

Opinie użytkowników aplikacji Duolingo

Analiza komentarzy z Google Play Store

DOI: 10.47050/jows.2022.3.102-112

Duolingo jest jedną z najpopularniejszych aplikacji do nauki języków obcych. Obecnie za pośrednictwem języka angielskiego można się uczyć 38 języków. Wśród dostępnych języków są tak popularne jak chiński lub hiszpański, ale także walijski, esperanto czy klingoński. Celem artykułu jest analiza komentarzy użytkowników Duolingo zamieszczonych na Google Play Store – pozytywnych, neutralnych i negatywnych. Ich obserwacje posłużą do zidentyfikowania zalet oraz wad aplikacji. Przyjrzymy się również temu, jakich języków uczą się użytkownicy i jakie chcieliby znaleźć w aplikacji.



soby chcące nauczyć się języka obcego mają w obecnych czasach dostęp do szerokiej gamy form nauki języka – od klasycznych zajęć z nauczycielem w klasie przez zajęcia online po liczne aplikacje mobilne. Zwłaszcza te ostatnie cieszą się niesłabnącym zainteresowaniem od końca lat 90. XX stulecia. Wśród czynników wzbudzających zainteresowanie tą formą przyswajania języków należy wymienić (Kukulska-Hulme i Taxler 2007, za Gajek 2013: 27–28):

- ➔ indywidualizację strategii uczenia się,
- ➔ personalizację narzędzi i materiałów,
- ➔ komfortowy dostęp użytkownika do materiałów w dowolnym czasie i miejscu,
- ➔ zamianę „czasu martwego”, np. czasu dojazdu do szkoły lub pracy, na „czas uczenia się”,
- ➔ autentyczność reagowania na potrzeby edukacyjne,
- ➔ spontaniczność i responsywność w momencie zainteresowania się czymś,
- ➔ interaktywność.

Tym samym aplikacje mobilne mogą realizować zadania edukacyjne nie gorzej niż klasyczne metody, m.in. umożliwiają akwizycję języka obcego u dzieci przez zwiększenie czasu na ekspozycję na dany język w urozmaicony sposób (Rusman i in. 2018: 101) lub rozwijają umiejętność pisania na cele akademickie (Lin i in. 2017: 159).

Aplikacjami mobilnymi do nauki języków są np. Busuu, Digital Languages, Duolingo, Lingualia, Memrise (zob. m.in. Bączkowska 2021: 22; Stanulewicz i Pomierska 2020: 49). Część zaprezentowanych aplikacji jest oferowana wyłącznie w wersji płatnej, warto jednak zwrócić uwagę, że np. Duolingo można używać nieodpłatnie. Górski (2017) pisze o tym programie na swoim blogu: „Dość szybko natrafiłem na apkę Duolingo [...] i... zakochałem się w niej. Jest darmowa i działa w modelu freemium, jak spora część gier na komórki”.

Firma Duolingo została założona w 2011 r. przez Luisa von Ahna i Severina Hackera, a aplikacja została uruchomiona w 2012 r. Misji Duolingo przyświecają trzy podstawowe cele i sześć wyróżniających cech (tabela 1).

KONRAD RADOMYSKI
Uniwersytet Gdański

Tab. 1. Cele i cechy wyróżniające Duolingo

CELE	WYRÓŻNIAJĄCE CECHY
<ul style="list-style-type: none"> – spersonalizowana edukacja – aplikacja analizuje schematy uczenia się milionów użytkowników, dzięki temu kursy są szyte na miarę potrzeb zainteresowanych – nauka przez zabawę – aplikacja wprowadza elementy grywalizacji i współzawodnictwa między użytkownikami – powszechna dostępność – brak ukrytych opłat 	<ul style="list-style-type: none"> – komunikacja w czasie rzeczywistym – wyróżniająca się treść – zrównoważone podejście – personalizacja – wiele sposobów uczenia się – nieustanne ulepszenia

Źródło: duolingo.com/info [dostęp: 7 czerwca 2022].

Twórcy Duolingo nieustannie gromadzą dane o swoich użytkownikach. Na przykład przed rozpoczęciem nauki języka na Duolingo sprawdzana jest motywacja uczącego się. Użytkownik musi się zastanowić, co skłoniło go do nauki, i wybrać jedną z dostępnych odpowiedzi: „Gimnastyka umysłowa”, „Rodzina i przyjaciele”, „Szkoła”, „Rozwój zawodowy”, „Kultura”, „Podróże”, „Inne”. Ma to na celu spersonalizowanie procesu nauczania i podniesienie jego efektywności.

