

Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf *(structuur niet wijzigen)*

Afstudeerblok: 2014-1.1 (start uiterlijk 10 februari 2014)
Startdatum uitvoering afstudeeropdracht: 10 februari 2014
Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster: 6 juni 2014

Studentnummer: 09053719

Achternaam: dhr Wijsman

() weghalen niet van toepassing*

Voorletters: M.J.P.

Roepnaam: Mark

Adres: Noordeinde 94B

Postcode: 2371CW

Woonplaats: Roelofarendsveen

Telefoonnummer: 071 331 66 18

Mobiel nummer: 06 522 46 345

Privé emailadres: markwijsman91@gmail.com

Opleiding: Communication & Multimedia Design

Locatie: Den Haag

() weghalen niet van toepassing*

Variant: voltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: Kees van Oenen

Naam begeleidend examiner: Liesbeth Bos

Naam tweede examiner: Theo Zweers

Naam bedrijf: Lab4

Afdeling bedrijf: N.v.t

Bezoekadres bedrijf: Haparandadam 7

Postcode bezoekadres: 1013AK

Postbusnummer:

Postcode postbusnummer:

Plaats: Amsterdam

Telefoon bedrijf: 020 - 846 78 20

Telefax bedrijf:

Internetsite bedrijf: www.zonderboter.nl

Achternaam opdrachtgever: dhr Bettonviel

() weghalen niet van toepassing*

Voorletters opdrachtgever: R.

Titulatuur opdrachtgever: n.v.t.

Functie opdrachtgever: Directeur

Doorkiesnummer opdrachtgever: n.v.t.

Email opdrachtgever: roel@zonderboter.nl

Achternaam bedrijfsmentor: dhr Bettonviel

() weghalen niet van toepassing*

Voorletters bedrijfsmentor: R.

Titulatuur bedrijfsmentor: n.v.t.

Functie bedrijfsmentor: Directeur

Doorkiesnummer bedrijfsmentor: n.v.t.

Email bedrijfsmentor: roel@zonderboter.nl

NB: bedrijfsmentor mag dezelfde zijn als de opdrachtgever

Doorkiesnummer afstudeerder: n.v.t.

Functie afstudeerder (deeltijd/duaal):

Titel afstudeeropdracht:

Ontwikkelen van een communicatie- en proces tool voor Lab4.

Opdrachtomschrijving

1. Bedrijf

Lab4 is een samenwerking tussen vier bedrijven met ieder een eigen specialisatie. Gezamenlijk hebben ze een dienst ontwikkeld waarmee het onderhoud aan websites van klanten periodiek wordt ingepland en uitgevoerd zodat de klant daar geen omkijken meer naar heeft. Er wordt een analyse gemaakt van de website om te kijken op welke punten er dingen verouderd zijn of verbeterd kunnen worden, vervolgens wordt er een advies gegeven aan de klant welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en hoe urgent de werkzaamheden zijn. In datzelfde advies staat ook de uitkomst van de analyse en hoe het er momenteel voor staat met de website, denk aan bezoekersaantallen, fouten in de code en verouderde content. Wanneer de klant heeft aangegeven welke werkzaamheden er moeten worden uitgevoerd aan de hand van het adviesrapport zullen de taken worden verdeeld onder de verschillende bedrijven op basis van hun specialisatie.

Lab4 is een V.O.F. tussen de volgende bedrijven;

- **Beeldspraak Website Creators B.V.** (Specialisatie: Website en web app ontwikkeling)
- **Zonder Boter v.o.f.** (Specialisatie: Ontwerpbureau op het gebied van websites reclame materiaal en conceptontwikkeling)
- **Dokter Klik B.V.** (Specialisatie: Online marketing en SEO)
- **Verdel ICT & Media B.V.** (Specialisatie: Website ontwikkeling, app ontwikkeling, automatisering en communicatie adviseur)

Lab 4 heeft als gezamenlijke doelen om:

- Gedegen onderhoud van websites, webshops en web applicaties voor klanten met beperkt budget garanderen.
- Grotere klanten van dienst te kunnen zijn door samen een veelzijdige dienst te leveren die zowel vormgeving, webbouw, zoekmachine optimalisatie en onderhoud aan de website verzorgt.

Binnen de samenwerking tussen de partijen staat voorop dat alle partijen hun werkzaamheden zoals ze die voor hun cliënten reeds uitvoeren kunnen blijven uitvoeren en iedere partij ook zijn eigen imago en werkwijze kan blijven uitdragen en handhaven.

