

Design Thinking & IA: Innovare con Empatia e Tecnologia

Cosa succede se uniamo la creatività umana con la potenza dell'IA

Viviane Arazi

PM
expo
2025

 Istituto Italiano di
Project Management

presenta:

PMexpo

Roma, 14 novembre 2025

Chi siamo



- Esperienza pluriennale come **IT Project e Programme Manager**, specializzata nei settori dei beni di consumo, Pubblica Amministrazione, e una vasta esperienza in nuove soluzioni di business e sviluppo, così come la governance IT. Applicati entrambi gli approcci Waterfall ed Agile.
- Attualmente con certificazioni conseguite con il Project Management Institute, Axelos/Peoplecert, APMG, ScaledAgile, Scrum.org, incluse le ultime recenti **CPMAI** e **AI-Driven project manager**
- QRP International è un **Accredited Training Organisation (ATO)** specializzata in formazione e certificazione in Metodi Best Practice in Project, Programme e Portfolio Management, PMO Management, IT Governance & Service Management, Change Management, DevOps e Agile.
- Con **50.000+ professionisti certificati**, **20+ anni di esperienza** in Formazione e Consulenza e **25+ centri di formazione in Europa**, QRP International supporta organizzazioni e professionisti nel miglioramento delle loro competenze e nell'implementazione delle Best Practice attraverso **formazione, certificazione e consulenza**.

