



Mapa dell'ecosistema

Visualizzare le interazioni tra i diversi attori ed elementi del servizio

Illustra il funzionamento dell'erogazione di un servizio e descrivi i suoi flussi di scambio:

01

Identifica quali sono gli attori ed elementi principali coinvolti nell'erogazione di un determinato servizio.

Pensa a ruoli e organizzazioni con cui il cittadino interagisce (front-office) e a tutti i soggetti che operano dietro le quinte (back-office).

02

Traccia i collegamenti tra gli elementi, e distingui i diversi tipi di relazioni es. scambio di documenti, informazioni, denaro,...).

Utilizzando diversi tipi di linee (es. scambio di documenti, informazioni, denaro,...) per ciascuno specifica il canale o supporto usato.

03

Evidenzia potenziali punti critici di queste interazioni, o come potrebbero essere migliorate.

Ricordati di aggiornare ed arricchire la mappa nel tempo man mano che raccoglierai informazioni dagli utenti e dalle figure interne inerenti al progetto (stakeholder).

Mappa dell'ecosistema

Tipo di servizio

Ambito di servizio



SERVIZIO: l'insieme di elementi coinvolti, attori e scambi



SCAMBI: di risorse, valore, informazioni



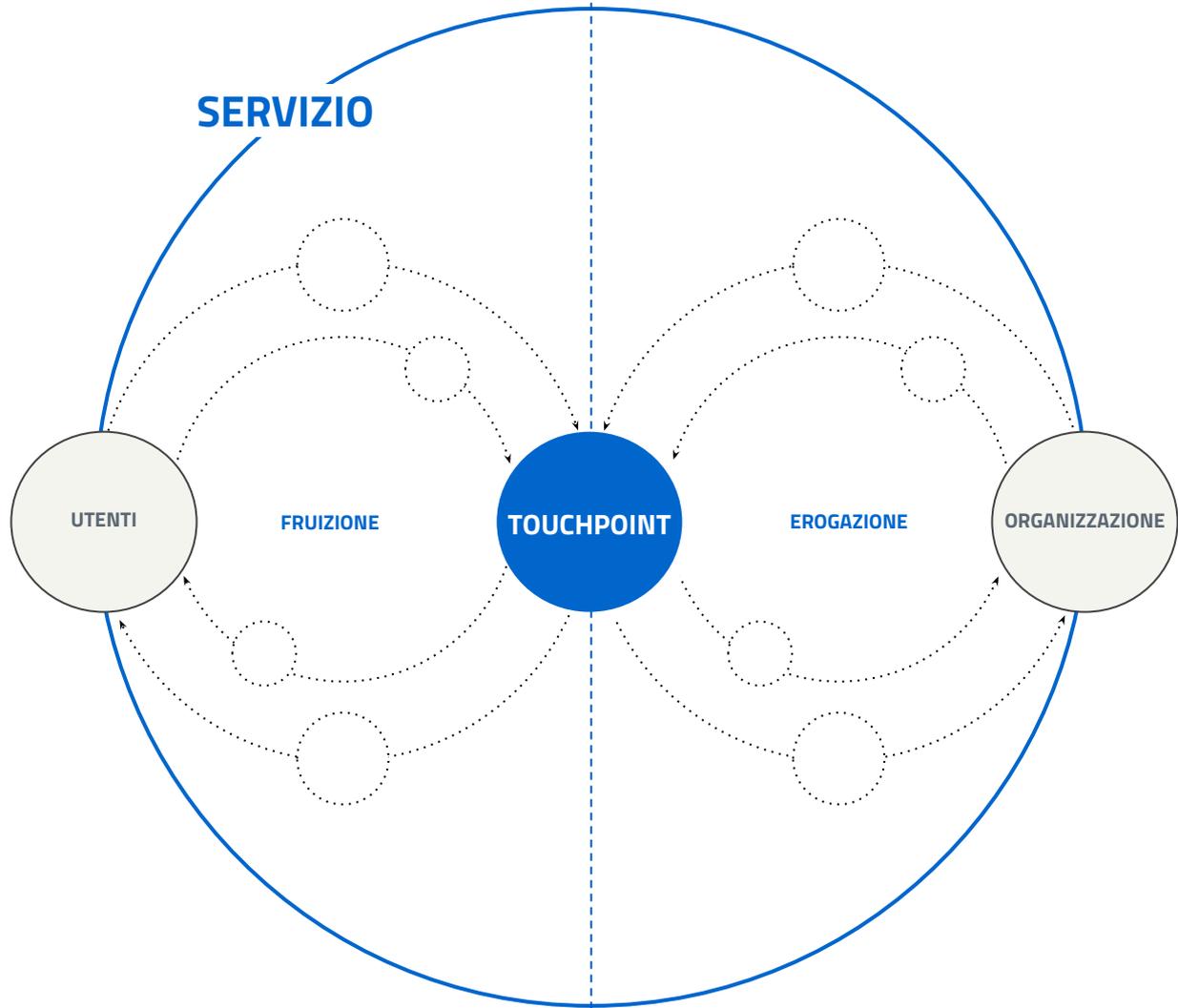
LINEA DELL'INTERAZIONE: separa ciò che è visibile all'utente da ciò che non lo è



