

D.T2.3.4

FINAL HOCARE2.0 POLICY TOOL FOR CO-CREATION OF PUBLIC HEALTH OR SOCIAL HOMECARE SERVICES

03.2020

<https://www.interreg-central.eu/Content.Node/HoCare2.0.html>





Indice

Executive summary	4
0. Il progetto HoCare2.0 e il contesto dello strumento	6
PRIMA PARTE – CO-CREAZIONE	10
1. Cosa si intende per co-creazione?	11
2. Perché co-creare?	14
3. Quando co-creare	15
4. Chi è coinvolto?	17
5. Benefici e difficoltà del processo di co-creazione	20
SECONDA PARTE – LA CO-CREAZIONE NELLA SANITÀ	22
1. La co-creazione per migliorare la sanità e l’assistenza domiciliare	23
2. La cura a domicilio nel Sistema sanitario	28
2.1. Il ruolo del governo nella regolamentazione dei servizi di cura a domicilio	29
2.2. Finanziare l’assistenza domiciliare	33
3. Il ruolo della tecnologia nello sviluppo dell’assistenza domiciliare	38
4. La co creazione con gli anziani	42
PARTE TERZA – THE PLAY	46
1. Il processo	47
1.1. Preparazione	50
1.1.1 Impostare l’ambiente	50
1.1.2 Preparazione dei facilitatori	55
1.1.3 Avviare del processo	62
1.2. Creazione della conoscenza	72
1.2.1. Identificazione dei requisiti utente	72
1.2.2 Analizzare I requisiti utente	89
1.3. Prototipazione del risultato	97
1.3.1 Preparazione alla prototipazione	97
1.3.2 Creazione del primo prototipo	100

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



1.3.3 Valutazione del prototipo a bassa fedeltà	102
2. Valutazione del processo	105
PARTE 4 – ESEMPI	111
CHECKLIST	117

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Executive summary

Il progetto HoCare2.0, finanziato dal programma INTERREG CENTRAL EUROPE, mira a fornire agli anziani soluzioni di assistenza domiciliare altamente innovative, basate sul digitale e incentrate sul cliente. Il progetto sviluppa questo tipo di innovazione a causa dell'invecchiamento della società europea. Questo processo apre un mercato significativo - la silver economy - che difetta ancora di soluzioni progettate anche assieme agli anziani.

Il successo delle soluzioni e dei prodotti digitali recentemente in uso dipende in gran parte da pochi fattori. Bisogna rendersi conto che la soluzione deve soddisfare le reali esigenze degli utenti finali e dovrebbe essere accettata anche da loro. Capita spesso che si possa raggiungere una soluzione adeguata, che però poi non viene utilizzata dagli anziani in quanto non sono a loro agio con la tecnologia o semplicemente non si fidano. Pertanto, si suggerisce di coinvolgere gli anziani nel processo di progettazione.

Uno dei modi con maggiori possibilità di successo per il coinvolgimento degli utenti finali nello sviluppo è la co-creazione. La co-creazione è un processo che utilizza le conoscenze e le esperienze degli utenti finali in ogni fase del processo di sviluppo. Ciò si traduce in migliori soluzioni, maggior coinvolgimento e consente anche maggiore usabilità della tecnologia. Pertanto, aumenta la sua accettazione sul mercato. La presente guida fornisce al lettore le misure per un coinvolgimento significativo degli anziani nel processo di progettazione.

Lo strumento comprende quattro parti, ognuna con uno scopo diverso. La prima parte mira a sensibilizzare sul processo di co-creazione, dettagliare i suoi vantaggi e svantaggi e per cosa serve. La seconda parte focalizza l'attenzione dei lettori sulle possibilità di co-creazione in ambito sanitario e avvicina il lettore all'assistenza

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



domiciliare. La terza parte fornisce le misure per i lettori su come ricevere i feedback richiesti dagli anziani nelle diverse fasi del processo di sviluppo. La quarta parte illustra le migliori pratiche. Lo strumento si chiude con una *Checklist* su cose da fare.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



0. Il progetto HoCare2.0 e il contesto dello strumento

La presente guida è stata preparata nell'ambito del progetto HoCare2.0 finanziato dal programma Interreg CENTRAL EUROPE. Il progetto è guidato da una partnership di 11 partner di 6 diversi paesi dell'Europa centrale, inclusi partner di Repubblica Ceca, Germania, Ungheria, Italia, Polonia e Slovenia (Figura 1). Con il finanziamento del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, il programma supporta vari soggetti, a partire da pubbliche amministrazioni e fornitori di servizi, fino a organizzazioni a sostegno del business, per lavorare insieme e migliorare l'innovazione in Europa centrale.

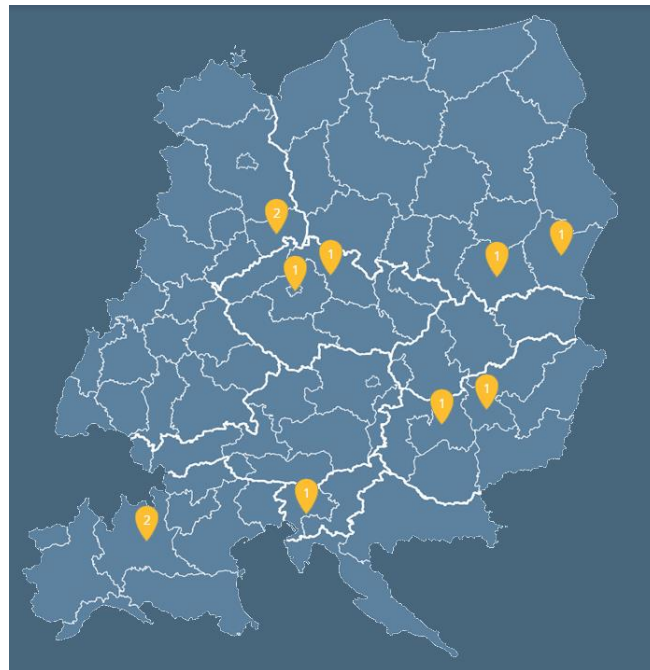


Figure 1 I partner del progetto HoCare2.0 nell'area del Programma Central Europe

La missione del progetto è fornire soluzioni di assistenza domiciliare incentrate sul cliente utilizzando il metodo di co-creazione. Si intende coinvolgere le PMI, le

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



istituzioni pubbliche, gli istituti di ricerca e i cittadini nello sviluppo di nuovi servizi o prodotti sociali e sanitari innovativi.

Ma perché farlo? Una delle sfide chiave per l'Europa è l'invecchiamento. Entro il 2060 un terzo degli europei avrà più di 65 anni, il che rende la "Silver Economy" uno dei settori economici in più rapida crescita. Poiché molte soluzioni per gli anziani sono basate sul digitale e non ben accettate, vi è una crescente necessità di coinvolgerle nel processo di progettazione del prodotto per garantire che sia progettato per le loro esigenze e che lo utilizzeranno.

Si affronta la sfida dal punto di vista del sistema sanitario vedendo le tecnologie di informazione e comunicazione come strumenti utili per migliorare le possibilità di assistenza domiciliare degli anziani. Pertanto, l'obiettivo primario del progetto è quello di sviluppare un ecosistema in cui lavorare da vicino con attori di "quadruple helix". Quadruple helix si riferisce al coinvolgimento delle PMI, degli organismi di ricerca o del mondo accademico, dei fornitori di servizi sanitari o sociali pubblici, dei rappresentanti degli anziani e dei loro familiari. Pertanto, tutti gli attori chiave dell'assistenza domiciliare sono coinvolti nel processo.

Il progetto promuove la consegna e la diffusione di soluzioni altamente innovative per l'assistenza domiciliare sociale e sanitaria attraverso approcci di co-creazione. Ciò significa che gli utenti finali sono in grado di influenzare le funzioni del prodotto, il suo aspetto e altre caratteristiche.

In termini concreti:

- saranno forniti 2 strumenti innovativi per l'applicazione del metodo di co-creazione tra le PMI e i fornitori pubblici di assistenza domiciliare.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- saranno sviluppate conoscenze in co-creazione per 285 dipendenti di PMI o fornitori di servizi pubblici.
- si dimostrerà l'impatto eseguendo 6 progetti pilota con fornitori pubblici e 12 progetti pilota con le PMI.
- si punterà a generare un cambiamento sistematico negli ecosistemi territoriali.

La maggiore conoscenza, le buone pratiche e l'impatto di 18 piloti, insieme ai laboratori di co-creazione facilitati in ogni territorio, creeranno la massa critica per un ulteriore e sostenibile spostamento verso gli ecosistemi Open Innovation 2.0.

Quali sono i principali passi?

Primo. Abbiamo sperimentato che i collegamenti tra i diversi partecipanti al sistema di innovazione sono deboli o inesistenti. Pertanto, abbiamo già facilitato una rete transregionale informale di laboratori di co-creazione per collegare tutti gli attori e aumentare l'apprendimento comune durante e dopo il progetto. Lo scopo di questa rete è sensibilizzare e accrescere la conoscenza di tutti i principali attori di Quadruple Helix.

Secondo, la partnership sviluppa e progetta HoCare 2.0 SME e POLICY TOOLS (le presenti guide). Lo strumento per le PMI per la consegna di soluzioni innovative di assistenza domiciliare si baserà sulla migliore prassi industriale per le imprese ICT nelle soluzioni sanitarie e sociali e seguirà le fasi metodologiche di buona pratica nella co-creazione industriale, insieme all'applicazione della metodologia Lean Start-up. Il Policy tool per la co-creazione di servizi di sanità pubblica o assistenza domiciliare sociale si baserà sul metodo per coinvolgere cittadini e dipendenti pubblici nello sviluppo dei servizi pubblici. Entrambi gli strumenti consentiranno il

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



coinvolgimento degli utenti finali nel processo di co-creazione al fine di promuovere la creazione di soluzioni di assistenza sanitaria domestica e sociali basate sul digitale.

Terzo. Durante la durata del progetto, verranno formate 285 persone nell'uso dei principi di co-creazione. Per condividere una conoscenza di alta qualità, sviluppiamo un pacchetto di conoscenze che fungerà da strumento di formazione di base per il progresso delle conoscenze individuali, istituzionali e delle parti interessate sull'adattamento degli approcci di co-creazione.

Quarto, 12 PMI e 6 fornitori di servizi sanitari e di assistenza sociale parteciperanno ai test pilota. In totale, 18 istituzioni in tutti i territori dimostreranno l'usabilità e l'impatto degli strumenti sviluppati alla consegna di soluzioni sanitarie innovative per l'assistenza sociale a domicilio attraverso la co-creazione con il coinvolgimento dei destinatari dell'assistenza agli anziani, degli anziani e dei loro familiari.

La cooperazione con i Laboratori di co-creazione territoriale è dettagliata in (O.T1.1).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



PRIMA PARTE - CO-CREAZIONE

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. Cosa si intende per co-creazione?

Co-creazione è un termine cui ricorrono spesso le aziende che ambiscono a fornire soluzioni migliori a propri clienti. Ma l'importanza della co-creazione è diventata evidente anche nel settore pubblico, infatti, il coinvolgimento di cittadini ed altri stakeholders nel processo decisionale e di sviluppo di nuovi servizi, è una componente strategica importante nelle politiche nazionali ed europee. Chi fornisce servizi pubblici deve prestare maggiore attenzione a sviluppare servizi capaci di coniugare esigenze politiche e bisogni dei cittadini. Parallelamente i cittadini invocano sempre maggior voce in capitolo nello sviluppo dei servizi loro destinati. Ciò non di meno, benché siano state attuate numerose iniziative per favorire questo processo, la co-creazione nell'ambito dei servizi pubblici, soprattutto in Europa Centrale, è un fatto relativamente nuovo.

In generale, la co-creazione è una nuova forma di innovation management, un processo che prevede il coinvolgimento del popolo nelle decisioni che riguardano innovazioni. Rill e Hamalainen (2018), definiscono creativo un processo che attinge al potenziale creativo di gruppi per generare innovazione.

Esso è:

- Un processo in cui
- gruppi diversi di stakeholders
- attivamente impegnati
- in un atto di creatività collettiva
- che amplifica le reciproche responsabilità con
- fini sperimentali e pratici.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Inoltre, questo approccio richiede presenza nella sfera fisica, lavoro congiunto e un fine pratico. L'empowerment reciproco è un criterio di successo. È più comune in tre aree: sviluppo organizzativo, sviluppo di prodotto e marketing.

La co-creazione è vista come una forma di innovazione aperta: le idee sono condivise invece che tenute per sé. Il processo è anche riconducibile all'idea dei contenuti generate dall'utente e alla personalizzazione di massa. Lo sviluppo di approcci basati sulla co-creazione è stato anche supportato dal nuovo comportamento degli utenti che sempre più reclamano il proprio coinvolgimento nello sviluppo dei servizi. Questo, nonostante aprirsi al pubblico possa destare preoccupazioni in chi i servizi li fornisce. Molti fornitori di servizio esitano a creare piattaforme con cui ingaggiare la società civile e i vari stakeholders proprio perché non è facile raggiungere un comune accordo con stakeholder che faticano a comprendere le proprie responsabilità, nonché le procedure e le possibilità a disposizione dei fornitori di servizi. È una reazione comprensibile ma, alla fine, sono i risultati che contano: nuovi, migliori servizi, con un miglior rapporto qualità prezzo e che soddisfano i cittadini.

Nel progetto HoCare 2.0, sosteniamo che aprirsi a cittadini e stakeholders in generale sia assolutamente benefico per ogni service provider. Sugeriamo di basare la cooperazione sul coinvolgimento dei Quadruple Helix Actors nel processo di innovazione. Quadruple Helix Actors sono i fornitori di servizi pubblici, il mondo dell'industria e dei fornitori, l'Accademia e la popolazione civile. In una collaborazione aperta, questi attori lavorano insieme per co-creare i futuri servizi e promuovere cambiamenti strutturali, di portata ben superiore a quello che una singola organizzazione potrebbe fare. Questo modello sfrutta appieno le idee di collaborazione trasversale che portano a sperimentare e creare prototipi contestualizzati in uno scenario reale.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

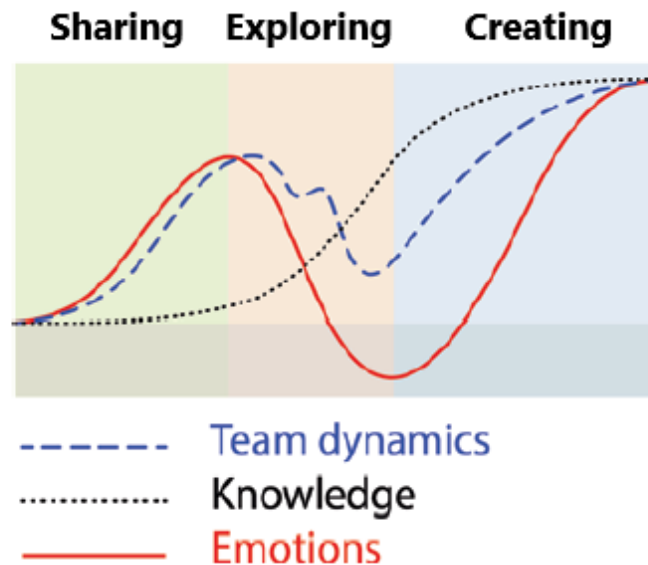


L'attuale HoCare 2.0 Policy Tool mira a fornire misure per i fornitori di servizio per creare nuovi servizi sfruttando il processo di co-creazione di servizi e il coinvolgimento degli attori Quadruple Helix.

Secondo Rill and Hamalainen (2018), la co-creazione è un viaggio tra noto e ignoto. Per innovare, dobbiamo mettere insieme quello che sappiamo e scoprire ciò che ancora non sappiamo. Inoltre, ogni processo creativo ha sempre aspetti emotivi e interpersonali che possono cambiare rapidamente durante il processo. Ogni processo di co-creazione inizia con attività preliminari. Una volta che queste attività di preparazione, sono state completate, ha inizio la condivisione, nella quale attraverso le relazioni interpersonali, si sviluppa una conoscenza comune finalizzata alla soluzione del problema. La fase successiva è l'esplorazione, fase in cui il team inizia a scoprire territori nuovi e sperimenta tecniche diverse per espandere la comprensione del problema. È qui che si manifestano le prime idee e avviene la vera collaborazione. L'ultima fase è la creazione, la realizzazione dell'idea che, solitamente, passa attraverso la realizzazione di un prototipo che esemplifica l'idea realizzata. Il processo termina con attività di follow-up per la raccolta di idee e considerazioni.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Ad ogni modo, nel presente progetto, non è stata adottata questa suddivisione in fasi, pur seguendo la medesima logica. La prima fase è quella di creazione del sapere, cui segue una fase di organizzazione della conoscenza generata nella fase precedente e creazione di uno o più prototipi. Segue una riflessione che riconsidera i requisiti e porta alla ridefinizione del servizio. Una volta accettato il servizio si ha la fase finale di approvazione.

2. Perché co-creare?

Crediamo che la co-creazione aiuti i fornitori di servizio a:

- fornire migliori servizi ai cittadini
- Assicurare la soddisfazione degli utenti
- Aumentare la trasparenza dell'istituzione
- Incrementare la partecipazione degli utenti finali alla creazione dei servizi e, quindi, contribuire al raggiungimento degli obiettivi di partecipazione posti dalle politiche nazionali ed europee.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Aumentare la comprensione di cittadini ed altri stakeholders del proprio ruolo, delle proprie responsabilità e delle possibilità dell'istituzione
- Aumentare la velocità di risposta e di realizzazione.
- Affrontare di petto le principali sfide strategiche
- Ricevere il riscontro degli utenti.
- prendere visione delle principali tendenze e dei fattori determinanti alla base dei servizi forniti.
- Aumentare il grado di soddisfazione da parte dei cittadini dei servizi offerti.
- Ridurre il rischio associato alla realizzazione di nuovi servizi.
- Favorire il cambiamento culturale dell'organizzazione
- Ottimizzare gli investimenti in nuovi servizi.

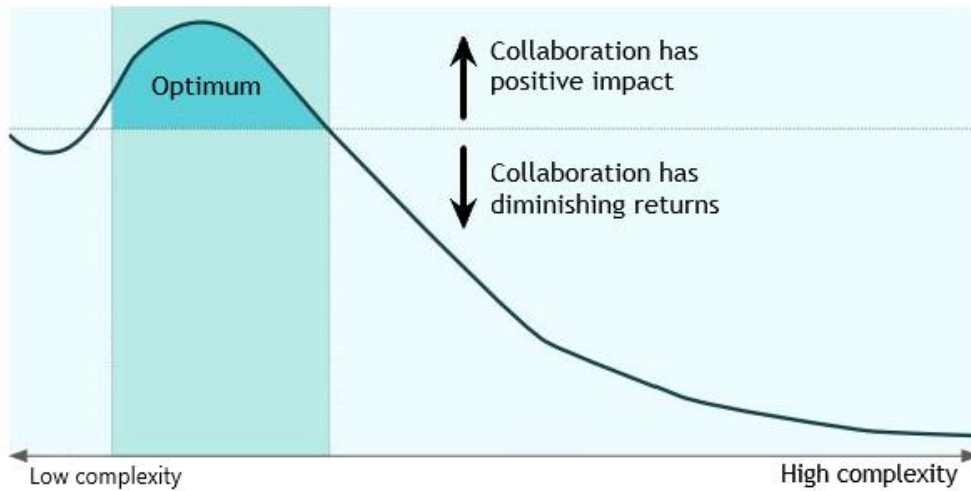
3. Quando co-creare

Benché nei paragrafi precedenti siano state riportate diverse argomentazioni a favore del processo di co-creazione con gli attori QH, di seguito riportiamo altri elementi da tenere in considerazione prima di iniziare realmente il questo processo.

Un approccio molto semplice per decidere se coinvolgere attori esterni nel processo di innovazione si basa sulla complessità del prodotto o servizio desiderato. Almirall - Casadeus-Masanell (2010) hanno sviluppato un modello per lo sviluppo di prodotto che ben si adatta anche allo sviluppo di servizi. Gli autori sostengono che quando il prodotto è troppo semplice o troppo complesso, la co-creazione non porta vantaggi.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Ad esempio, per prodotti semplici come le calcolatrici, è molto probabile che un fornitore di servizio possa trovare un fornitore in grado di fornire una soluzione ottimale in autonomia; non c'è quindi bisogno di coinvolgere gli utenti finali. D'altro canto, quando i servizi da progettare sono troppo complessi, e ci sono molti parametri sui quali prendere decisioni, un numero di attori troppo ampio può portare a confusione e conflitti. Per questi motivi, gli autori suggeriscono di ricorrere a un processo di co-creazione per situazione di complessità intermedia. In questo caso, i vantaggi derivanti dalla collaborazione superano gli svantaggi derivanti dalla necessità di gestire un maggior numero di soggetti e dalla maggior durata dei processi decisionali.

Ad ogni modo, per decidere con maggior consapevolezza se intraprendere o meno un processo di co-creazione, ci sono molti altri fattori da tenere in considerazione. Il service provider deve discutere con i potenziali fornitori se siano già disponibili soluzioni abbastanza vicine ai desiderata da richiedere solo poche modifiche e integrazioni. In questo caso, la collaborazione con altri stakeholders non è necessaria e basta avviare una strategia di Public Procurement Innovation.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Per giustificare un approccio più collaborativo in un progetto, bisogna misurare la distanza dai prodotti sul mercato. Alcuni metodi specifici possono essere usati per vedere se sul mercato un prodotto esiste.

- Condurre interviste con esperti: identificare possibili soluzioni per il servizio desiderato sul mercato, avvalendosi di professionisti. Possono essere fornitori o persone che abbiano familiarità con quel particolare mercato.
- Identificare buone pratiche: cercare buone pratiche disponibili in altre organizzazioni simili alla propria, nel proprio paese o all'estero, per verificare se qualcuno ha risolto il medesimo problema e con quale prodotto; potrebbero esserci soluzioni simili.
- Discuterne con i propri esperti di procurement: esplorare prodotti di mercato esistenti, avvalendosi del supporto di esperti di procurement.

Nel caso in cui non ci siano prodotti disponibili sul mercato o se non si possa essere sicuri che gli utenti finali ne siano soddisfatti, è meglio optare per un processo di co-creazione con stakeholders e utenti finali.

4. Chi è coinvolto?

Il progetto HoCare2.0 affronta il processo di co-creazione con gli attori Quadruple Helix. Questo fa sì che gli attori da coinvolgere siano già predefiniti: fornitori di servizi pubblici, Università, Industria e utenti finali. Quest'ultimi possono essere divisi in due categorie per via del focus di progetto: gli anziani e gli anziani destinatari di cure.

Ad ogni modo vale la pena di riassumere il ruolo dei diversi attori, almeno a livello generale.

Fornitori di servizi pubblici:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Ci si riferisce a quanti implementino servizi o prodotti sviluppati nel progetto. Sono i più importanti acquirenti di innovazione.
- Responsabilità chiave
 - o Fornire accesso al mercato pubblico dato che il public procurement rappresenta una quota significativa del mercato.
 - o Definire criteri di successo di alto livello per i fornitori, in modo da assicurare che l'innovazione sia accettata anche da altri potenziali acquirenti/fruitori.
- Fattori chiave di ingaggio
 - o Fornire i benefici dei prodotti/servizi realizzati - ad esempio fornire un servizio ad un miglior rapporto costo/qualità - può motivarli a collaborare con il progetto.

