

D.T2.2.4

FINAL HOCARE2.0 CO-CREATION TOOL FOR DELIVERY OF INNOVATIVE HOME CARE SOLUTIONS (SME TOOL)

03.2020

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





Contenuti

Executive summary	4
0. Il Progetto HoCare2.0 project e il contesto del Tool	6
PARTE 1 – CO-CREAZIONE	10
1. Cos'è la co-creazione?	10
2. Perché co-creare?	13
3. Quando co-creare?	13
4. Chi è coinvolto?	16
5. Vantaggi e difficoltà della co-creazione	19
PARTE 2 – LA CO-CREAZIONE NEL SETTORE HEALTHCARE	21
1. Co-creazione per una migliore assistenza sanitaria e assistenza domiciliare.....	22
2. Assistenza domiciliare all'interno del sistema sanitario.....	26
3. Utilizzo della tecnologia per lo sviluppo dell'assistenza domiciliare	28
4. Co-creazione con gli anziani	32
PARTE 3 - THE PLAY	36
1. Il processo	37
1.1 Preparativi	40
1.1.1 Impostazione dell'ambiente	40
1.1.2 Preparare il facilitatore per la guida.....	45
1.1.3 Avvio del processo.....	52
1.2. Knowledge creation	61
1.2.1. Identificazione dei requisiti dell'utente	61
1.2.2. Analizzare i requisiti dell'utente.....	78
1.3. Prototipazione del risultato.....	84
1.3.1 Preparativi per la prototipazione	85
1.3.2 Creazione del primo prototipo	88
1.3.3. Valutazione del primo prototipo	92
1.3.4 Creazione del secondo prototipo e compiti finali	94
1.4. Concludendo il processo di co-creazione	95

"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	100
CHECKLIST	105

"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 si rivolge a questo settore per l'innovazione a causa dell'invecchiamento della società europea. Questo processo apre un mercato significativo - l'economia d'argento - che manca ancora di soluzioni progettate con gli anziani.

Il successo delle soluzioni e dei prodotti basati sulle ICT recentemente forniti 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. Per quanto riguarda il gruppo target, capita spesso che si possa avere una soluzione adeguata, ma che non viene utilizzata dagli anziani in quanto non sono a loro agio con la tecnologia o semplicemente non si fidano degli sviluppatori. Pertanto, suggeriamo di coinvolgere gli anziani nella progettazione del servizio.

Uno dei modi più promettenti 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 soluzioni e coinvolgimento migliori e promuove anche l'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 il suo scopo. 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 cosa 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 project e il contesto del Tool

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 varie istituzioni dalla pubblica amministrazione e dai fornitori di servizi all'organizzazione di sostegno alle imprese per lavorare insieme e migliorare l'innovazione in Europa centrale.



Figura 1 I partner del progetto HoCare2.0 - Central Europe Programme area

La nostra missione è fornire soluzioni di assistenza domiciliare incentrate sul cliente utilizzando il metodo di co-creazione. Intendiamo 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 lo facciamo? Una delle sfide chiave per l'Europa è l'invecchiamento. Entro il 2060 un terzo della popolazione europea 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 useranno efficacemente.

Affrontiamo la sfida dal punto di vista del sistema sanitario e vediamo le tecnologie di informazione-comunicazione come strumenti utili per migliorare le possibilità di assistenza domiciliare degli anziani. Pertanto, il nostro obiettivo primario è quello di sviluppare un ecosistema in cui lavoreremo da vicino con attori di quadrupla elica. La quadrupla elica 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.

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 pratica:

- forniremo 2 strumenti innovativi per l'applicazione del metodo di co-creazione tra le PMI e i fornitori pubblici di assistenza domiciliare.
- costruiremo conoscenze in co-creazione per 285 dipendenti di PMI o 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."



- dimostreremo un impatto eseguendo 6 progetti pilota con fornitori pubblici e 12 progetti pilota con PMI.
- mireremo a introdurre un cambiamento sistematico negli ecosistemi territoriali.

La maggiore conoscenza, le buone pratiche e l'impatto di 18 progetti pilota, insieme a 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 nostri passaggi chiave?

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 elica quadrupla.

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 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. Lo strumento politico 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 coinvolgimento degli utenti finali nel processo di co-creazione al fine di promuovere la creazione di soluzioni sanitarie e di assistenza domiciliare basate sul digitale.

"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, durante la durata del progetto, 285 persone saranno addestrate all'uso dei principi della 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).



PARTE 1 - CO-CREAZIONE

1. Cos'è la co-creazione?

La co-creazione è un termine spesso usato e ha raccolto un'attenzione speciale da parte delle aziende che mirano a offrire soluzioni migliori per i clienti. Queste aziende hanno capito che nell'ecosistema commerciale di oggi, un'azienda non può rimanere ferma perché la concorrenza è più grande che mai e gioca su scala globale. Ciò costringe le organizzazioni a prestare maggiore attenzione allo sviluppo di prodotti o servizi e sono costantemente sotto pressione per innovare al fine di sopravvivere e crescere sul mercato. La formula è semplice, "innovare o morire". Tuttavia, molte iniziative di co-creazione sono state lanciate per affrontare il mondo cambiato, alcune hanno avuto successo nel farlo, ma per la maggior parte delle aziende, specialmente in Europa centrale, la co-creazione è un fenomeno piuttosto nuovo.

La co-creazione è un nuovo modo di gestire l'innovazione, un processo che è caratterizzato dal coinvolgimento delle persone nelle decisioni relative alle innovazioni. Rill e Hamalainen (2018) lo definiscono come un processo creativo che attinge al potenziale collettivo dei gruppi per generare innovazione.

Inoltre, richiede presenza nella sfera fisica, lavoro congiunto e deve esserci un risultato pratico. L'autonomia reciproca è un criterio di successo. È più comune in tre aree, sviluppo organizzativo, progettazione del prodotto e marketing.

La co-creazione è vista come una forma di Open Innovation: le idee sono condivise, piuttosto che tenute per sé. È strettamente collegato ad altre parole d'ordine come "contenuto generato dall'utente" e "personalizzazione di massa". Lo sviluppo 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."



approcci di co-creazione è stato supportato anche dal mutato comportamento dei clienti, che richiedono un maggiore coinvolgimento nello sviluppo del prodotto. Tuttavia, aprire il processo di innovazione può spaventare per un'azienda. La maggior parte delle aziende esita a condividere idee e strategie con persone esterne all'organizzazione. È una reazione naturale, ma alla fine sono i risultati che contano: nuovi prodotti, nuovi pool di profitti, nuovi modi di pensare, nuova energia.

Open Innovation è un contrappunto al tradizionale sistema di innovazione chiuso. L'approccio di innovazione aperta si basa sulla generazione di risultati innovativi come esito della cooperazione interaziendale, dell'esternalizzazione di R&S, dell'outsourcing e dell'interazione tra le società e il loro ambiente e con i clienti. In questo senso, un'azienda vede l'ambiente esterno come una fonte di conoscenza, idee e soluzioni innovative. Esempi di Open Innovation - tra gli altri - sono i contenuti sopra generati dagli utenti e la personalizzazione di massa.

Nel presente progetto HoCare2.0 affermiamo che il modo avanzato di innovare - Open Innovation 2.0 - è il più vantaggioso per qualsiasi azienda. Si basa sul coinvolgimento degli attori di quadrupla elica nel processo di innovazione. Gli attori di quadrupla elica sono i fornitori di servizi pubblici, l'industria, il mondo accademico e i partecipanti civili. In Open Innovation 2.0 questi attori lavorano insieme per co-creare il futuro e guidare cambiamenti strutturali ben oltre lo scopo di ciò che un'organizzazione o una persona potrebbero fare da soli. Questo modello sfrutta appieno la fertilizzazione incrociata delle idee che porta alla sperimentazione e alla prototipazione in contesti del mondo reale.

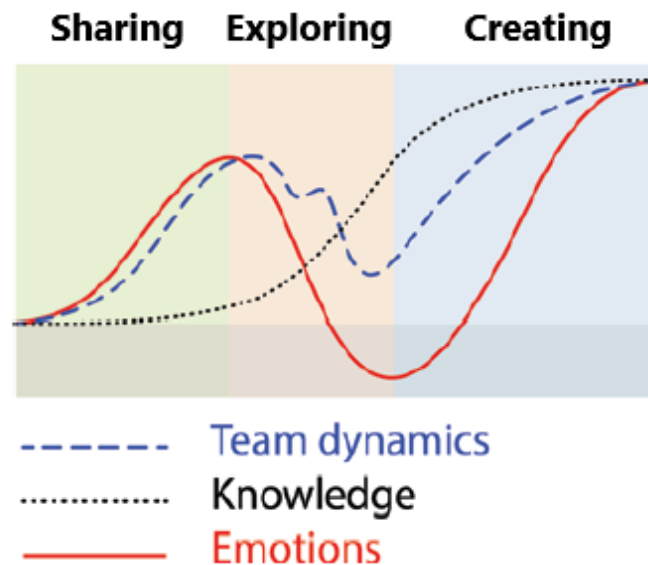
L'attuale strumento per le PMI HoCare 2.0 mira a fornire alle PMI le misure per creare innovazioni strategiche con l'uso del processo di co-creazione e il coinvolgimento degli attori QH (Quadruple Helix). Le innovazioni strategiche

"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."



significano soluzioni nuovissime a problemi complessi esistenti o fanno riferimento a idee che esplorano territori completamente nuovi. In altre parole, miriamo a fornire il supporto per innovazioni uniche che nessuno ha mai realizzato prima.



Secondo Rill e Hamalinen (2018) la co-creazione è un viaggio tra il conosciuto e l'ignoto. Per essere in grado di innovare, dobbiamo raccogliere ciò che è noto e scoprire ciò che è sconosciuto. Inoltre, un processo creativo ha sempre un aspetto emotivo e interpersonale che può cambiare rapidamente durante il processo. Ogni processo di co-creazione inizia con **attività preliminari**. Una volta terminati i preparativi, inizia la prima fase della co-creazione, la **condivisione**, in cui vengono creati i collegamenti interpersonali del team e le loro conoscenze vengono raccolte insieme per risolvere un problema. La seconda fase è l'**esplorazione**, quando il team inizia a scoprire territori sconosciuti e vengono utilizzate diverse tecniche per migliorare la comprensione del problema. Qui nascono le prime idee e avviene una vera collaborazione. L'ultima fase è la **creazione**, che è la realizzazione dell'idea. Ciò significa la progettazione di un prototipo o la vera manifestazione delle idee. 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."



processo è chiuso da attività di **follow-up**, quando vengono raccolte esperienze e pensieri. Nel presente progetto, seguiamo la struttura descritta sopra, ma adattata alle nostre esigenze specifiche

2. Perché co-creare?

Riteniamo che la co-creazione possa aiutare le PMI a:

- Creare prodotti e servizi migliori
- Assicurare che il tuo lavoro sia apprezzato e prezioso per i clienti
- Aiutare i partner a lavorare con te più facilmente
- Aumentare la partecipazione degli utenti finali alla creazione di prodotti e servizi
- Diventare più trasparente su ruoli, direzione e progressi
- Aumentare la velocità di risposta e consegna
- Affrontare le tue sfide strategiche più difficili
- Ottenere una nuova prospettiva sulla tua attività
- Entrare in contatto con le tendenze chiave e i driver di business
- Sbloccare il mondo esterno e portalo dentro
- Rafforzare il legame con partner, clienti, consumatori
- Sviluppare nuove idee rivoluzionarie
- Ridurre i rischi; testare i prodotti mentre li si sviluppa
- Portare l'entusiasmo sul pavimento e lavora con persone creative
- Portare cambiamenti culturali all'interno dell'organizzazione

3. Quando co-creare?

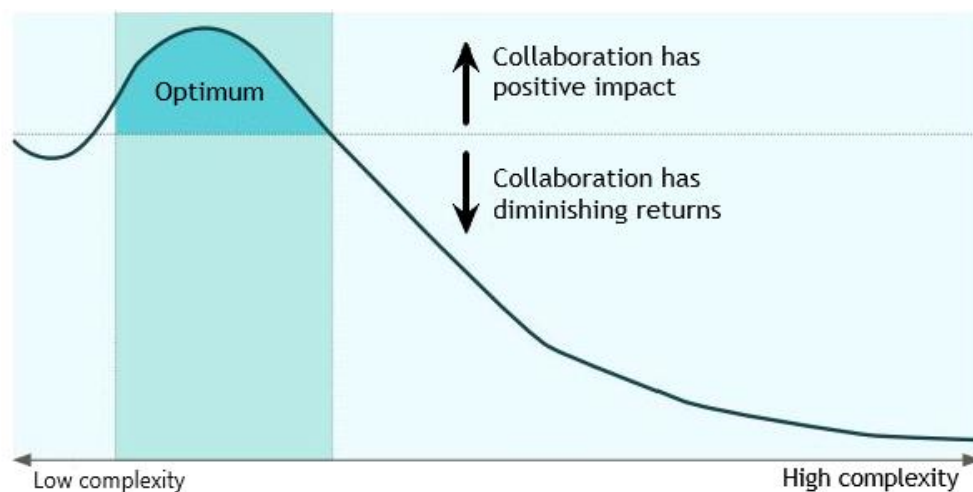
Tuttavia, sopra abbiamo presentato alcuni motivi davvero convincenti per cui decidere di avviare un processo di co-creazione con attori QH, suggeriamo alcuni ulteriori punti da considerare prima di avviare effettivamente un processo di co-creazione.

"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."



Un approccio molto semplice per decidere il coinvolgimento di attori esterni nel processo di sviluppo dell'innovazione si basa sulla complessità del prodotto. Almirall - Casadeus-Masanell (2010) ha sviluppato un modello e afferma che se il prodotto desiderato è troppo complesso o troppo semplice non è affatto utile co-crearlo.



Ad esempio, per prodotti semplici come calcolatrici o altro, è più che probabile che un'azienda possa trovare la soluzione migliore da sola e non è necessario esporsi a potenziali conflitti relativi allo sviluppo e al marketing. D'altra parte, quando i prodotti sono troppo complessi, ci sono molte caratteristiche su cui devono essere prese le decisioni e il gran numero di giocatori coinvolti può portare nuovamente a conflitti. Pertanto, suggeriscono di realizzare la co-creazione quando la complessità del prodotto è da qualche parte nel mezzo. In questi casi, la collaborazione tende a sovraperformare l'innovazione chiusa e supera le negatività derivanti dallo sviluppo e dal marketing.

