

Inhoudsopgave

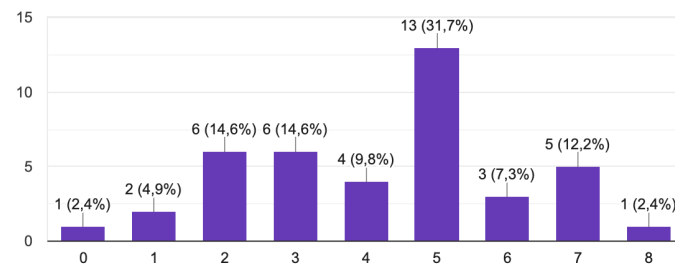
Achtergrondinformatie van het onderzoek	p. 2
Onderzoek & Inspiratie	p. 2
Ideeën & inzichten	p. 4
Gekozen concept	p. 5
Product ontwikkeling	p. 6
Design van het product	p. 6
Kenmerken waar ik trots op ben	p. 7
Conclusie + waarde van het product	p. 7
Aanbevelingen	p. 8
Vervolgstappen	p. 9
Bronnen	p. 9



Achtergrondinformatie

Een halfjaar nadat ik mijn minor 'Spaanse taal en Cultuur' had afgerond, merkte ik dat ik de kennis over de Spaanse taal erg snel aan het verleren was. 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 X*). Gemiddeld gaven de respondenten zichzelf, 6 jaar nadat de taal voor het laatst geleerd was, nog maar gemiddeld een 4,03 (zie afbeelding 1) 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 gemiddeld tteen 6,10.

Ik vond het erg interessant om mijn afstudeer project te houden over 'talen verleren'. In samenwerking met Fuentes, een Spaanse taalschool, ben ik gaan werken aan een oplossing om te zorgen dat hun cursisten na het afsluiten van een cursus de taalkennis van dat niveau niet verleren, 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 design challenge is: **Hoe kan een digitale oplossing ervoor zorgen dat cursisten van Fuentes hun behaalde Spaans niveau 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?**



Afbeelding 1. Cijfers die respondenten zichzelf gaven

Onderzoek & Inspiratie

Conclusie uit onderzoeken met cursisten

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 in bestaande taalapps (zie afbeelding 2): er worden geen/amper taal-, grammatica- of spellingsregels geleerd en je leert vaak alleen basis woorden en korte zinnestjes, maar niet om diepgaande conversaties te kunnen voeren. Bovendien is een andere belangrijke knelpunt dat vele taalapps geen optie bieden om spreek- en luistervaardigheden te oefenen. Terwijl men juist een taal leert om de taal te kunnen spreken en verstaan.

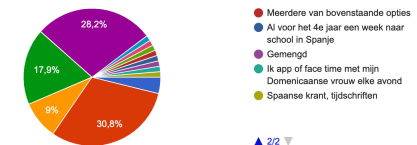
Conclusie uit gesprekken met het hoofd van Fuentes

Voor Fuentes is het erg belangrijk dat de digitale oplossing er niet voor gaat zorgen dat Fuentes cursisten verliest en daarom winst verliest. Fuentes wil dat de digitale oplossing ergens geld binnen haalt. Dit kan zijn door gebruikers die (nog) geen Fuentes-lid zijn eenmalig/maandlijks te laten betalen voor het product óf door gebruikers eenmalig/maandlijks te laten betalen als zij extra optie's vrij willen hebben. Daarbij is het voor hen ook belangrijk dat ze onderscheid maken tussen alle bestaande apps. Daarom willen ze niet dat het een app wordt die ook alle (basis)woorden en zinnen leert, maar juist een app die inspelt op spreek- en luistervaardigheden. Fuentes is bereid om cursisten te belonen om te zorgen dat zij extra motivatie krijgen om de digitale oplossing te gebruiken om te oefenen. Ze zijn bereid om kortingen aan te bieden of dingen in de app (tijdelijk) vrij te geven zodra gebruikers een bepaald doel hebben bereikt.

Welke tool gebruik jij het meeste buiten de cursus om je Spaans te

- Spaanse boeken
- Spaans gesproken en/of ondertitelde films of series
- Spaanse muziek
- Praten met Spaans sprekende vrienden/familie
- Een website/app
- Anders...

78 antwoorden



Afbeelding 2. Tools die Fuentes cursisten gebruiken

Ideeën & inzichten

Hieronder worden ideeën en inzichten benoemd. Dit zijn interessante punten afkomstig uit al mijn onderzoeken. Op de volgende pagina is terug te lezen met welke punten ik verder ben gegaan.

