

# Think+inker



Redesign  
boekingsproces  
Tinker

# Hallo!

**Wij zijn:**

Max Bastiaan

Frederique Henraat

Annejet Robijn

Lisanne van Vliet

Freek van der Weij



## De eerste stap: oriëntatie

---

## Persona's

### Identificeren Van gebruikers

#### Theo Janssen



• *Live life instead of survive*

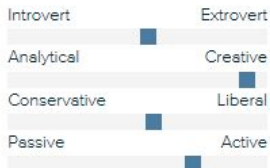
**Leeftijd:** 74

**Werk:** Gepensioneerd

**Locatie:** Amsterdam

**Karakter:** Onvermoeibaar

#### Persoonlijkheid



#### Doelstellingen

- Genieten van leven
- Zo goed mogelijk voor mijn vrouw zorgen.
- Zonder stress op vakantie kunnen.

#### Frustraties

- Slechtziend
- Slecht op de been door zijn leeftijd.
- Wil het liefst alles zelf doen, maar door zijn leeftijd is dat niet meer mogelijk.

#### Bio

- Theo is geen gezellige man die wel houdt van een borreltje. Samen met zijn vrouw Bea gaat hij elk jaar graag op reis met het vliegtuig. Ondanks zijn leeftijd is Theo echt een buitenmens.

## Persona's

### Identificeren Van gebruikers

#### Thea Kramer



- *Geniet van het leven, Geniet van je gezin.*

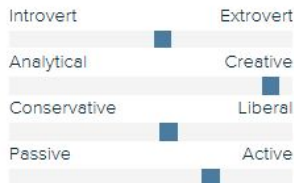
**Leeftijd:** 48

**Werk:** Huisvrouw

**Locatie:** Amsterdam

**Karakter:** Zorgzaam

#### Persoonlijkheid



#### Doelstellingen

- Van tevoren dingen regelen.
- Haar gezin tevreden houden.
- Zonder stress op vakantie kunnen.

#### Frustraties

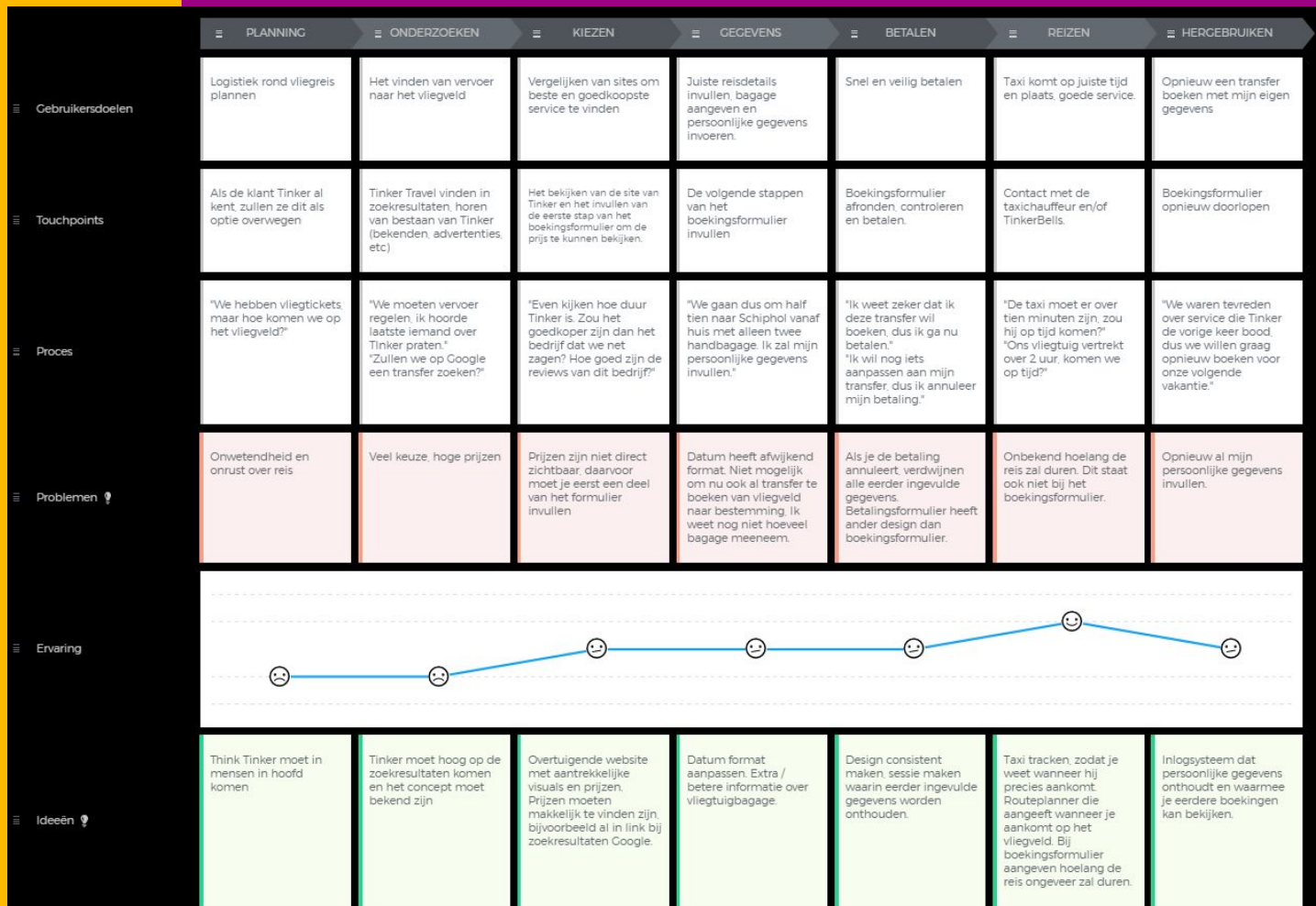
- Slecht in plannen.
- Komt vaak te laat voor afspraken.
- Veel dingen aan haar hoofd, dus vergeet zo nu en dan wat.
- Veel stress als huisvrouw om alles op tijd te kunnen regelen.

