

Guglielmo Apolloni

Il ruolo e le opportunità per gli uffici statistica nella progettazione di politiche per e con le persone



StatCities 2024



Comune
di Bologna



Unione
Statistica
Comuni
Italiani



Guglielmo Apolloni

Sono un Designer e un Imprenditore Sociale.

Come Designer sono anche Innovation Coach del **Comune di Verona** e del **suo sindaco** per **Bloomberg Harvard City Leadership Initiative**.

Come Designer sono responsabile per il **Comune di Trento** e il **CSV Trentino** del disegno e sviluppo del percorso di codesign della strategia di **Trento Capitale Europea del Volontariato 2024**.

Come imprenditore sociale ha co-fondato **School Raising**, la prima piattaforma italiana di crowdfunding per finanziare progetti scolastici, **Mitosis**, co-working e event space Berlinese.

Obiettivi

- 80% Linguaggio comune
- 15% Storia
- 5% Risposte (che sono domande)

Linguaggio comune

(il design in alcune delle sue salse)

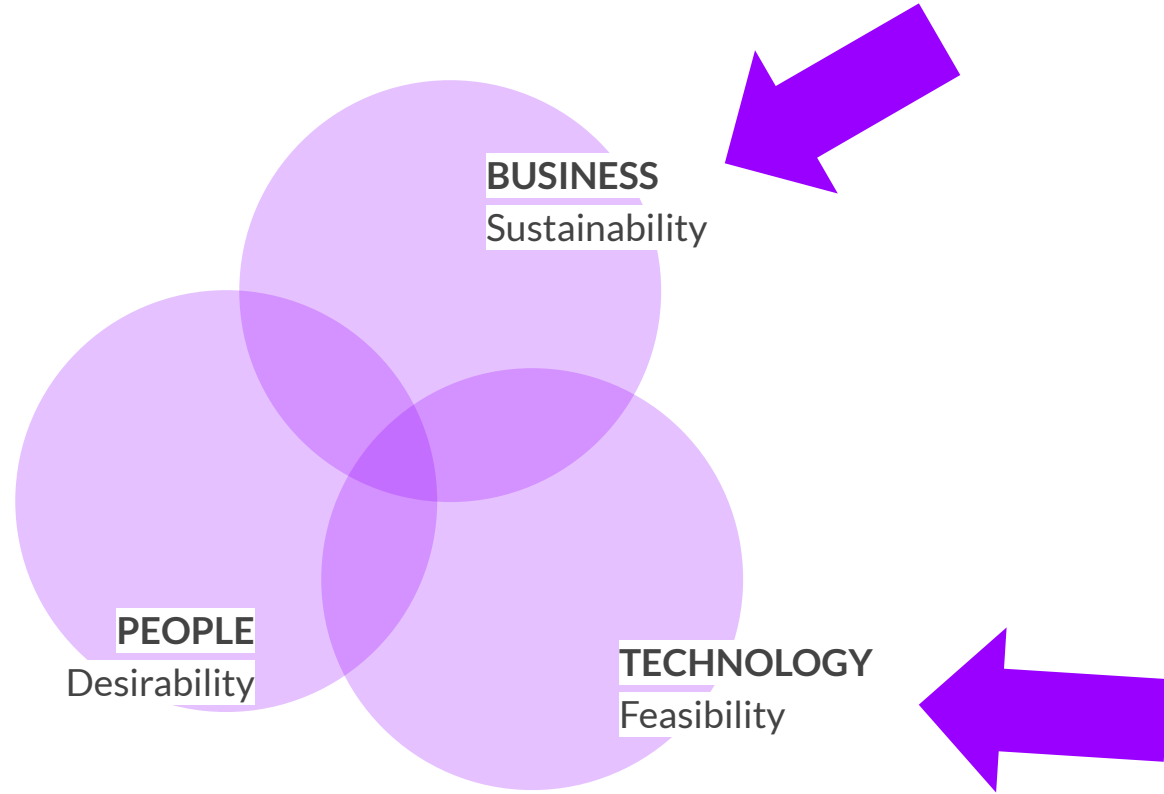
Human Centered Design