Momenteel is er per bedrijf een iemand verantwoordelijk voor de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd voor Lab4, wanneer de dienst groter wordt zal Lab4 eigen werknemers gaan aannemen die de werkzaamheden moeten uitvoeren. De dienst die Lab4 aanbiedt, heet ANS. Op de website www.ansglans.nl kunnen mensen zich aanmelden voor de dienst en een pakket kiezen die het beste past bij hun bedrijf. Om aan te melden moeten de klanten contact opnemen met een van de vier bedrijven, dat bedrijf is in het vervolg ook verantwoordelijk voor het contact met de klant.

Lab4 is gevestigd in het pand van Zonder Boter tot de dienst uitgroeit tot een bedrijf met eigen werknemers. Zonder Boter is een v.o.f. bestaande uit Roel Bettonviel, Derk Bettonviel, Martijn Koek en Frits Schiphorst. Door het kleine formaat van het bedrijf werkt iedereen in dezelfde ruimte en er is een open sfeer waarbij je altijd iedereen vragen kunt stellen of elkaars werk tussendoor kunt beoordelen.

2. Probleemstelling

De bedrijven werken samen onder Lab4 maar de klant heeft altijd een van de bedrijven van Lab4 als aanspreekpunt. Wanneer de klant iets wil laten aanpassen op zijn website maar het probleem ligt in een ander vakgebied dan het vakgebied van zijn contactpersoon kan de contactpersoon daar niet altijd direct antwoord op geven.

Er moet vervolgens onderling gebeld gaan worden tussen de bedrijven over een mogelijke oplossingen en over de bijkomende kosten om daarna weer met de klant te bellen, dit kost tijd en is vooral omslachtig. Wanneer de problemen zijn opgelost moet de partij die verantwoordelijk is voor de oplossing weer contact opnemen met de contactpersoon om uit te leggen wat er is aangepast waarop de contactpersoon weer met zijn klant moet bellen om het verhaal nogmaals uit te leggen. Inefficiëntie in communicatie is het juiste woord voor het probleem van Lab4.

3. Doelstelling van de afstudeeropdracht

De doelstelling van dit afstudeerproject is het bedenken, ontwerpen en uitwerken tot een prototype van een systeem waarmee klanten makkelijk met de vier bedrijven kunnen communiceren en andersom. Daarnaast ondersteunt het systeem ook de communicatie onderling tussen de bedrijven en het proces waarmee het onderhoud wordt uitgevoerd aan websites van klanten. Denk daarbij aan klantgegevens zoals FTP gegevens inlognamen en wachtwoorden voor de CMS'en en mail adressen.

Het moet zowel de klant een aanspreekpunt bieden voor klachten opmerkingen als een overzicht van de rapporten bieden. Aan de andere kant moet het voor de vier bedrijven achter ANS overzichtelijker worden welke problemen een klant ervaart met zijn website en ze moeten makkelijk de verschillende problemen kunnen toewijzen aan de juiste persoon om het op te lossen. Daarnaast moeten ze kunnen zien welke problemen zijn verholpen zodat er geen onduidelijkheid ontstaat en er dubbel werk verricht wordt.

De tool moet voor de Lab4 groep tijdbesparend gaan worden omdat de communicatie zowel onderling tussen de bedrijven als met de klant sneller zal gaan. Het onderhoud wordt ook makkelijker gemaakt door belangrijke inloggegevens die nodig zijn voor het onderhoud te centraliseren. Daarnaast bieden ze klanten de mogelijkheid om snel en eenvoudig kleine opdrachten en aanpassingen te laten uitvoeren. Daardoor ontstaat meer werk en vervolgens ook meer omzet.

4. Resultaat

Het resultaat aan het eind van mijn stage zal zijn: een ontwerprapport van de tool met advies voor de bouw van de volledige versie. Daarnaast maak ik een clickable prototype van de tool die ik heb ontworpen.

5. Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten

Projectmethode

Tijdens het project hou ik de ontwikkelmethode van Jesse James Garrett aan, de methode is onderverdeeld in 5 fases die in elkaar overlopen en waarbij het ook mogelijk is terug te keren naar eerdere fases om aanpassingen te doen. Hieronder heb ik de fases van mijn project uitgeschreven met de onderdelen verdeeld over de planes van Jesse James Garrett's methode "the elements of user Experience".

