

I percorsi imprevedibili del Design Thinking

Dalla percezione di un'idea alla realizzazione di un albo illustrato per anziani

DOI: 10.3302/0392-8586-202303-068-1

Tutto ha inizio alla fine del 2020 con un percorso di Design Thinking condotto da Gianmatteo Gallina, nell'ambito del programma di formazione online organizzato e finanziato dal Consorzio biblioteche padovane associate, che ha coinvolto un gruppo di bibliotecarie della rete padovana e di quella vicentina. La sfida riguardava il mondo della biblioteca e della sua utenza, le sue peculiarità, le risorse, le potenzialità di sviluppo, di coinvolgimento e di innovazione, con un interrogativo fondamentale: come possiamo intercettare le persone che non leggono o non frequentano la biblioteca? Grazie agli stimoli del docente decidiamo di restringere il campo per definire un pubblico specifico e reale su cui poter impattare davvero. Le discussioni, gli scambi, gli incontri sono intensi, variegati, stimolanti, sfidanti nelle modalità che le procedure del Design Thinking suggeriscono...

Dalla molteplicità di proposte scaturite nella fase di ideazione, ne emerge spontaneamente una fra tutte: colmare il vuoto rappresentato dall'assenza di pubblicazioni rivolte a quelli che abbiamo chiamato "grandi adulti" ovvero a tutte quelle persone anziane (ma non solo) che per disaffezione o per difficoltà legate allo stato di salute o al decadimento cognitivo si sono allontanate dal mondo della lettura.

Nelle nostre esperienze di lettura nelle case di riposo o nelle proposte degli operatori delle RSA vengono letti albi illustrati per i bambini, scegliendo naturalmente quelli più adatti, poiché non esistono pubblicazioni pensate e rivolte a questa categoria di utenti.

Si fa strada così l'idea delle "old stories", narrazioni scelte, scritte e raccontate per persone "old" e più nel dettaglio il progetto di un albo illustrato pensato appositamente per loro. Inizia una fase di approfondimento, di studio e di ricerca di contenuti, immagini, caratteri e stili tipici degli albi illustrati per l'infanzia al fine di individuare le caratteristiche più adatte allo scopo prefissato.

Dall'ideazione alla progettazione

Raccogliamo immagini, accostiamo stili diversi con cui viene rappresentato il medesimo soggetto, proponiamo racconti su differenti temi e di varia lunghezza ed esaminiamo decine di albi per individuare gli elementi utili al nostro obiettivo.

Insostituibile in questa fase il contributo della psicologa Elisa Calcaterra che, con suggerimenti e consigli frutto della sua esperienza professionale, indirizza il nostro

lavoro e testa sul campo le nostre proposte con gli anziani ospiti nelle RSA in cui lavora. Vengono analizzati la complessità della scrittura, i font, i colori, la dimensione delle illustrazioni, gli sfondi, lo spessore della carta e molto altro ancora. In base al suo attento lavoro di analisi e alle indicazioni raccolte nella fase di indagine qualitativa, individuamo nel dettaglio i requisiti necessari affinché l'albo possa rispondere al meglio alle esigenze delle persone a cui si rivolge.

La narrazione deve essere semplice, ma non banale ed emotivamente coinvolgente, così da generare nelle persone anziane un ruolo identificativo che le aiuti a riconnettersi al proprio mondo interiore e ai propri ricordi. Dovrà prestarsi sia alla lettura individuale, sia a quella ad alta voce per mezzo di un lettore, a beneficio di quanti non siano in grado di usufruirne direttamente. Infine, dovrebbe poter essere usato in contesti di gruppo per momenti di svago o come opportunità di riflessioni e conversazioni collettive utili a stimolare le persone a esprimere vissuti ed emozioni.

Sulla base dei feedback provenienti dai test effettuati nelle RSA stabiliamo le caratteristiche editoriali del nostro albo: dimensioni 24x30 cm,



IL DESIGN THINKING

Il Design Thinking può essere definito come un metodo utilizzato per risolvere problemi che richiedono decisioni non strutturate, in maniera creativa, partendo dalle esigenze della comunità dove il problema è sorto. In un progetto di Design Thinking solitamente uno stakeholder si rivolge a un professionista con un problema e il professionista presenta al committente una proposta di progetto.

