



Jyväskylän yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Moilanen

Tentti – 6.9.2002

TJT L69 – Asiakaskäyttäytyminen lumetodellisuudessa

Vastaa kaikkiin seuraaviin neljään kysymykseen. Tentin tulokset julkaistaan verkkosivuillamme. Merkitse vastauspaperiisi, jos tulostasi *ei* saa julkaista verkossa!

1. Miten näkemys asiakkaan käyttäytymisestä ("asiakaskäyttäytymisen koulukunnat") on muuttunut aikojen kuluessa? Millaisia vaikutuksia tällä ajattelun muuttumisella on ja on ollut verkkokauppapaikan suunnitteluun?
2. Asiakaskäyttäytymisen mallintaminen ja asiakasprofilointi. Vastauksesi tulisi sisältää ainakin seuraavat aspektit:
 - ? Millaisia menetelmiä voidaan käyttää?
 - ? Millaisia tietolähteitä mallinnuksen apuna käytetään?
 - ? Mitä asioita mallinnetaan?
 - ? Millaisia kuvauksia mallinnuksen avulla voidaan saada aikaan?
 - ? Mitä tekijöitä tulee ottaa huomioon asiakasprofilointia suunniteltaessa?
3. Selitä lyhyesti ja ytimekkäästi seuraavat käsitteet!
 - a) sosialisatio ja akkulturaatio (Molemmat käsitteet!)
 - b) hedonismi
 - c) Maslowin tarvehierarkia
 - d) aspiraatioryhmä
 - e) neuroverkko
4. Yksilöllisyys ja heimoutuminen (tribalism) postmodernissa yhteiskunnassa. Mistä on kyse? Missä mielessä nämä ilmiöt ovat merkittäviä liiketoiminnallisesta näkökulmasta?