

Llengua i Ús

Revista Tècnica de Política Lingüística

56

1r
SEMESTRE
2015

ISSN: 2013-052X

<http://gencat.cat/llengua/liu>

Experiències

2.2

L'aplicació mòbil *Guies de conversa universitària* (GCU): un recurs multilingüe per a la comunicació

Era aplicacion mobila Guies de conversa universitària (GCU): un recurs multilingüe entera comunicacion

La aplicación móvil Guías de conversación universitaria (GCU): un recurso multilingüe para la comunicación

The mobile application University Conversation Guide (GCU): a multilingual tool for communication



Glòria Vergés Ramon

Secretaria d'Universitats i Recerca. Oficina de Política Lingüística

Citació recomanada:

VERGÉS RAMON, Glòria. «L'aplicació mòbil *Guies de conversa universitària* (GCU): un recurs multilingüe per a la comunicació». *Llengua i Ús: Revista Tècnica de Política Lingüística* [en línia] [Barcelona: Generalitat de Catalunya. Direcció General de Política Lingüística], núm. 56. p. 23-35.



El català *Llengua*
per a tothom



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Cultura**



L'aplicació mòbil *Guies de conversa universitària* (GCU): un recurs multilingüe per a la comunicació

Guies de conversa universitària, GCU, apps de la Generalitat, mobilitat internacional, acollida lingüística, recurs multilingüe

A partir d'un material elaborat per la Universitat de Barcelona i aparegut inicialment en format paper, les *Guies de conversa universitària* han experimentat una evolució, gràcies a les noves tecnologies, i han passat de la versió impresa a la versió web, i d'aquesta a l'app. Es tracta d'una eina d'acollida lingüística que combina el català amb nou idiomes diferents i que s'adreça tant als estudiants de mobilitat internacional que vénen a les universitats catalanes, com als estudiants catalans que marxen a estudiar a l'estranger, per donar-los suport en les situacions de comunicació que es puguin trobar.



Era aplicacion mobila *Guides de convèrsa universitària* (GCU): un recors multilingüe entara comunicacion

Guides de convèrsa universitària, GCU, apps dera Generalitat, mobilitat internacionau, acuelhuda lingüística, recors multilingüe

A compdar d'un materiau elaborat pera Universitat de Barcelona e realizat iniciaument en format papèr, es *Guides de convèrsa universitària* an experimentat ua evolucion, gràcies as naues tecnologies, passant dera version impresa ara version web, e d'aguesta ar app. Se tracte d'ua airina d'acuelhuda lingüística que combine eth catalan damb nòu idiòmes diferenti, que s'adrece autant as estudiants de mobilitat internacionau que vien tàs universitats catalanes coma as estudiants catalans que marchen tà estudiar en estrangèr, entà dar-les suport enes situacions de comunicacion que se poguen trobar.

La aplicación móvil *Guías de conversación universitaria* (GCU): un recurso multilingüe para la comunicación

A partir de un material elaborado por la Universidad de Barcelona y realizado inicialmente en formato papel, las *Guías de conversación universitaria* han experimentado una evolución, gracias a las nuevas tecnologías, pasando de la versión impresa a la versión web, y de esta a la apli. Se trata de una herramienta de acogida lingüística que combina el catalán con nueve idiomas distintos, dirigida tanto a los estudiantes de movilidad internacional que acuden a las universidades catalanas como a los estudiantes catalanes que se van a estudiar al extranjero, para apoyarles en las situaciones de comunicación en que puedan encontrarse.



Guías de conversación universitaria, GCU, aplis de la Generalitat, movilidad internacional, acogida lingüística, recurso multilingüe



The mobile application *University Conversation Guide* (GCU): a multilingual tool for communication

Based on material produced by the University of Barcelona and initially distributed on paper, the *University Conversation Guide* has undergone development, thanks to the new technologies, from print to web version and from web to app. The GCU is a tool that combines Catalan with nine other languages, and is aimed both at students who come to Catalan universities thanks to international mobility and Catalan students who travel abroad to study, providing them with support in communication situations they may encounter.

University Conversation Guide, GCU, Government of Catalonia apps, international mobility, introductory language services, multilingual tool

Antecedents

Les versions impreses

L'any 1988 el Servei Lingüístic de la Universitat de Barcelona va crear les *Guies de conversa universitària* (d'ara endavant, GCU). Les guies van néixer com una eina d'acollida lingüística i cultural adreçada als estudiants de mobilitat internacional que venien a formar-se a Catalunya, tot i que, per les seves característiques, també eren un material adient per als estudiants locals que marxaven a altres universitats de fora del territori català. La seva finalitat era proporcionar-los una eina que els donés recursos per a la comunicació, per a la integració i per al correcte desenvolupament en cadascuna de les situacions quotidianes que s'anessin trobant.

La versió en paper consistia en combinacions de català i una altra llengua, exceptuant una edició que comprenia totes les llengües de l'Estat: el català, l'espanyol, l'èuscar, el gallec i l'aranès, anomenada *guia pentalingüe*.