Tuttavia, per avere una decisione più fondata sull'avvio di un processo di co-creazione o meno, ci sono molti altri fattori da considerare. Il punto di partenza è che se un'azienda ha già un prodotto e si propone di apportare solo piccole



modifiche o miglioramenti, la collaborazione non è necessaria (spiegata sopra). In questi casi, è meglio se lo fanno semplicemente.

Per giustificare l'approccio più collaborativo di un progetto, è necessario misurare la distanza del progetto dal punto ottimale dell'azienda. Il punto debole si riferisce all'ambito ben definito dell'operazione di un'azienda e alla normale routine aziendale. Sei aree chiave possono essere valutate per vedere se un progetto rientra o meno nel punto ottimale di un'organizzazione:

- **Dominio strategico:** il risultato del progetto è nel dominio strategico attuale o futuro della tua azienda? Il progetto rientra nella zona di comfort della tua organizzazione?
- **Competenze chiave:** la tua azienda ha più esperienza o meno rispetto alla concorrenza? Puoi assumere un nuovo esperto abbastanza rapidamente per iniziare il progetto?
- **Focus sul budget:** il progetto ha abbastanza supporto da parte della direzione per sostenerlo finanziariamente? Hai abbastanza fondamenta per portare a termine il progetto?
- **Struttura organizzativa esistente:** hai team esistenti che si concentrano su questo mercato o tecnologia?
- **Entità dell'investimento:** la tua organizzazione può subire le conseguenze di un fallimento? Puoi entrare in questo progetto senza appesantire altri progetti?
- **Accesso al canale di distribuzione:** la tua organizzazione è pronta a distribuire i risultati del progetto? Riesci a farlo ad un ritmo che ti darà vantaggio sul mercato?

Più il progetto va lontano dal punto focale dell'organizzazione, meglio è coinvolgere attori esterni (Roser, n.d.).



4. Chi è coinvolto?

Il presente progetto HoCare2.0 si avvicina alla co-creazione con il coinvolgimento degli attori Quadruple Helix. Pertanto, è predefinito chi dovrebbe essere coinvolto nel processo, i fornitori di servizi pubblici, il mondo accademico, l'industria e gli utenti finali. Quest'ultima può essere divisa in due categorie a causa del focus del progetto, gli anziani e gli anziani che ricevono assistenza.

Tuttavia, è bene prendere nota quali sono i ruoli dei quattro diversi attori in generale.

Fornitori di servizi pubblici:

- Fare riferimento a coloro che stanno implementando i servizi o prodotti sviluppati nell'ambito del progetto. Sono i più importanti acquirenti dell'innovazione.
- Responsabilità chiave:
 - o Fornitura di accesso al mercato pubblico - poiché gli appalti pubblici hanno una quota significativa sul mercato
 - o Stabilire criteri di successo di alto livello per i fornitori per garantire che l'innovazione sia accettata anche da altri attori del lato della domanda.
- Fattori chiave di coinvolgimento:
 - o Fornire i benefici del prodotto o dei servizi risultanti, ad esempio una fornitura di servizi migliore e più economica, può motivarli a impegnarsi nel progetto

Industria o PMI:

- Fare riferimento a coloro che alla fine svilupperanno il prodotto e saranno responsabili della fornitura al mercato
- L'industria ha un ruolo importante nella distribuzione dell'innovazione e nel soddisfare i clienti del mercato

"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 un prodotto adatto alle esigenze del mercato e dei fornitori di servizi
 - o Garantire la trasferibilità dell'innovazione ad altri segmenti del mercato
- **Fattori chiave di coinvolgimento:**
 - o Fornire accesso al mercato, ad esempio mediante appalti pubblici di approcci all'innovazione
 - o Garantire i diritti di proprietà intellettuale

Università

- Si riferisce a coloro che sono ricercatori, ingegneri e altri professionisti con un alto livello di conoscenze specifiche in un determinato campo di studio o area pertinente per lo sviluppo del prodotto
- **Responsabilità chiave:**
 - o Fornire soluzioni scientifiche a problemi o sfide che i fornitori devono affrontare durante il processo di sviluppo
 - o Il mondo accademico può essere prezioso quando l'impatto e gli effetti delle soluzioni sviluppate devono essere misurati in modo obiettivo, supportando così l'industria nel comunicare l'efficacia della nuova soluzione
- **Fattori chiave di coinvolgimento:**
 - o Accesso a ciascuna fase dello sviluppo del prodotto

Utenti finali:

- Si riferisce a coloro che alla fine utilizzeranno il prodotto o i servizi sviluppati.
- Gli utenti sono il gruppo più importante da coinvolgere se vogliamo un successo a lungo termine.
- **Responsabilità chiave:**
 - o Informare il processo di co-creazione di ciò che loro e le persone come loro necessitano dai prodotti e servizi sviluppati attraverso la co-creazione
 - o Partecipazione a seminari di co-creazione, interviste e altro

"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."



- Potremmo identificare quattro diversi ruoli di utenti che possono essere utilizzati in un processo di co-creazione. Gli utenti finali possono essere utilizzati come **esploratori**, **ideatori**, **designer** e **diffusori**.

Ruolo degli utenti finali	Contributo
Esploratori	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare e definire i problemi in base alla comprensione del contesto da parte dei cittadini. - Aiuta a scoprire i problemi estraendo dati aperti. - Articolare i problemi in modi che portano a soluzioni pratiche.
Ideatori	<ul style="list-style-type: none"> - Suggestisci idee per migliorare i servizi esistenti o per risolvere problemi definiti. - Contribuire a idee (parti di soluzioni) per affrontare problemi più ampi.
Designer	<ul style="list-style-type: none"> - Aiuta a convertire idee innovative in reali soluzioni implementabili. - Sviluppa "schizzi di progettazione" per funzionalità specifiche di una soluzione più ampia.
Diffusori	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitare l'adozione, la diffusione e l'uso di nuove soluzioni da parte dei cittadini. - Servire come evangelisti dell'innovazione nelle comunità dei cittadini e modellare le percezioni dei cittadini coetanei sui servizi.

- Tabella x. Sintesi dei ruoli dei cittadini nello sviluppo dei servizi (Nambisan - Nambisan, 2013)

"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."



- Tuttavia, gli utenti finali potrebbero non essere in grado di interpretare tutti e quattro i ruoli, alcuni potrebbero essere i migliori nell'essere un ideatore mentre altri potrebbero contribuire come designer
- Fattori chiave di coinvolgimento:
 - o Gli utenti possono essere difficili da raggiungere, quindi il coinvolgimento richiede spesso la collaborazione con organizzazioni che rappresentano gli utenti e gli altri
 - o Non aspettarti che abbiano una comprensione dei dettagli dei sistemi "backstage", delle strutture di gestione, dei processi di progetto, ecc., tranne quando ciò è in conflitto con la loro esperienza come utenti

5. Vantaggi e difficoltà della co-creazione

I vantaggi del processo di co-creazione sono:

- Alcuni gruppi e individui che normalmente non hanno una "voce" possono essere inclusi nei negoziati e nel dialogo.
- Diverse parti interessate possono acquisire una maggiore responsabilità per le varie fasi di un processo di sviluppo del progetto; ciò aumenta la motivazione e l'impegno di tutti coloro che partecipano.
- Maggiori opportunità di discussione e riflessione con le diverse parti interessate.
- Essere in grado di formare collegamenti e reti più facilmente, il che ti consentirà di condividere le informazioni meglio di prima.
- Essere in grado di stabilire un processo dinamico di progettazione del corso quando vengono istituiti nuovi collegamenti e linee di comunicazione, con conseguente maggiore soddisfazione per i programmi di formazione (Rauter et al. 2018).

Le difficoltà del processo di co-creazione sono:

- Complessità dimensionale: dovuta al coinvolgimento di un gran numero di parti interessate e altri attori pertinenti. Ciò può influenzare negativamente il controllo e la gestione dell'intera procedura di innovazione.

"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'elevato numero di giocatori coinvolti può portare a sfide per il team manageriale e per la struttura organizzativa dell'azienda.
- Di solito il processo di co-creazione è impegnativo, richiede piena trasparenza e molta comunicazione.
- Il processo di co-creazione è socialmente complesso: le caratteristiche personali delle parti interessate e le loro relazioni possono essere piuttosto complesse. Lo stile sociale e le differenze di cultura e conoscenza possono contrastare la collaborazione.
- Le competenze per la gestione di progetti di design collaborativo sono molto specifiche e spesso gli attori non hanno esperienza nell'aprire se stessi alla collaborazione.
- La complessità può comportare un aumento dei 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."



PARTE 2 - LA CO-CREAZIONE NEL SETTORE HEALTHCARE

"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. Co-creazione per una migliore assistenza sanitaria e assistenza domiciliare

L'assistenza sanitaria non è un luogo tipico per la co-creazione ed è generalmente considerata meno partecipativa. Il coinvolgimento dei pazienti nel servizio o nello sviluppo del prodotto è raro a causa del dominio del modello sanitario tradizionale, che si basa sul dominio professionale. Tuttavia, negli ultimi anni, sono stati introdotti metodi di implementazione orientati alla partecipazione e pensati come un cambiamento di paradigma verso un approccio centrato sul paziente. Ciò ha portato al cambiamento nella percezione dei pazienti, il paziente è diventato una persona, non qualcuno da trattare ma riconosciuto con tutti i fattori socio-economici e con le loro conoscenze personali sui loro bisogni relativi alla salute (Darmer et al. 2015).

La cooperazione con i pazienti aiuta a ispirare la progettazione e la consegna delle esigenze di salute specifiche dei pazienti. Qui viene fornito un riepilogo dei vantaggi e degli svantaggi della co-creazione in ambito sanitario:

Pro e contro sulla co-creazione in ambito sanitario

svantaggi	vantaggi
Pazienti e professionisti non sono pronti per un coinvolgimento significativo. Esistono diverse barriere istituzionali e strutturali. Le impostazioni sanitarie sono complesse e difficili da navigare.	Il coinvolgimento dei pazienti migliora la qualità dei servizi sanitari, aumenta l'efficacia delle cure, migliora i risultati sanitari e risparmia risorse.
L'empowerment del paziente non è incluso nelle priorità strategiche del sistema di assistenza sanitaria	L'empowerment crea partnership tra pazienti e professionisti.

"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 iniziative di responsabilizzazione dei pazienti possono frustrare individui, organizzazioni, professionisti o istituzioni.	Gli operatori sanitari hanno l'opportunità di imparare dai pazienti, che forniscono approfondimenti rilevanti per migliorare le pratiche professionali
I pazienti hanno spesso capacità inadeguate di rilevare e far fronte a problemi di salute, coinvolgimento limitato nella co-creazione di trattamenti, scarsa disponibilità a partecipare alla consegna delle cure, bassa conformità e maggiori rischi di accesso inappropriato alle cure.	L'attivazione del paziente intendeva aumentare le capacità di auto-cura dei pazienti, il che aiuta la protezione e la promozione della salute. Sono state allegate minori spese legate alla salute all'attuazione di un approccio alla cura incentrato sul paziente
Le barriere individuali all'emancipazione dei pazienti concorrono a limitare la capacità di stabilire una partnership di co-creazione intesa a facilitare la fornitura di servizi sanitari.	Gli utenti contribuiscono all'efficacia e alla reattività dei servizi offrendo prospettive innovative e idee non convenzionali
Il paziente potrebbe non essere in grado di impegnarsi; o c'è una capacità inadeguata degli operatori sanitari di coinvolgere i pazienti; o c'è il desiderio dei professionisti di mantenere il controllo	La partecipazione alla progettazione e alla fornitura di servizi pubblici supporta le organizzazioni del settore pubblico per anticipare le esigenze future della comunità
Co-creation requires that patients and professionals agree to establish a long-term partnership, which is intended to exploit patients' resources (Alakosi 2017)	La co-creazione richiede che i pazienti e i professionisti concordino di stabilire una partnership a lungo termine, che ha lo scopo di sfruttare le risorse dei pazienti (Alakosi 2017)

Tabella x.

Di seguito, presentiamo alcuni esempi che sono stati effettuati per utilizzare i pazienti (gruppo di utenti finali) come fonte di informazioni per migliorare i servizi o prodotti forniti. Tuttavia, questi esempi potrebbero non essere del tutto equivalenti al nostro approccio e definizione 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."



Esempio di buone pratiche - Applicazione S4S Medication Assistant

- S4S è un'applicazione di assunzione di farmaci per sostenere gli anziani. Fornisce avvisi, visualizza informazioni su ciascun farmaco e fornisce informazioni su cosa fare quando si dimentica di assumere un farmaco.
- Gli anziani hanno esigenze, limitazioni e capacità uniche se si tratta di tecnologia. Coinvolgere gli anziani nel processo di progettazione e test fornirà informazioni sulle caratteristiche e gli attributi che gli anziani preferiscono e migliorerà la comprensione di quali fattori enusre l'usabilità del prodotto. Il processo di coinvolgimento ha avuto quattro fasi.
- Primo stadio: è stata creata una persona (vedere la terza parte 1.2.1). La persona è stata descritta con caratteristiche socio-economiche dettagliate, routine quotidiana, cartelle cliniche, circostanze familiari. Questi dettagli sono stati creati per avere diversi scenari di contesto. Gli scenari di contesto sono stati usati per creare le potenziali azioni dell'assistente medico S4S come reazione alle azioni della persona. Dopo aver definito queste azioni, il progetto di contenuto del programma era pronto con i requisiti principali.
- Seconda fase: è stato prodotto un prototipo proposto (vedi parte terza 1.2.1) per soddisfare i requisiti stabiliti nella prima fase. L'applicazione fornisce una serie di opzioni in modo che gli anziani possano modificare le impostazioni. Dal momento che è stato progettato per gli anziani, sono state aggiunte funzionalità speciali: funzioni di controllo del rumore, modifica della dimensione del carattere, passaggio tra la modalità scura e chiara e la modalità di aiuto. Il programma era dotato di una funzione di zoom automatico che adatta le dimensioni del testo e delle immagini alla distanza dell'utente sullo smartphone.
- Terza fase: nella fase di valutazione il prototipo è stato testato, in primo luogo da professionisti della salute, ingegneri di età compresa tra 25 e 60 anni. La seconda valutazione è stata effettuata con utenti finali di età compresa tra 57 e 76 anni.
- Quarta fase: sono stati analizzati i risultati della valutazione. Sono state identificate diverse funzionalità che gli utenti consideravano più difficili o più facili da usare. Durante il continuo processo di sviluppo gli utenti dell'applicazione hanno avuto un ruolo attivo, partecipando al processo di valutazione, consentendo così di modellare l'applicazione in base alle esigenze e alle capacità 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 buone pratiche: utilizzo di Facebook per la co-creazione di conoscenze

- I social media sono diventati cruciali per le interazioni sociali, quindi possono essere utilizzati come risorsa per la co-creazione.