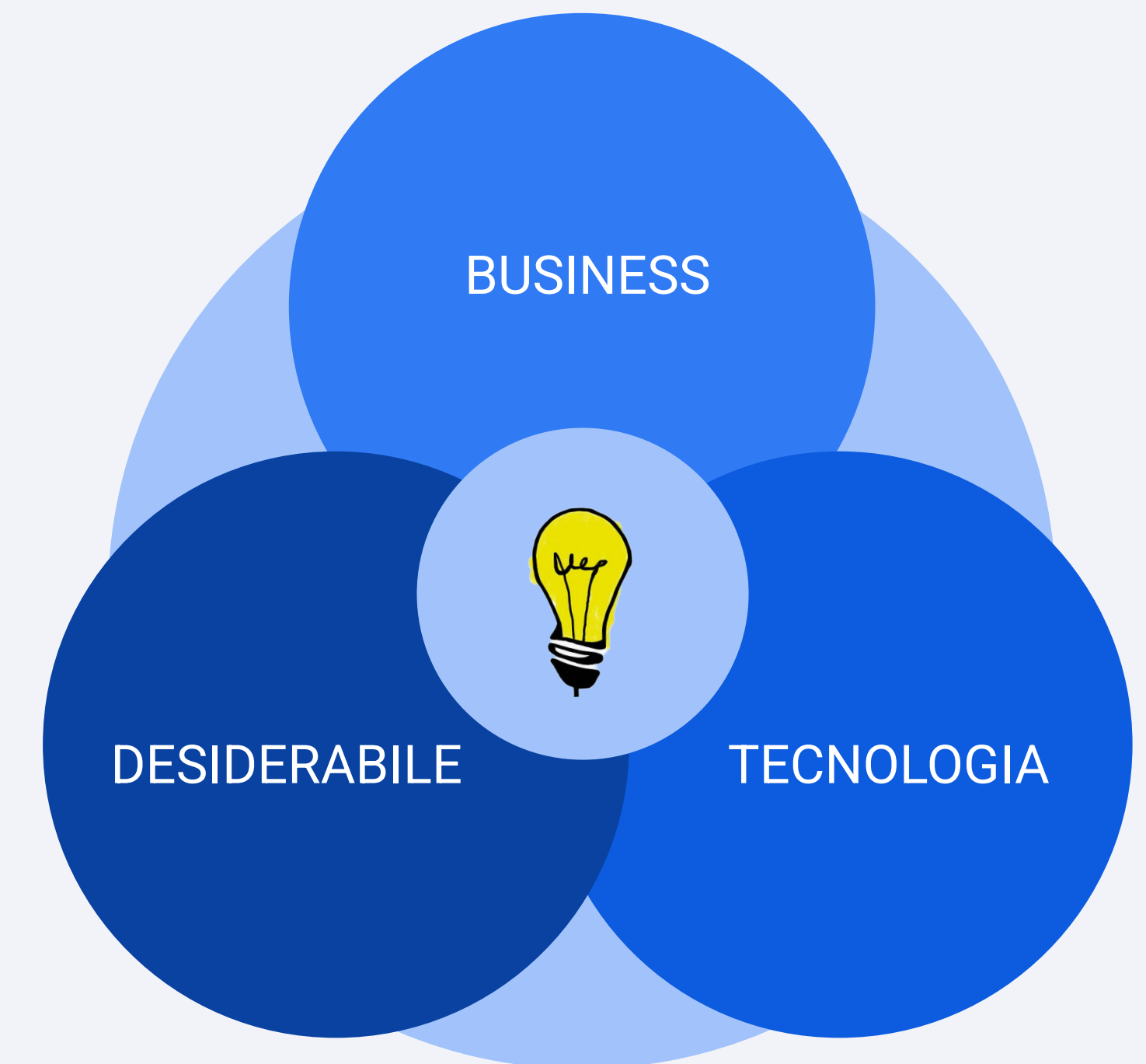


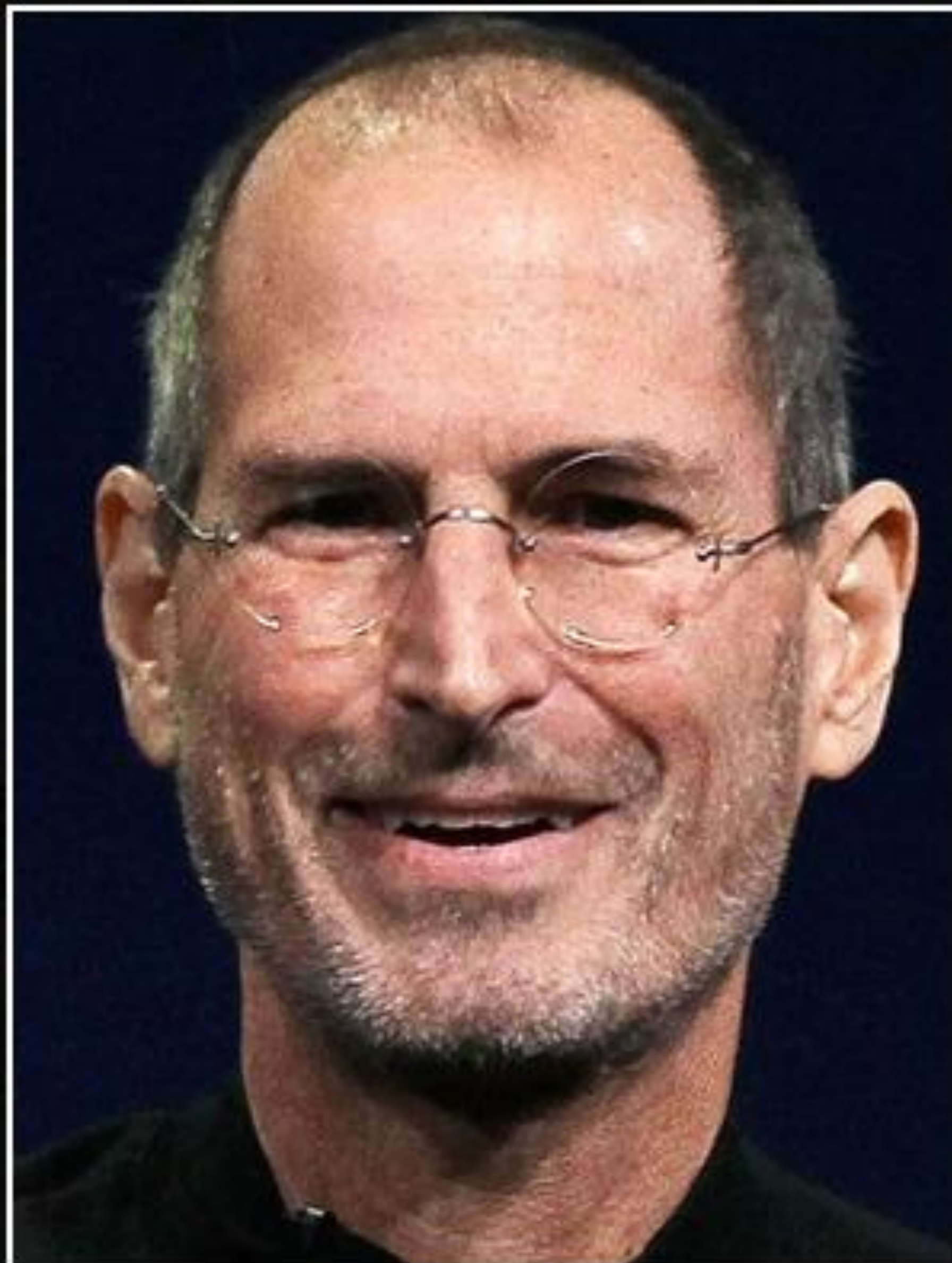
Agenda

- 1. Che cos'è il Design Thinking?**
2. In cosa consiste il Design Thinking?
3. Come può l'IA supportare il processo del Design Thinking?

