



# Design Rationale

**Better ↔ Connected**

# Inhoudsopgave

## Verkennen

Aanleiding.....	P.3
Partners.....	P.3

## Definieren

Interviews.....	P.4
Doelgroep.....	P.5
Stakeholders.....	P.5
Probleem situatie.....	P.6
Huidige journey.....	P.7
Design challenge.....	P.8
PvE.....	P.8 - 10

## Idee generalisatie

Jobstories.....	P.11
Inzichten samengevat.....	P.12

## Conceptualisatie

Conceptualisatie.....	P.13
Concepten.....	P.13 - 16
Gekozen concept.....	P.17
Concept schetsen.....	P.18

## Valideren

Proof of concept.....	P.18 - 19
Scenario.....	P.19
Concept Visueel.....	P.20 - 21
Home.....	P.22
Doorverwijzen.....	P.23
Vergelijken.....	P.24

## Evaluëren

Acceptatie test.....	P.25
Validatie.....	P.26

## Communiceren

Reflectie.....	P.27
Conclusie.....	P.27
Aanbeveling.....	P.28
Bronnen.....	P.28

# Aanleiding

Op 1 januari 2022 trad de nieuwe wet inburgering in werking. Deze bepaalt dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor de inburgering van statushouders in hun gemeente.

Statushouders zijn vluchtelingen met een verblijfsvergunning die moeten inburgeren, waaronder het leren van de taal.

Tijdens de oriëntatie kwam ik in contact met het Taalhuis Dordrecht, een organisatie die taalscholen ondersteunt. Ik ontdekte dat statushouders niet genoeg verplicht leren tijdens de inburgering. Daarom is het belangrijk hen te helpen bij vrijwillige extra taallessen.

Uit de ervaring van de gesproken taalscholen blijkt dat wanneer statushouders geen hulp krijgen bij aankomst bij een taalschool, ze gemakkelijk motivatie verliezen en niet verder Nederlands zullen leren.

# Partners

Dit project is voortgekomen uit contact met het bedrijf Welcoem. Dit bedrijf heeft me op het pad gezet van de taalscholen in Dordrecht. Daarna is Welcome als partner verdwenen doordat het Taalhuis in Dordrecht de hoofdpartner werd.

Het Taalhuis in Dordrecht is een overkoepelende organisatie die mij de eerste inzichten heeft gegeven en me in contact heeft gebracht met de taalscholen. Het verloop van partners is terug te vinden in de product biografie op bladzijde 4 - 6.S

# Interviews

Door een gebrek aan duidelijkheid was het nodig om zo snel mogelijk met de taalscholen zelf te spreken. Uit deze gesprekken kwamen de inzichten die de basis vormen voor het project. Deze inzichten zijn:

1. Taalscholen kunnen niet altijd iedereen helpen die bij ze binnen komen voor een intake. Dit is omdat het niet op de korte termijn mogelijk is om kwalitatief of kwantitatief de dienstverlening te verbeteren (interview met Diakonaal over leraren tekort op pagina 9 -10 en interview met Lezen en schrijven over les materiaal op pagina 11 van de PB)

2. De taalscholen zijn slecht op de hoogte van elkaar. Ze weten niet van elkaar dat ze bestaan en dus hebben enkele taalscholen zelf kleine samenwerkingen aangeknoopt. (interview met Diakonaal op pagina 9 -10 en interview met Het Werkwoord op pagina 12 - 13 van de PB)

3. De taalscholen weten van zichzelf niet of ze wel bestaansrecht hebben binnen de gemeente en/of het wel zinvol is voor ze om door te gaan. (interview met Diakonaal op pagina 9 -10 en interview met Het Werkwoord op pagina 12 - 13 van de PB)

4. De belangrijkste data die er vanuit de taalscholen nodig zijn: Locatie, Doelgroep, Kosten, lestijden en beschikbaarheid. (Interview met Lezen en Schrijven op pagina 11 en met TopTaal op pagina 14 - 15 van de PB)

Deze interviews vormen de belangrijkste data voor het onderzoek. Omdat er in Dordrecht 17 taalscholen zijn en het erg moeilijk is om met iedereen in een korte periode in contact te komen. Daarom zal aan de hand van deze interviews een use-case worden gemaakt die later over een bredere groep getoetst moet worden.

# Doelgroep

De opdracht zal gemaakt worden voor taalscholen. Uit het onderzoek is gebleken dat de taalscholen zelf al veel initiatieven oppakken om de dienstverlening te verbeteren maar deze zijn vaak gericht op specifieke situaties zoals werk. Hierdoor is het van waarde om ervoor te zorgen dat een centrale oplossing de taalscholen in staat stelt om elkaar te ontdekken en te vergelijken. Dit kunnen de taalscholen dan meegeven aan statushouders die niet bij de taalschool terecht kan.

De opdracht richt zich alleen op de interactie tussen taalscholen en statushouders door hoe de opdracht tot stand is gekomen. Dit is ook een goede afbakening omdat de behoeften van statushouders en laaggeletterde Nederlanders erg uiteen lopen.



# Stakeholders

## Doelgroep:

De taalscholen in Dordrecht

## Opdrachtgever:

Het Taalhuis in Dordrecht

## Overige stakeholders:

Gemeente Dordrecht

Statushouders

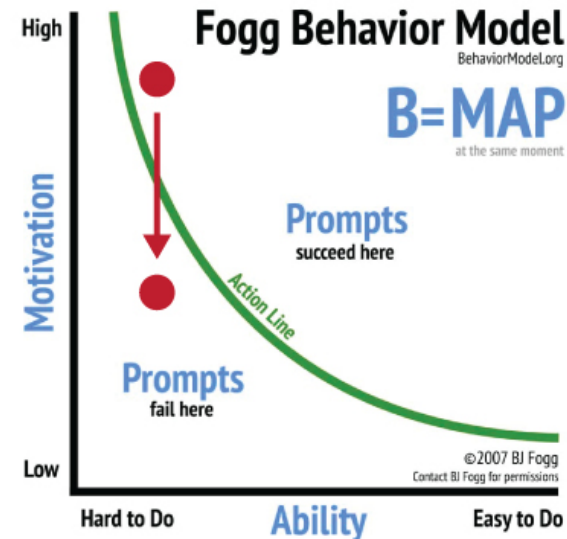
De stakeholders zijn in het project veel gewisseld van positie en waarde. De stakeholders zijn in detail uitgewerkt in de designbrief versie 2 op pagina (nieuwe verwijzing)

# Probleem situatie

Statushouders die door willen studeren zijn klaar met het inburgeringstraject. Dit inburgeringstraject is alleen niet voldoende om goed mee te kunnen draaien in de maatschappij. Deze groep is door de gemeente losgelaten en wil zelf graag beter kunnen meedoen. Hiervoor gaan ze opzoek naar een Taalschool. Echter komt het vaak voor dat ze bij de verkeerde taalschool aankloppen. Dit heeft enkele redenen:

- Statushouders stellen bepaalde eisen zoals kosten, of afstand. (TopTaal interview pagina 14 - 15 van de PB)
- Statushouders doen een niveau toets en merken daarna pas dat ze bij de verkeerde taalschool zijn. (TopTaal interview pagina 14 - 15 van de PB)

Omdat de opdracht is voortgekomen vanuit de kant van de taalscholen, zal de oplossing ook voor taalscholen zijn. Dit is een eis die tijdens de concept fase richtingen uitsluit die op de statushouders gericht zijn, zoals apps als Duolingo.



