

Bijlage A



MIPACHA[®]

HANDMADE IN PERU

Plan van Aanpak

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Opdrachtoomschrijving	4
2.1. MIPACHA.....	4
2.2. Probleemstelling	4
2.3. Doelstelling	4
2.4. Resultaten	4
2.5. Methoden en technieken	4
2.6. Kwaliteitseisen	4
2.7. Op te leveren producten.....	5
3. Planning	6
4. Projectorganisatie	7
5. Risico's	8

1. Inleiding

De komende 17 weken van mijn afstudeerstage zal ik aan de gebruiksvriendelijkheid van de Mipacha website werken voornamelijk het bestelproces om de usability van de website te verbeteren. Deze opdracht vormt de aanleiding voor mijn plan van aanpak. In het plan staat exact beschreven hoe ik de komende weken aan de slag ga, zodat ik een nuttige eindproduct kan opleveren aan het eind van de afstudeerstage.

Dit plan is voornamelijk bedoeld als leidraad. Het moet een document zijn waar zowel ik als de bedrijfsmentors en de examinatoren op terug kunnen vallen in geval van onduidelijkheid.

Als eerst komt hoofdstuk twee: “opdrachtschrijving” aan de orde waar de opdracht, probleem- en doelstelling beschreven wordt. Hierna komt hoofdstuk drie “risico’s” aan de orde. Als laatst komt hoofdstuk vier “planning” voor, hier kunt u de startdatums en deadlines van de hele planning voor de komende 17 weken vinden.

2. Opdrachtomschrijving

Dit hoofdstuk beschrijft het bedrijf en de opdracht van de afstudeerder. Daarnaast komen de methoden, technieken, kwaliteitseisen en op te leveren producten aan de orde.

2.1. MIPACHA

Mipacha is een fair trade start-up schoenen webshop. Mipacha is internationaal aan het groeien. Op dit moment heeft het bedrijf een webshop voor de USA en de EU. Het kantoor is in Leiden gevestigd en heeft verschillende afdelingen zoals production, sales, marketing en design. De afdeling sales is vervolgens onder te verdelen in Online en Retail. Op de Online afdeling werken drie personen. Afstudeerder zal op de online afdeling werken. Momenteel zijn er tien medewerkers werkzaam bij Mipacha.

2.2. Probleemstelling

MIPACHA ziet dat veel gebruikers afhakken bij het bestelproces en weten niet hoe de bezoekers en de gebruikers de website ervaren. Het afhakken van de gebruikers en de annuleringen van de bestellingen is het grootste probleem. Verder weet de opdrachtgever niet of deze problemen consequenties heeft voor de conversie.

2.3. Doelstelling

Het doel is het functioneren en de gebruiksvriendelijkheid van de website overzichtelijker te maken. Daarnaast wilt de opdrachtgever het probleem bij het bestelproces vinden, oplossen en aan de verwachtingen van de gebruikers voldoen.

2.4. Resultaten

Het beeld van de bezoekers op papier zetten over de website ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid en functioneren. Welke pagina's van de website interessant is voor de doelgroep. Advies voor het verbeteren van de website aan de hand van het onderzoek en alle usabilitytest rapporten. Daarnaast krijgen ze ook visualisatie voorstellen van de website in de vorm van mock-ups en advies.

2.5. Methoden en technieken

Voor de afstudeeropdracht heb ik besloten in het algemeen aan de hand van de Jesse James Garrett te werken. De vijf planes van Jesse James Garrett had ik vaak op school gebruikt en deze planes geeft een structuur aan de opdracht. Om die reden wil ik die methode gebruiken. Verder wil ik de P6 methoden toevoegen aan mijn project om resultaatgericht te kunnen werken. Beide methodes geven structuur aan het project om stap voor stap naar het eindresultaat te gaan.

2.6. Kwaliteitseisen

Om de website gebruiksvriendelijk te kunnen maken zal ik de website minimaal door vijf mensen uit de primaire doelgroep laten testen, zodat ik de website volgens de wensen van de echte gebruikers kan aanpassen. Daarnaast zal ik mijn werk door een externe interaction designer (A.J. Reurings) laten controleren zodat ik een gedetailleerd feedback kan krijgen. Door de kritische feedback van iemand buiten het project kan ook bepaalde punten aangeven wat ik niet gezien heb.

2.7. Op te leveren producten

Tussenproducten:

- **Vooronderzoek:** Doelgroepsanalyse en benchmark
- **Onderzoek over het verschil tussen de nieuwe en oude website:** De reden van de lage conversie ratio te vinden.
- **Testplan:** Dit document wordt opgesteld om de benodigde informatie te vergaren en de belangrijke en minder belangrijke punten voor de test overzichtelijk te maken.

Eindproducten:

- **Testrapport:** De resultaten van de test beschrijven.
- **Adviesrapport:** Aan de hand van de testresultaten (testrapport) wordt een adviesrapport geschreven met aanbevelingspunten voor een nieuwe design.
- **Aangepast design van de website:** Aan de hand van het adviesrapport zullen er aanpassingen aan de website worden gemaakt. Behalve visuele aanpassingen krijgt de opdrachtgever ook de beschrijvingen van alle aanpassingen die gekoppeld zijn aan het vooronderzoek en de usabilitytest.
- **Testrapport en resultaten van het aangepaste design:** Het aangepaste design wordt met behulp van de doelgroep getest en de resultaten worden gekoppeld aan de doelstellingen van de opdracht.