Wszystkie zebrane dane przekładają się na strukturę kursów w Duolingo. Kolejnym elementem mającym wpływ na e-lekcje w aplikacji jest Europejski System Opisu Kształcenia Językowego (Common European Framework of Reference for Languages, CEFR). Ma to na celu pomoc w dostosowaniu poziomu biegłości językowej do kursów oferowanych na platformie (Blanco 2020). Obecnie w Duolingo za pośrednictwem języka angielskiego można uczyć się aż 38 języków, a cztery kolejne zostaną niedługo dodane do oferty.

Aleksandrowska i Stanulewicz (2020: 140) przeprowadziły badanie opinii użytkowników aplikacji, stosując ankietę z pytaniami otwartymi. Odnotowały, że polscy użytkownicy Duolingo – oprócz tych języków, których najczęściej się uczą: angielskiego, hiszpańskiego, niemieckiego i francuskiego – chcą się uczyć jeszcze: chińskiego, japońskiego, niderlandzkiego, szkockiego gaelickiego, walijskiego oraz kaszubskiego. Warto zwrócić uwagę, że ostatni z wymienionych nie jest jeszcze obecny na platformie Duolingo. Ponadto w przytaczanych badaniach wykazano, że odbiorcy podchodzą do aplikacji optymistycznie, a 60 proc. osób myśli o nauce kolejnego języka.

Badania opinii nie polegają jednak tylko na zbieraniu informacji na temat jakiegoś produktu, ale przede wszystkim pozwalają ocenić potrzeby i oczekiwania konsumenta (Łapczyński 2016: 122). Można je przeprowadzić na wiele sposobów, jednym z nich jest analiza komentarzy, które są dostępne w internecie (Nowacki 2017).

Na cele omawianego badania zebrano i przeanalizowano komentarze użytkowników Duolingo zamieszczone na Google Play Store. Użyto przy tym metodologii służącej do analizy opinii (Malik i Shakshuki 2018; Tomanek 2014). W badaniu podjęto próbę udzielenia odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

1. Które komentarze pojawiają się najczęściej (pozytywne, neutralne, negatywne)?
2. Jakie zalety i wady dostrzegają użytkownicy aplikacji?
3. Jakie języki z dostępnej oferty są wybierane przez użytkowników, a jakie chcieliby znaleźć w aplikacji?

Metodologia

Komentarze wyeksportowano ze strony internetowej Google Play Store za pomocą narzędzia Colab, które umożliwia użycie kodu języka Python bezpośrednio z poziomu przeglądarki internetowej¹. Wyeksportowano 20 tysięcy najnowszych komentarzy anglojęzycznych użytkowników aplikacji na dzień 14 sierpnia 2022 r.

Aby udzielić odpowiedzi na wymienione wyżej pytania badawcze, zastosowano następujące podejście:

¹ W tym miejscu chciałbym podziękować Adrianowi Modzelewskiemu za pomoc w zebraniu materiału badawczego. Więcej szczegółów na temat Colab można znaleźć na stronie internetowej: colab.research.google.com/?utm_source=scs-index [dostęp: 15 sierpnia 2022], a informacje przydatne do napisania kodu do ekstrakcji komentarzy z Google Play Store w języku Python znajdują się w tutorialu Gagan-deepa Kundiego zamieszczonym na platformie YouTube: bit.ly/3K7TQtb [dostęp: 15 sierpnia 2022].

1. Podział zebranych komentarzy na pozytywne, neutralne oraz negatywne. Za wyznacznik ich nacechowania przyjęto liczbę gwiazdek przypisanych do komentarza: pięć gwiazdek i cztery gwiazdki to komentarze pozytywne, trzy gwiazdki to komentarze neutralne, dwie gwiazdki i jedna gwiazdka to komentarze negatywne.
2. Do zidentyfikowania zalet i wad Duolingo przyjęto założenia metod słownikowych klasyfikacji tekstów i wypowiedzi, używanych m.in. do analizy opinii przedstawionych przez Tomanka (2014). Zakładają one, że różnego typu wypowiedzi mogą być nacechowane emotywnie i wskazują na stan emocjonalny i psychiczny autora wypowiedzi. Taka analiza pozwala zbadać stan faktyczny dla osób, produktów i wydarzeń (Malik i Shakshuki 2018: 173). W analizie skupiono się na użyciu dziesięciu najczęściej występujących przymiotników wartościujących w trzech typach komentarzy. Do identyfikacji przymiotników i kontekstów ich użycia zastosowano analizę KWIC (*key word in context*), czyli użycie słów kluczowych w kontekście.
3. Do zidentyfikowania preferencji językowych użytkowników zastosowano generator listy słów i manualnie wyszukano nazwy języków. Zidentyfikowane języki porównano z listą dostępnych języków na Duolingo².
W badaniu wykorzystano program AntConc autorstwa Laurence'a Anthony'ego (2022).

² duoplanet.com/duolingo-languages-list/ [dostęp: 16 sierpnia 2022].

