



---

# WORKSHOP

# DESIGN THINKING

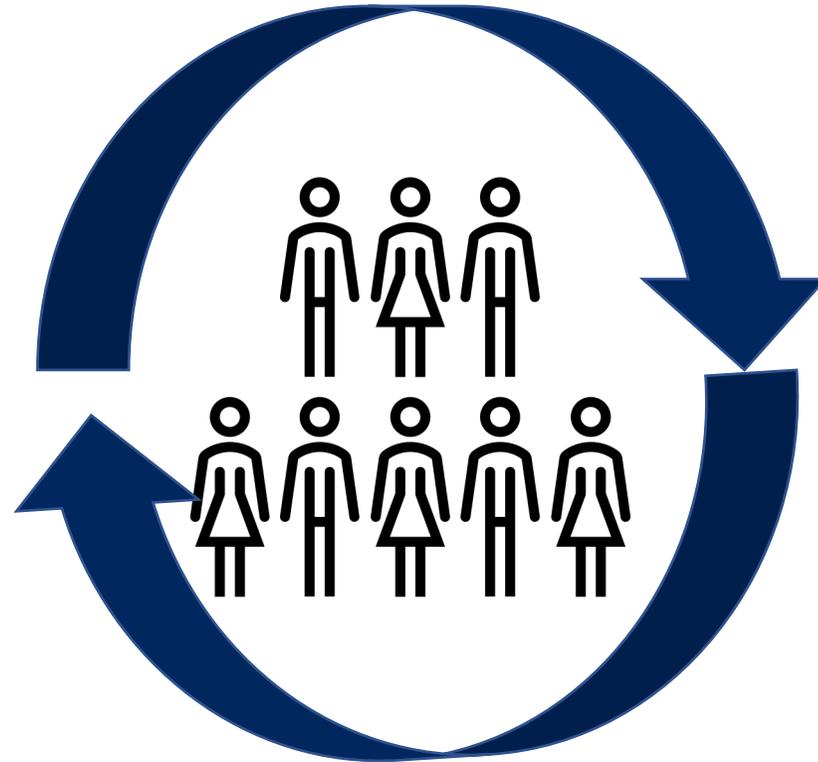
11.11.2022

Il design thinking

---

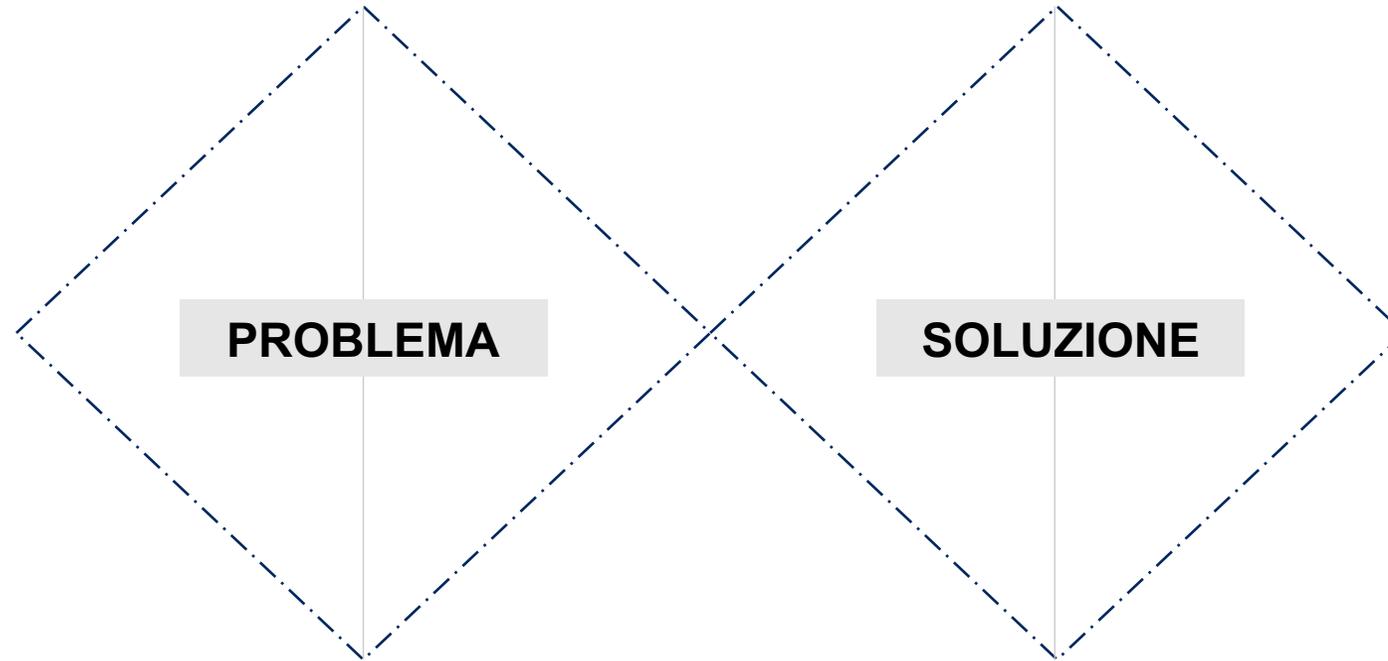
È un metodo  
partecipativo per  
generare idee  
innovative...