Design Thinking: Definizione

- Approccio all'innovazione e alla risoluzione dei problemi
- Human centric
- Metodo non lineare e iterativo
- Mira a creare soluzioni desiderabili per gli utenti, fattibili da un punto di vista di tecnologia e di business





You've got to start with the customer experience and work back toward the technology - not the other way around.

— Steve Jobs —

AZ QUOTES

MRI Scanner



Mouse



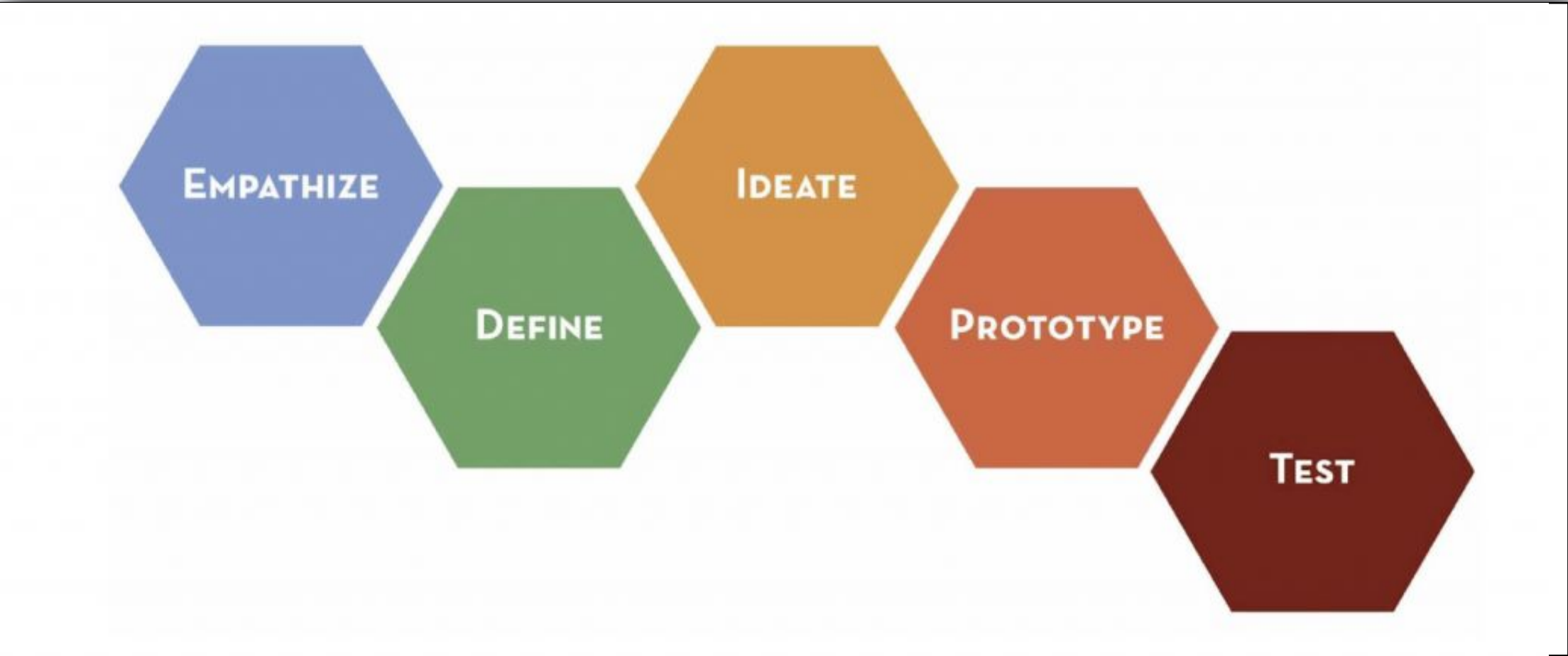
Oral-B



Agenda

1. Che cos'è il Design Thinking?
- 2. In cosa consiste il Design Thinking?**
3. Come può l'IA supportare il processo del Design Thinking?

Modello di Stanford del Design Thinking



Emphatize	Define	Ideate	Prototype	Test
Stakeholder Mapping	Empathy Map	Brainwriting	Paper Prototyping	Testing Through Interviews
Market Research & Surveys	Persona Profile	3-6-5	Story/Mood Board	Testing Through Observation
Stakeholder Interviews	Prioritizing HMWs	Now-How-Wow	Wireframing	
Customer/Stakeholder Journey Map			Mockups	

Agenda

1. Che cos'è il Design Thinking?
2. In cosa consiste il Design Thinking?
3. **Come può l'IA supportare il processo del Design Thinking?**

Limiti e Sfide

- Usare l'IA Generativa in modo responsabile per limitare i rischi relativi a privacy, bias ed informazioni limitate
- Non “sostituire” l'empatia
- Non dimenticare l'importanza del ruolo umano



Fase 1: Empathize

Obiettivo di fase: Comprendere in profondità gli utenti, le loro esigenze e i loro sentimenti.