Le soluzioni sono fatte di persone

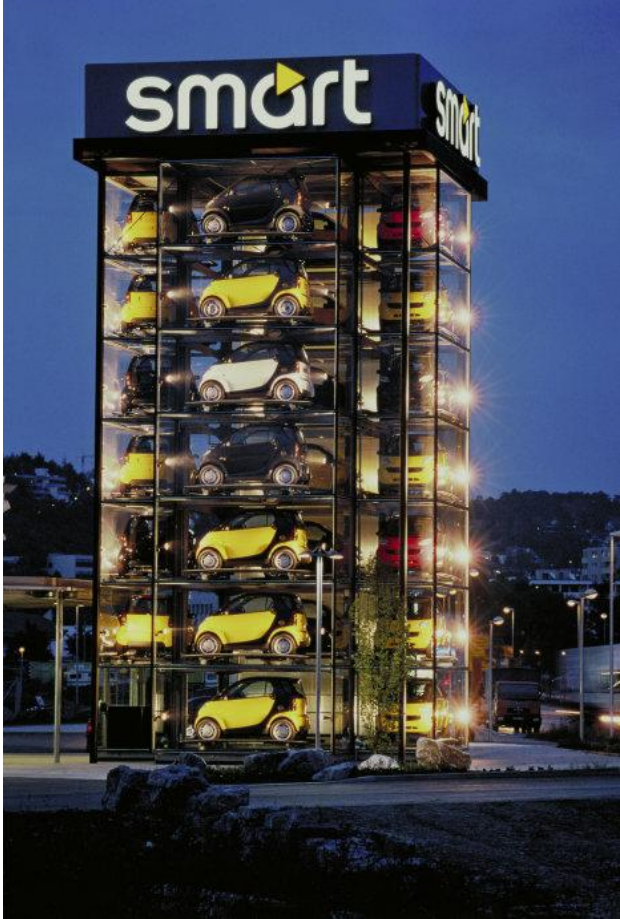


Design **with** people
as well as **for** people

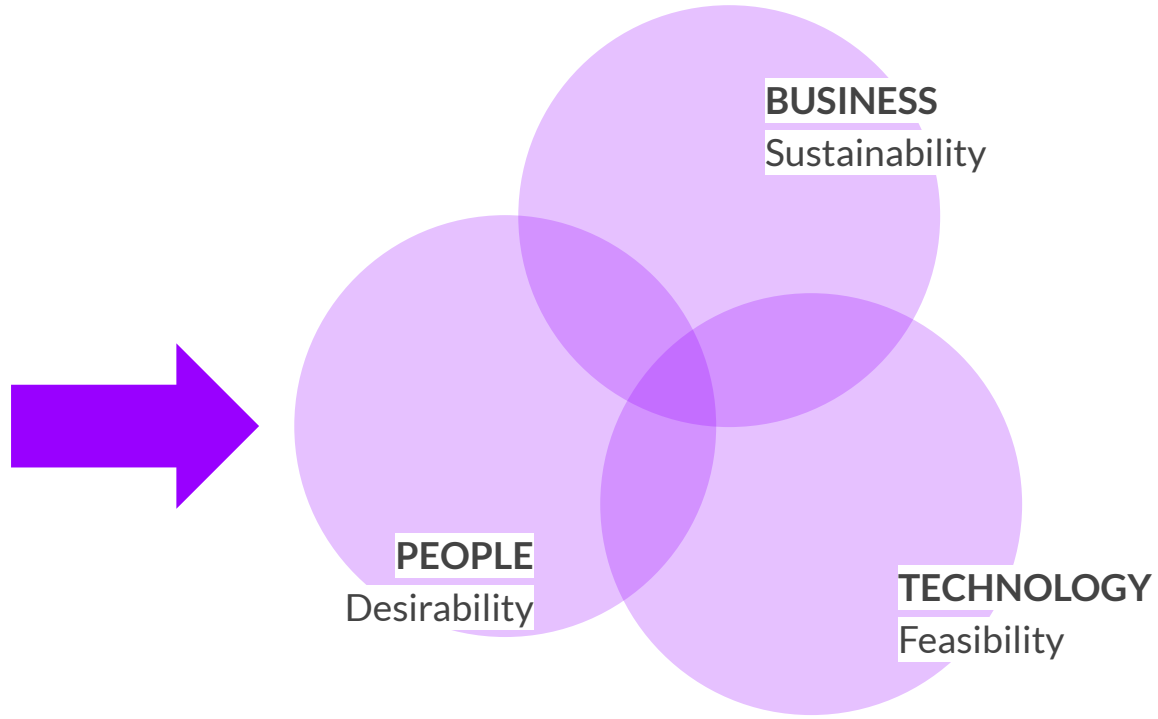
Human Centered Design



Human Centered Design



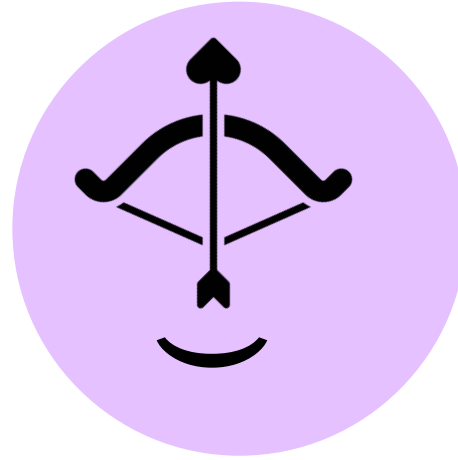
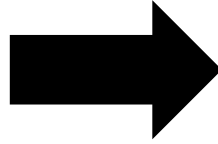
Human Centered Design



Human Centered Design



Stereotype
with ideal
needs



Archetype
with real
needs

Human Centered Design

Let us think of 2 men,

- both born in 1948
- Brought up in England
- Married for the second time
- Two children
- Successful in their business
- Spend their winter holidays in the Alps
- They love dogs

Human Centered Design



Human Centered Design

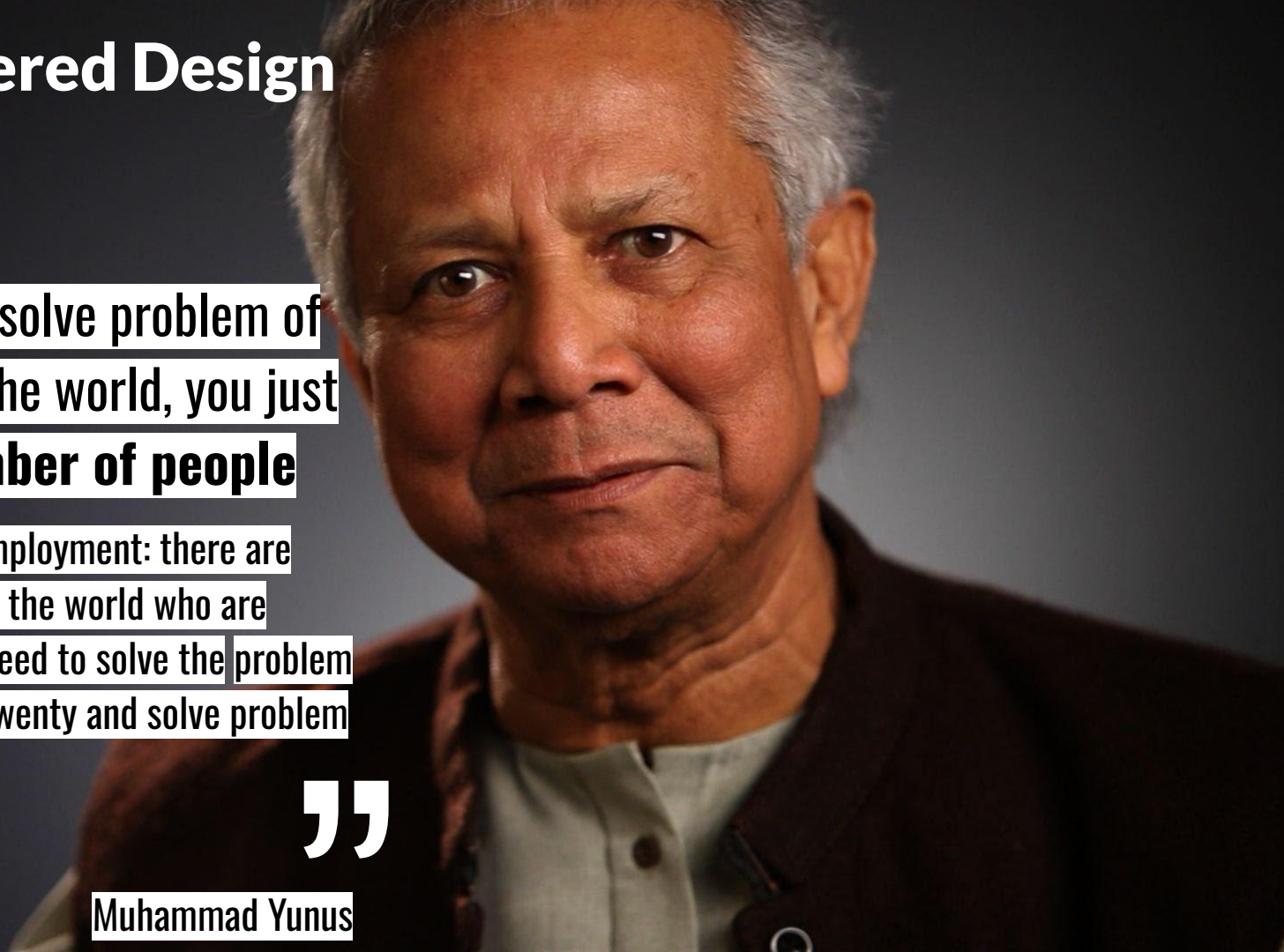
“

You don't need to solve problem of
all the people of the world, you just
do for a **tiny number of people**

For example, youth unemployment: there are
millions of youth around the world who are
unemployed, you don't need to solve the problem
for all, just pick ten or twenty and solve problem
for them.

