

# TAAALVERWERVING

## in een professionele context



# 1. Inleiding

Bedrijven hebben altijd gezocht naar de ideale manier om hun personeel vreemde talen aan te leren. De meerwaarde van meertalig personeel is uitvoerig aangetoond en bewezen. Recente migratiegolven en de verhoogde instroom van nieuwkomers in Vlaanderen hebben de noodzaak aan taalverwerving op de werkvloer nog meer blootgelegd. In heel wat sectoren is er krapte op de arbeidsmarkt en moeten bedrijven op zoek naar anderstalig personeel. Ze hebben nood aan tools om hun medewerkers snel en efficiënt de taal van de werkvloer aan te leren.

In deze whitepaper onderzoeken we welk soort tool anno 2020 het meest geschikt is om die taal aan te leren. We gaan ervan uit dat een technologische oplossing grote voordelen kan bieden ten opzichte van klassieke taallessen en taalcoaching. We gaan in op de voordelen van een app waarmee je specifieke, op maat gemaakte content krijgt.



# 2.

## Inhoud

Inleiding .....	2
Inhoud .....	3
Probleemstelling .....	4
Oplossingen .....	6
Aanpak .....	8
Taakgericht leren .....	9
Gecontextualiseerd leren .....	10
Automatisering .....	11
Chatbots .....	12
Adaptiviteit .....	14
Micro-learning .....	15
Motivatie .....	16
Blended Learning .....	18
Conclusie .....	20

# 3. Probleemstelling

Het is evident dat een gebrekkige beheersing van de voertaal op het werk leidt tot communicatieproblemen. Die communicatieproblemen kunnen zich manifesteren op verschillende domeinen:

## 1. Veiligheid

Verkeerd begrepen veiligheidsprocedures kunnen leiden tot gevaarlijke situaties.

## 2. Efficiëntie

Misverstanden bij instructies of briefings kunnen ertoe leiden dat taken langer duren dan gepland.

## 3. Klantgerichtheid

Klanten die niet geholpen kunnen worden in hun eigen taal ervaren frustratie.

## 4. Welbevinden

Collega's die niet vlot met elkaar communiceren (zowel formeel als informeel) voelen zich minder goed op het werk.

Het is dus nodig dat alle medewerkers een bepaald niveau halen in de voertaal op het werk. Wat dat niveau precies is, zal afhangen van de werkvloer en de functie. In beroepen waar communicatie heel belangrijk is ligt het vereiste niveau vanzelfsprekend hoger dan in uitvoerende jobs waarin er weinig wordt gecommuniceerd.

De bovenstaande voorbeelden maken meteen duidelijk dat er specifieke competenties zijn, en dat die verschillen per job. Quasi alle leerlingen moeten bepaalde vaktaal verwerven en instructies leren begrijpen. Afhankelijk van de job komen daar nog andere specifieke competenties bij.

Veel volwassenen ervaren het aanleren van een vreemde taal als een moeizaam proces. Er zijn verschillende kritische succesfactoren die een rol spelen:

**Vertrekpunt:**

De achtergrond van de leerling: zijn leeftijd, scholing, leervermogen, kennis van andere talen, karakter en sociaal-economische status.

**Motivatie:**

De wil en motivatie hebben een grote impact op het leerproces.

**Kansen om te leren:**

De leerling moet voldoende kansen hebben om de taal spontaan op te pikken en voldoende tijd om actief bezig te zijn met het leerproces.

Als eender welke tool effectief wil zijn voor het personeel, moet hij dus rekening houden met het individueel vertrekpunt van de leerling en moet hij motiverende elementen (of triggers) hebben.



# 4. Oplossingen

Bedrijven en andere organisaties ondernemen acties om de taalkennis van hun personeel bij te spijkeren:

Ze laten hun medewerkers **externe taallessen** volgen waar hun taalniveau wordt opgekrikt. Alleen zijn er twee grote nadelen: in klassieke tweedetaalvererving komen werkgerelateerde competenties (zie hierboven) maar zeer beperkt aan bod. Bovendien zijn dergelijke cursussen tijdsintensief, waardoor ze veel engagement (en dus motivatie) van de werknemer vragen.

