

Notendamiðuð þjónusta, hvar byrja ég?

Margrét Dóra Ragnarsdóttir,
Stafrænn hönnunarstjóri

maggadora@gmail.com / @maggadora



Design thinking is a **human-centered approach** to innovation that draws from the **designer's toolkit** to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success.

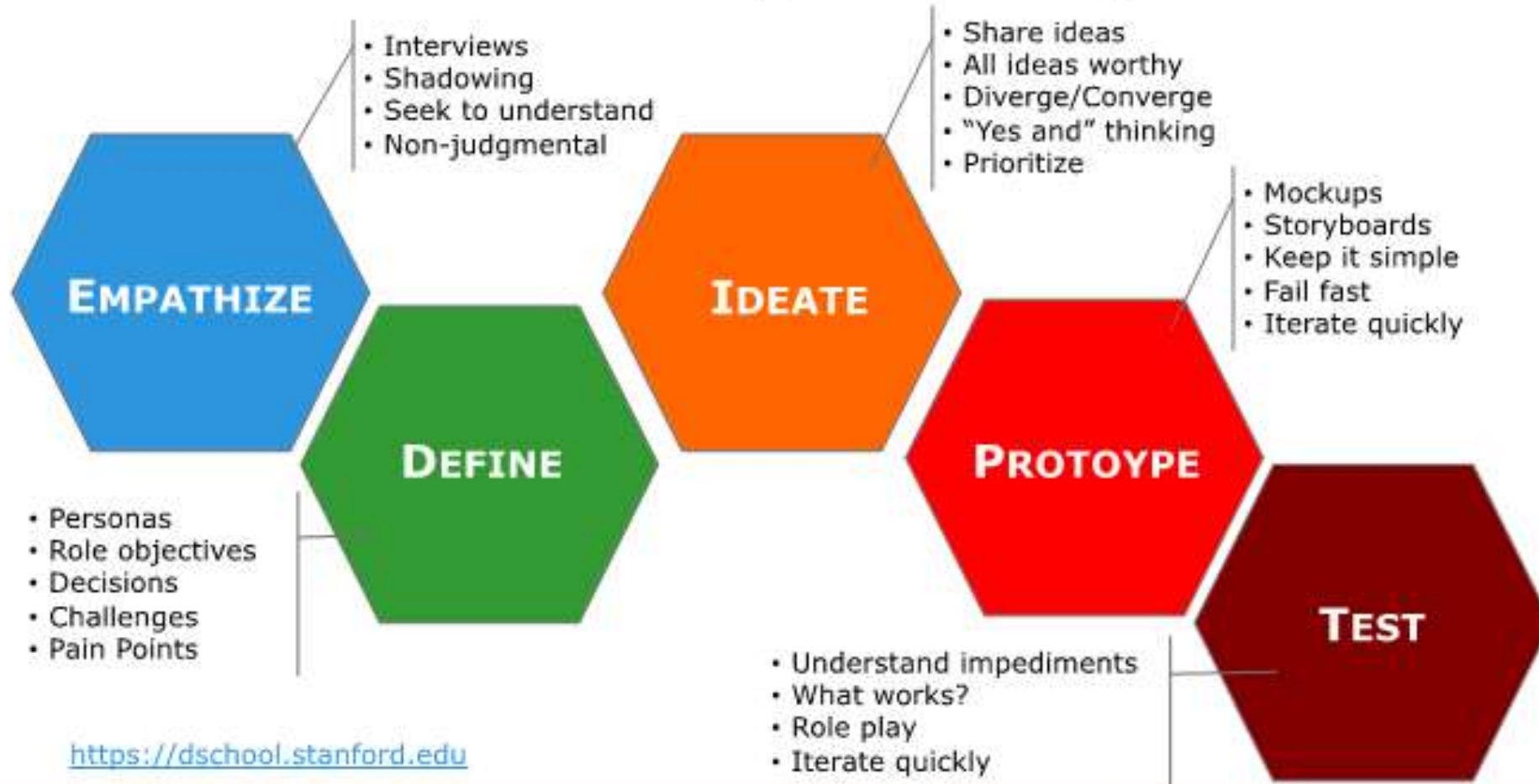


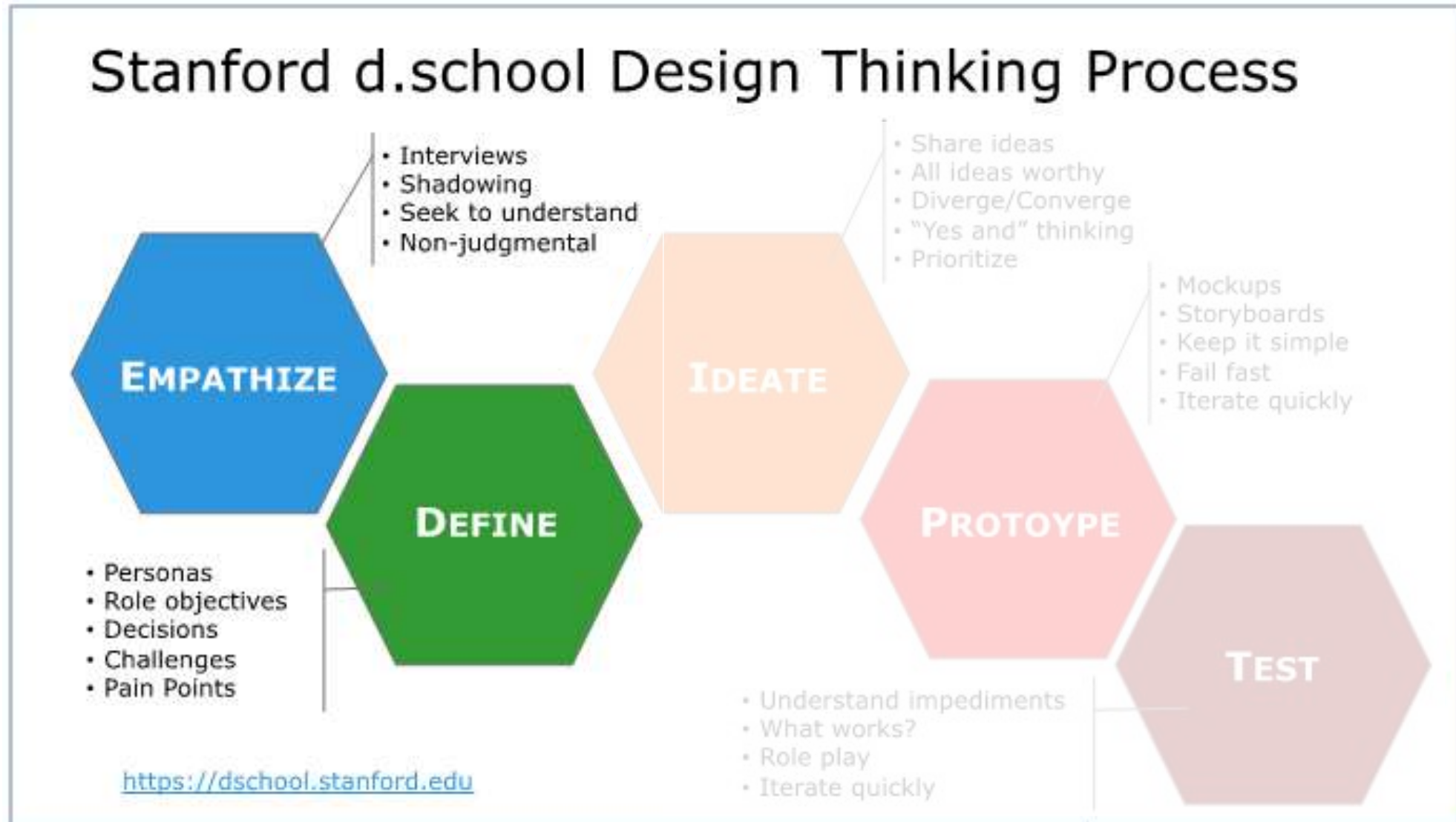
Tim Brown,
CEO of IDEO

HÖNNUNARHUGSUN (DESIGN THINKING)

