

Michael Shouman, Roxane Kelder en Milko Klos

Informatie Architectuur Marktplaats.nl

Analyse document

20-1-2008

Inhoudsopgave

Introductie.....	3
Project toelichting.....	4
Doelstelling.....	4
Vraagstellingen.....	4
Proces in stappen.....	5
1. Onderzoek.....	5
Wat is design per teamlid.....	5
Design volgens ons.....	8
2. Design en Marktplaats.....	9
Design volgens Marktplaats.....	9
De 5 kritische vragen.....	9
Moodboard.....	10
De homepage.....	11
Uitgebreid zoeken.....	11
Zoeken op Design.....	11
Een advertentie plaatsen:.....	11
Tussentijdse conclusie:.....	11
4. Breedte onderzoek.....	12
Funda.nl.....	12
fundadesign.nl.....	12
Ebay.nl.....	12
Marktplaza.nl.....	13
Speurders.nl.....	14
5. Hierarchical structure.....	15
6. Database structure.....	16
7. Navigation systems.....	17
8. Wireframes.....	18
De Huis en Inrichting pagina.....	18
Woonkamer pagina.....	19
Plaats advertentie.....	20
Conclusie.....	21

Introductie

Marktplaats.nl is bekendste Nederlandse advertentiesite. Hij werd in 1999 opgericht door door Rene van Mullem. De advertenties waren in de het begin nog gratis en dat trok veel bezoekers naar de site. Tegenwoordig is er geen houden meer aan, de advertenties stromen binnen en worden allemaal door het systeem op de goede plaats in de database gezet. Elke dag komen er 180.000 nieuwe advertenties bij maar Marktplaats.nl is vol, veel te vol en heeft een flinke bezem nodig om alles weer te structuren.

Uit een intern onderzoek van Marktplaats naar veel voorkomende (populaire) zoektermen en hoe lang objecten beschikbaar bleven. Uit dat onderzoek is gebleken dat veel bezoekers zoeken op de term 'design' en dat blijkt dat ze hierdoor op zoek zijn naar objecten voor 'Huis en Inrichting'.

In dit document vindt u het onderzoek wat wij hebben gedaan naar Marktplaats.nl. Wij zullen de bevindingen in stappen uitleggen op het gebied van hiërarchie, database en navigatie structuur. De bevindingen worden vervolgens geanalyseerd en bekritiseerd. Uiteindelijk is het de bedoeling dat wij Marktplaats een advies kunnen geven op het gebied van informatiearchitectuur binnen de grootste advertentie site van Nederland.

Wij hebben gebruik gemaakt van wireframes, moodboards, mindmaps op het hele geheel te bekrachtigen en te visualiseren. Dit document is opmaakt in opdracht van Auke Touwslager, docent Informatiearchitectuur op de Hogeschool van Amsterdam.

Project toelichting

Na nader inzien van de analyse van het interne onderzoek van Marktplaats, zoals eerder aangegeven in de introductie, wil Marktplaats de gebruikers voorzien van een nieuw systeem. Deze is gericht op de (doel)groep die de term 'design' regelmatig binnen Marktplaats gebruikt. Het zal dus een uitbreiding moeten zijn op de al bestaande structuren. Dit omdat Marktplaats het niet kan veroorloven om 'uit de lucht' te gaan, om de kosten te besparen en te voorkomen dat er te drastische veranderingen worden gedaan waardoor de gebruikers te veel verstoord worden.

Doelstelling

Wij willen Marktplaats zo omtoveren zodat de gebruikers die advertenties zoeken, dit op object georiënteerde wijze doen. Er staan dan geen producten meer bij zoektermen die daar helemaal niet in thuis horen. Daarvoor moeten wij ervoor zorgen dat Marktplaats zelf de touwtjes weer in handen krijgt. Dit wordt dan mogelijk doordat we de 'plaats advertentie' systeem aanpassen.

Vraagstellingen

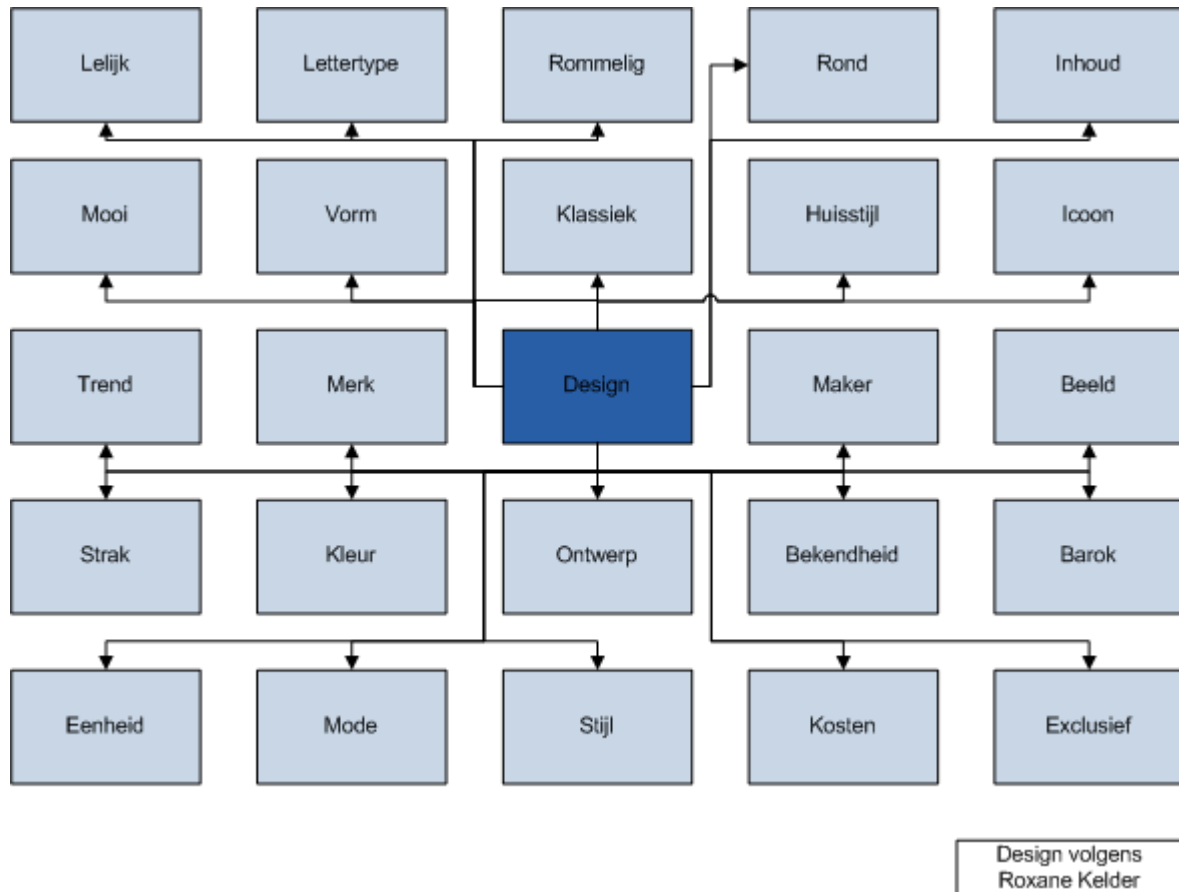
- Hoe zorgen we ervoor dat er geen producten te vinden zijn bij zoektermen die daar niets mee te maken hebben?
- Hoe zorgen we ervoor dat gebruikers van 'plaats advertentie' geen misbruik maken van algemene termen?
- Hoe zorgen we ervoor dat potentiële kopers van producten niet in de verleiding komen door algemene termen?