- Le piattaforme di social media facilitano l'interazione tra individui con problemi o sfide simili.

- Un'analisi (Bagayogo et al. 2014) della pagina Facebook di due fondazioni di tumori ha evidenziato le possibilità di co-creazione di conoscenza nei social media (Tabella x). Questo processo ha avuto tre fasi; avviare una conversazione, transizione e normalizzazione. Nella prima fase la condivisione delle conoscenze sulla prevenzione, i test, le diagnosi e le esperienze sono le attività principali. È inoltre fondamentale avviare una discussione, chiedere un feedback. Nella seconda fase, i post hanno avviato discussioni tra individui, che hanno condiviso le loro storie. Gli intervistati hanno indicato i loro cambiamenti nello stile di vita, descrivendolo come fattori chiave di sopravvivenza, educando così gli altri condividendoli. La collaborazione attraverso il dibattito e la fornitura di informazioni supplementari sono le caratteristiche chiave di questa fase. Nella fase di normalizzazione il post originale è stato condiviso dagli utenti. In questa fase l'obiettivo è raggiungere il consenso su un'idea. Anche l'informazione attraverso la condivisione delle conoscenze fa parte di questo passaggio.

- I social media consentono agli utenti di ricevere rapidamente feedback, quindi possono essere uno strumento efficace per ottenere informazioni e supporto dai membri della comunità. Inoltre, la comunicazione e la condivisione delle informazioni sui social media aiutano a coinvolgere le persone emarginate, isolate.

	Avvio	Transizione	Normalizzazione
Attività principali	Condivisione della conoscenza; condividere testimonianze, richiedere informazioni e iniziare la discussione	Collaborazione; per esempio. dibattito, integrazione di informazioni e risposta.	Raggiungere un consenso; concordare e informare
Key drivers	Adeguate clima di gruppo; incontri formali e informali di condivisione delle conoscenze, linguaggio e conoscenza condivisi.	Progresso visibile; meccanismi per ottenere contributi efficaci ed efficienti; capacità di mettere in relazione i contributi reciproci	Benefici previsti; meccanismi per completare le attività di gruppo, il controllo e il monitoraggio dei progressi.
Sfide	Supera i confini della comunicazione.	Mantenimento di canali di negoziazione costruttivi.	Garantire la qualità delle conoscenze concordate.

"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 sopra riportati per la co-creazione nel settore sanitario

- Il ruolo dei pazienti dovrebbe essere preso in considerazione in qualsiasi progetto che mira a sviluppare servizi o prodotti per i pazienti. Gli sviluppatori dovrebbero avere un atteggiamento accogliente nei confronti degli input dei pazienti e dovrebbero essere consapevoli delle motivazioni dei consumatori - questo assicura che il processo di co-creazione sarà vantaggioso per tutte le parti.
- Gli aspetti emotivi non devono essere trascurati. È necessario stabilire un contatto sociale ed emotivo con i pazienti, poiché aumenta il loro coinvolgimento.
- Le piattaforme di coinvolgimento devono essere create e testate. I test dovrebbero essere condotti con i clienti e i feedback dovrebbero essere incorporati. (Ramaswamy - Gouillart 2010).
- Dovrebbero essere istituiti canali di feedback efficaci e facili da usare per i pazienti; attraverso questi, i pazienti possono contribuire alla definizione di buoni servizi sanitari e identificare i problemi. I pazienti possono fornire feedback attraverso un sistema basato su scala. Anche i diari dei pazienti possono essere utili.
- L'istruzione è la chiave: dovrebbe concentrarsi sui pazienti, per garantire che possano utilizzare efficacemente le risorse disponibili. Ma dovrebbe anche concentrarsi sugli operatori sanitari.
- Dovrebbero essere utilizzate soluzioni ICT. Applicazioni, tecnologie indossabili e dispositivi intelligenti possono registrare, archiviare e analizzare i dati sanitari. Questi dispositivi consentono ai pazienti di gestire le proprie informazioni sanitarie.
- Le community online sono strumenti utili per condividere e raccogliere informazioni, condividere esperienze o abilitare la comunicazione.
- È importante sottolineare, oltre ai servizi, l'esperienza del cliente e il valore d'uso (Van Oerle, 2018).
- Il ruolo dei mediatori è cruciale. Creano collegamenti tra le parti coinvolte facilitando la comunicazione, contribuiscono alla risoluzione dei conflitti, incoraggiano l'apertura, rendono più visibili le opinioni delle minoranze. Access to already existing data - for example anonymised patient data, user feedback, patient groups - should be granted.

2. Assistenza domiciliare all'interno del sistema sanitario

L'assistenza domiciliare è un segmento specifico del settore sanitario. Ha lo scopo di soddisfare le esigenze sociali e di salute delle persone mentre si trovano a casa

"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."



loro, fornendo servizi sanitari e servizi sociali adeguati e di alta qualità a domicilio, da parte di assistenti formali e informali, con l'uso della tecnologia, se del caso, nell'ambito di un'assistenza equilibrata e conveniente servizio (OCSE, 2002).

La percentuale di anziani nella popolazione è in costante aumento nell'Unione europea e si prevede che aumenterà ulteriormente nei prossimi decenni. Ciò porta ad aumentare i tassi di persone anziane che dipendono dalle cure. I prossimi decenni vedranno anche drammatici cambiamenti nei bisogni di persone con malattie non trasmissibili, come la principale causa di disabilità e morte. Diverse persone con patologie croniche rimarranno a casa a causa di difficoltà motorie e anche i bambini a carico con gravi problemi di salute o le persone con disturbi mentali potrebbero richiedere cure a domicilio.

Le prestazioni di assistenza domiciliare variano ampiamente in Europa. In generale, ci sono due tipi di proprietà per i fornitori di assistenza domiciliare: organizzazioni di proprietà pubblica e privata. I fornitori di proprietà pubblica rientrano nel controllo diretto del governo e quindi direttamente influenzati da esso. Mentre le organizzazioni di proprietà privata sono generalmente influenzate indirettamente, ad esempio dal controllo di qualità o dall'impostazione dei prezzi. In alcuni casi, ci sono fornitori privati che sono finanziati da fornitori pubblici e privati che sono assunti direttamente dal cliente, senza risorse pubbliche.

Nell'UE, i fornitori di proprietà pubblica sono il tipo di fornitore prevalente. Tuttavia, ci sono molti diversi tipi di fornitori pubblici. I fornitori pubblici vanno dai comuni alle agenzie nazionali di servizi sanitari; agenzie statali comunali o regionali per i servizi sociali; e organizzazioni semi-statali. In diversi paesi, ci sono anche dipartimenti separati in un comune.

Per i fornitori privati, è necessario operare una distinzione tra fornitori senza scopo di lucro e fornitori con fini di lucro. In alcuni paesi il settore no profit è esteso 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."



comprende organizzazioni volontarie, di beneficenza e guidate da professionisti. Questo settore può coinvolgere molte organizzazioni diverse (affiliazioni ecclesiali, organizzazioni di volontariato, piccoli gruppi professionali o organizzazioni professionali senza scopo di lucro).

Nella maggior parte dei paesi esiste un'economia mista di servizi di assistenza domiciliare, compresi i fornitori privati insieme ai fornitori pubblici.

3. Utilizzo della tecnologia per lo sviluppo dell'assistenza domiciliare

Qualsiasi tecnologia, medica e non medica, che fornisce o facilita l'assistenza e le attività quotidiane nella casa di un utente può essere considerata una tecnologia di assistenza domiciliare. Le tecnologie di assistenza domiciliare possono avere vantaggi distinti rispetto ai tradizionali mezzi di cura: possono impedire agli utenti di andare al medico di famiglia, alla clinica o all'ospedale per ricevere assistenza. Per le persone con malattie croniche, gli appuntamenti possono richiedere molto tempo e limitare la loro capacità di svolgere normali attività professionali e sociali. I sistemi remoti possono consentire un monitoraggio molto più frequente e discreto rispetto a prima. È più probabile che le irregolarità vengano notate in anticipo, il che potrebbe impedire il deterioramento delle condizioni degli utenti del servizio.

Alcune categorie sono utili per discutere gli attributi e i vantaggi della tecnologia nella tecnologia per l'assistenza domiciliare.

- I **dispositivi attivi** eseguono la terapia sugli utenti: dispositivi come i sistemi di dialisi domestica, le pompe di perfusione, i sistemi di somministrazione di farmaci e i sistemi di ossigeno.

"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 dispositivi non attivi funzionano senza l'intervento dei medici o degli utenti e non richiedono elettricità o programmazione: elettrodi per incontinenza.
- I dispositivi di assistenza e monitoraggio generali includono articoli come rilevatori di cadute e pensatori di pillole. La tecnologia avanzata di informazione e comunicazione potrebbe anche essere usata per localizzare persone con demenza e morbo di Alzheimer che si allontanano da casa. Le TIC consentono di condividere e archiviare le informazioni.
- Modifica della casa: è fondamentale adattare l'ambiente residenziale e abbinarlo alle esigenze dei residenti. Ad esempio, attrezzature non mediche per disabili.

La tecnologia ha dimostrato il potenziale per migliorare i risultati clinici, ridurre la durata della degenza ospedaliera, ridurre i tassi di ricorrenza e riammissione e migliorare la qualità della vita. La tecnologia può anche migliorare la qualità della vita dei caregiver informali, rendendo probabile che i caregiver informali possano rimanere attivi a casa e nella comunità.

Inoltre, la fornitura di soluzioni sanitarie innovative per gli anziani potrebbe non sembrare diversa dallo sviluppo di qualcosa per gli altri clienti. Tuttavia, ci sono tre aspetti chiave che hanno un impatto sull'adattamento della nuova soluzione ICT da parte degli anziani.



Il primo fattore determinante per l'implementazione di successo delle soluzioni ICT nell'assistenza domiciliare è legato alla tecnologia stessa.

FATTORI TENOLOGICI

"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'aspetto più importante della soluzione è la sua affidabilità. Pur essendo realizzabile a lungo termine, i pazienti non lo useranno o non saranno implementati affatto.
- Le nuove soluzioni basate sulle TIC dovrebbero essere adatte all'ambiente di vita. Le nuove soluzioni dovrebbero adattarsi alle case degli anziani.
- I confini dell'infrastruttura possono frenare l'implementazione della soluzione.
- Gli effetti e i benefici devono essere misurati oggettivamente prima dell'implementazione e devono essere comunicati agli utenti finali. L'innovazione verrà adottata solo se gli effetti saranno dimostrati e le persone ne saranno soddisfatte.
- Le soluzioni dovrebbero corrispondere alle esigenze degli utenti. Le innovazioni saranno adottate se le capacità offerte dalla nuova tecnologia corrispondono alle esigenze e ai requisiti dell'utente.
- Le soluzioni TIC devono essere progettate per gli utenti e devono essere progettate con gli utenti. Numerosi prodotti o innovazioni sono già stati creati per aiutare gli anziani, ma i creatori, nella loro progettazione, hanno tenuto in scarsa considerazione il coinvolgimento del gruppo target. Il coinvolgimento degli utenti è vantaggioso perché crea coinvolgimento e maggiori possibilità di adozione. Inoltre, è più facile creare qualcosa che consideri le relazioni sociali ed emotive che le persone anziane instaurano con il prodotto.
- La nuova soluzione dovrebbe fornire interfacce intuitive. È necessario tenere conto del fatto che le persone anziane hanno problemi di vista, udito e mobilità.
- Dimensioni e portabilità sono fondamentali per soluzioni di assistenza domiciliare di successo (Commissione europea, 2007; Vavilis et al. 2012).

I secondi fattori determinanti possono essere affrontati come fattori locali.

FATTORI LOCALI

- L'acquisto di soluzioni per l'assistenza domiciliare potrebbe non essere adeguatamente finanziato da enti pubblici. In Inghilterra, i budget per l'assistenza sanitaria e sociale per le attrezzature sono stati integrati e tutte le località dispongono ora di un servizio integrato di apparecchiature comunitarie finanziato congiuntamente.

"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 programmi di rimborso per i servizi di assistenza a domicilio potrebbero essere aggiornati relativamente al livello di tecnologia sul mercato: schemi che non sono aggiornati possono creare incentivi per i medici a prescrivere trattamenti ospedalieri 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 guida come iniziatore. Ciò significa che le parti interessate con una rete sviluppata e accettazione possono fungere da rompighiaccio.
- Gli innovatori dovrebbero compiere sforzi per sviluppare una "comprensione dell'innovazione" collettiva attraverso varie forme di informazione e comunicazione. Ciò garantisce la fiducia e l'impegno dei clienti.
- È indispensabile la cooperazione reciproca delle parti interessate. È essenziale per raggiungere livelli elevati di consapevolezza e riconoscibilità, mostrare una migliore efficacia in termini di costi, aumentare la trasparenza tenendo conto delle esigenze di un utente, cercare soluzioni per adeguare i quadri giuridici, dividere i rischi nella ricerca e nelle innovazioni e monitorare i progressi (Commissione europea, 2007, Vavilis et al. 2012).

Il terzo fattore è l'atteggiamento degli utenti finali nei confronti della nuova soluzione basata sulle TIC.