Si forma poi un team, cercando di riunire professionalità che favoriscano punti di vista il più differenti possibile. Il progetto si sviluppa attraverso fasi solitamente chiamate *empathise*, *define*, *ideate*, *prototype* e *test*, dove si pongono al centro della soluzione le persone e le loro esigenze, utilizzando tecniche che amplificano il pensiero divergente per favorire soluzioni creative ai problemi e tecniche convergenti affinché tali soluzioni siano attuabili nella collettività di interesse considerando le risorse economiche e tecnologiche a disposizione. Per far ciò si utilizza un campionario di strumenti e tecniche quali ad esempio la definizione degli *stakeholder*, il *benchmarking*, le interviste, le *personas*, la *customer journey*, il *business canvas* e tante altre.

Il metodo è disegnato in modo tale che ogni fase possa esser reiterata se emergono nuovi elementi utili per la soluzione finale. Al team si possono affiancare specialisti nel caso in cui si debbano approfondire determinati temi. L'idea di fondo è quella di arrivare velocemente a un prototipo da poter testare in modo da capire se la prima soluzione sia quella da percorrere o se sia il caso di rivedere ripartendo dalla fase iniziale.

Voglio soffermarmi, oltre a quanto descritto nell'articolo, su alcune considerazioni progettuali a mio avviso particolarmente significative.

Il progetto ha utilizzato in una organizzazione pubblica metodologie e strumenti che si riscontrano più facilmente in un contesto organizzativo privato. È stato portato avanti volontariamente e gratuitamente usando principalmente il tempo libero dei partecipanti. Al progetto è stato dato il tempo per maturare e anche per questo motivo i tempi si sono dilatati. È stata data la possibilità di "errare" ed "errando" di lavorare su quegli errori con quel processo di iterazione che spesso manca in altre attuazioni.

Questo percorso e il suo risultato sono una chiara dimostrazione di come proposte innovative possano nascere dal basso, cercando di dare risposte a specifiche esigenze sociali, utilizzando metodologie nuove in contesti che a una prima analisi potrebbero sembrare monolitici e privi di spunti di vitalità o possibilità.

Gianmatteo Gallina

32 pagine, carta opaca 80 gr, font 16 senza grazie, righe non giustificate e copertina rigida. Le illustrazioni dovranno essere grandi e chiare, con pochi soggetti principali ben identificati e colori accesi a campiture piatte. Poco nero e altre tinte cupe, uso ridotto delle sfumature. Lo stile sarà prevalentemente realistico senza escludere qualche rinvio simbolico. Il protagonista sarà anziano e un cenno alla vita nelle RSA può essere apprezzato, purché trattato in modo positivo e incoraggiante. Riscuotono successo i racconti ambientati in un tempo passato.

La scelta della storia ricade sull'opera di uno scrittore veneto conosciuto e apprezzato dal pubblico e dai noi bibliotecarie; per le immagini ci rivolgiamo a una giovane illustratrice emergente, segnalataci per il suo talento da Laura Morello, professionista della cultura d'impresa e innovazione e coinvolta in questa fase dal docente. Inizia con la compagine arricchita del gruppo la progettazione vera e propria, indubbiamente la fase più lunga e complessa del nostro progetto in cui ogni passaggio è puntualmente monitorato. Contemporaneamente, si apre la di-

scussione sulla scelta se procedere autonomamente con la stampa, attivando eventuali azioni di fundraising a copertura dei costi, oppure se affidarci direttamente a un editore. Nel frattempo, l'albo è concluso. Per noi è stupefacente e sorprendente nella sua veste finale e l'apprezzamento, che emerge quando lo presentiamo ai colleghi delle rispettive reti, ci nutre di nuova forza e di entusiasmo: tentiamo quindi la strada della pubblicazione con un editore.

Fiduciosi in un prodotto bello e inclusivo nel miglior modo possibile, inviamo l'estratto dell'albo e la sintesi del progetto ad alcune case editrici. L'impresa è ardua, si tratta di qualcosa di assolutamente nuovo e inoltre non trattabile in materia di editing, impaginazione, caratteri e qualità della carta, a pena della perdita della funzione per cui è nato.

Soltanto quando spostiamo il focus della nostra ricerca dall'albo ai lettori a cui è destinato, la risposta positiva di ben due case editrici è immediata.

