

**Università degli Studi di Milano-Bicocca**

**Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”**

**Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche**



**LAB DESIGN:  
progettiamo un servizio per l'area adolescenti**

Data: 16 Maggio 2019

Luogo: Università Milano-Bicocca Edificio U6-18

Conduttori: Dott.ssa Simona Lucchini e Dott. Michele Del Regno

Ente: Forme Impresa Sociale (SO)

Partecipanti: Armanini Alessia, Bernardi Giuseppe, Brambilla Ilaria,  
Campana Eleonora, Cipriano Elena, Colzani Eleonora,  
Martano Francesca, Perego Maria Luisa, Zanardi Chiara

Anno Accademico 2018/2019

Durante il workshop intitolato “Lab Design: progettiamo un servizio per l’area adolescenti”, la Dott.ssa Simona Lucchini e il Dott. Michele Del Regno - rispettivamente responsabile d’area *adolescenti e tutela minori* e responsabile d’area *adulti ed emarginazione* presso la cooperativa Forme Impresa Sociale della provincia di Sondrio - hanno portato l’attenzione degli studenti sul tema della progettazione, di centrale importanza nel lavoro educativo, presentandola da un punto di vista alternativo rispetto al modello progettuale tradizionale a cui fanno riferimento Leone e Prezza (Leone, Prezza, 2016). Il modello a cui fanno riferimento tali autori risulta infatti articolato in cinque fasi, tra loro strettamente interconnesse e proposte in modo ricorsivo e circolare, che possono essere così elencate: ideazione, attivazione, progettazione, realizzazione e valutazione. Così, a partire dalla fase di ideazione, identificabile con l’ipotizzare da parte di una o più persone di attivare un progetto o proporre qualche iniziativa, il processo prosegue attraverso la seconda tappa che permette l’analisi del contesto, della dimensione culturale, dei bisogni e delle domande, delle risorse e dei vincoli consentendo il passaggio alla terza fase: la progettazione. Da qui la stesura di un progetto definito come azione che prende avvio da situazioni esistenti: nasce in un determinato ambiente, all’interno di un contesto preciso, ed è rivolto a soggetti specifici. Acquisisce dunque grande importanza una chiara definizione del problema, un’attenta analisi dei bisogni di tutti gli attori coinvolti, ed una ricerca delle strategie di intervento più adatte per dare una risposta alle diverse domande emerse. A seguito delle fasi appena citate trovano ampio spazio quelle di realizzazione e valutazione. Tali fasi assumono pesi e rilevanze diverse a seconda della tipologia di approccio adottato; fra questi si ricordano l’approccio sinottico-razionale, l’approccio concertativo o partecipato e quello euristico (*Idem*, pp. 34-49). Quest’ultima tuttavia è un’azione di grande importanza durante tutte le fasi della progettazione e viene quindi riconosciuta come operazione *complessa, delicata e rigorosa* (Negri S.C., Zecca L.,2012).

Questo modello progettuale non è tuttavia l’unico ad essere utilizzato in campo sociale. Si può pensare e parlare di progettazione anche da una prospettiva diversa, una prospettiva che pensa un progetto a partire “dal basso”, portando ad attivare un pensiero divergente e ad uscire da quegli schemi più ordinari e consolidati propri del modello tradizionale di progettazione, arricchendolo e ampliandolo. Si tratta dell’ottica promossa dal modello dello Human Centered Design, di cui i due conduttori hanno offerto un “assaggio” concreto nel corso del workshop. Questa modalità risulta innovativa in quanto trasla il fulcro della progettazione dal sistema (come accade nell’approccio tradizionale) all’essere umano, il destinatario dell’intervento,