Gli strumenti IA che supportano il professionista nel:

- **Comprendere il mercato e condurre interviste** (preparazione domande, sintesi e trascrizione): LLM (ChatGPT)
- **Trascrivere interviste:** Zoom AI Companion, Otter.ai, Fireflies.ai, Dovetail.com
- **Condurre una Sentiment Analysis:** Miro.com/ai, LLM (ChatGPT)
- **Creare la User Journey Map:** Clickup.com e Figma.com come supporto

Fase 1: Empathize

Tema	Sentiment prevalente	Cosa piace	Cosa irrita / frustra	Insight chiave
Comfort & vestibilità	😞 Negativo / misto	Alcuni modelli leggeri o dal buon design.	Fastidio dopo uso prolungato, pressione auricolare, scivolamento durante sport.	Il comfort fisico è il <i>pain point</i> più forte: deve migliorare sensibilmente.
Durata batteria	😐 Neutro tendente al negativo	Autonomia accettabile in modelli top.	Ricarica troppo frequente, cavi incompatibili, durata insufficiente in viaggi o eventi.	Desiderio di batteria “senza pensieri”, magari con ricarica smart o wireless.
Connessione & stabilità Bluetooth	😞 Negativo	Apprezzata la compatibilità multi-device.	Disconnessioni frequenti, difficoltà a passare da laptop a telefono, lag nel gaming.	Aspettativa forte di <i>fluidità invisibile</i> nella connessione.
Funzioni smart / touch	😞 Negativo	Pochi apprezzamenti: comandi vocali solo se affidabili.	Controlli touch troppo sensibili o inutilizzabili durante attività.	Gli utenti non vogliono funzioni “intelligenti” ma <i>intuitive</i> .
Audio & qualità sonora	😊 Moderatamente positivo	Qualità audio buona, cancellazione rumore apprezzata.	Troppo isolamento in certi contesti, suono poco naturale.	Serve equilibrio tra immersione e consapevolezza ambientale.
Design & stile	😊 Positivo	Valore estetico percepito alto (soprattutto da utenti creativi).	Alcuni trovano modelli ingombranti o “tecnologici” in eccesso.	Il design deve comunicare semplicità, non complessità.
Esperienza d’uso complessiva	😐 Mista	Le cuffie semplificano la vita, quando funzionano.	Frustrazione per complessità, connessione instabile, comfort limitato.	Desiderio di “tecnologia invisibile” → cuffie che <i>si adattano all’utente</i> .

Fase 1: Empathize

🧩 1 Domande generali (per capire il significato personale)

Cosa significano per te le cuffie? In quali momenti della tua giornata le usi di più e perché?

Cosa ti fa scegliere un paio di cuffie rispetto a un altro? Quali aspetti contano davvero per te (design, suono, comfort, marca, prezzo...)?

👉 *Obiettivo:* far emergere valori, abitudini e percezioni generali legate al prodotto.

🎧 2 Domande sull'esperienza d'uso

Raccontami l'ultima volta che hai usato le tue cuffie: cosa stavi facendo, come ti sei sentito/a, cosa ha funzionato bene e cosa no?

Hai mai avuto un momento di frustrazione con le cuffie? Cosa è successo e come hai cercato di risolverlo?

👉 *Obiettivo:* ottenere insight emotivi e situazionali reali.

⚙️ 3 Domande specifiche sulle funzionalità

Come ti trovi con la durata della batteria e i tempi di ricarica?

Cosa pensi delle funzioni “smart” come il controllo touch o la cancellazione del rumore? Ti sono utili o complicano l'uso?

👉 *Obiettivo:* capire quali feature aggiungono valore e quali creano attrito.

🌟 4 Domande sui desideri e aspettative

Se potessi progettare le cuffie perfette per te, cosa avrebbero di diverso rispetto a quelle che usi oggi?

Cosa vorresti provare o sentire quando indossi un nuovo paio di cuffie? (Es. comfort, libertà, isolamento, estetica, qualità audio, ecc.)

👉 *Obiettivo:* far emergere desideri latenti, emozioni e “aspirazioni d'uso”.

Fase 2: Define

Obiettivo di fase: Analizzare i dati raccolti per definire chiaramente il problema da risolvere.