ATTEGGIAMENTI DELL'UTENTE FINALE

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

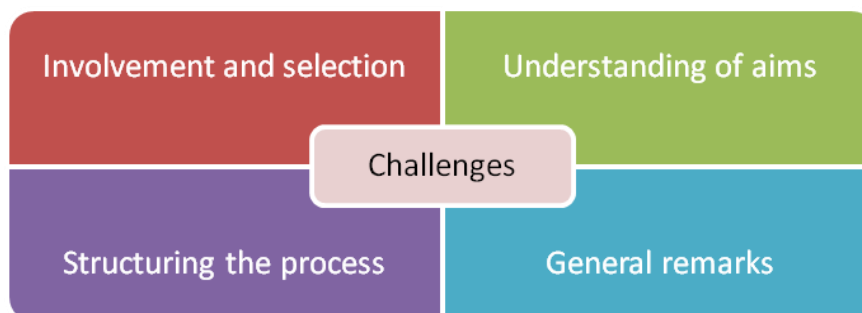
"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Gli anziani vedono la tecnologia come un sostituto del contatto umano e li scoraggia dal loro utilizzo. Temono che la tecnologia riduca i contatti sociali.
- Gli anziani non si fidano delle TIC. Questo perché non sanno come utilizzare le nuove tecnologie o non hanno fiducia in se stessi e dubitano delle proprie capacità a causa di carenze sensoriali e cognitive. Questo si riferisce alla "tecnofobia".
- Gli anziani non amano usare qualcosa se sentono che viene spinto su di loro.
- Gli anziani temono la loro privacy e non amano l'idea di essere monitorati.
- Tuttavia, la maggior parte di questi atteggiamenti negativi può essere superata se i potenziali utenti vengono adeguatamente informati, la loro consapevolezza e comprensione della tecnologia viene aumentata, vedono chiaramente l'utilità e il funzionamento delle tecnologie di assistenza domiciliare. (Commissione europea, 2007; Vavilis et al. 2012).

4. Co-creazione con gli anziani

Con questo strumento attuale intendiamo facilitare il coinvolgimento degli anziani nei processi di co-creazione. Tuttavia, è importante notare che la co-creazione con gli anziani comporta sfide speciali. Abbiamo identificato le seguenti sfide e barriere sulla base dell'esperienza di Campisi et al. (2018) in un Senior Living Lab.



"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."



Sfide e barriere legate al lavoro con gli anziani possono essere organizzate attorno ad alcuni argomenti. La prima sfida è il coinvolgimento e la selezione degli anziani.

COINVOLGIMENTO E SELEZIONE

- Si consiglia di coinvolgere l'anziano sin dall'inizio del processo. Questo assicura che avranno una chiara comprensione di ciò che sta accadendo, quali sono gli obiettivi del progetto, qual è il loro ruolo e cosa ci aspettiamo da loro.
- Tuttavia, potrebbero non sentirsi motivati o non vedono perché sia necessario il loro impegno. In questo caso, i vantaggi reciproci dovrebbero essere spiegati.
- La mobilità è una sfida. Bisogna considerare che gli anziani hanno un diverso livello di mobilità, potrebbe essere difficile per loro partecipare a riunioni regolari lontano da casa.
- Sono necessari i giusti social network per stabilire una connessione con gli anziani, e si consiglia di reclutarli attraverso le organizzazioni. Pertanto, il progetto deve essere spiegato anche all'istituzione.
- Gli anziani hanno una capacità limitata di lavorare al progetto. Per coloro che hanno problemi con le capacità motorie o cognitive potrebbe essere difficile partecipare pienamente alle sessioni.
- L'accesso a canali di comunicazione avanzati è spesso una barriera.
- La selezione degli anziani dovrebbe basarsi sulla prossimità, sulla capacità lavorativa e sull'accesso alle tecnologie di comunicazione.
- Le sfide legate al coinvolgimento possono essere superate dal coinvolgimento di specialisti.

La seconda sfida è capire gli scopi, gli obiettivi, i ruoli e le 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."



- Spiega il progetto nel modo più semplice possibile agli anziani, usa le storie.
- Deve essere spiegato cosa ci aspettiamo dagli anziani. Potrebbero pensare di partecipare a una conferenza in cui è necessaria la partecipazione passiva.
- Gli anziani potrebbero pensare che il processo di co-creazione sia al servizio dell'interesse di una PMI per trovare nuovi mercati. I vantaggi reciproci devono essere spiegati.
- Possono verificarsi errori temporali, pertanto i partecipanti dovrebbero essere incoraggiati a chiedere se non comprendono qualcosa.

La terza sfida è legata alla strutturazione del processo di co-creazione.

STRUTTURA DEL PROCESSO

- In primo luogo, può essere difficile mobilitare gli anziani su base giornaliera. Ciò può essere superato organizzando il processo di co-creazione in un periodo di tempo più lungo.
- I processi di co-creazione sono sessioni piuttosto brevi ma intense. Tuttavia, è necessario tenere conto del fatto che gli anziani potrebbero non essere in grado di partecipare a sessioni più lunghe di alcune ore. In questo caso, il facilitator deve decidere se ci saranno sessioni più brevi o lasciare che gli anziani partecipino quando si sentono.
- Sugeriamo di combinare sessioni di lavoro più brevi con pause più lunghe o di invitare gli anziani a partecipare attivamente solo ad aspetti specifici del viaggio.

Alla fine continuiamo con alcune osservazioni generali che devono essere tenute a mente durante lo svolgimento del processo di co-creazione.

REVISIONE GENERALE

"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 gli anziani, il facilitatore dovrebbe esplorare il proprio background sociale e lavorativo per capire chi sono.
- Informare in anticipo gli anziani sul programma della sessione di co-creazione. Una struttura chiara all'inizio della sessione assicura meno problemi durante il processo.
- Ogni sessione deve essere strutturata con pause sufficienti per mantenere l'attenzione.
- Poni spesso domande, per garantire che gli anziani seguano il processo. Queste domande portano attenuazione alle incertezze.
- Valutare il contributo degli anziani al processo. Ciò garantisce la loro motivazione a partecipare e aumenta il loro impegno.
- Stimolare l'interazione di gruppo. Questo aiuta gli anziani a comprendere meglio gli altri partecipanti e viceversa, il che aumenta la fiducia reciproca.
- Il facilitatore dovrebbe prestare attenzione alle dinamiche di gruppo, poiché alcune persone potrebbero essere più dominanti di altre, il che potrebbe portare a risultati unilaterali. In questo caso, il facilitatore dovrebbe intervenire più spesso coinvolgendo più attivamente gli altri partecipanti.
- Durante il processo di co-creazione, esempi dovrebbero essere usati per chiarire alcuni problemi o sfide (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 3 - 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.

In preparazione, in primo luogo, vengono preparate le condizioni fisiche necessarie per il processo di co-creazione. Questo si riferisce alla creazione di ambiente e atmosfera 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 guida sono richieste per padroneggiare. Inoltre, il team di co-creazione deve essere impostato e gli oggetti del progetto devono essere dichiarati. Una volta fatto, il facilitatore e il team sono pronti per iniziare il processo.

Il vero lavoro co-creativo inizia nella creazione della conoscenza. Lo scopo di questo passaggio è identificare i requisiti dell'utente per il prodotto futuro. 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 tempo di 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 con una panoramica della

"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."



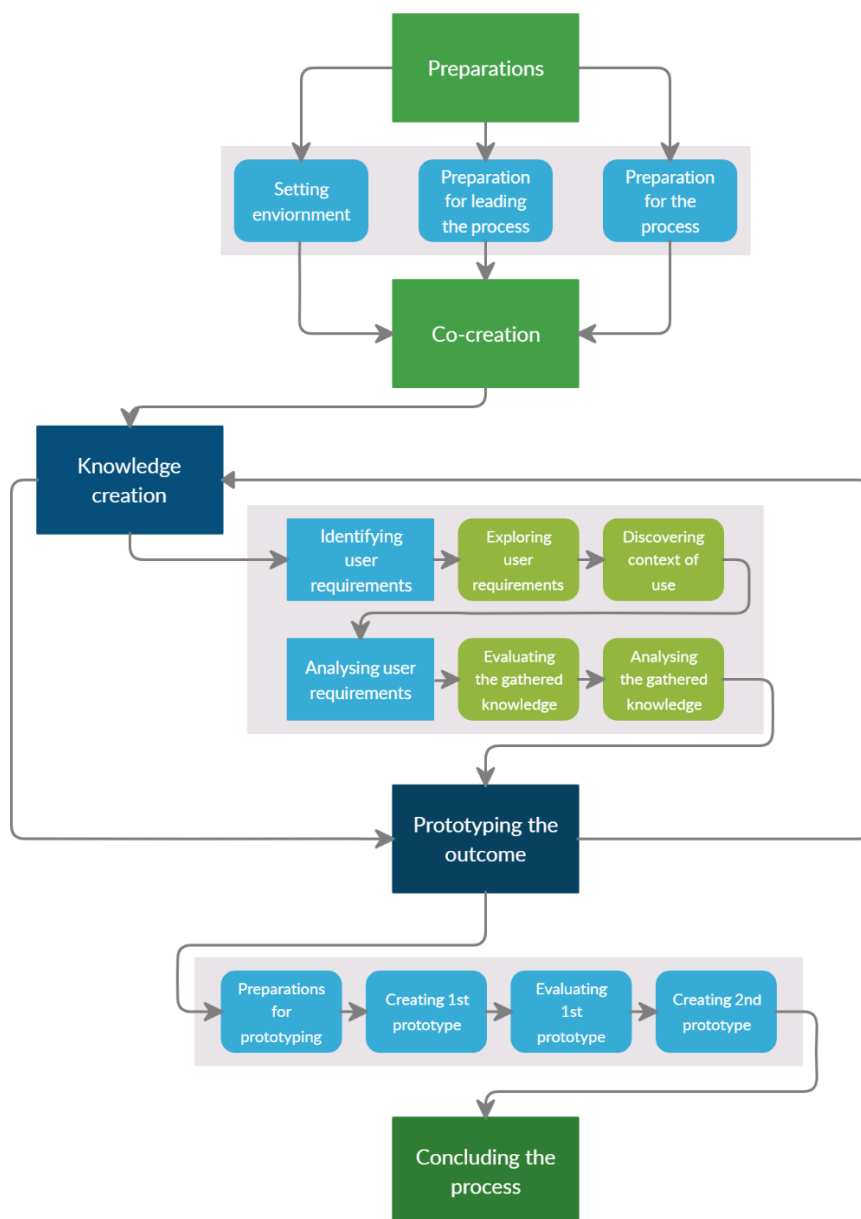
raccolta di conoscenze sufficienti per avviare la prototipazione. Se sì, continua con la creazione del primo prototipo. Questo deve essere valutato con gli utenti finali e deve essere accompagnato dai requisiti iniziali dell'utente. Le raffinazioni devono essere fatte e quindi avrà luogo la creazione del secondo prototipo, che è più adatto e potrebbe essere già abbastanza buono da presentare per la leadership e ottenere l'approvazione per la produzione.

Mentre viene preparato il secondo prototipo, il processo di co-creazione è terminato e il processo deve essere concluso. Il team e il facilitatore dovrebbero riflettere sul processo e sulle attività svolte durante la sessione di co-creazione. È essenziale documentare il processo e identificare le lezioni apprese.

Una mappa del processo sta riassumendo i passaggi della 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 Preparativi

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 sulla buona strada.

1.1.1 Impostazione dell'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 lo spazio simbolico, per favorire un linguaggio 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 dello spazio, in quanto imita le aule scolastiche, il che rafforza le relazioni di potere e i "leader" e gli "studenti" a distanza. Quando l'obiettivo è la condivisione della conoscenza, il sottotesto è che le persone dovrebbero 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 il social bonding, assicurano una

"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."



comunicazione regolare e massimizzano le interazioni. Quando si imposta l'ambiente creativo, prestare attenzione agli elementi sia fisici che simbolici dello spazio e creare rituali di squadra per stabilire l'atmosfera.

PROGETTARE LO SPAZIO FISICO

- Gli spazi giusti sono stimolanti, pacifici, luminosi con luce naturale, spaziosi, meno 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 invitare dialogue s più profonde. 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 o design separato.
- La creatività trae vantaggio dall'avere spazi sia locali che di lavoro privato.
- I terzi posti 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 buone pratiche: spazi Cocreate di Philips

- Philips ha capito l'importanza del design spaziale 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 CoCreate è progettato per la prototipazione rapida. Le loro strutture offrono tutto il necessario per sfidare le parti interessate 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 CoCreate esistenti, Philips può anche ricreare spazi creativi temporanei pop-up. 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."



PROGETTARE LO SPAZIO SIMBOLICO

- Un modo possibile per migliorare il design di un luogo 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 stabilire linee guida o creare 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 incarnati possono essere usati per unire lo spazio, esprimere appartenenza e innescare comportamenti. Queste attività implicano la creazione e l'impegno espliciti con i simboli. La creazione di un logo di squadra, un marchio aziendale o un'opera d'arte è simbolica. 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 mitologia 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 buone pratiche - spazio adattivo di Philips (ExperienceLab)

- Philips ha creato un prototipo di uno spazio adattivo che si adatta a chiunque si trovi al suo interno, respira mentre lo fa 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 oscurati e 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 Preparare il facilitatore per la guida

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 creazione 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 praticare alcuni atteggiamenti.

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, IL FONDAMENTO DI UN PROCESSO DI CO-CREAZIONE DI SUCCESSO

Presence

- È una consapevolezza che consente alle persone di osservare ed elaborare le informazioni nel 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

Authenticity

- Significa essere onesti con te stesso e gli altri. interazioni autentiche portano alla fiducia
- Un leader autentico è completamente onesto con se stesso per quanto riguarda le sue capacità di guidare e prendere la decisione giusta. Se riconosce i suoi punti deboli, 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."



ribaltare la sua posizione

Courage

- 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

Eco-centered mindset

- 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 esercitarsi 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 si innesca, agisci e riporta il processo nella giusta direzione. Quindi valutare nuovamente se il processo è in corso o meno.
- 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, coltiva 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 il modo in cui può contribuire. Assegnare compiti in base alle loro capacità.
- Pensa sempre all'obiettivo del processo, valuta tutto da quella prospettiva. Incoraggia i

"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."



partecipanti a fare altrettanto.

