



Maria Cristina Lavazza
facilitatrice di design partecipativo,
learning experience / service designer

Curriculum Vitae

Esperienza professionale

Dal 2015 Progetto esperienze di trasformazione per i team interni di organizzazioni pubbliche e private, nazionali e internazionali come Edison, Facebook, Just Eat, Inps, SKY, Internazionale, Nespresso, Ideo, UN, Inps, Acea, Enel X, RCI banque, Nissan, Internazionale, Renault, Politecnico di Milano, Angelini Pharma, Università degli Studi di Milano, di Ferrara, Provincia Autonoma di Trento, Regione Toscana, Univ. Federico II, M&G investment, Credem, Chiesi, TSW. Faccio parte della lista dei facilitatori selezionati dalla Camera di Commercio di Milano.

Dal 2014 insegno in master, corsi e lezioni di tecniche di design partecipativo e facilitazione presso UX University, IULM, Rufa, IED, Univ. di Genova, Accademia belle arti di Palermo.

Dal 2005 al 2015 sono stata Architetto dell'informazione presso Invitalia, agenzia del Ministero dello Sviluppo Economico.

Dal 2014 al 2016 sono stata vicepresidente di Architecta associazione italiana degli architetti dell'informazione.

Docenza e Facilitazione

Dal 2008 insegno per corsi e workshop aziendali per realtà pubbliche e private su human centered design, facilitazione e codesign, radical collaboration, design thinking, playfulness e creativity

2011 Università Tor Vergata. Dip. Ingegneria economico-gestionale. Lezioni su user Experience design

2011 IED (Istituto Europeo di Design) - Corso di Formazione Avanzata di Architettura dell'Informazione e Usabilità.

2013 - 2019 Rome University of fine arts. Corso di User experience design e coprogettazione.

2014 - ad oggi IULM. Modulo di codesign e facilitazione dei team per il Master in Architettura dell'informazione e user experience design.

2015 Università di Reggio Calabria, Dip. Ingegneria del software. Correlatore tesi di laurea

2016 Università Luiss Guido Carli. Master in Open Government e Comunicazione Istituzionale

2019 Sogei workshop di facilitazione

2020 Università di Bari Master Istituto Agronomico Mediterraneo di Bari, lezioni su codesign e facilitazione

2021 Scuola estiva di Service design. Riesi, corso di codesign e coinvolgimento dei cittadini nella progettazione dei servizi

2021 MOOC per i Centri dell'Impiego Campania su service design e codesign



Maria Cristina Lavazza
facilitatrice di design partecipativo,
learning experience / service designer

2022 TAG docenze su customer journey mapping
2022 ad oggi Master IED in User experience design
2022-2023 Coaching path per United Nations System Staff College
2023 Nissan per Sketchin design thinking process e facilitazione dei team
2023 Fondazione Beni Culturali progettazione e realizzazione MOOC su human centered design e ascolto attivo
2023 Percorso di community building per la Provincia Autonoma di Trento
2024 Percorsi di training one to one su percorsi di trasformazione all'insegna del design.

Speech & Workshop

EuroIA - European Information Architecture Summit – Berlino, Copenhagen (2006, 2009)
Web senza barriere, Roma, Padova (2008, 2010)
Information Architecture Summit US – Las Vegas (2007)
Smau - Milano (2010, 2012)
Better software – Firenze (2011)
CHI Italy - Università di Padova (2011)
Summit italiano di architettura dell'informazione – Trento, Forlì, Milano (2011-2014)
Festival internazionale del giornalismo – Perugia (2014)
WIAD Giornata internazionale dell'architettura dell'informazione Palermo (2016)
Wiad e Architecta workshop di Design Thinking (2017-2018)
UX Bookclub Bari (2019)
Torino Graphic Days (2020)
Designer in Gioco, Milano (2021)
Accademia delle belle Arti Palermo (2021)
Università di Genova, corso di Design (2022)
World Usability Day, Bolzano (2023)

Pubblicazioni

Monografie

33 funamboliche storie di facilitazione (2024)
Designer in Gioco (2020)
Radical collaboration (2018)
UX Domino cards (2015)
Comunicare la user experience (2012)

Articoli e contributi

L'usabilità dei siti della pubblica amministrazione, 2012 Il sole24ore
Problemi dell'informazione 2013 Il Mulino, Bologna, numero dedicato all'Architettura dell'Informazione
Protocollo eGLU 2. 2013 Linee guida per i siti della Pubblica Amministrazione



Maria Cristina Lavazza
facilitatrice di design partecipativo,
learning experience / service designer

Web usability 2014 Hoepli
Nova24 Il sole24ore 2015 Progetti competitivi con il co-design
Nova24 Il sole24ore 2017 Dal “bisogna esserci” al “bisogna farsi trovare”

Istruzione e formazione

1985 Maturità Classica, 58/60, Liceo Classico statale “Mameli”, Roma.

1993 Laurea in Lettere, 110, Tesi: Ambedkar e gli intoccabili: impegno civile ed implicazioni religiose.” (Religioni e filosofia dell’India).
Università di Roma La Sapienza.