Sommige bedrijven organiseren **interne taalcoaching** (in groep of individueel). Daarbij kan de coach wel focussen worden op jobspecifieke leerinhoud en op maat van de leerling werken. Deze aanpak is tijds- en kostenintensief voor het bedrijf maar werpt meestal vruchten af. Het nadeel is hier het capaciteitsprobleem en dus de schaalbaarheid van de oplossing: veel bedrijven kunnen niet iedereen tegelijk lessen laten volgen en de aanpak van taalcoaching is gebaat bij een individuele benadering.

Apps en online taalleeroplossingen hebben alvast het voordeel dat het capaciteitsprobleem in principe wegvalt: alle medewerkers kunnen tegelijk oefenen (of toch minstens zoveel als de netwerkcapaciteit toelaat). Apps laten medewerkers ook toe te oefenen wanneer zij daar tijd voor hebben: tijdens de pauze, op een stil moment, op weg naar het werk of thuis.

Dat ze een antwoord bieden op de uitdagingen van externe taallessen en interne taalcoaching, verklaart het succes van taalleerapps.

Maar niet alle problemen worden aangepakt. Bijna alle apps (Duolingo, Mondly) die nu op de markt zijn laten gebruikers niet toe om zelf content op te laden. Bedrijven blijven dus achter met hetzelfde probleem als bij klassieke taallessen: medewerkers leren een taal maar niet de taal die ze nodig hebben op het werk. Een uitzondering daarbij is Quizlet: een flashcards tool waarmee je zelf lijsten met vakgerelateerde woordenschat kan opladen. Omdat deze tool enkel focust op woordenschat, is ook dat geen integrale oplossing.

Omdat je met online leren zelfstandig aan de slag moet is de intrinsieke motivatie bijzonder belangrijk. Net zoals een goede leraar of coach ervoor zorgt dat je bij de les blijft, kan en moet een goed gemaakte app de leerling zodanig triggeren dat die wil blijven oefenen en leren. Veel smartphone apps doen daarom een beroep op 'gamification', klassieke motivatietechnieken die aan het leren een spelelement toevoegen (zie hieronder voor wie een shortcut wil naar dit thema van de whitepaper).



# 5. Aanpak

Mariet Schiepers en een aantal collega-wetenschappers namen onder de loep waaraan een taalleeromgeving moet beantwoorden om succesvol te zijn. Een aantal auteurs hebben ook het zeer succesvolle Nedbox uit de grond gestampt (meer dan 100 000 gebruikers per jaar). Ze hebben dus recht van spreken.

In hun artikel 'Creating a dynamic and learner-driven online environment for practising second language skills (...)'<sup>1</sup> onderscheiden Mariet Schiepers en haar co-auteurs zes succesfactoren die voorspellen of een online leeromgeving bijdraagt tot een succesvolle taalverwerving.

## De taalleeromgeving moet:

1. Authentieke, aantrekkelijke en diverse input bevatten
2. Leerlingen betekenisvolle taken voorschotelen die aansluiten bij hun noden
3. de leerling controle geven over het leerproces
4. Onmiddellijke en betekenisvolle feedback geven
5. De online taken linken aan de echte wereld
6. Voor een eenvoudige toegang tot de online taken zorgen

Linguineo Pro incorporeert deze succesfactoren in een integrale oplossing, en heeft deze nog verrijkt met een aantal factoren die tot het DNA van onze organisatie behoren: gamification, chatbots en adaptiviteit. Hieronder zoomen we in op de verschillende factoren die onze aanpak kenmerken.