- Leitast við að skilja þá sem við viljum ná til, hegðun þeirra, hvata og þarfir.
- Búa til lausnir sem skipta máli.
- Alltaf vera tilbúin til að læra meira, skilja betur.

Stanford d.school Design Thinking Process





Leitast við að skilja þá sem við viljum ná til, hegðun þeirra, hvata og þarfir.

HVERT SÆKJUM VIÐ INNSÝN?



HVER: PERSÓNUR OG LEIKENDUR

Lýsa þeim sem við viljum ná til og hjálpa teyminu að fá samhygð með þeim.

TÓL OG TÆKI:
Personas
Empathy maps

HVAÐ: SÖGUR

Lýsa hvaða árangri markhópurinn vill ná og upplifun hans í gegnum ferlið.

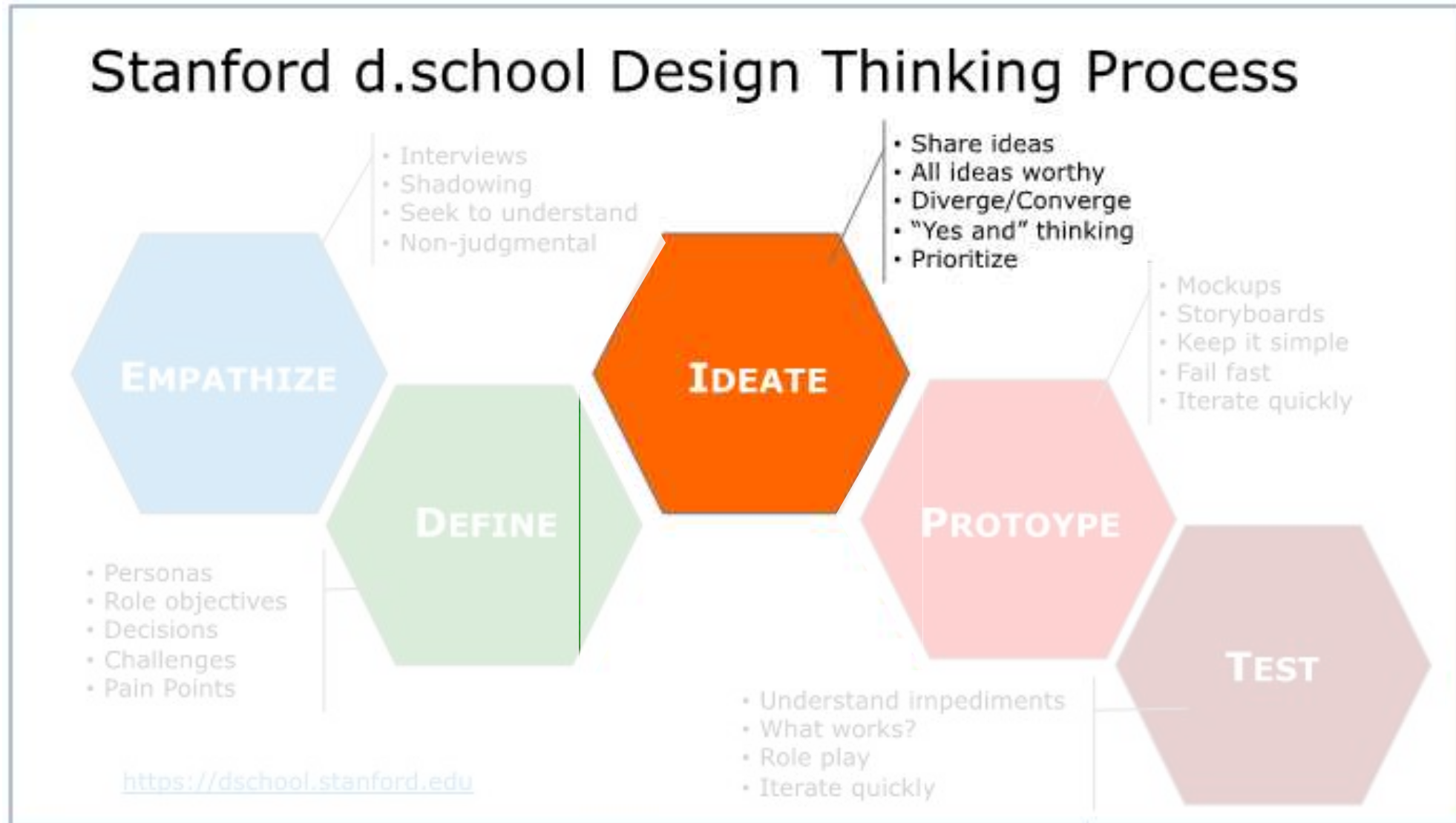
TÓL OG TÆKI:
Scenarios
Journey maps

HVAR: UMHVERFI

Lýsa hvar þessar sögur eiga sér stað, í raun- og sýndarheimum.

TÓL OG TÆKI:
Ecosystem maps
Physical maps

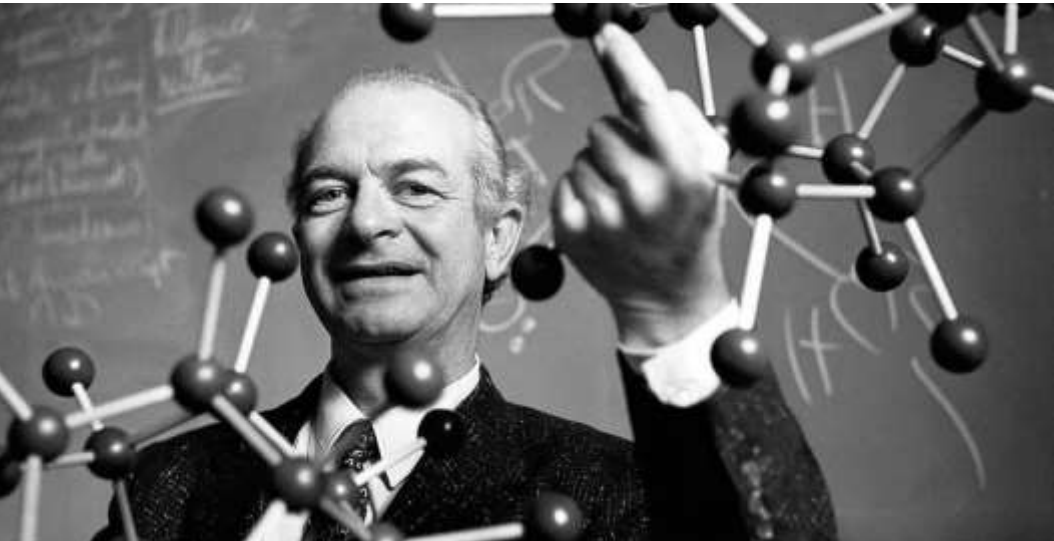




Búa til lausnir sem skipta máli.

The best way to have a good idea
is to have **a lot of ideas.**

Linus Pauling,
Chemist, Author, Educator & Activist



HAUG AF HUGMYNDUM??

