

2022

II Edizione Bando Next Generation You,  
Fondazione Compagnia di San Paolo

  
**experientia**  
PUTTING PEOPLE FIRST

Experientia

**Il design a supporto  
dell'innovazione sociale**

# Identikit



Siamo uno studio di consulenza internazionale di experience design,  
nato a Torino nel 2005.

Aiutiamo aziende e organizzazioni a innovare i loro prodotti e servizi attraverso  
la ricerca qualitativa user-centered, basata sulla comprensione dei modelli  
comportamentali delle persone, dei loro bisogni, desideri e aspirazioni.

[www.experientia.com](http://www.experientia.com)

Ragione sociale

S.r.l.

Sede legale e operativa

Via Maria Vittoria 38, Torino (10123)

Referente

Mark Vanderbeeken





# Di cosa ci occupiamo

## Ricerca e analisi

- Etnografia
- Modellazione comportamentale
- Design thinking

## Service design

- Progettazione partecipata
- Sviluppo di concept
- Business strategy design

## Interaction design

- Foresight scenarios
- Architettura dell'informazione
- Design del prodotto digitale

## Implementazione

- Creazione e validazione di prototipi
- Visual design

**Comprendere i comportamenti, progettare soluzioni rilevanti.**



# Experientia in numeri



## Organico

**15+**

Partner  
Ricercatori  
Designer  
Project manager  
Business developer  
Amministrazione

## Esperienza

**17+** Anni di esperienza  
come compagnia

**350+** Progetti

**80+** Clienti

**30+** Paesi in cui abbiamo  
lavorato

# I nostri clienti



*I paesi in cui abbiamo clienti o in cui abbiamo sviluppato progetti*

## Architettura e pianificazione urbana

**Arup** UK, Italia  
**BIG** Danimarca  
**DeGa** Italia  
**Moretti More** Italia  
**Rafael Moneo** Spagna, USA  
**Sitra/SRV/VVO** Finlandia  
**Tarkett** Francia, Russia, USA  
**UNstudio** Paesi Bassi

## Automotive & Trasporti

**AUDI** Germania  
**FCA** Italia  
**GranStudio** Italia  
**Maserati** Italia

## Servizi B2B

**Adaptive Path** USA  
**Conifer Research** USA  
**Élogos** Spagna  
**Fiera Milano** Italia  
**Foviance** Italia  
**Idean** Finlandia  
**ProntoSeat** Italia  
**Tandem Seven** USA

## Servizi bancari e finanziari

**Barclays** Italia, UK  
**BNL Hello Bank** Italia  
**Fidelity International** UK  
**Fidelity BC** USA  
**Fideuram Bank** Italia  
**Intesa Sanpaolo** Italia  
**Unicredit Bank** Austria, Italia

## Prodotti di consumo

**3M** Italia, Francia, Germany  
**Embraco** Italia  
**Ferrero** Italia  
**Haier** Cina  
**Liebherr** Germania  
**Logitech** Svizzera  
**Philip Morris** Svizzera  
**Pixie** USA  
**SC Johnson** USA  
**Sundaily** Cina  
**Toncelli** Italia  
**Whirlpool** UK

## Servizi energetici

**CSTB** Francia  
**Key2Energy** Italia  
**Kortrijk Xpo** Belgio  
**Repower**, Italia

## Fashion

**Condé Nast** Italia  
**Max Mara** Italia

## Salute e benessere

**3M** USA  
**Abbot Laboratories** USA  
**Amgen** Svizzera  
**Cochlear** Svizzera  
**CVS Pharmacy** USA  
**Takeda/Shire** Svizzera  
**Intel** USA, UK