Door de negatieve prompt raakt de statushouder de motivatie kwijt om nog naar een andere taalschool te gaan zoeken.

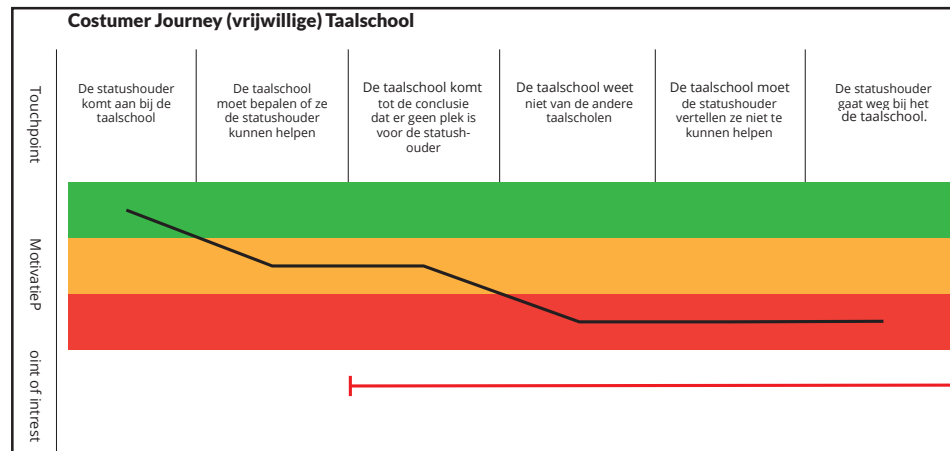
Afb: BJ fogg Behavioral model huidige situatie

In het Fogg behavioral model kunnen we zien wat er met de motivatie gebeurt. Het is niet moeilijk om een taalschool te vinden, maar wel om de juiste taalschool te vinden. Het is de motivatie die de actie tot stand brengt. Een afwijzing aan de balie brengt de motivatie terug tot onder het punt dat iemand nog actie onderneemt om verder te zoeken.

# Huidige journey

## Wat gaat er fout?

In de huidige journey komt de statushouder bij de taalschool aan. Op het moment dat de taalschool er achter komt dat ze de student niet kunnen helpen, stopt de journey. Er is nog niks wat dit probleem aanpakt.

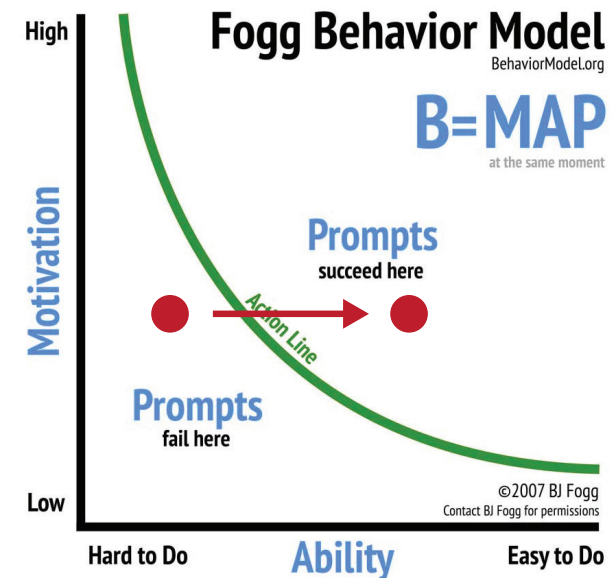


Afb: customer journey vrijwillige taalschool

De oplossing moet de journey dus verlengen tot het punt dat de statushouder niet voor niets bij de taalschool is langs geweest.

De volledige journey is terug te vinden op pagina 19 van de product biografie.

# Gewenst resultaat



Afb: BJ fogg Behavioral model gewenst resultaat

## Wat doet de oplossing?

Door de journey te verlengen maakt de taalschool het makkelijker voor de statushouders om een school te vinden die bij hen past. Doordat scholen de statushouders kunnen vertellen waar ze moet zijn met de garantie dat ze goed zitten, wordt de verminderde motivatie van de afwijzing opgevangen. Dit komt doordat het nu veel makkelijker is om de juiste school te benaderen.

# Design challenge

**Hoe kan een data driven online tool ervoor zorgen dat taalscholen in Dordrecht een overzicht krijgen van elkaar waardoor statushouders kunnen worden doorgestuurd en deze niet hun motivatie verliezen?**

*Wat los ik op?*

Zoals eerder genoemd, kunnen statushouders niet altijd terecht bij de taalschool waar ze binnen komen. Als dit gebeurt verliest de statushouder vaak de motivatie om verder te studeren. Dit is slecht voor de maatschappij, de taalschool en de statushouder zelf. Daarom maak ik een oplossing die ervoor zorgt dat de customer journey niet langer ophoudt als er geen plek is voor de statushouder.

# PvE

Aan de hand van de gesprekken met de partners, interviews en deelvragen die ik heb beantwoord op pagina 21 t/m 24 van de PB heb ik het volgende plan van eisen opgesteld.

## **Eisen vanuit de gebruikers**

*De oplossing moet de taalschool helpen bij het doorverwijzen van de statushouder.*

Deze eis heeft te maken met het verlengen van de eerder genoemde journey. Uit het interview met Diakonaal (pb pagina 9 -10) bleek dat doorverwijzen de belangrijkste manier van samenwerken was. De daaropvolgende interviews bevestigde dit.

*De oplossing moet de gebruikers helpen bij het leren kennen van de andere taalscholen in Dordrecht.*

Deze eis komt uit de interviews (Pb Diakonaal 9-10, het werkwoord 12-13, toptaal 14-15) waaruit bleek dat taalscholen elkaar slecht kennen. Als ze al op de hoogte zijn van andere scholen zijn dat er vaak één of twee. Terwijl er 17 in Dordrecht zijn



## Eisen vanuit de gebruikers

*De oplossing moet taalscholen niet vervelend laten concurreren.*

Deze eis is aangeleverd vanuit het Taalhuis en opgeworpen in één van de eerste gesprekken. Dit was toen nog een aanname. Omdat de oplossing informatie nodig heeft vanuit de taalscholen, doet zich de vraag voor “hoeveel ben je bereid andere te vertellen”. Uit het interview met werkwoord (pb pagina 13 over concurrentie) en de tussentijdse test van de hifi schermen (pb. pagina 79) kwam naar voren dat deze aanname juist was.