”

Muhammad Yunus



Human Centered Design

	Permanent	Temporary	Situational
Touch	 One arm	 Arm injury	 New parent
See	 Blind	 Cataract	 Distracted driver

	Permanent	Temporary	Situational
Hear	 Deaf	 Ear infection	 Bartender
Speak	 Non-verbal	 Laryngitis	 Heavy accent

Co-Design

Cos'è il co-design?

Progettazione partecipativa

Da Wikipedia, l'enciclopedia libera.

Participatory design o **progettazione partecipativa** (conosciuto una volta come **cooperative design**, **progettazione cooperativa** o **co-design**) è un approccio di [progettazione](#) che tenta di coinvolgere attivamente tutti i portatori di interesse/stakeholder (impiegati, partner, clienti, cittadini, utenti finali) nel processo di progettazione col fine di contribuire a garantire che il prodotto incontri i loro bisogni e che sia usabile.

Co-design

USER-CENTRED DESIGN

L'utente è visto come un 'oggetto'
(tradizione U.S.A.)

VS.

PARTICIPATORY DESIGN

L'utente è visto come un 'partner'
(tradizione scandinava)

Co-design

USER-CENTRED DESIGN

Gli utenti sono visti come "**oggetto di studio**": progettisti e ricercatori osservano il "loro oggetto" e pongono domande attraverso interviste.

VS.



PARTICIPATORY DESIGN

Gli utenti sono considerati "**esperti della loro esperienza**" e quindi svolgono un ruolo chiave dalla generazione delle idee allo sviluppo del servizio.

La collaborazione nelle diverse fasi

Topic-driven

Attività orientate alla
definizione del problema/questione
da affrontare

VS.

Concept-driven

Attività orientate alla definizione
della soluzione da sviluppare

Stili di guidance nei processi partecipati

Active listening

Favorire flusso di pensieri ed
empatia tra partecipanti

VS.



Thought-provoking

Favorire pensiero critico e
speculazione

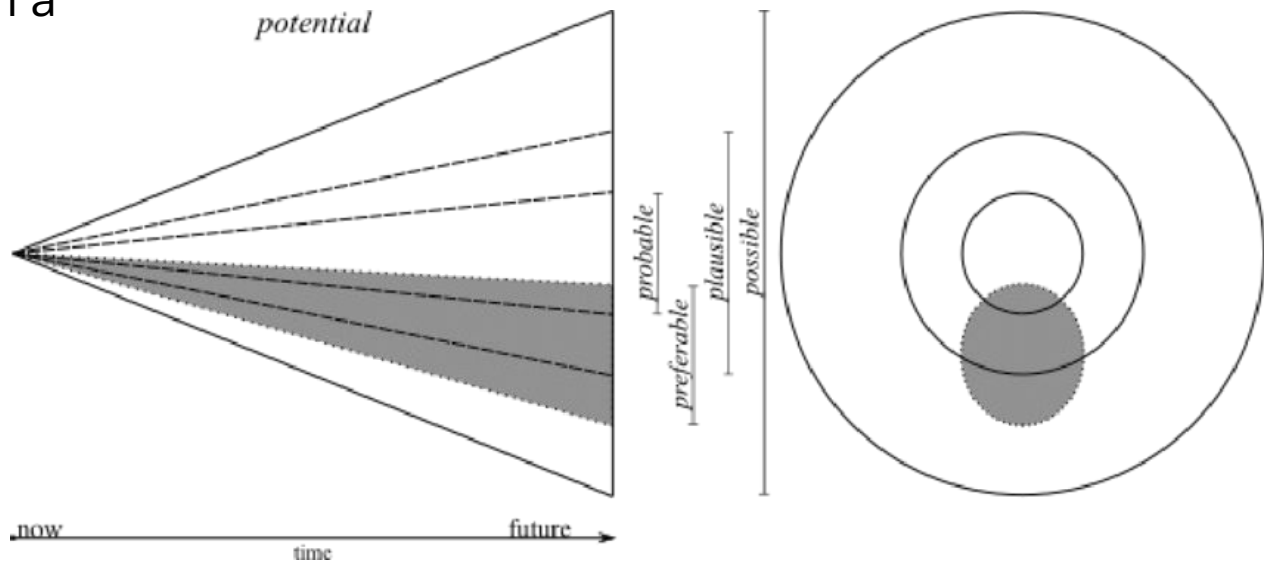
Policy Design

What do we mean for **Policy Design**? *

Based on the work of **Bauke Steenhuisen**

II policy design

1. starts with a desire, or at least an **intention**, typically embodied in a problem situation involving different entities;



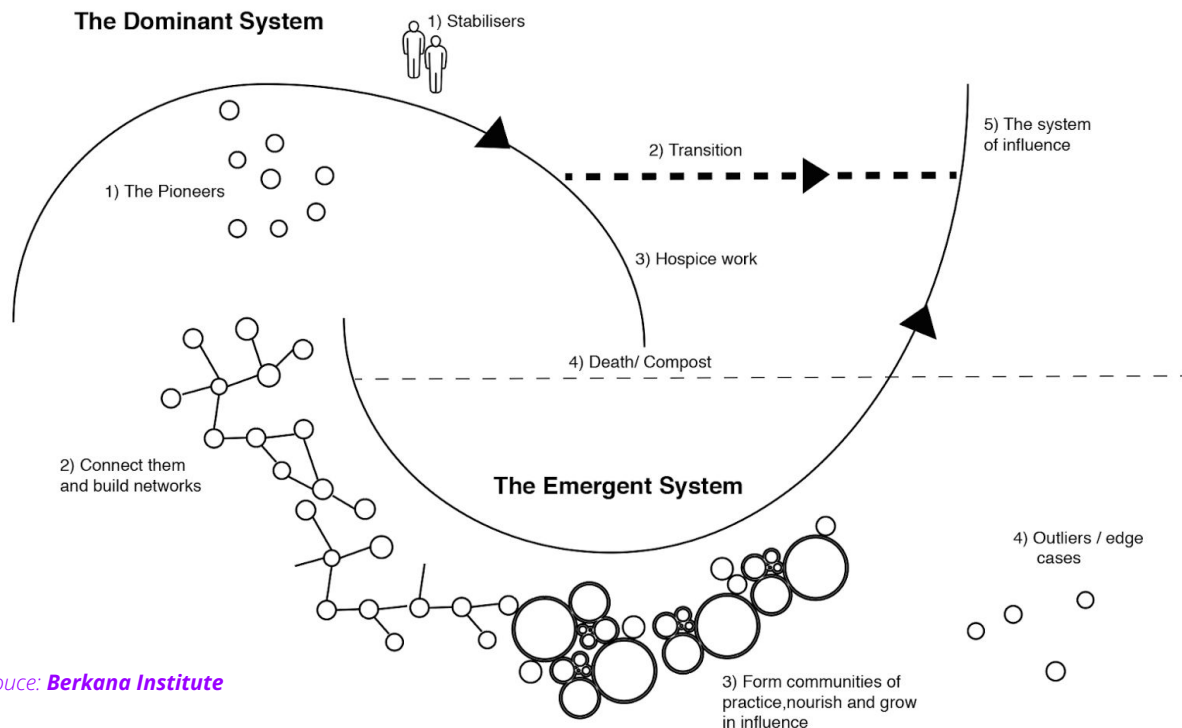
The future cone adapted by **Voros** (2001) from **Henchey** (1978)

