

Designing a mobility solution selection interface

Michiel B. Wesseling (M. B. Wesseling)

University of Utrecht

Abstract

This research addresses the gap between the current existing mobility solution selection platforms and the needs of the user to find the right mobility solution. A mobility solution is a vehicle that contains all the requirements that the customer wants. The goal of this research is to design a mobility solution selection interface that has a high usability. This is done by usability testing via evaluations and interviews with potential users. Results show that mobility solution selection interfaces that are less dense on information are easier to use and more preferred over interfaces that contain an overload of elements. The ideal front page contains six to eight elements. To close the gap between the needs of the user and mobility solution selection platforms a search bar is suggested that is connected to reviews of car models. Another improvement over already existing interfaces is an interface that shows an overview of the customers' search requirements and makes adjustments easy to perform. This leads to the conclusion that existing mobility solutions do not suffice and improvements are possible for new mobility solution selection interfaces to close the gap between the needs of the user and the mobility solutions.

Keywords: Mobility solution selection interface, usability, usability testing, satisfaction, effectiveness, efficiency, design, evaluations, interviews

Acknowledgement. The author likes to thank Dr. Slinger Jansen, Dept. of Information and Computer Science, Utrecht University, for giving the opportunity, support and guidance on this research. Additionally, he thanks the participants contributed to the evaluations and interviews that formed part of this research.

Designing a mobility solution selection interface

Introduction

Domain

When creating a new mobility solution selection platform, the usability of the website is key in consumer experience: is the platform sufficiently effective, efficient and satisfying for the users of the platform? Usability can be judged by comparing multiple interfaces of similar websites and by investigating consumers' preferences for which interface fits best. A high usability interface connects the right car to the right person in an effective, efficient and satisfying way. There are several car recommendation websites available in the Netherlands, such as 'Gaspedaal.nl' (Gaspedaal, 2017) and 'Autoscout24.nl' (Autoscout24, 2017). These websites show marked differences with regard to their perspective on how to connect the right car to a particular consumer. Improving the usability of a mobility solution selection interface will eventually lead to a more effective, efficient and satisfying interface.

Problem statement

Currently there are many mobility solution selection platforms with the same goal: Find the right vehicle that fulfills the consumer's requirements for the vehicle that fits best. However the requirements for a perfect mobility solution that a consumer wants does not always correspond directly to the features of a mobility solution. A requirement example from a consumer could be: 'The car needs to have nice seats'. However, what are nice seats and which car fulfills this requirement? Up till now, in platforms such as Gaspedaal and Autoscout24 these requirements are not processable to a feature. Nevertheless this requirement is valid for the consumer. This shows that there is a gap between the requirements of a consumer and the

features of a mobility solution. Consumers' requirements can be hard to translate into the mobility solution selection interface. This leads to the following research question: *How can a mobility solution selection interface be developed that provides a more effective, efficient and satisfying solution for mobility consumers than existing mobility solution selection interfaces?*

Outline

The next section explains what usability is and describes the methods that were used for this research. This includes the techniques that were used to obtain the relevant data that was needed to redesign a mobility solution selection interface. The results give a summary of the obtained data from the evaluations and interviews on the basis of effectivity, efficiency and satisfaction. The recommendation section shows improvements for a mobility solution selection interface supported by mockups. In the discussion several subjects are examined such as the interpretation of the results, validity and future research. Finally, this report ends with a conclusion, which is a summary of the results and improvements for a mobility solution selection interface.

Research Methods

Usability in mobility solution selection platforms

To close the gap between a mobility solution selection platform and the needs of the user for the right mobility solution, two existing mobility solution selection platforms are evaluated with representative users. Based on the evaluations a new mobility solution selection interface is designed to fulfill the user's' needs. Creating a new interface is thus based on user-centered design. According to Lowdermilk, user-centered design is a 'methodology used by developers and designers to ensure they are creating products that meet the user's' needs' (Lowdermilk, 2013).

A well-functioning mobility solution selection interface requires high usability. High usability for a website is needed to keep users attached to their website and increases the possibility to grow into long-term success (Nielsen, 1999). This raises the questions: what is usability, and how can usability be expressed in measurable components that can be used for further research on designing a mobility solution selection platform?

The International Organization for Standardization defines usability as 'the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use' (International Organization for Standardization [ISO], 1998). This means that usability consists of three components: effectiveness, efficiency and satisfaction. ISO defines these three components as follows (ISO, 1998):

- Effectiveness: 'the accuracy and completeness with which users achieve specified goals';
- Efficiency: 'the resources expended in relation to the accuracy and completeness with which users achieve goals';
- Satisfaction: 'freedom from discomfort, and positive attitude to the use of the product'.

Converting these usability components into the use of mobility solution selection platforms leads to the following:

- Effectiveness translates into the accuracy and completeness of the results for mobility solutions relative to the users needs;
- Efficiency translates into the amount of time needed in relation to achieve those mobility solutions;
- Satisfaction translates into giving the consumer the best experience possible towards the use of the mobility solution selection platform.

To examine the usability of current mobility solution selection interfaces these three usability components are taken into consideration.

Method of measurements

The usability components effectiveness, efficiency and satisfaction as defined above are tested via evaluations with potential users. Thus, the type of evaluation that is used in this research is empirical evaluation (Nielsen, 1994). The measurement of these usability components is done by usability testing with tasks and evaluative questions about the mobility solution selection platforms.

The evaluation method in this research holds the 5 characteristics of usability testing (Dumas, & Redish, 1999):

1. The primary goal is to improve the usability of a mobility solution selection interface;
2. Participants represent potential users for the mobility solution selection website;
3. The evaluations are task-based, which represents real tasks that a user would perform;
4. During the evaluation participants are observed and recorded;
5. The data from the evaluations is analyzed and used for improvements for a mobility solution selection interface.

By comparing multiple mobility solution selection interfaces of similar platforms, such as Gaspedaal and Autoscout24, its differences can be detected. This data can be used for designing a new mobility solution selection interface that increases the effectiveness, efficiency and satisfaction of such a platform.

The evaluation contains two tasks that the participants have to fulfill on the mobility solution selection websites Gaspedaal.nl and Autoscout24.nl. A task contains several requirements for a car, these requirements are given in the context of a story of a person.

One of the two tasks used during the evaluation is: Tim and his wife are looking for a new car in the Netherlands. They have 5 children, so the car should be able to hold 7 persons. Their budget is 25.000 euros. The car can be second hand, but the colour of the car should be dark-blue. Above that the car must be younger than 5 years. Tim and his wife also want a car from a German brand. *Find three cars that fit the requirements of Tim.*

This description contains 5 requirements for a car, which are the following:

- The car must have 7 seats;
- The price of the car must be under 25.000 euros;
- The brand of the car must be German;
- The colour of the car must be dark-blue;
- The car must be younger than 5 years.

The participants have to find three cars that fit these five requirements. With these tasks the effectivity and efficiency is measured.

During the evaluation, the active intervention method is used (Dumas, & Redish, 1999): The observer actively interacts with the participant to get feedback on the participants' opinion of a mobility solution selection interface. This is accomplished with the Think-aloud method. The think-aloud method requires the participant to talk aloud while performing the tasks given in the evaluation (Somerén, Barnard, & Sandberg, 1994). With these techniques the participants give insight in their preferences and in the shortcomings of the different mobility solution selection platforms.

After the completion of the tasks the participants of the evaluation will be asked questions about the satisfaction of the mobility solution selection platforms.

Measurement of effectivity

Effectivity is expressed in a score that is related to the completeness and accuracy of the results from the task. If the participant finds three mobility solutions that all fit the requirements of the car, the effectivity of that mobility solution selection platform has a score of 15 out of 15. If the participant for example only finds two mobility solutions and one of the solutions only meets three of the five requirements, the effectivity of that platform has a score of 8 out of 15 ($5 + 3 + 0$).

Measurement of efficiency

The efficiency is measured in the time it takes for the participant to complete the task. The participant is asked to perform the same task on both platforms, and the time it takes to complete the task on both platforms is compared. The order with which platform the participant starts are equally distributed.

Measurement of satisfaction

The usability component satisfaction is measured via questions about the mobility solution selection platforms with potential users after they have finished the tasks. As stated before the ISO standard defines satisfaction as ‘freedom from discomfort, and positive attitude to the use of the product’ (ISO, 1998). After the participant completed the tasks, an interview is held with the participant to obtain their opinion about the two mobility solution selection platforms that the participants worked with during the evaluation (Gaspedaal, Autoscout24).

The questions of the interview are based on the System Usability Scale (SUS). This questionnaire contains ten questions that indicate the consumers’ satisfaction towards the system (Brooke, 1996). The SUS is considered a reliable questionnaire for website usability. The questionnaire is also the most comprehensive questionnaire as it covers most aspects of a website (Tullis, & Stetson, 2004). In this research the system can be understood as the mobility solution selection platform that was evaluated. The interview consists of five questions based on the SUS. The questions can be found in appendix A.

Selecting mobility solution selection platforms

For this research two different existing mobility solution selection platforms will be evaluated in order to create improvements for a new mobility solution section interface. Gaspedaal.nl (Gaspedaal, 2017) and Autoscout24.nl (Autoscout24, 2017) are the two mobility solution selection platforms that are selected. The selection of these platforms is based on the mobility solutions and the different interfaces. There are several other mobility solution selection platforms that perform the same purpose, but these two existing platforms produce the same results and have a different intake of how a mobility solution selection interface should look, which can be seen in figure 1 and 2. This way the evaluation can see the difference in results based on the different interfaces.

gaspedaal.nl

Inloggen

autosites verzekeringen

Zoek jouw nieuwe auto in 18 websites tegelijk

Merk: Alle merken

Model: Alle modellen

Trefwoord: bijk. Kw, 5-deurs, etc.

