

# INNOVATION MEETING

---

GOVERNMENT E DATA ECONOMY

Il Design Thinking:  
un approccio per la  
trasformazione digitale nella PA

Leila Pierpaoli  
Net 4 Partners



NET4PARTNERS

# Chi siamo



NET4PARTNERS

Net 4 Partners S.r.l. è una società di consulenza nata nel 2012 dall'esperienza di consulenti senior nel campo dell'innovazione, trasformazione digitale e della consulenza organizzativa e direzionale.

Aiutiamo e affianchiamo le pubbliche amministrazioni nel loro processo di semplificazione e digitalizzazione con competenza specifica e strumenti innovativi e le aziende nella loro strategia di investimento e di innovazione utilizzando un mix di strumenti agevolativi e un approccio multidisciplinare, integrato e personalizzato.

La nostra missione è vincere insieme e cogliere la sfida del cambiamento e della trasformazione digitale con un approccio focalizzato sulle competenze e tecnologie emergenti creando un ecosistema che favorisca l'innovazione e la multidisciplinarietà.

Siamo una PMI Innovativa ed abbiamo conseguito la certificazione al SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ IN ACCORDO ALLA NORMA ISO 9001:2015

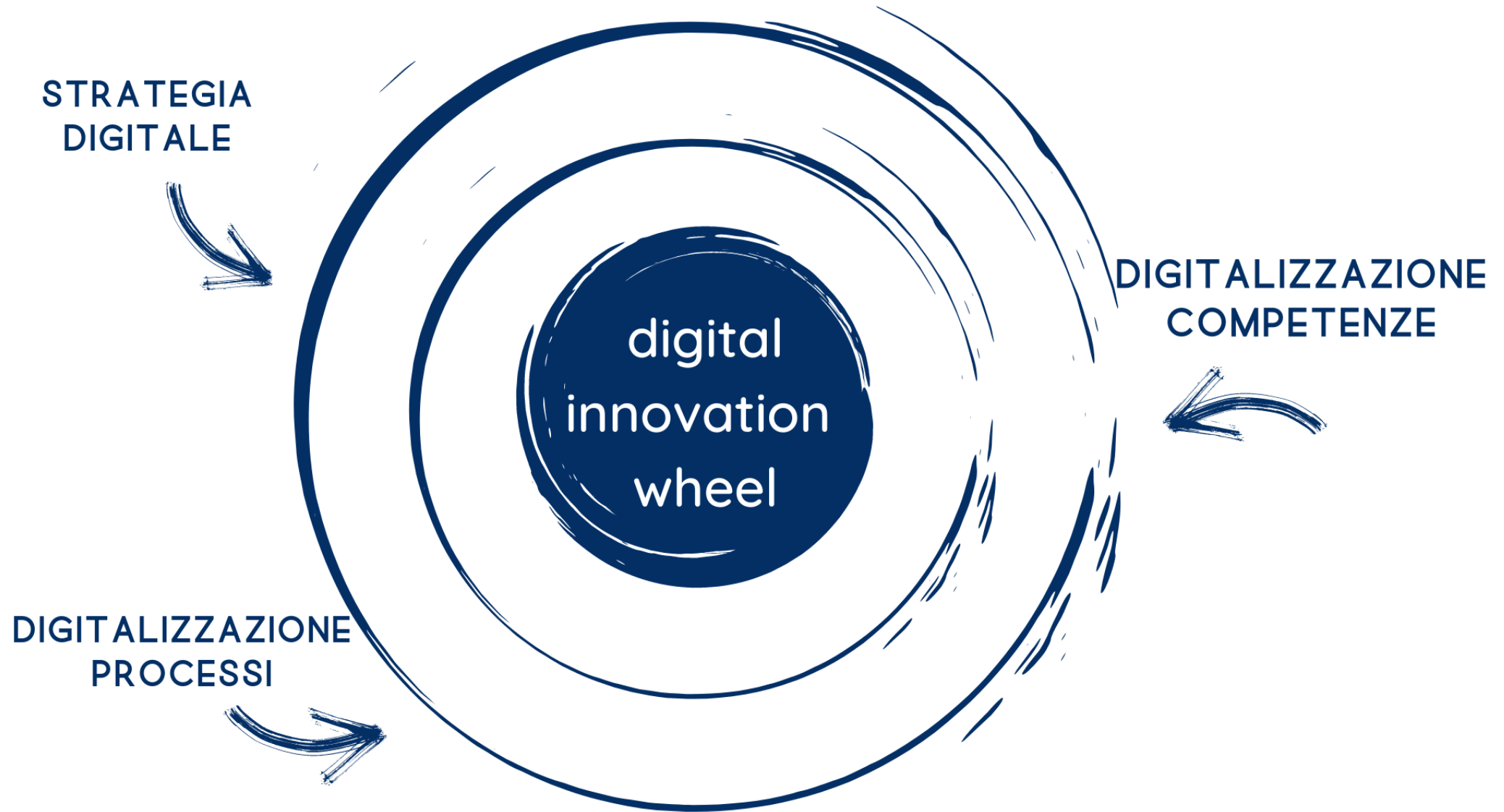
Siamo accreditati come Ente di Formazione aprendo la nuova linea di business della Net4Academy



