

# Diventa l'Architetto di Esperienze per la tua azienda!

26 Maggio 2025 / 11.00 - 12.00



exeen

# exeen

Progettiamo **servizi, prodotti digitali, processi e strategie** applicando il **Design Strategico**.



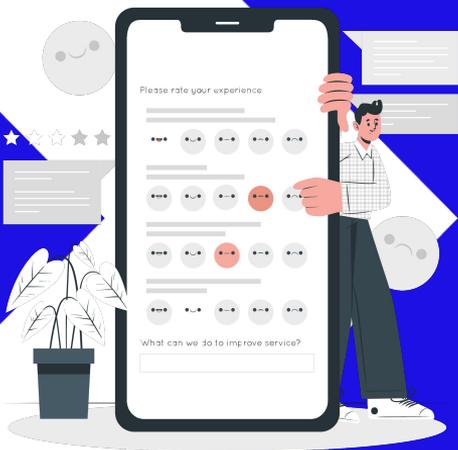
**Agnese Gervasi**  
Strategy & Business Designer // Co-founder





# Cosa esploreremo in questa ora insieme?

- 1** **Comprendere il valore del Design Thinking**  
Scopriremo **perché questa metodologia è un potente** catalizzatore per trasformare le dinamiche aziendali, rendendole più innovative e orientate alle persone.
- 2** **Cassetta degli attrezzi**  
Approfondiremo gli **strumenti principali del Design Thinking**, con un focus sull'**Empathy Map**, per comprendere e mappare i bisogni degli utenti in modo efficace.
- 3** **Esercitazione pratica**  
Lavoreremo su un **caso studio basato sui risultati del sondaggio** compilato in fase di registrazione.
- 4** **Conclusione e prossimi passi**  
Strategie pratiche per integrare questi concetti nella vostra azienda e renderli subito operativi.



**Qual è la prima parola che ti viene  
in mente quando pensi al  
Design Thinking?**



# Design Thinking

«Un **approccio all'innovazione centrato sull'uomo** che **attinge dal processo del design** per **integrare le esigenze delle persone, le possibilità della tecnologia e i requisiti per il successo aziendale**» *Tim Brown*

Il termine **Design Thinking** è stato coniato negli anni '80 da **David Kelley** e **Tim Brown** (docenti alla Stanford University in California) insieme a **Roger Martin**, e poi ripreso da diverse scuole, e dalla famosa società di consulenza IDEO nei primi anni '90, che ha diffuso in tutto il mondo questa metodologia.



# L'approccio

«Il Design Thinking non è limitato a un processo. È un'indagine in continua espansione»

**Sandy Speicher, IDEO CEO**

La **forza del Design Thinking** sta nel fatto che **non si tratta di un processo rigoroso**, ma di un **approccio flessibile all'innovazione**, che **guarda al valore** che viene generato per le persone **mettendole al centro**.



# “Innovazione”

L'innovazione è una parola che spesso si associa a tecnologie all'avanguardia e nuovi prodotti ma in realtà può essere applicata per un processo - persone c'è però da fare una puntualizzazione!

L'innovazione spesso vista come un lampo di genio, qualcosa che nasce dal nulla!

Tuttavia per essere efficace, deve essere progettata, l'innovazione è un processo iterativo, alimentato da un mix di creatività e dati concreti.