Użytkownicy o Duolingo

W tej części artykułu skupiono się na wynikach analizy opinii użytkowników Duolingo zamieszczonych na Google Play Store. Średnia liczba gwiazdek przyznawanych aplikacji to 4,4. Sugeruje to, że znaczna część zebranych komentarzy jest nacechowana pozytywnie. Tabela 2 przedstawia statystykę z zebranymi komentarzami.

Tab. 2. Typy komentarzy

LICZBA GWIAZDEK	NACECHOWANIE KOMENTARZY	LICZBA KOMENTARZY	ODSETEK (W %)
pięć lub cztery	pozytywne	17 237	86,2
trzy	neutralne	983	4,9
dwie lub jedna	negatywne	1780	8,9
Ogółem		20 000	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Kolejno przeanalizowano poszczególne typy komentarzy. Zidentyfikowano najczęściej omawiane zalety i wady aplikacji oraz doświadczenia związane z jej użytkowaniem. Zidentyfikowano również języki wybierane przez użytkowników i te, o które chcieliby oni poszerzyć ofertę Duolingo.

Komentarze pozytywne

Dziesięć najczęściej stosowanych przymiotników występujących w komentarzach pozytywnych zestawiono w tabeli 3. Występują one łącznie 15 144 razy.

Tab. 3. Częstotliwość występowania najpowszechniej stosowanych przymiotników w pozytywnych komentarzach o aplikacji

PRZYMIOTNIK	LICZBA WYSTĄPIEŃ	PRZYMIOTNIK	LICZBA WYSTĄPIEŃ
<i>good</i> 'dobry'	4625	<i>nice</i> 'przyjemny/nieźły'	1123
<i>great</i> 'świąteczny'	2062	<i>amazing</i> 'wspaniały'	833
<i>fun</i> 'fajny'	1792	<i>helpful</i> 'pomocny'	592
<i>easy</i> 'łatwy'	1789	<i>free</i> 'darmowy'	583
<i>new</i> 'nowy'	1241	<i>excellent</i> 'doskonały'	504

Źródło: opracowanie własne.

Wszystkie zebrane przymiotniki są nacechowane pozytywnie. Potwierdza to również identyfikacja ich użycia w kontekście: można na jej podstawie stwierdzić, że wszystkie określenia, z wyjątkiem *nowy*, używane są do aprobatywnej waluacji aplikacji. Wspomniany leksem *nowy* pojawia się najczęściej z rzeczownikiem *język*. Nasuwa się więc wniosek, że komentarze pozytywne w głównej mierze opisują aplikację Duolingo jako dobrą do nauki nowych języków. Ponadto w zebranych opiniach można dostrzec powtarzające się zalety. Poniżej wymieniono przykładowe mocne jej strony:

- ➔ cechy i funkcje urozmaicające naukę (np. gamifikacja, historyjki, interfejs, kolorowe grafiki, wyzwania),
- ➔ interaktywny sposób nauki języka,
- ➔ dodawane nowe aktualizacje, funkcje, lekcje,
- ➔ interakcja z innymi użytkownikami,
- ➔ dobra dla każdego (w tym dorosłych, dzieci, początkujących, uczniów),
- ➔ dostępność komentarzy z informacją zwrotną,
- ➔ intuicyjna, łatwa w użyciu i zrozumieniu oraz łatwa do opanowania,
- ➔ możliwość interakcji w dwóch językach,
- ➔ nie tylko pomaga nauczyć się nowego języka, ale także zrozumieć lepiej swój język,
- ➔ pomocna w nauce nowych słów,
- ➔ przyjemne spędzanie czasu wolnego,
- ➔ przypomnienia, w tym motywacyjne, które zachęcają do nauki,
- ➔ świetne i łatwe metody nauczania,
- ➔ umożliwia naukę wielu języków (np. angielskiego, arabskiego, chińskiego, esperanto, francuskiego, hiszpańskiego, japońskiego, koreańskiego, rosyjskiego),
- ➔ za darmo, możliwość wypróbowania wersji premium bez opłat.

Bez wątpienia pozytywne komentarze są źródłem przydatnych opinii, niemniej jednak warto zwrócić uwagę na nieliczne wady wspomniane przez odbiorców aplikacji. Wśród nich znalazły się następujące:

- ➔ nie można uczyć się niektórych języków (np. gudźarati, tagalog),
- ➔ problemy natury technicznej (np. zawieszanie się),
- ➔ za dużo reklam,
- ➔ zauważalne błędy w wymowie.

Na koniec przyjrzyjmy się trzem komentarzom, które dostały najwięcej polubień od innych użytkowników aplikacji³.

