



Talen verleren

Yara van Schaik | 500730506 | Marianne Meijers | Fuentes | maart 2018 | Design Brief



Aanleiding

In juni 2018 heb ik mijn laatste les Spaans afgerond. Nu iets meer dan een halfjaar later merk ik dat mijn kennis van de Spaanse taal aardig verleerd is. Ik vroeg mij af of het probleem alleen bij mij lag. Dankzij een enquête die ik opstelde en door 44 respondenten beantwoord is, heb ik de bevestiging dat ik niet alleen ben (bron 1). Gemiddeld gaven de respondenten zichzelf, 6 jaar nadat de taal voor het laatst geleerd is, nog maar een 4,03 met wat zij aan kennis nog weten van de middelbareschool. In vergelijking met mensen van de enquête die zelf kozen om ergens anders nog een taal te leren gaven zij zichzelf nog een 6,10. Hieruit blijkt dat mensen die zelf kiezen om een extra taal te leren minder snel de taalkennis verliezen zodra zij stoppen met het leren van deze taal. Mijn aanname hiervoor is dat deze mensen meer motivatie hebben, doordat zij zelf kiezen om een nieuwe taal te leren in plaats van dat een school je verplicht om een extra taal te leren.

Nu ga ik in samenwerking met Fuentes, een Spaanse taalschool, werken aan een oplossing om te zorgen dat hun cursisten na het afsluiten van een cursus de taalkennis van dat niveau niet verliezen, maar blijven beheersen. De oplossing moet zo worden dat het er niet voor zorgt dat Fuentes cursisten gaat verliezen of veel geld mis gaat lopen. Het zijn dus twee uitdagingen in één. Uitdaging één is het voordeel voor de cursisten om hun taalkennis op een gemakkelijke en aantrekkelijke manier met een digitale oplossing te kunnen blijven beheersen. Uitdaging twee is dat de digitale oplossing voor Fuentes een voordeel is dat er vaker cursisten terug zullen keren voor een vervolgcursus of dat er winst binnen zou komen door middel van mijn digitale oplossing.

Mijn oplossing zal aan de hand van onderzoeken zo gemaakt worden dat het concept wordt gemaakt naar de behoeftes en wensen van de gebruikers. Dankzij Benchmark creation, Best, Good and Bad practices en interviews met 17 cursisten weet ik dat bestaande taalapps veel knelpunten hebben. Zo ervaren de cursisten de volgende knelpunten: je kan geen tot amper grammatica regels leren/er worden geen/amper taal-, grammatica- of spellingsregels geleerd en je leert vaak voornamelijk alleen woorden en korte zinnestelsels, maar niet om diepgaande conversaties te kunnen voeren. Mijn oplossing zal uiteraard deze knelpunten niet hebben.

Probleemsituatie

De cursisten

Probleem: Cursisten verliezen na het afsluiten van een bepaalde cursusniveau snel hun kennis. Dit vinden zij zonde van de moeite en tijd die er ingestoken is. Dit komt onder andere uit interviews die ik 14 februari 2019 uitgevoerd heb. (bron 2)

Behoeftes die zeker zijn: Uit participant observation, interview en enquêtes blijkt dat cursisten graag een oplossing willen die gamification bevat en motiverend is en past bij hun routine/planning om te zorgen dat zij de kennis blijven behouden.

Behoeftes die een aanname zijn: Ik denk dat cursisten graag willen strijden tegen medecursisten of vrienden en de optie willen hebben om met cursusdocenten te kunnen praten.

Fuentes

Probleem: Cursisten volgen een bepaald niveau, ronden dit af en nemen hier genoeg mee. Ze komen niet altijd terug voor een vervolgcursus door tijd te kort en/of de (hoge) kosten. (bron 3)

Behoeftes die zeker zijn: Fuentes wil graag dat cursisten terug komen voor een vervolgcursus op hoger niveau en dit ervaren als een meerwaarde op de vorige cursus en de digitale oplossing. (bron 3)

Behoeftes die een aanname zijn: Ik denk dat Fuentes de behoefte heeft om meer betalende cursisten te hebben die korting krijgen op de cursus prijzen, dan minder cursisten die de volle prijs betalen.