## Eisen vanuit de context

*De statushouder moet op een simpele manier de informatie kunnen meenemen.*

Deze eis komt voort uit de context. Op het moment van doorverwijzing de statushouder simpel de volgende stap moet kunnen maken. Anders is het niet makkelijker gemaakt en is het risico dat het gewenst gedrag, zoals beschreven op pagina 7, niet plaats vindt.

## Eisen vanuit de context

*De taalscholen oplossing moet niet moeilijk zijn in gebruik.*

Taalscholen hebben veel vrijwilligers en groot verloop. Mensen die de oplossing voor de eerste keer zien moeten dus niet eerst de oplossing moeten leren. Sommige deelnemers van het onderzoek waren ook personen die al aardig op leeftijd waren. Het is realistisch dat deze mensen wat minder technisch onderlegd zijn en de oplossing moet voor hun ook makkelijk in gebruik zijn.

*De oplossing moet taalscholen helpen met informatie up-to-date te houden*

Uit de interviews, zoals behandeld op pagina 4, werd het duidelijk dat er data nodig is vanuit de taalscholen om doorverwijzing mogelijk te maken. Dit betekent dat deze informatie wel up-to-date gehouden moet worden. Anders loopt de oplossing het risico dat het onbruikbaar wordt.

## Eisen vanuit de opdracht

*De oplossing is gemaakt vanu hetit standpunt van de taalscholen.*

Het taalhuis is de opdrachtgever en heeft als eis aan de opdracht gesteld, dat de oplossing iets moet zijn voor de taalscholen. Dit komt omdat hun doelgroep groter is dan de statushouders die ik in mijn project wilde meenemen. Door een oplossing te maken voor de taalscholen hoopt het taalhuis het breder in te kunnen zetten.

## Validatie middel

Het programma van eisen is door het proces heen steeds een beetje aangevuld tot de versie die hier beschreven is. Uiteindelijk zijn deze eisen het validatie middel voor het product. Dit zal ik doen aan het einde van dit document.

### Programma van Eisen

#### Eisen vanuit de gebruikers

De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders

De oplossing moet de gebruikers bij het leren kennen van de andere taalscholen in Dordrecht

De oplossing moet op meer plekken dan alleen taalscholen beschikbaar zijn

De oplossing moet de taalscholen niet vervelend laten concurreren

#### Eisen vanuit de context

De oplossing moet niet moeilijk te zijn in gebruik

De statushouder moet op een simpele manier informatie uit de oplossing mee kunnen nemen

De oplossing moet taalscholen helpen de informatie up-to-date te houden.

#### Eisen vanuit de opdracht

De oplossing is gemaakt vanuit het standpunt van de taalscholen

De oplossing moet breder inzetbaar zijn voor andere branches

#### Eisen vanuit de gemeente

De oplossing moet taalscholen helpen statushouders beter te laten integreren

# Job stories

De eisen uit het PVE zijn vertaald naar de volgende jobstories om de eisen om te zetten in scenario's. Deze scenario's zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de context waarin de gebruiker het product gebruikt. Hier houd ik rekening mee bij het kiezen van een concept en het maken van het product. De belangrijkste job stories zijn:

**1. Als een statushouder niet bij de taalschool geholpen kan worden wil de Taalschool een doorverwijzing kunnen geven zodat er geen afwijzing hoeft plaats te vinden.**

**4. Wanneer taalscholen geen ruimte hebben voor een statushouder moeten ze een oplossing kunnen bieden die de statushouders vasthoudt zodat deze niet een dubbelen teleurstelling krijgt.**

**5. Wanneer een taalschool wil weten of hun service nog wel bestaansrecht heeft moeten ze in de oplossing data kunnen vinden die hun helpen hun toekomst te bepalen.**

De jobstories zijn uitgewerkt op pagina 28 - 29 van de product biografie

Deze scenario's omschrijven, ook de belangrijkste onderwerpen:

- 1. Doel-** het doorverwijzen van statushouders
- 2. Functie-** de statushouder moet de oplossing kunnen "meenemen"
- 3. Usability** - Er zijn veel vrijwilligers en minder technische mensen. Hier moet ik rekening mee houden
- 4. Error-** Wat doe ik als ze de statushouders nergens kunnen plaatsen
- 5. Discoverability-** de taalscholen willen elkaar beter leren kennen



# Inzichten samengevat

## Samen werken betekend doorverwijzen

Het hoofddoel van de oplossing is het doorverwijzen van statushouders als deze niet terecht kunnen bij de taalschool waar ze binnen stappen.

## Verleng de journey

De kansen voor het product liggen niet in het aanpakken van de afwijzing, maar in het creëren van een vervolg stap die het heel makkelijk maakt om de vervolg stap te zetten.

## Houd het simpel

De oplossing moet te gebruiken zijn door alles en iedereen die iets doet binnen een taalschool. Het is belangrijk mensen niet te bombarderen met nutteloze features.

## Ontdek de omgeving

Het lijkt niet veel, maar taalscholen zijn al geholpen als ze een idee kunnen krijgen van welke scholen er in hun buurt zitten en wat voor lessen die scholen aanbieden.

## Pas op met de data

Er moet niet te veel data verzameld worden. De taalscholen zijn al terughoudend met het meedoen aan het onderzoek en zullen niet bereid zijn het product te gebruiken als ze te veel data moeten afstaan.

## Data driven

De data moet door de taalscholen worden aangeleverd. Om de oplossing in de lucht te houden is het belangrijk dat de taalscholen data blijven aanleveren.

# Conceptualisatie

Door de eisen en jobstories is een beeld ontstaan van wat de oplossing moet kunnen. Om verder te helpen bij het bedenken van concepten heb ik een benchmark gemaakt (PB pagina 32 - 34).

Hier heb ik gekeken naar de volgende functionaliteiten:

- Filteren en sorteren
- Data overzicht
- Het meegeven van informatie

Ik kan de features niet overnemen, omdat de taalscholen met werk veel minder data werkt, dan de onderzochte voorbeelden in de benchmark. De voorbeelden hebben wel geholpen bij het bedenken van concepten.

# Concepten

Met de context uit de jobstories en de inspiratie uit de benchmark, ben ik concepten gaan bedenken die zouden kunnen voldoen aan de eisen uit het PvE. De eisen zijn hieronder nogmaals weergegeven. Om de ideeën creatief te kunnen aanpakken heb ik ook een morfologisch kaart gebruikt. De uitwerking van deze kaart is niet relevant voor het project om dat ik deze als onvoldoende heb bevonden. Echter heeft de daad van het opschrijven van alle functionaliteiten met verschilde opties wel gediend als een stuk inspiratie voor de concepten.

Eisen
De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders
De oplossing moet de gebruikers bij het leren kennen van de andere taalscholen in Dordrecht
De oplossing moet de taalscholen niet vervelend laten concurreren
De oplossing moet niet moeilijk te zijn in gebruik
De statushouder moet op een simpele manier informatie uit de oplossing mee kunnen nemen
De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders
De oplossing moet taalscholen helpen de informatie up-to-date te houden.