Bardzo, bardzo dobra aplikacja do nauki języków. Uczę się na niej rosyjskiego i idzie mi dobrze! Świetne lekcje i można przejrzeć dyskusje, żeby rozwiać wszelkie wątpliwości. Czasami lekcje mogą być skomplikowane, ponieważ pomiędzy nimi może pojawić się zaawansowane zdanie, a niewiele wyjaśnień jest dostępnych. Bardzo dobra aplikacja. Kocham ją!!! (1239)

Nauka nowych języków poprzez Duolingo jest naprawdę fajna. Materiały tematyczne są naprawdę bardzo dobre i sprawiają, że nauka jest interesująca. Zaczynając od bardzo podstawowych, można przejść do różnych poziomów i powoli, ale systematyczna nauka będzie przydatna w dłuższej perspektywie. Wizualizacje zostały dodane, aby uczynić [aplikację] bardziej interesującą. Mam nadzieję, że dalsze poprawki zostaną naniesione w tym kierunku. Mówienie i konwersacje są ostatnim elementem, którego ktoś będzie szukał. Aby móc lepiej opanować język, możliwy jest kontakt ze znajomymi i częste spotkania. (1150)

Ta aplikacja jest wszystkim, czego potrzebujesz, aby rozpocząć naukę języków, jest doskonała. To nawet nie jest nauka, to tylko sztuczki do nauki. Są nowe aktualizacje cały czas.

³ W cytowanych komentarzach użytkowników podkreśleniami wyróżniono frazy, które zawierają jeden z analizowanych przymiotników. Czcionką pogrubioną zaznaczono frazy zawierające inny przymiotnik wartościujący.

*Jest nawet blog i darmowe wydarzenia, chat, do których można dołączyć, interakcja (zajęcia) z ludźmi z całego świata. [Aplikacja] dostarcza przypomnienia, raporty postępu. To jest taki powolny, **relaksujący proces**. To daje dużo dopaminy. Jest to bardzo **radosna aplikacja** i jest ***darmowa***. Bardzo przyjemna. Używam jej od ponad roku. (899)*

Komentarze przedstawione powyżej pokazują, jak pozytywnie użytkownicy Duolingo postrzegają aplikację. Oprócz życzliwych opinii na temat działania aplikacji można dostrzec także wypowiedzi dotyczące samych jednostek lekcyjnych lub zamieszczanych materiałów. Warto zwrócić uwagę na użycie innych przymiotników wartościujących, które nie tylko oceniają aplikację jako *doskonałą* i *radosną*, lecz również jej elementy i doświadczenia z nią związane: *interesujące wizualizacje*, *interesująca nauka* lub *relaksujący proces* [nauki]. Użytkownicy zauważają ponadto potrzeby i problemy, np. *przydatna systematyczna nauka* lub *skomplikowane lekcje*.

Podsumowując, pozytywne opinie dotyczą niemal każdego aspektu nauki za pośrednictwem Duolingo. Przychylne, a czasami wręcz afirmatywne komentarze i oceny odnoszą się zarówno do funkcjonalności aplikacji, jak i do dostępnych w niej materiałów czy ułatwień pomagających w przyswajaniu nowego języka. Ciekawe wydaje się także stwierdzenie, że oprogramowanie jest używane do lepszego zrozumienia własnego języka ojczystego ([Aplikacja] *pomogła mi w ciągu kilku tygodni lepiej zrozumieć mój język*).

Komentarze neutralne

Przymiotniki zebrane do analizy komentarzy neutralnych występują łącznie w 833 kontekstach. Tabela 4 przedstawia dziesięć najpopularniejszych przymiotników występujących w komentarzach neutralnych.

Tab. 4. Częstotliwość występowania najpowszechniej stosowanych przymiotników w neutralnych komentarzach o aplikacji

PRZYMIOTNIK	LICZBA WYSTĄPIEŃ	PRZYMIOTNIK	LICZBA WYSTĄPIEŃ
<i>good</i> 'dobry'	322	<i>bad</i> 'zły'	45
<i>new</i> 'nowy'	112	<i>annoying</i> 'denerwujący'	39
<i>great</i> 'świetny'	108	<i>frustrating</i> 'frustrujący'	32
<i>wrong</i> 'niepoprawny'	63	<i>right</i> 'poprawny'	30
<i>free</i> 'darmowy'	54	<i>useful</i> 'użyteczny'	28

Źródło: opracowanie własne.

Spośród zebranych przymiotników cztery są nacechowane negatywnie: *niepoprawny*, *zły*, *denerwujący*, *frustrujący* i stosowane np. w związku z niepoprawnie działającymi funkcjami. Do przymiotników o pozytywnym zabarwieniu należą *darmowy*, *dobry*, *świetny* oraz *użyteczny*. Z kolei określenia *nowy* pojawiają się w kontekście aktualizacji, zaś *poprawny* w kontekście dobrych odpowiedzi, których udzielają użytkownicy, ale są one oceniane przez aplikację jako błędne. Zestawienie przymiotników o wydźwięku negatywnym i pozytywnym w komentarzach sugeruje, że użytkownicy nadal uważają aplikację za przydatne narzędzie, niemniej jednak zauważają jego niedoskonałości. Jako pierwsze zostaną zaprezentowane mocne strony. Oto one:

- ➔ daje dobre podstawy opanowania języka,
- ➔ podawane są adekwatne przykłady do lekcji,
- ➔ przydatna do nauki języka obcego,
- ➔ umożliwia naukę nowych słów,
- ➔ użyteczna i intuicyjna.