# L'approccio

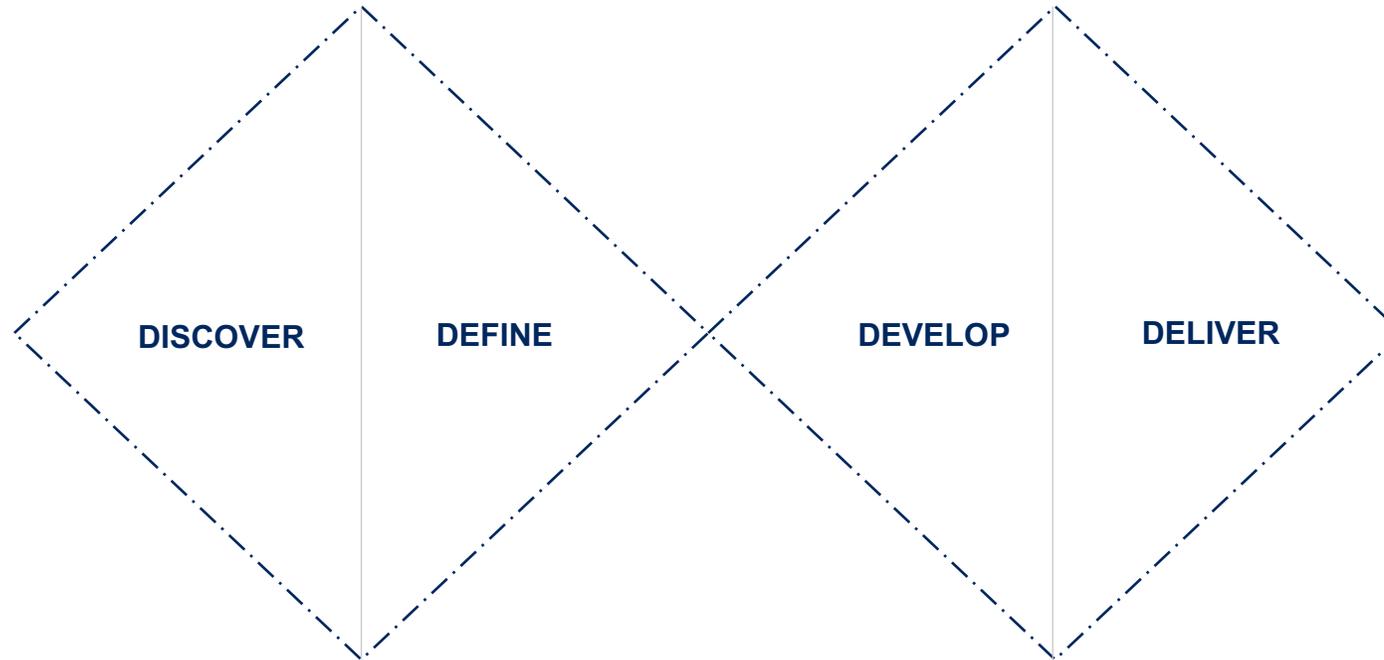


Il design thinking mette al centro i BISOGNI sia delle persone sia di un'impresa

# Il doppio diamante

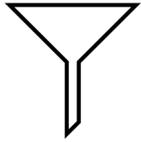


# Il doppio diamante



# Le regole del gioco

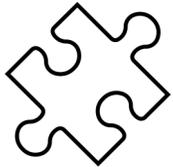
---



NON CI SONO IDEE GIUSTE O SBAGLIATE,  
SONO TUTTE GIUSTE



PREFERIRE LA QUANTITÀ ALLA QUALITÀ



DIMENTICATE LE GERARCHIE, COSTRUITE SULLE  
IDEE DEGLI ALTRI



**WORKSHOP  
DESIGN THINKING  
SI INIZIA**

Le fasi

---

# LA SFIDA DI OGGI

Trovare nuovi servizi **innovativi** attraverso i quali un'istituzione o un'azienda **digitalizzata** soddisferà i bisogni degli stakeholder principali (associati, clienti, nuovi target di aziende ecc.)

# Le fasi

---

**DISCOVER**

**DEFINE**

**DEVELOP**

**DELIVER**

# Le fasi

---

**DISCOVER**

**DEFINE**

**DEVELOP**

**DELIVER**

# DISCOVER (parte a)

-> Ogni team ha 5 minuti per compilare un quadrante della **swot**.  
Un totale di **20 minuti**

## PUNTI DI FORZA

Quali sono i principali punti di forza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

*Es: tanti servizi in un unico interlocutore*

*Es: servizi distintivi*

## PUNTI DI DEBOLEZZA

## OPPORTUNITA'

## MINACCE

# DISCOVER (parte a)

-> Ogni team ha 5 minuti per compilare un quadrante della **swot**.  
Un totale di 20 minuti

## PUNTI DI FORZA

Quali sono i principali punti di forza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

*Es: tanti servizi in un unico interlocutore*  
*Es: servizi distintivi*