## Servizi pubblici e sociali

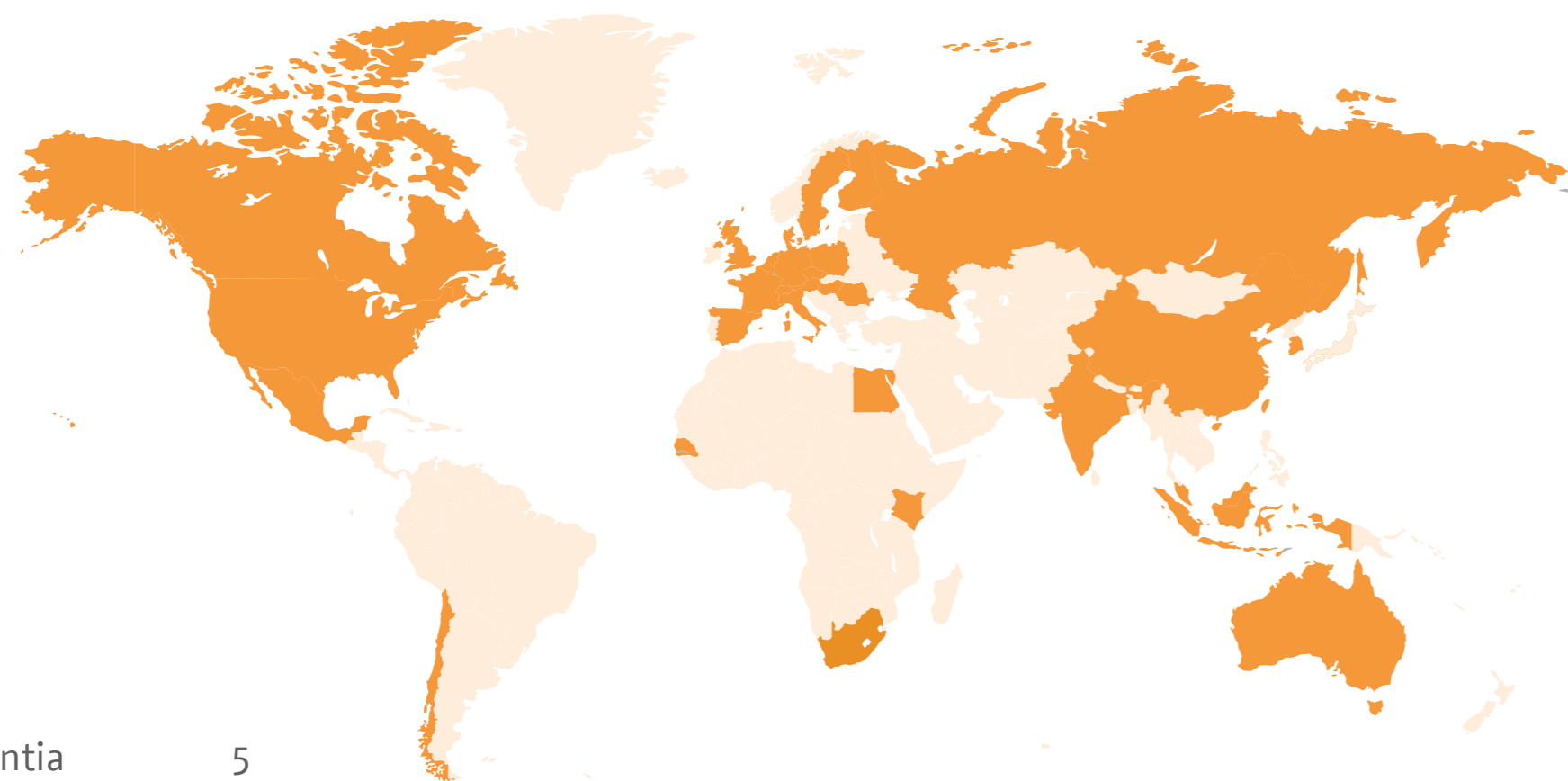
**Benvenuti in Italia** Italia  
**Cittadellarte** Italia  
**City of Genk** Belgio  
**City of Kortrijk** Belgio  
**City of Turin** Italia  
**CSI Piemonte** Italia  
**Cultura e Sviluppo** Italia  
**Design Flanders** Belgio  
**DesignSingapore** Singapore  
**Flanders InShape** Belgio  
**Gruppo Arco** Italia  
**Hao-Shi Foundation** Taiwan  
**ITC-ILO** Italia  
**La Strada** Italia  
**Lancillotto** Italia  
**Legambiente** Italia  
**Realdania** Danimarca  
**San Donato** Italia  
**Torino Design Capital** Italia  
**T.wai** Italia  
**UNDP** Asia  
**Un Sogno Per Tutti** Italia