Poza przedstawionymi wyżej zaletami w komentarzach można odnaleźć następujące słabe strony aplikacji:

- ➔ brak dokładnych wyjaśnień dotyczących popełnianych błędów,
- ➔ brak dostępu do funkcji aplikacji w trybie offline,
- ➔ brak możliwości wyboru wzorcowej wymowy (np. dla angielskiego narzucona jest angielszczyzna amerykańska, podczas gdy dla portugalskiego – jej brazylijska wersja),
- ➔ nie można uczyć się niektórych języków (np. filipińskiego),
- ➔ nie uczy języka używanego na co dzień,
- ➔ nowy, niepraktyczny panel użytkownika,
- ➔ nowy system punktowy ogranicza liczbę możliwych do popełnienia błędów (skraca czas nauki),
- ➔ słaba technologia sprawdzająca wymowę (czasami brak wymowy nowych słów lub wzorcowa wymowa mogłaby zostać poprawiona),
- ➔ współzawodnictwo może wpływać demotywująco,
- ➔ za dużo reklam.

Poniżej przedstawiono trzy najpopularniejsze komentarze wśród opinii ocenionych trzema gwiazdkami.

Duolingo było lepsze, gdy dotrzymywało obietnicy, że zawsze będzie darmowe, bez reklam. Płatna wersja wciąż ogranicza funkcje i dodaje nowe grafiki i wygląd, aby pokazać, że dostajesz więcej, podczas gdy jest to oczywiście mniej. Czym jest „frustracja” po włosku? Nauczysz się kilku rzeczy, ale z większą liczbą błyskotek i mniejszą ilością treści niż wcześniej. Ponadto garść zwrotów i historii jest dodawana, aby użytkownik był pod wrażeniem, ale jest to nieistotne. Zaktualizowałem moją poprzednią recenzję, żeby usunąć gwiazdkę. (254)

*Zbyt nachalna [aplikacja]. Chciałbym, aby aplikacja pozwoliła mi oddychać bez przypomnienia mi o streakach lub czymkolwiek. Jak na ironię, używałbym jej znacznie częściej, gdyby była mniej nachalna. Nie podoba mi się, jak bardzo wszechobecne są postacie. Chciałbym, żeby były opcjonalne, żebym mógł po prostu skupić się na języku, zamiast się rozpraszać. Wiele nieprzemyślanych decyzji. [użytkownik edytował swój komentarz]: ****Dobry projekt. Bardziej przyjemny. Nadal jednak za dużo bohaterów. (139)***

Jest to idealne rozwiązanie, kiedy jadę metrem, ponieważ mogę rozpocząć lekcje, gdy jestem na stacji, i pracować nad nimi bez dostępu do internetu. Ćwiczenia z mówienia wymagają aktywnego połączenia, które jest w porządku, ale jeśli nie masz aktywnego połączenia podczas ćwiczeń z mówienia, to nawet nie informuje cię o tym, tylko zaznacza, że jest źle. Ciągle im to zgłaszam, ale wydaje się, że nigdy nie dostają zgłoszenia. Dodatkowo ćwiczenia z mówienia zawsze rejestrują moje hiszpańskie „lata” [użytkownik ma na myśli wymowę słowa año] jako niepoprawne. Zgłaszałem to, zobaczymy. (119)

Komentarze neutralne pokazują, że użytkownicy uważają aplikację za dobre narzędzie, które jednak obarczone jest błędami, a nowe funkcje nie zawsze są użyteczne. Należy zaznaczyć, że również inne przymiotniki wartościujące są używane w ocenie aplikacji, np. *nachalna*. Nowe funkcje, w ocenie użytkowników, są skutkiem *nieprzemyślanych decyzji*. Część użytkowników zwraca uwagę na nadmiar elementów, które odciągają od nauki, np. dodawanie nowych grafik czy postaci, które towarzyszą użytkownikowi w trakcie nauki.

