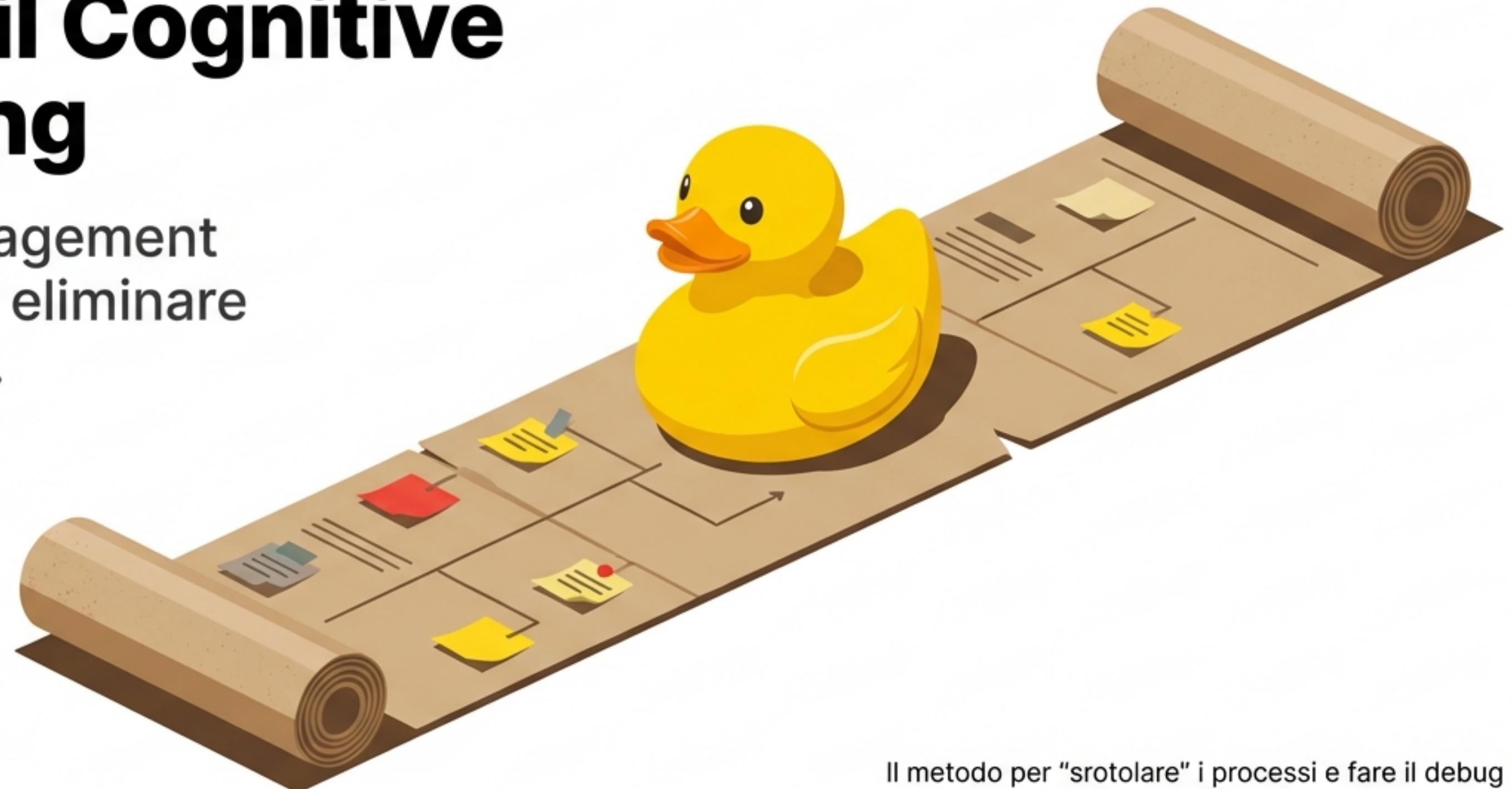


Duckigami: Quando il Process Mapping incontra il Cognitive Debugging

Unire Lean Management e Psicologia per eliminare sprechi e scuse.

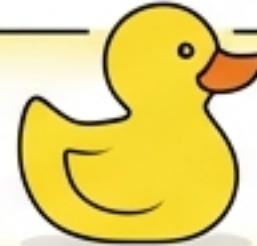
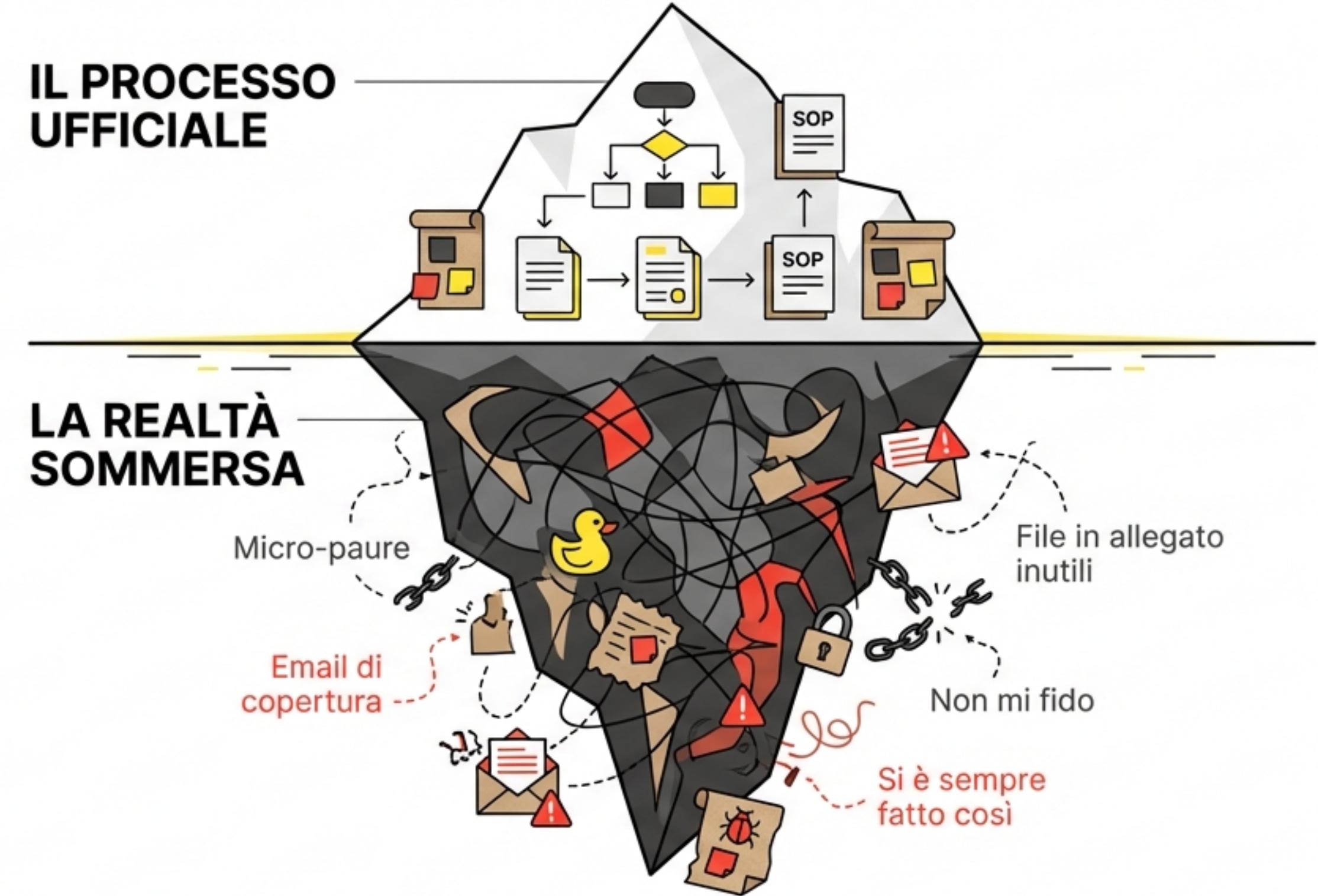