PACE è il fondamento di una buona leadership. Ma ci sono alcuni altri approcci che sono necessari quando si guida il processo di co-creazione. Questi stili di facilitazione stanno completando i quattro pilastri di un facilitatore. Abbiamo raccomandato quanto segue:

STILI DI FACILITAZIONE DURANTE IL PROCESSO

- *Inclusività. Invita molte 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 facilitativo. 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 dei dialogues. Le pratiche dialogiche hanno un impatto significativo sul processo di co-creazione. Pertanto, deve essere chiaramente compreso dal facilitatore per affrontare con

"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."



successo le sfide relative alla comunicazione. Tuttavia, la gente potrebbe pensare di saperlo fare bene, di solito non è così. Avere un dialogue efficace è difficile e, senza comprenderne i principi, la co-creazione ha poche possibilità di successo.

Dialogue non significa dirsi l'un l'altro, 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 ascoltiamo affatto. 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 dialogue, 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 dialogue. Un buon dialogue sta accettando 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 buttare via le loro idee se non sono abbastanza benefiche per l'intera squadra. Se sei nella fase di generazione dell'idea, non attenersi alle tue idee, gettate nel mezzo e non preoccuparti di ciò che accade in seguito. Questa è una sfida costante per ogni membro del team.

Il problema è che le persone raramente pensano attraverso i dialoghi 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.

"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."



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

Tutti i livelli di dialogue 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."



LIVELLI DI DIALOGUES

- **Talking nice** - Le persone parlano educatamente a spese dell'autenticità. Sta parlando di ciò che gli altri vogliono sentire invece di dire quello che pensi. Mantiene l'armonia sociale ma non crea relazioni e agisce contro la fiducia reciproca.
- **Talking tough.** 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 lui o lei.
- **Dialogue.** In un dialogue, le persone vedono come fanno parte di un tutto più grande e parlano da quella posizione. 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 .
- **Generative dialogue or collective creativity.** Questo livello è caratterizzato da dialogue generativo in cui il team esplora lo spazio. Le idee creative che ne derivano sono i semi dell'innovazione. Trasforma le persone che partecipano ai dialogues, li sta potenziando e aumenta i loro livelli di energia. Tuttavia, è importante che i facilitatori rimangano acuti e agiscano se la discussione si snoda su argomenti fuori tema.

Suggerimenti per garantire un alto livello di dialoghi :

- Parla sempre con empatia e rispetto. Se i partecipanti vedranno che stai cercando di capire la loro posizione, accetteranno i tuoi suggerimenti.
- Incoraggiare i partecipanti a partecipare alle discussioni, non lasciare che nessuno. Tuttavia, non costringerli a dire le loro opinioni. A volte le persone semplicemente non hanno un'opinione su una cosa specifica.
- Garantire che i partecipanti non si attacchino troppo alle loro idee. Basta mostrare loro che puoi anche passare attraverso le idee e non preoccuparti se alla fine sarà la soluzione a un problema o meno. Ciò garantisce che i partecipanti non si sentiranno scoraggiati se la loro idea non viene selezionata.
- Sii paziente con le persone, ascolta sempre la loro opinione e cerca di capirle.

"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."



1.1.3 Avvio 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 diamo 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 dettagliamo 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 indicati (limiti e criteri di successo, missione).

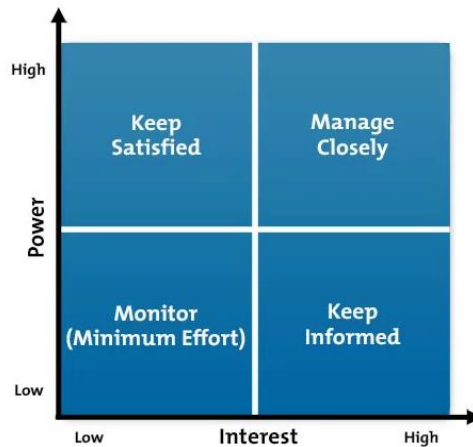
1. SELEZIONARE GLI STAKEHODLER	Facilitatore del processo (team interno)	1 h per analisi degli stakeholder	2-3 giorni per la selezione
<ul style="list-style-type: none"> - La co-creazione si basa sul coinvolgimento attivo delle parti interessate. Il primo compito del facilitatore è definire chi sono gli 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 pertinenti all'obiettivo specifico. Prendere l'iniziativa per effettuare un'analisi delle parti interessate per trovare il membro più adatto. 			
<p>Suggerimenti per l'analisi delle parti interessate :</p>			
<ul style="list-style-type: none"> - In primo luogo, identificare chi sono possibili parti interessate. Questo può essere fatto da un'attività di brainstorming che identifica su chi ha un'influenza positiva e su chi è interessato dal progetto. - In secondo luogo, dare priorità alle parti interessate. Ciò può basarsi su varie qualità delle parti interessate: livello di interesse, potere sui processi, risorse disponibili (umane, finanziarie e di conoscenza). Utilizzare una matrice per stabilire le priorità degli 			

"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."



stakeholder.



- In terzo luogo, il facilitatore deve comprendere le principali parti interessate. In questa fase, è un modo teorico di esplorare le esigenze del gruppo di stakeholder, la comprensione effettiva avverrà una volta che sono stati selezionati.
- In quarto luogo, il facilitatore deve capire come coinvolgere le parti interessate.
- Le domande chiave per aiutare a comprendere le parti interessate 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 dell'anziano :

- La co-creazione potrebbe essere impegnativa per gli anziani. Potrebbero aver bisogno di partecipare 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 nel settore in cui lavori, in altri potrebbero esserci anziani con problemi di salute e capacità cognitive inferiori. A seconda del tuo obiettivo, devi selezionare la persona giusta per questo.

"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."



- If it is possible, contact caregivers in advance and ask them for an “evaluation” of elderlies in different perspectives, such as cognitive, motor and social skills, and their daily routine.

2. COMPRENDERE IL BISOGNO	Facilitatore del processo e parti interessate	Vari metodi e approcci	2-3 giorni per la selezione
----------------------------------	---	------------------------	-----------------------------

- Comprendere le esigenze delle parti interessate è il primo passo per garantire che il processo co-creativo possa essere vantaggioso per tutte le parti.
- La necessità può significare qualcosa di diverso per parti diverse. Per i governi, servizi migliori ed economici, mentre per gli utenti servizi meglio ricevuti e un accesso più facile.
- L'identificazione delle esigenze degli stakeholder può essere fatta indirettamente e direttamente.
- Metodi per comprendere le esigenze delle parti interessate: revisione della letteratura, interviste con esperti o consigli di esperti, riunioni di focus group, osservazioni e interviste con le parti interessate.

3. RAPPORTO DI COSTRUZIONE CON IL TEAM	Facilitatore del processo e parti interessate	Approccio speciale agli anziani	1-2 ore
---	---	---------------------------------	---------

- 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 provarci. Tuttavia, il rapporto può essere costruito e sviluppato consapevolmente. Il rapporto di solito si basa su esperienze o opinioni condivise. Costruire un rapporto tende ad essere il più importante all'inizio di nuove

"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."



relazioni di lavoro. Il rapporto creato può durare a lungo.

Suggerimenti per costruire rapporti :

- Ricorda le basi: sii culturalmente appropriato, sorridi, rilassati, ricorda i nomi delle persone, mantieni una buona postura, ascolta attentamente gli altri.
- Identifica un terreno comune per aiutare a stabilire un rapporto, quindi usa chiacchiere per trovare qualcosa che entrambi condividete. Alla maggior parte delle persone piace parlare di se stessi e più genuino interesse si manifesta in loro, più è probabile che si aprano.
- Usa domande aperte per scoprire informazioni personali. Anche solo esprimere la tua frustrazione condivisa per il traffico può aiutarti ad avvicinarti a qualcuno.
- Crea 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.
- Sii enfatico. L'empatia riguarda la comprensione degli altri vedendo le cose dalla loro prospettiva e riconoscendo le loro emozioni. Per questo deve essere un buon ascoltatore.
- 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. Quindi sarai in grado di lavorare con i partecipanti in un modo che corrisponda al loro stile o tipo.

Suggerimenti per costruire un rapporto con gli anziani:

- Inizia 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 con te 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 dai principianti che il loro contributo sarà valutato.
- Usa la forma corretta dell'indirizzo, sii rispettoso. Farli sentire a proprio agio. Parla chiaramente e mantieni il tuo messaggio semplice. Impara ad ascoltare, evita di interrompere. Non abbiate fretta con la conversazione. Dimostrare empatia, cercare momenti in cui puoi rispondere.

5. IMPOSTAZIONE DEI CRITERI DI SUCCESSO Principali parti interessate del processo (PMI, facilitatore) 1 ora

- 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 il personale. Gli obiettivi pratici sono risultati che le persone possono vedere, toccare o misurare.
- La seconda serie di risultati è esperienziale. Raramente vediamo importanti intenzioni esperienziali, 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 momenti sono esiti intermedi del processo, quindi è difficile misurarli.
- 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 avvicinare il successo in modo più ampio, non fissare obiettivi specifici in quanto non si può essere sicuri del risultato all'inizio. Presta attenzione ai risultati sia pratici che esperienziali.
- NOTA: i criteri di successo del progetto potrebbero essere già predefiniti.

6. CREA DICHIARAZIONE DI MISSIONE Team completo 30-60 min coinvolto

"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 contratto sociale indica in dettaglio come lavorerà la squadra, mentre la dichiarazione di missione descrive perché, cosa, quando e dove.
- La dichiarazione di missione consente al team di determinare qual è il proprio punto focale. Il dove può essere definito dagli obiettivi del progetto. Il perché dettaglia le motivazioni personali, ciò che definisce i compiti generali e quando descrive una sequenza temporale.
- La creazione della dichiarazione di missione coinvolge il team all'inizio del processo creativo. Invece di sentirsi dire cosa fare, stanno determinando il loro percorso.
- Coinvolgere tutti i partecipanti a sviluppare una comprensione comune degli obiettivi.

Suggerimenti per la creazione di una 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.
- Usa un linguaggio semplice ed evita termini tecnici. Se necessario, istruiscili su 3-4 nuove parole che sono termini professionali. Quindi potranno seguire la discussione anche nelle fasi successive del processo.

7. CREA REGOLE DI IMPEGNO

Team completo 30-60 min
coinvolto

- La co-creazione funziona meglio quando il team decide su come lavoreranno insieme. Dare il permesso a una squadra di decidere come funzionerà sta dando potere. Le regole scritte dal team hanno maggiori probabilità di essere rispettate.
- Le regole di ingaggio danno vincoli al processo creativo. È utile perché se non ci sono barriere, il processo creativo può portare a un pensiero non realistico. Mentre a volte è positivo lavorare senza barriere, ma è meglio per le persone se hanno una struttura all'interno della quale operano. L'introduzione di scadenze, impegni, risultati finali e risorse crea il quadro. Il punto principale è dare una modifica al gruppo per dichiarare 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."



modo in cui vogliono lavorare insieme.

- La creazione di un contratto sociale porta alle prime sfide. Il facilitatore non dovrebbe permettere ai membri dominanti della squadra di assumere il controllo.

Suggerimenti per la creazione di regole di ingaggio:

- Coinvolgere ciascun partecipante nel processo. Valorizza i contributi di tutti. Garantire che gli anziani abbiano voce in capitolo e che anche il loro contributo venga valutato.

8. CREA RITUALI

1-2 volte per Team completo 30-60 min
 meeting coinvolto

- La creazione di una mitologia di un gruppo supporta il team building. La progettazione di rituali è utile perché il team crea significato e dà cultura all'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 di fiducia sono un esempio di rituali. Le sedie sono disposte in un cerchio e i partecipanti spiegano le loro preoccupazioni con autenticità. Queste discussioni servono come eventi per riflettere sugli eventi accaduti lo stesso giorno. Questo crea un senso di condivisione, rispetto reciproco ed enfasi. Cerchia di fiducia può essere anche eventi decisionali. In questo caso, tutti dovrebbero valutare l'idea degli altri. Cosa è necessario per questo? separazione, autenticità, connessione, impegno
- I circoli di fiducia possono essere check in e check out. Ciò significa che all'inizio della sessione i partecipanti esprimono le loro preoccupazioni, idee, aspettative dalla sessione. Questo è il check in. Mentre i check out sono riflessi sugli eventi accaduti durante la sessione.
- Questi eventi diventano rituali perché sono organizzati su base regolare.
- L'uso dei rituali garantisce anche la continuità del progetto. Questa è la sessione di riscaldamento per ogni giorno, una volta che i partecipanti lo seguiranno, la loro mente sarà già focalizzata sul lavoro.

"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."



9. SOCIALIZZARE NEL TEAM 2-3 attività Team completo 1-3 ore
coinvolto

- 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.
- 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, rafforzi i legami sociali.
- Un modo comune per stabilire l'autenticità è condividere paure e preoccupazioni. U soggetto potrebbe non essere disposto ad aprirsi completamente alle paure, quindi è meglio chiedere in un modo che si riflette sul gruppo di stakeholder in generale.
- 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 socializzano il team, aiutano gli sconosciuti a conoscersi e creano le basi per la cooperazione.

Suggerimenti per socializzare con gli anziani:

- Garantire che gli anziani siano presentati a tutti e che almeno abbiano parlato un po' l'uno con l'altro. Puoi aiutare altre parti interessate a continuare a costruire il rapporto con loro come ha fatto il facilitatore. Garantire che i partecipanti abbiano anche posto semplici domande agli anziani per costruire un rapporto (sulla loro vita, professione, interessi, ecc.)

10. HOLDING SPEAKES APERTI 1-2 oratore principale Team completo Max. 30 min
coinvolto

- Il processo di co-creazione dovrebbe iniziare con un'apertura per stabilizzare l'energia e l'impegno del gruppo. Dirige le emozioni e le menti del team verso la sfida. Le aperture dovrebbero essere fatte da relatori che siano a conoscenza del processo. Uno potrebbe non essere così talentuoso nel parlare, ma se le persone sentono che sei

"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."



appassionato di ciò che accadrà, attiri la loro attenzione.

- 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 pagina, puoi 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. Knowledge creation

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. Poiché le esigenze sono 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 parti interessate esterne. 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 irrilevante 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 dell'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 il contesto 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 esistenti

MAPPATURA DEI PERCORSI UTENTE ESISTENTI	Qualitativo	1-2 ore di durata	3-6 persone	Team di 1-3 unità	Costi bassi	Livello di abilità medio
OSSERVAZIONI GENERALI PER LA MAPPATURA DEI PERCORSI 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."