Gamification

Uit surveys (78 respondenten) en interviews (*bron X*) is gebleken dat cursisten taalapps gebruiken die speels zijn. Ze willen geen apps gebruiken die enkel droge stof doorlopen, maar willen graag gamification terug zien.

Spaanse Cultuur

Cursisten van Fuentes geven in interviews aan dat zij interesse hebben in de Spaanse cultuur. Hiermee bedoelen zij Spaanse- feestdagen, eetgewoontes en manieren. Hierdoor ben ik na gaan denken of het leuk is om de Spaanse cultuur op een educatieve manier mee te nemen in mijn concept.

Spreek- en Luister

Zoals op pagina 2 omschreven is bij 'Conclusie uit gesprekken met het hoofd van Fuentes' heeft het hoofd van Fuentes duidelijk een beeld dat zij een digitale oplossing willen die enkel zich richt op luister- en spreekvaardigheden. De reden hiervoor is dat er al zoveel taalapps bestaan die basis woorden en zinnen leren, maar geen enkele app die richt op specifiek luister- en spreekoefeningen. Een andere belangrijke reden is dat zij begrijpen dat een cursist Spaans leert om Spaans te kunnen spreken en verstaan. Niet om een rijtje grammatica of basis woordjes op te kunnen stampen. Hierdoor wordt de app uniek en hopen we op een grote vraag naar de app.

Belonen en motiveren

Uit gesprekken met ex-minor studenten blijkt dat zij graag succes terug willen kunnen zien in een leer-/oefen proces. Ze willen niet een app gebruiken die hen helpt om Spaans te leren/blijven beheersen, maar waar geen proces in te zien is. Ze merken dat na het leren van de Spaanse taal ze weinig motivatie hebben om zelf een Spaanse krant te gaan lezen, te blijven oefenen en mensen vinden om Spaans mee te praten. Dit probleem herken ik zelf ook heel erg. Er is dus hulp nodig bij het motiveren om Spaans te blijven oefenen. Het motiveren van de gebruikers wil ik doen door middel van belonen. Cursisten en ex-minor studenten gaven aan dat belonen hen zou motiveren om te blijven oefenen.

Korting/terug komen naar Fuentes

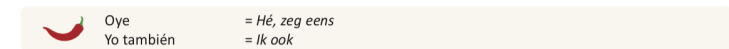
Een vervolg op het vorige punt is dat Fuentes bereid is om gebruikers korting te geven ter beloning. Deze beloningen motiveren de gebruikers weer om de app te gebruiken. De kortingen zullen elke keer door een randomizer een andere kortings 'kado' zijn. Dit stimuleert gebruikers doordat zij van te voren niet weten wat de korting kan zijn. Ze worden aan de hand van de aantal punten die zij in de app hebben beloofd met kortingen.

Look-and-feel van Fuentes

Cursisten beoordelen gemiddeld Fuentes met een hele hoge score, namelijk met een 4,5 / 5,0. Ze geven aan dat de docenten erg fijn uitleggen, de sfeer fijn is en dat ze Fuentes aanraden. Hierdoor is het van belang dat in grove lijnen de look-and-feel van Fuentes terug komt in de digitale oplossing.