Il metodo per "srotolare" i processi e fare il debug delle decisioni aziendali senza impazzire.

L'illusione del Processo: Quello che vedi vs. Quello che è

In azienda tutti vivono il processo, ma pochi lo vedono. Spesso quella che chiamiamo "procedura" è solo una collezione di abitudini sedimentate.

IL PROCESSO UFFICIALE

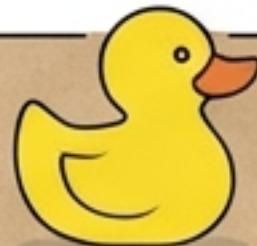


I veri colli di bottiglia non sono tecnici. Sono emotivi.
Inter Bold

Perché le riorganizzazioni falliscono (I Due Blocchi)

Non vediamo dove perdiamo tempo. Il lavoro è nascosto nelle caselle di posta e negli allegati.

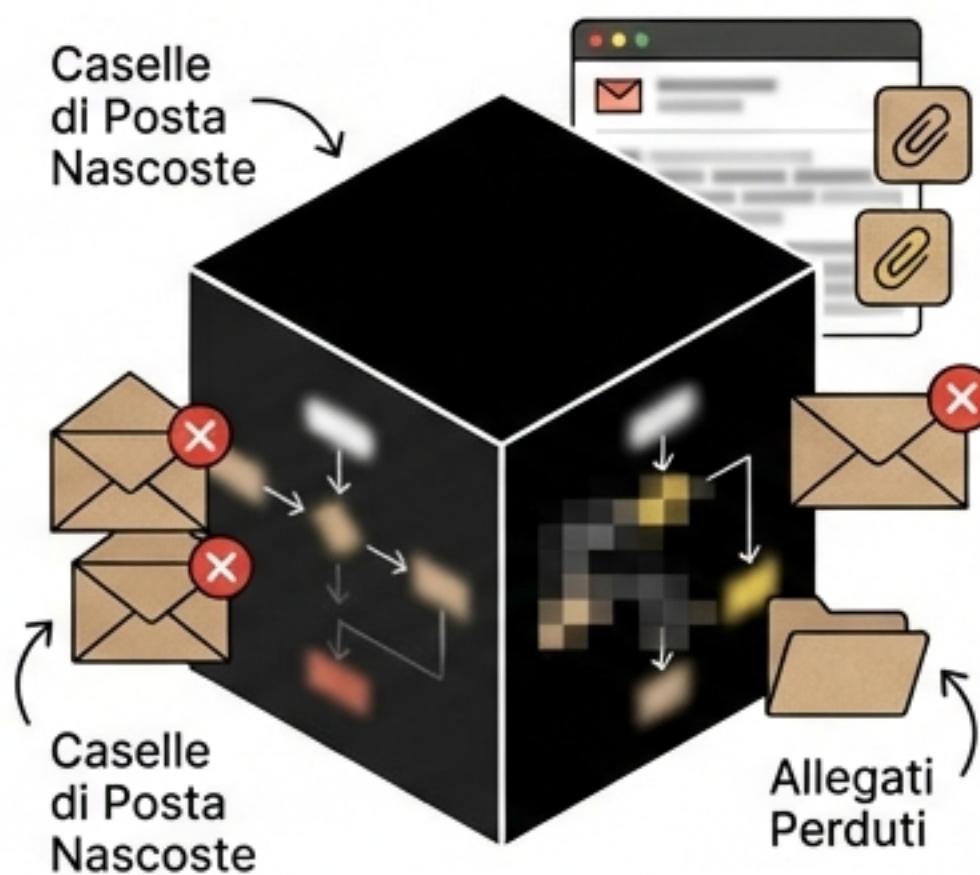
Non vediamo dove perdiamo tempo. Il lavoro è nascosto nelle caselle di posta e negli allegati.



Insight: La radiografia (mappatura) non basta se il paziente nega la malattia (assunzioni implicite). Serve uno strumento ibrido.