- 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 della ricerca con gli utenti. Può essere combinato con interviste con gli utenti. Pertanto, è necessario identificare il modo in cui i caregiver anziani o gli anziani utilizzano i prodotti esistenti.

Come mappare un viaggio utente?

- Crea una persona dell'utente: la persona dell'utente deve sempre essere creata sulla base delle informazioni che hai sul tuo pubblico di destinazione. Ecco perché inizia sempre con la ricerca degli utenti. Avere solide informazioni sui tuoi utenti ti impedirà di fare false assunzioni.
- Definire uno scenario che descriva la situazione che la mappa del viaggio affronta e definire quali aspettative ha un utente riguardo all'interazione.
- Crea 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: la motivazione. Perché stanno cercando di farlo? Canali. Dove si svolge l'interazione; Azioni. I comportamenti effettivi degli utenti; Punti di dolore. Quali sono le sfide che gli utenti devono affrontare?

2. Shadowing

SHADOWING	Qualitativo	1 - 2 ore di durata (variabile)	5-10 persone	Team di 3- 5 unità	Medio investimento	Livello di abilità basso
------------------	--------------------	--	-------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---

"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."



OSSERVAZIONI GENERALI PER LO SHADOWING

- 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 l'ombreggiatura 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'enfasi con gli utenti finali.
- - Quando si accompagnano gli utenti, osservare innanzitutto e prendere appunti. Successivamente, potresti porre domande. In alternativa, organizzare un 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.

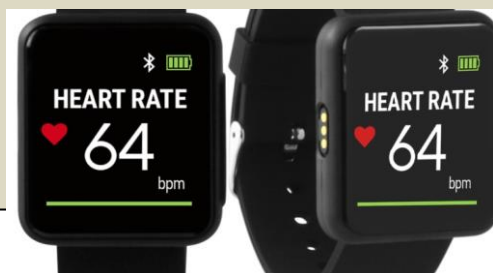
"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"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 più sottile di monitorare le cadute degli anziani ma anche di tracciare i segni 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 ricordando loro le loro condizioni di salute.
- Pertanto, il team ha deciso di occuparsi in modo particolare dell'aspetto del prodotto che stanno progettando. Il team ha creato un orologio intelligente che sarebbe più facile da usare per gli anziani, mentre monitorava le cadute.



3. Studio del diario

DIARY STUDY	Qualitativo	Durata 1 giorno	1-6 persone	Team 1- 3 unità	Investimento Basso	Livello di abilità Medio
--------------------	-------------	--------------------	----------------	--------------------	-----------------------	--------------------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER DIARY STUDY

- Diary study 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.
- Ai partecipanti viene chiesto di tenere traccia di elementi specifici o attività generali come "quello che hai fatto per ogni 30 minuti della tua giornata lavorativa."
- Le voci del diario possono includere: account di testo di eventi, immagini, video, audio, schizzi e posta vocale.
- Il principale vantaggio di uno studio del diario è quello di ottenere 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."



sull'esperienza dell'utente nel tempo. Il feedback viene spesso fornito anche mentre l'utente interagisce con il prodotto, quindi il feedback è minore rispetto ad altri metodi ed è nel contesto reale di utilizzo. Lo svantaggio principale è che tutte le informazioni sono auto-segnalate.

Esempio di Buona pratica – Diary study (Tango – Life in motion)

- Tango è una start-up che cerca di ridurre le possibilità degli anziani di fratturarsi i fianchi a seguito della caduta di 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 dell'anca.
- Lo start-up ha testato l'algoritmo con diversi fornitori di assistenza senior e ha analizzato i problemi di indossabilità, usabilità e flusso di lavoro di un airbag chiedendo agli utenti di prendere appunti. Gli esami 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.



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

"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 approfondire la comprensione dei requisiti dell'utente, pertanto possono essere utilizzati anche nella sezione successiva.

1.2.1.2 Esplorare le esigenze degli utenti:

Le esigenze degli utenti possono essere identificate in vari modi. Una serie di metodi presentati qui per identificare le esigenze degli utenti. I metodi suggeriti sono: workshop sull'ideazione, varie interviste, sondaggi, focus group e coinvolgimento con utenti estremi.

1. Ideation workshop

IDEATION	Qualitativa	60 - 90 min	All team	Low costs	Medium lvl. skills
WORKSHOP					
<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 laboratorio 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. 					
Suggerimenti per fare un seminario sull'ideazione:					
<ul style="list-style-type: none"> - Il facilitatore dovrebbe creare l'atmosfera per la folle generazione di idee. Capisci qualcosa di insolito e lo lancia nel mezzo. Non importa quale sarà la reazione dei 					

"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."



partecipanti. Ma assicurati, capiscono che questo è il punto. Di inventare idee e lasciarle andare immediatamente. Ciò garantisce la sicurezza dei partecipanti di esprimere liberamente le proprie idee.

- Separare giovani e vecchi partecipanti al processo per lavorare su idee di sottogruppi. Quindi falli “scontrare” dopo un po'.
- Garantire che le idee degli anziani vengano convertite nel processo.

2. Interviste.

OSSERVAZIONI GENERALI PER LA REALIZZAZIONE DELLE INTERVISTE

- Esistono molti modi diversi di fare interviste. Lo fai con utenti, esperti, in un contesto 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 suggestive. Lascia che gli intervistati spieghino la loro opinione anche se devi aspettare ancora un po'. Registra e identifica i punti chiave.
- Quando si analizzano le interviste, leggere prima i testi. Quindi codificare le parti pertinenti, utilizzare etichette o colori. Cerca temi con modelli di significato più ampi. Quindi definire i temi e gli argomenti e utilizzare le citazioni di intervista per supportare la richiesta.
- 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.
- Sugeriamo di utilizzare interviste utente, esperte, ad hoc e contestuali.

INTERVISTA DELL'UTENTE

Qualitative information

60-90mins length

6-10 interviews

Team size 1-3

Medium cost

High lvl. of special skills

- 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?

“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.”



- 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 ai fornitori di servizi di assistenza domiciliare 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.) Sono limitate.
- Gli anziani possono dire storie che non sono direttamente pertinenti ai 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.
- Stabilire la fiducia in anticipo, poiché gli anziani potrebbero temere di criticare direttamente i servizi ricevuti. Pertanto, sviluppare la fiducia e garantire la privacy e comunicarla agli anziani.
- È un gruppo eterogeneo. La loro età, esperienze di vita, esperienze lavorative, livello di istruzione hanno un impatto sulle loro risposte. Ci sono giovani anziani (65-74), anziani (75+), anziani (85+).
- Durante la preparazione delle interviste, non limitare gli argomenti perché ritieni che non siano in grado di rispondere. Nel peggiore dei casi, dicono che non lo sanno, ma almeno la possibilità è data.
- Coinvolgere gli anziani li fa sentire potenziati. 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?

- Il coinvolgimento della famiglia degli anziani complica il colloquio, tuttavia la famiglia può essere considerata una preziosa fonte di informazioni aggiuntive. Ad esempio, possono

"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."



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 negli anziani (Lang et al. 2002)

Come intervistare le persone anziane che ricevono assistenza?

- L'intervista con i destinatari dell'assistenza richiede empatia mentre lavorano con le persone. I caregiver sono spesso oggetto di stress emotivo e sfide in quanto si prendono cura di pazienti con malattie fatali o di pazienti allentati 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).

INTERVISTA DELL'ESPERTO	Qualitative information	60-90mins length	6-10 interviews	Team size 1-3	Medium cost	Medium lvl. of special skills
-	Identifica e avvicina gli esperti rilevanti che hanno una conoscenza dell'area in cui stai lavorando. Non affidarti solo agli esperti perché portano una visione "generale" che è anche un complemento utile, ma non un sostituto per la comprensione delle esperienze 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."



- Il coinvolgimento di un esperto esterno potrebbe fornire una scorciatoia, in quanto un esperto può reagire al problema specifico o alle soluzioni di cui hai bisogno

3. Surveys.

SURVEYS	Quantitative	5-10 days length	30+ person	Not relevant	Medium investment	Medium lvl. of skills
---------	--------------	------------------	------------	--------------	-------------------	-----------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER I SURVEYS

- 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 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. Quindi è necessaria la codifica digitale.

ENGAGING CON UTENTI ESTREMI	Qualitative	2-3 days length	6-10 person	1-3 team size	High investment	High lvl. of skills
-----------------------------	-------------	-----------------	-------------	---------------	-----------------	---------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER LA PARTECIPAZIONE CON 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, e anche le persone che non l'hanno mai usata.
- Comprendere gli estremi ti consente di pensare a tutto lo spettro di persone che

4. Interagire con 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."

potrebbero dover utilizzare ciò che progetti e come soddisfare usi molto diversi.

5. Focus group meetings

Esempio di buone pratiche: coinvolgimento con utenti estremi (ElliQ)

- Un modo per definire gli utenti estremi è considerare gli anziani socialmente più isolati come uno di loro. Questo perché in alcuni aspetti - la salute mentale, il numero di connessioni sociali e i punti di forza di questi legami - li rende significativamente diversi dagli altri nella loro età.
- Molte persone considerano l'IA non piacevole quando vengono introdotte nelle famiglie. Tuttavia, Intuition Robotics ha visto l'IA per aiutare gli anziani che sono i più isolati. Si sono impegnati con loro e hanno capito le loro aspettative. Pertanto, il team ha progettato ElliQ, un compagno sociale AI.
- Gli anziani nei test erano felici di avere un ElliQ e si riferivano ad esso come qualcosa tra un dispositivo medio e una persona. Il prodotto consente loro di connettersi con il mondo esterno, saluta gli anziani, controlla il tempo, fa 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."



FOCUS	Qualitative	2 hours	3 - 6person	1-2 team member	Medium investment	High lvl. of skills
GROUPS	<ul style="list-style-type: none"> - Una discussione focalizzata in cui un moderatore guida un gruppo di utenti attraverso una serie di domande su un argomento particolare. 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 spunti 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 esamina il comportamento reale dell'utente. I dati dei focus group sono dati auto-riferiti che dipendono dalla veridicità dei partecipanti e dalla precisione del richiamo. 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 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 le loro reazioni al prototipo 					

"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 domiciliare:

- In diverse fasi del processo di co-creazione potresti 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 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 in cui si sentono a proprio agio e al sicuro lì. Potrebbero persino dimenticare di essere intervistati o di testare il prodotto progettato. Pertanto, in alcuni casi potresti ottenere risultati migliori nelle loro impostazioni domestiche se poi organizzi la riunione 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:

SUPPORTO AI PARTECIPANTI E GESTIONE DEI CONFLITTI

Supportare il team dall'inizio 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, 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 partecipare sempre allo stesso modo. Il facilitatore deve consentire ai partecipanti 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."



rinfrescarsi.

- - Equilibrare le diverse prospettive e consentire a tutti di contribuire. Garantire ai partecipanti di ricevere prove che hanno contribuito al processo. Questo aumenta il loro impegno.

Gestire i conflitti:

- La diversità porta a conflitti di individui. Tuttavia, i conflitti possono essere negativi ed è meglio evitare i conflitti diretti, ma non è vantaggioso nemmeno se il gruppo arriva 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, gestione 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. Se l'atmosfera è impostata, il facilitatore dovrebbe dedicare del tempo ai partecipanti per condividere la loro frustrazione.
- I conflitti sostanziali possono essere gestiti al meglio nei dialoghi di gruppo che creano trasparenza, comprensione condivisa e allineamento. Le conversazioni mirate prendono in giro 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 nel primo.

"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. Monitoraggio dei progressi e degli equilibri del team:

MONITORAGGIO DEI PROGRESSI E DEGLI EQUILIBRI DEL TEAM

- 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.
- o 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.
- o 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 un team.
- o Il facilitatore deve monitorare le emozioni. Ci possono essere molte fluttuazioni delle emozioni all'interno della squadra, specialmente all'inizio. I leader enfatici 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, include uno dei membri del team per farlo.

3. Fare aggiustamenti.

EFFETTUARE REGOLAZIONI

- Le attività di monitoraggio possono portare ad 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 termine dell'intervento, fai di nuovo un passo indietro e osserva se ci sono stati effetti collaterali.

"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."



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 sbloccando 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 disposizione 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 si senta come uno sforzo di squadra.
- Un altro aspetto importante è variare la squadra in base alle personalità. Ego 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 intensivo 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 pompare lo 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 avere un po' di spazio, quindi in seguito il facilitatore dovrebbe occuparsene rispettosamente e in modo comprensibile.
- All expressions should be done within the group.

4. Suggerimenti per guidare il palcoscenico

SUGGERIMENTI PER GUIDARE 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."



PALCOSCENICO

- Sii 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 su dichiarazioni. Le domande invitano le persone a scavare più a fondo.
- Intensificare il dialogo. I facilitatori devono sostenere i dialoghi in cui i partecipanti aprono la mente, il cuore e la volontà. Consente l'esplorazione critica di problemi senza attacchi personali.
- Trust. Il facilitatore deve fidarsi della crescente intelligenza collettiva del team, incoraggiandoli a diventare proprietari del loro processo.
- Sostieni 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.
- Cambia l'atteggiamento dall'ego all'eco. Le idee dovrebbero essere separate dall'ego.
- Integrare le esigenze. Il facilitatore di solito deve chiedere in che modo questo serve l'insieme e le esigenze dei partecipanti?

1.2.2. Analizzare i requisiti dell'utente

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 analizzata 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.

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

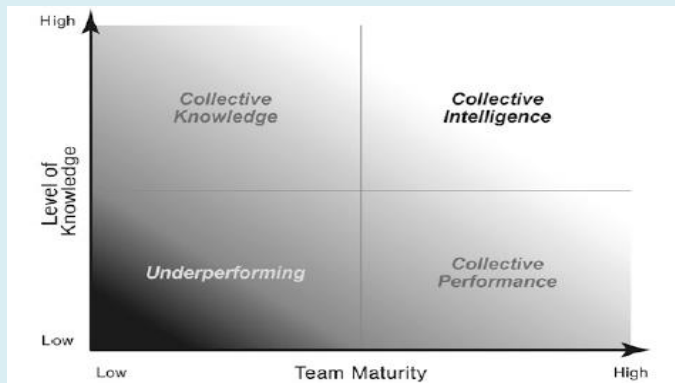
"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.2.2.1 Valutare le conoscenze raccolte

VALUTARE LE PRESTAZIONI DEL TEAM IN DIVERSI SCENARI

- Ci sono 4 diversi scenari che possono accadere una volta che la squadra è dopo la fase di raccolta delle conoscenze. Questo è il migliore presentato attraverso una matrice.