<i>Projectfase</i>	<i>Uit te werken onderdelen</i>	<i>Tussen Producten</i>	<i>Aantal dagen</i>
<i>Vorbereidende fase</i>	Plan van aanpak schrijven, ik verwacht daar ongeveer 5 dagen mee bezig te zijn, dat is inclusief tussentijds overleg met mijn bedrijfsmentor en aanpassingen op basis van het overleg. Dit onderdeel doe ik om mijn opdracht nog eens duidelijk op papier te zetten en de randvoorwaarden van mijn project aan te geven. Ook komt hier een preciezere planning in van het project.	<i>Plan van aanpak</i>	5 dagen
<i>Uitvoerende fase Strategy plane</i>	Bepalen van de gebruikers behoeften vanuit Lab4, wat willen de uitvoerende bedrijven graag zien voor opties in de tool. Deze stap zal uitgevoerd worden door middel van het doorlopen van een aantal taakanalyses met de bedrijven. Op die manier kunnen we kijken welke onderdelen er nodig zijn om onderhoud uit te voeren aan een website. Ik ga er van uit dat ik 10 tot 12 werkdagen nodig heb om alle Lab4 verantwoordelijken te spreken en de analyses uit te voeren om vervolgens de uitkomsten te verwerken tot een lijst met gebruikersbehoeften. Dit onderdeel doe ik om een duidelijk beeld te krijgen van de gebruikersbehoeften vanuit Lab 4 zijn om deze later te kunnen gebruiken bij het opstellen van de functionele en content eisen van de tool.	<i>Overzicht gebruikersbehoeften vanuit ANS.</i>	10 tot 12 dagen
<i>scope plane</i>	Sorteren van de gebruikersbehoeften van de beheerders van ANS. Bepalen welke onderdelen er wel in komen en welke onderdelen overbodig zijn. Op die manier zet ik grenzen aan wat er in de tool gaat komen om overbodig onderzoek naar niet relevante functionaliteiten uit te sluiten. In deze stap stel ik de functionele en content eisen vast op basis van de	<i>Overzicht functionele en content eisen voor de tool</i>	5 dagen

	gebruikersbehoeften. Ik ga er van uit dat ik 5 werkdagen nodig heb om de gebruikersbehoeften te sorteren en niet relevante functies er uit te filteren.		
	Testen van de functionaliteiten door middel van een test waarin ik de geselecteerde functionele en content eisen laat prioriteren door de uitvoerende bedrijven van ANS. Op basis van dat onderzoek stel ik een geprioriteerde lijst op van de eisen om zo te bepalen welke onderdelen het belangrijkst zijn en dus prominent aanwezig moeten zijn in de tool. Ik ga er van uit dat ik 7 tot 10 werkdagen nodig heb om de test op te stellen uit te voeren en de resultaten te verwerken.	<i>Prioritering van de functionele en content eisen voor de tool</i>	7 tot 10 dagen
<i>structure plane</i>	Conceptuele modellen bedenken bij de functies voor de website en deze testen op gebruikers door schetsen te maken van de conceptuele modellen en gebruikers laten kiezen welke het beste bij een bepaalde functie op de website past. Ik ben van plan ongeveer 4 tot 5 dagen te besteden aan het bedenken van conceptuele modellen, het testen ervan en de uitkomst er van te verwerken. Ik selecteer conceptuele modellen om te zorgen dat de tool duidelijk is voor mensen zonder web-technische achtergrond. Mensen met weinig kennis van soortgelijke tools moeten zich door middel van conceptuele modellen meer op hun gemak voelen.	<i>Overzicht van geselecteerde conceptuele modellen voor de onderdelen van de tool</i>	4 tot 5 dagen
	Ontwerpen van de informatie architectuur, in deze stap ga ik kijken hoe ik de tool ga inrichten, hoeveel pagina's er nodig zijn om het overzichtelijk te houden zonder de gebruiker te overwelden met een grote hoeveelheid pagina's. Ook wordt bij deze stap bepaald hoe de indeling zal worden wat betreft het aantal lagen pagina's op de website, bijvoorbeeld een organische, hiërarchische of sequentiële informatie structuur. Dit alles zal ik in kaart gaan brengen door middel van informatie architectuur diagrammen welke ik dan voorleg aan een aantal gebruikers die vervolgens het	<i>Onderzoeksresultaten over welke informatiearchitectuur het beste wordt beoordeeld</i>	5 tot 7 dagen