<sup>1</sup> [https://www.researchgate.net/publication/315443317\\_Creating\\_a\\_dynamic\\_and\\_learner-driven\\_online\\_environment\\_for\\_practising\\_second\\_language\\_skills\\_guiding\\_principles\\_from\\_second\\_language\\_acquisition\\_and\\_online\\_education\\_Some\\_lessons\\_from\\_research\\_Les\\_e](https://www.researchgate.net/publication/315443317_Creating_a_dynamic_and_learner-driven_online_environment_for_practising_second_language_skills_guiding_principles_from_second_language_acquisition_and_online_education_Some_lessons_from_research_Les_e)

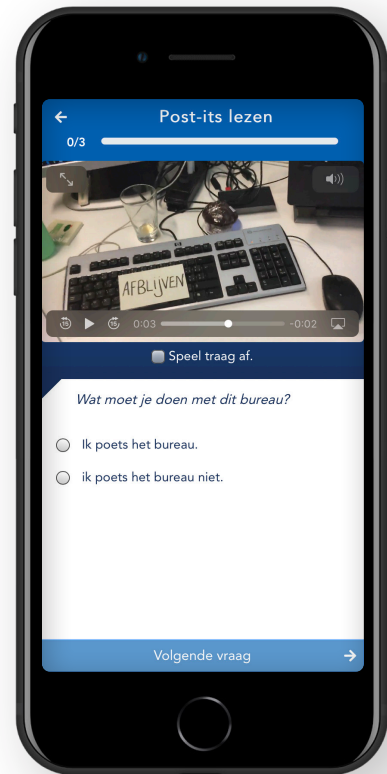


## 5.1. TAAKGERICHT LEREN

Task-based language teaching (TBLT) is een taalverwervingsmethodiek waarbij de leerling realistische, herkenbare en betekenisvolle taken krijgt aangeboden die hij moet uitvoeren in de doeltaal. Uit een meta-analyse van verschillende TBLT-programma's<sup>2</sup> blijkt dat de methodiek een meetbaar positief effect heeft op de taalverwerving van leerlingen op lange termijn.

In tegenstelling tot traditionele methodes waarin gefocust wordt op taalstructuren als grammatica en woordenschat, zorgt de methode ervoor dat de cursist het uitvoeren van taken in de vreemde taal duurzaam aangeleerd krijgt.

In deze taakgerichte methodiek staan grammatica en/of woordenschat niet op zichzelf, maar zijn ze gekoppeld aan een specifieke taak. De 'les' begint dus met een taak, waarbij je bijvoorbeeld moet luisteren naar een dialoog, kijken naar een filmpje of een tekst moet lezen. Daar horen duidelijke opdrachten bij die bij de leerling het denkproces over de gegeven input stimuleren en het begrip controleren. Ze krijgen feedback bij de opdrachten, die zorgt voor een leermoment.



<sup>2</sup> Bryfonski & McKay, 2019

## 5.2. GECONTEXTUALISEERD LEREN

Het volstaat niet dat de taken in de online taalleeromgeving didactisch goed in elkaar zitten. Ze moeten ook realistisch zijn en de cursist uitdagen. Volwassenen hebben nood aan een grote variatie aan contexten en taken, en hebben veel input nodig in de doeltaal. De online omgeving moet dus realistische, aantrekkelijke input bevatten met verschillende contexten.

Nedbox<sup>3</sup> maakt hiervoor bijvoorbeeld gebruik van input uit Vlaamse media (video en artikelen). Bij deze input krijg je in een reeks oefeningen betekenisvolle taken die het begrip van de input controleren. In een professionele taalleeromgeving kijken we voor input naar echte documenten van de werkvloer: instructiefilmpjes, werkbons, procedures, sms'en enzovoort. Deze taken moeten voor de deelnemers herkenbaar zijn uit hun dagelijkse werkpraktijk.

Een voorbeeld van zo'n realistische taak is een leesopdracht met een werkbons waaruit je moet afleiden wat er moet gebeuren, en waar, wanneer en met wie je de gegeven opdracht moet uitvoeren. In dit voorbeeld linkt de opdracht in de taalleeromgeving rechtstreeks aan wat de leerling in de echte wereld moet doen in de doeltaal.