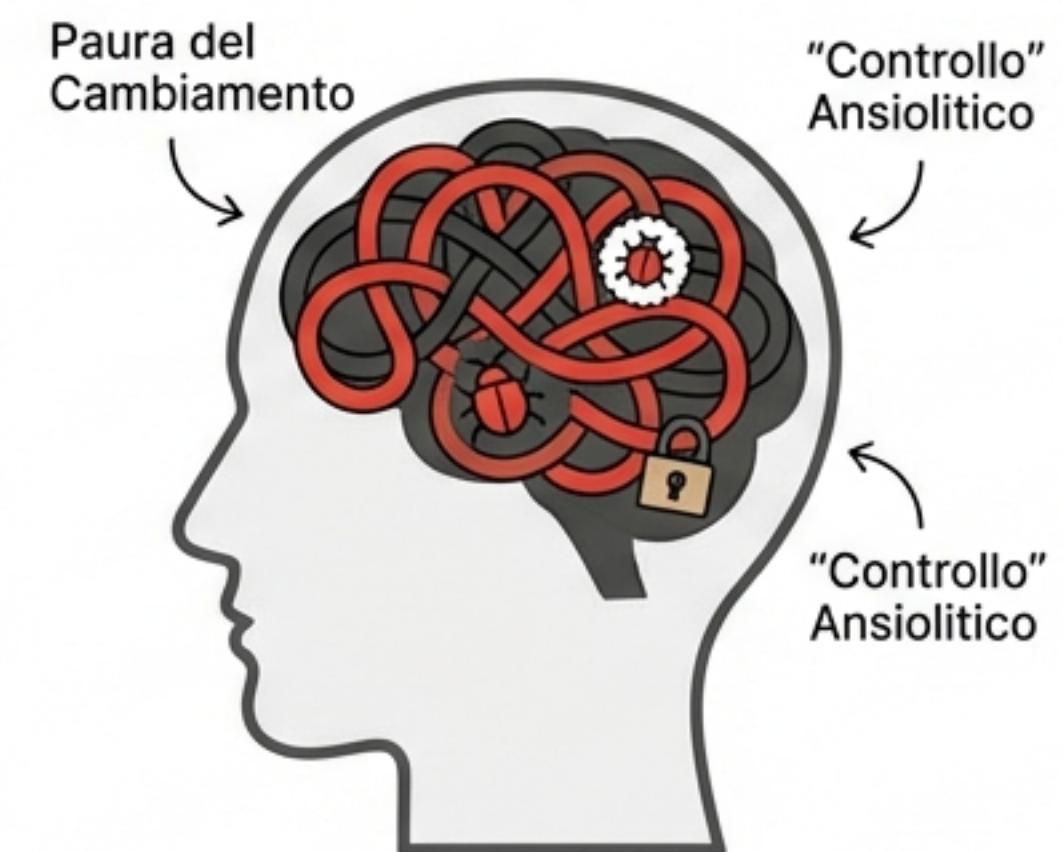
1. Blocco Tecnico

Opacità del Flusso



2. Blocco Mentale

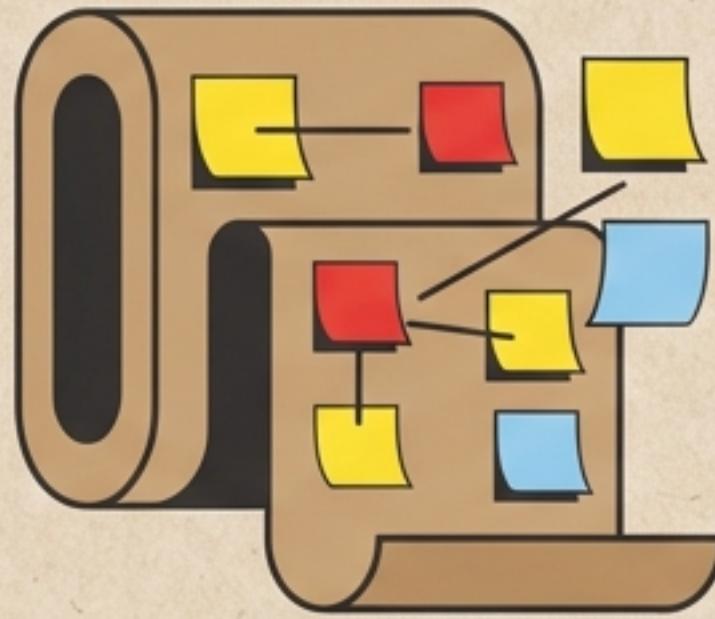
Bug Cognitivi



Inter Regular, no vediam' perché abbiamo paura di cambiare. Usiamo il 'controllo' come ansiolitico.

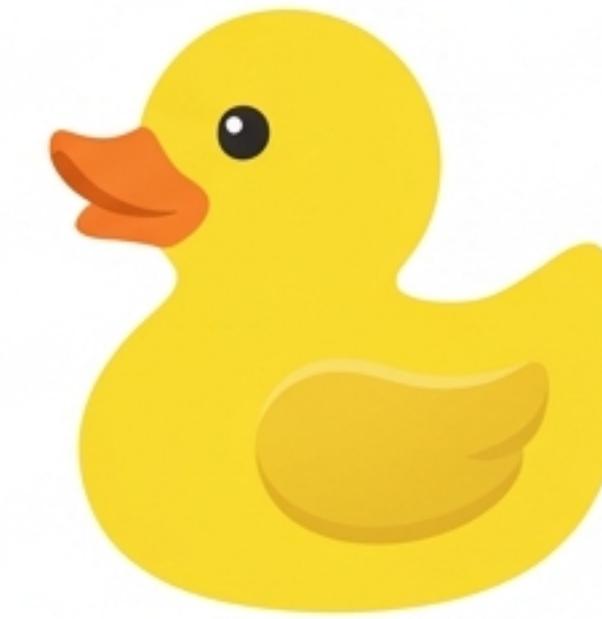
Lo Strano Ibrido: Carta Lean e Paperelle Hacker

Makigami



- Origine: **Metodo Lean giapponese**.
- Strumento: **Carta da pacchi lunga e post-it**.
- Obiettivo: **Rendere visibile il lavoro** (AS-IS → TO-BE).

Rubber Duck Debugging



- Origine: **Tecnica informatica di debugging**.
- Strumento: **Una paperella di gomma e la tua voce**.
- Obiettivo: **Rendere visibile il pensiero** (Metacognizione).



Uno srotola i fatti. L'altro srotola i motivi. Insieme sono pericolosi per gli sprechi.