En deu anys es van editar les catorze versions idiomàtiques següents: anglès (1998), alemany (2000), espanyol (2001), àrab (2003), francès (2004), italià (2004), portuguès (2004), neerlandès (2006), polonès (2006), amazic (2006), rus (2007), versió pentalingüe (2007), japonès (2008) i xinès (2008).

Per mitjà del departament de la Generalitat competent en matèria d'universitats i recerca, les guies en versió paper es van repartir entre els serveis de llengües de les universitats perquè les oferissin als estudiants forans que feien cursos de català i que, per tant, mostraven sensibilitat per la nostra llengua.

Les Guies de conversa universitària a Intercat. La versió web¹

L'any 1999 diverses universitats catalanes (UB, UAB, UPC, UPF, UdG, UdL, UOC i URL), coordinades pel Comissionat per a Universitats i Recerca, van crear Intercat, un espai que agrupava un conjunt d'eines didàctiques per aprendre el català mitjançant l'ús de les noves tecnologies, que va ser presentat l'any 2000. Intercat es podia consultar en català, espanyol i anglès, amb els recursos tecnològics — val a dir que força limitats — existents aleshores. Entre els materials de què disposava hi havia les GCU en la versió català-anglès i català-espanyol, i es presentava com un arxiu digitalitzat de la versió impresa de la Guia.

Amb els anys, Intercat va passar de ser un aglutinador de recursos tancats a tenir les característiques pròpies d'un portal modern amb enllaços externs al web. El 2009 s'hi va fer una important renovació tecnològica i un canvi radical de disseny, també es van actualitzar els recursos que contenia. Les GCU també van experimentar les millores aplicades a la plataforma, a la vegada que s'hi van afegir nous idiomes.

Els anys posteriors es va introduir una millora qualitativa a les GCU, ja que s'hi van incorporar les versions orals dels materials existents. A més, la col·lecció electrònica de les guies va créixer amb nous idiomes: l'èuscar, el gallec, el neerlandès, l'àrab, l'occità, el rus, el japonès, el xinès, l'amazic, el polonès i el grec. La versió web permet combinar fins a un total de cinc llengües i descarregar-se'n els arxius de so.

1. <http://www.intercat.cat/ca/eina.jsp?id=guies>

col·lecció de guies de CONVERSA UNIVERSITÀRIA



УНИВЕРСИТЕТСКИЙ РАЗГОВОРНИК

Выберите языки, с которыми хотите работать

1.
2.
3.
4.
5.

университетский разговорник
Презентация

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ / Выходные данные

Universitat de Barcelona
Serveis Lingüístics

Imatge 1: Pantalla inicial de la GCU en rus en la versió web

El salt a l'era digital²

El canvi més important que han experimentat les GCU s'ha produït en els darrers dos anys, fruit també del canvi de concepció sobre la seva utilitat.

Els grans avenços que s'han produït en el món de la telefonia i dels dispositius mòbils van fer reconsiderar el valor d'aquestes eines de comunicació com a instrument per dur a la butxaca, és a dir, transformar els materials fins aleshores existents a la plataforma Intercat en aplicacions interactives per a dispositius iOS i Android.

2. <http://www.intercat.cat/ca/guiesdeconversa.jsp>



Imatge 2: Pantalla inicial de l'app GCU

Amb aquest salt tecnològic hi ha hagut també un replantejament conceptual de les GCU. Tot i que inicialment van ser concebudes com a material de suport per als estudiants nous, encara que també eren utilitzades pels que marxaven a estudiar a l'estranger, ha estat amb l'edició de l'app que ha quedat palès l'ús bidireccional que en fan els usuaris, que esporàdicament pot ser també un públic no universitari.

El 27 de febrer de 2012 es va signar l'Acord entre l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament d'Economia i Coneixement, i la Universitat de Barcelona per a la cessió dels drets d'explotació de les versions digitalitzades de les GCU en els idiomes

existents, i al mes d'octubre va aparèixer la primera versió de l'app amb tres paquets idiomàtics: català-espanyol, català-anglès i català-francès.

Posteriorment, i per mitjà d'una nova addenda a l'Acord, l'any 2013 es van digitalitzar i incorporar nous idiomes: l'alemany, l'italià, el portuguès i el xinès. Aprofitant aquesta actuació també s'hi van afegir un seguit de novetats tècniques per millorar-ne la usabilitat. Entre d'altres, es va instal·lar un dispositiu d'anàlisi que va permetre fer un seguiment de les descàrregues més exacte i explotar les dades que es consideraven més interessants: sistema operatiu des del qual es fan les descàrregues, país d'origen de les connexions, idioma de la consulta del dispositiu, paquets d'idiomes que es descarreguen els usuaris, visualitzacions de pantalles per paquet d'idioma, ús de l'àudio, etcètera.