# Concepten

Elk concept is opgebouwd uit: Een hoofd eis uit het PvE, Verschillende inzichten zoals aangegeven op pagina 12, en opties bedacht om de morfologische kaart (PB bladzijde 36) te maken. Het doel is hier om 3 concepten te bedenken die alle op het probleem aansluiten maar niet op elkaar lijken. Dit betekent niet dat één optie de ander uitsluit, of er maar aan één eis uit het PvE voldaan wordt.

## Concept 1 Bring me home

### Hoofdeis:

De statushouder moet op een simpele manier informatie uit de oplossing kunnen meenemen.

### Inspiratie:

Wat als de gebruiker in plaats van de data, het hele apparaat kan meenemen?

### Omschrijving:

Een iot device die met de statushouder mee groeit. De statushouder kan een doel stellen voor zichzelf en met dit device het hele pad instellen. Het device staat in contact met de taalscholen zodat er op een afstand toch makkelijk informatie gedeeld kan worden.

### Inzichten:

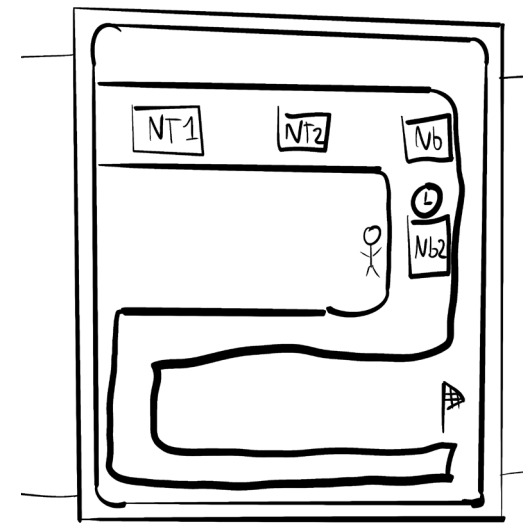
Dit device kan op de persoon specifiek informatie delen, waardoor de kans op vervelende concurrentie verminderd. Dat komt doordat oplossing deze dient als tussen persoon.

Dit device verlengt de journey. Veel langer dan een andere oplossing zou kunnen.

### Gebruikte opties (optie - functie):

IoT Device - Digitaal platform

Road view - Motivatie vasthouden



Afb: Bring me home Schets

# Concepten

## Concept 2 Dashboard

### Hoofdeis:

De oplossing moet de taalschool helpen bij het doorverwijzen van de statushouder.

### Inspiratie:

Keep it small, simple and stupid

### Omschrijving:

Het dashboard is het minst experimenteel qua nieuwe technologie, maar dat is ook de kracht van deze oplossing.

Als het aankomt op het makkelijk gebruiken van de oplossing, zou iedereen (afhankelijk van het design) met gemak iemand moeten kunnen doorverwijzen. Deze oplossing is heel erg op de functionaliteit gericht.

### Inzichten:

Samenwerken betekent doorverwijzen

Verleng de journey

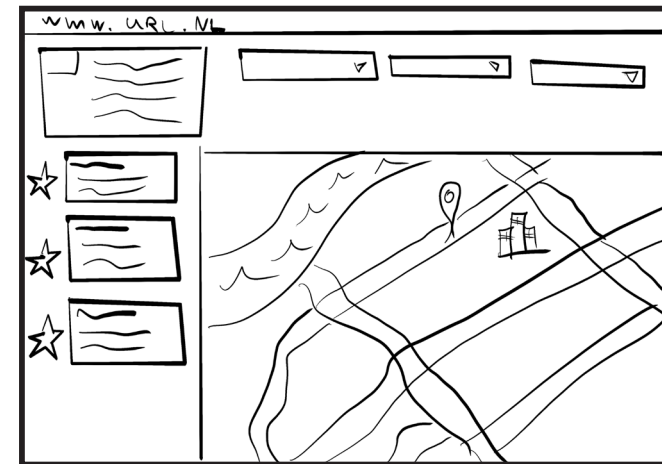
Houd het simpel

Data driven

### Gebruikte opties (optie - functie):

Dashboard - Digitaal platform

In your area - Elkaar ontdekken



Afb: Dashboard Schets

# Concepten

## Concept 3 A(I)ssistent

### Hoofdeis:

De oplossing moet de taalschool niet vervelend met elkaar laten concurreren.

### Inspiratie:

“Have you heard of Chat GPT?” Wat als we AI kunnen gebruiken als tussen “persoon”?

### Omschrijving:

De A(I)ssistent helpt de taalscholen doormiddel van een database op de achtergrond. In plaats van zelf dingen op te moeten zoeken doet de AI het voor de scholen. Door de data in de back-end te stoppen is er ook minder kans op concurrentie als er meer informatie gedeeld wordt. Dit is omdat deze informatie niet in een overzicht staat, maar bewaakt is door de AI.

### Inzichten:

Pas op met de data  
Data driven

### Gebruikte opties (optie - functie):

Personal coach avatar - Motivatie vast houden

App - Digitaal platform

Marktplaats - Elkaar ontdekken



Afb: A(I)ssistent



# Gekozen concept

Om een keuze te maken uit de drie concepten heb ik deze langs de eisen uit het PvE gehaald.. Deze is weergegeven in de afbeelding hier onder.

**Groen:** Dit concept kan aan deze eis voldoen

**Oranje:** Dit concept kan dit zowel goed als fout doen, afhankelijk van de uitwerking

**Rood:** Dit concept zou logischerwijs niet voldoen aan deze eis

Eisen	Concept 1 Take me home	Concept 2 Dashboard	Concept 3 A(I)ssistant
De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders	Oranje	Groen	Groen
De oplossing moet de gebruikers bij het leren kennen van de andere taalscholen in Dordrecht	Rood	Groen	Oranje
De oplossing moet de taalscholen niet vervelend laten concurreren	Groen	Oranje	Groen
De oplossing moet niet moeilijk te zijn in gebruik	Groen	Groen	Oranje
De statushouder moet op een simpele manier informatie uit de oplossing mee kunnen nemen	Groen	Groen	Rood
De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders	Oranje	Groen	Groen
De oplossing moet taalscholen helpen de informatie up-to-date te houden.	Rood	Groen	Groen

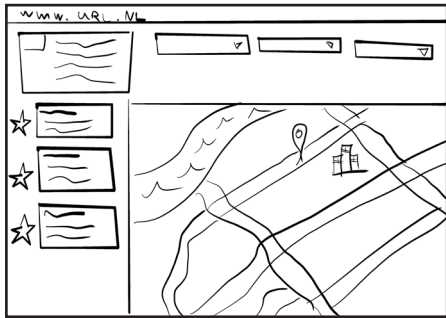
Afb: Concept keuze a.d.h.v. PvE eisen

De keuze is het dashboard geworden, omdat deze het beste aansluit bij alle eisen uit het PvE. Ook kunnen hier de meeste inzichten goed in verwerkt worden.

