

One Language Fits All?

LESFICHE 1/4

TAAL- EN COMMUNICATIE 3DE GRAAD D/A-FINALITEIT

Deze lesfiche is de eerste van de lessenreeks 'One Language Fits All? De Impact van uitsluitend Engelstalige Websites en Klantenservice op Tevredenheid'. Hier oriënteren de leerlingen zich op het onderzoek en gaan ze aan de slag met het beoordelen van bronnen.

Leerplandoelen

- De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met specifieke inhoud van het leerplan (pragmatisch).
- De leerlingen beoordelen doelgericht informatie op betrouwbaarheid, correctheid en bruikbaarheid bij het lezen en luisteren. (GFL)

Benodigheden

- Recente bronnen die verwijzen naar het rapport van een marktonderzoeksbureau CSA Research dat zich specialiseert in de taaldiensten- en technologie-industrie.
- Werkblad CRAAP-test

Beginfase van de les

Je kan de les starten met enkele visuals en speerpunten uit het marktonderzoek 'Can't Read, won't Buy'.

- Voelen ze dit zelf zo aan als consument?
- Zijn ze nieuwsgierig naar de rest van het onderzoek?
- Vragen ze zich af waar deze onderzoeksresultaten vandaan komen en of ze wel kloppen?
- Wat zouden ze nog te weten willen komen over taalkeuze en klanttevredenheid?
- Waarom zou je zo'n onderzoek uitvoeren? Wat is het nut?
- ...

Dit is een langlopende studie, de meest recente resultaten vinden hun weg naar het internet via andere bronnen die naar de studie verwijzen. Het is interessant om op zoek te gaan naar de bronnen. Wat kom je te weten over CSA research, welke websites maken gebruik van dit marktonderzoek en waarom?

De leerlingen zijn via het GFL al vertrouwd met bronnenonderzoek uit voorgaande jaren, toch is dit een goed moment om samen na te gaan of de aangeboden bronnen de test doorstaan. Wil je een bron inzetten voor wetenschappelijk onderzoek, dan kan je gebruik maken van de CRAAP-test op het volgende werkblad.

CRAAP is uiteraard een letterwoord, concreet houdt dit in dat de bron actueel (Currency), relevant (Relevance), van een autoriteit afkomstig (Authority), volledig/ precies (Accuracy) is en een specifiek doel (Purpose) heeft.

De leerlingen gebruiken een werkblad om de website van het marktonderzoeksbureau CSA research en de artikels die verwijzen naar hun informatie systematisch te beoordelen. Ze analyseren de bron op wetenschappelijkheid, relevantie en toepasbaarheid, en geven per onderdeel een score op vijf. Daarna tellen ze de scores op en bepalen ze of de bron geschikt is.

Wat hier opvalt is dat het vooral vertaaldiensten en taalleercentra zijn die gebruik maken van dit onderzoek om klanten te overtuigen van het belang van meertalige communicatie. Het rapport zelf is enkel betalend beschikbaar, oudere versies kan je wel gratis vinden maar uiteraard is currency een belangrijk element ivm betrouwbaarheid (zijn resultaten uit 2006 nog relevant?)

Middenfase

Geef volgende situatieschets: je werkt voor een internationaal e-commercebedrijf dat overweegt om zijn website en klantenservice **uitsluitend in het Engels** aan te bieden. Jij krijgt de opdracht om te onderzoeken of dit invloed heeft op de klanttevredenheid in verschillende taalgebieden.

Leerlingen werken in duo's en nadien noteer je **de eerste hypothesen en mogelijke onderzoeksvragen** op het bord, zoals:

- Engelstalige klanten merken geen verschil. (hypothese)
- Meertalige klanten zijn flexibeler en hebben minder moeite met een Engelstalige interface. (hypothese)
- "Beïnvloedt een Engelstalige website de klanttevredenheid in Franstalige regio's?" (onderzoeksvraag)
- "Zorgt het ontbreken van een Nederlandstalige optie voor boze klanten?"
- "Is er een verschil in tevredenheid tussen Engelstalige en niet-Engelstalige gebruikers?"
- "Welke rol speelt taal in de perceptie van klantenservicekwaliteit?"

Je licht als leraar het doel van deze brainstorm toe: volgende les moeten leerlingen een goede onderzoeksvraag kunnen formuleren. In tegenstelling tot gewone vragen moet die voldoen aan de volgende criteria ...

Een goede onderzoeksvraag is open, objectief, onderzoekbaar of haalbaar, (enigszins) complex, relevant.