Gli strumenti IA che supportano il professionista nel:

- **Creare Empathy map, HMW e profilo di “Persona”:** LLM (ChatGPT):
- **Realizzare UI Design & “Persona”:** Uizard.io
- **Produrre idee e definire il problema:** Miro.com/ai
- **Formulare Problem Statement efficaci:** Notion AI
 - Combina diversi LLM (ChatGPT, Claude)
- **Realizzare testi chiari e persuasivi per il brief:** Canva Magic Write

Fase 2: Define

Sintesi della Ricerca: Problematiche Ricontrate nell'Utilizzo delle Cuffie

Introduzione

Questa sintesi presenta i risultati di una ricerca sulle problematiche più comuni riscontrate dagli utenti nell'utilizzo delle cuffie. L'analisi si concentra principalmente su aspetti ergonomici e di autonomia del dispositivo.

Problematiche di Autonomia

Durata Limitata della Batteria

Gli utenti segnalano frequentemente che la durata della batteria è insufficiente, con un'autonomia massima di sole 2 ore di utilizzo. Questo rappresenta un limite significativo per chi necessita di utilizzare le cuffie per periodi prolungati.

Tempi di Ricarica

Un'ulteriore criticità riguarda i tempi di ricarica, descritti come eccessivamente lunghi. Questo aspetto, combinato con la breve durata della batteria, compromette notevolmente l'esperienza d'uso complessiva.

Problematiche Ergonomiche

Stabilità e Vestibilità

Le cuffie presentano seri problemi di stabilità, tendendo a cadere dalla testa durante l'utilizzo. Questo difetto costringe gli utenti a intervenire manualmente per mantenerle in posizione.

Comfort

Gli utenti riferiscono che le cuffie risultano particolarmente scomode, soprattutto per utilizzi che superano le 2 ore. La necessità di dover tenere le cuffie premute sulle orecchie con le mani evidenzia un problema significativo di design ergonomico.

Conclusioni

I risultati della ricerca evidenziano due aree principali di criticità: l'autonomia della batteria e l'ergonomia. Entrambi questi aspetti limitano significativamente l'usabilità del prodotto, suggerendo la necessità di un ripensamento del design e delle specifiche tecniche per le future versioni del dispositivo.

Fase 2: Define

Profilo dell'Utilizzatore di Cuffie Wireless in Movimento

Chi è Marco

Marco è un professionista trentenne del settore tecnologico che vive in una città di medie dimensioni. Appassionato di contenuti audio (podcast, audiolibri e musica), considera le cuffie wireless un accessorio essenziale nella sua quotidianità. Utilizza le cuffie per 3-4 ore al giorno in vari contesti: durante il tragitto casa-lavoro (preferibilmente a piedi), nelle pause pranzo, mentre fa commissioni e durante le sessioni di jogging serale.

Problematiche Principali

Durata della Batteria:

- Autonomia limitata a sole 2 ore di utilizzo continuo
- Tempi di ricarica eccessivamente lunghi
- Frequenti situazioni di batteria scarica nei momenti meno opportuni

Comfort e Vestibilità:

- Scomodità durante utilizzi prolungati oltre le 2 ore
- Necessità di frequenti aggiustamenti manuali
- Tendenza delle cuffie a cadere durante movimenti dinamici o su terreni irregolari

Strategie Adattive

Per gestire queste limitazioni, Marco ha sviluppato alcuni comportamenti:

- Porta sempre con sé un power bank per ricariche d'emergenza
- Alterna diverse paia di cuffie durante la giornata
- Controlla frequentemente il livello della batteria
- Pianifica strategicamente l'utilizzo delle cuffie in base alle attività giornaliere

Desideri per il Futuro

Nonostante le problematiche, Marco non rinunciarebbe mai alle sue cuffie wireless. È alla ricerca di un modello che offra:

- Maggiore autonomia (almeno 6-8 ore)
- Ricarica più rapida
- Design ergonomico con stabilità durante il movimento



Source: CANVA.com

Fase 3: Ideate

Obiettivo di fase: Generare un'ampia gamma di soluzioni creative per il problema definito.

Gli strumenti IA che supportano il professionista nel:

- **Produrre idee Out-of-the-box con prompt creativi:** LLM (ChatGPT)
- **Creare mappe concettuali e ideazione basata su prompt:** Miro.com/AI
- **Creazione di mappe mentali** da testi, documenti, video, immagini e pagine web: Instantmind.ai
- **Planning e brainstorming:** Clickup (noto come Planner)
- **Team Brainstorming:** Notion AI
- **Brainstorming Assistito**, con template AI e organizzazione sticky notes: Figma.com

Fase 3: Ideate

Idee per Migliorare una Cuffia Wireless

1. Comfort Ergonomico

- Padiglioni in memory foam o gel per adattarsi meglio all'orecchio
- Cuscinetti intercambiabili di varie misure
- Materiali leggeri e traspiranti
- Fascia regolabile con imbottitura extra