Podsumowując, znaczna część uwag dotyczących aplikacji została już przedstawiona w poprzednim fragmencie. Warto jednak w tym miejscu nadmienić, że w komentarzach neutralnych bardzo często wspomniane są słabe strony nauki wymowy, np. brak możliwości wyboru preferowanego akcentu, brak wymowy niektórych słów lub błędy we wzorcowej wymowie. Ponadto użytkownicy proponują inne aplikacje (*Memrise jest lepszym wyborem*), możliwość integracji z innymi podobnymi aplikacjami (*Aplikacja powinna ogólnie łączyć się z Busuu i Memrise, aby połączyć wszystkie trzy aplikacje, żeby grać razem [z użytkownikami innych aplikacji]*) lub możliwość używania starszych wersji (*Proszę o rozważenie umożliwienia nam korzystania ze starej (lepszey) [wersji]*).

Komentarze negatywne

Ostatnim typem badanych opinii są komentarze negatywne. Listę dziesięciu najpopularniejszych przymiotników w tej kategorii przedstawia tabela 5. Występują one łącznie w 1144 kontekstach.

Tab. 5. Częstotliwość występowania najpowszechniej stosowanych przymiotników w negatywnych komentarzach o aplikacji

PRZYMIOTNIK	LICZBA WYSTĄPIEŃ	PRZYMIOTNIK	LICZBA WYSTĄPIEŃ
good 'dobry'	301	great 'świetny'	86
new 'nowy'	167	nice 'przyjemny/niezły'	61
bad 'zły'	146	correct 'poprawny'	56
free 'darmowy'	116	fun 'fajny'	50
wrong 'niepoprawny'	112	frustrating 'frustrujący'	49

Źródło: opracowanie własne.

Zebrane przymiotniki, podobnie jak przy komentarzach neutralnych, można podzielić na wyrażające opinie pozytywne i negatywne. Przymiotniki *przyjemny/niezły*, *świetny*, *dobry*, *frustrujący*, *fajny* oraz *zły* odnoszą się najczęściej do aplikacji. Spośród nich określenia pozytywne występują głównie w przeczeniach lub we frazach typu *dobry, ale...* Przymiotnik *darmowy* odnosi się do darmowych wersji aplikacji i darmowego okresu próbnego, a leksem *nowy* – do wprowadzonych aktualizacji, funkcji oraz innych zmian. Przymiotniki *poprawny* i *niepoprawny* nawiązują do odpowiedzi użytkowników. Powyższa lista przymiotników i okoliczności ich użycia rysuje obraz aplikacji, która reprezentowała bardzo wysoki poziom, ale wprowadzone aktualizacje wpływają na jej negatywny odbiór. W trakcie analizy zebranych przykładów zauważono jedynie słabe strony aplikacji:

- ➔ błędy w rozpoznawaniu poprawnej odpowiedzi,
- ➔ brak możliwości kontynuowania nauki po pięciu niepoprawnych odpowiedziach,
- ➔ brakuje języków (np. bengalskiego, bułgarskiego, urdu),
- ➔ lekcje nie są zawsze dobrze rozplanowane (niektóre są za długie, z kolei inne – za krótkie),
- ➔ niektóre kursy języków są niedopracowane (np. polski dla osób znających angielski),
- ➔ problemy z rozpoznawaniem mowy,
- ➔ zbyt czuła na literówki,
- ➔ za dużo reklam,
- ➔ zacina się lub zawiesza się,
- ➔ zła do nauki niektórych języków (np. japońskiego),
- ➔ zmiana systemu przyznawania punktów.

Zwróćmy teraz uwagę na trzy najpopularniejsze komentarze wśród użytkowników.

Te 5 serduszek naprawdę mnie denerwuje. (1023)

*Świetna aplikacja do nauki języków obcych. Uczę się francuskiego z tą aplikacją i jest **bardzo pomocna**. Ale proszę dodać perski. W tej aplikacji jest kilka **zagrożonych języków**, jak hawajski, ale nie ma języka perskiego, języka używanego przez ludzi w wielu krajach, takich jak Iran, Afganistan itp. Dziękuję!* (356)

*Jest to **miły dodatek** do nauki języka, ale w żadnym wypadku nie zastępuje bardziej „tradycyjnego” podejścia. Brakuje też funkcji pokazywania dosłownego tłumaczenia słowo po słowie bez względu na gramatykę i (lub) kontekst kulturowy. Wolałbym także, żeby kładziano nieco większy nacisk na formalną gramatykę. Niektóre języki są bardzo wrażliwe w tym aspekcie – jeden błąd może całkowicie zmienić znaczenie zdania... Postacie z kreskówek powodują zdecydowanie zbyt wiele odstępów między słowami podczas nauki koreańskiego.* (219)

Negatywne komentarze użytkowników wskazują, że aplikacja jest *pomocna* oraz *świetna*, ale dostrzegają oni również pewne jej wady. Użytkownicy bardzo często zaznaczają następujące wady: system nauki oparty na pięciu dostępnych szansach jest niewystarczający, aplikacja umożliwi naukę zagrożonych języków, ale nie daje możliwości nauki innych popularniejszych języków, aplikacja nie może być traktowana jako jedyne źródło wiedzy na temat wybranego języka i nie zastąpi ona jego klasycznej nauki z nauczycielem.