What do we mean for **Policy Design**? *

Based on the work of Bauke Steenhuisen

II policy design

2. has the **change**, a new order of things, as main aim;



Source: *Berkana Institute*

What do we mean for **Policy Design**? *

Based on the work of Bauke Steenhuisen

II policy design

3. faces a **complex world** full of uncertainties with many unintended consequences;
4. requires substantial **knowledge** on past, present and future situations;



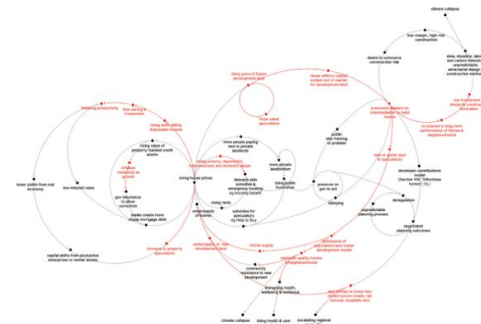
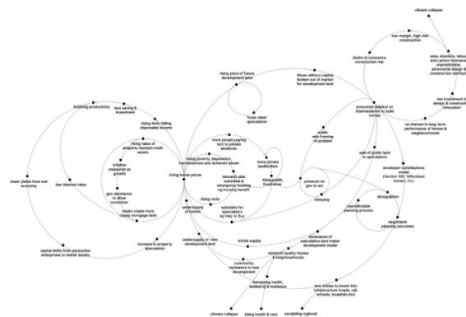
Picture made by the author

What do we mean for **Policy Design**? *

Based on the work of **Bauke Steenhuisen**

Il policy design

5. is **nested in a social process**, undergoes and modifies social relations within a so-called multi-actor system;



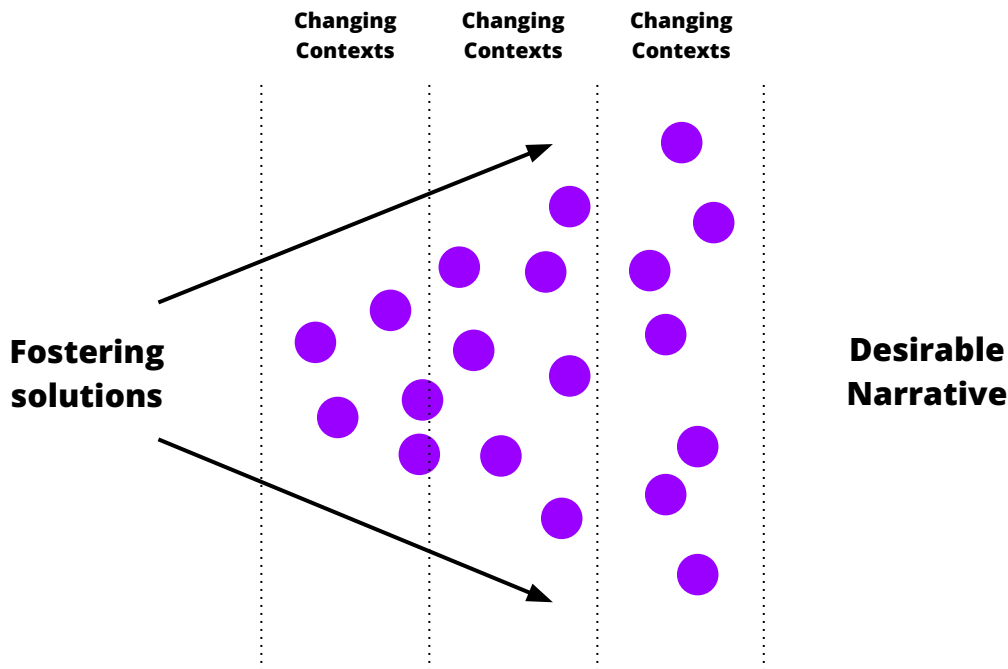
Alastair Parvin, CEO at Open Systems Lab

What do we mean for **Policy Design**? *

Based on the work of **Bauke Steenhuisen**

II policy design

6. creates **artifacts** shaping the real world towards change;
7. is always **in beta**: changing path depending by the reactions created by its artifacts;



Based on the work of **Jennie Winhall**, 2019

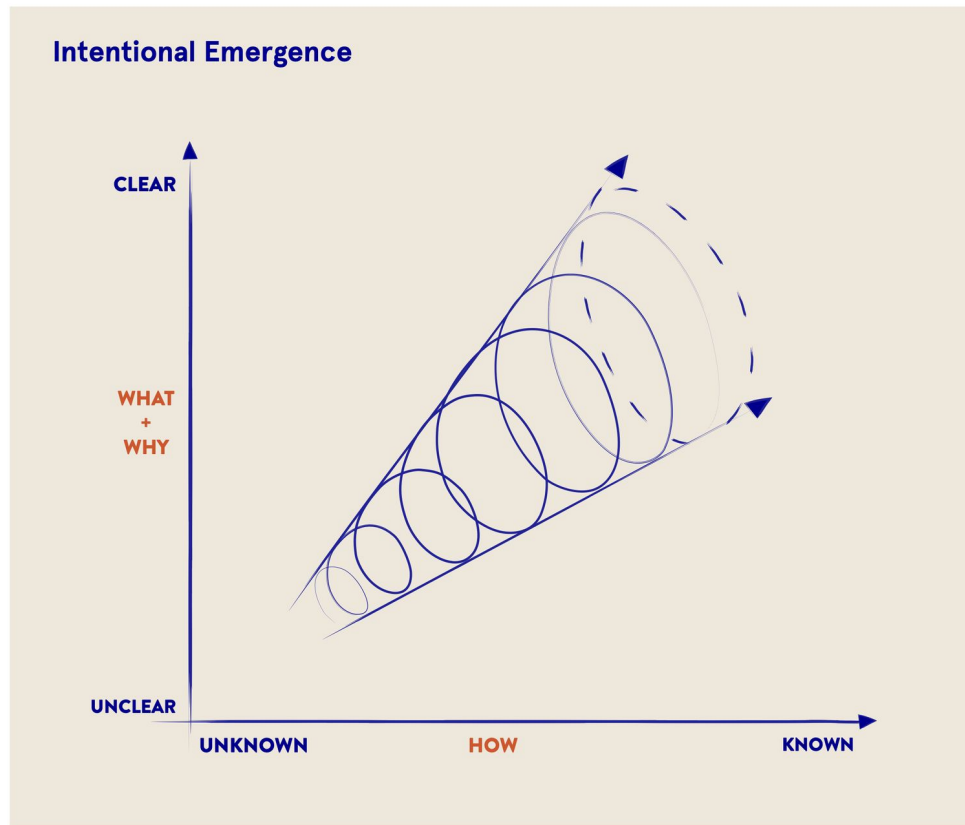
What do we mean for **Policy Design**? *

Based on the work of **Bauke Steenhuisen**

II policy design

8. is a **process**, from intention to change, that can be designed itself.