## Telecom, IT & Software

**Alcatel-Lucent** Francia  
**Asus** Taiwan  
**BenQ** Taiwan  
**Casa.it** Italia  
**Changhong** Cina  
**Dada.it** Italia  
**Deutsche Telekom** Germania  
**Fujitsu-Siemens** Germania  
**Hewlett Packard** India  
**Hitachi** UK  
**Kodak** USA  
**Microsoft** USA  
**Mopar** Italia  
**Motorola** USA  
**Mozilla** USA  
**NetFlix** USA  
**Nokia** DK, Finlandia, Francia  
**Red Hat** USA  
**Samsung Electronics** Italia, India, Korea, UK, USA  
**SAP** Germania, USA  
**Sony** Giappone  
**Swisscom** Svizzera  
**Vodafone** Germania, Italia, UK  
**Wistron** Taiwan

## Viaggi

**AVIS** Italia  
**Expedia** UK  
**Last Minute** UK  
**TreNord**, Italia



# Il design a supporto dell'innovazione sociale

**Per rispondere alle complesse sfide sociali contemporanee serve progettare soluzioni che funzionino e generino un impatto positivo sul territorio e contesto sociale in cui si opera.**

Per questo Experientia promuove l'innovazione e collabora con amministrazioni pubbliche, fondazioni, enti culturali, cooperative sociali, ONG ed altri enti che erogano servizi di pubblica utilità.

## Alcune delle sfide affrontate

- la facilitazione della creazione di un sistema urbano di servizi di welfare
- l'innovazione di organizzazioni attraverso l'utilizzo di strumenti e metodi di service design
- l'ottimizzazione e ridefnizione di servizi e processi
- diffondere il valore della co-progettazione

# Come lavoriamo



## 1 Facciamo ricerca etnografica

Usiamo la ricerca etnografica e la modellistica comportamentale per trasformare le intuizioni dei clienti in strutture pratiche e cognitive che possono essere ampiamente condivise e applicate.

## 2 Utilizziamo un approccio utente centrico

Coinvolgiamo l'utente in tutte le fasi di ricerca e progettazione per creare soluzioni significative e innovative a sfide complesse.

## 3 Ingaggiamo gli stakeholder nel processo progettuale

I nostri metodi partecipativi includono tutti gli attori coinvolti nel processo per generare soluzioni collaborative a problemi complessi.

## 4 Siamo esperti di design

Siamo in prima linea nella progettazione di servizi e interazioni, creando risultati straordinari attraverso la comprensione globale del design e dell'esperienza nei processi.

Lavoriamo  
insieme alle  
organizzazioni,  
utilizzando gli  
strumenti del  
service design

# Il team

Experientia raccoglie al suo interno una grande varietà di talenti che possono essere divisi essenzialmente in tre categorie di competenze:

- **Antropologi supportati da ricercatori UX**  
che con il loro background in psicologia o sociologia facilitano la comprensione delle persone a cui sono rivolti i nostri progetti.
- **Business strategist e behavioral economist**  
che indirizzando le ricerche di mercato, le desk research e fornendo approfondimenti strategici, aiutano a progettare soluzioni in armonia con le necessità delle aziende e del mercato.
- **Designer**  
designer dei servizi, information architecture, interaction e visual designer, prototipatori ed esperti di usabilità riuniscono le loro conoscenze per risolvere problemi complessi e progettare soluzioni efficaci.

## I nostri ambiti di competenza

- **Strategia e posizionamento rispetto ai contesti di riferimento**
- **Analisi organizzativa**
  - Sostenibilità economico-finanziaria
  - Diversificazione delle fonti di finanziamento
  - Trasformazione digitale
- **Marketing, comunicazione e vendite in senso allargato**
  - Operations
  - Gestione e sviluppo delle persone



# I progetti che meglio ci rappresentano



# Cooperativa sociale San Donato

Servizio di accompagnamento nel processo di rafforzamento organizzativo e innovazione



Il bando *Seed* promosso da Fondazione Compagnia di San Paolo ha permesso ad alcune cooperative sociali piemontesi di intraprendere piani di rafforzamento strategico-organizzativo e di innovazione dei propri servizi. La Cooperativa Sociale San Donato si è dedicata a una nuova offerta dei servizi della Comunità Educativa Residenziale per Minori e dell'Educativa Domiciliare Territoriale per Minori.

## Experientia si è occupata di:

- **co-progettare un servizio di consulenza psico-educativa** individuale o di gruppo per sviluppare strategie per prevenire e gestire i comportamenti disfunzionali in età evolutiva, rivolto a nuclei familiari con la presenza di minori fragili;
- **co-creare e strutturare corsi e percorsi di formazione professionalizzante** e di aggiornamento - indirizzati a studenti universitari, insegnanti ed educatori - con un approccio pratico alla gestione delle criticità.