puntando sull'immedesimazione continua con i suoi specifici bisogni, risorse, valori, abitudini di vita, cultura ed emozioni, in tutte le fasi del processo progettuale. Infatti, coloro che per studiare un progetto adottano tale modello tratteggiano dei prototipi ipotetici dei beneficiari individuati, dai quali si lasciano orientare lungo tutta l'impresa progettuale come fossero delle "bussole", prezioso supporto per riuscire ad ideare e implementare un servizio efficace e soddisfacente, d'impatto: ciò nella convinzione che siano proprio l'analisi e la riflessione sulle più probabili modalità di interazione tra beneficiario e servizio a contribuire in modo significativo alla solidità, all'utilizzabilità ed al successo del progetto, nella sua configurazione finale. Il progetto, dunque, non viene interpretato come risultato finale o necessario punto di partenza per la realizzazione di un intervento, ma bensì come processo di costruzione che ha come fine la risposta ad alcune domande sociali ed educative e pertanto è modificabile e trasformabile durante l'intero percorso. Si fa quindi riferimento *all'approccio euristico* il quale pone in primo piano l'attenzione ai "processi" ed ai modi in cui si realizzano le cose. Vengono pertanto posti in primo piano *come e quali* risultati ha prodotto un intervento sociale. «Esiste un fine, una individuazione di strategie, uno specifico contesto e poi esiste un processo condiviso di ricerca partecipativa attraverso cui si definiranno, con i soggetti, con i "destinatari", obiettivi specifici, interventi ed ipotesi trasformative più mirate» (*ivi*, p. 46).

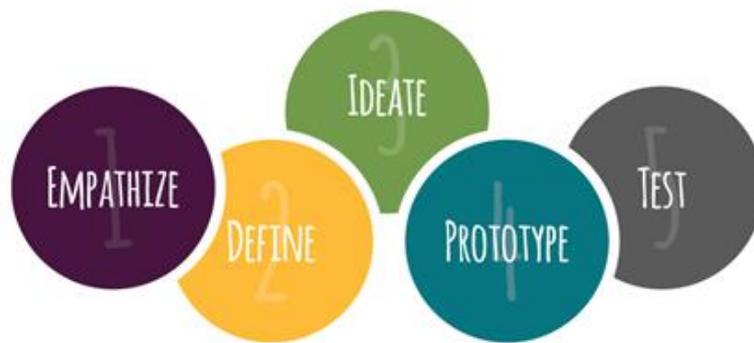
La cooperativa Forme utilizza questo modello di progettazione mettendo in primo piano il soggetto, investendo sulle sue capacità. Essendo un'impresa sociale, questa ha come destinatario di un progetto un soggetto da valorizzare piuttosto che un utente portatore di bisogni da soddisfare. La sostanza di questo tipo di cooperativa non è configurarsi come servizio di assistenza ma come impresa che sviluppa attività per *produrre il sociale*, piuttosto che *sul sociale* (De Leonardis, 1998).

Un altro punto di forza che si potrebbe riconoscere al modello Human Centered Design è la sua versatilità, che si esprime nella possibilità di trovare applicazione in molteplici e variegati ambiti: esso, infatti, più che una specifica metodologia progettuale si presenta piuttosto come un approccio alla progettazione, risultando per questo declinabile in molti modi differenti a seconda delle specifiche esigenze del caso. Ne è una prova ad esempio il fatto che questo approccio sia adottato non solo nel mondo dei servizi alla persona, bensì anche da parte di aziende per la produzione di prodotti.

Un ulteriore punto di forza si può riconoscere nel movimento oscillatorio provocato dai sequenziali passaggi "divergenze" - "convergenze", le quali corrispondono a due fasi specifiche e necessarie della progettazione. L'alternanza tra queste, connotate da modalità differenti di pensiero, permette di sviluppare e strutturare sempre di più l'idea progettuale di partenza in un

modo in cui possibilità e realtà, creatività e vincoli dialogano e si arricchiscono vicendevolmente: divergendo si lascia libero corso alle idee, anche quelle apparentemente più bizzarre e irrealizzabili, per poi circoscriverle e selezionarle nel successivo momento di convergenza, così da avviare la co-costruzione di soluzioni effettivamente concretizzabili.

