

Una salute migliore grazie alla progettazione

Rendere la tecnologia sanitaria più utilizzabile, comprensibile e redditizia

Abbiamo voluto sottolineare la suggestiva ambivalenza del termine "design" che è disegno e progetto chiedendo a John Maeda – uno dei più grandi designer contemporanei – l'autorizzazione a offrire ai lettori di *Forward* questa sua riflessione, pubblicata nel 2015 da TechCrunch. La cornice in cui si inquadra il lavoro di design deve considerare tre dimensioni: comprensibilità, usabilità e redditività. Ma non può prescindere da un elemento fondamentale: il rispetto dovuto a chi dovrà utilizzare il risultato del progetto stesso.

L'interazione tra salute e design non è nuova. Nel 1857, Florence Nightingale, infermiera (e scienziata dei dati), usò i principi del design per spiegare le cause che fecero vittime tra i soldati nella guerra di Crimea col risultato di cambiare le politiche nazionali. Nightingale dimostrò che i soldati non morivano principalmente sul campo di battaglia, ma negli ospedali a causa delle cattive condizioni sanitarie lì. Nightingale usò un diagramma ormai famoso per influenzare le pratiche igieniche negli ospedali militari, riuscendo a determinare tassi di mortalità più bassi. Possiamo considerare quello utilizzato da Nightingale un "design per migliorare la comprensibilità".

La società di design IDEO è un'altra organizzazione per la quale l'intersezione tra salute e design non rappresenta una novità. Quando ero al Massachusetts Institute of Technology (MIT) alla fine degli anni novanta, ho iniziato a conoscere IDEO attraverso le loro attività nel campo dei dispositivi medici. Se osservi il lungo elenco di lavori di IDEO nel design sanitario – che va da un trasportatore di reni a un cardiofrequenzimetro, puoi vedere che il famoso "design thinking" di IDEO è stato a lungo fondato su un "design doing". Quello di IDEO è "design per migliorare l'usabilità".

Oggi, i designer del settore tecnologico stanno lavorando intensamente per parlare di progettualità nei termini sia di Nightingale sia di IDEO per utilizzare il design per la comprensibilità e l'usabilità. E con la pubblicazione del *Design in tech report 2015*, ho mostrato l'intersezione tra design e redditività evidenziando la startup co-fondata dai designer come Airbnb e



John Maeda
Chief experience officer
Publicis Sapient

Il coxcomb graph. Florence Nightingale ideò una rappresentazione grafica per comunicare in modo chiaro i dati raccolti in un ospedale militare durante la guerra di Crimea. Un grande "spicchio" blu rappresenta i morti per cause prevenibili (malattie e infezioni), quello rosso i morti in battaglia e quello nero i deceduti per altre cause. Maggiore è l'ampiezza dello "spicchio", maggiore il numero dei morti.

Pinterest che hanno raccolto miliardi di dollari nell'ultimo decennio.

Tuttavia, è difficile distinguere la parola "design" da un altro uso frequente che è quello che fa riferimento all'obiettivo di sedurre i consumatori con qualcosa che abbia una superficie perfettamente levigata e un'estetica appagante. Avendo studiato ingegneria elettrica tradizionale e informatica al MIT, non mi sorprende affatto, perché un'educazione tecnica tradizionale, o una formazione aziendale per quella materia, non scende in profondità nella storia dell'arte e del design.

Il ruolo del design nel contribuire a rendere qualcosa più attraente – "design per farsi notare" – è un antico mestiere che possiamo far risalire al simbolo della croce fino al logo della mela illuminata sul coperchio di molti laptop di oggi.

Progettare per comprendere e per migliorare l'usabilità

Venendo al presente, abbiamo avuto la sala piena a un evento della Kleiner Perkins Caufield & Byers quando la mia associata Lynne Chou ha guidato un fantastico panel con Michelle Kim, Patrick Morrow e Megs Fulton. Tutti hanno affrontato il design inserendolo nella cornice dei due spazi di cui abbiamo parlato, comprensibilità e usabilità.

Michelle Kim, lead designer di Mango health, è convinta che i designer debbano giocare con le app per l'assistenza sanitaria rendendole divertenti da usare. Secondo lei, chi ama giocare a Candy crush saga dovrebbe essere capace di gestire con la stessa facilità la propria malattia cronica. La cosa complicata nella progettazione è che ogni utente è diverso per le peculiarità della propria storia di malattia, quindi – come dire? – *one size can't fit all*, come quando dobbiamo progettare un videogioco. Kim migliora la comprensibilità sfruttando la familiarità del malato con qualcosa che già conosce. I designer tendono ad avere un ampio lessico di oggetti ed esperienze nel mondo che usano per aiutare l'utente a far andare d'accordo quello che a loro è già familiare. In tal modo, creano un contesto in cui l'utente può percepire una maggiore facilità a comprendere qualcosa di nuovo.

Practice fusion, la cartella clinica elettronica basata sulla cloud, rispecchia il flusso di lavoro reale di uno studio medico. Patrick Morrow, principale visual designer di Practice fusion, ha spiegato che la persona alla reception passa molto tempo sull'agenda, mentre un'infermiera ha bisogno di visualizzare i flussi di lavoro per gli incontri individuali con i pazienti. Gli esempi fatti da Morrow mostrano l'impossibilità di progettare l'usabilità senza comprendere le dinamiche sociali e fisiche del contesto per l'utente nel mondo reale.

In passato, molti servizi di IT di tecnologia sanitaria progettati principalmente da ingegneri non mostravano questa empatia per l'utente perché era semplicemente impossibile per un ingegnere sedersi in una sala d'attesa di un ospedale o di uno studio medico. Le cose stanno cambiando e i designer iniziano a essere ammessi in una fase precoce del processo di progettazione dei servizi sanitari digitali così che venga posta la domanda: "Con quanti dei nostri potenziali utenti abbiamo parlato o quanti ne abbiamo incontrati?".

Progettare per redditività e prestazioni

Dopo l'incontro di Lynne ne ho organizzato uno con Sonny Vu, il fondatore di Misfit, e Jason Mayden, che insegna a Stanford ed è stato direttore della Digital sport innovation e della progettazione per il marchio Jordan della Nike. Da Jason è arrivato il contributo che penso sia un aspetto chiave del design, oggi implicito e importante: il design per le prestazioni. Il mentore del design di Mayden alla Nike, Tinker Hatfield, gli ha insegnato che il grande design nasce quando si lavora con paletti estremamente vincolanti. Mayden ha imparato da Hatfield come le scelte dei materiali nel progetto di un nuovo modello di scarpa potrebbero costare a un atleta la medaglia d'oro se il peso in eccesso rallentasse l'atleta. Come Mayden ha detto quella sera, "il grande design è un grande vincolo: ogni grammo, ogni punto, conta".

Publicato originariamente con il titolo "Better health by design: making healthcare tech more usable, understandable and profitable". TechCrunch, 8 dicembre 2015.