Source: **Jennie Winhall**
and **Charles Leadbeater**



Storia

(cosa sta succedendo a Verona)



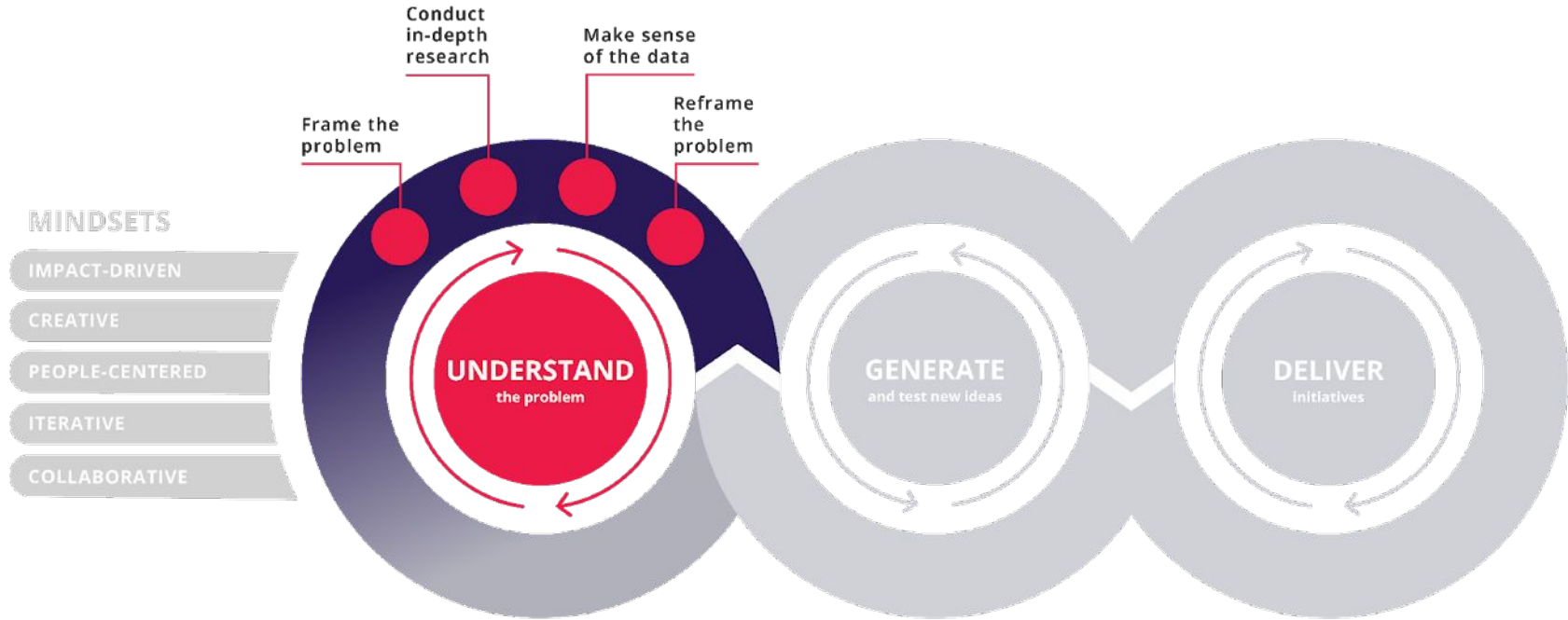
Il problema di oggi

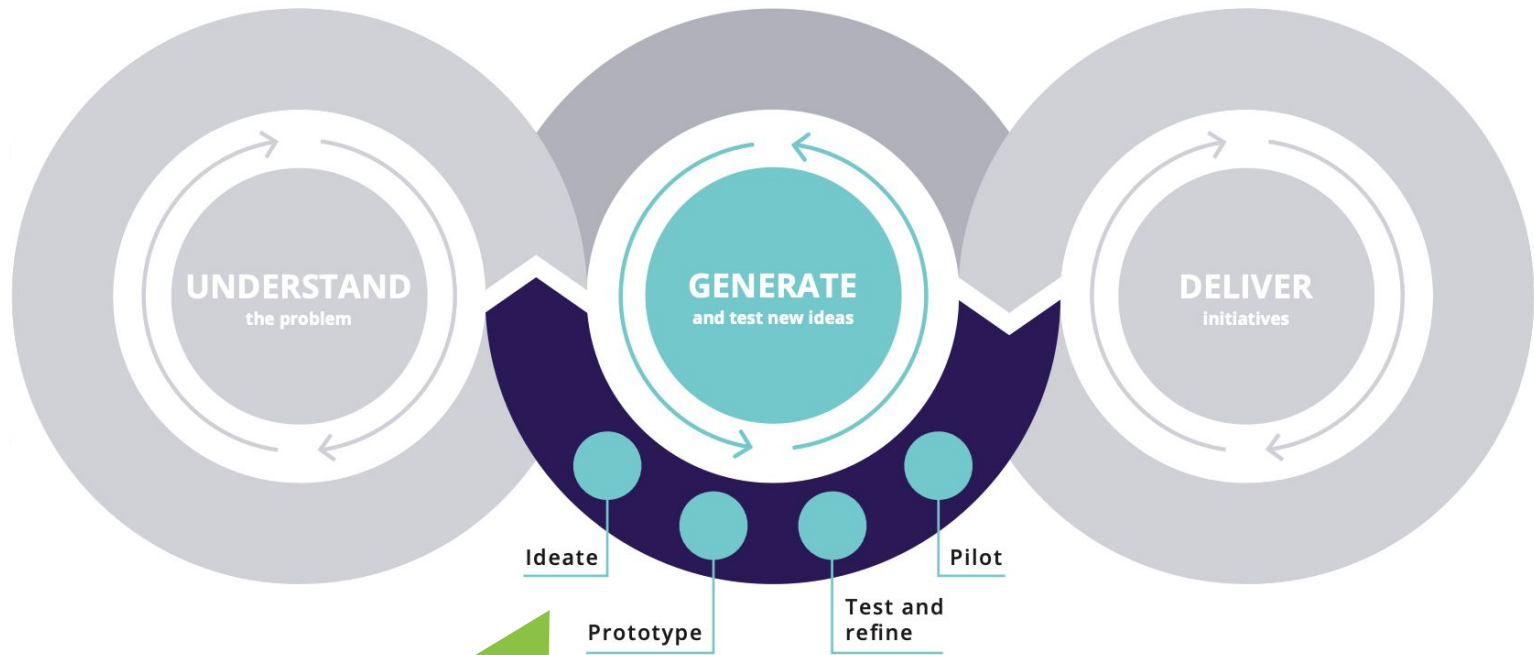
Abbiamo un problema: gli scarsi livelli di Raccolta Differenziata che si verificano in un contesto spesso indifferente o permissivo verso i comportamenti non virtuosi.

