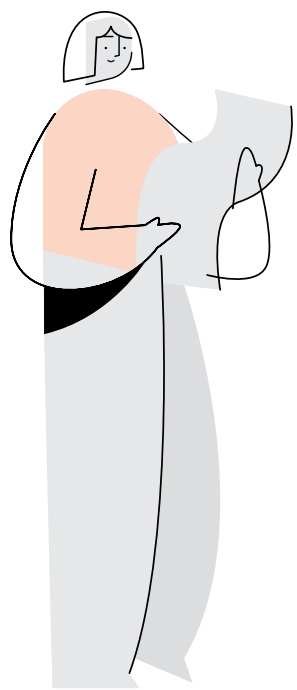
Intùiti è un mazzo di carte colorate accompagnato da un piccolo libro di favole e consigli. Il mazzo propone una serie di suggestioni ispirate agli antichi tarocchi, per stimolare il pensiero e la creatività, ma soprattutto la conversazione (individuale o collettiva). Nasce come un mezzo per stimolare la creatività e le idee ma diventa un vero e proprio strumento di conoscenza del sé e di riflessione. Su ciascuna carta è disegnata un'immagine particolare ed evocativa ricavata dai principi della Gestalt. A seconda dei vari linguaggi utilizzati le carte possono avere funzioni diverse: vi sono ad esempio quelle primarie (rappresentano archetipi legati ai grandi momenti dell'esistenza) e quelle secondarie (richiamano i quattro elementi e le regioni emotive).

Dunque, progettate inizialmente con un intento ludico, le carte Intùiti sono diventate un accompagnamento alla crescita personale, e ad oggi vengono utilizzate da diversi profili di persone (artisti, scrittori, designers, ingegneri) in diversi modi. Questo mazzo di carte aiuta quindi a spostare l'attenzione dal problema alla persona; permette a chi lo utilizza di riflettere sulla propria condizione e valutare un cambio di rotta in un progetto, o addirittura nella propria vita.

La prima edizione di Intùiti venne pubblicata a Torino nel 2017.



“Superare i nostri limiti ci rende più liberi di essere come vorremmo davvero, ci mantiene vibranti e ci fa ‘funzionare’ meglio. Non solo: aumenta anche la nostra coscienza. Ce ne accorgiamo soprattutto quando ritroviamo in altre persone gli stessi condizionamenti che avevamo e di cui ci siamo liberati. Capita spesso infatti di vedere amici e parenti fermi per anni in situazioni simili a quelle che noi stessi abbiamo affrontato, e capita altrettanto spesso di stupirci della loro incapacità di riconoscere la propria condizione. “ (M. Di Pascale)



25 Questionari

9 Colloqui

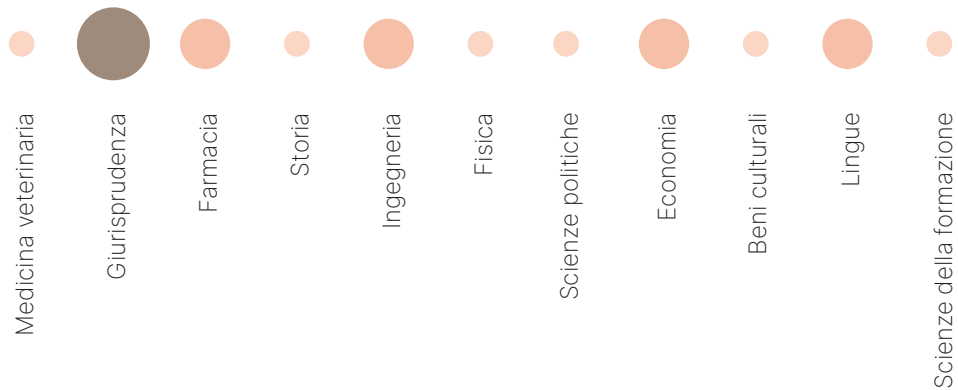
Questionario

A conferma dei sei fattori chiave del capitolo precedente, di seguito si riportano i risultati di un questionario compilato in forma anonima da 25 studenti italiani che sono attualmente fuori corso.

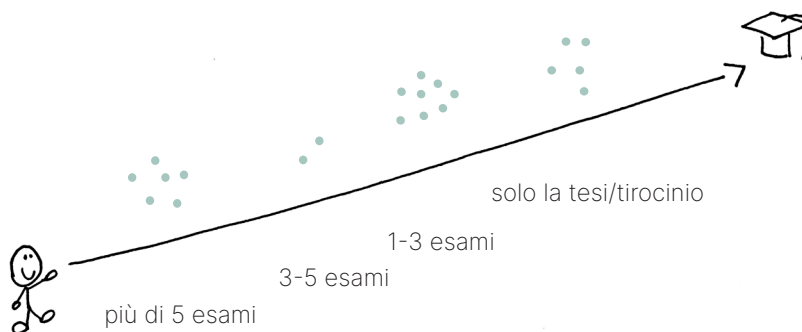
Il questionario è stato diffuso tramite social network e passaparola, dunque è stato compilato da studenti provenienti da diverse facoltà.

La situazione degli studenti che hanno compilato il questionario varia dal primo anno fuori corso, ai 3 o 4 anni, fino a raggiungere in alcuni casi anche gli 8 anni.

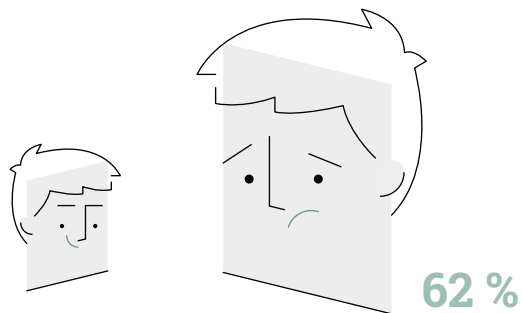
A che corso universitario sei iscritt*?



Indica il livello di completamento della tua carriera

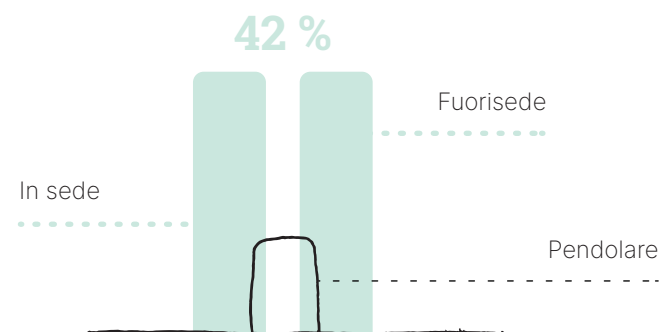
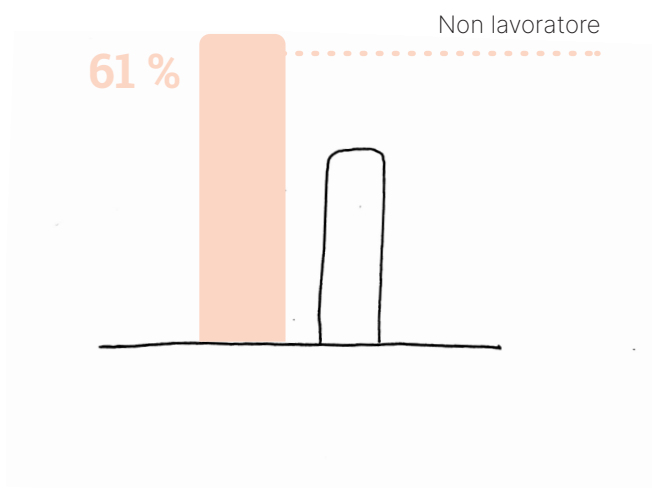


Come ti senti a riguardo?

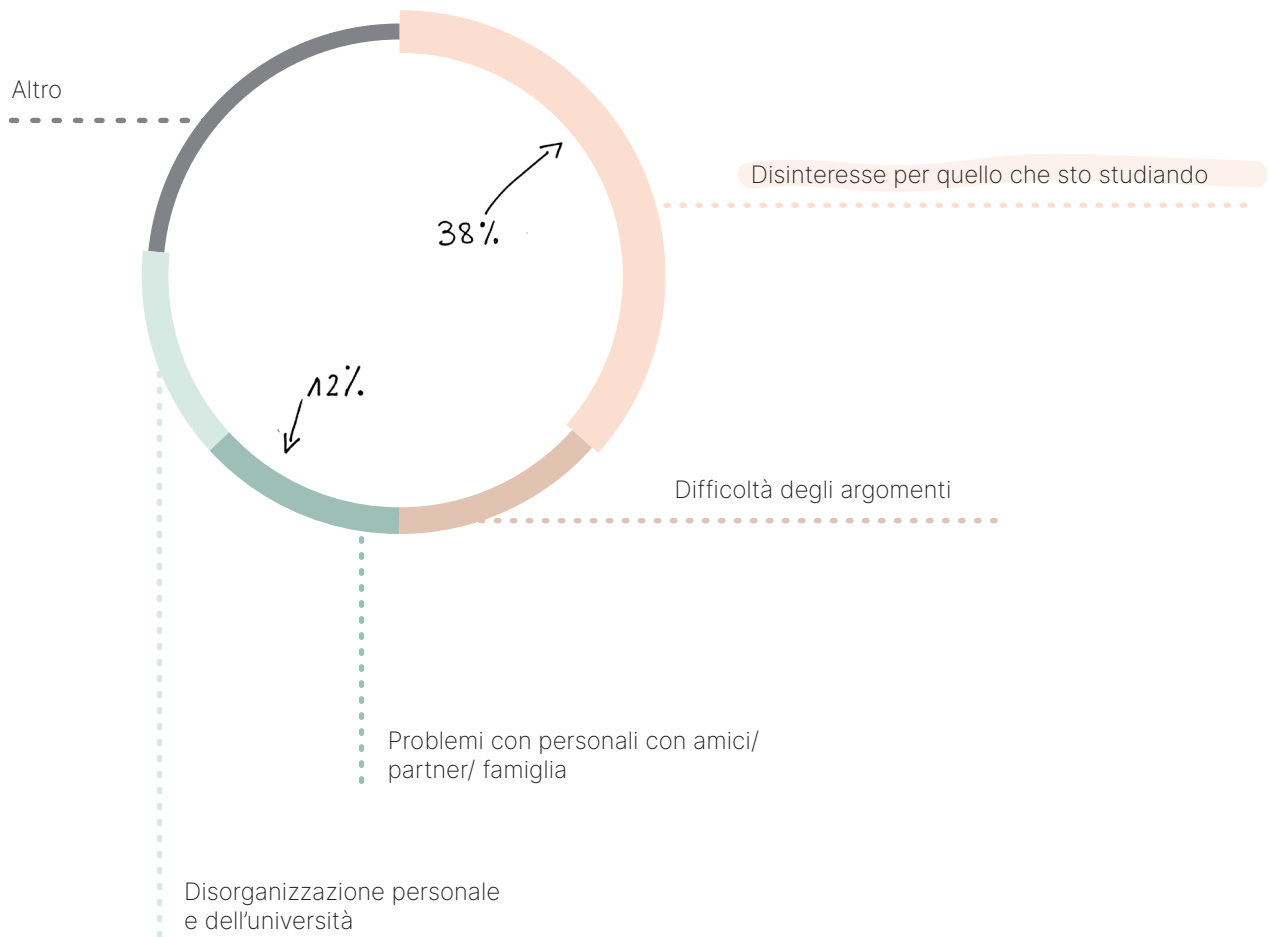


Il 62% degli studenti che ha risposto al questionario afferma di sentirsi scoraggiato, triste e ansioso.

Sei studente..



A cosa attribuisci la causa di questa situazione?



Colloqui

Per la ricerca diretta sono inoltre stati intervistati 9 studenti di cui due ex fuori corso.

I colloqui hanno avuto una durata variabile dai 40 ai 60 minuti ciascuno.

Per farli sono stati utilizzati un block notes per prendere appunti, alcuni fogli A3 per le attività, un registratore, post-it di diversi colori e dimensioni e pennarelli sharpie.

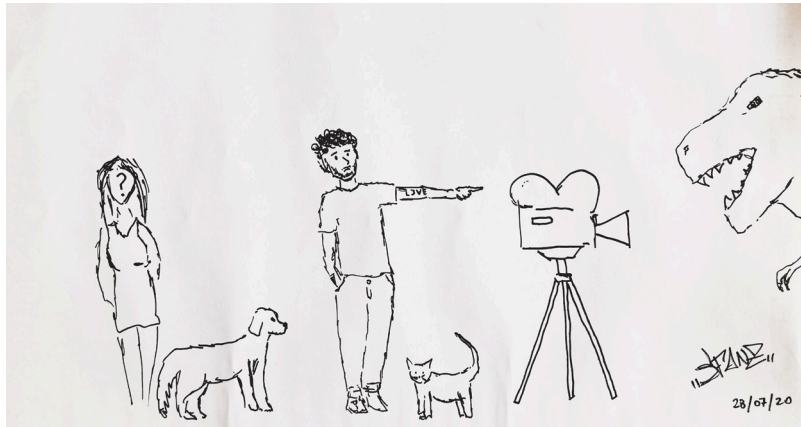
La maggior parte delle conversazioni ha avuto luogo in un bar, per poter mettere a proprio agio l'intervistato davanti a un caffè.

Ogni colloquio è stato svolto seguendo **quattro** fasi.

Fase 1: Warm up! (durata 10 min)

È stato chiesto all'intervistato di disegnare su un canvas il sé stesso tra 10 anni.

Obiettivo: rompere il ghiaccio per l'intervista e vedere quali sono le motivazioni e le priorità dell'utente.



Es. il disegno di Alex

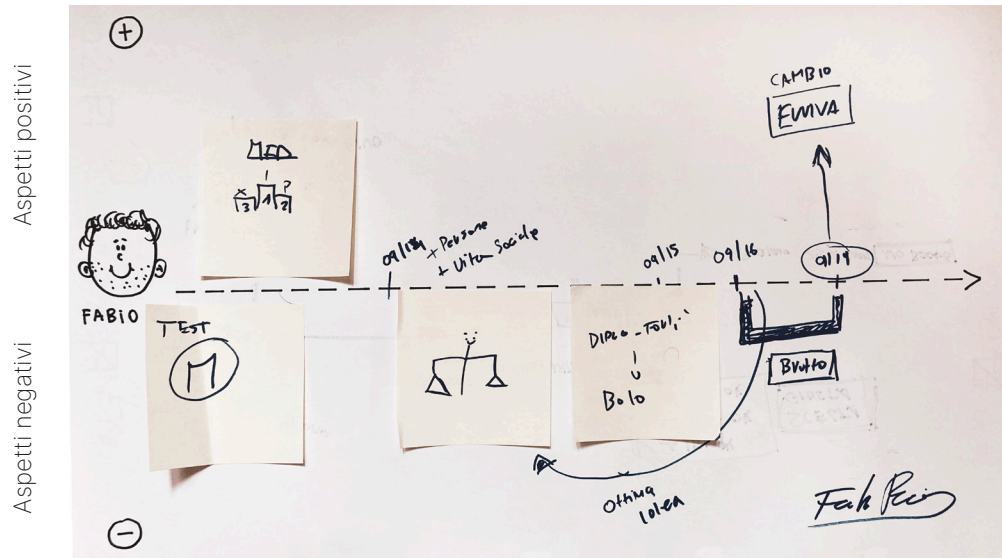
Fase 2: Your story (durata 20 min)

Alcune domande aperte per far raccontare il momento della scelta universitaria

Fase 3: Unilife Journey (durata 15 min)

È stato chiesto all'intervistato di supportare il proprio discorso con uno schema sotto gli occhi.

Lo schema consiste in una linea temporale che divide il foglio in due zone (parte alta e parte bassa) che corrispondono ai momenti positivi e negativi della propria vita universitaria.*

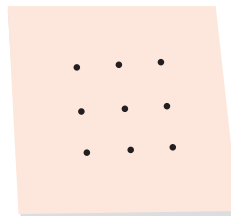


Es. la Unilife Journey di Fabio

*Questo esercizio è ispirato alla Lifeline Discovery dal libro Business Model You (pag 100-101)

Fase 4: Stretching (durata 5 min)

Un esercizio divertente per giocare sulla propria creatività e per “sciogliere i muscoli” dopo l’intervista.



Su un foglio sono disegnati 9 pallini. Riesci a unire tutti i pallini con a disposizione solo 4 segmenti e senza mai staccare la penna dal foglio?

Alex, il regista

27 anni
Ex studente fuori corso
Accademia del cinema

Storia

Alex ha 27 anni e sogna di diventare un regista. Dopo il diploma presso il liceo scientifico si iscrive al DAMS per un anno, sperando di trovare quello che fa per lui, ma abbandona il corso in fretta per passare a Scienze della Comunicazione. Dopo tre anni di buoni risultati ma poche soddisfazioni, Alex trascorre un anno molto difficile: a un passo dalla laurea si blocca, a causa del poco entusiasmo per quello che sta studiando e di altri problemi personali. Dopo qualche mese di stallo lavora come social media manager per le elezioni comunali e grazie a questa esperienza e un po' di volontà, riesce a riacquistare l'energia giusta e a mettere da parte qualche soldo per pagarsi l'unica vera scuola che fa per lui: l'accademia di cinema.

Insight

*Poca
consapevolezza
appena uscito dalle
scuole superiori*

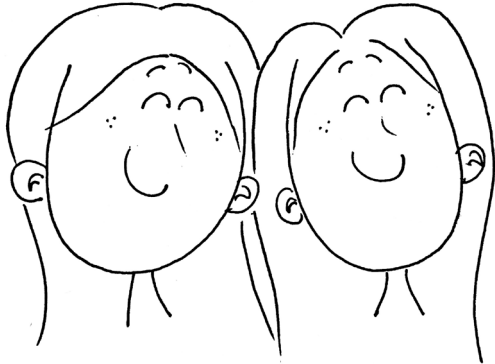
*Blocco dovuto
anche alla scarsa
autostima*

*Frustrazione dovuta
all'impronta troppo
teorica del sistema
universitario*

*Scarsa disponibilità
economica*



“Volevo mettere le mani dietro a una telecamera, volevo fare cinema, non studiare la teoria”



“Siamo un punto di riferimento l’una per l’altra. Speriamo di finire presto l’università e aprire la nostra scuola di danza”

Anna e Margherita, le ballerine

32 anni
Studentesse fuori corso
Farmacia

Storia

Anna e Margherita sono due gemelle inseparabili, unite dalla passione per la danza e dall’avversione per l’università. Le due sorelle sono infatti iscritte all’Università di Farmacia, facoltà che non le appassiona affatto, da più di 10 anni, forzate dal desiderio dei loro genitori di farle lavorare nell’attività di famiglia.

Il padre e il nonno sono proprietari di una farmacia, la madre ci lavora, ed è proprio quest’ultima a insistere perchè le gemelle si laureino. Anna e Margherita però sono nauseate dagli argomenti, hanno aspirazioni completamente diverse: aprire una scuola di danza aerea e lavorare nell’ambito dell’arte, del cinema e del teatro.

Insight

Costrette a studiare farmacia controvoiglia dalla famiglia

Vedere gli altri andare avanti e laurearsi è molto pesante

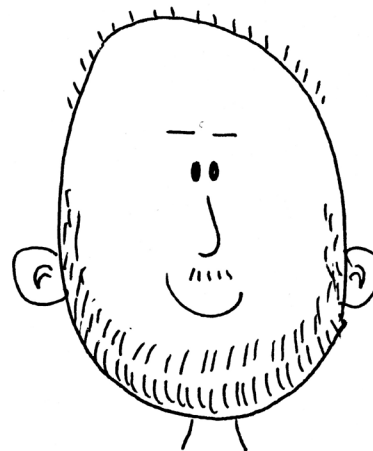
Scarsa autostima (dovuta anche alla pressione esercitata dalla madre)

Lino, l'ingegnere

27 anni
Studente fuori corso
Ingegneria Meccanica

Storia

Lino è di Milano, ma da 12 anni vive a Ferrara con i suoi genitori. Studia ingegneria meccanica. Va in palestra tutti i giorni, gli piacciono le auto e gli orologi e non manca mai un caffè al bar con gli amici. Lino ha impiegate 8 anni a ultimare il suo percorso (che non è ancora del tutto finito) a causa di un esame che ha dovuto dare 7 volte. Questo esame non solo ha impedito a Lino di accedere al terzo anno per tanto tempo, ma ha anche influito molto sulla qualità del suo studio e sulla fiducia nei confronti dell'università. Dopo un tirocinio ricco di soddisfazioni, Lino supera finalmente il suo scoglio. Ora ha potuto recuperare tutti gli esami e sta ultimando la tesi, spera di poter trovare un lavoro che lo appaghi e in cui si senta bravo.



"Purtroppo l'università non premia le soft skills"

Insight

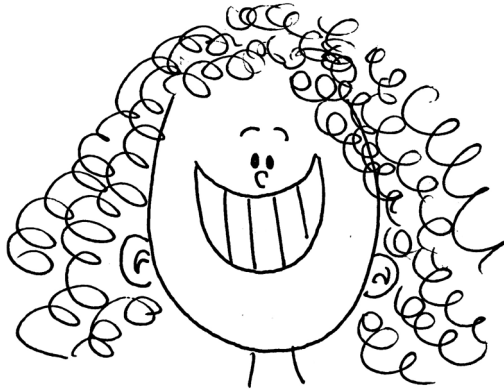
Non ha scelto l'ambito che sognava: voleva fare ingegneria gestionale

Ha ritardato il suo percorso a causa di un "esame muro"

Poca voglia di studiare ma molta di lavorare

"Non credevo di essere bravo. Ho iniziato a pensarlo quando mi hanno detto 'sei bravo' "

"Alcuni fuoricorso sono indietro perchè sono veramente svogliati"



“Una volta che uno si parcheggia all'università si sente al sicuro. Quando esci incontri la vita reale”

Caterina, la musicista

24 anni
Studentessa fuori corso
Biotechnologie

Storia

Caterina è una persona molto vivace, ma anche insicura. Dopo anni difficili di studio al liceo classico, sente che la sua autostima è molto debole. Si iscrive a Biotechnologie, con la speranza di portarsi avanti per quando riuscirà a passare il test di ingresso per Medicina. Dopo tre anni di tentativi si mette il cuore in pace, ma a Biotechnologie i mesi passano lentamente e Caterina rimane indietro. Prova anche a iscriversi alla triennale presso il Conservatorio, che frequenta da diversi anni, ma non viene ammessa. Da poco ha trovato una piccola spinta: un professore le ha assicurato che, una volta laureata, la aiuterà trovandole un posto di lavoro nel suo laboratorio. Grazie a questa soddisfazione Caterina ha ripreso gli studi e ora sta per laurearsi.