Proces in stappen

1. Onderzoek

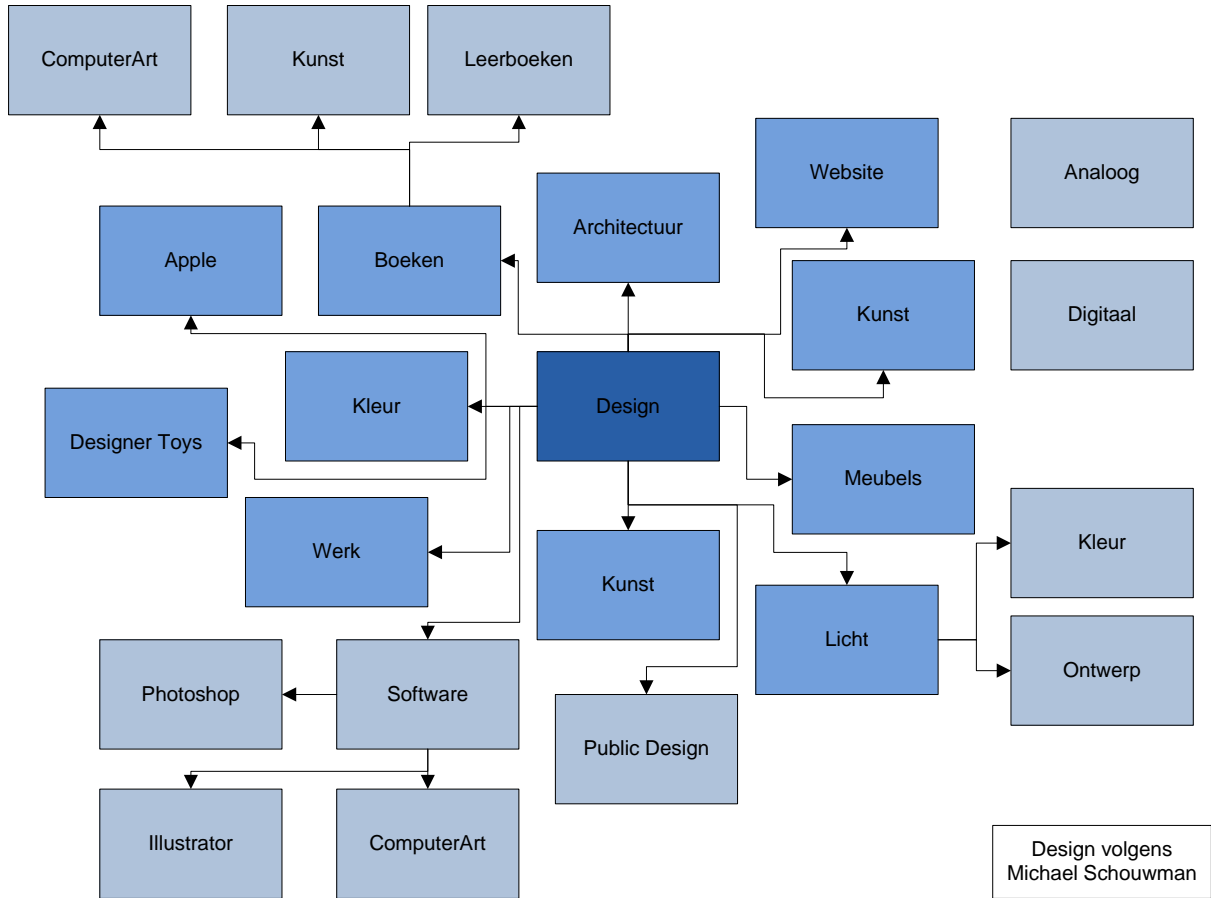
Wat is design per teamlid

Design volgens Roxane Kelder:



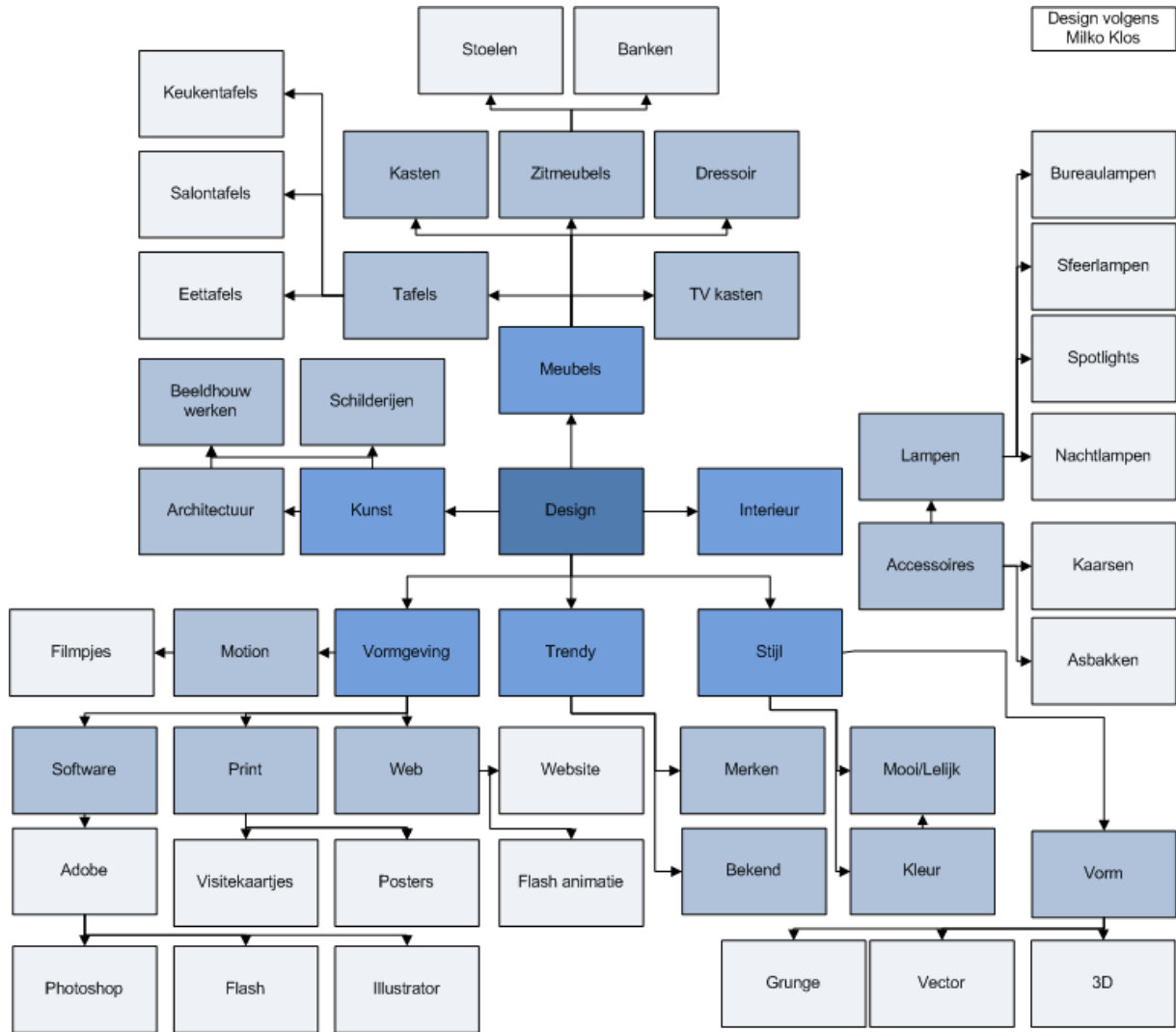
figuur 1.1

Design volgens Michael Schouman:



figuur 1.2

Design volgens Milko Klos:

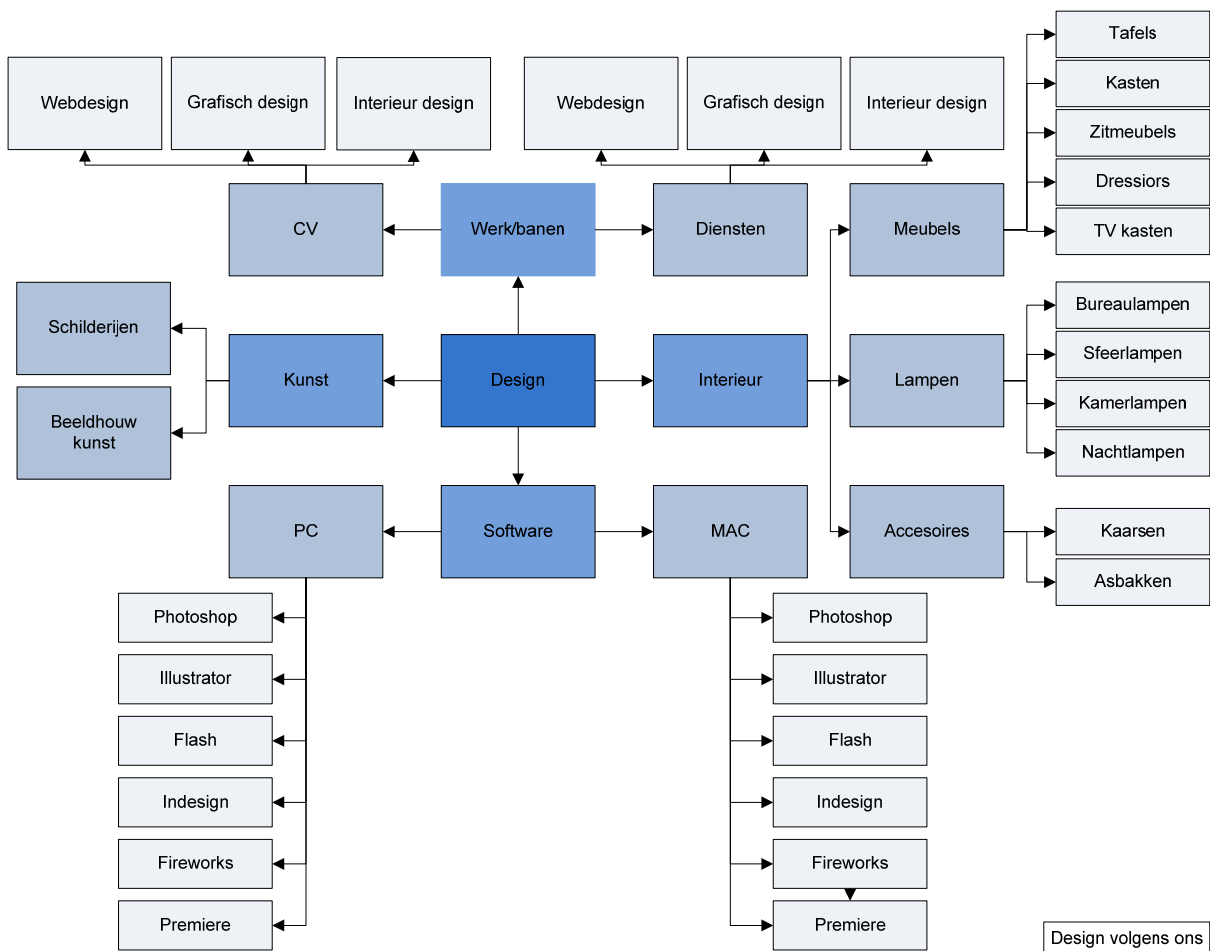


figuur 1.3

Design volgens ons

Wij hebben onze mindmaps vergeleken en hebben kunnen zien hoe design soms erg ver uit elkaar kan liggen. Roxane had besloten om zich vooral bij vormen en stijlen te houden terwijl Michael al een stuk uitgebreider te werk ging. Milko was daar weer een beetje te ver in doorgeschoten en heeft zelf al een hele nieuwe ordening gemaakt van de dingen die hij bedacht.