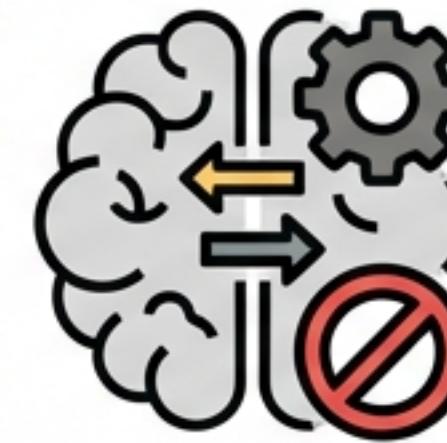
La Psicologia del “Debug che non giudica”

Gli sviluppatori spiegano il codice riga per riga a una paperella. Nel farlo, l'errore emerge da solo. Perché funziona nel business?



Attivazione Analitica

Spiegare ad alta voce costringe a rallentare e strutturare: Causa → Effetto.



Stop al Loop Emotivo

La mente smette di difendersi e inizia ad osservare il ragionamento dall'esterno.

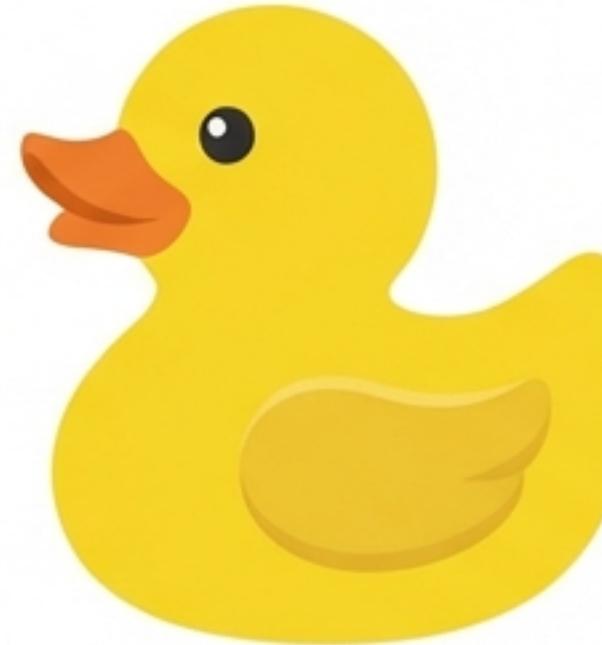
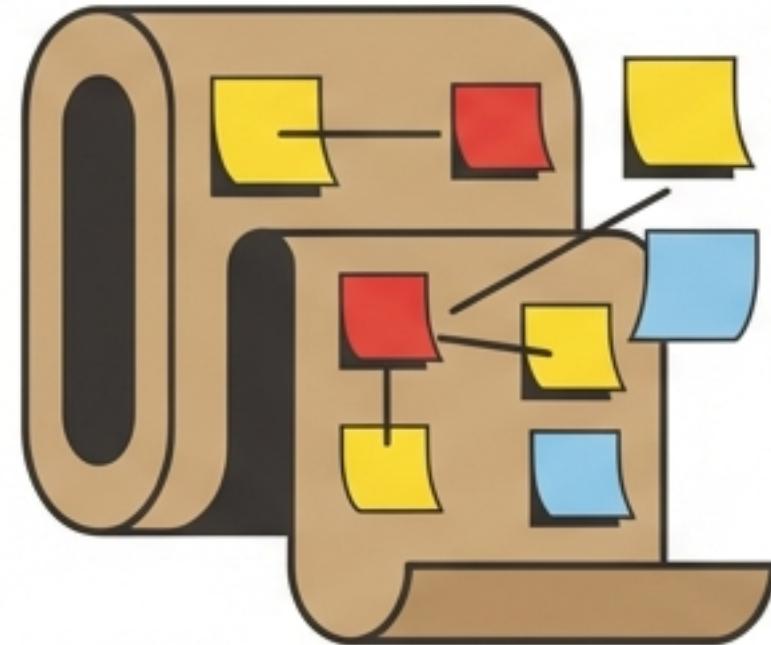


Silenzio Attivo

La paperella non ti dà risposte e non interrompe. Ti toglie il rumore di fondo.

La chiarezza è spesso metà della soluzione.

La Sintesi Duckigami: Mappare il Cosa, Spiegare il Perché



Makigami (Il Corpo)

Srotola il processo fisico.
Lotta all'opacità operativa.
Mappa cosa succede.