Insight

“Biotechnologie è interessante, ma è sempre il mio piano C, avrei voluto fare medicina”

“I vari fallimenti hanno abbassato la mia autostima a livello 0”

“Il mio scopo è rendermi utile e aiutare gli altri in qualche modo”

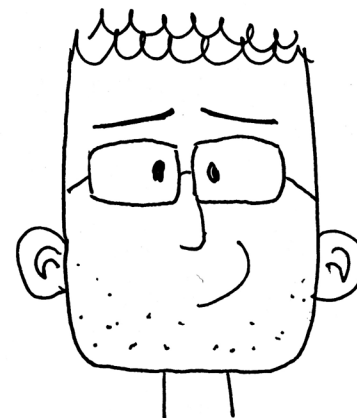
“Quando un prof mi ha detto ‘laureati che poi ci penso io’, ho avuto la spinta”

Luca, l'economista

25 anni
Studente fuori corso
Economia

Storia

Luca è un ragazzo semplice, con l'aspirazione di fare un buon lavoro che gli permetta di guadagnare qualcosa per sostenere una futura famiglia, in una città a lui cara. Dopo il diploma presso l'istituto tecnico si iscrive alla facoltà di Economia. Lavora da quando aveva 18 anni, ha sempre voluto guadagnare qualche soldo da solo. Studiare non è la sua priorità e l'università non lo stimola molto. È iscritto solo per ottenere "quel pezzo di carta" che serve per trovare un lavoro. Nella sua carriera hanno influito il suo disinteresse per lo studio, motivi e delusioni personali, e una certa indole a procrastinare lo studio.



"Sono quello del 'ha il potenziale ma non si applica'"

Insight

Applica studio e fatica a un fine: se ha un "premio" allora si dà da fare

Poca autostima nel vedere gli altri andare avanti e laurearsi

Non ama studiare ma ama lavorare

Attribuisce alle cause del ritardo per il 40% la sua poca voglia, il restante quella dei prof

"Alcuni fuoricorso sono indietro perchè sono veramente svogliati"

Hobby: fare lampade con pezzi di legno recuperati



“Anche senza università ci si crea lo stesso, basta non perdersi d’animo. Però quel pezzo di carta conta e lo voglio!”

Sara, la soccorritrice

25 anni
Studentessa fuori corso
Diritto delle Imprese e delle Istituzioni

Storia

Sara vive a Torino, lavora part-time e nel frattempo studia per conseguire la laurea triennale in Diritto delle Imprese e delle Istituzioni. Ha scelto questo corso perchè voleva rimanere nell’ambito dell’economia, anche se dentro di sè pensava di fare Design dopo le superiori. Riesce a conciliare bene lavoro e studio, ma si sente poco motivata ed è in una situazione di stallo in cui non sa se finire ciò che ha iniziato o abbandonare a favore di altro. È volontaria della croce rossa, e dice che quando è sull’ambulanza sta bene. Le piacerebbe farne un lavoro ma non sa se ne vale la pena e se può permettersi di iscriversi a un’altra università.

Insight

Non è sicura di quello che sta facendo

Deve trovare la motivazione

“Dopo i primi esami andati male mi sono chiesta se non fossi più in grado di studiare”

Necessità di lavorare per sostenere le spese universitarie

La sua passione è stare sull’ambulanza, ma afferma che sia un percorso difficile da intraprendere

Fabio, il designer

25 anni
Ex studente fuori corso
Design del Prodotto

Storia

Fabio ha 25 anni e da poco si è trasferito a Milano per inseguire il suo sogno: diventare un designer. Ha frequentato varie università, da Giurisprudenza a Scienze Politiche, tentennando sempre e scontrandosi con il grande sogno di suo padre: avere un figlio medico. Si definisce una persona non introversa ma che ama stare da sola. Dopo tre lunghi anni di crisi ha indagato molto su se stesso e ha imparato a dire “no” alle imposizioni e al giudizio degli altri e ad ascoltare esclusivamente le sue scelte. Per questo ha rifiutato di seguire le strade proposte dal padre e si è buttato in una nuova avventura che ora lo entusiasma molto. Si definisce un overthinker.



“Il salto nel vuoto è cento volte meglio dello stallo”

Insight

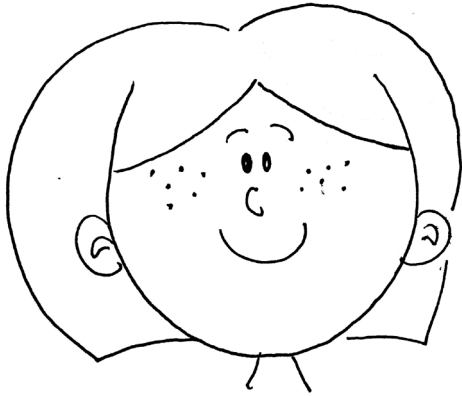
Forti pressioni dal padre sulla scelta degli studi, sebbene ci sia un bel rapporto

“Mi ha sbloccato smettere di pensare a quello che dicono gli altri”

Molto positivo vedere la sua ragazza cambiare con spensieratezza

“Dentro di me sapevo da tempo quello che volevo fare, ma mi ero rassegnato”

“Ho passato il periodo peggiore della mia vita, poi mi sono svegliato”



“Sono sempre lì lì per realizzare il mio sogno. Ma poi qualche porta in faccia e la mia insicurezza mi frenano”

Francesca, la cantante

25 anni
Studentessa in corso, ma molto confusa
Biologia

Storia

Francesca è iscritta da tre anni a Biologia. Dopo il liceo si è iscritta a questo corso pensando facesse per lei ma ha poi abbandonato a favore delle professioni sanitarie. Ha passato qualche mese a infermieristica per poi rendersi conto che era un mestiere troppo forte per la sua sensibilità. Ora arranca nello studio, spera di finire in fretta per avere una laurea, ma il suo sogno è fare la cantante. Definisce il cassetto come “mezzo aperto”, ogni tanto sembra realizzabile e ogni tanto no. Si sente in uno stato di grande confusione.

Insight

Sa di non essere sulla via giusta ma non sa come dare una svolta

Non sa di preciso cosa vuole fare da grande: descrive tutto come una fitta nebbia

Invidia chi già sa cosa vuole ma allo stesso tempo si gode la sua incertezza

È una persona molto ansiosa e sensibile: fatica a prendere decisioni importanti

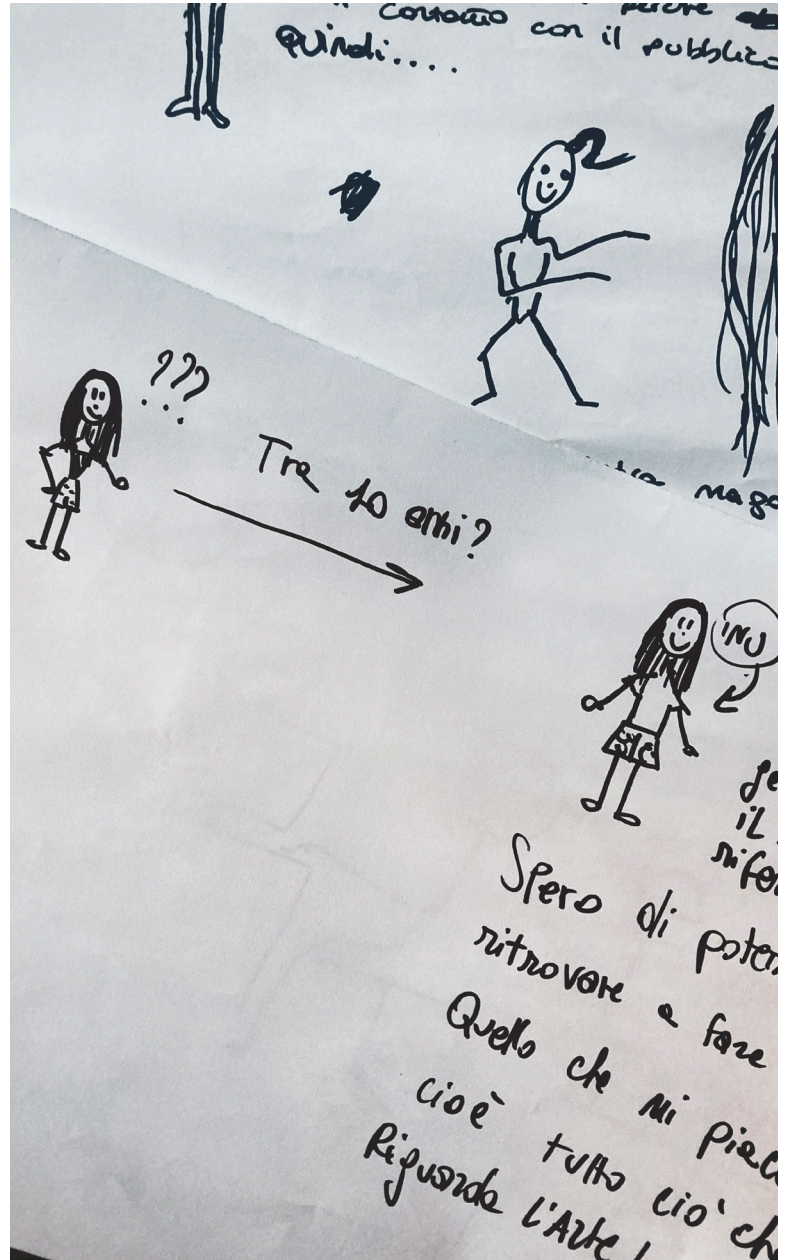
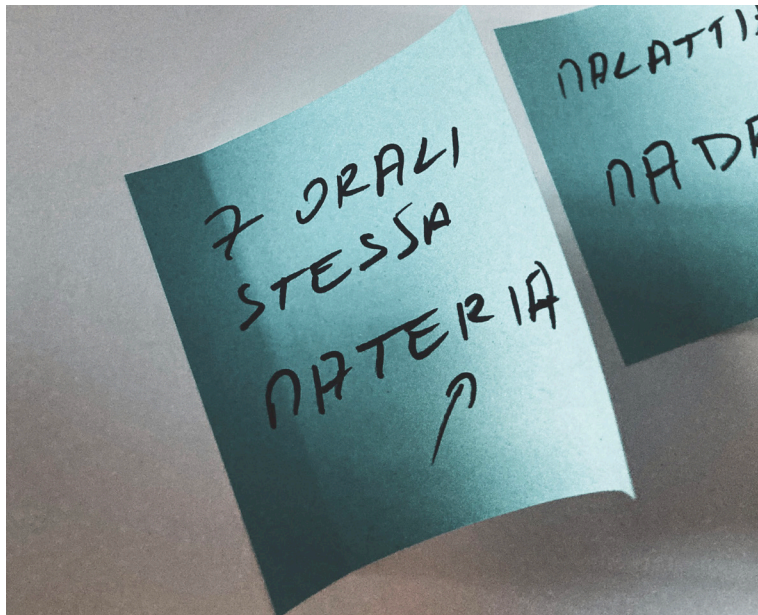
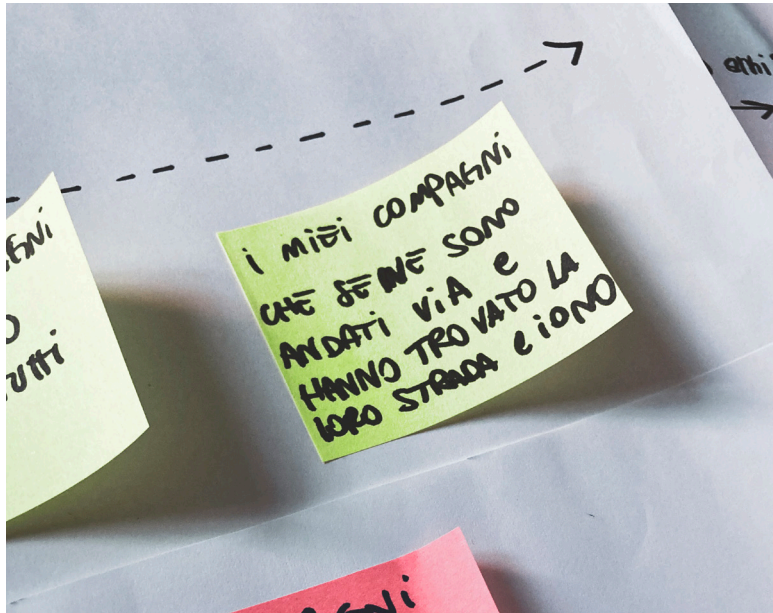


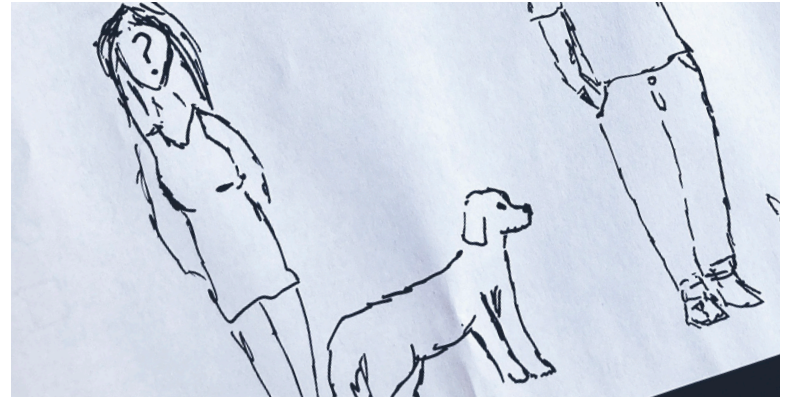
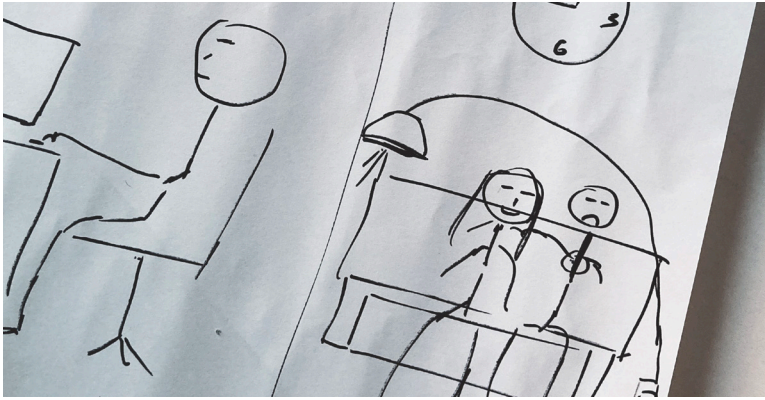
Conversazioni con un caffè

Foto di Lucia Monti



Il festival di Agona → finisce in Piemonte
DOCUMENTARY (Passate document
e lo insegnano. Festival)
Ho preso consapevolezza nel tempo di
avere di nuovo più

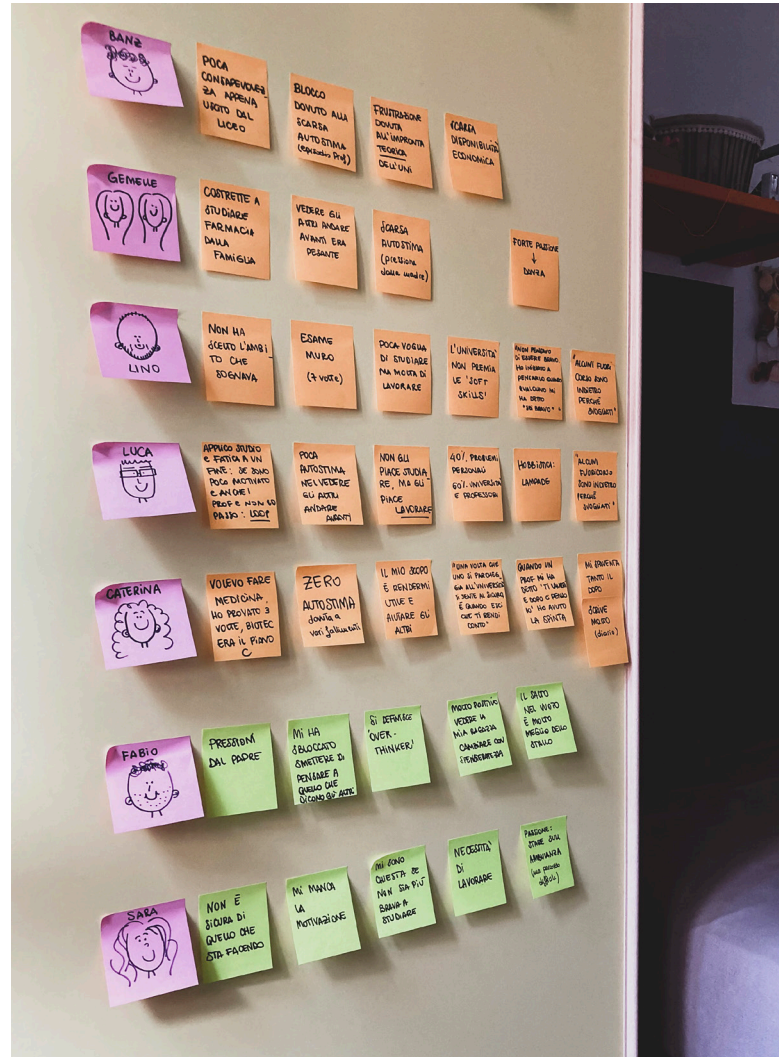


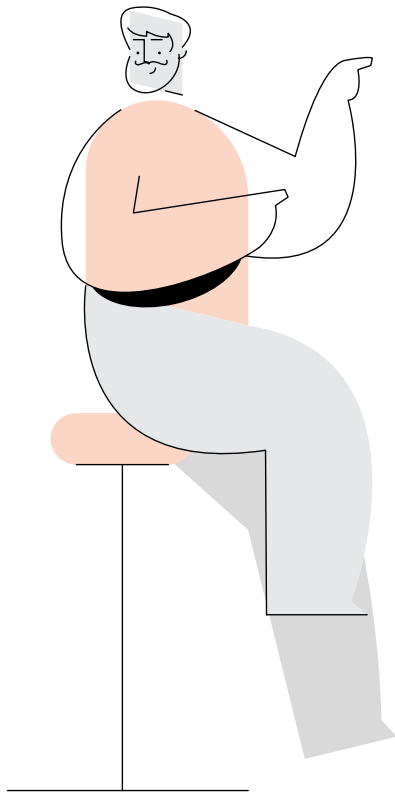


Sintesi della ricerca

Per ogni colloquio sono stati ricavati gli insight più rilevanti. Si è cercato di individuare con maggior interesse le informazioni riguardanti:

- il motivo della scelta universitaria iniziale
- i conflitti familiari
- i conflitti personali (autostima, forte giudizio)
- l'esperienza universitaria generale
- le caratteristiche del 'muro' e quindi del blocco
- la presenza o meno di un loop negativo
- interessi hobby e passioni





**Poca
consapevolezza**
appena uscito dalle
scuole superiori

Costrette a
studiare farmacia
contro voglia dalla
famiglia

Molto positivo
l'esempio della sua
ragazza - cambiare
con spensieratezza

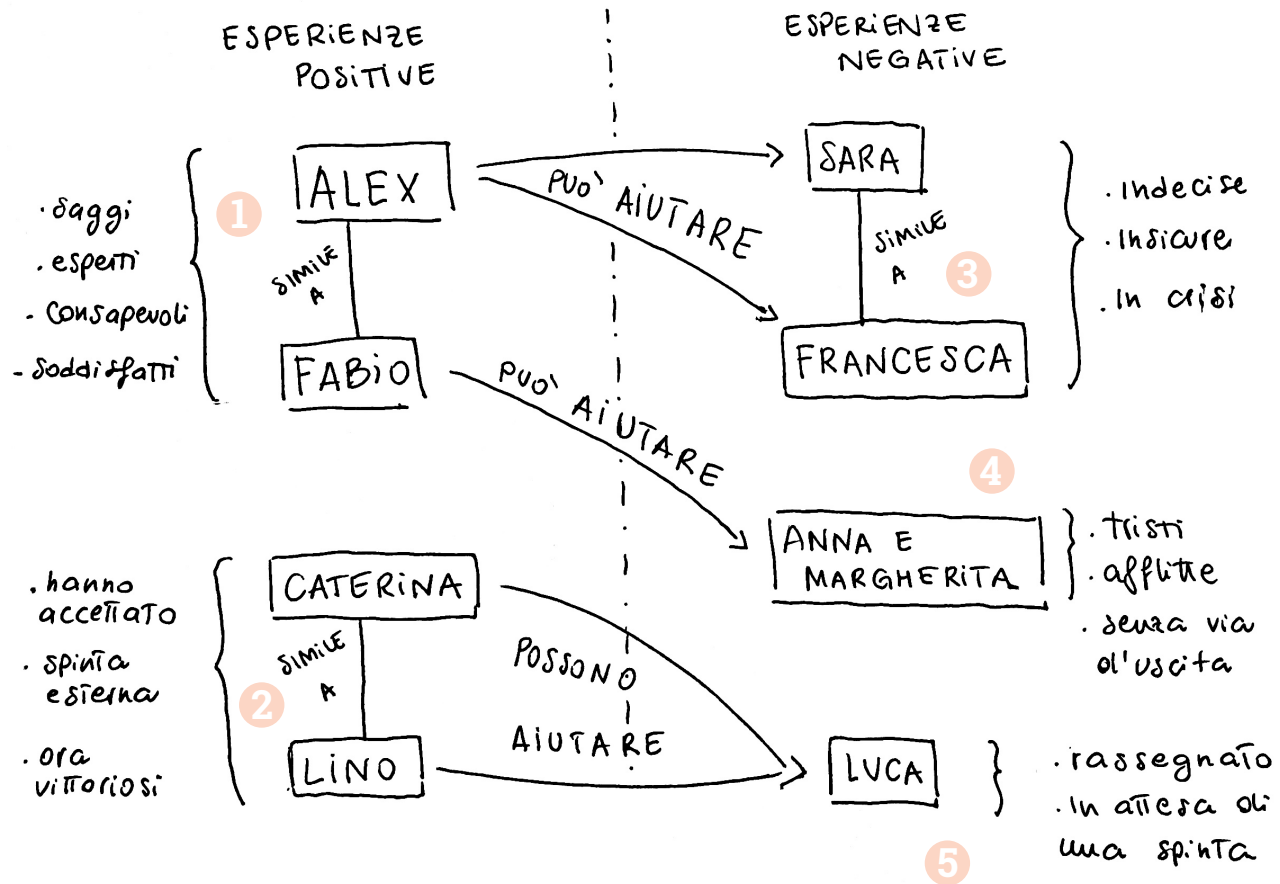
"Quando un prof mi
ha detto 'l' laureati
che poi ci penso io,
ho avuto la **spinta**"

Deve trovare la
motivazione

**Sa di non essere
sulla via giusta ma
non sa come dare
una svolta**

"Ho passato il
periodo peggiore
della mia vita, poi **mi
sono svegliato**"

Value network map



Raggruppamento profili utenti

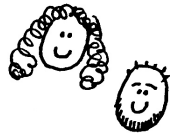
1.



