

eHospitality

-empatiaa ja arvонуontia digitaalisissa palvelukohtaamisissa

Eye tracking – asiakkaan kokemustiedon kerääminen sensoriteknologian avulla

MacBook Air

Kuva: Tatiana Syrikova - Pexels



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



LAPIN LIITTO

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Päivi Hanni-Vaara & Outi Kähkönen
Lapin ammattikorkeakoulu
Rovaniemi, Finland

Sisältö

1. Eye tracking sensoriteknologia
 - a) Case: Valokuvien ja verkkosivun työpajatuloksia (yhteistyössä MyStory-hankkeen kanssa)
 - b) Case: Rovaniemen kotiseutumuseo
2. Empatiakartta
3. Kokeillaan itse!
4. Kiitokset ja yhteystiedot



Here is the To... -application
as it was used in a similar test



<https://youtu.be/cwyDDJSsHqc>



Esimerkki Rovaniemen kotiseutumuseolta

Laadullinen tutkimus (metodologia ja menetelmä)

- Käytössä Tobii Pro -sensoriteknologia
- Käytössä empatiakartta

Tutkimukseen osallistujat

- Paikalliset ja matkailijat
- Rovaniemen kotiseutumuseon avoimissa ovissa ja Sadonkorjuumarkkinoilla 10.–11.9.2022

Data

- Sisältää silmänliike- ja äänidataa
- Analysoinnissa katse- ja äänidataa hyödynnetään sekä käytäntöön että tutkimukseen



Empatiakartta

- Empatiakartan ytimessä on se, että myötäelämme asiakasta.
- Aktivoimme asiakasta ilmaisemaan tunnetiloja ja kokemuksia aistien avulla.
- Empatiakartan avulla voimme ennakoida sekä tulkita asiakkaan
 - kipupisteitä (esim. turhautuminen)
 - onnistumisen kokemuksia (mm. odotukset, oppiminen).
- Lähde: <https://passiripatti.fi/pr-book/empatiakartta/>

Mitä kuulet? Mikä vaikuttaa päätöksentekooosi?	Mitä ajattelet ja tunnet? Mikä on sinulle tärkeintä?
Mitä sanot ja teet?	Mitä näet? Miltä ympäristö näyttää? Mitä sinulle tarjotaan?
Kipupisteet Turhauttaako jokin? Vältteletkö jotakin? Estääkö jokin sinua?	Onnistumiset Mitä haluat saavuttaa? Miten arvioit onnistumisesi? Miten voit saavuttaa tavoitteesi?



eHospitality

Hospitality and service
encounters in tourism:
Case Finnish Lapland

<https://youtu.be/Qs0oRu9eEn0>



Nyt kokeillaan itse

Kiitos!

Päivi Hanni-Vaara

paivi.hanni-vaara@lapinamk.fi
www.linkedin.com/in/paivihanni-vaara

Outi Kähkönen

outi.kahkonen@lapinamk.fi
www.linkedin.com/in/outimariakahkonen



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



LAPIN LIITTO

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences