

# Service design thinking

  
**YELLOW CATS**  
INNOVATION LEADERS NETWORK

# Welkom

Agenda

Voorstellen

Kader

Ideate – service / design / innovation

Aan de slag

Piratenboot

# Startvraag

Neem een service design in gedachte

Aan welke denk je?

Schademelding bij verzekering  
Reparatieproces bij een vliegtuig  
Aansluiting energiemaatschappij  
Vakantie boeken  
Bestelling bij Overtoom  
Afbetaling van je persoonlijke lening  
Financiering van je praktijk  
Hypotheekaanvraag...

...

Waaraan denken jullie bij het ontwerp van een service design?

# Service design elementen

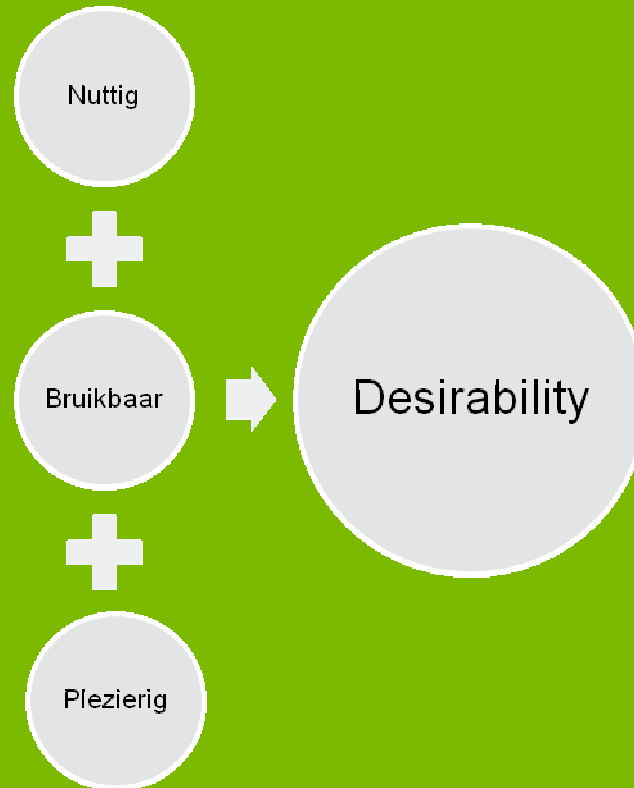


# Tevreden met het service design?

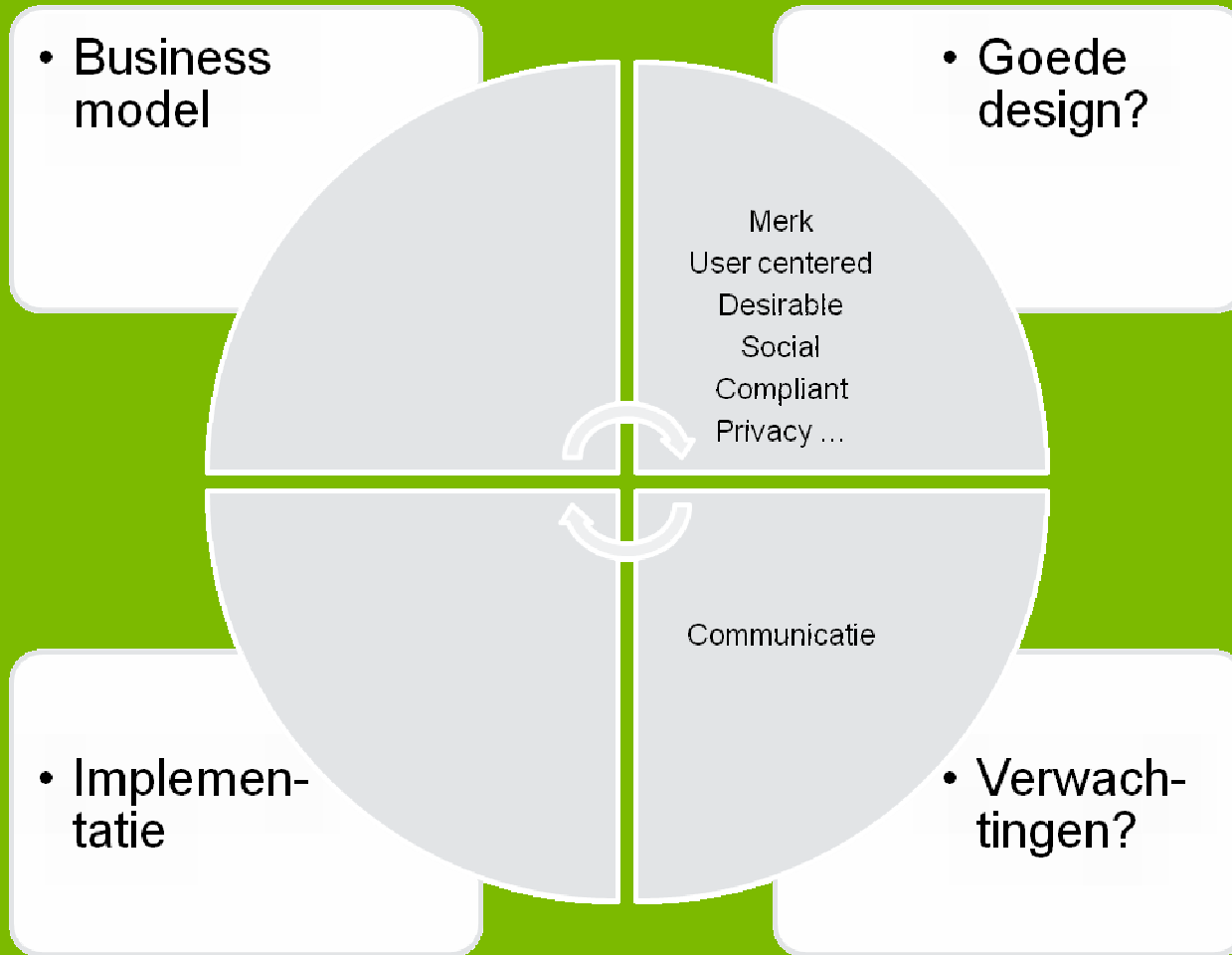




# Service design desirability



# Evaluatie



# Uitdagingen voor vandaag

# Ontwikkeling

Interdisciplinair

Motivationaleel onderzoek: over de symbiotische relatie  
tussen de mens en zijn omgeving

“Energize and direct human behavior” through  
service design





Oxfam Novib  
Lowlands en Mysterland



# Hug-A-Nurse

Sprak me aan: 89% (score 4,4; geen verschil tussen Lowlands en Mysteryland)

93% vindt het passen bij het festival (M: 81%)





Observed – casually observable



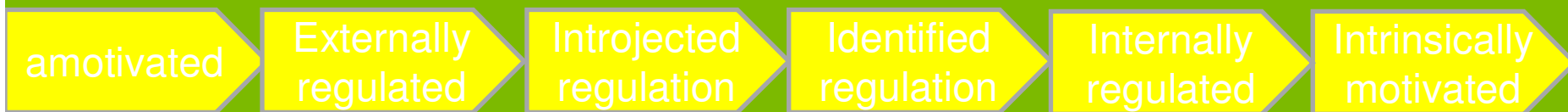
Observed – specifically observable



Analysed –flow state



Analysed – self determination theory



Synthesises response – Arcs model