Industria o PMI:

- Ci si riferisce a chi alla fine svilupperà il prodotto e sarà responsabile a rifornire il mercato
- L'industria ha un ruolo importante nella distribuzione dell'innovazione e nel rispondere ai bisogni dei clienti nel mercato
- Responsabilità chiave
 - o Fornire un prodotto che risponda ai bisogni del mercato e dei fornitori di servizio
 - o Assicurare la trasferibilità dell'innovazione ad altri segmenti di mercato
- Fattori chiave d'ingaggio
 - o Fornire accesso al mercato, ad esempio attraverso il public procurement di approcci innovativi.
 - o Garantire i diritti di proprietà intellettuale

Mondo Accademico

- Si riferisce a ricercatori, ingegneri e altri professionisti con alto livello di competenze specifiche in un dato campo di studi, rilevante per lo sviluppo del progetto

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Responsabilità chiave
 - o Fornire soluzioni scientifiche a problemi e sfide affrontate dai fornitori durante il processo di sviluppo
 - o Il mondo accademico è utile quando l’impatto delle soluzioni sviluppate deve essere misurato oggettivamente, è così di supporto all’industria nel comunicare l’efficacia della nuova soluzione.
- Fattori chiave di ingaggio
 - o Accesso ad ogni fase dello sviluppo di prodotto

Utenti finali:

- CI si riferisce a chi utilizzerà il prodotto o servizio.
- Rappresentano il gruppo più importante da ingaggiare se si vuole avere un successo di lungo termine
- Responsabilità chiave
 - o Alimentare il processo di co-creazione con informazioni su ciò di cui ha bisogno attraverso il prodotto o servizio sviluppato.
 - o Partecipare a workshop, riunioni e interviste.
 - o Si possono individuare quattro differenti ruoli ricoperti dagli utenti nel processo di co-creazione: esploratori, ideatori, disegnatori e diffusori.

Ruolo utente	Contributo
Esploratori	<ul style="list-style-type: none"> - Identificano e definiscono il problema in base alla comprensione del contesto da parte del cittadino - Aiutano a scoprire il problema attraverso l’analisi di open data - Articolano il problema in modo da condurre a soluzioni pratiche
Ideatori	<ul style="list-style-type: none"> - Suggestiscono idee per migliorare servizi esistenti o risolvere definiti problemi - Forniscono idee (parti di soluzioni) per affrontare problemi più ampi.
Disegnatori	<ul style="list-style-type: none"> - Aiutano a convertire idee innovative in soluzioni implementabili

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



Diffusori	<ul style="list-style-type: none"> - Disegnano schizzi per specifiche funzioni nell'ambito di soluzioni più ampie - Facilitano l'adozione e diffusione di nuove soluzioni da parte dei cittadini - Fungono da evangelisti dell'innovazione nelle comunità di cittadini e contribuiscono a determinare la percezione che i cittadini abbiano dei servizi
------------------	--

Tabella x. Il ruolo dei cittadini nello sviluppo di servizi (Nambisan - Nambisan, 2013)

- Ad ogni modo, gli utenti finali potrebbero non essere adatti a ricoprire tutti e quattro i ruoli, alcuni possono eccellere come ideatori, altri possono contribuire come disegnatori.
- Fattori chiave d'ingaggio
 - o Gli utenti possono essere difficili da raggiungere, così l'ingaggio spesso richiede la collaborazione con organizzazione che rappresentano gli utenti
 - o Non bisogna aspettarsi che comprendano i dettagli dei sistemi, quel che sta dietro le quinte, le strutture di gestione, i processi di progetto, a meno che questo non derivi dalle loro esperienze pregresse.

5. Benefici e difficoltà del processo di co-creazione

I benefici del processo di co-creazione sono

- Alcuni gruppi e individui che normalmente non hanno voce in capitolo possono partecipare alla negoziazione
- Diversi stakeholders possono avere maggior responsabilità nelle diverse fasi di progetto. Questo aumenta la motivazione di tutti i partecipanti.
- Maggiori opportunità di discussione e riflessione con diversi stakeholders
- Essere in grado di formare reti di relazione più facilmente, facilitando la diffusione delle informazioni

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Essere in grado di un processo di design dinamico che evolve a mano a mano che nascono nuove linee di comunicazione, fornendo maggior soddisfazione nei programmi di formazione (Rauter et al. 2018).

Le difficoltà del processo di co-creazione sono:

- Complessità per via della dimensione: derivante dal coinvolgimento di un maggior numero di stakeholders e attori rilevanti. Questo può influenzare negativamente il controllo e la gestione dell'intero processo di innovazione.
- Il gran numero di attori coinvolti può introdurre nuove sfide per il team di gestione dell'azienda.
- Solitamente il processo di co-creazione è impegnativo, richiede trasparenza a molta comunicazione.
- Il processo di co-creazione è socialmente complesso: le caratteristiche personali degli stakeholder le loro relazioni possono essere assai complicate. Lo stile sociale e le differenze culturali possono rendere difficile la comunicazione.
- La complessità può determinare maggiori costi (Rauter et al. 2018).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



SECONDA PARTE -LA CO-CREAZIONE NELLA SANITÀ

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. La co-creazione per migliorare la sanità e l'assistenza domiciliare

La sanità non è uno dei campi naturali di applicazione della co-creazione; generalmente è considerata meno partecipativa. Il coinvolgimento dei pazienti nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi è raro perché prevalgono abitualmente modelli più convenzionali, in cui la figura del professionista è predominante. Comunque, negli ultimi anni, sono stati introdotti metodi di implementazione che prevedono una maggior partecipazione del paziente che è messo sempre più al centro del processo. Questo conduce a un cambiamento nella percezione dei pazienti, visti più come persone, non solo un soggetto da curare ma una persona con il proprio bagaglio culturale e di esperienze circa la propria malattia e i propri bisogni di cura (Darmer et al. 2015).

La cooperazione con i pazienti aiuta ad ispirare servizi più centrati sui bisogni dei pazienti. Di seguito un riassunto di vantaggi e svantaggio della co-creazione applicata alla sanità:

Pro e contro del processo di co-creazione in sanità.

Svantaggi	Vantaggi
Pazienti e professionisti non sono pronti per un coinvolgimento significativo. Esistono molte barriere istituzionali e strutturali. Il contesto sanitario è complesso e non è facile muovercisi.	Il coinvolgimento del paziente migliora la qualità del servizio, l'efficacia della cura, migliora i risultati e ottimizza l'uso delle risorse.
L'empowerment de paziente non è incluso nelle priorità strategiche del sistema sanitario.	L'empowerment favorisce la proficua collaborazione tra medico e paziente.
Iniziative per l'empowerment del paziente possono condurre alla frustrazione di individui, organizzazioni, professionisti e istituzioni.	I fornitori di servizi sanitari hanno l'opportunità di imparare dai pazienti che forniscono punti di vista utili al miglioramento della pratica professionale.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



<p>Il paziente sovente non ha abilità adeguate a individuare e gestire i problemi di salute. Ha un coinvolgimento minimo nella co-creazione dei trattamenti, è scarsamente incline a partecipare al processo di cura, spesso applica la terapia in maniera errata e si rischia di aumentare il margine di errore.</p>	<p>L'attivazione del paziente serve ad aumentare la sua capacità di auto curarsi, che è funzionale a preservare e promuovere la salute. Una minor insorgenza di minacce per la salute è riconducibile ad un approccio di cura paziente-centrico.</p>
<p>Barriere individuali all'empowerment del paziente concorrono a limitare l'abilità di stabilire una partnership di co-creazione che faciliti l'erogazione dei servizi di cura</p>	<p>Gli utenti contribuiscono all'efficacia e alla capacità dei servizi di rispondere ai loro bisogni, fornendo punti di vista nuovi e non convenzionali.</p>
<p>Il paziente può non essere in grado di entrare in relazione; per contro i professionisti possono avere limitate capacità di coinvolgimento dei pazienti; i professionisti possono anche desiderare di mantenere il controllo.</p>	<p>La partecipazione degli utenti finali al disegno e all'implementazione di servizi pubblici consente al settore pubblico di anticipare futuri bisogni della comunità.</p>
<p>Il processo di co-creazione richiede che professionisti e pazienti concordino di stabilire una collaborazione di lungo termine che consenta di avvantaggiarsi delle risorse messe a disposizione dai pazienti (Alakosi 2017).</p>	<p>Il processo di empowerment del paziente mira a migliorare l'abilità dei pazienti di applicare correttamente le indicazioni fornite dai professionisti, applicando correttamente le terapie e le indicazioni ricevute.</p>

Tabella x.

Di seguito, presentiamo alcuni esempi di situazioni in cui i pazienti, o comunque gli utenti finali, sono stati usati come fonte di informazione per migliorare il prodotto o servizio fornito. Gli esempi riportati, possono non ricalcare completamente l'approccio e alla co-creazione e la definizione che ne diamo noi.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buona pratica – S4S applicazione di assistenza alla medicazione

- S4S è un'applicazione a supporto del processo di medicazione agli anziani. Fornisce allarmi, visualizza informazioni su ogni medicazione, fornisce informazioni su cosa fare se ci si dimentica di fare la medicazione.
- Gli anziani hanno bisogni unici e qualche limitazione quando si parla di tecnologia. Coinvolgere gli anziani nel processo di design e test, fornirà informazioni su funzioni e caratteristiche preferite dagli anziani e migliorerà la comprensione di quali fattori assicurano l'usabilità del prodotto. Il coinvolgimento avviene in 4 fasi.
- **Fase 1.** E' stata creata una Persona (vedi 6.1.2). La descrizione della persona comprendeva dettagli socioeconomici, routine quotidiana, cartella clinica e dettagli sulla famiglia. Questi dettagli erano stati creati per consentire diversi scenari. Gli scenari di contesto servivano a creare azioni potenziali di S4S Medication Assistant come reazione al comportamento della Persona, Una volta definite queste azioni, la bozza del contenuto del programma era pronta con i requisiti essenziali.
- **Fase 2.** E' stato introdotto un prototipo (vedi 6.3.2) che rispondeva ai requisiti definiti nella Fase 1. L'applicazione fornisce una serie di opzioni che consentono agli anziani di cambiare le impostazioni. Dato che l'applicazione è stata disegnata per gli anziani, sono state aggiunte funzioni loro dedicate: funzioni di controllo del rumore, cambiare le dimensioni del font, cambiare tra modalità di visualizzazione chiara e scura. Il programma è stato attrezzato con funzioni di autozoom che adattano la dimensione del testo e delle immagini alla distanza dell'utente dallo smartphone.
- **Fase 3.** Nella fase di valutazione, il prototipo è stato testato da professionisti sanitari e da ingegneri in range di età compreso tra 25 e 60. La seconda serie di test p stata condotto da utenti tra 57 e 77.
- **Fase 4** I risultati della valutazione sono stati analizzati. Sono state individuate diverse funzioni che gli utenti trovavano difficili da usare. Durante la fase di sviluppo continuo del sistema, gli utenti hanno avuto un ruolo attivo, partecipando al processo di valutazione, permettendo all'applicazione di essere confermata ai bisogni degli utenti.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buona pratica – Usare Facebook per la co-creazione

- I Social media sono diventati cruciali per le interazioni sociali e possono, quindi, essere usati come fonte di ispirazione per la co-creazione.
- I Social Media facilitano l'interazione con individui con problemi e sfide comuni.
- Un'analisi (Bagayogo et al. 2014) condotta su Facebook di due fondazioni sul cancro, ha suggerito la possibilità di creare conoscenza sui social media. (Tabella X). Nella prima fase, la condivisione di esperienza su prevenzione, test e diagnosi costituiscono la cosa principale. Nella seconda fase sono state avviate discussioni con utenti che hanno condiviso le proprie storie, indicando il cambiamento nel proprio stile di vita come uno dei fattori chiave per la loro sopravvivenza; questo ha consentito di educare gli altri. Alimentare la discussione e fornire informazioni aggiuntive è fondamentale in questa fase. Inizialmente un post viene condiviso con altri utenti, in questa fase, si cerca poi di raggiungere il consenso su un'idea e anche di condividere informazioni.
- I Social Media consentono agli utenti di raccogliere feedback rapidamente. Sono uno strumento efficiente per raccogliere informazioni e supporto dagli utenti membri di una stessa comunità. Inoltre, la comunicazione e la condivisione di informazione aiuta il processo di inclusione di utenti che altrimenti resterebbero ai margini.

	Avvio	Transizione	Normalizzazione
Attività principali	Condivisione di informazioni, conoscenza e testimonianze; richiedere informazioni e avviare la discussione.	Collaborazione, discutere, fornire informazioni supplementari e rispondere.	Raggiungere il consenso e informare
Fattori chiave	Un clima adeguata nel gruppo. Condivisione di sapere formale e non. Linguaggio e conoscenza comune.	Progressi evidenti. Meccanismi per l'elicitazione di contributi, capacità di mettere in relazione i diversi contributi	Anticipare i benefici; metodi per completare attività di gruppo, tenere sotto controllo i progressi fatti.
Sfide	Superare barriere comunicative	Mantenere canali di negoziazione costruttivi	Assicurare la qualità dei saperi su cui c'è consenso.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Implicazioni pratiche degli esempi di cui sopra per la co-creazione nella sanità

- Il ruolo dei pazienti dovrebbe essere tenuto in considerazione in ogni progetto che voglia sviluppare servizi o prodotti per i pazienti. Gli sviluppatori devono avere un atteggiamento ricettivo rispetto agli input forniti dai pazienti e dovremo essere consapevoli delle motivazioni dei consumatori, così da assicurare un processo di co-creazione positivo per tutte le parti.
- Gli aspetti emotivi non dovrebbero essere trascurati. Il contatto sociale o emotivo dovrebbe essere raggiunto con tutti i pazienti; migliora il loro coinvolgimento.
- Piattaforme di inclusione dovrebbero essere realizzate e sperimentate. Test dovrebbero essere condotti con i clienti e i risultati andrebbero tenuti in considerazione (Ramaswamy – Gouillart 2010).
- Devono essere implementati canali di raccolta dei feedback dei pazienti efficienti. In questo modo i pazienti possono contribuire a definire servizi di qualità e a identificare i problemi. I feedback possono essere forniti attraverso un sistema a scale. Anche diari redatti dai pazienti possono essere utili.
- La formazione è fondamentale. Dovrebbe focalizzarsi sui pazienti per assicurare che possano fruire delle risorse disponibili, Deve anche essere rivolta ai professionisti della sanità.
- Soluzioni ICT devono essere impiegate. Applicazioni, tecnologie indossabili e strumenti smart possono registrare ed analizzare dati sanitari. Questi strumenti consentono ai pazienti di gestire le proprie informazioni sanitarie.
- Le comunità online sono utili per raccogliere e condividere informazioni, esperienze, comunicare.
- E' importante che oltre ai servizi, l'esperienza del cliente e il valore intrinseco all'uso siano enfatizzati (Van Oerle, 2018).
- Il ruolo dei mediatori è cruciale. Creano connessioni tra i soggetti coinvolti e facilitano la comunicazione. Contribuiscono alla soluzione dei conflitti, incoraggiano un atteggiamento aperto e rendono visibili le opinioni di minoranza.
- Dovrebbe essere garantito l'accesso a dati già esistenti - ad esempio dati anonimi dei pazienti, feedback degli utenti, gruppi di pazienti.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. La cura a domicilio nel Sistema sanitario

La cura a domicilio è un settore specifico nel mondo sanitario. È finalizzata ad assicurare i bisogni sanitari dei cittadini quando sono a casa, attraverso servizi di qualità e specificamente dedicati a questo, attraverso caregiver formali e informali, attraverso la tecnologia quando necessario all'interno di un servizio equilibrato e a un costo adeguato (OECD, 2002).

La proporzione di anziani all'interno della popolazione occidentale sta aumentando costantemente nell'Unione Europea e si prevede che salga ancora nei prossimi decenni. Questo aumenta le persone che hanno bisogno di cure. Nei prossimi decenni ci sarà una crescita di chi ha malattie non comunicabili come causa principale di morte. Molte persone con condizioni croniche staranno a casa per la difficoltà di muoversi. Figli con gravi malattie e persone con patologie mentali avranno anche bisogno di cure a domicilio.

C'è una tendenza da parte dei decision maker a considerare l'assistenza a domicilio come un approccio sostenibile per prevenire la necessità di istituzionalizzare queste forme di assistenza e lasciare le persone a casa propria.

- Preoccupazione per l'amento della spesa sanitaria derivante dall'invecchiamento della popolazione, in particolare per pensioni e sanità
- Le soluzioni di assistenza domiciliare sono avanzate e ritenute più efficienti di quelle presso strutture di assistenza.
- L'assistenza a domicilio è vista come centrale per la qualità della vita e porta alla transizione verso un sistema di cura con centri per il trattamento di situazioni acute e comunità di cura con servizi sanitari e sociali.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- La crescente presenza di attori di cura informali (amici e parenti) porta con sé la necessità di politiche adeguate e regolamentazione.

È anche importante notare che la cura a domicilio è un'attività che richiede lavoro e dipende dall'esistenza di molti fornitori che erogano numerosi servizi clinici e sociali, formali e informali, nell'ambiente domestico. Questi fornitori includono diversi professionisti e no: infermiere, terapisti, assistenti domiciliari, lavoratori del sociale, medici dietologi, volontari, personale di compagnia.

2.1. Il ruolo del governo nella regolamentazione dei servizi di cura a domicilio

I governi sono solitamente coinvolti nell'erogazione di servizi di assistenza a domicilio. I fornitori sono normalmente i comuni e le agenzie governative come i centri sanitari. Ma anche i fornitori privati di servizi sono rilevanti.

Quando l'assistenza a domicilio è esternalizzata a fornitori privati, spesso essi devono conformarsi a standard fissati dal governo in modo da poter ricevere sovvenzioni. Ad esempio, i fornitori privati devono essere contrattualizzati dal settore pubblico per un certo numero di ore clienti o pacchetti di servizi. Come minimo devono essere iscritti ad un registro e rispondere a standard di servizio minimi.

I fornitori possono essere contrattualizzati attraverso

- municipalità
- agenzie governative
- compagnie assicurative private.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



I governi cercano di controllare l'uso dell'assistenza a domicilio fornita sia da soggetti privati (profit e no-profit) che pubblici - attraverso dei criteri di eleggibilità e chiedendo il pagamento anche da parte dei clienti (Tabella 1). Organizzazioni puliche possono avere l'ultima parola sull'assegnazione. Criteri formali di eleggibilità per i servizi a finanziamento pubblico sono presenti nella maggior parte dei paesi europei. Criteri di eleggibilità locali sono definiti in alcuni paesi e sono molto morbidi nella maggior parte dei paesi, per cui devono essere elaborati dai comuni. Questo è meno comune per la cura a domicilio.

	Fornitura cura a domicilio	Qualità secondo standard nazionali	Accesso alla regolamentazione		
			CO- pagamento	Criteri di eleggibilità	Analisi dei bisogni fatta da
CZ	Il governo non la fornisce	parzialment e	Non dal governo e dalle assicurazioni	Definiti dal governo	Org. pubbliche
GE	Il governo non la fornisce	esiste	da assicurazioni nazionali e regionali	Definiti dal governo	Org. pubbliche
HU	Il governo la fornisce in parte	parzialment e	Dal governo nazionale	Definiti dal governo	Org. pubbliche
IT	Il governo non la fornisce	Non esiste	Dal governo nazionale	Definiti dal governo per i servizi principali	Org. pubbliche
SL	Il governo la fornisce in parte	parzialment e	da assicurazioni nazionali e regionali	Definiti da comuni e regioni	Org. pubbliche e private
PL	Il governo la fornisce in parte	parzialment e	da assicurazioni nazionali e regionali	Definiti dal governo	Org. pubbliche

Tabella 1 Forza del controllo governativo a livello nazionale (Genet et al. 2012)

Il contributo al pagamento del cliente è richiesto nella maggior parte dei paesi. I controlli maggiori sul livello di questo contributo al pagamento sono presenti in Ungheria, i più bassi in Repubblica Ceca. Non c'è una distinzione chiara sul controllo del governo centrale sui pagamenti tra cura sociale e sanitaria, in molti paesi i comuni o le agenzie pubbliche controllano la valutazione dei bisogni di cura a domicilio. La responsabilità del governo mostra la medesima separazione tra assistenza sociale e

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



sanitaria. In Germania vi è assenza di un controllo governativo sull'assegnazione della cura. (Genet et al. 2012).

Il concetto di qualità è stato definito solo in alcuni paesi dove criteri di qualità sono vaghi e spesso non sono definiti a livello nazionale. Questo è vero specialmente per l'assistenza a domicilio. la regolamentazione sulla qualità dei servizi di assistenza esiste in molti paesi ma i controlli sono scarsi. La regolamentazione prevede solitamente un set di criteri organizzativi minimi e indicazioni su come devono essere effettuate le ispezioni di qualità.

Vincolare i requisiti di qualità alla fornitura di licenze è un approccio comune. A parte il controllo diretto della qualità. Le procedure di assegnazione degli appalti sono concepite anche per migliorare la qualità attraverso la competizione. Tuttavia, la contrattazione non sempre porta a competizione tra fornitori. Generalmente i meccanismi di mercato sono scarsi in Europa per la mancanza di adeguato numero potenziali fornitori.

La tabella 2 fornisce le caratteristiche dei sistemi sanitari governativi. i governi comunali regionali hanno alta capacità di influenza sui sistemi di assistenza domiciliare a finanziamento pubblico questo benché il controllo da parte del governo centrale sia debole In Europa il controllo dei bisogni e dell'assegnazione dell'assistenza e utilizzato per controllare la fornitura e l'accesso all'assistenza domiciliare quindi i governi reggono il timone.

	Vision	Regolamentazione	Integrazione delle politiche di assistenza a domicilio
CZ	Solo per un tipo di assistenza domiciliare	nazionale e regionale	due ministeri molteplici schemi

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



GE	assistenza domiciliare specificamente formulata	nazionale e regionale	due ministeri due schemi
HU	manca documentazione formale	nazionale	due ministeri molteplici schemi
IT	assistenza domiciliare specificamente formulata	comunale	due ministeri molteplici schemi
SL	solo per un tipo di cura domiciliare	nazionale e regionale	due ministeri molteplici schemi
PL	manca documentazione formale	regionale e comunale	due ministeri molteplici schemi

Tabella 2. Approccio governativo per definire la vision e l'approccio delle politiche di assistenza a domicilio

Ci sono tre modelli principali di governance

Centralizzata	Framework	Libero mercato
<ul style="list-style-type: none"> - Prevalenza ruolo nazionale - Attribuzione specifica del governo - Vision nazionale - Governo definisce regolamenti precisi - Governi locali coinvolti - Fornitori privati possono essere soggetti a regolamenti rigorosi - Target: efficienza ed equità - Ungheria con qualche riserva 	<ul style="list-style-type: none"> - Attori non statali hanno ampi poteri - Vision nazionale - I governi centrali definiscono regolamenti - I governi regionali e comunali possono avere poteri specifici - ONG possono avere un ruolo ampio - Obiettivo principale: equità - Ad esempio Germania. e Slovenia 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruolo del governo debole - Manca una vision governativa - Poche diritti - ONG definiscono proprie regole o sono incaricate dallo stato - Fornitori privati definiscono proprie regole e erogano servizi a chi può permetterseli - Lo stato solo per i casi più gravi - Obiettivi: equità e qualità

Altri paesi della partnership HoCare2.0 due non possono essere categorizzati Repubblica Ceca Italia e Polonia hanno caratteristiche miste *centralizzata* e *framework* il che può apparire inizialmente contraddittorio ma dipende dal fatto che

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



in questi paesi un controllo governativo forte è presente solo in alcuni ambiti della sanità.

2.2. Finanziare l'assistenza domiciliare

I servizi di assistenza domiciliare possono essere finanziati privatamente o pubblicamente. Quando questi servizi sono soggetti a finanziamento pubblico non significa che tutti i servizi siano coperti, per alcuni è richiesto il contributo privato ed è possibile che solo persone con un determinato livello di disponibilità economiche riceva finanziamenti pubblici mentre coloro che hanno maggiori mezzi debbano pagare di tasca propria (Genet et al. 2012).

