



Mappa degli attori

Identificare le figure coinvolte
nell'erogazione del servizio pubblico

Identifica i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio e descrivi i loro profili:

01

Identifica l'utente principale del servizio (es. cittadino, studente, impresa, etc...) e posizionalo al centro della rappresentazione.

Dichiara chiaramente chi è e assumi la sua prospettiva durante la mappatura.

02

Posiziona sul diagramma gli attori e le organizzazioni coinvolte nell'erogazione e nella fruizione del servizio pubblico.

Considera i ruoli con cui il cittadino interagisce e tutti quelli che operano dietro le quinte.

03

Per ciascun attore identificato cerca di approfondire il ruolo nel sistema.

Usa le schede profilo per dettagliare i diversi aspetti che riguardano gli attori e gli enti coinvolti.

Mapa degli attori

Ambito di servizio

Attori che influenzano l'esperienza dell'utente

ATTORI SECONDARI: influenzano **indirettamente** l'esperienza dell'utente

ATTORI PRIMARI: interagiscono **direttamente** con l'utente

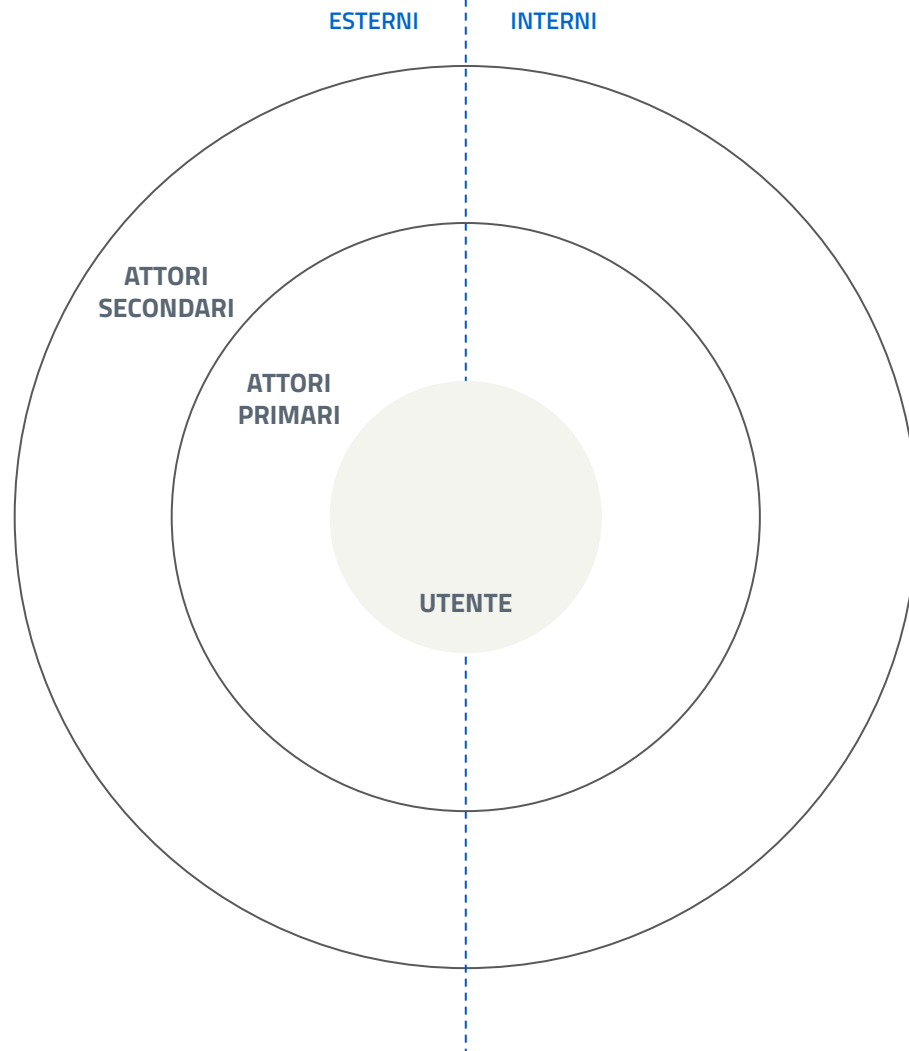
UTENTE: usufruisce del servizio pubblico

■ **ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, nazionali e/o locali

▲ **PERSONE:** coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio, sia *front* che *back office*