Pepertjes

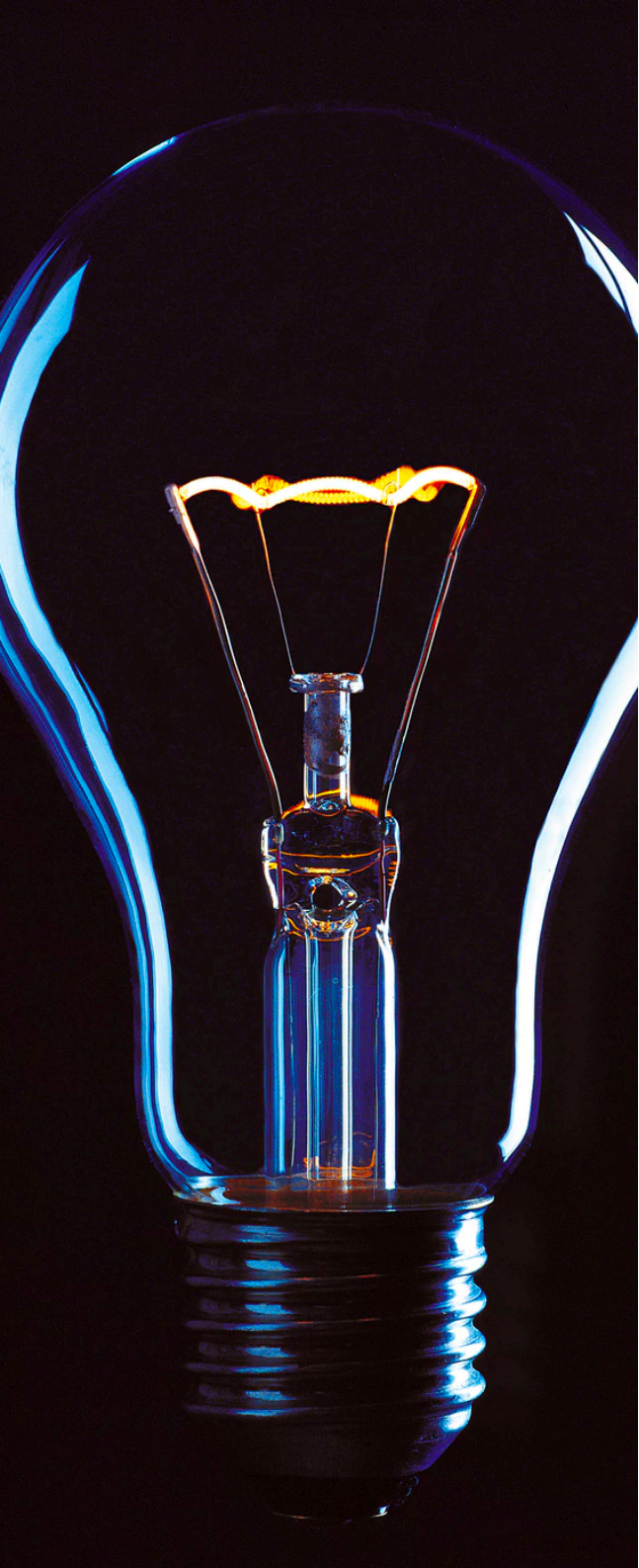
In de werkboeken van Fuentes wordt gebruik gemaakt van 'pepertjes'. Dit zijn een soort van wist-je-dat-kopjes. Deze staan midden tussen de pagina wat los staat van de stof die op die pagina werd uitgelegd. De slogan van Fuentes is: "In een pittig tempo Spaans leren.". Met deze pittige pepertjes willen zij stof in een pittig tempo aanleren. Zo kunnen gebruikers zich toch nog een beetje op vocabulair en grammatica richten tussen alle spreek- en luistervaardigheden door.



Afbeelding 3. Pepertje uit Fuentes werkboek.



Afbeelding 4. Mogelijke ideeën & inzichten.



Gekozen concept

Voor wie wordt het concept?

De digitale oplossing zal gemaakt worden voor cursisten van Fuentes en gebruikers die (nog) niet cursist zijn bij Fuentes. De bedoeling van de app is zorgen dat gebruikers het niveau blijven behouden dat zij hebben over de Spaanse taal. Zo is dat voor cursisten van Fuentes het niveau dat zij als laatste hebben afgesloten bij de cursus wat vernoemd is op hun certificaat. Voor gebruikers die geen cursist zijn, is dit het niveau dat zij behalen tijdens de niveautest aan het begin van de app.

Wat kunnen gebruikers doen met het concept?

De app biedt korte games aan. Deze games zijn allen gebaseerd op spreek- en luistervaardigheid. Per game is er in de app te zien hoelang een game duurt, hoeveel punten de game maximaal op kan leveren en wat de moeilijkheidsgraad is van de game. Gebruikers kunnen dus punten verdienen in de app. Zodra een gebruiker voor het eerst in de app binnen komt krijgt de gebruiker standaard 5000 punten op het niveau dat hij of zij beheerst. Dit wordt gecontroleerd op de volgende manier:

- Cursisten van Fuentes ontvangen een persoonlijke code zodra zij hun certificaat aan het einde van een cursus ontvangen. Deze code is 30 dagen geldig op het behaalde niveau.
- Gebruikers die (nog) niet een cursist zijn of cursisten die na 30 dagen de code willen gebruiken moeten een niveautest doen om te kijken welk niveau zij beheersen.