#### Bio

- Thea is een gezellige vrouw met een man en drie kinderen. Ze heeft geen baan, maar is huisvrouw voor haar gezin. Ze heeft veel aan haar hoofd en heeft daarom ook een beetje stress af en toe. Ze probeert alles op tijd te regelen voor haar gezin, maar ze is niet erg sterk in plannen.

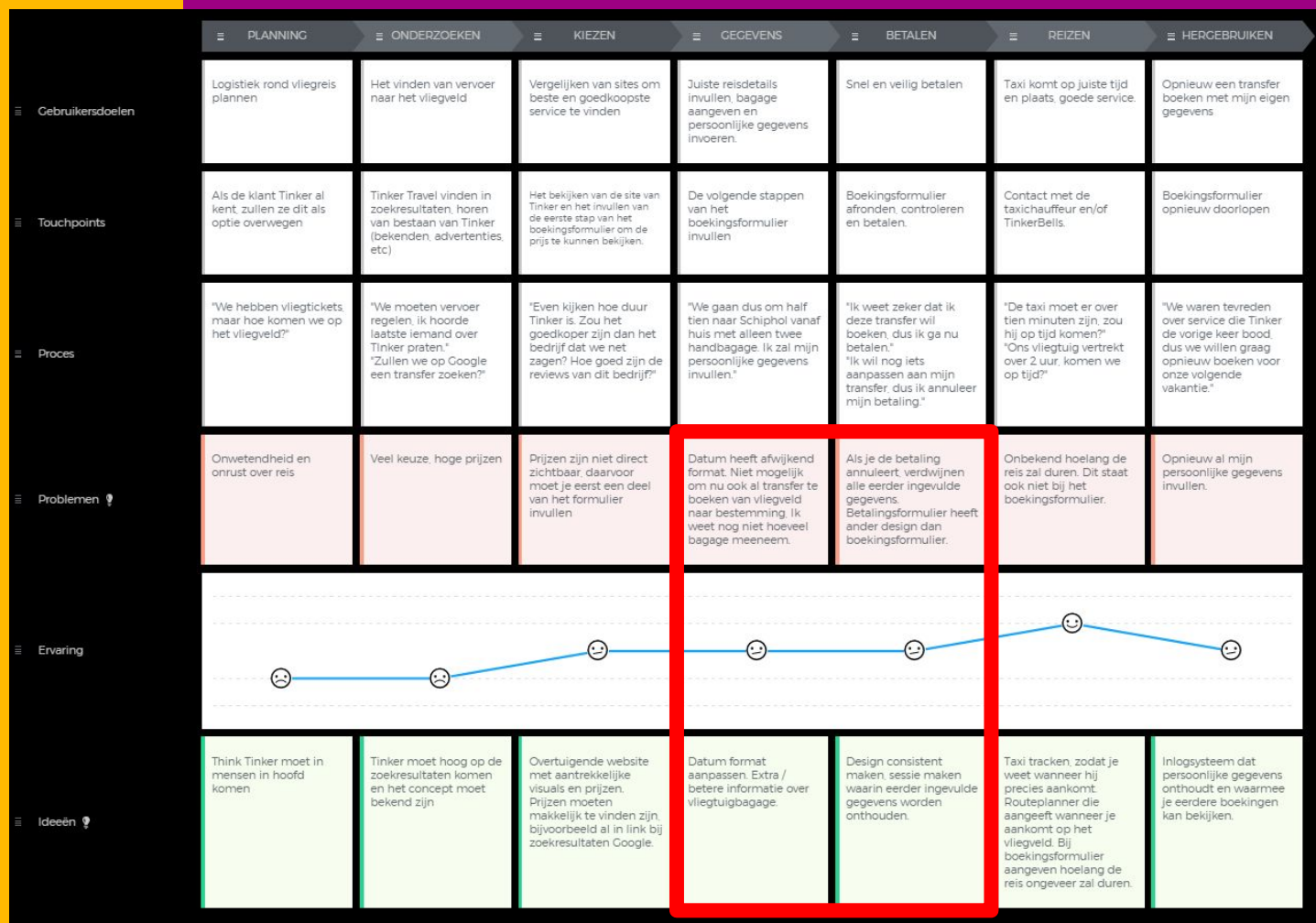
## User Journey

De ervaring van het boeken voor een gebruiker



## User Journey

De ervaring van het boeken voor een gebruiker



## User Journey

De ervaring  
van het  
boeken voor  
een gebruiker





## Job stories

---

Wat heeft een gebruiker nodig om een fijn en intuïtief proces te ervaren?

### Main story

1. Als ik op vakantie ga, wil ik me geen zorgen hoeven maken over het vervoer naar het vliegveld, zodat ik alvast in de vakantiestemming kan komen.

### Basiseisen

2. Als ik een taxi boek, wil ik kunnen kiezen naar welk vliegveld ik gebracht wil worden, zodat ik op het juiste vliegveld kom.
3. Als ik een taxi naar het vliegveld boek, wil ik kunnen aangeven waar ik opgehaald wil worden, zodat ik weet waar ik op de taxi moet wachten.
4. Als ik een taxi naar het vliegveld boek, wil ik kunnen aangeven hoe laat ik opgehaald wil worden of hoe laat ik op het vliegveld wil zijn, zodat ik optijd ben voor mijn vlucht.