Servizi a finanziamento pubblico nell'Unione europea

- I servizi soggetti a finanziamento pubblico possono essere divisi in diverse categorie
- Assistenza domestica. include la gestione della casa lo shopping i pasti supporto nella gestione della casa. Ad ogni modo in molti paesi il finanziamento della cura domestica è ristretto in base a criteri di reddito del destinatario inoltre il finanziamento del servizio non sono sempre disponibili in tutti i comuni.
- In Polonia l'assistenza domestica è finanziata solo se non è disponibile il supporto da parte della famiglia. In questo caso il finanziamento dell'assistenza domiciliare è disponibile solo per le famiglie con reddito più basso. esistono differenze a livello regionale e comunale ma in generale questi servizi sono coperti da fondi pubblici solitamente limitati a determinati gruppi di persone o aree geografiche
- **Attività quotidiane** queste includono finanziamenti per l'assistenza per l'igiene personale vestirsi gli spostamenti e per mangiare. questo tipo di servizio è disponibile nella maggior parte dei paesi comunque può essere limitato alle classi sociali con minori disponibilità finanziarie.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Assistenza infermieristica** il finanziamento di questi servizi tra cui contenitori per le urine cateteri cura della pelle disinfezione e prevenzione delle piaghe da decubito E aiuto nell'uso dei medicinali è disponibile nella maggior parte dei paesi
- **Disponibilità di supporti** la fornitura di ausili alla deambulazione come bastoni e stampelle varia da paese a paese e spesso prevede responsabilità comunali. Altri tipi di aiuto come letti regolabili letti anti-piaghe sedia a rotelle cuscini e sollevatori possono essere o meno finanziati secondo criteri di reddito.
- **Attività al di fuori delle mura domestiche** il trasporto è finanziato in 21 paesi UE. i criteri di eleggibilità variano nei paesi con responsabilità comunali. In Polonia il trasporto presso i centri di assistenza è gratuito per i clienti con disabilità serie.
- **Supporto per fornitori di assistenza non ufficiali.** Queste sono le attività meno finanziate nella Unione Europea (Genet et al. 2012).

2.2.1 Modi per finanziare l'assistenza domiciliare

Diversi tipi di assistenza domestica infermieristica o domiciliare possono essere finanziati in modo diverso in diversi paesi. Il livello di coinvolgimento governativo nel finanziamento pubblico può essere nazionale regionale comunale o una combinazione di queste opzioni. tipicamente il finanziamento dell'assistenza domiciliare deriva da diverse fonti le più comuni sono le seguenti

- Pagamento con contributo diretto degli assistiti che devono sostenere di tasca propria almeno una parte del costo
- Tassazione. contributi raccolti a livello nazionale regionale o comunale
- Assicurazioni. l'assistenza domiciliare può essere finanziata attraverso un pacchetto assicurativo
- Donazioni ed altri tipi di contributi da terze parti. L'assistenza domiciliare può essere fornita da associazioni di carità ONG uh finanziate da donazioni e quote associative (Genet et al. 2012).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



La tassazione e la fonte di finanziamento in tutti i paesi tranne la Germania (tabella tre). nei paesi che usano la tassazione per il finanziamento la tassazione statale e usata per finanziare anche l'assistenza domiciliare. e comuni forniscono finanziamenti aggiuntivi per l'assistenza domiciliare attraverso tasse locali le regioni sono coinvolte solo in alcuni paesi

Paese	Meccanismo di finanziamento pubblico		Meccanismo di finanziamento privato	
	Tasse: (livello di coinvolgimento)	Assicurazione: (tipi)	Contributi di terzi	Pagamento del privato
CZ	Nazionale regionale comunale	sanitaria	-	-
GE	-	-	-	-
HU	comunale	sanitaria	-	SI
IT	Nazionale regionale comunale	-	-	Si
SL	comunale	sanitaria	SI	-
PL	Nazionale regionale comunale	sanitaria	-	-

Tabella 3.

Le assicurazioni sanitarie spesso si trovano a fianco della tassazione. in questo caso l'assistenza domiciliare e finanziata principalmente attraverso le assicurazioni e la sanità pubblica attraverso la tassazione. Questo è il caso della Polonia e della Slovenia per esempio. ci sono alcune particolarità nelle fonti di finanziamento dell'assistenza domiciliare in Slovenia ad esempio ci sono le donazioni.

il finanziamento dell'assistenza domiciliare può provenire dal budget per la sicurezza sociale o per la sanità. dov'è l'assistenza domiciliare e parzialmente finanziata al budget per la sanità le percentuali variano. Dato che l'assistenza domiciliare non è sempre parte del sistema sanitario, ci sono grandi differenze nei diversi paesi. alcuni

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



spendono di più per l'assistenza domiciliare altri spendono solo per fornire un aiuto domestico. Una possibile spiegazione per queste differenze di finanziamento è che la cura personale può essere parte della assistenza sociale o dell'assistenza domiciliare.

Nella maggior parte dei paesi dell'unione europea La spesa privata è solitamente inferiore alla spesa pubblica per quanto riguarda assistenza domiciliare (Genet et al. 2012).

2.2.2. Definizione dei prezzi contribuiti per i clienti

Un approccio comune per definire sia il prezzo che il contributo per l'assistenza domiciliare e che questi dipendono da alcune caratteristiche:

- L'assistenza fornita; tipo di assistenza tempi di erogazione personale coinvolto materiale e strumenti richiesti
- Il destinatario: livello di dipendenza cognitivo e funzionale situazione socioeconomica luoghi in cui vive rurale urbano una zona ricca o povera

I prezzi spesso non sono determinati a livello nazionale. in diversi paesi i fornitori sono contrattualizzati dalle società assicuratrici oh dai comuni e possono definire i prezzi. Ogni contractor stabilisce prezzi differenti. i prezzi sono definiti per l'assistenza infermieristica a domicilio in Ungheria e Slovenia ma si sa poco di come sono calcolati. in alcuni paesi i prezzi sono definiti attraverso una valutazione tecnica e una negoziazione tra fornitori e finanziatori a livello nazionale. in Germania i prezzi sono negoziati tra i rappresentanti dei fornitori di servizi e le istituzioni di cura.

in alcuni paesi il comune ha un livello di autonomia maggiore nel negoziare il prezzo per l'assistenza domiciliare. ma anche dove c'è libertà di definire i prezzi dei servizi di assistenza domiciliare alcuni governi hanno definito linee guida nazionali come in Slovenia.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



In molti paesi i clienti devono contribuire di tasca propria all'assistenza domiciliare pubblica. questo può essere perché non rispondono ai criteri di eleggibilità per questo tipo di cura - limiti di reddito si applicano in Italia Slovenia e Polonia - oh perché tutti i clienti devono contribuire finanziariamente. servizi gratuiti sono forniti in Polonia in Slovenia ma solo a coloro che hanno redditi molto bassi (Genet et al. 2012).

2.2.3. Tipologie di finanziamenti per l'assistenza domiciliare

Finanziamento dell'assistenza domiciliare è caratterizzato principalmente da un'ampia variazione in come il finanziamento stesso è organizzato. Ad ogni modo sembrano esserci due tipologie di finanziamento per l'assistenza domiciliare. primo è una combinazione di tassazione per le cure sociali a domicilio e l'assicurazione sanitaria per i servizi infermieristici. la seconda è una combinazione di tassazione per servizi infermieristici a domicilio e assicurazione sociale per servizi sociali a domicilio. in questi due modelli ci sono ampie variazioni come i meccanismi di finanziamento sono organizzati e messi in pratica.

Il contributo dei clienti può essere diviso in tre differenti tipi

Gratis	•L'assistenza domiciliare è finanziata con denaro pubblico senza cofinanziamentoprivato
Cofinanziamento in base al reddito	•Questo può dividersi in verifca della disponbiità con l'obiettivo di contribuire di più se il reddito è alto e fornire servizi gratuiti per chi ha redditi bassi-
COfinanziamento fisso	•Richiede ai clienti di pagare un importo predeterminato o una percentuale fissa. Solitamente questi modelli differiscono per l'assistenza sanitaria domiciliare e l'assistenza sociale a domicilio.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Poco si sa dei sistemi di assistenza a domicilio finanziati privatamente, benché in certi paesi questa rappresenti la casistica principale (Genet et al. 2012).

3. Il ruolo della tecnologia nello sviluppo dell'assistenza domiciliare

Una tecnologia medica e non medica che fornisca facility assistenza nelle attività quotidiane dell'utente può essere considerata una forma di assistenza domiciliare tecnologica. Le tecnologie di assistenza domiciliare possono avere vantaggi sopra i metodi convenzionali possono consentire agli utenti di non andare dal medico generico o in clinica o all'ospedale per ricevere assistenza. per le persone affette da malattie croniche gli appuntamenti per visite mediche possono assorbire un tempo considerevole e limitare la loro abilità di svolgere normali attività professionali e sociali. i sistemi remoti consentono un controllo a distanza meno invasivo. irregolarità possono essere individuate prima e possono essere prevenute le condizioni che deteriorino il servizio agli utenti.

Alcune categorie sono utili per discutere gli attributi ai benefici delle tecnologie nella assistenza domiciliare.

- Periferiche **attive** che compiono vere e proprie terapie sugli utenti tra queste rientrano i sistemi di dialisi, le pompe perfusione i sistemi di erogazione dell'ossigeno e dei medicinali
- Periferiche che lavorano **senza l'intervento del personale** medico ho degli utenti e non richiedono elettricità o programmazione ad esempio assorbenti per incontinenza
- **Strumenti generici di assistenza e controllo** che includono sistemi per individuare cadute ricordare di assumere medicinali. sistemi tecnologici avanzati di comunicazione informazione possono anche essere utilizzati per individuare persone che soffrono di demenza o Alzheimer. Le informazioni possono essere condivise e archiviate.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Modifiche dell'abitazione:** è fondamentale adattare l'ambiente domestico per combinarlo al meglio con i bisogni dei residenti. Ad esempio, attrezzature non mediche per persone con disabilità.

La tecnologia ha dimostrato di avere il potenziale per migliorare i risultati clinici ridurre i tempi di ospedalizzazione ridurre il numero di volte in cui è necessario rientrare in ospedale e migliorare la qualità della vita. la tecnologia può migliorare la qualità della vita anche dei fornitori informali di assistenza rendendo più probabile che i fornitori di assistenza informali possano restare attivi a causa e nella comunità.

Benché fornire soluzioni innovative in ambito sanitario per gli anziani non sembri essere diverso da sviluppare nuovi servizi per altri clienti, ci sono tre aspetti che hanno un impatto significativo nell'adattare una nuova soluzione ICT ai bisogni dell'anziano.

Tecnologico

Locale

Attitudini
dell'utente
finale

Il primo fattore determinante per il successo nella implementazione di soluzioni per l'assistenza domiciliare è collegato direttamente alla tecnologia.

FATTORI TECNOLOGICI

- L'aspetto più importante della soluzione la sua affidabilità se non è affidabile nel lungo termine i pazienti non lo utilizzeranno e sarà un fallimento
- Una nuova soluzione tecnologica deve adattarsi bene all'ambiente domestico
- Barriere infrastrutturali possono impedire lo sviluppo della soluzione

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Gli effetti benefici devono essere misurabili oggettivamente prima della implementazione e comunicati agli utenti finali l'innovazione sarà adottata solo se gli effetti sono comprovati e le persone ne sono soddisfatte
- le soluzioni devono rispondere ai bisogni degli utenti. le innovazioni saranno adottate solo se i benefici forniti risponderanno ai bisogni e ai requisiti degli utenti
- Le soluzioni tecnologiche devono essere disegnate per gli utenti e con gli utenti. un gran numero di prodotti o innovazioni è già stato creato per aiutare gli anziani ai loro creatori nello sviluppo non hanno tenuto conto del coinvolgimento di loro destinatari. il coinvolgimento degli utenti è positivo perché crea collaborazione e maggiori probabilità di successo inoltre è più facile creare qualcosa che tenga in considerazione i rapporti sociali ed emotivi che l'anziano stabilisce con il prodotto.
- la nuova soluzione deve fornire un'interfaccia semplice e familiare. bisogna che tenga in considerazione le difficoltà che spesso hanno gli anziani nel vedere sentire e muoversi.
- La dimensione e la portabilità rappresentano criteri di successo per la soluzione sviluppata (European Commission, 2007; Vavilis et al. 2012).

Il secondo fattore determinante è costituito dai cosiddetti fattori locali

FATTORI LOCALI

- L'acquisto di una soluzione per l'assistenza domiciliare può non essere finanziato adeguatamente dal settore pubblico. In Inghilterra il budget per gli apparati di assistenza sociale e sanitaria è stato integrato e tutte le comunità locali ora dispongono di attrezzature e servizi integrati.
- I piani di rimborso dei servizi di assistenza domiciliare possono essere aggiornati con il livello di tecnologia sul mercato. Schemi non aggiornati possono fornire incentivi per i medici per prescrivere sistemi di cura più convenzionali
- L'accettazione dell'innovazione in un ambiente dipende da chi è coinvolto nella sua introduzione. ad esempio, chi si identifica con l'innovazione e chi assume il ruolo di guida

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



come iniziatore. Questo significa che stakeholder con te le reti sviluppate e un elevato grado di accettazione possono aiutare a rompere il ghiaccio.

- Gli innovatori devono sforzarsi di sviluppare una comprensione della innovazione collettiva attraverso i diversi modi di informare comunicare. questo assicura fiducia e ingaggio del cliente
- la reciproca collaborazione i principali stakeholder essenziale per raggiungere elevati livelli di consapevolezza e riconoscibilità, aumentando la trasparenza e tenendo conto dei bisogni dell'utente cercando soluzioni per adattarsi all'apparato regolamentare in essere, dividendo i rischi in ricerca e innovazione e tenendo sotto controllo il progresso (European Commission, 2007, Vavilis et al. 2012).

Il terzo fattore da prendere in considerazione e latitudine degli utenti finali rispetto alle soluzioni basate sulla tecnologia

L'ATTITUDINE DELL'UTENTE FINALE

- Gli anziani vedono la tecnologia come un sostituto del contatto umano e questo gli scoraggia dall'usarla. Essi temono che la tecnologia riduca i contatti sociali
- L'anziano non ha fiducia nella tecnologia. questo perché non conoscono come usarla non hanno con essa un adeguata familiarità e dubitano delle proprie capacità per le limitazioni dell'età. questa si chiama tecnofobia
- Gli anziani non amano usare cose che sono loro imposte
- Gli anziani hanno cura della propria privacy e non amano essere controllati
- Ad ogni modo molte di queste attitudini negative possono essere superate se i potenziali utenti sono informati correttamente se la loro consapevolezza e comprensione della tecnologia è aumentata se percepiscono chiaramente i vantaggi derivanti dall'uso di queste tecnologie (European Commission, 2007; Vavilis et al. 2012).

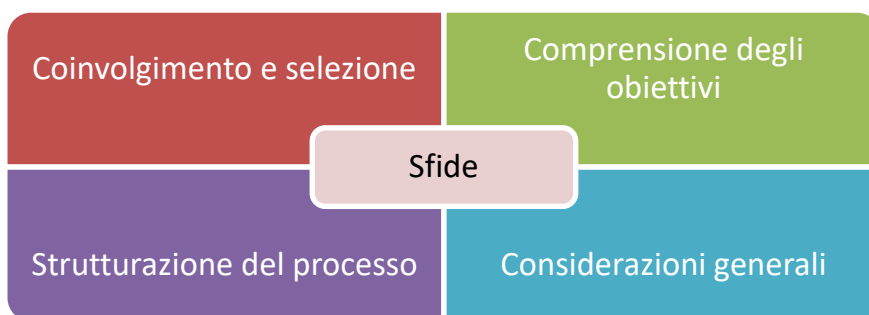
"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



4. La co creazione con gli anziani

Con questo strumento intendiamo facilitare il coinvolgimento dell'anziano nel processo di co creazione. Comunque, è importante notare che la creazione con soggetti anziani implica sfide particolari. abbiamo identificato le seguenti barriere sfide sulla base dell'esperienza di Campisi et al. (2018).



Sfide e barriere riconducibili al lavoro con gli anziani possono essere organizzate attorno a pochi argomenti. La prima sfida è il coinvolgimento e la selezione degli anziani.

COINVOLGIMENTO SELEZIONE

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- È consigliabile coinvolgere gli anziani sin dall'inizio del processo. questo assicura che abbiano una comprensione chiara di quello che sta succedendo degli obiettivi del progetto il proprio ruolo e delle attese che li riguardano.
- Comunque, possono non sentirsi motivati U possono non capire perché il loro coinvolgimento sia necessario. in questo caso bisogna spiegare loro i reciproci vantaggi.
- La mobilità rappresenta una sfida. bisogna considerare che l'anziano può avere gravi di mobilità variabili potrebbe essere difficile per loro partecipare regolarmente a riunioni lontano da casa.
- Le giuste reti sociali sono necessarie per stabilire una connessione con l'anziano si consiglia di reclutare gli anziani attraverso organizzazioni in questo caso il progetto deve essere spiegato anche all'organizzazione.
- L'anziano ha capacità di lavoro limitate chi abbia problemi motori o cognitivi può faticare a partecipare alle sessioni.
- L'accesso a canali di comunicazione avanzati e spesso una barriera ***** voglio dire lo sai
- La selezione degli anziani deve essere basata su criteri di prossimità capacità di lavoro e accesso alle tecnologie di comunicazione
- Sfide relative al coinvolgimento possono essere superate attraverso il ricorso a specialisti

La seconda sfida è rappresentata dalla comprensione di obiettivi fini ruoli e aspettative

COMPRENDERE IL PROGETTO

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Spiegare il progetto all'anziano nel modo più semplice possibile usare storie
- È necessario spiegare cosa ci si aspetta dall'anziano potrebbero pensare che stiano partecipando a una conferenza a partecipazione passiva.
- L'anziano potrebbe pensare che il processo di co creazione serva gli interessi di una PMI alla ricerca di nuovi mercati i vantaggi reciproci devono essere spiegati
- Fraintendimenti sono possibili tutti i partecipanti devono essere incoraggiati a fare domande se necessario

La terza sfida è relativa alla struttura del processo di co creazione

STRUTTURARE IL PROCESSO

- Dapprima può essere difficile mobilitare l'anziano ogni giorno. questo ostacolo può essere superato distribuendo il processo di co creazione lungo un arco temporale più ampio
- Il processo di co creazione prevede sessioni brevi ma intense. È necessario tenere in considerazione che l'anziano potrebbe non essere in grado di partecipare a sessioni più lunghe di poche ore in questo caso il facilitatore deve decidere se ci saranno più sessioni brevi oppure se lasciare che l'anziano partecipi quando riesce
- Sugeriamo di combinare sessioni brevi con pause più lunghe e coinvolgere gli anziani solo quando strettamente necessario

Alla fine, completiamo il discorso con alcune considerazioni generali che devono essere tenute a mente durante il processo di co creazione.

CONSIDERAZIONI GENERALI

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Prima di iniziare il processo con l'anziano il facilitatore deve esplorare il suo background sociale e lavorativo per capire chi abbia di fronte
- Informare con anticipo l'anziano sul calendario delle sessioni di co creazione una struttura ben definita all'inizio riduce i problemi durante il processo
- Ogni sessione deve essere strutturata con pause abbastanza ampie da mantenere alta l'attenzione
- Rivolge agli anziani frequenti domande per essere sicuri che stiano seguendo il processo queste domande devono essere indirizzate sui punti di incertezza
- Valorizza il contributo degli anziani al processo. questo garantisce maggiore motivazione e partecipazione
- Stimola l'interazione tra individui e gruppo, questo aiuta l'anziano a meglio comprendere gli altri partecipanti e viceversa
- devi prestare attenzione alle dinamiche di gruppo alcuni partecipanti possono essere più attivi di altri e questo può condurre a risultati non equilibrati in questo caso il facilitatore deve intervenire per coinvolgere la partecipazione di chi è meno attivo.
- Durante il processo di co creazione devono essere usati esempi per facilitare la comprensione degli argomenti esposti (Campisi et al. 2018).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



PARTE TERZA - THE PLAY

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. Il processo

Nel presente progetto proponiamo le seguenti fasi di co-creazione per lo sviluppo di un prodotto con il coinvolgimento di utenti finali, università e fornitori di servizi. Il processo prevede quattro fasi principali: **preparazione, creazione della conoscenza, prototipazione del risultato e conclusione del processo**. Ogni passaggio consiste in attività che il team di co-creazione o il solo facilitatore devono svolgere.

Nella fase di **preparazione**, in primo luogo, vengono preparate le condizioni fisiche necessarie per il processo di co-creazione. Questo si riferisce alla realizzazione di ambienti e atmosfere creativi e ispiratori. Il facilitatore deve essere preparato anche per guidare il processo di co-creazione, qui diamo alcuni consigli su come guidare il team e che tipo di tecniche di leadership sono richieste. Dopodiché, occorre costituire il team di co-creazione e dichiarare gli obiettivi del progetto. Una volta fatto, il facilitatore e il team sono pronti per iniziare il processo.

Il vero lavoro di co-creazione inizia nella **creazione della conoscenza**. Lo scopo di questo passaggio è **identificare i requisiti dell'utente** per il futuro prodotto. Qui, l'obiettivo è quello di esplorare le esigenze, le capacità, le attitudini e le caratteristiche degli utenti finali. Questa è seguita dalla fase in cui **le esigenze dell'utente vengono analizzate e organizzate**, per identificare il percorso di sviluppo per la soluzione futura. Dopo aver raccolto le conoscenze degli utenti e aver impostato le principali aree di sviluppo, è ora di iniziare a prototipare.

Il punto centrale della co-creazione è raggiungere la fase di **prototipazione**. È il momento in cui vengono preparati i risultati effettivi e vengono creati i primi prototipi del futuro prodotto. La prototipazione inizia controllando di avere a disposizione le conoscenze sufficienti per avviarla. In caso positivo, si parte con la

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

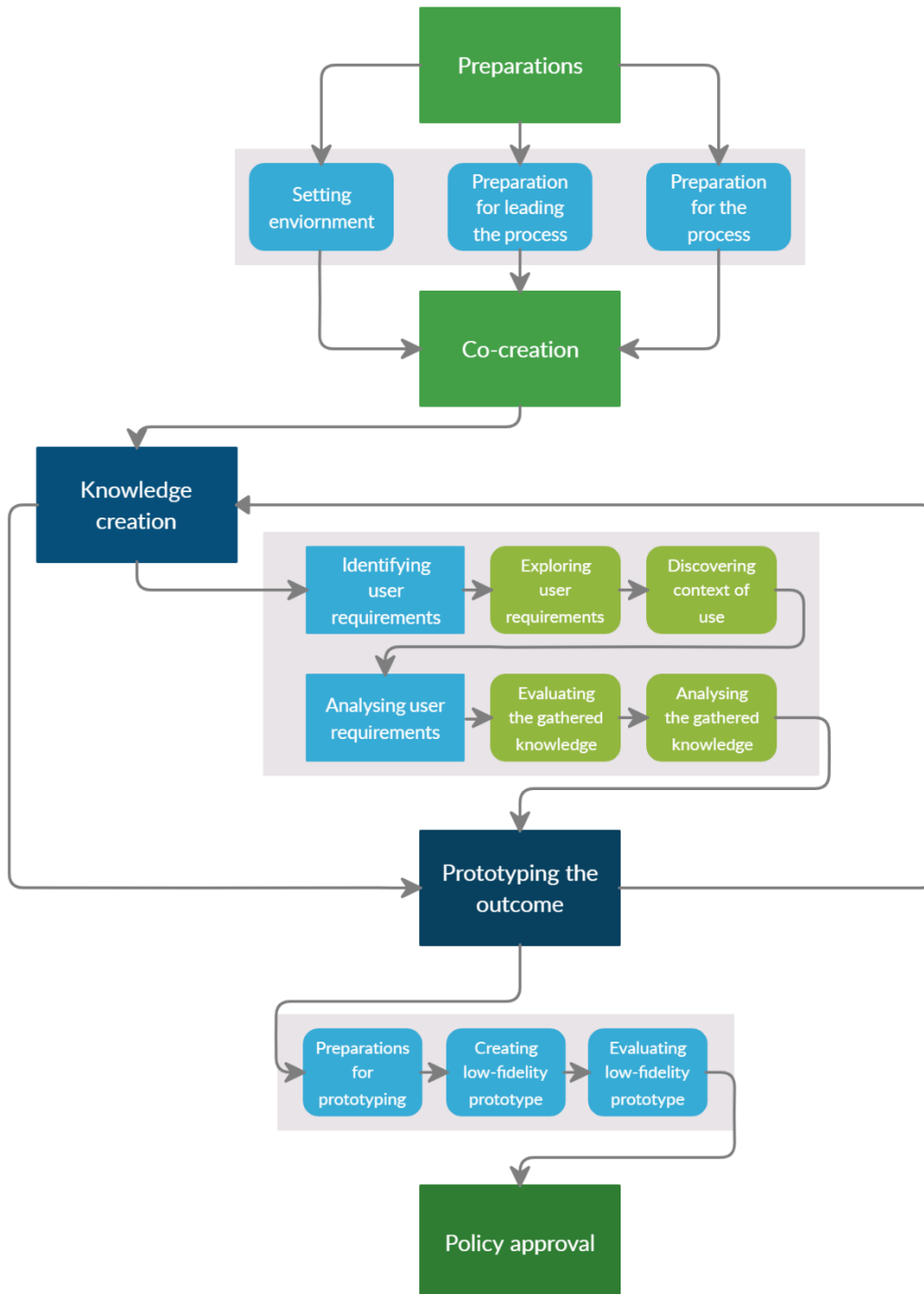


creazione del primo prototipo. Questo deve essere valutato con gli utenti finali e deve rispettare i requisiti iniziali dell'utente. Man mano che il processo termina e il prototipo è effettivamente progettato, è tempo di chiedere **l'approvazione delle politiche**.