ATTORI: figure, ruoli coinvolti nell'erogazione del servizio



TOUCHPOINT: punti di accesso al servizio, che possono essere fisici o digitali

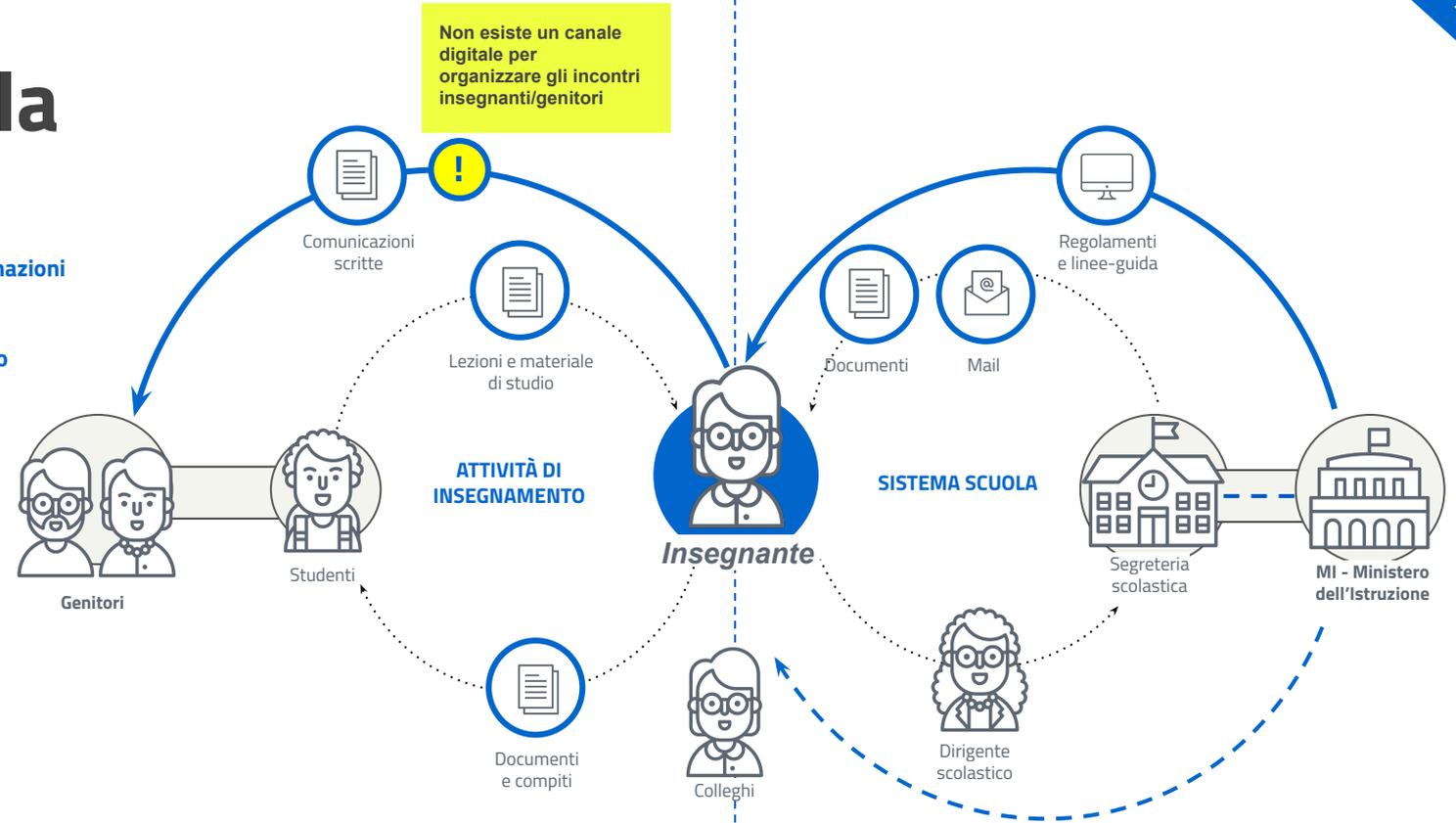


Mappa dell'ecosistema

La scuola

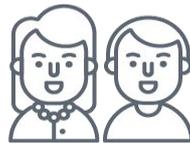
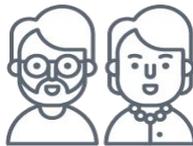
Educazione

- SCAMBIO: di informazioni
- ⊖ SCAMBIO: di denaro



Persone e ruoli

Utilizza queste icone come ti sono più utili
e integra laddove necessario



Enti ed organizzazioni

Utilizza queste icone come ti sono più utili
e integra laddove necessario





Designers Italia

Quest'opera, realizzata per il progetto [Designers Italia](#), è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#). Copyright (c) 2021 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**