Ik, als ontwerper en eindgebruiker

Probleem: Ik herken mijzelf in het probleem. Ik merk dat mijn Spaanse taalkennis erg achteruit gaat en ik geen fijne laagdrempelige oplossing hiervoor kan vinden om toch de taal te blijven beheersen.

Behoeftes die zeker zijn: Ik zoek een oplossing die ik in korte vrije tijds momenten, zoals in een busrit, kan gebruiken en gamification bevat.

Behoeftes die een aanname zijn: Ik denk dat ik de behoefte heb om in contact te kunnen komen met experts, dus locals of docenten.



Context

Steeds meer mensen spreken Spaans of willen Spaans leren (bron 4). Hiervoor bestaan vele apps om een nieuwe taal te leren. Duolingo is een veel gebruikte app. Deze zie ik gedurende mijn onderzoek als een concurrent. Hoewel er wel degelijk een verschil komt tussen Duolingo en mijn oplossing. Ik speel in op cursisten die bewust kozen om een taal te leren en gemiddeld genomen meer motivatie hebben dan mensen die bijvoorbeeld op de middelbare school verplicht een taal moesten volgen. Daarbij hebben zij ook een bepaald Europees taalniveau behaald, in een korte periode, wat een goede prestatie is. Als je kijkt naar het probleem waar ik een oplossing voor wil bedenken, dan is er nog geen enkele oplossing. Hierdoor denk ik dat mijn oplossing een gat in de markt zou zijn. Niet alleen voor Fuentes, haar docenten en cursisten, maar ook voor alle andere taalscholen. Het is een win-win situatie voor zowel de school als de cursisten. De cursisten behouden de kennis en zullen sneller een hogere niveau gaan leren en de scholen krijgen meer cursisten terug die voor een vervolgcursus komen.

Waar ik mee uit moet kijken is dat Fuentes er geen cursisten aan gaat verliezen. De oplossing mag niet cursisten tevreden maken met het feit dat zij hun kennis blijven behouden en zij zich niet getriggerd voelen om een cursusniveau hoger te gaan volgen bij Fuentes. Ook mag het niet te eentonig worden. De oplossing moet uitdagend blijven en voor een lange periode ervoor zorgen dat het behaalde Europees taalniveau blijft.

Design challenges.

Hoe kan een digitale oplossing helpen om het behaalde Europees taalniveau, van de cursisten van Fuentes, te blijven beheersen na het afsluiten van een cursus waarbij het gebruiken van de oplossing past binnen hun routine en hen motiveert om de oplossing te gebruiken?

Onderzoeksvragen

Onderzoek naar de cursisten/Fuentes

- Om welke reden(en) kiezen de cursisten ervoor om Spaans te leren?
- Waar, wanneer en waarmee houden cursisten zich buiten de les om bezig met het oefenen van de Spaanse taal?
- Zijn cursisten bereid om na hun cursus door te gaan bij Fuentes naar een cursus op hoger niveau?
- Hoeveel tijd zijn cursisten bereid om te besteden aan een oplossing die hen helpt hun Spaanse kennis te blijven behouden? (bron 5)
- Waar hangt het vanaf hoeveel tijd cursisten bereid zijn te besteden aan de digitale oplossing?
- Op welke manier/Met welke methodes geeft Fuentes les tijdens de cursussen?