Durante il workshop è stato possibile toccare con mano le cinque fasi in cui si struttura il modello e che si possono così elencare: empathize, define, ideate, prototype, test. Tali fasi sono state attraversate tramite modalità interattive ed esperienziali che hanno permesso di indagare e sperimentare più a fondo le caratteristiche e le potenzialità principali dello Human Centered Design.



Qui di seguito le 5 fasi che abbiamo *attraversato*:

### 1) *Definire la sfida*

I conduttori ci hanno posto la seguente domanda: come possiamo ridisegnare gli spazi a disposizione per costruire un progetto di sviluppo di comunità rivolto ai ragazzi? La sfida posta è stata rappresentata tramite un esempio: un prete ci ha affidato la ri-progettazione e attivazione di due spazi attualmente vuoti e inutilizzati sopra il salone dell'oratorio. Il target di riferimento sono gli adolescenti della città. Ci siamo chiesti cosa potevamo fare con questi due spazi per i ragazzi. In seguito ci è stata rilanciata un'altra domanda: quale *proposta condivisa* con gli attori

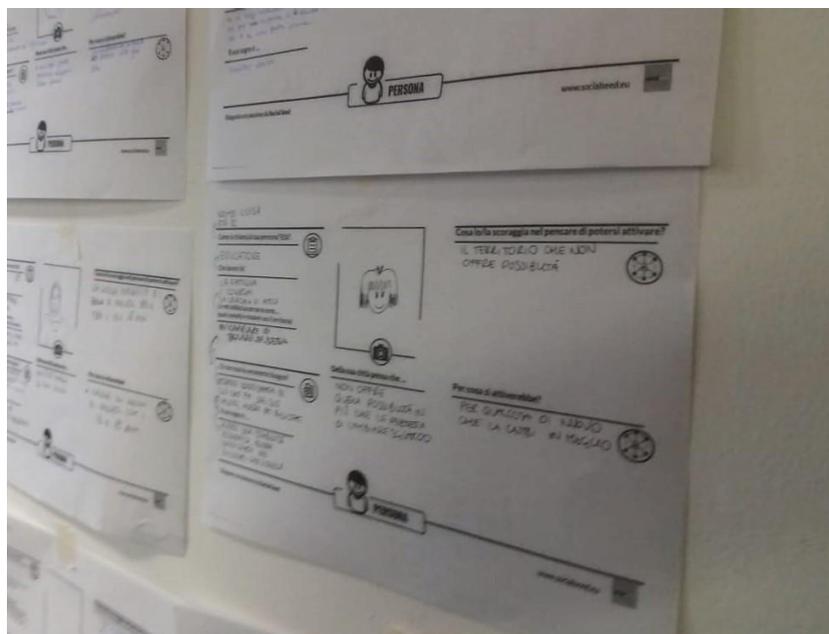
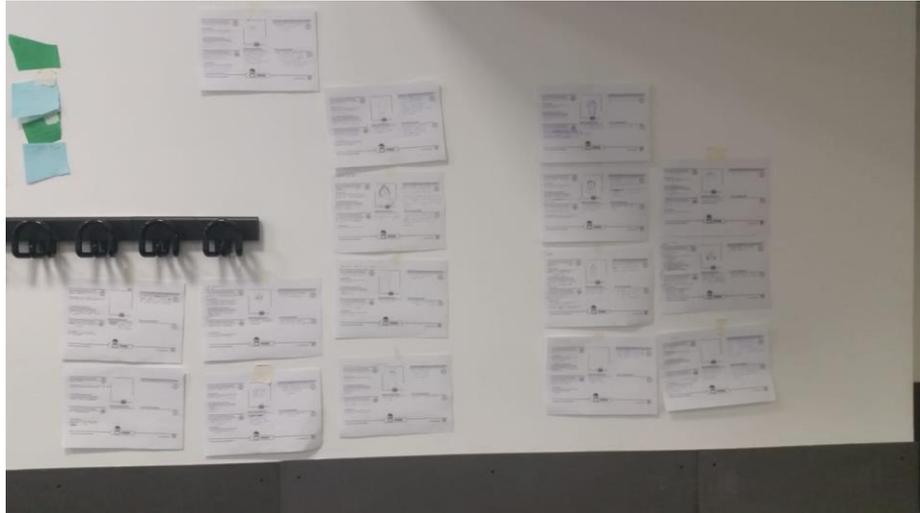
del territorio? I nostri conduttori ci hanno fornito delle indicazioni di partenza a cui fanno riferimento quando devono disegnare un servizio. Quest'ultimo deve avere le seguenti caratteristiche:

