

duolingo

Study Case - Rachas diarias



Josué Cañizalez
UX Research

Índice de investigación

1. Problemática
2. Preguntas de investigación
3. Hipótesis
4. Objetivos
5. Usuarios target
6. Investigación secundaria
7. Investigación primaria
8. Triangulación de resultados
9. Próximos pasos

¿Cómo podemos mejorar la experiencia en la app

Duolingo es una de las app más usadas para aprender idiomas, gracias a su metodología de enseñanza fácil y simple. Sin embargo, observamos que parte de la estrategia motivacional que usan (rachas) puede crear cierta frustración y ansiedad si las personas usuarias no saben usar correctamente las herramientas de protección.

Preguntas de investigación

Orientamos la investigación definiendo las incertidumbres a las que buscaremos dar respuesta.

1. ¿Existen frustraciones asociadas a la racha?
2. ¿Cómo podemos lograr una mejor experiencia en Duolingo?
3. ¿Cuáles son las sensaciones de las personas usuarias con las notificaciones?
4. ¿Qué impacto tiene la pérdida de racha en el comportamiento de las personas usuarias?

¿De qué hipótesis partimos?

Definimos presunciones que intentaremos validar o refutar a partir de la investigación.

1. No todas las personas usuarias saben usar correctamente la protección de racha.
2. Puede llegar a ser más importante para las personas usuarias mantener la racha que el aprendizaje.
3. La racha produce frustración y ansiedad en algunas personas usuarias.
4. La pérdida de racha ocasiona que algunas personas usuarias dejen de usar la app.
5. Las personas usuarias estarían más a gusto con la app si tuvieran otras opciones de protección de racha.



Objetivos generales

Indagar la experiencia de los usuarios con la racha en Duolingo.

Objetivos específicos

- Entender qué expectativas y objetivos tienen con la protección de racha.
- Comprender cuál es la forma y uso adecuado que necesitan las personas usuarias.
- Comprender qué sensaciones se producen al usar Duolingo.
- Descubrir en qué momento antes o después de la racha se generan las mayores frustraciones.
- Identificar las consecuencias que tienen las frustraciones en el comportamiento con la aplicación.

¿A qué usuarios nos dirigimos?

- Personas usuarias en Chile.
- Edades entre 18 y 35 años.
- Que hayan utilizado la aplicación por lo menos los 3 últimos meses al momento de la investigación.



Métodos de investigación

Definimos las técnicas y muestra tentativa para comenzar a darle forma a la investigación.

Investigación secundaria

Leemos, agrupamos y analizamos reviews en las diferentes plataformas digitales como:

- Play Store
- App Store
- Facebook
- Twitter

Luego hacemos un análisis de todos los momentos de la experiencia en dónde resalta la racha.

- Feedback y voz del usuario
- Análisis de la estrategia motivacional de la racha en la aplicación.



¿Qué opinan los usuarios?

Revelamos y analizamos la opinión de los usuarios en diversos medios con 3 objetivos.

- Identificar los factores que afectan directamente a las personas usuarias para mantener la racha.
- Detectar motivaciones y frustraciones de los usuarios relacionados con la racha.
- Identificar posibles soluciones comentadas por las personas usuarias.

Agregar cartas de comentarios de la tienda e identificar las categorías a las que pertenece.



 Criss Marin



★☆☆☆☆ October 9, 2022

La última actualización de octubre 2022 es un fiasco, es harta. Se vuelve muy molesto ver todas esas unidades de la forma en que las ponen, todo en un solo lado no es chevere, además que se supone que la idea es motivar el aprendizaje pero con esos XP o puntos cada vez más bajos lo que hace es que me desanime a seguir usandola. Prefería repasar lecciones Rotas, así aprendía más, pero eso es de que obliguen a seguir una ruta si o si pierde el sentido del aprendizaje divertido y maleable.

 Mauro Ferreyra



★★★☆☆ September 27, 2022

La aplicacion realmente es muy sencilla y permite un aprendizaje calmado y pausado, sin embargo tiene algunao problemas. El primero que pude notar es, algunas palabras que son habladas por los personajes no se entienden muy bien y hay que recurrir al texto escrito si no deseas cometer un error (estoy aprendiendo italiano y esto me pasa muy seguido con los verbos de tener). El segundo es el sistema competitivo, que para los que no pagan SUPER no debería existir, o estar en una liga separada.



