



HÖGSKOLAN
DALARNA

Inlämningsuppgift på delmoment 5

Författare: Iana Kalinichenko
Användarnamn eller personnummer: 880727-0908
Kurs: IK1039 eTjänster - perspektiv och utvärdering
Delmoment: 5
Datum: 2017-02-12

Högskolan Dalarna
791 88 Falun
Sweden
Tel 023-77 80 00

Uppgift 1. Utvärderingsrapport

Del 1.1. Introduktion

Grannar.se är en elektronisk marknadsplats som erbjuder en kombination av elektroniska kärntjänster och tilläggstjänster vilka tillsammans tillfredsställer kundernas behov att få och erbjuda hemnära tjänster. Tjänster som kan vara hemnära enligt grannar.se inkluderar barnpassning, undervisning, administrativa uppdrag, hjälp med fordonsreparation, djurskötsel, flytthjälp, samåkning, städhjälp, reparation, matlagning, skönhetsbehandling, trädgårdshjälp, it-underhåll, festunderhållning, hemvård, heminredning, och övriga ärenden (som lokaluthyrning, översättning, sommarjob och liknande).

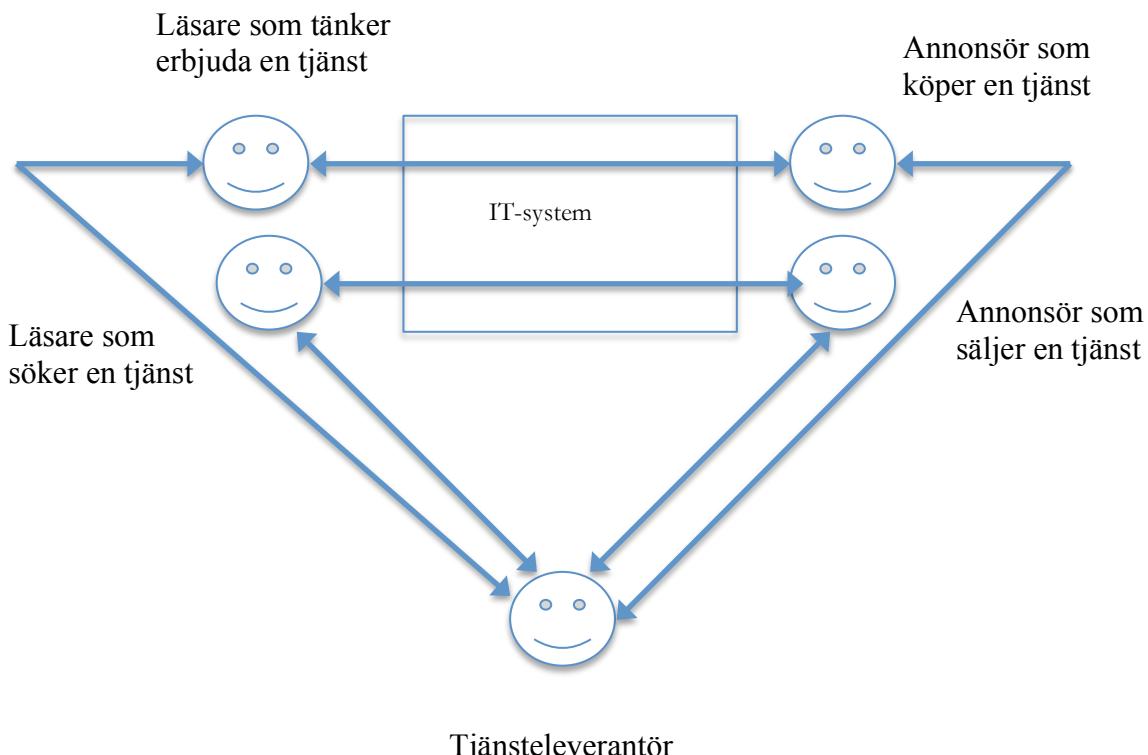
Den fokala eTjänsten för grannar.se betraktas tematiskt som en annonseringstjänst och söktjänst inriktade på att både privata och juridiska aktörer kan köpa och sälja icke-elektroniska tjänster / arbetskraft i sina geografiska områden. Som annonsör kan man både erbjuda och leta efter hjälp. Som läsare kan man se annonser där hjälp sökes och där hjälp erbjuds.

Företaget Stadsposten City Gate AB som juridisk person är ansvarig tjänsteleverantör för eTjänsten granner.se. Det är Tjänsteleverantör som bestämmer vilka annonser får visas, vilken information om kunder är tillgängliga för vilka aktörer, och vilka andra eTjänster får samexistera med den fokala eTjänsten.

eTjänstens kunder är ”Annonsör som köper en tjänst”, ”Annonsör som säljer en tjänst”, ”Läsare som söker en tjänst”, ”Läsare som tänker erbjuda en tjänst”.

Kunden kan vara en företagskund eller en privat person. Företagskunden är alltid betalande kund. En privat person kan vara betalande kund (a.”plusmedlem”, b.”medlem” som har betalt för extra funktionalitet) eller icke betalande kund (a.”medlem” som inte har betalt för extra funktionalitet, b.en person utan medlemskap som kontaktar en betalande kund via grannar.se). eTjänstens funktionalitet är begränsad för medlemmar i jämförelse till plusmedlemmar.

Annonseringstjänsten grannar.se baseras både på den grundläggande relationen mellan tjänsteleverantören och dess kunder, samt på den grundläggande relationen mellan eTjänstens kunder.



Del 1.2. Beskrivning av användargränssnitt

Användargränssnittet baseras på visuell och textbaserad information med klickbara länkar. Inga rörliga bilder eller ljud används.