Prijs: Prijs van, Prijs t/m

Kilometerstand: Km van, Km t/m

Bouwjaar: Van bouw, T/m bouw

Kleur: Kleur

Transmissie: Transmissie

Carrosserie: Carrosserie

Brandstof: Brandstof

Postcode & straat: Postcode, Straat

Sorteren: Sorteren op: ...

Wij zoeken in 18 websites

Zoeken 365.864

Zakelijk?

Zoek in 365.864 unieke auto's op GasPedaal.nl

GasPedaal.nl combineert het occasion aanbod van 18 autowebsites. Dit aanbod wordt ontubbeld getoond. Hierdoor kan je eenvoudig zoeken op één plek naar jouw tweedehands auto.

Trade AV Gaspedaal.nl Autoscout24.nl

Figure 1 - Gaspedaal.nl

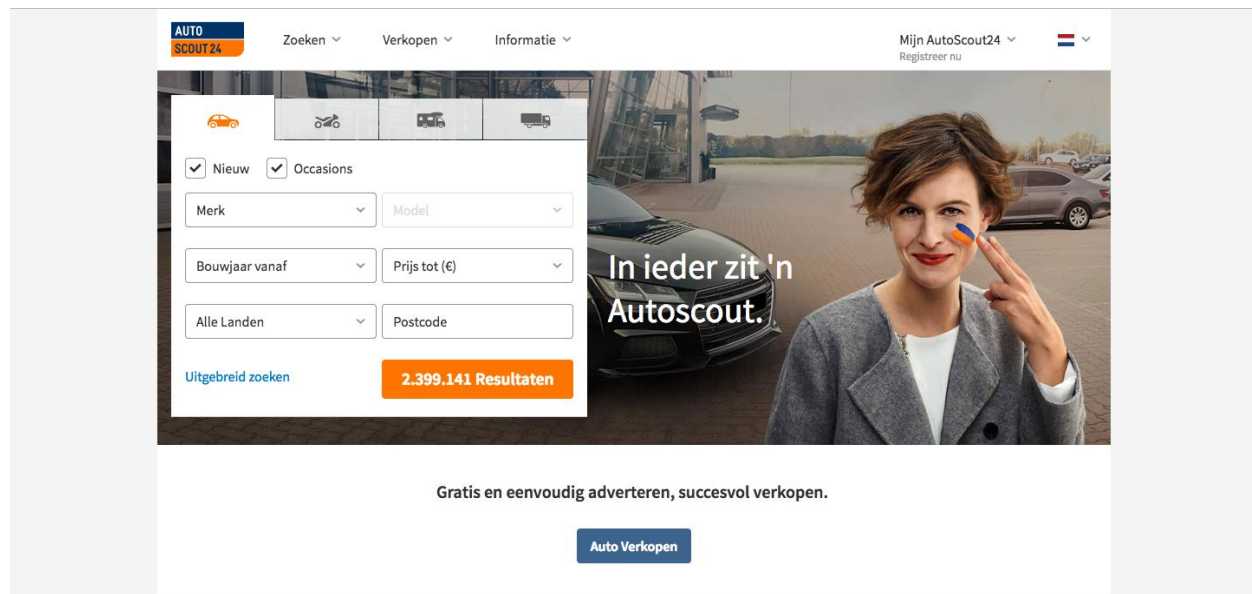


Figure 2 - Autoscout24.nl

Participants

Performing usability testing on mobility solution selection interfaces is only valid if the participants of the evaluation represent real users. In this case, participating in this research requires the participants to be looking for mobility solutions or be in the market to acquire a mobility solution. Participants complete tasks that contain persona's who search for a specific vehicle.

Because this research is based on qualitative inquiry, the information-richness of the cases is more essential rather than sample size (Patton, 2002). The core for this qualitative inquiry is to find in-depth information to identify the gap between the current existing mobility solution selection platforms and the needs of the user to find the right mobility solution. Ten evaluations and interviews are conducted to gather information of the usability of existing mobility solution selection platforms.

Visual web metrics

In this research the primary focus for designing a mobility solution selection interface is usability (operational ergonomics). However when designing a new web application aesthetics (visual ergonomics) also need to be taken into account (Lin, Yeh, & Wei, 2013). The new design is supported by several aesthetic guidelines collected from other studies. This creates a design that has improved usability standards, but is also visually appealing.

Seckler, et al. studied the correlation between subjective aesthetics and objective design factors such as colour and structure of the web (Seckler, Opwis, & Tuch, 2015). Based on this study, the following guidelines were proposed a visually appealing web design:

- Vertical symmetry;
- No visual complexity;
- Blue hue is favoured;
- Medium to high level saturation;
- Medium level brightness.

Lin, et al. address the use of graphics in web design and propose that graphics is a crucial part of visual ergonomics (aesthetics) when designing web pages. These authors conclude that the ratio of graphics to text of an attractive web page is between 3:1 and 1:1 (Lin, et al. 2013).

These design elements need to be taken into account when designing a new mobility solution selection interface.

Results

The results are divided in three sections: effectivity, efficiency and satisfaction. These three usability components are also covered in the evaluation reports, which are provided in Appendix B.

Effectivity

The effectivity score is combined from the two tasks that were executed during the evaluations that are provided in appendix A. Both tasks asked participants to find three cars, with each of these having five requirements. The details of the effectivity outcome per participant are given in appendix B.

Table 1. Effectivity of Autscout24.nl and Gaspedaal.nl

	Autoscout24	Gaspedaal
Participant 1	14.5	12.5
Participant 2	14.5	12.5
Participant 3	15	13.5
Participant 4	13	12
Participant 5	14.5	11.5
Participant 6	12.5	8.5
Participant 7	14	13
Participant 8	14.5	13.5
Participant 9	13.5	12
Participant 10	14.5	12.5
Average effectivity	14.05	12.15

The effectivity score of Autoscout24.nl is 14.05 out of 15, while Gaspedaal.nl has an effectivity score of 12.15 out of 15. In this study the effectivity of Autoscout24.nl was thus higher.

Efficiency

Assessment of efficiency is based on the time it took for the participants to execute the evaluations of both platforms (with two tasks to be performed for each platform). The time in the table is the time that the participants took for completing both tasks. The details of the efficiency per participant are provided in appendix B.

Table 2. Efficiency of Autoscout24.nl and Gaspedaal.nl

	Autoscout24	Gaspedaal
Participant 1	8 minutes 26 seconds (506 seconds)	7 minutes 43 seconds (463 seconds)
Participant 2	7 minutes 15 seconds (435 seconds)	8 minutes 35 seconds (515 seconds)
Participant 3	8 minutes 44 seconds (524 seconds)	7 minutes 2 seconds (422 seconds)
Participant 4	3 minutes 14 seconds (194 seconds)	6 minutes 8 seconds (368 seconds)
Participant 5	6 minutes 8 seconds (368 seconds)	4 minutes 25 seconds (265 seconds)
Participant 6	5 minutes 16 seconds (316 seconds)	11 minutes 29 seconds (689 seconds)
Participant 7	12 minutes 41 seconds (761 seconds)	17 minutes 42 seconds (1062 seconds)
Participant 8	8 minutes 6 seconds (486 seconds)	11 minutes 28 seconds (688 seconds)
Participant 9	7 minutes 44 seconds (464 seconds)	5 minutes 20 seconds (320 seconds)
Participant 10	4 minutes 27 seconds (267 seconds)	6 minutes 57 seconds (417 seconds)
Average time:	7 minutes 12 seconds (432.1 seconds)	8 minutes 41 seconds (520.9 seconds)

With an average time of 7 minutes and 12 seconds, participants needed less time to finish their tasks on Autoscout24.nl than on Gaspedaal.nl, where it took the participants an average of 8 minutes and 41 seconds to complete the tasks.

Satisfaction

The information to determine if the user is satisfied with the interface is gathered from the conversations, by the Think-aloud method and the interviews afterwards.

Overall participants had better experience with Autoscout24 than with Gaspedaal. All of the participants found Autoscout24 easier to use and 9 out of 10 participants preferred Autoscout24 over Gaspedaal. Participants preferred Autoscout24.nl over Gaspedaal.nl because the interface of Autoscout24.nl was found to be more clear than the interface of Gaspedaal. Several participants stated that the interface of Gaspedaal contained too many elements on the front page. However, both websites were found to lack particular functions, resulting in reduced satisfaction of the participants. The details of the interviews are given in appendix B

Room for improvement

The following points give a summary of what the current mobility solution selection platforms lack according to the participants and thus should be improved in order to increase the usability of a mobility solution selection platform:

1. The results can't be seen immediately after using the search function (e.g. one has to scroll down, to see the results); in this situation participants may be lost because they do not know where to look for those results;
2. A search bar does not always work consistently when using different terms with the same meaning;
3. After searching for a car it is not always clear what kind of search requirements the participant selected;
4. Technical terms, such as transmission, are unclear for many participants, resulting in ignoring such aspects by those participants;
5. The number of elements on the front page is not always balanced. According to participants, Gaspedaal has too many elements (10) and Autoscout24 does not contain enough elements (4) to fill in their requirements for a mobility solution;

6. Some needs of the consumers, such as ‘comfortable seats’, cannot be translated into specifications of a car;
7. Participants want to see how many mobility solutions are available after selecting specific search requirements.

These results will be used for designing an improved mobility solution selection interface.

Recommendation

In this section a new, improved mobility solution selection interface is recommended, supported by mockups of how it could look. This interface design is based on the results of this report. The interface is a combination of the two existing mobility solution selection interfaces that were evaluated, i.e. Gaspedaal and Autoscout24, and it also contains new features that are not present in the already existing interfaces.