Le querce esperte

Alex e Fabio hanno avuto un percorso simile: entrambi hanno fatto i conti con i propri muri e il proprio loop; entrambi sostengono di “aver toccato il fondo” e di essere *riemersi* alla ricerca di se stessi e della propria strada, e *ora sono soddisfatti*.

2.



Le palme vittoriose

Caterina e Lino hanno avuto molte difficoltà e sono finiti nel *loop*. Qualcosa di esterno (oltre la loro volontà) *ha dato loro la spinta* di cui avevano bisogno. Da una parte la gratificazione di un professore, dall'altra il riscontro positivo del mondo del lavoro. Ora stanno raggiungendo il traguardo finale.

3.



Le agavi indecise

Sara e Francesca stanno vivendo pienamente *l'incertezza del futuro*. Sono bloccate in un percorso che non le soddisfa appieno, e sebbene abbiano chiaro cosa le fa stare bene, *non sanno quale sia la strada migliore* per loro, e sono molto *confuse*.

4.



I salici piangenti

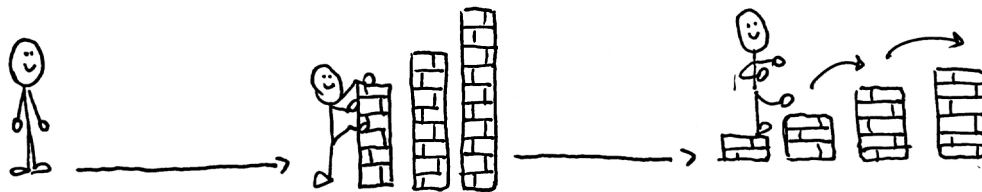
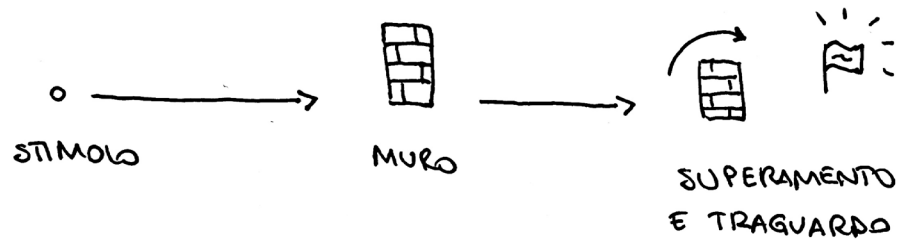
Anna e Margherita si trovano nella medesima situazione: entrambe sono *molto afflitte* a causa del loro percorso, e *non vedono una via di uscita*, se non trovare la forza di finire l'università per poi lasciare spazio alla vita che desiderano.

5.



L'abete solitario

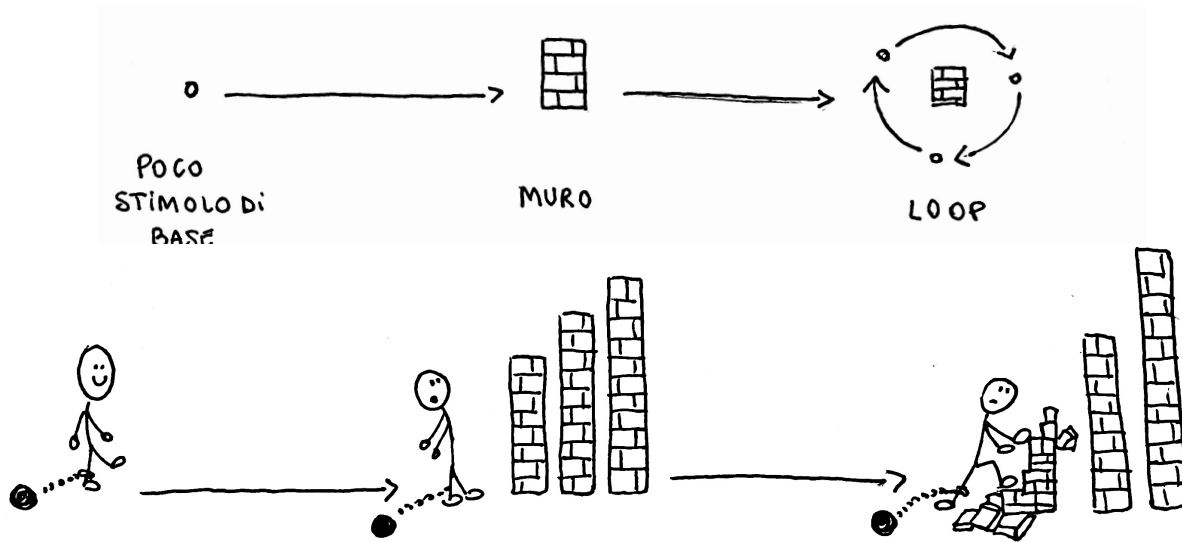
Luca sembra accettare la sua situazione con rassegnazione: sa che lo studio non fa per lui ma vuole conseguire una laurea per avere la tranquillità di possedere un titolo. Non ha grandi pretese, quello che sta studiando è consono al lavoro che desidera, ma rimane insoddisfatto.



Percorso universitario standard

Normalmente lo studente universitario inizia il suo percorso accademico con una base di stimolo e determinazione dovuta alla passione per l'argomento che ha scelto di studiare. Nonostante l'interesse, capita che all'università si affrontino dei **momenti muro** (un esame difficile, un professore poco simpatico, la scarsa voglia di impegnarsi). Ma in questi casi, se alla base ci sono spinta e intraprendenza tali muri vengono affrontati con serenità.





Percorso universitario dello studente fuori corso

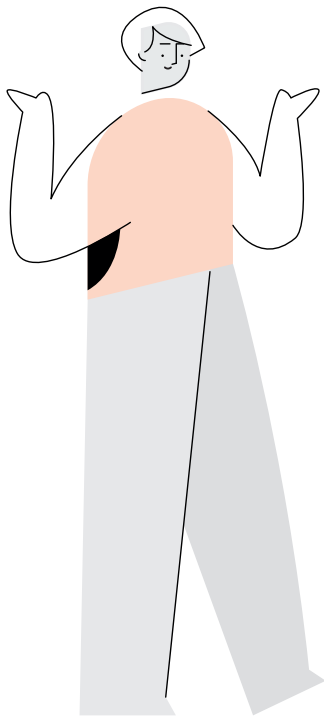
Al contrario, nel caso dello studente fuori corso, egli parte già da una base negativa (che viene raffigurata giocosamente come un peso al piede). Tale pesantezza gli impedisce di avere un percorso sereno, e davanti ai muri di cui si è parlato lo studente fatica a proseguire, dando il via a un loop di frustrazione che rallenta l'itinerario.



Tutti gli studenti nel percorso
universitario arrivano a un
momento muro

Ogni studente affronta il
suo muro

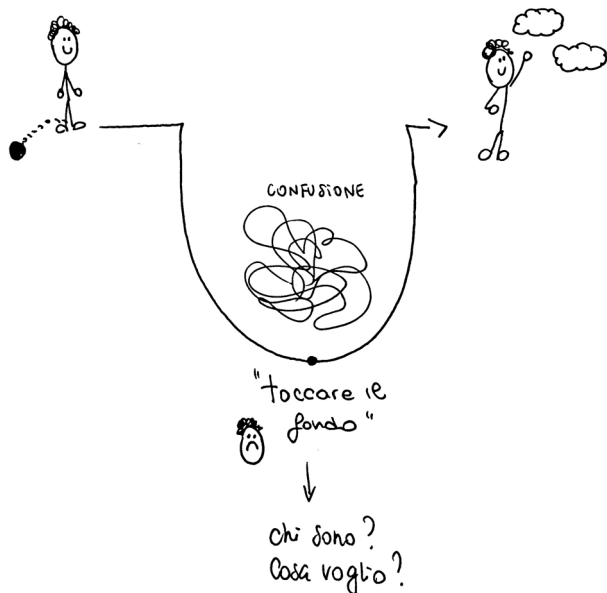
Come potremmo impedire che questi muri creino un **loop**?



Come potremmo fornire un aiuto che si adatti alla **singola esperienza** di ciascuno?

Molti studenti fuori corso non sono
consapevoli della loro situazione.

Come potremmo aiutare gli studenti ad essere **più consapevoli** della loro situazione?



Il percorso di Sara

A differenza di Alex, Sara si trova ancora nello stato di confusione. Sa che ci sono alcune cose che ama (come ad esempio stare sull'ambulanza) ma non riesce a trovare la spinta e la creatività per raggiungere la propria strada.

Il percorso di Alex

Il percorso di Alex può essere paragonato alla Theory U spiegata nella sezione dedicata alla ricerca indiretta (pag 50-51). Alex inizia l'università con un peso molto chiaro: la scarsa disponibilità economica gli impedisce di valutare strade che non sono alla sua portata, e ripiega su qualcosa di ben lontano dal suo sogno. Dopo aver toccato il fondo e aver attraversato un periodo molto cupo, Alex riemerge con più forza di prima, e proprio questa energia gli permette di trovare forza e risorse per costruire finalmente la sua strada.

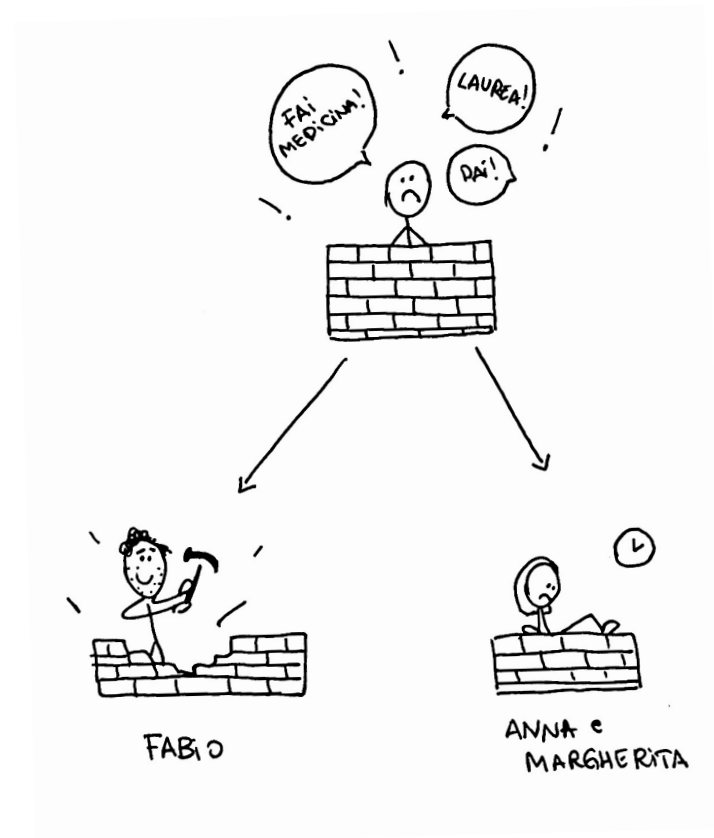


Quando si tocca il fondo arriva il momento giusto per **rialzarsi**

Come potremmo aiutare Sara a **rialzarsi** e quindi a **progettare** il proprio futuro?

Il percorso di Fabio a confronto con quello di Anna e Margherita

Anna, Margherita e Fabio sono partiti dalla stessa base: hanno iniziato un percorso universitario che non volevano perchè costretti dalle pressioni familiari. A differenza di Anna e Margherita, Fabio ha affrontato le sue paure (e suo padre) e ha scelto di cambiare radicalmente, buttandosi in una nuova esperienza che ora lo gratifica molto.

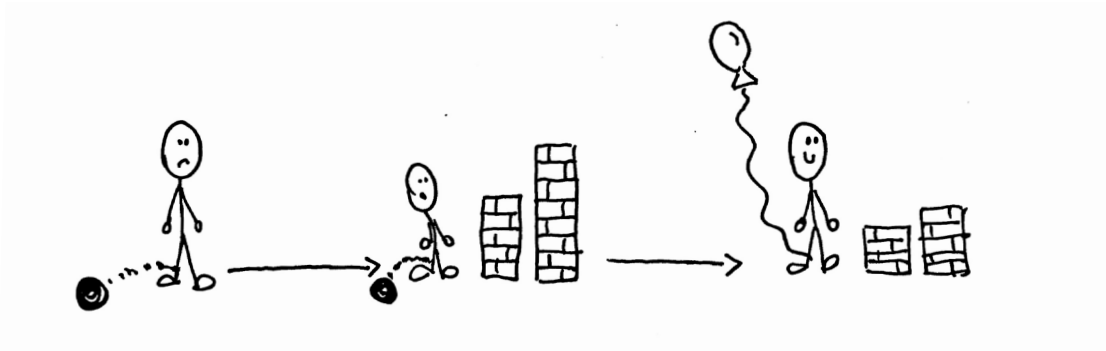


Quando subentrano motivi **familiari** è molto difficile prendere una decisione

Come potremmo aiutare Anna e Margherita a superare il loro muro grazie all'**esperienza positiva** di Fabio?

Il percorso di Caterina e Lino

Caterina e Lino hanno avuto un percorso piuttosto lineare, in loro ha giocato un ruolo fondamentale la spinta esterna. Il loro peso è così diventato improvvisamente leggero, e gli ha permesso di trovare la determinazione per lo sprint finale che ora li sta portando diritti al traguardo.



La situazione di Luca

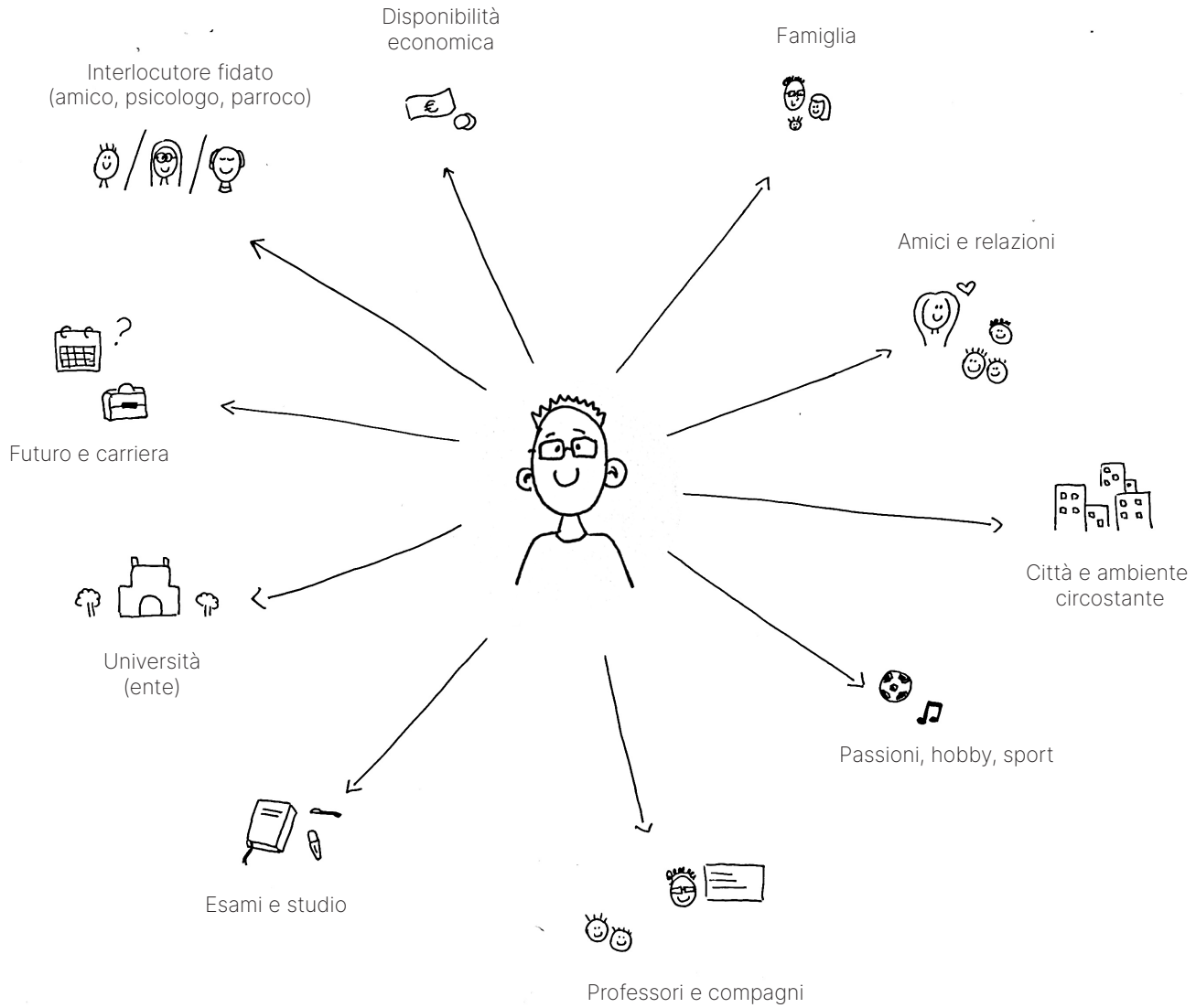
Luca non sembra particolarmente afflitto dalla sua situazione, ma neanche entusiasta. Sa che è in ritardo nel suo percorso ma non vede alternative valide. Vorrebbe poter schiacciare le dita e ottenere quella laurea che tanto desidera, senza fatica. Avrebbe bisogno di una spinta.



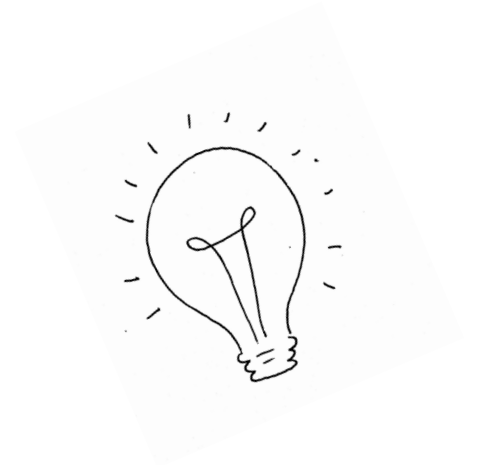
Come potremmo aiutare gli studenti
“bloccati” come Luca a ricevere una
spinta come Lino e Caterina?

Stakeholder map

Grazie ai colloqui svolti con gli studenti è stato possibile delineare una mappa degli stakeholder comuni. Nella maggior parte dei casi, gli studenti fuori corso preferiscono non affrontare l'argomento con amici, colleghi o familiari. Tuttavia, trovano spesso rifugio e rassicurazione in questi ultimi per distrarsi dalla propria situazione. Alcuni hanno interlocutori fidati, quali genitori, partner, e in alcuni casi anche figure religiose. È stato inoltre rilevato che nel benessere e nella carriera accademica incide molto il sistema universitario, come organizzazione, spazi e supporto allo studente. Infatti, sono diversi coloro che si definiscono delusi e scoraggiati dalla qualità del proprio dipartimento nonché dai professori, dal poco coinvolgimento che essi trasmettono. Per questo motivo, nel progetto vengono tenute in considerazione la relazione conflittuale con l'università e la riservatezza che frena gli studenti dal condividere apertamente le proprie emozioni con persone conosciute.



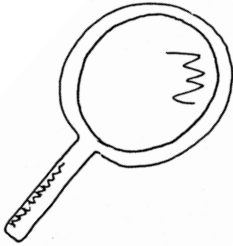
Insights



Tra le ragioni che portano gli studenti a essere fuori corso vi è la poca consapevolezza delle proprie capacità e dei propri obiettivi, e quindi la probabilità di sbagliare scelta dopo le superiori.

Tutti gli studenti incontrano dei muri nella propria carriera universitaria. Lo studente fuori corso fatica ad affrontarli e si ritrova in un loop di frustrazione.

Alcuni studenti sono riusciti ad attraversare i loro muri e a superare il loop grazie ad una spinta esterna o al buon esempio di altri.

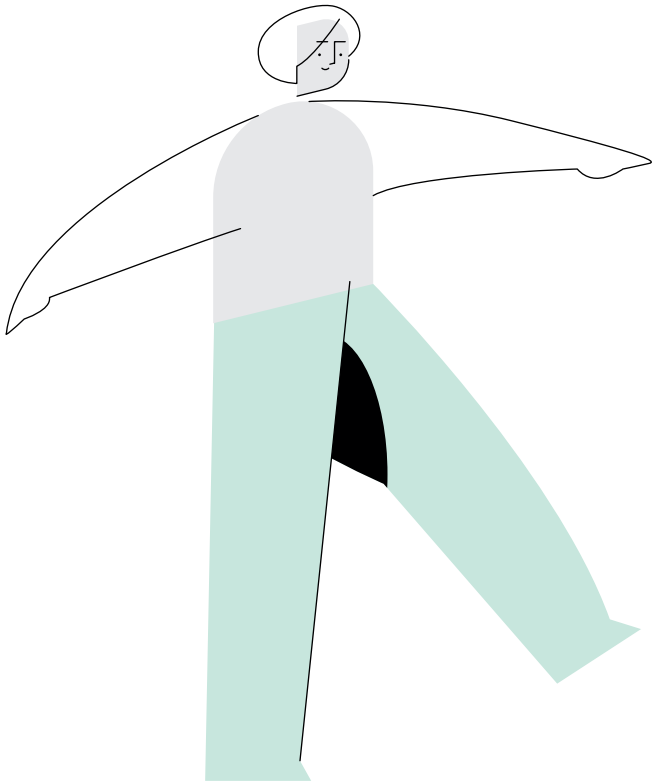


Domande di ricerca

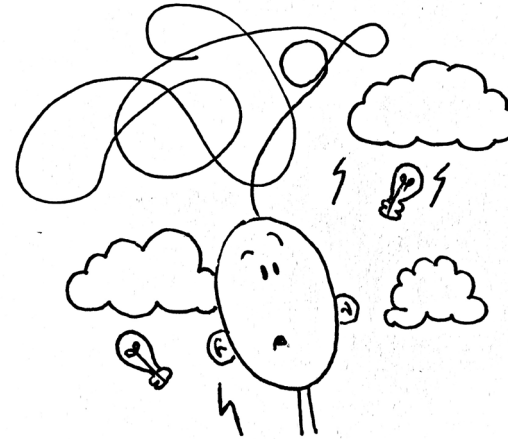
Come potremmo aiutare gli studenti fuori corso confusi a prendere consapevolezza delle proprie capacità e dei propri obiettivi capendo che strada scegliere?