Concept (ontwikkeling)

- Wat zijn de Best en Good practices van bestaande taal apps/websites die ik mee zal nemen ter onderbouwing in mijn oplossing?
- Wat zijn de slechte ervaringen van cursisten van bestaande taal apps/websites wat ik mee zal nemen ter onderbouwing in mijn oplossing?
- Is er iets wat er voor zal zorgen dat cursisten meer tijd bereid zijn te besteden aan het interactieve product?
- Willen cursisten gecontroleerd worden of willen zij zelf verantwoordelijk zijn of hun eventuele antwoorden die zij in de digitale oplossing invoeren wel of niet kloppen?
- Op wat voor manieren kunnen cursisten gecontroleerd worden als zij toetsen afleggen met de digitale oplossing?

Eindproduct

- Welke huisstijl voor mijn eindproduct sluit het beste aan bij mijn doelgroep?
- Zal de huisstijl van Fuentes een rol spelen in het uiteindelijke design van mijn product?
- Zal mijn digitale oplossing ervoor zorgen dat Fuentes geen cursisten verliest of winst mis loopt?
- Zal mijn concept naar alle behoeftes van alle cursisten voldoen of wordt er een deel van de behoeftes/cursisten buiten gesloten?



Focus

Mijn focus gedurende de 5 maanden ligt heel erg op de gebruikers en hun behoeftes. De oplossing zal nooit sterk genoeg worden als het niet voldoet aan de verwachtingen en behoeftes van de gebruikers. Ik zal veel gaan brainstormen met de gebruikers. Daarbij wil ik ook goed kijken naar de Best, Good and Bad practices van bestaande soort gelijke oplossingen (bron 6). Zo bespaar ik tijd door slechte kenmerken te vermijden en de sterke kenmerken her te gebruiken. Ik zal uiteindelijk pas trots zijn als het product zodanig goed uitbedacht en uitgewerkt is dat het daadwerkelijk de markt op zou kunnen gaan. Ik leg de lat hoog voor mezelf, maar zo kom ik ook tot het beste eindresultaat.

Product visie.

De visie van mijn digitale oplossing is dat cursisten de Spaanse taalkennis blijven beheersen na het afsluiten van een taal cursus. Met de oplossing kunnen zij in korte tijd blijven oefenen, toetsen en bijvoorbeeld spreken met docenten van de school waar zij de cursus volgden. Een voorbeeld kan zijn: zodra zij op een bepaald niveau komen in de digitale oplossing krijgen zij korting of iets anders wat hen motiveert om terug te keren naar de taalschool. Of de digitale oplossing wordt beperkt zodra zij niet naar een vervolgcursus gaan. Met de digitale oplossing zullen cursisten van een taalschool, na het afsluiten van een cursus nooit meer hun kennis snel vergeten, maar blijven behouden. Hierdoor is het product direct en indirect voor taalscholen, cursisten en docenten van de taalscholen. Een vergelijkbare concurrent is dus Duolingo, ondanks dat hun visie en missie anders zijn dan bij mijn oplossing. De inkomsten komen vanuit verschillende taalscholen die deze oplossing willen gaan inzetten. Mocht de oplossing een app worden dan zou het product zowel in de Applestore als in de Google Play Store te vinden zijn. De look-and-feel van het product moet passen bij de behoeftes en verwachtingen van de gebruikers. Hierdoor zal de doelgroep zich het meest op haar gemak voelen met het product.

Impact product.

Ethische problemen die ik gedurende mijn project tegen zou kunnen komen is als eerste dat het voor kleinere taalscholen een duur kosten plaatje zou zijn. Zij zullen waarschijnlijk meer geld kwijt zijn met investeren in de oplossing dan de winst die zij eruit zullen halen. Onder andere daarom heb ik voor Fuentes gekozen. Fuentes heeft meer dan 40 locaties in heel Nederland en binnenkort zelfs in het buitenland. Een andere ethnische probleem is de controle op wat cursisten in de oplossing invoeren. Wordt dit gecontroleerd door docenten van Fuentes? Zo ja, krijgen zij hiervoor betaald? Zo ja, waar komt dit geld dan vandaan? Moeten de cursisten betalen om de oplossing te kunnen gebruiken om daarmee de docenten te kunnen betalen? Een laatste ethnische probleem kan zijn dat cursisten lang op feedback moeten wachten als Fuentes haar docenten hun werk op de oplossing gaan nakijken. Lang wachten zal gebruikers afschrikken.