## Attività

- 1 **intervista con gli stakeholder** con lo staff della Cooperativa
- 2 **workshop di design dei servizi** con lo staff della Cooperativa
- 1 **workshop di restituzione** con lo staff della Cooperativa



# Poliambulatorio Polis

Cooperativa Sociale Gruppo Arco



A Torino, Polis è il Poliambulatorio che offre servizi sanitari a costi calmierati per permetterne l'accessibilità anche a fasce sociali economiche più fragili. Con l'arrivo di realtà simili e cliniche low-cost sul territorio, il Poliambulatorio ha dovuto far fronte ad una serie di difficoltà che hanno richiesto l'elaborazione di un nuovo piano strategico. Experientia ha lavorato insieme agli operatori della Cooperativa e del Poliambulatorio per progettare le nuove linee di intervento strategiche.

## Experientia si è occupata di:

- **mappare le criticità e identificare le opportunità:** dalla ricerca iniziale sono emerse delle evidenze come punto di partenza per l'approfondimento dei temi di lavoro;
- **co-progettare possibili linee d'intervento su diversi ambiti:** nuova vision, rinnovo del business model, dell'organizzazione interna, dei ruoli dei dipendenti e progettazione di una nuova esperienza utente;
- elaborare un **piano strategico d'intervento e di rafforzamento organizzativo.**

## Attività

### benchmark

Servizi sanitari innovativi nazionali e internazionali

### 5 shadowing

all'interno del poliambulatorio

### 6 service safari

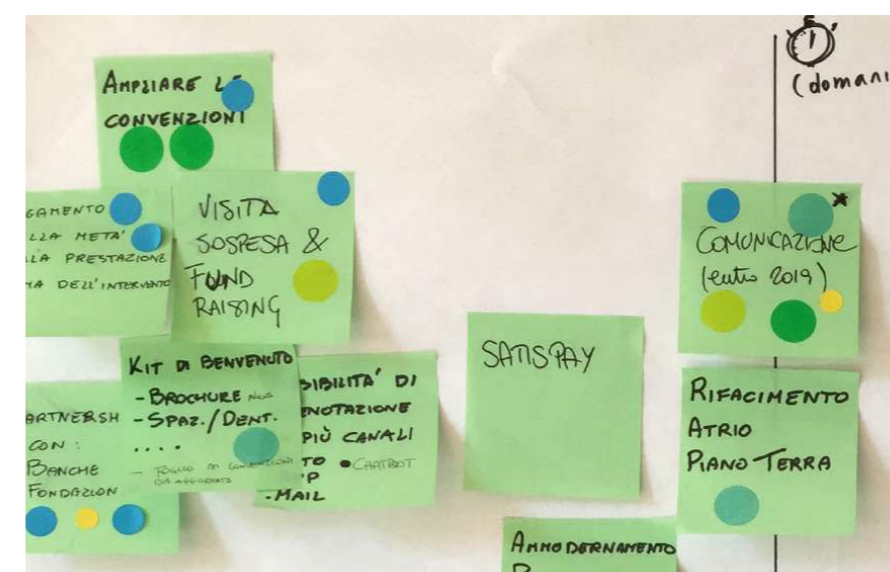
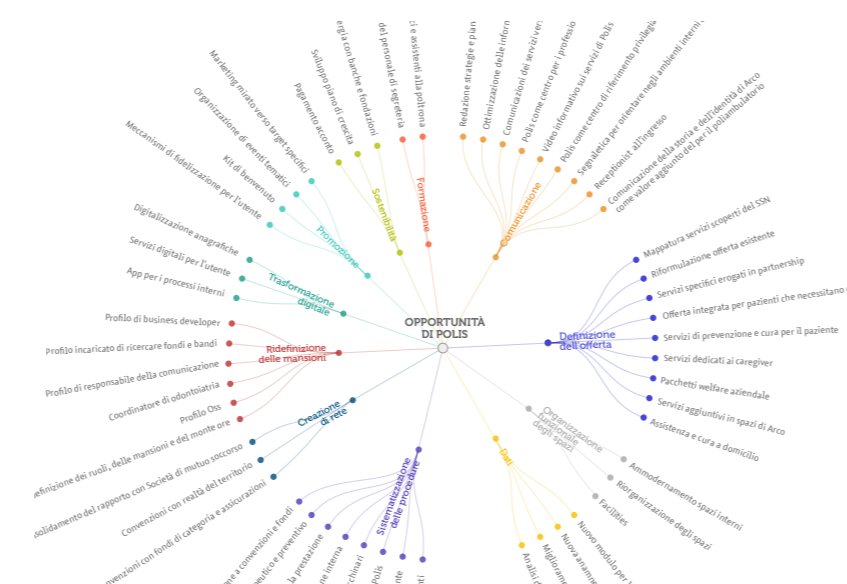
area di odontoiatria del poliambulatorio