Andros ReyMor



★☆☆☆☆ October 9, 2022

Cuando inicié en el 2017, le dí una calificación muy positiva a Duolingo, la cual se mantuvo por años, incluso con esa horrible modalidad de los puntos de vidas que pusieron para supuestamente mejorar el aprendizaje (obviamente fue para adquirir Duolingo plus). Pero ahora, con su más reciente actualización, han arruinado por completo la aplicación; uno no puede saber ni lo que va a repasar ahora. Pero lo peor es que ahora te quitan vidas por fallar en un repaso. Ya no se puede estudiar en paz.



Luis Javier "Gatro" Moros Herrero



★★☆☆☆ October 1, 2022

Excelente aplicación para aprender lo único malo es que si no hace la clase del día pierdes toda la racha que tienen acumulada de días cosa que me parece frustrante porque hay días donde estoy ocupado por trabajo u otra actividad y no puedo hacerla por esa razón

Esta opinión les resultó útil a 27 personas

¿Te resultó útil?

Sí

No



Bettina Ajzenszlos



★★★☆☆ July 30, 2022

Está muy buena la app pero la clases puede ser aburridas al segundo día, se que es un repaso que ayuda a memorizar pero sería ideal poder tener otra manera de aplicar lo aprendido que no sea repetir prácticamente la misma lección del día anterior.

Esta opinión les resultó útil a 543 personas

¿Te resultó útil?

Sí

No



Fiorella



★★★☆☆ August 2, 2022

La app es muy util pero me carga que tenga tanas notificaciones. Sugiero agreguen una opcion para poder controlar las notificaciones que son muy estresantes.

Esta opinión les resultó útil a 207 personas

¿Te resultó útil?

Sí

No

Análisis previo

Duolingo anima a sus usuarios a aprender idiomas mediante incentivos que se comparan con juegos como gemas, pero al igual que la mayoría de los juegos debes mantener una racha para poder continuar avanzando.

Esta racha es una forma de crear hábito y así sigas aprendiendo dentro de la aplicación.

Lo malo de esto es que si no realizas en un día la clase el ejercicio para tener la cantidad de gemas diarias pierdes por completo el número de días acumulados, dando como opción final comprar la restauración de racha o comenzar desde 0.



Entrevista con usuarios

Objetivo

Conocer la experiencia y frustraciones de las personas usuarias al completar o no las lecciones diarias.

- Modalidad: Remota
- Muestra: 7 personas usuarias
- Tiempo: 20 minutos
- Tipo: Moderada
- 1 Moderador
- 1 Observador

Puntos de cuestionario

- Motivaciones
- Frustraciones
- Rachas
- Lecciones diarias



User persona

Lily Preston

Características demográficas

27 años

Estado civil: Soltera

Profesión: Odontóloga

Vive en Santiago, Chile.

Está buscando nuevas maneras de potenciar su aprendizaje de idiomas, ya que tiene como meta hacer una especialización en ortodoncia en el extranjero.

Comportamiento Le gusta invertir bien su tiempo profesionalmente, también leer libros, ver películas y series en inglés en su tiempo libre.



Necesidades y objetivos

- Tener todo siempre bajo control.
- Pasar todo el tiempo en algo productivo.
- Crecer profesionalmente

Motivaciones

- Aprender en su tiempo libre inglés.
- Hablar inglés le garantiza una mejor oferta de trabajo.
- Quiere viajar por el mundo.

Frustraciones

- No le gusta que lo atosiguen.
- No le gusta la monotonía.
- Perder el tiempo invertido.

¿Cuáles fueron los descubrimientos conversando con las personas usuarias?

Lo que los motiva a usar Duolingo

Las personas usuarias prefieren usar Duolingo porque es gratis y fácil de usar.

La metodología es apreciada

La forma como Duolingo enseña idiomas es de agrado para la mayoría de personas usuarias ya que es intuitiva a diferencia de otras aplicaciones para aprender idiomas.

Los recordatorios y notificaciones son buenas pero no tanto

Si bien las personas usuarias aprecian tener alerta o notificaciones que les haga recordatorio a veces sienten que son muy constantes y que debería poder regularse.

Lo que los desmotiva

Hay diferentes causas relacionadas:

- Contenido repetitivo
- Perder la racha si no tienes protección
- Poca interacción con otras personas usuarias
- Pocas opciones para variar las lecciones



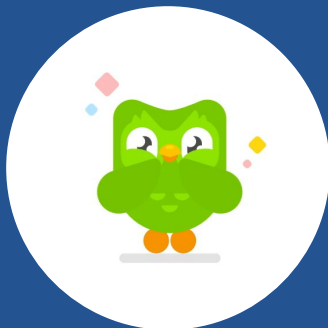
Mapa de empatía

¿Qué piensa y siente?