3 [www.nedbox.be](http://www.nedbox.be)

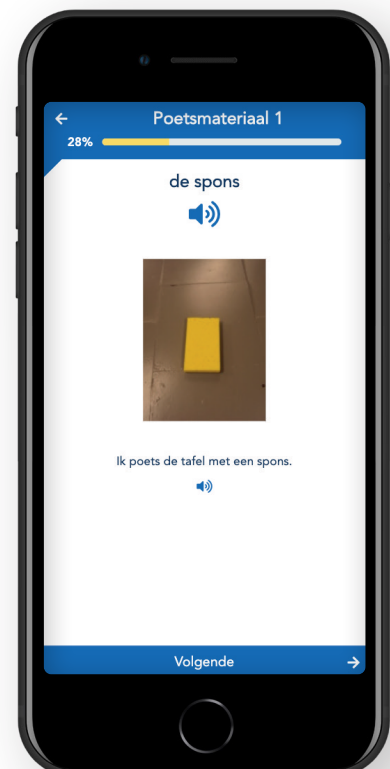
## 5.3. AUTOMATISERING

Wie een taal wil leren krijgt binnen de taalleeromgeving best taken (zie 1. hierboven) in een context die herkenbaar is (zie 2. hierboven). Dat volstaat nog niet om een state of the art taalleeromgeving te creëren. Die omgeving moet voldoende aandacht geven aan herhaling en automatisering.

Hierboven hebben we al aangehaald dat nieuwe taalstructuren (in mensentaal: nieuwe woorden, werkwoordvervoegingen, grammaticale constructies) zich duurzamer in het geheugen gaan nestelen als ze voor het eerst worden aangeboden in een rijke taalcontext (een realistische, uitdagende taak), dan als ze losstaand worden gepresenteerd (een vervoegingstabel, een thematische woordenlijst).

Taken leren uitvoeren in een doeltaal betekent niet automatisch dat lerenden ook voldoende kennis over de regels en conventies van de standaardtaal opdoen. Daarom is het nuttig om naast de taken ook automatiseringsoefeningen aan te bieden in de taalleeromgeving. Dat soort oefeningen moet weliswaar nog steeds verwijzen naar de rijke context waarin ze worden aangeboden. Als in het voorbeeld hierboven (de leesoefening over de werkbou) een aantal nieuwe vaktermen worden aangeboden, is het goed om deze vaktermen in een specifieke woordenschatoefening opnieuw aan te bieden.

Een goede woordenschatlijst bevat naast het lemma (en eventueel het lidwoord) ook een geluidsfragment, een realistische voorbeeldzin en een ondersteunende afbeelding. De afbeelding en de voorbeeldzin zorgen ervoor dat de leerling de link legt met de context waarin het woord gebruikt wordt. De set voorbeeldzinnen kan vervolgens ook gebruikt worden voor luister- en leesoefeningen waarin het herkennen van woorden en betekenissen getraind wordt.



## 5.4. CHATBOTS

Hoewel er nog maar weinig onderzoek is gebeurd naar het gebruik van chatbots in online taalleeromgevingen, gelooft Linguineo rotsvast in het gebruik van chatbots om vloeiendheid te oefenen.

In een experiment bij leerlingen van middelbare scholen waarbij het gebruik van de game 'Taalheld' ([www.languagehero.app](http://www.languagehero.app)) werd vergeleken met een gelijkaardig, maar niet-interactief dialoogsysteem, vond onderzoeker Serge Bibauw verschillende positieve effecten. Zo werd duidelijk dat leerlingen meer motivatie vertoonden voor taken waarbij ze het gevoel hadden dat ze een echte interactie aangingen met de chatbot. Die hogere motivatie vertaalde zich in meer output, een langere output en een meer duurzame manier van leren. Qua vooruitgang in vloeiendheid werden er heel beperkte effecten geconstateerd maar het is duidelijk dat er nog veel meer onderzoek nodig is naar deze veelbelovende technologie.



**Linguineo gelooft dat chatbots een aantal voordelen bieden die je met andere oefeningen niet kan bereiken:**

**Vrije productie:** De techniek van chatbots laat de leerlingen toe te oefenen op vrije productie. Het is in elk taalleerproces essentieel dat de leerling de stap van receptieve oefeningen (begrip trainen) naar zelf taal produceren. In eerste instantie zal die output nog beperkt zijn tot woorden en eventueel korte zinnen. Naarmate de leerling verder gaat in zijn leerproces zal hij steeds meer output kunnen produceren. De chatbottechnologie kan deze output herkennen en er adequaat op reageren.