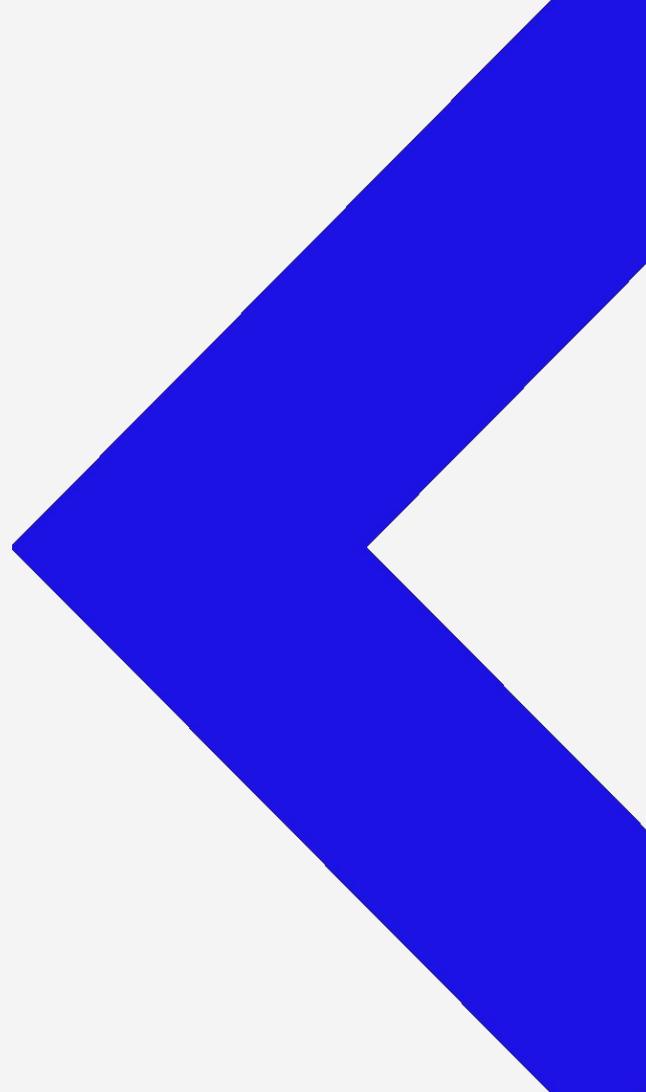
 **Voi potete essere gli abilitatori di innovazione nella vostra azienda!**