Belangrijke mijlpalen

Gebruikers onderzoek

Wat? Vooral desk research op de routine, wensen, behoeftes en problemen van de cursisten van Fuentes. Denk hierbij aan customer journey, persona, participant observation, storyboard en moodboard (bron 2)

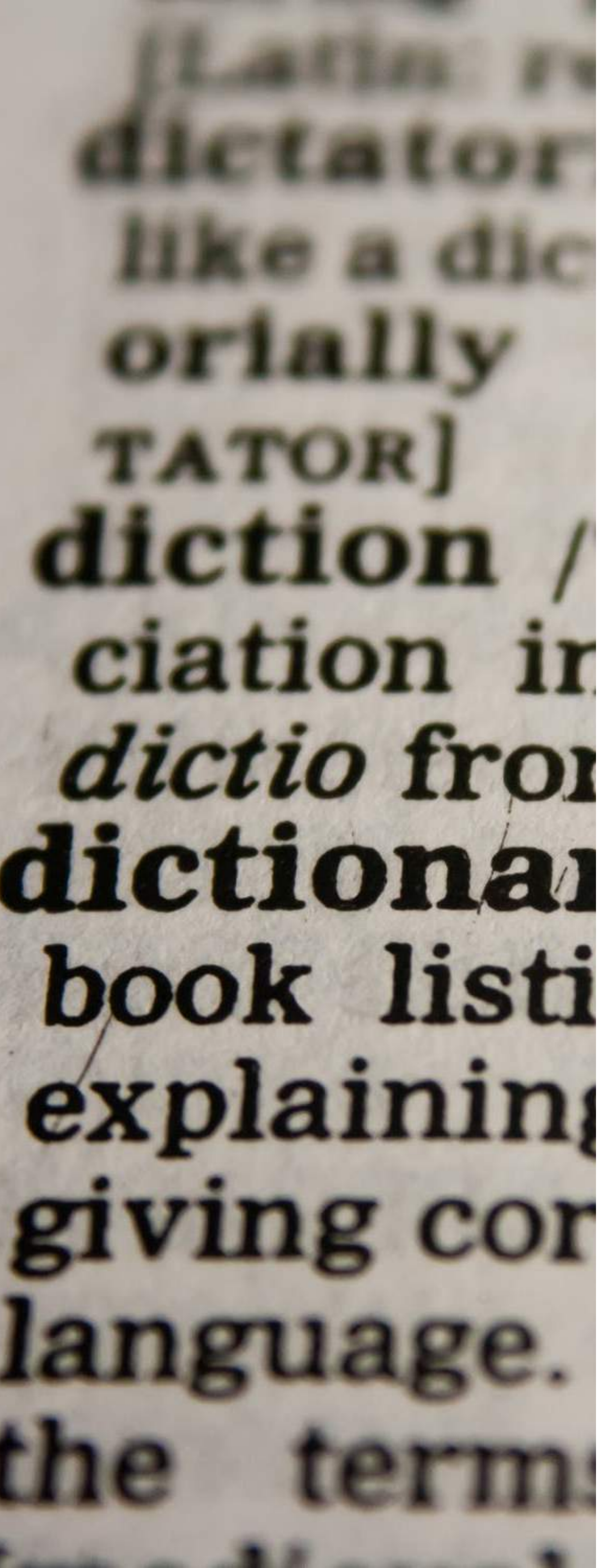
Evalueren met: de docenten en het hoofd van Fuentes

Wat voor feedback: Is het probleem goed afgebakend? Is de gekozen doelgroep duidelijk geanalyseerd? Is er een duidelijk beeld van wat de doelgroep graag ziet als oplossing? Sluit dat aan bij het probleem?