Það er auðveldast að koma fram með margar hugmyndir ef:

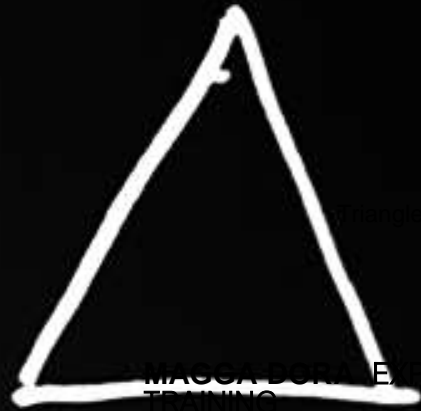
- Margir taka þátt
- Takmarkanir eru fjarlægðar (a.m.k. tímabundið)
- Hugmyndirnar eru fangaðar og miðlað áfram á auðveldan og ódýran hátt

EXAMPLES:

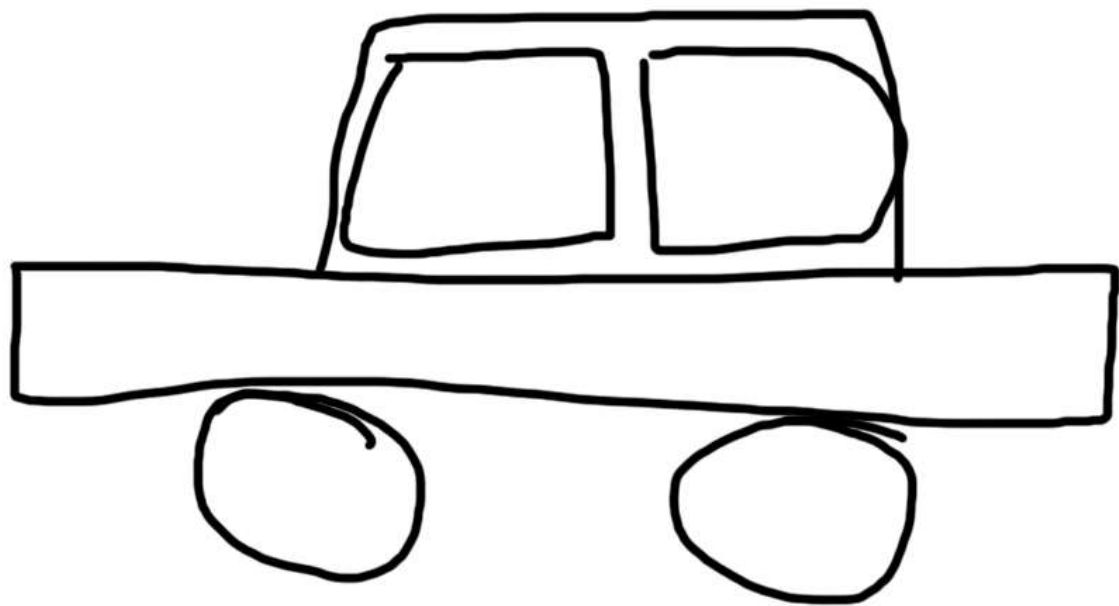
Design studio

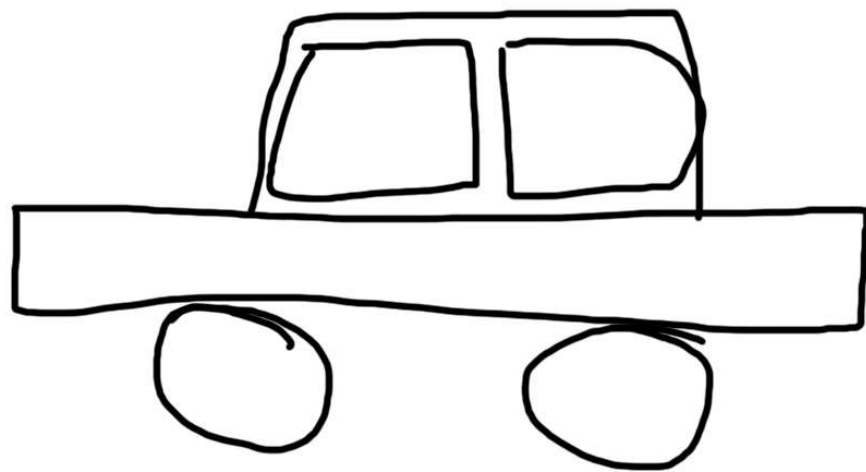
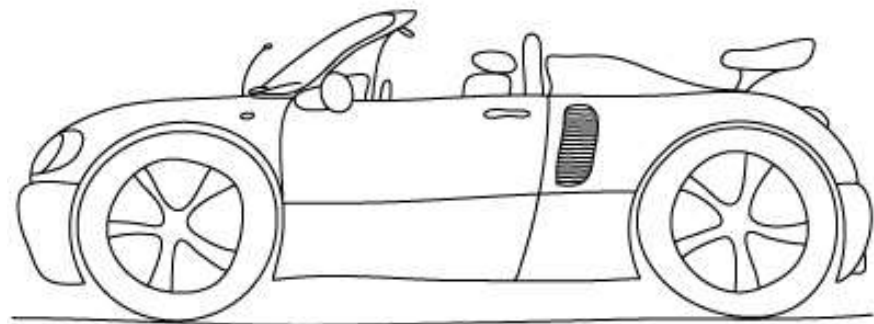
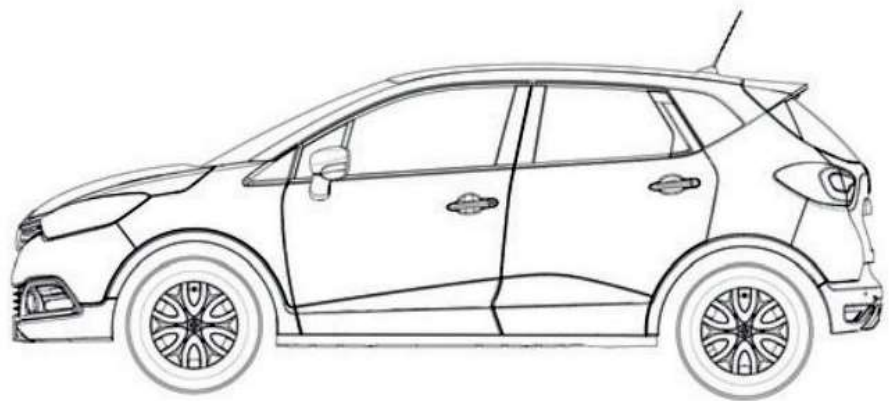
Participatory design