- Non tutti i viaggi di co-creazione stanno raggiungendo 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 è comportato nella maturità del team e nella matrice delle conoscenze. Questo aiuta anche il facilitatore a capire cosa si potrebbe fare per migliorare.

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, la scelta migliore per rilasciarli al lavoro.

Performance collettiva:

"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 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 esperienza, il coinvolgimento di un esperto potrebbe aiutare. Quando sono coinvolti gli esterni, il facilitatore deve riesaminare nuovamente le dinamiche della squadra.

Underperforming:

- Una volta che la squadra continua a non produrre abbastanza conoscenze, la cosa migliore è dividere la squadra e forgiare di nuovo in un modo nuovo. In questo caso, l'intero processo dovrebbe iniziare dall'inizio.
- Un'altra soluzione è saltare alle attività di follow-up, scoprire cosa era giusto e cosa poteva essere migliorato.

Conoscenza collettiva:

- Se il team non sta lavorando bene insieme, ma ha fatto scoperte rilevanti, si trovano nella matrice della conoscenza collettiva. In questo caso, una soluzione può essere quella di fornire la possibilità al team di lavorare insieme sull'argomento, con le conoscenze raccolte e provare a esplorare qualcosa di nuovo. In altri casi, può essere utilizzata una guida esterna.

Una volta che il team ha almeno abbastanza conoscenze 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 in team.

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. Una serie di metodi presentati qui per identificare le esigenze degli utenti. Gli utenti finali potrebbero essere

"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."



coinvolti in questa fase, ma in genere è fatto internamente con i progettisti. I metodi suggeriti sono: note adesive sul muro; mappe mentali; diagrammi; diagrammi di affinità; mappe delle risorse e mood board.

1. Sticky notes sul muro:

STICKY NOTES	Dopo le conoscenze raccolte	Full team involved/SME	30-60 mins
-	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:		
-			

2. Usa le mappe mentali:

MIND MAPS	Dopo le conoscenze raccolte	Full team involved/SME	60 mins
-	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 sottotemi del tuo concetto principale e disegna i rami dal centro. Quindi inizia a sembrare 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		

"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."



principali per ogni sotto-tema che hai creato e crea dei rami verso quelli

3. Usa i diagrammi:

DIAGRAMMI Dopo le conoscenze raccolte Full team involved/SME 30 mins

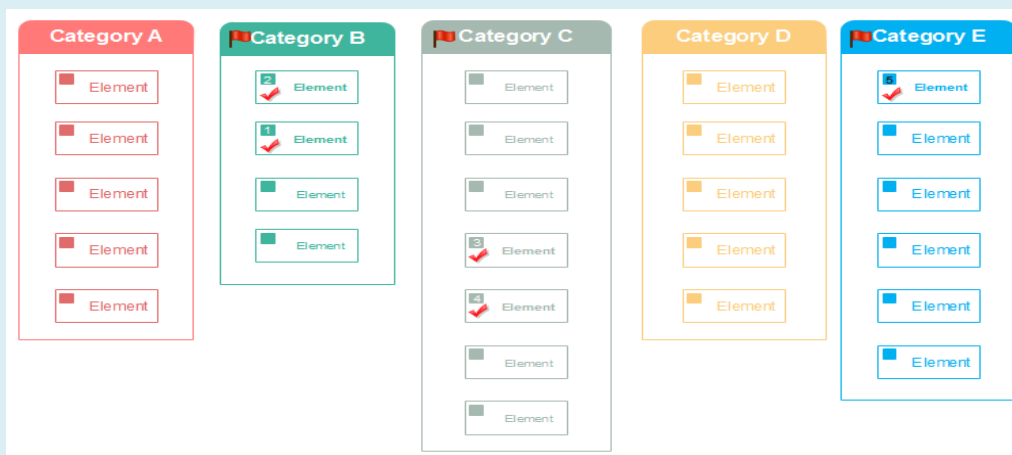
- Diagrams can be useful tools to explain trends of the problem.
- Use computer softwares for visualizing the received information.

4. Diagrammi di affinità:

DIAGRAMMI **DI** Dopo le conoscenze raccolte Full team involved/SME 30-60 mins

AFFINITA'

- 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. Mappe delle risorse:

"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."



MAPPE DELLE Dopo le conoscenze raccolte Full team involved/SME 30-60 mins

RISORSE

- 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, in che modo la differenza è la possibilità di visualizzazione.
- Determina il tuo scopo per la mappatura. Mappa le risorse "interne" della tua organizzazione.
- Fondi sicuri per il completamento della mappatura e del progetto più ampio. Utilizzare più strumenti, metodi e fonti per identificare e catalogare le risorse della comunità.

6. Mood boards:

MOOD BOARDS Dopo le conoscenze raccolte Full team involved/SME 30-60 mins

- 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.

"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 era arrivare alla fase di prototipazione.

PROTOTIPAZIONE DELL'OUCOME

- Questa è la fase in cui la squadra si esibisce. L'obiettivo è fornire un design leggero di un prodotto o servizio dal quale possiamo raccogliere feedback dagli utenti e dai partecipanti al progetto. La prototipazione può variare a diversi livelli di "fedeltà" - dagli schizzi più semplici ai rendering più dettagliati quasi al livello di come dovrebbe apparire un'interfaccia finale.
- A seconda dello scopo, la prototipazione può essere suddivisa in due categorie generali, comunicazione e apprendimento. Un prototipo può dire più di cento parole. Mentre in caso di apprendimento, un prototipo aiuta il team a capire cosa può o non può essere fatto e migliora la comprensione di come realizzare il concetto. Consente test, valutazione estetica e termina con simulazioni meccaniche.
- Fortunatamente il processo di prototipazione è più lineare, tuttavia, i loop possono essere inclusi poiché non tutti i prototipi sono perfetti per il primo tentativo. Il prototipo inizia con una progettazione concettuale in cui l'ispirazione si traduce in un ampio profilo di funzione e forma.
- Esistono diversi aspetti in cui la prototipazione ha un valore:
- Prototipi come modelli condivisi per la comunicazione. Il prototipo svolge un ruolo curativo nella comunicazione, comprensione condivisa e persino una base di fiducia all'interno del team. Il prototipo serve qui come modello condiviso che consente ai membri del team di discutere e condividere le loro prospettive in modo costruttivo.
- Prototipazione come sperimentazione. Qui, l'obiettivo della prototipazione è sperimentare per aumentare la comprensione del team e la produzione di nuove conoscenze. Può essere utilizzato anche nel secondo stadio. Supporta la creazione di conoscenza scoprendo cosa funziona e cosa no, pertanto è utile identificare soluzioni e opportunità.
- Ricerca attraverso modelli. I modelli sono usati per portare la forma fisica a un concetto 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."



prodotto. Questi tipi di modelli possono essere realizzati con materiali molto semplici, come cartoni, bastoncini, graffette, argilla da modellare, cannucce e bicchieri di carta.

- Test di modelli concettuali. Potrebbe essere necessario testare e validare i concetti raccolti durante la co-creazione. Ciò potrebbe essere fatto mediante simulazioni o visualizzazioni realistiche utilizzate dalle tecnologie digitali. Le organizzazioni dispongono di diversi strumenti che potrebbero essere utilizzati per i test concettuali, come focus group, test empirici in ambienti controllati e naturali. Lo scopo è quello di ottenere un feedback sul concetto.

1.3.1 Preparativi per la prototipazione

Prima di pranzare la prototipazione del nuovo prodotto, si consiglia di guardarsi intorno nel campo 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. Individuazione delle buone pratiche esistenti

GOOD PRACTICES	Qualitative	2-3 days length	6-10 examples	1-3 team size	Low investment	Low lvl. of skills
----------------	-------------	-----------------	---------------	---------------	----------------	--------------------

OSSERVAZIONI GENERALI PER L'IDENTIFICAZIONE DELLE BUONE PRATICHE

- 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.



Good practice example – Examining other existing practices (TreuLoo smart toilet)

- - ToiLabs, una società con sede negli Stati Uniti che intendeva creare un'innovazione in grado di generare dati sanitari e informazioni sulla salute degli anziani e in grado di rilevare disidratazione, infezioni urinarie e malattie correlate all'intestino. Esistevano già soluzioni per questo problema, ma erano troppo grandi per essere implementate o integrate, costose e generalmente non adatte a un tipico ambiente di assistenza domiciliare.
- - All'inizio hanno collaborato 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 alti dirigenti viventi sulle condizioni dei pazienti e quindi consente agli operatori sanitari di trattare i pazienti in anticipo ed evitare il ricovero in ospedale degli anziani.



2. Servizio safari

SERVICE	Qualitative	1-2 days	6-10	3-5 team	Low	Medium lvl.
SAFARI		length	examples	size	investment	of skills

OSSERVAZIONI GENERALI PER IL SERVIZIO SAFARI

- I safari di servizi comportano l'esperienza di altri servizi e prodotti che potrebbero non essere familiari. 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.
- Come farlo? Seleziona un obiettivo e lo strumento che stai per testare. Crea diversi scenari

"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 l'utilizzo dello strumento. Documenta la tua esperienza e crea un rapporto a riguardo.

3. Disegna personaggi

DISEGNA	Qualitative	2-3 days	1-6	4-8 team	Medium	Medium lvl.
PERSONAGGI		length	person	size	investment	of skills

OSSERVAZIONI GENERALI PER IL DISEGNO DELLE PERSONA

- 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, una serie di simpatie e antipatie (quali attività si divertono, cosa trovano noiose, noiose).
- Personaggi di questo tipo ti consentono di concentrare le tue indagini sul tipo di esperienza che stai sviluppando per i tuoi utenti in modo strutturato, pur sentendoti "umano".



Esempio di buone pratiche - Elaborazione di personalità per responsabilizzare gli 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 caregivers impiegano molto tempo a comunicare ai membri della famiglia le cose che sono state fatte. 2) Le cartelle cliniche vengono mantenute manualmente non organizzate. 3) Sono previsti cambiamenti di caregiver poiché l'assistenza domiciliare è un processo a lungo termine e il trasferimento di tutte le informazioni è un grosso problema.

- Per affrontare tutti i problemi dei caregiver, elaborano un utente. Ciò li ha aiutati a capire cosa stanno passando i caregiver, a mettere in empatia il team e ad acquisire chiarezza su come saranno in grado di aiutare gli utenti.

- La loro soluzione era 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 saranno 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. Qui forniamo una guida passo-passo su come farlo.

PROTOTIPAZIONE DELL'OUCOME Full team involved various timeframe

Come prototipare passo dopo passo?

- Smonta prodotti concorrenti: raccogli quei prodotti esistenti sul mercato e smontalo. Guarda i materiali utilizzati e come puoi risparmiare tempo e il tuo design.
- Fai uno schizzo del tuo prodotto. Scrivi o scrivi le idee del tuo prodotto su un pezzo 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."



carta. Disegna come sarà il tuo prodotto, se puoi. Questo ti darà un'idea approssimativa di come apparirà il primo prototipo e ti consentirà di individuare difetti e modi per migliorare il design prima di investire nella costruzione di un prototipo. Usa lo schizzo per decidere quali funzioni sono necessarie per il tuo design. Scegli le poche funzionalità che consentono al tuo design di funzionare e limitare la quantità di extra costosi.

- Ottieni una progettazione assistita da computer del tuo prototipo. Il design del computer è molto più dettagliato del tuo schizzo iniziale. Questo è il design che darai al produttore del prototipo per avere un'idea più chiara e dettagliata del tuo prodotto.

Finalizzazione:

- Quando la progettazione concettuale è completa e il team sa di cosa hanno bisogno, è tempo di costruire il prodotto reale. Questo è quando la prototipazione arriva alla realizzazione. Il primo prototipo progettato, prodotto, testato e approvato sono le versioni Alpha del prodotto. Una volta ulteriormente perfezionato e migliorato, è la versione Beta. Avere un prototipo non significa che abbiamo finito. Significa che c'è qualcosa che deve essere mostrato alle persone per imparare dai feedback.
- Il primo passo per andare avanti con il prototipo è il test utente. Lo scopo è convalidare l'idea prima di allocare ulteriori risorse allo sviluppo. In questa fase, è importante cercare informazioni che non confermino le assunzioni precedenti.
- È importante riflettere su come il team convincerà le persone a provarlo. Un buon modo è quello di creare una storia avvincente per aumentare il coinvolgimento. Il prototipo deve anche attirare l'attenzione di potenziali consumatori. Per questo, devi sensibilizzare e convincere le persone ad usarlo.

Il metodo Lean start-up.

Il metodo Lean Start-up:

- Il metodo Lean Start-up fornisce un approccio scientifico alla creazione e gestione di start-up e consegna più rapidamente il prodotto desiderato nelle mani dei clienti. Il metodo

"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."



Lean Start-up insegna come guidare una start-up come guidare, quando girare e quando perseverare e far crescere un'azienda con la massima accelerazione. È un approccio di principio allo sviluppo di nuovi prodotti.