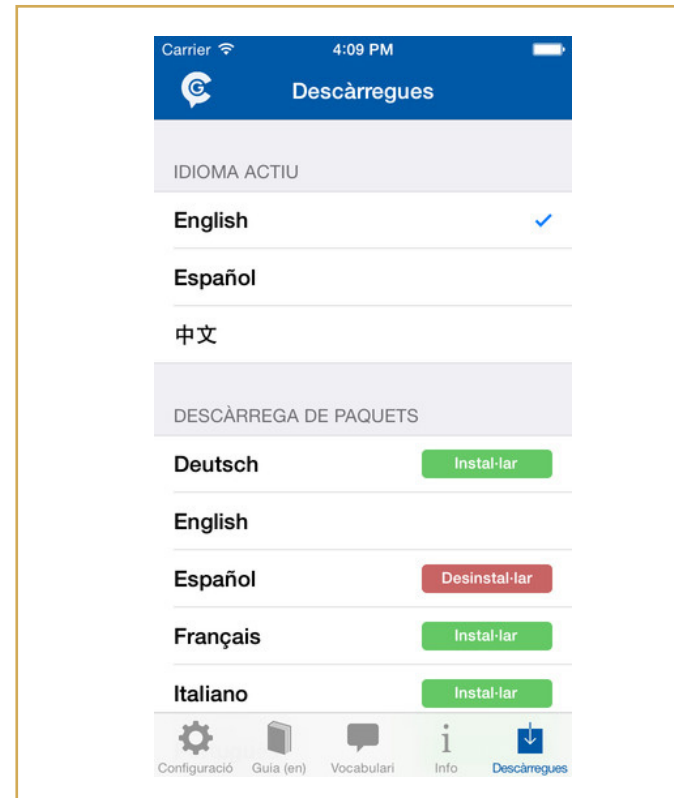
Atesa la bona rebuda que va tenir aquesta eina per part del públic al qual anava adreçada, el juny del 2014, i pel mateix procediment, es va acordar incorporar-hi el rus, l'àrab i l'hebreu.

El desembre del 2014, es va incloure el darrer paquet idiomàtic, el català-occità, a petició del Conselh Generau d'Aran, i amb la voluntat de contribuir al foment de l'occità d'Aran com a llengua pròpia de la Val d'Aran i també oficial a Catalunya.

Estructura i continguts

Guies de conversa universitària és una aplicació de descàrregues multiidioma per a dispositius iOS i Android, que disposa també d'una versió consultable en línia en HTML.

Conté un vocabulari de més de 1.600 paraules i unes 2.500 frases d'ús freqüent en l'entorn universitari per ser llegides i escoltades.



Imatge 3: Exemple de pantalla de descàrrega d'idiomes

Està pensada perquè es pugui utilitzar de manera fàcil i intuïtiva: l'usuari s'instal·la una única aplicació i, per mitjà de la icona «Descàrregues», pot seleccionar qualsevol dels vuit idiomes que actualment incorpora l'aplicació (espanyol, francès, italià, portuguès, alemany, rus, xinès i occità) per descarregar-se'n els continguts i els paquets d'àudio. L'anglès i el català són les llengües nadiues de l'aplicació; per tant, qualsevol persona que es descarregui l'app i no hi incorpori cap paquet idiomàtic, podrà utilitzar les GCU amb aquestes dues llengües.

És una eina concebuda perquè la utilitzin tant els estudiants forans que vénen a estudiar a Catalunya com els de mobilitat que marxen a estudiar a l'estranger; per això està programada per poder treballar en una doble

direcció, és a dir, combinant qualsevol de les llengües amb el català (idioma-català / català-idioma).

Quan s'accedeix a l'aplicació i després de la pantalla inicial, es pot entrar a cinc pestanyes: configuració del text i de l'àudio, guia (continguts), vocabulari, informació (crèdits) i descàrregues de paquets d'idiomes.

El més habitual és que d'entrada es faci la descàrrega del paquet d'idioma amb el qual es vol interactuar.

Des de la pantalla de configuració es pot seleccionar l'idioma del text de partida i combinar-lo amb la llengua seleccionada, però sempre cal que un dels dos idiomes sigui el català. També es pot seleccionar l'idioma de l'àudio i alternar els idiomes d'àudio i text en qualsevol moment. A més, hi ha l'opció «Mode comparatiu», que mostra tant el text com l'àudio en una mateixa pantalla en tots dos idiomes.

Els continguts de les GCU s'estructuren en blocs temàtics relacionats amb l'entorn universitari i amb les situacions de comunicació habituals en la vida quotidiana.

Els àmbits són:

- Frases usals
- Oficina de l'estudiant
- Allotjament
- Matriculació
- Biblioteca
- Idiomes
- Llibreria i papereria
- Servei de fotocòpies
- Informàtica
- Oficina bancària

- Centre d'autoaprenentatge d'idiomes
- Servei d'esports
- Fotografia
- Correus
- Telèfon
- Transports públics
- Restaurant
- Lleure
- Anuncis
- Serveis mèdics
- Expressió del temps: hores i horaris



Imatge 4: Exemple de pantalla de frases usals en anglès

Cadascun d'aquests blocs se subdivideix en apartats més concrets que contenen frases amb múltiples opcions i vocabulari relacionat que es pot llegir en qualsevol dels dos idiomes seleccionats o escoltar en els dos àudios.