- Abilitante: il servizio deve rendere l'utente attivo, un protagonista all'interno suo interno;
- Collaborativo: il servizio deve includere tutti i soggetti;
- Su misura: ovvero personalizzato su diversi utenti e sulle esigenze quotidiane;
- Integrato: un servizio aperto e in costruzione.

## 2) *Empathize*

Al fine di metterci nei panni dei possibili beneficiari del servizio i conduttori ci hanno chiesto di scegliere due profili a testa tra una serie già stabilita da loro. I profili spaziavano dal ragazzo con una famiglia segnalata dai servizi sociali all'adolescente autolesionista, dall'insegnante d'arte all'anziana signora dirimpettaia. Questo per l'importanza di ampliare lo sguardo oltre i propri utenti diretti (in questo caso gli adolescenti) provando a «dare una risposta ad una richiesta del territorio e del contesto [...] cercando di attirare l'attenzione pubblica sul problema e di attivare risorse inespresse» (Amirian, 2012, p. 67). A seguito della scelta, ci è stato chiesto di compilare una carta d'identità vuota con aspetti anagrafici, bisogni, sogni, considerazioni sulla propria città, motivazioni e ostacoli alla propria attivazione.

Un aspetto fondamentale di questa fase è il fatto di dover riuscire a immedesimarsi nell'altro, cercando di capire i suoi sentimenti e la sua visione del mondo. L'empatia è uno degli elementi essenziali dell'intero processo di progettazione, poiché solo entrando in sintonia con le persone si possono cogliere i loro bisogni e le loro esigenze che rappresentano il punto di partenza per realizzare un progetto creativo adatto a loro. Non è stato semplice decidere le caratteristiche dei vari soggetti, la loro delineazione è stata influenzata da nostre conoscenze o esperienze pregresse. Una volta raccolto i profili, i conduttori li hanno appesi alla parete dell'aula e insieme abbiamo letto l'identikit di ogni soggetto: quanti anni, quali relazioni con il territorio, quali sogni, quali freni, ecc.



### *Impact Challenge*

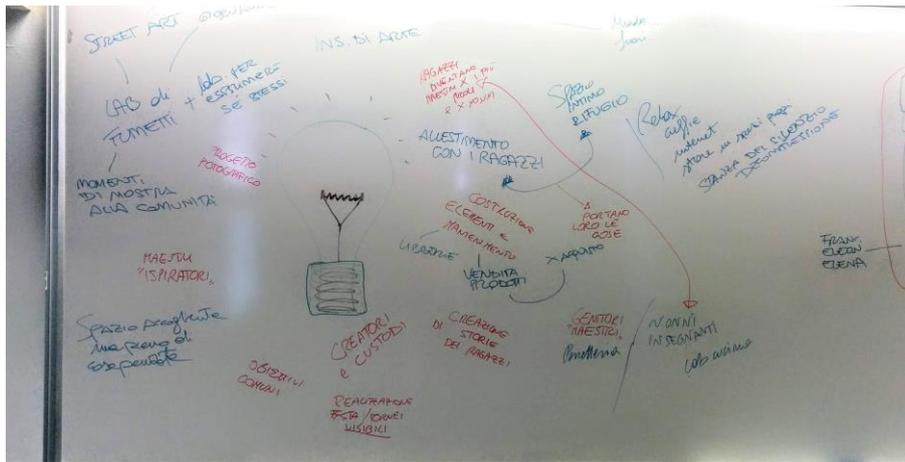
Dopo esserci immedesimati abbiamo sperimentato una *impact challenge*, letteralmente “sfida d’impatto”: ci è stato chiesto di leggere i profili scritti in precedenza e di scegliere il bisogno più “impattante”, ovvero quello che ci avesse maggiormente colpito. Nell’andamento del percorso si è trattato di un momento di convergenza: ci siamo infatti focalizzati su un aspetto, restringendo il campo. Abbiamo scelto velocemente, d’istinto, sgombrando la mente dalle idee preconcepite riguardanti quelli che, secondo il nostro immaginario, sarebbero dovuti essere i bisogni espressi dagli ipotetici destinatari del progetto. E così è stato: il bisogno che ha colpito più persone è stato quello espresso da una ragazza con la passione per i fumetti e il sogno di portare i suoi fumetti in città. Infatti «gli unici progetti fattibili sono quelli che si fondano su un’effettiva richiesta dei destinatari» (Amirian, 2012, p. 84). Se prima (nella fase di empathize)

