

AGILE TOOL 15: Il gioco Why-How

22/10/2020

Photo by Florencia Viadana | Unsplash

Descrizione

Siete arrivati al punto in cui avete elaborato (con i vostri partecipanti) le esigenze più urgenti del cliente. È giunto il momento di cogliere l'opportunità di elaborare delle misure molto coerenti e realizzabili.

Il semplice fatto di buttare fuori la domanda "Perché" genera spesso affermazioni non concrete. Il "Come" può tuttavia produrre uno spazio di riflessioni concrete. La combinazione di entrambe le domande rappresenta uno strumento di prima classe per unire il team in vista di una sfida imminente.

Questo esercizio è una variante, o meglio un'integrazione al classico "5 perché" e visualizza la connessione tra "necessità" e "conversione pratica".

Fase 1 (Materiale e preparazione)

Scrivete su una grande lavagna bianca le esigenze del cliente, che il vostro team ha elaborato prima dell'esercizio. Assicuratevi di preparare un numero sufficiente di post-it e di punti adesivi.

Fase 2 (Analisi della causa)

Iniziate dal primo bisogno del cliente e discutete con i vostri partecipanti sul perché è definito in quel modo. Quale desiderio di fondo soddisfa? Scrivete il risultato della discussione su un post-it e attaccatelo sotto il bisogno del cliente precedentemente preparato.

Chiedete ancora una volta perché questo (nuovo bisogno) è necessariamente un bisogno. Scrivete il risultato su un post-it e attaccatelo sotto il primo post-it. Continuate a ripetere il processo fino a quando non avrete individuato una necessità molto generale o astratta.

Fase 3 (Elaborazione di misure)

Ora iniziate con il post-it più basso - in altre parole, il bisogno "radice" - e discutete con i partecipanti su come questo bisogno possa essere soddisfatto nel modo più concreto possibile. Come può l'azienda contribuire alla soddisfazione di questo particolare bisogno del cliente? Scrivete il risultato su un post-it (nuovo colore) e attaccatelo accanto al bisogno. Procedete di bisogno in bisogno e permettete ai partecipanti di elaborare le misure appropriate per i rispettivi desideri.

Fase 4 (Selezione dei passi successivi)

Ora che le diverse misure sono allineate alle diverse esigenze, i vostri partecipanti potrebbero riassumere queste stesse misure. Quali misure si adattano insieme? Quali misure si completano a vicenda? C'è una misura trasversale, in base alla quale si possono classificare diverse idee? Con il consenso dei partecipanti, raggruppate le misure su una parete libera.

Una volta conclusa questa fase, ricominciate ancora una volta dalla fase 2 e procedete allo stesso modo con le altre esigenze. Questa esperienza vi mostrerà che alcune misure emerse nei primi passi si adattano ancora una volta. Per chiarezza, scrivete le misure su un post-it e attaccatelo sul punto corrispondente.

Inoltre, aggiungete un punto adesivo alla relativa misura precedentemente raggruppata. In questo modo riconoscerete gli esercizi più significativi e coerenti.