En una altra pestanya de l'aplicació trobem el vocabulari que apareix en qualsevol dels apartats de la guia ordenat alfabèticament, amb entrada per la lletra en funció de l'idioma que s'hagi seleccionat.

Dades d'anàlisi

Les dades d'anàlisi que oferim a continuació són molt útils perquè permeten conèixer els perfils dels usuaris de l'app. D'aquesta manera podem preveure les llengües susceptibles de ser-hi incorporades en el futur, i ens proporcionen també informació rellevant sobre el seu ús, com per exemple la durada de les sessions, l'època de l'any més activa o el tipus de consulta preferent, oral o escrita.

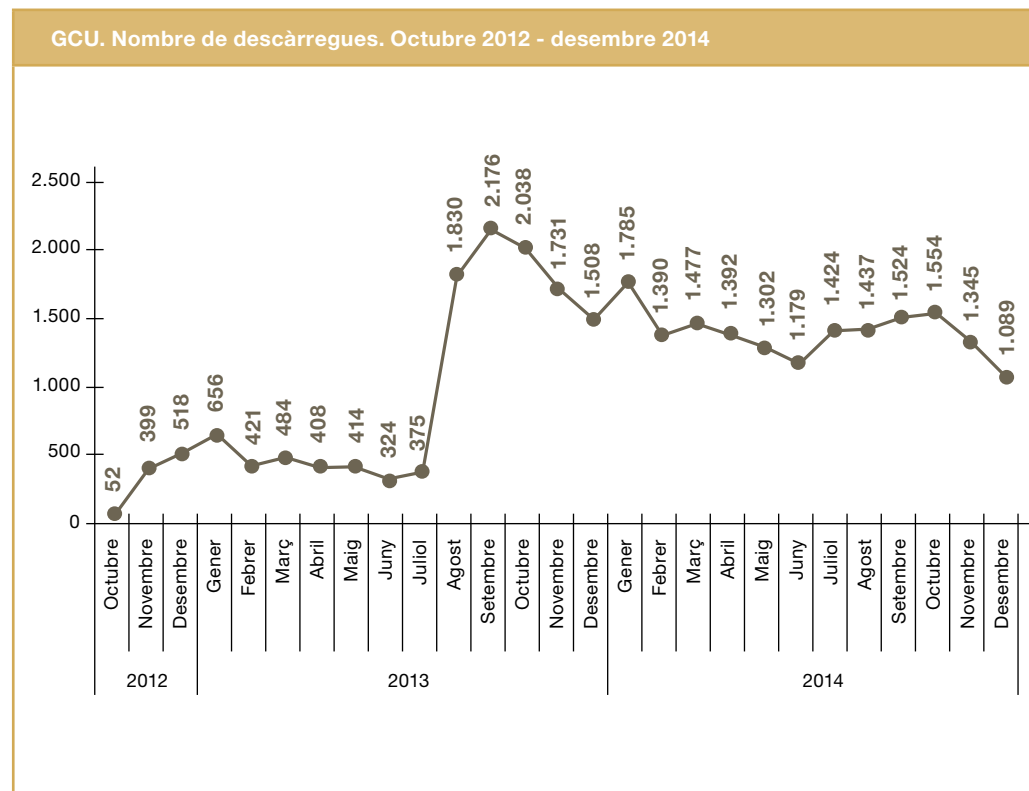
Des que a finals d'octubre del 2012 en va sortir la primera versió, s'ha observat un increment elevadíssim de descàrregues: 969 el 2012, 12.365 el 2013 i 16.898 el 2014 (en total 30.232 fins al desembre del 2014). Les dades que s'oferiran a continuació són el resultat del còmput de les connexions en iOS i Android.

A partir de l'agost del 2013, coincidint amb la data en què s'incorporen nous idiomes (italià, portuguès i alemany) i es milloren les descripcions i el títol de l'app a les botigues d'aplicacions (App Store i Google Play) per tal que l'aplicació sigui més fàcil de localitzar, s'observa un increment notable del nombre de descàrregues.

També va ser el 2013 que s'hi van incorporar unes eines d'anàlisi que van permetre fer les extraccions precises de les dades que eren interessants per fer un seguiment de l'ús de l'aplicació.

És per aquest motiu que oferim, d'una banda, estadístiques sobre descàrregues corresponents a les dades de les botigues d'aplicacions des d'octubre del 2012 i, de l'altra, dades procedents de Google Analytics sobre l'ús que es fa de l'aplicació i sobre les característiques dels usuaris que han descarregat l'aplicació des de l'agost del 2013.

Gràfic 1



A més, en la interpretació de les dades estadístiques caldrà tenir en compte factors com:

- **L'estacionalitat.** S'observa una marcada estacionalitat en les descàrregues: el nombre més gran de descàrregues es produeix sobretot coincidint amb l'arribada o la partida dels estudiants internacionals (setembre-octubre i gener) o amb els períodes previs (agost).