IL CARATTERE DELLA NOSTRA SQUADRA?  
Un mix di impegno, correttezza, scrupolo, competenza e professionalità.

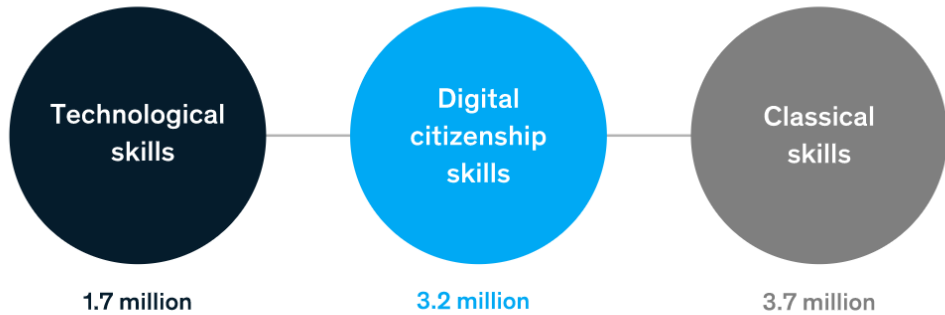


# L'innovation wheel di Net 4 Partners



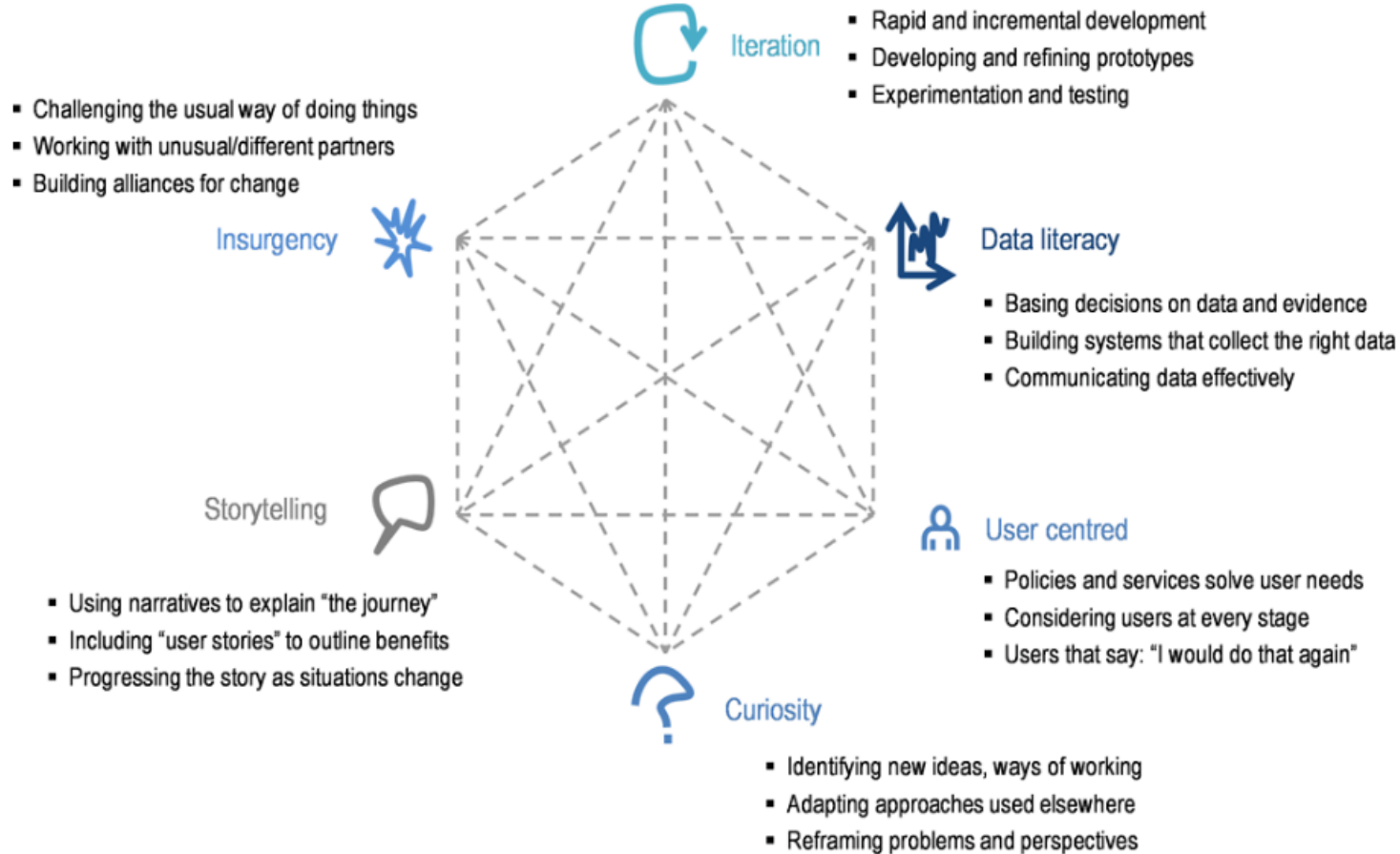
# Lo skill shortage nella PA e core skill

