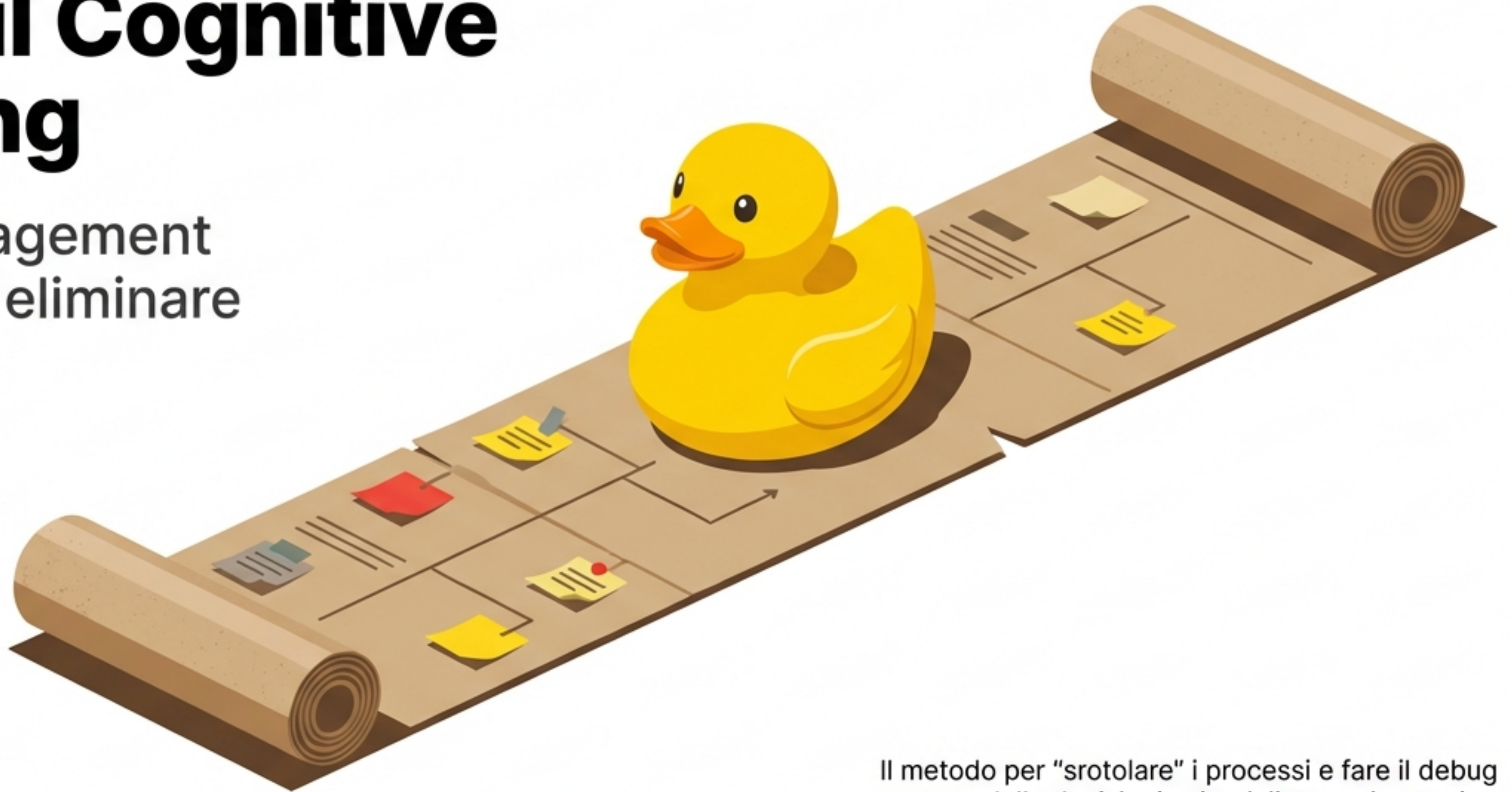


Duckigami: Quando il Process Mapping incontra il Cognitive Debugging

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

LA REALTÀ
SOMMERSA

Micro-paure

Email di
copertura

File in allegato
inutili

