

Paola Pierri

CV e Portfolio

Tool, Processi e Tecniche di design

1. Design Thinking
2. Horizon Scanning e Co-design
3. Business Model Canvas e Value Proposition Canvas
4. Prototyping tools
5. Design Research

Formazione

- **2015** (ongoing): Dottorato di Ricerca presso UAL (University of the Arts London) dal titolo 'Embedding Design in Voluntary and Community Sector for Social Change'
- **2012-2013**: Formazione avanzata per la ricerca qualitativa - King's College
- **2011 - 2012**: Certificato in 'Health and Social Policy' - London Metropolitan University
- **2003- 2004** Master in Sviluppo Locale - STOA Business School
- **1996 - 2002** Laurea in Science Politiche. Indirizzo internazionale - Università di Napoli L'Orientale

Professional Training

- **2016** Metodi di ricerca etnografica - LDoC Design Centre - London
- **2016** Tecniche di Facilitazione – ICA:UK The Participation and Development Charity (UK)
- **2013** Business Model Generation Workshop - Strategyzer licence (UK)
- **2012** Experience Based Co-Design, NHS Institute for Innovation and Improvement (UK)

Publicazioni

- "Making Mums Matter. Beyond Tokenistic Participation in Design for Mental Health" Service Design Impact Report – Health Sector
- "Decentralising Design. Raising the Question of Agency in Emerging Design Practice" The Design Journal 2017
- "Embedding Service Design for Social Innovation", Touchpoint 2015
- "Experience-based Co-design and Healthcare Improvement: Realising Participatory Design in the Public Sector", The Design Journal 2015

Speaker a Conferenze

- **2017** Design for Next Conference (Roma - IT)
- **2017** Design e co-produzione nella salute mentale (Politecnico di Milano - IT)
- **2016** ServDes - Service Design and Innovation (Copenhagen - DK)
- **2016** Participatory Design Conference (Aarhus - DK)
- **2016** Service Design in Government (London - UK)
- **2015** SPIDER Conference: Service Design for Public Services (UK)

Premi

Patients' Led Innovation Award alla VI European Conference on Rare Diseases - Eurordis: "A route map for patients and clinicians - ALD and AMN conditions"

Curriculum Professionale

Consulente,
Formatrice e
Facilitatrice
2017 - ongoing

Design Research Consultant

Come professionista registrato in Germania fornisco supporto e consulenza a diverse organizzazioni a livello internazionale, lavorando su diversi progetti come esperta di service design e design research.
La mia specializzazione include formazione sul service design e le sue fasi chiave, facilitazione di dinamiche di gruppo e workshop creativi, tecniche di disegno partecipativo e co-creazione in particolare nell'ambito dei servizi pubblici e nel sociale. Nei progetti che seguono ho sempre fornito supporto ai team e ai responsabili di progetto attraverso tecniche di 'design coaching'.

Alcuni dei miei progetti più recenti, includono:

- **Resilient Together** - Cambridge Mind (UK): Supporto all'introduzione e formazione allo staff sulle tecniche di Service Design. Redesign del servizio di 'Community Building per Resilient Communities', incluso fasi di ricerca, ideazione e prototype dell'idea servizio in 2 aree locali;
- **Inclusive Mental Health** - CPSL (UK): Consulenza per il re-design di un percorso di inclusione ai servizi sanitari della popolazione rom e migrante.
- **Formare per Integrare** - CSC - Credito Senza Confini (IT): Formazione allo staff sul Service Design. Supporto e design coaching nell'ambito di un progetto FAMJ per il redesign di 3 servizi locali in chiave interculturale. I servizi, basati in Regione Umbria, includono un ambulatorio ASL e gli uffici dell'UEPE (Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna).

Lecturer

Docente nel modulo su "Global Futures" all'interno del Master Service Experience, Design and Innovation.