Come potremmo impedire la generazione di un loop aiutando gli studenti "bloccati" a ricevere una spinta?

Come potremmo aiutare gli studenti che sono attualmente in crisi sfruttando l'esperienza positiva di altri e dando loro una spinta?



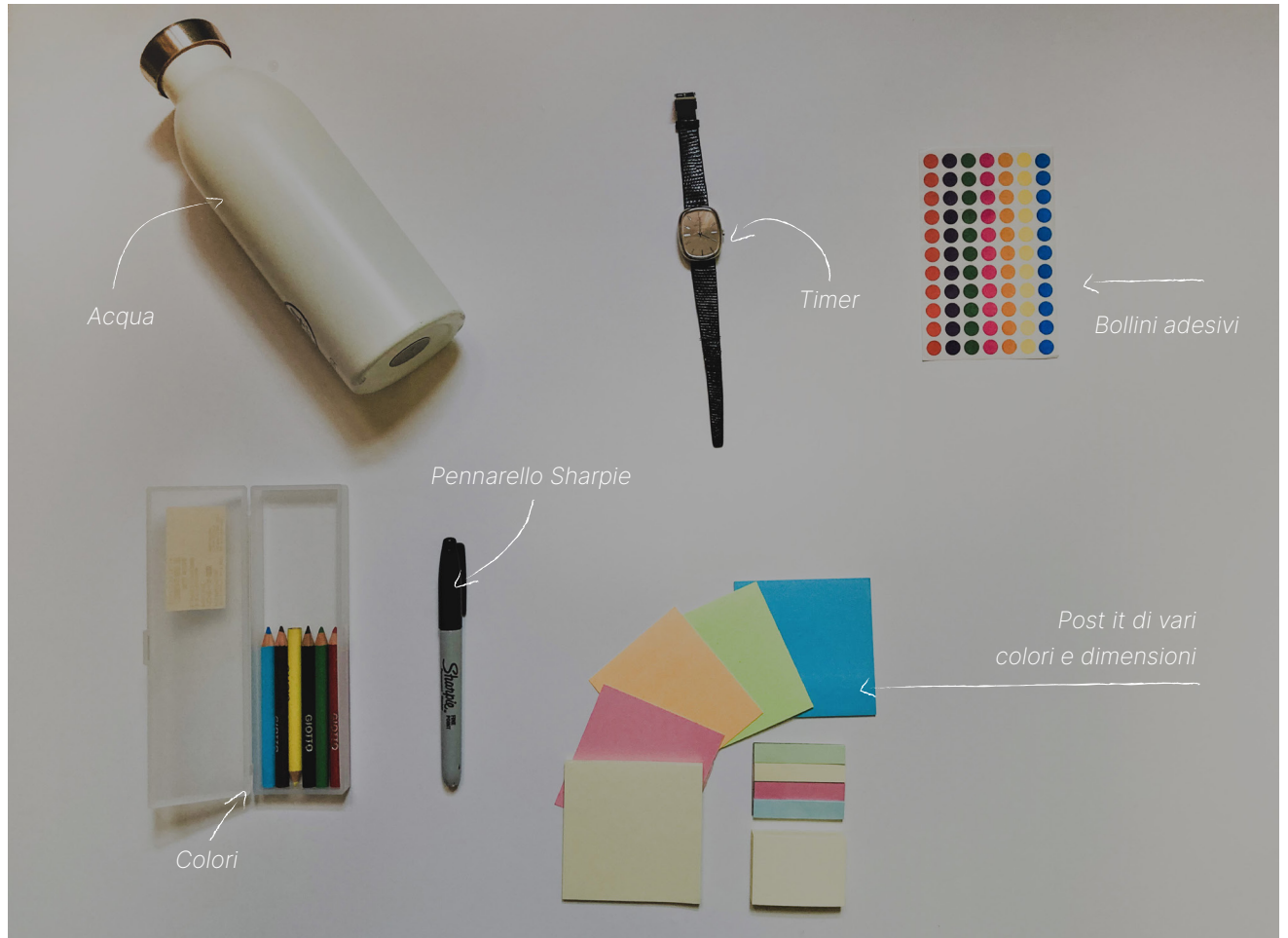
Brainstorming

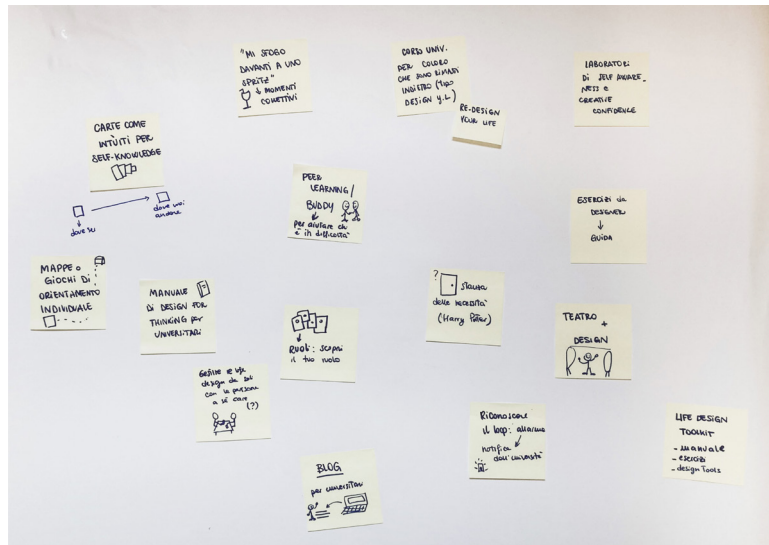


La fase di Brainstorming è stata affrontata seguendo regole e tempistiche precise. Non essendo il progetto gestito da un teamwork, non è stato possibile adottare tecniche di giochi di ruolo o creare dibattiti. Normalmente il Brainstorming si svolge in una stanza con varie persone. Secondo quanto dicono gli autori M. Lewrick, P. Link e L. Leifer nel loro *Manuale di Design Thinking* (2018), è buona norma evitare presentazioni e convenevoli: il Brainstorming, infatti, è un rituale dove ignorare il background culturale e il ruolo professionale dei compagni di team può aiutare ad annullare filtri e pregiudizi. D'altronde, ogni grande teorico di Design Thinking insiste sullo sforzo di non considerare idea giusta o idea sbagliata, ma di essere aperti a tante soluzioni diverse.

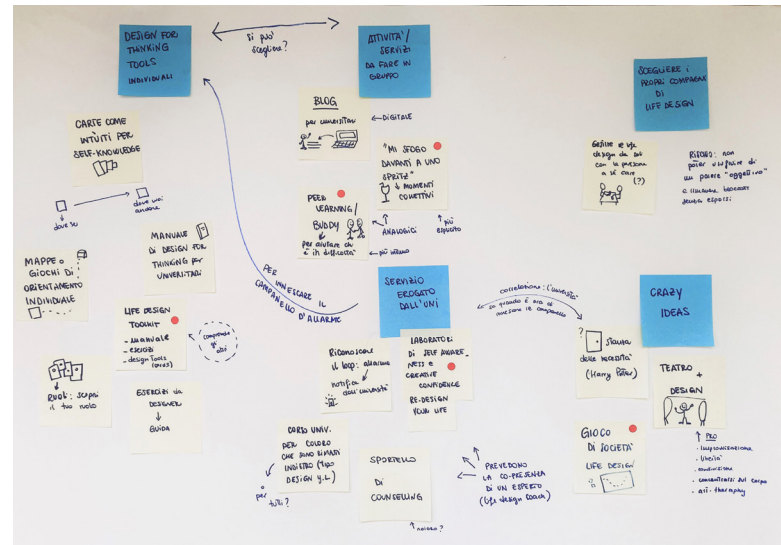
Il Brainstorming prevede un atteggiamento irrazionale e fuori dagli schemi ma sempre controllato da regole precise. È opportuno gestire il tempo in maniera organizzata e dare strumenti e indicazioni su come praticarlo.

Cosa serve per un buon Brainstorming





Fase creativa: idee random



Fase analitica: relazioni, connessioni e raggruppamenti

Il Brainstorming è stato svolto in 4 fasi e ha avuto una durata totale di 50/60 min.

1. Fase creativa - Generazione di idee (20 min)

Consiste nella generazione di quante più idee possibili. Come regole principali è necessario non essere giudicanti, lasciare spazio alle idee più stravaganti e prediligere la quantità alla qualità.

2. Fase analitica - Raggruppamento (15 min)

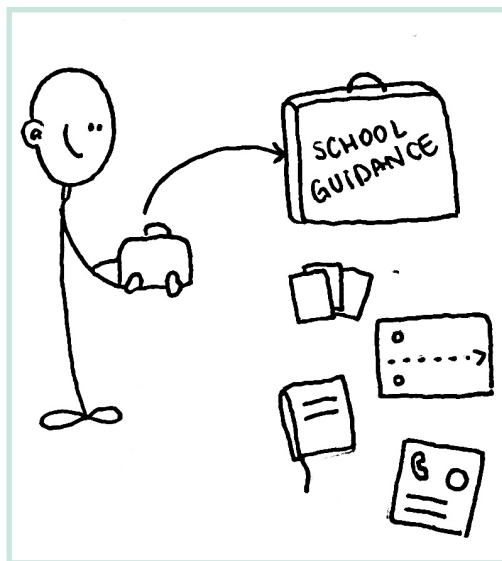
Una volta terminata la "tempesta" bisogna trovare dei pattern che identifichino le idee simili tra loro per poi raggrupparle in cluster.

3. Dot Voting (5 min)

Scegliere le idee preferite tramite una votazione con un massimo di 5 bollini.

4. Sintesi (10 min)

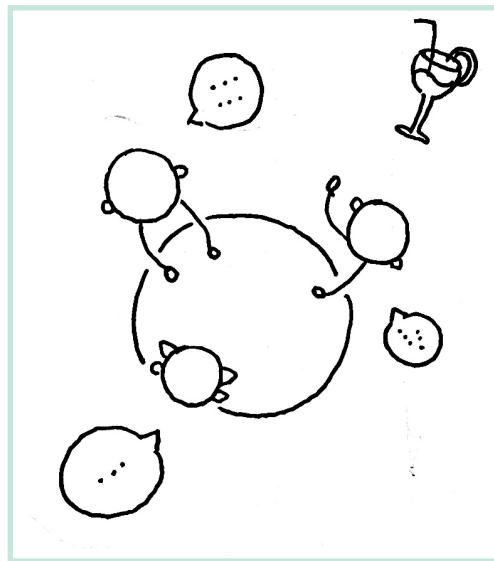
Identificazione delle relazioni tra le idee e descrizione dei concept finali.



IDEA 1.

Designing my way

Servizio erogato dall'Università che consiste in un Design Thinking Toolkit. Contiene un piccolo manuale di Life Design, alcune mappe e boards per svolgere esercizi, carte e altri strumenti per stimolare il pensiero, la creatività e l'introspezione. I kit potrebbero essere diversi a seconda degli studenti cui sono dedicati. Quelli confusi e indecisi (orientamento) o quelli rassegnati e bloccati da altri fattori (decision making). Nel kit sono presenti anche contatti di ex studenti fuori corso che sono disponibili come "buddy".



IDEA 2.

Mi racconto davanti a uno spritz

Serie di aperitivi informali collettivi che mettono in contatto ex studenti fuori corso con studenti attualmente in difficoltà. Scopo dell'aperitivo è dare un'occasione agli studenti per sfogarsi e discutere delle proprie situazioni, con l'obiettivo di imparare dagli esempi altrui e di sfruttare la componente sociale come stimolo. Per questi aperitivi è necessario avere un facilitatore esperto che gestisca la discussione.



IDEA 3.

Stairway Game

Gioco da tavolo per studenti in difficoltà o per chiunque voglia cimentarsi in maniera divertente in una sfida che coinvolga la realtà. Si affrontano le difficoltà legate all'università e alla crisi dei 20/25 anni vincendo diverse sfide collettive e individuali. Consiste in un modo per conoscersi e fare emergere i propri dubbi.

Design principle

Secondo l'Interaction Design Foundation i design principle consistono in quelle *regole o linee guida generali* che i designers devono applicare con discrezione nei loro progetti. I design principles sono dunque delle specie di consigli che il designer dovrebbe seguire lungo la sua fase di progetto per rendere appetibile, utile e innovativo il proprio servizio. Sono stati individuati cinque design principles che sono emersi grazie ai risultati delle ricerche, sia dirette che indirette.

Social learning e good practice

Grazie al periodico confronto con la psicoterapeuta promotrice della Design Therapy, Julika Lomas, e agli insights emersi dalle interviste, è stato constatato che il confronto con altri che hanno vissuto esperienze simili è terapeutico di per sé. Sapere che qualcuno sta affrontando un momento simile può dare l'energia giusta per agire; inoltre osservare chi ha vissuto in passato un'esperienza analoga e l'ha superata può essere di insegnamento.

1.

Senso di comunità

Così come il social learning sarà determinante, è necessario che il beneficio del progetto non si esaurisca nel servizio/evento in sé, ma crei una sorta di community, per rendere le persone parte di un gruppo di supporto continuo.

2.

Adattabile alla persona

Ogni persona ha un percorso unico e un carattere diverso. Si proporranno momenti di condivisione di esperienze ed esercizi di self-knowledge: questi dovranno essere abbastanza versatili per potersi adattare all'esperienza di ciascuno.

3.

Let's be Onlife

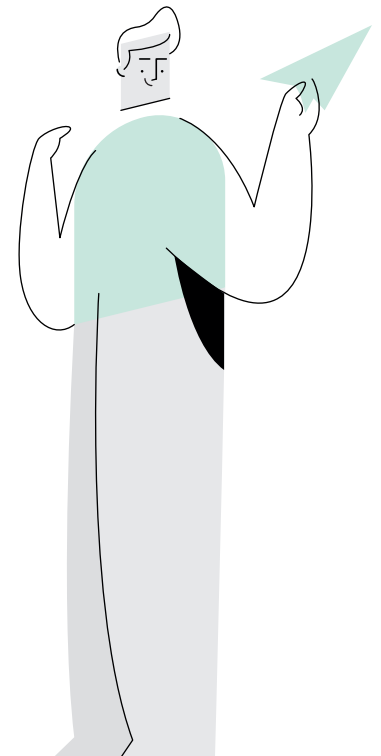
Onlife (contrazione di "online" e "offline") è un neologismo usato per descrivere l'esperienza che si vive in un mondo iper-connesso dove non esiste più la distinzione tra essere online o essere offline. È stato coniato da Luciano Floridi, noto filosofo italiano. L'idea è quella di fare tesoro di questo neologismo, progettando un servizio analogico senza escludere il supporto del digitale.

4.

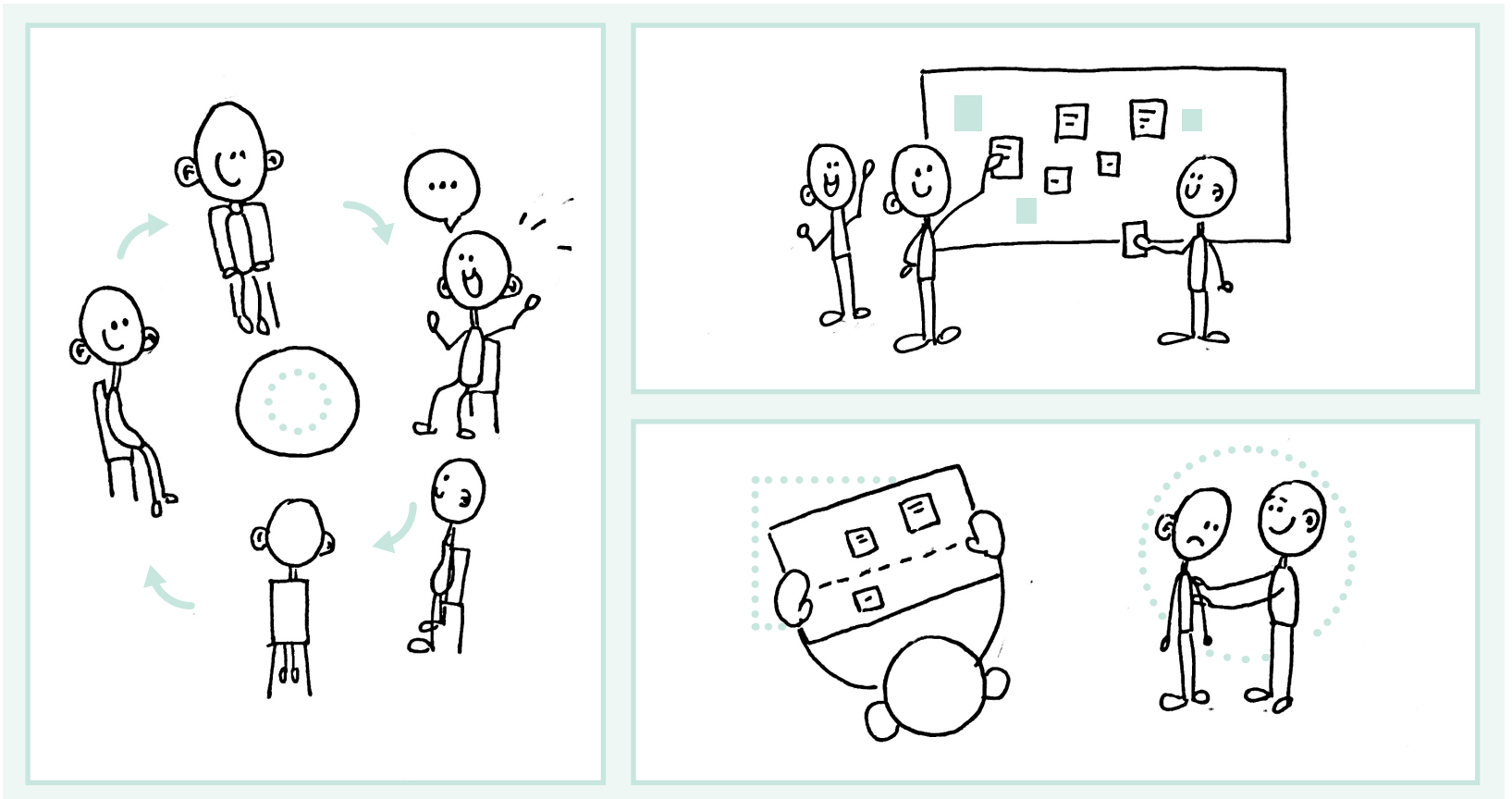
Tra il Service Design e la Mindfulness

Il Life Design sfrutta gli strumenti tipici del Design Thinking nel percorso di self-knowledge: il servizio adotterà l'esperienza partecipativa in un continuo salto dal concreto all'astratto, dal pensiero alla manualità prendendo spunto dal mondo della progettazione ma anche della meditazione.

5.



Concept Off track



Il servizio di orientamento che aiuta gli studenti universitari fuori corso (“off track”: fuori pista) ad acquisire consapevolezza della propria situazione e permette loro di ritrovare la propria strada grazie a un’esperienza di condivisione collettiva e agli strumenti del Design Thinking.



Cos'è

È un servizio di orientamento promosso dall'Università, dedicato a tutti gli studenti universitari fuori corso che hanno bisogno di prendere consapevolezza della situazione e di ri-progettare il proprio percorso.

Come funziona

Come in una “terapia di gruppo”, ci si incontra in un luogo dedicato, e si discute insieme svolgendo attività ed esercizi ispirati al Design Thinking.

Un facilitatore gestisce il processo e l'interazione.

Perché è importante per l'utente

Perché permette agli studenti incerti di fare chiarezza su sé stessi e sul proprio percorso ideale in maniera creativa; inoltre stimola il confronto con altri che hanno vissuto o stanno vivendo la stessa esperienza.

Off Track ..

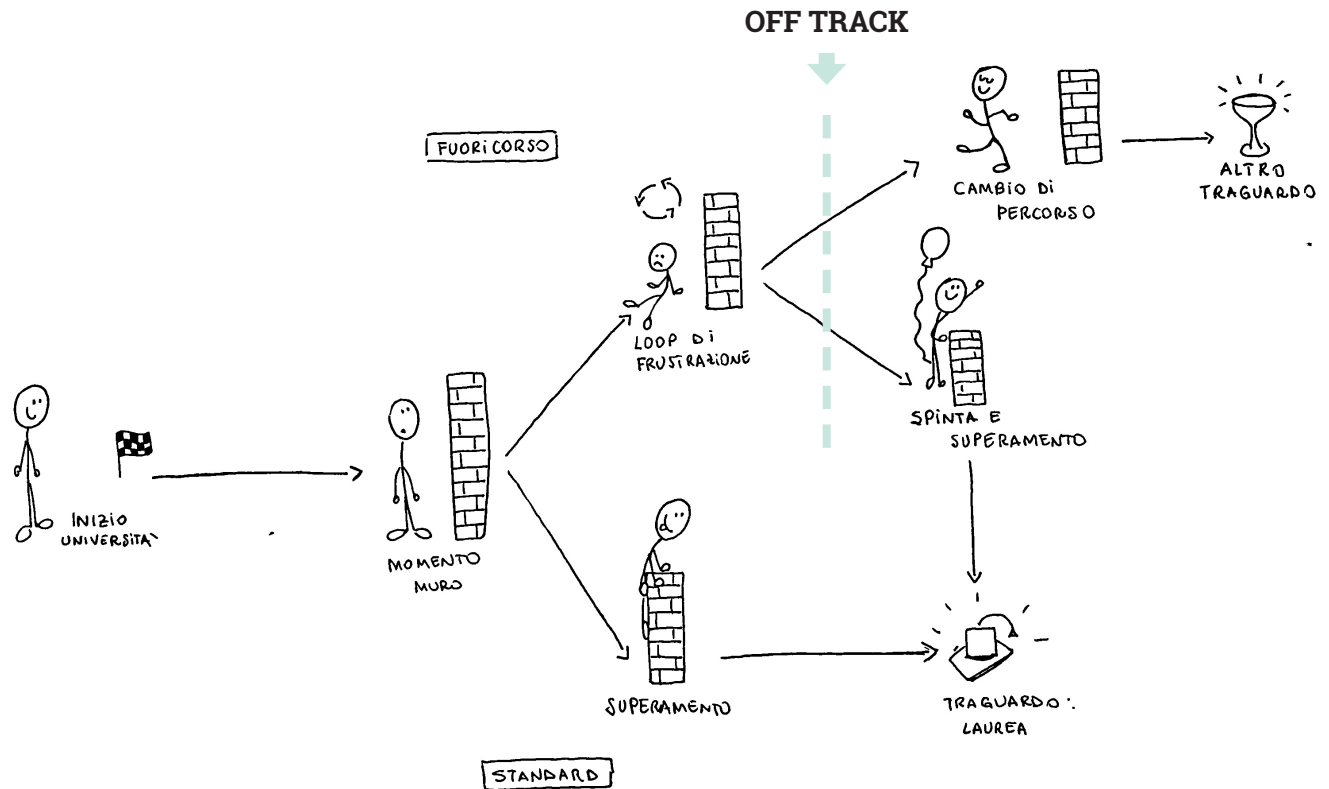
Off Track è un servizio erogato e finanziato dall'Università, nel caso specifico di questa tesi si parla dell'Università di Bologna. Essa stanZIA dei fondi per la gestione di questo laboratorio e fornisce uno spazio adibito alle attività.