Wij hebben vervolgens besloten om met zijn drieën een nieuwe mindmap te maken met de belangrijkste elementen die wij individueel hadden opgeschreven. Deze elementen hebben we zo geordend dat er een nieuwe taxonomie ontstond waar alle richtingen in werden weergegeven. In figuur ziet u het resultaat:



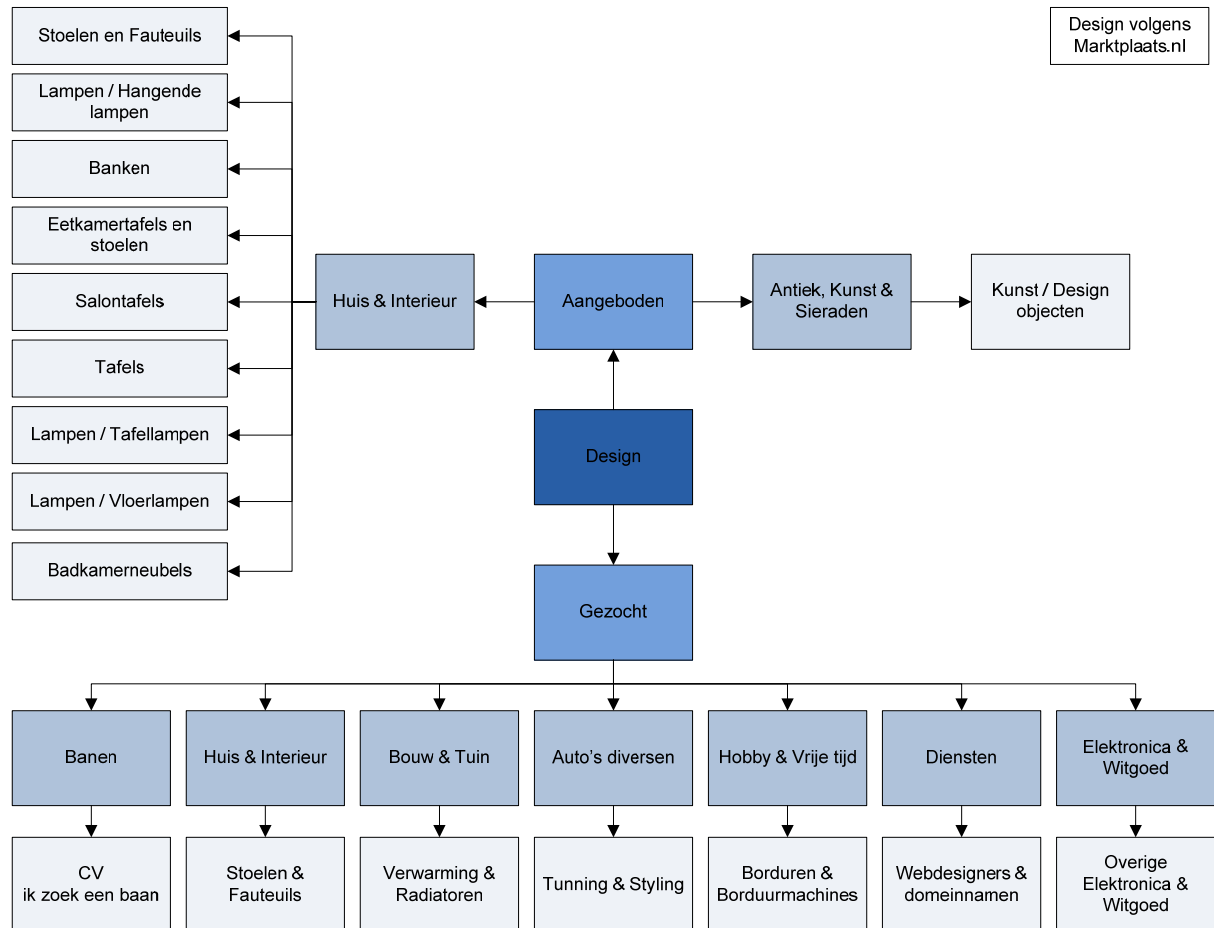
figuur 1.4

2. Design en Marktplaats

Design volgens Marktplaats

In figuur 2.1 ziet u het beeld hoe Marktplaats design omschrijft. Het opvallendste is dat in Huis en Inrichting de meeste producten heeft waarin de zoekterm 'design' in voorkomt.

Ook is opvallend dat de gezocht tak eigenaardig klein is vergelijken de aangeboden. Ze hebben dan wel meer categorieën maar het ontbreekt aan veel producten.



figuur 2.1

De 5 kritische vragen

- Waarom staan antiek, kunst en sieraden onder één categorie?
- Waarom kunnen mensen zomaar de term design bij hun aangeboden product geven?
- Wie bepaald wanneer een product "design" is?
- Waarom is geen taxonomie in 'Huis en Inrichting' waardoor te zien in welke kamer je het product normaal gesproken tegenkomt?
- Hoe komt het dat onder en hobby & Vrije tijd alleen Borduren & Borduurmachines kan vinden?

Moodboard



Figuur 2.2

Figuur 2.2 laat zien wat voor soort banken, stoelen, lampen en tafels mensen onder design zien. Dit geeft ook een perfect beeld van waarom Marktplaats dit een probleem vindt. Mensen die echt op zoek gaan een designmeubel zullen een ons wegen voordat ze hun droombankstel hebben.

3. Diepte onderzoek

De homepage

De homepage bestaat uit alle mogelijkheden om de gebruiker goed te laten zoeken. Er is sprake van labeling in het linker menu, waar de gebruiker op een redelijk gemakkelijke manier doorheen kan browsen om zijn uiteindelijke categorie te vinden. Ook zijn er al 2 zoek balken te zien. De zoek balk bovenin zorgt ervoor dat je de hele Marktplaats website doorzoekt. En de tweede geeft je de opties om te zoeken binnen een categorie doormiddel van een dropdown menu. Bij beide staat eronder wel een linkje waar je “uitgebreid” kan zoeken.