The EU-28 public sector has a shortage of 8.6 million people with necessary skills across three categories.



McKinsey & Company

Figure 2.1. Six core skills for public sector innovation



Source: OECD (2017[3]), *Core Skills for Public Sector Innovation*, [https://www.oecd.org/media/oecdorg/satellitesites/opsi/contents/files/OECD\\_OPSI-core\\_skills\\_for\\_public\\_sector\\_innovation-201704.pdf](https://www.oecd.org/media/oecdorg/satellitesites/opsi/contents/files/OECD_OPSI-core_skills_for_public_sector_innovation-201704.pdf).



# Gli skill del futuro

«Nei prossimi anni, gli skill «classici» come la capacità di problem solving e la creatività manterranno o aumenteranno la loro importanza, richiedendo un ulteriore sviluppo.

Il superamento del divario di competenze è indispensabile per il settore pubblico in modo da soddisfare le crescenti aspettative dei cittadini nella fornitura di servizi di successo...»

McKinsey «The future is now: Closing the skills gap in Europe's public sector»

## 2022 Skills Outlook

### Growing

- 1 Analytical thinking and innovation
- 2 Active learning and learning strategies
- 3 Creativity, originality and initiative
- 4 Technology design and programming
- 5 Critical thinking and analysis
- 6 Complex problem-solving
- 7 Leadership and social influence
- 8 Emotional intelligence
- 9 Reasoning, problem-solving and ideation
- 10 Systems analysis and evaluation

### Declining

- 1 Manual dexterity, endurance and precision
- 2 Memory, verbal, auditory and spatial abilities
- 3 Management of financial, material resources
- 4 Technology installation and maintenance
- 5 Reading, writing, math and active listening
- 6 Management of personnel
- 7 Quality control and safety awareness
- 8 Coordination and time management
- 9 Visual, auditory and speech abilities
- 10 Technology use, monitoring and control

Source: Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM

COMMITTED TO  
IMPROVING THE STATE  
OF THE WORLD



# E il lavoro è cambiato (anche nella PA)

- Lavorare in un ufficio cambierà radicalmente in futuro; molte organizzazioni non lavoreranno «in persona» così come i grandi meeting e riunioni.
- I dipendenti a tutti i livelli stanno vivendo alti livelli di stress e incertezza mentre affrontano una situazione «VUCA\*» caratterizzata da ristrutturazioni organizzative e di processo.
- I confini del lavoro e della vita sono sempre più sfumati, con una **perdita di equilibrio ed energia da parte dei lavoratori** che si stanno trasformando in perdita di efficienza nel lavoro e quindi stanno diventando veri e propri problemi per la loro gestione.
- «La maggior parte dei lavoratori, molti dei quali sono millennial, si avvicinano a un ruolo e a un'azienda con una serie di aspettative molto definite. Chiedono che il loro lavoro abbia un **significato e uno scopo**. Vogliono usare i loro talenti e punti di forza per fare ciò che sanno fare meglio, ogni giorno. Vogliono imparare e crescere. Vogliono che il loro lavoro si adatti alla loro vita»\*\*.

