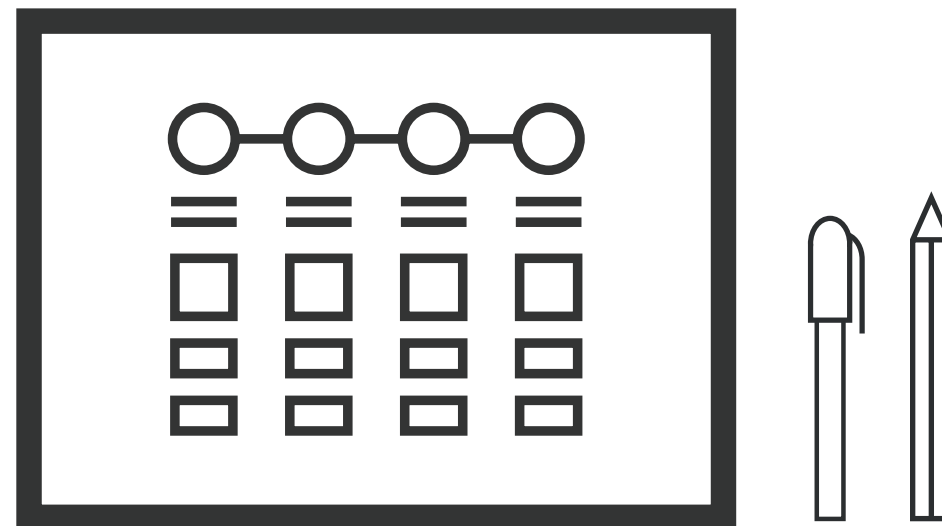


SCHEMA DEL SERVIZIO



Il toolkit del DRLab

Questo documento, prodotto dal Design Research Lab, è coperto da licenza Creative Commons. Nello specifico: Copyright © 2020 Design Research Lab (DRLab). Questo strumento è tutelato da licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale. Puoi condividere questa opera ma devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali. Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, non puoi distribuire il materiale così modificato.

Per avere una copia di questa licenza visita il sito <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Il materiale presente in questo documento è disponibile in formato A3. Per una scelta ecologica, suggeriamo di consultare i contenuti prima di stampare il documento.

Per altre informazioni puoi visitare il sito www.drlab.unitn.it oppure scrivere a info-drlab@unitn.it

Autori: Daniele Busciantella Ricci, Ilaria Argenziano
Coordinatore DRLab: Michela Ventin

Design Research Lab

Via Tommaso Gar, 14
Trento (TN)

Trento, Marzo 2020

Contenuti

- > Introduzione
- > Modello
- > Istruzioni
- > Esempio

Introduzione

Mappatura dei flussi operativi che costituiscono l'intero funzionamento di un servizio. Viene utilizzata per visualizzare azioni, relazioni, attori, input, output, touchpoints del servizio. Pone inoltre l'evidenza tra ciò che è visibile agli utenti finali di un servizio e ciò che invece rimane invisibile ma altrettanto determinante per il funzionamento del sistema/servizio.

Per un approfondimento teorico visita la pagina www.drlab.unitn.it/glossario/#schema-servizio

Suggerimenti per l'utilizzo

Scopo primario:



Valutativo

Prerequisiti:



Scenario del concept progettuale



Mappa di sistema

Fase del processo:



Difficoltà:



Facilitazione suggerita:



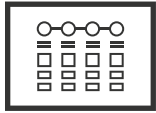
Completa

Partecipanti:

Min. 5 persone

Materiale necessario:

**Stampa template,
post-it, penne e matite**



SCHEMA DEL SERVIZIO

Modello dello strumento

COMPILA QUESTO MODELLO
NELLE TUE ATTIVITÀ COLLABORATIVE

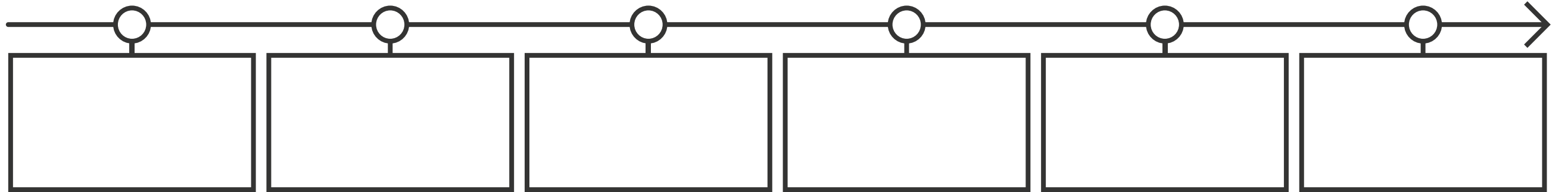


Titolo del progetto

Attore protagonista

Evidenza

Fase dell'esperienza



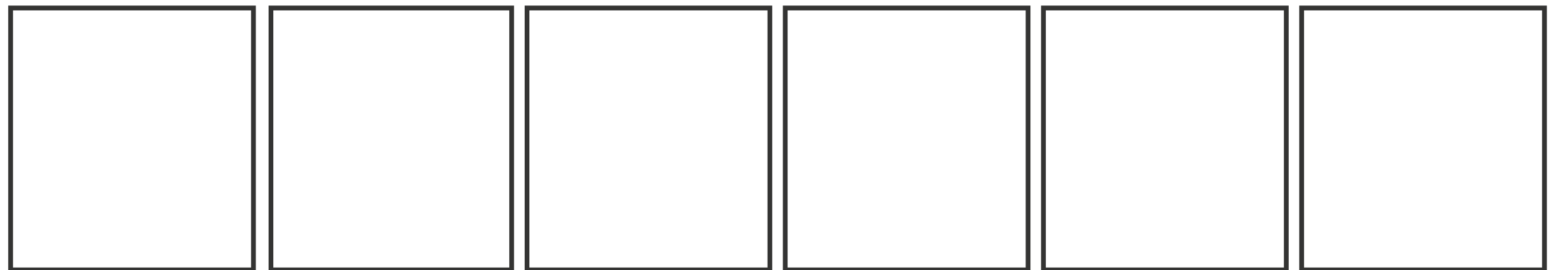
Interazione

Front stage



Linea della visibilità

Back stage



Interazione Interna

Operazioni di supporto

- ● ● DESIGN
- ● ● RESEARCH
- ● ● LAB



Istruzioni

1. Indicare il titolo del progetto che si descrive, ovvero l'esperienza che si vuole raccontare. Indicare l'attore protagonista di tutte le scene che compongono l'esperienza di interazione con il servizio.
2. Indicare le principali fasi che compongono l'esperienza. Ogni fase o momento descrive un'attività di interazione con un elemento che compone il servizio. E' possibile raccontare ogni scena tramite descrizione testuale oppure con disegni o fotografie. Compilare tutte le fasi necessarie per descrivere l'esperienza prima di proseguire nella compilazione del punto 3.
3. Descrivere con parole e/o immagini le attività di frontstage, ovvero quei processi, attività, azioni visibili al fruitore del servizio e che sono portate a termine dal fornitore del servizio (es. il cameriere che prende l'ordinazione).
4. Descrivere con parole e/o immagini le attività di backstage, ovvero quei processi, attività, azioni non visibili al fruitore del servizio ma che fanno sì che un servizio funzioni, e che sono portate a termine dal fornitore del servizio (es. il cameriere consegna la comanda in cucina).
5. Indicare eventuali azioni di supporto, ovvero tutte quelle attività che avvengono all'interno del sistema del servizio, ma svolte da altri componenti dell'organizzazione o da partners esterni.
6. Individuare l'elemento che dà evidenza e tangibilità alla interazione che avviene in ogni fase dell'esperienza.

N.B. Ripetere il punto 3, 4, 5 e 6 per tutte le fasi.

N.B. L'attore protagonista può essere rintracciato tra i profili personas, oppure può esprimere le caratteristiche di un ipotetico utente dal momento in cui non si dispone di dati più raffinati.

SCHEMA DEL SERVIZIO
Modello dello strumento

COMPILA QUESTO MODELLO
NELLE TUE ATTIVITÀ COLLABORATIVE

1 Titolo del progetto Attore protagonista

2 Evidenza

3 Fase dell'esperienza

4 Front stage

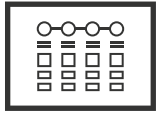
5 Back stage

6 Operazioni di supporto

● ● ● DESIGN
● ● ● RESEARCH
● ● ● LAB

Copyright © 2019 Design Research Lab (DRLab). Questo strumento è basato da licenza Creative Commons Attribution - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale. Puoi condividere questo opere ma devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link allo schema e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali. Se ritieni, trasferire il materiale a il tuo su di esso, non puoi distribuire il materiale così modificato. Per avere una copia di questo schema visita il sito <https://medium.com/@designresearchlab>