Skärmbilder och utmeddelanden som stödjer kärntjänster baseras på (OBS! Utdrag av användargränssnitt visas utan eTjänstekomplement, medan att specifika skärmbilder visas med eTjänstekomplement):

(a) användargränssnitt för visning av de senaste publicerade annonserna

Detta användargränssnitt fungerar som huvudingång för den fokala eTjänsten och är direkt tillgänglig genom startsidan grannar.se. Användargränssnittet innehåller följande funktionalitet:

- söktjänst med 8 olika ingångar (markerade med röda pilar på bilder nedan)
- annonseringtjänst med 3 olika ingångar (markerade med orange pilar på bilder nedan)
- medlemsinloggning med 2 olika ingångar (markerade med gröna pilar på bilder nedan)
- tilläggstjänst Kundtjänst med 2 olika ingångar (markerade med blåa pilar på bilden nedan)
- tilläggstjänst Nyhetsbrev med 1 möjlig ingång (markerade med rosa pilar på bilden nedan)

The screenshot shows the Grannar.se website interface. At the top, there's a header with links like Bonjour, Moodle, Fronter, v2, gui, Selipy, Products - ..P..tlett Learning, IT Books, CS, CS2, CS3, EdX, Post, SNS, Bibliotek, How, Shop, CV, Sverige, Jobb, Uni, and a search bar. Below the header, a navigation bar includes Moodle: Mitt hem, Högskolan Dalarna, and a link to https://fronter.com/hda/links/files.pht... The main content area has a sidebar with a message from Niklas Arenander and a 'Läs mer' (Read more) button. The main content area contains three large sections of categorized links:

- Barnvakt -** Barnpassning, Aupair, Babysitter, Barnaktiviteter, Barnflicka, Barnomsorg, Barnpassning, Barnvakt, Dagishämtning, Dagmamma, Extrafarmor, Extramormor, Förskola, Hämta på dagis, Hämta på fritids, Läxläsning, Nanny, Skolihämtning, Småbarn.
- Undervisning & kurser -** Coach, Danskurs, Kurser, Lärare, Läxhjälp, Läxläsning, Ledarskapsutbildning, Mentor, Pedagog, Privatlärare, Privatundervisning, Säljutbildning, Simundervisning, Språkkurs, Språkutbildning, Studiehjälp, Studier, Flythjälp & mäklare, Bud, Chaufför.
- Ekonomi & administration -** Administratör, Arkivering, Bokföring, Deklaration, Deklarationshjälp, Deklarerare, Ekonomilässistent, Juridik, Jurist, Juristhjälp, Kontorist, Kontorstjänster, Kopiering, Översättning, Redovisning, Skribent, Skriva artiklar, Språkhjälp, Telefonist.
- Bil och motor -** Bilglas, Bilackering, Bilmekaniker, Bilreparation, Bilservice, Biltvätt, Bilverksstad, Bromsar, Bromsbelägg, Byta däck, Fältrengrögnings, Lackförsegling, Lackpolering, Låna bil, Ljuddämpare, Mc-mekaniker, Mc-service, Polering, Rekond, Sommarfälg, Vinterdäck.
- Arbete & övrigt -** Arborist, Bergvärme, Beskåra träd, Drönning, Frukträd, Gräsklippling, Gräva, Klippa gräs, Markarbete, Rensa ogräs, Schakt, Snöräning, Snöskottning, Stensättning, Stubbränsning, Trädbehandling, Trädfällning, Trädgård, Trädgårdsmästare, Vattna.
- Ärenden & övrigt -** Handla mat, Jultomte, Låna lokal, Montera möbler, Översättning, Shopping, Skribent, Sommarjobb, Springschas, Ärenden.
- Tomte -** Jultomtar, Jultomte, Tomte.

At the bottom, there's a footer with links for Kontakt oss (Contact us), Kundtjänst (Customer service), Stadsporten City Gate AB, information about Grannar.se being owned by Stadsporten City Gate AB, address Drottninggatan 25, 105 31 Stockholm, and a 'Nyhetsbrev' (Newsletter) sign-up form with fields for E-postadress (Email address) and a 'Ja, tack' (Yes, thanks) button. Arrows highlight specific areas: a red arrow points to the sidebar message; blue arrows point to the 'Kundtjänst' button and the 'Annonsera på vår webbplats Grannar.se+' button; and a pink arrow points to the 'Ja, tack' button in the newsletter sign-up form.

Skärmdokumentet består av:

1. en grå meny ruta med ingång för söktjänst, annonseringstjänst, tillägstjänst Kundsupport, länknings eTjänst, länkningsmeddelande (visas bara för användare utan installerad ”adblock”) och medlemsinloggning;
2. en gul ruta med eTjänstens logo och fält för medlemsinloggning;
3. en ruta med en tematisk bakgrundsbild och ingång-knappar för annonseringstjänst och söktjänst (enkel ingång, och ingång via populära sökkategorier);
4. en ruta med eTjänstekomplement (visas bara för användare utan installerad ”adblock”);
5. ett vänsterfält med ingång till söktjänst som visar de senaste publicerade annonserna;
6. ett högerruta med tre ingångar till söktjänst – en för visuellt baserad sökning via karta (kombinerad med länknings eTjänst), en för snabbsökning via kategorier, och en som visar de senaste annonser från företagskunder;
7. en slutblock med ingång till söktjänst via kategoriträd;
8. en grå ruta med juridisk information, länkningsmeddelande (visas bara för användare utan installerad ”adblock”), ingång till tilläggstjänst Kundsupport, annonseringstjänst, och tilläggstjänst Nyhetsbrev.

(b) användargränssnitt för sökning av publicerade annonser

The screenshot shows the GRANNAR.se website's search interface. At the top, there are search fields for 'Ange plats eller ange din position' (Enter location or enter your position), 'Välj kategori' (Select category), and 'Fritextsök' (Free text search). Below these are dropdowns for 'Visa annonser från' (Show ads from), 'Sortera' (Sort), and 'Avstånd' (Distance). A blue 'Sök' (Search) button is located at the bottom right of the search bar area. To the right of the search bar, there are links for 'Sök annonsor', 'Annonsera', 'Bra att veta', and 'Offert'. The main content area is titled 'Framsöpta annonser' (Top ads) and shows 'Visar 1-10 av 2143' (Showing 1-10 of 2143). It lists several ads, including 'Hjälp sökes' (Help wanted) and 'Långtidboende' (Long-term resident). On the right side, there is a map of Sweden and surrounding countries with green dots indicating ad locations. A red circle highlights the 'Fritextsök' field.