La mappa riassume i passaggi del processo di co-creazione:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.1. Preparazione

Ogni processo inizia con la preparazione. Questo capitolo ha lo scopo di introdurre al lettore quali passi devono essere fatti per stabilire un ambiente creativo per un processo di co-creazione. Un ambiente creativo supporta la generazione di idee innovative e aumenta il legame sociale. Il capitolo fornisce anche suggerimenti pratici per guidare e impostare il progetto correttamente.

1.1.1 Impostare l'ambiente

Il primo passo del processo è impostare l'ambiente giusto in cui il team lavorerà insieme. Idealmente, lo spazio fisico è dotato degli elementi giusti e di una buona atmosfera che supporta la creatività. Inoltre, alcuni rituali (attività di gruppo) possono essere introdotti per formare uno spazio simbolico, per promuovere un linguaggio sincero e autentico e un ambiente sicuro per la discussione, la generazione di idee e la critica senza sminuire lo spirito di squadra e innescare conflitti interpersonali.

La creatività viene spesso uccisa dalla forma degli ambienti di lavoro, in quanto imita le aule scolastiche, il che rafforza le relazioni di potere e la distanza "leader" e "discenti". Quando l'obiettivo è la condivisione della conoscenza, spesso è sottinteso che le persone debbano essere passive. Questo non è ciò che è necessario per la co-creazione. Al contrario, alcune organizzazioni - incubatrici, studi di progettazione, comunità di start-up - hanno spazi dedicati per far lavorare i team creativi e ciò consente loro di riorganizzare lo spazio in base alle loro esigenze.

Ma perché l'ambiente supporta la creatività? Perché lo spazio in cui le persone camminano modella le loro esperienze, influenza le loro attività, il livello di impegno e la fiducia. Gli spazi creativi supportano i legami sociali, assicurano una comunicazione regolare e massimizzano le interazioni. Quando si imposta l'ambiente

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



creativo, prestare attenzione agli elementi sia fisici che simbolici dello spazio e creare rituali di squadra per stabilire l'atmosfera.

ORGANIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI FISICI

- Gli spazi giusti sono stimolanti, sereni, luminosi con luce naturale, spaziosi, poco eleganti e semplici e non distraggono. Questi spazi incoraggiano le interazioni sociali.
- Una disposizione efficace per la co-creazione è l'uso del cerchio di sedie. Le cerchie sono facili da usare ed eliminano la gerarchia. Incoraggiano l'impegno e la partecipazione e rendono tutti ugualmente vulnerabili, il che tende a creare dialoghi più efficaci. La forma circolare offre alle persone pari opportunità di parlare se lo desiderano.
- Altri importanti fattori di un ambiente creativo sono i seguenti: flessibilità, strumenti multimediali e ICT, zone di collaborazione aperte, hub culturali. Queste aree forniscono ispirazione per il lavoro, aree di interazione. Queste aree mescolano lavoro e gioco, pareti mobili e pareti scrivibili.
- La creatività trae vantaggio dall'avere sia spazi comuni che di lavoro privato.
- Altri posti importanti sono i refrigeratori d'acqua, i salotti, i caffè o tutti gli altri luoghi che incoraggiano la socializzazione. Questo aiuta le persone a parlare oltre il lavoro e a conoscersi.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buona pratica– Spazi di co-creazione in Philips

- Philips ha capito l'importanza del design degli spazi nell'innovazione. Hanno creato spazi ispiratori che sono spazi dedicati alla co-creazione. Uno a Eindhoven, Paesi Bassi. Questi spazi sono progettati per ispirare le persone a pensare in modo diverso, promuovendo al contempo la creatività e la collaborazione. Gli ambienti hanno aree flessibili, materiali stimolanti e strumenti per esigenze diverse.
- Il loro spazio di co-creazione è progettato per la prototipazione rapida. Le loro strutture offrono tutto il necessario per sfidare gli stakeholder nelle prime fasi dell'innovazione e incoraggiare il follow-up che si traduce in concetti completi. Lo spazio consente inoltre di trasformare rapidamente i concetti in oggetti dimostrativi di base e tangibili utilizzando varie tecnologie e tecniche.
- Basandosi sulle esperienze degli spazi di co-creazione esistenti, Philips può anche ricreare spazi creativi temporanei già usati. Pertanto, i fornitori dispongono di pensiero creativo, costruzione, test e apprendimento.



L'esperienza di qualsiasi ambiente è anche **psicologica**. Le nostre esperienze modellano la comprensione dell'ambiente in cui esistiamo. Ma due persone non hanno mai avuto esattamente le stesse impressioni. L'uso di segni (simboli, immagini, colori, disposizione dei mobili) in un ambiente aiuta a creare l'atmosfera. Questi segni di solito non sono espliciti. Gli umani rispondono naturalmente ai segnali basati sulla loro comprensione interna. Se non hanno un modello interno per cosa fare, la maggior parte delle persone guarda a chi li circonda e segue i comportamenti di gruppo.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI SIMBOLICI

- Un modo possibile per migliorare il design di un luogo è appendendo poster di citazioni di personaggi famosi alle pareti. Questo potrebbe rompere il ghiaccio e far apparire alcuni argomenti di cui la gente parlerebbe. Può incoraggiare le persone a comportarsi in modo creativo.
- Un modo più diretto per modellare i comportamenti dei partecipanti è la definizione di linee guida o la creazione di un contratto sociale. Ciò potrebbe attirare l'attenzione sulle regole di gioco. Le istruzioni su cosa fare e come agire aumentano il comfort e diminuiscono i tempi per stabilire la coesione sociale. Invece di agire in base allo schema interno, le persone ricevono standard a cui possono allinearsi. Le persone seguiranno le linee guida fornite, se non sono troppo complesse.
-

Un **rituale** è una serie di azioni seguite in un ordine prescritto in un luogo specifico. I rituali sono atti simbolici, in cui i segni vengono manipolati dai partecipanti. Rituali altamente simbolici e rappresentati col corpo possono essere usati per unire lo spazio, esprimere appartenenza e innescare comportamenti. Queste attività implicano creazione e impegno con i simboli. La creazione di un logo di squadra, un marchio aziendale o un'opera d'arte sono attività simboliche. I rituali più memorabili sono quelli in cui le persone sono completamente impegnate, usando la mente, i sensi e l'interazione corporea. I rituali possono essere il veicolo per creare e trasmettere la storia di un gruppo.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Esempio di buona pratica – lo spazio adattivo di Philips (ExperienceLab)

- Philips ha creato un prototipo di uno spazio adattivo che si adatta a chiunque si trovi al suo interno, che respira e cambia forma e suono in base alle proprie esigenze. Questo può essere diverso da quello che possiamo aspettarci da un ufficio medio ma l'idea alla base è simile.
- Questo prototipo è stato progettato con la co-creazione in Philips, un team di designer esperti, accademici e utenti. Per raccogliere approfondimenti essenziali sul campo, il team ha lavorato a stretto contatto con esperti di salute mentale, persone che hanno sperimentato il burnout a causa dello stress sul lavoro, professionisti dell'istituto di assistenza psichiatrica sono stati intervistati.
- Lo spazio progettato mira a ridurre lo stress legato al lavoro alterando il comportamento delle persone in modo naturale per incoraggiare la consapevolezza. Oltre che nei luoghi di lavoro, questo concetto può essere utilizzato in ospedali, servizi di assistenza mentale e altre strutture di cura.



- <https://www.philips.com/consumerfiles/newscenter/main/design/resources/pdf/Inside-Innovation-Backgrounder-Adaptive-Relaxation-Space.pdf>

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.1.2 Preparazione dei facilitatori

I facilitatori sono gli attori chiave nella co-creazione. I facilitatori svolgono compiti significativi durante l'intero processo, devono selezionare i partecipanti al progetto, garantire la costituzione di un team, incoraggiare le discussioni, essere informati di tutte le attività e dei risultati, gestire i conflitti se necessario e gestire le attività quotidiane del processo. Pertanto, devono essere preparati per guidare e devono comprendere e attuare alcune pratiche.

Un buon facilitatore ha la capacità di guidare il processo con **PACE**. PACE è sinonimo di **Presenza, Autenticità, Coraggio e mentalità Eco-centrata**. È un atteggiamento generale ciò che i facilitatori devono avere durante il processo di co-creazione. I facilitatori dovrebbero inoltre supportare i partecipanti a praticare la PACE durante il processo.

PACE, LA BASE DEL SUCCESSO DEL PROCESSO DI CO-CREAZIONE

Presenza

- È una consapevolezza che consente alle persone di osservare ed elaborare le informazioni al momento.
- La presenza crea una leggera pausa in cui una persona può valutare le possibili reazioni e scegliere ciò che ritiene più appropriato. Ciò ha un impatto significativo sui dialoghi
- La presenza influisce sulla capacità di realizzare potenziali, migliorando così l'innovazione

Autenticità

- Significa essere onesti con sé stessi e con gli altri. Interazioni autentiche portano alla fiducia
- Un leader autentico è completamente onesto con sé stesso per quanto riguarda le sue capacità di guidare e prendere la decisione giusta. Se riconosce i suoi punti deboli, può ribaltare la sua posizione.

Coraggio

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Significa la volontà di correre rischi, di andare avanti e affrontare la paura dell'ignoto
- È un atteggiamento che vede il fallimento come un'opportunità di apprendimento
- Quando le persone si sentono libere di essere coraggiose e correre rischi, possono essere creative e generare una gamma molto più ampia di idee. Saranno in grado di gestire anche i guasti

Mentalità ecocentrica

- Nella forma più semplice significa pensare al tutto. I facilitatori dovrebbero pensare al tutto, ma è vantaggioso per tutti i membri del team fare lo stesso
- In un approccio eco-centrato, il facilitatore cerca anche opportunità per coinvolgere tutti i membri del team equamente nel processo e dare un serio contributo

Suggerimenti per praticare PACE:

- Valuta la situazione prima di agire. Se succede qualcosa durante il processo, la cosa migliore è non reagire immediatamente. Potresti anche lasciarlo andare per un po' ', quindi quando vedi gli eventi che innesca, agisci e riporta il processo nella giusta direzione. Dopodiché valuta nuovamente se il processo è di nuovo nella strada giusta.
- Parla sempre onestamente con la squadra, specialmente con gli anziani. L'onestà, anche se ciò significa che potrebbe essere necessario spiegare le difficoltà del processo, genera la fiducia e aumenta l'impegno.
- Non nascondere informazioni a nessuna delle parti, garantire la trasparenza e comunicare gli obiettivi del processo dagli inizi.
- Garantire che ogni partecipante abbia modo di contribuire secondo le sue capacità e competenze. Assegnare compiti in base alle loro capacità.
- Pensa sempre all'obiettivo del processo, valuta tutto da quella prospettiva. Incoraggia i partecipanti a fare altrettanto.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



PACE è alla base di una buona leadership. Ma ci sono alcuni altri approcci che sono necessari quando si guida il processo di co-creazione. I seguenti **stili di facilitazione** completano i quattro pilastri di un facilitatore:

STILI DI FACILITAZIONE DURANTE IL PROCESSO

- **Inclusività.** Invita le diverse prospettive, accetta tutte le idee, coinvolgi tutti. Nessuno ha tutte le risposte o "la risposta giusta".
- **Partecipazione con rispetto.** Ascolta con profonda sensibilità per consentire agli altri di partecipare. Metti da parte giudizi e ipotesi. Fornire un ambiente sicuro e invitante. Supportare il gruppo con domande aperte. Sii aperto e onesto.
- **Processo di scoperta.** Hai una chiara intenzione, ma sii aperto ai risultati. Lascia andare i giudizi in modo da poter rimanere aperto. Usa l'intuizione, sia il cervello destro che sinistro, e le tue intelligenze multiple.
- **Contesto per comprensione e impegno.** Sii consapevole e presente, decidi di fare la differenza, fai domande utili e prenditi la responsabilità personale per la decisione del gruppo.
- **Stile per la facilitazione.** Parla per essere ascoltato e compreso. Riconosci l'autorganizzazione, che non puoi controllare, con profondo apprezzamento per dove si trova il gruppo. La responsabilità dei facilitatori è il processo piuttosto che il risultato.

Un facilitatore di successo è anche consapevole della **complessità del dialogo**. I modelli di conversazione hanno un impatto significativo sul processo di co-creazione. Pertanto, deve essere chiaramente compreso dal facilitatore per affrontare con successo le sfide relative alla comunicazione. Tuttavia, la gente potrebbe pensare di saperlo fare bene, di solito non è così. Avere un dialogo efficace è difficile e, senza comprenderne i principi, la co-creazione ha poche possibilità di successo.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Dialogo non significa raccontare a ciascuno la propria storia, ma non è nemmeno una trattativa. È la combinazione di parlare e ascoltare. Se ascoltando le nostre opinioni e idee, o i pregiudizi o il nostro background dominano, difficilmente ascolteremo con efficacia. Pertanto, si deve ascoltare con piena attenzione e in uno stato di silenzio.

Tuttavia, è difficile raggiungere la consapevolezza perché le persone tendono ad apprezzare i propri modelli e punti di vista mentali. Quando si entra in un dialogo, di solito le persone parlano dalla loro visione del mondo, che è internamente coerente. Ma può sembrare strano per gli altri, e questo di solito porta a commenti come "Ti sbagli" e "Ho ragione", che è inteso come un attacco personale. Ciò indica la riluttanza a entrare in un vero dialogo. C'è un buon dialogo nel momento in cui si accettano tutte le diverse prospettive.

Nei team creativi il modo migliore per far fronte alle differenze di opinioni è avvicinarle dalla prospettiva dell'intero gruppo. Le persone devono abbandonare le loro idee nel caso non siano abbastanza utili per l'intera squadra. Nella fase di generazione dell'idea, non bisogna attenersi solo alle proprie idee, ma occorre gettarle nel mezzo della discussione e senza preoccuparsi di ciò che accadrà in seguito. Questa è una sfida costante per ogni membro del team.

Il problema è che le persone raramente pensano in questo modo prima di entrare in una conversazione e inoltre non dedicano tempo e risorse per sviluppare questa capacità. Conoscendo i principi della conversazione, possiamo classificare i dialoghi differenziando i diversi livelli di conversazione.

Esistono quattro livelli di conversazioni: parlare in modo piacevole, parlare duro, dialogo e dialogo generativo.

Tutti i livelli di conversazione sono utilizzati in un processo co-creativo. Tuttavia, non ci si dovrebbe aspettare che le squadre saltino immediatamente al quarto livello

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



LIVELLI DI CONVERSAZIONE

- **Parlare in modo piacevole.** Le persone parlano educatamente a spese dell'autenticità. Si parla di ciò che gli altri vogliono sentire invece di dire quello che si pensa. Mantiene l'armonia sociale ma non crea relazioni e agisce contro la fiducia reciproca.
- **Parlare in modo deciso.** Le persone dicono ciò che pensano e spesso discutono su quale prospettiva sia migliore o peggiore. L'ego e le idee personali sono strettamente collegati e rende difficile venire a patti con gli altri. Ma è utile perché rivela una visione del mondo delle persone e rende più facile per gli altri lavorare con l'interlocutore.
- **Dialogo.** In un dialogo, le persone vedono come fanno parte di un tutto più grande e parlano da quel punto di vista. Crea uno spazio autentico per conversare. Si noti che rivela vulnerabilità che possono essere sfruttate dalle persone manipolatrici. Anche se c'è spazio autentico, appaiono conflitti che devono essere gestiti.
- **Dialogo generativo o creatività collettiva.** Questo livello è caratterizzato da dialoghi generativi in cui il team ne esplora lo spazio. Le idee creative che ne derivano sono i semi dell'innovazione. Trasforma le persone che partecipano ai dialoghi, le migliora e aumenta i loro livelli di energia. Tuttavia, è importante che i facilitatori rimangano sul pezzo e agiscano nel caso la discussione diverga su argomenti fuori tema.

Suggerimenti per avere dialoghi di qualità:

- Parlare sempre con empatia e rispetto. Se i partecipanti vedranno che si sta cercando di capire la loro posizione, accetteranno i suggerimenti.
- Incoraggiare i partecipanti a partecipare alle discussioni, non lasciare che nessuno rimanga escluso. Tuttavia, non costringerli a dire le loro opinioni. A volte le persone semplicemente non hanno un'opinione su un tema specifico.
- Garantire che i partecipanti non si attacchino troppo alle loro idee. Basta mostrare loro che si possono esaminare tutte le idee senza preoccuparsi che alla fine la singola idea sia o meno la soluzione di un problema. Ciò garantisce che i partecipanti non si sentiranno scoraggiati se la loro idea non venga selezionata.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Avere pazienza con le persone, ascoltare sempre le loro opinioni e cercare di comprenderle.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.1.3 Avviare del processo

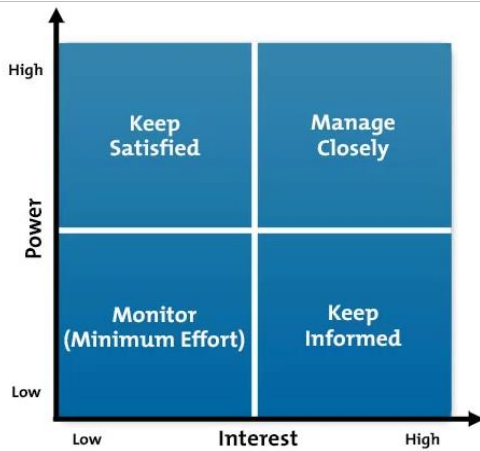
La co-creazione è simile a qualsiasi altro processo o progetto. Ha i suoi partecipanti che lavorano insieme per raggiungere un obiettivo. Qui di seguito sono riportati suggerimenti per il facilitatore alla selezione dei partecipanti, per il team building e l'impostazione del progetto sulla buona strada.

La sezione seguente mira a supportare i facilitatori su come avviare il processo. Qui si dettagliano le attività preliminari del processo di co-creazione. Alcuni di questi passaggi sono complementari, mentre altri potrebbero non essere troppo rilevanti in alcuni progetti in quanto sono già dichiarati (vincoli e fattori di successo, missione del progetto).

1. SELEZIONE DEGLI STAKEHOLDER	Facilitatore del processo (team interno)	1 h per l'analisi degli stakeholder	2-3 giorni per la selezione
<ul style="list-style-type: none"> - La co-creazione si basa sul coinvolgimento attivo delle parti interessate. Il primo compito del facilitatore è definire chi sono gli stakeholder. Questo potrebbe essere ovvio in alcuni casi, mentre in altri più complicato. Nel presente progetto, è predefinito (attori QH). - L'obiettivo è garantire che coloro che sono stati selezionati siano rilevanti per l'obiettivo da raggiungere. Effettuare un'analisi delle parti interessate per trovare il membro più adatto. 			
<p>Suggerimenti per l'analisi degli stakeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In primo luogo, identificare chi sono le possibili parti interessate. Questo può essere fatto da un'attività di brainstorming che identifichi coloro che hanno un'influenza positiva e chi sia impattato dal progetto. - In secondo luogo, dare priorità agli stakeholder. Ciò può basarsi su varie qualità degli stakeholder: livello di interesse e impatto, capacità operativa, risorse disponibili (umane, finanziarie e di conoscenza). Utilizzare una matrice per stabilire le priorità degli stakeholder. 			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Terzo, il facilitatore deve comprendere gli stakeholder chiave. In questa fase, è un modo teorico di esplorare le esigenze degli stakeholder individuati, la comprensione effettiva avverrà una volta che sono stati selezionati.
- Quarto, il facilitatore deve capire come coinvolgere gli stakeholder. Le domande chiave per aiutare a comprendere gli stakeholder includono: Quale interesse finanziario o emotivo hanno nell'esito del progetto? Cosa li motiva? Quali informazioni richiedono? Qual è il modo migliore di comunicare con loro? Qual è la loro attuale opinione sul progetto? Chi influenza le loro opinioni? Se non sono di supporto, cosa li vincerà per sostenerlo? Come può essere gestita la loro opposizione?

Suggerimenti per la selezione di soggetti anziani:

- La co-creazione potrebbe essere impegnativa per gli anziani. Potrebbe essere necessario che partecipino alla generazione di idee, interviste e altre attività per fornire il loro contributo al progetto. Devono anche supportare il test del risultato. Pertanto, è importante che vengano selezionati.
- In alcuni casi, potrebbero esserci anziani che lavorano nello stesso settore del facilitatore, in altri casi potrebbero esserci anziani con problemi di salute e

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



capacità cognitive inferiori. A seconda dell'obiettivo del progetto, occorre selezionare la persona giusta per questo.

- Se possibile, contattare in anticipo i caregiver e chiedere loro una "valutazione" degli anziani in diverse prospettive, come le capacità cognitive, motorie e sociali e la loro routine quotidiana

2. COMPRENDERE I BISOGNI	Facilitatore del processo e stakeholders	Vari metodi e approcci	2-3 giorni per la selezione
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere le esigenze delle parti interessate è il primo passo per garantire che il processo co-creativo possa essere vantaggioso per tutte le parti. - I bisogni possono essere molto diversi per le parti in gioco. Per i governi, ad esempio i servizi migliori sono quelli più efficienti ed economici, mentre per gli utenti dei servizi è più importante la facilità di accesso e di uso. - L'identificazione delle esigenze degli stakeholder può essere fatta indirettamente e direttamente. - Metodi per comprendere le esigenze degli stakeholder: consultazione della letteratura presente in merito, interviste con esperti o consulenze di esperti, riunioni di focus group, osservazioni e interviste con le parti interessate. 			

3. COSTRUIRE IL RAPPORTO CON LA SQUADRA	Facilitatore del processo e stakeholder	Approccio specifico per gli anziani	1-2 ore
<ul style="list-style-type: none"> - Il rapporto è una connessione o relazione con qualcuno. È uno stato di comprensione armoniosa e la costruzione di un rapporto si riferisce al processo di sviluppo di tale connessione. - A volte il rapporto avviene naturalmente, tutti abbiamo avuto esperienze in cui "andiamo d'accordo" con qualcuno senza doversi impegnare. Tuttavia, il rapporto può essere costruito e sviluppato consapevolmente. Il rapporto di solito si basa su esperienze o 			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



opinioni condivise. Costruire un rapporto tende ad essere l'aspetto più importante all'inizio di nuove relazioni di lavoro. Il rapporto creato può durare a lungo.