Uitgebreid zoeken

De navigatie boven en aan de linkerkant van de website blijven hetzelfde zodra je op deze pagina uitkomt. Dit geldt overigens voor alle pagina's die je binnen Marktplaats bezoekt. Op de uitgebreid zoeken pagina kun je zoals de term al aangeeft uitgebreider zoeken dan op de homepage. Toch valt het op dat er voor sommige categorieën de zoek opties beter worden dan voor anderen. Neem bijvoorbeeld de Auto's categorie, hier verschijnen ineens checkboxes om jou zoek actie te specificeren. Verder valt het op dat elke categorie, of groep zoals ze dat op Marktplaats noemen, ook nog zijn eigen subcategorieën bevat, wat Marktplaats een rubriek noemt.

Zoeken op Design

De hele Marktplaats website geeft nogal wat verschillende output als je op dit woord alleen zoekt. Het blijft tenslotte ook maar een nogal algemene term. Maar over het algemeen krijg je vaak de groep Huis en Inrichting te zien. Dit zegt toch wel dat design door de users alleen al op een redelijk goede manier wordt onderverdeelt.

Een advertentie plaatsen:

Een advertentie plaatsen op Marktplaats is zo gemakkelijk als het maar zijn kan. Want de gebruiker kan het helemaal naar eigen wens invullen, vooral over de design issue. En zodra je in de advertentie tekst het woord design plaatst zal de zoekmachine van Marktplaats dit ook als design weergeven.

Tussentijdse conclusie:

Gebruikers krijgen teveel vrijheid over hun definitie van design. Waardoor je heel veel rare output krijgt na een zoek actie.

4. Breedte onderzoek

Funda.nl

De homepage

Op de eerste pagina die je ziet wordt er al onderscheid gemaakt tussen de verschillende aangeboden producten op funda. Zo kan je kiezen voor design waardoor je meteen door wordt gestuurd naar fundadesign.nl.

fundadesign.nl

De homepage

Design staat al snel in het middelpunt van de belangstelling en deze website gaat er vanuit dat je oprecht geïnteresseerd bent in een design product. Design blijft een ruim begrip van funda lost dit op door te sorteren op merken en designers. Ook hier maken ze gebruik van rubrieken naast de eerder genoemde categorieën, merken en designers. Een paar voorbeelden van deze rubrieken: Banken, bedden, kunst, verlichting etc.

Uitgebreid zoeken

Het uitgebreid zoeken op funda is niet zo heel erg uitgebreid dit komt mede dankzij de gericht kunnen navigeren naar het betreffende product of designer.

Advertentie plaatsen

Het plaatsen van een advertentie op funda is eigenlijk vrij eenvoudig. Wel is het dat de gebruiker wordt geprikkeld om goed over de nog in te vullen gegevens moet nadenken. Want hoe specifieker je je advertentie invult hoe gemakkelijker je deze kan vinden. Zo wordt er ook gevraagd of het design is of niet, wat best op je geweten inspeelt. Dit zorgt toch voor een soort bewuste keuze die je als gebruiker moet maken. Je zou tenslotte ook niet willen dat de gebruikers van funda denken dat jij niet weet waar je het over hebt aangezien Ikea artikelen niet echt design zijn.

Tussentijdse conclusie

Het is heel merkbaar dat fundadesign.nl gericht is op een andere doelgroep als Marktplaats. Een designer/merken leek zal zich niet echt op zijn gemak voelen om een advertentie te plaatsen. Wat op Marktplaats wel anders is, want daar zet iedereen alles op.

Ebay.nl

De homepage

De homepage laat heel veel informatie zien, om de gebruiker meteen in de stemming te brengen om spullen te kopen. De zoek balk is prominent aanwezig een zorgt ervoor dat je binnen de Ebay gemaakte rubrieken ook kan zoeken. Wat wel opvalt is dat er op drie verschillende plaatsen iets met de rubrieken gedaan kan worden. Wat voor een gebruiker misschien wel iets teveel is. Verder wordt er veel gedaan met snelle linkjes voor snelle aankopen of snelle linkjes voor goedkope aankopen.

Uitgebreid zoeken

Mocht je voor deze optie gaan wordt je in eerste instantie een beetje verward. Dit komt omdat er niet echt gezocht wordt maar meer gesorteerd. Dit werk op zich ook wel maar dan is de benaming van de optie niet geheel correct. Gelukkig weten ze bij Ebay ook wel dat dit geen uitgebreide zoekactie is, want er staat nog een link naar uitgebreid zoeken. Deze link neemt je mee naar een ontzettend uitgebreide zoek pagina. Hier kun je op prijs, uitgesloten woorden, verkopers, locaties

etc. zoeken. Toch is het erg merkbaar dat Ebay zichzelf richt op de massa, op design alleen zoeken werkt daarom ook niet. Je zal echt een globaal idee moeten hebben om het te vinden op Ebay.

Advertentie plaatsen

Om een advertentie te plaatsen moet je een korten omschrijving opgeven. Ebay zal daarna voor jou uitmaken welke rubrieken daar goed bij passen. Vanaf daar wordt het plaatsen van een advertentie geheel aan de creativiteit van de gebruiker overgelaten. En wat hij invult zal de vindbaarheid van zijn advertentie bevorderen of benadelen.

Tussentijdse conclusie

Net zoals Ebay en Marktplaats is het wel duidelijk dat er sprake is van verschillende doelgroepen. De gemiddelde Ebay gebruiker is een echte handelaar, deze weet precies wat hij moet invullen om goed vindbaar te zijn. De advertenties zijn daarom vaak ook heel erg volledig, vooral in vergelijking met de advertenties op Marktplaats.

Marktplaza.nl

De homepage

De homepage schreeuwt handel. Maar dan ook in alle denkbare manieren. Er wordt net als op Marktplaats al het denkbare aangeboden. Het feit dat erop de homepage al staat dat je gratis kan adverteren betekend uiteraard dat er dan ook echt alles op gezet kan worden. Er is weinig sprake van uitgebreid zoeken op de homepage. Je kan wel zoeken binnen categorieën die aangegeven zijn op de site. De homepage is eigenlijk minimaal, vooral qua zoeken en navigatie.

