

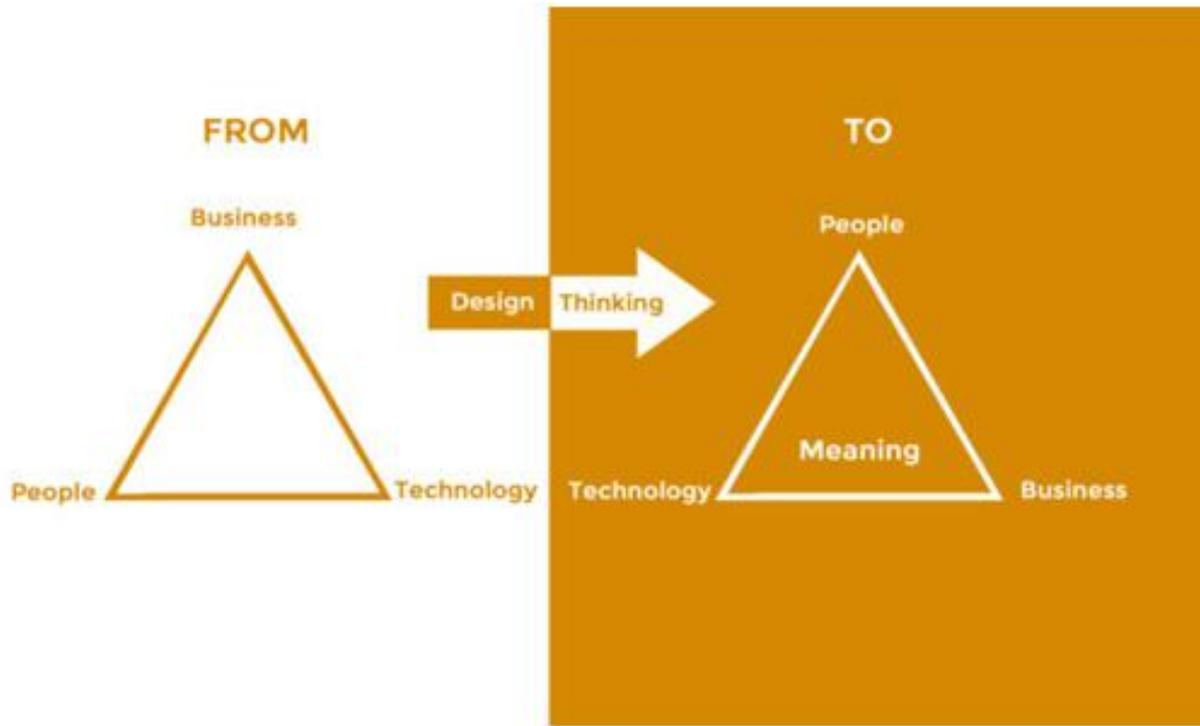
# Empatia nel Design Thinking

Cos'è - (DT + E)