**Vediamo come possiamo definirla in un processo**



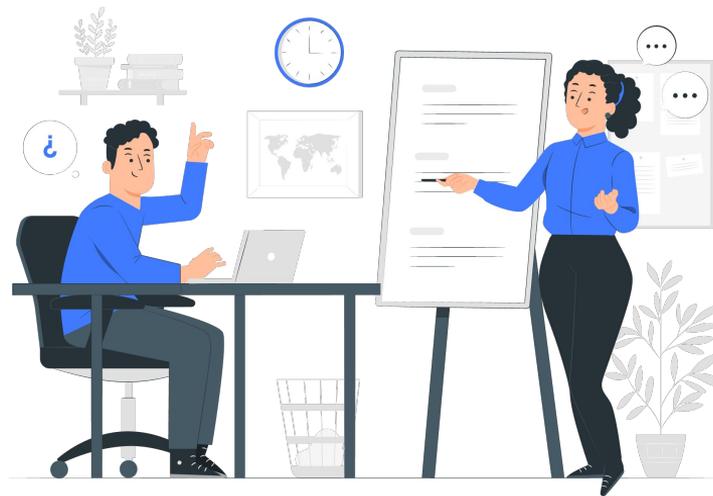


# **Design Thinking: la metodologia**



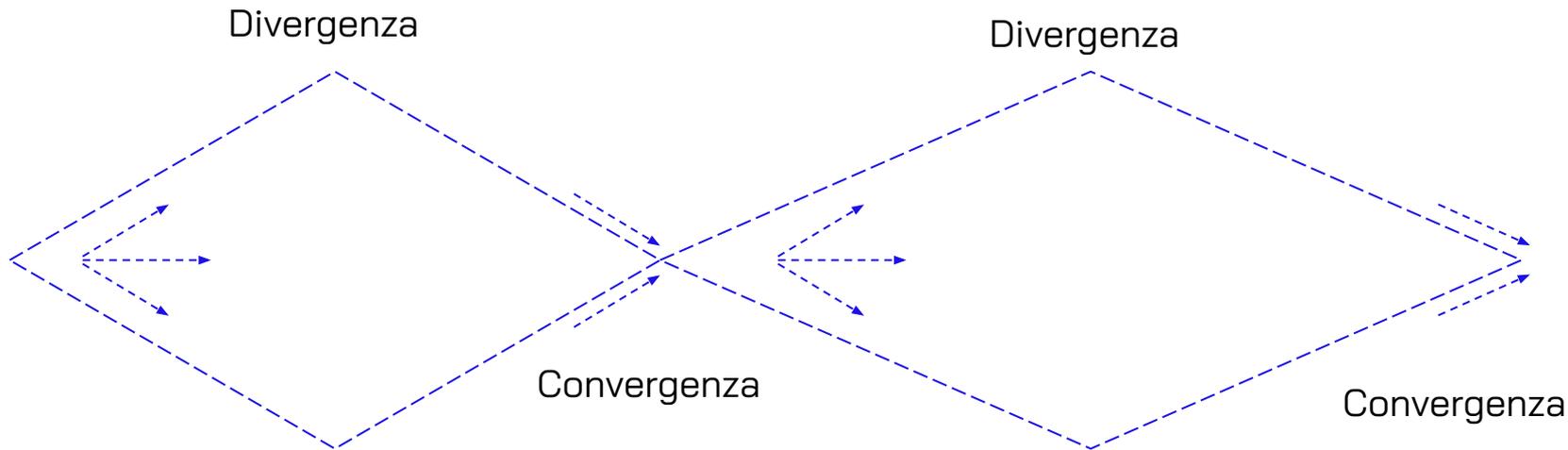
# Principi alla base della metodologia

1. **Human centered design:** si concentra sull'utente e mira a **creare soluzioni che rispondano in modo autentico ai bisogni e alle aspettative delle persone per cui si progetta.**
2. **Collaborazione Multidisciplinare:** il Design Thinking incoraggia la **collaborazione tra persone con background diversi.** La diversità di competenze e prospettive arricchisce il processo creativo e aiuta a generare soluzioni più complete e innovative.
3. **Iterazione e Prototipazione:** l'approccio iterativo del Design Thinking consiste nel **creare prototipi rapidi e nel testarli, per ottenere feedback diretto e migliorare continuamente il prodotto o il servizio.** Ogni ciclo di test e iterazione porta a un perfezionamento della soluzione.
4. **Sperimentazione e Creatività:** l'ideazione e la generazione di nuove idee sono al centro del Design Thinking. Il processo invita a **esplorare soluzioni innovative e a pensare fuori dagli schemi**