Uitgebreid zoeken

Deze optie bestaat niet op deze website, wat eigenlijk niet zo vreemd is. Er zijn veel categorieën die in de loop der tijd een grote vergaarbak zijn geworden. Het ligt dus echt aan de gebruiker hoe slim hij weet te zoeken. Als je gewoonweg zoekt op design dan krijg je echt overal iets van. Mensen kunnen overal dit woord invullen en worden vervolgens gevonden. Tenzij de zoekende gebruiker een bepaalde categorie aanmerkt.

Advertentie plaatsen

Het lijkt ontzettend op het scherm van Marktplaats, gebruikers kunnen alleen maar kiezen in welke categorie en vervolgens moet je alles zelf bedenken en invullen.

Tussentijdse conclusie

Deze website is nog erger dan Marktplaats. Marktplaats heeft nog onderliggende rubrieken en daar doet deze site al niet aan. Toch wordt deze website druk bezocht, waarschijnlijk omdat het gemakkelijk en gratis is. Maar echt veel voegt dit niet toe.

Speurders.nl

De homepage

Speurders lijkt qua layout op de homepage heel erg veel op Marktplaats. Zo staat er bovenaan een zoekbalk, in het midden van de site staan de laatste paar geplaatste advertenties onder de betreffende categorie, en helemaal links uiteraard de categorieën, of eigenlijk rubrieken. Het valt op deze website op dat de gebruiker meer gestimuleerd wordt om een advertentie te plaatsen dan er eentje op te zoeken.

Uitgebreid zoeken

Deze optie bestaat helemaal niet.

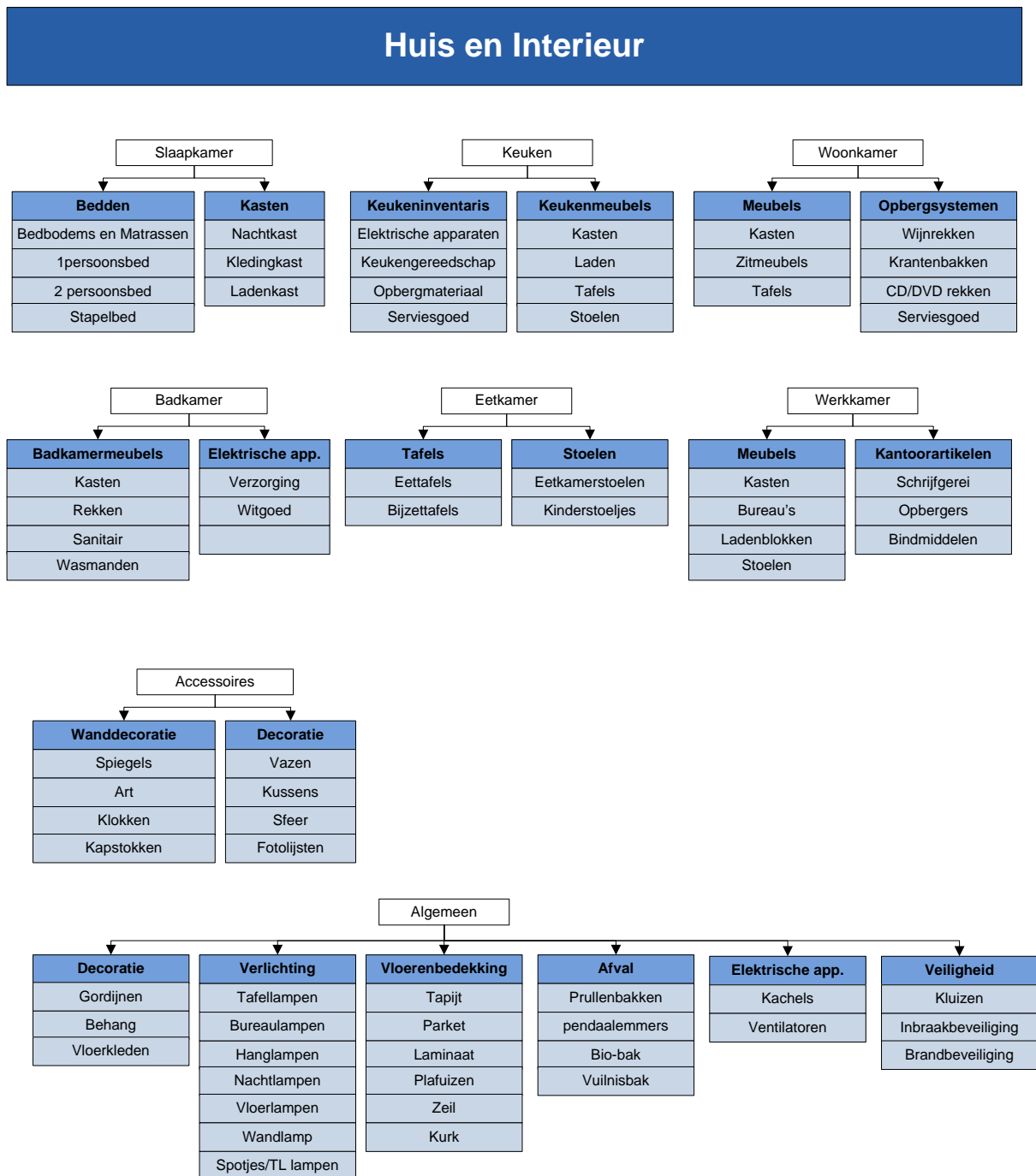
Advertentie plaatsen

Een advertentie plaatsen is gemakkelijk. Net als Marktplaats kan je alleen bij de rubriek auto's meerdere opties geven. Jammer natuurlijk dat je niet precies kan zoeken naar die zaken die je daar in kan vullen. Qua design zaken blijft het heel erg vrij wat je invult. Het grote textvlak is in te vullen zoals jij dat wil.

Tussentijdse conclusie

Speurders staat gelijk aan Marktplaats qua rubrieken en advertenties plaatsen. Maar het zoeken op speurders is een drama, en dat terwijl de site speurders heet.