Non mi fido

Si è sempre
fatto così



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

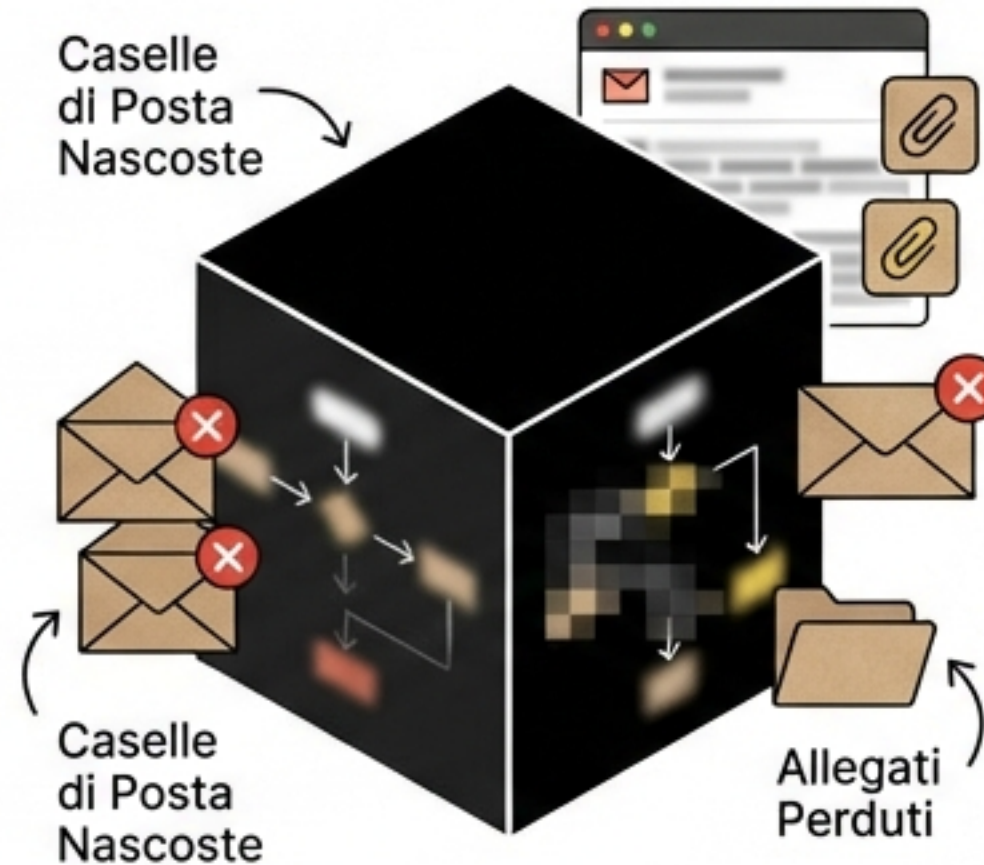
Perché le riorganizzazioni falliscono (I Due Blocchi)

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.

