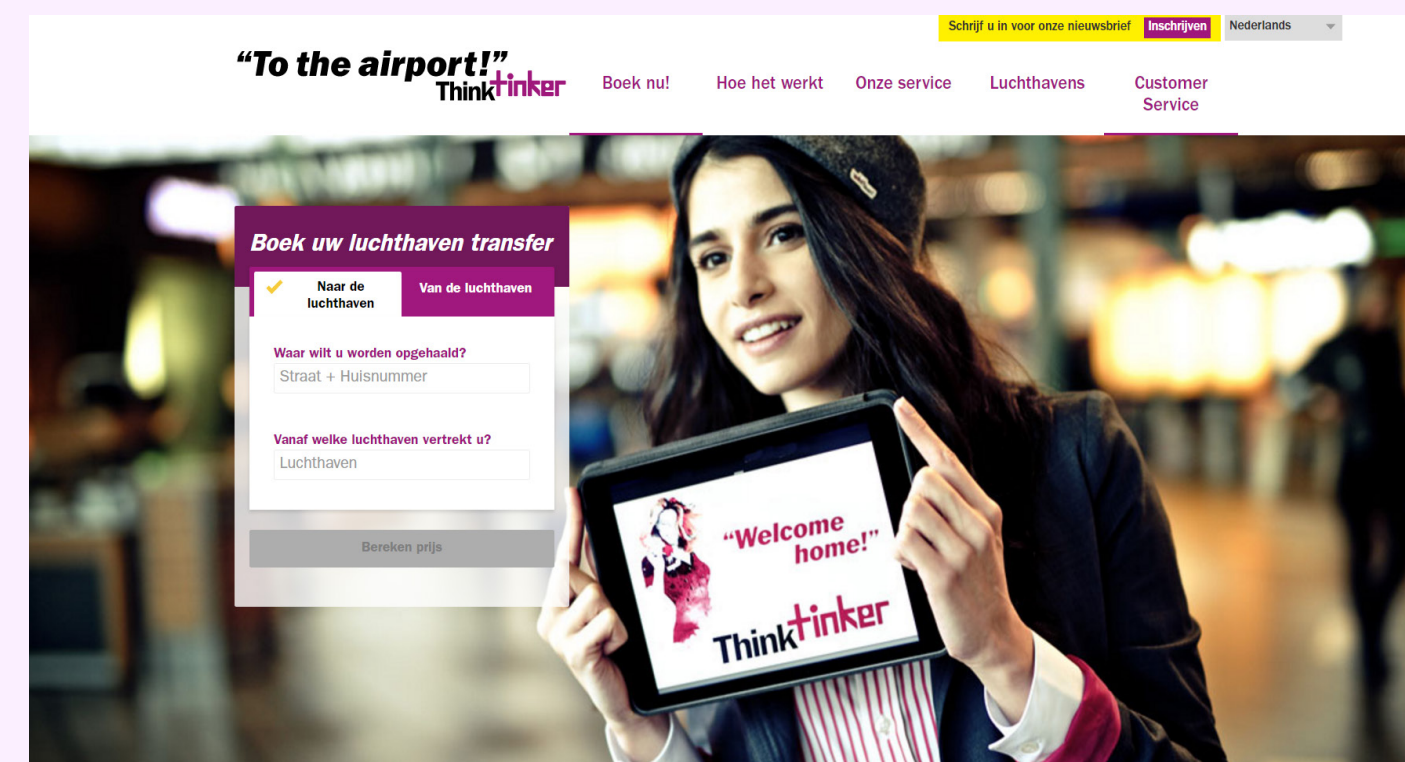


Luchthaventransfers boeken zonder turbulentie

Het Amsterdamse bedrijf Tinker is in 2012 begonnen met het aanbieden van taxiritten van en naar luchthavens. Waar het aanvankelijk begon met ritten van en naar Schiphol heeft Tinker op dit moment ruim 600 luchthavens door heel Europa als aanbod.

Goedkoper door reserveren

Doordat klanten ver van tevoren kunnen reserveren kan Tinker de ritten goedkoop “inkopen” bij taxibedrijven. Dit is nodig aangezien Tinker zelf geen taxi’s heeft rondrijden. Hiermee onderscheidt Tinker zich van reguliere taxibedrijven.



Afhakende klanten

Een groot probleem voor Tinker is dat ze een lage conversie behalen op de site. Veel bezoekers (97,4%) haken af tijdens het bestelproces. Een nog groter deel komt niet verder dan de homepage.

Doelstelling: hogere conversie

Uit de *user tests* kwam naar voren dat er veel verbeterpunten zijn voor de site van Tinker. De testpersonen ondervonden problemen bij het uitvoeren van de opdrachten, mede veroorzaakt door een onlogisch design van het boekingsformulier. Door deze problemen blijft de conversie op de site laag.