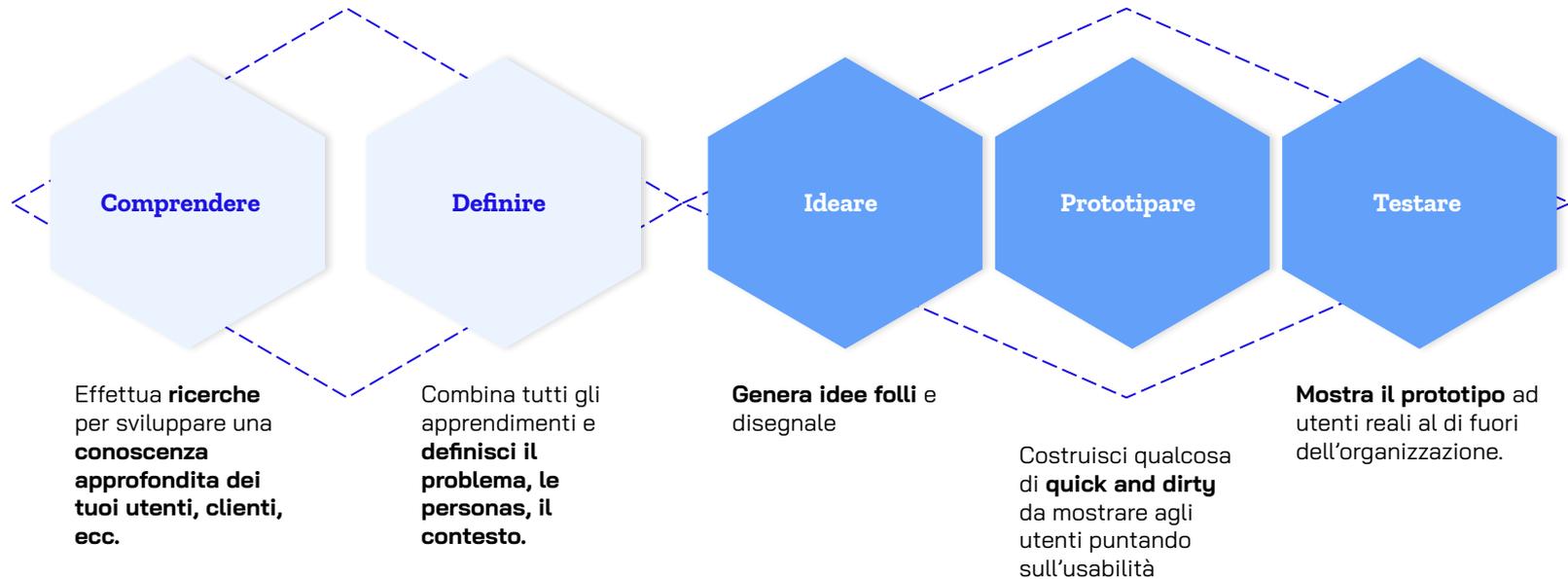
# Double diamond e le fasi del processo

(1 di 3)



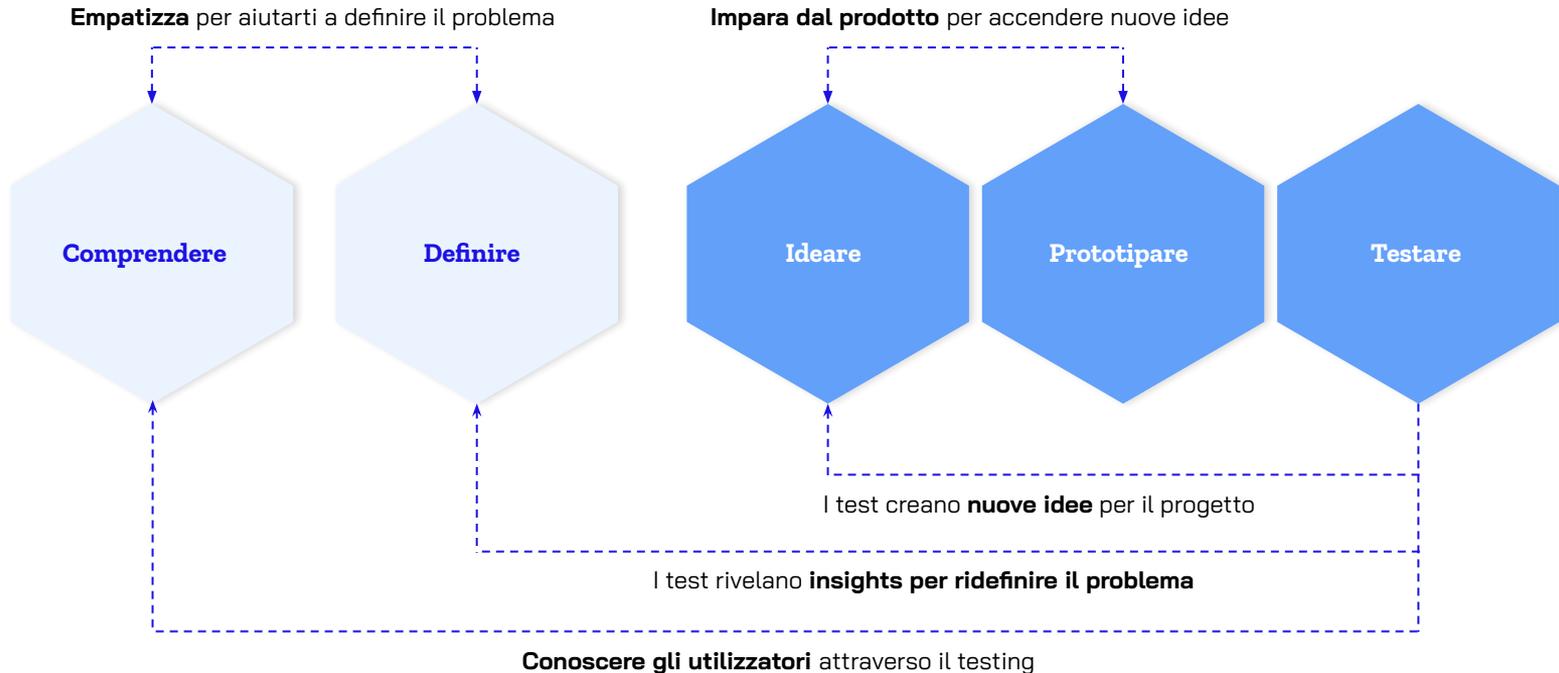
# Double diamond e le fasi del processo

(2 di 3)