Perché -

Come -

Integrazione Modelli -



Design thinking - Empatizzare-creare-sperimentare - mindset

1990

2000

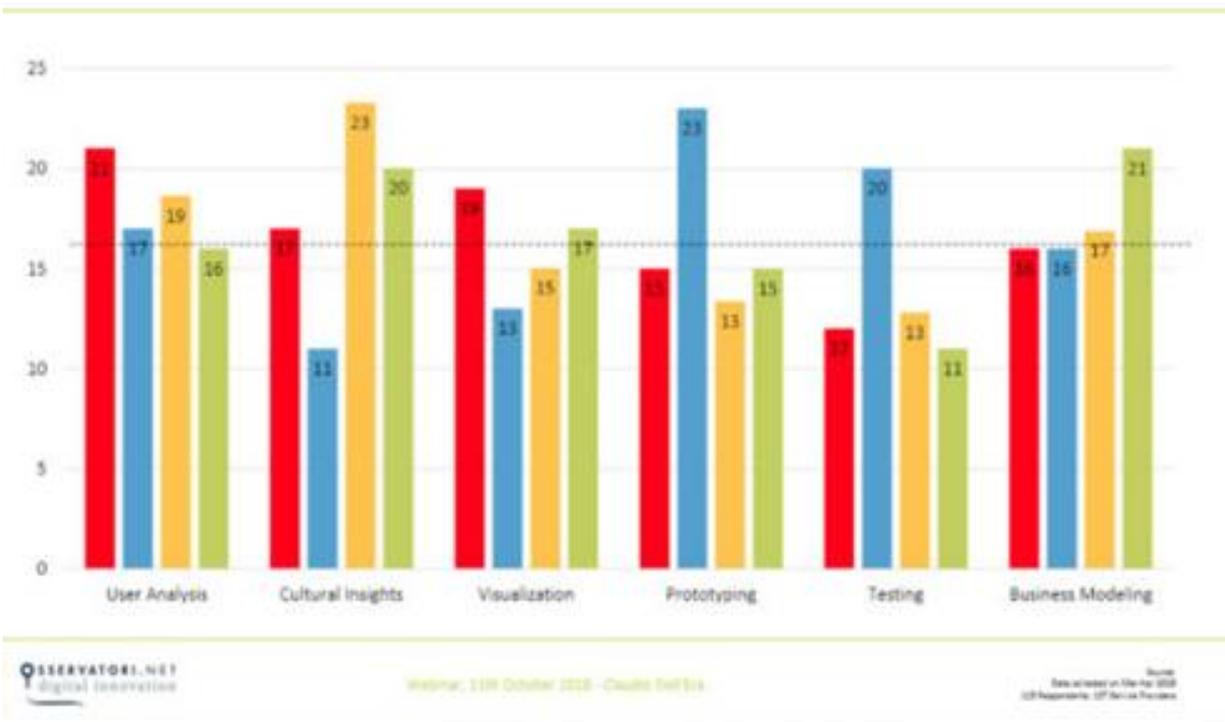
2010

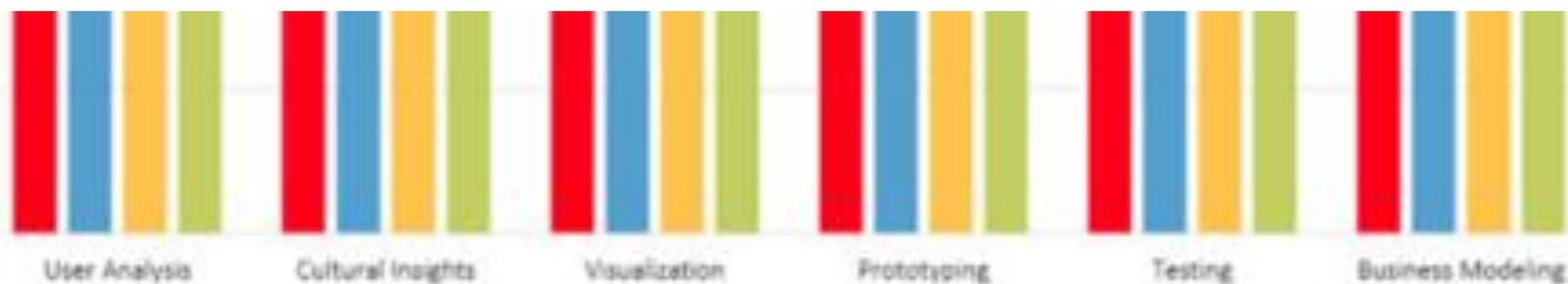
2020



Evoluzione del DT - Politecnico Milano

# Key Skills





# Stanford d.school Design Thinking Process



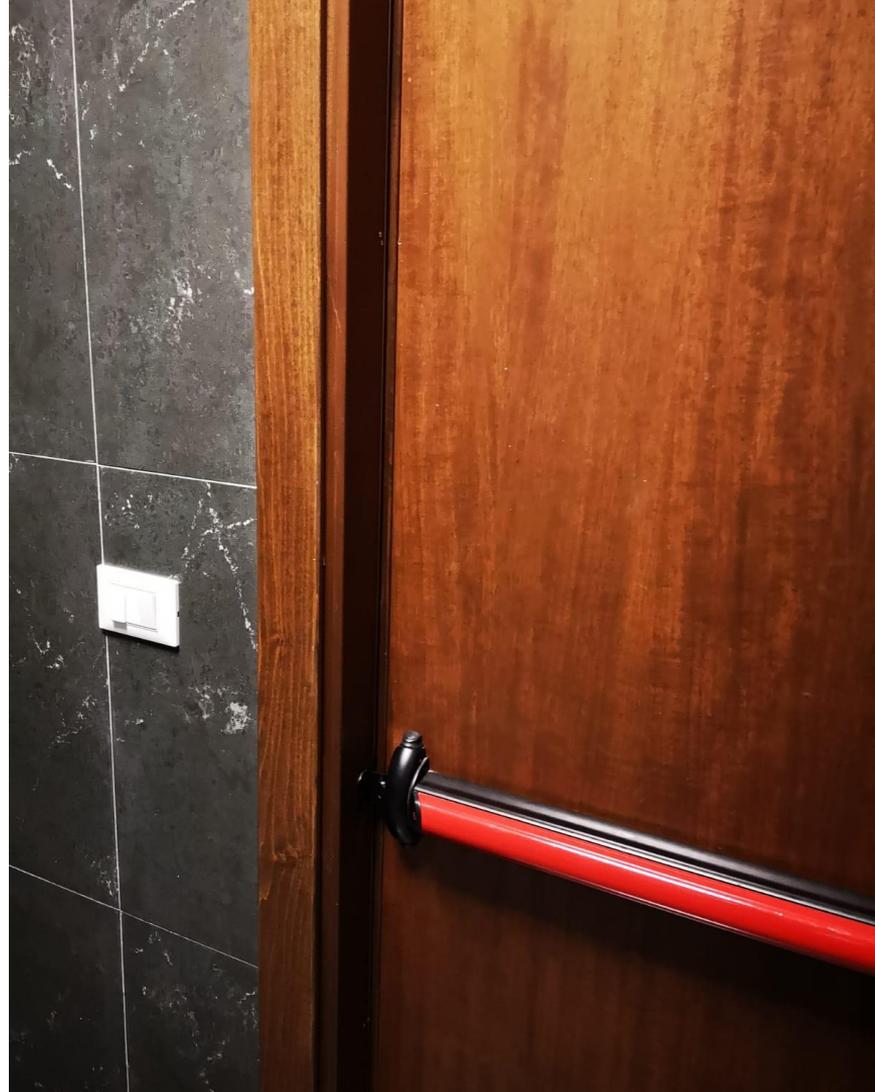


- Interviste
- Shadowing
- Etnografia
- Osservazione partecipata



- Personas
- Obiettivi di ruolo
- Decisioni
- Definizione del contesto
- Note dolenti per il customer

questo è un bagno



# Empatia

del gr. *en* 'dentro' e *-pátheia* '-patia'

capacità di percepire e comprendere gli stati mentali altrui, che ci consente di entrare nei panni degli altri e arrivare a riprodurre i movimenti e le sensazioni