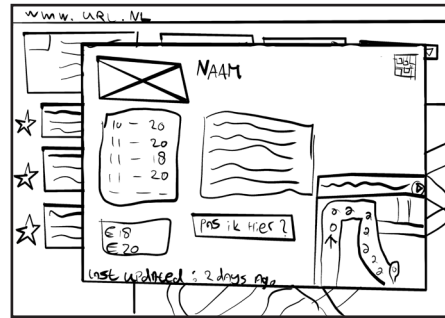
Dit concept heeft de volgende kern functionaliteiten:

- Opzoeken van taalscholen (als taalschool voor ontdekking)
- Opzoeken van taalscholen voor statushouders om door te verwijzen
- Meegeven van deze informatie zodat de motivatie van de statushouders niet verloren gaat.
- Dit concept heeft één risico punt: het oranje blokje concurreren. Dit zal liggen aan hoe er met de data om wordt gegaan. Dit zal worden gevalideerd aan het einde.
- Verdere uitwerking is te vinden op pagina 40 en 41 van de PB

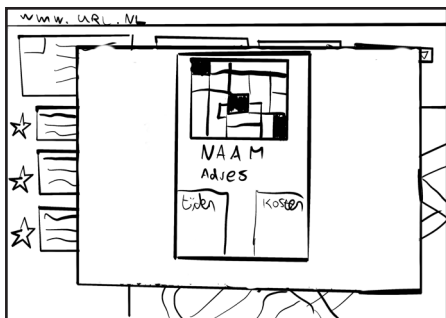
# Eerste concept schetsen



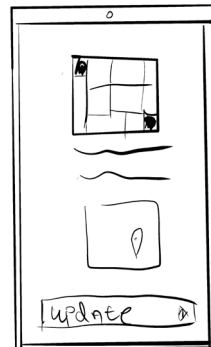
Afb 1: Dashboard



Afb 2: Info scherm



Afb 3: Qr code



Afb 4: op de telefoon

# Proof of concept

Om het huidige concept te valideren, is het voorgelegd aan Roos van Kreij en Bart van Aanholt.

Roos van kreij werkt als community manager in Dordrecht en heeft veel contact met de taalscholen en Bart van Aanholt van het Taalhuis, de hoofd partner.

Deze validatie is met hen en niet met taalscholen, omdat het moeilijk is om op de korte termijn met de taalscholen af te spreken. Deze waren pas over enkele weken beschikbaar. Op dat moment zal een uitgewerkt prototype met ze getest worden.

Roos van Kreij en Bart van Aanholt waren als experts erg positief over het concept en ervaren het als valide. Ook hebben ze nog enkele punten aan het licht gebracht om rekening mee te houden namelijk:

- De pools van taalscholen die zelf al kleine samenwerking cirkels hebben.
- De eisen vanuit de gemeente, voor het invoeren van een dergelijk systeem
- Het bepalen van de vorm (website, app, platform)

Deze kernpunten zijn terug te vinden op pagina 42 van de PB.

# Proof of concept

Met die punten is het volgende gedaan:

## ***Groepen van taalscholen die zelf al kleine samenwerking cirkels hebben:***

Dit idee was te groot om nog mee te nemen binnen de beschikbare tijd. Dit is iets wat later nog onderzocht zou kunnen worden.

## ***De eisen vanuit de gemeente voor het invoeren van een dergelijk systeem:***

De gemeente is genoemd als stakeholder, omdat ze baat hebben bij een goede inburgering van statushouders. Echter is de gemeente verder niet voorgekomen in het onderzoek.

## ***Het bepalen van de vorm (website, app, platform)***

Het beste lijkt mij om een website te maken van het platform. Hierdoor is het flexibeler in gebruik dan dat er eerst een applicatie gedownload moet worden.

# Scenario

Het dashboard is gemaakt vanuit de taalschool. Ze zullen het dashboard gebruiken op het moment dat een statushouder contact opneemt en er informatie uitgewisseld is. Als de school opmerkt dat de statushouder niet bij de school past, doorloopt de medewerker de volgende stappen:

- 1) Op home klikt de medewerker op doorverwijzen.
- 2) Op de doorverwijs pagina vult de medewerkers gegevens in van de statushouder.
- 3) Er komt een school naar voren die past bij deze selectie.
- 4) De informatie over de school is zichtbaar en de medewerker kan in overleg met de statushouder een les kiezen.
- 5) De les informatie komt naar voren met de voorwaarde waaraan de statushouder moet voldoen.
- 6) De medewerker schrijft de student in na een laatste gegevens check.
- 7) De statushouder is doorverwezen!

Het scenario is uitgebreider omschreven op pagina 86 - 87 van de product biografie.

# Concept visueel

Home (0)

Doorverwezen school details (3)

Taalles	Beschikbaarheid	Eerst volgende groep start op:	Kosten	Aanmelding
Het Werkwoord	Beschikbaarheid	3 April 2023	0 - 250	Meld iemand aan
Diakonaal	Beschikbaarheid	3 April 2023	150 - 250	Meld iemand aan
Het Leesboek	Beschikbaarheid	13 December 2023	150 - 250	Meld iemand aan
Bibliotheek de Aanzet	Beschikbaarheid	13 Dec 2023	150	Meld iemand aan

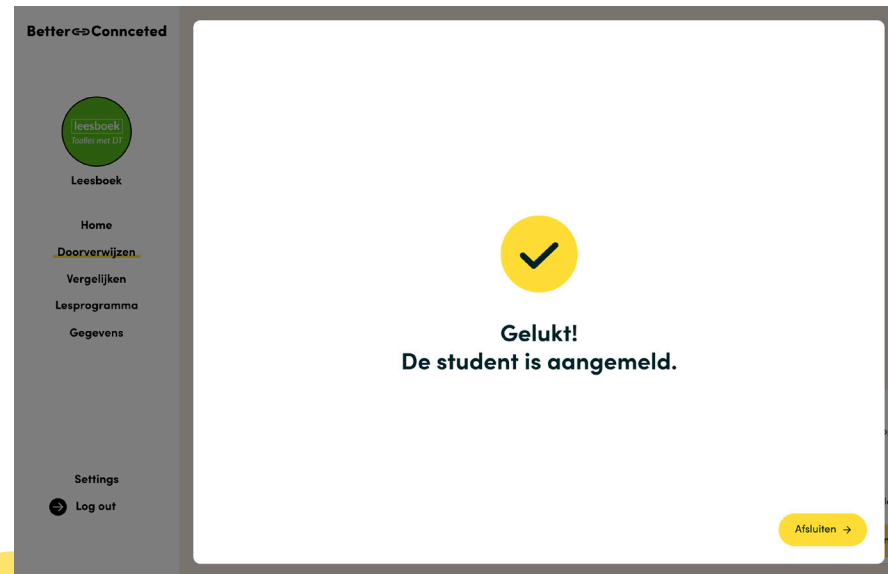
Doorverwijzen (1)

Doorverwijzen student details (4)