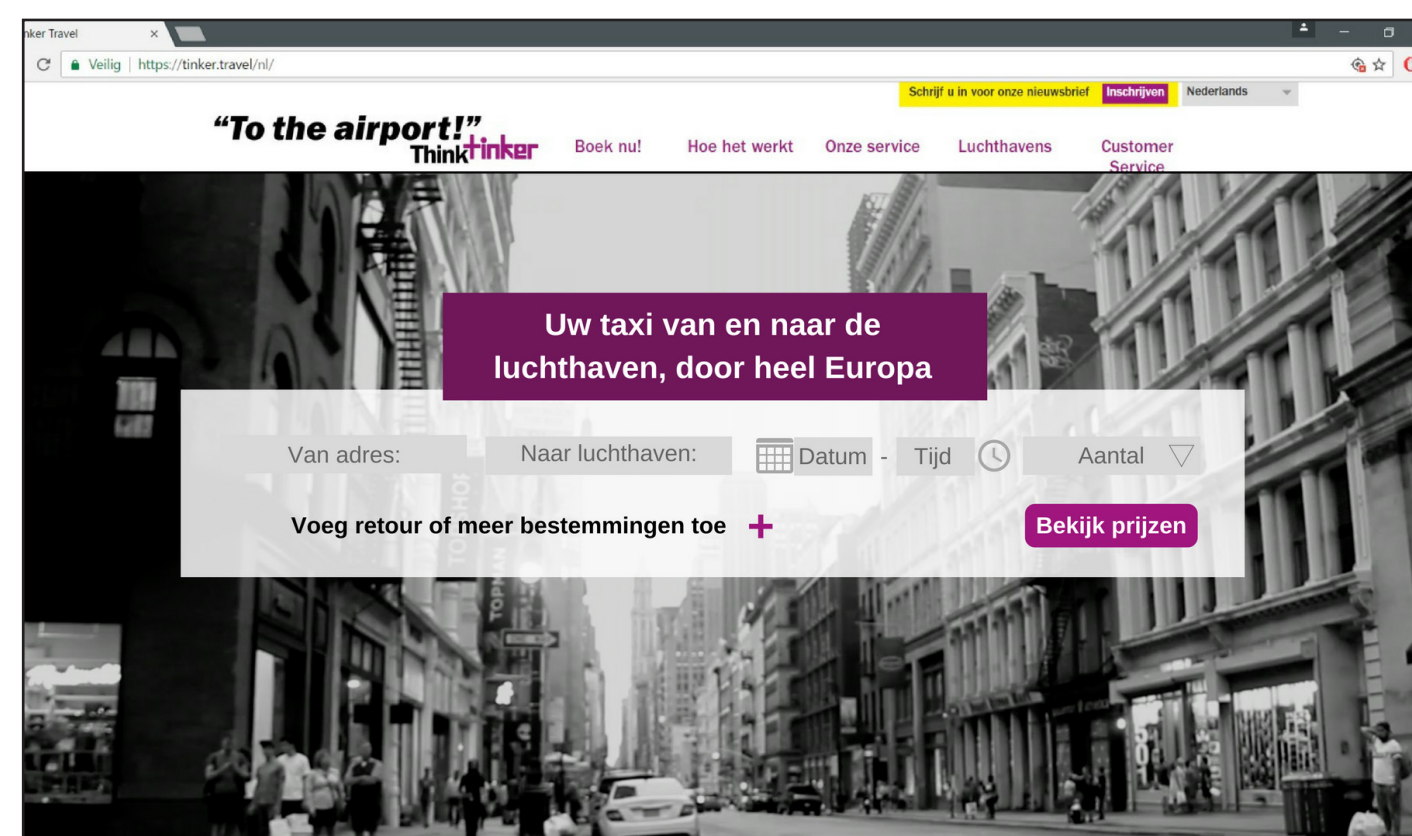
Verbeterpunten

De punten die de testpersonen gaven zijn voor het onderzoek zeer belangrijk. Door het verbeteren van deze punten wordt getracht de conversie op de site van Tinker te verhogen.

Bekijk het prototype!

