

# PALVELUMUOTOILUN SANASTO

## Asiakaskeskeinen

Tuote tai palvelu suunnitellaan asiakasta varten eli asiakas on suunnittelun keskiössä.

## Asiakaslähtöinen / Käyttäjälähtöinen

Tuote tai palvelu on kehitetty alusta asti vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa ja asiakkaat ovat aktiivisesti mukana suunnittelussa.

## Asiakaskokemus / Käyttäjäkokemus

Palveluissa on keskeistä se, miten asiakas kokee palvelun. Ennen käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen. Asiakaskokemus on kaikkien kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jotka asiakas muodostaa aktiivisesta tai passiivisesta vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Se koostuu toiminnasta, tunteista ja merkityksistä.

## Asiakaspersoona / Käyttäjäpersoona

Kuvaus tyypillisestä asiakkaasta. Käyttäjäpersoonan avulla voidaan asettua ja eläytyä käyttäjän asemaan sekä luodaan yhteistä ymmärrystä asiakkaista ja käyttäjistä kehitystiimin kesken. Näin saadaan parempi ymmärrys niistä tekijöistä, jotka on huomioitava palvelua suunniteltaessa. Ymmärrys perustuu havainnointiin, käyttäjätutkimukseen ja oikean asiakkaan kokemuksiin.

## Design Drivers / Suunnitteluohjurit

Design driverit ovat käyttäjätutkimuksessa havaittuja asioita, jotka ohjaavat suunnittelua. Niiden avulla asiakkaiden tarpeet, motivaatio ja tavoitteet tuodaan suunnitteluprosessin keskiöön. Hyvin määritellyt ja valitut suunnitteluohjurit auttavat kehittämään selkeitä ja vahvoja käyttäjälähtöisiä konsepteja.

## Empatia

Empatia tarkoittaa kykyä ymmärtää toisen näkökulmasta, mitä tämä kokee. Sanan perusmerkitys viittaa myötätuntoiseen eläytymiseen, eli itsensä asettamista toisen asemaan. Yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita on empatia eli syvällinen ja aito kiinnostus kohderyhmään.

## Havainnointi

Havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla ja tekemällä havaintoja. Havainnointia käytetään mm. tuotteen tai palvelun suunnittelu- ja kehittämisvaiheessa, kun halutaan tutustua tuotteen tai palvelun käyttäjiin ja käyttöympäristöihin. Havaintoja voidaan dokumentoida monin tavoin, esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja, äänittämällä tai videoimalla.

## Kokeilu

Kokeilun avulla testataan kehitettävää ideaa ja siihen liittyviä oletuksia. Kokeilusta saatava tieto vaikuttaa merkittävästi kehitysprojektin etenemiseen.

## Konsepti

Konseptin avulla kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonsepti esittää yksittäisten ideoiden sijaan kokonaisen tarinan suuremmista linjoista. Sen avulla saadaan yhteinen ymmärrys millaisesta palvelusta on kyse, miten se tuotetaan ja miten se vastaa asiakastarpeeseen.

## Kosketuspiste / Kontaktipiste

Jokainen palvelutuokio muodostuu useasta eri kontaktipisteestä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteilla. Kosketuspiste on aktiivinen (esim. myymälässä) tai passiivinen (esim. verkkosivuilla) yrityksen ja asiakkaan välillä tapahtuvan vuorovaikutuksen paikka. Kosketuspisteitä ovat esimerkiksi ihmiset, esineet, ympäristöt ja toimintatavat.

## Käyttäjä / Loppukäyttäjä

Asiakas ja loppukäyttäjä eivät välttämättä ole sama henkilö. Asiakas voi toimia palvelun tilaajana tai varaajana, mutta loppukäyttäjä kuluttaa varsinaisen palvelun.

## Muotoiluajattelu

Muotoilun rooli yhteiskunnassa on laajentunut perinteisestä tuotesuunnittelusta yhä monimutkaisempien kohteiden, kuten palveluiden, vuorovaikutuksen, systeemien ja organisaatioiden suunnitteluun. Muotoiluajattelu yhdistää empatian, luovuuden

ja rationaalisuuden ollen tiiviisti kytköksissä yrityksen tuotekehitykseen ja koko liiketoimintaan.

## Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on muotoiluajattelua hyödyntävä ja tulevaisuuteen suuntaava työtapa. Palvelumuotoilun avulla liiketoimintaa kehitetään systemaattisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu vastaamaan käyttäjien tarpeita sekä palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilun avulla myös varmistetaan, että ratkaisuja etsitään asiakkaan näkökulmasta oikeisiin ongelmiin. Palvelumuotoiluun liittyy myös oleellisesti yhteiskehittäminen, jossa kootaan eri sidosryhmien edustajia kehittämään palveluita yhdessä.

## Palvelupolku

Palvelupolun avulla voidaan tutkia, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta. Palvelupolku on visuaalinen kuvaus asiakkaan vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Asiakkaan matka voidaan jakaa yksinkertaistettuna kolmeen eri vaiheeseen: ennen, aikana ja jälkeen. Palvelupolun avulla voidaan tutkia, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta.

## Palvelutodisteet

Palvelutodisteiden avulla tehdään palvelu näkyväksi. Palvelutodisteet jaetaan palvelumaisemaan ja tavaroihin. Palvelumaisemia ovat esimerkiksi rakennukset, parkkipaikat ja kyltit. Eli ne ympäristöt, joissa käyttäjä ja palveluntarjoaja kohtaavat. Palvelutodisteita ovat myös tavarat, jotka mahdollistavat palvelun toteuttamisen tai kommunikoinnin- esimerkiksi pääsyliput, laskut, esitteet tai työasut.

## Palvelutuokio

Palvelupolku rakentuu jaksojen tai episodien sarjasta tai joukosta osapalveluja, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Yksittäistä episodiatuokiota kutsutaan palvelutuokioksi. Jokainen palvelutuokio muodostuu useasta eri kontaktipisteestä.