### 16 interviste contestuali

con responsabili, medici, staff, pazienti ed esperti

### 3 co-design workshop

con: CDA della cooperativa, responsabili, medici, staff



# ToNite

Progetto finanziato dal programma Urban Innovative Action - Tema Urban Security



ToNite è un progetto di rigenerazione e innovazione urbana e sociale nei quartieri della città di Torino, in prossimità del fiume Dora.

Finanziato dal programma europeo Urban Innovative Actions, coinvolge un partenariato che ha come capofila la Città di Torino, e ha l'obiettivo di comprendere i fenomeni sociali urbani per promuovere cura del territorio, vivibilità e benessere dei cittadini e migliorare il percepito di sicurezza.

## Experientia si è occupa e si sta occupando di:

- condurre **ricerca etnografica e contestuale** nelle aree di indagine al fine di definire aree di opportunità e sfide;
- facilitare **processi di co-design** al fine di definire il ruolo abilitante delle infrastrutture tecnologiche previste da progetto;
- supportare 19 nuovi servizi grazie alla definizione dei loro **service blueprint**.

## Attività

36 interviste in profondità

con residenti e stakeholder delle aree di indagine

6 passeggiate Urbane

con i residenti delle aree di indagine

1 questionario online

rivolto a tutti i cittadini di Torino

2 co-design workshop

con partner di progetto e stakeholder

19 service Blueprints

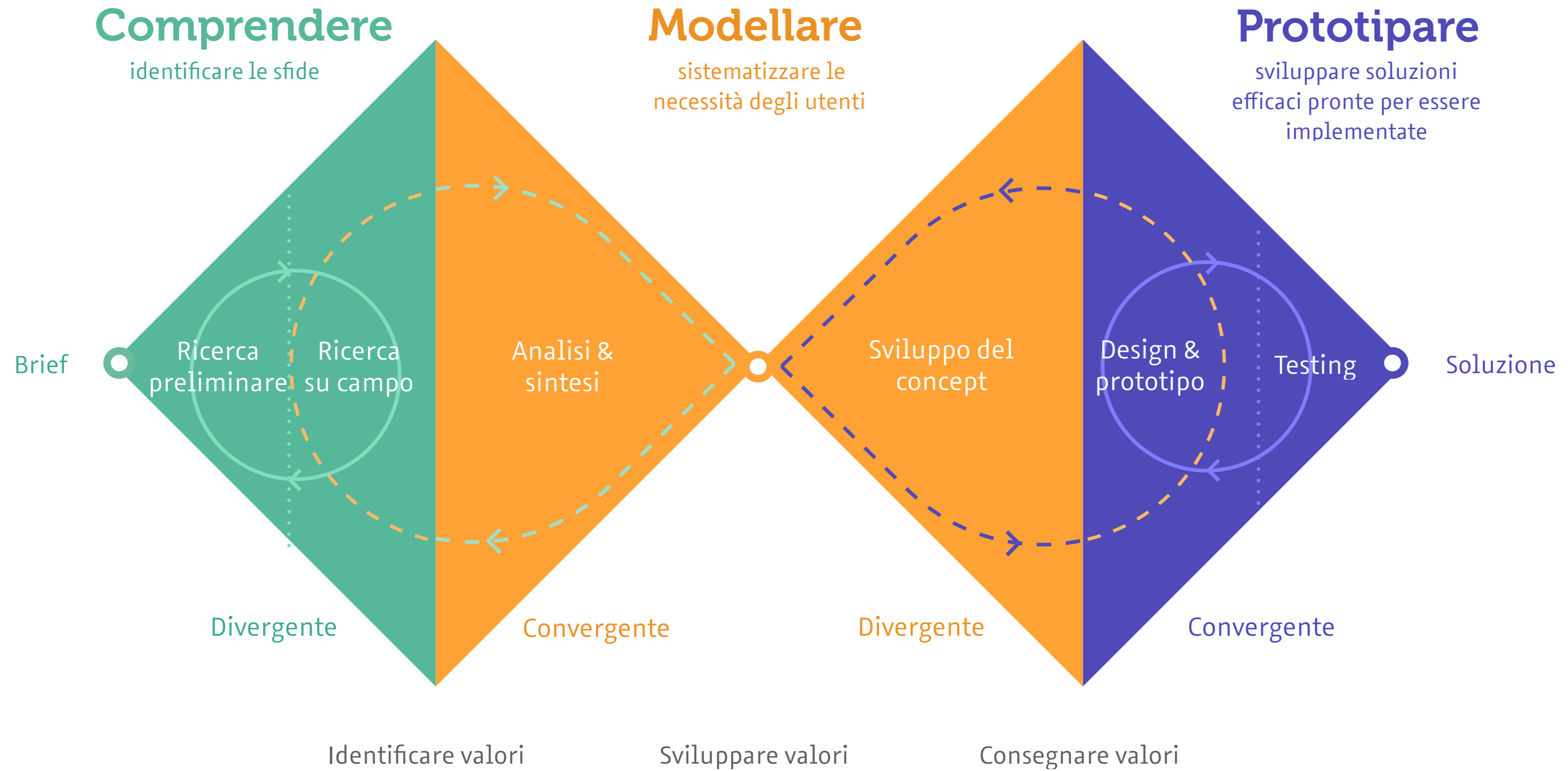
con i progetti selezionati



VALORIZZAZIONE DEL LUNGO DORA	ABILITAZIONE ALLA FREQUENTAZIONE MISTA DELLO SPAZIO PUBBLICO	CENTRALITÀ AI GIOVANI	SUPPORTO AL POTENZIALE LATENTE DI CITTADINANZA ATTIVA
<p><b>1   Valorizzazione naturalistica del lungo Dora</b> Valorizzazione e cura del verde lungo lo spazio della Dora come bene comune attraverso l'organizzazione di attività di presidio da parte della cittadinanza</p> <p><b>2   Frequentazione serale del lungo Dora</b> Valorizzazione del lungo Dora come luogo di aggregazione serale organizzata attraverso iniziative e servizi nuovi (spazi coed) da aumentare la frequentazione mista nella zona</p> <p><b>3   Personalità del lungo Dora</b> Contrasto infrastrutturale per supportare attività miste (serali e diurne) nelle zone del lungo Dora per aumentare l'attrattiva e l'identità del quartiere</p> <p><b>4   Abilitare i percorsi</b> Progettazione dell'illuminazione a risparmio di energia strategica al fine di aumentare la frequentazione degli spazi pubblici serali</p> <p><b>5   Eliminare le barriere visive</b> Progettazione e manutenzione dello spazio pubblico per ridurre le barriere visive (es. muri alti, cancelli) che generano un senso di disagio</p>	<p><b>1   Attrattività dello spazio pubblico</b> Promozione della frequentazione mista dello spazio pubblico (serale e diurno) attraverso iniziative, eventi, attività e servizi</p> <p><b>2   Area verde di quartiere per la fascia