Eindfase

Samen met je leerlingen kan je nagaan welke van de zonet genoteerde onderzoeksvragen niet in aanmerking komen.

Op dit moment zijn vragen 1 en 4 nog onvoldoende afgebakend waardoor het onderzoek te breed en niet haalbaar is.

De tweede vraag is niet neutraal en impliceert een negatieve uitkomst (boze klanten) en ook de derde vraag is een voorbeeld van een ja/nee-vraag- die zijn dan weer té gesloten. Als afsluiter laat je de leerlingen stilstaan bij het proces dat ze doorlopen hebben. .

One Language Fits All?

WERKBLAD CRAAP

TAAL- EN COMMUNICATIE 3DE GRAAD D/A-FINALITEIT

Gebruik dit werkblad om de betrouwbaarheid van een bron te beoordelen aan de hand van de CRAAP-test. Vul de antwoorden in en geef een score per categorie (1-5, waarbij 1 = zeer onbetrouwbaar en 5 = zeer betrouwbaar). Tel de punten op om een totaalscore te bepalen.

1 Actualiteit (Currency)

- Wanneer is de bron gepubliceerd of voor het laatst bijgewerkt?
- Is de informatie recent genoeg voor jouw onderzoek?
- Wordt er verwezen naar actuele gegevens en bronnen?

Score (1-5): ____

2 Relevantie (Relevance)

- Is de bron relevant voor jouw onderzoeksvraag of onderwerp?
- Is de informatie gericht op het juiste academische niveau (bijvoorbeeld wetenschappelijk vs. populair)?
- Voor wie is de bron bedoeld (studenten, wetenschappers, het brede publiek)?

Score (1-5): ____

3 Autoriteit (Authority)

- Wie is de auteur of uitgever van de bron?
- Wat zijn de kwalificaties of expertise van de auteur?
- Is de bron afkomstig van een betrouwbare instelling (bijvoorbeeld een universiteit, onderzoeksinstituut of gerenommeerde journalistieke bron)?
- Worden er contactgegevens of verwijzingen naar de auteur vermeld?

Score (1-5): ____

4 Volledigheid en precisie (Accuracy)

- Is de informatie goed onderbouwd met verwijzingen naar andere betrouwbare bronnen?
- Bevat de bron feitelijke, verifieerbare informatie?
- Zijn er spelfouten, grammaticale fouten of andere tekenen van onzorgvuldigheid?
- Wordt er gebruikgemaakt van objectieve, gecontroleerde gegevens?

Score (1-5): ____

5 Doel (Purpose)

- Wat is het doel van de bron? (Informeren, overtuigen, verkopen, vermaken?)
- Is de bron objectief of is er sprake van vooringenomenheid?
- Wordt er een bepaalde mening of agenda gepresenteerd zonder voldoende onderbouwing?
- Worden er meerdere perspectieven aangeboden?

Score (1-5): ____

Totaalscore: ____ / 25

Interpretatie van de score:

- 20-25 punten → Zeer betrouwbaar
- 15-19 punten → Betrouwbaar, controleer enkele aspecten
- 10-14 punten → Twijfelachtig, zoek alternatieve bronnen
- 5-9 punten → Onbetrouwbaar, niet geschikt voor wetenschappelijk gebruik

Conclusie en opmerkingen

Noteer hier je algemene beoordeling van de bron en eventuele opmerkingen:

.....

.....

.....

.....

One Language Fits All?

LESFICHE 2/4

TAAL- EN COMMUNICATIE 3DE GRAAD D/A-FINALITEIT

Deze lesfiche is de tweede van de lessenreeks 'One Language Fits All? De Impact van uitsluitend Engelstalige Websites en Klantenservice op Tevredenheid'. Hier leren de leerlingen hypothesen formuleren en de onderzoeksvraag af te bakenen, vervolgens selecteren ze en een gepaste onderzoeksmethode.

Leerplandoelen

- De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met specifieke inhoud van het leerplan (pragmatiek).

Beginfase van de les

Je kan starten met enkele voorgestelde onderzoeksvragen, waarna de leerlingen zelf de criteria voor een goede onderzoeksvraag (open, objectief, onderzoekbaar/ haalbaar, (enigszins) complex en relevant) mogen aanreiken. Zo kan je achterhalen of de leerlingen klaar zijn voor de volgende fase.

We komen tot een meer specifieke onderzoeksvraag zoals: Wat is het effect van een uitsluitend Engelstalige website voor bedrijf X op klanttevredenheid?