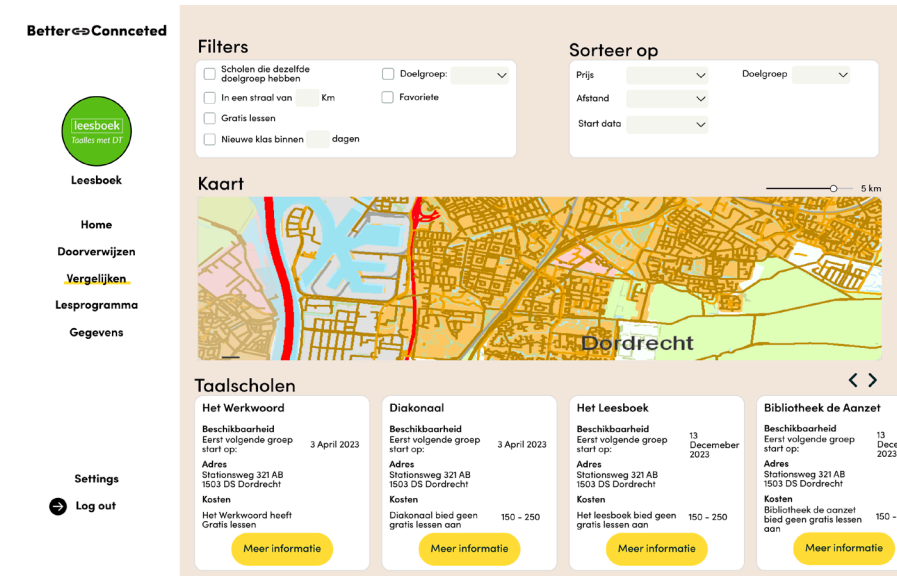
# Concept visueel



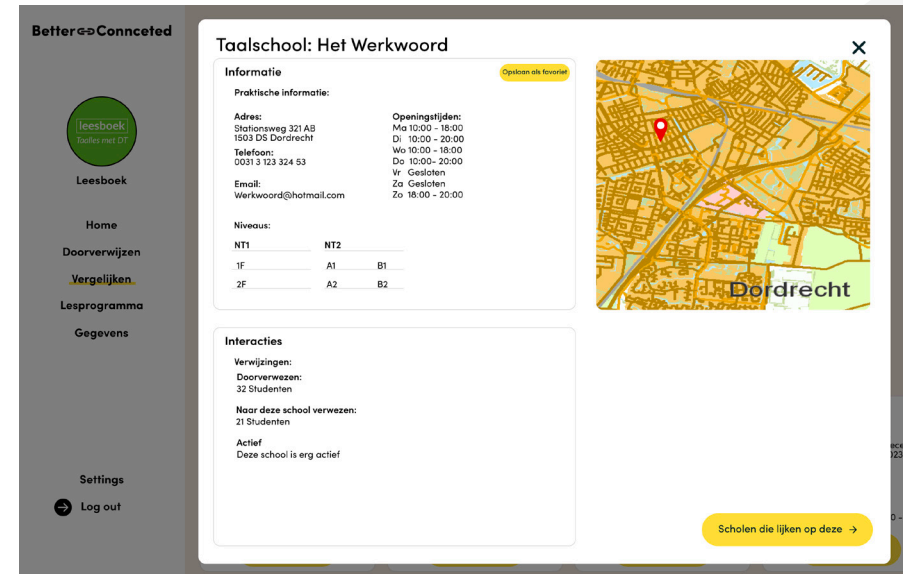
Controleer de gegevens (5)



21 Gelukt (6)



Vergelijken (7)



Vergelijk details (8)

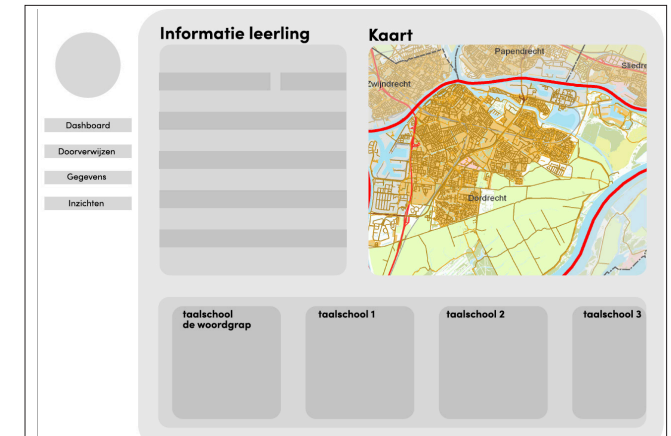
# Home screen

Na het testen van mijn lo-fi versie (Pb pagina 48 - 52) ben ik doorgestaan met het maken van de eerste hi-fi versie.

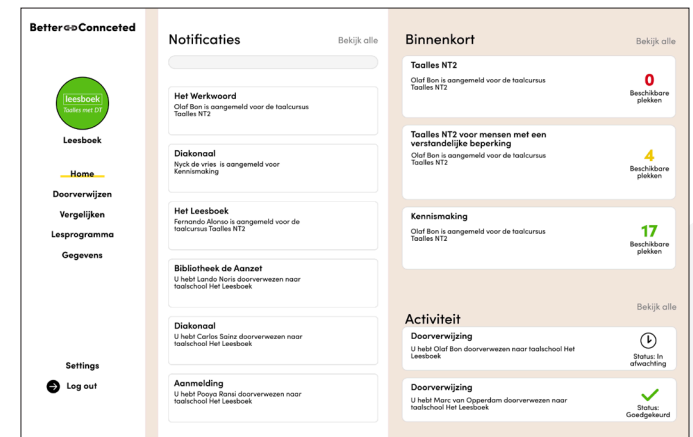
In de lo-fi had ik geprobeerd om het doorverwijzen en het vergelijken in elkaar te stoppen. Dit bleek onhandig en verwarrend. Daarbij werd er duidelijk dat er iets met de data van de doorverwijzing gedaan moest worden. Hierdoor is het homescreen veranderd in een overzicht voor de taalscholen en zijn de flows, doorverwijzen en vergelijken, uit elkaar gehaald met ieder een eigen start punt.

Deze is de tussentijdse test (Pb pagina 79 - 81) goed doorgeslaan. In deze test kwamen enkel nog wat kleine dingetjes naar voren die ik zelf ook van plan was om toe te voegen, maar nog niet aan toe was gekomen. Deze verschillen zijn te zien tussen versie 1 en 2.