Service Design Manager

Come Service Design manager per l'organizzazione Mind, ero responsabile del programma per l'introduzione di tecniche di Service Design e innovazione partecipata nell'organizzazione, lavorando con diversi dipartimenti e servizi. Mind ha un Network di 140 organizzazioni locali che operano nei servizi sanitari tra Inghilterra e Galles. Il programma, chiamato 'Service Design in Mind', aveva come obiettivo l'introduzione di nuovi servizi 'user centred' e formazione del personale sulle fasi chiave del design, dalla ricerca, all'idea generation, al prototyping e fino alla presentazione di business model innovativi.
In questo ruolo ho lavorato su oltre 20 progetti di service design, in diversi ambiti (lavoro, salute, inclusione sociale e educazione) e in collaborazione con diversi attori sia pubblici che privati.

ALD Life -
London
2011 - 2012

Co-design lead per il progetto "Route Map for ALD and AMN Conditions"

In questo ruolo di Co-design lead ero responsabile delle fasi di design partecipativo per un progetto finanziato dal Ministero della Salute in UK. Il progetto ambiva a co-disegnare una mappatura del servizio per i pazienti con malattie rare e le loro famiglie. Il progetto ha previsto una fase di ricerca, 4 workshop di co-design e il re-design finale del servizio in maniera user-centred.

Il progetto è stato presentato e premiato alla VI European Conference for Rare Diseases in Brussels come miglior progetto nella sezione 'Patients' led Innovation'

Service Manager

Responsibile della progettazione e della presentazione di progetti innovativi nell'ambito dell'intercultura e dei servizi di inclusione per migranti in Italia. In questo ruolo ho, tra le altre cose, sviluppato le idee progetto per il servizio di mediazione culturale della Regione Campania - MIRA, finanziato dal Ministero del lavoro e

UAL
University of the
Arts London
2017 - ongoing

Mind
London
2012 - 2017

CIDIS
Rome (IT)
2004 - 2011

Portfolio Professionale

1. Design Training e Facilitazione

Ho lunga esperienza di formazione e coaching per project e senior manger sul Service Design, guadagnata in oltre 5 anni di lavoro in questo ambito, in Italia e a livello internazionale.

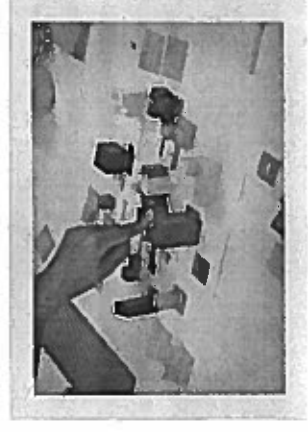
La mia esperienza spazia dalla consulenza sul re-design di singoli progetti, a formazione per senior manger e la gestione di programmi strategici di design.

Esempi recenti di lavori in questo ambito includono:

1. Cambridge Mind e CPSL:
 - Supporto ai senior manager per la strategia aziendale di introduzione del service design e tecniche di innovazione partecipata
 - Sviluppo di idee servizio e proposte di re-design (dalla fase di ricerca al business modelling)
 - Facilitazione di Workshop per l'idea generation e rapid prototyping
2. CSC Impresa Sociale:
 - Formazione allo staff e ai mediatori culturali sul service design e tecniche di ricerca etnografica.
 - Design coaching per il responsabile di progetto e supporto per il redesign di servizi pubblici in chiave interculturale
 - Facilitazione di Workshop multi-stakeholder

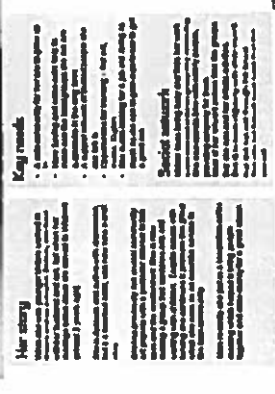
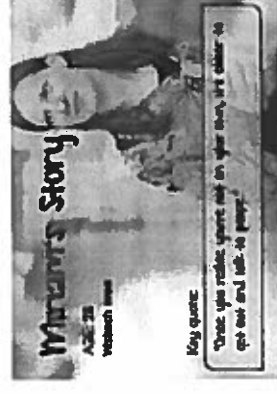
Accanto sono alcuni esempi di attività o di deliverables da me prodotti.