Questo è un problema per tutta la società, a partire dalla cittadinanza per arrivare alle istituzioni.

Questo è un problema perché crea degrado e comporta costi ambientali ed economici.

Siamo
qui





**Saremo
qui**

La parte di ricerca

Chi abbiamo ascoltato

Interviste 1:1 ecosistema Veronese

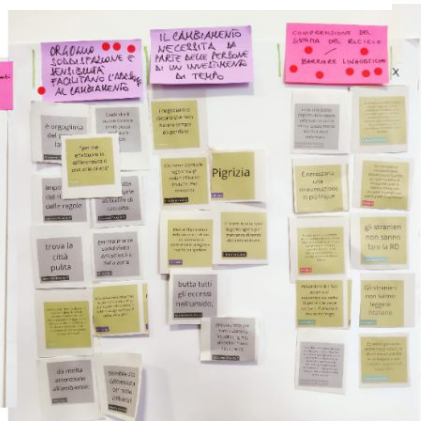
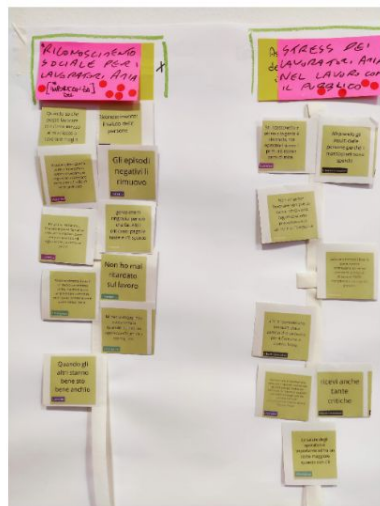
- 3 Famiglie riciclone
- 7 operatori / operatrici AMIA
- 5 imprenditori / imprenditrici della ristorazione di origine migrante

Interviste 1:1 Peer Cities

- Città di Trento,
- Consorzio di Forlì

Interviste di gruppo

- 7 organizzazioni che lavorano sul tema riciclo / economia circolare



191 takeaway, tra i quali

“per me
effettuare la
differenziata è
uno stile di vita”

Family 1

potrebbe favorire
il dialogo con la
sua comunità
pakistana;

fruttivendolo pakistano

Molti problemi si
sono risolti parlando
con la gente, come il
sacchetto sopra il
cassonetto oppure i
sacchetti dei cani

Il dipendente fedele

191 takeaway, tra i quali

Un giorno nel futuro...
Finalmente posso fare altre
cose per il cittadino, come
andare a pitturare ed
aggiustare le panchine nei
parchi!

L'ottimista

Dare nuova vita
alle cose ha un
potere curativo e
rigenerativo per le
persone.

Dhub

“vorrei non
produrre
rifiuti del
tutto”

Family 2

Da 191 takeaways a 11 Temi

Importanza di una
comunicazione
capillare e differenziata



Comprensione del
riciclo dipende dalle
barriere linguistiche



Ci sentiamo meglio
quando riusciamo o
recuperiamo



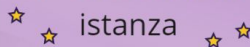
Importanza del
riconoscimento sociale
per i lavoratori AMIA



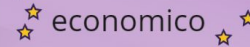
Multe come strumento
complementare alla
comunicazione



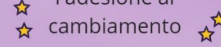
Multe necessarie
ma come ultima
istanza



La gente fa follie
per un incentivo
economico



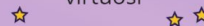
Orgoglio, soddisfazione e
sensibilità facilitano
l'adesione al
cambiamento



Stress dei lavoratori
AMIA nel lavoro con
il pubblico



Dare l'esempio innesca
comportamenti
virtuosi



Ci sono persone che
sono in grado di fare
ponte con comunità
ampie



Da 11 Temi a 4 insight

Add your top 3-5 insights here!

ITA **A** **文**

UNA PERCENTUALE NON DIFFERENZIA

Una percentuale di residenti non differenzia per ignoranza. Questo genera frustrazione e rabbia da parte dei virtuosi portando a una frattura sociale tra chi rispetta le regole e chi no.



Alcune persone svolgono correttamente

AMIA PRIDE

Il riconoscimento sociale per i lavoratori di AMIA è un riscatto rispetto ad un lavoro considerato umile. I lavoratori più riconoscimento sociale hanno, più sono soddisfatti e meglio lavorano.



AMIA PRIDE (R)

I soggetti "ponte" (leader di comunità formali e informali) permettono la capillarità delle informazioni sentendo riconosciuto il proprio ruolo e facendo da veicoli di valori. Sono dei gatekeeper per accedere a bacini ampi di utenza.



BACINI AMPI DI UTENZA.

1. ALCUNE PERSONE SVOLGONO CORRETTAMENTE

Alcune persone svolgono correttamente e come stile di vita la Raccolta Differenziata. Provano orgoglio e senso di appartenenza alla propria città nel verla pulita e curata. E' un modello positivo potenzialmente replicabile



POSITIVO POTENZIALMENTE REPLICABILE

Feedback del Core Team

“

Ho scoperto l'importanza dell'ascolto. Dovremmo farlo continuamente*

“

Ora mi piacerebbe iniziare a ipotizzare soluzioni

“

Mi è piaciuto “impastare” temi e problemi fino a trovare forma e consistenza migliori

* Detto a voce, ricordato a memoria

La nostra responsabilità **non è trovare nuove idee**,
ma **scegliere quali cause** del problema affrontare e
rendere accessibile la partecipazione di chi meglio
conosce quelle cause in modo che siano loro a
proporre soluzioni condivise.

[dal Comunicato Stampa in lavorazione]

Le sfide per la collettività di Verona

(L'impasto finale)

Our top 4-6 "how might we" questions:

ITA



Come possiamo creare un senso comune di rigetto e condanna verso comportamenti irrispettosi della Raccolta Differenziata e dannosi verso l'ambiente?

Come possiamo rendere protagonisti e punto di riferimento della vita quotidiana cittadina gli operatori AMIA?

Come possiamo rendere orgogliosi i soggetti ponte come agenti di cambiamento per informare e formare le diverse comunità cittadine sulla Raccolta Differenziata?

Come possiamo diffondere la sensibilità di tutti i cittadini verso il tema della Raccolta Differenziata, valorizzando esempi virtuosi esistenti?