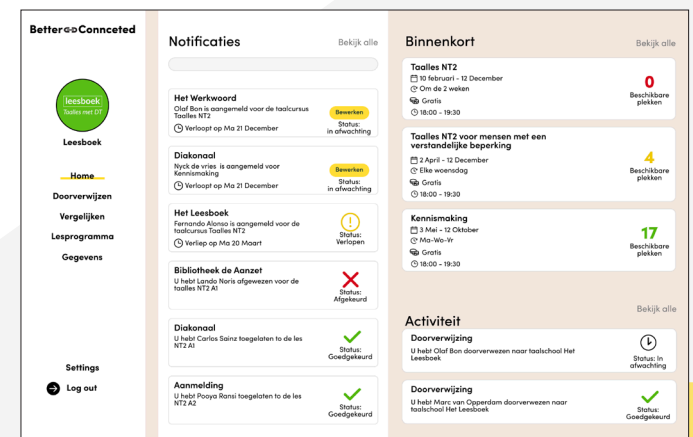
Voor alle schermen, states en functies kun je terecht op pagina 55 - 78 van de product biografie



Home lo-fi



Home versie 1



Home versie 2

# Doorverwijzen

Het uit elkaar halen van de flows betekend dat het doorverwijzen zijn eigen start pagina heeft gekregen. Dit is de hoofd functionaliteit van het dashboard, omdat deze flow het best aansluit bij het scenario.

De flow heeft 3 stappen:

1. Kies een school (dit scherm)
2. Kies een klas (volgende pagina)
3. Controleer de gegevens van de student (pb pagina 67)

## Tussentijdsetest

Enkele verwachtingen liepen een beetje stuk, omdat het prototype nog niet volledig af was. De flow werd als duidelijk ervaren met alleen kleine opmerkingen met betrekking tot lay-out (Pb pagina 80).

## Acceptatie test

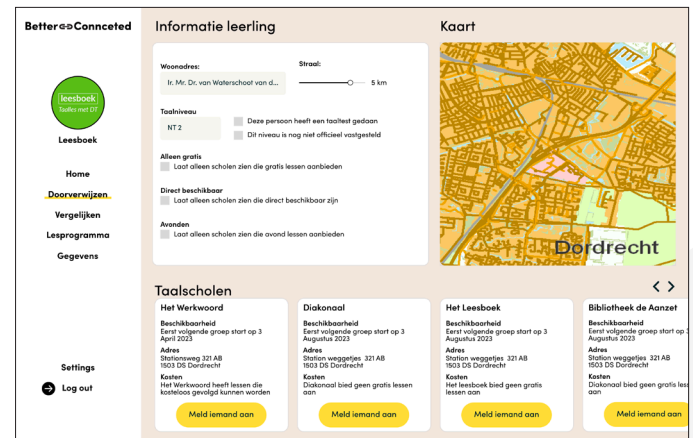
Bart was heel enthousast over het product in zijn algemeen en was verassend snel met het begrijpen van het dashboard.

## Conclusie

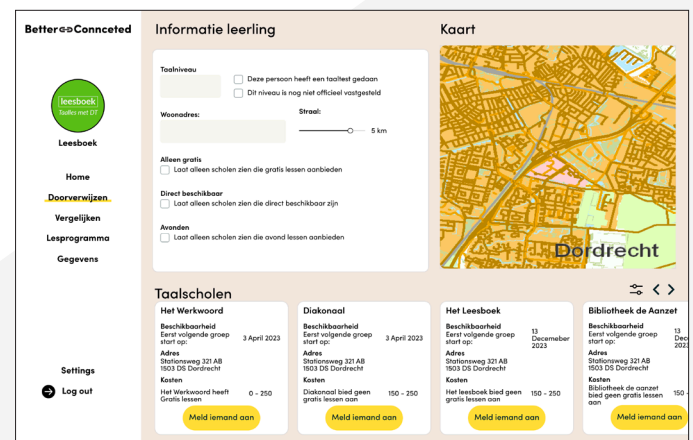
Deze functie is het fundament voor het bestaan van dit dashboard. Door de positieve reacties uit de testen kan ik stellen dat dit in ieder geval goed in elkaar zit.



Doorverwijzen lo-fi



Doorverwijzen versie 1



Doorverwijzen versie 2

# Vergelijken

Door de functionele aard van dit project is de flow vergelijken eigenlijk tweede rangs. Al is dit wel de plek waar het struikelblok (het oranje blokje op pagina 17) ligt.

Hier zijn de volgende overwegingen genomen:

1. Het ontdekken is al geslaagd als taalscholen een idee kunnen krijgen wie er in de buurt zit.
2. Taalscholen willen niet te veel data delen met elkaar.

## Tussentijdsetest

Tijdens de tussentijdsetest kwam naar voren dat de oplossing in de huidige vorm nog aan de goede kant zit. Ellen (test persoon) gaf aan dat, bij meer data ze zich zorgen zou maken wat andere van haar kunnen zien.

## Acceptatie test

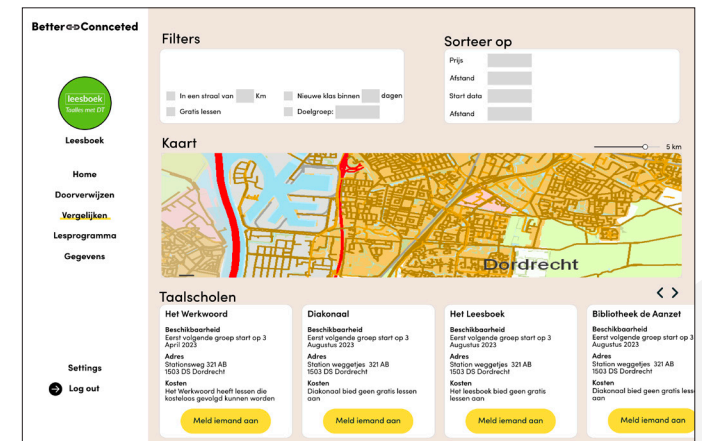
Bart vond deze feature erg hoopvol. Hij gaf aan goede hoop te hebben dat de scholen elkaar zo beter konden vinden en toenadering zouden zoeken.

## Conclusie

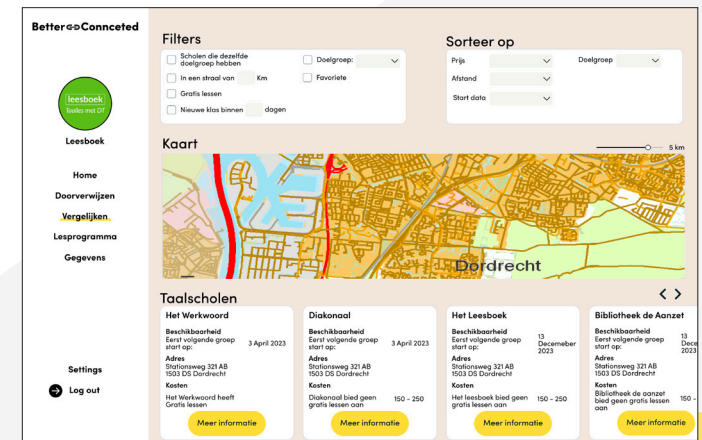
Ondanks dat deze functie een beetje kort-af voelt is dat juist de kracht hiervan. Hij doet precies genoeg om waarde te hebben voor de gene die dat zoekt en daarmee is een stuk vervelende concurreren voorkomen.