- Le motiva aprender un idioma
- Le gusta viajar
- Teme no aprender rápido un idioma

¿Qué hace para poder aprender?

- Usa aplicaciones gratuitas
- Ve series y películas en diferentes idiomas
- Escucha música en diferentes idiomas



¿Qué busca?

- Métodos de aprendizaje efectivos
- Tips para poder aplicar en el día a día
- No sentirse obligado para aprender un idioma

Puntos de dolor

- Invertir mal el tiempo en diferentes plataformas
- Lecciones repetitivas que aburren
- Poco tiempo libre para estudiar

¿Cuáles son las posibles soluciones?

1. Nuevos ejercicios por nivel
2. Congelar la racha en diferentes rangos de tiempo
3. Controlar la frecuencia de notificaciones



Concept testing

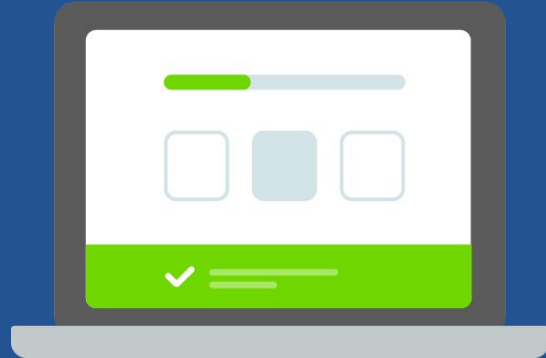
Para evaluar la aceptación de estas posibles soluciones es necesario probarlo con usuarios reales y garantizar que estas propuestas solucionan la problemática de las personas usuarias.

Características

- 7 personas usuarias
- Prototipo de baja fidelidad
- Encuesta Likert.

Concepto a testear

- Nuevos formatos de ejercicio
- Congelar la racha por 7 días
- Control de notificaciones



¿Qué pasó con las
soluciones propuestas?

1 evaluación

Concepto

Nuevos formatos de ejercicio

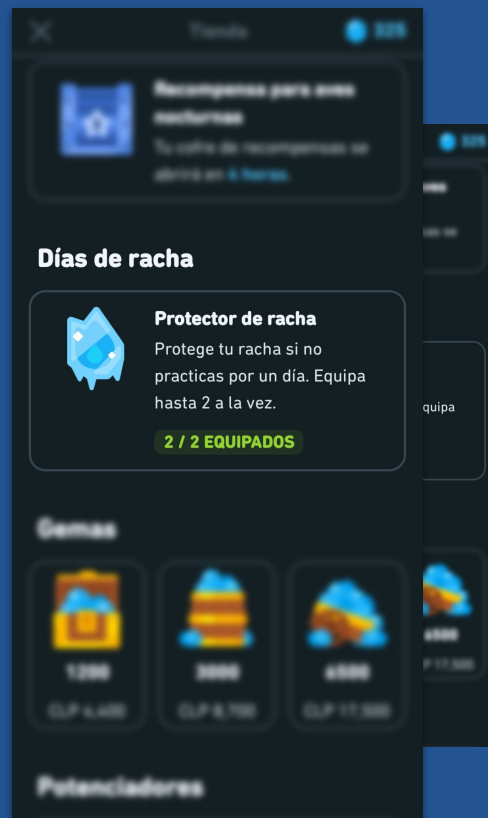
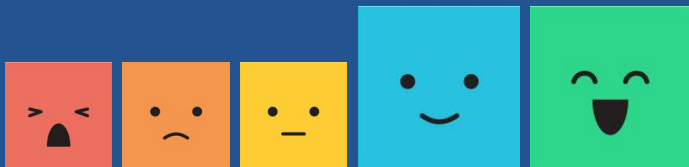
Punto de dolor

Si bien para de la metodología de aprendizaje es cierta forma es la repetición esto causa aburrimiento para la personas usuarias.

Propuesta

2 formatos adicionales que se ajusten al nivel que tienen las personas usuarias.

El 90% de los participantes tienen una excelente recepción de los nuevos formatos en la aplicación y solo un 10% buena.