## Script user tests

---

Hoe halen we de grootste problemen van de website naar voren?

### *Introductie*

Hey, ik ben ... en ik studeer momenteel informatiekunde aan de Universiteit van Amsterdam. Met een groepje doe ik nu een project. Hiervoor moeten wij een onderzoek doen naar de gebruiksvriendelijkheid van een website. Om dit te onderzoeken hebben wij mensen nodig die de website willen testen met ons. De website wordt dus getest en niet jij.

Alles wat je te zeggen hebt, is bruikbaar voor ons onderzoek. Wees dus vooral niet bang om mijn gevoelens te kwetsen en al je gedachten over de website uit te spreken. We doen dit onderzoek om beter te worden. Meer feedback is alleen maar goed.

### *The Google Task*

Zoek op Google 3 taxicentrales om je van huis naar de luchthaven te brengen en leg uit waarom je deze kiest.

Kan je uit deze selectie je favoriete website kiezen die jij zou gebruiken om een taxi te boeken?

### *The Revised Task*

We gaan nu kijken naar de website van Tinker Travel.

Zou je nu op deze website een taxi kunnen boeken en hierbij weer hardop kunnen nadenken?

### *The Competitor Task*

Welke website vind je fijner in gebruik?

### *Einde*

Heel erg bedankt voor je deelname aan dit onderzoek! Je hebt ons erg geholpen met je feedback.