non ci fossimo immedesimati in questi ragazzi probabilmente nessuno avrebbe mai pensato a questo come ad un bisogno rilevante, saremmo rimasti su qualcosa di più generico; invece, sorprendentemente, è stato proprio quello intorno al quale successivamente abbiamo provato ad ideare tutto il progetto.

### 3) *Ideate*

Durante questa fase abbiamo vissuto tre momenti. Dapprima siamo stati idealmente accompagnati in un “safari”: un viaggio in cui ci sono stati illustrati numerosi progetti già avviati e realizzati (sia da realtà presenti su tutto il territorio italiano sia dalla cooperativa *Forme Impresa Sociale di Sondrio*) utilizzando lo *Human Centered Design*. Abbiamo così potuto vedere una carrellata di esempi di progetti reali, attuati per mezzo di questo approccio che, mettendo al centro le persone, ha permesso di realizzare qualcosa di efficace ma al tempo stesso bello e innovativo. A titolo esemplificativo: il progetto *Bottega dei Mestieri* (Biella) grazie al quale, ricreando lo spirito delle antiche botteghe artigiane, si è dato vita ad un luogo protetto in cui persone con disabilità o fragilità possano trovare un’occupazione lavorativa; il progetto *On the Road- libreria di viaggi* (Firenze), un luogo sia per chi viaggia davvero (per organizzarsi, reperire informazioni, trovare ispirazioni...) sia per chi viaggia anche solo con l’immaginazione grazie a libri, racconti, immagini; il progetto della cooperativa milanese *Il Minotauro*, che ha pensato di affiancare al servizio di psicoterapia l’organizzazione di laboratori quali spazi espressivi e riflessivi rivolti agli adolescenti; il progetto *Fare Estate* (cooperativa sociale *Ippogrifo, SO*) che consiste in un’esperienza estiva di rigenerazione urbana in cui i ragazzi partecipanti imparano facendo.

Lasciandoci ispirare da questi ed altri esempi di successo siamo quindi potuti passare alla seconda parte di questa fase, in cui siamo stati chiamati a fare un’attività di brainstorming, una tecnica di produzione di idee con molti pregi: flessibilità, velocità, economicità, ma soprattutto ottima interazione del gruppo (Bezzi, 2010, pp. 180 e 184). Grazie all’esperienza del safari appena attraversata sono scaturire innumerevoli idee, man mano riportate sulla lavagna:



Abbiamo così sperimentato un momento di divergenza: ognuno ha espresso ciò che aveva in mente, spaziando in modo libero e creativo, grazie ai numerosi input ricevuti e all'invito dei conduttori di osare e pensare in grande.

A conclusione della fase "Ideate" abbiamo lavorato nuovamente in piccolo gruppo per sperimentare la metodologia di progettazione definita "Idea Canvas", proposta dai due conduttori. Operativamente ci è stato consegnato un foglio contenente delle linee guida da seguire per progettare un servizio. Nel foglio erano riportate le seguenti categorie:

- Titolo e sottotitolo del progetto
- A cosa serve
- A quale target si rivolge
- Come funziona

Nostro compito è stato quello di tracciare brevemente una prima bozza di quanto vorremmo realizzare ipoteticamente negli spazi che l'oratorio vorrebbe sfruttare. Come anticipato in precedenza, si tratta di un bisogno reale, in quanto i due conduttori e la loro cooperativa sono stati realmente incaricati dall'oratorio di realizzare un progetto per riempire le due stanze attualmente libere, con l'obiettivo di creare una sorta di centro d'aggregazione per adolescenti che al momento faticano ad inserirsi in attività con il gruppo dei pari o in attività comunitarie. Seguendo quanto sostenuto da Pierangelo Barone, molti luoghi deputati all'aggregazione giovanile (come C.A.G. e oratori) sono investiti in questi anni da una crisi di partecipazione e di presenze, non ascrivibile semplicemente a una scarsa capacità attrattiva: il problema è da collocare su una scala più vasta di trasformazioni profonde che stanno modificando le forme della socialità contemporanea. La questione è quindi quella di «lavorare sulle dispersioni [...] e

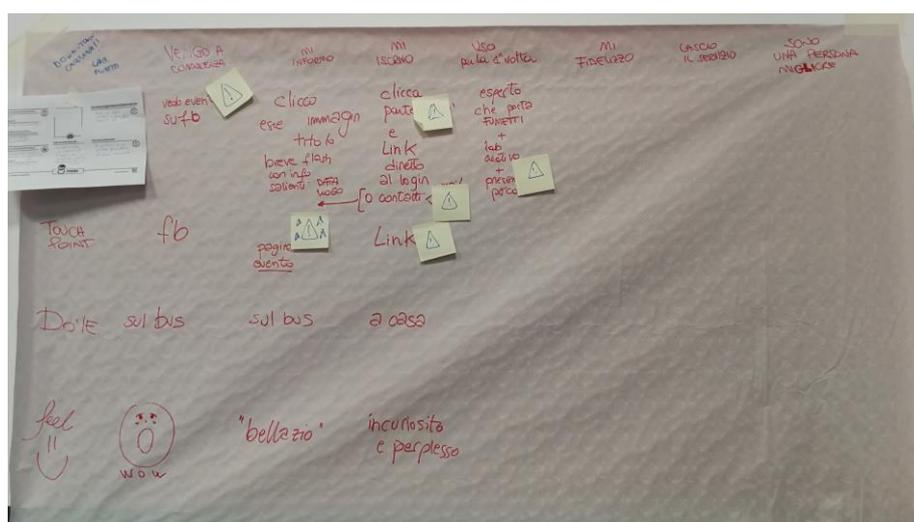
sulla capacità di uno spazio sociale di funzionare da possibile *connettore*» (Barone, 2009, p. 170).

Abbiamo quindi provato ad ideare un progetto che tenesse conto di questa considerazione (e di quelle precedenti a proposito del coinvolgimento del territorio); per aiutarci nell'ideazione creativa abbiamo sfruttato le idee indicate alla lavagna nel momento di brainstorming. Abbiamo quindi colto, in entrambi i gruppi, alcune di queste idee, che a nostro parere potevano essere sviluppate e adattate al contesto di riferimento.

La riflessione da noi condotta, inoltre, ha sempre avuto come sfondo quello di immedesimarci empaticamente nei panni degli utenti che a nostro parere avrebbero frequentato e partecipato al nostro progetto. In questo modo abbiamo potuto immaginare i loro reali bisogni, discostandoci dalla progettazione più tradizionale che prevede di partire dall'analisi degli obiettivi (nel caso del modello concertativo) e dall'analisi delle risorse disponibili (nel modello euristico) (Leone, Prezza, 2016). Una volta ultimata la compilazione della scheda cartacea, abbiamo discusso tutti insieme sulle proposte progettuali dei due gruppi, esponendo i punti cardine del servizio ideato. Casualmente entrambi i gruppi hanno abbozzato un progetto abbastanza simile, dandoci quindi la possibilità di considerarlo come un unico progetto.