\*VUCA: volatile, incerto, complesso e ambiguo; è un termine coniato dalle forze armate statunitensi per descrivere i conflitti nel mondo del 21° secolo.

\*\*state of the US Workplace, page 5, Gallup Press 2017



# Come sviluppare questi skill nella PA?

Lo sviluppo di skill indispensabili per la digital transformation della PA parte nasce dallo sviluppo di un mindset che deve essere recepito a tutti i livelli della struttura gerarchica della PA, dai dirigenti, ai funzionari, agli impiegati.

Uno dei principali nello sviluppo di questo mindset è il design thinking.

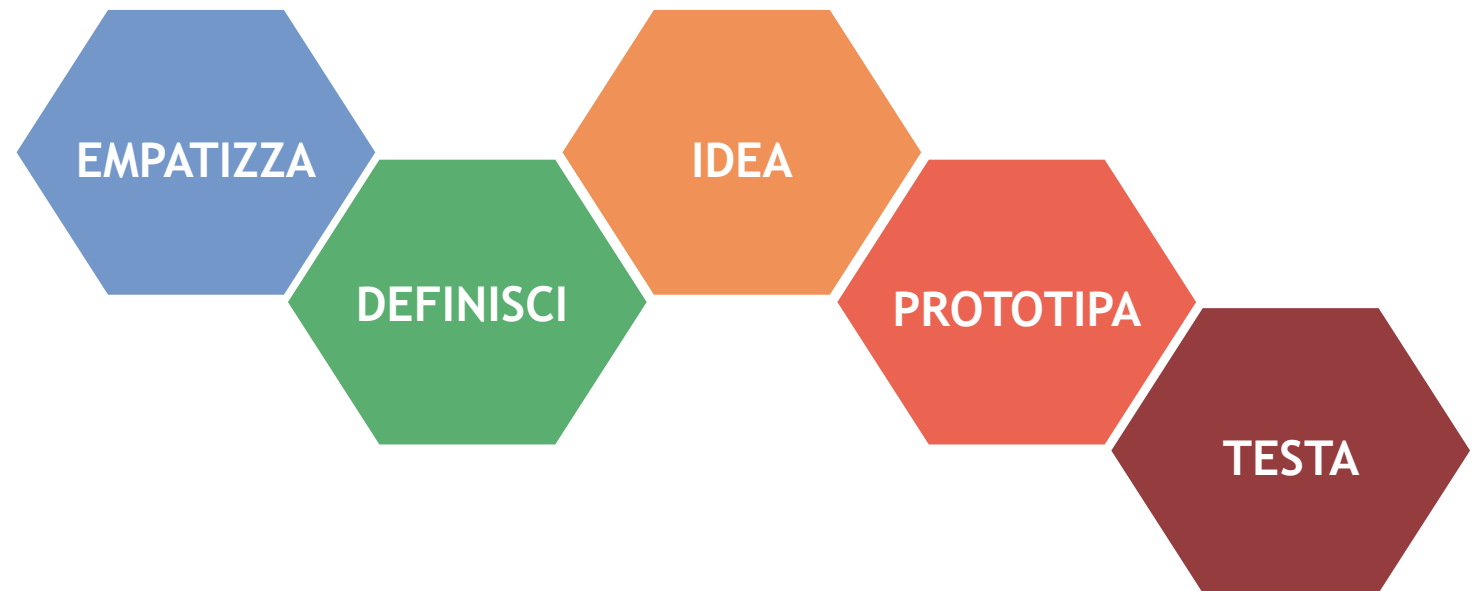


# Cos'è il design thinking

Il Design Thinking è un approccio utilizzato per la risoluzione pratica e creativa dei problemi che ha guadagnato popolarità come strumento di progettazione e innovazione di prodotti, specialmente nella Silicon Valley, dove ha portato al successo aziende come IDEO, Apple e Google.