## Gevonden problemen

---

- Onlogische datumnotatie
- Onduidelijke informatie bij 'classes'
- Niet duidelijk dat je ook van luchthaven naar hotel kan
- Knop voor verdergaan onlogische positie
- Gegevensoverzicht onopvallend

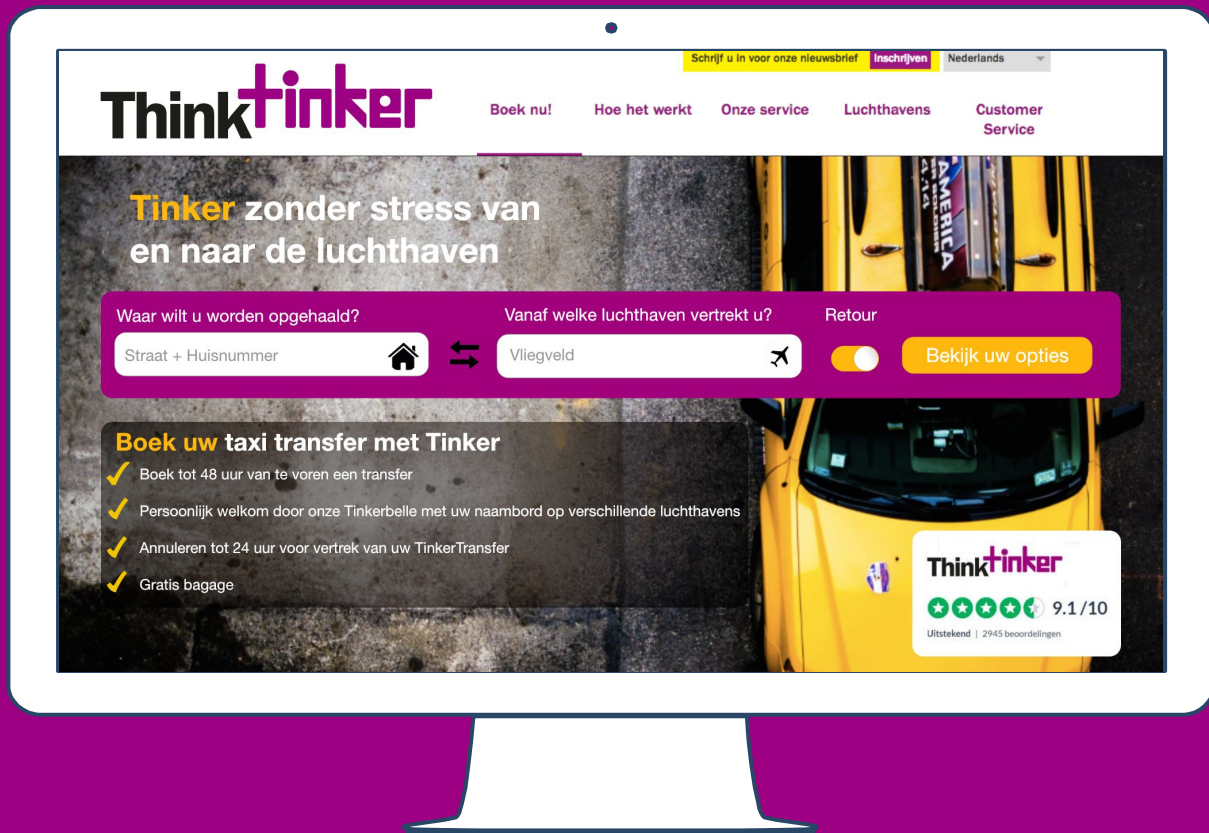


## De tweede stap: oplossingen

---

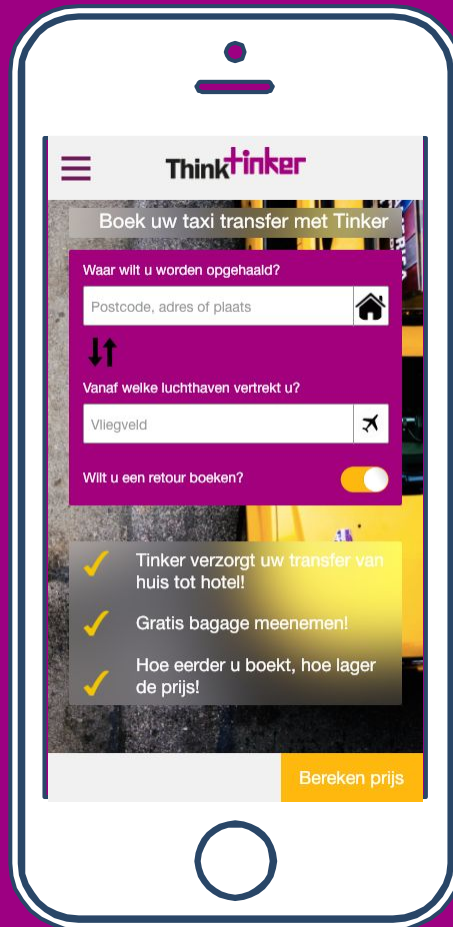
## Solutions

Meer  
duidelijkheid over  
het aanbod van  
transfers



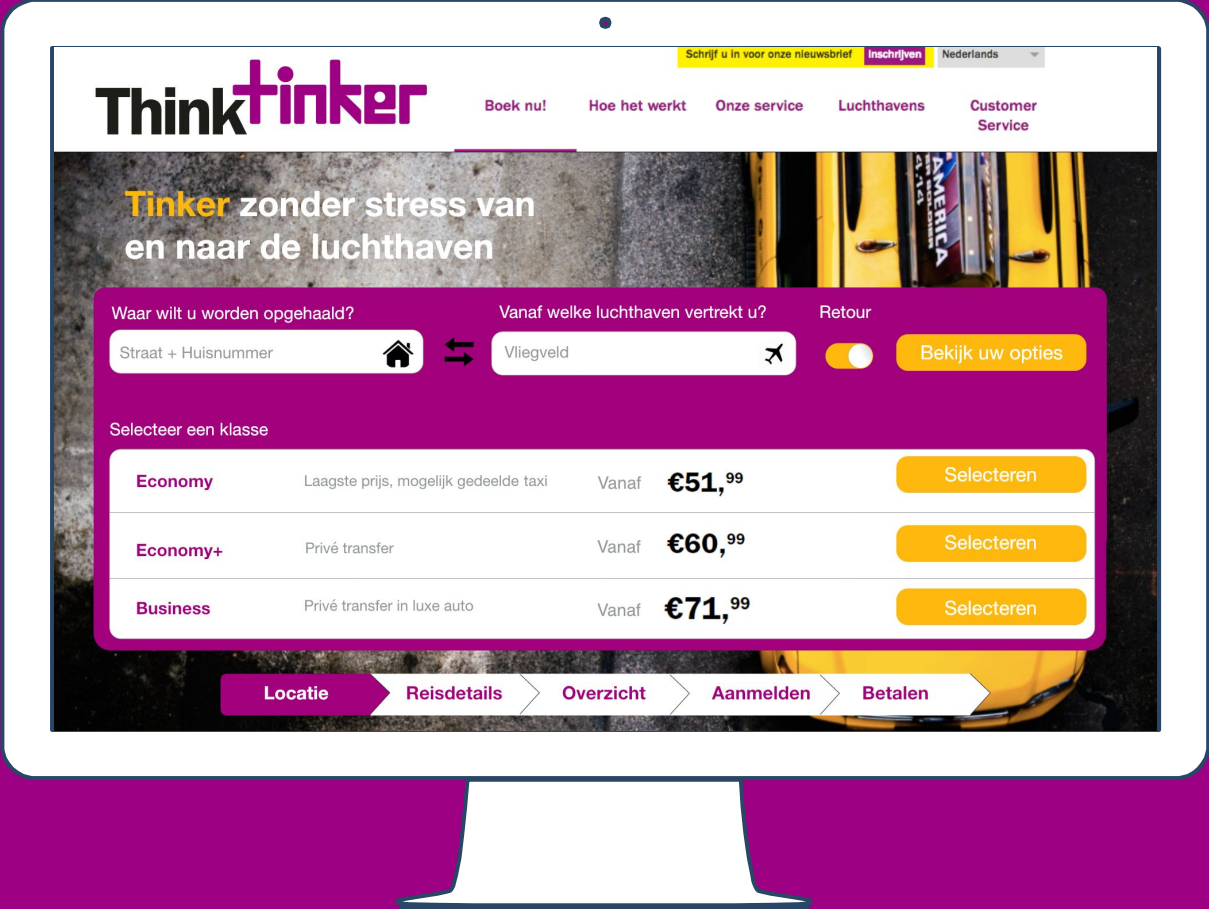
## Mobiel ontwerp

Meer  
duidelijkheid over  
het aanbod van  
transfers



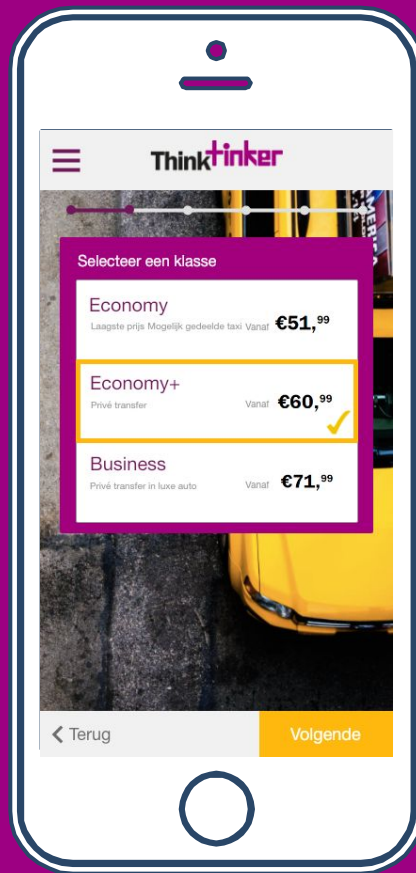
# Solutions

- Meer duidelijkheid over classes



## Mobiel ontwerp

- Meer duidelijkheid over classes





## Solutions

- Logische datumnotatie
- Duidelijk overzicht
- Progress onderaan de pagina
- Verdergaan knop op logische plaats