2 evaluación

Concepto

Congelar la racha por 7 días

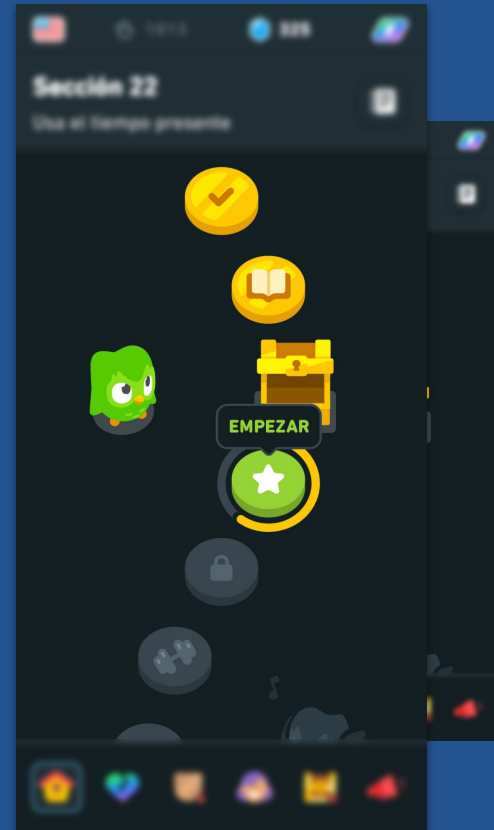
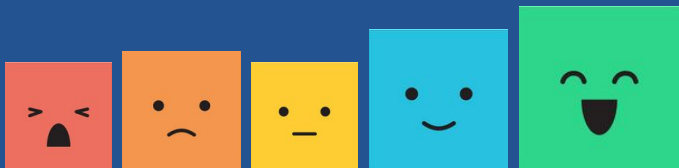
Punto de dolor

Poder proteger 2 días seguidos para las personas usuarias es poco y esto en muchas ocasiones causa que se pierda la racha.

Propuesta

Candado para poder proteger la racha por 7 días le da más seguridad a las personas usuarias que pueden contar en alguna situación con menos tiempo disminuyendo la frustración y ansiedad.

El 75% de los participantes tienen una excelente recepción de la nueva opción en la aplicación y solo un 25% buena.



3 evaluación

Concepto

Control de notificaciones

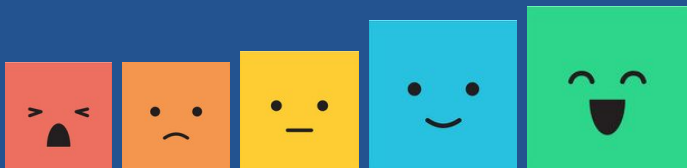
Punto de dolor

Las personas usuarias se sienten presionados al recibir tantas notificaciones de recordatorio de Duolingo.

Propuesta

Sección de control de notificaciones tanto push notification como emails.

El 80% de los participantes tienen una excelente recepción de la nueva opción en la aplicación y solo un 20% buena.



Triangulación de la investigación

Verificamos los datos obtenidos en todos los métodos de investigación utilizados.

La pérdida de rachas desmotivas

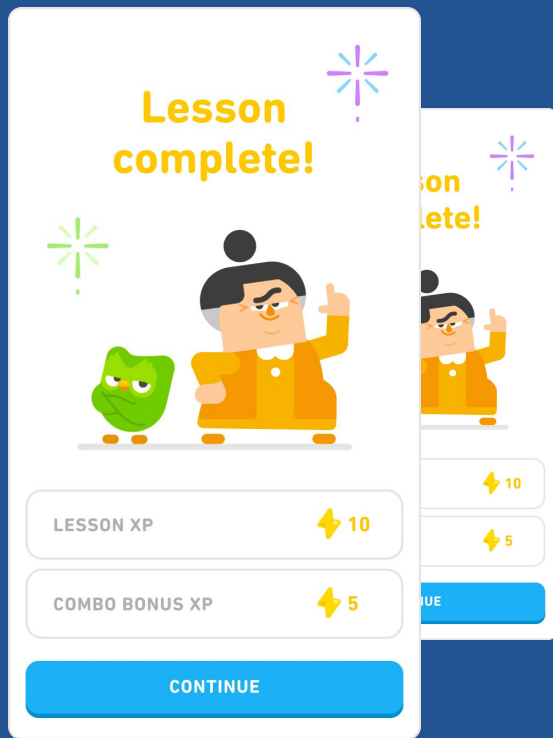
Las personas usuarias cuando comienzan a aprender un idioma en Duolingo comienzan con mucha confianza y entusiasmo pero en el proceso de aprendizaje también deben aprender de la metodología y estrategia de como Duolingo crea el hábito diario. Este punto puede causar roce en la mayoría de las personas usuarias el primer mes incluso para los heavys users.