Brainstorm rond mogelijke deelvragen:

- Verschilt de tevredenheid tussen Engelstalige en niet-Engelstalige klanten?
- Is er een verschil tussen jongere en oudere klanten?
- Heeft het opleidingsniveau van de klant een invloed?
- Is er een verschil tussen schriftelijke en mondelinge communicatie?

Van hieruit kunnen ze nadenken over de meest gepaste onderzoeksmethode.

Middenfase

Hier kan je de leerlingen vertrouwd maken met de **verschillende soorten onderzoeksmethoden**. Het best reik je als leraar zelf de mogelijkheden aan die bij het onderzoeksonderwerp passen, zoals **een enquête, een interview, een case study bij een specifiek bedrijf ...** (Voor de volledige lijst verwijzen we graag naar de PRO-site, zie tegel 'Onderzoekskompetentie', 'Voor leraren').

Dan is het aan de leerlingen zelf. Laat hen eerst met hun buur bepalen welke onderzoeksmethodes het best passen. Als leraar kan je hiervoor de volgende richtvragen stellen ...

- Welke methodes zou je kunnen gebruiken bij je onderzoek?
- Welke methodes passen het best bij je onderzoek?
- Wat zijn mogelijke valkuilen voor de gekozen methode?

In dit voorbeeld gaan we verder met **een enquête** omdat de aanzet van de lessenreeks – het marktonderzoek – ook gebruik maakte van deze methodiek. Om een kwalitatieve enquête op te stellen dienen zowel je focusgroep als de vragen aan een aantal vereisten te voldoen. Via literatuurstudie kunnen ze tips verzamelen rond methodologie en voorbeeldvragen voor marktonderzoek. Het CSA research onderzoek geeft ook voorbeeldenvragen. Laat hen in kleine groepen hun bevindingen bespreken, waarna ze klassikaal enkele aandachtspunten voor een goed onderzoek mogen formuleren ...

- representatieve doelgroep op basis van enkele criteria: leeftijd, geslacht, opleiding, ...
- afgebakende vragenlijst
- meerkeuzevragen

Eindfase

Als afsluiter stellen ze hun vragen aan de hele klas voor waarna er feedback gevraagd wordt. Geef de leerlingen vervolgens voldoende tijd om hun onderzoek te plannen, uit te voeren en de resultaten te verzamelen. Het helpt om een onderzoeksplan te laten opstellen waarin ze de doelgroep specificeren (leerlingen, ouders, lokale klanten, anderstaligen,...) de timing voor de gegevensverzameling inschatten, nadenken over een representatief aantal antwoorden. Tip: om tijd te sparen kunnen de vragen in een Form verwerkt worden.

One Language Fits All?

LESFICHE 3/4

TAAL- EN COMMUNICATIE 3DE GRAAD D/A-FINALITEIT

Deze lesfiche is de derde van de lessenreeks 'One Language Fits All? De Impact van Engelstalige Websites en Klantenservice op Tevredenheid'. In deze les leren de leerlingen de resultaten van hun onderzoek te analyseren en een conclusie te formuleren.

Leerplandoelen

- De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met specifieke inhoud van het leerplan.

Benodigdheden

- Onderzoeksresultaten van het eigen onderzoek van de leerlingen.

Beginfase van de les

Als leerkracht kan je via een kort klasgesprek polsen naar **de ervaringen** van de leerlingen. Velen zullen hun comfortzone verlaten hebben bij de uitvoeringsfase van hun onderzoek. Jongeren of volwassenen aanschrijven en verzoeken om hun enquête in te vullen, vraagt wat moed en is niet iets wat dagelijks gebeurt. In dit gesprek kan je ook nagaan of de onderzoeksresultaten volgens de leerlingen betrouwbaar zullen zijn en of hun hypothesen bevestigd zullen worden.

Middenfase

Hier gaan de leerlingen aan de slag met hun resultaten. Als leerkracht vraag je hen het best om eerst hun onderzoeksvraag, deelvragen en hypothesen opnieuw te bekijken.

Daarna kunnen ze selecteren welke resultaten relevant zijn om de vragen te beantwoorden. Als de verzamelde gegevens niet overzichtelijk genoeg zijn, dan stellen ze die het best eerst **visueel** voor. Zo kunnen de leerlingen opvallende citaten in een tabel noteren of ze stellen de uitspraken via een woordenwolk voor. Werken de leerlingen vooral met meerkeuzevragen, dan zou je de hulp van de leerkracht wiskunde kunnen inschakelen zodat de resultaten in grafieken omgezet kunnen worden. Als de enquête via een Form ingevuld werd, dan worden er automatisch al grafieken gegenereerd bij meerkeuzevragen.