Il DT è un processo focalizzato sull'utente. Si concentra innanzitutto sugli esseri umani, cercando di comprendere i bisogni delle persone e trovare soluzioni efficaci per soddisfare tali bisogni. È quello che chiamiamo un approccio basato sulla soluzione per la risoluzione dei problemi.

Il design thinking è particolarmente adatto nella gestione di situazioni e progetti complessi e per «wicked problem»





# I mindset del design thinking

I mindset del DT sono la toolbox che permea l'intero processo:

Sii curioso



Curiosità

Prova a fare le cose



Propensione all'azione

Riformula i problemi



Riformulazione

Ricordati che è un processo



Consapevolezza del processo

Chiedi aiuto



Collaborazione radicale

Racconta la tua storia



Storytelling



# I benefici dell'applicazione del DT nelle organizzazioni

## **Aumentare la curiosità e creatività imparando a risolvere i problemi e sbloccarsi**

Comprensione dei tipi di problemi che ci bloccano e acquisire gli skill per inquadrare e riformulare i problemi attraverso la collaborazione radicale per generare soluzioni innovative

## **Acquisire la capacità di lavorare in situazioni VUCA**

Attraverso l'adozione del processo di DT si acquisisce la propensione all'iterazione e alla prototipazione, elementi fondamentali nel gestire situazione complesse, ambigue e volatili.

## **Accrescere la capacità di apprendimento e la learnability**

Imparare a chiedere aiuto significa collaborare attivamente con gli altri. Attraverso la radical collaboration che associato con la propensione all'azione conduce a velocità di apprendimento, risoluzione dei problemi e al successo.

## **Trovare il senso e lo scopo del lavoro**

Definire lo scopo del lavoro nella loro vita e progettare modi per aumentare la loro coerenza tra vita e lavoro.

## **Aumentare il coinvolgimento nel lavoro attuale**

Utilizzare il design thinking, i mindset e gli strumenti dei designer per identificare i ruoli che si ritengono più coinvolgenti e le motivazioni, quindi inserire questi nel lavoro attuale.

# Come sviluppare la cultura del DT nella PA?

Abbiamo visto quali sono gli skill necessari alla PA per affrontare la trasformazione digitale e la necessità di accrescere questi skill.

Abbiamo visto una approccio metodologico per affrontare questa nuova fase che contribuisce a creare un terreno fertile dove accrescere questi skill.

Ma questo non basta.

Occorre che il cambio di mindset venga attuato in tutta la catena organizzativa della PA, dai dirigenti fino agli amministrativi attraverso corsi di formazione, progetti pilota e attività di stakeholder engagement.

Occorre fare un cambio di passo altrimenti le tecnologie e gli strumenti saranno inutili e non porteranno verso la trasformazione digitale.



Danish and public design ladders adapted from Ramlau and UK Design Council et al. © Erez Nusem.



# Il DT non solo per i soft skill

Il DT si è evoluto da una serie di campi diversi, tra cui architettura, ingegneria, business e pubblica amministrazione e può essere applicato a qualsiasi campo di azione; non deve necessariamente essere specifico per il design.

Negli ultimi anni, infatti, il design thinking è stato utilizzato e «verticalizzato» per supportare la pubblica amministrazione nel percorso della trasformazione digitale quali:

- Definizione e attuazione dell'Agenda Digitale
- Stakeholder engagement
- Service design
- Reskilling e upskilling del personale della PA
- Employer engagement



## La proposta di Net 4 Partners

Net 4 Partners dispone di un team qualificato e certificato sul DT e grazie alla sua profonda conoscenza della pubblica amministrazione centrale e locale ha saputo adattare i modelli per le esigenze specifiche:

- Corsi di Design for work life
- Corsi di Design Thinking per la strategia digitale
- Consulenza e supporto a processi di inserimento delle metodologie del DT
- Gestione di progetti di stakeholder engagement



INNOVATION MEETING

GOVERNMENT E DATA ECONOMY



NET4 PARTNERS

# GRAZIE

[Leila.pierpaoli@net4partners.it](mailto:Leila.pierpaoli@net4partners.it)

<https://www.linkedin.com/in/leilapierpaoli/>