Risposte (domande)

(il ruolo e le opportunità per gli uffici statistica)

Andare a braccetto con la
ricerca qualitativa

What is in-depth research?

Qualitative Research *leverages stories & experience*

Discover individual experiences, thoughts, opinions

Unstructured data – quotes, ideas, pictures, sketches, qualities, descriptions

Presented in the language of the participant

Descriptive findings

Tends to explain “why”

Quantitative Research *leverages data & numbers*

Quantify opinions, attitudes, and behaviors

Numerical data – information that can be converted into raw numbers, percentages, charts

Presented in the language of statistics

Measurable findings

Tends to explain “what”

Quantitative data can answer *what, how often, where, and how many* (but not *why*)

Quantitative data analysis helps show where a problem is most acute, illuminates successes and failures, and fills in the gaps where you can't gather good qualitative data.

Data can tell powerful stories, but has significant limitations.

1. Small, Biased, or Old Data

Be careful interpreting small datasets and datasets made up of only a subset of the population, as well as datasets from too long ago.

- If you have a dataset with 10 entries, it's likely **too small** to tell you much.
- If your dataset covers only one area of the city, it **may not be representative** of trends at the city-level.
- If your dataset is from 2000, it likely is **too old** to be informative.

2. Correlation Is Not Causation

Just because two variables are related, it does not mean that one causes the other (or vice versa).

- Determining the cause of a trend in the data requires extensive research and data analysis. For most problems, **cities can't determine the cause with data alone**
- Remember: we're focusing on the what, not the why. **Interviews help us understand the why!**

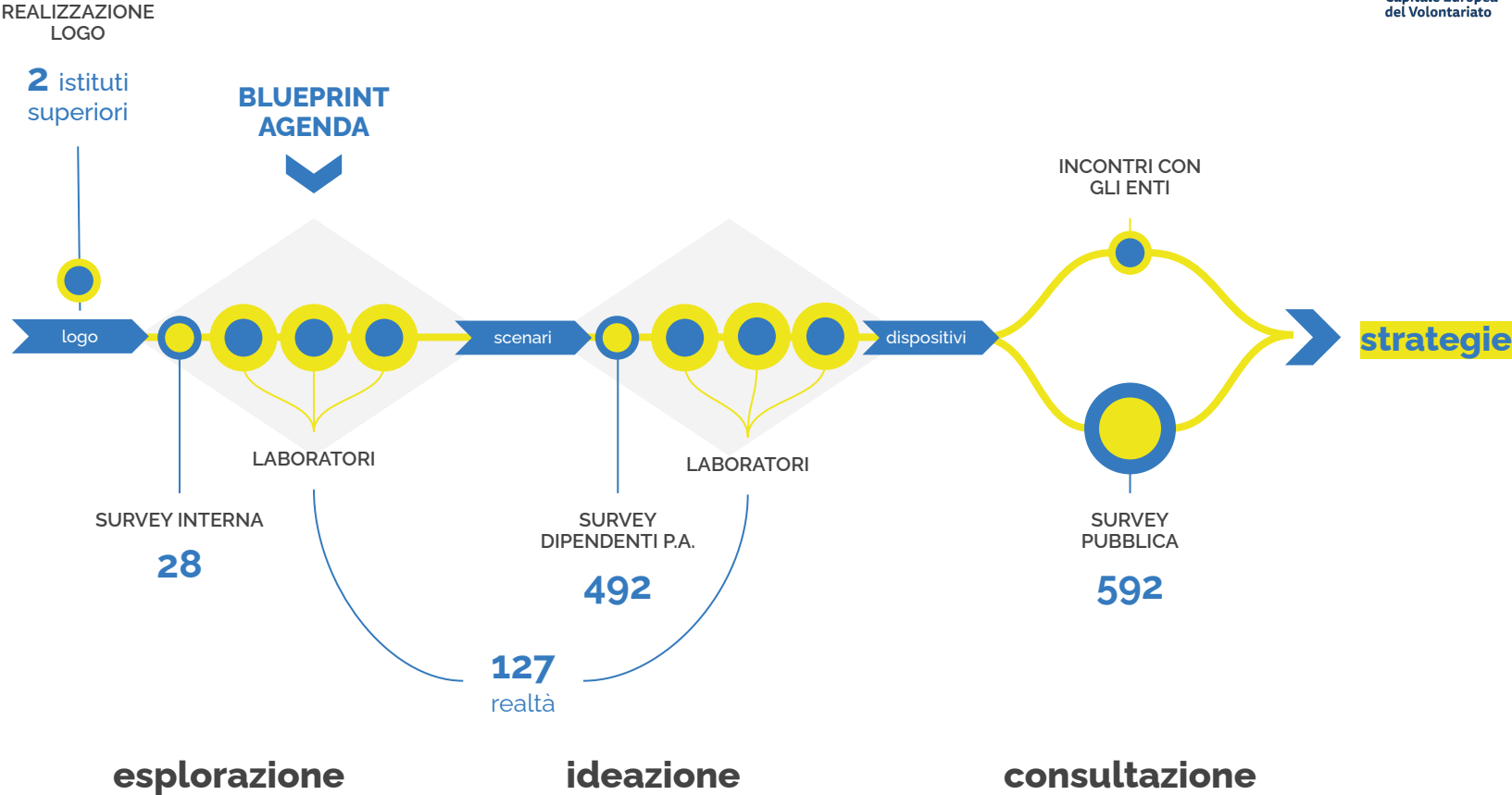
3. Data Don't Tell the Whole Story

Behind every data point is a story, and behind every story is a data point. Quantitative data is just one part of the bigger picture of your problem.

- Data alone **lacks important context** that you will gain from your qualitative research in interviews.
- Too much focus on data can lead to **focusing on metrics that can be gamed**, rather than thinking about how data translates to real world outcomes