- **El cicle de vida de l'aplicació.** Els usuaris de l'aplicació no l'utilitzen durant un període gaire llarg de temps, per la qual cosa es van renovant constantment. Per això, és lògic que les estadístiques de pantalles vis-tes no augmentin proporcionalment amb els usuaris totals acumulats de l'aplicació, sinó que tendeixin a correspondre's amb els usuaris actius durant un pe-riode determinat de temps, habitualment el d'estada de l'estudiant a la universitat que visita.

- **La corba d'aprenentatge de l'idioma per part dels usuaris.** Els usuaris faran un ús més intensiu de l'apli-cació durant els primers contactes amb la nova llengua, mentre que aquest ús es podrà anar reduint a mesura que estiguin en contacte amb l'idioma i ja tinguin els re-cursos lingüístics per resoldre determinades situacions.

Les dades que utilitzem per analitzar el perfil de l'usuari són les que s'extreuen a partir dels filtres fets per:

1. País d'origen de les sessions (dades obtingudes d'iTunes i Google Play)
2. Idioma del dispositiu (dades obtingudes de Google Analytics)
3. Descàrrega de paquets idiomàtics (dades obtingudes de Google Analytics)
4. Ús de l'aplicació (dades obtingudes de Google Analytics)
 - a) Visualització de pantalles per idioma
 - b) Ús de l'àudio
 - c) Fidelització dels usuaris

1. País d'origen de les sessions

Els tres primers mesos de la seva publicació, l'app *Guies de conversa universitària* es va descarregar des de dispo-sitius ubicats principalment a països d'Europa (78,94 %), tot i que trobem també alguns usuaris dels Estats Units i el Canadà (11,04 %), i un petit percentatge de públic de l'Amèrica Llatina i el Carib (7,43 %).

No és fins a l'any següent, el 2013, que es comencen a produir descàrregues des d'Àsia i Oceania, i s'incrementen notablement les de la resta dels àmbits territorials, com es veu a la informació proporcionada més avall. Cal tenir present que les dades del 2012 només corresponen als 3 darrers mesos de l'any.

Taula 1

GCU. Descàrregues per àmbit territorial. Octubre 2012 – desembre 2014				
	2012	2013	2014	TOTAL
Europa	765	8.514	10.899	20.178
EUA i Canadà	107	1.580	2.296	3.983
Amèrica Llatina i Carib	72	1.130	2.166	3.368
Àsia i Pacífic	22	834	1.076	1.932
Àfrica, Orient Mitjà i Índia	3	307	457	767
Desconegut			4	4
	969	12.365	16.898	30.232

Les GCU s'han descarregat des de 126 països. A la taula 2 es mostra l'evolució de les descàrregues als diferents països.

Per analitzar el perfil dels usuaris susceptibles d'utilitzar les GCU, a banda de les descàrregues per territori també hem tingut en compte el flux d'estudiants universitaris, tant dels que arriben a estudiar a Catalunya com dels que marxen a estudiar a l'estranger. És per això que hem tingut presents les dades relatives a la mobilitat internacional dels estudiants universitaris i les dades de preinscripció universitària del curs 2013-2014.

Després d'Espanya (inclou Catalunya), el nombre més alt de descàrregues de les GCU es va fer des d'Itàlia, països francòfons (França, Bèlgica i Suïssa), Alemanya i el Regne Unit, que alhora van ser els principals països de destinació dels estudiants catalans de mobilitat, i de procedència dels estudiants forans de mobilitat.