Off Track comprende un workshop della durata di un paio d'ore. Non essendo un ciclo di incontri, ma un "one shot meeting", ciò permette di potersi iscrivere in un qualunque momento: raggiunto il numero di studenti necessario, si può concordare l'incontro.

Off Track è un'opportunità per fornire agli studenti gli strumenti necessari ad intraprendere un percorso di conoscenza di se stessi e metterli in contatto con altri studenti che vivono situazioni simili. Una volta esaurito l'incontro, gli studenti possono proseguire autonomamente il proprio percorso, o, ad esempio nel caso di situazioni più critiche, chiedere il supporto di professionisti specializzati (psicologi, psicoterapeuti).

Off Track è uno stimolo per "sbloccare" gli studenti dalla loro situazione, dare loro un supporto e un luogo sicuro dove poter sfogarsi e confrontarsi. L'obiettivo non è quello di fornire un metodo di studio, agire sull'organizzazione del tempo e delle energie, quanto quello di agire sulla coscienza e la buona volontà.

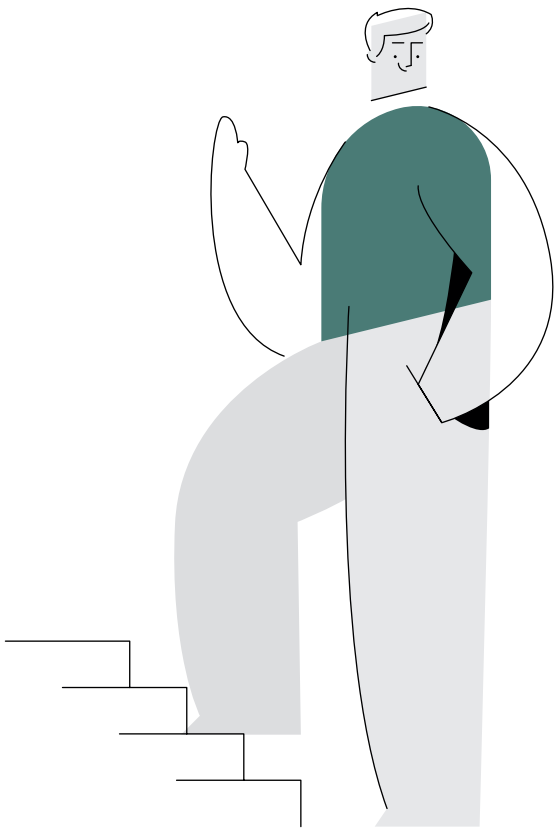
Off Track è
rivolto a coloro
che desiderano
cambiare
qualcosa, dare
una spinta
alla propria
situazione e
uscire dal loop di
frustrazione in
cui sono entrati



Le possibilità di percorso sono diverse.

Come già discusso nel capitolo precedente dedicato alla sintesi della ricerca diretta, gli studenti universitari difficilmente seguono un percorso lineare nella propria carriera accademica: l'università è impegnativa, e non sempre dà conferme. Ciò che distingue il percorso standard da quello del fuori corso è però il superamento o meno del muro che si affaccia sulla strada (pp. 104-105). Così come ogni individuo è unico, ogni muro è diverso.

Off Track agisce nel momento successivo al momento muro, con il duplice scopo di **fornire nuovi stimoli e strumenti per rialzarsi e ripartire**, e inoltre di **allenare le capacità di resilienza o di decision making** cui gli studenti sono sottoposti in questi momenti di crisi per essere più preparati ad eventuali muri futuri.

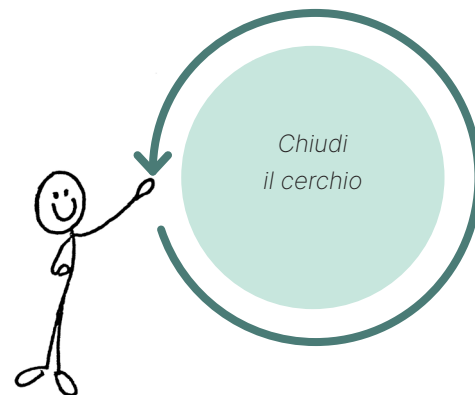


Sviluppo progettuale

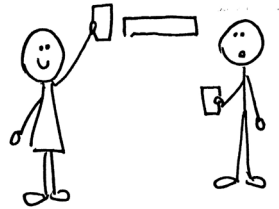
Off Track

Sviluppo del concept

L'obiettivo di Off Track è quello di aiutare gli studenti ad agire, a non sedersi nella propria condizione, e a scoprire qualcosa in più su se stessi. Off Track non è un programma di coaching nè un percorso terapeutico: è un modo alternativo di guardarsi dentro e spronarsi ad agire, un modo per rimettersi in pista e **chiudere un cerchio**.

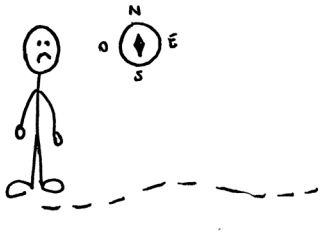


Chi partecipa: 3 profili



Il facilitatore

È una figura che viene *appositamente formata* per seguire il workshop: deve conoscere bene le tecniche di coaching e gli strumenti del Design Thinking. Il suo ruolo consiste nel facilitare e gestire il laboratorio e le interazioni tra i partecipanti. È lui che entra in contatto con gli studenti e organizza l'incontro.



Studente off track

Studente fuori corso che sente la necessità di avere una spinta o semplicemente di avere un'occasione per conoscere meglio se stesso, o ancora di incontrare altre persone "off track" con cui condividere pensieri ed esperienze.



Buddy

Ex studente fuori corso che ha superato il proprio momento di crisi. Partecipa ai workshop come co-facilitatore e come supporto per coloro che stanno vivendo un'esperienza che lui ha già affrontato e di cui ha fatto tesoro.

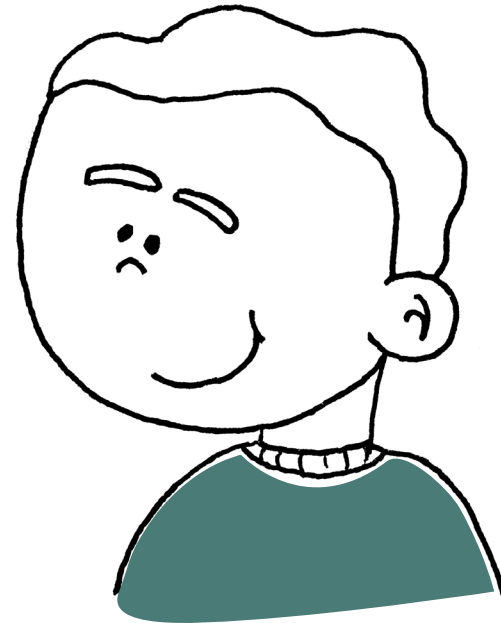
User Persona / Edoardo

*“Non fare oggi quello
che puoi fare domani”*

Studente fuori corso

Ingegneria Informatica

Edoardo è iscritto alla triennale di Ingegneria Informatica a Bologna, ma da due anni è fuori corso. Ha scelto ingegneria informatica perchè gli piace il mondo dei computer e della tecnologia; vuole laurearsi per poter lavorare in qualche grande compagnia come Google o Microsoft, tuttavia non è un'amante dello studio. Infatti da quando ha cominciato, fa molta fatica ad affrontare gli esami più teorici, le distrazioni sono tante e preferisce un aperitivo con gli amici piuttosto che chiudersi in casa davanti ai libri. Nonostante genitori e amici lo sponino a impegnarsi, Edoardo non sa come affrontare la situazione e si sente incompreso da tutti.



Bisogni e obiettivi

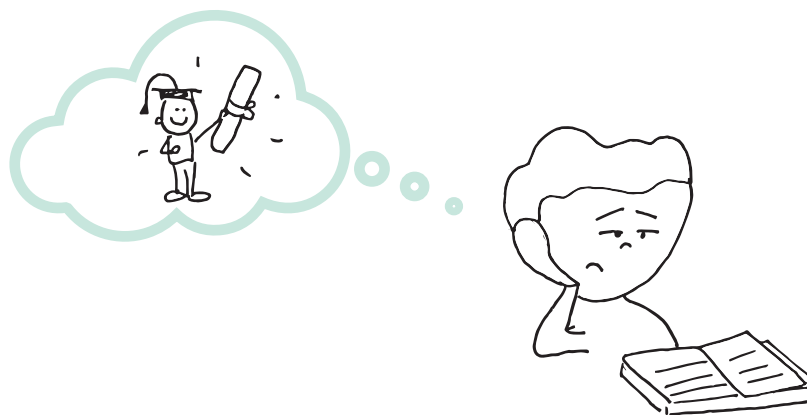
- vorrebbe qualcosa che gli dia la forza di **prendere in mano la situazione** e ultimare gli studi
- vorrebbe sentirsi **capito** e parlare con qualcuno che gli dia consigli più “oggettivi”
- vorrebbe finire l’università e non ripiegare su altri corsi

Sfide

- Ama stare con gli amici e chiacchierare ma difficilmente si lascia andare raccontando sé
- Non si sente a suo agio in situazioni di condivisione di emozioni

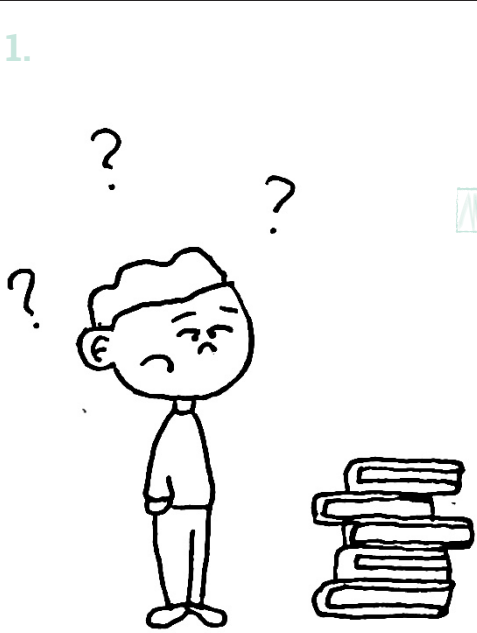
Opportunità

- Parlare con persone che non conosce in maniera approfondita potrebbe essere utile
- Una seduta psicoterapeutica potrebbe destabilizzarlo, ma un approccio più pratico e creativo sarebbe apprezzato
- Unire il suo pensiero razionale all’approccio creativo potrebbe essere un nuovo modo di riflettere



User Journey

1.



Edoardo deve preparare un esame molto importante, ma, ancora una volta, non ha nessuna voglia di studiare.


/ Edoardo
25 anni
studente fuori corso

2.



Decide di mettersi al computer per chattare con i suoi amici e guardare i social network.

3.



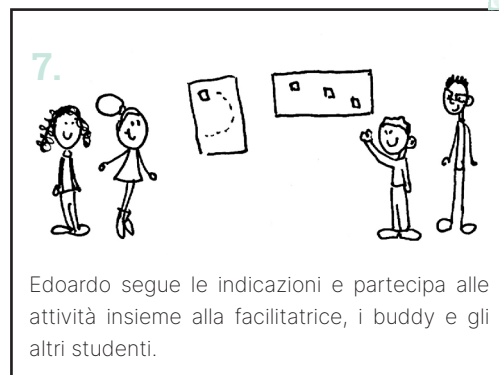
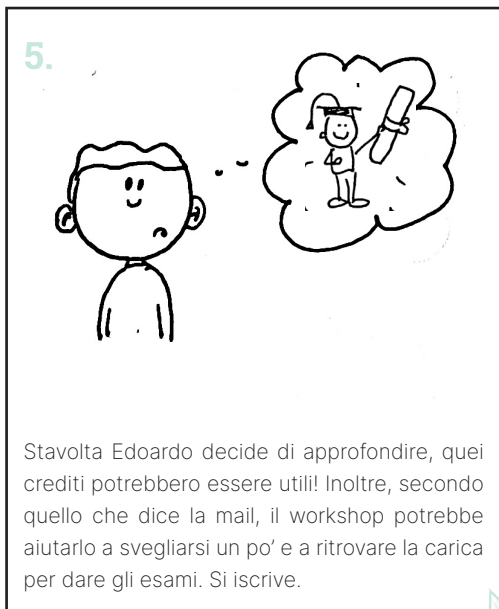
Mentre scorre la home di facebook, nota un annuncio condiviso da un suo amico di cui aveva già visto una locadina in facoltà. Si parla di un certo "Off Track Workshop" ma Edoardo, disinteressato, continua a scorrere i contenuti.

4.

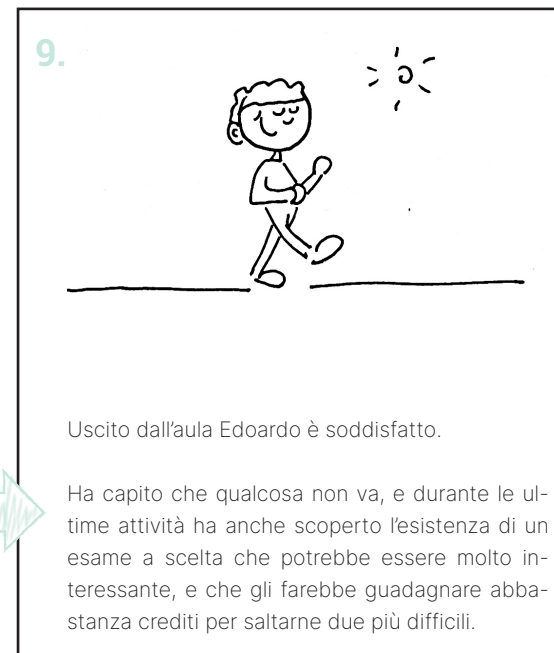


Dopo qualche minuto sente vibrare il cellulare.

Una notifica suggerisce di aprire la casella postale d'ateneo. È Unibo, sta inviando una comunicazione agli studenti fuori corso per invitarli a partecipare a "Off Track" un workshop di orientamento. In cambio, il workshop permetterà ai partecipanti di accumulare crediti extra per la loro carriera scolastica.



Off Track Unibo



10.



Tornato a casa, Edoardo cerca Nicola su facebook, e scopre che è iscritto a una community che prende il nome del workshop.

11.



Sulla pagina vengono pubblicati consigli, sfoghi e altri contenuti utili ai ragazzi fuori corso. Edoardo li scorre e si sente molto più sereno.



Edoardo è felice di aver trovato finalmente una realtà di cui si sente parte!

In questo scenario si vuole sottolineare l'importanza di avere più tipi di touchpoints per ingaggiare l'utente. L'utente tipo è uno studente **parzialmente disinteressato**, che **non è pienamente consapevole** della propria situazione, e che **ha bisogno di un input per reagire**. In questo caso, Edoardo, ignora l'annuncio su facebook, ma quando riceve una comunicazione dall'ateneo si incuriosisce. Lo scopo del workshop è quello di fare sentire i ragazzi fuori corso accolti e capiti, di dare loro una chance per recuperare. A sostegno del workshop vi è poi la community su facebook. Partecipare alla community non implica necessariamente aver aderito al workshop; essa consiste in un gruppo aperto a chiunque voglia scambiare pensieri ed opinioni, ed è inoltre un incentivo in più a iscriversi al workshop.

Service Map

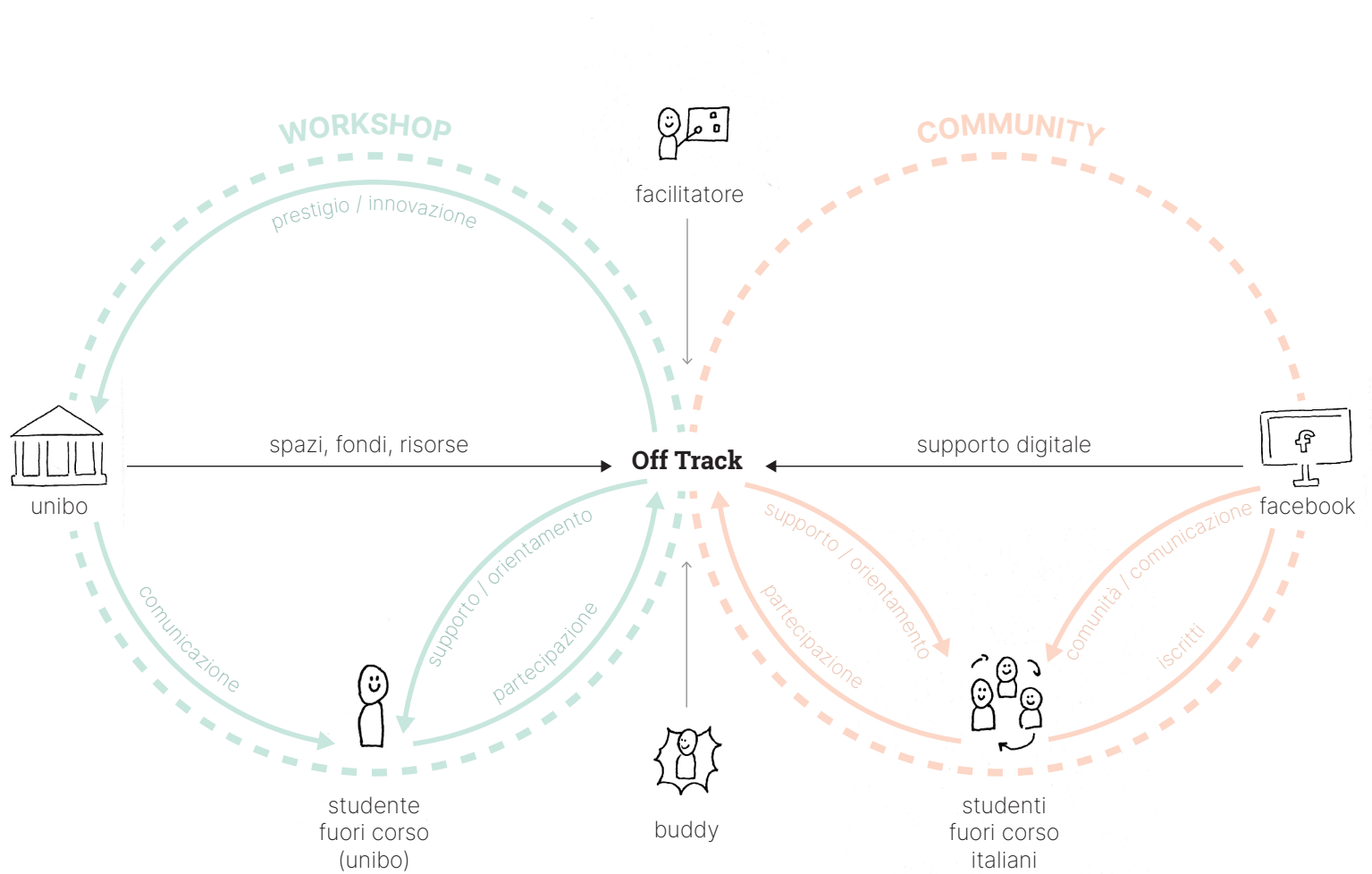
Il servizio è sostenuto dal **sistema universitario** di appartenenza. Nel caso di questa tesi si prende in considerazione l'Università di Bologna. L'Università fornisce così un servizio di orientamento e supporto agli studenti fuori corso, gratuito, per ovviare a un disagio che non incide solo sullo studente ma anche sull'ateneo. Essa fornisce lo spazio dedicato ma anche le risorse necessarie (ad esempio i materiali per le attività) oltre che pubblicizzarlo su piattaforme o nei dipartimenti.

Gli studenti partecipanti, possono appartenere a qualunque corso di studi; per quanto riguarda i buddy e i facilitatori potranno essere anche esterni alla struttura accademica, ma andranno necessariamente formati in vista del workshop.

Come già detto, il servizio potrà essere svolto in presenza o in forma virtuale. In aggiunta a questo, si prevede una componente virtuale costante, una **community**.

Tale community serve a mantenere i contatti tra studenti che partecipano ai workshop o sono potenzialmente interessati, e nasce dalla necessità di avere un punto di riferimento online per tutti gli studenti fuori corso.

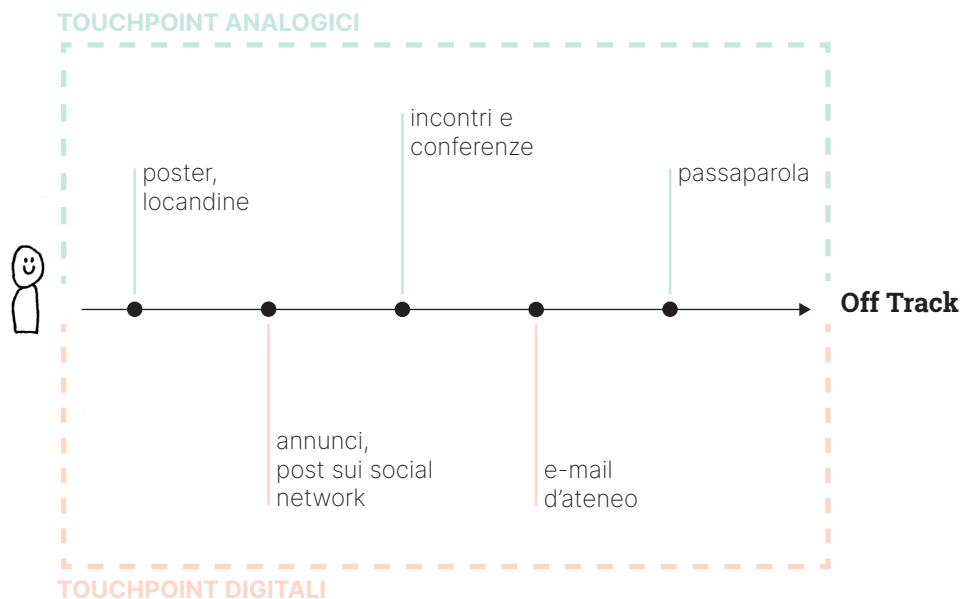
La scelta del social network in questione è dettata dal fatto che attualmente i gruppi universitari più utilizzati sono sulla piattaforma Facebook, tuttavia non esistono vere e proprie community di supporto reciproco per studenti fuori corso. Talvolta, questi ultimi condividono pensieri personali e sfoghi su altri tipi di gruppi, quali "Studenti Universitari" o "Spotted", gruppi per lo più dedicati alla condivisione di contenuti ironici e leggeri.

