

Marktplaats

Sociale interacties op Nederlands grootste handelsplatform

Menno de Gruijter
Mees Vos
Wesley Teunissen
Ivo de Geus
Martijn Schouten



De opdracht

Wat kan Marktplaats doen om zowel het lokaal handelen makkelijker te maken als dat mensen zich meer verbonden voelen?

Marktplaats wordt zich steeds beter bewust van ontwikkelingen in het huidige digitale landschap. Bedrijven zoals Facebook, Amazon en Google zorgen ervoor dat mensen, producten en ideeën steeds toegankelijker worden voor onze generatie. Als tegenreactie op deze gevorderde digitalisering krijgen mensen steeds meer de behoefte om weer ervaringen in de echte, fysieke wereld te hebben. Ook willen mensen steeds meer deel uitmaken van een community: ze willen verbonden zijn met de mensen om zich heen.

"Met meer digitalisering ontstaat behoefte naar de fysieke wereld"

Om in te spelen op deze behoeftes van mensen vroeg Marktplaats ons om deze concepten toe te passen op hun marktplatform, dat inmiddels 2.100.000 unieke bezoekers per dag en 6.100.000 appinstallaties heeft. Onze opdracht was het creëren van een prototype naar aanleiding van ideeën die wij hadden over deze probleemstelling, waarbij de visie van Marktplaats centraal bleef staan: de drempel zo laag mogelijk houden om te handelen.

De uitvoering

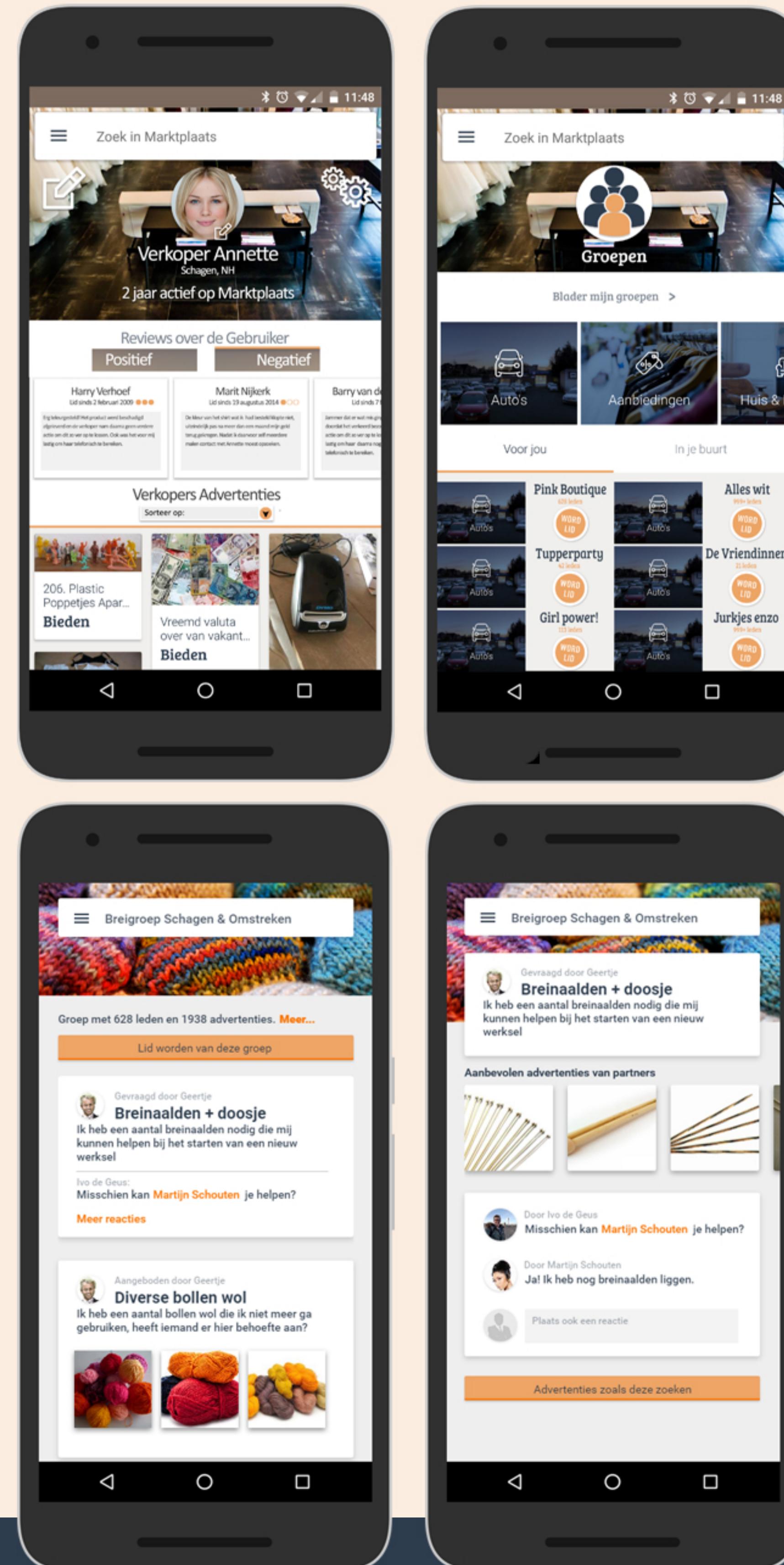
Om in te spelen op het mogelijk maken van lokaal handelen, hebben wij onze focus gelegd op het enerzijds verbeteren van het onderling vertrouwen en het anderzijds vergroten van de verbondenheid doormiddel van groepen toevoegen aan Marktplaats.