# Double diamond e le fasi del processo

(3 di 3)



# Design Thinking: la chiave per una cultura collaborativa

 **Empatia:** comprendere bisogni ed emozioni

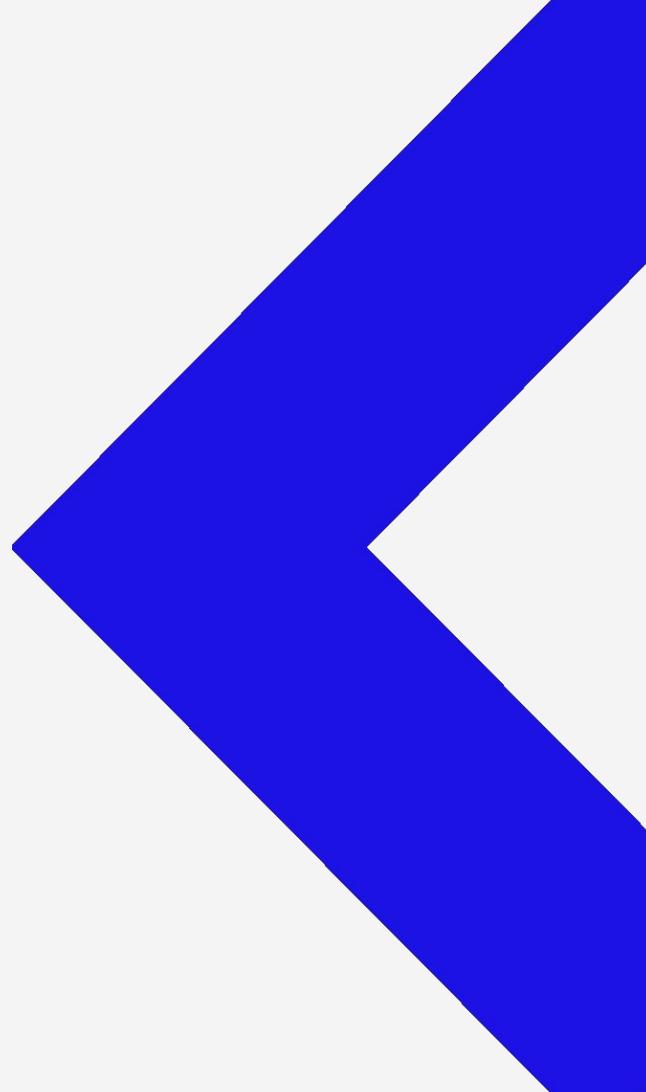
 **Iterazione:** miglioramento continuo

 **Collaborazione:** creare spazi per dialogare





# **Design Thinking: l'applicazione**



# Focus su strumenti principali

## Persona

Creare un profilo dettagliato del cliente/utente tipo.

## Employee Journey Map

Mappare l'esperienza del dipendente in una azienda.

## Value proposition map

Identificare la proposta di valore per l'utente.

## Storyboard

Visualizzare il percorso dell'utente per analizzare emozioni, azioni e opportunità di miglioramento.

## Test di usabilità

Metodologie per raccogliere feedback dai prototipi, identificando problemi e opportunità di miglioramento.

## Service Blueprint

Uno strumento per analizzare i processi dietro le quinte che supportano l'esperienza utente, evidenziando sinergie e inefficienze.

## Affinity Diagram

Tecnica per raggruppare e organizzare idee, osservazioni o feedback in categorie tematiche per identificare pattern e priorità.

## Interviste

Raccogliere insight diretti dagli utenti per comprendere bisogni e validare soluzioni.

## Problem Statement

Una sintesi chiara e concisa che definisce il problema da risolvere, aiutando a focalizzare il processo di design.

## Mockup

Rappresentare il design visivo e funzionale per testare e iterare le scelte prima dello sviluppo.