Ideeën brainstormsessie

Wat? Hierbij ga ik na denken over mogelijke oplossing voor het probleem. Gekoppeld aan alle resultaten en analyses van het gebruikers onderzoek. Denk hierbij aan Benchmark Creation, Best, Good and Bad Practices en Design Patterns.

Evalueren met? Dit zal ik vooral met mede studenten, docenten van CMD en het hoofd van Fuentes bespreken.



Wat voor feedback: Is het concept een oplossing voor specifiek het probleem/de doelgroep? Is er een belangrijke inside over de doelgroep over het hoofd gezien? Kan er op een trend beter ingespeeld worden?

Gekozen idee

Wat? Dit is een vervolg op de vorige mijlpaal. Uiteraard is het voorleggen van mogelijke ideeën bij de curisten en met hun erover praten een erg belangrijke vervolgstap. Ook zullen de methodes ‘morfologische kaart’ en ‘design pattern search’ hier veel gebruikt worden om het idee om te zetten tot een design/digitaal product.

Evalueren met? Dit is bijna alleen maar met de cursisten en docenten zelf en deels met het hoofd van Fuentes.

Wat voor feedback: Zijn de mogelijke ideeën technisch haalbaar? Is het visueel passend bij de doelgroep? Is het concept easy-to-use voor de feedbackgever? Motiveert de oplossing de cursisten?

Medium-fi Prototype

Wat? Hierbij zal ik veel nadenken over de stijl van de oplossing. Welke stijl past het beste bij de doelgroep? Wat is het gebruiksvriendelijkst en het duidelijkst te begrijpen voor de doelgroep? Hierbij zal ik veel gaan itereren en nog meer itereren. Net zolang tot de doelgroep het allemaal begrijpt en het product zo goed als af is. De methode A/B testing zal veel gebruikt worden om kleine kenmerken/patterns te testen op gebruiksvriendelijkheid en of alles is zoals de gebruikers het verwachten.

Evalueren met? Dit is bijna alleen maar met de cursisten en docenten zelf en een klein beetje met het hoofd van Fuentes. Ook zal ik naar kritische feedback vragen vanuit CMD experts, dus afstudeerders en docenten.

Wat voor feedback: Waar kan ik nog extra focus op leggen? Onderzoeken, testen, het concept of de uitwerking? Is het visueel design ook passend bij andere taalscholen? Is het product responsive helder te gebruiken op andere devices?

Eindproduct

Wat? Het eindproduct wordt een high-fi werkend prototype, waarschijnlijk uitgewerkt in een prototypetool of een deel gecodeerd.

Evalueren met? Het hoofd van Fuentes, de docenten en studenten.

Wat voor feedback: Ben ik/Zijn jullie trots op mijn eindoplevering?

Bibliografie

Bron 1. Schaik van, Y. (22 november 2018). Talen verleren. Geraadpleegd op 22 november 2018, van: https://docs.google.com/forms/d/1ohQH09XJzxrZdm8SXM6UDayKYwzVs6PO8yG-_ZzW9E/edit#responses

Bron 2. Schaik van, Y. (19 februari 2019). Participant observation bij 3 taalcursussen van Fuentes in Utrecht.

Bron 3. Donderdag 24 januari en donderdag 14 februari ben ik bij het hoofdkantoor van Fuentes geweest om te praten met de eigenaren van Fuentes. Zij hebben toen informatie gedeeld over Fuentes en de cursisten mede dankzij enquêtes die zij in het verleden hebben opgesteld en laten invullen.