Taula 2

GCU. Nombre de descàrregues per països. Octubre 2012 – desembre 2014

	2012	2013	2014	TOTAL		2012	2013	2014	TOTAL		2012	2013	2014	TOTAL		2012	2013	2014	TOTAL
Espanya	608	4.149	4.837	9.594	Polònia	2	20	45	67	Dinamarca		6	16	22	Kirguizistan			3	3
França	64	1.719	2.060	3.843	Emirats Àrabs		27	39	66	Iemen		2	19	21	Mali		2	1	3
EUA	95	1.293	1.881	3.269	Índia	1	25	33	59	Andorra	2	2	16	20	Trinitat i Tobago	1		2	3
Itàlia	18	1.355	1.629	3.002	Egipte		16	39	55	Panamà		3	12	15	Barbados		1	1	2
Mèxic	31	473	655	1.159	Irlanda	2	18	34	54	Grècia		6	8	14	Benín		1	1	2
Regne Unit	35	373	608	1.016	Filipines	2	27	24	53	El Salvador		6	7	13	Cap Verd			2	2
Alemanya	9	279	622	910	Romania	1	24	27	52	Eslovàquia		2	11	13	Ghana		1	1	2
Canadà	12	287	414	713	Hong Kong	1	19	24	44	Bulgària		3	9	12	Jamaica			2	2
Brasil	17	144	516	677	Malàisia		14	29	43	Kenya			12	12	Madagascar			2	2
Tailàndia	3	308	265	576	Taiwan	2	15	25	42	Laos		4	8	12	Mauritània			2	2
Suïssa	6	156	261	423	Pakistan		11	30	41	Nepal		3	9	12	Qatar		1	1	2
Colòmbia	1	130	195	326	Costa Rica		16	24	40	Croàcia		5	6	11	Rep. de Guinea			2	2
Xile	8	102	168	278	Guatemala	3	10	27	40	Xipre		3	7	10	Sèrbia		1	1	2
Argentina	4	85	168	257	Singapur	2	14	21	37	Senegal		2	7	9	Tunísia		1	1	2
Cambodja		95	137	232	Angola		15	21	36	Sud-àfrica		2	7	9	Uzbekistan			2	2
Bèlgica	3	78	139	220	Corea		17	18	35	Macau			8	8	Albània			1	1
Austràlia	4	83	124	211	Indonèsia		10	25	35	Sri Lanka		4	4	8	Antigua i Barbuda			1	1
Aràbia Saudita	1	101	99	201	Mongòlia		8	27	35	Paraguai		1	6	7	Belize		1		1
Xina	6	70	122	198	Israel		14	20	34	Rep. del Congo			7	7	Bielorússia			1	1
Perú	1	49	117	167	Luxemburg		16	18	34	Guyana			6	6	Brunei			1	1
Rússia	3	58	106	167	Ucraïna		6	27	33	Kazakhstan		2	4	6	Burkina Faso			1	1
Japó	2	80	79	161	Jordània		12	20	32	Moldàvia			6	6	Illes Verges EUA			1	1
Veneçuela	2	36	123	161	Noruega		11	19	30	Armènia		2	3	5	Islàndia			1	1
Portugal	5	36	115	156	Algèria	1	9	19	29	Bolívia			5	5	Letònia			1	1
Països Baixos	2	51	59	112	Hondures	2	11	16	29	Eslovènia			5	5	Macedònia		1		1
Vietnam		38	70	108	Finlàndia	1	8	19	28	Estònia		2	3	5	Malta			1	1
Azerbaidjan		40	58	98	Hongria	1	14	13	28	Marroc		4	1	5	Montenegro			1	1
Àustria		26	65	91	Kuwait		16	12	28	Nigèria		3	2	5	Moçambic			1	1
Rep. Dominicana	1	26	54	81	Líban		6	22	28	Lituània		1	3	4	Oman		1		1
Suècia	2	47	32	81	Rep. Txeca	1	12	15	28	Namíbia		2	2	4	Turkmenistan			1	1
Turquia		26	52	78	Nova Zelanda		11	16	27	Nicaragua		2	2	4	Desconegut			4	4
Equador	1	30	40	71	Uruguai		4	19	23	Bahrain		3		3	TOTAL	969	12.365	16.898	30.232

També s'observa que hi ha força descàrregues des de països de parla espanyola: Espanya (inclou Catalunya) i Amèrica Llatina. En aquest cas no parlàrem d'alumnes que marxen a aquests països, ja que són coneixedors de la llengua, sinó d'alumnes que en provenen. Segons les dades de preinscripció, en van arribar uns 700 d'Amèrica Llatina i sobre 4.000 estudiants de la resta de l'Estat espanyol.

2. Idioma del dispositiu

És molt important tenir en compte l'idioma del dispositiu al qual es descarrega l'aplicació, ja que aquestes dades ens permeten saber quin és l'idioma habitual de l'usuari.

De les dades facilitades per Google Analytics, s'han utilitzat les referents a les descàrregues fetes a dispositius que utilitzen Android perquè són les que permeten establir una relació entre l'idioma dels dispositius i els països de descàrrega.

La majoria de descàrregues d'aquesta aplicació es produeixen als països d'origen:

- Dels usuaris que tenen els dispositius en català, el 87,7 % se l'han descarregat des de l'Estat espanyol (inclou Catalunya).
- Dels usuaris que tenen els dispositius en espanyol (com a llengua originària d'Espanya), el 88,47 % se l'han descarregat des de l'Estat espanyol (inclou Catalunya).
- Dels usuaris que tenen els dispositius en espanyol (com a llengua originària d'altres països de parla hispana), el 84 % se l'han descarregat des dels països d'origen o des d'altres països de parla hispana.
- Dels usuaris que tenen els dispositius en qualsevol de les 33 llengües amb què s'han efectuat les descàrregues, el 62,53 % s'han efectuat des de l'estranger.

Per tenir una aproximació del nombre d'usuaris estrangers, cal tenir present els que tenen els dispositius en terceres llengües (ni espanyol, ni català), que representen el 44 %, als quals caldria afegir els usuaris provinents d'altres

països de parla espanyola (l'Amèrica Llatina i els Estats Units), que són un 8,10 %. Per tant, el total d'usuaris estrangers seria d'un 52,10 %.

3. Descàrrega de paquets idiomàtics

Les versions impreses i les versions web publicades a InterCAT de les GCU combinaven el català amb disset llengües diferents.

Actualment les aplicacions de les GCU per a dispositius mòbils combinen el català amb nou llengües diferents, que conformen els diferents paquets idiomàtics.

