

Systems thinking og aðferðafræði við samþættingu þjónustuferla

Fjóla María Ágústsdóttir
Umbóta-, hönnunar og teymasérfræðingur
Fit4digital slf.

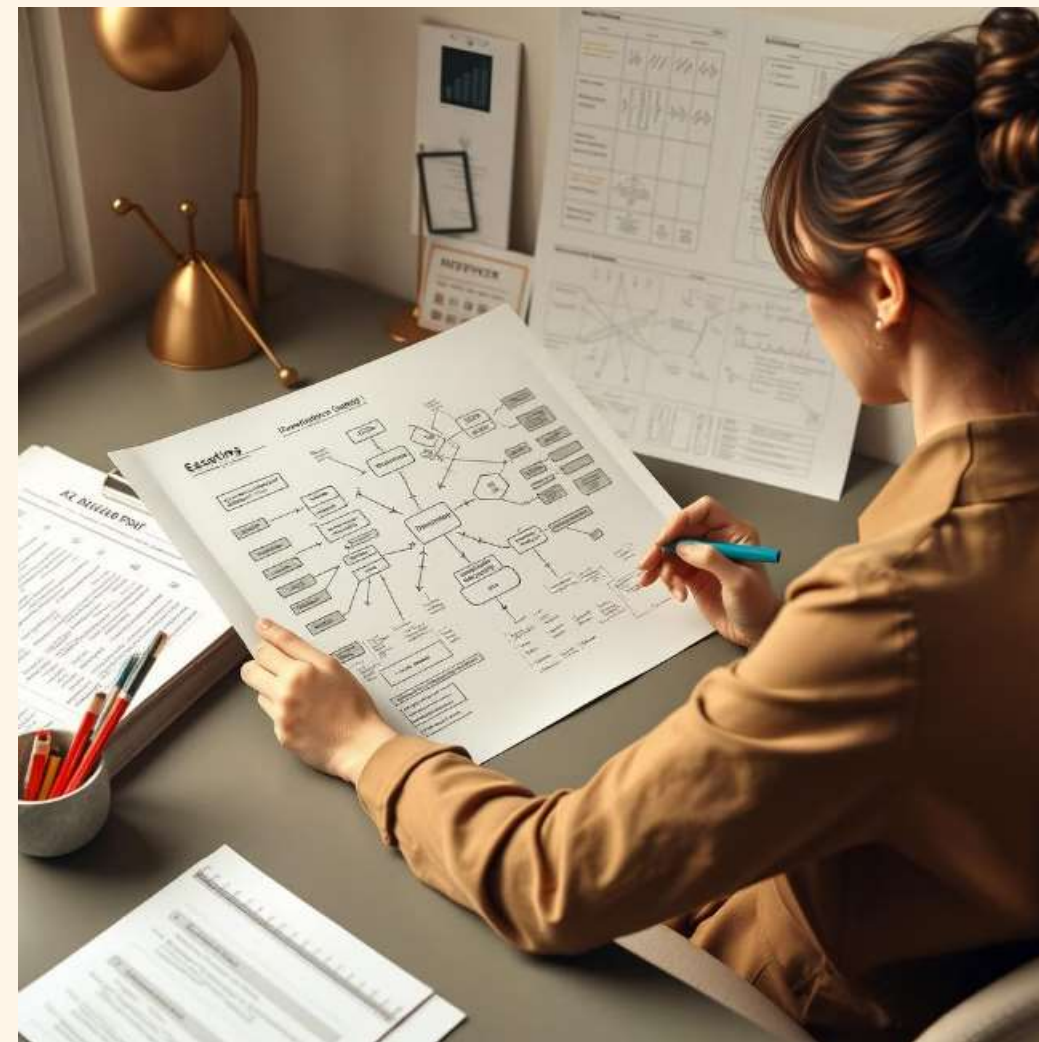


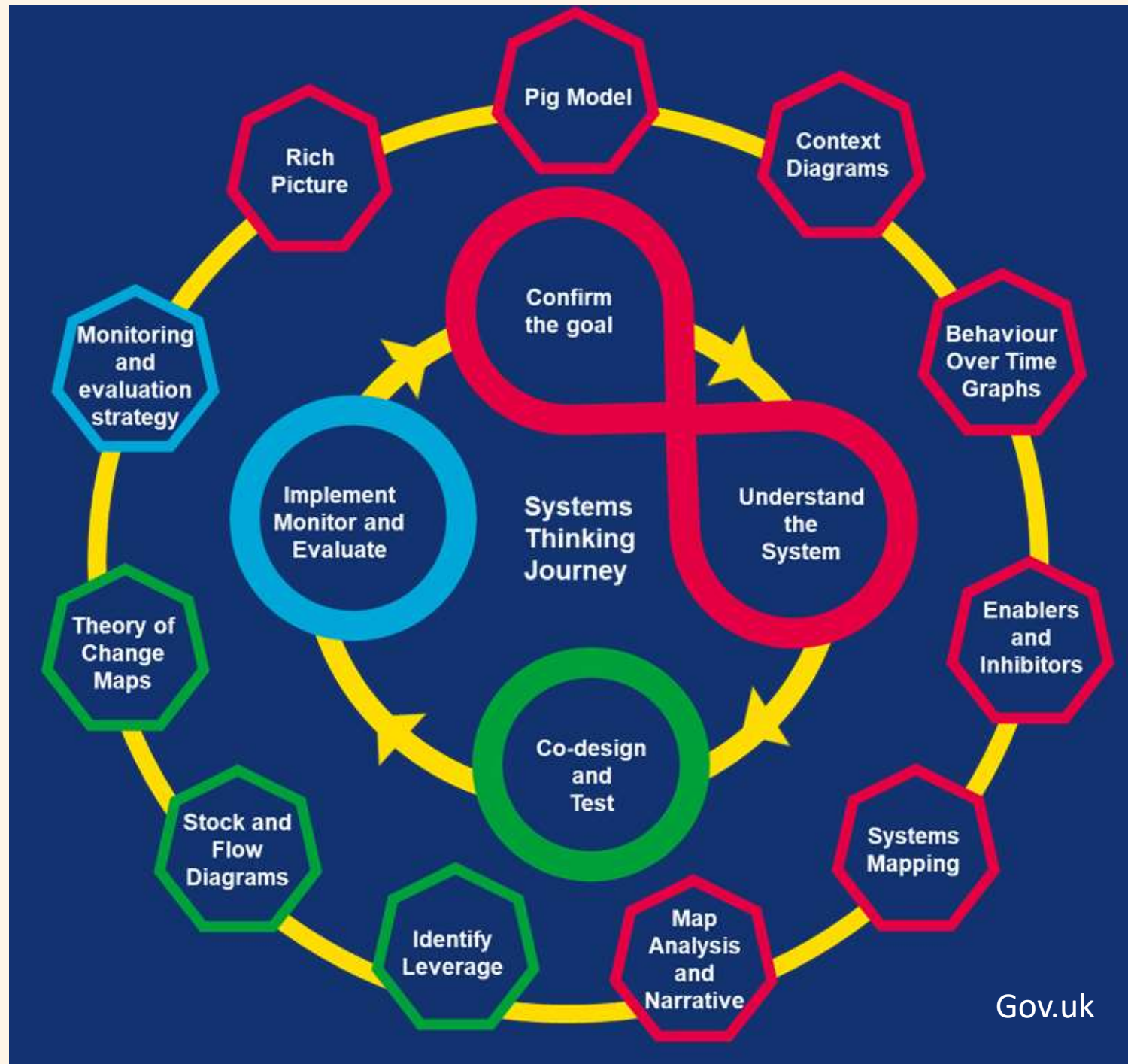
Systems thinking

Systems thinking er **heildræn kerfishönnun**. Greining sem einblínir á hvernig ólíkir hlutar kerfisins tengjast innbyrðis og hvernig kerfi virka yfir tíma og í samhengi við önnur kerfi.

Í stað þess að brjóta vandamál niður í smærri hluta, lítur kerfishönnun á allt kerfið til að skilja tengslin, samskiptin og áhrif eða afleiðingar milli hluta þess.

Gov.uk





“Today systems thinking is needed more than ever because we are becoming overwhelmed by complexity.”

Peter Senge, The Fifth Discipline

Case studie bank



2. Reforming agricultural policy design	Caitlin Jones	Defra	Causal loop maps
3. Improving the performance of a government directorate	Gary Preece	Defra	Rich pictures
4. Creating a new tax system	Hazel Challenger	MOJ	Causal loop maps
5. Understanding how universities make financial and prioritisation decisions	Isabel Ruckelshauss	UKRI	Causal loop maps
6. Creating a healthy business finance system in the UK	Mark Renshaw, Jennifer Panting, Nafeesah Ameerudden	BEIS	Goal setting, framing questions, causal loop maps

Notendamiðuð þjónustuhönnun



Skilja - setja sig í spor notenda



Skilgreina vandamál



Hugmyndavinna

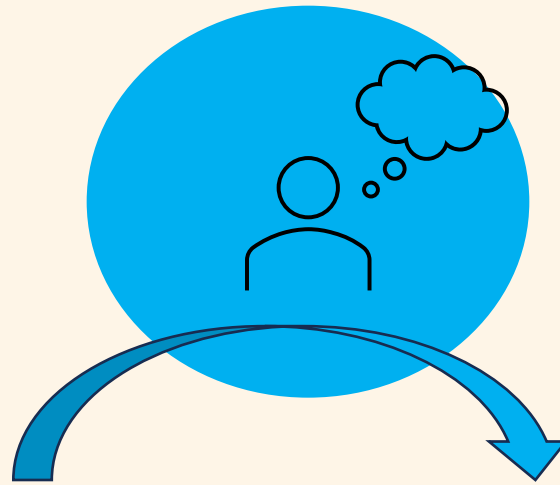


Hanna frumgerð



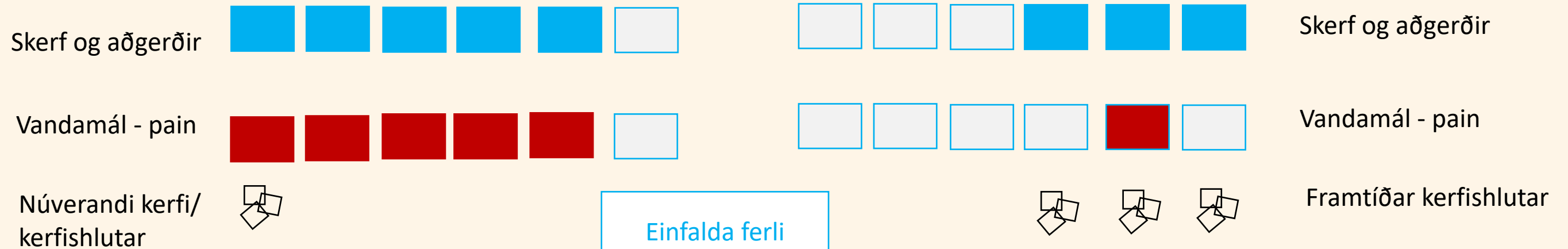
Prófa og endurbæta fyrir þróun

Skilgreina þarfir notenda



AS - IS

TO- BE



Neikvæð upplifun notenda

Einfalda ferli
Átta sig á hvar er hægt að nota tækninýjungar og AI
Laga vinnulag

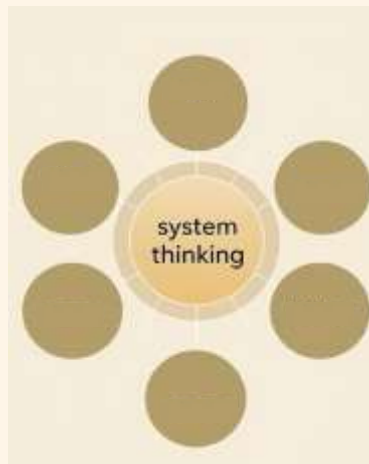
Jákvæð upplifun notenda

Fasar greiningar, hönnunar og þróunarvinnu

Stóra myndin og tengsl

Skilgreiningar og hönnunar fasi

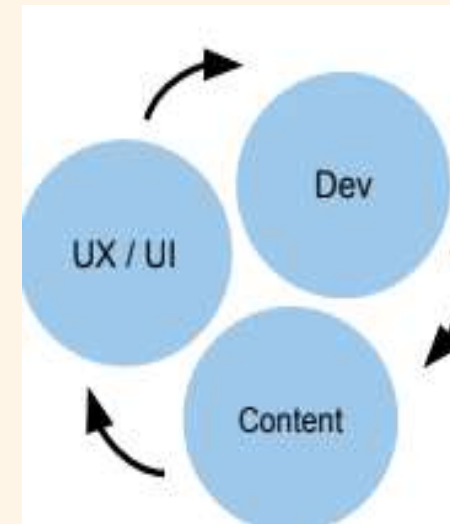
Hönnunar og þróunarfasi



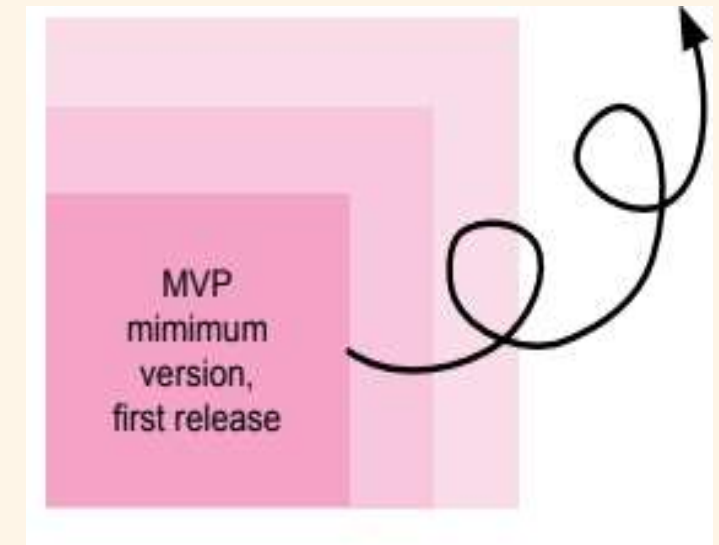
Heildstæð
kerfishönnun



Notendamiðuð
þjónustuhönnun



Hönnun útlits,
virkni og
innihalds



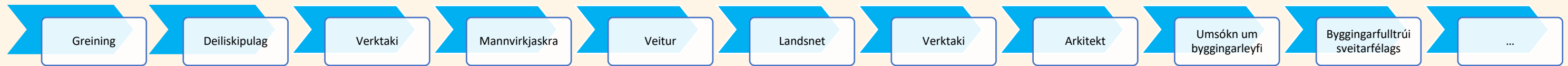
Þróun e.minimum
viable product

Viðvarandi þróun og
rekstur



Hvenær er hægt að
nota hönnunarhugsun?

Samþætt þjónusta ríkis og sveitarfélaga!!