De punten zijn essentieel in de app. De punten kunnen cursisten belonen. Uiteraard moet de app ook zorgen dat gebruikers regelmatig oefenen en niet te veel op één moment oefenen en vervolgens weer heel lang niet. Daarom zijn er een aantal regels wat betreft de puntentelling.

Regels betreft de puntentelling:

- Na 5 dagen niet geoefend te hebben verlies je 300 punten
- Per 24 uur zijn er maximaal 600 punten te verdienen
- Er zijn maximaal 10.000 punten in totaal te verdienen
- Bij minimaal 7 dagen lang 10.000 punten te hebben verdient de gebruiker een beloning (dit is dus die random 'kado')
- Niet-leden van Fuentes mogen twee weken gratis gebruik maken
- Er is van te voren te zien hoelang een game duurt

Wat biedt de app nog meer? (zie afbeelding 5)

Behalve de spreek- en luister games bevat de app meer mogelijkheden, namelijk:

- Een direct link om je te kunnen inschrijven voor een (vervolg)cursus.
- Je geschiedenis terug bekijken. Dit houdt in de geschiedenis van de spelletjes die je gespeeld hebt en de eventuele cursussen die je gevolgd hebt.
- Elke week een 'pepertje' en een optie om een overzicht te zien met alle pepertjes. (Zie pagina 2)
- Een link naar de website en je account van Fuentes



Afbeelding 5. Mogelijkheden met de app.

Product ontwikkeling

Hieronder benoem ik wat gedurende mijn product ontwikkeling de drie grootste stappen zijn geweest. Uiteraard hebben er veel meer iteraties plaats gevonden, maar dit zijn de grootste.

V1

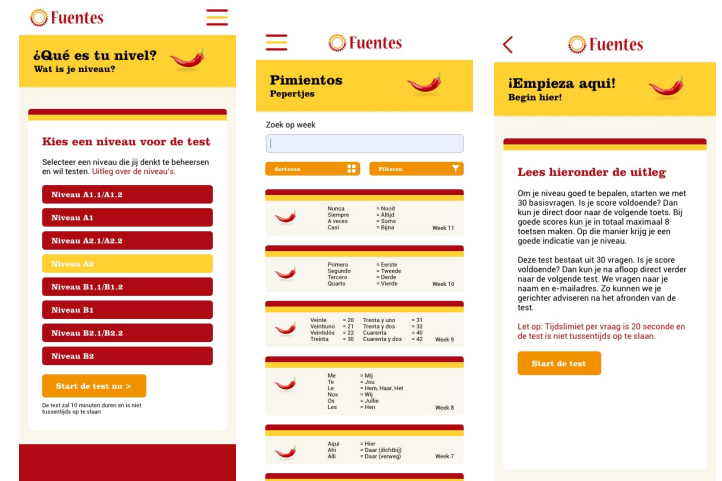
Versie 1 had een andere manier van binnen komen in de app. Voor cursisten van Fuentes was het al hetzelfde zoals het nu is, namelijk met een persoonlijke code die cursisten krijgen bij hun certificaat. Voor niet-cursisten was er een andere manier. Deze gebruikers moesten aangeven op welk niveau zij een test wilden doen. Deze niveau's waren niveau's van het ERK (Europees Referentie Kader) vanaf A1.1 tot en met B2. Voor de gebruikers die niet bekend zijn met het ERK zijn deze begrippen erg lastig. Hierom was er een link te vinden met uitleg over deze verschillende niveau's. Na een interessante meeting met Fuentes hebben we besloten dat dit toch nog voor de meeste gebruikers abracadabra zal zijn. Daarbij is het ook nog eens lastig inschatten op welk niveau jij een test wil en kan doen. Om deze redenen is er besloten om de begintest voor alle gebruikers op hetzelfde niveau te doen. Beginnend vanaf beginners niveau 1. Zodra een test goed genoeg behaald wordt kan de gebruiker een volgende test doen die een niveau hoger is.