giovani</b> Creazione di nuove aree verdi pubbliche (serali e diurne) da parte delle fasce più giovani della popolazione</p> <p><b>3   Attività culturale e commerciale notturna</b> Strategie per promuovere attività culturali e commerciali notturne che favoriscano una frequentazione mista dello spazio pubblico in aree meno utilizzate</p> <p><b>4   Attività serale per la donna</b> Creazione opportunità di incontro serale per le donne del quartiere in spazi pubblici a luoghi di aggregazione</p> <p><b>5   Multiculturalità nello spazio pubblico</b> Incentivare le comunità straniere a partecipare e contribuire attivamente alla frequentazione mista degli spazi pubblici</p> <p><b>6   Società e diversità generazionale e multietnica</b> Favorire il dialogo e lo scambio di esperienze e conoscenze tra le diverse fasce generazionali e etniche del quartiere attraverso iniziative e servizi</p>	<p><b>1   Giovani stranieri come punti di incontro</b> Consolidamento di iniziative di seconda accoglienza generazionale in attività associative locali (es. come percorsi di cultura e sport) come mediatori per l'accesso a servizi e iniziative</p> <p><b>2   Dialogo tra giovani di culture diverse</b> Valorizzazione degli spazi della comunità culturale come occasione di dialogo e scambio tra giovani di culture diverse</p> <p><b>3   Incentivo dei nuovi attività</b> Promozione dell'incontro tra nuovi attività e iniziative (es. startup, coworking, laboratori) per facilitare l'inserimento nel tessuto sociale e la scoperta del territorio</p>	<p><b>1   Eventi e iniziative culturali e partecipative multiculturale</b> Incentivare e rafforzare l'organizzazione da parte delle comunità straniere (es. come percorsi di cultura e sport) e partecipazione civica</p> <p><b>2   Preparare la cittadinanza attiva</b> Benessere, valorizzazione e promozione di iniziative esistenti di cittadinanza attiva e partecipazione da parte delle istituzioni</p> <p><b>3   Supporto all'economia locale</b> Attività di supporto alle realtà commerciali e artigianali del quartiere (es. nelle strutture, nei servizi, nella promozione e nella creazione di opportunità di lavoro) attraverso iniziative e servizi</p> <p><b>4   Offerta sostenibile serale</b> Favorire la sostenibilità economica di iniziative serali (eventi, eventi e progetti artistici) al fine di qualificare la diversificazione dell'offerta serale</p> <p><b>5   Visibilità alle iniziative urbane</b> Valorizzazione e comunicazione delle attività e iniziative urbane delle comunità locali nel quartiere per generare conoscenza e consapevolezza tra i residenti</p> <p><b>6   La cultura aperta per il quartiere</b> Promozione e qualificazione tra Università e le associazioni degli spazi pubblici per realizzare una visione condivisa del quartiere</p> <p><b>7   Una rete coordinata</b> Promozione di incontri tra istituzioni e associazioni</p>