Traduzione del tedesco  
Einfühlung

Immedesimazione

in Psicologia

dell'esperienza estetica

Relazione tra l'artista e il fruitore che proietta se stesso nell'opera per la

profonda

consonanza tra

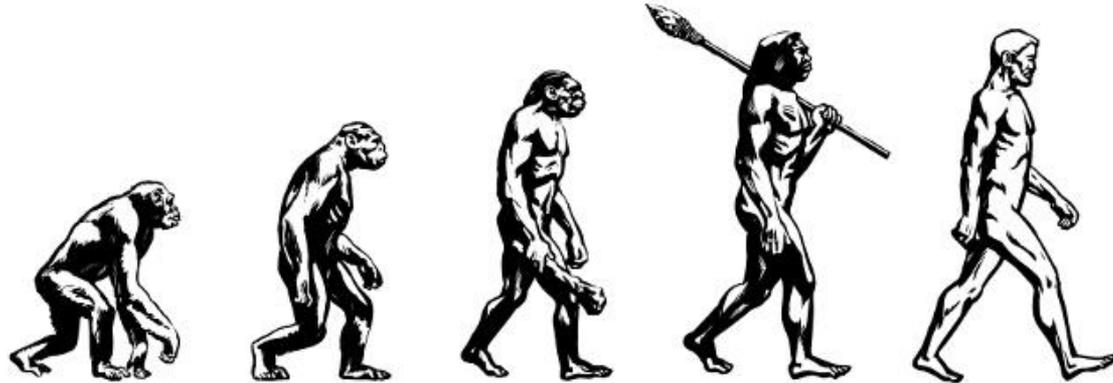
soggetto e oggetto

# Empatia ed evoluzione

osservazione e imitazione dei propri simili

modifica dei comportamenti

comprensione di pericoli



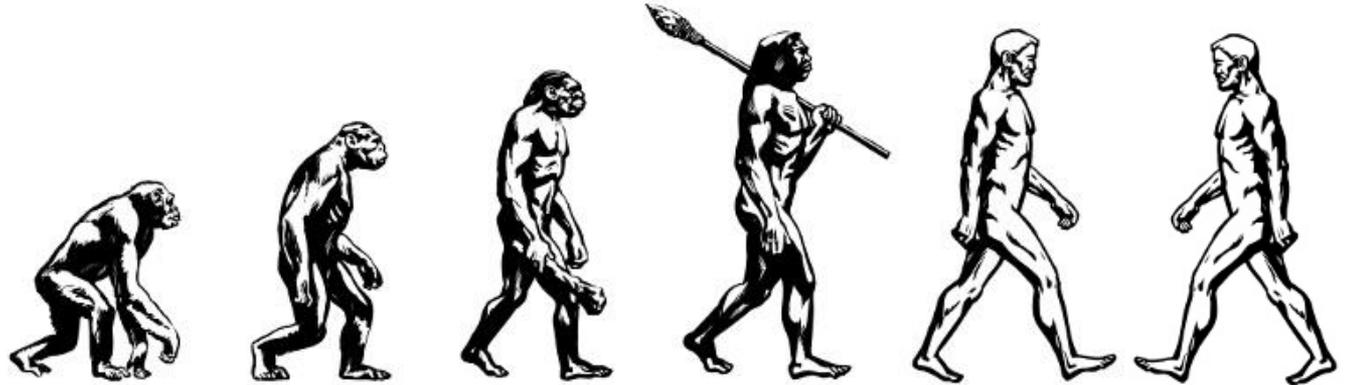
# Empatia ed evoluzione

osservazione e imitazione dei propri simili

modifica dei comportamenti

comprensione di pericoli

**MIGLIORA LE INTERAZIONI INTERINDIVIDUALI**



# Evoluzione della società e dell'ambiente antropico

**ROMA CAPITALE**

Città metropolitana di Roma Capitale

SCUOLE PER IL TERZO MILLENNIO

**17 GIUGNO 2019 DALLE 9:30 ALLE 18:30**

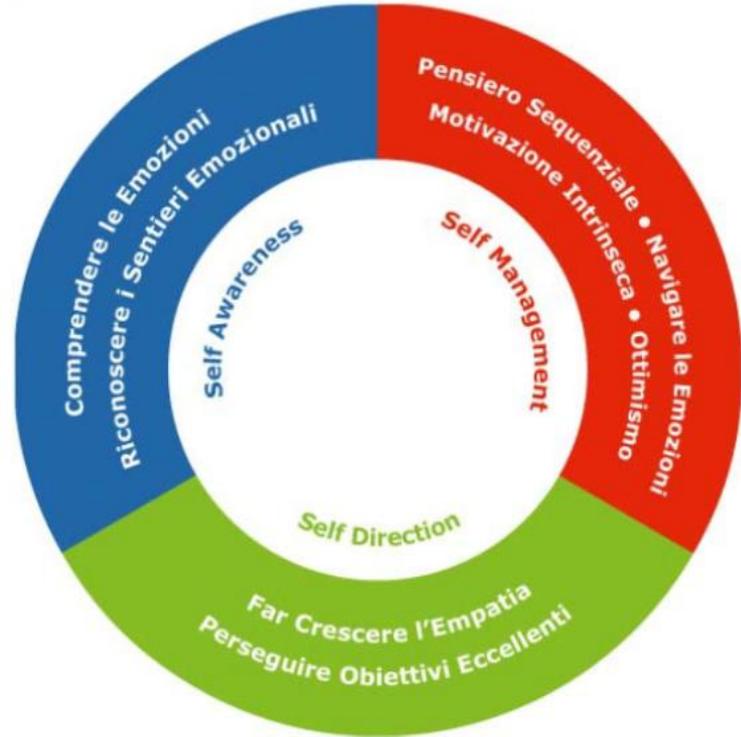
**PROGETTARE LA CITTÀ' PER IL TERZO MILLENNIO  
LA SFIDA DELLA SOSTENIBILITÀ**

**SALA DELLA PROTOMOTECA – PIAZZA DEL CAMPIDOGLIO 1 - ROMA**

The poster features a central white circular area containing text and logos. Above the text are logos for Roma Capitale, the Metropolitan City of Rome, and 'Scuole per il Terzo Millennio'. Below the text is a colorful illustration of a sustainable city landscape with a train, a person walking, a bicycle, an electric car charging station, a person with a stroller, and a bus.

# Intelligenza emotiva

E.Q. vs I.Q.



# Immedesimazione



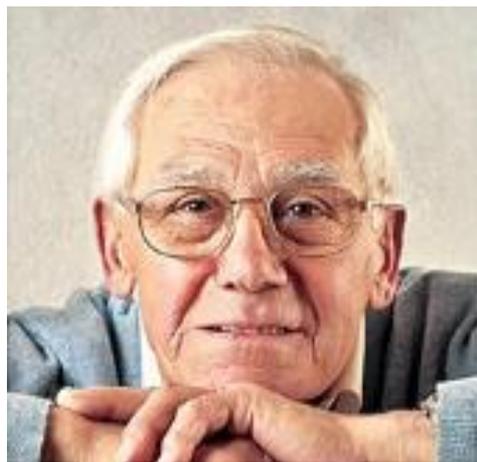
## Immedesimazione



Provare un'emozione o imitarne l'espressione facciale induce attività in aree cerebrali almeno parzialmente sovrapponibili a quelle attivate quando si osservano le stesse espressioni emotive negli altri.

breve attività esperienziale







## STORYBOARD

Storyboard is a narrative tool derived from cinema. It's a form of prototyping which communicates each step of an activity, experience, interaction or event.