V2

In versie 2 is er niet conceptueel iets veranderd, maar wel aan de visuele opmaak. Zo heb ik als tip gekregen van Niels (student, CMD) dat het font te klein was en daardoor op mobiel niet voor iedereen goed te lezen zou zijn. Hierom heb ik het font-size voor standaardtekst veranderd van 10px naar 14px. Headers en andere teksten heb ik ook vergroot. Daarbij heb ik niet alleen het font vergroot, maar ook input forms, buttons en margins. Een andere belangrijk feedback punt dat ik kreeg was dat ik de look-and-feel speelser moest maken. Het was allemaal nog wat te 'plat'. Hierdoor ben ik na gaan denken hoe ik met eventueel illustraties, icons, gifjes en andere beelden het op kon fleuren. Dit is te zien in V3. Daarbij heeft V2 ook een andere header. Het menu-icoon zit aan de linkerkant en het design is meer naar beneden gezakt, omdat er ruimte gemaakt moest worden voor de notch van de iPhone X waar ik het voor ontwerp.

V3

Voor V3 is er gekozen om de onboarding in stappen op te delen. De onboarding, voor gebruikers die een niveautest wilden doen, bestond uit één scherm waarin er uitleg werd gegeven over de test. Denk hierbij aan de regels over de test, hoeveel vragen er zouden komen, wat de tijd was om de vragen te kunnen beantwoorden en wat er zal gebeuren als je de test goed genoeg maakt. Dit scherm zal te veel tekst zijn voor gebruikers waardoor zij zo snel mogelijk op de button klikken om verder te gaan, maar de tekst niet lezen. Terwijl deze informatie wel belangrijk is voor hen. Daarom moest er gekeken worden naar een oplossing hiervoor, namelijk de tekst opbreken in kleinere stukjes en pas de button tonen zodra alle stukjes informatie gezien zijn door de gebruiker.



V1 Alle ERK-niveau's

V2 Kleine font-size

V3 Onboardingsstappen

Afbeelding 6. V1, V2 en V3 designs.



Design van het product

Huisstijl Fuentes

Het was voor mij aan de hand van gesprekken met het hoofd van Fuentes snel duidelijk dat het design in grote lijnen in de stijl van Fuentes zou worden. Geel en rood zouden dus de prominente kleuren worden, het pepertje zou terug komen en de fonts van Fuentes. Dit om een duidelijke eenheid te creëren tussen de website van Fuentes waar cursisten al een account hebben en dit product.

Speels/levend

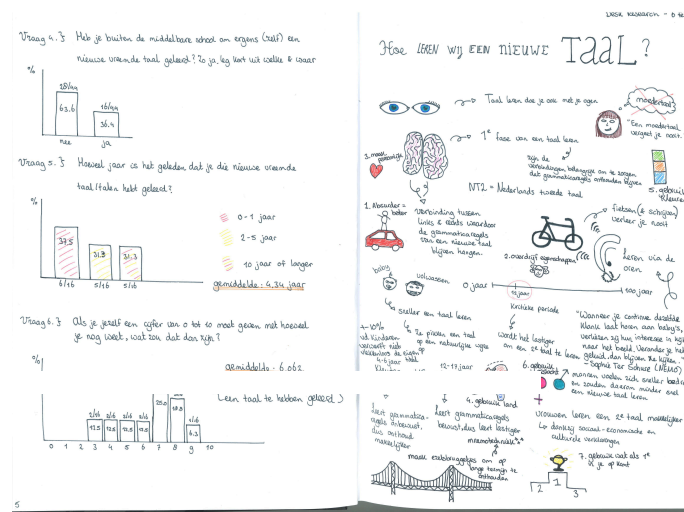
Doordat er uit meerdere onderzoeken naar voren kwam dat gebruikers alleen taalapps gebruiken zodra deze gamification bevatten, is er voor gekozen om het design van het product ook speels te maken. Hierdoor zijn de spreek- en luistervaardigheden spelletjes een groot onderdeel van het concept en is het design van deze spelletjes op een zo speels mogelijke manier ontworpen. Ook worden er gifjes gebruikt om met de tijd mee te gaan en het speels te houden.

Kenmerken waar ik trots op ben

Al met al kan ik zeggen dat ik erg trots ben op mijn gehele proces tijdens het afstuderen. Hiermee bedoel ik zowel de planning, de onderzoeken, de uitwerking, het terug koppelen en het presenteren. Om wat specifiek hierop in te gaan benoem ik hieronder voorbeelden waar ik trots op ben.

Logboek

Mijn fysieke logboek is mijn trots geworden. Met een big smile presenter ik mijn logboek aan mensen. Ik word blij van alle tekeningen, de creativiteit en de sketchnotes in mijn logboek. Ik vind het leuker om over mijn onderzoek te praten met iemand terwijl ik aan de hand van mijn fysieke logboek kan laten zien wat ik zoal doe en heb gedaan. De energie die ik er in stopte, kreeg ik ook terug tijdens het bladeren door mijn logboek.