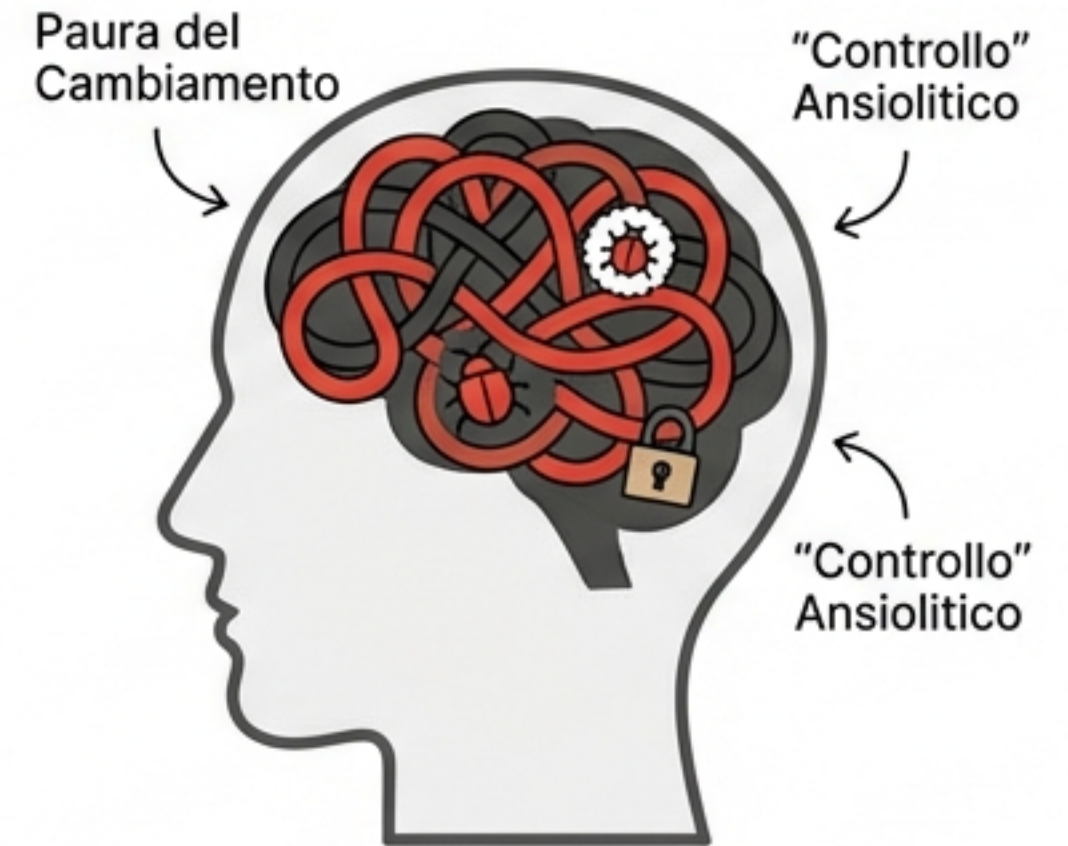
1. Blocco Tecnico

Opacità del Flusso



2. Blocco Mentale

Bug Cognitivi



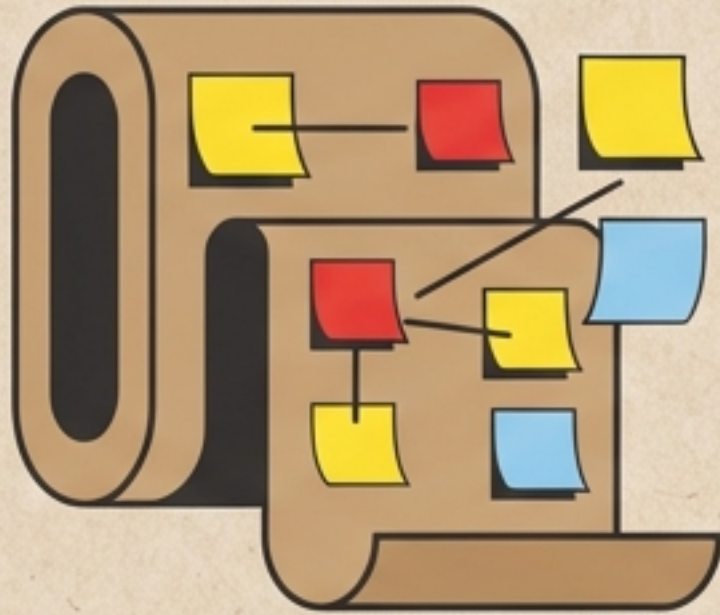
Inter Regular, no vediami' perché abbiamo paura di cambiare. Usiamo il 'controllo' come ansiolitico.



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

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.