Podsumowując, komentarze negatywne w dużej mierze koncentrują się na błędach w aktualizacji (*Absolutnie bardzo dobra aplikacja* ❤️❤️❤️❤️ [użytkownik edytował swój komentarz]: *To była naprawdę dobra aplikacja, dopiero jak zrobili bardzo głupią aktualizację, która zmniejsza XP i sprawia, że zdobywamy mniej XP*), wyrażają frustrację użytkowników w błędnie ocenianych odpowiedziach (*Najbardziej przyzwoita aplikacja...; Ostatnio bardzo zabugowana...; Piszę poprawną odpowiedź, to pokazuje, że jest błędna, a pokazuje dokładnie to samo, co napisałem*) lub możliwości rozszerzenia oferty językowej aplikacji (*Proszę, dodajcie język tamilski*).

O jakich językach piszą użytkownicy Duolingo?

Użytkownicy we wszystkich typach komentarzy wspominają, jakich języków obecnie się uczą lub z którymi chcieliby się zapoznać. W tej części artykułu zostaną zaprezentowane języki, które są wybierane przez odbiorców Duolingo, ale także te, które chcieliby oni znaleźć w aplikacji.

Jak już wspomniano, wersja dla anglojęzycznych użytkowników Duolingo oferuje obecnie 38 języków. Ponadto cztery inne kursy językowe są w trakcie przygotowania (maoryski, tagalog, zulu i xhosa).

Wszystkie języki oferowane w Duolingo pojawiają się w komentarzach użytkowników. Można w nich również znaleźć aż 43 języki, które nie są obecnie dostępne w aplikacji: afrikaans, albański, amerykański kreol cajun, awadhi, bengalski, bułgarski, chorwacki, estoński, filipiński, gruziński, gudżarati, inari, islandzki, eldariński, kannada, kataloński, khmerski, kurdyjski, litewski, łotewski, macedoński, maithili, malajski, maoryski, marathi, paszto, perski (farsi), pidżyn z Papui-Nowej Gwinei⁴, samoński, sanskryt, serbski, setswana, słowacki, somalijski, syngaleski, sycylijski, tagalog, tamilski, telugu, urdu, uzbecki, zulu, xhosa.

Ciekawe wydaje się również to, że oprócz wymieniania języków użytkownicy wspominali, że chcieliby mieć możliwość nauki cockneya, czyli gwary miejskiej Londynu, oraz hieroglifów.

Warto zwrócić uwagę, że planowane kursy czterech języków w Duolingo zostały wymienione przez użytkowników w najnowszych komentarzach. Sugeruje to, że autorzy aplikacji starają się wzbogacać ofertę języków o coraz to nowsze języki, które są rzadziej znane i (lub) używane.

⁴ Użytkownikowi Duolingo może chodzić o języki tok pisin lub hiri motu, które są używane w Papui-Nowej Gwinei (Dutto 1997: 9).

Wnioski

W wyniku badania stwierdzono, że użytkownicy Duolingo w dużym stopniu wypowiadają się pozytywnie na temat aplikacji (86,2 proc. komentarzy pozytywnych, 4,9 proc. neutralnych, 8,9 proc. negatywnych). Ponadto określono, jakie języki odbiorcy chcieliby znaleźć w ofercie. Dzięki analizie użycia najczęściej występujących przymiotników wartościujących wykazano, przywoływane przez użytkowników, zalety i wady Duolingo.

Niewątpliwymi zaletami aplikacji są: szeroki wachlarz dostępnych języków, który powiększa się o nowe pozycje (najnowszym dodanym językiem jest np. haitański język kreolski), oferta interaktywnych ćwiczeń wzbogacona o grafiki, historyjki czy wyzwania, sposób motywowania do nauki w postaci powiadomień, perspektywa nauki nowego słownictwa czy możliwość opanowania podstaw wybranego języka bez względu na ograniczenia wiekowe.

Poza wyżej wymienionymi mocnymi stronami aplikacji w opiniach użytkowników pojawia się często również uwaga o różnych błędach. Najbardziej rażący wydaje się problem z nauczaniem wymowy – można zauważyć, że jest to kwestia poruszana przez użytkowników nawet w komentarzach pozytywnych. Konsumenci zgłaszają trudności z rozpoznaniem ich własnej wymowy przez Duolingo, brak wymowy dla niektórych słów lub błędy we wzorcowej wymowie. Ponadto oprogramowanie nie pozwala na wybór odmiany języka, jakiej użytkownik chce się uczyć – w omawianym badaniu problem dotyczył języka angielskiego i języka portugalskiego. Inną wadą zauważoną przez użytkowników jest to, że kursy nie zawsze uczą języka przydatnego w codziennych interakcjach językowych. Pozostałe wymieniane w komentarzach niedogodności to problemy z funkcjonowaniem Duolingo – duża liczba reklam lub zacinalanie się aplikacji.