The following improvements of a mobility solution selection interface are integrated in the mockups:

1. Mobility solutions need to be visible on the front page and immediately after using the search function (figure 3);
2. The search bar of a mobility solution selection platform must work consistently with different terms and searches with the same meaning (figure 4);
3. The interface ideally shows an overview of the customers’ search requirements and makes adjustments easy to perform (figure 4);
4. Technical terms, such as transmission, need guidance (figure 5);
5. The front page should contain six to eight elements in order to create a clear front page with enough specifications for the car (figure 3);

6. Customers' needs should be translated better into search requirements of a car. This could be done with a search bar that is connected to reviews of a specific mobility solution (figure 5);
7. The interface should show how many mobility solutions are available with the specifications of the customers' search (figure 4).

The screenshot shows the 'CAR Selector' website interface. At the top, a blue header contains the logo 'CAR Selector' and the tagline 'The perfect search for the perfect car'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Add criteria to your car!'. A red circle with the number '5' is positioned to the left of the search bar. Below the search bar, there are several dropdown menus for filtering: 'Make', 'Model', 'Price from', 'Price to', 'Mileage', 'Fuel', 'Year from', and 'Year to'. A red circle with the number '1' is positioned to the right of the 'Year from' and 'Year to' dropdowns. Below the dropdowns is a green button labeled 'Search (2.182.640 results)'. Below the search button is a large white box with a 'Clear all blocks' button. Below the white box is a red bar. Below the red bar is a car listing for a 'BMW 1-series' with a star rating of four stars and a half star. The listing includes a photo of the car, the text 'From Autotrader.com', and details: 'Mileage: 26.854', 'Year: 2012', 'Fuel: Gasoline', and 'Transmission: Automatic'. The price '\$32.695' is displayed in a green box. A red circle with the number '1' is positioned to the right of the price box. A red bar is at the bottom of the page.

Figure 3 - Front page example (1)

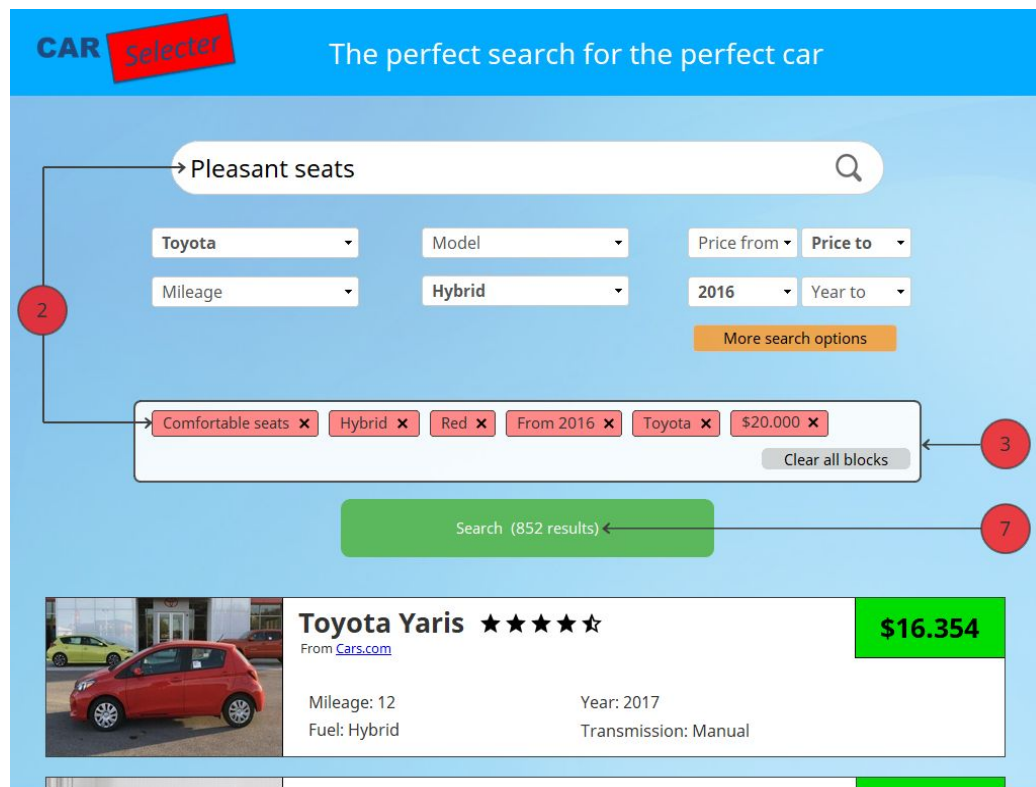


Figure 4 - Front page example (2)

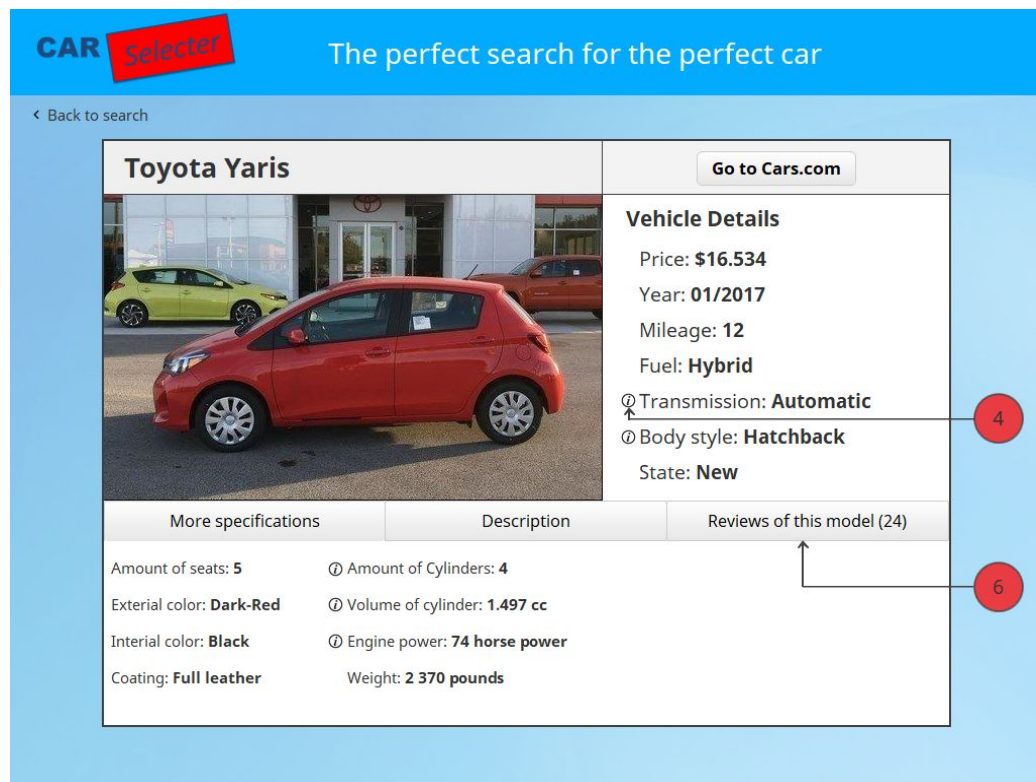


Figure 5 - Car information

Discussion

Interpretation of results

This study resulted in seven suggestions for improvement of mobility solution selection interface design. These suggestions were used to create a mockup version of such an interface that has not yet been tested (see also below). Obviously, the results of this study are based on evaluations of a limited number of participants. This raises the question about the validity of this study.

Validity

Validity is hard to establish in qualitative inquiry. Triangulation increases the validity and reduces the bias of certain areas (Maxwell, 2008). This research uses triangulation of sources (Patton, 1999). Different users were performing the usability testing, which diversifies the results of the research.

A possibility to increase the validity of this research is by doing usability testing with more participants and with experts in user experience. Especially the latter group could provide insight from a different angle on what is needed to improve a mobility selection solution interface.

Future research

Mobile web application. Since mobile web traffic is on the rise, a mobility solution selection interface should also be compatible with the mobile web. Searching for mobility solutions may become more popular via the mobile web than current websites that are used via desktops. Another possibility is creating a mobile application that serves the same purpose as the proposed mobility solution selection website.

Second wave of user-centered design. With a new mobility solution selection interface being designed, the next step is to evaluate this design. A second wave of user-centered design with representative users is needed to evaluate if this new interface is effective, efficient and satisfying for the users. This second wave of user-centered design can be helpful in case this new interface design still needs some adjustments.

The evaluation method that was used in this research can also be used for evaluating this new interface. This way the effectivity, efficiency and satisfaction of the new interface can be measured and compared to already existing mobility solution selection interfaces.

Conclusion

Although current mobility solution selection platforms seem to perform decent on effectivity and efficiency, based on the present study an absolute assessment of these features is not possible because comparison with a newly designed mobility solution selection interface has not yet been performed. The research design, however, can be very helpful for testing the new interface in the future, since the test results on effectivity and efficiency can be considered as a zero measurement.

Meanwhile, this study does already suggest that especially in the area of consumer satisfaction there is room for improvement. Improvements that will increase the usability of a mobility solution selection interface include better design of the front page. For example, having a search bar that connects the customer's needs to right mobility solution would increase the appreciation of users. Another improvement is giving the customer insight in its search process by showing an overview of the selected search requirements and that these requirements can easily be adjusted. Customers can then see the effect of their search requirements in relation to the mobility solutions that are given.

This study also shows that interfaces of mobility solution selection platforms which are less dense on information on the front page are easier to use and more preferred over interfaces that contain an overload of elements on the front page. On the other hand these interfaces must have enough elements to fill in enough requirements for the perfect mobility solution. Based on these considerations we conclude that the front page of a mobility solution selection website should contain between six to eight elements and the layout should be 'clear & clean' without too much information and distracting elements.