Métodos usados

- Entrevista
- Feedback y voz de usuario
- Mapa de empatía
- Concepting testing

Validaciones

- Perder la racha causa desánimo
- Al perder la racha dejan de usar la app por más de 5 días
- Siente satisfacción al saber que no perderan la racha



Triangulación de la investigación

Lecciones repetitivas

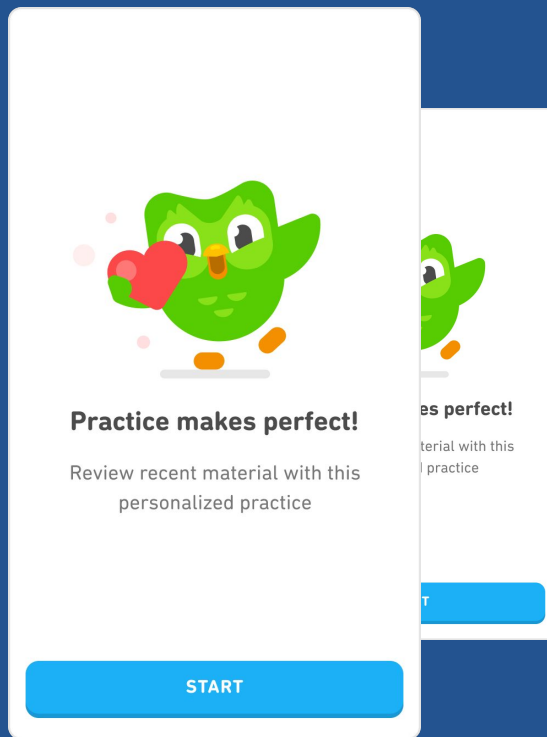
Es normal que en algún momento de cualquier aprendizaje nos cause aburrimiento y poco interés el contenido repetitivo. Esta situación de desinterés sucede con las lecciones diarias de Duolingo para los usuarios más avanzados.

Métodos usados

- Entrevista
- Feedback y voz de usuario
- Mapa de empatía
- Concepting testing

Validaciones

- Las lecciones son repetitivas por lo menos por 3 días continuos.
- Tener una forma diferente de hacer las lecciones diarias cambia positivamente la percepción de las personas usuarias.



Triangulación de la investigación

Control de notificaciones

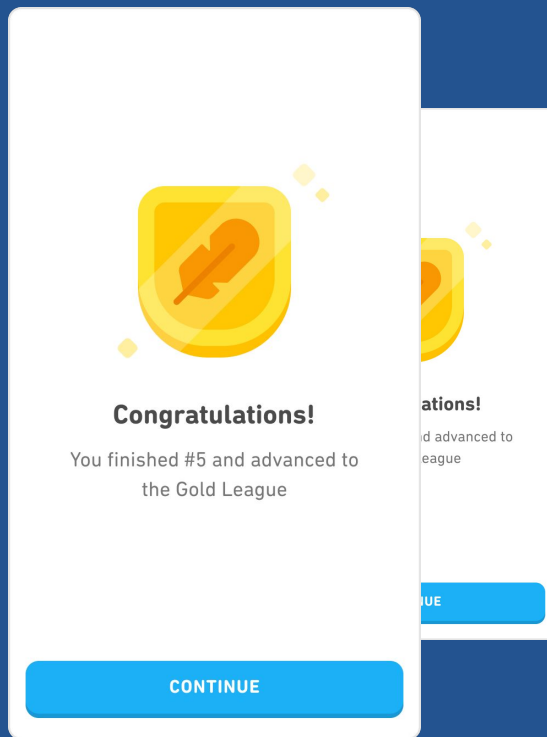
Las personas usuarias sienten presión al tener tantas notificaciones de la app recordando que no han cumplido con la lección diaria a pesar de que es positivo saber que puedes perder la racha les gustaría tener menos ansiedad al recibir las.

Métodos usados

- Entrevista
- Feedback y voz de usuario
- Mapa de empatía
- Concepting testing

Validaciones

- Recibir menos notificaciones baja la sensación de presión.
- Tener la posibilidad de controlar las notificaciones para algunas personas usuarias sería algo positivo.



¿Qué podemos hacer?

Con toda la información obtenida con los diferentes métodos e información recopilada de las personas usuarias podemos hacer conclusiones para realizar cambios positivos en la app de Duolingo.

- Actualizar la sección de lecciones y agregar nuevos formatos
- Darle la opción a las personas usuarias que puedan proteger su racha por 7 días
- Nueva sección dentro de las configuraciones para controlar las notificaciones.



Próximos pasos

Es hora de planificar el desarrollo de esta investigación involucrando al equipo UX UI UXW.

- Verificar el Writing de las actualizaciones
- Diseñar prototipo de alta fidelidad para testeo
- Realizar encuesta de satisfacción al cliente
- Lanzar versión validada





Muchas gracias

duolingo