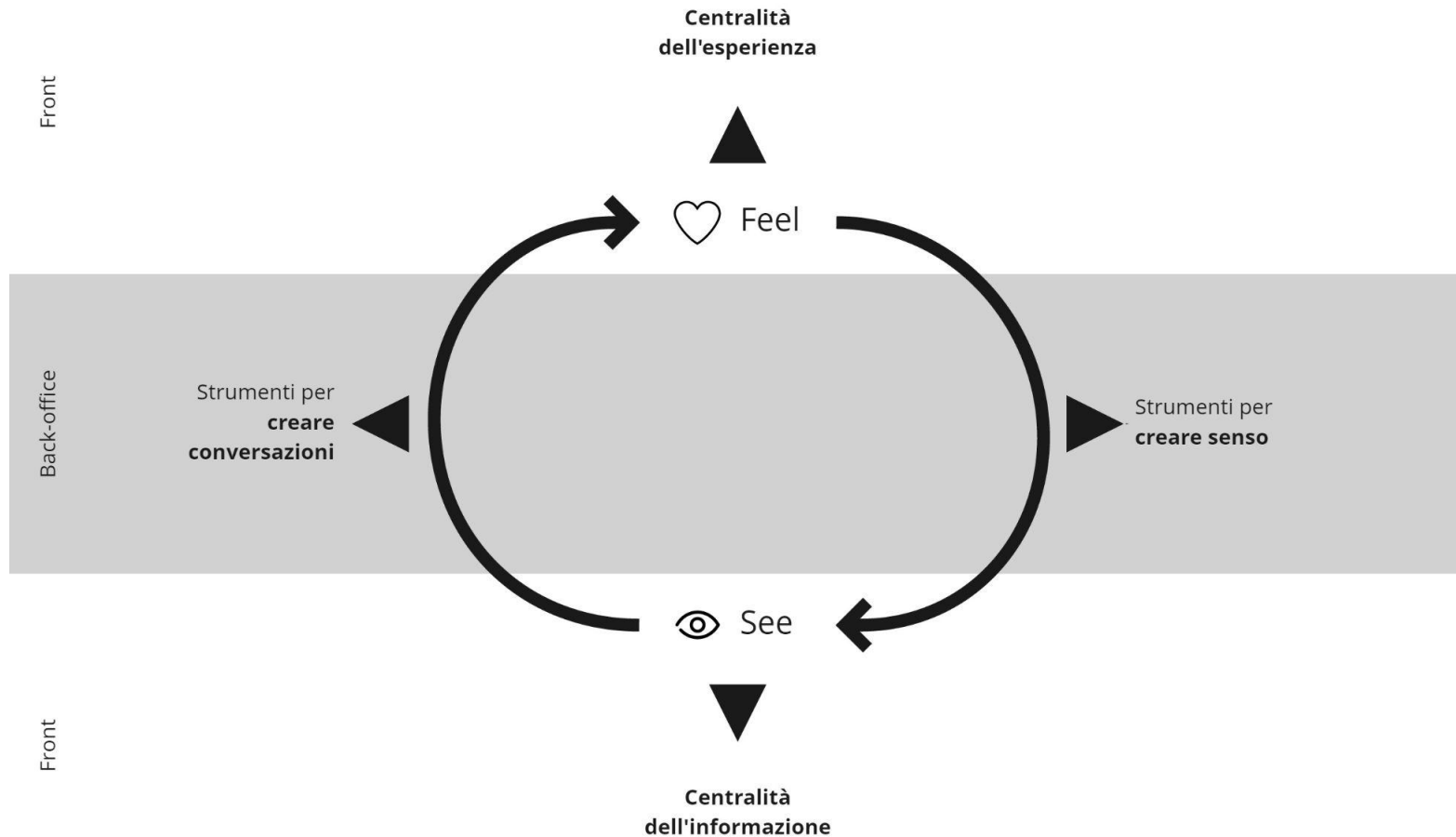
Priorizzare

Gennaio - maggio 2022



Creare senso

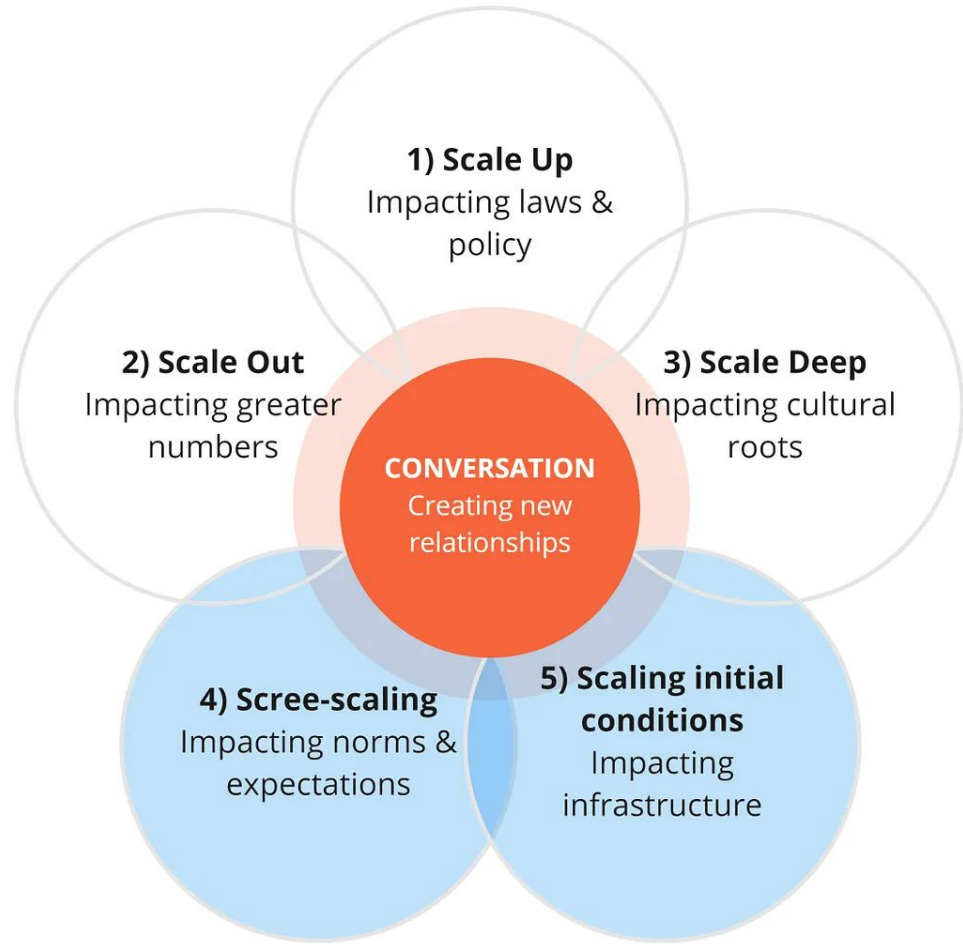
Feel & See Loop



Monitorare
il capitale relazionale

From an ecosystemic point of view, focussing on **generating bridging social capital** is, therefore, more important than the actual change your project is going to generate, as long as this impact is following a positive narrative.

But scaling up social innovation means to **start by creating “new social relationships or collaborations”** more than meeting “social needs”



Altro?

DOMANDE ?



 "Social regeneration" within ecosystems: diversity and multiplicity of conversations

 Cicero, S. (2018, 30 Gennaio). Design for Interconnectedness. From Human Centered Design to Relationships Centered Design. Stories of Platform Design.

 Manzini, E. (2018). Politiche del quotidiano. Edizioni di Comunità

 Systems Innovation (n.d.). Two Loop Model

 Taleb, N. N. (2012). Antifragile: Things That Gain from Disorder. Random House

 Apolloni, G. (2023) "Da designer a policy designer: come e perché cambiare il modo in cui progettiamo" in Dialoghi Oltre il Visibile, per IUAV, Ronzani Editore

 Putting users first is not the answer to everything, Cassie Robinson.

Grazie

Mail: guglielmoapolloni@gmail.com

tel: De +49 15788413844 | It +39 3400756674

www.linkedin.com/in/guglielmoapolloni