5. Hierarchical structure



figuur 5.1

In figuur 5.1 ziet u de nieuwe taxonomie op Marktplaats. We hebben ervoor gekozen om de Huis en Inrichting onder te verdelen in de verschillen woonsectie in een huis. Daarnaast hebben wij diversen extra categorieën zoals algemeen. Hieronder vallen de dingen die overal in het huis te vinden zijn zoals prullenbakken, lampen, behang en vloerbedekking. Accessoires is ook een extra categorie waar vooral is uit gegaan van kleine spulletjes die de kamers opvrolijken. Er is dus bewust gekozen voor een menselijke benadering van de dingen in ons huis.

6. Database structure

In het nieuwe model is er sprake van wat toevoegingen bij het plaatsen van de advertentie. Dit is te zien in figuur 8.3. Kleur, vorm, materiaal en formaat zijn bijvoorbeeld toevoegingen om veel gemakkelijker te zoeken wat je wilt vinden. Zo kan een gebruiker zoeken op basis van zijn persoonlijke voorkeur zoals bijvoorbeeld de kleur en de vorm. De keuze hiervoor is gekomen doordat we hebben gekeken waar een gebruiker naar zou zoeken als hij bijvoorbeeld een bankstel wil kopen via Marktplaats.

Al deze toevoegingen zullen plaatsvinden onder de hoofd categorie Huis en Inrichting. Hier kun je al browsen via de verschillende kamers in een huis. Wat al een flinke selectie maakt als je bijvoorbeeld een bank zoekt voor in de huiskamer. Daarna zul je terecht komen in, bijvoorbeeld, de woonkamer om vervolgens de bank naar wens te kunnen vinden.

De advertentie pagina wordt door de toevoegingen ook een stuk overzichtelijker omdat er simpelweg meer informatie ingevuld moet worden door de adverteerder. Denk bijvoorbeeld aan de Auto's categorie, deze laat de gebruiker direct zien met wat voor auto deze te maken heeft, bouwjaar kleur etc.

Door de toevoegingen in de advertentie zal de Uitgebreid zoeken pagina aangepast worden zodra een gebruiker iets zoekt in de woonkamer. Hij zou een selectie kunnen maken door Kleur, vorm, materiaal en formaat aan te geven.

Hierdoor is eigenlijk te spreken van alleen maar toevoegingen en is hergebruik niet echt van toepassing. Hier hebben we bewust voor gekozen omdat de gehele categorie Huis en Inrichting dusdanig is aangepast dat de advertenties niet achter mogen blijven.

7. Navigation systems

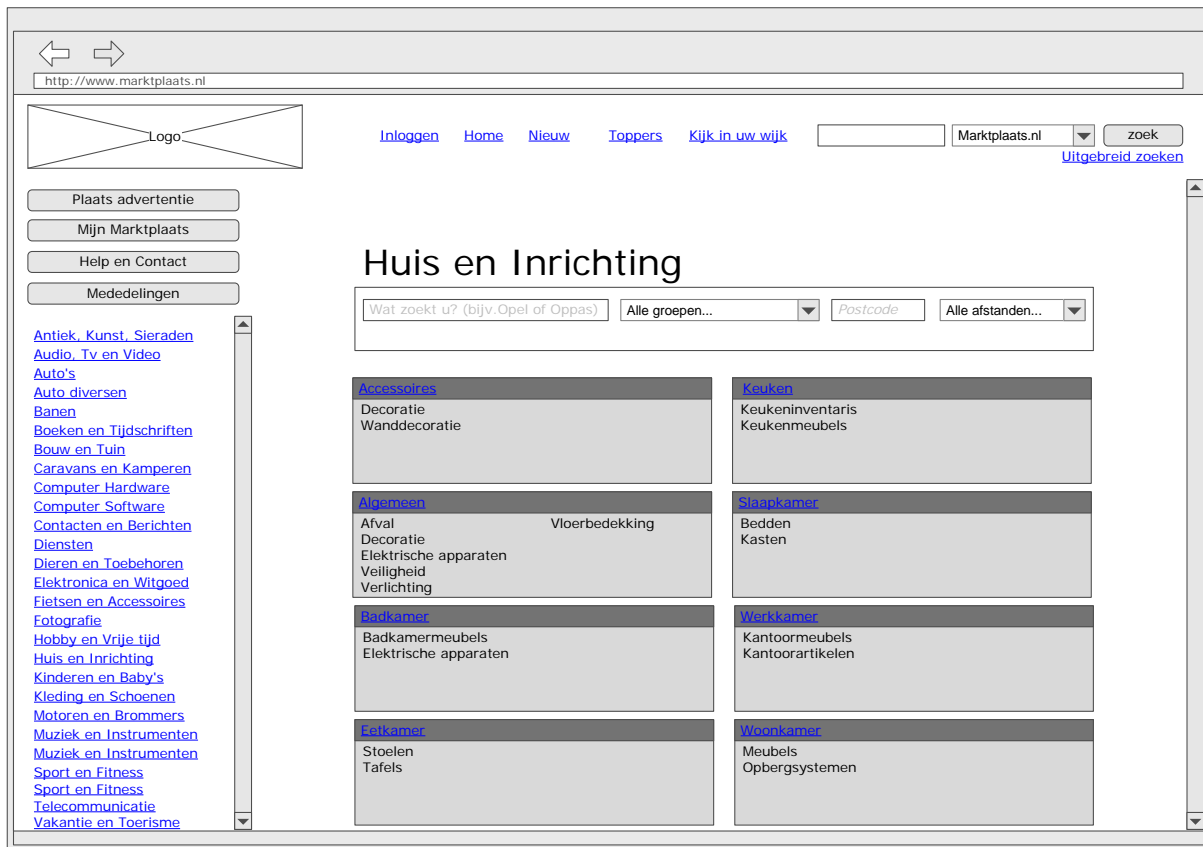
Op de Marktplaats site staan er nu allemaal blokken met advertenties onder het kopje Huis en Inrichting. Deze blokken blijven bestaan maar krijgen alleen een andere indeling. Als eerste worden de hoofdcategorieën aangegeven met daaronder de eerste subcategorieën. Als de gebruiker op een van de categorieën klikt kom hij op een andere pagina en kan hij kiezen uit een derde laag met categorieën. Daar staan dan de bijbehorende advertenties.

Als mensen nu advertenties zoeken kan dat nog niet echt nauwkeurig. Dat willen wij veranderen doormiddel van extra toevoegingen die de gebruiker aan een advertentie kan geven. Hierdoor wordt automatisch ook de zoekfunctie aangepast.