3. Planning

	Taken	Dagen	Maand 1	Maand 2	Maand 3	Maand 4+
1	Fase 1	18				
1.1	Plan van Aanpak	1				
1.2	Algemene onderzoek	6				
1.3	Doelgroepsanalyse	8				
1.4	Benchmark	3				
2	Fase 2	22				
2.1	Focus- en online groep	4				
2.2	Testplan opstellen	3				
2.3	Usabilitytest uitvoeren	5				
2.4	Testrapport opstellen	5				
2.5	Adviesrapport opstellen	5				
3	Fase 3	15				
3.1	Ontwerprapport opstellen	8				
3.2	Mock-ups maken	7				
4	Fase 4	15				
4.1	Testplan herontwerp	2				
4.2	Test uitvoeren	3				
4.3	Testrapport herontwerp	5				
4.4	Advies voorstel opstellen	5				
5	Afstudeerverslag	15				

4. Projectorganisatie

In dit hoofdstuk wordt de projectorganisatie beschreven met de projectleden die te maken hebben met het project. Verder komen de werkafspraken aan de orde.

Projectleden

Naam	Gegevens
Ayca Yildirim	MIPACHA Footwear te Leiden Afstudeerstagiaire Beschikbaar: Maandag t/m donderdag Bereikbaar op vrijdag: 06-47104690 of aycayildirim@live.nl
Nick de Ronde Bresser	MIPACHA Footwear te Leiden Mede-eigenaar/opdrachtgever Beschikbaar: afwisselend Bereikbaar via mobiel en e-mail: 06-33103812 of nick@mipacha.com
Jeroen Kremer	MIPACHA Footwear te Leiden Chief web officer/ bedrijfsmentor Beschikbaar: Afwisselend Bereikbaar via mobiel en e-mail: 06-57991359 of jeroen@mipacha.com

Andere betrokkenen

Naam	Gegevens
A.J. Reurings	De Haagse Hogeschool Interaction design docent / externe begeleider Beschikbaar: afwisselend Bereikbaar via mail: a.j.reurings@hhs.nl

Werkafspraken

- Plan van aanpak en Testplan door de bedrijfsmentor en opdrachtgever laten controleren
- Duidelijke afspraken maken
- Afspraken en de locatie met de testpersonen van te voren doorgeven aan de opdrachtgever
- Wanneer de afstudeerder een afspraak niet kan nakomen moet dit zo snel mogelijk aangegeven worden met een eventuele verklaring
- Bij uitloop van de planning moet de afstudeerder de bedrijfsmentor en de opdrachtgever op tijd informeren.

5. Risico's

In dit hoofdstuk worden de mogelijke risico's beschreven die tijdens het uitvoeren van het project naar voren kan komen en hoe het eventueel opgelost kan worden.

Werkplek

De afstudeerder moet een eigen bureau hebben waar ze aan haar opdracht kan werken. Als de afstudeerder niet genoeg werkruimte krijgt binnen het bedrijf kan dit haar werk verstoren en tijd kosten om een werkplek te vinden.

Verder werkt de afstudeerder af en toe buiten het bedrijf om een onderzoek uit te voeren. Deze dagen heeft de afstudeerder geen contact met de opdrachtgever. Dit kan de kwaliteit van de opdracht verminderen. Om dit voor te komen moet de afstudeerder deze dagen goed planen en aan de opdrachtgever doorgeven. Daarnaast moeten de resultaten van het onderzoek en uitgevoerde opdrachten tijdens deze dagen ook gekoppeld en besproken worden met de opdrachtgever zodat hij ook op de hoogte blijft en eventueel zijn eigen punten kan toevoegen.

Documenten

De afstudeerder heeft bepaalde documenten als ontwerp(rapport) van de vorige website, doelgroepsanalyse en vooronderzoeken die gemaakt zijn voor de website etc. nodig.

De problemen die de opdrachtgever beschrijft zijn vaag. Er is niet alleen één probleem, de website heeft verschillende problemen en één van de problemen zijn lage conversie. Een ander probleem is dat de oorzaak van de problemen niet duidelijk zijn. Hierdoor heeft de afstudeerder bovengenoemde documenten nodig om eerst bepaalde vergelijkingen te kunnen maken en bekend te worden met de website en het ontwikkelingproces van de website. Als de opdrachtgever deze documenten niet mee wilt delen met de afstudeerder of deze documenten niet heeft kan dit een probleem zijn voor de afstudeerder. Individueel zoeken van deze documenten of vooronderzoeken kost extra tijd voor de afstudeerder en dit kan voor een vertraging zorgen.

In deze situatie moet de afstudeerder mogelijk in plaats van 8 uur per dag 10 uur per dag werken om de vertraging te voorkomen.

Usabilitytest

De afstudeerder gaat ook een usabilitytest opzetten en uitvoeren en voor dit deel van de opdracht heeft de afstudeerder niet veel tijd. Het kan zijn dat er één van de testpersonen de afspraak afzegt, dit kan een groot risico zijn en extra tijd in beslag nemen. Om dit te voorkomen moet de afstudeerder altijd een extra testpersoon hebben voor het geval dat er iemand afvalt. Een andere risico is dat de laptop/computer niet werkt, om dit te voorkomen moet de afstudeerder altijd een extra laptop hebben of in een ruimte zitten waar een extra computer te vinden is.