**Productie, geen reproductie:** De motivatie van de leerling wordt groter als de chatbot adequaat reageert op de output van de leerling. Bij veel taalleeroplossingen is de productie in werkelijkheid beperkt tot het reproductie. Je herhaalt alleen maar de voorbeelden die worden aangereikt. Deze oefeningen zijn echter niet realistisch en bovendien zakt de motivatie al snel. Je krijgt immers als leerling het gevoel dat je bij een spreekoefening enkel een voorgeschreven scenario afspelt.

**Failing forward:** Hoewel fouten maken een inherent deel van eender welk leerproces is, ontzeggen veel leerlingen zichzelf oefenkansen uit schrik om taalfouten te maken. Een taalleeromgeving moet daarom een veilige omgeving bieden en fouten niet afstraffen, maar positief benaderen. Linguineo gelooft dat chatbots die veiligheid kunnen bieden, omdat de leerling zonder tussenkomst van toehoorders kan oefenen.

**Vloeiendheid:** Hoewel de technologie om ook de fouten van leerlingen automatisch te corrigeren beloftevol is, staan we nog niet zo ver dat we alle fouten van leerlingen in een gesprek automatisch kunnen corrigeren. Chatbots bieden dan ook niet zozeer een voordeel om te oefenen op correctheid maar mikken vooral op vloeiendheid. Een typische oefening in een professionele taalleeromgeving is bv. een conversatie met de leidinggevende over de status van de taken. De chatbot neemt daarbij de rol van de leidinggevende aan en stelt vragen over wat je al gedaan hebt, en nog gaat doen. Deze geijkte conversaties zijn ideaal materiaal om in te oefenen met de chatbot.



## 5.5. ADAPTIVITEIT

Een cruciaal punt bij eender welke taalleeromgeving is de moeilijkheidsgraad van de oefeningen. Als een leerling afhaakt is het zeer vaak omdat de voorgeschotelde taken te moeilijk of te makkelijk zijn. Omdat het taalniveau van leerlingen divers is, moet de online taalleeromgeving de oefeningen aanpassen aan het niveau van de leerling. Veel systemen doen dat door middel van een instaptest, door een CEFR-taalniveau te vragen, of door de gebruiker zelf te laten kiezen of hij een beginnening is dan wel een expert. Deze aanpak is effectief, maar verliest verschillende dimensies uit het oog:

---

**Leerlingen hebben geen homogeen taalniveau:** typisch zijn er per competentie kleine verschillen qua beheersing (bv. een leerling behaalt B1 op lezen maar A2 op spreken). Bovendien zijn taalvaardigheid en taalkennis heel dynamische gegevens die constant evolueren. Die evolutie is ook niet per se lineair. Als een leerling voor een week uit de leeromgeving gaat en later terugkomt, kan het heel goed zijn dat zijn vaardigheden en kennis niet hetzelfde zijn als voordien.

---

**Leerlingen hebben andere doelen:** een leerling wil bv. enkel vlot een praatje kunnen slaan in de doeltaal, de andere wil foutloos kunnen corresponderen met klanten.

---

**De motivatie kan verschillen per moment:** op het ene moment kan je nood hebben aan een eenvoudige woordenschatoefening, op het andere moment ben je klaar om een uitdagende schrijf oefening aan te gaan. En de spreek oefening wil je natuurlijk niet doen als je in een bomvolle treinwagon zit.

---

Linguineo wil verder gaan dan de huidige oplossingen en alle belangrijke dimensies incorporeren in een systeem dat oefeningen op maat voorstelt en aanpast aan de leerling. In 2020 zal een doctoraatsstudente een onderzoek opstarten waarin de implementatie van een complex algoritme ter ondersteuning van deze adaptiviteit wordt onderzocht. Zij zal opstarten in een Baekelandmandaat<sup>4</sup>, waarbij ze haar onderzoek inhouse bij Linguineo uitvoert. De resultaten van het onderzoek zullen gevaloriseerd worden in toekomstige producten van Linguineo.