Per a les dades que oferim a continuació, cal tenir present que la descàrrega de l'app GCU comporta automàticament la instal·lació de la combinació idiomàtica català-anglès/anglès-català, perquè són les llengües nadiues de l'aplicació; per aquest motiu no es comptabilitzen com a descàrregues tot i que podem suposar que en són un nombre important.

GCU. Instal·lació de paquets d'idioma. Agost 2013 – desembre 2014	
Idioma	Descàrregues
Espanyol	7.105
Francès	5.442
Alemanys	3.005
Italià	2.272
Portuguès	1.305
Xinès	177
Rus	168
Occità	52
TOTAL	19.526

Taula 3

4. Ús de l'aplicació (dades proporcionades per Google Analytics)

Segons les dades facilitades per Google Analytics, el nombre d'usuaris que han utilitzat l'aplicació des de l'agost del 2013 ha estat de 19.766. Han realitzat 66.394 sessions, i cada sessió ha tingut una durada mitjana de 2 min i 12 s, fet que demostra l'interès per part de l'usuari. El nombre de pantalles visualitzades ha estat d'1.030.450, i s'hi ha accedit des de dispositius en 33 idiomes diferents.

Les pantalles més vistes són en català, espanyol i anglès. Coneixent el nombre de pantalles visualitzades en anglès, es fa palès que l'app també és molt utilitzada en aquesta llengua, dada que tan sols es pot obtenir des d'aquesta anàlisi ja que, com s'ha dit, el paquet idiomàtic català-anglès no es comptabilitza perquè és la combinació idiomàtica nadiua de l'aplicació. Les pantalles més visitades són les que tenen a veure amb els primers contactes amb l'idioma: salutacions i expressió de gratitud, expressió i frases d'ús diari.

a) Visualització de pantalles

A la taula 4 es detalla l'ús que s'ha fet de l'aplicació:

Taula 4

GCU. Visualització de pantalles (agost 2013 – desembre 2014)							
Idioma	Sessions	Pantalles	Durada de la sessió	Idioma	Sessions	Pantalles	Durada de la sessió
Català	49.715	762.885	02:11	Eslovè	17	276	01:03
Espanyol	10.144	161.916	02:14	Finlandès	16	358	02:36
Anglès	2.536	39.384	02:08	Eslovac	15	545	02:02
Francès	1.300	21.399	02:23	Txec	14	273	03:29
Alemanys	835	16.230	02:49	Japonès	14	154	01:48
Portuguès	645	8.258	02:08	Grec	6	7	00:03
Italià	552	6.940	01:35	Tailandès	5	28	02:33
Romanès	106	1.962	01:52	Hebreu	4	31	00:27
Neerlandès	94	2.099	02:10	Ucraïnès	4	147	03:08
Polonès	78	967	01:32	Letó	4	81	02:11
Turc	73	1.398	01:10	Croat	3	38	01:32
Xinès	58	1.435	02:26	Àrab	3	6	02:00
Rus	55	885	02:48	Gallec	3	37	02:10
Hongarès	23	422	02:16	Èuscar	3	48	05:48
Suec	22	902	04:37	Estonià	3	129	03:54
Coreà	21	511	02:48	Búlgar	2	7	00:19
Noruec	21	692	02:54	TOTAL	66.394	1.030.450	

b) Ús de l'àudio

La disponibilitat d'àudios de qualitat per a cadascuna de les frases i expressions és una característica que diferencia l'aplicació de les guies respecte a altres aplicacions.

Els àudios més reproduïts també són els que tenen a veure amb la llengua de supervivència (salutacions, expressions per dir que no s'entén bé l'idioma, disculpes, etc.), i de nou, les llengües més utilitzades són l'anglès, el català i l'espanyol.

S'han fet 643.628 reproduccions d'àudio, en les 10 llengües que incorporen les GCU:

Taula 5

GCU. Ús de l'àudio. Agost 2013 – desembre 2014	
Anglès	351.768
Català	153.820
Espanyol	77.920
Francès	27.541
Alemanys	12.163
Italià	11.345
Portuguès	6.223
Rus	2.157
Occità	356
Xinès	335
TOTAL	643.628

c) Fidelització dels usuaris

L'anàlisi de la fidelització dels usuaris mesura el nombre de vegades que un usuari fa servir una aplicació. El cicle natural de vida d'aquesta app en els mòbils dels usuaris està lligada a la seva mobilitat, és a dir, és utilitzada durant períodes breus en funció del temps d'estada dels usuaris a l'estranger o a les nostres universitats, que sol ser d'entre tres mesos i un any. L'aplicació deixa de tenir