## PUNTI DI DEBOLEZZA

Quali sono i principali punti di debolezza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

*Es: differenza di servizi tra le sedi territoriali*

## OPPORTUNITA'

## MINACCE

# DISCOVER (parte a)

-> Ogni team ha 5 minuti per compilare un quadrante della **swot**.  
Un totale di 20 minuti

## PUNTI DI FORZA

Quali sono i principali punti di forza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

**Es: tanti servizi in un unico interlocutore**  
**Es: servizi distintivi**

## PUNTI DI DEBOLEZZA

Quali sono i principali punti di debolezza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

**Es: differenza di servizi tra le sedi territoriali**

## OPPORTUNITA'

Quali sono le opportunità che il contesto (territoriale, nazionale) permette di cogliere?

**Es: la crescente digitalizzazione**

## MINACCE

# DISCOVER (parte a)

-> Ogni team ha 5 minuti per compilare un quadrante della **swot**.  
Un totale di 20 minuti

## PUNTI DI FORZA

Quali sono i principali punti di forza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

**Es: tanti servizi in un unico interlocutore**  
**Es: servizi distintivi**

## PUNTI DI DEBOLEZZA

Quali sono i principali punti di debolezza dell'associazione? Quelli interni e percepiti dall'esterno?

**Es: differenza di servizi tra le sedi territoriali**

## OPPORTUNITA'

Quali sono le opportunità che il contesto (territoriale, nazionale) permette di cogliere?

**Es: la crescente digitalizzazione**

## MINACCE

Quali sono le minacce che il contesto (territoriale, nazionale) può far subire?