# L'approccio

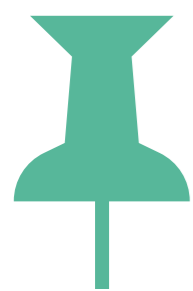


\*Riadattamento del modello "Doppio diamante" creato dal the British Design Council.

# La nostra metodologia



## Comprendere



Market  
landscaping

### **Desk research**

Valutazione euristica

### **Service safari**

### **Interviste agli stakeholder**

### **Kick-off workshop**

Foresight scanning



Ricerca  
sul campo

### **Interviste contestuali**

Card sorting

Cultural probes

### **Attività generative**

Shadowing

Video etnografia

## Modellare



Analisi e  
sintesi

Architettura delle scelte

Behavioral modelling

### **User journey map**

### **Generazione di insight**

### **Workshop partecipativi**

Persona modeling



Sviluppo del  
concept

### **Workshop di co-creazione**

### **Definizione dei concept**

### **Mappa delle opportunità**

Scenario modeling

### **Service blueprint**

UX roadmapping

## Progettare



Design e  
prototipazione

Architettura delle  
informazioni

Interaction design

UI e visual design

### **Design guidelines**

### **Prototipazione dell'esperienza**

Prototipazione low fidelity

Prototipazione high fidelity



Implementazione  
e testing

### **Sviluppo di soluzioni**

Test di usabilità

Valutazione performativa

Workshop di valutazione

*In grassetto alcune delle attività svolte con enti del terzo settore*

# Il processo di design per NGY



**Il perimetro del bando consente di supportare l'ente in due momenti distinti, attraverso metodologie di analisi delle esigenze degli utenti finali, co-analisi, definizione opportunità di sviluppo e co-progettazione delle soluzioni.**