De verkoperspagina

In de huidige Marktplaatsomgeving heeft de verkoper een relatief anonieme aanwezigheid: alleen de voornaam, de plaatsnaam en de leeftijd van het account zijn zichtbaar. Als koper schept dit natuurlijk geen vertrouwen. Wij hebben in ons prototype een aantal toevoegingen gedaan aan de huidige persoonlijke verkoperspagina.

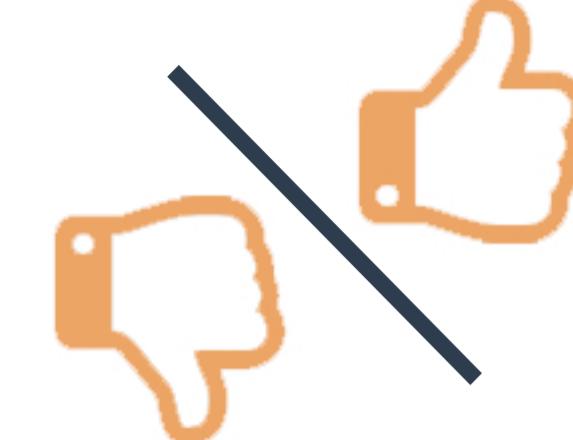


Ten eerste willen wij de verkoper een gezicht geven door middel van een profielfoto. Als de verkoper geen profielfoto in wil stellen, kan de verkoper kiezen voor een avatar die het beste past bij de persoonlijkheid van de verkoper en de doelen die de verkoper heeft op Marktplaats. Verder kan de verkoper op de nieuwe profielpagina een achtergrondafbeelding toevoegen. Hierdoor kan een eventuele koper de persoonlijkheid, en dus de betrouwbaarheid van de verkoper beter inschatten.

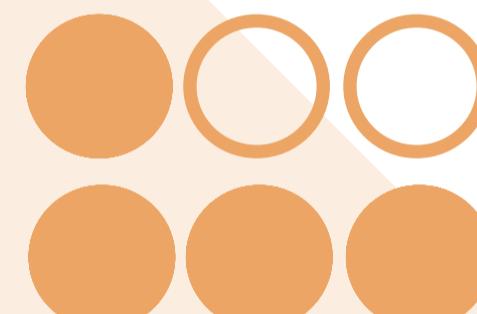


Ten tweede vonden wij het een goede toevoeging om aan de verkoperspagina een reviewsysteem te hangen. De reviews kunnen eventuele kopers beter overtuigen om producten wel, of juist niet, te kopen van de verkoper in kwestie. Om in te haken op het huidige systeem van Marktplaats, kan er een verzoek tot het plaatsen van een review worden gestuurd direct, of na een vaste periode, na acceptatie van een bod. Hierdoor blijft er een aantoonbare link tussen koper en verkoper, waardoor fraude op het gebied van het plaatsen van reviews wordt verminderd.

Om deze fraude verder te verminderen verbinden we een aantal voorwaarden aan het plaatsen van reviews. Totdat de koper aan alle voorwaarden voldoet, zullen geplaatste reviews nog niet openbaar worden gemaakt. De voorwaarden die we stellen zijn als volgt: het gebruikersaccount dient minimaal 7 dagen oud te zijn, en de gebruiker moet minimaal 3 recensies geplaatst hebben. Deze recensies moeten bij minimaal 2 verschillende verkopers zijn geplaatst.



De recensies zijn verder voorzien van een additionele score: een reputatiescore. Naast de naam van de recensieschrijver wordt aangegeven hoeveel recensies de persoon heeft gegeven door middel van bolletjes. Afhankelijk van de hoeveelheid recensies zal de reputatie verhogen, tot het toppunt van drie bolletjes is bereikt. De reputatiescore was voor ons belangrijk omdat hiermee de betrouwbaarheid van een recensie beter wordt aangegeven.



Groepen

Naast de verbeteringen aan het profiel van de verkoper, was ons idee om groepen toe te voegen aan Marktplaats. Binnen deze groepen willen wij echt de kern van een marktplaats terugbrengen: de marktwerking zoals deze bedoeld is, waarbij vraag en aanbod het principe zijn. Binnen de groepen kunnen mensen naast advertenties plaatsen dus ook verzoeken plaatsen. Iets wat binnen een groep van gelijkgestemden een grote kans heeft tot slagen.



Prototype

Voor het prototype hebben wij als uitgangspunt de Marktplaatsapp gebruikt. Binnen deze lay-out hebben we onze functionaliteiten toegevoegd en hiermee een clickable prototype gemaakt. Dit geeft aan dat onze wijzigingen perfect passen binnen de huidige app en compleet haalbaar zijn. Door het toevoegen van slechts een paar sociale interacties kan Marktplaats de concurrentie aftroeven en toch de huidige digitalisering bijhouden.