Suggerimenti per costruire il rapporto con la squadra:

- **Le basi: essere culturalmente appropriati, sorridere, essere rilassati, ricordare i nomi delle persone, mantenere una buona postura, ascoltare attentamente gli altri.**
- **Identificare un terreno comune per aiutare a stabilire un rapporto, quindi usare chiacchiere per trovare qualcosa condiviso da entrambi. Alla maggior parte delle persone piace parlare di se stessi, e più è l'interesse sincero che si mostra in loro, più è probabile che si aprano.**
- **Usare domande aperte per scoprire informazioni personali. Anche solo esprimere la propria frustrazione condivisa per il traffico può aiutare ad avvicinarsi a qualcuno.**
- **Creare nuove esperienze condivise. Le esperienze condivise possono partecipare insieme alla stessa sessione della conferenza. Lavorare in modo collaborativo per definire problemi, escogitare soluzioni e strategie di progettazione può aiutare ad avvicinare te e l'altra persona.**
- **Essere empatici. L'empatia riguarda la comprensione degli altri vedendo le cose dalla loro prospettiva e riconoscendo le loro emozioni. È necessaria la predisposizione all'ascolto.**
- **I facilitatori devono soddisfare le esigenze dei gruppi senza interesse personale per il risultato.**
- **È anche utile prestare attenzione agli stili di comunicazione e ai tipi di personalità. È necessario lavorare con i partecipanti in un modo che corrisponda al loro stile o personalità.**

Suggerimenti per creare un rapporto con gli anziani:

- **Iniziare l'incontro con gli anziani con domande sulla loro vita. Cosa fanno, come vivono, qual è la loro professione ecc. Questo assicura che gli anziani collaboreranno fin dall'inizio.**

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Garantire agli anziani dall’inizio che il loro contributo sarà valutato.**
- **Usare la forma corretta di relazione, essere rispettosi. Farli sentire a proprio agio. Parlare chiaramente e mantenere il messaggio semplice. Imparare ad ascoltare, evitare di interrompere. Non avere fretta con la conversazione. Dimostrare empatia, cercare momenti migliori in cui rispondere.**

4. IMPOSTAZIONE DEI VINCOLI	Stakeholders chiave del processo (SME, facilitatore)	1-2 ore
<ul style="list-style-type: none"> - L'impostazione dei vincoli è quando il facilitatore e il team effettuano una panoramica e identificano quali sono le risorse e le capacità a disposizione del progetto. Alcune domande potrebbero aiutare il facilitatore a scoprire capacità e risorse disponibili. - Discutere le seguenti domande: qual è il livello di investimento delle persone che partecipano al processo? Quali sono le risorse disponibili? Chi prende le decisioni? Quali sono le assunzioni? Cosa non è negoziabile? - Le risposte rivelano le risorse disponibili e i vincoli del progetto. Questo aiuta il facilitatore a capire cosa possono fare e cosa non possono fare e quali sono i confini del progetto. Queste informazioni, se condivise con il team, possono aiutare a focalizzare l'attenzione sui punti critici che restringono il campo di possibilità. - NOTA: i confini del progetto potrebbero essere già predefiniti. 		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



5. DEFINIZIONE INDICATORI O CRITERI DI SUCCESSO	Stakeholders chiave del processo (SME, facilitatore)	1 ora
<ul style="list-style-type: none"> - Nella co-creazione, qualsiasi programma ha almeno due serie di risultati. I primi sono obiettivi pratici e risultati desiderati. Questi sono indicati in termini di prodotti e servizi. In alcuni casi si tratterebbe di una nuova linea di prodotti o di una nuova forma di interazione del cliente con l'azienda. Gli obiettivi pratici sono risultati che le persone possono vedere, toccare o misurare. - La seconda serie di risultati è esperienziale. Raramente ci si pone questo tipo di obiettivi, come la crescita personale o le scoperte emotive, ma questi sono comunque dei risultati preziosi da considerare come risultato del processo di co-creazione. Questi sono esiti intermedi del processo, quindi sono difficili da misurare. - Quando si avvia il processo di co-creazione, è importante impostare in anticipo i risultati desiderati, per consentirci di valutare il processo al termine. Si consiglia di considerare il successo in modo ampio, e di non fissare obiettivi troppo specifici in quanto non si può essere sicuri del risultato all'inizio. Prestare attenzione ai risultati sia pratici che esperienziali. - NOTA: i criteri e gli indicatori di successo del progetto potrebbero essere già predefiniti. 		

6. DICHIARARE LA MISSIONE DEL PROGETTO	Tutto il team coinvolto	30-60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - L'accordo tra i membri del team indica in dettaglio come lavorerà la squadra, mentre la missione del progetto descrive perché, cosa, quando e dove. - Dichiarare la missione di progetto consente al team di determinare dove focalizzarsi. Il DOVE può essere definito a partire dagli obiettivi del progetto. Il PERCHE dettaglia le motivazioni personali, il COSA definisce le attività e il QUANDO descrive una sequenza temporale di azioni. - Dichiarare la missione coinvolge il team all'inizio del processo creativo. Il team, invece di sentirsi dire cosa fare, determina il suo percorso. 		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Coinvolgere tutti i partecipanti a sviluppare una comprensione comune e condivisa degli obiettivi.**

Suggerimenti per individuare la missione con gli anziani.

- **Coinvolgere gli anziani in questa attività. Ciò garantisce che capiranno anche qual è l'obiettivo generale del processo e quali sono gli obiettivi. Ciò significa che saranno più a loro agio con il loro coinvolgimento.**
- **Usare un linguaggio semplice ed evita termini tecnici. Se necessario, occorre spiegare 3-4 nuove parole che sono termini professionali. Così potranno seguire la discussione anche nelle fasi successive del processo.**

7. DEFINIZIONE REGOLE DI INGAGGIO

Tutto il team
coinvolto

30-60 minuti

- **La co-creazione funziona meglio quando il team decide su come lavorare assieme. Dare il permesso a una squadra di decidere come funzionerà accresce la stima e la consapevolezza del gruppo. Le regole scritte dal team hanno maggiori probabilità di essere rispettate.**
- **Le regole di ingaggio determinano i vincoli di azione del processo creativo. È utile perché senza barriere, il processo creativo può portare a un pensiero non realistico. Anche se a volte può essere positivo lavorare senza barriere, è meglio per le persone avere una struttura all'interno della quale operare. L'introduzione di scadenze, impegni, risultati finali e risorse crea il quadro. Il punto principale è dare una possibilità al gruppo per dichiarare il modo in cui vogliono lavorare insieme.**
- **La creazione di regole di ingaggio porta alle prime sfide. Il facilitatore non dovrebbe permettere ai membri dominanti della squadra di assumerne il controllo.**

Suggerimenti per creare regole di ingaggio:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Coinvolgere ciascun partecipante nel processo. Tenere in considerazione i contributi di tutti. Assicurarsi che gli anziani possano dire la loro e che il loro contributo possa essere preso in considerazione.**

8. CREAZIONE DEI RITUALI	1-2 volte a meeting	Tutto il team coinvolto	30-60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - La creazione di una “mitologia” di un gruppo supporta il team building. La progettazione di rituali è utile perché il team vi trova dei significati e accresce la cultura dell'ambiente. - I simboli di squadra sono le basi della cultura di squadra. Servono come punti di riferimento per il team per ricordare loro da dove vengono e cosa hanno ottenuto. - I cerchi della fiducia sono un esempio di rituali. Le sedie sono disposte in un cerchio e i partecipanti spiegano i loro punti di vista con autenticità. Queste discussioni sono occasioni per riflettere sugli eventi accaduti durante la giornata. Questo crea un senso di condivisione, rispetto reciproco ed enfasi. Il cerchio della fiducia può essere usato anche per prendere decisioni. In questo caso, tutti dovrebbero valutare le idee degli altri. Cosa è necessario per raggiungere un risultato? Individualità, autenticità, connessione, impegno - I circoli di fiducia possono essere check in e check out. Check in significa che all'inizio della sessione i partecipanti esprimono i loro argomenti, idee, aspettative dalla sessione. Mentre i check out sono riflessioni sugli eventi accaduti durante la sessione appena conclusa. - Questi eventi diventano rituali perché sono organizzati regolarmente. - L'uso dei rituali garantisce anche la continuità del progetto. Prendendo ad esempio la sessione di riscaldamento quotidiana, una volta che i partecipanti l'avranno eseguita, la loro mente sarà già focalizzata sul lavoro. 			

9. ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE	2-3 attività	Tutto il team coinvolto	1-3 ore
--------------------------------	--------------	-------------------------	---------

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Le attività di socializzazione sono strumenti per aiutare le persone a conoscersi: il loro lavoro, gli stili di lavoro e le aspettative. Durante queste attività, le persone creano fiducia tra di loro.**
- **Un'attività preziosa è condividere le aspettative. Ciò aiuta i facilitatori a comprendere le forze trainanti degli stakeholder e fornisce input ai membri del team per formare basi comuni. Inoltre, lasciando che le persone parlino in modo autentico, si rafforzano i legami sociali.**
- **Un modo comune per stabilire l'autenticità è condividere paure e preoccupazioni. Non è detto che ci si apra completamente rispetto alle paure, quindi è meglio limitare l'argomento ad aspetti che possano riguardare il gruppo di stakeholder.**
- **I giochi di carte potrebbero essere utili per rompere il ghiaccio all'inizio e rafforzare le relazioni, ma anche per impostare la mentalità creativa dei partecipanti. Ad esempio, il gioco di carte Dixit è un buon modo per socializzare e scoprire personalità. Anche altri giochi di carte, come ESP (enfasi, stile, preferenza) sono utili.**
- **Questi metodi consentono al team di socializzare, aiutano gli sconosciuti a conoscersi e creano le basi per la cooperazione.**

Suggerimenti per socializzare verso i membri anziani:

- **Garantire che gli anziani siano presentati a tutti e che almeno abbiano parlato un po' l'uno con l'altro. Il facilitatore può coinvolgere anche altri stakeholder a costruire il rapporto con i membri anziani. Può inoltre curare il fatto che i partecipanti abbiano posto anche solo semplici domande ai membri anziani per costruire un rapporto (sulla loro vita, professione, interessi, ecc.)**

10. TENERE DISCORSI DI APERTURA	1-2 relatori di rilievo	Tutto il team coinvolto	Max. 30 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - Il processo di co-creazione dovrebbe iniziare con un discorso di apertura per concentrare l'energia e l'impegno del gruppo. Indirizzerebbe le emozioni e le menti del team verso la sfida. I discorsi di apertura dovrebbero essere tenuti da relatori che siano a conoscenza 			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Proqramból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



del processo. Un relatore potrebbe bilanciare uno scarso talento nel parlare, e attirare l'attenzione dei membri del progetto facendo percepire loro la passione verso il destino del progetto.

- **I relatori ricordano ai partecipanti perché sono lì e quali sono i loro compiti. Le parti interessate possono arrivare al processo senza sapere esattamente qual è il loro ruolo e compito. Pertanto, saranno informati ancora una volta.**
- **Il facilitatore può invitare un relatore ospite a inquadrare la sessione. Un buon oratore stabilisce la direzione e genera energia verso di essa, ma convalida anche il processo.**
- **Una volta che l'energia è aumentata e tutti sono sulla stessa linea, si può passare ad altre attività per unire la squadra e costruire le conoscenze collettive.**

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.2. Creazione della conoscenza

Il lavoro creativo effettivo inizia nella fase di creazione della conoscenza. La squadra deve già conoscersi a vicenda e avere fiducia. L'obiettivo generale della fase è identificare i requisiti degli utenti finali. Quindi, per rispondere, quali sono i bisogni degli anziani. Dopo che le esigenze saranno definite, i requisiti dell'utente devono essere analizzati. Questo può essere fatto come uno sforzo di gruppo o solo dalle PMI. Alla fine della fase, il team saprà quali esigenze devono essere affrontate con una nuova soluzione e viene anche impostato un percorso di sviluppo.

In generale, la co-creazione riguarda principalmente la raccolta di conoscenze da stakeholder esterni. Pertanto, il primo passo della co-creazione è creare una conoscenza collettiva. Le conoscenze raccolte in questa fase serviranno come base per la prototipazione. Il facilitatore deve aiutare il team a scoprire le esigenze del gruppo di utenti finali e identificare i loro requisiti primari per il prodotto futuro. Questa sezione fornirà al lettore vari metodi che possono essere utili per raccogliere informazioni dagli stakeholder, principalmente dagli utenti finali. Una volta creata la conoscenza, è anche importante riflettere su di essa in una fase successiva del processo, mentre si prototipano le prime idee. Assicura che il prototipo si rifletta alle effettive esigenze degli utenti finali.

Questa sezione è divisa in 2 parti, *Identificazione dei requisiti dell'utente* e *Analisi dei requisiti dell'utente*. Inoltre, forniamo suggerimenti per i facilitatori su come gestire il processo di raccolta delle conoscenze con il team e gli utenti.

1.2.1. Identificazione dei requisiti utente

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Di seguito forniremo ai lettori gli strumenti e i metodi necessari che sono essenziali per identificare i requisiti degli utenti verso soluzioni future. Forniamo anche suggerimenti per i facilitatori su come condurre questa fase.

1.2.1.1 Scoprire i contesti di utilizzo:

Il primo passo per identificare i requisiti dell'utente è definire dove verrà utilizzata la soluzione sviluppata. È necessario, perché l'esplorazione del contesto per il quale stiamo sviluppando uno strumento aiuta gli sviluppatori a comprendere meglio le esigenze degli utenti. In questa fase è essenziale coinvolgere gli utenti finali perché, semplicemente, le persone sono esperte della propria vita e hanno esperienze personali. Gli utenti finali possono aiutare a comprendere meglio il contesto e possono contribuire alla creazione di un prodotto veramente innovativo. Scoprire il contesto d'uso è una tecnica che

- Consente ai progettisti di soddisfare i bisogni, i sogni e le aspirazioni latenti di un gruppo target.
- Consentire agli utenti di mostrare il loro mondo, le loro riflessioni su di esso e i loro sogni sul suo futuro.

Lo scopo di queste attività è ispirare i progettisti dei prodotti nelle fasi iniziali di un progetto. Il modo in cui imposti gli esercizi è essenziale per ricevere le informazioni desiderate. L'obiettivo è quello di ottenere informazioni dagli utenti e consentire loro di condividere indizi sulla propria vita.

1. Mappatura dei percorsi utente attuali

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



MAPPATURA DEI PERCORSI UTENTE ATTUALI	Qualitativo	1-2 ore di durata	3-6 persone	1-3 (dimensione del team)	Investimento basso	Livello medio di capacità
---------------------------------------	-------------	-------------------	-------------	---------------------------	--------------------	---------------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER LA MAPPATURA DEI PERCORSI UTENTE

- I viaggi dell'utente mappano l'esperienza dell'utente su una linea temporale. Questi sono modi fondamentali sia per capire come viene utilizzato un prodotto o servizio, sia per identificare come potrebbe essere migliorato (sia creando un nuovo prodotto o servizio o riprogettandone uno esistente).
- I viaggi sono sviluppati al meglio sulla base di ricerche di informazioni sugli utenti. Le ricerche possono essere combinate con interviste agli utenti. Pertanto, è necessario identificare il modo in cui i caregiver degli anziani e/o gli anziani utilizzano i prodotti esistenti.

Come mappare un percorso utente?

- Creare una rappresentazione dell'utente: la rappresentazione dell'utente deve sempre essere creata sulla base delle informazioni che hai sul tuo pubblico target. Ecco perché inizia sempre con la ricerca di informazioni sugli utenti. Avere solide informazioni sui tuoi utenti ti impedirà di fare false assunzioni.
- Definire uno scenario che descriva la situazione che l'utente affronta durante il percorso e definire quali aspettative ha un utente riguardo all'interazione.
- Creare un elenco di punti di contatto: i punti di contatto sono azioni dell'utente e interazioni con il prodotto. È fondamentale identificare tutti i principali punti di contatto e tutti i canali associati a ciascun punto di contatto.
- Tieni conto delle intenzioni dell'utente: cosa motiva l'utente a interagire con il tuo prodotto? Quale problema gli utenti cercano di risolvere quando decidono di utilizzare il prodotto? Diversi segmenti di utenti avranno ragioni diverse. Per ogni viaggio dell'utente è fondamentale capire: Motivazione: perché stanno cercando di farlo? Canali: dove si svolge l'interazione. Azioni: i comportamenti effettivi degli utenti. Punti di attenzione: Quali sono le sfide che gli utenti devono affrontare?

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. Shadowing

SHADOWING	Qualitativo	1 - 2 ore di durata, variabili	5-10 persone	3-5 (dimensione del team)	Investimento medio	Basso livello di capacità
OSSERVAZIONI GENERALI PER LO SHADOWING						
<ul style="list-style-type: none"> - Lo Shadowing è una tecnica qualitativa condotta su piccola scala in cui il ricercatore funge da osservatore. I ricercatori osservano le situazioni di vita reale del soggetto (utenti finali) per un determinato periodo di tempo. Innanzitutto, non interferiscono con l'utente finale per evitare deviazioni dal loro comportamento naturale. - Comprendere il contesto in cui verrà utilizzato un prodotto o servizio lo Shadowing è uno strumento utile. Fai in modo di accompagnare gli utenti durante la loro vita quotidiana. Ciò ti consente di identificare comportamenti e situazioni che non avresti saputo da un contesto di intervista. - Lo Shadowing ti consente di ricevere dati in tempo reale e fornitori di informazioni significative per gli sviluppatori. Aumenta anche l'empatia con gli utenti finali. - Quando si accompagnano gli utenti, osservare innanzitutto e prendere appunti. Successivamente, potresti porre domande. In alternativa, assumi il ruolo dell'utente finale per un giorno, in modo da poter avere una visione approfondita del contesto in cui vengono utilizzati i prodotti o servizi. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Esempio di buona pratica – Shadowing (VitalTech)

VitalTech ha lavorato allo sviluppo di una soluzione che fornisca un modo puntuale di monitorare le cadute degli anziani ma anche di tracciarne i segnali vitali (frequenza cardiaca, saturazione di ossigeno, attività fisica e qualità del sonno).

Hanno esaminato i prodotti che erano già in uso sul mercato, seguendo le attività e gli atteggiamenti degli anziani nei confronti di queste altre soluzioni. Hanno scoperto che una soluzione utilizzata in uno specifico centro per anziani non è stata effettivamente utilizzata, perché gli anziani si sono sentiti imbarazzati da essa. Questa soluzione è stata progettata come un ciondolo e dava evidenza della loro condizione di salute.

Pertanto, il team ha deciso di occuparsi in modo particolare dell'aspetto del prodotto da progettare. Il team ha creato un orologio intelligente più facile da usare per gli anziani, per il monitoraggio delle cadute.



- <https://www.vitaltech.com/vitalband>

3. Giornata tipica

GIORNATA TIPICA	Qualitativo	1 giorno di durata	1-6 persone	1-3 (dimensione del team)	Investimento basso	Livello medio di capacità
-----------------	-------------	--------------------	-------------	---------------------------	--------------------	---------------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER IL METODO “GIORNATA TIPICA”

- **Lo studio del diario è un metodo che utilizza le proprie osservazioni degli utenti. Tiene traccia delle attività o degli eventi in qualche forma di diario o registro per un determinato periodo di tempo.**

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- **Ai partecipanti viene chiesto di tenere traccia di elementi specifici o attività generali come "quello che hai fatto per ogni 30 minuti della giornata lavorativa".**
- **Le voci del diario possono includere: appunti di testo di eventi, immagini, video, audio, bozze e vocali.**
- **Il principale vantaggio di uno studio del diario è quello di ottenere informazioni sull'esperienza dell'utente nel tempo. Il feedback viene spesso fornito anche mentre l'utente interagisce con il prodotto, quindi il feedback è più fedele rispetto ad altri metodi ed è nel contesto reale di utilizzo. Lo svantaggio principale è che tutte le informazioni sono auto-descritte dall'utente.**

Esempi di buone pratiche– Diary study o giornata tipica (Tango – Life in motion)

Tango è una start-up che cerca di ridurre le possibilità degli anziani di fratturarsi il femore a seguito della caduta con una cintura airbag. Le cadute spesso portano a complicazioni mediche che riducono significativamente la qualità della vita. Ogni anno, oltre 1/4 degli americani di età superiore ai 65 anni subiscono una caduta e almeno 300.000 di loro sono ricoverati in ospedale per fratture all'anca e al femore.

La start-up ha testato l'algoritmo con diversi assistenti con lunga esperienza e ha analizzato i problemi di indossabilità, usabilità e flusso di lavoro di un airbag chiedendo agli utenti di dare dei feedback. I test hanno permesso loro di affinare il design e le caratteristiche.

- L'airbag pesa 1 kg e dotato di sensori che si attivano quando l'utilizzatore cade. Invia anche un avviso ai caregiver al momento della caduta.



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.2.1.2 Esplorare i requisiti utente:

Una volta individuato il contesto in cui verrà utilizzato il prodotto e individuate alcune delle esigenze degli utenti, è tempo di proseguire e parlare con gli utenti finali. Tieni presente che i metodi sopra menzionati possono essere utilizzati anche per approfondire la comprensione dei requisiti dell'utente, pertanto possono essere utilizzati anche nella sezione successiva.

1. Seminario di ideazione

SEMINARIO IDEAZIONE	DI	Qualitativo	60 - 90 min.	Tutto il team	Investimento basso	Medio livello di competenza
<ul style="list-style-type: none"> - Un seminario di ideazione è una sessione dedicata per trovare nuove idee. A differenza del brainstorming tradizionale, i seminari di ideazione sono unici perché si svolgono quando si ha già un'idea delle esigenze degli utenti di base o almeno identificato alcuni problemi. - L'ideazione avverrà sia individualmente che come gruppo multidisciplinare. - L'obiettivo principale di una sessione di ideazione è stimolare l'innovazione. L'attenzione si concentra sulla quantità piuttosto che sulla qualità delle idee. Le idee generate in un seminario di ideazione non vengono valutate qui, le persone dovrebbero sentirsi libere di lanciare semplicemente le proprie idee. - Un seminario di ideazione rappresenta l'occasione ideale per riunire persone di diversi team, non solo designer. Sfruttando una varietà diversificata di prospettive, hai molte più probabilità di pensare fuori dagli schemi ed esplorare nuove idee. L'attenzione alla quantità rispetto alla qualità incoraggia la libertà e la creatività, lasciando i partecipanti aperti a più idee. 						
<p>Suggerimenti per fare un seminario sull'ideazione:</p>						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Il facilitatore dovrebbe creare l'atmosfera per una generazione di idee fuori dagli schemi. Immagina qualcosa di insolito e lancialo nel mezzo dei partecipanti. Non importa quale sarà la reazione dei partecipanti. Ma assicurati che capiscano il punto è di inventare idee e condividerle immediatamente. Ciò garantisce la leggerezza dei partecipanti di esprimere liberamente le proprie idee.**
- **Separa giovani e anziani partecipanti al processo per lavorare su idee in sottogruppi. Quindi mettili a confronto dopo un po' '.**
- **Garantisci che le idee degli anziani vengano considerate nel processo.**

2. Interviste.

OSSERVAZIONI GENERALI PER CONDURRE LE INTERVISTE

- **Esistono molti modi diversi di fare interviste. Con utenti, esperti, in un contesto generale o ad hoc. Lo scopo delle interviste è di capire la prospettiva dell'intervistato.**
- **Prima di un colloquio, scrivi prima una guida alla discussione o un elenco di domande. Usa domande aperte. Non influenzare le risposte, non usare domande che suggeriscano una risposta. Lascia che gli intervistati spieghino la loro opinione anche se richiede tempo. Rielabora e identifica i punti chiave.**
- **Quando si analizzano gli esiti delle interviste, leggi prima i testi. Quindi identifica le parti più pertinenti, utilizzando etichette o colori. Cerca i contributi che hanno il significato più ampio. Quindi individua i contenuti dell'intervista da citare per supportare ulteriori richieste.**
- **Quando si sviluppa un nuovo servizio o un prodotto, assicurarsi di aver esplorato tutti i requisiti degli utenti. Se non sono stati raccolti dati sufficienti, tornare alla persona e presentare i requisiti identificati e chiedere loro di completare con le specifiche.**
- **Si suggerisce di utilizzare interviste utente, esperte, ad hoc e contestuali.**

INTERVISTA AGLI UTENTI	Informazioni Qualitative	60-90 minuti	6-10 interviste	1-3 (dimensione del team)	Costo medio	Alto livello di competenze
------------------------	--------------------------	--------------	-----------------	---------------------------	-------------	----------------------------

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Il risultato dovrebbe essere una chiara panoramica delle aspettative degli utenti su ciò che vogliono vedere, su come vogliono averlo, ecc.