Bron 4. [auteur onbekend] (30 april 2018). Niet Chinees maar Spaans taal van de toekomst? Geraadpleegd op 24 februari 2019, van: <https://www.rtvnof.nl/niet-chinees-maar-spaans-taal-van-de-toekomst/>

Bron 5. Schaik van, Y. (19 februari 2019). [enquête] Digitale oplossing om je taalkennis te blijven beheersen. Geraadpleegd op 20 februari, van: https://docs.google.com/forms/d/1fnlclyhD4-P834StDuUDUn3sovujpQ0m_ya0vdCsHDA/edit#responses

Bron 6. Krishnadath, L. (24 juli 2017). 18 gratis taalapps waarmee je je tweede taal succesvol leert. Geraadpleegd op 5 februari 2019, van: <https://www.hetlevendeboek.nl/18-gratis-taal-apps/>

Extra bronnen voor mijn desk research

Bron 7. Kepinska, O., de Rover, M., Caspers, J. & Schiller, N. (2017, 16 november). Hoe onze hersenen een nieuwe taal leren. Geraadpleegd op 18 december 2018, van: <https://www.nemokennislink.nl/publicaties/hoe-onze-hersenen-een-nieuwe-taal-leren/>

Bron 8. Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. (z.d.) Tips voor het leren van een nieuwe taal. Geraadpleegd op 18 december 2018, van: <https://www.tvcn.nl/blogs/tips-voor-het-leren-van-een-nieuwe-taal/>

Bron 9. Van de Craats, I. (2006, 15 september). Hoe leer je een tweede taal? Geraadpleegd op 18 december 2018, van: <https://www.nemokennislink.nl/publicaties/hoe-leer-je-een-tweede-taal/>

Bron 10. Bains, T. (6 november 2013). 7 manieren om nieuwe woordjes snel in je langetermijngeheugen op te slaan. Geraadpleegd op 6 februari 2019, van: <http://www.sneleentaalleren.nl/technieken/manieren-woordjes-leren-langetermijngeheugen/>

Bijlage - Planning

AFSTUDEREN ☆ Persoonlijk ⊕ Openbaar 🖱️ Delen ... Laat menu zien

1 **WAITING-LIST** ...

- 2** **3** Usability Tests **4** ⌚ 11 mrt.
- Field Trial ⌚ 11 mrt.
- Expert Review ⌚ 11 mrt.
- Morfologische Kaart ⌚ 14 mrt.
- MoSCoW ⌚ 14 mrt.
- Ideeën Brainstormen ⌚ 14 mrt.
- Best, Good and Bad Practices ⌚ 14 mrt.
- Hoe Kun Je...? ⌚ 14 mrt.
- + Nog een kaart toevoegen

IMPORTANT-UPCOMING-DATES ...

- Meeting VU 20 februari ⌚ 7 mrt.
- Feedback Frenzy ⌚ 8 apr.
- Groenlicht Presentatie ⌚ 13 mei
- Eind oplevering ⌚ 3 jun.
- Promovideo ⌚ 10 jun.
- Eindpresentatie ⌚ 17 jun.
- + Nog een kaart toevoegen

TO-DO-NOW ...

- Participant observation uitschrijven ⌚ 26 feb.
- Design Brief verbeteren aan de hand van feedback ⌚ 24 feb.
- Visuele planning maken en toevoegen aan Design Brief ⌚ 24 feb.
- + Nog een kaart toevoegen

DONE (FOR REVIEW) ...

- Design Brief 0.9 ⌚ 25 feb.
- + Nog een kaart toevoegen

DONE FOREVER ...

- Pltch 12 februari ⌚ 12 feb. **5**
- Meeting Fuentes 14 februari ⌚ 14 feb.
- Persona ⌚ 18 feb.
- Benchmark Creation ⌚ 18 feb.
- Enquête doelgroep ⌚ 19 feb. ☰
- Participant observation tijdens cursussen @ Utrecht Fuentes ⌚ 19 feb. ☰ ☑ 9/10
- Customer Journey ⌚ 20 feb.
- Storyboard User Flow
- + Nog een kaart toevoegen

Labels ...