Detta användargränssnitt erbjuder följande funktionalitet:

- söktjänst (markerad med röd, rosa och orange cirkel på bilden nedan)
- eTjänstekomplement (markerad med gul cirkel på bilden nedan; visas bara för användare utan installerad "adblock")
- relaterad eTjänst Google Maps (markerad med grön cirkel på bilden nedan)

This screenshot of the GRANNAR.se search interface illustrates the three components highlighted in the previous section:

- Söktjänsten (Red Circled):** The search bar area at the top, which includes fields for entering a location, selecting categories, and performing free text searches.
- eTjänstekomplement (Yellow Circled):** A sidebar on the right side of the search results page containing promotional banners for services like 'NINJA CASINO' and 'Dagmamma sökes'.
- relaterad eTjänst Google Maps (Green Circled):** The map on the right side of the page, which displays the geographical distribution of ads found in the search results.

Söktjänsten består av tre komponenter:

- en widget för justering av sökkriterier (markerad med röd cirkel på bilden ovan). Här kan man välja att söka annonser enligt geografiskt område (genom att antingen ange ett geografiskt placering själv eller att använda GPS-data från den enhet som man använder för att nå eTjänsten), enligt annonsförfattare (möjliga val - alla typer av kunder, privata kunder, företagskunder), enligt kategorier, enligt annonstyp (alla annonser, annonser där hjälp sökes, annonser där hjälp erbjuds). Fritextsökning är också möjligt. Man kan också välja att sortera sökningsresultat – antingen enligt geografiskt avstånd, eller publiceringsdatum.
- en horisontell vänsterruta med sökningsresultat (markerad med rosa cirkel på bilden ovan). Om inga sökkriterier anges visas alla annonser sorterad enligt publiceringsdtum med de senaste publicerade annonser först (10 annonser på en sida). I toppen av listan visas alltid annonser från kunder som har

betalt för bättre synlighet – sådana annonser kallas för platinumannonser (visas alltid först i listan) och guldannonser (visas ibland först i listan, men alltid på första sidan).

- en högerruta med länker till sökningsresultat ”Akuta annonser” (markerad med orange cirkel på bilder ovan).
- en widget för relaterad eTjänst Google Maps.

Alla annonser är färgkodade: gul för platinum- och guldannonser, blå för ordinarie företagsannonser, grön för ”hjälp sökes”-annonser, röd för ”hjälp erbjudes”-annonser. Akuta annonser är markerade med röd uppsteckna.

(c) användargränssnitt för publicering av annonser

Det finns flera skärmdokument som ingår i detta användagränssnitt:

- skärmdokument-ingång för registrering av en annons. Det erbjuder flera genvägar beroende av vilken typ av annonser man vill välja och beroende på vilken kundtyp man är. Genvägar följer samma färgkodning som publicerade annonser (röd för ”hjälp sökes”-annonser från privata kunder, grön för ”hjälp erbjudes”-annonser från privata kunder, blå för annonser från företagskunder). Skärmdokumentet innehåller också två extra genvägar – en för tilläggstjänst ”Bevaka nya annonser” och en för publicera annonser där arbetskraft sökes.

- skärmdukument för publicering av en annons. Här förutom vanliga fält för kategorisering, textuell beskrivning och bilduppladning, finns också fält där man kan välja extra funktionalitet för extra kostnader. Sådan funktionalitet omfattar ökad synlighet i listan med sökningsresultat i möjlighet att markera ”hjälp sökes”-annonser som akuta annonser. Man kan också välja vilka kontaktuppgifter ska visas till andra kunder. Det är dock Tjänstleverantör som bestämmer möjliga val av kontaktuppgifter för visning, och kunder ska betala för visning av kontaktuppgifter för icke-registrerade kunder.

Inloggad: Iana Kalinichenko
VISA BESTÄLLNING

Skapa din sökes-annons - från 0 kronor!

Annonspersonen är 2 månader.

Välj kategori och skriv rubrik Om rubriksättning

Välj kategori Skriv annonsens rubrik här

Beskriv vad du behöver hjälp med

Bilder

Annonsen kan ha maximalt 1 bild.
Extra bilder i annonsen - (5 kr/månad)

Ej aktiverat

Annonsvillkor

1. Annonsperiod: 2 månader.
2. Fakturering sker för 2 månader.
3. För fakturan ges 20 dagars betalningsvillkor.
4. Betalning kan ske med kreditkort eller faktura.

- Skärmdukument för visning av en publicerad annons. Ett sådant skärmdukument innehåller: 1) en vänsterruta med annonsmeddelande (taggar med annonstyp, geografiskt område och kategori bild, text, kategori, rubrik), knappar för delning i sociala media (visas bara för användare utan installerad ”adblock”. OBS! Dessa knappar representerar INTE någon samexisterande eTjänst eftersom grannar.se’s kunder är inte kunder av tjänstleverantören av knapparna och det finns ingen social interaktion via IT-systemet mellan grannar.se’s kunder och tjänstleverantören av knapparna). Genvägs-knappar till tematiska informationstexter, en ingång till den relaterad tjänst servicefinder.se; 2) en vänsterruta med ingång till söktjänsten; 3) en högerruta med annonsörens kontaktuppgifter och länknings eTjänst Google Maps; 4) en högerruta med ingång till tilläggstjänst ”Recensera annonser”; 5) en högerruta med teknisk information om annonsen och möjlighet att rapportera annonsen till Tjänstleverantören om man anser att annonsören inte följer eTjänstens regler.

Tillbaka till listan

Hjälp erbjudes Lund

Beatrice Neldemo

Barnvakt - Barnpassning

Hej, mitt namn är Beatrice. Jag är förskollärare och har jobbat i Lunds kommun i många år. Jag har två söner som är 20 och 22 år. Jag bor med min fästmän i en lägenhet på väster i Lund. Jag har kök och en Gull och är beredd att hjälpa Er nu i höst med barnvakt, hämtning, lämning etc. Referenser finns och framförallt leverfarenhet. Har hjälpt nägra familjer här på Grannar.se

Jag är en glad och positiv person och det sägs att det är lätt att tycka om mig. Man kan till 100% litा på mig. Jag har en fantastisk förmåga att hitta barns hjärta och deras tillit..... alla mina familjer har fortfarande kontakt med mig idag, även efter det jag slutat hjälpa till.

