

## SERVICE DESIGN VOCABULARY

**Service Design:** *palvelusuunnittelu* -Broad field of design to improve the different parts or the whole of a service. Has a strong focus on the users experience as a value. (*palvelumuotoilu* would better describe the part that the designer does and not the whole process)

**Service Ecology:** *palveluympäristö / -ekologia / -kokonaisuus*-The whole system that the service touches.

**Customer Journey (Service journey, customer path):** *palvelupolku* -The before, now and after of the customers experience in the service

**Service Touchpoint:** *kontaktipiste/ toimintapiste/ kohtaamispiste* -The point where the customer is in contact with the service and the service goes forward.

**Front Office, Front stage:** *palvelun asiakkaalle näkyvä osa, etunäyttämö* -The parts of the service which are visible for the customer.

**Line Of Interaction, Line Of Visibility:** *vuorovaikutuskartta, havaintoraja, vuorovaikutusraja (ihmis- ja it-vuorovaikutus)* -The interaction/ contact area between the customer and the service. The border that defines what is visible for the customer.

**Back Office, Backstage:** *palvelun näkymätön osa, takahuone, taustatoiminta* -The invisible part of the service

**Service Blueprint:** *palvelumalli, palvelun toimintasuunnitelma, palvelurakenne* -Map out how the service works. Analyze of the structure of the service.

**Bodystorming:** *palvelun simulointi, keholuonnos* -Prototyping/ designing by acting the service.

**Context Mapping:** *palvelutilannekartta, taustoittaminen/kartoittaminen, kontekstikartoitus, asiayhteykskartoitus* -Mapping out the different parts of the service context

**Experience Prototyping:** *kokemuksen prototointi* -The usability testing

**Fieldwork:** *kenttätyö, kenttätyöskentely* -Observation and documentation to identify and discover the service context and the users.

**Five Whys:** *5M-metodi, 5xmiksi* -Analysis-method to find out the real source of the problem.

**Personas:** *arkkityyppi, mallikäyttäjät / -osallinen, roolit, persoonat, henkilökuvaus* -Fictional characters based on research data.

**Probes:** *tutkimusluotain, itsedokumentointivälineet* -Means to look at the experience from the users point of view.

**Story Boarding:** *kuvakäsikirjoitus / -kertomus, palvelutilanteen visualisointi* -Illustrate a visual line of the service.

**Scenario-Based Design:** *kertomuspohjainen suunnittelu, suunnitellun tilanteen prototyyppi, tulevaisuuden näkymien kartoitus* -Describe the service situation to understand it better

**Story Telling:** *tarinallistaminen, tarinan jakaminen* -Engaging and inspiring people with a story they can relate to.

**Vox Pops:** *katu-gallup, satunnaiset haastattelut* -Interviewing random people with different backgrounds

Benchmark/ing *"mitallistaminen", vertailukehittäminen*  
Service/design/key driver *punainen lanka/ näkökulma, motivaatio*  
Service evidence *palvelunäyte, -tosite, -todiste*  
Prototype *prototointi, idean testiversio*  
Concept *käsite, idea*  
Stakeholder *osallinen, asianomistaja*  
Design outcome *suunnitteluperiaate, lopputulema*  
Service moment *palvelutuokio*  
Mood board *mielikuvakartta*  
Pre experience *odotukset, tulevat kokemukset*  
Post experience *muistot, menneet kokemukset*

Annukka Svanda & Pia Laulainen  
BA Service Design Project Course,  
Aalto University, Spring 2015