The screenshot shows the Thinktinker website interface on a monitor. The header includes the logo, a newsletter sign-up link, a language dropdown set to 'Nederlands', and navigation links: 'Boek nu!', 'Hoe het werkt', 'Onze service', 'Luchthavens', and 'Customer Service'.

The main booking form is titled 'Amsterdam Sciencepark, 604 ↔ Schiphol Airport' with 'Economy' selected. It contains the following sections:

- Wanneer wilt u op de luchthaven arriveren?**

Dinsdag 14 mei, 2017 11:30
- Wanneer wilt u terug worden gebracht?**

Dinsdag 14 mei, 2017 11:30
- Passagiers**

Volwassenen	0	+	-
Kinderen onder de 1,35 meter	0	+	-
- Selecteer bagage**

Handbagage	0	+	-
Check-in-bagage	0	+	-
Inklapbare rolstoel	0	+	-
Kinderwagen	0	+	-
Ski's/Snowboard	0	+	-
Golftas	0	+	-

Buttons include 'Terug' and 'Bereken prijs'.

The progress bar at the bottom shows the following steps: **Locatie** > **Reisdetails** > **Overzicht** > **Aanmelden** > **Betalen**.

## Mobiel ontwerp

- Logische datumnotatie
- Duidelijk overzicht
- Progress onderaan de pagina
- Verdergaan knop op logische plaats

The image shows a mobile app interface for 'Thinktinker' on a smartphone. The app has a purple header with a hamburger menu icon and the 'Thinktinker' logo. The main content area is white with purple accents. It displays flight booking details for a round trip on May 14, 2017, at 11:30. The interface includes sections for 'Passagiers' (Adults and Children) and 'Selecteer bagage' (Select baggage). The baggage section lists various items with their quantities and plus/minus buttons. At the bottom, there is a navigation bar with a back button labeled 'Terug' and a button labeled 'Bereken prijs'.

Thinktinker

Wanneer wilt u op de luchthaven arriveren?

Dinsdag 14 mei, 2017 11:30

Wanneer wilt u terug worden gebracht?