# Empathy Map!

## COS'È?

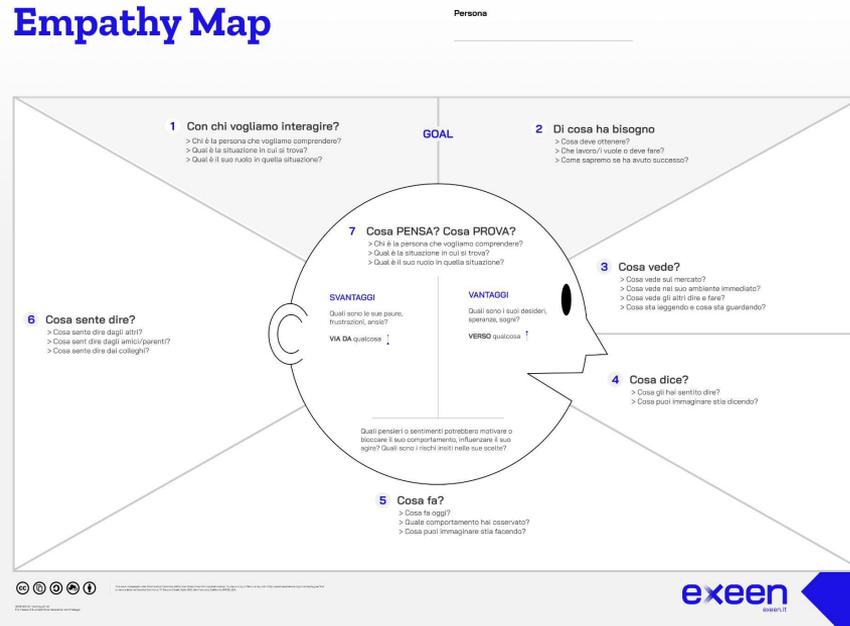
Uno **strumento visuale** per **comprendere i bisogni, le emozioni e le percezioni** delle persone.

## A COSA SERVE?

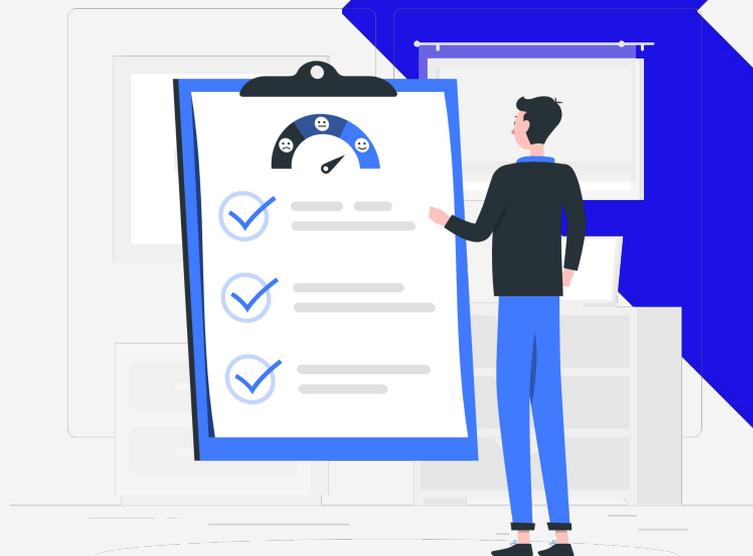
**Comprendere a fondo le persone coinvolte** (utenti, dipendenti, stakeholder) **e il contesto in cui operano**, creando una base per soluzioni mirate.

[\*\*SCARICA IL NOSTRO EMPATHY MAP >>\*\*](#)