Hjälper till med

Barnvakt - Barnpassning
Underbar Nanny i Lund

Like Share 1

Kontakta

Skriv omdöme

Annonsinfo:

Publicerad: 2017-02-11
Senast inloggad: 2017-02-02
Antal visningar: 2609
Antal svar per e-post: 91

Rapportera annonsen

Grannar Offert

Här kan du begåra offerter från kvalitetsräkade leverantörer, helt kostnadsfritt och utan förpliktelser.

Få offerter från seriosa tjänstleverantörer »

Hemstading » Flyttstädning » Handverkare » Trädgård »

Grannar Offert är ett tryggt, enkelt och bekvämt komplement till våra

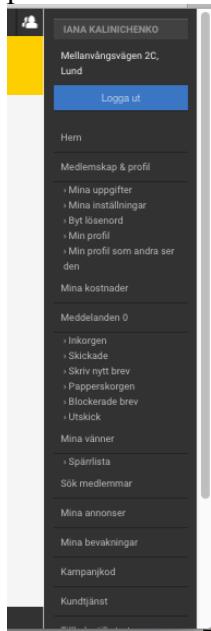
(d) användargränssnitt för medlemssidor

Det finns flera skärm dokument som ingår i detta användagränssnitt:

- skärm dokument för medlemsinloggning/medlemsregistrering. Det består av en vänsterruta där man kan logga in som medlem eller återställa sina inloggningsuppgifter, och en högerruta med standardfält för användarregistrering.

- skärm dokument för medlemssidor. Där kan man få en översikt för sin profil, hantera meddelandefunktionen, samt ett antal tilläggstjänster.

- widget för medlemssidor som dyker upp på alla skärmbilder av alla användargränssnit efter att man har loggats in. Widgeten blir synlig när man klickar på medlemsikon i översta gråa rutan som visas på alla sidor. Om man inte är loggat in, så visar widgeten genväg till medlemsinloggning.



(e) relaterad eTjänst servicefinder.se har sin egen användargränssnitt som beskrivs och analyseras i del 1.6. av den här rapporten.

Skärmbilder av eTjänsten grannar.se innehåller meddelanden som inte har någon koppling till den fokala eTjänsten. Detta är två reklambanner med marknadsannonsering av produkter och tjänster från andra leverantörer än grannar.se's tjänsteleverantör. En av bannerna är fastplacerad i övre delen av alla skärmbilder, medan att den andra bannern är rörlig, och följer användarens muspekare (den finns också på alla skärmbilder).

Det är värt att nämna att det här eTjänstkomplementet är integrerat i webbplatsen på så sätt att det går att ta bannerna bort om man använder så kallad ”adblock” – ett tilläggsprogram till webbläsare som gömmer delar av webbsidan som kan betraktas som marknadsmeddelanden.

Annonser som visas i det eTjänstekomplementet är individuellt anpassade till varje besökare och urval av annonsärer baseras på information från användarens webbläsares sökhistorik.

Del 1.3. Analys av ingående eTjänster

Grannar.se's eTjänstekoncept består av tre kärntjänster och fyra tilläggstjänster.

eTjänst	Typ	Tillhandahåller handlingar?	Tillhandahåller resultat?
Köpa/Erbjuda en hemnära tjänst	Kärntjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att publicera annonser ”Hjälp erbjudes” via grannar.se - att förmedla kontakt mellan Annonsörer som köper en tjänst och Läsare som erbjuder en tjänst 	<ul style="list-style-type: none"> - publicerade annonser ”Hjälp erbjudes” - etablerat kontakt mellan Annonsörer som köper en tjänst och Läsare som erbjuder en tjänst
Sälja/Söka en hemnära tjänst	Kärntjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att publicera annonser ”Hjälp sökes” via grannar.se - att förmedla kontakt mellan Annonsörer som köper en 	<ul style="list-style-type: none"> - publicerade annonser ”Hjälp sökes” - etablerat kontakt mellan Annonsörer

		tjänst och Läsare som erbjuder en tjänst	som köper en tjänst och Läsare som erbjuder en tjänst
Annonsera/Ansöka om en arbetskraftstjänst	Kärntjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att publicera annonser ”Arbetskraft sökes” i en separat del av grannar.se - att förmedla kontakt mellan företagskunder och privata personer 	<ul style="list-style-type: none"> - publicerade annonser ”Arbetskraft sökes” - etablerat kontakt mellan företagskunder och privata personer
Kontakta kundtjänst	Tillägstjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att kontakta grannar.se’s kundtjänst genom webbaserad formulär - att få sms-bevakning av när frågan besvaras 	<ul style="list-style-type: none"> - etablerat kontakt mellan tjänsteleverantörens kundtjänst och kunder - sms om att kundens fråga har besvarats
Få nyhetsbrev	Tillägstjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att få information om utveckling av grannar.se - att få information som kan vara relevant till grannar.se’s kunder 	<ul style="list-style-type: none"> - email-baserat nyhetsbrev
Recensera annonser	Tillägstjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att lämna ett omdöme om en annonsör 	<ul style="list-style-type: none"> - ett omdöme om en annonsör
Bevaka nya annonser	Tillägstjänst	<ul style="list-style-type: none"> - att få information om de senaste publicerade annonser i ens geografiskt område 	<ul style="list-style-type: none"> - information om de senaste publicerade annonser i ens geografiskt område

Kärntjänster, som grannar.se erbjuder, uppfyller fullständigt det som kan förväntas av en eTjänst uppbyggd enligt ”elektronisk marknadsplats”-modellen. Det kan dock diskuteras om tilläggstjänsterna egentligen ger mervärde till kunderna. För att göra en objektiv bedömning av tilläggstjänsternas nyttighet skulle man analysera data om kundernas användning av dessa tjänster: hur många kunder använder dem regelbundet samt hur många kunder slutade att använda dem och under vilka tidsperioder/förutsättningar. Detta kan möjligen ge ett svar på frågan ”hur kan implementering av tilläggstjänster ändras så att kundupplevelserna förbättras?”.