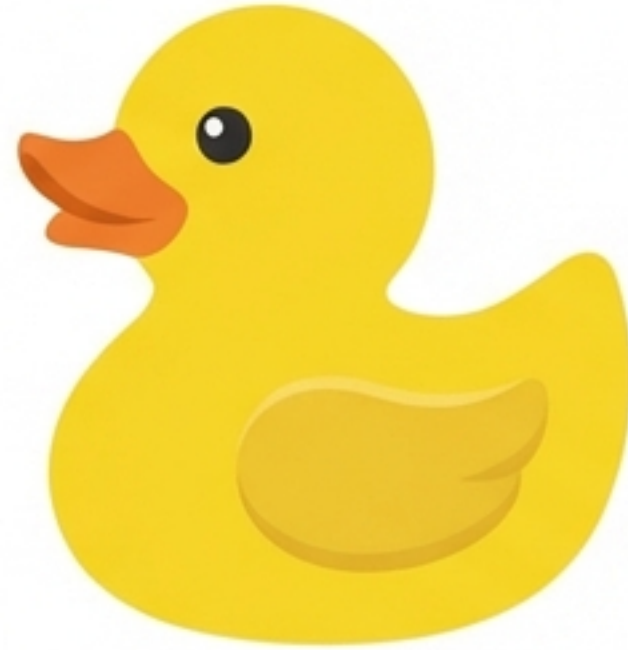
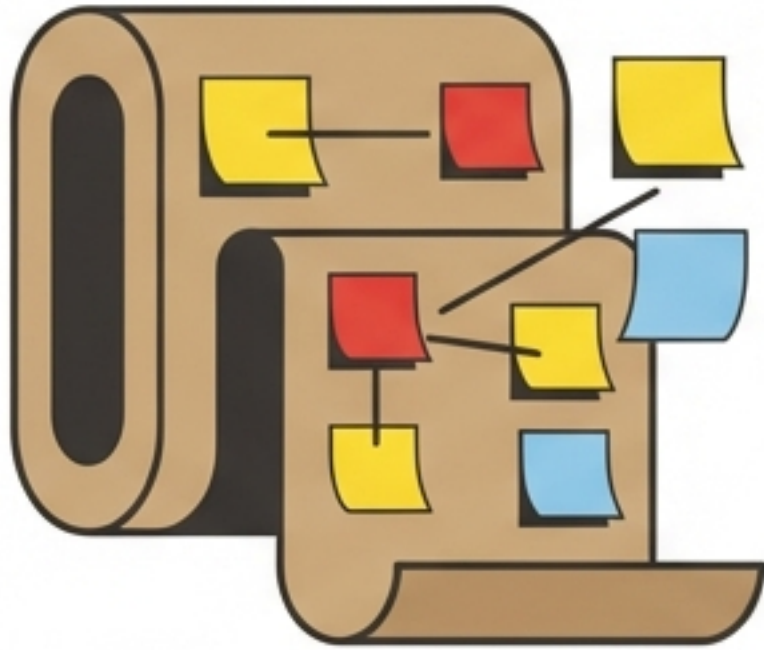


Silenzio Attivo

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.

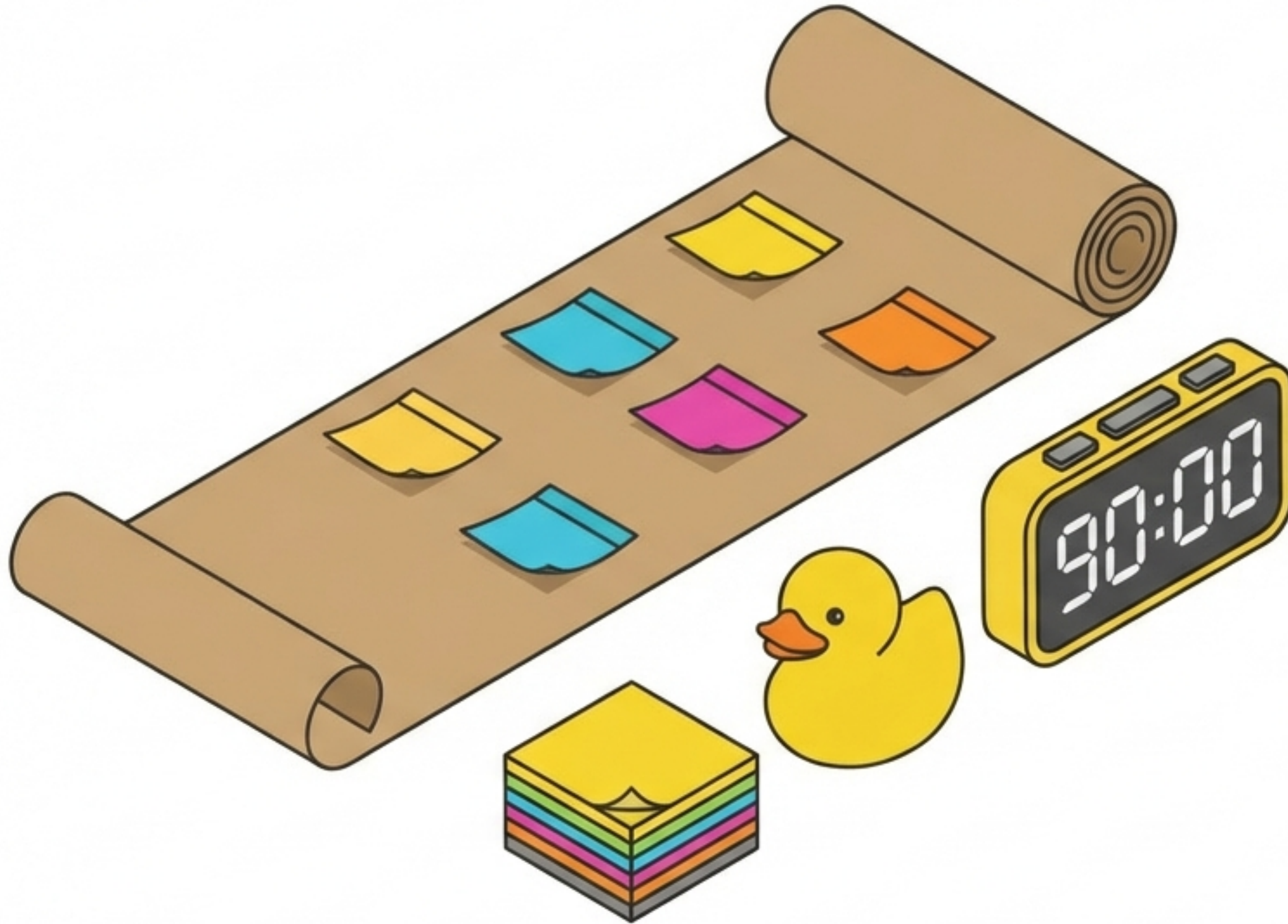
Paperella (La Mente)