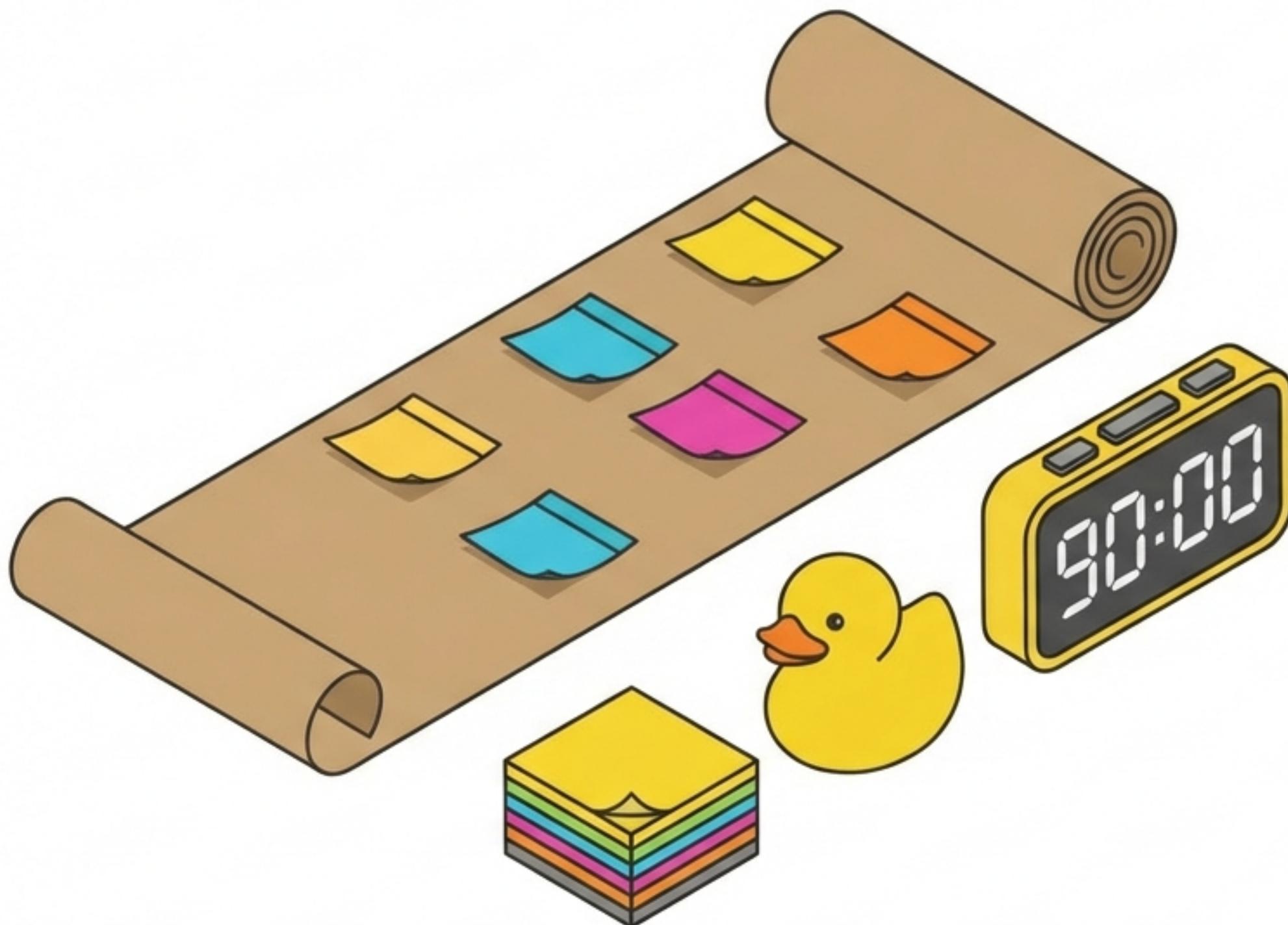
Paperella (La Mente)

Intercetta i bug cognitivi.
Lotta all'opacità mentale.
Mappa perché lo accetti.

TO-BE Design

Basato su Dati +
Chiarezza, invece che su
Paura + Abitudine.

Setup del Workshop (60-90 Minuti)



Perimetro

Una frase secca (Es: "Da richiesta cliente a invio ordine").

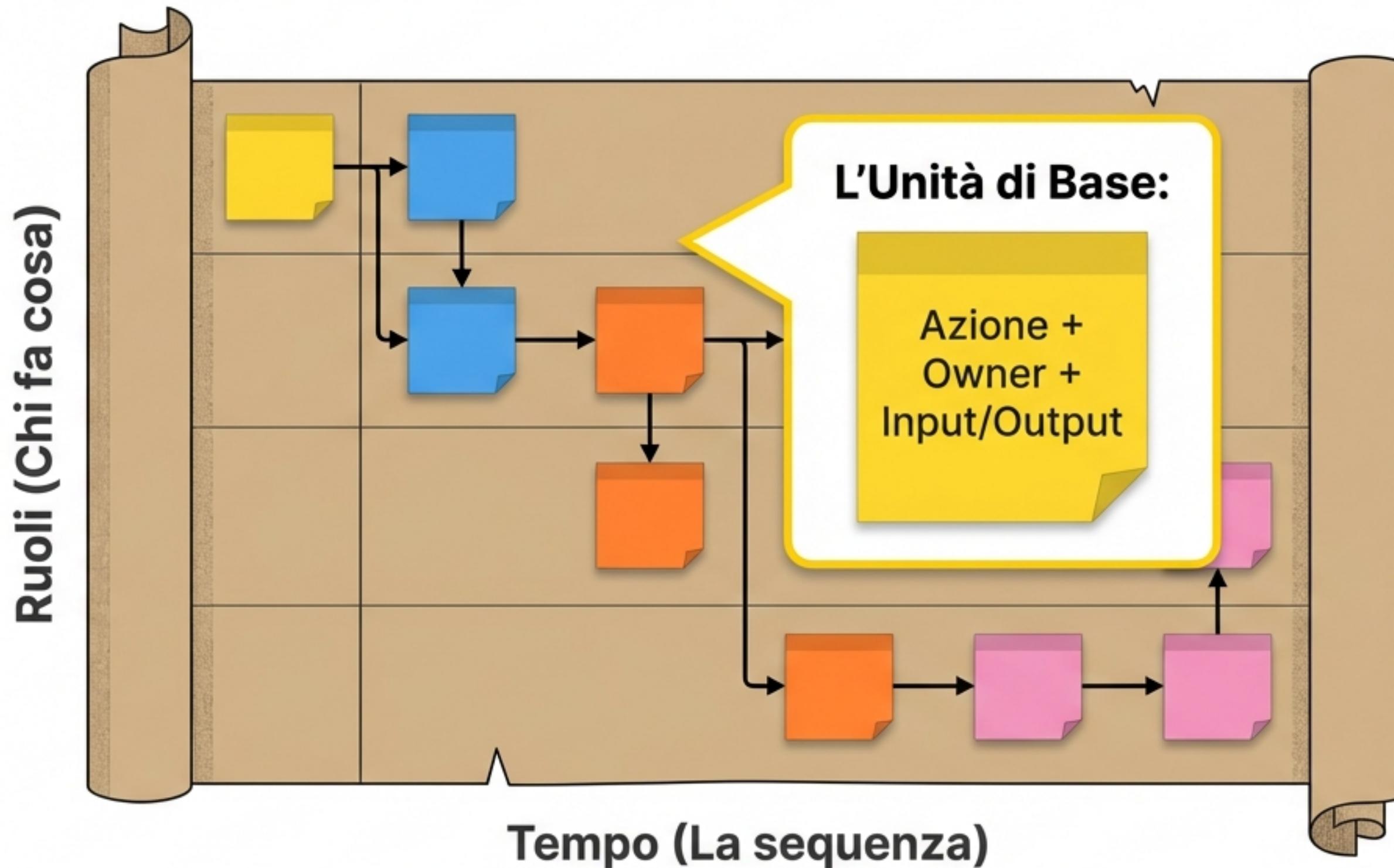
Materiali

Foglio lungo/Miro, Post-it, Una Paperella (o un ascoltatore rigorosamente muto).

