

## *Design Thinking, l'approccio metodologico garante della Rete*

Il manuale sulla metodologia Design Thinking per le biblioteche pubbliche è stato creato da Ideo in collaborazione con il centro culturale Dokk1 di Aarhus e la Chicago Public Library al fine specifico di aiutare le biblioteche pubbliche ad adattarsi ai cambiamenti più rapidamente. Anche se a una prima impressione potrebbe sembrare accessorio e soprattutto basato su una disciplina difficile da acquisire, in realtà il Design Thinking è un processo incredibilmente intuitivo ed empatico, che fa leva sulle capacità innate delle persone, capacità che tendiamo a sottovalutare.

In altre parole, non è necessario essere un progettista per servirsi di strumenti creativi per risolvere un pro-

blema; al contrario, il Design Thinking fa affidamento sull'attitudine insita negli individui, all'intuito, a riconoscere gli schemi, ad articolare idee che siano in sintonia a livello razionale ed emotivo e a esprimersi attraverso l'azione.

Il processo di Design Thinking prende avvio dall'inquadramento dei bisogni delle persone, non a caso costituisce uno specifico del c.d. Human Centered Design (il "design incentrato sull'individuo").

Il Design Thinking è inoltre un approccio mentale, perché induce e aiuta a vedere il mondo con gli occhi di un progettista. Pensare come un designer non significa saper disegnare, ma essere disponibile ad abbracciare l'ignoto e sapere essere creativi di fronte alle ambiguità. Adottare la forma mentis di un progettista permette di vedere i problemi come opportunità e conferisce la fiducia necessaria a escogitare soluzioni trasformative. È sicuramente un approccio diverso dal "solito" modo di lavorare e l'idea di non conoscere il risultato può fare paura, ma il manuale invita e continua a sottolineare di non dimenticare che è importante fidarsi del processo.

Il punto di forza della metodologia è che l'intero processo viene condotto dal team di progetto composto da bibliotecari e operatori (a vario titolo) della biblioteca.

stakeholder multipli, relazioni e bisogni che si possono considerare come una rete o una organizzazione. "Esempi di sistemi comprendono sistemi bancari, programmi di refezione scolastica che coprono un'intera città e, di nuovo, il sistema o i sistemi bibliotecari".

Il design di un sistema complesso implica l'integrazione di servizi multipli e interdipendenti che abbiano un certo impatto. Le sfide spesso coinvolgono strategie ad alto livello riguardanti priorità, politiche e comunicazioni chiave.

Qualche esempio di sfide, espresse con la modalità delle domande HMW ("Come potrei?") che si applicano perfettamente al tema della pianificazione organizzativa della Rete delle Reti, e che sono presenti nel manuale: "Come potremmo... dare vita a partenariati produttivi che arrechino mutui benefici ai partecipanti?"; "Come potremmo... far convergere le risorse di tutti verso un obiettivo diffuso e condiviso?"; "Come potremmo... definire un assetto organizzativo che valorizzi le professionalità presenti nei singoli partner?".

*Simona Villa*

Fundraiser CSBNO



È il gruppo di lavoro, integrato nelle fasi partecipative dai destinatari a cui il processo innovativo è finalizzato, a individuare e definire gli obiettivi (la sfida), le possibili soluzioni (ideazione), a verificare insieme ai destinatari la bontà della soluzione e la sua capacità di dare le risposte (iterazione).

La metodologia è stata pensata appositamente per l'universo delle biblioteche pubbliche e può essere applicata per progettare l'innovazione di spazi, servizi, programmi, sistemi. Dunque anche per mettere a punto nuovi modelli organizzativi.

I sistemi (come li intende il manuale) rappresentano