Mimo zauważalnych wad Duolingo jest nadal przydatnym narzędziem nauki języka, ale także upowszechniania mniej znanych języków. Zebrane dane mogą również posłużyć do przeprowadzenia innych badań dotyczących aplikacji. Jednym z trafnych spostrzeżeń użytkowników jest fakt, że nauka niektórych języków, np. japońskiego, chińskiego bądź koreańskiego, może sprawiać problemy ze względu na odmienne systemy pisma. Warto byłoby przyjrzeć się również trudnościom napotykanym przez użytkowników w trakcie nauki wymowy z pomocą aplikacji, a także sprawdzić, jakich języków dotyczą te problemy i jak można je ewentualnie rozwiązać. W przyszłych badaniach należałoby się dodatkowo skupić na następujących aspektach: wpływ używania aplikacji przez uczniów na osiągnięte przez nich efekty nauczania, sposoby wykorzystania aplikacji na lekcjach języka obcego pod okiem nauczyciela oraz oddziaływanie tej formy nauczania na efektywność procesu dydaktycznego.

BIBLIOGRAFIA

- Aleksandrowska, O., Stanulewicz, D. (2020), *Internetowa platforma do nauki języków Duolingo – opinie użytkowników*, „Neofilolog”, nr 55(1), s. 125–144.
- Bączkowska, A. (2021), *An Overview of Popular Website Platforms and Mobile Apps for Language Learning*, „Forum Filologiczne Ateneum”, nr 1(9), s. 9–35.
- Dutto, T. (1997), *Hiri Motu*, „Contact Languages: A Wider Perspective”, nr 17, s. 9–41.
- Gajek, E. (2013), *Technologie mobilne w edukacji językowej – na przykładzie języka angielskiego*, „Meritum”, nr 4(31), s. 27–33.
- Kaliska, M. (2013), *Tablety i smartfony – nowe narzędzia glottodydaktyczne*, „Lingwistyka Stosowana: Przegląd”, nr 8, s. 53–66.
- Lin, C.C., Liu, G.Z., Wang, T.I. (2017), *Development and Usability Test of an e-Learning Tool for Engineering Graduates to Develop Academic Writing in English*, „Educational Technology & Society”, nr 4, s. 148–161.
- Łapczyński, M. (2016), *Możliwości wykorzystania komentarzy klientów banku we współtworzeniu wartości – zastosowanie eksploracji opinii (opinion mining)*,

„Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 459, s. 121–129.

- Malik, H., Shakshuki, M.E. (2016), *Mining Collective Opinions for Comparison of Mobile Apps*, „Procedia Computer Science”, nr 94, s. 168–175.
- Nowacki, M. (2017), *Atrakcje turystyczne światowych metropolii w opinii użytkowników TripAdvisor*, „Studia Periegetica”, nr 19(3), s. 13–31.
- Rusman, E., Ternier, S., Specht, M. (2018), *Early second language learning and adult involvement in a real-world context: Design and evaluation of the “ELENA Goes Shopping” mobile game*, „Education Technology & Society”, nr 21(3), s. 90–103.
- Stanulewicz, D., Pomierska, J. (2020), *Kurs kaszubskiego na internetowej platformie do nauki języków. Propozycja, korzyści i perspektywy*, „Acta Cassubiana”, nr 22, s. 49–64.
- Tomanek, K. (2014), „Analiza sentymentu” – metoda analizy danych jakościowych. Przykład zastosowania oraz ewaluacja słownika RID i metody klasyfikacji Bayesa w analizie danych jakościowych, „Przegląd Socjologii Jakościowej”, nr 10(2), s. 118–136.

NETOGRAFIA

- Blanco, C. (2020), *Goldilocks and the CEFR levels: Which proficiency level is just right?*, [blog] <bit.ly/3TOREeB>, [dostęp: 11 maja 2022].
- Górecki, M. (2017), *Duolingo, czyli „Nauczył się 7 języków – zobacz jak!” ;)*, [blog] <bit.ly/3ewp4yl>, [dostęp: 14 sierpnia 2022].

OPROGRAMOWANIE

- Anthony, L. (2022). *AntConc* (wersja 4.1.1). Tokyo, Japan: Waseda University. <laurenceanthony.net/software/>, [dostęp: 14 sierpnia 2022].

KONRAD RADOMYSKI Doktorant w dyscyplinie językoznawstwo w Szkole Doktorskiej Nauk Humanistycznych i Społecznych Uniwersytetu Gdańskiego.

Artykuł został pozytywnie zaopiniowany przez recenzenta zewnętrznego „JOwS” w procedurze *double-blind review*.