## Empathy Map



**L'Empathy Map usata in un caso  
dedicato al mondo HR:  
"Sviluppo della cultura del feedback"**



## Senza una cultura del feedback, cosa accade all'interno di un'azienda?



**Perdita di talenti chiave**

**Demotivazione del team**

**Mancanza di innovazione**

**Resistenza al cambiamento**

**Bassa produttività**

**Conflitti interni**

**Decisioni aziendali poco informate**

**Mancanza di fiducia tra i team**

**Comunicazione inefficace**

# L'importanza dell'Empathy Map per lo sviluppo di una cultura del feedback

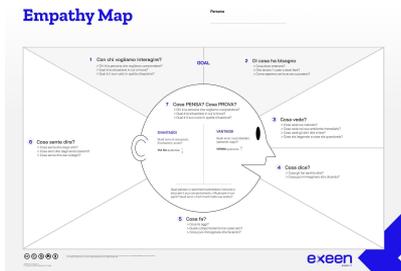
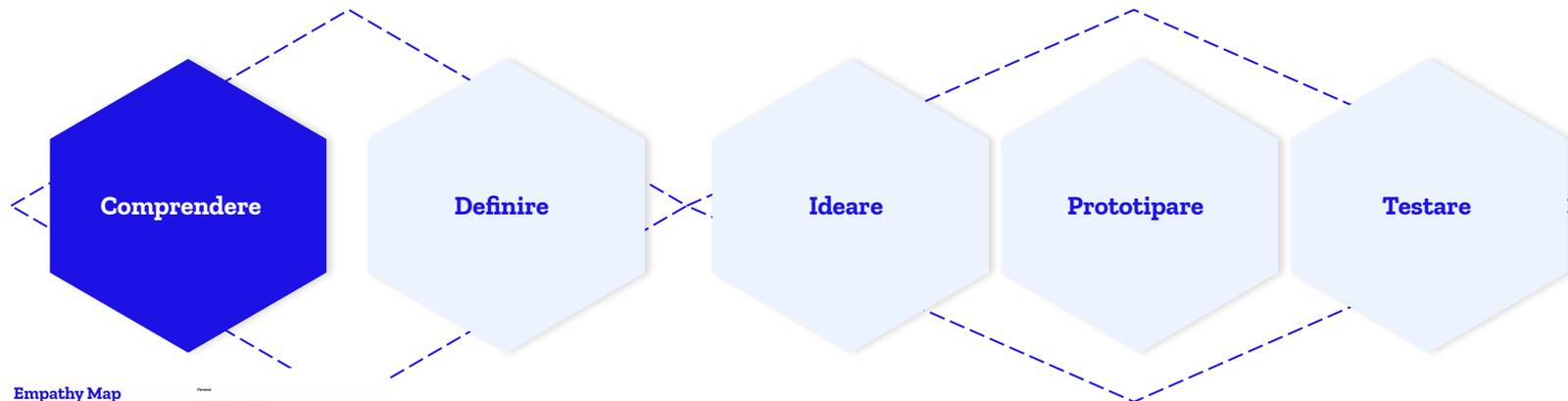
## SCENARIO

Un'azienda nel settore bancario necessita di introdurre un percorso volto allo sviluppo della cultura del feedback, e chiede aiuto ad Exeen!

**Da dove partiamo?**



# L'empathy map come punto di partenza



## Come usare l'Empathy Map nella fase della **Comprensione: il nostro approccio**

### Prima dell'Empathy Map

Interviste 1to1 a diversi ruoli e survey a tutti i dipendenti per raccogliere dati qualitativi e quantitativi.

### Durante l'Empathy Map

Workshop di co-design con i rappresentanti dei diversi team, per ogni livello gerarchico, **per riassumere e organizzare le informazioni qualitative in categorie: cosa dicono, pensano, sentono e fanno le persone dell'azienda?**

### Dopo l'Empathy Map

Elaborazione delle informazioni raccolte per definire i bisogni chiave e i problemi su cui lavorare nella fase successiva.



# Come compilare l'Empathy Map

**Ansia nel ricevere feedback, paura di giudizi**

**Commenti critici o giudizi non costruttivi**

**Evita discussioni aperte o non chiede chiarimenti.**

**"Non so se sto facendo un buon lavoro."**



# Crea la tua Empathy Map!

## OBIETTIVO

Identificare un bisogno reale legato al feedback

## ISTRUZIONI

1. Pensate a un dipendente o a un team della vostra azienda.
2. Compilate mentalmente i quadranti con queste domande:
  - **Cosa sente dire?**
  - **Come si sente? Cosa pensa?**
  - **Cosa dice?**
  - **Cosa fa?**



## Perché usarla nella fase della comprensione?

### Raccogliere insight

Aiuta a **sintetizzare** le **osservazioni** e le **informazioni** raccolte attraverso interviste, osservazioni e altre ricerche qualitative.