---

<sup>4</sup> <https://www.vlaio.be/nl/subsidies-financiering/baekeland-mandaten>

## 5.6. MICRO-LEARNING

In de wereld van online leren en business training zit 'micro-learning' sterk in de lift. Micro-learning verzet zich tegen oude leermethodes met lange trainingen, thematische lessen, etc. Micro-learning betekent dat je niet meer dan een 5-tal minuten per dag bezig bent met de opleiding. Maar dan wel elke dag. Er zijn veel voordelen aan deze aanpak:

**De retentie van de aangeboden informatie verbetert.**

---

**Je kan altijd en overal leren.**

---

**Leerlingen vinden het leerproces leuker en aangenamer.**

---

**De organisatie en opvolging van het leerproces verloopt vlotter.**

De bovenstaande voordelen zijn ook op talen leren van toepassing. Een typische taaltaak duurt 5 à 10 minuten, als een leerling de gewoonte aanneemt 1 oefening per dag te maken kan hij een integraal leerproces doorlopen zonder dat hij/zij een taalcursus moet inplannen.



## 5.7. MOTIVATIE

Micro learning kent naast de voordelen ook een nadeel ten opzichte van traditioneel klassikaal leren: er is geen vast (wekelijks) tijdstip waarop het leren plaatsvindt. Dat betekent dus ook dat de aandacht van de leerling telkens opnieuw moet gewonnen worden, althans tot de dagelijkse oefentijd een routine is geworden.

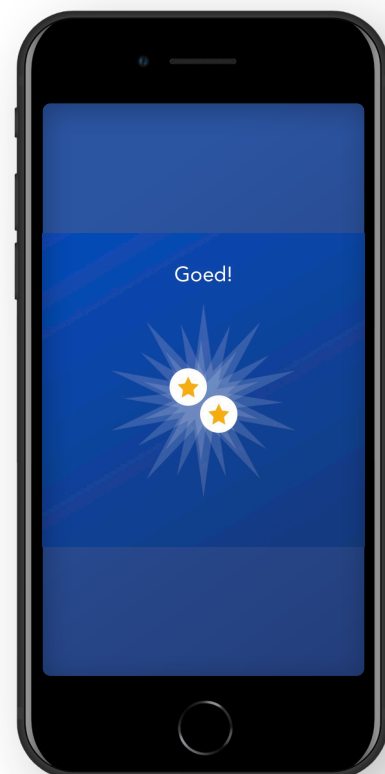
Om de aandacht te winnen van de gebruiker gebruiken apps verschillende technieken, waarbij vooral in de gamesector inspiratie wordt gezocht. Yu-kai Chou vat deze technieken overzichtelijk samen in een 'octalysis gamification framework', een handig model waarin verschillende motivatietechnieken worden ingedeeld in 8 velden.

Enkele voorbeelden van drijfveren uit dit model, toegepast op een online taalleerapp:

**Development & accomplishment:** je krijgt punten, badges en andere scores als je verschillende oefeningen tot een goed einde brengt.

**Epic meaning & calling:** als je na een periode van inactiviteit terugkomt in de app, krijg je een makkelijke oefening voorgeschoteld. Doordat je die oefening heel vlot kan afwerken krijg meteen weer het gevoel krijgt dat je hier goed in bent, en dat het doel (een vlotte taalbeheersing) niet onhaalbaar is.

**Social Influence & Relatedness:** je kan aan je vrienden of collega's laten zien hoeveel oefeningen je al hebt gemaakt en hiermee 'opscheppen'.





Via slimme notificaties op het toestel van de gebruiker kan je regelmatig naar de gebruiker triggers verzenden, die de app weer top of mind maken. Een goed ontworpen taalleeromgeving zal verschillende technieken uit dit model incorporeren en de leerling regelmatig triggeren zonder dat het vervelend wordt. De gebruikerservaring is daarbij uitermate belangrijk: elke frictie in het gebruik moet vermeden worden en de navigatie binnen de omgeving moet herkenbaar en eenvoudig zijn.