### Tasks

1. Decide on a story/interaction/experience you want to communicate. Make the message very clear.
2. Write/draw the global storyline. Think of the steps of the story and how to communicate them in images. Make sure you convey all the important information in a simple but complete and intelligible way.
3. Start drawing a quick sketch, then start refining it (storywise).
4. To make sure that every important step is clear for the reader. Go over the drawings with someone who is unfamiliar with the story, ask feedback and add short (text) explanations where needed.
5. Present the storyboard to stakeholders. Make notes of the feedback received.

### WHEN

After ideation, and when you want to see how users experience your design.

### WHY

Storyboards allow to display an entire story and get feedback on specific stages of an experience.

### NOTE!

Not everyone is an artist, it's alright if the sketches aren't beautiful. It's alright to mess up and start over.

### OUTPUT

A storyline of an event, interaction, activity or experience that can be presented.

### NEXT

Do a lo-fi prototype of the concept and test it.

## **CUSTOMER EXPERIENCE MAP**

Customer experience mapping is a method of documenting and visualizing the experience a customer has as they use the product or service. It also maps out their responses to their experiences.

### **Tasks**

1. Identify the different aspects of the process a customer goes through. Write them down.
2. Place the facets on a timeline, in chronological order.
3. Add post-its on the aspects marking whether it is a positive or negative experience.
4. Sort the aspects from the most positive to most negative.
5. Collect the results.

### **WHEN**

When there is a solution (even in a conceptual stage) that can be analyzed.

### **WHY**

To identify what is hampering the experience.

### **NOTE!**

Use clear words such as engagement, exit, anticipation, etc. The most negative facets are design opportunities.

### **OUTPUT**

Insight in which facets make an experience negative and which make it positive.

### **NEXT**

Improve negative facets and enhance positive aspects of an experience.

Macchine  
che imparano  
come  
Umani



Umani  
influenzati dalle  
macchine

# Rilevazione sull'empatia nell'accessibilità



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

<https://bit.ly/2JZ7Fhq>

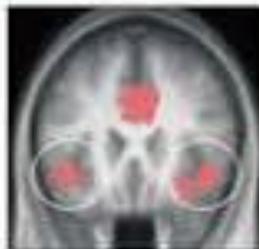
Empatia non solo verso emozioni spiacevoli.  
Anche ammirazione.



# E le soluzioni?

Attivazione in strutture affettive

■ Donne



Attivazioni cerebrali

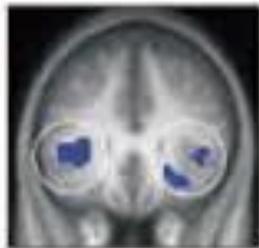


Giocatore  
corretto



Giocatore  
scorretto

■ Uomini



Attivazioni cerebrali



Giocatore  
corretto



Giocatore  
scorretto

*Singer, T., Seymour, B., O'Doherty, J., Kaube, H., Dolan, R. J., & Frith, C. D. (2004). Empathy for pain involves the affective but not sensory components of pain. Science, 303 (5661), 1157–1162*

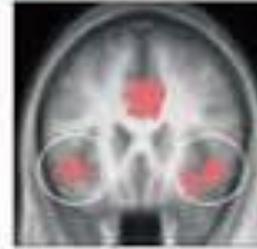
E le soluzioni?

Progettisti più  
empatici...

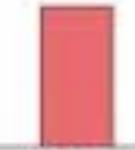
come?

Attivazione in strutture affettive

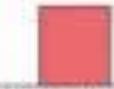
■ Donne



Attivazioni cerebrali

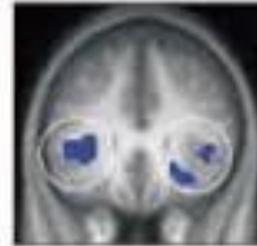


Giocatore  
corretto



Giocatore  
scorretto

■ Uomini



Attivazioni cerebrali



Giocatore  
corretto



Giocatore  
scorretto

*Singer, T., Seymour, B., O'Doherty, J., Kaube, H., Dolan, R. J., & Frith, C. D. (2004). Empathy for pain involves the affective but not sensory components of pain. Science, 303 (5661), 1157–1162*



---

connectance

Learning by Sharing

valerio.boni@gmail.com