2. Durata d'Uso Prolungata

- Distribuzione ottimizzata del peso
- Sistema di ventilazione nei padiglioni
- Modalità "comfort" per ridurre la pressione sonora

3. Miglioramento della Batteria

- Batterie ad alta capacità
- Modalità di risparmio energetico
- Ricarica rapida (es. 10 minuti per 2 ore di ascolto)
- Custodia di ricarica portatile

COMFORT ERGONOMICO



CUSCINETTI



MEMORY
FOAM

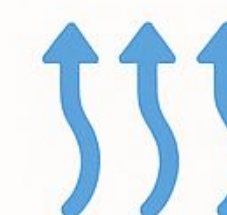


MATERIALI
LEGGERI



MODALITÀ
COMFORT

DURATA D'USO PROLUNGATA



VENTILAZIONE



DISTRIBU-
ZIONE
PESO



DISTORITÀ
PESO



MODALITÀ
COMFORT

MIGLIORAMENTO BATTERIA



BATTERIA
GRANDE



RICARICA
RAPIDA



CUSTODIA
PORTATILE



Fase 3: Ideate

Idee per Migliorare una Cuffia Wireless

4. Funzionalità Smart

- Sensori di rilevamento per pausa/riavvio automatico
- App dedicata per personalizzazione e notifiche
- Notifiche vocali o LED per batteria e pause

5. Materiali e Sostenibilità

- Materiali riciclati o eco-friendly
- Design modulare per sostituzione facile di parti