Afbeelding 7. Scan uit mijn logboek.

Grote hoeveelheid onderzoek gedaan

Voordat ik mijn afstuderen begon had ik een globale schema gemaakt met welke onderzoeksmethodes ik ongeveer wilde gebruiken. Uiteraard is dit nooit van te voren uit te sluiten wat wel en niet gebruikt gaat worden. Gedurende mijn proces heb ik meer onderzoeksmethodes toegepast van ik van te voren had bedacht. Daarbij is meer niet altijd beter, maar ik ben wel trots op de manier hoe ik de onderzoeksmethodes heb uitgevoerd, hoe ik ben omgegaan met de resultaten en hoe ik keek naar welke resultaten valide of niet waren. Ik ben blij met alle extra informatie die ik heb verzameld om zo tot een zo goed mogelijke digitale oplossing te komen. Zo ben ik meerdere malen een cursus van Fuentes wezen bijwonen, heb ik meerdere malen op het hoofdkantoor van Fuentes in Rotterdam gezeten, ben ik naar de master Toegepaste Taalwetenschap aan de VU geweest en heb ik van een logopedist informatie ontvangen over hoe mensen een taal leren uitspreken.

Het hoofd van Fuentes is erg enthousiast

Op donderdag 11 april heb ik met Fuentes een meeting gehad. Hierbij presenteerde ik hen voor het eerst een medium-fi prototype. Zij hadden daarvoor enkel nog papiere low-fi/medium-fi schetsen gezien. Die schetsen waren meer gericht op meerdere opties over het concept dan dat het over het uiteindelijke concept ging. Toen zij het medium-fi prototype zagen waren zij erg positief verrast. Ze vonden dat ik over alles in het concept goed tot in de puntjes had nagedacht, waren verrast hoe ik zo goed alles van de huisstijl van Fuentes had toegepast en hoe grote stap ik gemaakt had. Dit gaf mij een erg voldaan en rustgevend gevoel.



Conclusie + waarde

Mijn conclusie is dat mijn product antwoord geeft op mijn design challenge: "Hoe kan een digitale oplossing ervoor zorgen dat cursisten van Fuentes hun behaalde Spaans niveau 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?". Mensen die Spaans hebben geleerd en hun niveau willen blijven behouden kunnen dagelijks of wekelijks oefenen op een speelse en belonnende manier met mijn product. Ze kunnen prima een paar dagen rust nemen, zolang er maar niet langer dan vijf dagen niet geoefend wordt. Dan verliezen gebruikers een klein aantal punten. Verder is dit de eerste applicatie die specifiek richt op spreek- en luistervaardigheden. Dit is dus een goede kracht voor Fuentes door hiermee de eerste en enige te zijn. Dit zorgt voor een hoge waarde. Niet alleen bij Fuentes cursisten, maar ook voor andere geïnteresseerde die hun Spaans niveau willen blijven beheersen.

Aanbevelingen

- De spreek- en luister spelletjes moeten eens in de zoveel tijd geupdate worden. Fanatieke gebruikers zullen anders zo door alle spelletjes heen zijn en geen uitdaging meer zien in de app en stoppen met de app te gebruiken.
- De beloningen die uitgedeeld worden moeten ook eens in de zoveel tijd geupdate worden. Dit om te zorgen dat gebruikers niet elke keer maar één van de twee beloningen krijgen, maar ook eens iets nieuws kunnen ontvangen.

Vervolgstappen

- Fuentes is erg enthousiast over het concept en positief verrast over de uitwerking. Zij willen graag dit product daadwerkelijk op de markt hebben.
- Als het punt hierboven waar gemaakt zal worden, moet er een contract opgesteld worden met regels met betrekking tot het eigendomsrecht van de app. Ik heb halverwege het afstudeerproces al zwart op wit in de mail duidelijk gemaakt dat het grootste gedeelte van de eigendomsrecht bij mij ligt. Vervolgens moet er dan gekeken worden hoe de verdeling in de winst wordt verdeeld.
- Als de app uitgewerkt wordt moet er gekeken worden wie dit gaat bouwen en wat mijn rol hier verder in zal zijn.
- Uiteraard zal ik met trots dit grote project presenteren op mijn online portfolio. Hiervoor zal ik een goed stuk moeten schrijven en de belangrijkste beelden moeten samenvoegen.

Bronnen