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").

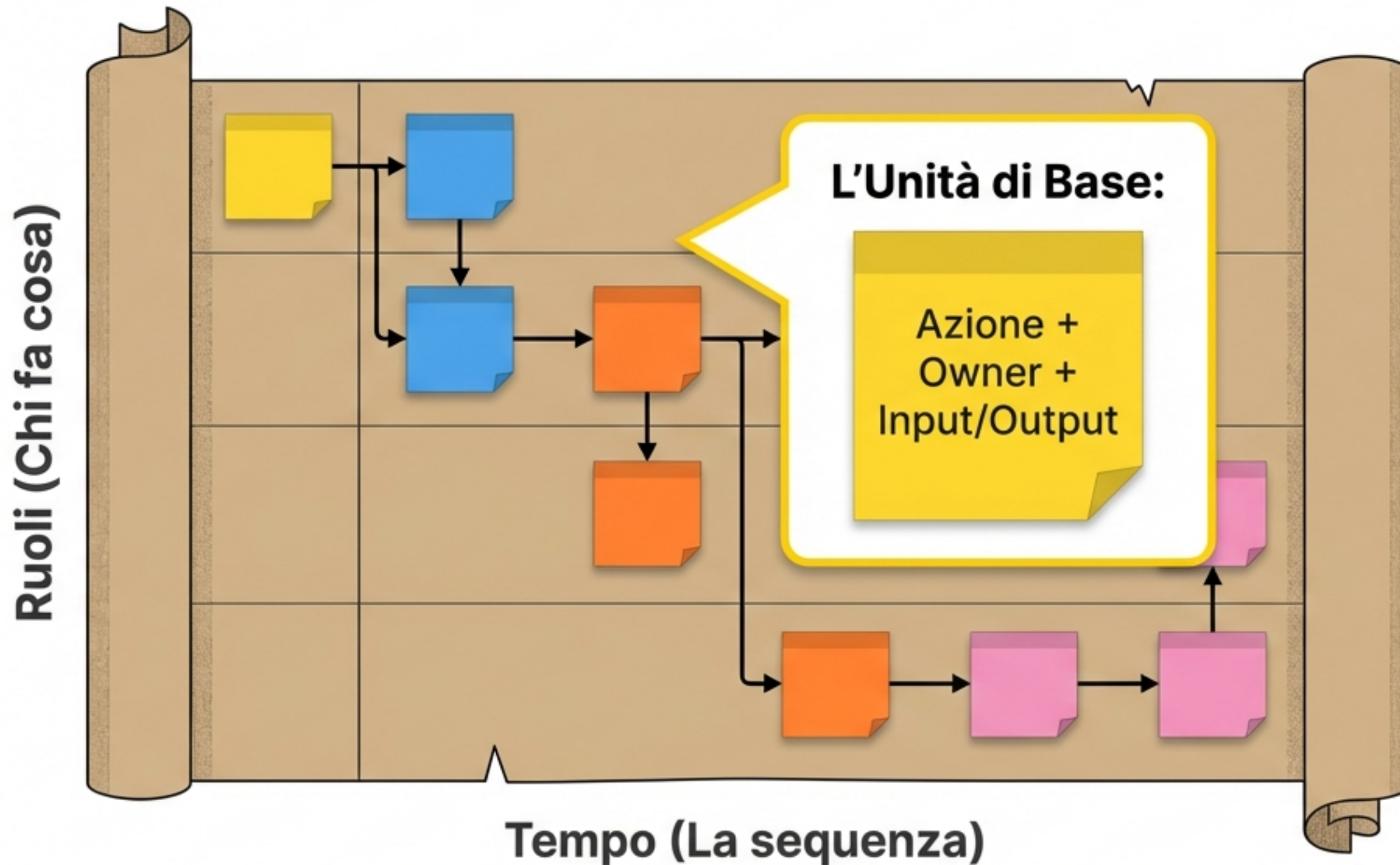
☐ Materiali