### Mettersi nei panni delle persone

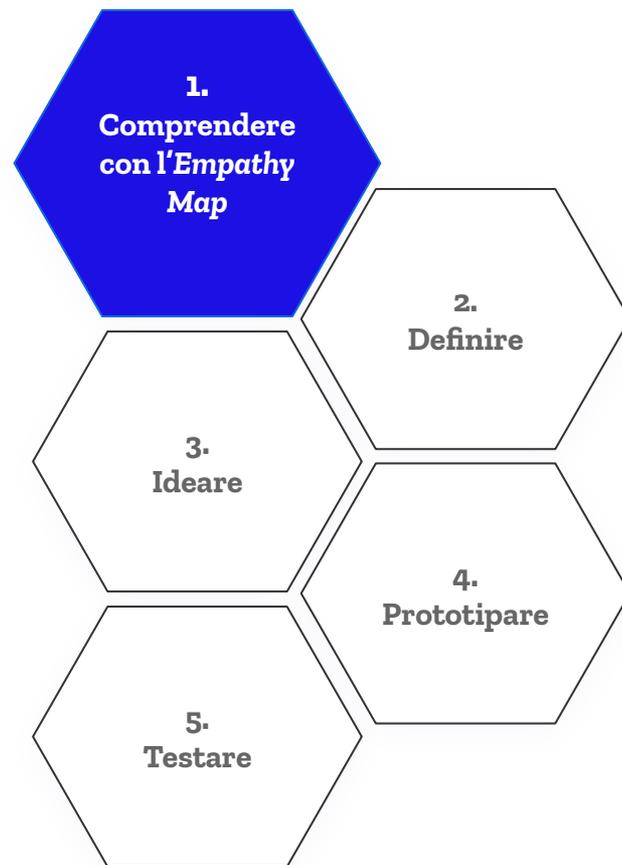
Supporta il team nel **comprendere** emozioni, bisogni, frustrazioni e motivazioni delle persone, favorendo un **approccio empatico**.

### Facilitare la collaborazione

È uno **strumento visivo e intuitivo** che consente di condividere e discutere i risultati della ricerca.

### Identificare pattern comportamentali

Evidenzia **connessioni tra pensieri, azioni ed emozioni** che potrebbero non essere immediatamente evidenti.



## Esempi pratici di cultura del feedback (1 di 3)

**Le aziende che forniscono un onboarding strutturato** hanno il **69% di probabilità in più** di trattenere i dipendenti per almeno **3 anni**.

*(fonte: Society for Human Resource Management - SHRM)*

### ONBOARDING

**Dare ai nuovi assunti feedback settimanali** sui **progressi** e sui **risultati raggiunti**, accompagnati da **obiettivi chiari** per favorire un'integrazione **più rapida e consapevole**.

## Esempi pratici di cultura del feedback (2 di 3)

**La qualità dei progetti** migliora significativamente, con un aumento della soddisfazione dei partecipanti **del 34%**, quando viene introdotto un momento di riflessione strutturata.

(fonte: Harvard Business Review).

### TEAM MEETING

Introdurre una **“sessione di feedback”** alla fine di ogni progetto per **riflettere su cosa ha funzionato e cosa migliorare, rendendo il team più consapevole e allineato.**

## Esempi pratici di cultura del feedback (3 di 3)

**Il 70% delle iniziative di cambiamento fallisce** per mancanza di coinvolgimento dei dipendenti, ma **con un sistema di feedback regolare il tasso di successo aumenta fino al 58%.**

(fonte: McKinsey)

### GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

**Raccogliere feedback strutturato** dai dipendenti **durante una riorganizzazione**, utilizzando strumenti come sondaggi o interviste **per affrontare proattivamente eventuali sfide e paure.**

**Siamo arrivati alla fine  
del webinar... ma siamo  
pronti per le vostre  
domande!**



# Grazie!

## exeen | εks·i:n | Sostantivo femminile

Composto di “**ēx**” (prep. latina, “da parte di”) e “**in**” (prep. latina, “in direzione di”). Indica i movimenti – “**da**” e “**verso**” – che contraddistinguono il nostro approccio.

 [www.exeen.it](http://www.exeen.it)

 [info@exeen.it](mailto:info@exeen.it)

 [LinkedIn](#)



**Agnese Gervasi**  
Strategy & Business Designer  
[agnese.gervasi@exeen.it](mailto:agnese.gervasi@exeen.it)

**in**