Vergelijken lo-fi



Vergelijken versie 1



Vergelijken verie 2



# Acceptatietest

Ik heb als laatste validatie voor dit project een acceptatie test gedaan met Bart van Aanholt van het Taalhuis. Hij is de hoofd stakeholder en opdrachtgever. Het leek mij passend om met hem te gaan kijken wat er nog nodig was om het product te laten slagen.

Bart had nog wat op merkingen, waarvan ik de volgende heb meegenomen:

-Benoem ergens nog hoeveel lessen er in een cursus zitten.

Door het opschonen van de ruimte in het doorverwijs scherm (pagina 21 scherm 3 in dit document) kon ik mooi ruimte maken om extra informatie weer te geven voor extra ondersteuning.

-Hoelang is een reservering "veilig"? Kan een taalschool een doorverwijzing direct weigeren?

Door dit gesprek heb ik de werking bedacht, zoals omschreven op de pagina 56 van de product biografie met betrekking tot het 3 dagen vasthouden van een reservering.

Ik vroeg Bart ook:

**Wat is de kans dat het echt gemaakt gaat worden?**

Die kans is wel groot hoor. Ik zie het heel erg voor me in ieder geval.

Eigenlijk zit het grootste probleem in het financiële plaatje. Een webhosting aanschaffen is niet zo een probleem, dat zijn de kosten niet. Alleen een front-end developer kost best veel en wij verdienen in principe niks aan de extra klanten van de taalscholen.

Het is dus nog even de vraag of het allemaal te realiseren is, maar ik ben in ieder geval wel overtuigd dat de oplossing meerwaarde zal hebben.

De complete acceptatietest is te vinden op pagina 88 - 89 van de product biografie.

# Validatie

Om te valideren of het product voldoet aan de eisen die ik heb opgesteld in het begin van het project, wil ik deze nog eens de eerder benoemde matrixen houden. Ten eerste het PvE:

## Programma van Eisen

### Eisen vanuit de gebruikers

De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders

De oplossing moet de gebruikers bij het leren kennen van de andere taalscholen in Dordrecht

De oplossing moet op meer plekken dan alleen taalscholen beschikbaar zijn

De oplossing moet de taalscholen niet vervelend laten concurreren

### Eisen vanuit de context

De oplossing moet niet moeilijk te zijn in gebruik

De statushouder moet op een simpele manier informatie uit de oplossing mee kunnen nemen

De oplossing moet taalscholen helpen de informatie up-to-date te houden.

### Eisen vanuit de opdracht

De oplossing is gemaakt vanuit het standpunt van de taalscholen

De oplossing moet breder inzetbaar zijn voor andere branches

### Eisen vanuit de gemeente

De oplossing moet taalscholen helpen statushouders beter te laten integreren

## Afb: PvE

Alle punten die prioriteit hadden (+) zijn gelukt. Het enige punt van discussie is, wat in de scenario's is besproken met betrekking tot de data base. Verder zitten alle functionaliteiten erin die genoemd zijn en kan elke eis behaald worden tot een zekere hoogte.

Eisen	Concept 1 Take me home	Concept 2 Dashboard	Concept 3 A(I)ssistent
De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders	Oranje	Groen	Groen
De oplossing moet de gebruikers bij het leren kennen van de andere taalscholen in Dordrecht	Rood	Groen	Oranje
De oplossing moet de taalscholen niet vervelend laten concurreren	Groen	Oranje	Groen
De oplossing moet niet moeilijk te zijn in gebruik	Groen	Groen	Oranje
De statushouder moet op een simpele manier informatie uit de oplossing mee kunnen nemen	Groen	Groen	Rood
De oplossing moet de taalscholen helpen bij het doorverwijzen van statushouders	Oranje	Groen	Groen
De oplossing moet taalscholen helpen de informatie up-to-date te houden.	Rood	Groen	Groen

Afb: Concept keuze a.d.h.v. PvE eisen

Tijdens de concept fase heb ik het dashboard concept gekozen, omdat deze het beste aansloot bij de eisen van het PvE. Ik voorzag alleen een mogelijke concurrentie (oranje blok) als ik niet zorgvuldig om zou gaan met de data die ik van de taalscholen zou krijgen. Dit is tijdens het designen de motivatie geweest om vooral niet te veel data te delen. Ik kan met zekerheid zeggen dat dat blokje nu groen is. Het advies is wel om dit in de toekomst te waarborgen. Het kan namelijk snel uit de hand lopen als er meer data wordt toegevoegd.

De volledige validatie is te vinden op pagina's 91 - 93 van de product biografie

# Reflectie

Om een goed beeld te schetsen van het product is om op enkele punten te reflecteren. Deze punten zijn uitgebreid benoemd op pagina 90 van de product biografie.

-Ik heb minder taalscholen gesproken dan ik graag had gezien.

-Ik moest door wegens tijdgebrek, maar voor een goede validatie is meer input nodig.

-Ondanks de kleine sample size heb ik wel een goeie mix gesproken aan taalscholen.

-Het product zoals die nu is, is gebaseerd op het onderzoek wat ik met deze representatieve maar kleine groep mensen heb gemaakt. Daarom heb ik enige keuzes gemaakt die ik bij een volgende iteratie nog eens zou overwegen. Dit zijn voornamelijk dingen als lay-out en welke informatie waar beschikbaar is.

-Ik heb door de manier hoe ik tot dit punt gekomen ben snel moeten beslissen om met de taalscholen te gaan praten. Dit was een goede keuze. Veel van de informatie die ik online kon vinden was out-dated of fout. Hierdoor heb ik een stuk desk-research weg gedaan ,maar daardoor is de basis van het project wel heel sterk representatief voor de regio Dordrecht.

# Conclusie

Dit project heeft vele fases moeten doorstaan. Van het definiëren van de opdracht in het begin, tot het niet kunnen bereiken van taalscholen.

Toch denk ik dat ik een goede challenge heb weten op te stellen aan de hand van de data die voor mij beschikbaar was.

Het antwoord op de vraag, Hoe kan een data driven online tool ervoor zorgen dat taalscholen in Dordrecht een overzicht krijgen van elkaar waardoor statushouders kunnen worden doorgestuurd en deze niet hun motivatie verliezen?" Is in deze use case dan ook dit dashboard.

# Aanbeveling

Het product heeft zeker nog enkele iteraties nodig om goed toegepast te kunnen worden in het echt.

Data:

Mijn advies voor het taalhuis is om in ieder geval nogmaals met taalscholen te gaan zitten. Het product moet gewoon door een grotere groep taalscholen worden bekeken voor het 100% valide is.

Database:

Ik zou persoonlijk het taalhuis aanraden om een database op te zetten. Hier kan dan met een simpele web-app een stuk meer zekerheid en quality of life verbeteringen uitkomen.

Prototype:

Er moet nog een keer gekeken worden naar de schermen waar de scholen lessen kunnen toevoegen/aanpassen en hun gegevens kunnen invullen. Door gebrek aan tijd en het stellen van prioriteiten hebben die schermen een stuk minder aandacht gehad dan de rest.

# Bronnen

B.J. Fogg Behavioural model from <https://behaviormodel.org/>