	beste diagram moeten uitkiezen. Voor deze stap heb ik 5 tot 7 dagen ingepland.		
skeleton plane	Bij deze stap ga ik kijken naar interface design, navigatie design en informatie design. Ik ga kijken hoe ik belangrijke onderdelen kan laten opvallen zonder schreeuwerig te worden en zonder dat de minder belangrijke informatie naar de achtergrond vervaagt. Daarnaast ga ik verschillende manieren van navigeren door de website uitproberen om te kijken welke het best bij de website past. De navigatie ga ik eerst uitwerken in een sitemap en vervolgens met Balsamiq Mockups tot een aantal wireframes uitwerken waarin te zien is hoe de information design er uit ziet op de website. Met deze stap ben ik vermoedelijk 10 dagen bezig.	<i>Onderzoeksresultaten van interface design met wireframes en sitemaps</i>	10 dagen
surface plane	In de laatste stap van het ontwerprapport ga ik de visual interface ontwerpen, daarbij is al een huisstijl ontwikkeld van ANS. Met photoshop ga ik de wireframes uit de skeleton plane uitwerken in een aantal varianten, deze ga ik voorleggen aan gebruikers om te kijken welke variant ze het beste vinden en waarschijnlijk onderdelen samenvoegen tot een uiteindelijk ontwerp. Ik verwacht ongeveer 7 werkdagen aan kwijt te zijn.	<i>Onderzoeksresultaten over welke keuzes er gemaakt zijn m.b.t. visual design</i> <i>Definitieve mockups van de tool.</i>	7 dagen
Realisatie Fase	Tijdens de realisatie van het concept maak ik in een nog nader te bepalen Adobe programma, een high fidelity prototype. Dit doe ik om een goede visuele en functionele impressie te kunnen geven van wat de tool gaat kunnen.	<i>High fidelity prototype van de tool</i>	6 tot 8 dagen
Testen	Testplan opstellen, dit worden waarschijnlijk taken die de gebruikers moeten uitvoeren in het prototype. Gebruikers zullen bestaan uit twee groepen, de klanten van ANS en de werknemers vanuit lab 4 die	<i>Testplan en testresultaten</i>	3 dagen

	verantwoordelijk zijn voor ANS. Op basis van de uitkomst van de testen pas ik de tool aan of verwerk de verbeterpunten in het advies hoofdstuk van het ontwerprapport.		
<i>Afrondende fase</i>	In deze fase voeg ik alle onderdelen van het ontwerprapport rapport samen en schrijf ik een advies hoofdstuk in het ontwerprapport met aanpassingen van het prototype en mogelijkheden in de toekomst.	<i>Samengevoegde versie van het ontwerprapport</i>	5 dagen
		<i>Totaal aantal dagen</i>	67 tot 77 werkdagen (tegenslagen niet meegerekend)

Op te leveren (tussen)producten
 (de onderstaande tussenproducten staan ook aangegeven in de derde kolom van de planning per onderdeel)

- *Plan van aanpak*
- *Ontwerprapport*
 - *Overzicht gebruikersbehoeften vanuit ANS.*
 - *Overzicht functionele en content eisen voor de tool*
 - *Prioritering van de functionele en content eisen voor de tool*
 - *Overzicht van geselecteerde conceptuele modellen voor de onderdelen van de tool*
 - *Onderzoeksresultaten over welke informatiearchitectuur het beste wordt beoordeeld*
 - *Onderzoeksresultaten van interface design met wireframes en sitemaps*
 - *Onderzoeksresultaten over welke keuzes er gemaakt zijn m.b.t. visual design*
 - *Ontwerpen mockups van de tool*
 - *Overzicht van de testmethode van het prototype en de testresultaten*
 - *Advies over aanpassingen aan het prototype van de tool*
- *High fidelity prototype van de tool.*

6. Te demonstreren competenties en wijze waarop

Competentie	Waar toegepast
Opstellen plan van aanpak	Plan van aanpak Bij het exact definiëren van de opdracht en het opzetten van de randvoorwaarden van het project.
Doelgroepanalyse opstellen en uitvoeren	Ontwerprapport In de strategy plane bij het bepalen van de gebruikersbehoeften onder de klanten van ANS
Opstellen mockups	Ontwerprapport In de surface plane bij het visueel uitwerken van de website.
Opstellen navigatie	Ontwerprapport In de skeleton plane bij het opstellen van de navigatie van de website
Usabilitytest opzetten en uitvoeren	Realisatie fase Deze competentie word gebruikt bij het opzetten van de useability test testen van het prototype
Programmeren van prototype	Realisatie Fase Deze vaardigheid zal gebruikt worden bij de laatste stap, de realisatie van het high fidelity prototype