La scelta, non semplice, ricade sulle Edizioni Dapero di Piacenza: una piccola casa editrice di qualità, che si rivolge principalmente agli operatori nelle RSA pubbliche e private, con un bel catalogo di pubblicazioni dedicate agli anziani. Ci colpiscono la serietà di Giulia Dapero, il suo entusiasmo quasi incontenibile per il nostro albo e la grande fiducia per l'idea editoriale che le proponiamo: "Erano anni che gli operatori mi chiedevano di pubblicare qualcosa di mirato per l'anziano e lo stavo cercando, ma non trovavo nulla! Il vostro progetto incarna esattamente quello che volevo!".

Nasce così la versione albo del romanzo *Lassù è casa mia* di Loris Giuriatti, illustrato da Maddalena Pesaresi, in cui testo e illustrazioni si fondono con l'intento di trasportare i lettori con la dovuta delicatezza dentro la storia. Quest'albo rappre-

UNO STRUMENTO PER I GRANDI ANZIANI

Il progetto dell'albo illustrato nasce dalla consapevolezza di una mancanza di materiale utile alla lettura e alla stimolazione di adulti e anziani sia affetti da decadimento cognitivo sia cognitivamente integri, spesso residenti in strutture residenziali o semiresidenziali.

Le strutture residenziali, che accolgono con sempre più frequenza anziani non autosufficienti, si trovano spesso a utilizzare, per la stimolazione delle abilità cognitive dei loro ospiti, strumenti pensati per i bambini. L'ottica di partenza, pertanto, non riesce a rispettare quelle che sono le caratteristiche dell'adulto e dell'anziano: individui con un bagaglio esperienziale ed emotivo ben diverso da quello di un individuo in formazione. Negli ultimi anni molto si è sviluppato per la stimolazione della motricità, delle abilità motorie in genere e della stimolazione sensoriale. Mancava uno strumento appositamente pensato per la lettura sia autonoma sia tramite lettore.

Il testo proposto è stato valutato come particolarmente adatto per la popolazione adulta e anziana. Semplice ma efficace, tratta temi in grado di sollecitare la memoria a breve e lungo termine, stimolando la parte emotiva e quella relazionale che permangono anche in caso di perdita delle abilità cognitive. Temi come l'amicizia, l'amore, la vita semplice e rurale appartengono a questa generazione di anziani, i quali la percepiscono emotivamente. Il tema apertamente trattato della struttura residenziale, invece, si lega fortemente al presente di molti che pertanto si identificano nel racconto. La volontà di voler arrivare a tutti gli anziani, anche attraverso il linguaggio non verbale, ha supportato l'idea di creare un libro che potesse comunicare anche attraverso l'immagine. È partita pertanto una sperimentazione durante la quale un campione di adulti e anziani frequentanti una struttura semiresidenziale sono stati sottoposti a vari stimoli grafici, verbali e sensoriali al fine di capire cosa fosse più idoneo.

Sulla base dei risultati viene definito l'albo, uno strumento efficace sia dal punto di vista puramente cognitivo, grazie al testo e alla struttura grafica e di maneggevolezza che lo rende facilmente utilizzabile, sia dal punto di vista emotivo. L'albo in modo immediato e diretto è in grado di provocare emozioni e proiezione del proprio vissuto emozionale ed esperienziale. Va a stimolare l'autonomia sia motoria sia cognitiva ed emotiva, ma diventa anche strumento relazionale attraverso la condivisione dei vissuti stimolati o tramite l'ascolto di un lettore.

È così che l'anziano riacquista autonomia e dignità nel ricordo e nelle emozioni e viene attribuita importanza a una vita vissuta e sempre e comunque presente sia nel ricordo sia nella percezione.

Elisa Calcaterra



del Consorzio delle Biblioteche padovane associate, Daniele Ronzoni, e della Rete delle biblioteche vicentine, Lidia Zocche.

Quest'albo è il simbolo di come in gruppo si possa andare lontano e rendere concreti i sogni apparentemente irrealizzabili.

Un auspicio

Il nostro desiderio è che quest'albo possa diventare un riferimento editoriale ed essere il primo di una lunga serie con le stesse caratteristiche, al fine di ampliare ulteriormente le modalità di lettura inclusiva come già si sta facendo con gli Inbook, i libri in CAA e altri: uno strumento innovativo per prendersi cura di una specifica fascia di lettori altrimenti dimenticati.