FUNZIONALITÀ SMART



SENSORI



APP



NOTIFICHE
LED

MATERIALI E SOSTENIBILITÀ

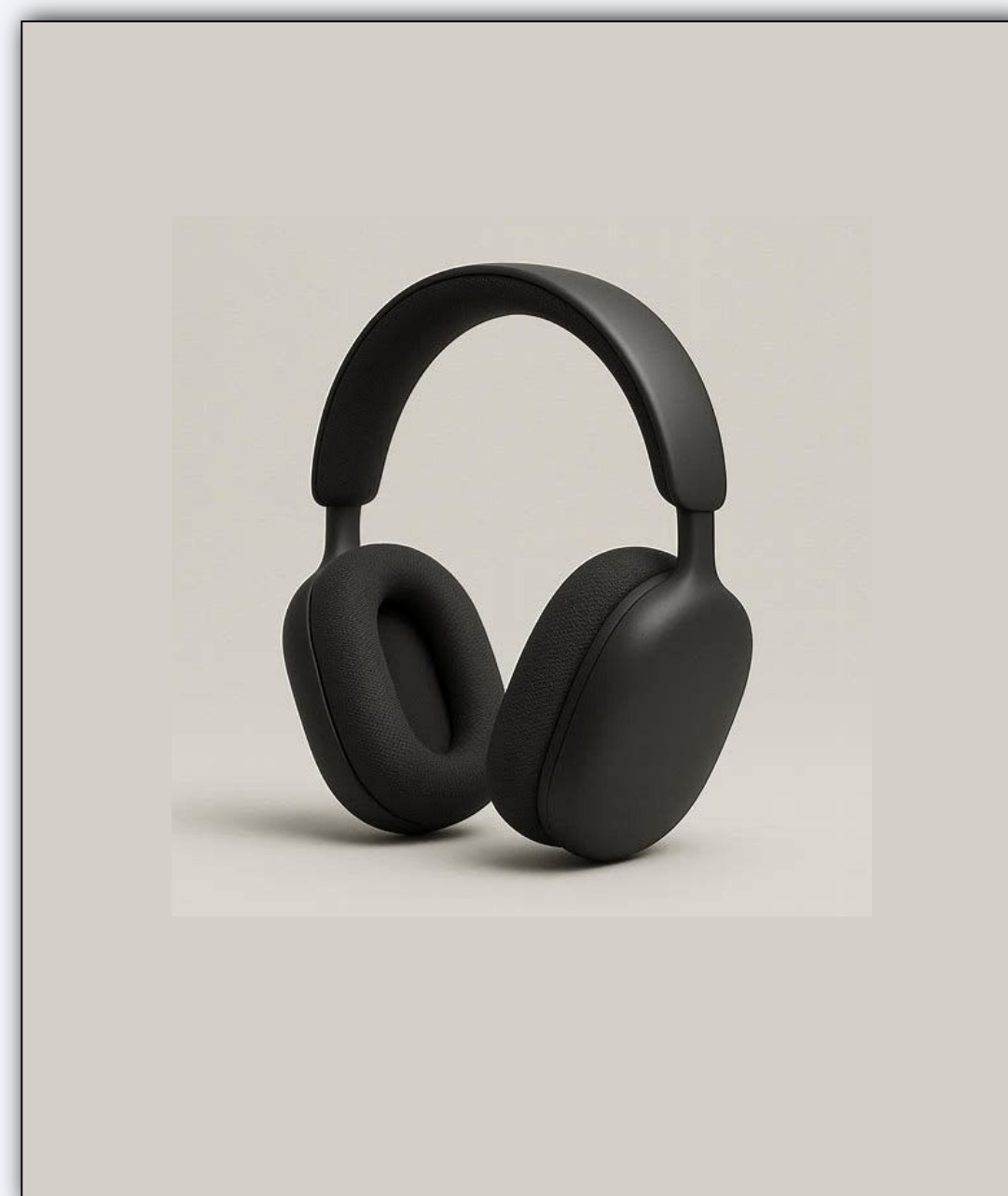


Fase 4: Prototype

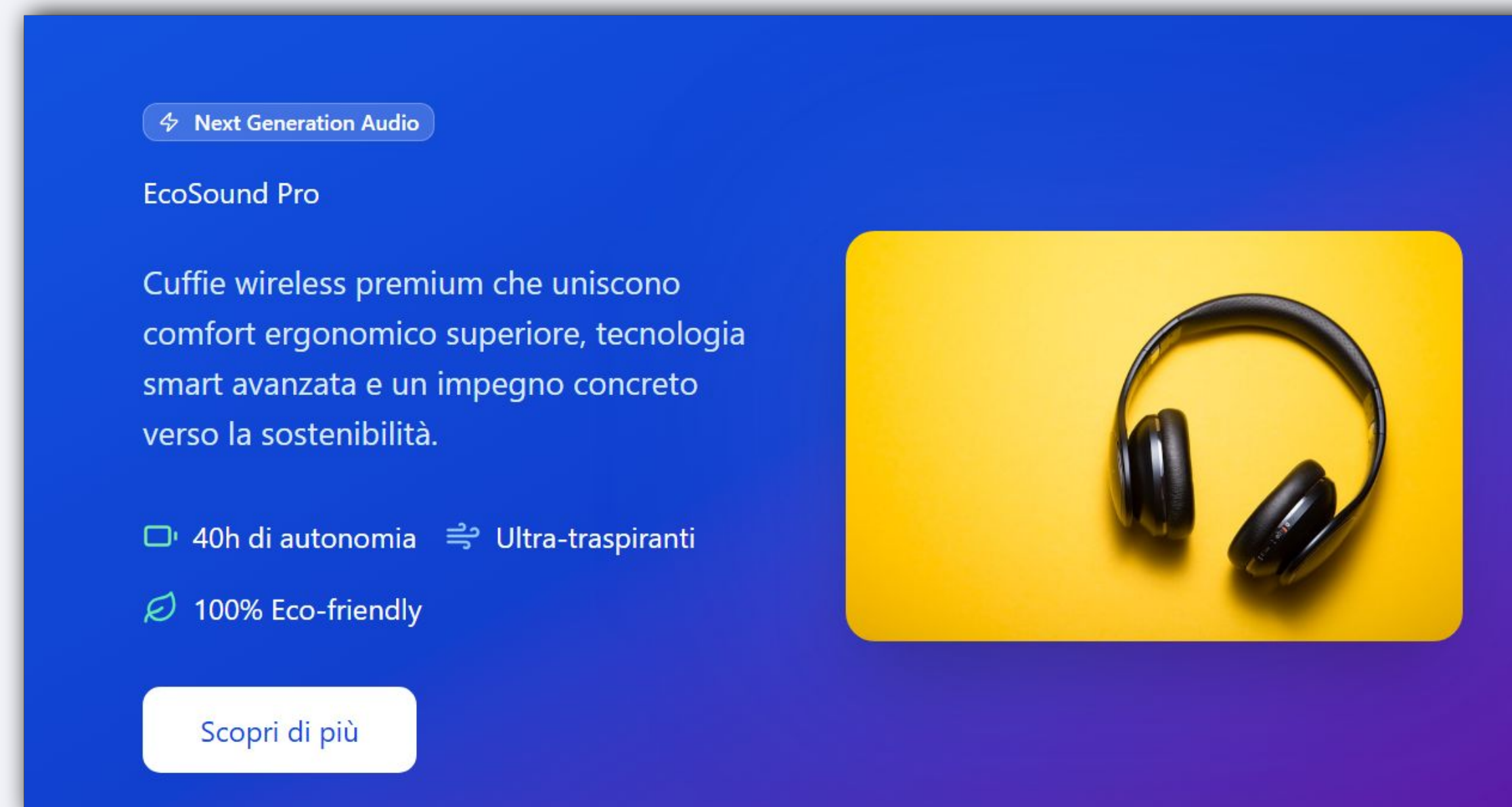
Obiettivo di fase: Trasformare le idee migliori in prototipi tangibili e a basso costo.