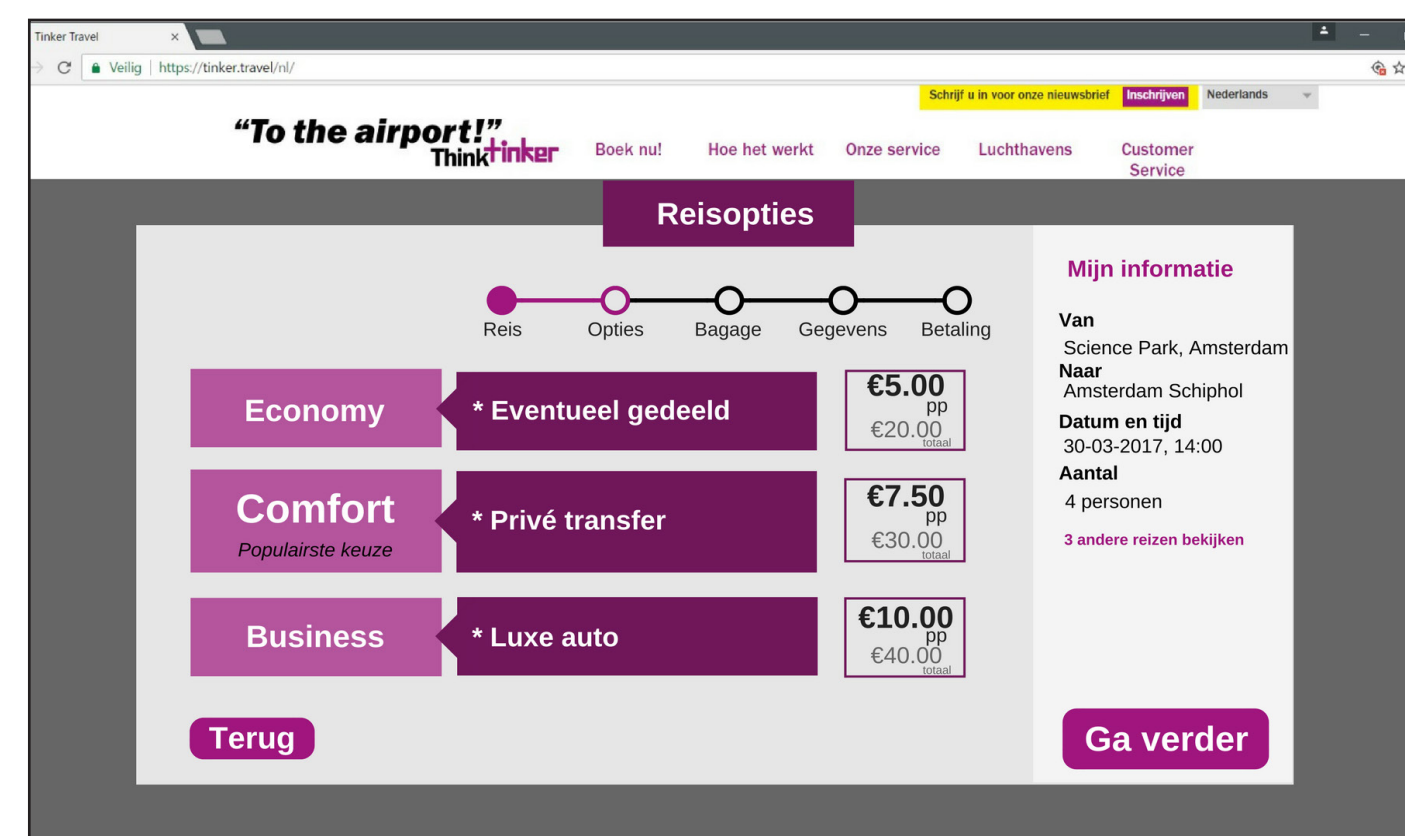


Een compleet nieuw ontwerp



Preference Testing

Er is een *preference test* gehouden om erachter te komen welk type design de voorkeur heeft onder de gebruikers. De 16 respondenten konden tijdens een A/B test aangeven welk ontwerp de voorkeur heeft. Uit dit onderzoek kwam dat in 84% van de gevallen voor het ontwerp van NS wordt gekozen. Door inspiratie te halen uit het minimalistische ontwerp van de NS oogt het prototype compleet anders dan het huidige ontwerp van Tinker.



Goal Gradient-effect

Een toevoeging aan het ontwerp is de progressie-balk bovenin het formulier. Door het toevoegen van deze balk wordt er geprobeerd het aantal afhakers verminderen. Deze toevoeging gaat in op het *Goal Gradient* effect, waarbij personen gemotiveerder raken om het doel te behalen wanneer het gevoel van vooruitgang sterker wordt (Locke & Latham, 1984).

Bewezen: het ontwerp is significant sneller!

Prototype-testing

Voor het onderzoek is er een werkend prototype van het nieuwe boekingsformulier ontworpen met HTML en CSS. Een dertigtal testpersonen hebben aan de hand van een vooraf opgesteld script handelingen uitgevoerd op zowel het prototype als de huidige site van Tinker. De tijden die de testpersonen nodig hadden voor beide sites werden genoteerd voor latere statistische analyses.

Statistische toets

De nulhypothese luidt: *"Het prototype uit dit onderzoek is niet significant sneller dan de huidige website van Tinker"*.

Om deze nulhypothese te toetsen hebben we gebruik gemaakt van de Independent Sample T-Test. Bij deze test wordt de gemiddelde tijd die nodig was om het script te voltooien bij de

huidige site van Tinker vergeleken met de tijd die nodig was om de taken bij het prototype uit te voeren.

Resultaten

Uit de statistische toets komt een significant verschil tussen de tijden van het prototype en de huidige site naar voren. De nulhypothese die stelt dat het prototype niet sneller zal zijn wordt dus verworpen. We nemen een nieuwe hypothese aan: het prototype is significant sneller dan de huidige website van Tinker!

		F	Sig.	Sig. (2-tailed)
Tijd (s)	Equal variances assumed	6,046	,017	,000
	Equal variances not assumed			,000

Auteurs: Arno Garstman, Bas Pronk, Quentin van Reenen, Yannick Stouthart, Jochem Veldman