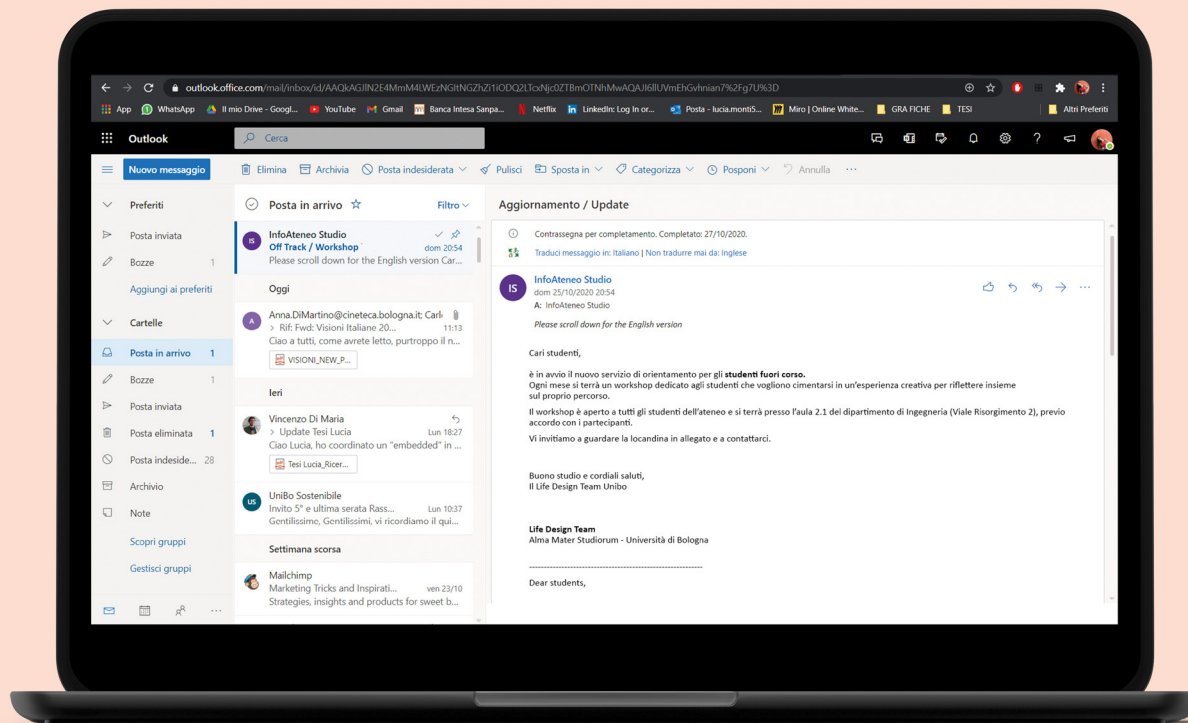


Canali di comunicazione

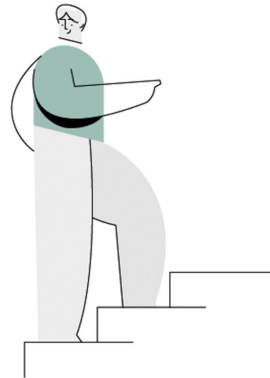
La componente virtuale del servizio agisce in parallelo a quella analogica.

Il servizio sfrutta entrambi i mondi per la condivisione di informazioni e per intercettare l'utente. Infatti, il workshop viene promosso all'interno dell'Università e di altri spazi frequentati dagli studenti tramite locandine e poster; inoltre vengono effettuati incontri di promozione interni ai dipartimenti, sulla falsariga degli open day. Contemporaneamente, la community di Off Track viene sponsorizzata sui canali social oltre che sul sito dell'ateneo.





Sei uno **studente fuori corso**?
Sei incerto sul futuro o sull'università?



OFF TRACK

WORKSHOP

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA UNIBO
Aula 2.1, secondo piano
Viale Risorgimento 2, Bologna

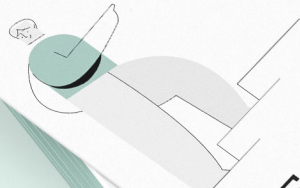
Per tutti i ragazzi con voglia di **sperimentare** strumenti creativi e **condividere** la propria esperienza per **riflettere** insieme sul proprio futuro e sul proprio percorso

data da definirsi

per info scrivere a
facilitatore@unibo.it



Università di Bologna
Dipartimento di Ingegneria
Viale Risorgimento 2
40138



OFF TRACK WORKSHOP

Per tutti
creativi e
insieme si

Per tutti i ragazzi con voglia di **sperimentare** strumenti
creativi e **condividere** la propria esperienza per **riiettare**
insieme sul proprio futuro e sul proprio percorso

Il workshop : attività

Sulla falsariga di modelli come Design Your Life e Business Model You, gli studenti vengono accompagnati lungo una serie di esercizi che permettono loro di mappare la propria esperienza e definire un traguardo. Ogni studente vive un'esperienza a sé stante, ognuno ha il proprio muro, e così ognuno avrà percorsi diversi. Lo scopo del laboratorio è scegliere quale di questi percorsi intraprendere.

Il traguardo può essere la laurea in sé, ma anche una decisione che non si ha il coraggio di prendere. Per raggiungerlo sarà necessario imporsi delle milestones, ovvero delle scadenze intermedie, equivalenti a piccole esperienze di prototipazione della "soluzione" finale che guida il percorso.

Una milestone potrebbe essere quella, per esempio, di superare un esame molto complicato (esame muro), oppure di avanzare l'ipotesi di iscriversi ad un altro corso e parlare con qualcuno che lo frequenta e può dare informazioni e consigli.

L'approccio utilizzato si ispira al Design Thinking: sono preferiti momenti collettivi a quelli individuali, vengono sfruttati canvas ed ele-

menti materiali su cui riflettere e si utilizzano il disegno e la scrittura piuttosto che la parola. Così come nel processo progettuale si seguono delle fasi, anche Off Track è articolato in step, che si ispirano al modello del Double Diamond (p. 31). Tra tutti i modelli è stato scelto questo per la sua semplicità e intuitività: il Double Diamond spiega facilmente il continuo alternarsi tra divergenza e convergenza, proprio del processo creativo. Secondo il Design Council, questo modello è "the simplest way of communicating the design process to a non-design audience" (trad: il modo più semplice per spiegare il processo del designer a un pubblico di non-designers). Negli anni il Double Diamond è stato plasmato a seconda delle necessità dei progettisti: nel caso di questa tesi, il servizio si ispira alle quattro fasi promuovendole con un nuovo linguaggio più consono ai temi dell'orientamento e dell'introspezione. Ogni fase prevede delle attività individuali seguite da una condizione collettiva.



Step 1: Scoperta / discover

Questa fase è dedicata alla *presentazione* degli studenti agli altri.



Step 2: Definizione del problema / define

Questa fase è dedicata alla *mappatura* della propria esperienza accademica, alla presa di *coscienza* della propria identità di ruolo e della collocazione temporale che si ha nel momento presente.



Step 3: Ideas generation / develop

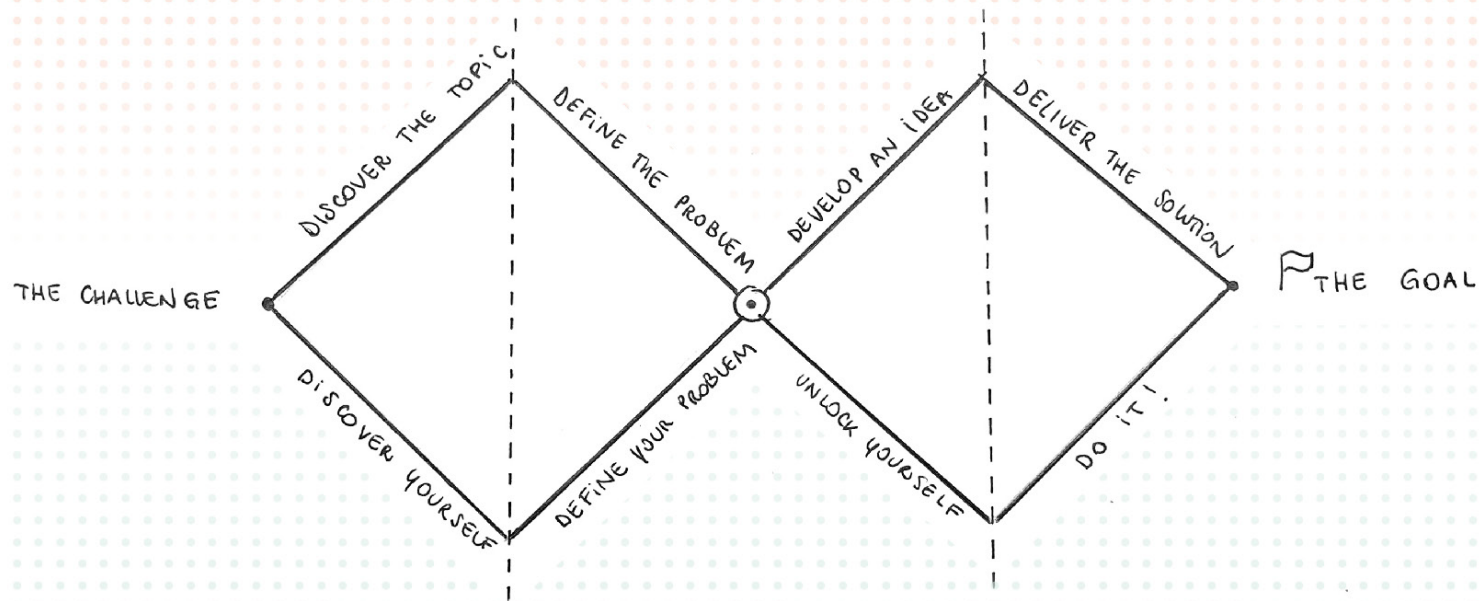
Questa fase è dedicata allo sfogo e alla generazione di idee e soluzioni per *sbloccare* la propria situazione.



Step 4: Prototipi / deliver

Questa fase è dedicata ad individuare delle milestones intermedie per aiutare gli studenti a definire dei *traguardi* e spingerli verso un nuovo percorso.

DESIGN THINKING



OFF TRACK

Il workshop / In presenza



Step 1: Scoperta / discover

a) Ogni studente porta con sé, al momento del workshop, un oggetto che lo rappresenti (la richiesta viene fatta con anticipo). In questo modo ognuno si presenta agli altri in maniera più approfondita.

b) Lo studente compila un “badge” con informazioni su nome, età e università di appartenenza.



Step 2: Definizione del problema / define

a) Lo studente mappa la propria esperienza universitaria. L’obiettivo è definire da dove si è partiti (perché hai scelto questa università?) e dove si vuole arrivare (qual è il tuo obiettivo?).

Geolocalizzarsi: lo studente individua dove si trova nel momento presente e risponde a cosa lo ha allontanato dal traguardo.

b) Definizione del problema su un post it.

DESIGN TOOL

/

user journey,
emotional journey

problem statement

SCOPO

conoscersi, presentarsi, proiettare se stessi in un oggetto

prendere coscienza di dove si è, obiettivi e traguardi

definire il problema

ATTIVITÀ

Step 3: Ideas generation / develop



Brainstorming collettivo: su se stessi e sugli altri. Viene preso in considerazione un problema, il facilitatore ne estrae la domanda di ricerca, e tutti propongono idee e soluzioni.
Cosa può rimetterti in carreggiata (on track)?

Step 4: Prototipi / deliver



Definizione di obiettivi intermedi o *milestones*. Cosa puoi fare ora?
Quali traguardi a breve termine ti imponi di raggiungere?

DESIGN TOOL

brainstorming,
hypothesis
generation

experience
prototyping, user
scenarios

SCOPO

*aiutarsi a vicenda,
generare idee per
sbloccarsi, cambiare
prospettiva*

*darsi degli obiettivi,
chiudere un cerchio,
stimolarsi ad agire*

SCHEDE

Nel caso in cui il workshop si svolga in presenza, ogni studente potrà avere in dotazione un “design kit” contenente alcune schede stampate in A4, post-it e pennarelli. Le attività saranno così supportate da strumenti che permetteranno allo studente di avere qualcosa su cui mappare, scrivere e disegnare.

Step 1: My Badge / discover

Come già specificato, durante questa fase lo studente ha l'opportunità di presentarsi agli altri compilando un badge su se stesso dove vengono richieste le seguenti informazioni: nome, età, università e corso di studi di appartenenza. Inoltre viene chiesto di disegnarsi.

Step 2: Experience Map + Big Problem Definition / define

Questa attività è basata su due esercizi: il primo permette allo studente di mappare la propria esperienza universitaria e collocarsi in un punto della mappa più o meno lontano dal traguardo. Il secondo invece consiste nella definizione specifica del problema. Queste board saranno di fondamentale importanza e guida per le fasi successive.

Step 3: Collective Brainstorming / develop

Per questa attività non è necessaria una board personale. I partecipanti del workshop si riuniscono davanti a un grande poster per fare brainstorming sui problemi propri e degli altri e generare possibili soluzioni.

Step 4: Milestones / deliver

Lo studente è chiamato nuovamente a definire un traguardo. Stavolta non a fine corsa ma durante il percorso: questi piccoli obiettivi vengono considerati come milestone, e consistono in spunti e stimoli ad agire (prototipi).

Big Problem Definition

Cosa ti porta lì? Definisci il tuo problema in una frase

attacca qui il post-it



DEFINE

My Badge

Chi sei?

nome _____

età _____

corso universitario _____

disegna qui

DISCOVER

Experience Map

Imagina che questa linea del tempo rappresenti la tua esperienza universitaria. Da dove sei partito? Con quali intenzioni? Qual è il tuo obiettivo oggi?

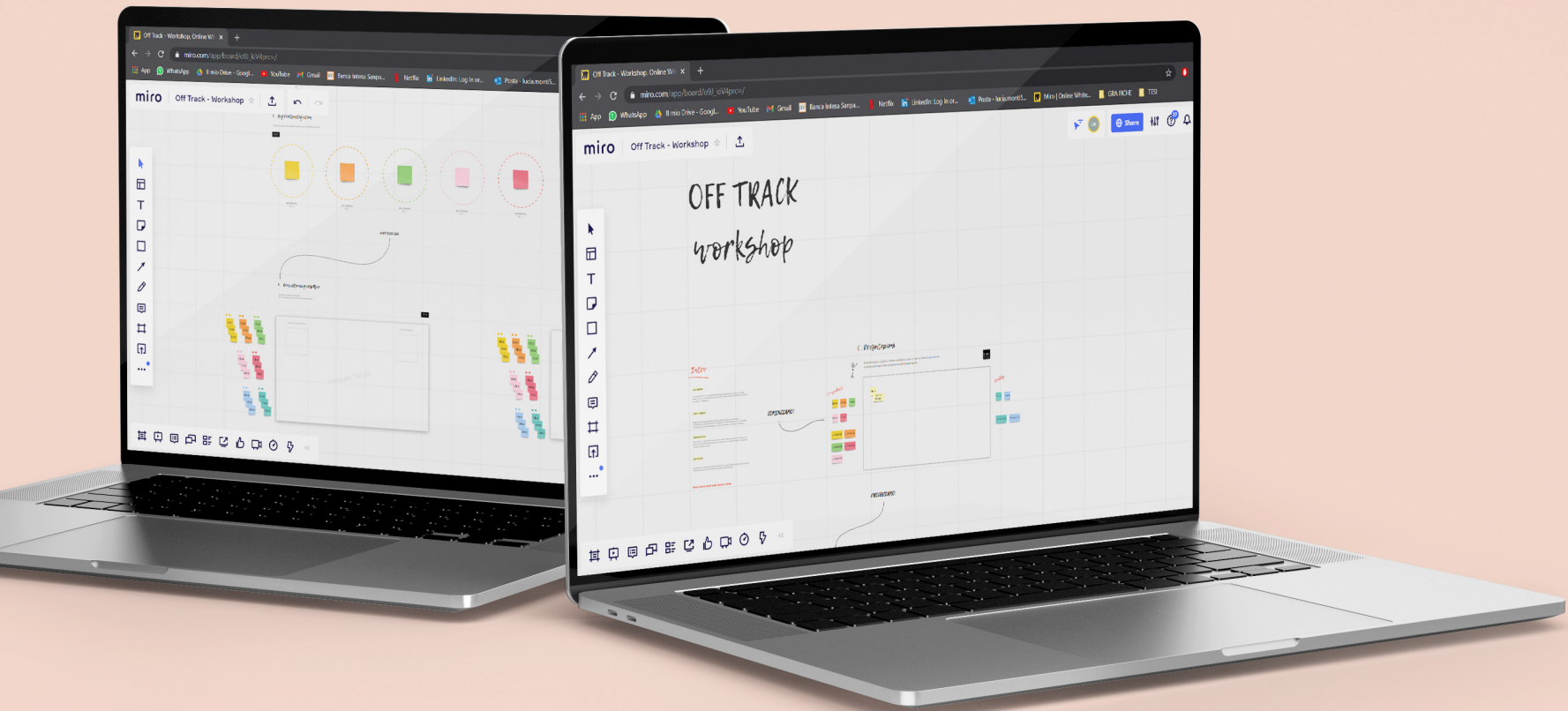


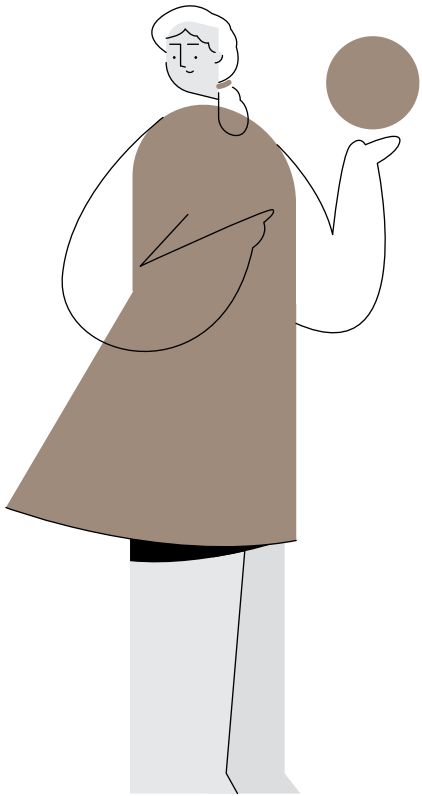
DEFINE

Il workshop / Virtuale

Data la situazione molto restrittiva per via della pandemia, il workshop è stato prototipato da remoto. Questo ha permesso non solo di ottenere feedback sul servizio in sé, ma anche di avere un riscontro sull'alternativa digitale. Il workshop virtuale sarà sulla falsariga di quello analogico. Gli studenti avranno la possibilità di completare delle boards con l'utilizzo di post-it, con la differenza che le attività si svolgeranno nella stessa area di lavoro, e alcune in un riquadro collettivo.

Il workshop digitale perde sicuramente la componente umana e sociale, ma può essere allo stesso tempo un'opportunità positiva di confronto per persone che vivono a distanza e un incentivo in più a partecipare per coloro che sono più timidi.





User test

3 studenti
fuori corso

2 buddy

1 facilitatrice

Preparazione e struttura

Il workshop è stato testato tramite la piattaforma di collaborazione visuale e digitale *miro* (www.miro.com) e *google meet* (meet.google.com).

Il test ha visto la partecipazione di **tre studenti fuori corso** (di cui due già intervistati durante la fase di ricerca diretta), **due ex studenti fuori corso in qualità di buddy**, e **una facilitatrice** (la tesista). Per svolgere il test, sono state impostate in anticipo la struttura del workshop e della board digitale. Sono state preparate le attività e disposte sulla piattaforma in ordine cronologico verticale, con alcune indicazioni su come e dove spostarsi al suo interno.

Per prepararsi all'evento è stato chiesto a ciascuno di iscriversi alla piattaforma *miro* e di portare con sé un oggetto per presentarsi agli altri. Ad ogni attività è stato assegnato un titolo e una breve spiegazione, supportata anche dal discorso al momento dell'evento. Le attività sono state precedentemente preparate e create affinché i partecipanti avessero già uno spazio e degli strumenti a disposizione nel caso di una poca confidenza con il programma.

Durante il workshop è stato chiesto ai partecipanti di esprimersi liberamente e di modificare l'iter generale qualora non si trovassero a proprio agio con esso.

I tempi previsti sono stati rispettati con facilità, grazie all'utilizzo di un timer per scandire ogni attività. Momenti di riflessione individuale si sono alternati alla condivisione collettiva. La risposta a questo continuo altalenarsi è stata molto positiva, poiché i partecipanti hanno avuto l'occasione di empatizzare con sé stessi e con gli altri.

Il workshop è stato molto utile ai fini della ricerca per convergere nel prodotto finale, ma ha funzionato anche nel suo intento reale, permettendo ai ragazzi di avere un'occasione per conoscersi e scambiarsi consigli.