Workshops e service design planning con Senior Manager dell'azienda CPSL



Esempio di un'attività durante una sessione di training con lo staff di CSC - Impresa Sociale.

A sinistra un esempio di 'Personas' creata per il Report di Ricerca e Insight realizzato per Cambridge Mind



2. Metodologia di Service Design

Attraverso le mie esperienze lavorative e la mia formazione ho acquisito una profonda conoscenza della metodologia del service design.

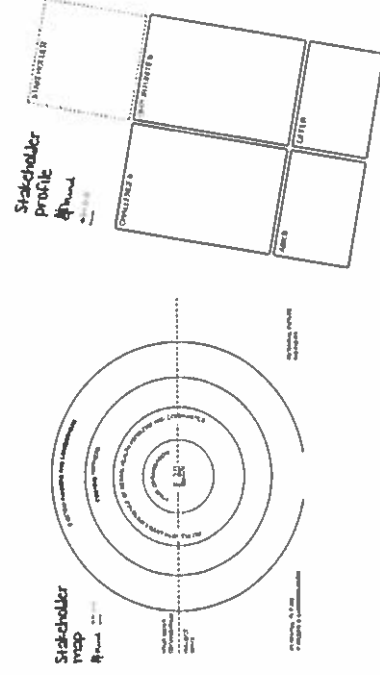
Gli esempi riportati in questa pagina sono relativi al mio ruolo di Service Design Manager dove, in collaborazione con un'agenzia di design, ho sviluppato un piano di formazione e coaching per introdurre tecniche di design nel terzo settore.

Gli esempi riportati si riferiscono a diversi progetti e includono workshop di formazione e deliverable prodotti. Per il progetto Mind in particolare ho realizzato i seguenti deliverable a supporto della strategia aziendale di introduzione del service design nel terzo settore:

- Un design toolkit
- Un vademecum per la ricerca etnografica
- Una introduzione alla metodologia del Service Design



Workshops con CEO di organizzazioni del terzo settore



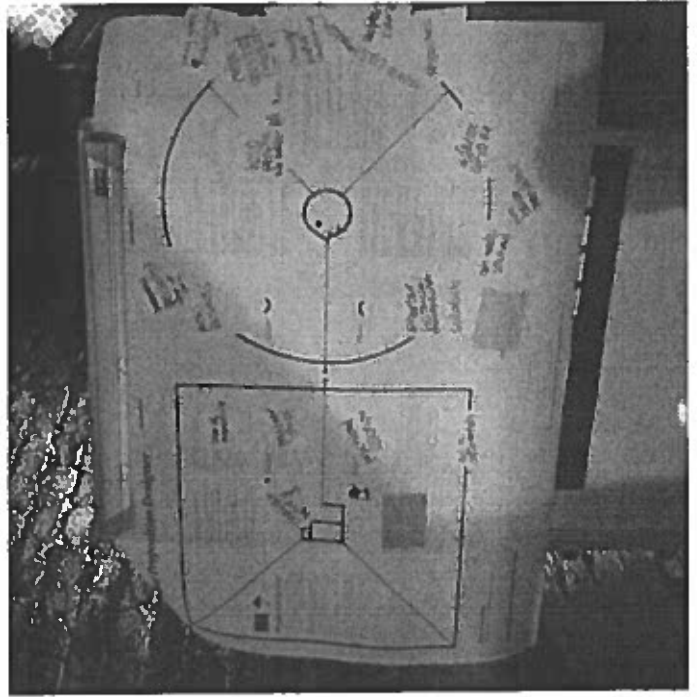
Accanto esempi di alcuni tools presentati nel toolkit e un set di 'method cards'



3. Business Model

Sono accreditata per la formazione su 'Business models Canvas' e 'Value Proposition Canvas' (Strategizer licence).
 Si tratta di strumenti di design volti alla identificazione di business models innovativi per imprese sociali, start-ups e servizi ibridi gratis e a pagamento.