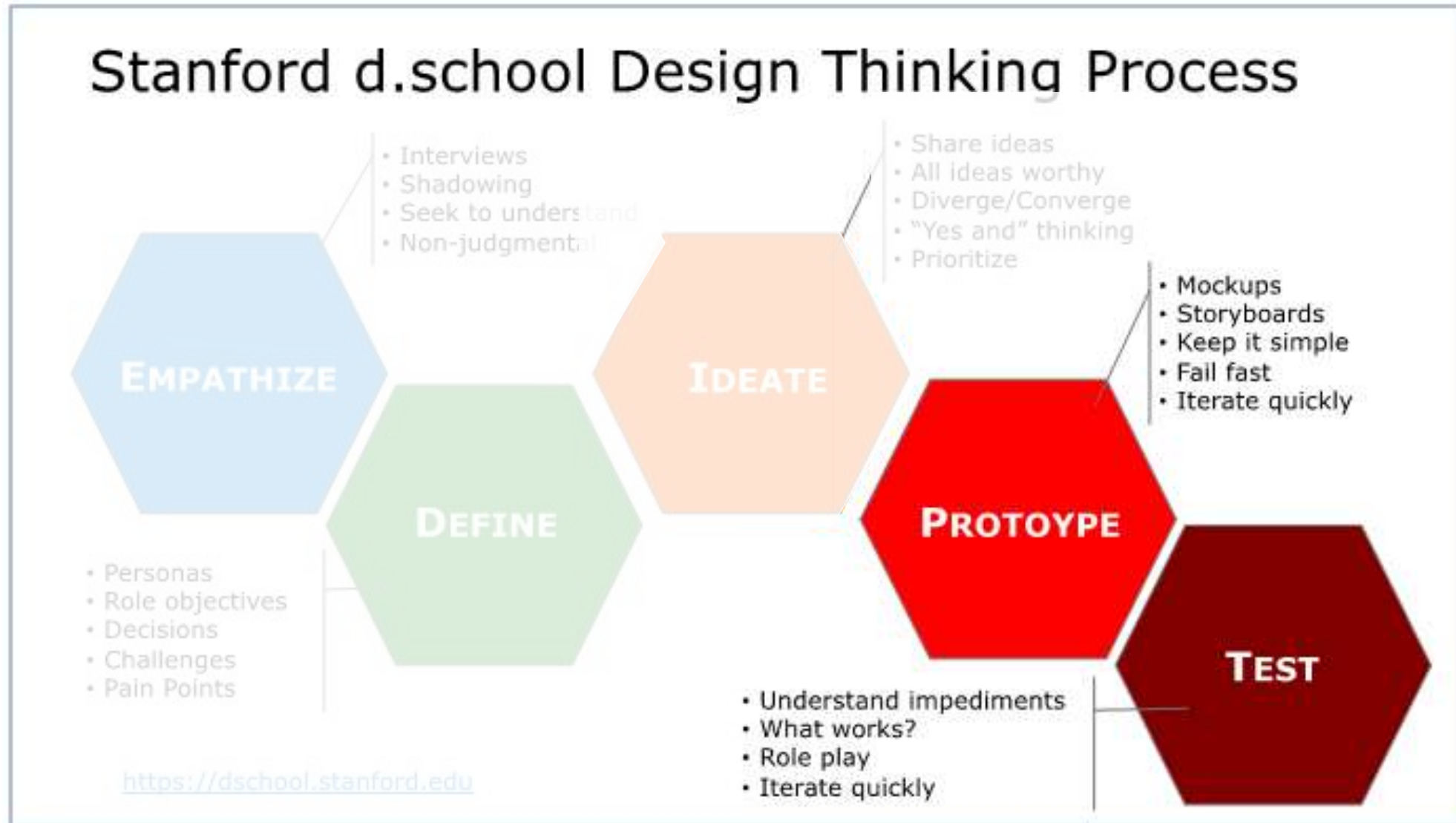




MARCO DORA EXPERIENCE DESIGN DIRECTOR - ORGANIZATIONAL DESIGN AND TRAINING







Alltaf vera tilbúin til að læra meira, skilja betur.

FRUMGERÐIR (*prototypes*)

eru leið til að þróa áfram hugmynd og hönnun

með því að búa til

grófa framsetningu af hugmyndinni

sem **fólk getur prófað.**

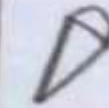
NICE CREAM



VANILLA

CONFIRM
QUANTITY

(MINT



(1) (2)
5 6

LEMON
CHEESECAK

CLOSE

OK



CURRY



LALICK



EGG

ADD

REMOVE

RESTART

PROCEED

Og þegar það er búið að prófa
***tökum við það sem við höfum lært
inn í áframhaldandi þróun.***

ENDURSKAPA EKKI ENDURGERA STAFRÆNT

Einstakt tækfæri til að hugsa upp á nýtt hvernig við nálgumst allskonar hluti.

- Halda því sem vel er gert.
- Losa um hömlur þar sem þarf.
- Hugsa upp á nýtt það sem betur má fara.

Veita betri þjónustu.

Takk!

Magga Dóra Ragnarsdóttir

Stafræn hönnunarstjóri

maggadora@gmail.com

@maggadora