Gervigreindar lausnir og þjónustuferlar

—

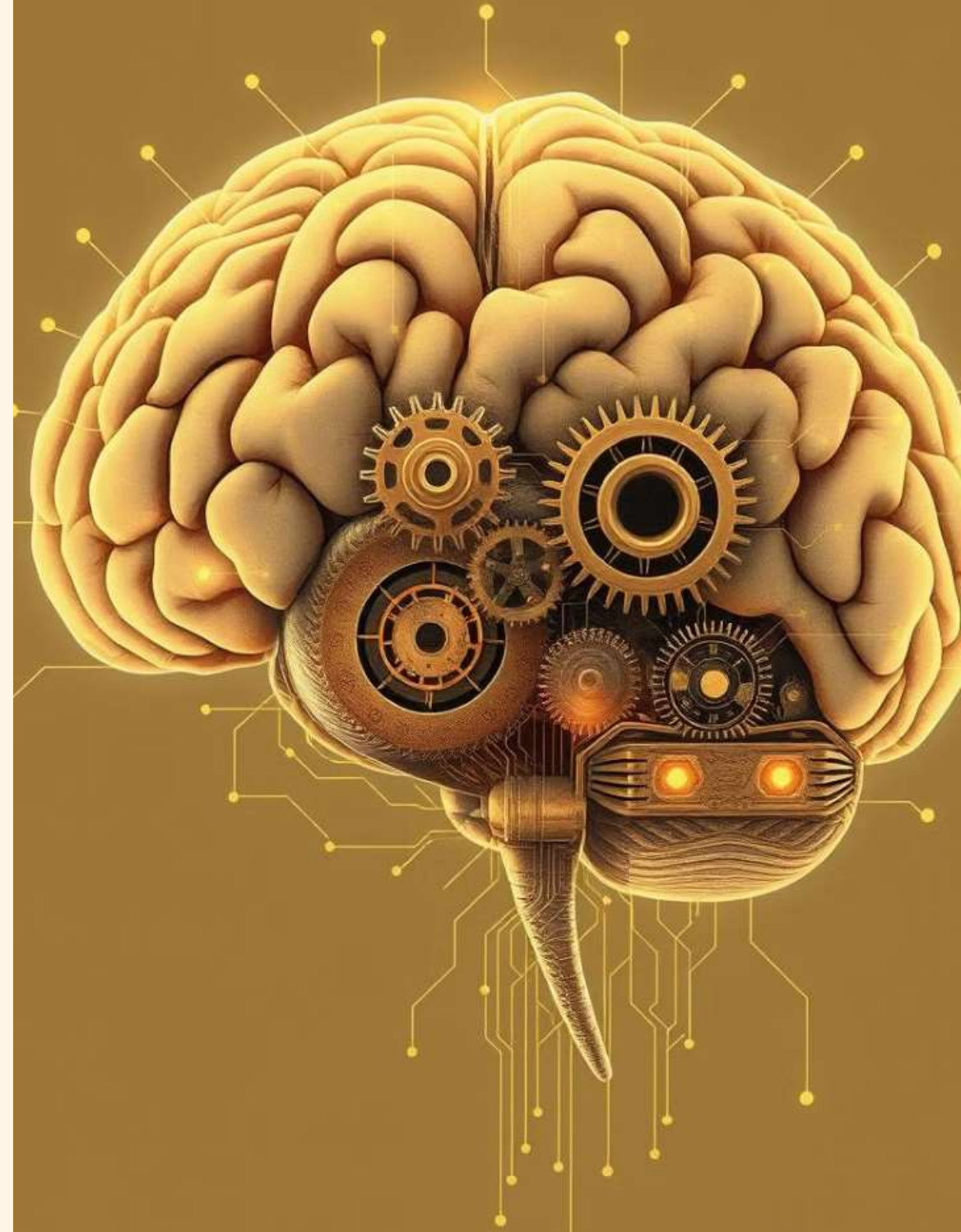
Gervigreind

Með aðgerðaáætlun í gervigreind sem HVIN hefur unnið, getur Ísland orðið leiðandi í ábyrgri nýtingu gervigreindar.

30%

Sjálfvirkni

Alþjóðlegar greiningar hafa sýnt að opinberir starfsmenn verja að meðaltali 30% vinnutímans í verkefni sem hægt er að sjálfvirknivæða.





Kærar þakkir

og áfram framfarir og
umbætur hjá
hinu opinbera!

Fjóla María Ágústsdóttir
Umbóta-, hönnunar- og teymasérfræðingur
Fit4digital.is

Fit4digital slf.