References

- International Organization for Standardization. (1998). Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability (ISO Standard No. 9241-11). Retrieved from <https://www.iso.org/standard/16883.html>.
- Lowdermilk, T. (2013). User-centered design: a developer's guide to building user-friendly applications. " O'Reilly Media, Inc."
- Nielsen, J. (1994, April). Usability inspection methods. In Conference companion on Human factors in computing systems (pp. 413-414). ACM.
- Nielsen, J. (1999, November 28). Usability as Barrier to Entry. Retrieved July 3, 2017, from <https://www.nngroup.com/articles/usability-as-barrier-to-entry/>.
- Dumas, J. S., & Redish, J. (1999). A practical guide to usability testing. Intellect books.
- Someren, M. V., Barnard, Y. F., & Sandberg, J. A. (1994). The think aloud method: a practical approach to modelling cognitive processes. Academic Press.
- Gaspedaal. (2017). Retrieved July 3, 2017, from www.gaspedaal.nl.
- Autoscout24. (2017). Retrieved July 3, 2017, from <https://www.autoscout24.nl/>.
- Brooke, J. (1996). SUS-A quick and dirty usability scale. Usability evaluation in industry, 189(194), 4-7.
- Tullis, T. S., & Stetson, J. N. (2004). A comparison of questionnaires for assessing website usability. In Usability professional association conference (pp. 1-12).
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods. California EU: Sage Publications Inc.
- Seckler, M., Opwis, K., & Tuch, A. N. (2015). Linking objective design factors with subjective aesthetics: An experimental study on how structure and color of websites affect the facets of users' visual aesthetic perception. Computers in Human Behavior, 49, 375-389.
- Lin, Y. C., Yeh, C. H., & Wei, C. C. (2013). How will the use of graphics affect visual aesthetics? A user-centered approach for web page design. International Journal of Human-Computer Studies, 71(3), 217-227.
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, 34(5 Pt 2), 1189.
- Maxwell, J. A. (2008). Designing a qualitative study. *The SAGE handbook of applied social research methods*, 2, 214-253.

Appendix A: Mobility solution selection platforms evaluation form

Evaluatie Gaspedaal.nl & Autoscout24.nl

Onderzoeksproject van Michiel Wesseling

[Introductie]

Beste participant,

Momenteel ben ik bezig met mijn onderzoeksproject (scriptie) aan de Universiteit Utrecht. Ik vergelijk verschillende auto-selectie websites, zoals Gaspedaal.nl en Autoscout24.nl. Dit soort websites geven inzicht in de auto's die beschikbaar zijn en welke auto het beste bij de klant past. Met dit onderzoek wordt bekeken of de huidige auto-selectie websites functioneren naar behoren.

Ik ga samen met u twee websites vergelijken: gaspedaal.nl en autoscout24.nl. Allereerst wordt een evaluatie uitgevoerd op basis van opdrachten die u moet uitvoeren op beide websites. Deze opdrachten zijn hetzelfde voor beide sites, zodat ik deze websites duidelijk kan vergelijken.

Na de opdrachten volgt een kort interview, waarin ik u een aantal vragen stel over uw ervaring met Gaspedaal.nl en Autoscout24.nl.

De methode die gebruikt wordt tijdens deze evaluatie is de Think-aloud methode. Dit betekent dat u tijdens het uitvoeren van de opdrachten hardop moet denken; dus praat zoveel mogelijk over wat u doet en waarom u dat doet. Als u iets niet snapt of u komt er niet uit, dan is dat geen probleem. Dat geeft mij juist meer inzicht in de tekortkomingen van deze websites. Bovendien kunt u mij altijd benaderen als u er niet uitkomt.

Alvast bedankt voor het deelnemen aan dit onderzoek. Heeft u nog vragen? Stel ze gerust!

[Opdrachten (tasks)]

1. Tim is op zoek naar een andere auto in Nederland. Hij en zijn vrouw hebben 5 kinderen en willen dus een auto waar 7 personen in kunnen. De auto mag maximaal 25.000 euro kosten en de kleur moet donkerblauw zijn. Het maakt niet uit of de auto nieuw of tweedehands is, maar de moet auto niet ouder zijn dan 5 jaar. Tim en zijn vrouw hebben liefst een Duitse automerk. **Zoek drie auto's die het best aansluiten bij Tim zijn wensen.**
2. Jeanette is op zoek naar een andere auto in Nederland. Het merk van de auto maakt voor Jeanette niet uit. Wat Jeanette het belangrijkste vindt is dat de stoelen lekker zitten en de bekleding volledig van leer is. Ook moet het een automaat zijn en geen koppeling. De auto mag maximaal 30.000 euro kosten. De auto moet uit bouwjaar 2017 komen. Bovendien moet de auto zwart van kleur zijn. **Zoek drie auto's die het best aansluiten bij Jeanette haar wensen.**

[Interview]

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
- Op Autoscout en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden op de frontpage?
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?

[Afsluiting]

Ik wil u hartelijk bedanken voor het deelnemen aan deze evaluatie zodat ik mijn onderzoek kan voortzetten.

Appendix B: Evaluation reports

Evaluation 1

Participant number: 1

Name: Nanda

Starts with: Autoscout24

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	5 ² / 0 ³	4 / 4	5 / 0	14	4 / 3	5 / 0	4 / 3	13
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	4 / 6	4 / 6	4 / 6	12
Total effectivity				14.5				12.5

¹ Score of met requirements of all cars per task per website

² The amount of met requirements that the car has

³ The type of requirement that were not met, which can be viewed in the legend of requirement types.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	5 minutes and 33 seconds	5 minutes and 30 seconds
Task 2	2 minutes and 53 seconds	2 minutes and 13 seconds
Total time spend on tasks	8 minutes and 26 seconds	7 minutes and 43 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:**Think aloud session****General comments:**

- Geen optie om Duits automerk te selecteren. Alleen mogelijk als je al weet welk merk een Duits merk is.

Gaspedaal comments:

- Er is geen optie om donkerblauw te selecteren als kleur voor de auto.
- Het is niet duidelijk wat 'Occasions van afgelopen dagen' betekent (zie figuur 6).



Figure 6

- Er is geen optie om het aantal personen te kiezen waarvoor de auto bestemd is.
- De resultaten van de auto zijn niet direct te zien nadat je op uitgebreid zoeken hebt geklikt, je moet eerst naar beneden scrollen.

Autoscout24 comments:

- Er is onduidelijkheid over wat het element landen betekent (zie figuur 7). Betekent dit, dat de auto uit dat land komt? Of dat de auto daar gekocht kan worden?

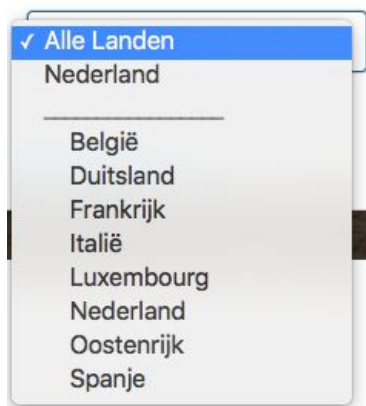


Figure 7

- Ik vind het heel interessant dat je elementen kan verwijderen en kan toevoegen en dan kan kijken hoe de resultaten zich dan laten zien (zie figuur 8).

5.371 Resultaten voor uw zoekopdracht



Figure 8

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Ja, maar je moet weten wat bijvoorbeeld carrosserie of transmissie betekent of andere moeilijke termen. Er zaten termen bij die ik dan niet zo goed snap, maar ik denk wel dat mensen er mee om kunnen gaan, al is het wel heel ingewikkeld omdat er veel informatie in staat.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, deze is veel overzichtelijker dan Gaspedaal. Bovendien zie je bij gaspedaal niet direct de resultaten naar onder, je moet eerst naar onder scrollen.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden (vooral als het gaat om de front page)?
Nieuw en occasion vind ik belangrijk, dat mist namelijk bij Gaspedaal.

- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Bijvoorbeeld auto's voor minder valide, zoals mijn ouders. Aan deze websites kan je niet zien of de auto een hoge of lage instap bevat en dat soort dergelijke.
Bovendien mis ik ook dat je kan kiezen waar de auto vandaan komt.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Ik zou het wel handig vinden om naar de website van de oorspronkelijke eigenaar te kunnen gaan, zoals dat bij Gaspedaal gebeurt. Zo kan je daar nog meer informatie vergaren en blijf je niet in een beperkte omgeving.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Gaspedaal, deze website biedt meer informatie aan, ook al is autoscout24 iets overzichtelijker, ik zou toch liever Gaspedaal gebruiken

Evaluation 2

Participant number: 2

Name: Ilse

Starts with: Gaspedaal

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 ² / 4 ³	5 / 0	5 / 0	14	4 / 3	4 / 4	4 / 3	12
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	4 / 6	4 / 6	5 / 0	13
Total effectivity				14.5				12.5

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	5 minutes and 13 seconds	6 minutes and 24 seconds
Task 2	2 minutes and 2 seconds	2 minutes and 11 seconds
Total time spend on tasks	7 minutes and 15 seconds	8 minutes and 35 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De participant wil een donkerblauwe kleur, maar de enige optie die in de buurt komt is blauw. Nu klaagt deze persoon dat zij vooral lichtblauwe auto's krijgt.
- Nergens is de mogelijkheid om aan te geven dat men een Duitse of Amerikaanse auto wilt bijvoorbeeld. Vooral als je niet bekend bent met welk merk een Duitse auto is. De participant weet toevallig dat Volkswagen een Duits automerk is.
- Automaat is moeilijk te vinden en het is niet bekend dat het valt onder transmissie.
- Bij de tweede task wordt gevraagd te zoeken naar een auto die lekker zit, dit is helaas moeilijk uit te drukken in de elementen waaruit je kan kiezen.