Dinsdag 14 mei, 2017 11:30

Passagiers

Volwassenen	0	+	-
Kinderen onder de 1,35 meter	0	+	-

Selecteer bagage

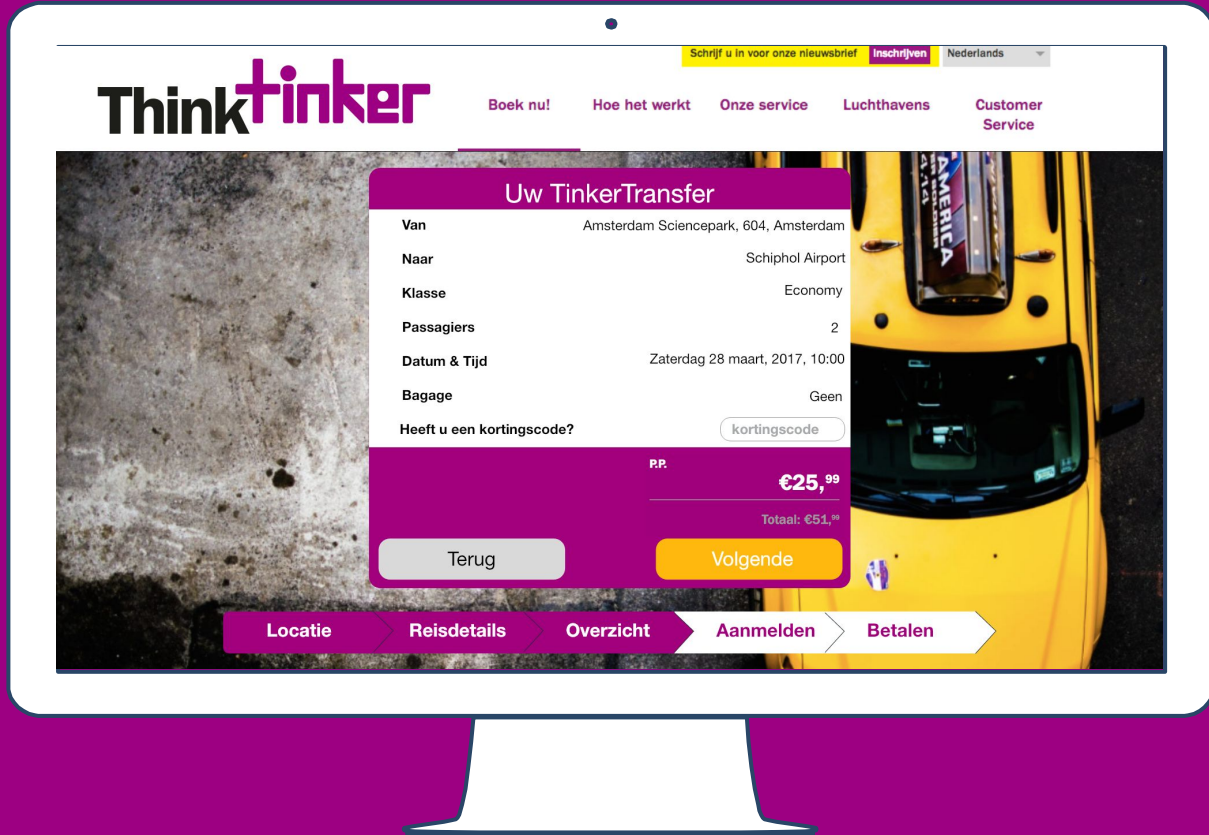
Hoeveelheid bagage heeft geen invloed op prijs

Handbagage	0	+	-
Check-in-bagage	0	+	-
Inklapbare rolstoel	0	+	-
Kinderwagen	0	+	-
Skî's/Snowboard	0	+	-
Golftas	0	+	-

< Terug Bereken prijs

## Solutions

- Duidelijk  
gegevensoverzicht



## Mobiel ontwerp

- Duidelijk  
gegevensoverzicht



The background of the slide features a close-up, slightly blurred image of a survey form. A pen is visible at the top, and several checkboxes are shown, with the top one being checked. The text on the form includes 'EVA', 'Ou', 'Very', 'Satisf', 'Margin', and 'Unsatisf'.

## Resultaten

---

Heeft ons ontwerp invloed gehad op de ervaringen van gebruikers?

## Resultaten

---

- Twee keer twintig mensen
- Ingedeeld in soort probleem
- Bij cognitieve problemen  
voorafgaand aan een actie:  
21 problemen i.p.v 52
- Eerst 15 verschillende  
problemen
- 8 zijn verholpen, 4 minder  
storend
- 3 nieuwe problemen

**Bedankt voor jullie aandacht!**

**Zijn er nog vragen?**