OFF TRACK workshop

*Domenica 2 Novembre 2020
ore 17.00 - 18.30*

Lucia: *facilitatrice*

Studentessa di Service Design (Bologna)

Alex: *buddy*

Studente di Cinema e Regia (Ferrara)

Fabio: *buddy*

Studente di Product Design (Milano)

Anna: *off track student*

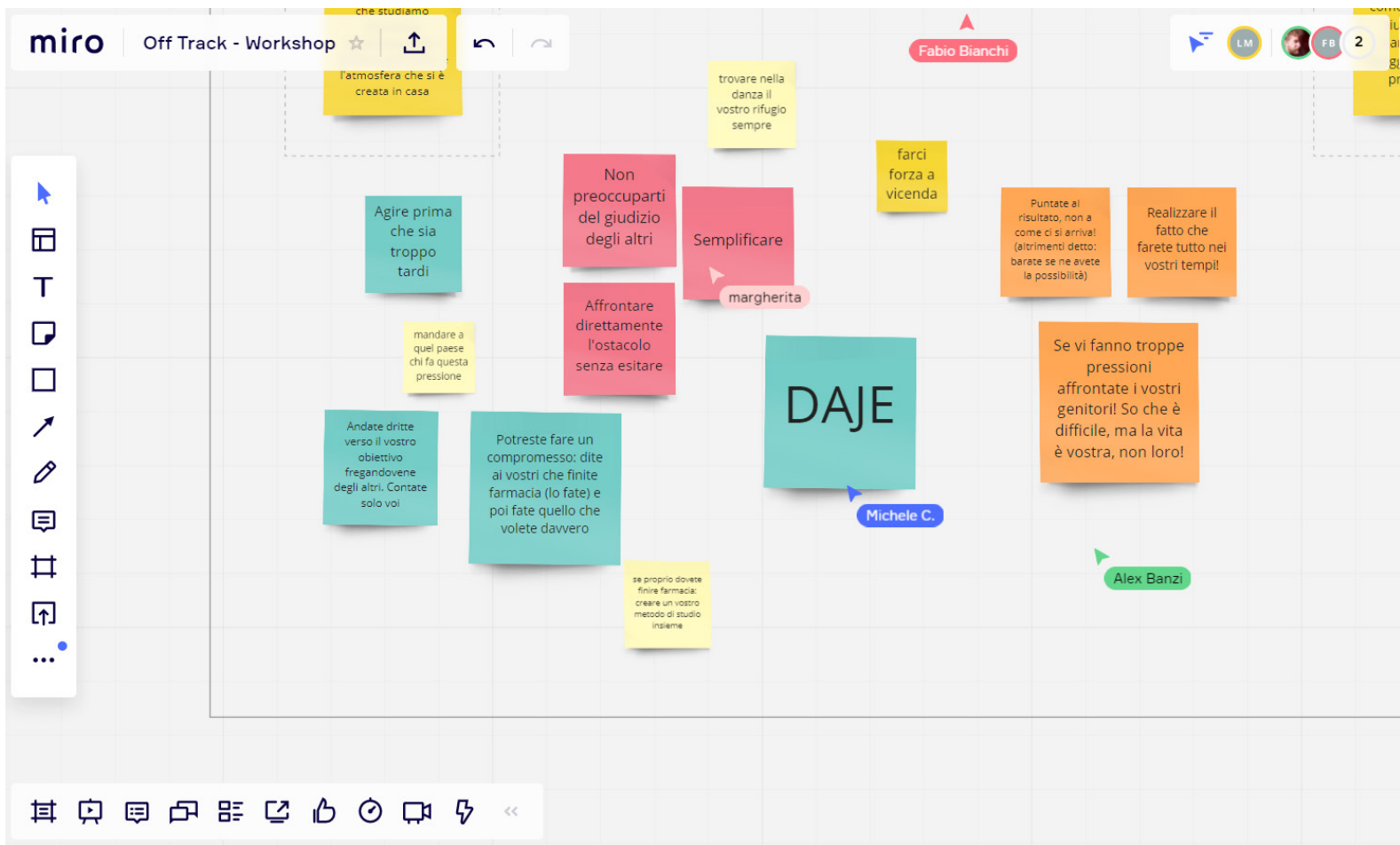
Studentessa di Farmacia (Ferrara)

Margherita: *off track student*

Studentessa di Farmacia (Ferrara)

Michele: *off track student*

Studente di Design Nautico (La Spezia)



Screen scattato durante la fase di brainstorming per il problema di Anna e Margherita

Intro

CHI SIAMO?

CI conosciamo tra di noi e approfondiamo qualcosa di più su noi stessi. Questo momento è un'occasione di confronto, riflessione e divertimento.

PERCHÉ SIAMO QUI?

Soddisfazione nelle piccole attività lavorative nel percorso creativo e progettuale. Conoscenza di un design innovativo che, integrando nuove tecnologie per i tuoi progetti, ti offre strumenti per progettare il modo migliore di vivere.

PERCHÉ È IMPORTANTE?

Siamo abituati a pensare e a parlare, ma non è facile il designer sfidare la manualità per pensare, scrivere, disegnare e scattare perché il più essere un modo alternativo e creativo per affrontare e risolvere i problemi.

PERCHÉ È UNO DEI NOSTRI OBIETTIVI?

Questa attività è un gioco spirituale: l'obiettivo di noi può essere creativo, è una questione di stile. In un gioco spirituale non si vince o si perde, ma si gioca il ruolo di "fatti bene" o "fatti male".

UNA VOLTA BREVIA. PENSARE. FARE. LANCIALE. AVANTI!

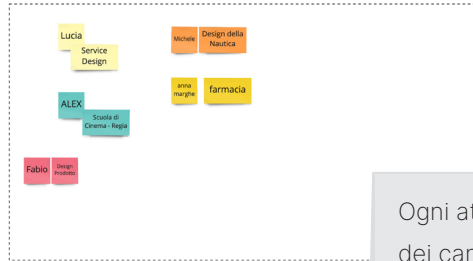


Breve introduzione per presentare lo scopo e la struttura del workshop

1. Presentazioni



Conosciamoci: scegli un colore e utilizza un post-it per scrivere il tuo nome e l'università/scuola che attualmente stai frequentando.



COMINCIAMO!



PROCEDIAMO..

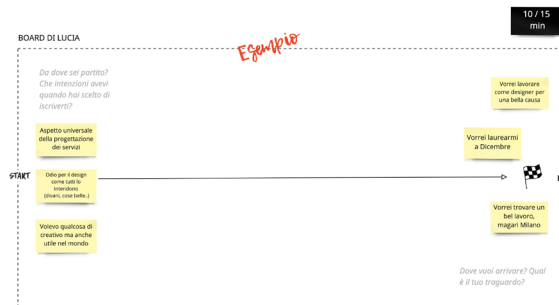


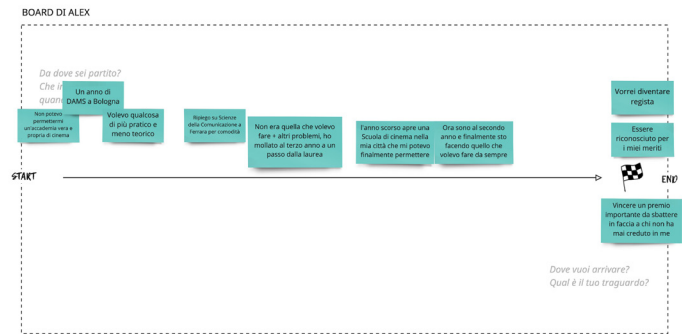
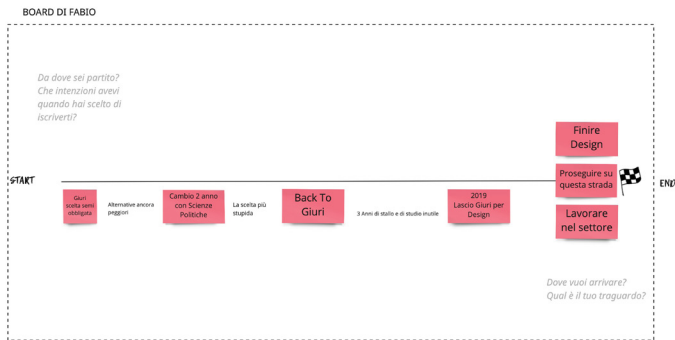
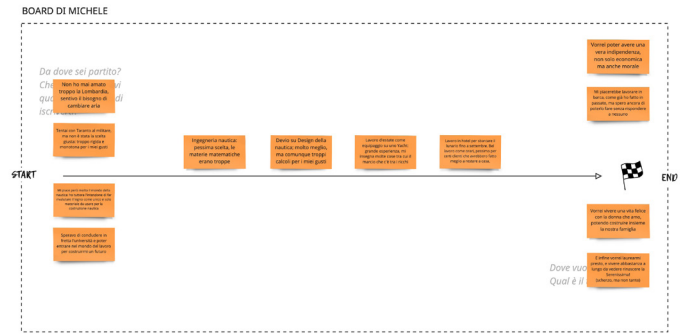
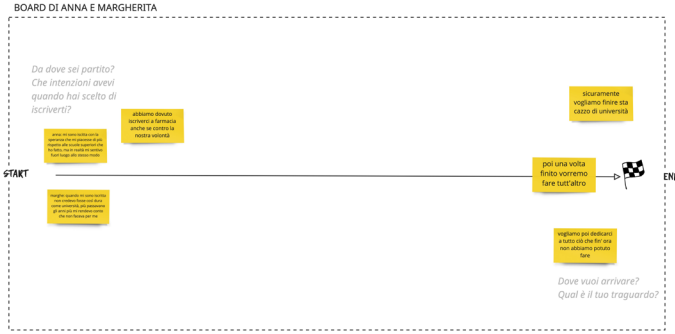
Ogni attività è stata strutturata con dei canvas pre-impostati. Ad ogni partecipante è stato chiesto di identificarsi con un colore all'inizio del workshop, e di mantenere lo stesso colore per tutte le attività. Ciò ha permesso di avere sempre un'idea chiara di chi produceva i contenuti

2. My Experience Map

Nella board con il colore che hai scelto, mappa la tua esperienza universitaria.

Da dove sei partito? Che intenzioni avevi quando hai scelto di iscriverti? Dove vuoi arrivare? Quali è il tuo traguardo?





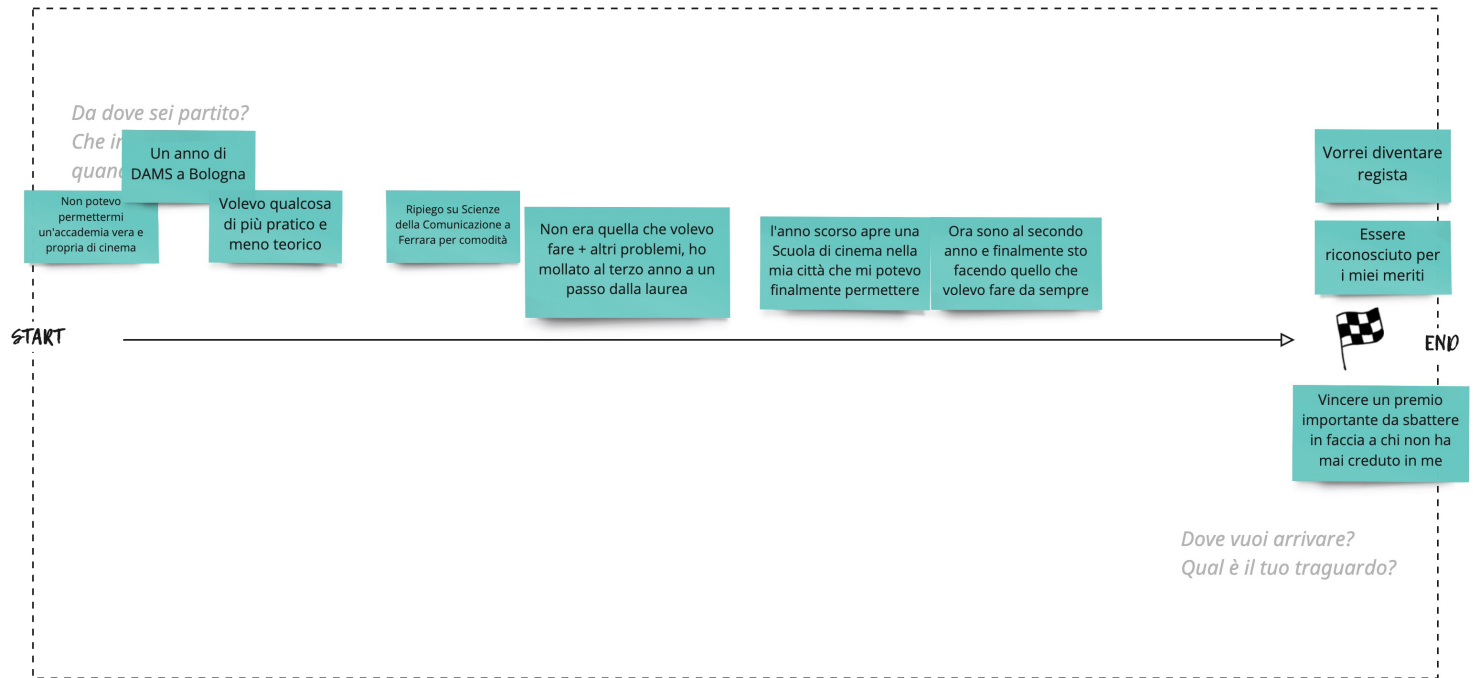
Milestones: i piccoli obiettivi che i partecipanti hanno imposto a se stessi per il breve termine

- cercare di superare il prossimo esame
- iniziare a scrivere la tesi

- Cercare un dialogo coi prof
- Dare il massimo con Fisica Tecnica e passarli il 30

- Affrontare con la stessa serenità di adesso
- Sfruttare le occasioni

BOARD DI ALEX



Experience map di Alex.
In qualità di buddy, Alex ha mappato la sua intera esperienza: dalla prima scelta all'abbandono, dalla crisi al cambio di vita, da oggi ai suoi obiettivi futuri

INSIGHTS

- Lasciare più spazio alle presentazioni iniziali affinché si instauri un rapporto tra i partecipanti
- Tutti devono trarre qualcosa. Coinvolgere i buddy anche nell'ultima attività: le milestones
- Utilizzare un'unica piattaforma per seguire il workshop (se in digitale)
- Un massimo di 5 o 6 partecipanti è sufficiente (per dare più spazio ai momenti di confronto)

Takeaway

È stato chiesto ai partecipanti di compilare un breve questionario subito dopo il workshop, indicando:

cosa ti è piaciuto? cosa poteva andare meglio?

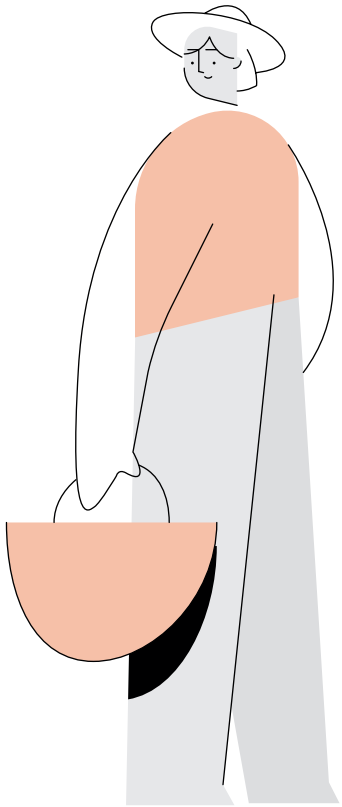
Ne è emerso che i partecipanti hanno molto apprezzato i momenti "liberi" dove scambiarsi suggerimenti e motivazioni e hanno colto appieno il mood dell'evento: condividere, confidarsi, riflettere e ricevere nuovi input. Inoltre, come è stato scritto nei commenti, l'atmosfera ha giocato un buon ruolo, probabilmente anche grazie al ridotto numero di persone.

Ciò ha permesso di instaurare un legame empatico tra studenti che vivono o hanno vissuto la stessa esperienza.

Si riscontra un rammarico nel non aver potuto svolgere il workshop dal vivo, a causa della pandemia, a favore di un evento in presenza piuttosto che da remoto.

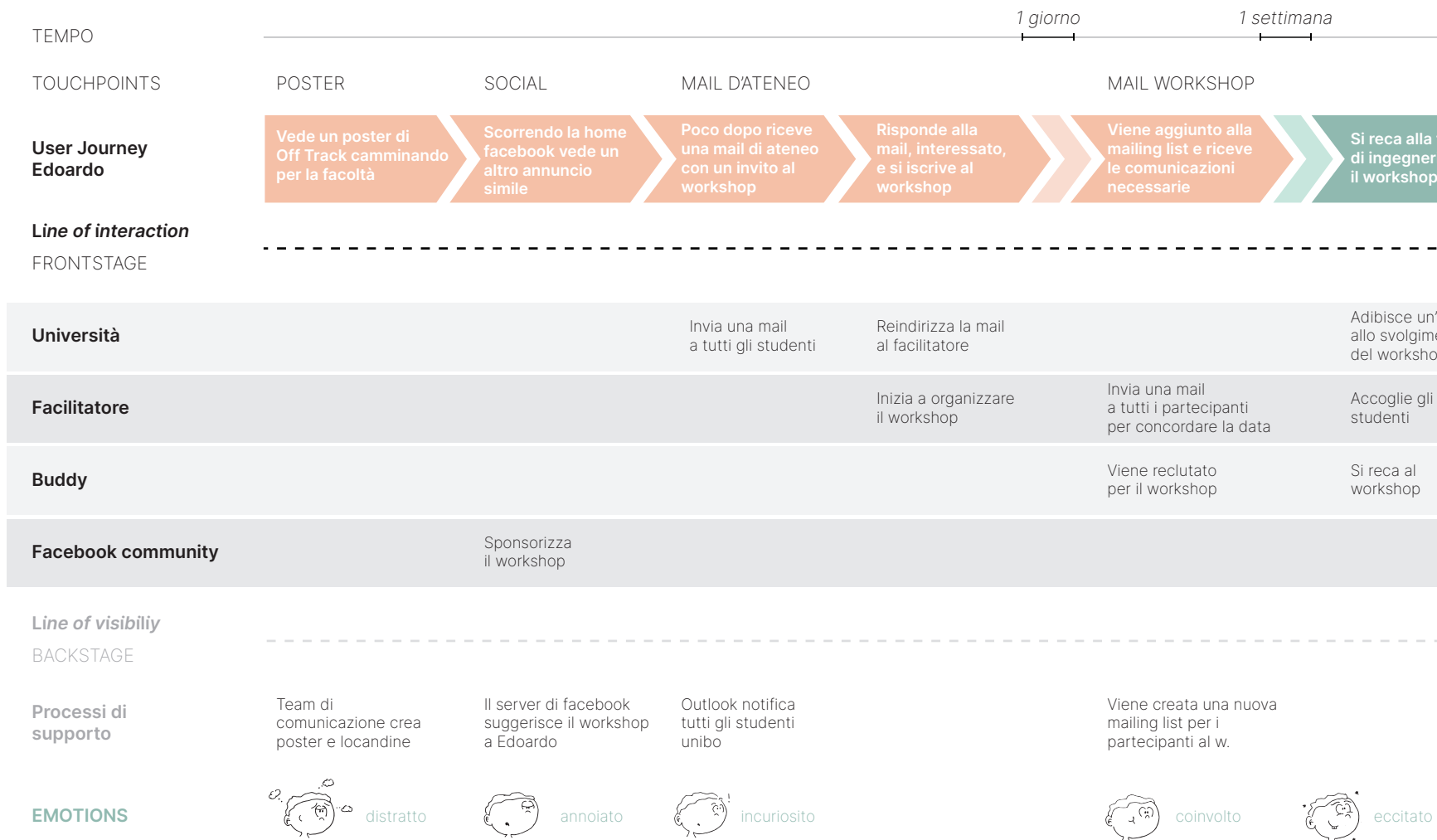
Gli studenti "off track" si sono sentiti stimolati ad agire dopo l'evento. Come future milestone, si sono ripromessi di cercare un dialogo con gli individui che rappresentano il loro problema, di stabilire delle deadlines per lo studio, di non rimanere statici nella propria situazione.