Gaspedaal comments:

- Er is geen element om het aantal personen voor een auto te selecteren. Zij vraagt zich af of je niet ergens 7 personen kan typen. Dusver staat nergens voor hoeveel personen de auto's zijn. Uiteindelijk is het gelukt door in het element trefwoord '7 persoons' te typen (zie figuur 9).



Figure 9

Autoscout24 comments:

- Exterieur wordt niet opgevat als kleur.
- De opdracht is om de kleur zwart voor een auto te selecteren, echter wordt de kleur zwart gekozen voor de bekleding, doordat deze onder de exterieur staat. Hier wordt dus de verkeerde zwart gekozen (zie figuur 10).

Exterieur

Kleur

<input type="checkbox"/> Zwart	<input type="checkbox"/> Grijs	<input type="checkbox"/> Zilver	<input type="checkbox"/> Wit	<input type="checkbox"/> Rood	<input type="checkbox"/> Blauw
<input type="checkbox"/> Geel	<input type="checkbox"/> Groen	<input type="checkbox"/> Beige	<input type="checkbox"/> Goud	<input type="checkbox"/> Bruin	<input type="checkbox"/> Oranje
<input type="checkbox"/> Brons	<input type="checkbox"/> Paars				

Laksoort

☐ Metallic

Bekleding

Kleur bekleding

<input checked="" type="checkbox"/> Zwart	<input type="checkbox"/> Grijs	<input type="checkbox"/> Beige	<input type="checkbox"/> Bruin	<input type="checkbox"/> Overige
---	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Figure 10

- Er is onduidelijkheid wat het kopje landen betekent, de participant denkt dat als zij Duitsland als optie kiest dat de auto's uit Duitsland komen.
- Het is teveel werk om naar de volgende pagina (op de twee te klikken) te gaan om meer auto's te kunnen zien. Het moet net zoals bij Facebook oneindig doorgaan door naar beneden te kunnen scrollen.

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Ik denk dat mensen in het algemeen wel met dit soort websites om kunnen gaan, alleen bij Gaspedaal zullen ze wel schrikken, omdat zij meteen direct zo'n groot menu krijgen dat ze niet meer weten waar zij het moeten zoeken. Bij autoscout heb je zo'n klein menu, dat is echt veel chiller.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout, maar misschien komt dat omdat ik met Gaspedaal begon en daarna nog een keer dezelfde opdracht deed bij Autoscout. Interviewer: Daar heb ik rekening mee gehouden.
Oke dat is een goed. In ieder geval kon ik het sneller vinden bij Autoscout dan bij Gaspedaal naar mijn idee.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Kilometerstand, hoeveel personen erin kunnen en brandstof
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?

Ik vind dat er te weinig kleuren zijn, als er bijvoorbeeld blauw staat, wil ik kunnen kiezen tussen lichtblauw of donkerblauw. Dat scheelt namelijk heel erg voor de uiterlijk van mijn auto. Ik vond dat beide sites te weinig keuze hadden in kleur.

- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?

Ik vind die keuze menu's met al die opties te rommelig, vooral bij gaspedaal verschilt het allemaal qua grootte. Zij hadden beter kleine kopjes onder elkaar en grote kopjes onder elkaar kunnen zetten.

- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?

Autoscout, omdat deze site echt veel lekkerder zoekt, ik kan het veel makkelijker intypen en het ziet er netjes uit. Autoscout vind ik echt chiller dan Gaspedaal.

Evaluation 3

Participant number: 3

Name: Marianne

Starts with: Autoscout24

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	5 ² / 0 ³	5 / 0	5 / 0	15	5 / 0	5 / 0	4 / 4	14
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	4 / 6	4 / 6	5 / 0	13
Total effectivity				15				13.5

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	3 minutes and 57 seconds	4 minutes and 32 seconds
Task 2	4 minutes and 47 seconds	2 minutes and 30 seconds
Total time spend on tasks	8 minutes and 44 seconds	7 minutes and 2 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De participant heeft het gevoel dat zij elk element moet invullen. Voor haar voelde het alsof zij overall een keuze moest gaan maken, waardoor zij direct eigenlijk naar een Opel Zafira ging zonder het kopje merk open te laten.
- Er wordt op dit soort websites niks verteld over of de stoelen goed zitten.
- Participant wist niet dat Automaat onder het element Transmissie staat. Uiteindelijk heeft zij het wel gevonden.

Gaspedaal comments:

- De participant weet dat Opel een Duits merk is en dus voert zij Opel in bij het element Merk, zodat de resultaten sowieso alleen maar Duits automerken bevat (zie figuur 11).
- Bovendien weet zij dat een Opel Zafira een 7 persoons auto is, daardoor zoekt zij naar een Zafira bij het element Model (zie figuur 12).



Figure 11



Figure 12

- Het is onduidelijk of de auto's van Gaspedaal alleen maar in Nederland te koop zijn.

Autoscout24 comments:

- Het is onduidelijk wat occasions betekent (zie figuur 13). Zij vraagt zich af of dit tweedehands betekent.



Figure 13

- Het selecteren van kleuren kan niet gevonden worden. De participant wist niet dat de kleur onder exterieur schaat.

- Om erachter te komen of een stoel lekker zit, gaat zij de beschrijvingen lezen van de auto. Helaas kan zij daar niets vinden over de comfort van de stoelen (op stoelverwarming na).

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Ja ik denk het wel, je bent gewoon opzoek naar een auto en als je wilt kan je nog uitgebreider zoeken om tot het resultaat te komen, ja. Wel vind ik Gaspedaal iets minder overzichtelijk, omdat je gelijk heel veel moet kiezen, maar ik denk dat als je meer weet van auto's dat het dan niet zo'n probleem is.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, bij die andere (gaspedaal) krijg je heel veel opties en hier krijg je een overzicht en hoeft u ook niet zelf te bedenken waar u de auto koopt.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Het aantal personen, brandstof, bouwjaar, kilometerstand, prijs en transmissie
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Ja ik wil iets meer over de binnenkant van de auto, bijvoorbeeld de stoelen ofzo. Je kon nu alleen de materialen kiezen van de stoelen.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Ik weet bijvoorbeeld niet wat carrosserie of transmissie is, dus misschien is het goed als er een klein plaatje naast deze termen zit, zodat het iets duidelijker wordt.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, dit vind ik fijner om te gebruiken.

Evaluation 4

Participant number: 4

Name: Alwin

Starts with: Gaspedaal

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 / 3	4 / 3	3 / 3, 5	11	3 / 3, 5	4 / 3	3 / 3, 5	10
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	4 / 6	5 / 0	5 / 0	14
Total effectivity				13				12

¹ Score of met requirements of all cars per task per website

² This number is the amount of met requirements that the car has

³ This number is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	1 minutes and 2 seconds	3 minutes and 33 seconds
Task 2	2 minutes and 12 seconds	2 minutes and 35 seconds
Total time spend on tasks	3 minutes and 14 seconds	6 minutes and 8 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- Het Duits automerk is niet gelukt, omdat hij van mening was dat Ford een Duits automerk is.

Gaspedaal comments:

- De participant kan de kleur niet vinden en gaat dus meerdere elementen zoeken in de zoekbalk. Dit zorgt voor een beperkt resultaat van 4 auto's (zie figuur 14). Uiteindelijk vond de participant alsnog het kleur element, waarnaar hij zijn eerdere zoekterm heeft veranderd naar alleen 7 persoons. Dit zorgde voor 78 resultaten. Het trefwoord element van Gaspedaal zoekt alleen op de titel van de auto's in de resultaten, vandaar dat de resultaten eerder minder was dan gebruikelijk.



The screenshot shows a car search interface with a blue header and white input fields. The filters are arranged in a grid:

- Trefwoord**: 7-persoons blauw
- Prijs**: Prijs van € 25.000
- Kleur**: Kleur
- Transmissie**: Transmissie
- Postcode & straal**: [Empty field] Straal
- Sorteren**: Sorteren op: ...

At the bottom, there is a link "Uitgebreid zoeken" and a large black button with white text "Zoeken 4" and a car icon. A mouse cursor is pointing at the button.

Figure 14

- De participant wil uitgebreid zoeken, maar hij kan de knop 'Uitgebreid zoeken' niet vinden, waardoor hij klikt op 'Instellingen voor zoeken', omdat hij het denkt daar te vinden (zie figuur 15). Daarna wordt hij naar een inlogscherf gebracht, wat hem op een dood spoor laat eindigen (zie figuur 16). Na langer te zoeken, vindt hij uiteindelijk de 'Uitgebreid zoeken' knop.

Figure 15

Inloggen

Nog niet geregistreerd bij GasPedaal.nl? [Registreren is zo gedaan.](#)

Figure 16

Autoscout24 comments:

- Het is onduidelijk voor de participant wat 'half-leder' betekent. Welk gedeelte is dan wel met leer en welk gedeelte is dan niet met leer?
- De participant verwachtte na het invullen dat er nog op 'zoeken' geklikt moest worden, maar hij had niet door dat het systeem automatisch zoekt, wanneer hij de zoektermen aanpast.
- De 'Uitgebreid zoeken' knop is moeilijk te vinden, deze moet duidelijker weergegeven worden.

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Ja, ik denk wel dat mensen met zowel autoscout en gaspedaal kunnen omgaan, alleen heb je bij autoscout maar een paar opties en dan staat de 'uitgebreid zoeken' niet heel duidelijk op het scherm.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Ik denk toch autoscout24. Met uitgebreid zoeken, was het toch duidelijker weergegeven en bij Gaspedaal was het allemaal op één hoop gegooid.

- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?

De prijs en het bouwjaar.

- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?