**Es: sfiducia delle imprese per l'incertezza socio politica**

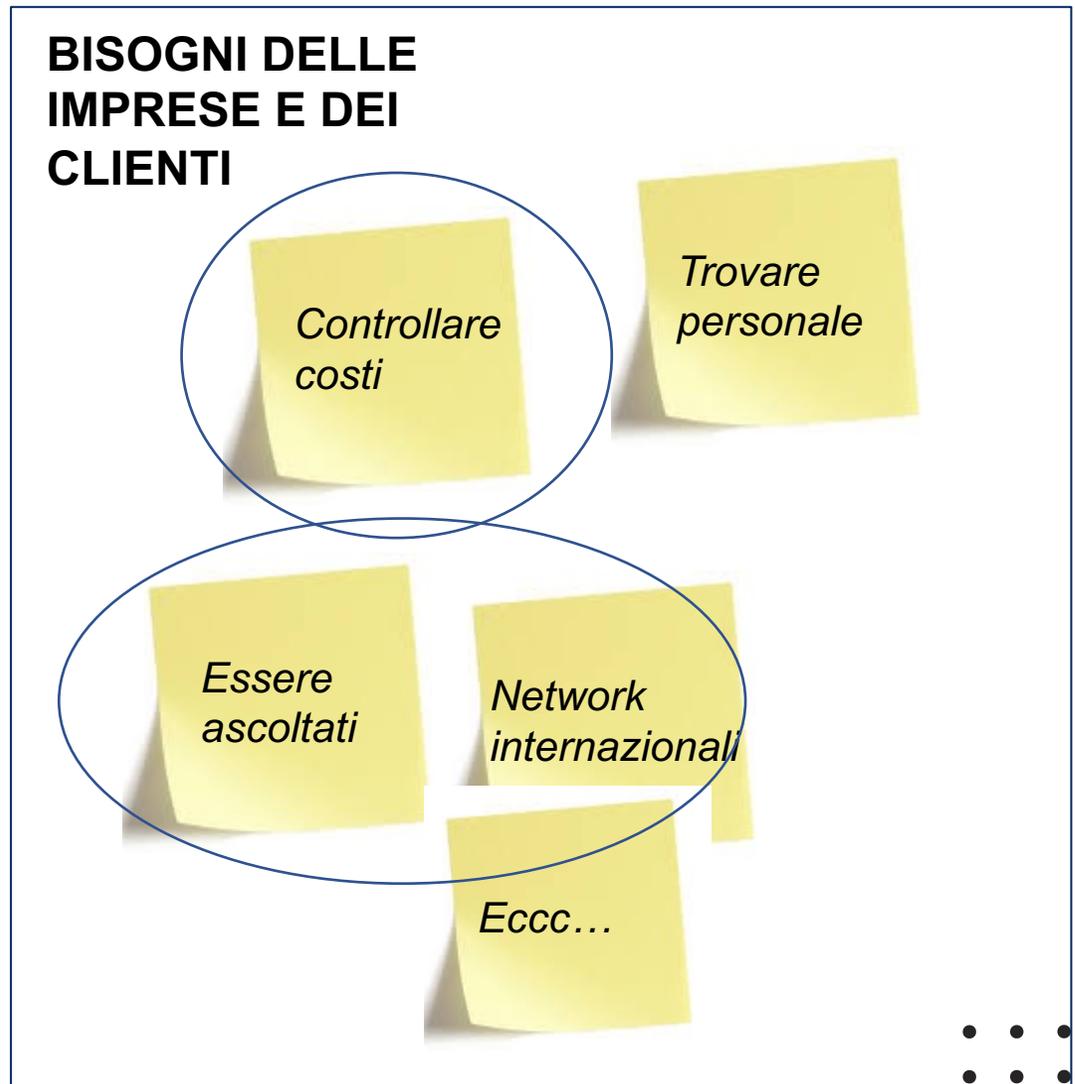
# DISCOVER (parte b)

-> Ogni team ha **10 minuti** per descrivere quali sono gli attuali bisogni dei clienti e **creare dei cluster**.