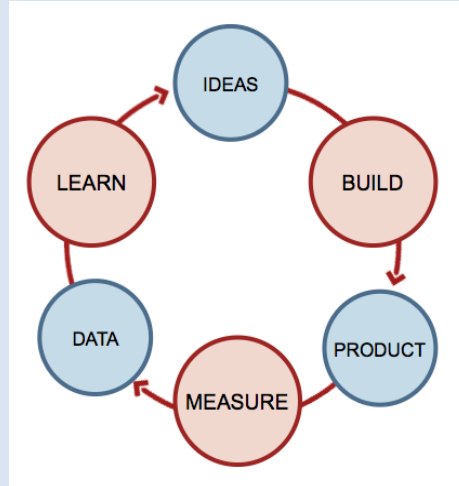
- Troppe start-up iniziano con un'idea per un prodotto che pensano che la gente voglia. Trascorrono quindi anni a perfezionare quel prodotto senza mostrarlo ai futuri clienti. Quando il team non riesce a raggiungere i clienti, è spesso perché hanno determinato se il prodotto era interessante o meno. Quando i clienti alla fine comunicano, attraverso la loro indifferenza, che non si preoccupano dell'idea, l'avvio non riesce.
- La mancanza di un processo di gestione su misura ha portato molti start-up ad abbandonare il processo. Adottano un approccio "just do it" che evita tutte le forme di gestione. Ma questa non è l'unica opzione. Utilizzando l'approccio Lean Start-up, le aziende possono creare ordini fornendo strumenti per testare continuamente la propria visione. Lean non significa semplicemente spendere meno denaro o fallire rapidamente. Si tratta di mettere una metodologia attorno al processo di sviluppo del prodotto.
- Il metodo Lean Start-up ha come premessa che ogni start-up è un grande esperimento che tenta di rispondere a una domanda. La domanda non è "Questo prodotto può essere costruito?" Invece, le domande sono "Questo prodotto dovrebbe essere costruito?" e "Possiamo costruire un business sostenibile attorno a questo insieme di prodotti e servizi?" Questo esperimento è più di una semplice indagine teorica; è un primo prodotto. Se ha esito positivo, consente a un manager di iniziare con la sua campagna: arruolare i primi utenti, aggiungere dipendenti a ogni ulteriore esperimento o iterazione e infine iniziare a costruire un prodotto. Quando il prodotto sarà pronto per essere distribuito ampiamente, avrà già clienti affermati. Avrà risolto problemi reali e offrirà specifiche dettagliate per ciò che deve essere costruito.
- Un componente chiave del metodo Lean Start-up è il ciclo di feedback build-measure-learn. Il primo passo è capire il problema che deve essere risolto e quindi sviluppare un prodotto minimo sostenibile (MVP) per iniziare il processo di apprendimento. Una volta stabilito l'MVP, una messa in servizio può funzionare sulla messa a punto del motore. Ciò comporterà la misurazione e l'apprendimento e deve includere metriche attuabili in grado

"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 dimostrare la domanda di causa ed effetto.



- La start-up utilizzerà anche un metodo di sviluppo investigativo chiamato "Five Whys", che pone semplici domande per studiare e risolvere i problemi lungo il percorso. Quando questo processo di misurazione e apprendimento viene eseguito correttamente, sarà chiaro che un'azienda sta spostando i driver del modello di business o meno. Altrimenti, è un segno che è tempo di fare una correzione strutturale per testare una nuova ipotesi fondamentale sul prodotto, la strategia e la crescita.
- I progressi nella produzione sono misurati dalla produzione di beni di alta qualità. L'unità di progresso per Lean Start-up è l'apprendimento convalidato, un metodo rigoroso per dimostrare i progressi quando uno è incorporato nel terreno di estrema incertezza. Una volta che gli imprenditori adottano l'apprendimento convalidato, il processo di sviluppo può ridursi sostanzialmente. Quando ti concentri sul capire quale sia la cosa giusta da costruire, ciò che i clienti desiderano e pagheranno, non devi trascorrere mesi in attesa del lancio di un beta prodotto per cambiare la direzione dell'azienda. Invece, gli imprenditori possono adattare i loro piani in modo incrementale. Il metodo Lean Start-up si basa sul concetto chiave di "Build-Measure-Learn". Alla fine di ogni ciclo, lo start-up dovrebbe essere in grado di rispondere alla domanda: "Questo mercato dovrebbe essere costruito?"
- Build: Iniziando, invece di occuparsi di pile di piani aziendali e ricerche, i fondatori di Lean Start-up sviluppano una serie di ipotesi non testate. Usando il Lean Canvas, sintetizzano la proposta di valore dell'azienda: cosa possono offrire e perché i clienti dovrebbero

"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."



patrocinarli. Per i mercati, è importante identificare il punto di interazione che si desidera facilitare tra il fornitore e il consumatore. Questo ti aiuterà a vedere i punti di tensione o dolore che desideri affrontare con il tuo mercato.

- **Misura:** una volta che hai un prodotto minimo sostenibile (MVP), puoi iniziare a misurare il feedback su tutti gli aspetti del tuo mercato; caratteristiche, prezzi, canali di distribuzione e pagamento sono solo alcuni esempi. È importante definire gli indicatori chiave di prestazione per il proprio mercato e includere metriche attuabili in grado di mostrare le cause e gli effetti dei diversi componenti.
- **Impara:** il lean start-up attua uno sviluppo agile; a differenza dei tradizionali lunghi cicli di sviluppo del prodotto, questo metodo si concentra sullo sviluppo in modo iterativo e incrementale, alla fine orientandosi verso un prodotto commercialmente valido. Con i dati raccolti dalle tue misurazioni, continua a chiederti "Perché?" per convalidare gli effetti delle tue revisioni. Ogni risposta e iterazione ti consente di concentrarti sulla ricerca delle cose giuste per costruire un mercato che le persone vogliono e pagheranno per usarle. Queste idee saranno quindi implementate nel prossimo ciclo di "costruzione", sviluppando sul MVP.

1.3.3. Valutazione del primo prototipo

Non ogni primo prototipo è perfetto. 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.

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.

"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."



Qui forniamo 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.*

INTERVISTA CONTESTUALE	Informazioni qualitative	15-60 min	6-10 interviste	Team size 1-3	High cost	High lvl. of special skills
<ul style="list-style-type: none"> - Le interviste contestuali sono simili alle interviste approfondite, ma sono condotte nei contesti personali delle persone, al lavoro, a casa o in altri luoghi pertinenti. - Questo ti consente di esplorare la loro vita quotidiana con loro, vedere come usano le cose e sviluppare conversazioni basate su ciò che osservi. 						
<p>Come condurre interviste contestuali?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il colloquio deve svolgersi nel contesto di utilizzo. Nel caso degli anziani, è l'ambiente di assistenza domiciliare. La ricerca osserva l'uso del prodotto e parla all'utente di ciò che è accaduto nella sessione. - È necessario che l'utente e il ricercatore formino una collaborazione collaborativa per capire cosa sta facendo l'utente e perché. In generale, un'intervista contestuale passerà dall'osservazione alla discussione di ciò che è accaduto a rapidi turni durante l'intervista. - Il ricercatore spiegherà le proprie conclusioni e interpretazioni con l'utente durante il colloquio. L'utente è libero di correggere o espandere le interpretazioni del ricercatore. - Il ricercatore deve mantenere l'intervista focalizzata sugli argomenti che devono essere esplorati per fornire dati utili per l'ambito del progetto di miglioramento. Possono chiedere all'utente di eseguire compiti specifici se devono essere esaminati in modo specifico nel brief del progetto. 						

2. *Citizen walkthroughs*

"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."



CITIZEN WALKTHROUGHS	Full team involved plus external users	Half a day
<ul style="list-style-type: none"> - Un walkthrough, è una tecnica di revisione generale. Un processo in cui gli utenti tipici procedono passo dopo passo nella progettazione di un prodotto o di un sistema. L'obiettivo è quello di ottenere reazioni e feedback dagli utenti tipici. Uno o due membri del team di progettazione possono guidare le prove di walk through mentre uno o più utenti commenteranno mentre procede il walkthrough. - In altri casi, possono partecipare esperti valutatori e costruire scenari di attività a partire da un prototipo iniziale e quindi svolgere il ruolo di un utente che lavora con quell'interfaccia. Si comportano come se l'interfaccia fosse effettivamente costruita e loro (nel ruolo di un utente tipico) stavano svolgendo le attività. Ogni passaggio che l'utente intraprende viene esaminato: i vicoli ciechi in cui il prototipo impedisce all'utente di completare l'attività indicano che manca qualcosa. - I passi di un walkthrough: Scegli un utente dalla cui prospettiva il walkthrough sarà realizzato. Definisci ciò che la persona vuole ottenere. Definisci i passi che questa persona dovrebbe fare per raggiungere i suoi obiettivi. Eseguire l'attività e prendere appunti. 		

1.3.4 Creazione del secondo prototipo e compiti finali

Dopo aver valutato attentamente il primo prototipo, è possibile impostare un ulteriore percorso di sviluppo. Lo sviluppo del secondo prototipo può andare nello stesso modo del primo, ma alla fine otterremo un prodotto più raffinato. Il secondo prototipo può essere testato ancora una volta con gli utenti finali e si suggeriscono metodi simili come sopra.

A questo punto, è importante celebrare gli sforzi del team e il completamento con successo 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."



Prima della celebrazione, è necessario pianificare l'implementazione del prodotto, servizio o pilota progettato durante il processo di co-creazione. Questo è fondamentalmente la stesura di un percorso per un ulteriore sviluppo.

Inoltre, potrebbe essere utile anche un'agenda strategica che identifichi pilastri critici o livelli di attività che manifesteranno un intento strategico. Ogni pilastro ha le sue priorità, obiettivi, risorse, misure di successo e tempistiche. Questi coordinano l'azione su ciò che è più importante, piuttosto che sulla lunga lista di possibili attività in qualsiasi giorno. Gli ordini del giorno strategici sono utili anche per mettere a fuoco e chiarezza le azioni.

1.4. Concludendo il processo di co-creazione

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.

"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 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 che queste conoscenze sono state raccolte, dovrebbe esserci uno sforzo per collegare le conoscenze ai progetti futuri al fine di garantire che le buone pratiche abbiano la possibilità di diffondersi e che gli errori non vengano ripetuti.

1. Debriefing

DEBRIEF	Team completo coinvolto nel progetto, 1 -2 ore individualmente e in gruppo
<ul style="list-style-type: none">- 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. Mira ad essere obiettivo, autentico e riflettere sull'intero processo, comprese tutte e tre le dimensioni (conoscenza, interpersonale ed emotiva).- Dopo la conclusione del progetto, si svolge brevemente un briefing. Mantieni almeno una settimana di pausa prima del debriefing, poiché il team ha bisogno di tempo per rinfrescarsi ed elaborare il lavoro intenso, che consente una valutazione più obiettiva.- Organizzare due debriefing separati. Uno per tutto il team e uno per i singoli.	
Debrief individuale: <ul style="list-style-type: none">- 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	

"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."



avuto luogo e prepararli per un debriefing a livello di team. L'analisi delle emozioni potrebbe aiutare a raggiungere entrambi gli obiettivi.

Team debrief:

- 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.
- 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 in avanti, 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

"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."



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. Wrapping up

DEBRIEF

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

- 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.

Numerosi metodi possono essere utilizzati in questa fase, solo alcuni saranno presentati.

- 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.

"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'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.



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 - Sedia I-Sit - Danimarca

- La sedia I-SIT è una speciale seduta / mobile per il riposo progettata per gli anziani e le persone disabili e considera le loro esigenze speciali.
- Lo sviluppo della sedia i-SIT ha coinvolto una vasta gamma di utenti, giovani e meno giovani e con e senza mobilità ridotta durante l'intero processo di sviluppo. L'ampio uso di questionari e prove sul campo ha offerto agli utenti l'opportunità di indicare e dimostrare come usano i loro posti a sedere attuali.
- Un processo di sviluppo in sei fasi ha ripensato ai posti a sedere e il risultato è una sedia veramente democratica: l'i-SIT. L'input dell'utente è stato fondamentale per lo sviluppo della sedia i-SIT in ogni fase del processo:
- FASE 1: Creazione di conoscenza: qui sono stati mappati i requisiti degli utenti (anziani e persone con mobilità ridotta) in termini di ergonomia, comfort, bisogni immateriali ecc. Insieme all'attuale situazione del mercato, alle tendenze e al potenziale di mercato. Sono stati istituiti gruppi di utenti e sono stati condotti sondaggi in cui sono stati esaminati i requisiti di posti a sedere inconsci e inconsci degli utenti. I requisiti dell'utente sono stati analizzati e valutati.
- FASE 2: Sviluppo di idee e prototipazione. Il team ha progettato e sviluppato la sedia sulla base delle esigenze degli utenti e delle conoscenze degli esperti. Inoltre, è stato sviluppato e testato dall'utente un frame funzionante. A seguito del test utente del telaio, il team di progettazione ha sviluppato ulteriormente il prototipo e prodotto il prodotto. Utenti e specialisti sono stati coinvolti dappertutto e il prototipo è stato sottoposto a test approfonditi.
- Per maggiori informazioni: <http://i-sit.dk/en/>



"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 2 - 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 maggiori 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 3 - 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 ancora. I locali stavano rapidamente adottando nuovi ruoli, sono diventati designer, 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.
- Il messaggio chiave. Inserendo i membri della comunità direttamente nel processo di progettazione stesso, il team è arrivato a cogliere 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, ciò dimostra chiaramente che è possibile sviluppare servizi più adeguati con l'approccio di co-creazione.
- <https://wearealight.org/our-work/asili/>



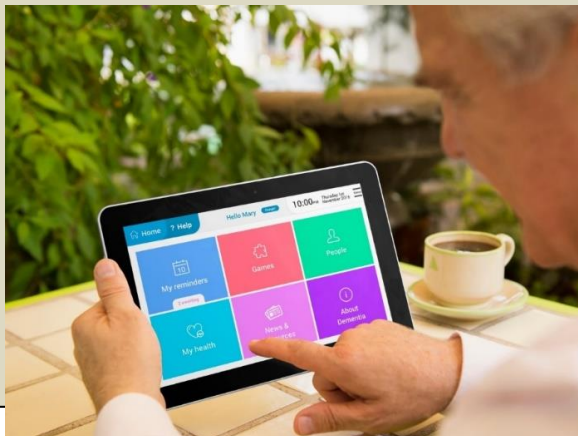
"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"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 - Smart4MD

- Il progetto o l'iniziativa. Questo progetto si basa su un innovativo strumento 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 messaggio chiave. 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.
- Ispirazione per il progetto HoCare2.0. 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 maggiori 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."



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>Com Commenti ments</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		

"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."



	Dichiarazione della missione creata		
	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		
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		
	Affinity diagrams creati		
	Asset maps create		
	Mood boards create		
Prototipazione del risultato			
Attività	Task	Status	Commenti
Preparazione per la prototipazione	Panoramica delle buone pratiche		
	Service safari fatto		
	Personas create		
Progettazione 1° prototipo	1° prototipo fatto		
	Lean start-up method usato		
Valutazione 1° prototipo	Contextual interview fatta		
	Citizen walkthrough fatto		
Progettazione 2° prototipo	2° prototipo fatto		
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		

"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 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."