Del 1.4. Analys av den fokala eTjänstens eTjänstekoncept, relationer och användningssituationer

Den fokala eTjänsten för marknadsplatsen grannar.se:

- har eTjänstekonceptet för metarollen Annonsör: att publicera en annons och att möjliggöra kontakt med Läsare via eTjänstens IT-system som utförare
- har eTjänstekonceptet för metarollen Läsare: att söka efter annonser och att möjliggöra kontakt med Annonsör via eTjänstens IT-system som utförare

eTjänsten utförs i Tjänsteleverantörens IT-system som ger möjlighet till kunderna att interagera med varandra och med Tjänsteleverantören. Två huvudsakliga sociala interaktionshändelser som genomförs via Tjänsteleverantörens IT-system inkluderar:

- att ta inledande kontakt med Annonsören genom inbyggt meddelandesystem
- att ta kontakt med Tjänsteleverantören för att få hjälp/service relaterad till användning av eTjänsten

Sociala interaktioner mellan Kunden och Tjänsteleverantör samt mellan Kunden och Kunden regleras av sociala och juridiska normer fastställda av Tjänsteleverantören i användarvillkor.

Sociala interaktioner vid tillhandahållande av eTjänsten via användning av IT-system:

Handling	Resultat	Användningssituation för Annonsör	Användningssituation för Läsaren	Användningssituation för Tjänsteleverantör	IT-systemets roll
registrera annons	registrerad annons	interaktiv	-	autonom	leverantörsagent
publicera annons	publicerad annons	autonom	-	interaktiv	kundagent
söka och presentera matchande annonser	presenteras lista med matchande annonser	autonom	interaktiv	autonom	kundagent
visa vald annons	vald annons	autonom	interaktiv	autonom	kundagent
förmedla kontakt	förmedlad kontakt	autonom, interaktiv	interaktiv	autonom	kundagent
betalning	betald annons och/eller betalt medlemskap	interaktiv	interaktiv (för betalt medlemskap)	autonom	leverantörsagent
kontakta kundtjänst	kontakt med kundtjänst	interaktiv	interaktiv	interaktiv	kundagent
få nyhetsbrev	levererat nyhetsbrev	autonom	autonom	autonom	leverantörsagent
bevaka annonser	brev med länkar till aktuella annonser	autonom	autonom	autonom	leverantörsagent och kundagent
lämna omdöme	omdöme för annonsören	autonom	interaktiv	autonom	kundagent

Jag identifierar dessa frågor som kan hjälpa att vidareutveckla den fokala eTjänsten grannar.se.

eTjänstekonceptet av den fokala eTjänsten bygger på handlingsrepertoar av en elektronisk marknadsplats där kunder publicerar/letar efter annonser om hemnära tjänster och kontaktar varandra via eTjänstens IT-system. Den fokala eTjänsten stöds av ett antal tilläggstjänster, som till exempel ett digitalt nyhetsbrev. Hur stärker dessa tilläggstjänster *eTjänstekonceptet*? Är de överhuvudtaget nödvändiga eller tar de bara ifrån resurser som i stället kan användas till att utveckla *eTjänstekonceptet* på ett bättre sätt? Kan behov som de tillfredsställer bemötas på ett annat sätt, till exempel genom samexisterande eTjänster – Facebook för kundsupport och recensering, Twitter för nyhetsbrev, RSS-flöde för annonsbevakning eller liknande?

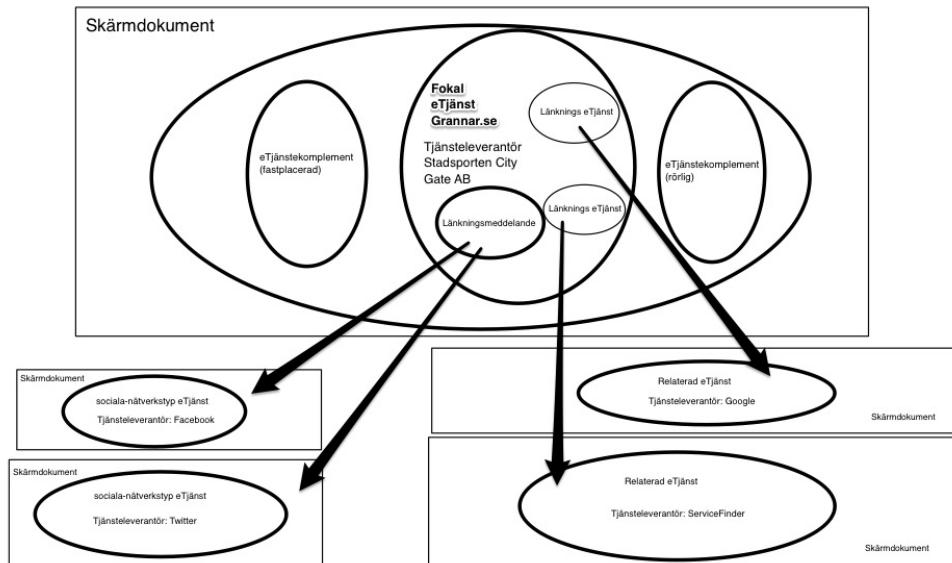
Registrerad medlemskap är en förutsättning för *relationer* mellan eTjänstens Tjänsteleverantör och Kunden samt Kund-till-Kund *relationer*. Betalande kunder har dock möjlighet att göra sina kontaktuppgifter tillgängliga även för dem som inte är en Kund av eTjänstens, och på så sätt skapa sociala interaktioner som tar plats utanför gränserna av eTjänsten. Uppfyller detta kundernas förväntningar om den fokala eTjänstens säkerhetsnivå? Kan detta leda till missbruk av kundernas personuppgifter? Kan detta leda till att kunderna använder eTjänstens IT-system på ett sätt som inte är avsett av Tjänsteleverantören?