Come intervistare gli anziani?

- Inizia con una domanda di riscaldamento, una domanda aperta a risposta aperta.
- In primo luogo, gli anziani potrebbero non essere sempre indipendenti nel decidere se partecipare o meno a un colloquio. Questo diritto può appartenere al caregiver e/o alla famiglia.
- Gli anziani potrebbero avere limitazioni fisiche (udito, visione, linguaggio) e cognitive (disturbi della memoria e del pensiero logico) che possono influenzare la loro disponibilità a partecipare.
- È importante scegliere un ambiente familiare e confortevole per loro. Le distrazioni esterne (rumore, persone ecc.) devono essere limitate.
- Gli anziani possono dire storie che non sono direttamente rilevanti per i tuoi argomenti. Gli intervistati possono essere reindirizzati all'argomento originale con un'attenta interruzione o ripetendo la domanda.
- Gli anziani possono interpretare le tue domande in modo diverso. Usa parole semplici.
- Stabilisci la fiducia in anticipo, poiché gli anziani potrebbero avere il timore di criticare le idee proposte. Pertanto, sviluppa la fiducia e garantisci la privacy e comunicala agli anziani.
- È un gruppo eterogeneo. La loro età, esperienze di vita, esperienze lavorative, livello di istruzione hanno un impatto sulle loro risposte. Considera fasce diverse: 65-74, 75+, 85+.
- Durante la preparazione delle interviste, non limitare gli argomenti perché ritieni che non siano in grado di rispondere. Nel peggiore dei casi, diranno che non lo sanno, ma almeno la possibilità va data.
- Coinvolgere gli anziani li fa sentire utili. Sono aperti a condividere le loro opinioni. Di solito, sono il gruppo più aperto per le interviste (Warren - Williams, 2008).
- L'intervistatore stesso può influenzare la qualità delle risposte. Razza, genere, attitudini e background influenzano le risposte ricevute (Vidovicova - Dosedel, 2018).

Come intervistare gli anziani quando la famiglia è presente?

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Il coinvolgimento della famiglia degli anziani complica il colloquio, tuttavia la famiglia può essere considerata una preziosa fonte di informazioni aggiuntive. Ad esempio, possono presentare una descrizione più obiettiva delle condizioni di salute dei pazienti rispetto al paziente stesso.
- L'invito della famiglia al colloquio solleva questioni etiche e questioni di riservatezza. Ad esempio, se la terza parte detiene i diritti legali e finanziari del paziente.
- Il membro della famiglia può essere fonte di distrazione. Gli anziani possono provare a coinvolgere il familiare nella conversazione. Pertanto, si suggerisce di informare tutte le parti in anticipo che verranno condotte interviste separate.
- Un'altra sfida è che potrebbero esserci conflitti tra anziani e familiari, che devono essere gestiti. In questo caso, l'intervistatore non dovrebbe schierarsi.
- Avere un membro della famiglia a bordo semplifica la costruzione della fiducia con gli anziani (Lang et al. 2002)

Come intervistare le persone anziane che ricevono assistenza?

- L'intervista con persone che sono destinatari di assistenza richiede empatia.
- I caregiver sono spesso oggetto di stress emotivo e sfide in quanto si prendono cura di pazienti con malattie fatali o di pazienti più deboli a causa dell'età. I ricercatori suggeriscono che le interviste possono includere argomenti delicati, ma ci si aspetta il giusto atteggiamento degli intervistatori.
- I destinatari dell'assistenza sono preziose fonti di informazioni. Possono fornire informazioni sulla comunità, routine di cura, tecnologie utilizzate, sfide e opportunità ecc.
- Una volta che l'intervistatore ha capito la situazione speciale degli anziani che ricevono assistenza, le interviste possono essere fatte senza alcun serio vincolo (Funk - Stajduhar, 2009).

INTERVISTE CON GLI ESPERTI	informazioni Qualitative	60-90 minuti	6-10 interviste	1-3 (dimensione del team)	Costo medio	Livello di competenze medio
---	-------------------------------------	-------------------------	----------------------------	--	------------------------	--

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Identifica e interpella esperti che hanno una conoscenza rilevanti dell'area in cui stai lavorando. Non affidarti solo agli esperti: essi danno una visione "generale" che è utile, ma non possono sostituire la comprensione delle esperienze degli utenti.**
- **Il coinvolgimento di un esperto esterno potrebbe fornire una scorciatoia, in quanto un esperto può reagire velocemente al problema specifico o fornire subito soluzioni di cui hai bisogno**

3. Sondaggi.

SONDAGGI	Quantitativo	5-10 giorni	30+ persone	Dimensione del team irrelevante	investimento medio	Livello di competenza medio
OSSERVAZIONI GENERALI PER I SONDAGGI						
<ul style="list-style-type: none"> - I sondaggi possono essere utili per raccogliere una grande quantità di dati dagli utenti finali. - I dati sono generalmente ottenuti attraverso l'uso di domande standardizzate il cui scopo è garantire che ciascun intervistato sia in grado di rispondere alle domande. - Considerando la natura del metodo, fornisce dati piuttosto quantitativi ai ricercatori o al team, il che può essere utile, ma deve essere completato con metodi qualitativi, come le interviste. - Le piattaforme consigliate sono quelle online, a causa del numero di utenti richiesto, tuttavia, poiché gli anziani di solito non sono così a proprio agio con il mondo digitale, è possibile utilizzare questionari cartacei. In questi casi è poi necessario il data entry. 						

4. Coinvolgere gli utenti estremi.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



COINVOLGERE GLI UTENTI ESTREMI	Qualitativo	2-3 giorni	6-10 persone	1-3 (dimensione del team)	Investimento alto	Alto livello di competenze
---	--------------------	-----------------------	-------------------------	--	------------------------------	---

OSSERVAZIONI GENERALI PER INTERAGIRE CON GLI UTENTI ESTREMI

- Per ottenere informazioni dettagliate su alcuni dei problemi che circondano il progetto, cerca "utenti estremi" dei sistemi esistenti. Ad esempio, se stai cercando di sostituire o riprogettare un'interfaccia esistente, individua le persone che usano quell'interfaccia continuamente, ma anche le persone che non l'hanno mai usata.
- Comprendere gli estremi ti consente di pensare a tutto lo spettro di persone che potrebbero dover utilizzare ciò che progetti e come soddisfare usi molto diversi.

5. Focus group meetings

FOCUS GROUP	Qualitativo	2 ore	3 - 6 persone	1-2 (dimensione del team)	Investimento medio	Alto livello di competenza
------------------------	--------------------	--------------	--------------------------	--	-------------------------------	---

- Una discussione mirata in cui un moderatore guida un gruppo di utenti attraverso una serie di domande su un particolare argomento. I focus group vengono spesso utilizzati nelle prime fasi della pianificazione del prodotto e della raccolta dei requisiti per ottenere feedback su utenti, prodotti, concetti, attività, strategie e ambienti. I focus group possono anche essere utilizzati per ottenere il consenso su questioni specifiche.
- I vantaggi del focus group sono: i focus group utilizzati all'inizio di un progetto possono produrre intuizioni e domande dall'interazione tra diversi utenti o parti interessate. I focus group sono relativamente economici e possono essere organizzati rapidamente.
- Gli svantaggi dei focus group sono che non esaminano il comportamento reale dell'utente. I dati dei focus group sono dati auto-riferiti che dipendono dalla autorevolezza dei partecipanti e dalla precisione del quesito. Ciò che le persone segnalano potrebbe essere molto diverso da quello che effettivamente fanno. I partecipanti dominanti possono distorcere i risultati dei focus group. Conflitti e lotte di potere possono sorgere tra i partecipanti. Moderare un focus group è difficile. I moderatori devono essere formati per

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



affrontare una vasta gamma di dinamiche di gruppo e differenze individuali tra i partecipanti.

- **Per raccogliere dati più dettagliati, i partecipanti possono trascorrere parte del focus group lavorando con un prototipo. Dopo che i partecipanti hanno lavorato con il prototipo, possono riunirsi e discutere i loro feedback rispetto al prototipo**

Esempio di buona pratica – Coinvolgere utenti estremi (ElliQ)

- Un modo per definire utenti estremi è considerare ad esempio gli anziani socialmente più isolati. Questo perché in alcuni aspetti - la salute mentale, il numero delle connessioni sociali e lo spessore dei legami - li rende significativamente diversi dagli altri nella loro età.
- Molte persone considerano l'IA non piacevole quando viene introdotta nelle famiglie. Tuttavia, Intuition Robotics ha usato l'IA per aiutare gli anziani che sono più isolati. Si sono impegnati con loro e hanno capito le loro aspettative. Pertanto, il team ha progettato ElliQ, un compagno sociale basato su AI.
- Gli anziani nei test erano felici di avere un ElliQ e si riferivano ad esso come qualcosa a metà tra un dispositivo e una persona. Il prodotto consente loro di connettersi con il mondo esterno, saluta gli anziani, controlla il tempo, pone agli anziani varie domande e ha risposte non ripetute.



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Suggerimenti per visitare gli anziani a casa o nel centro di assistenza:

- In diverse fasi del processo di co-creazione puoi lavorare con gli anziani nel loro ambiente familiare. In questi casi, assicurarsi che vi sia un numero limitato di fattori di disturbo (TV, radio, altre persone). Se ci sono altre persone intorno, informali del tuo scopo di visita e chiedi loro di non interferire.
- I vantaggi di lavorare con gli anziani nel loro ambiente familiare è che li si sentono a proprio agio e al sicuro. Potrebbero persino dimenticare di essere intervistati o di testare il prodotto progettato. Pertanto, in alcuni casi potresti ottenere risultati migliori a casa loro piuttosto che in un ufficio.

1.2.1.3. Ruolo del facilitatore

L'obiettivo principale del facilitatore in questa fase è creare le condizioni ottimali per far emergere le conoscenze. Il ruolo di facilitatore è quello di supportare i partecipanti, monitorare i progressi e il team e apportare modifiche se necessario.

1. Supportare i partecipanti:

SUPPORTARE I PARTECIPANTI E GESTIRE I CONFLITTI

Supportare il team dall'inizio fino alla fase di organizzazione della conoscenza:

- Il facilitatore deve riconoscere l'unicità di ogni persona. Ogni partecipante ha un valore nel programma. Riconoscendo quel valore, i partecipanti sono incoraggiati e fanno del loro meglio.
- Il team è sempre più saggio del solo facilitatore. Significa che la conoscenza collettiva e il potenziale della squadra sono sempre maggiori dei facilitatori. Pertanto, è meglio lasciare che il team lavori secondo le proprie idee.
- Fidarsi del team è un modo per esprimere che il facilitatore accetta la saggezza del gruppo. La fiducia porta a nuove idee e crescita personale.
- Non forzare l'impegno. È importante consentire alle persone di essere meno coinvolte a volte in quanto vi sono diversi tipi di personalità e non tutte hanno la capacità di

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



partecipare sempre allo stesso modo. Il facilitatore deve consentire ai partecipanti di ripristinare le proprie energie.

- **Equilibrare le diverse prospettive e consentire a tutti di contribuire. Garantire ai partecipanti di avere prova che hanno contribuito al processo. Questo aumenta il loro impegno.**
- **Gestione dei conflitti:**
- **La diversità porta a conflitti tra gli individui. Tuttavia, i conflitti possono essere negativi ed è meglio evitare i conflitti diretti, ma non è vantaggioso nemmeno che il gruppo arrivi troppo presto al consenso.**
- **I partecipanti devono imparare a non nascondere i conflitti ma a usarli. Le partnership di successo sono quelle che non hanno paura dei conflitti. Il facilitatore dovrebbe anche avere un atteggiamento accogliente nei confronti dei problemi, come "Okay, finalmente abbiamo un problema! Come possiamo risolvere?".**
- **Esistono due tipi di conflitti. Conflitti interpersonali e conflitti sostanziali. Quest'ultimo si riferisce ai problemi derivanti da prestazioni, management e competenza.**
- **Esistono vari metodi di gestione dei conflitti interpersonali, ma le basi sono buoni meccanismi di dialogo e feedback in un'atmosfera sicura e onesta. Con la giusta atmosfera, il facilitatore dovrebbe dedicare del tempo ai partecipanti per condividere la loro frustrazione.**
- **I conflitti sostanziali possono essere gestiti al meglio nei gruppi di discussione che creano trasparenza, comprensione condivisa e allineamento. Le conversazioni mirate fanno emergere le ragioni dei conflitti. Quando i conflitti vengono risolti nel contesto del gruppo, questi ampliano la conoscenza collettiva del gruppo e stimolano anche la cooperazione.**
- **I conflitti possono essere utilizzati per andare avanti con la creazione di knowledge. La tensione può servire come spinta necessaria per andare avanti. La tensione creativa emerge dal divario tra la visione e la realtà attuale. Facendo la distinzione tra la tensione creativa ed emotiva, siamo in grado di separare i due e vedere la possibilità della prima.**

2. Monitoraggio dei progressi e bilancio del team:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



MONITORAGGIO DEI PROGRESSI E DEL TEAM			
<ul style="list-style-type: none"> - Il facilitatore deve sapere in ogni momento dove si trova esattamente il gruppo, dove si sta dirigendo e dove dovrebbe essere. Questo aiuta a individuare gli errori del processo. - Tuttavia, non è facile identificare gli errori mentre si è nel mezzo del processo. Pertanto, forniamo qui suggerimenti su cosa considerare quando si monitora il team. <ul style="list-style-type: none"> ○ Il facilitatore deve monitorare le attività. Ciò consente al facilitatore di tenere traccia dei progressi e aiuta a stimare se il progetto procede o meno come previsto. ○ Il facilitatore deve monitorare le dinamiche del team. Il team potrebbe procedere con i compiti senza gravi ritardi, ma sotto la superficie potrebbero esserci delle tensioni. Queste tensioni potrebbero apparire in una fase successiva, quando causano problemi più gravi. Pertanto, il facilitatore deve assicurarsi che il team funzioni bene come squadra. ○ Il facilitatore deve monitorare le emozioni. Ci possono essere molte fluttuazioni delle emozioni all'interno della squadra, specialmente all'inizio. I leader empatici possono manipolare leggermente le emozioni della squadra. Ciò significa attivare l'energia positiva del team verso il processo. Tuttavia, quando occorre prendere una decisione, devono essere considerati sia gli aspetti oggettivi che quelli emotivi della questione. - Quando il facilitatore non è in grado di monitorare ciascuno di questi aspetti del team, delega uno dei membri del team per farlo. 			

3. Fare correzioni.

FARE CORREZIONI			
<ul style="list-style-type: none"> - Le attività di monitoraggio possono rilevare alcuni squilibri durante il processo. In tal caso, è necessario apportare correzioni. Ma, prima dell'intervento, si consiglia di fare un passo indietro e valutare la situazione. Solo dopo l'analisi devono essere intraprese azioni. Al 			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



termine dell'intervento, fai di nuovo un passo indietro e osserva se ci sono stati effetti collaterali.

Mantenere buone dinamiche di squadra.

- **I facilitatori di successo rimangono sempre all'interno del gruppo. Essere e rimanere nella squadra è cruciale per il successo, perché come outsider è quasi impossibile percepire i cambiamenti. Far parte del team semplifica le modifiche all'interno del team. Il facilitatore ha anche la possibilità di incoraggiare qualcuno a partecipare di più o rallentare la squadra, se necessario.**
- **Il ruolo di facilitatore è quello di catalizzare le prestazioni collettive del gruppo, aiutando nella produzione di nuove conoscenze e liberando la capacità interna. Un buon facilitatore sa come ispirare, porre le domande giuste e gestire l'incertezza.**
- **Formazione della squadra. Il facilitatore deve chiedere qual è la composizione ottimale della squadra per raggiungere l'obiettivo. Poiché la maggior parte del lavoro viene effettivamente svolto in modo indipendente, il facilitatore deve ancora assicurarsi che il lavoro sia percepito come lavoro di squadra.**
- **Un altro aspetto importante è variare la squadra in base alle personalità. Personalità forti potrebbero essere utili in alcuni gruppi, ma in altri potrebbero non esserlo.**
- **È importante che i gruppi non vengano divisi dopo i primi conflitti.**

Gestire le emozioni.

- **Un processo con coinvolgimento intenso del team fa emergere forti emozioni nei partecipanti e queste possono essere positive e negative. Le emozioni positive sono contagiose, quindi, si suggerisce di esprimerle poiché è un buon modo per generare spirito di squadra e aumentare l'energia. Mentre le emozioni negative possono essere utilizzate per creare fiducia, se gestite correttamente. In primo luogo, la persona con sentimenti negativi dovrebbe spazio a disposizione, il facilitatore dovrebbe occuparsene rispettosamente e in modo comprensivo.**

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- - Tutte le espressioni delle emozioni dovrebbero essere vissute all'interno del gruppo

4. Suggerimenti per dirigere l'orchestra

SUGGERIMENTI L'ORCHESTRA	PER	DIRIGERE			
<ul style="list-style-type: none"> - Essere un leader creativo. Ci sono alcune attività che il bravo facilitatore fa per supportare l'esplorazione. - Tenere lo spazio dell'incertezza. Le persone di solito saltano alla prima soluzione, ma il facilitatore dovrebbe mantenere la squadra più a lungo nell'incertezza. - Momenti di quiete. Mentre le persone potrebbero correre in marcia, è anche utile fare una pausa e rallentare per elaborare meglio le attività a livello emotivo e mentale. - Domande sulle proposte che emergono. Le domande invitano le persone a scavare più a fondo. - Incoraggiare il dialogo. I facilitatori devono sostenere i dialoghi in cui i partecipanti aprono la loro mente, il loro cuore e la loro volontà. Consente l'esplorazione critica di problemi senza attacchi personali. - Fiducia. Il facilitatore deve fidarsi della crescente intelligenza collettiva del team, incoraggiandoli a diventare proprietari del loro processo. - Sostenere il team. Il facilitatore deve supportare il mantenimento della fiducia e delle relazioni autentiche. L'ascolto attivo è fondamentale. - Apprendimento attivo. Il team deve imparare dai fallimenti. - Cambiare l'atteggiamento: da EGO a ECO. Le idee dovrebbero essere separate dall'ego. - Integrare i fabbisogni individuati. Il facilitatore di solito deve chiedere se quanto analizzato ha valore complessivamente e se soddisfa le esigenze dei partecipanti 					

1.2.2 Analizzare I requisiti utente

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

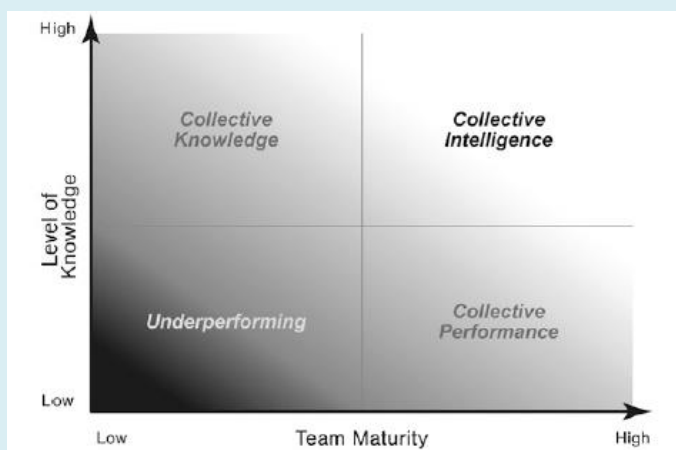


Le conoscenze acquisite dagli utenti finali devono essere analizzate attentamente prima di compiere qualsiasi passo verso la prototipazione. Una volta che la conoscenza è stata elaborata e compresa, si restringe il lungo elenco di possibili soluzioni e si identifica un percorso di sviluppo. Tuttavia, prima di farlo, i facilitatori dovrebbero valutare criticamente le prestazioni del team e le conoscenze raccolte.

1.2.2.1 Valutare le conoscenze raccolte

VALUTARE LE CONOSCENZE RACCOLTE IN SCENARI DIVERSI

- Ci sono 4 diversi scenari che possono accadere una volta che la squadra è dopo la fase di raccolta delle conoscenze. Questo concetto si rappresenta bene con una matrice.
- Non tutti i percorsi di co-creazione raggiungono l'intelligenza collettiva. Ciò significa che il facilitatore deve utilizzare modi alternativi per continuare il progetto:
 - o lavorare con quella conoscenza che il team ha raccolto; riavviare la fase di creazione della conoscenza; rinnovare la squadra con nuovi membri o staccare la spina
- Questa decisione deve essere presa in base al modo in cui il team si colloca nella matrice che incrocia maturità del team e conoscenze. Questo aiuta anche il facilitatore a capire cosa si potrebbe fare per migliorare.



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Intelligenza collettiva:

- Lo scenario migliore. Il team ha già ampliato il corpus di conoscenze nel frattempo, il team si è evoluto, acquisendo familiarità con le reciproche abilità e capacità. Ciò consente al team di utilizzare le conoscenze e le competenze oltre i limiti delle persone.

- Ciò significa che il team è pronto a liberare il loro potenziale. Ma come dovrebbe essere usata l'intelligenza collettiva dei team? Quando il team sta lavorando bene e ha una chiara comprensione dell'argomento.

Performance collettiva:

- Quando il team lavora bene, ma non sono state prodotte conoscenze, sono andati verso la parte in basso a destra della matrice per esibirsi collettivamente. In questo caso, i vincoli di tempo e risorse potrebbero essere la ragione della sottoperformance. Qui, ripetere la creazione di conoscenza è un'opzione. Se falliscono a causa della mancanza di competenza, il coinvolgimento di un esperto potrebbe aiutare. Una volta coinvolti esperti esterni, il facilitatore deve riesaminare nuovamente le dinamiche della squadra.

Scarsa performance

- Se la squadra continua a non produrre abbastanza conoscenze, la cosa migliore è sciogliere la squadra e crearne una nuova. In questo caso, l'intero processo dovrebbe iniziare dall'inizio.

- Un'altra soluzione è saltare alle attività di follow-up, e cercare di capire cosa è stato eseguito correttamente e cosa possa essere migliorato.

Conoscenza collettiva:

- **Se il team non sta lavorando bene insieme, ma ha fatto scoperte rilevanti, si trova nella matrice della conoscenza collettiva. In questo caso, una soluzione può essere quella di**

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



fornire la possibilità al team di lavorare insieme sul problema, con le conoscenze raccolte e provare a individuare un cambiamento. In altri casi, può essere utilizzata una guida esterna.

Una volta deciso che la valutazione del team è sufficiente per continuare, il passo successivo è analizzare le conoscenze raccolte. Tuttavia, è importante garantire che anche le prestazioni del team siano buone, poiché nella fase di prototipazione è importante lavorare efficientemente come squadra.