Pas wanneer de resultaten overzichtelijk zijn, kunnen de leerlingen (eindelijk!) proberen om **de resultaten te linken** aan de onderzoeksvraag en mogen ze een voorzichtige **conclusie formuleren**. Als leraar kan je hen hiervoor enkele richtvragen meegeven om hun onderzoekende houding te motiveren. Laat hen de vragen in kernwoorden beantwoorden ...

- Wat kan je uit de gegevens afleiden?
- Welke gegevens verrasten je en waarom?
- Spreken bepaalde antwoorden elkaar tegen en hoe kan je hiermee omgaan?
- Liet de gekozen methode jou toe om een betrouwbaar antwoord te formuleren?
- Bevestigen de resultaten je hypothese of niet? Waarom wel of niet?
- Welke nieuwe vragen roepen de antwoorden bij je op?
- Wat betekent dit voor de rest van je onderzoek?
- ...

Probeer als leraar voldoende tijd te voorzien voor deze stap. Laat je leerlingen de tussentijdse conclusies presenteren aan hun medeleerlingen, waarna ze op basis van peerevaluatie feedback noteren.

Eindfase

Als leerkracht kan je deze les afsluiten met een exit ticket. Pols hierbij of de resultaten het buikgevoel van de leerlingen bevestigen, welke tekortkomingen hun onderzoek had en welke mogelijkheden voor vervolgonderzoeken er zijn.

Differentiatie: zijn je leerlingen wat mondiger, dan kan je kiezen voor een vraag- en leergesprek. Hier kan je dan benadrukken dat ook onderzoek, dat er niet in slaagt om de hypothese te bevestigen, heel waardevol kan zijn. Soms zijn 'mislukte' onderzoeken net de waardevolste!

One Language Fits All?

LESFICHE 4/4

TAAL- EN COMMUNICATIE 3DE GRAAD D/A-FINALITEIT

Deze lesfiche is de vierde en laatste van de lessenreeks **One Language Fits All? De Impact van Engelstalige Websites en Klantenservice op Tevredenheid**. Hier leren de leerlingen over de resultaten van hun onderzoek te rapporteren.

Leerplandoelen

- De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met specifieke inhoud van het leerplan.

Benodigdheden

- Voorbeelden van posters
- Een jury bestaande uit medeleerlingen, leerkrachten en/ of externen.

Beginfase van de les

Nu de leerlingen hun onderzoeksresultaten hebben geanalyseerd, is het tijd om hun bevindingen te delen met anderen. Dit kan op heel wat verschillende manieren, via een verslag, een poster of infographic, een website of webpagina of een presentatie. Hier kiezen we voor een posterpresentatie.

Het best bespreek je eerst met de leerlingen waaraan **een heldere poster** moet voldoen. Laat hen enkele voorbeelden zien die de leerlingen onder de loep mogen nemen en waarbij ze zoeken naar overeenkomstige kenmerken, zoals ...

- een pakkende en duidelijke titel,
- een sterke visuele ondersteuning,
- het gebruik van pictogrammen, symbolen, grafieken,
- een goede balans tussen tekst en beeld,
- korte verklarende teksten bij grafieken of afbeeldingen,
- ...

Middenfase

In deze fase mogen de leerlingen zelfstandig een poster opstellen op basis van hun onderzoek. Als leerkracht kan je een coachende rol opnemen.

Zijn de leerlingen klaar, laat hen dan het ontwerp doorsturen naar een klasgenoot. Die kan via de volgende richtvragen controleren of alle inhoudelijke elementen aanwezig zijn en geeft feedback op inhoud en taal.

- Wordt de onderzoeksvraag expliciet vermeld?
- Wordt vermeld hoe de resultaten werden verzameld?
- Zijn de bronnen duidelijk en correct weergegeven?
- Wordt de link gelegd tussen de resultaten en de onderzoeksvraag?
- Optioneel: wordt verwezen naar wat goed/ verkeerd liep tijdens het onderzoek?
- ...

Eindfase

Met behulp van de feedback herwerken de leerlingen hun poster die ze daarna gebruiken tijdens **de presentatie** van hun onderzoek. Het kan zinvol zijn om een try-out te voorzien. Hier oefenen de leerlingen hun presentatie in en staan stil bij mogelijke vragen die het publiek zou kunnen stellen. De antwoorden op deze vragen noteren ze op kleine spiekbriefjes.

Tot slot kan je de leerlingen nog enkele tips geven voor een goede presentatie.