Den fokala eTjänsten erbjuder både de interaktiva och de autonoma *användningssituationer* för Kunder och Tjänsteleverantör. Skulle det ge mervärde om man förvandlar vissa autonoma användningssituationer till interaktiva? Till exempel, i stället för traditionell annonsbevakning, kan man använda push-notiser som uppmuntrar Kunden att ta ställning och genomföra en handling direkt – kolla en ny annons så snart den publiceras, kontakta annonsören direkt osv.

Del 1.5. Översiktlig analys av samexisterande eTjänster

eTjänstens skärmdokument på startsidan presenterar ett nätverk av samexisterande eTjänster som avser att skapa en fullständig kundupplevelse. Alla relaterade och länknings eTjänster är tätt integrerade i skärmbilder och följer eTjänstens användargränsnitts design. Rent visuellt syns det inte direkt att samexisterande eTjänster tillhandahålls av andra tjänsteleverantörer eller har andra tjänsteleverantörer som kund.

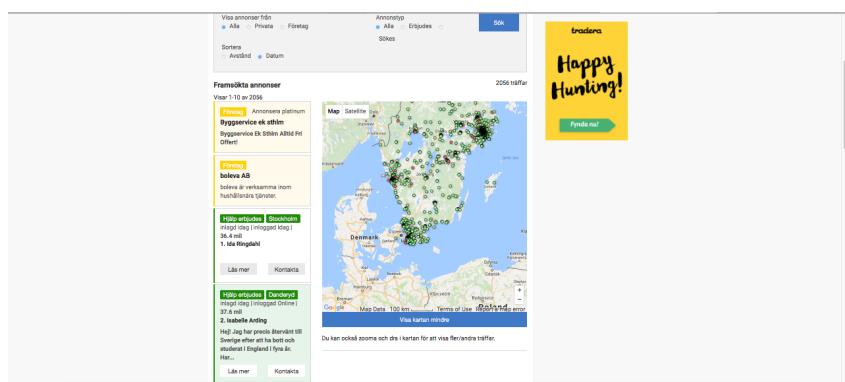
I nätverket existerar (förutom den fokala eTjänsten och två eTjänstekomplement) två länknings eTjänster till två relaterade eTjänster och två ”sociala-nätverkstyp” eTjänster, som befinner sig på gränsen mellan de relaterade och länknings eTjänster. Schematiskt ser nätverket av samexisterande eTjänster på det sättet:



eTjänsten grannar.se är kopplad till två relaterade eTjänster: Google Maps och servicefinder.se.

Google Maps är en eTjänst för att kunna se anpassade (dvs. med justerbbara anmärkningar) kartor över vissa geografiska områden i digitalt format. Relaterad eTjänst Google Maps har de här egenskaperna:

- man kan få access till Google Maps från den fokala eTjänsten – nämligen ingången ”Sök via karta” på startsidan i högre fältet. Ingången leder till ”användargränsnitt för sökning av publicerade annonser” där relaterade eTjänsten är integrerad i skärmbilden som en widget, dvs. en skärmbild med den fokala eTjänsten innehåller egen skärmbild där den relaterade eTjänsten visas.
- den relaterade eTjänsten är tydligt markerad med dess tjänsteleverantörs logo, och innehåller länkar till användarvillkor, juridisk information om handlingsrepertoar och tilläggstjänst ”Report a map error”;
- eTjänstekonceptet är att visa geografisk placering av vissa objekt – i det fallet, av Annonsörer som är utvalda enligt Läsarens sökkriterier;
- tillhandahålls av Google i samarbete med Google, Inst. Geogr. Nacional och GeoBasis-DE/BKG.



En annan relaterad eTjänst är servicefinder.se som är en eTjänst för att kunna få offerter från tjänsteföretag. Relaterad eTjänst servicefinder.se har dessa egenskaper:

- man kan få access till servicefinder.se från den fokala eTjänsten – nämligen ingången ”Offert” på startsidan i övre menyrad. Ingången leder till en sida med eget användargränssnitt där relaterade eTjänsten är integrerad i skärmbilden som en widget, dvs. en skärbild med den fokala eTjänsten innehåller egen skärbild där den relaterade eTjänsten visas.
- den relaterade eTjänsten är tydligt markerad med dess tjänsteleverantörs logo och färgschema som skiljer sig från grannar.se’s färgschema; Den relaterade eTjänsten innehåller länker till secretesspolicy och tilläggstjänst ”Få bra tips här”;
- eTjänstekonceptet är att hitta bästa möjliga offerter från pålitliga tjänstföretag;
- tillhandahålls av ServiceFinder.

The screenshot shows the Grannar.se website. At the top, there's a yellow header bar with the Grannar.se logo and a search bar. Below the header, there's a service request form titled "Få hjälp av seriösa tjänsteföretag". The form includes fields for describing the problem ("Beskriv ditt behov"), attaching files ("Bifoga upp till 5 bilder"), entering contact information ("Mina kontaktkuppgifter"), and a "Skicka frågan" button. To the right of the form is a sidebar with a "PO.P NEWS" advertisement featuring a baby and the text "MANDLA RUM" and "POLARN O. PYRET". The sidebar also lists categories like "Grannar Offert", "Hemtäckning", "Flyttstädning", etc., and mentions a collaboration with "SERVICEFINDER".

Grannar.se’s eTjänstmiljö innehåller två länknings eTjänster till två motsvarande relaterade eTjänster och ett länkningsmeddelande till två ”sociala-nätverkstyp” eTjänster.

Den första länknings eTjänsten är tätt kopplad till söktjänsten inom den fokala eTjänsten. Den är placerad som en handlingsingång ”Sök via karta” på startsidan och är på läkningsavstånd från den relaterade eTjänsten Google Maps.

Den andra länknings eTjänsten, som också kallas för Grannar Offert, är integrerad i högre menyrad på startsidan av den fokala eTjänsten. Den är placerad som en handlingsingång ”Offert” och är på läkningsavstånd från den relaterade eTjänsten servicefinder.se. Grannar Offert kan också nås från skärmdokumentet för visning av en publicerad annons.