Nee, eigenlijk niet.

- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?

Ik zou bijvoorbeeld bij Autoscout niet een aparte knop ‘uitgebreid zoeken’ gebruiken, maar gewoon alles in een keer laten zien.

- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?

Autoscout24, omdat alles toch duidelijker weergegeven staat dan Gaspedaal en het makkelijker zoeken was.

Evaluation 5

Participant number: 5

Name: Judith

Starts with: Autoscout24

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 ² / 4 ³	5 / 0	5 / 0	14	3 / 1, 4	4 / 1	3 / 1, 4	10
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	5 / 0	4 / 6	4 / 6	13
Total effectivity				14.5				11.5

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	2 minutes and 46 seconds	2 minutes and 39 seconds
Task 2	3 minutes and 22 seconds	1 minutes and 46 seconds
Total time spend on tasks	6 minutes and 8 seconds	4 minutes and 25 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- Het is onduidelijk voor de participant dat Automaat onder het kopje ‘Transmissie’ valt, echter na lang zoeken is zij daar zelf achter gekomen (bij Autoscout24). Echter bij de tweede auto-selectie website Gaspedaal wist zij nu dat Automaat schaart onder ‘Transmissie’, dus dat heeft zij snel gevonden.
- De participant zegt dat ze niet genoeg autokennis heeft om te weten wat Duitse automerken zijn, daarom laat ze het veld ‘Merk’ open.

Gaspedaal comments:

- De participant kan geen optie vinden voor 7-persoons, dus ze kiest bij het element ‘Carrosserie’ een stationwagon. Zij is van mening dat elke stationwagon automatisch een auto is voor 7 personen.
- De participant vindt de site wel onoverzichtelijk.
- Bij het zoeken naar de kleur voor de auto wordt het kleur element over het hoofd gezien. De participant zoekt elders naar het kiezen voor een kleur. Ditmaal bij ‘Uitgebreid zoeken’, terwijl het kleur element tussen de andere elementen staat (zie figuur 17).

Merk	Model	Trefwoord	Prijs
Alle merken	Alle modellen	bijv. Kw, 5-deurs, etc.	Prijs van € 25.000
Kilometerstand	Bouwjaar	Kleur	Transmissie
Km van Km t/m	2012 2017	Kleur	Transmissie
Carrosserie	Brandstof	Postcode & straal	Sorteren
Stationwagon 13752	Brandstof	Postcode Straal	Sorteren op: ...

X Wis Instellingen voor zoeken Uitgebreid zoeken Zoeken 13.752

Wij zoeken in 18 websites

Figure 17

Autoscout24 comments:

- De ‘uitgebreid zoeken’ knop wordt direct gebruikt, zonder überhaupt iets in te vullen.
- Doordat er veel opties op een rij staan, zoekt zij daar verschillende elementen in, als zij iets niet kan vinden zoals: leer of automaat. Beide opties staan elders op de website.

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Ja ik denk het wel. Je kunt makkelijker dingen bij Gaspedaal invoeren, maar wat ik hinderlijk vind is dat ik zodra dingen heb ingevoerd, daaronder een grote lijn met auto's zit, waardoor ik het begin een beetje kwijt ben. Het is voor mij onduidelijk wat dan het eerste resultaat is, omdat je direct gaat scrollen. Autoscout vind ik overzichtelijker, omdat de zoekgegevens aan de zijkant komen in plaats van bovenaan.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, omdat de zoekgegevens aan de zijkant zitten (zie vorige vraag). Bij die andere (gaspedaal) kan je wel direct meer invoeren.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Prijs, brandstof en transmissie
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Nee, volgens mij waren beide websites wel vrij uitgebreid. Ik kon soms dingen niet vinden, maar dat lag aan mij.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Bij Gaspedaal zou ik de zoekgegevens wat anders presenteren, zodat het wat duidelijker wordt.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, het ziet er mooier en makkelijker uit. Bovendien zoekt het ook prettiger.

Evaluation 6

Participant number: 6

Name: Jose

Starts with: Gaspedaal

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 ² / 3 ³	4 / 3	5 / 0	13	3 / 1, 3	2 / 1, 3, 4	2 / 1, 3, 5	7
Task 2	4 / 8	4 / 8	4 / 8	12	3 / 6, 8	4 / 8	3 / 6, 8	10
Total effectivity				12.5				8.5

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	1 minutes and 54 seconds	7 minutes and 45 seconds
Task 2	3 minutes and 22 seconds	3 minutes and 44 seconds
Total time spend on tasks	5 minutes and 16 seconds	11 minutes and 29 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De term Transmissie is haar niet bekend, zij weet niet dat ‘Automaat’ te vinden is onder ‘Transmissie’. Zij heeft automaat uiteindelijk niet gevonden bij zowel Gaspedaal als Autoscout.
- Termen onder ‘Carrosserie’ zoals Hatchback of MPV heeft zij geen idee van wat deze termen betekenen. Dit was tijdens de zoektocht naar een 7 persoons auto.
- De participant heeft niet genoeg kennis van auto’s om te weten welke merken Duits zijn. Zij zegt dat je nergens Duits in kan voeren, tenzij je weet wat Duitse auto’s zijn.

Gaspedaal comments:

- De ‘Uitgebreid zoeken’ knop wordt niet direct gevonden en wordt pas later ontdekt.
- De participant dacht eerst dat alleen op 1 element gezocht kon worden, hier baalde zij van, want dat was niet handig. De reden hiervoor was dat zij onder het kopje ‘sorteren’, maar een element kon kiezen per optie (zie figuur 18). Later kwam zij erachter dat dit niet het geval was.



Figure 18

- Er is verwarring over het invullen van elk element. De participant denkt namelijk dat elk keuzevak ingevuld moet worden. Zij was namelijk opzoek naar een auto vanaf 2012 dat onder de 25.000 euro kostte. In figuur 19 en 20 is te zien dat zij alle keuzevakken invuld. Dit is niet nodig is en kost onnodig tijd.



Figure 19



Figure 20

- Het kleur element kan niet gevonden worden. Eerst zoekt de participant het via de knop ‘Instellingen voor zoeken’, helaas komt zij hier op een dood spoor door in te moeten loggen. Daarna zoekt zij bij ‘Uitgebreid zoeken’ waar zij ook de optie heeft om een kleur te selecteren.

Autoscout24 comments:

- De participant kiest de kleur zwart bij bekleding in plaats van zwart bij exterieur. Dit zorgt voor niet gewenst resultaat, namelijk dat de auto niet zwart is en minder resultaten worden laten zien.
- Per Ongeluk heeft zij audi geselecteerd bij ‘Merk’, terwijl dit geen vereiste was. Dit zorgde ervoor dat er uiteindelijk geen resultaten meer getoont kon worden (zie figuur 21). Zij had niet door dat zij audi had geselecteerd, waardoor zij vast liep.



Figure 21

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Over Gaspedaal: Ik denk niet als je te oud bent, omdat je hier dan eerst moet invullen en pas veel later zie je het uitgebreid zoeken. Bovendien staan er heel veel termen in die niet duidelijk zijn wat het betekent.
Over Autoscout24: Ik denk dat Autoscout24 wat makkelijker is. Hij is gewoon heel basic en die voorpagina is veel rustiger. Bij Gaspedaal weet je niet waar je moet beginnen, terwijl je dat bij Autoscout24 gewoon wat minder hebt.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, deze website is gewoon meer basic en is denk ik dan ook makkelijker.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Prijs, bouwjaar, merk en kilometerstand.
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Of het automatisch is of niet (transmissie), hoeveel stoelen (bij Gaspedaal specifiek)
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Gaspedaal moet heel veel elementen weg halen en veel simpeler moeten maken. De hoofdpagina is veels te druk. Bij Autoscout24 zou ik het ‘Uitgebreid zoeken’ wat duidelijker maken.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, deze is gewoon veel simpeler en makkelijker te gebruiken.

Evaluation 7

Participant number: 7

Name: Sanne

Starts with: Autoscout24

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	5 ² / 0 ³	4 / 4	4 / 4	13	5 / 0	4 / 3	3 / 3, 5	12
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	5 / 0	5 / 0	4 / 8	14
Total effectivity				14				13

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	6 minutes and 22 seconds	10 minutes and 30 seconds
Task 2	6 minutes and 19 seconds	7 minutes and 12 seconds
Total time spend on tasks	12 minutes and 41 seconds	17 minutes and 42 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De participant vindt geen mogelijkheid om een auto te vinden met ‘stoelen die lekker zitten’. Dat staat volgens haar niet weergegeven op de websites. Zij kijkt onder andere naar de beschrijving van de auto.

Gaspedaal comments:

- Er is geen optie voor volledig leer, waardoor de participant bij elke auto moet checken of het half leder of leder is. Dit kost veel tijd.
- De participant is op zoek naar de kleur Donker-blauw en om dat te bereiken klikt zij op ‘Meerdere kleuren’. Alleen wordt zij niet naar meerdere kleuren gestuurd, maar komen er extra opties onderaan het scherm, wat zij niet door heeft. Hierdoor heeft zij geen andere kleuren kunnen vinden (zie figuur 22).

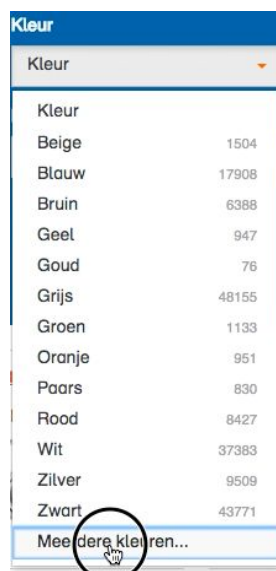


Figure 22

- Participant heeft moeite om aan te geven op Gaspedaal hoeveel mensen er in de auto kunnen. Zij vraagt zich af of het aantal deuren correleert met het aantal personen in de auto. Zij kiest voor de optie 5 deurs, maar krijgt nog steeds auto's dat niet bestemd is voor 7 personen. Uiteindelijk schrijft zij in het tekstvak 'Trefwoord': 7 personen (zie figuur 23). Deze term geeft minder resultaten dan bijvoorbeeld 7-persoons, waardoor zij nog steeds moeite heeft om een 7 persoons auto te vinden. Uiteindelijk na veel auto's bekeken te hebben heeft ze een select aantal gevonden.