1.2.2.2 Analizzare la conoscenza

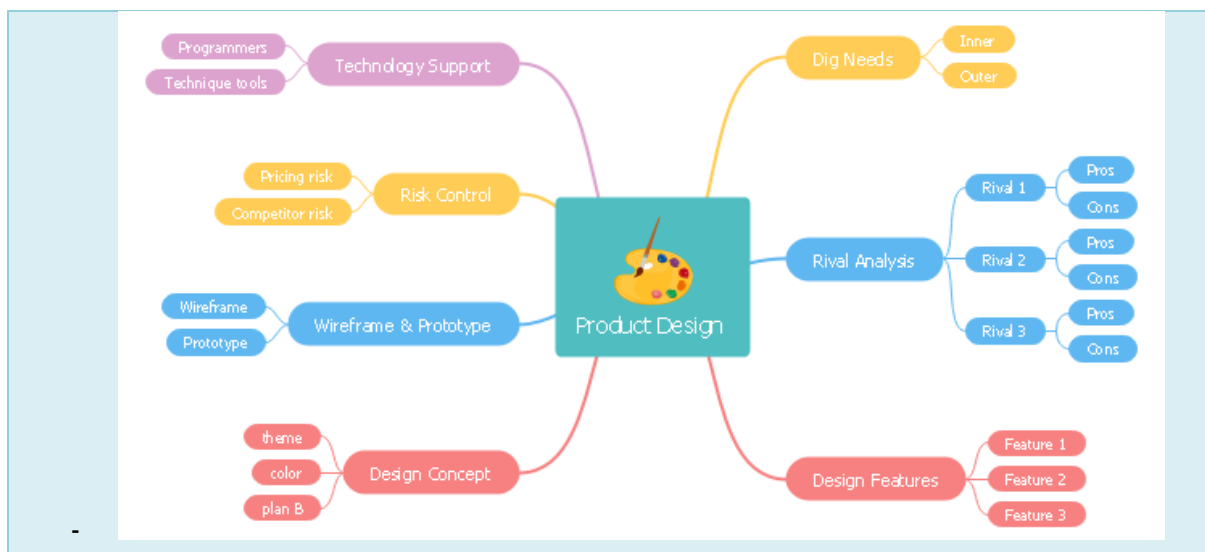
Le conoscenze raccolte attraverso l'interazione con gli utenti dovrebbero essere analizzate per identificare un percorso di sviluppo. Di seguito sono presentati una serie di metodi per identificare le esigenze degli utenti. Gli utenti finali potrebbero essere coinvolti in questa fase, ma in genere viene eseguita internamente. I metodi suggeriti sono: note adesive sul muro; mappe mentali; diagrammi; diagrammi di affinità; mappe delle risorse, mood board e notazione dei requisiti dell'utente.

1. Appunti con post it sul muro:

APPUNTI CON POST IT SUL MURO	Dopo la raccolta delle conoscenze	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	30-60 minuti
<p>- Raccogliere ciò che sappiamo di un determinato problema e disporre le conoscenze sulla parete in base a determinati temi. Un esempio di come dovrebbe apparire:</p>			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. Uso di mappe mentali:

MAPPE MENTALI	Dopo la raccolta della conoscenza	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - Aiuta a organizzare le informazioni e le conoscenze in una struttura e rappresenta la relazione tra i componenti. - Pensa al tuo tema principale generale e scrivilo al centro della pagina. Scopri i sotto temi del tuo concetto principale e disegna i rami dal centro. Sembrerà una ragnatela. - Assicurati di usare frasi molto brevi o anche singole parole. Aggiungi immagini per evocare il pensiero o trasmettere meglio il messaggio. Prova a pensare ad almeno due punti principali per ogni sotto-tema che hai creato e crea dei rami verso quelli 			

3. Uso di diagrammi:

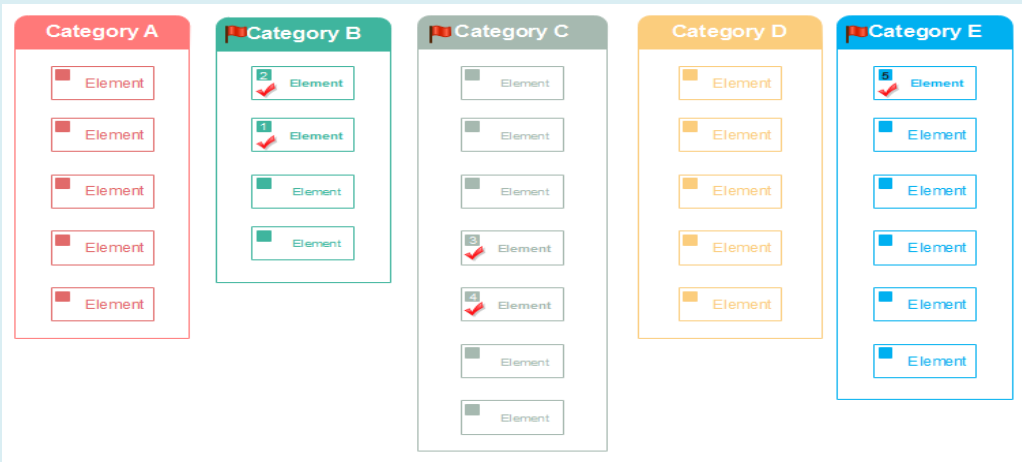
DIAGRAMMI	Dopo la raccolta della conoscenza	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	30 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - I diagrammi possono essere strumenti utili per spiegare le tendenze del problema. - Utilizzare software adeguati a visualizzare le informazioni ricevute. 			

4. Diagrammi di affinità:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



DIAGRAMMI AFFINITÀ	DI	Dopo la raccolta della conoscenza	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	30-60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - Il diagramma di affinità è un metodo che può aiutare a raccogliere grandi quantità di dati o idee e organizzarli in gruppi o temi in base alle loro relazioni. Il processo di affinità è ottimo per raggruppare i dati raccolti durante la ricerca o il brainstorming. - Identificare alcuni argomenti chiave e organizzare le idee e i dati raccolti al loro interno che rappresentano la loro relazione reciproca e la loro importanza. Usa i post-it per visualizzare. 				
				

5. Mappa delle risorse:

MAPPA DELLE RISORSE	DI	Dopo la raccolta della conoscenza	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	30-60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - Le mappe delle risorse sono strumenti potenti per esplorare i punti di forza e le risorse del team. Le mappe delle risorse sono simili all'analisi SWOT, la differenza sta nelle possibilità di visualizzazione. - Determina lo scopo della mappa. Mappa le risorse "interne" della tua organizzazione. - È necessario considerare questo strumento soprattutto per i progetti più grandi e complessi. Utilizzare più strumenti, metodi e fonti per identificare e catalogare le risorse della comunità. 				

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



6. Mood board:

MOOD BOARD	Dopo la raccolta della conoscenza	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	30-60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - Le mood board sono strumenti per i progettisti per raccogliere idee per un prodotto, generalmente costituito da immagini, testi e oggetti - L'uso della mood board aiuta a presentare le qualità visive di un prodotto meglio di ciò che potrebbe essere raggiunto con le descrizioni. È utile quando si pianifica di coinvolgere gli utenti. 			

7. Notazione per i requisiti utente (URN):

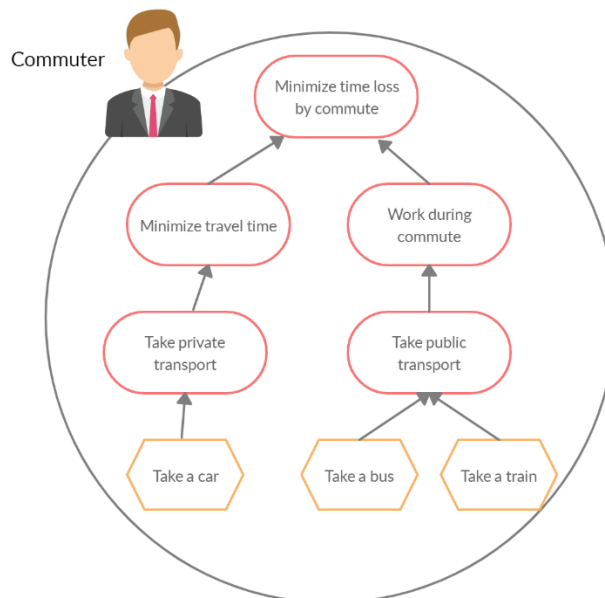
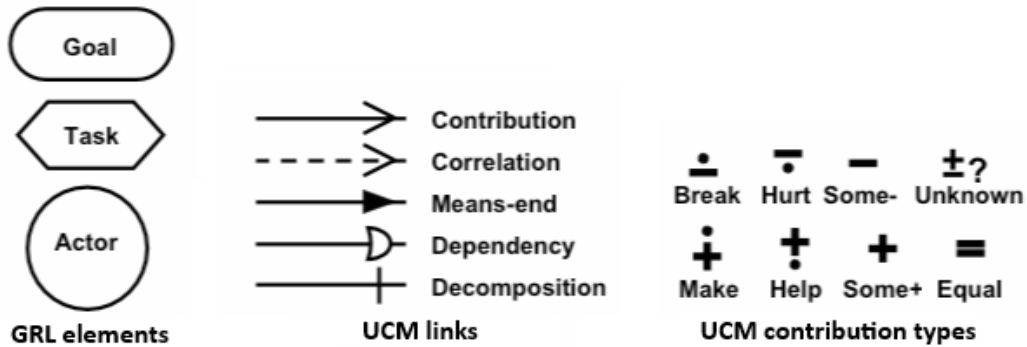
NOTAZIONE PER I REQUISITI UTENTE	Dopo la raccolta della conoscenza	Coinvolto tutto il team (compresi i fornitori)	30-60 minuti
<ul style="list-style-type: none"> - URN è un linguaggio grafico per modellare e analizzare i requisiti sotto forma di obiettivi e scenari - Formalizza e integra due notazioni esistenti: Linguaggio per Requisiti orientati agli obiettivi (GRL) e Use Case Maps (UCMs) - URN è un supporto per la raccolta, l'analisi, la specifica e la convalida dei requisiti - Consente agli ingegneri di sistemi / software / requisiti di scoprire e specificare i requisiti per un sistema proposto o esistente e di analizzare i requisiti di correttezza e completezza - I modelli URN possono essere utilizzati per specificare e analizzare vari tipi di sistemi reattivi, processi aziendali e obiettivi delle organizzazioni - Un modello GRL / UCM comunica visivamente obiettivi e vincoli / requisiti funzionali di alto livello a tutti gli stakeholder 			
<p>Come si prepara la URN?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disegna un modello di linguaggio dei requisiti (GRL) orientato agli obiettivi e completalo con le mappe dei casi d'uso (UCM). Prova a rispondere alle 5 W (dove, cosa, chi, quando e perché). 			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Usa gli elementi GRL: obiettivo di business; compiti; attori. Usa UCM: collegamenti; tipi di contributo**



- **Un semplice esempio per la modellazione della notazione dei requisiti utente, senza utilizzare i tipi di contributo**

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.3. Prototipazione del risultato

Lo scopo della creazione di conoscenza è l'attivazione di una successiva fase di prototipazione. Di seguito sarà spiegato in dettaglio come creare un prototipo a bassa fedeltà.

1.3.1 Preparazione alla prototipazione

Prima di lanciare la prototipazione a bassa fedeltà del nuovo prodotto, si consiglia di fare una ricerca di settore e identificare le buone pratiche. Esamina i prodotti che sono già in uso e lasciati ispirare. Qui sono descritti alcuni metodi per supportare la prototipazione.

1. Identificare le buone pratiche esistenti

BUONE PRATICHE	Qualitativo	2 3 giorni	6 - 10 esempi	1-3 persone (dimensione del team)	Investimento basso	Basso livello di competenze
OSSERVAZIONI GENERALI PER IDENTIFICARE BUONE PRATICHE						
<ul style="list-style-type: none"> - Considera quali organizzazioni lavorano in uno spazio analogo a quello che stai studiando. Un esercizio, ad esempio, è pensare a come un'altra organizzazione potrebbe avvicinarsi alla progettazione di un sistema o di un'interfaccia: come farebbe Apple? - In altri casi, considera chi altri lo fa bene, ci sono buone pratiche? - Ulteriori informazioni possono essere raccolte osservando e comprendendo cosa stanno facendo i concorrenti. Potrebbero aver affrontato problemi simili come il team, quindi esplorare la loro risposta a un problema che il team ha affrontato potrebbe essere utile. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buona pratica– Esaminare le pratiche esistenti (TreuLoo smart toilet)

- ToiLabs, è una società con sede negli Stati Uniti che aveva come obiettivo creare una soluzione in grado di generare dati sulla salute e rilevare informazioni sulla salute degli anziani come disidratazione, infezioni urinarie e malattie correlate all'intestino. Esistevano già soluzioni per questo problema, ma erano troppo invasive per essere implementate, costose e generalmente non adatte a un tipico ambiente di assistenza domiciliare.
- Il primo passo è stato collaborare con varie aziende e comunità di anziani per testare e sviluppare una soluzione che si adatta meglio agli ambienti di assistenza domiciliare. Hanno creato una soluzione che fornisce informazioni direttamente agli esperti dell'assistenza domiciliare e quindi consente agli operatori sanitari di trattare i pazienti in anticipo ed evitare il ricovero in ospedale.



2. Service safari

SERVICE SAFARI	Qualitative	1-2 giorni di durata	6-10 esempi	3-5 persone (dimensione del team)	Investimento basso	Basso Livello di competenze
-----------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------	--	---------------------------	------------------------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER IL SERVICE SAFARI

- **I service safari consistono nel fare esperienze con altri servizi e prodotti che non generano esperienze ottimali. Sono un buon modo per capire cosa fa la differenza tra una buona esperienza di servizio e una cattiva. Attraverso l'esperienza diretta, è possibile valutare dove sono i punti di forza e di debolezza.**
- **È anche un'attività divertente e può portare i membri del team di sviluppo nella giusta mentalità per il compito da svolgere.**

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Come si fa? Selezionare un obiettivo e uno strumento da testare. Creare scenari differenti di utilizzo dello strumento. Documentare le esperienze e creare un report con i riscontri.**

3. Disegna personaggi

DISEGNA PERSONAGGI	Qualitativo	2-3 giorni	1-6 personaggi	4-8 persone (dimensione del team)	Investimento medio	Medio livello di capacità
OSSERVAZIONI GENERALI PER DISEGNARE PERSONAGGI						
<ul style="list-style-type: none"> - Crea una serie di personaggi immaginari in base alle tue intuizioni, uno per ogni modello principale di comportamento che hai visto. Dai loro il nome, le informazioni di base, i loro gusti (quali attività li divertono, cosa trovano noioso). - Personaggi di questo tipo consentono di concentrare le tue indagini sul tipo di esperienza utente che si sta sviluppando l'utenza in modo strutturato, danno una connotazione più "umana". 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



**Esempio di buona pratica – Disegnare personaggi per supportare i caregiver degli anziani
 (Helian Elderly Homecare App)**

In Indonesia gli sviluppatori hanno creato un'applicazione per supportare l'assistenza domiciliare degli anziani affetti da demenza. Hanno effettuato interviste con gli anziani e i loro familiari. Successivamente hanno rivolto la loro attenzione verso gli operatori sanitari che si sono rivelati una svolta. Le interviste con i caregiver hanno aiutato il team a realizzare: 1) I caregiver impiegano molto tempo a comunicare ai membri della famiglia le cose che sono state fatte. 2) Le cartelle cliniche vengono mantenute manualmente e non sono ben organizzate. 3) incorrono a volte cambiamenti di caregiver poiché l'assistenza domiciliare è un processo a lungo termine. Ne consegue che il trasferimento di tutte le informazioni è un grosso problema.

- Per affrontare tutti i problemi in carico ai caregiver, hanno elaborato un personaggio. Ciò li ha aiutati a capire cosa affrontano i caregiver, a creare empatia nel team e ad acquisire chiarezza su come poterli supportare.

- La soluzione realizzata è un diario di bordo digitale. Ciò ha consentito ai caregiver di registrare, tenere traccia delle attività quotidiane e condividere i record con gli altri. I caregiver sono anche in grado di pianificare le attività del paziente nella vita quotidiana. Annotare nel registro di qualsiasi sviluppo che possa indicare futuri problemi di salute. <https://apps.town/app/1449535500/helian-elderly-homecare-plan>

1.3.2 Creazione del primo prototipo

Una volta che gli sviluppatori sono dotati della conoscenza e dell'esperienza personale di altri prodotti simili, è tempo di iniziare a creare il primo prototipo. Di seguito una guida puntuale su come procedere.

1. Prototipazione a bassa fedeltà

PROTOTIPAZIONE A BASSA FEDELTA'	Tutto il team coinvolto,	1 - 2 ore
--	---------------------------------	------------------

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



	compresi gli utenti esterni	
<ul style="list-style-type: none"> - La prototipazione a bassa fedeltà è un modo rapido e semplice per tradurre concetti di design di alto livello in artefatti tangibili e testabili. - Il primo e più importante ruolo dei prototipi di questo tipo è quello di verificare e testare la funzionalità piuttosto che l'aspetto visivo del prodotto - Il prototipo a bassa fedeltà si concentra su funzione, composizione, processo e fornisce la struttura di base e gli elementi più semplici. Nelle prime fasi della progettazione del prodotto, consente agli sviluppatori di pianificare, discutere e fare miglioramenti rapidi. - Il chiaro vantaggio della prototipazione a bassa fedeltà è il suo costo estremamente basso. - Veloce. È possibile creare un prototipo di carta a bassa fedeltà in soli cinque-dieci minuti. Ciò consente ai team di prodotto di esplorare idee diverse senza troppi sforzi. - Collaborativo. Questo tipo di prototipazione stimola il lavoro di gruppo. Poiché la prototipazione a bassa fedeltà non richiede competenze speciali, più persone possono essere coinvolte nel processo di progettazione. Anche i non progettisti possono svolgere un ruolo attivo nel processo di formulazione dell'idea. - Fare chiarezza. Sia i membri del team che le parti interessate avranno aspettative molto più chiare sui prossimi passi del progetto. Consente agli utenti di fornire feedback a concetti di alto livello anziché a dettagli. Pertanto, è possibile rilevare e risolvere i principali problemi nella fase iniziale. 		
<p>Prototipazione su carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prototipazione su carta consente di prototipare un'interfaccia di prodotto digitale senza utilizzare software digitale. La tecnica si basa sulla creazione di disegni a mano di schermate diverse che rappresentano le interfacce utente di un prodotto. Sebbene questa sia una tecnica relativamente semplice, può essere utile quando un team di prodotti deve esplorare idee diverse e perfezionare rapidamente i progetti. Ciò è particolarmente vero nelle prime fasi del design quando il team sta provando approcci diversi. 		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **I vantaggi della prototipazione della carta: sfruttare le capacità di progettazione comuni. Tutti possono disegnare e realizzare prototipi di carta. Consentiti test precoci. I primi test dei prototipi consentono ai team di prodotto di trovare problemi da una visione di alto livello prima che diventino troppo difficili da gestire.**
- **Supportare la sperimentazione rapida. Diversi elementi dell'interfaccia utente possono essere disegnati, ritagliati, copiati per creare extra e quindi assemblati su un nuovo pezzo di carta. Con i prototipi di carta, è anche possibile imitare interazioni complesse, come lo scorrimento.**
- **Servire come documentazione. A differenza dei prototipi digitali, i prototipi di carta possono essere utilizzati come riferimento per iterazioni future. Note e revisioni possono essere scritte direttamente sul prototipo o su foglietti adesivi allegati alle pagine.**
- **Facilitare le regolazioni. I prototipi di carta consentono di apportare modifiche durante la sessione di test. Se i progettisti devono aggiungere una modifica al prototipo, possono disegnare rapidamente una risposta o cancellare parte del progetto.**
- **I prototipi di carta sono meno adatti per servizi visivamente complessi. Considerando i vantaggi e gli svantaggi, si consiglia di utilizzare la prototipazione della carta solo nelle prime fasi della progettazione, quando un progetto è ancora astratto o in fase di formazione. Quanto più tardi il team inizia nel processo di progettazione, tanto maggiore sarà il divario tra i prototipi di carta e il prodotto finale.**

1.3.3 Valutazione del prototipo a bassa fedeltà

Non tutti i primi prototipi sono perfetti. Il loro scopo è quello di attirare l'attenzione sull'aspetto principale e sul funzionamento del prodotto futuro. I primi prototipi servono come base per lo sviluppo del prodotto finale, pertanto devono essere attentamente valutati da esperti e utenti finali. I loro commenti e feedback possono essere input preziosi per l'ulteriore sviluppo del prodotto.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Per fare ciò, gli sviluppatori devono riflettere sulle conoscenze raccolte agli inizi della sessione di co-creazione. Devono avere una visione d'insieme se il prototipo corrisponderà o meno alle esigenze degli utenti finali. In alcuni casi, in caso di deviazione, il team deve tornare alla creazione della conoscenza ancora una volta.

Di seguito sono riportati alcuni metodi aggiuntivi che potrebbero essere utilizzati per testare il prototipo. Tuttavia, è possibile utilizzare anche metodi dalla fase di creazione della conoscenza.

1. *Interviste contestuali.*

INTERVISTE CONTESTUALI	Informazioni Qualitative	15-60 minuti	6-10 interviste	1-3 persone (dimensione del team)	Investimento elevato	Alto livello di competenze
<ul style="list-style-type: none"> - Le interviste contestuali sono simili alle interviste di approfondimento, ma sono condotte nei contesti personali delle persone, al lavoro, a casa o in altri luoghi pertinenti. - Questo consente di esplorare la loro vita quotidiana con loro, vedere come si comportano e sviluppare conversazioni basate su ciò che si osserva. 						
Come condurre interviste contestuali? <ul style="list-style-type: none"> - Il colloquio deve svolgersi nel contesto di utilizzo. Nel caso degli anziani, è la l'abitazione o l'ambiente in cui sono assistiti. La ricerca osserva l'uso del prodotto e serve a confrontarsi con l'utente rispetto a ciò che è accaduto nella sessione. - È necessario che l'utente e l'intervistatore siano in accordo per positiva collaborazione e per capire cosa sta facendo l'utente e perché. In generale, un'intervista contestuale passerà in una continua alternanza tra l'osservazione dell'utente in azione e la discussione di ciò che è accaduto. - L'intervistatore spiegherà le proprie conclusioni e interpretazioni con l'utente durante il colloquio. L'utente è libero di correggere o espandere le interpretazioni dell'intervistatore. - L'intervistatore deve mantenere l'intervista focalizzata sugli argomenti che devono essere esplorati per fornire dati utili per il miglioramento del progetto. L'intervistatore può 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



chiedere all'utente di eseguire operazioni specifiche in caso di necessità nel rispetto degli obiettivi di miglioramento del progetto.

2. Walkthrough per l'utente

CITIZEN WALKTHROUGH	Tutto il team coinvolto, inclusi gli utenti esterni	Mezza giornata
<ul style="list-style-type: none"> - Il Walkthrough è una tecnica di revisione generale. Un processo in cui gli utenti tipici simulano passo dopo passo l'esperienza utente prevista dal prodotto o dal sistema in fase di progettazione. L'obiettivo è quello di ottenere reazioni e feedback dagli utenti tipici. Uno o due membri del team di progettazione possono guidare il Walkthrough mentre gli utenti commentano e viene raccolto il feedback. - In altri casi, possono partecipare esperti valutatori e costruire scenari di attività a partire da un prototipo iniziale. Gli esperti possono quindi sperimentare il ruolo di un utente che lavora interagendo con l'interfaccia oggetto di esame. Essi simulano il comportamento tipico di utente come se l'interfaccia che testano fosse effettivamente realizzata. Ogni passaggio che l'utente intraprende viene esaminato: i casi in cui il prototipo impedisce all'utente di completare l'attività indicano che le mancanze da sanare. - I passaggi di un Walkthrough: scegliere un utente dalla cui prospettiva verrà eseguita la procedura dettagliata. Definire ciò che l'utente desidera ottenere. Definire i passi che questa persona dovrebbe fare per raggiungere i suoi obiettivi. Eseguire l'attività e prendere appunti. 		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. Valutazione del processo

Una volta chiuso il processo, è tempo di passare alla valutazione. Le attività di follow-up hanno obiettivi paralleli che devono essere considerati durante il processo.

- Il primo è raccogliere la conoscenza. Ciò significa che ci assicuriamo che tutte le scoperte e i risultati pertinenti siano registrati.
- Il secondo obiettivo è il perfezionamento dell'esperienza condivisa. Questo è legato al team dal punto di vista del team building. Ciò è particolarmente rilevante quando miriamo a sviluppare capacità di innovazione e cambiamento nella cultura organizzativa.