Crediamo sia molto importante promuovere la diffusione dell'albo oltre che ovviamente nelle biblioteche anche nelle RSA, nei centri diurni e nelle strutture che si occupano della popolazione anziana; siamo tutti consapevoli del gran numero di persone anziane con problemi di salute che abitano nei nostri territori, spesso in condizioni di solitudine e difficoltà.

senta per noi la miglior sintesi del nostro lavoro di ricerca.

Arriviamo alla fine del 2022 con la bella sensazione di aver raggiunto il traguardo tanto desiderato. Sono stati due anni a tratti intensi, anche faticosi, in cui a fasi alterne alcuni di noi sono riusciti a dedicare al progetto più tempo ed energie rispetto agli altri e in cui il dialogo e la collaborazione non sono stati sempre facili; l'intero processo è stato sviluppato online da un gruppo di persone che non si è ancora incontrato di persona; se questo ha reso a volte più complessa la co-

municazione, al tempo stesso ha reso possibile la partecipazione di persone geograficamente distanti e consentito gli incontri frequenti di questi due anni, che mai sarebbero stati possibili in presenza.

Parte del risultato infatti è portarci a casa la soddisfazione di essere riusciti a fare rete, unendo idee, risorse e potenzialità e mettendole a disposizione di tutti per un risultato finale che è maggiore della somma delle singole abilità. Per questo siamo felici e grate a tutti coloro che ci hanno accompagnato, aiutato e supportato, in primis i coordinatori

Auspichiamo che ogni biblioteca e operatore trovino il proprio modo per usufruire dell'albo e per raggiungere quegli utenti che potrebbero farne uso, per se stessi, per i loro cari o per le persone di cui si occupano a domicilio, così da assolvere a quello che per noi è il primo compito: essere presidio di comunità, in cui nessuno sia escluso.

ELISA BREDA

Consorzio Biblioteche
Padovane Associate
elisabred@gmail.com

MARTA BRENDOLAN

Biblioteca comunale
di Isola Vicentina
marta.brendolan@
comune.isola-vicentina.vi.it

VIVIANA CAPPELLARO

Biblioteca comunale
di Romano D'Ezzelino
v.cappellaro@comune.romano.vi.it

SILVIA GONELLA

Biblioteca comunale
di Ponte San Nicolò
sgonella@comune.ponte
sannicolo.pd.it

L'EDITORE

Nel 2014 fondai la casa editrice Dapero insieme a mio padre, direttore di RSA in pensione, che credeva nell'importanza di diffondere cultura tra i professionisti che si prendono cura di persone anziane fragili. Ho seguito le sue orme all'inizio per curiosità e per amore verso di lui. Ho scoperto poi, strada facendo, quanto lavoro c'era da fare e quanto mi stesse realmente a cuore occuparmi di persone anziane, anche se indirettamente (ovvero formando i professionisti). Nel tempo abbiamo raccolto molte sollecitazioni dalle varie categorie professionali a cui ci rivolgiamo: suggerimenti sui temi da trattare, idee e spunti per rendere più concreti i nostri libri e le nostre riviste. Tra questi mi è rimasta particolarmente impressa l'osservazione di un'educatrice: "Voi che vi occupate di libri, non avete mai notato che non esiste una letteratura specifica per gli anziani? Io non riesco a trovare libri che siano realmente adatti a loro". Per quanto animati dalle migliori intenzioni, anche noi dunque eravamo, per così dire, "caduti nella trappola" di non pensare fino in fondo alle persone anziane come protagoniste della loro vita (e di questo mondo).

Così, quando ho ricevuto da una bibliotecaria la mail in cui mi veniva presentato il progetto di un albo illustrato studiato specificamente per la popolazione anziana - e per di più già sperimentato con il supporto di una psicologa proprio in RSA - il mio cuore ha sussultato. Ho trovato l'idea geniale e il lavoro svolto da tutti encomiabile. Non potevo non essere entusiasta, dal momento che dirigo una casa editrice che ha come scopo principale proprio quello di migliorare la qualità della vita delle persone anziane, attraverso la cultura.

Quando infine ho avuto modo di conoscere tutto il team che stava dietro al progetto, ho toccato con mano l'amore che animava ognuno di loro. E questo è oggi per me l'ingrediente essenziale per dire "sì" a un'iniziativa: da quando sono sola a dirigere la casa editrice, da quando papà è venuto precocemente a mancare per Covid, mi muovo principalmente per amore verso gli anziani e grazie all'amore che vedo negli altri esseri umani.

Giulia Dapero