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.

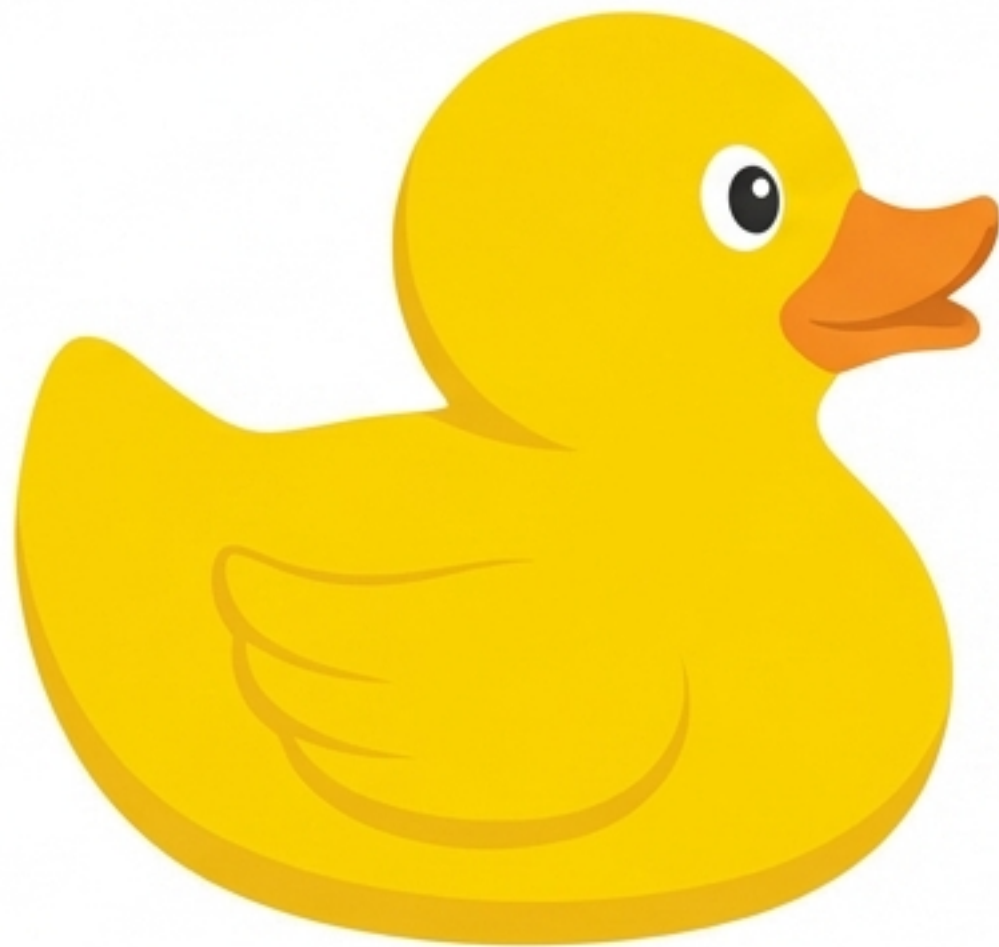


Nota: Includere anche i sistemi usati per ogni passaggio.