Facciamo un'analisi generale

**NB**

*1 post-it – 1 bisogno*



# Le fasi

---

**DISCOVER**

**DEFINE**

**DEVELOP**

**DELIVER**

# DEFINE (parte a)



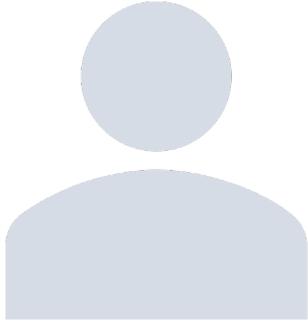
-> Ogni team deve costruire 2 personas  
Dedicare **10 minuti** alla singola personas



Un associato



Un imprenditore / cliente privato



**NOME**

---

**ETÀ**

---

**STATO FAMIGLIA**

---

**BENESSERE ECONOMICO**  
\$\$\$\$\$

**TITOLO DI STUDIO**

---



**HOBBY:** \_\_\_\_\_



**DRINK**  
**PREFERITO:** \_\_\_\_\_



**PAURE NEL**  
**LAVORO:** \_\_\_\_\_



**PAURE**  
**NELLA VITA:** \_\_\_\_\_

**PROFESSIONE**

---

Ottimista	-	+
Green	-	+
Digital	-	+
Innovativo/a	-	+

**Sceglie noi perché?**

---



---



---



---



---

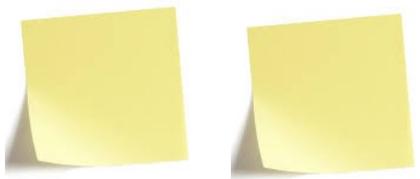


---

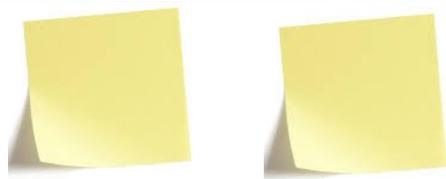
# DEFINE (parte b)

-> Ogni team deve associare alle 2 personas i bisogni emersi nella fase DISCOVER parte b

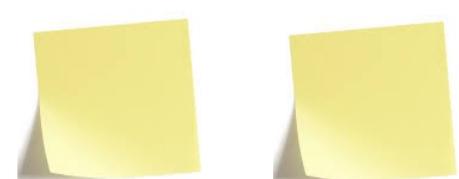
<b>UN ASSOCIATO/A STORICO</b>	<b>NOME</b> _____	<b>PROFESSIONE</b> _____
	<b>ETA</b> _____	<b>Ottimista</b> - +
	<b>STATO FAMIGLIA</b> _____	<b>Green</b> - +
	<b>BENESSERE ECONOMICO</b> \$\$\$\$\$	<b>Digital</b> - +
	<b>TITOLO DI STUDIO</b> _____	<b>Innovativa</b> - +
 <b>HOBBY:</b> _____		 <b>Sceglie CNA perché?</b>
 <b>DRINK PREFERITO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NEL LAVORO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NELLA VITA:</b> _____		_____



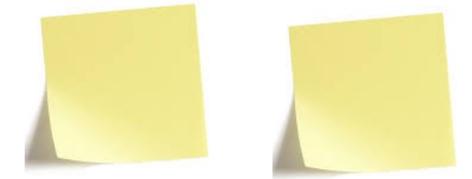
<b>UN ASSOCIATO/A DI ALTRI</b>	<b>NOME</b> _____	<b>PROFESSIONE</b> _____
	<b>ETA</b> _____	<b>Ottimista</b> - +
	<b>STATO FAMIGLIA</b> _____	<b>Green</b> - +
	<b>BENESSERE ECONOMICO</b> \$\$\$\$\$	<b>Digital</b> - +
	<b>TITOLO DI STUDIO</b> _____	<b>Innovativa</b> - +
 <b>HOBBY:</b> _____		 <b>Sceglie CNA perché?</b>
 <b>DRINK PREFERITO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NEL LAVORO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NELLA VITA:</b> _____		_____