Accanto esempi di lavori che ho fatto usando queste tecniche per il lancio di imprese sociali e servizi a pagamento.



Business Model Canvas Workshop



Useful tools: taking card payments

The ability to take card payments is crucial for being able to receive payments from participants and personal budget-holders payments delivery

1. Research a number of card payment providers
2. Research which is the best for your organisation in terms of cost and services available. Some to consider are: Stripe, Cashify, and others.
3. Stripe: Stripe is a leading provider of card payment services for businesses.
4. Cashify: Cashify is a leading provider of card payment services for businesses.
5. For more information see: [https://www.stripe.com/](#)



Useful tools: invoice payment process

Being able to quickly receive an invoice and pay bills will be important to help you manage your cash flow.

1. Research a number of the leading accounting providers that offer invoice and payment services to help you get bills to your clients.
2. Xero: Xero is a leading provider of accounting software for businesses.
3. QuickBooks: QuickBooks is a leading provider of accounting software for businesses.
4. For more information see: [https://www.xero.com/](#)



Risorse a supporto di metodi di pagamento per un business model innovativo ibrido gratis e a pagamento

Our audience: personal budget holders

Personal budget holders are individuals who have a personal budget and are responsible for managing their own financial affairs. They are typically young adults who are starting out on their own and need to learn how to manage their money effectively.



Our audience: self-funders

Self-funders are individuals who have their own source of income and are responsible for managing their own financial affairs. They are typically young adults who are starting out on their own and need to learn how to manage their money effectively.

Self-funders are individuals who have their own source of income and are responsible for managing their own financial affairs. They are typically young adults who are starting out on their own and need to learn how to manage their money effectively.



Audience Profiles realizzati per il programma sui Personal Budgets



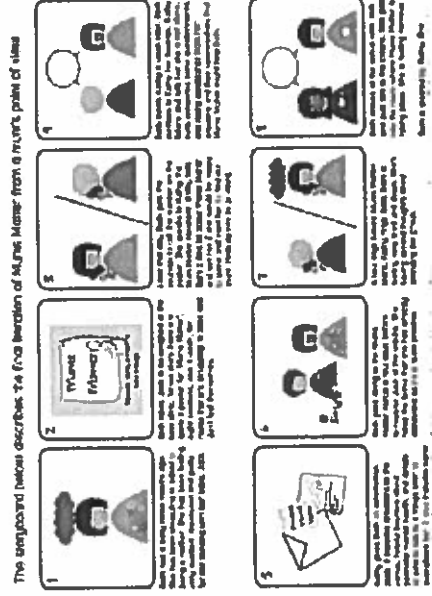
4. Idee Servizio: 'Mums Matter'

'Mums Matter' é un servizio per madri con depressione perinatale. Il servizio é stato selezionato come best practice per il Service Design Impact Report, nella sezione sui servizi in ambito salute.

Il progetto é un esempio di design partecipato, sviluppato seguendo le fasi del service design. Nel progetto sono stati coinvolti: 5 donne con esperienza di depressione prenatale, esperti sul tema, e staff dei servizi sanitari.

Questa idea servizio ha anche vinto un bando di Comic Relief ed é attualmente in fase di erogazione in diversi località in UK.

A destra alcuni esempi di deliverable e tool prodotti durante le fasi di design.



Storyboarding - Iterazioni



Storyboarding



Users Research Report




Helena Turner,
Tyneside Mind
"Service design opened me up to new ways of working. I've thrown out all of the old writing I used to do, and I do a differently now and I will continue to do it differently. This way is a better way. It has the service user at the heart of the project to make sure their needs are addressed first and foremost"



Hayley Seymour,
BLMK Mind
"We didn't get the outcomes we expected, we got better. We had to stop people talking in the end, which was fantastic, and we had that mix of people who were all equal and went away absolutely buzzing from that session and so motivated."

Grazie

Mail 

Twitter 