Le attività di follow-up sono necessarie perché offrono la possibilità di completare il processo con tutte le conclusioni registrate. Quando le attività di follow-up non hanno luogo, una parte enorme della conoscenza scompare.

Le attività di follow-up di solito iniziano con un rapido resoconto della squadra e degli individui, seguito da una conclusione per concludere il viaggio per la squadra. La conclusione offre un canale per un feedback costruttivo che aiuta il team a sfruttare il successo del viaggio e imparare dai propri errori. L'obiettivo del debriefing è condividere esperienze e valutare il viaggio, formando una comprensione di ciò che è accaduto, di ciò che era buono e di ciò che poteva essere migliorato. Dopo aver raccolto queste conoscenze, dovrebbe esserci uno sforzo per collegare le conoscenze a progetti futuri al fine di garantire che le buone pratiche abbiano la possibilità di diffondersi e che gli errori non vengano ripetuti.

1. Riunione conclusiva

RIUNIONE CONCLUSIVA

Team completo coinvolto nel progetto 1-2 ore
individualmente e in gruppo

- Il debriefing è una sessione breve e intensiva destinata alla produzione di istantanee di ciò che è accaduto e di ciò che è stato vissuto durante il processo. È oggettivo, autentico e

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



riflette sull'intero processo, comprese tutte e tre le dimensioni (conoscenza, interpersonale, emozionale).

- Un debriefing si svolge poco dopo il progetto ma mantiene almeno una settimana di pausa. Il team ha bisogno di tempo per rinfrescarsi ed elaborare il lavoro intenso, che consente una valutazione obiettiva.
- Organizza due debriefs separati. Uno per tutto il team e uno per i singoli. Individual debrief:
- I debriefing individuali vengono eseguiti dopo i briefing del team. Dovrebbe includere tutti i membri del team, anche quelli che hanno lasciato il team. Coloro che sono stati abbandonati possono rivelare questioni specifiche che richiedono attenzione o miglioramenti.
- I debriefing individuali forniscono un canale ai membri del team per esprimere i loro sentimenti. Lo scopo principale è quello di estrarre informazioni sugli eventi che hanno avuto luogo e prepararli per un debriefing a livello di team. L'analisi delle emozioni potrebbe aiutare a raggiungere entrambi gli obiettivi.

Debriefing della squadra:

- I debriefing della squadra hanno due obiettivi. Convalida delle conclusioni e riavvio del team. Può aiutare la squadra a rimettersi in piedi dopo il fallimento.
- Si consiglia di iniziare con le cose negative e poi continuare con quelle positive per consentire ai partecipanti di partire con un umore positivo.
- Mappare il viaggio e identificare gli incidenti e le decisioni chiave che hanno guidato il team attraverso le tre fasi. La mappa dovrebbe riflettere le dimensioni cognitive, interpersonali ed emotive del processo. Questo aiuta il team a identificare il punto chiave in cui il team ha vissuto i suoi turni più importanti. Questi spostamenti potrebbero aver luogo in qualsiasi dimensione. Mostra anche dove si potrebbe prendere una decisione leggermente diversa per evitare la direzione sbagliata. L'atto stesso potrebbe essere piccolo, ma deve essere indicato e raccolto per ulteriori analisi.
- Nota che le squadre forti rimarranno unite a questo punto e non inizieranno a pugnalarsi a vicenda. Pertanto, il facilitatore deve concentrarsi su ogni semplice segnale che potrebbe rivelare problemi che meritano uno sguardo critico.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Quando i team non hanno avuto successo e i progetti sono stati chiusi, la cosa migliore da fare è generare nuovi concetti. Ciò consente loro di acquisire le loro conoscenze e trasmetterle a nuovi colleghi. Deve essere concesso abbastanza tempo alla squadra. La raccolta può fare un ulteriore passo, chiedendo ai membri del team di pianificare un progetto di follow-up per il loro processo interrotto.

Diversi modi di fare il debriefing:

- Trattare con quello che è scappato. Un metodo utile quando i risultati del processo sono soddisfacenti, ma lo spirito di squadra non lo è. In casi di fallimento è facile indicare cosa è andato storto, ciò che è più difficile è identificare cause nascoste che potrebbero essere evitabili o identificare le complesse ragioni del fallimento. Una squadra potrebbe essere stata sulla buona strada e ha fatto un buon lavoro, ma non ha raggiunto le prestazioni previste. In questo caso, è inutile identificare un singolo motivo di errore.
- Rompere il contenitore. Ci sono molti progetti che vengono chiusi prima del successo. Quindi è difficile motivare le persone a partecipare anche a un debriefing. Un buon modo per iniziare il processo di rinascita è dividere la squadra. Questo fa sentire i membri del team sollevati dai doveri. Ciò consente loro di mettere dietro l'esperienza di squadra. Solo così è possibile essere oggettivi. In questi casi, il debriefing inizia con incontri individuali e poi con il team.

2. Avvolgendo

AVVOLGENDO	Team completo coinvolto nel progetto individualmente e in gruppo	2 - 3 ore
<ul style="list-style-type: none"> • Una volta completati i cicli di debriefing, è tempo di concludere l'intero processo. La conclusione è il momento finale per un feedback costruttivo della squadra. Lo scopo del riassunto è quello di impostare una fase in cui la squadra si senta a proprio agio nel condividere i propri pensieri, idee e discorsi casuali. In caso di team falliti, si consiglia di riformulare il fallimento come opportunità. Ma anche in caso di fallimento ci sono momenti da festeggiare. Numerous methods can be used at this stage, only a few will be presented. 		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **- Cerchi di dialogo.** I circoli di dialogo hanno 5 principi. Innanzitutto, i partecipanti sono seduti in cerchio. In secondo luogo, viene utilizzato un oggetto fisico e solo il partecipante che lo detiene parla. In terzo luogo, i partecipanti hanno fissato le proprie regole di base prima di iniziare il cerchio. I partecipanti costruiscono fiducia. Inoltre, i facilitatori offrono domande che avviano discorsi generativi.
- **Feedback tra pari.** Il feedback tra pari è una pratica in cui il feedback viene fornito da un partecipante a un altro. Offre ai partecipanti l'opportunità di imparare gli uni dagli altri. I partecipanti pensano attraverso l'altro lavoro e preparano commenti, opinioni, suggerimenti o idee per il miglioramento. L'ambiente amichevole è un must.
- **L'intuizione cammina.** - Le passeggiate intenzionali vengono eseguite in contesti naturali che aiutano a riformulare la propria prospettiva su una determinata questione. I partecipanti devono rispondere ad alcune domande chiave. La sfida è non saltare all'improvviso alle risposte. Quando si cammina sull'intuizione, scrivere le risposte più interessanti. Le persone che eseguono le passeggiate, di solito tornano a lavorare con una prospettiva fresca o più profonda sulle loro domande.
- **- Mi piace, vorrei.** È un metodo di feedback del team in cui i membri del team forniscono e ricevono feedback costruttivi a livello individuale e di team. Il facilitatore chiede al team di riflettere sul ruolo di ognuno nel progetto e su come si stanno unendo insieme come squadra. Si compone di tre parti, la prima è scrivere il feedback individualmente, la seconda è condividere i feedback e la terza è riflettere sul feedback. L'obiettivo principale del facilitatore è quello di creare un ambiente sicuro in cui scambiarsi feedback. I feedback positivi (mi piace) si riferiscono ai punti di forza, dove i feedback costruttivi (vorrei) si riferiscono ai potenziali.

III. Seguire attraverso.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



SEGUIRE ATTRAVERSO	Team complete coinvolto nel progetto individualmente e in gruppo	Varie scale temporali
<ul style="list-style-type: none"> - Le attività di follow-up collegano i risultati all'organizzazione. L'obiettivo è identificare le migliori pratiche, le opportunità di apprendimento e i risultati pertinenti che possono essere utilizzati per integrarsi nella cultura dell'organizzazione. 		
<p>Analizzare i debriefing.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - L'analisi dei debriefing mira a identificare le persone chiave e le migliori pratiche. Le persone chiave possiedono competenze e conoscenze che svolgono un ruolo fondamentale nel successo di qualsiasi progetto. Le migliori pratiche includono tutte le routine che hanno consentito al team di raggiungere prestazioni collettive. - È importante identificare ciò che funziona bene e quali sono le pratiche e le competenze trasferibili. - È altrettanto importante identificare ciò che non ha funzionato bene e ciò che è stato impegnativo. - Il coinvolgimento dei partecipanti all'analisi dei debriefs si traduce in una prospettiva più olistica. Successivamente le diverse prospettive possono essere integrate in un unico rapporto. - Questo rapporto può essere parte della revisione organizzativa e fornito a livello esecutivo. - Una volta che ha raggiunto livelli più alti dell'organizzazione, dovrebbe includere proposte di azioni per l'organizzazione per aiutarli a migliorare i processi. 		
<p>Apprendimento dall'azione</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - L'apprendimento dell'azione garantisce che le conoscenze vengano raccolte, perfezionate e trasferite all'organizzazione. È il processo di riflessione sulle nostre azioni e di apprendimento dai risultati. - In questo approccio, accettiamo che ci siano deviazioni rispetto ai piani e alle strategie che abbiamo creato e raggiunto. - Un metodo comune per l'apprendimento dell'azione è il PROSSIMO metodo successivo. 		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- L'obiettivo primario è chiarire l'intenzione positiva e determinare come si misura il successo. Rivedere obiettivi e aspettative preliminari aiuta a vedere il contrasto tra risultati attesi e effettivi. Un altro passo del metodo è assumere la proprietà delle azioni e degli atteggiamenti a supporto dei risultati previsti.
- L'apprendimento dell'azione aiuta a identificare le aree di miglioramento, quindi aiuta a pianificare cosa fare la prossima volta e come muovere i primi passi.
- Il processo di apprendimento può essere chiuso da poche domande:
 - Qual è il nostro nuovo risultato previsto? Come possiamo sfruttare ciò che funziona? Come possiamo cambiare cose che non funzionano? Quali azioni, attitudini o comportamenti possiamo provare a migliorare per ottenere i risultati previsti?
 - Qual è il mio scopo? Quali esperienze sono state create che possono essere i semi di azioni future? Quali sono i miei prossimi passi? Come posso aiutare gli altri a realizzare il loro pieno potenziale? Come le mie esigenze sono integrate al tutto? Come posso supportare le esigenze e i processi del team?

Implementazione delle modifiche

- Analisi e apprendimento sono utili solo se i risultati sono applicati all'interno dell'organizzazione. La cosa migliore è pianificare questo e avviare le modifiche una volta che i risultati sono aggiornati.
- - Ciò che il team può fare è il seguente:
 - Mantenere la leadership coinvolta
 - Un'applicazione efficiente si basa sul riconoscimento degli amministratori. Pertanto, l'implementazione dovrebbe essere avviata ed eseguita dai dirigenti.
 - Traccia e guida
 - L'attuazione dei nuovi atteggiamenti e processi deve essere tracciata e condotta. Ci sono linee guida per farlo.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



PARTE 4 - ESEMPI

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Esempio 1 di buone pratiche - Imballaggio intuitivo per anziani in Danimarca - Stile di vita &

- Lifestyle & Design Cluster opera nella rete di innovazione sotto il Ministero dell'istruzione superiore e della scienza in Danimarca. Lavorano per identificare e comunicare nuove conoscenze all'industria e fungono da ponte tra le imprese e gli istituti di ricerca con l'obiettivo di rafforzare l'innovazione e la competitività. Il cluster è composto da circa 120 partner.
- Il cluster ha avviato un progetto in cui mirava a preparare una nuova linea guida per l'industria del packaging. Hanno mirato all'imballaggio medico e alimentare e avevano l'obiettivo di semplificare il processo di apertura. Per raggiungere il loro obiettivo, hanno utilizzato il metodo di co-creazione con il coinvolgimento del mondo accademico (The School of Architecture; Technological Institute), degli utenti (anziani e giovani) e delle PMI (società di design).
- Lo scopo del progetto era che tutti, compresi gli anziani con meno potere nelle loro mani, potessero aprire i loro imballaggi. Pertanto i tester erano sia giovani che anziani con e senza disturbi fisici.
- I tester hanno aperto e chiuso l'imballaggio scelto mentre erano registrati. Successivamente sono stati intervistati (10 minuti) per ottenere informazioni dettagliate sulla gestione e sull'uso dell'imballaggio. Le intuizioni sono state rappresentate in dettaglio in un seminario con dipendenti del cluster e fornitori di imballaggi.
- I partner del progetto e gli utenti finali sono stati coinvolti durante l'intero processo. Hanno offerto seminari sull'analisi, lo sviluppo e la definizione di linee guida comuni per le aziende. Le aziende sono state coinvolte nella definizione di prodotti di prova e nella sperimentazione di prodotti della concorrenza. Hanno partecipato a seminari, generazione di idee, prototipazione, test, adattamenti



e, infine, produzione.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buone pratiche 2 - ASILI - Repubblica Democratica del Congo

- L'American Refugee Committee (ARC) ha ingaggiato IDEO.org per aiutare a progettare un modo per ottenere una migliore assistenza sanitaria per i bambini della Repubblica Democratica del Congo. Hanno mirato a creare un servizio che offra servizi di cliniche sanitarie per la comunità locale per garantire che i bambini di età inferiore ai 5 anni non muoiano a causa di malattie prevenibili come polmonite, diarrea o malaria. Tuttavia, prima di iniziare a elaborare soluzioni, l'organizzazione intendeva comprendere meglio le esigenze della comunità locale.
- Come primo passo, le donne della comunità locale sono state intervistate. Una delle intuizioni comuni che hanno ricevuto dalla gente del posto è che volevano portare i loro figli in cure prenatali, ma lei non sapeva mai quanto sarebbe costato. Pertanto, il team ha capito che la trasparenza e l'affidabilità in un servizio sanitario governativo non finanziato sono necessarie.
- Il team ha elaborato le idee iniziali e le ha testate con i membri della comunità locale durante una sessione di workshop di 2 giorni. Hanno progettato congiuntamente il servizio, sviluppato un logo, un nome e altro. I locali stavano rapidamente adottando nuovi ruoli, sono diventati progettisti, prototipi e risolutori di problemi.
- Dopo la sessione, il team ha raccolto i punti chiave e è tornato negli Stati Uniti con una chiara idea di come dovrebbe funzionare il servizio e quali servizi dovrebbe fornire.
- **The key message.** By inserting the community members directly into the design process, itself, the team came to grasp so much more than it could have by simply interviewing them. In addition, although the co-creation process was only 3Helix and the academia was not involved, it shows clearly that better fitting services can be developed with co-creation approach.
- **Il messaggio chiave.** Inserendo i membri della comunità direttamente nel processo di progettazione stesso, il team è arrivato a comprendere molto più di quanto avrebbe potuto semplicemente intervistandoli. Inoltre, sebbene il processo di co-creazione fosse solo 3Helix e il mondo accademico non fosse coinvolto, mostra chiaramente che servizi più adeguati possono essere sviluppati con un approccio di co-creazione



„Europai Unio es Magyar Allam tarsfinanszirozasaival valosul meg.”



- **Esempio di buona pratica 3 - Armadietto mobile per pazienti (PatBox)**
- L'Associazione degli ospedali viennesi ha pranzato un progetto in cui hanno collaborato con uno studio di design e pazienti. Hanno cercato una nuova soluzione che può rendere più facile per gli infermieri o i familiari dei pazienti trasportare gli effetti personali dell'assistito quando trasferiti in luoghi diversi.
- L'obiettivo era sviluppare un deposito mobile, in cui oggetti personali e oggetti di valore dei pazienti fossero riposti in modo sicuro in scomparti chiudibili a chiave. Questa scatola deve accompagnare il paziente durante l'intera visita in ospedale e deve essere spostata insieme al letto in diversi punti di cura (in sala operatoria e paziente, laboratori ...).
- Il fornitore sservice ha deciso di implementare il metodo di co-creazione per la creazione del prodotto. Il primo obiettivo era scoprire, identificare, ricercare e comprendere il problema iniziale attraverso ricerche di mercato, interviste agli utenti e brainstorming con gli architetti. Quindi l'idea chiave è stata selezionata e interpretata dai designer e infine trasformata nel prodotto. Nell'ultima fase, utenti ed esperti sono stati coinvolti attraverso i test e la valutazione del concetto.
- Per ulteriori informazioni: <https://www.lukasbast.at/patbox/>



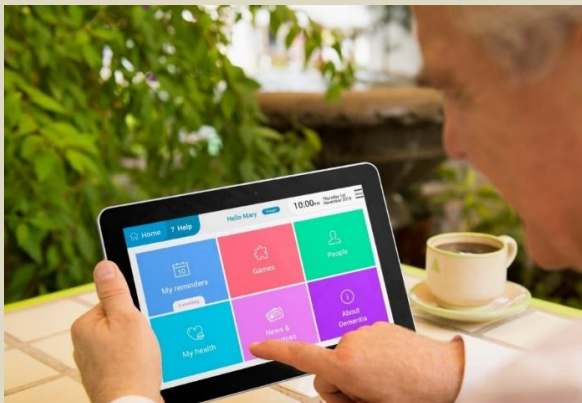
"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buone pratiche 4 - Progetto Smart4MD

- Questo progetto si basa su uno strumento innovativo di supporto del paziente per sviluppare un'applicazione mHealth che è specificamente rivolta ai pazienti con demenza lieve. Il contenuto e il layout dell'applicazione, che sono accessibili tramite tablet dati ai pazienti durante il trattamento pilota, si basano sui risultati del progetto incentrati sulla progettazione incentrata sull'utente, ma generalmente si basano su semplicità, aiutanti di memoria, promemoria, foto, condivisione di informazioni con assistenti e medici e facilità d'uso per i pazienti.
- Lo strumento aiuta i pazienti ad aderire al loro trattamento, ridurre la progressione della loro malattia e condividere i dati con i loro caregiver e medici. Ciò rallenta il declino cognitivo dei pazienti, evita che i caregiver si stancino e riduce i costi delle cure di emergenza.
- Il progetto ha coinvolto tutte le parti interessate dell'elica quadrupla, le ONG, i rappresentanti dei gruppi target, gli ospedali, le università, i centri di ricerca, nonché i rappresentanti delle aziende che hanno partecipato al processo di sviluppo e creazione e hanno contribuito insieme a un risultato positivo. Questo esempio mostra chiaramente che è importante coinvolgere attori diversi nello sviluppo di tale prodotto.
- In questo caso, è possibile trarre ispirazione lavorando con gruppi "test", che saranno anche rappresentati nel progetto HoCare 2.0. È importante utilizzare innanzitutto le buone pratiche non solo di questo progetto quando si lavora con persone anziane.
- Per ulteriori informazioni: <http://www.smart4md.eu/>



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Esempio di buone pratiche 5 - Approccio innovativo per risolvere una sfida ambientale in Italia

- **L'iniziativa:** in 3 comuni limitrofi nel distretto di Cremona ci sono quattro aziende che lavorano nella stessa industria, trasformando carcasse di animali. Nel 2008 è emersa la necessità e la volontà di ridurre le emissioni olfattive nell'aria. Questa esigenza è emersa sia da una necessità interna delle aziende (innovazione di processo) sia da cause esterne, come le forze dell'ordine; inoltre, i cittadini hanno prestato attenzione ai problemi ambientali. Tutti gli attori che operano nell'area (aziende, autorità locali, cittadini) si sono uniti alla stessa necessità di risolvere insieme il problema. Il progetto mirava a ridurre le emissioni olfattive e ridurre l'impatto ambientale delle piante.
- Le quattro società da sole non avevano il know-how per risolvere il problema. Per questo motivo, all'ARPA Cremona (Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente) è stato assegnato il compito fondamentale di creare un gruppo di lavoro in grado di affrontare al meglio il problema.
- I giocatori che hanno lavorato a questo progetto sono stati:
 - **Società:** quattro società situate nella stessa area;
 - **Autorità locali:** sono state coinvolte diverse autorità a rappresentanza di 15 mila persone.
 - **ARPA Cremona:** ha creato il gruppo di lavoro che ha coinvolto tutti gli attori del progetto; inoltre ha partecipato in modo operativo ai tavoli di lavoro, ai campionamenti - attraverso l'installazione di stazioni meteorologiche nell'area - e ai cittadini interroganti;
 - **Provincia di Cremona e Regione Lombardia**
 - **Università e centri di ricerca:** durante il progetto è stato svolto molto lavoro tecnico per descrivere le emissioni delle aziende e suggerire come ridurle. Richiedeva diverse qualità professionali per rispondere alle domande del progetto, molti centri di ricerca erano coinvolti:
 - o ***Cesvin*** (Centro per lo sviluppo dell'innovazione): è un centro di ricerca e trasferimento tecnologico che è stato fondato da attori pubblici e privati per sviluppare l'innovazione a Cremona. Cesvin ha coordinato il gruppo di lavoro. Inoltre, Cesvin ha reso ufficiali i requisiti e gli oggetti e ha controllato i tempi e i costi del progetto (www.cesvin.com).
 - o ***Politecnico di Milano – Laboratorio olfattometrico:*** il laboratorio ha collaborato con Osmotech per analizzare i processi di produzione e identificare il punto principale di emissione di odori nelle aziende. Inoltre ha usato un modello per valutare il loro impatto ambientale (www.chem.polimi.it/labolfattometrico/index.htm).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



CHECKLIST

Prepararsi alla co-creazione nel settore sanitario			
<i>Attività</i>	<i>Task</i>	<i>Status</i>	<i>Commenti</i>
Comprensione della co-creazione in ambito sanitario	Sono comprese le sfide della co-creazione in ambito sanitario		
	Le sfide dell'ICT sono comprese		
	Sono comprese le sfide quando si lavora con gli anziani		
Preparazione			
<i>Attività</i>	<i>Task</i>	<i>Status</i>	<i>Commenti</i>
Impostazione dell'ambiente creativo	Il design spaziale supporta la creatività		
	Il design semiotico è di ispirazione		
	I rituali sono creati		
Preparazione alla guida	Il facilitatore pratica la PACE		
	Gli stili di fattorizzazione sono compresi		
	Il facilitatore pratica dialoghi efficaci		
Avvio del processo	Gli stakeholder sono selezionati		
	Le esigenze degli stakeholder sono comprese		
	Il rapporto è stabilito		
	I confini sono impostati		
	Sono stati stabiliti criteri di successo		
	Dichiarazione della missione creata		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



	Vengono create le regole di ingaggio		
	I rituali sono creati		
	La squadra è socializzata		
	Discorsi aperti fatti		
Creazione della conoscenza			
Attività	Task	Status	Commenti
Identificazione dei requisiti dell'utente	Percorsi utente mappati		
	Shadowing		
	Studio del diario fatto		
	Workshop sull'ideazione fatto		
	Interviste (utente, esperto, contestuale, ad hoc) fatte da utenti		
	Sondaggi compilati		
	Impegnato con utenti estremi		
	Focus groups fatti		
	Percorsi utente mappati		
Ruolo del facilitatore	Supportare il team e gestire i conflitti		
	Monitoraggio dei progressi e dei saldi delle squadre		
	Fare aggiustamenti		
	Suggerimenti per il controllo controllato		
Panoramica delle prestazioni del team	Prestazioni del team valutate in matrice		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Analisi dei requisiti dell'utente	Sticky notes usate		
	Mind maps usate		
	Diagrammi usati		
	Diagrammi di affinità creati		
	Mappe delle risorse create		
	Bordi dell'umore creati		
	Nota sui requisiti dell'utente		
Prototipazione del risultato			
Attività	Task	Status	Commenti
Progettare il risultato	Realizzazione di prototipi a bassa fedeltà		
	Procedura dettagliata èer i cittadini		
	Requisiti utente iniziali rivisti ancora una volta		
Conclusione del processo di co-creation			
Attività	Task	Status	Commenti
Metodi di valutazione utilizzati per la co-creazione	Debriefing a livello individuale		
	Debriefing a livello di team		
	Dialogue circles usati		
	Peer feedback usato		
	Intuition walks fatti		
	I like, I wish fatto		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."