Parte 1 - analisi organizzativa

## Comprendere

---

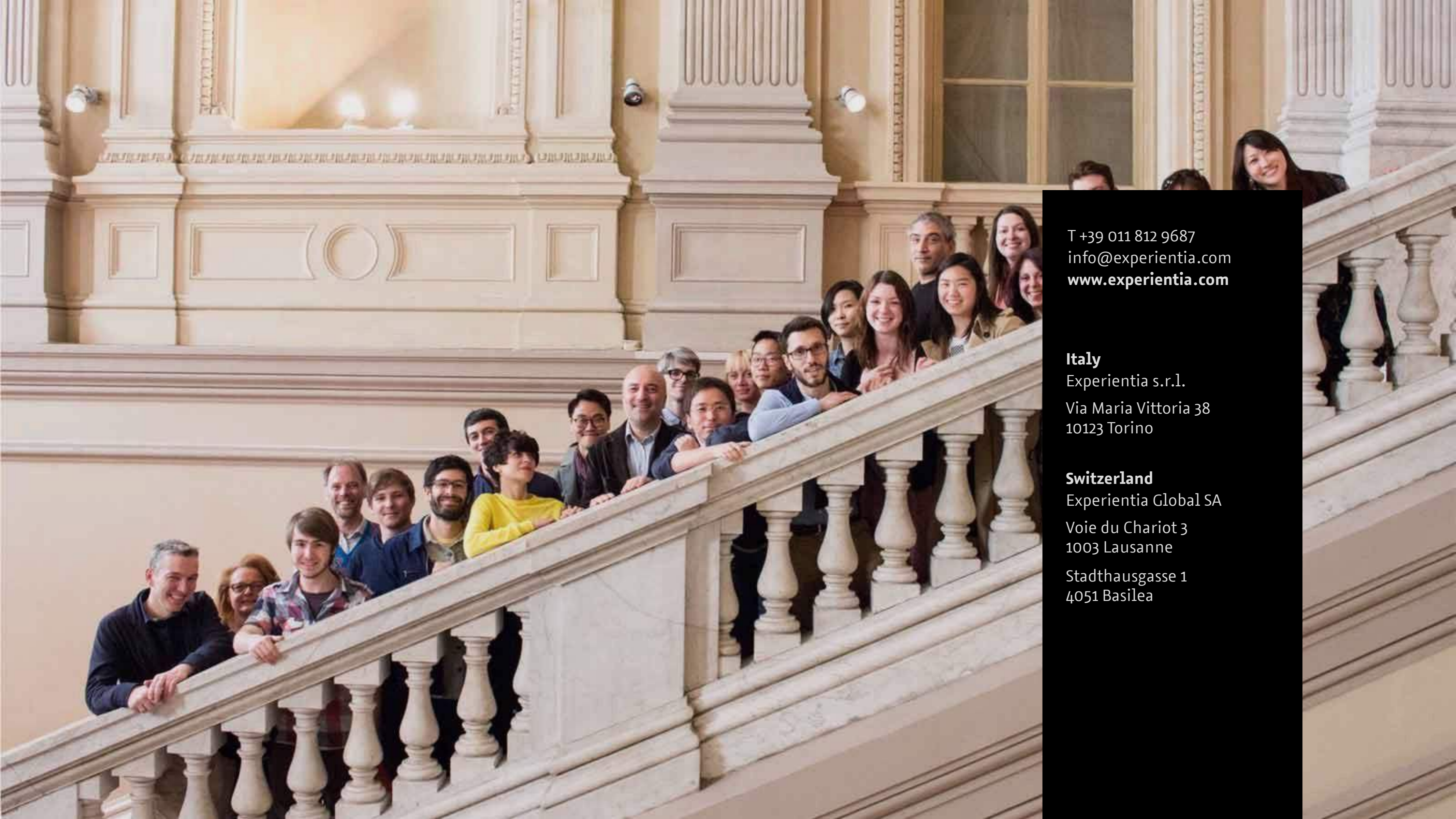
- **Ricerca preliminare / sul campo:** attraverso ricerche di tipo desk e contestuali, si raccolgono tutte le informazioni necessarie ad avere una comprensione approfondita dell'oggetto di lavoro e del suo contesto;
- **Analisi e sintesi** della ricerca;

Parte 2 - Idea di piano di sviluppo

## Modellare e Progettare

---

- **Sessione di validazione dei risultati** (co-analisi) in modo da definire le linee guida per le successive attività di generazione di opportunità;
- **Sessione di co-progettazione**, per generare evidenze che indirizzeranno la fase di identificazione opportunità e di progettazione di dettaglio.



T +39 011 812 9687  
info@experientia.com  
[www.experientia.com](http://www.experientia.com)

**Italy**

Experientia s.r.l.  
Via Maria Vittoria 38  
10123 Torino

**Switzerland**

Experientia Global SA  
Voie du Chariot 3  
1003 Lausanne  
Stadthausgasse 1  
4051 Basilea