Länkningsmeddelandet är uppdelat i två delar: del ett är integrerad i den högre menyraden som en blå knapp ”Vi är sociala” och del två är integrerad i den nedre rutan som två tematiska iconer. Länkningsmeddelandet innehåller sådan text följd av två tematiska iconer:

”Vi är sociala

Vi finns på Facebook, Twitter och Instagram. Följ oss för att ta del av erbjudanden, delta i tävlingar och håll koll på nyheter i ditt område.

Vi stöttar ungt entreprenörskap genom flera samarbeten med organisationer och företag som vi delar i sociala medier.

Följ oss här!”

Jag skulle påstå att detta är just ett länkningsmeddelande med två delar, och inte två olika länkningsmeddelanden eftersom båda delar komplementerar varandra för att förmedla samma information. Uppdelning finns med det enda syftet att öka användarvänligheten och hjälpa besökarna att lättare hitta till samexisterande eTjänsterna.

Den fokala eTjänsten är kopplad till två andra eTjänster som inte kan klassificeras som antingen ”relaterade eTjänster” eller ”länknings e Tjänster”. De är två ”sociala-nätverkstyp” eTjänster, och jag skulle påstå att detta är en separat typ av samexisterande eTjänster som befinner sig på gränsen mellan de ”relaterade” och ”länknings” eTjänster. Från ena sidan så tillhandahålls ”sociala-nätverkstyp” eTjänsterna av en annan tjänsteleverantör än den fokala eTjänstens Tjänsteleverantör (precis som relaterade eTjänster). Från andra sidan, så har ”sociala-nätverkstyp” eTjänster dubbla kunder (precis som länknings eTjänster). Skillnaden är att dubbla kunder för ”sociala-nätverkstyp” eTjänster är Kunden för den fokala eTjänsten och Tjänsteleverantören för den **fokala** eTjänsten.

Grannar.se är kopplad till två ”sociala-nätverkstyp” eTjänster: en från tjänsteleverantören Facebook (<https://www.facebook.com/Grannar.se>) och en annan från tjänsteleverantören Twitter (<https://twitter.com/grannar>).

”Sociala-nätverkstyp” eTjänster kan betraktas som en ”förlängning” av den fokala eTjänsten som ligger i en annan än den fokala eTjänstens IT-system.

Den fokala eTjänsten *samexisterar* med två relaterade eTjänster och två ”sociala-nätverkstyp” eTjänster. Skulle det vara värt att ha flera samexisterande eTjänster? Till exempel, kontrollera privata Kunders identitet med BankID, betala för annonser via Klarna, och skapa video-annonser genom en YouTube-kanal med begränsad tillgång?

Del 1.6. Utvärdering av eTjänstetydligheten hos användargränssnittet för samexisterande eTjänster

Jag väljer att utvärdera eTjänstetydligheten hos användargränssnittet för samexisterande eTjänster genom att genomföra en mini-”case study” av eTjänstetydligheten hos användargränssnittet för den relaterade eTjänsten servicefinder.se. Anledningen är att det är den enda samexisterande eTjänsten som har ett eget användargränssnitt integrerad i grannar.se webbportal.

The screenshot shows a contact form for 'Grannar Offert' (Offer from Grannar) on the right side of the page. The left side contains a form for 'Få hjälp av seriösa tjänsteföretag' (Get help from serious service providers). The right sidebar lists various services: Hemtäckning, Flyttstädning, Hantverkare, Badrumsrenovering, Trädgårdshjälp, Flytt/transport, and Övriga tjänster. A note at the bottom states: 'I samarbete med: SERVICEFINDER.se Sveriges största tjänsteförmedlare'.

Utvärderingsobjekt	Användargränssnit för relaterad eTjänst servicefinder.se (se bild ovan). Användargränssnittet består av ett skärmdukument som innehåller: 1) en vänsterruta med widgeten som följer servicefinder.se's design (orange och blå färgkod). Egentligen så erbjuder servicefinder.se sin kärntjänst genom samma widget. 2) en högerruta med information att den relaterade eTjänst erbjuds i samarbete med tjänsteleverantör servicefinder.se och med länknings eTjänst
---------------------------	--

