

*Insight from users can lead to innovation*

# Service Dominant Logic

Vargo & Lusch 2004

‘Value in Use’



# What is Service Design?

About creating value in use by understanding user needs.

Understood from the users perspective









Designed offerings to provide experiences that happen over time and across different touch-points

Designed **offerings** to provide **experiences**  
that happen over **time** and across different  
**touch-points**

User insight!

HAPPYORNOT®



Distributeur partenaire HappyOrNot : C and C, [www.candc-corporate.com](http://www.candc-corporate.com) - tél : 09 83 04 11 31

**See the User –**  
observation is a muscle

**Be the User–**  
do it yourself

**Hear the User –**  
talk, listen and understand



Trygg fra A til Å,





GEIR (35)

Inngangspartiet og mottaksområdet



# User Insight

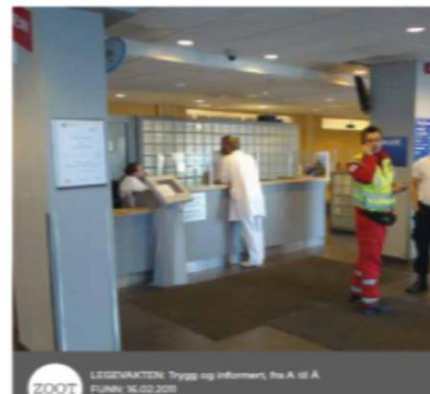
'Jeg var totalt forvirret da jeg kom inn døren. Hadde ikke noen stått der og tatt meg i mot, ville jeg ikke vist hva jeg skulle gjøre eller hvor jeg skulle gå.'

## UTFORDRINGEN

Hva skjer når en sykepleier ikke møter deg i mottaksområdet?



## PASIENT FORLØP



ZOOT

LEGEVAKTEN: Trygg og Informert, fra A til Å  
FUNN: 16.02.2019  
Zoot AS © 2019



# Resulting in improved service experience



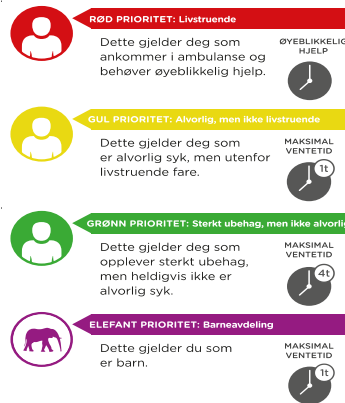
## LEGEVAKTEN FORKLART

DITT PRIORITERINGSKORT

Legevakten tilbyr hjelp til deg som opplever akutt sykdom, skade eller krise.

Du kan stole på at vi på Legevakten prioriterer de viktigste pasientene først. Alle skal få best profesjonell hjelp på sine problemer, men vil altså oppleve ulik ventetid avhengig av helseproblemets hastegrad.

Nedenfor finner du beskrivelse av ditt helseproblem, fargeprioritet og beregnet ventetid.



|                  |             |
|------------------|-------------|
| DITT NUMMER      |             |
| DIN PRIORITERING | VENTEOMRÅDE |
| NAVN             |             |

## LEGEVAKTEN FORKLART

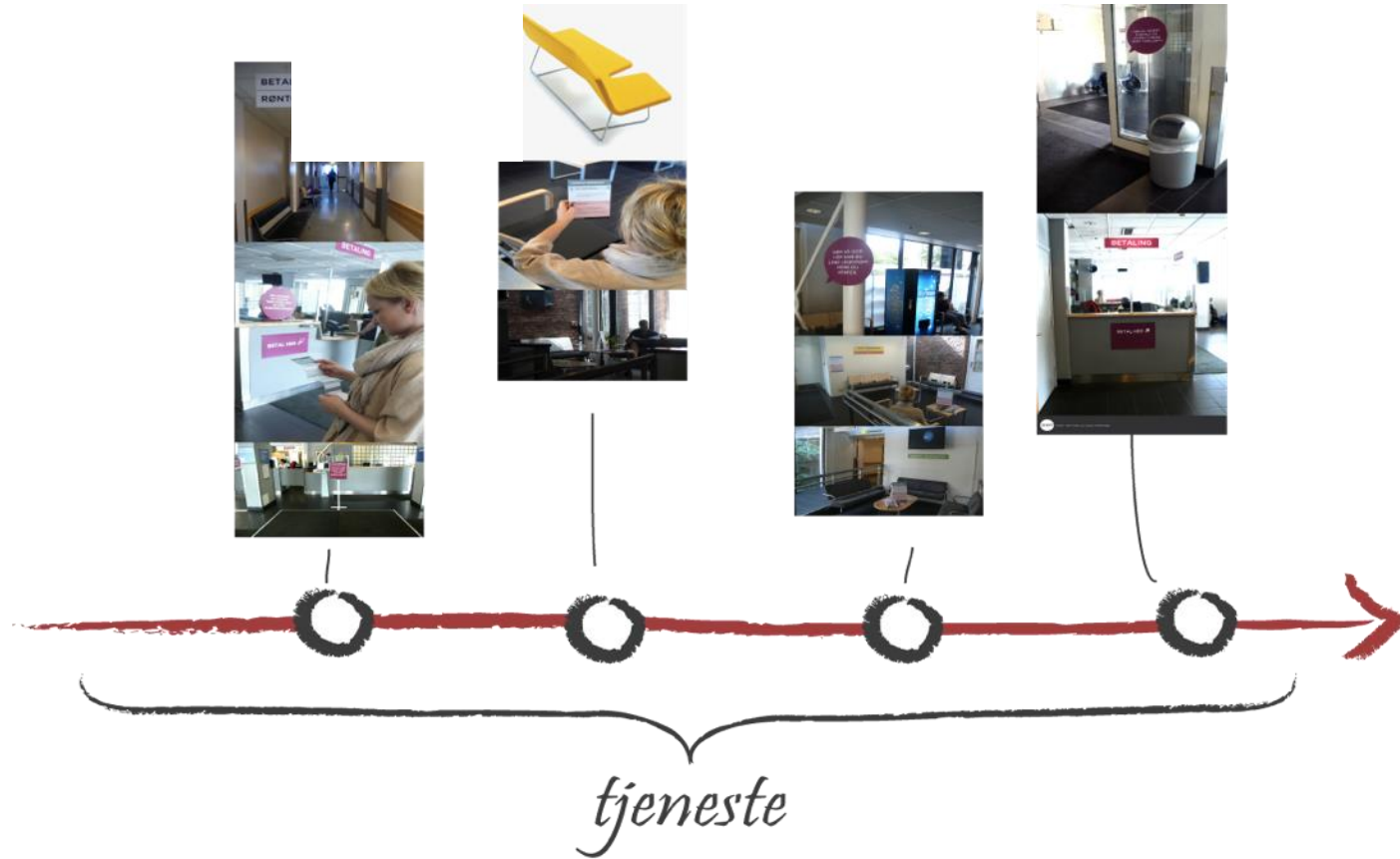
'STEG FOR STEG'



By responding to the users insights



# Understanding the whole experience



What are your service offerings?

Do they deliver Value in Use?

Who is determining the parameters of that value?

Thank You!  
Ted.matthews@aho.no