<b>UN NON ASSOCIATO/A</b>	<b>NOME</b> _____	<b>PROFESSIONE</b> _____
	<b>ETA</b> _____	<b>Ottimista</b> - +
	<b>STATO FAMIGLIA</b> _____	<b>Green</b> - +
	<b>BENESSERE ECONOMICO</b> \$\$\$\$\$	<b>Digital</b> - +
	<b>TITOLO DI STUDIO</b> _____	<b>Innovativa</b> - +
 <b>HOBBY:</b> _____		 <b>Sceglie CNA perché?</b>
 <b>DRINK PREFERITO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NEL LAVORO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NELLA VITA:</b> _____		_____



<b>UN FUTURO IMPRENDITORE/TRICE</b>	<b>NOME</b> _____	<b>PROFESSIONE</b> _____
	<b>ETA</b> _____	<b>Ottimista</b> - +
	<b>STATO FAMIGLIA</b> _____	<b>Green</b> - +
	<b>BENESSERE ECONOMICO</b> \$\$\$\$\$	<b>Digital</b> - +
	<b>TITOLO DI STUDIO</b> _____	<b>Innovativa</b> - +
 <b>HOBBY:</b> _____		 <b>Sceglie CNA perché?</b>
 <b>DRINK PREFERITO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NEL LAVORO:</b> _____		_____
 <b>PAURE NELLA VITA:</b> _____		_____



# Le fasi

---

**DISCOVER**

**DEFINE**

**DEVELOP**

**DELIVER**

# DEVELOP

-> Ogni team deve TROVARE PER LE 2 personas create, nuovi servizi innovativi che potrebbero offrire o migliorare. I servizi devono avere l'obiettivo di dare risposta ai BISOGNI emersi.

**!** Per ogni personas dedicare **10 minuti**

UN ASSOCIATO/A STORICO	NOME	PROFESSIONE
ETA		Ottimista - +
STATO FAMIGLIA		Green - +
BENESSERE ECONOMICO SSSSS		Digital - +
TITOLO DI STUDIO		Innovativa - +
HOBBY:		
DRINK PREFERITO:		
PAURE NEL LAVORO:		
PAURE NELLA VITA:		
		Sceglie CNA perché?

UN ASSOCIATO/A DI ALTRI	NOME	PROFESSIONE
ETA		Ottimista - +
STATO FAMIGLIA		Green - +
BENESSERE ECONOMICO SSSSS		Digital - +
TITOLO DI STUDIO		Innovativa - +
HOBBY:		
DRINK PREFERITO:		
PAURE NEL LAVORO:		
PAURE NELLA VITA:		
		Sceglie CNA perché?

UN NON ASSOCIATO/A	NOME	PROFESSIONE
ETA		Ottimista - +
STATO FAMIGLIA		Green - +
BENESSERE ECONOMICO SSSSS		Digital - +
TITOLO DI STUDIO		Innovativa - +
HOBBY:		
DRINK PREFERITO:		
PAURE NEL LAVORO:		
PAURE NELLA VITA:		
		Sceglie CNA perché?

UN FUTURO IMPRENDITORE/TRICE	NOME	PROFESSIONE
ETA		Ottimista - +
STATO FAMIGLIA		Green - +
BENESSERE ECONOMICO SSSSS		Digital - +
TITOLO DI STUDIO		Innovativa - +
HOBBY:		
DRINK PREFERITO:		
PAURE NEL LAVORO:		
PAURE NELLA VITA:		
		Sceglie CNA perché?