1997 Laurea in Archivistica e Biblioteconomia, 70/70 e lode.
Tesi Storia del sistema bibliotecario indiano. Università di Roma La Sapienza.

2005–oggi Aggiornamento professionale:

- Co-design for All: doing co-design in practice
Eindhoven University of Technology
Tecniche e metodi della facilitazione. Scuola Superiore di facilitazione
- Design Thinking for Innovation University of Virginia
- Understanding conflict, Emory University
- Hello Design Thinking online Class. Ideo
- Il potere del gioco. Campus del Cambiamento
- L’arte della facilitazione. Campus del Cambiamento
Leading for Creativity. Ideo
Insight for innovation. Ideo
Design thinking in pratica. UX University.

Lingue

Inglese: ottimo scritto e parlato
Francese: buono scritto e parlato
Spagnolo: molto buono scritto e parlato
Tedesco: base scritto e parlato
Hindi: base scritto e parlato



Allegato

Portfolio Progetti

I progetti illustrati sono tutti stati realizzati nel mio percorso di consulente esterno come experience/learning designer. Nella diversità dei progetti il fil rouge è rappresentato dal coinvolgimento dei destinatari interni con l'obiettivo attivare processi di cambiamento e di innovazione. Ogni progetto ha avuto obiettivi e finalità differenti, la costante è rappresentata dal guidare le persone a esprimere bisogni e aspettative per identificare ogni volta le soluzioni più indicate per quel particolare gruppo e per quello scenario.

Anche le tecniche e gli strumenti sono stati modellati ogni volta sul progetto.

Sono stati utilizzati approcci codificati di coinvolgimento (es.

design thinking, tecniche di brainstorming, ascolto attivo, theory U), ma percorsi e strumenti ideati ad hoc sulle esigenze del momento (es. UX Domino card, Designer in gioco, CCEK, Origami business kit, canvas e template).

Ogni volta la learning experience ha rappresentato un momento di

trasformazione profonda dell'audience coinvolta, ecco alcuni progetti selezionati.

ENEL X

Ho lavorato ad un progetto riguardante la customer experience e i servizi valutati come poco efficienti dai clienti. L'obiettivo del processo di facilitazione è stato quello di individuare insieme ai team interni multifunzionali quali le criticità più importanti da affrontare per i clienti e per il business e quali azioni mettere in campo per risolverle. Si è lavorato con 6 differenti team interni in una serie di sessioni per analizzare il problema e valutarne la fattibilità. Le frizioni sono state asciugate da 130 a 54 fino a 13 criticità chiave e relative soluzioni. Un workshop e una facilitazione con il top management ha permesso di selezionare le 3 criticità/idee win win da affrontare nei 3 mesi successivi con un beneficio immediato per il business e per il cliente.

Università degli studi di Ferrara

L'Università di Ferrara aveva la necessità di ripensare il proprio ecosistema digitale attraverso i differenti portali offerti dall'ateneo. La richiesta del responsabile è stato quello di un coinvolgimento attivo e reale di tutti i portatori di interesse nel progetto (studenti, futuri studenti, laureandi, dottorandi, docenti, personale amministrativo).

Il progetto è partito con un incontro facilitato che ha coinvolto tutto il personale dell'università con l'obiettivo di definire in maniera congiunta e collaborativa



l'identità e la funzione ultima del sistema digitale. Hanno partecipato oltre 50 persone a tutti i livelli che hanno lavorato in gruppi e poi condiviso la propria visione.

Il lavoro ha continuato con circa 10 incontri generativi per far emergere i bisogni e le aspettative dei differenti target coinvolti (studenti, dottorandi, docenti, personale amministrativo) attraverso una fase di discovering: interviste narrative, osservazioni etnografiche e test di usabilità.

Al termine della progettazione dei differenti portali del sistema, le persone sono state incontrate di nuovo per una valutazione dei prototipi realizzati e mostrare loro il prodotto della loro ideazione.

INPS

Il progetto ha avuto come obiettivo quello di fare raccontare e dialogare i membri di team temporanei (PNRR) e prepararli ad una operatività proficua e creativa.