We hebben ervoor gezorgd dat de indeling niet drastisch veranderd maar gedeeltelijk hetzelfde blijft, zodat de gebruikers niet echt hoeven te wennen.

8. Wireframes

De Huis en Inrichting pagina



Figuur 8.1

De Taxonomie zoals in figuur 5.1 is doorgevoerd in de blokken van de Huis en Inrichting pagina. Een stuk overzichtelijker en netter. De gebruiker weet wat hij zoekt en waar dat normaal gesproken zal staan in een huis. Zo kan hij stap voor stap de keuzes maken om uiteindelijk bij zijn product te komen.

Woonkamer pagina

The screenshot shows the 'Woonkamer' page on the website Marktplaats.nl. The page layout includes a navigation menu at the top with links for 'Inloggen', 'Home', 'Nieuw', 'Toppers', and 'Kijk in uw wijk'. A search bar is located at the top right, with a dropdown menu for 'Marktplaats.nl' and a 'zoek' button. Below the search bar is a 'Uitgebreid zoeken' link. The main content area is titled 'Woonkamer' and features a search bar with the text 'Wat zoekt u? (bijv. Opeel of Oppas)'. Below the search bar are two dropdown menus: 'Alle groepen...' and 'Postcode'. The page is divided into two main sections: 'Meubels' and 'Opbergsystemen'. The 'Meubels' section includes subcategories like 'Kasten', 'Zitmeubels', and 'Tafels'. The 'Opbergsystemen' section includes subcategories like 'Wijnrekken', 'Krantenbakken', 'CD/DVD rekken', and 'Serviesgoed'. A table titled 'Kasten' is displayed, listing 15 articles with their descriptions and prices.

Kasten	Artikel	Beschrijving	Prijs
Boekenkasten	Artikel 1	€ 0,00
Buffetkasten	Artikel 2	€ 0,00
Dressoirs	Artikel 3	€ 0,00
TV Meubels	Artikel 4	€ 0,00
Vitrinekasten	Artikel 5	€ 0,00
Wandmeubels	Artikel 6	€ 0,00
	Artikel 7	€ 0,00
	Artikel 8	€ 0,00
	Artikel 9	€ 0,00
	Artikel 10	€ 0,00
	Artikel 11	€ 0,00
	Artikel 12	€ 0,00
	Artikel 13	€ 0,00
	Artikel 14	€ 0,00
	Artikel 15	€ 0,00

Figuur 8.2

Als de gebruiker door klikt naar 'Woonkamer' kan hij de categorieën in de twee bovenste vlakken aanklikken zodat daaronder de subcategorieën worden ingeladen. Daarna kan de gebruiker een veder keuze maken. Als hij eenmaal de subcategorie heeft aangeklikt komen de artikelen die onder die categorie vallen te voorschijn. Als de gebruiker de over de artikelen rolt, komt er een pop-up met een kleine foto in beeld.

Plaats advertentie

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://www.marktplaats.nl'. The page title is 'Plaats advertentie'. The navigation bar includes 'Inloggen', 'Home', 'Nieuw', 'Toppers', 'Kijk in uw wijk', a search box, and a 'zoek' button. A breadcrumb trail shows '1. Kies Plaatsing' and '2. Maak advertentie'. The form is titled 'Plaats advertentie' and has a progress indicator. The 'Persoonlijke gegevens' section contains: 'Adverteerdernaam' (text input), 'E-mailadres*' (text input), 'Postcode' (text input), 'Telefoonnummer' (text input with a note '(Bijv. 020 567 8900)'), and a 'Buitenland' checkbox. The 'Artikel gegevens' section contains: 'Categorie:' (dropdown menu with 'In welke kamer is dit product te vinden?'), 'Kleur:' (dropdown menu with 'Rood'), 'Vorm:' (dropdown menu with 'Rond'), 'Materiaal:' (dropdown menu with 'Glas'), 'Formaat:' (input fields for 'Lengte: 0cm' and 'Breedte: 0cm'), '2de hands' checkbox, 'Schade' checkbox with 'Kosten: 0 Euro, 00 eurocent', 'Nieuw' checkbox, 'Opmerking namelijk:' (text input), and 'Prijs: 0 Euro, 00 eurocent'. A left sidebar lists various product categories like 'Antiek, Kunst, Sieraden', 'Audio, Tv en Video', etc.

Figuur 8.3

In figuur 8.3 is te hoe de gebruiker tegenwoordig een advertentie moet plaatsen. Op het oog is er eigenlijk niets veranderd. Maar dat komt doordat onze wijzing meer database georiënteerd is en dus voor de gebruiker niet te zien. Wel moet de gebruiker iets meer vaste waarde meegeven zoals kleur, vorm, materiaal en formaat. Wat het meest opvallende is, is de categorie keuze. Hierdoor kan de gebruiker kiezen in welke kamer dit product te vinden is.

Ook is er voor gekozen om een checkbox-list te hebben waarin de gebruiker kan instellen hoe de staat is van het product wat hij aanbied.

Conclusie

Na ons onderzoek is gebleken dat Marktplaats op dit moment in de meeste categorieën onoverzichtelijk is. Huis en Inrichting valt daarbij het meeste op. Er staan te veel producten onder categorieën die daar niet bij horen. Wij denken de toevoegingen die we hebben aangemaakt in de database deze problemen als eerste zullen verminderen. Door deze toevoeging kan een product nauwkeuriger geplaatst en gevonden worden.

Voor de gebruiker is de taxonomie zo versimpelt dat het goed past in het dagelijks denken van de gebruiker. Waar denkt de gebruiker als eerste aan als hij een bed zoekt? Naar ons idee komt de slaapkamer dan het eerste in hun gedachten. Zo hebben wij voor alle producten een plek gevonden die logisch is voor de gebruiker.

Het woord 'design' wordt naar onze mening te vaak gebruikt bij producten die niet onder deze categorie vallen. Door selectie woorden toe te voegen als formaat, kleur en vorm willen wij de gebruikers meer houvast geven aan de term 'design'. Hierdoor kan de gebruiker zelf bepalen welke eisen hij stelt aan een product. De gebruiker krijgt geen ellenlange lijsten met producten waar hij toch niet naar zoekt.