#### 4) Story board

Dopo la nostra esposizione ci siamo spostati di fronte ad un cartellone creato dai due conduttori: siamo entrati quindi nella fase dello "Story Board" di cui abbiamo scattato anche un'immagine.



Come si può vedere dall'immagine, il cartellone consiste in una sorta di tabella nella quale troviamo:

Nella prima riga le voci:

- Vengo a conoscenza
- Mi informo
- Mi iscrivo
- Uso per la prima volta
- Mi fidelizzo
- Lascio il servizio
- Sono una persona migliore

Nella prima colonna le voci:

- Touch point
- Dove
- Feel

La logica della tabella è quella di metterci ancora una volta nei panni del nostro utente, percepire i suoi bisogni, capire i suoi pensieri e sentimenti. A tal proposito abbiamo scelto uno dei personaggi di cui all'inizio avevamo ideato l'identikit che è stato posto in alto a sinistra. Dall'intersezione tra righe e colonne, abbiamo provato a immaginare come potesse svolgersi la realizzazione del nostro progetto, partendo dalla fase iniziale di trasmissione delle informazioni al target di riferimento fino ad arrivare alla fase conclusiva in cui verificare se ci sia stato un effettivo arricchimento/miglioramento per l'utente che ha partecipato al nostro servizio immaginario. Non si tratta semplicemente di tracciare le varie fasi che possono susseguirsi nella realizzazione di un progetto, ma di un esercizio che consente al pedagogo di riflettere e pensare ad ogni evenienza, partendo sempre dai bisogni dell'utente. Per questa ragione i conduttori ci hanno spiegato che nello Human Centered Design, lo Story Board prevede sempre la figura di una persona che si occupa di riflettere minuziosamente su ogni piccola impasse che potrebbe verificarsi nell'implementazione del progetto. Nel nostro caso questo ruolo è stato ricoperto dalla Dott.ssa Lucchini e dal Dott. Del Regno, i quali hanno inserito nella nostra tabella dei Post-it/Alert ogni qual volta ritenevano opportuno che facessimo particolare attenzione a quanto stavamo ipotizzando, poiché vicini al rischio di commettere un errore. Normalmente lo Story Board viene effettuato prendendo come riferimento più utenti,

specialmente quando è possibile contrapporre persone con bisogni diversi (es. adolescenti e adulti).

### *5) Test*

Una volta che tutte le voci della tabella sono state sviluppate riflettendo ampiamente su quale sia il percorso migliore da seguire, è possibile procedere con la fase successiva del Test: si tratta quindi di mettere in pratica quanto progettato. Non è necessario testare la progettazione per periodi lunghi o con tutto il target di riferimento. E' più opportuno preferire periodi brevi durante i quali cogliere se il progetto può avere esito positivo o meno e coinvolgere un numero ristretto di soggetti. Eventualmente è possibile sottoporre un questionario o intervistare gli utenti coinvolti per capire se la nostra progettazione stia realmente soddisfacendo i bisogni individuati.

Con la fase del test arriviamo alla fine del modello di progettazione che abbiamo analizzato durante questo workshop.

### *Attivazioni*

All'interno del workshop sono state proposte, inoltre, alcune attività definite di "attivazione" che hanno contribuito alla creazione di un clima positivo di lavoro.

### *Marshmallow Challenge*

Il gruppo classe è stato diviso in due sottogruppi di sei persone e ad ogni squadra sono stati consegnati degli spaghetti, un pezzo di spago della lunghezza di circa un metro, delle caramelle "Marshmallows" e dello scotch. I conduttori hanno chiesto di utilizzare questo materiale per costruire una torre che fosse il più alta possibile e che stesse in piedi per circa dieci secondi. Il tempo che è stato assegnato per completare la prova è stato di circa dieci minuti.