Ognuno dei 24 team (da 6 a 20 persone) ha affrontato un percorso di trasformazione all'insegna del gioco e della creatività con 2 incontri online e una conversazione online continuativa che ha accompagnato il percorso attraverso stimoli, domande, idee e suggerimenti. Ogni modulo ha avuto la durata di 15 giorni.

Percorso di change management è stato all'insegna del design thinking e della radical collaboration. Al termine alcuni team, più interessati, hanno potuto accedere a sessioni aggiuntive di gioco e valorizzazione dei singoli membri.

Il progetto è stato interamente realizzato in prima persona e la facilitazione è stata condivisa con un secondo facilitatore.

Provincia Autonoma di Trento

La provincia trentina, insieme alla sua area formativa TSM, ha chiesto supporto per la costituzione e l'animazione di una comunità di pratica inter-organizzativa che si confrontasse sull'idea del lavoro agile del futuro sul territorio.

Abbiamo lavorato su 5 incontri con circa 25 persone ogni volta provenienti da organizzazioni differenti: pubbliche, private, business, istituzionali, culturali, sociali, etc.

Il percorso ha seguito gli step del design thinking affrontando ogni volta fasi operative molto precise i cui risultati conducevano alle attività dell'appuntamento successivo. Gli incontri sono stati molto scanditi da un lavoro pratico a gruppi sempre diversi che ha permesso di conoscersi, scambiare idee e punti di vista.

Il risultato finale è stato un manifesto del lavoro agile del futuro da condividere con tutto il territorio.

NAZIONI UNITE



Il percorso con UNSSC unità formativa delle Nazioni Unite è stato un percorso di facilitazione coaching di un team dedicato con l'obiettivo di creare un nuovo prodotto di learning per tutti i dipendenti dell'organizzazione nel mondo. Il percorso è stato costruito ad hoc per un team diffuso ovunque con orari e background diversi. Ogni incontro il team è stato coinvolto in una serie di attività pratico-operative per collaborare a un processo di analisi e ideazione. Il percorso ha generato un prototipo e il team è stato preparato per presentare tutto il lavoro al management di riferimento attraverso modalità nuove e creative.

SOGEI

Il team di innovazione di Sogei ha richiesto un intervento di una giornata per lavorare su un team building e sperimentare alcuni strumenti del design creativo.

Le persone sono state accompagnate a conoscersi in maniera giocosa e visionaria esaltando aspetti di ognuno meno conosciuti ed evidenti. Il team è stato poi invitato ad affrontare una sfida alta di innovazione sociale: il futuro dei servizi della PA che ha affrontato in maniera facilitata passo passo fino al prototipo. Al termine della giornata è stata organizzata una visita guidata ai differenti artefatti prodotti dai sottogruppi così da condividere e testare le idee.

CREDEM

Il progetto si è concentrato sulla progettazione dello strumento interno per la gestione dei clienti della banca da parte del personale della banca. In particolare il lavoro di facilitazione si è concentrato nella seconda parte del progetto dove l'obiettivo è consistito nell'immaginare insieme come diffondere e rendere fruibile il nuovo strumento a tutto lo staff dell'organizzazione. Sono stati organizzati 8 incontri da 8/10 persone per definire in maniera collaborativa le modalità e gli strumenti per introdurre la nuova piattaforma.

Le persone hanno potuto esprimere liberamente bisogni, timori, aspettative e azioni che hanno un ruolo nel quotidiano professionale.

LURT - Laboratorio Umano di Rigenerazione Territoriale

Scuola estiva di service design e community building tenuta nell'entroterra siciliano per un impatto sul territorio. I partecipanti sono stati accompagnati passo passo all'ideazione di servizi dedicati all'innovazione sociale in aree a presenza criminale e soggette a spopolamento giovanile. Il lavoro di facilitazione è stato condotto con ad una collega specializzata in scrittura efficace insieme a 8 partecipanti che sono stati guidati nell'esplorazione del territorio e nell'empatizzare con gli abitanti. Questo ha permesso di dare vita a una serie di



Maria Cristina Lavazza
facilitatrice di design partecipativo,
learning experience / service designer

idee di sviluppo del territorio, la creazione di prototipi testati insieme alle persone.

Altri progetti rilevanti

PHD Spagna - team building e inclusion del team spagnolo del gruppo Provincia Autonoma Trento - facilitazione dell'incontro su data driven destination

Nissan - percorso dei team per il change management all'insegna dell'innovazione digitale

Sarabanda – Rebranding attraverso un percorso interno di new identity

HNP per Chiesi – coinvolgimento dei pazienti per l'ideazione di nuovi strumenti per il supporto terapeutico

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Aggiornato SETTEMBRE 2024