

Mapa de ecosistema

Un mapa de todas las personas, organizaciones y sistemas que intervienen en un servicio y de lo que intercambian: información, dinero, productos o confianza.

En inglés

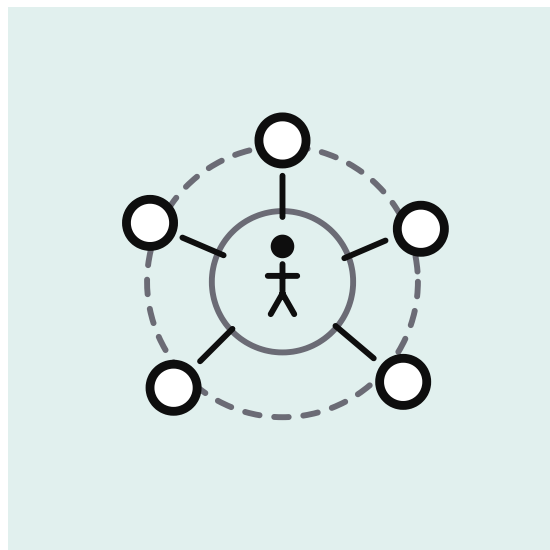
Ecosystem map

Origen

La idea de ecosistema de servicio (Vargo y Lusch, 2016); el mapa como herramienta (Stickdorn y otros, 2018)

Produce

Mapa del ecosistema del servicio



Para qué sirve

Ningún servicio depende de una sola organización. Ver el sistema completo muestra de quién depende cada momento y dónde puede fallar.

Cómo se hace



Listar actores. Personas, organizaciones y sistemas.



Situarlos. Más cerca del centro cuanto más directa es la relación.



Dibujar intercambios. Flechas con lo que va de uno a otro.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Al principio de un proyecto de servicio, para decidir a quién hay que implicar.

✗ Evita

Dibujar solo tu organización: el servicio también depende de otros.

👁 Para no caer

Revisalo con quien trabaja en el servicio: siempre aparecen actores que nadie había puesto.

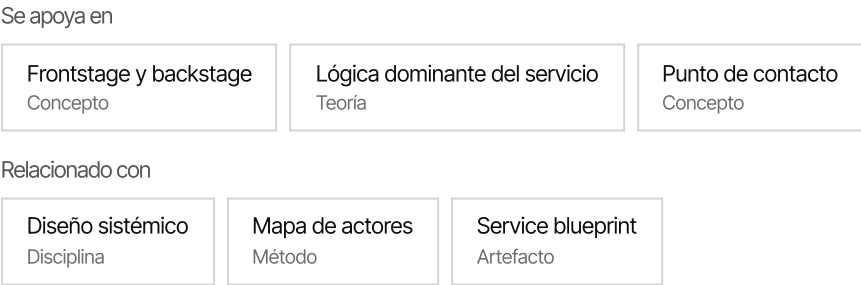
Elementos clave

La persona en el centro Todo se ordena alrededor de quien usa el servicio.	Todos los actores También proveedores, reguladores, familiares y otras plataformas.	Lo que fluye Cada relación lleva una flecha con lo que se intercambia.
--	---	--

Autores y obras

Stephen L. Vargo y Robert F. Lusch (2016) Definieron el ecosistema de servicio como un sistema de actores que integran recursos y crean valor juntos.	Marc Stickdom y otros (2018) Incluyeron los mapas de ecosistema entre las herramientas del diseño de servicios.
---	---

Conexiones



Fuentes

Fuentes originales

- Stickdom, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. O'Reilly Media.

Revisiones académicas

- Vargo, S. L. y Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. Journal of the Academy of Marketing Science, 44, 5–23. Ver fuente (<https://doi.org/10.1007/s11747-015-0456-3>)