## 5.8. BLENDED LEARNING

Kan een goed gemaakte taalleeromgeving de taalcoach volledig overbodig maken? Zo ver zijn we nog niet, en het is ook niet de ambitie van Linguineo Pro. Taalcoaches hebben een aantal capaciteiten die niet kunnen worden vervangen door technologie: ze kunnen ingaan op heel persoonlijke leernoden, nemen de volledige werkomgeving van de anderstalige (inclusief collega's en leidinggevenden) mee in hun coaching en ze bieden een luisterend oor aan de leerling. Daarnaast zijn taalcoaches ook vaak bezig met een aantal repetitieve taken: vakwoordenschat aanleren, frequente instructies en vragen van klanten leren begrijpen en beantwoorden. Door het 'inslijpen' van de repetitieve inhoud aan de online taalleeromgeving over te laten, kan de taalcoach meer focussen op de persoonlijke ondersteuning.

Een online taalleeromgeving kan 'stand alone' worden aangeboden, of in een 'blended' aanpak. Met een 'blended' aanpak bedoelen we een divers pakket aan leervormen (individuele coaching, groepslessen, externe lessen, online lessen) waaruit leerlingen hun eigen pakket kunnen samenstellen, met ondersteuning door een coach. De blended aanpak geniet de voorkeur, omdat de taalcoach er dan voor kan zorgen dat leerlingen ook met hun persoonlijke leernoden nog bij iemand terecht kunnen. Bovendien kunnen taalcoaches ook binnen de applicatie een rol spelen:

Ze kunnen **feedback geven op spreek- en schrijfoefeningen** met open antwoorden: bij meer geavanceerde taken moeten leerlingen soms langere teksten schrijven of inspreken. De taalcoach is het best geplaatst om hierop feedback te geven.

Ze kunnen de **leerlingen stimuleren door berichten te sturen** in de app: een leuke afbeelding is vaak een trigger om (opnieuw) te starten met de oefeningen.

Ze kunnen het **dashboard gebruiken om uitgebreide analyses te bekijken van de vooruitgang van de gebruiker**. Door toepassing van slimme analytics kan de taalcoach voor elke leerling de vooruitgang op verschillende competenties bekijken, en hierop inspelen met persoonlijke coaching.

ACTIEVE DEELNEMERS

10 /33

openden de app in de voorbije week

-40% sinds vorige week

TOTALE OEFENTIJD

27m 48s

gemiddeld per deelnemer over voorbije week

+6% sinds vorige week



## 6. Conclusie

Een online taalleeromgeving biedt een adequaat antwoord op de talige uitdagingen waar bedrijven mee worstelen. Een goed gemaakte taalleerapp is efficiënter, leuker en schaalbaarder dan de bestaande offline oplossingen. Een taakgerichte aanpak met realistische, uitdagende oefeningen biedt de beste garantie op succes. Motivatie bij de cursist is een sleutelfactor, het is belangrijk de leerling op het juiste moment te triggeren om te (blijven) oefenen.

Is technologie een wonderoplossing? Nee. Wie niet gemotiveerd is om een taal te leren, zal die ook met de beste ondersteuning niet kunnen verwerven. De individuele ondersteuning van een taalcoach kan maar voor een deel vervangen worden door taaltechnologie. Maar ook als je die bezwaren mee in rekening neemt, is Linguineo Pro een efficiënte oplossing voor organisaties met veel anderstalige medewerkers.





*Taal is voor sommige medewerkers op het werk een enorme drempel. Linguineo pakt dat probleem aan door met een leuke en adaptieve app met job-specifieke inhoud een taal aan te leren. Linguineo Pro biedt de leerling oefeningen op maat aan, om te oefenen op situaties waarmee jouw medewerkers worden geconfronteerd wordt op het werk.*

[www.taalstad.be](http://www.taalstad.be)  
[www.linguineopro.com](http://www.linguineopro.com)