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...

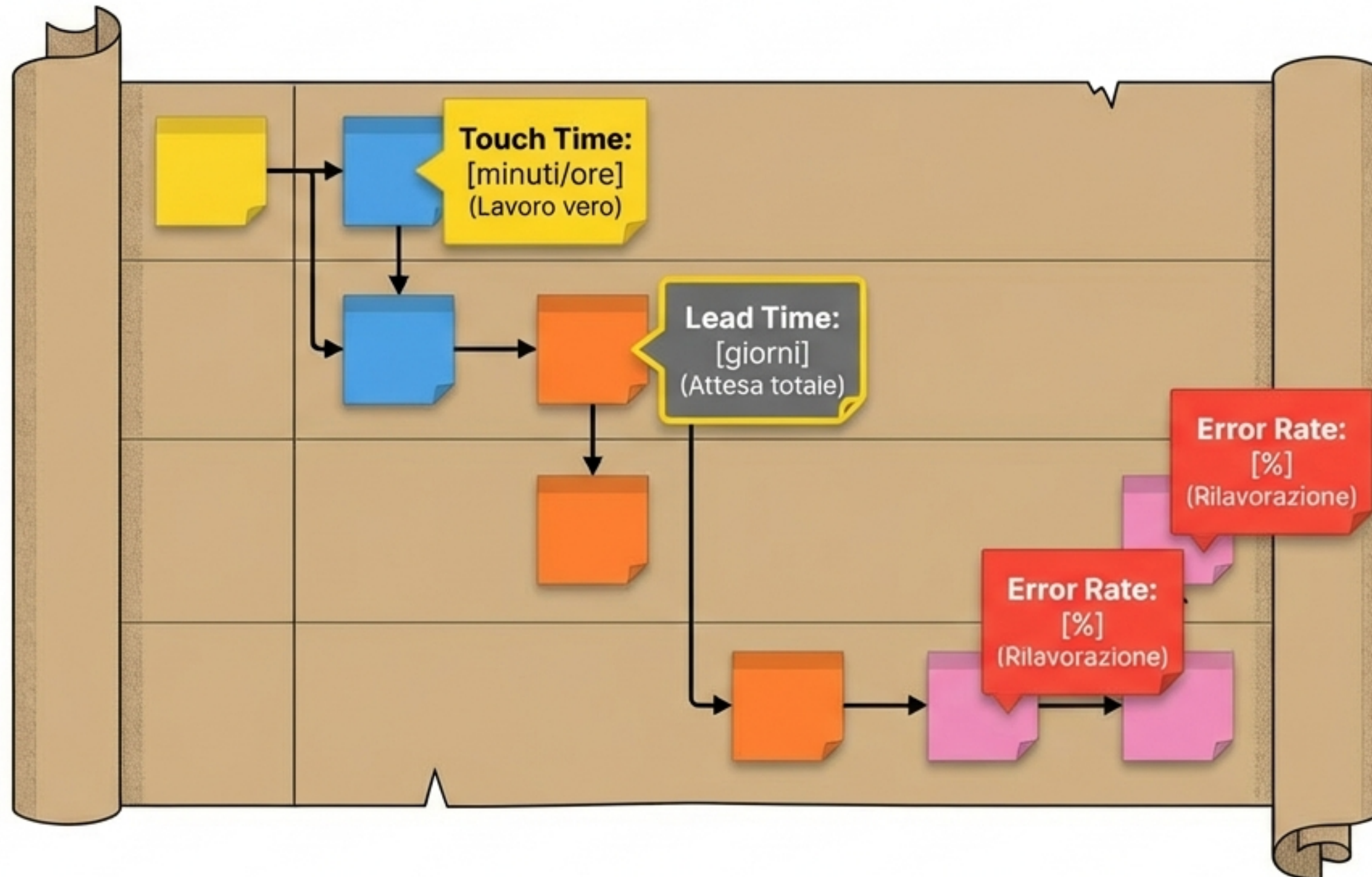
Serve perché non ci
fidiamo del dato...