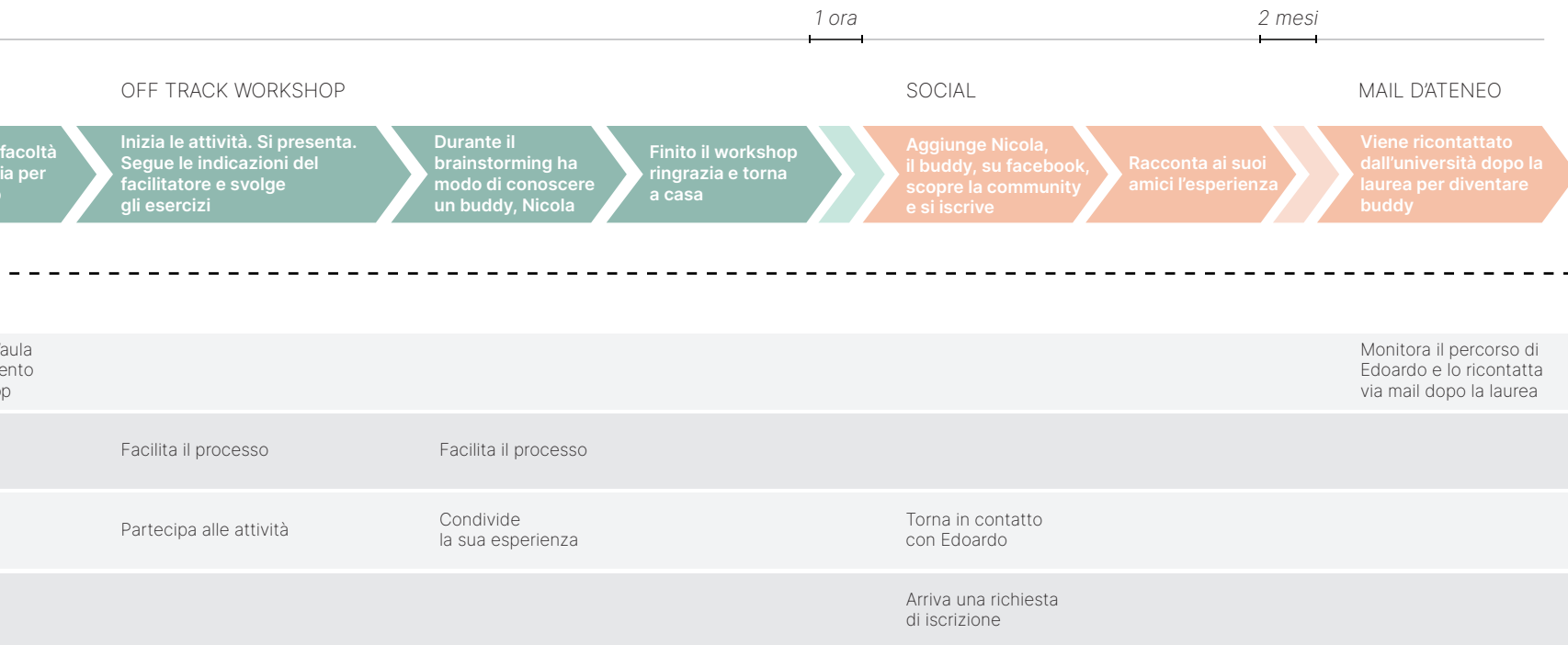




Strumenti operativi

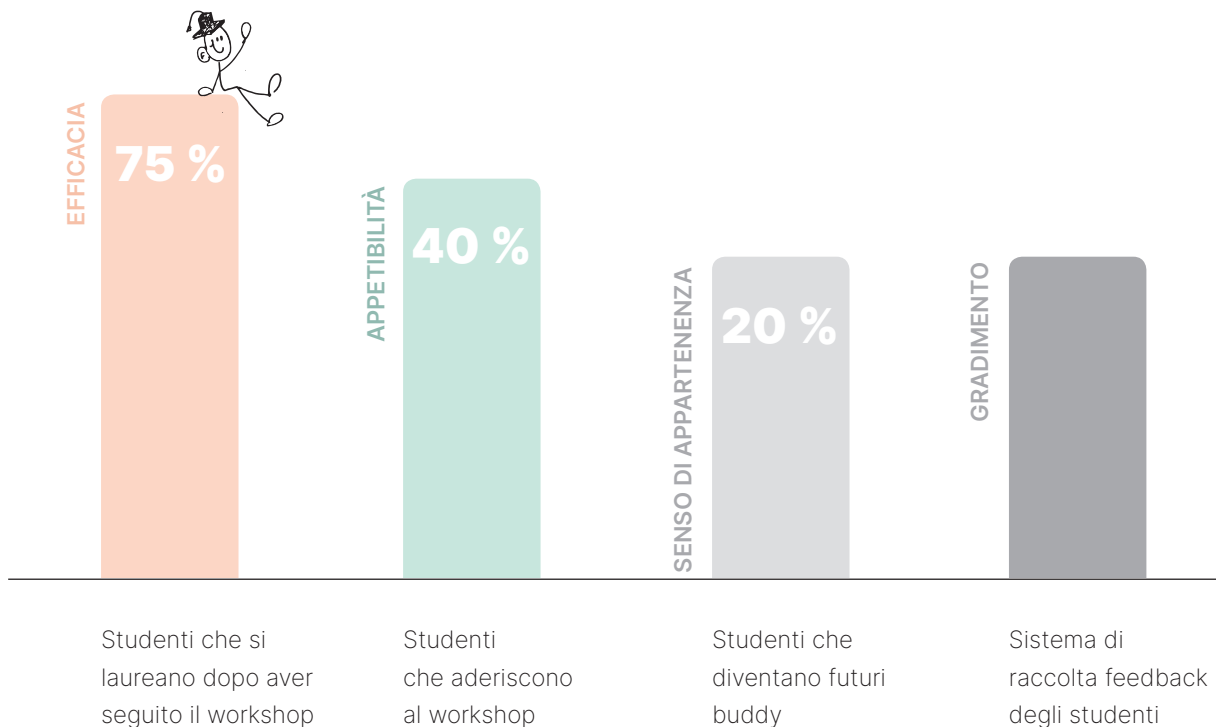
Service blueprint



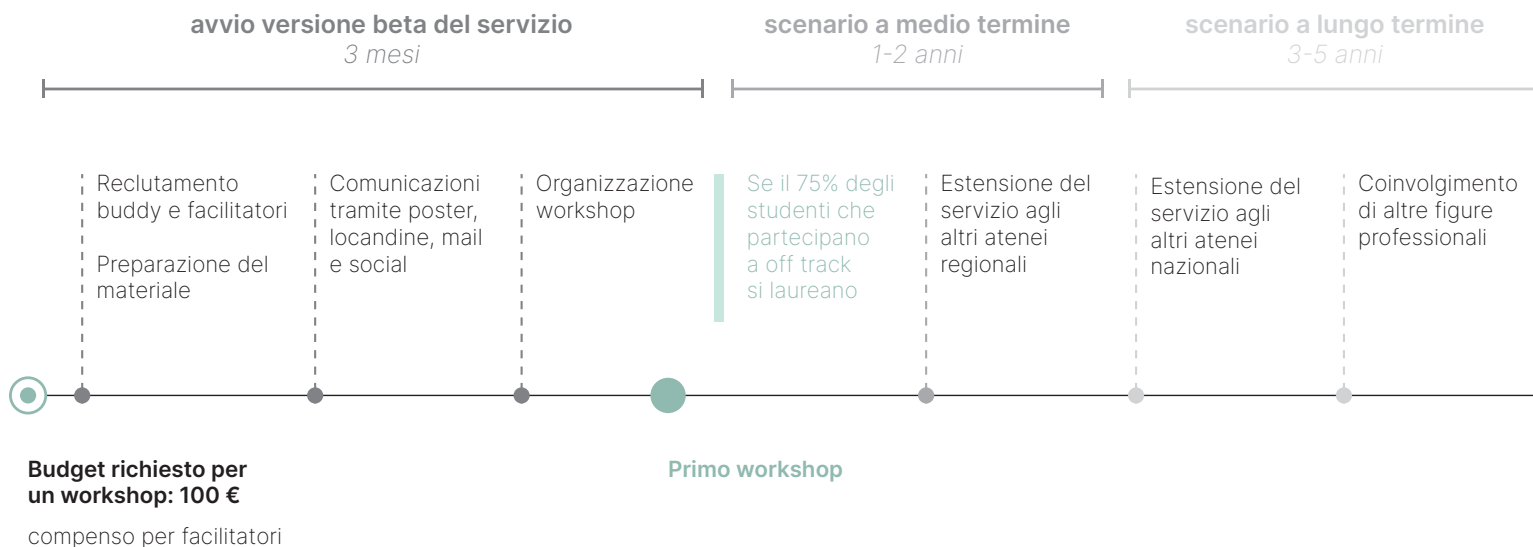


Service KPI

I service KPI, anche detti parametri di successo, sono quei criteri definiti lungo lo sviluppo del servizio come fattori chiave che definiscono o meno il successo del progetto e della sua implementazione finale. Nel caso di Off Track, i KPI sono relativi soprattutto al coinvolgimento degli studenti, che sono gli attori principali del servizio. Il più importante sarà riferito al numero di studenti che si laureeranno dopo aver seguito il workshop, che ne determinerà l'efficacia. Di seguito, il numero di studenti che aderiranno (non è rilevante quanto il primo perchè si predilige una valutazione *qualitativa* a una *quantitativa*). Sarà inoltre necessario, per valutare la resa del servizio, un sistema di feedback sulla base del gradimento da parte degli studenti. E infine, la percentuale di studenti off track che si proporranno come buddy sarà indicatore di ciclicità.

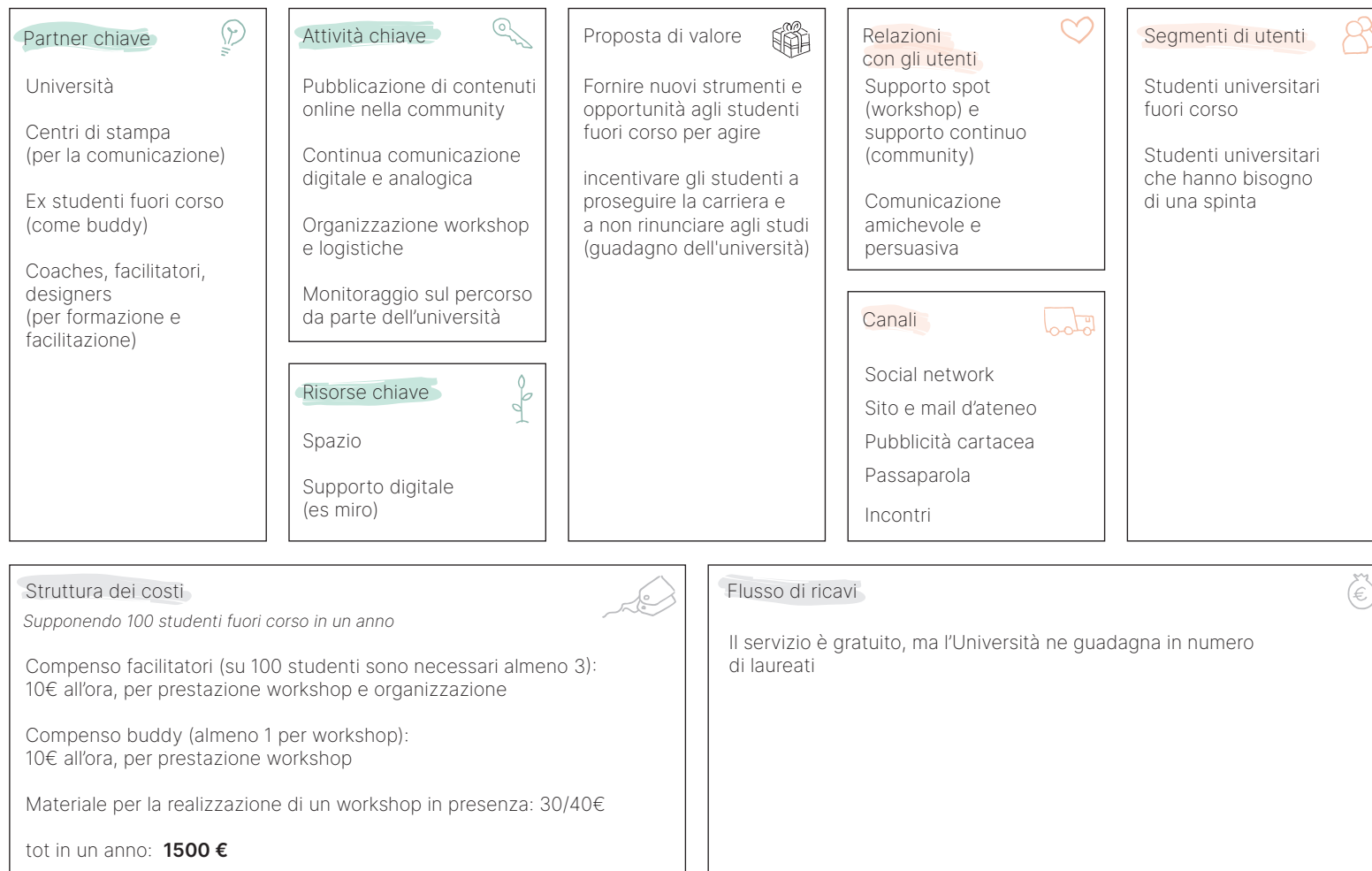


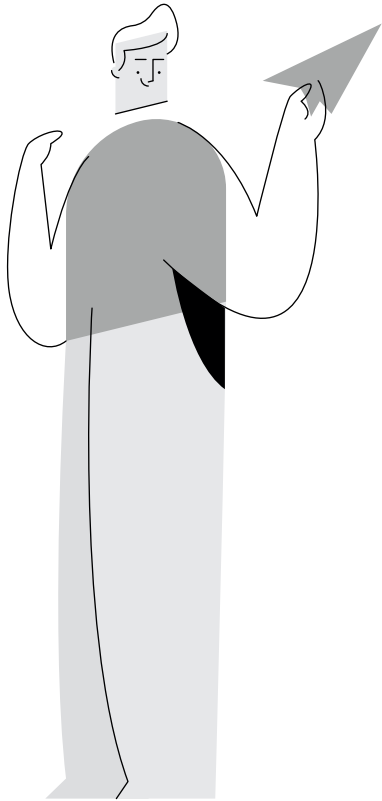
Service roadmap



In questa service roadmap vengono delineate le linee guida per l'avvio della fase beta del servizio. È previsto un budget di circa 100€ per l'avvio di un primo workshop, che comprende il compenso dato ai facilitatori e ai buddy, le burocrazie organizzative e la stampa o la diffusione digitale dei materiali di comunicazione, oltre che la produzione e l'acquisto del materiale necessario al workshop (se in presenza). Questa prima fase consiste in uno scenario a breve termine, e può essere svolta nell'arco di 3 mesi. Nello scenario a medio termine invece si prevede l'estensione del servizio agli altri atenei regionali, al fine di creare una community più grande che, in uno scenario a lungo termine, possa estendersi anche a livello nazionale. Inoltre, nel futuro, si auspica al coinvolgimento di altre figure professionali (coaches, psicoterapeuti, esperti in formazione) per dare ancora più valore al servizio.

Business Model Canvas





Conclusioni

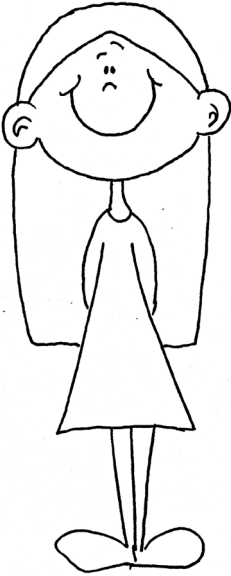
Sintesi

In conclusione, il servizio si presenta come un elemento che aggiunge valore al sistema universitario di appartenenza, nonché una dimostrazione dell'applicazione degli strumenti e del processo del Design Thinking in altri ambiti.

Per questo si può parlare di scalabilità su due diversi fronti: prima di tutto, il servizio può essere replicato in tutti gli atenei che dispongano di uno spazio per lo svolgimento del workshop e di alcune figure che si mettano a disposizione di esso come facilitatori. Il format del workshop non cambia, dal momento che nessuna attività fa riferimento a un particolare corso di studi. Se da un lato quindi, si può parlare di scalabilità in senso geografico-spaziale (estensione ad altri atenei della regione e della nazione), dall'altro lato, Off Track presenta un nuovo modello di Life Design e orientamento applicabile anche in altri contesti scolastici. Ad esempio, le attività e la rete di attori che partecipano (facilitatori, buddy come mentori) possono trovare spazio anche negli istituti superiori, per gli studenti alle prese con la scelta del futuro. O ancora, escludendo l'ambito accademico, Off Track può aiutare chiunque si senta "perso" o "bloccato" nella propria situazione, dalla carriera alla vita personale. Ciò è perfettamente in linea con il modello di pensiero proprio del Life Design, che si pone come obiettivo una fruibilità **accessibile a tutti**.

Il servizio verrà monitorato sulla base dei service KPI proposti. La percentuale di studenti che raggiungeranno un successo nella propria carriera universitaria determinerà la buona riuscita del servizio. È necessario che l'istituzione universitaria stessa trovi un meccanismo di monitoraggio della carriera di questi studenti. Essa dovrà avere ben chiaro quali individui sono fuori corso per indirizzare loro la giusta comunicazione, e quali di questi parteciperanno al progetto Off Track, per poi ricevere update sul loro stato di avanzamento. In aggiunta, gli studenti Off Track, dopo il raggiungimento della laurea, potranno diventare buddy a loro volta, creando un ciclo continuo di mentorship.

STAY
ON TRACK!



Bibliografia

Libri

Azzalin, F. (2013). *Il design thinking e le sue applicazioni alle PMI. Il caso studio Koetania*. Università degli Studi di Padova.

Birsel, A. (2015). *Design the life you love: a step-by-step guide to building a meaningful future*. New York: Ten Speed Pr.

Brown, T. (2019). *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation. Revised and updated edition*. New York: HarperCollins Publisher.

Burnett, B., Evans, D. (2019). *Design your Life. How to build a well-lived joyful life*. Milano: BUR Biblioteca Univ Rizzoli (trad it. Design Your Life. Come fare della tua vita un progetto meraviglioso. Grafica Veneta, Padova, 2019).

Clark, T. (2012). *Business Model You: a one-page method for reinventing your career*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc (trad it. Business Model You: Il metodo in una pagina per reinventare la propria carriera, Hoepli, Milano, 2014).

Coyle, J. K. (2018). *Design for Strengths: Applying Design Thinking to Individual and Team Strengths*. Torino: Amazon Italia Logistica S.r.l.

Hahn, T.N. (1992). *The miracle of mindfulness. A manual on meditation*. Boston: Beacon Press (trad it. Il Miracolo della presenza mentale. Un manuale di meditazione, Ubaldini Editore, Roma, 1992).

Kelly, T., Kelley, D. (2014). *Creative Confidence: Unleashing The Creative Potential Within Us All*. Londra: William Collins.

Lemke, B. (2018). *Ikigai: Il metodo giapponese. Trovare il senso della vita per essere felici*. Milano: Giunti.

Lewrick, M., Link, P., Leifer, L. (2018). *The design thinking playbook*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc (trad it. Manuale di Design Thinking: progettare la trasformazione digitale di team, prodotti, servizi ed ecosistemi, Edizioni LSWR, Milano, 2018)

Monteiro, M. (2019). *Ruined by Design. How designers destroyed the world, and what we can do to fix it*. Torino: Amazon Italia Logistica S.r.l.

Nota, L., Rossier, J. (2015). *Handbook of Life Design: From Practice to Theory and From Theory to Practice*. Google Books.

Papanek, V. (2019). *Design for the real world: Human Ecology and Social Change*. Londra: Thames & Hudson.

Scharmer, O. (2018). *Theory U*. Random Usa.

Stickdorn, M., Hormess, M.E., Lawrence, A., Schneider, J. (2018). *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. Sebastopol: O'Reilly Media.

Tassi, R. (2019). *Service Designer*. Milano: Franco Angeli Edizioni.

Paper

Fabri, M., Andrews, P.C.S., Pukki, H. (2016). *Using Design Thinking to engage autistic students in participatory design of an online toolkit to help with transition into higher education*. Journal of Assistive Technologies. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/301928459_Using_Design_Thinking_to_engage_autistic_students_in_the_creation_of_an_online_toolkit_to_help_with_transition_into_higher_education

James, M. (2017). *Advancing Design Thinking Towards a Better Understanding of Self and Others. A Theoretical framework on How Buddhism Can Offer Alternate Models for Design Thinking*. Portland State University. Retrieved from: https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=artdesign_fac

Savickas, M.L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J.P., Duarte, M.E., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R., Van Vianen, A. (2010). *Life Design: un paradigma per la costruzione della vita professionale del XXI secolo*. Firenze: GIPO- Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, Vol. 11/1, 3-18- Giunti O.S. Retrieved from: http://larios.psy.unipd.it/files/2013/Position_Paper_del_gruppo_Life_Design.pdf

Articoli

Kolko, J. (2015). *Design Thinking Comes of Age*. Harvard Business Review.

Lomas, J. (2017). *Corresponding Concepts in Systemic Therapy & Design Thinking*. Medium.

Lotti, A., Modugno, A., Bracco, F., Bruno, A. (2012). *Orientamento universitario: le pratiche della facoltà di Scienze della formazione dell'Università di Genova*. Metis Journal.

Thompson, L., Schonthal, D. (2020). *The Social Psychology of Design Thinking*. California Management Review.

Conferenze

James, M. (2015). *Design Thinking and The Internal: A Case Study*. Portland University.

Ringraziamenti

Ringrazio i miei genitori, per avermi sempre sostenuta e amata in tutto. Per avermi gratificata e appoggiata in tutte le mie scelte, per avermi dato i consigli giusti, entrambi con la propria modalità. Grazie per avermi insegnato che la famiglia è la cosa che conta di più al mondo, che non puoi sceglierla, per fortuna, perchè non avrei potuto averne una migliore.

Ringrazio i miei nonni, e ringrazio anche la sorte che mi ha permesso di poterli avere ancora tutti. Grazie a loro che sono i miei più grandi sostenitori, il mio esempio. Al nonno Paolo per il suo severo ma amorevole sostegno e per le risate che mi regala, nonostante i periodi bui. Alla nonna Paola, alla sua simpatica follia. Alla nonna Pina per le chiacchierate, per il suo affetto e la sua dolcezza con cui unisce la nostra grande famiglia. Al nonno Totò, per la forza, il costante supporto, l'energia, la saggezza, la meravigliosa passione per la vita e per la cultura, che lo rendono il mio eroe.

Ringrazio Filippo di essere un fratello, un amico, un ciulla, un complice e un compagno di risate, oltre che di litigi.

Ringrazio Riccardo per qualunque cosa. Per la pazienza, l'amore, l'equilibrio, la curiosità e la passione che ogni giorno mi dimostra. Per il colore che porta alla mia vita. Grazie perchè quando io non credo in me ci sei tu, grazie per aver sempre seguito con dedizione questo percorso di tesi, Nini.

Ringrazio le mie zie ed i miei cugini di essere sempre presenti nella mia vita, anche se distanti.

Ringrazio Vincenzo di essere stato il mio relatore e di avermi sempre guidata come solo un grande professionista sa fare. Grazie per la sua genuinità e la sua cultura.

Ringrazio Chiara e Mario di essere stati i miei compagni di banco e di avventura. Grazie a Chiara perchè è un'amica preziosa, per la sua premurosità, per avermi sempre ascoltata, per la sua gentilezza e lealtà (e per il lettino). Grazie a Mario, cui imbarazzano i ringraziamenti, di essere stato un costante compagno di lavoro da cui ho imparato tantissimo, con cui farei altri cento progetti. Ma soprattutto grazie di essere un grandissimo amico, con cui berrei cento spritz.

Ringrazio Francesco, i coaches e il team di Sugar di avermi accolta e accompagnata nell'esperienza più bella della mia carriera e di avermi insegnato cosa significhi realmente il lavoro di squadra. Grazie soprattutto a Isabella, per le chiacchiere, i consigli e la sua amicizia così ricca.

Grazie alle mie amiche del cuore. A Silvia per la costante e fondamentale presenza, a Simonetta, Micaela e Cecilia per l'intesa, le risate e la spensieratezza che date alla mia vita. Grazie a Flavia, che nonostante la distanza è sempre con me.

Infine, ringrazio il mio cane, Oliver, perchè mi ha insegnato cosa significhi l'amore per gli animali. Perchè quasi 12 anni fa, con tanta attesa, è arrivato nella mia vita un cagnolino non perfetto, non docile e non facile come lo volevo. Ho dovuto accettare il suo carattere, e così ho imparato ad accettare anche il mio, con sfumature così simili che a volte sembra che Oliver l'abbia disegnato io. Grazie a Oliver di essere un cane meravigliosamente intelligente, simpatico, affettuoso e unico in tutto. Grazie a Oliver che amo infinitamente anche se decide lui la strada delle passeggiate, se abbaia a chiunque e a qualunque ora, se ha impedito a molti amici di entrare in casa, se non riporta la pallina ma preferisce essere seguito fino allo sfinimento. Grazie a Oliver che ogni giorno mi accompagna alla porta speranzoso di una passeggiata, e che mi accoglie al mio rientro dopo mesi di distanza così come dopo poche ore.

Grazie a Oliver, che io prendo continuamente in braccio nonostante gli attacchi di allergia, perchè la sola sensazione delle sue zampette e del suo respiro è la mia cura.



Off Track

Servizio di orientamento per gli studenti universitari fuori corso con gli strumenti e i metodi del Service Design Thinking

di Lucia Monti

Copyright © 2020 Lucia Monti
Tutti i diritti riservati

Redazione: Lucia Monti
Supervisione: Vincenzo di Maria
Illustrazioni: Lucia Monti e Ramy Wafaa

Dicembre 2020

Can design save your life?

No, but it can help.