Un team ha impostato la costruzione utilizzando quattro spaghetti che svolgessero la funzione di gambe, a cui era sovrapposto un quadrato che era la base di una piramide, sulla cui sommità era posto un marshmallow. L'altra squadra ha cercato di sviluppare la propria struttura in altezza, sfruttando gli spaghetti in verticale. Quest'ultima costruzione però non era stabile e non ha resistito dieci secondi. Il gioco ha svolto la funzione di rompere il ghiaccio tra i partecipanti ed ha aiutato una prima conoscenza attraverso il gioco di squadra.

### *Raccolta denaro per il pranzo*

Al termine della prima parte della giornata i conduttori hanno chiesto agli studenti di provare a ottenere il cibo necessario per il pranzo o chiedendo denaro ad altre persone che frequentavano l'università, oppure facendosi offrire o regalare cibo e bevande. Gli studenti si sono divisi in gruppi da quattro o cinque e si sono recati presso il bar, il locale distributori automatici e la sala mensa, in quanto li ritenevano i luoghi dove fosse più facile incontrare persone disposte ad offrire cibo oppure denaro. La raccolta ha dato buoni frutti. Anche questo gioco ha permesso di sviluppare la conoscenza tra gli studenti ed ha messo alla prova competenze comunicative e di lavoro di squadra.

## **Conclusioni**

Tutti noi studenti abbiamo partecipato con entusiasmo alle attività proposte dalla Dott.ssa Lucchini e dal Dott. Del Regno perché abbiamo avuto la possibilità di fare esperienza come dei pedagogisti professionisti. Fare laboratorio o prendere parte ad un workshop non significa tradurre in pratica quanto appreso con la teoria. Il coinvolgimento dello studente è molto più profondo. Come per le altre attività di laboratorio che abbiamo sperimentato nel nostro corso di studi, anche durante questo workshop, il nostro processo di formazione e apprendimento è stato caratterizzato da un “processo trasformativo” che ci ha permesso di acquisire nuove conoscenze attraverso la trasformazione dell'esperienza. Tale modello di formazione è stato teorizzato da diversi pedagogisti e autori, tra cui Kolb e Mezirow, anche se in termini diversi (Braga, 2009). Quest'ultimo in particolare ha parlato di “apprendimento trasformativo”, intendendo quel tipo di apprendimento riflessivo che genera una modificazione delle prospettive e degli schemi di significato che possediamo, generandone di nuovi o rivisitati.

Come in una spirale (Formenti. L (a cura di) 2012) senza punti di avvio e di arrivo predefiniti il percorso fin qui condotto non è la fine ma un nuovo trampolino di lancio da cui saltare verso la scoperta di nuovi mondi. Partendo da noi stesse, dalle nostre storie e dal nostro vissuto abbiamo desiderato interrogarci e metterci alla prova con la curiosità di chi vuole, in futuro, abbracciare nuovi sguardi.

Questo laboratorio ci ha consentito infatti di rivedere i nostri schemi mentali relativi al concetto di progettazione nel sociale, di fare esperienza in gruppo e di generare nuova conoscenza più consapevole. Riteniamo che questo sia il vero scopo di un workshop e che, nel nostro caso, sia stato perfettamente raggiunto.

## **Bibliografia**

Amirian, J. K. (2012), *La progettazione sociale. Esperienze e riflessioni*, FrancoAngeli, Milano

Barone P. (2009), *Pedagogia dell'adolescenza*, Guerini, Milano

Bezzi C. (2010), *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, FrancoAngeli, Milano

Braga P. (2009) (a cura di), *Promuovere consapevolezza. Esperienze di formazione tra ricerca e pratica educativa*, Edizioni Junior, Azzano San Paolo (BG)

De Leonardis O. (1998), *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, Feltrinelli, Milano

Leone L., Prezza M. (2016), *Costruire e valutare progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, FrancoAngeli, Milano