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)

70% Attesa | Rilavorazioni Doppie



“Se delego rischio errori.
Il controllo è il mio
antidoto alla paura.”



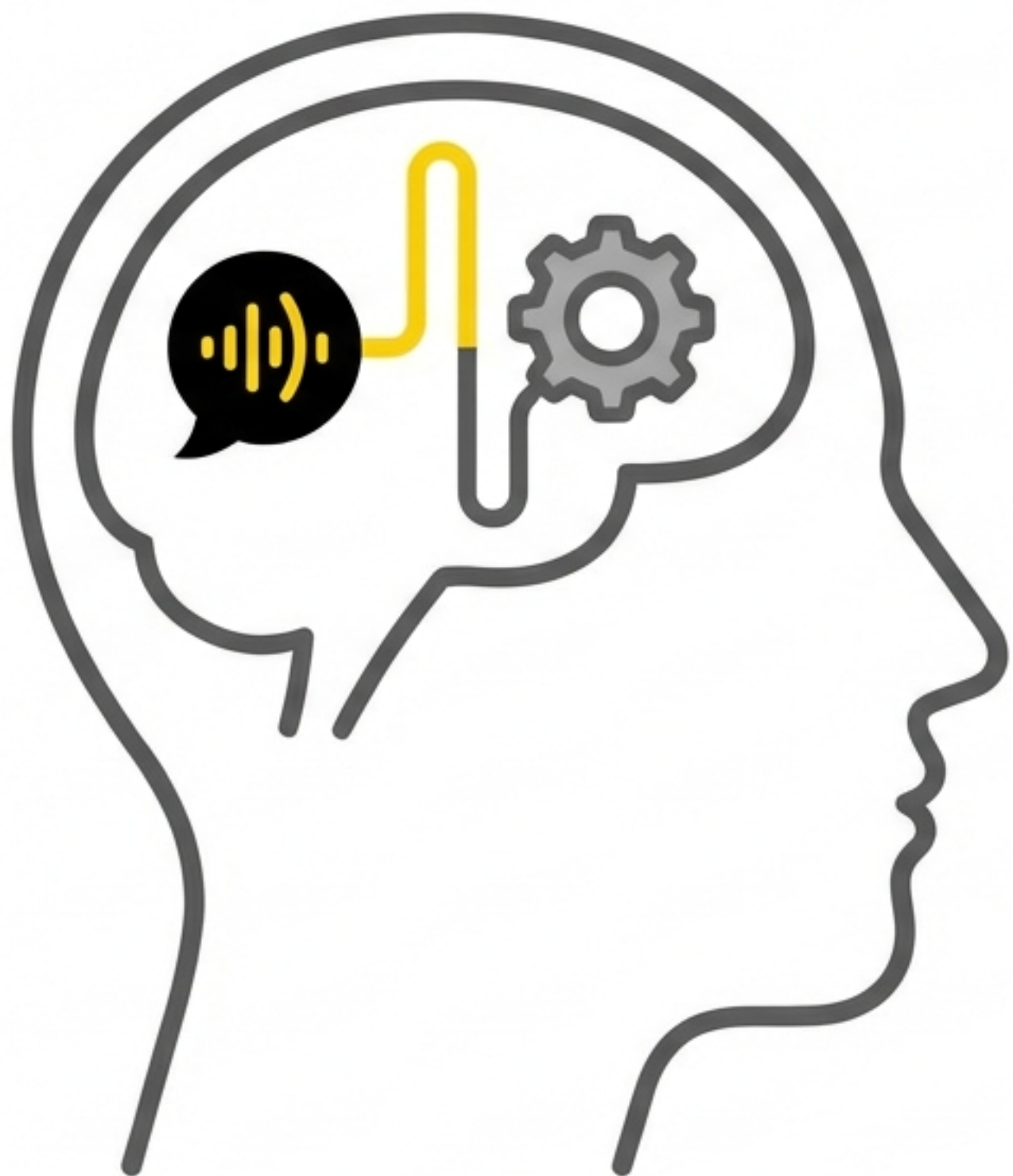
TO-BE (Dopo)

- 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.