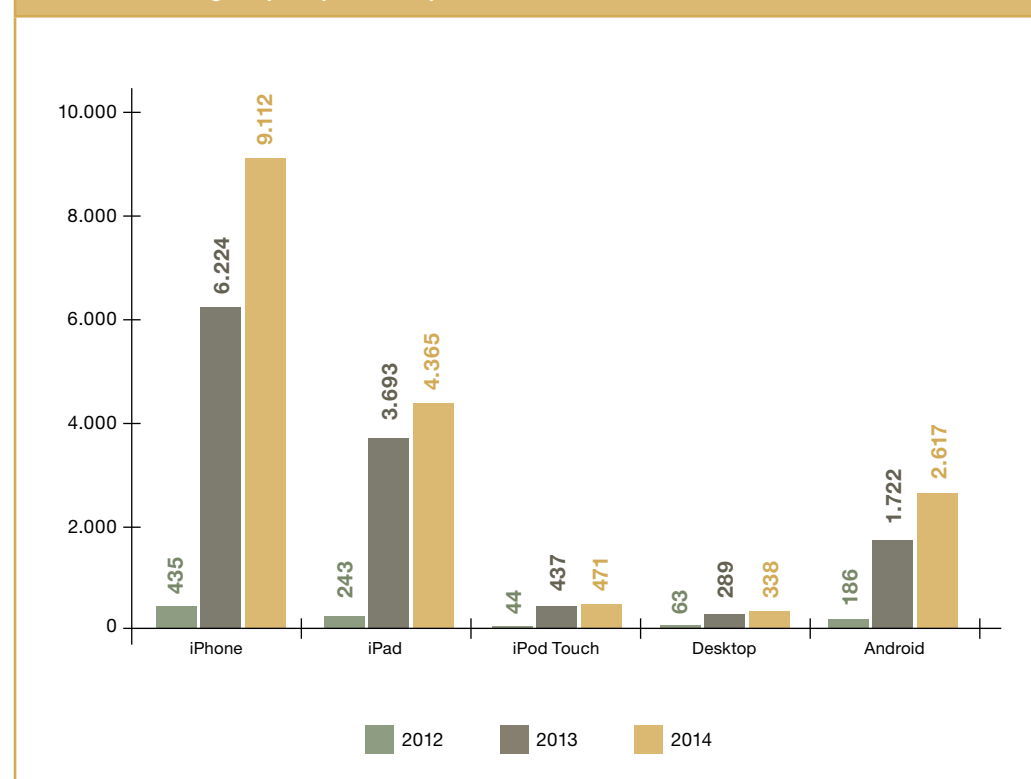
utilitat quan l'usuari torna al seu país d'origen o quan ja ha après l'idioma.

Tot i que, com es veurà en el punt següent, el nombre de descàrregues de les GCU s'ha realitzat des de molts més dispositius iOS que Android (un 85 % i un 15 %, respectivament), si observem la fidelització dels usuaris, és a dir, l'ús que fan de l'aplicació, les xifres no difereixen tant.

Amb dades globals explotades des de Google Analytics durant el període de temps des de l'agost del 2013 al desembre del 2014, observem que des dels dispositius iOS s'han efectuat el 72,21 % de les sessions, mentre que des dels Android se n'han fet un 27,79 %.

Gràfic 2

GCU. Descàrregues per tipus de dispositius. Total: 30.239. Octubre 2012 - desembre 2014



Però si prenem com a referent d'usabilitat un mínim de connexió a aquesta app d'entre 9 i 14 sessions —nombre a partir del qual considerem que l'usuari demostra un interès pels seus continguts—, el nombre de les sessions realitzades per usuaris d'iOS no difereix tant de les d'Android. És a dir, hi ha més usuaris d'iOS que han utilitzat l'app menys de 9 vegades.

Comparativa de descàrregues d'aplicacions mòbils de la Generalitat

D'acord amb les dades proporcionades per iTunes, del total de 191.515 descàrregues que s'han fet de les app de la Generalitat en dispositius iOS, el 13,42 % (25.707) corresponen a descàrregues de les GCU. Es pot considerar un resultat molt positiu, atesa la curta vida d'aquesta aplicació, i tenint en compte que no és una eina de gran divulgació o d'informació general, sinó que va adreçada a un públic molt concret.

Conclusions

Les descàrregues de les GCU fetes a Catalunya, en un dispositiu mòbil en català, corresponen a usuaris catalanoparlants que marxen a països on es parla una tercera llengua i l'aplicació els és una eina d'ajuda per a les necessitats comunicatives en què es trobaran.

Les baixades fetes a Catalunya en un dispositiu en castellà responen a dues casuístiques: usuaris que marxen a l'estranger i els calen coneixements de les llengües del país d'acollida; o bé usuaris castellanoparlants de la resta de l'Estat espanyol o de països llatinoamericans, a qui els calen coneixements de català *in situ*.

Les descàrregues fetes des de dispositius mòbils en diferents llengües i en països estrangers les identifiquem amb usuaris estrangers ja sensibles amb la realitat lingüística

del nostre país que s'anticipen a la necessitat de tenir uns coneixements mínims de la nostra llengua en el moment de la seva arribada.

Finalment, els usuaris que s'han descarregat l'app a Catalunya des de dispositius mòbils en terceres llengües són un col·lectiu d'estrangers que, ja en contacte amb la nostra realitat i la nostra llengua, volen adquirir coneixements bàsics i suficients per comunicar-se en català.

Per tant, evidenciem aquest ús bidireccional de l'aplicació, català-altres llengües/altres llengües-català, que serveix des del català per aprendre terceres llengües, i des d'altres llengües per aprendre el català.