Figure 23

Autoscout24 comments:

- Het element 'Land' is onduidelijk. De participant denkt dat de auto uit dat land vandaan komt. Echter betekent het element 'Land' dat de auto's daar te koop staan.
- De resultaten bij Autoscout24 lopen uiteen en de verschillende auto's zitten in een totaal andere branche.

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Jawel opzich. Autoscout wel overzichtelijker dan Gaspedaal.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, ik heb het gevoel dat het iets meer opties heeft en het is overzichtelijker.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Ik heb geen idee, ik denk hier niet perse over na, maar ik zou andere mensen vragen. Bouwjaar of kilometerstand, geen idee.
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Ja, bij Gaspedaal kon ik die zitplaatsen niet vinden. Ik heb zelf niet genoeg verstand van auto's om nog advies te geven welke elementen ik nog mis.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Bij Gaspedaal krijg je als je op een auto klikt een lelijk scherm, bij die andere krijg je een mooier overzichtje.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, deze website is veel overzichtelijker.

Evaluation 8

Participant number: 8

Name: Margot

Starts with: Gaspedaal

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 / 4	5 / 0	5 / 0	14	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	4 / 6	4 / 6	4 / 8	12
Total effectivity				14.5				13.5

¹ Score of met requirements of all cars per task per website

² This number is the amount of met requirements that the car has

³ This number is is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	2 minutes and 58 seconds	3 minutes and 35 seconds
Task 2	5 minutes and 8 seconds	7 minutes and 53 seconds
Total time spend on tasks	8 minutes and 6 seconds	11 minutes and 28 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De participant vindt het fijn dat constant het aantal resultaten beschikbaar wordt laten zien.
- De term 'Transmissie' is te technisch en niet bekend bij de participant. Dit kwam voorbij tijdens het zoeken naar een auto die 'automaat' moet bevatten. Bij Gaspedaal heeft zij het opgelost door een trefwoord 'Automaat' te gebruiken (zie figuur 24). Dit zorgt voor verminderde resultaten, omdat alleen de resultaten werden laten zien waarbij Automaat in de titel vermeld werd.

A screenshot of a search interface. It features a blue header bar with the word 'Trefwoord' in white. Below this is a white search input field with a blue border, containing the text 'automaat' in a grey font.

Figure 24

Gaspedaal comments:

- Om een auto te zoeken voor 7 personen, typt de participant '7-persoons' in bij het element 'trefwoord' (zie figuur 25). Dit zorgt ervoor dat de auto's die te zien zijn ook daadwerkelijk auto's zijn waar 7 personen in kunnen.

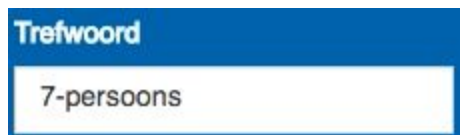
A screenshot of a search interface, similar to Figure 24. It has a blue header bar with 'Trefwoord' in white. Below it is a white search input field with a blue border, containing the text '7-persoons' in a grey font.

Figure 25

- De participant houdt er rekening mee dat uit het bouwjaar 2012 niet perse minder dan 5 jaar geleden is.
- De knop 'uitgebreid zoeken' is een tijd niet gevonden en de participant zocht naar leren bekleding voor de auto. Zij wilde dit oplossen door weer de zoekbalk te gebruiken, maar was te onzeker, omdat zij niet wist welke termen te gebruiken. Figuur 26 laat zien wat zij invult bij het trefwoord en dat de 'Uitgebreid zoeken' knop wordt overgeslagen.

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Merk:** Dropdown menu with 'Alle merken' selected.
- Model:** Dropdown menu with 'Alle modellen' selected.
- Trefwoord:** Text input field containing 'automaat, leren bekij'.
- Prijs:** Range selector with 'Prijs van' and '€ 30.000'.
- Kilometerstand:** Range selector with 'Km van' and 'Km t/m'.
- Bouwjaar:** Range selector with '2017' and 'T/m bouw'.
- Kleur:** Dropdown menu with 'Zwart' and '308'.
- Transmissie:** Dropdown menu with 'Transmissie'.
- Carrosserie:** Dropdown menu with 'Carrosserie'.
- Brandstof:** Dropdown menu with 'Brandstof'.
- Postcode & straal:** Text input field and a dropdown menu with 'Straal'.
- Sorteren:** Dropdown menu with 'Sorteren op: ...'.
- Buttons:** 'Bewaar', 'Wis', 'Instellingen voor zoeken', 'Uitgebreid zoeken', and a large orange 'Zoeken 308' button with a car icon.

Figure 26

- Bovendien heeft de participant het gevoel dat ze maar 1 term per keer kan invoeren, wat ervoor zorgt dat zij of voor automatisch kiest of bijvoorbeeld voor zitcomfort (figuur 27). Deze zoekterm levert uiteindelijk 0 resultaten op.

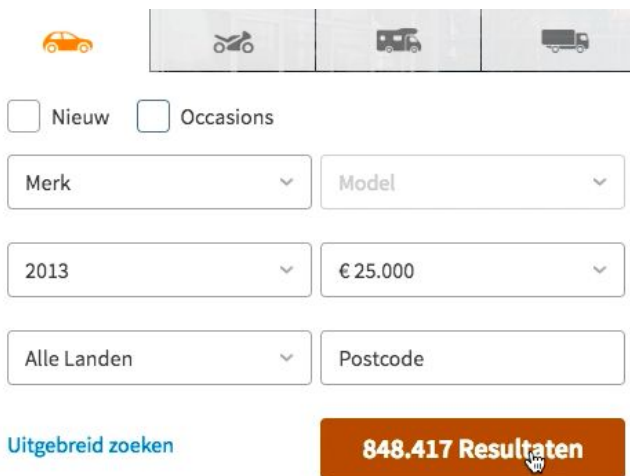
The screenshot shows the search interface after the search term 'zitcomfort' has been entered. The results are as follows:

- Trefwoord:** Text input field containing 'zitcomfort'.
- Prijs:** Range selector with 'Prijs van' and '€ 30.000'.
- Kleur:** Dropdown menu with 'Kleur' selected.
- Transmissie:** Dropdown menu with 'Geen keuze' selected.
- Postcode & straal:** Text input field and a dropdown menu with 'Straal'.
- Sorteren:** Dropdown menu with 'Sorteren op: ...'.
- Buttons:** 'Uitgebreid zoeken' and a large orange 'Zoeken 0' button with a car icon.

Figure 27

Autoscout24 comments:

- Het is voor de participant niet duidelijk wat het woord occasions betekent.
- Het element 'Landen' wordt verkeerd geïnterpreteerd. De participant denkt namelijk dat dit element betekent dat de auto daar vandaan komt, terwijl het betekent dat de auto daar te koop is.
- Lederen bekleding wordt gezocht in de opties, voordat er naar onderen wordt gescrolled.
- 'Uitgebreid zoeken' wordt niet gevonden en moet duidelijker gemaakt worden (figuur 28). Zij klikt op het aantal resultaten en pas daarna komt zij erachter dat er nog verder gefilterd kan worden.



The interface shows a top navigation bar with icons for car, scooter, truck, and another vehicle type. Below this are checkboxes for 'Nieuw' and 'Occasions'. There are several dropdown menus: 'Merk', 'Model', '2013', '€ 25.000', 'Alle Landen', and a 'Postcode' input field. A blue link 'Uitbreid zoeken' is on the left, and a large orange button '848.417 Resultaten' is on the right.

Figure 28

- Doordat de participant geen automaat kan vinden (het woord transmissie niet kent) en er geen zoekbalk aanwezig is, probeert zij een auto dat automaat bevat te verkrijgen door bij 'uitvoering' automaat te schrijven. Helaas levert dit geen zoekresultaten op (zie figuur 29).



The screenshot shows a search results page with a left sidebar titled 'Filter voor' containing filters for 'Basisgegevens & locatie', 'Merk', 'Model', and 'Uitvoering'. The 'Uitvoering' filter has 'automaat' entered. The main area shows '0 Resultaten voor uw zoekopdracht' with a list of applied filters: 'automa', 'tot € 30.000', 'Bouwjaar van 2017', 'Nederland', and 'Kleur: zwart'. There are buttons for 'Zoekopdracht opslaan' and 'Nieuw aanbod per e-mail ontvangen'. A message states: 'Uw zoekopdracht heeft geen resultaten opgeleverd. Pas uw zoekopdracht aan.' A footnote at the bottom provides information about energy labels.

Figure 29

- Uiteindelijk heeft zij de optie Automaat gevonden door op het keuzemenu 'Transmissie' te klikken.

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Jawel, uiteindelijk ga je gewoon alles bekijken en neem je meer tijd als je echt een auto zoekt.

- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, maar dat komt omdat autoscout heel simpel is in het begin en je raakt niet in paniek van als je allemaal dingen moet invullen. Dat is bij Gaspedaal wel zo. Autoscout lijkt een beetje op een website waar je ook vliegtickets boekt. Met weinig gegevens en als je verder klikt langzaam meer gegevens.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Prijs, bouwjaar, nieuw of tweedehands, merk, brandstof, postcode (of provincie) en energie label (zuinig of niet)
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Ik had de 'uitgebreid zoeken' knop niet gevonden en daardoor miste ik wat dingen, maar voor de rest niet echt.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Gaspedaal was minder overzichtelijk, misschien te kleine letters of te kleine kleur. Autoscout was overzichtelijker, bijvoorbeeld met vinkjes enzo dat is veel duidelijker.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, deze website is mooier dan Gaspedaal.