— **ESTERNI:** esterni alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti

— **INTERNI:** alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali



Disegna qui la mappa degli attori

Sistema scolastico

Attori che influenzano l'esperienza dello studente

ATTORI SECONDARI: influenzano **indirettamente** l'esperienza dell'utente

ATTORI PRIMARI: interagiscono **direttamente** con l'utente

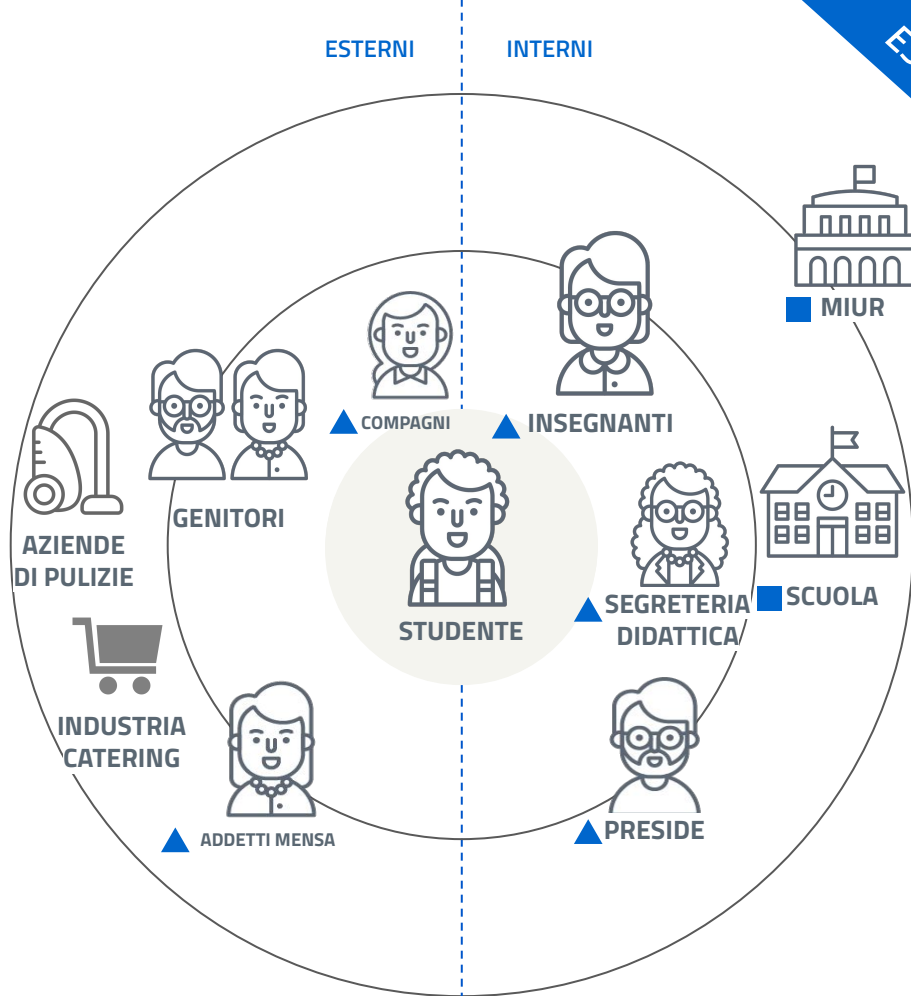
UTENTE: usufruisce del servizio pubblico

■ **ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, nazionali e/o locali

▲ **PERSONE:** coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio, sia *front* che *back office*

| **ESTERNI:** esterni alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti

| **INTERNI:** alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali



Ruolo



MANSIONI

[Identifica quali aspetti del servizio gli competono]

-

ATTIVITÀ

[Descrivi brevemente di cosa si occupa]

-

OBIETTIVI

[Definisci per cosa deve adoperarsi]

-

APPARTENENZA ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



TIPOLOGIA

- ENTI E ORGANIZZAZIONI
- PERSONE

INFLUENZA SULL'UTENTE



Insegnante



MANSIONI

- Portare avanti il programma curricolare
- Coordinarsi con la segreteria didattica
- Mantenere la disciplina in classe

ATTIVITÀ

- Pianificare e svolgere le lezioni
- Correggere i compiti
- Assegnare valutazioni
- Fare corsi di formazione

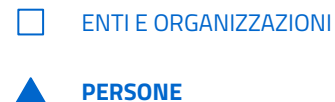
OBIETTIVI

- Assicurarsi che gli studenti imparino
- Mantenere l'attenzione e motivazione alta
- Far sì che la maggior parte passi l'anno

APPARTENENZA ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



TIPOLOGIA

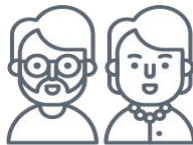


INFLUENZA SULL'UTENTE



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.**