Gli strumenti IA che supportano il professionista nel:

- **Creare immagini basate su prompt:** Bing image Creator
- **Creare di immagini e prototipi:** Miro.com/ai
- **Realizzare UI Design:** Uizard.io
- **Creare Wireframe, UI Design e flussi:** UX Pilot
- **Generare Mockup e trasformare bozze in prototipi interattivi:** Figma AI
- **Creare di presentazioni e Mockup visivi da descrizioni testuali:** Canva Magic Design



Source: Bing Image Creator



Landing Page Applicazione
Source: Figma.com/Make

Fase 5: Test

Obiettivo di fase: Raccogliere feedback dagli utenti sui prototipi per capire cosa funziona

Gli strumenti IA che supportano il professionista nel:

- **Creare e distribuire test di usabilità e user feedback:** Useberry.com
- **Interpretare feedback e pianificare iterazioni:** LLM (ChatGPT)

Fase 5: Test

The screenshot displays the Userberry survey creation interface. On the left, a sidebar lists three questions under the title 'Easy/Difficult [problem area]':

- Question 1:** Una volta messe le cuffie, le sentite comode?
- Question 2:** Quale è il giudizio sul Design delle cuffie?
- Question 3:** Se poteste cambiare qualcosa, cosa cambiereste?

Below the questions is a button labeled '+ Add new question'. A blue speech bubble icon is positioned between the question list and the main survey area.

The main area on the right shows a preview of the survey. It features a large empty space for a header or image, followed by the question 'Una volta messe le cuffie, le sentite comode?'. Below the question is a 5-point rating scale with buttons labeled 1, 2, 3, 4, and 5. The scale is anchored with 'Per nulla' on the left and 'Molto' on the right. A '1 of 3' indicator is visible in the top right corner of the preview area.

Grazie per l'attenzione!



presenta:

PMexpo

Roma, 14 novembre 2025

Fase 2: Define

DICE (Cosa esprimono apertamente)

- “Voglio comfort e leggerezza.”
- “La batteria non dura abbastanza.”
- “Le funzioni touch sono scomode.”
- “Mi serve concentrazione, ma non voglio isolamento totale.”

PENSA (Cosa pensano ma non sempre dicono)

- “La tecnologia dovrebbe semplificarmi la vita, non complicarla.”
- “Non capisco perché cuffie costose siano ancora scomode.”
- “Vorrei che si adattassero automaticamente al mio uso.”
- “Non voglio dover pensare a ricaricarle continuamente.”

FA (Comportamenti osservabili)

- Usa le cuffie per lavoro, studio, sport o relax quotidiano.
- Alterna dispositivi (smartphone, PC, tablet) e si irrita quando la connessione salta.
- Tende a togliere le cuffie dopo 1–2 ore per fastidio.
- Ricarica frequentemente o dimentica di farlo.

SENTE (Sentimenti, emozioni, desideri)

- Si sente frustrato quando la tecnologia “non collabora”.
- Desidera libertà, leggerezza e comfort.
- Vuole sentirsi immerso, ma non isolato dal mondo.
- Prova piacere quando le cuffie “spariscono” e l’esperienza diventa naturale.

Fase 2: Define

Laura

Professionista
34 anni



BISOGNI CHIAVE

- Comfort prolungato
 - Connessione stabile multi,dispositivo
 - Cuffie „silenziose” nei comandi
- Voglio dimenticarmi di averle addosso, ma che

Sara

Sportiva
39 anni



BISOGNI CHIAVE

- Stabilità ergonomica
 - Materiali traspiranti
 - Autonomia lunga
- “Le cuffie perfette non devono mai intralciarmi, devono seguire il mio ritmo”

Matteo

Studente
22 anni



BISOGNI CHIAVE

- Modalità “studio’ equilibrata
 - Batteria estesa
 - Leggerezza
- “Mi servono cuffie che capiscano quando studiare e quando staccare.”

Fase 2: Define

Insight utente

Le cuffie danno fastidio dopo un'ora

Gli utenti si lamentano della batteria corta

I comandi touch sono scomodi

Alcuni non vogliono isolamento totale

Le persone vogliono tecnologia “invisibile”

Domanda HMW

Come potremmo migliorare il comfort per un uso prolungato?

Come potremmo estendere l'autonomia senza aumentare il peso?

Come potremmo rendere più intuitivo il controllo delle cuffie?

Come potremmo permettere concentrazione senza disconnessione dal mondo esterno?

Come potremmo far sì che la tecnologia si adatti automaticamente all'utente?

Grazie per l'attenzione!



presenta:

PMexpo

Roma, 14 novembre 2025