Evaluation 9

Participant number: 9

Name: Tim

Starts with: Autoscout24

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 ² / 4 ³	5 / 0	5 / 0	14	4 / 1	3 / 1, 5	4 / 1	11
Task 2	5 / 0	4 / 6	4 / 6	13	5 / 0	4 / 6	4 / 6	13
Total effectivity				13.5				12

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	4 minutes and 11 seconds	3 minutes and 56 seconds
Task 2	3 minutes and 33 seconds	1 minutes and 24 seconds
Total time spend on tasks	7 minutes and 44 seconds	5 minutes and 20 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De participant heeft het gevoel perse een model op te geven, terwijl dat niet perse nodig is. Het probleem is hier dat de participant het gevoel alle elementen in te moeten vullen.
- Een auto met automaat kon niet snel gevonden worden, doordat Transmissie een technische term is en niet bekend is bij de participant. Uiteindelijk na veel zoeken heeft de participant het alsnog gevonden.

Gaspedaal comments:

- Het is onduidelijk voor de participant of het aantal deuren te maken heeft met het aantal personen. Zeker omdat hij geen element kan selecteren voor hoeveel personen de auto bedoelt is.
- Bij Gaspedaal is geen optie om naar meerdere merken tegelijk te zoeken, maar wel te selecteren. De participant is op zoek naar een Duitse auto en wilt Audi, BMW en Volkswagen selecteren, maar dit is niet mogelijk.
- Het kleur element kon niet gevonden worden, doordat er teveel elementen staan. Uiteindelijk werd dit opgelost doordat de kleur ook stond bij 'Uitgebreid zoeken' (zie figuur 30).



Figure 30

Autoscout24 comments:

- Het is onduidelijk of beide tekstvakken ingevuld moeten worden of dat één tekstvak genoeg is. De participant is bang dat er een foutmelding komt als hij een tekstvak niet in heeft gevuld. Bij het zoeken naar een auto onder de €25.000 en voor 7 personen vult hij telkens beide tekstvakken in (zie figuur 31 en 32).

Prijs

€ 500	▼	€ 25.000	▼
-------	---	----------	---

Figure 31

Aantal zitplaatsen

7	▼	12	▼
---	---	----	---

Figure 32

- Volgens de participant is het is goed dat de staat van het voertuig wordt vermeld, dit is belangrijke informatie bij het zoeken naar een (tweedehands) auto.
- De participant zegt dat zoveel keuzes bij een auto wel nodig zijn, maar daardoor raak je wel de weg kwijt. Maar het is wel handig dat er zoveel keuzes zijn.

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Ja ik denk het wel, zeker als je bepaalde wensen hebt, dan kan je altijd uitgebreid zoeken. Zeker bij Autoscout zal je al heel snel naar uitgebreid zoeken gaan, omdat je minder keus hebt, daarom is het uitgebreid zoeken handig. Bij Autoscout heb je natuurlijk heb je wel veel ‘dingen’, maar het is naar mijn idee wel overzichtelijker.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, deze website is overzichtelijker.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Merk, prijs en nieuw of gebruikt vind ik belangrijk.
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Gaspedaal had geen zitplaatsen of iets dergelijks, maar alleen het aantal deuren. En dat komt niet overeen.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Het lastige aan dit soort websites is dat je veel informatie moet verwerken, ondanks dat je het overzichtelijk wilt houden. Ik vind dat Autoscout dat hier beter doet, dan Gaspedaal. Het is ‘slicker’. Driekwart van de mensen heeft ook genoeg aan de frontpage van Autoscout24. Als ze echt verder willen zoeken gaat men naar ‘uitgebreid zoeken’.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, door de ‘simplicity’ en de basis.

Evaluation 10

Participant number: 10

Name: Philippe

Starts with: Gaspedaal

Effectivity:

	Autoscout24				Gaspedaal			
	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹	Car 1	Car 2	Car 3	Score ¹
Task 1	4 ² / 4 ³	5 / 0	5 / 0	14	4 / 5	4 / 4	5 / 0	13
Task 2	5 / 0	5 / 0	5 / 0	15	4 / 6	4 / 6	4 / 6	12
Total effectivity				14.5				12.5

1 Score of met requirements of all cars per task per website

2 This number is the amount of met requirements that the car has

3 This number is the type of requirement that was not met.

Legend of requirement types

0. All the requirements were met.
1. The car must be suitable for 7 persons.
2. The car must be cheaper than 25.000 euros.
3. The brand of the car must be german.
4. The colour of the car must be dark-blue.
5. The car must be younger than 5 years.
6. The car must have leather seats.
7. The car must be cheaper than 30.000 euros.
8. The car must be automatic.
9. The colour of the car must be black.
10. The car must be made in 2017.

Efficiency:

	Autoscout24	Gaspedaal
Task 1	1 minutes and 40 seconds	4 minutes and 18 seconds
Task 2	2 minutes and 47 seconds	2 minutes and 39 seconds
Total time spend on tasks	4 minutes and 27 seconds	6 minutes and 57 seconds

Time spent per task per website

Satisfaction:

Think aloud session

General comments:

- De participant weet dat Volkswagen een Duitse auto is, daarom zoekt hij vooral naar het merk Volkswagen.
- De participant is op zoek naar stoelen die lekker zitten. Hij constateert dat dit nergens te vinden is op de website bij zowel Gaspedaal als Autoscout24.

Gaspedaal comments:

- Het kleur element, wat bedoeld is om de kleur te selecteren, wordt niet gevonden. Uiteindelijk wordt de kleur geselecteerd onder de knop 'Uitgebreid zoeken'. Linksboven in figuur 33 is het oorspronkelijke kleur-element te zien, wat niet wordt gebruikt en rechtsonder is te zien dat blauw wordt geselecteerd.

Kleur

Kleur

Transmissie

Transmissie

Postcode & straal

Postcode

Straal

Sorteren

Sorteren op: ...

[Uitgebreid zoeken](#)

Zoeken 115.513

Wij zoeken in 18 websites

Autobedrijf / Particulier

Geen voorkeur

Occasions van afgelopen

Geen voorkeur

Veiligheid

☐ ABS

☐ Airbags

☐ Alarm

☐ Centrale vergrendeling

☐ Mistlampen

☐ Startonderbreker

Overige opties

☐ Lichtmetalen velgen

☐ Trekhaak

☐ Xenon verlichting

Overige

☐ BTW-auto

☐ Nationale Auto Pas

Kleuren

☐ Metalliclak

☒ Blauw

☐ Zwart

☐ Beige

☐ Bruin

☐ Goud

☐ Groen

☐ Paars

☐ Wit

☐ Zilver

Figure 33

- De participant baalt dat er niet op personen geselecteerd kan worden. Hij kan daar niks over vinden. Uiteindelijk lost hij dit op door het element ‘Trefwoord’ te gebruiken en daar ‘7 persoons’ in te typen (zie figuur 34).

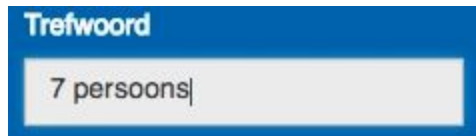


Figure 34

- De participant vindt het vervelend dat er niet op Duitse automerken geselecteerd kunnen worden. Er is alleen de mogelijkheid om 1 merk te selecteren.

Autoscout24 comments:

- Er is onduidelijkheid over het element ‘Land’. De participant vraagt zich af of Autoscout daarmee bedoelt dat men daar de auto kan kopen of dat de auto daarvandaan komt?

Interview questions

- Denkt u dat mensen in het algemeen met autoscout24 / gaspedaal overweg kunnen? En waarom?
Over gaspedaal: Als iedereen snapt hoe je het moet invullen en wat alles betekent, dan moet het wel lukken. Maar het kan heel agressief overkomen.
Over Autoscout24: Ja, daar zijn veel minder dingen en het komt wat rustgevender over.
- Welke website vond u het makkelijkst om te gebruiken? Waarom?
Autoscout24, volgens mij heb je bij Autoscout meer mogelijkheden en bovendien heb je ‘checkboxes’, wat fijner werkt dan de ‘drop menu's’ bij Gaspedaal. Ik heb het gevoel dat je bij Autoscout24 ook iets meer mogelijkheden hebt om te kiezen.
- Op Autoscout24 en Gaspedaal kon u uit verschillende elementen kiezen voor de juiste auto zoals prijs, merk, kilometerstand en nog veel meer. Welke elementen van een auto vindt u belangrijk dat geselecteerd kan worden?
Merk, model, prijs, kilometerstand, carrosserie, transmissie, bouwjaar en brandstof.
- Zijn er nog elementen die u miste in de beide sites?
Luxe stoelen of iets dergelijks staat er niet tussen. Comfort dingen zijn belangrijk om te vermelden, zoals hoeveel ruimte er is als je achter in zit. Of bijvoorbeeld hoe hoog de auto is, als je lang bent.
- Hoe kunnen deze websites nog beter worden?
Ik denk dat autoscout wel iets meer elementen op de voorkant had kunnen zetten zoals carrosserie, transmissie en brandstof. Gaspedaal kan iets rustgevender worden gemaakt, en iets minder vol.
- Welke website heeft uiteindelijk uw voorkeur? Waarom?
Autoscout24, komt rustgevender over en minder veel van die zoektermen op de voorkant van de website. Bovendien ziet Autoscout er leuker uit.