	till den relaterade eTjänsten. Länknings eTjänsten kallas för Grannar Offert och ger möjlighet att snabbt välja en passande kategori i widgeten.
Utvärderingsfokus	Är gränsen mellan den relaterade eTjänst servicefinder.se och den fokala eTjänsten grannar.se tydligt?
Fokus på relevans	<p>Den relaterade eTjänsten upplyser Kundens behov att få erbjudan om hemnära tjänster från pålitliga företag. Samexisterande eTjänsten är dock uppbyggd på så sätt att det är företag som väljer eller inte väljer att skicka offerten till en intresserad Kund. På så sätt har Kundens behov att få översikt över alla företag som erbjuder tjänster av någon specifik typ i något specifikt område inte uppfyllts. Därför är den relaterade eTjänsten inte relevant för kunder som väljer att använda en elektronisk marknadsplats där man själv hittar andra kunder och kontaktar dem på egna villkor.</p> <p>Påstående att den relaterade eTjänsten erbjuder möjlighet att få offert från pålitliga företag ifrågasätter status av företag som annonserar sina tjänster bara via den fokala eTjänsten. Är de dubbekunder – dvs. kunder både hos grannar.se och hos servicefinder.se? Eller är de inte pålitliga?</p> <p>Det verkar som att grannar.se försöker att nå olika målsggrupper under taket av samma eTjänst – dvs. både lite 'modernare' publik som tycker om att välja själv och titta på alla möjliga företag innan de formulerar vad de vill – och lite mer 'gammaldags'-användare som har en definierat önskan, litar på en extern aktör som väljer företag för dem, och vill skippa 'krånglan' med att själv kontakta olika företag.</p>
Fokus på effektivitet	Inann Kunden skulle kunda använda den relaterade eTjänsten, måste Kunden veta exakt vad hen vill ha. Det finns ingen annan möjlighet att nå den relaterade eTjänsten än genom att fylla i formuläret där Kunden beskriver sin önskan. Därför ifrågasätter jag hur effektivt den relaterade eTjänsten är just för grannar.se's kunder? Om de redan vet vad de vill, och vill slippa att själv påbörja kontakt med andra aktörer, skulle de inte bara publicera annonsen "Hjälp sökes"? Om de vill få offert från pålitliga företag skulle de inte gå in på servicefinder.se direkt utan att gå igenom grannar.se? Det verkar att den relaterade eTjänsten gör relationer mellan grannar.se's Kunden och Tjänsteleverantör svagare och bara 'skifter' kundflöde till sin egen fokala eTjänst.
Fokus på lärbarhet	Det är lätt att använda den relaterade eTjänsten redan från första gången. Formuläret som man fyller i innehåller länkar till extra information som hjälper att formulera sin önskan korrekt.
Fokus på åtaganden	Man kan ifrågasätta om Kunden kommer att fortsätta att använda grannar.se efter användning av den relaterade eTjänsten med hänsyn till brister av relevans och effektivitet av eTjänsten.
Användargränssnittets konsistens	<p>Likformighet i handlingssekvenser genom användning av bekanta typsnitt och färgkodning.</p> <p>Terminologi som används är: tjänsteföretag, offert, behov, uppdragsplatsen, förfrågan</p> <p>Kunden har ingen möjlighet att ångra händelsen eller få bekräftelse om händelsen på något sätt. Detta gör hela upplevelsen mindre tilltalande för kunderna.</p> <p>Kunderna används genom att fylla i sina kontaktuppgifter. Man kan använda den relaterade eTjänsten utan att faktiskt bli grannar.se's Kund, vilket ifrågasätter den relaterade eTjänsten status som samexisterande eTjänst – är det då inte bara en marknadsföring av en annan tjänsteleverantör?</p>
Gränsmarkeringar	Gränsen mellan den relaterade eTjänsten och den fokala eTjänsten markeras bara visuellt genom att använda ett eget användargränssnitt med widgeten som inte tillhandahålls av grannar.se's tjänsteleverantör. Strukturellt är gränsen

	mellan den relaterade och den fokala eTjänsten otydligt både för företagskunder och för privata kunder eftersom den relaterade eTjänsten delvis överlappar med en av kärntjänsterna utan en tydlig förklaring på vilket sätt är de annorlunda.
Mellanslutsatser som förslag till vidarestudie	<ul style="list-style-type: none"> Den fokala eTjänstens eTjänstekoncept påverkas negativt av den relaterade eTjänsten. Relationer mellan Tjänsteleverantören och Kunden stärks inte efter användning av den relaterade eTjänsten Den relaterade eTjänsten utvecklar inte IT-systemet på så sätt att systemet blir mer tilltalande för kunderna.

Del 1.7. Slutsatser: förslag till förbättring

eTjänsten grannar.se erbjuder en tillfredsställande upplevelse till sina kunder som stärks genom att använda konsistenta användargränssnit, tydliga färgkodningscheman, och samexisterande eTjänster som gör den fokala eTjänsten mer tilltalande för kunder – nämligen den relaterade eTjänsten Google Maps och två ”sociala-nätverkstyp” eTjänster.

Det finns dock vissa aspekter som kan förvirra kunderna och ifrågasätta den fokala eTjänstens effektivitet. Det kan vara till exempel samexisterande eTjänster som inte stärker relationer mellan kunder och den fokala eTjänsten (nämligen den relaterade eTjänsten servicefinder.se), oklara tilläggtjänster (som nyhetsbrev och recensering), och överlappande ingångar till olika delar av eTjänsten inom samma skärmDOCUMENT. eTjänsten säkerhetsnivå kan också ifrågasättas.

Mitt förslag till förbättring se ut så här:

- gör eTjänsten tillgänglig bara för registrerade användare och kontrollerade deras identitet genom någon samexisterade eTjänst. Detta skulle stärka relationer mellan Kunder.
- reducera antal tilläggtjänster och använda passande samexisterande eTjänster för dessa ändamål (till exempel, Facebook för kundsupport och recensering, Twitter för nyhetsbrev etc.). Detta skulle förbättra kundupplevelsen och föra in nya kundflöden till den fokala eTjänsten.
- ta bort samexisterande eTjänster som påverkar den fokala eTjänstens eTjänstekoncept negativt – nämligen avsluta samarbetet med servicefinder.se.

Uppgift 2. Reflektionsrapport

Del 2.1. Styrkor av min analys och utvärdering

Det var en spännande och intressant uppgift som hjälpte mig att lära mig hur man använder den praktiska teorien om eTjänster.

Som styrkor av min analys ser jag det att jag följde en tydlig struktur som hjälpte mig att ta fokus på alla viktiga aspekter av en eTjänst. Jag har också aktivt använt passande terminologi som hjälpte mig att vara mer precis när jag beskrev och analyserade olika delar av eTjänsten grannar.se.

Som styrkor av mitt utvärderingsresultat ser jag det att jag vågade ge förslag till det som kan göras för att den fokala eTjänsten kan bli bättre. Mitt förslag baserades på en systematisk ifrågasättning av den fokala eTjänstens eTjänstekoncept, relationer, användningssituationer och skärm dokument.

Del 2.2. Svagheter av min analys och utvärdering

Det var väldigt svårt att analysera eTjänsten utan att ha tillgång till Tjänsteleverantörens perspektiv, till data om hur kunderna använder eTjänsten och till fullständig dokumentation om hur Tjänsteleverantör avser att eTjänsten ska användas.

Svagheter av min analys är att jag inte lyckades att involvera några kunder som deltagande i undersökning av eTjänstens relevans, effektivitet osv.

Som svagheter av mitt utvärderingsresultat ser jag att jag har baserat mina förslag på mina egna subjektiva kundupplevelser och inte objektiv analys av interview med kunder och sammanställning av statistika data om användning av eTjänsten.