Tempo

90 minuti max.

Fase 1: Mappatura AS-IS (20-30 min)



Srotolare il processo reale, non quello immaginato.

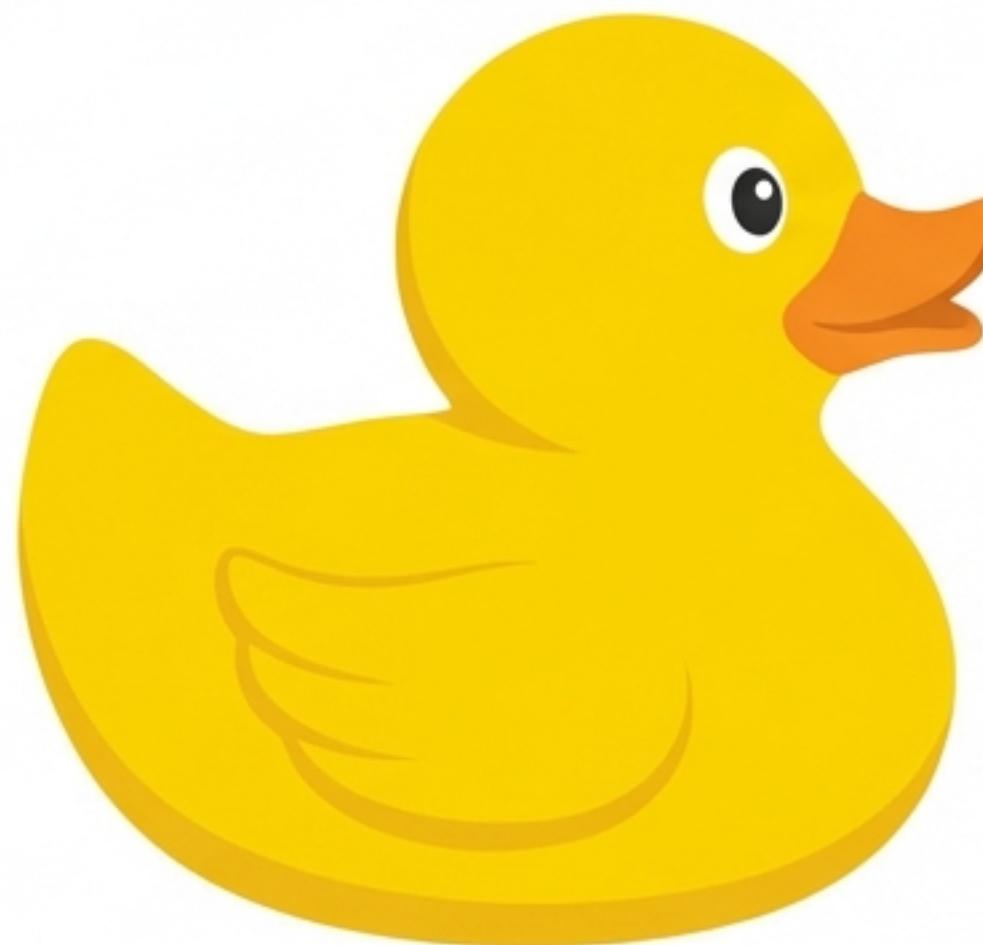


Nota: Includere anche i sistemi usati per ogni passaggio.

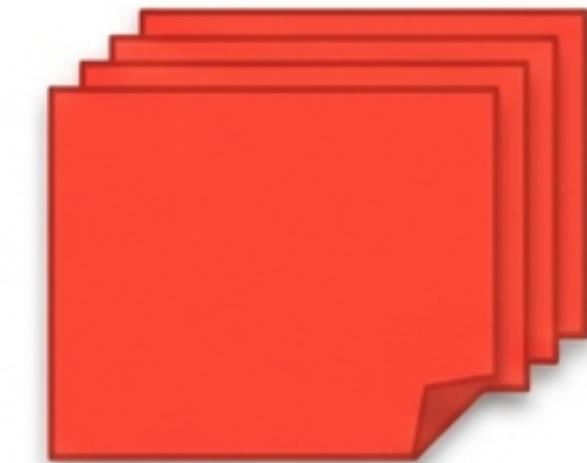


Fase 2: Parla alla Paperella (Il cuore del metodo)

Spiega il processo step-by-step ad alta voce all'ascoltatore muto.

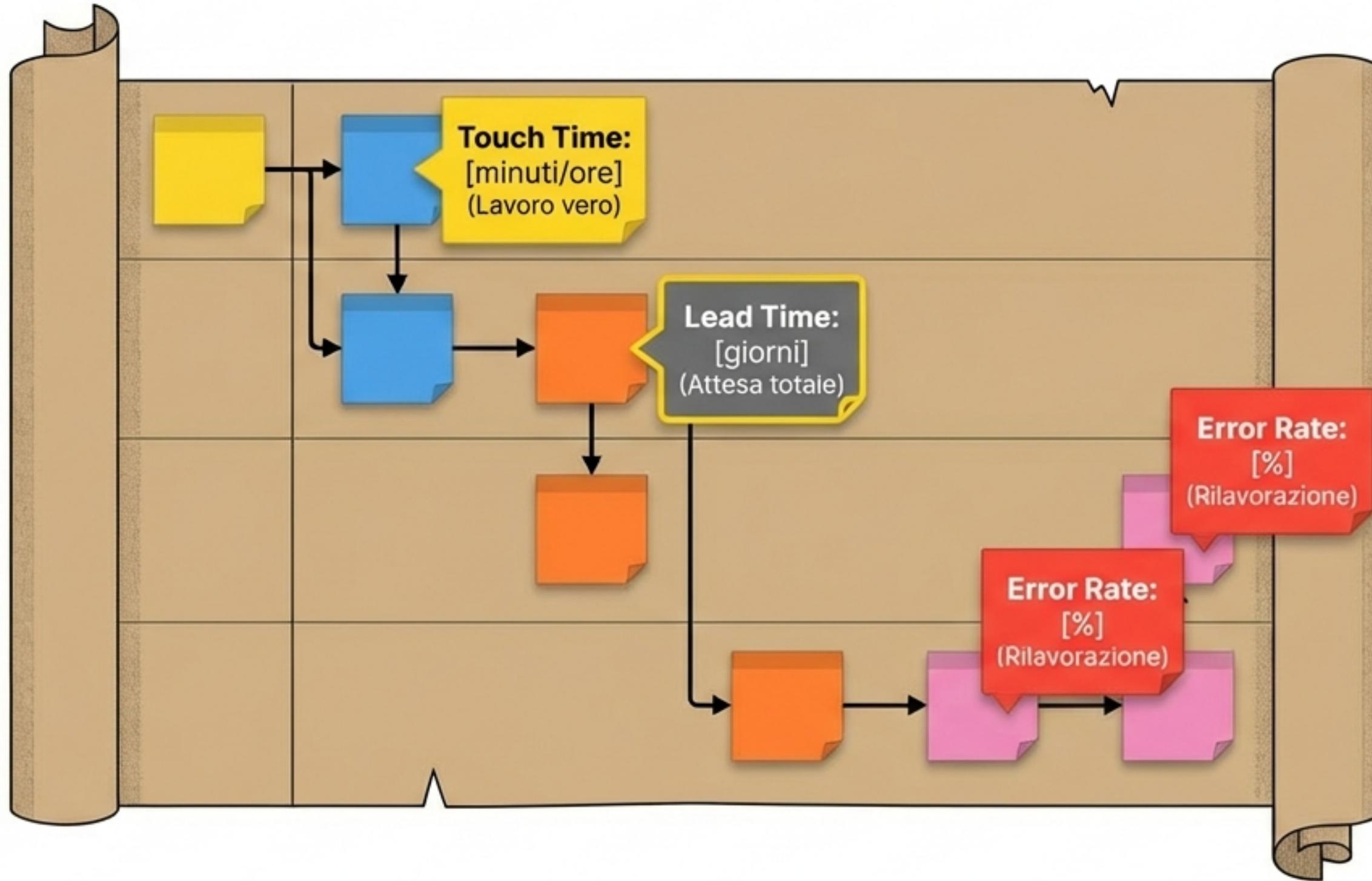


- In teoria dovrei... ma in pratica...
- Lo facciamo per sicurezza...
- Serve perché non ci fidiamo del dato...
- Dobbiamo aspettare X, altrimenti...

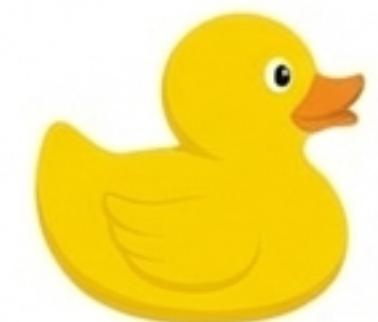


Output: Ogni volta che dici una di queste frasi
→ Post-it Rosso
(Assunzione / Paura /
Vincolo Percepito).

Fase 3: Misura e Separa (Valore vs. Attesa)



Il Makigami diventa chirurgico: ti mostra **DOVE** perdi tempo.



La paperella ti ha appena mostrato **PERCHÉ** continui a perderlo.

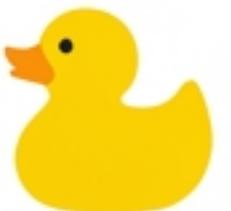
Fase 4: Il TO-BE e il Piano d'Azione

Regole d'Oro per il Cambiamento

- ✓ Ridurre attese (Lead Time).
- ✓ Eliminare rilavorazioni.
- ✓ Automatizzare controlli ripetitivi.
- ✓ Chiarire l'accountability (non il controllo).

Il Piano

Chi	Cosa	Entro Quando	KPI (es. % automazione, # handover tagliati)

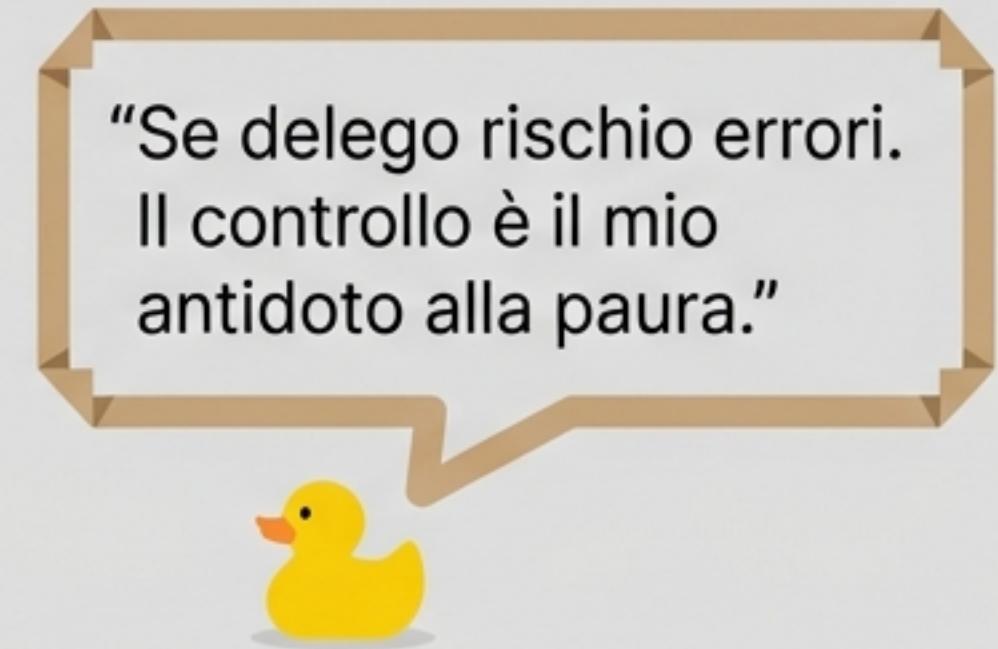


Disegnare il futuro senza bug.