- 6** Ideeën fase
- CMD oplevering
- Ontwerp fase
- Desk Research ✓
- Eind Product
- Usability tests
- Betekenis labels
- 🔍 1
- + Nog een kaart toevoegen

- 1** Mijn planning is opgebouwd uit fases: waiting-list, important-upcoming-dates, to-do, done (for review) en done-forever
- 2** Elke kaart heeft een eigen kleur-label gekregen. De betekenissen van deze labels zijn te zien bij nummer 6
- 3** Elke kaart heeft een titel gekregen. Vaak is dit een onderzoeksmethode of een deadline of een bezoek bij Fuentes
- 4** Dit is de deadline die ik er zelf aangekoppeld heb. Bewust allemaal een paar dagen tot een week te vroeg, zodat ik ruimte heb voor uitloop
- 5** Dit geeft aan dat de deadline behaald is.
- 6** Hier is de lijst te vinden met de betekenissen per kleur-label

Bijlage - Planning

Participant observation tijdens cursussen @ Utrecht Fuentes

in lijst [DONE FOREVER](#)

LABELS

Desk Research

+

VERVALDATUM

✓

afgelopen dinsdag om 15:00

Omschrijving

Bewerken

Tijdens de Participant Observation wil ik de sfeer van een Fuentes les proeven. Zo wil ik observeren hoe de cursisten zich voelen in de les; zijn ze verlegen? Hoe gaan ze om met mede cursisten? Durven zij vragen te stellen en fouten te maken? Hoe wordt er les gegeven door Fuentes docenten? Hoe ziet het lesmateriaal eruit? En ik zal mijn enquête uitdelen die ook naar 170 cursisten gemaild wordt.

✓

TO DO

[Verberg voltooide items](#) [Verwijderen...](#)

90%

✓

~~Voorstel tekst voorbereiden wat ik de cursisten wil vertellen~~

✓

~~Enquête aanpassen naar de Feedback van Fuentes~~

✓

~~Enquête 25x uitprinten en mee nemen~~

✓

~~Ruim voor de les de 3 docenten van de les waar ik binnen kom aanspreken en mij voorstellen + vertellen wat ik kom doen~~

✓

~~Mijzelf in 2 minuten aan het begin van de les voorstellen en de enquête uitdelen~~

✓

~~Achterin de les zitten, observeren, aantekeningen maken; hoe is de les opgebouwd, hoe gedragen de cursisten zich, durven zij vragen te stellen, hoe reageren zij op het lesmateriaal etc.~~

✓

~~Eind van de les de enquête ophalen~~

✓

~~Eind van de les praten met cursisten over de enquête en het onderzoek/het probleem~~

✓

~~De gesprekken met de cursisten samenvatten in mijn notitieboek~~

☐

Notitie's uitwerken in sketchnotes + tekst voor in de Product Biografie

TOEVOEGEN AAN KAART

Leden

Labels

Checklist

Vervaldatum

Bijlage

POWER-UPS

[Power-Ups ontvangen](#)

ACTIES

→

Verplaats

Kopiëren

Volgen

Archiveren

Delen

Mijn planning zal dagelijks, misschien op drukke dagen zelfs wel per uur aangepast worden. Ik gebruik voor mijn planning de tool Trello. Dit heb ik vaker tijdens CMD projecten gebruikt en gedurende mijn afstudeerstage. Dit beviel mij erg goed doordat je letterlijk in één oogopslag je hele overzicht ziet en Trello easy-to-use is. Ook ken ik Trello door en door waardoor ik het beste eruit kan halen en het voor mij erg efficiënt werkt om te plannen en mijn taken op te delen in Trello.

Per blokje dat ik in mijn planning heb staan kan ik belangrijke informatie toevoegen. Zo heeft elk blokje sowieso een titel. Zodra je klikt op het blokje komt er een korte omschrijving van de onderzoeksmethode/het werk/de deadline. Vervolgd door een to-do list. Zo deel ik in de to-do-list op wat ik precies voor dit onderwerp wil doen. Zo kan ik bijhouden wat ik al gedaan heb en wat ik nog moet doen. Ook is hier de vervaldatum aangekoppeld zoals in het Trello overzicht te zien is. Ook kan ik hier handige bronnen of andere bijlages aankoppelen.