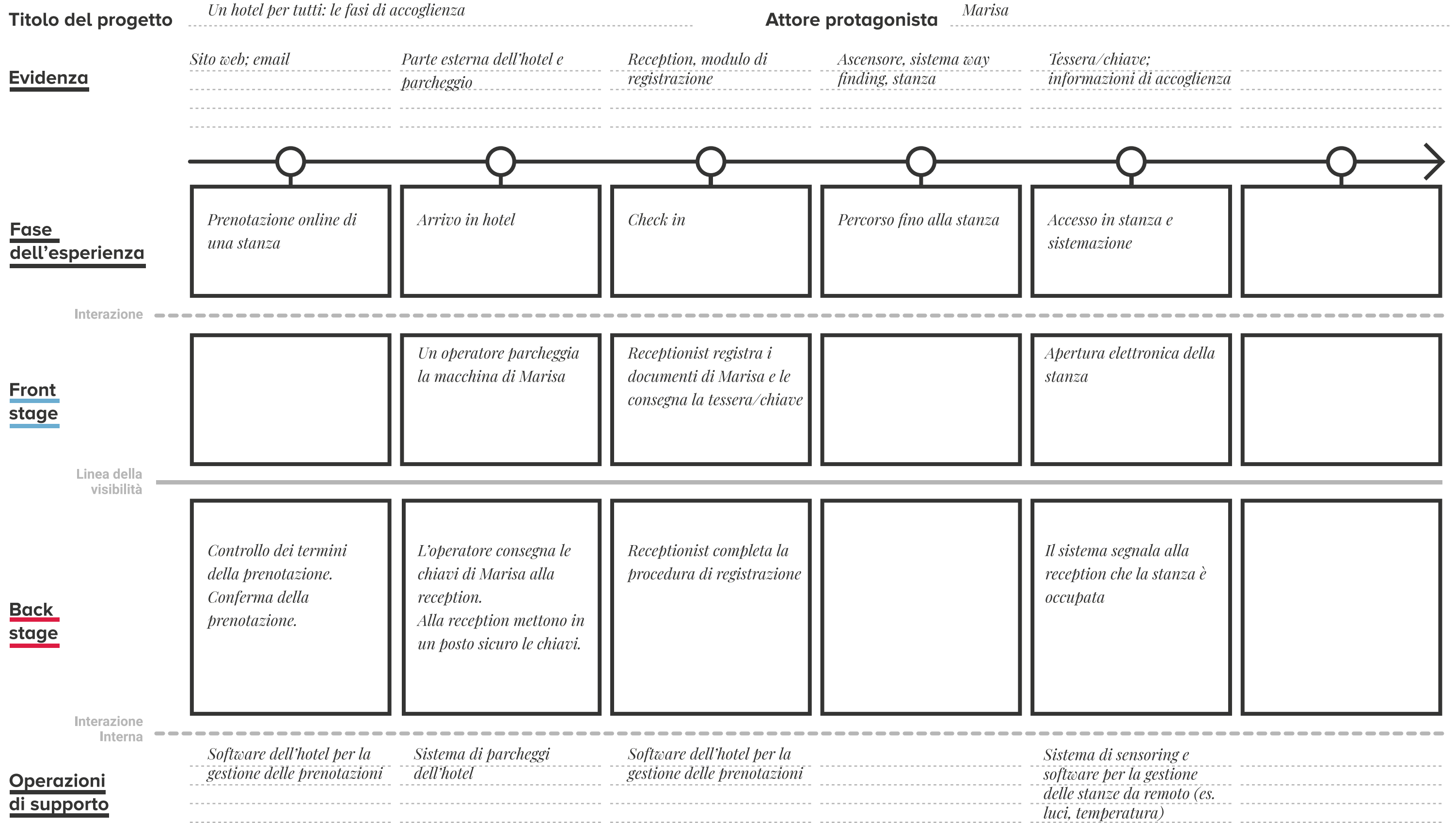
CC BY NC ND



SCHEMA DEL SERVIZIO

Modello dello strumento

COMPILA QUESTO MODELLO
NELLE TUE ATTIVITÀ COLLABORATIVE



- ● ● DESIGN
- ● ● RESEARCH
- ● ● LAB

Copyright © 2019 Design Research Lab (DRLab). Questo strumento è tutelato da licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale. Puoi condividere questa opera ma devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali. Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, non puoi distribuire il materiale così modificato. Per avere una copia di questa licenza visita il sito <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