Caso Reale: “Voglio semplificare, ma ho paura”

Un flusso di approvazione che agisce da collo di bottiglia.

AS-IS (Prima)



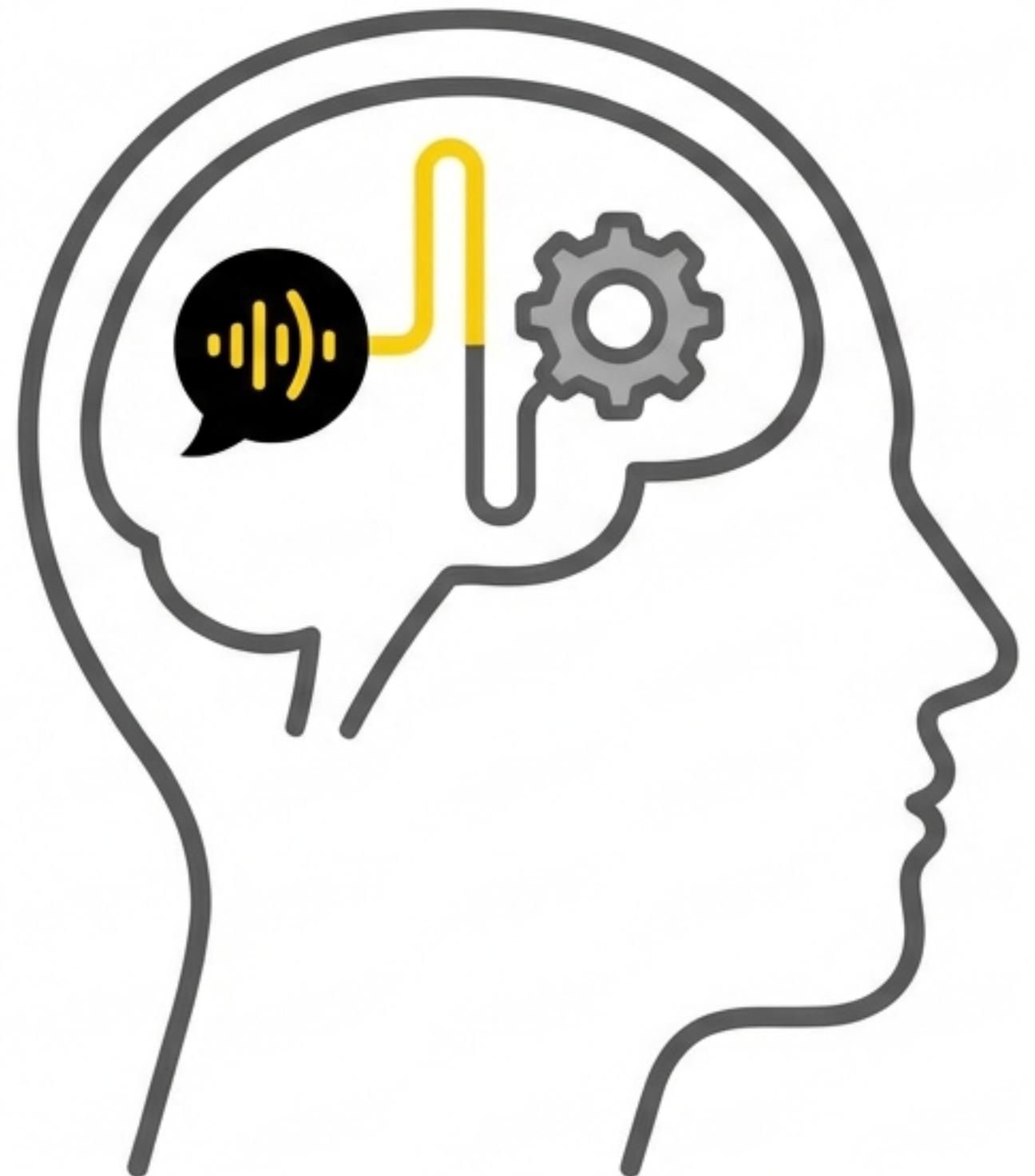
TO-BE (Dopo)

- Standard Input (Template + Check automatici)
- Delega con regole di validazione
- Escalation solo per le eccezioni

Controllo spostato sulla **qualità del sistema, non sulla verifica manuale.**

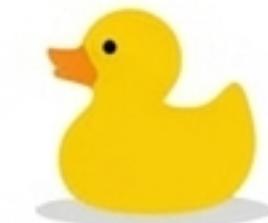


Sotto il cofano della tua mente

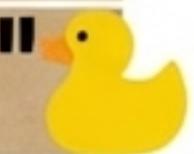


Parlare attiva la metacognizione.

- Il **Makigami** combatte l'opacità del processo.
- La **paperella** combatte l'opacità del pensiero.



"Spesso i processi sono lenti per un motivo banale: nessuno ha mai dovuto spiegarli davvero passo dopo passo."



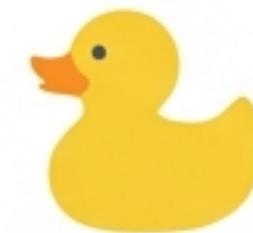
In Sintesi: 3 Lezioni da portare a casa

1. Vedere e Dire



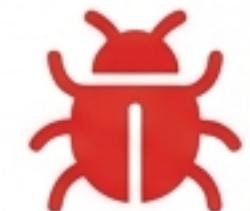
Non partire dal brainstorming (“cosa facciamo?”), parti dalla realtà fisica e verbale.

2. Qualità vs. Paura



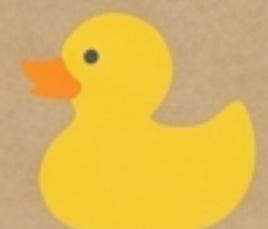
Distingui un “controllo di qualità” da una “paura di sbagliare” istituzionalizzata.

3. Storia vs. Cultura



I processi sono eredità storiche, i bug sono eredità culturali.

Molti bug non sono complessi: sono solo mal spiegati.



**Smetti di indovinare.
Inizia a srotolare.**



Non serve un software costoso o un consulente esterno.
Serve solo un rotolo di carta, dei post-it e una paperella
che non ti lascia scappare dalle tue contraddizioni.