**BISOGNI**



**NUOVI SERVIZI**



# Le fasi

---

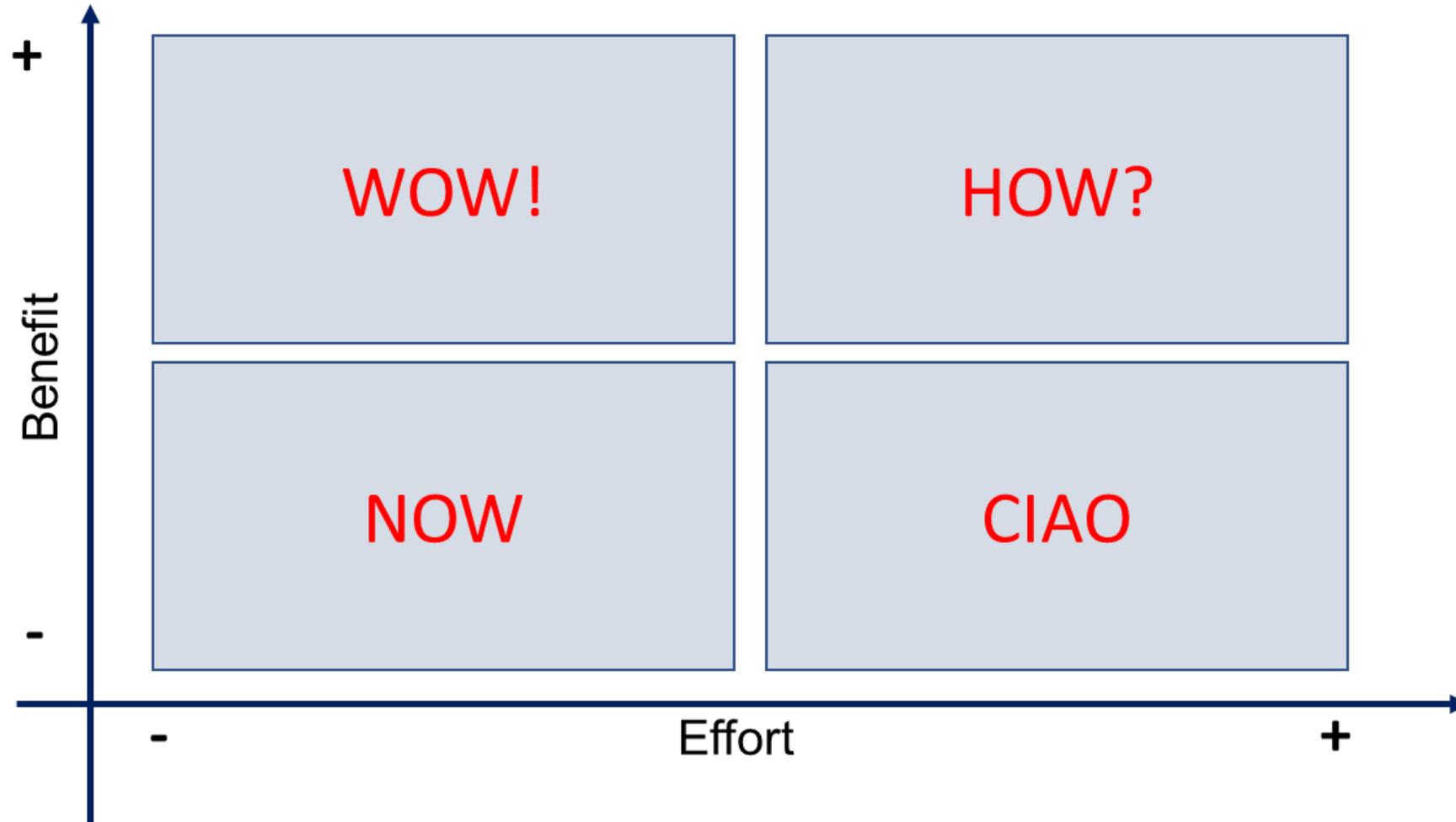
**DISCOVER**

**DEFINE**

**DEVELOP**

**DELIVER**

# Italian Matrix



Le fasi

---

# SHARING TIME

# SHARING TIME

-> Ogni team presenterà le idee WOW della matrice, per un **massimo di 2 minuti a gruppo cronometrati**

**Esempio:**

***Per il nostro ASSOCIATO, l'idea wow che abbiamo trovato è.....***

***Per il nostro IMPRENDITORE, l'idea wow che abbiamo trovato è....***

***Per il nostro CLIENTE PRIVATO, l'idea wow che abbiamo trovato è.....***