
Eines de reconeixement i prototip de conversa oral

María Jesús Machuca, Laura Bueno,
Raquel Calonge, Mònica Estruch,
Montserrat Riera

Jornades del Centre de Referència en Enginyeria Lingüística
Barcelona, 4 i 5 d'abril de 2000



CREL
Centre de Referència
en Enginyeria Lingüística
de la Generalitat de Catalunya



Grup GF-SFI
Departament de Filologia Espanyola
Universitat Autònoma de Barcelona

Eines de reconeixement i prototip de conversa oral

1. TIPUS DE CONSULTA

2. ESTRATÈGIES PER AL MOZ

2.1. Condicions per proposar les estratègies

2.2. Ordre dels tipus de consulta i accés al sistema

2.3. Detecció de situacions d'error

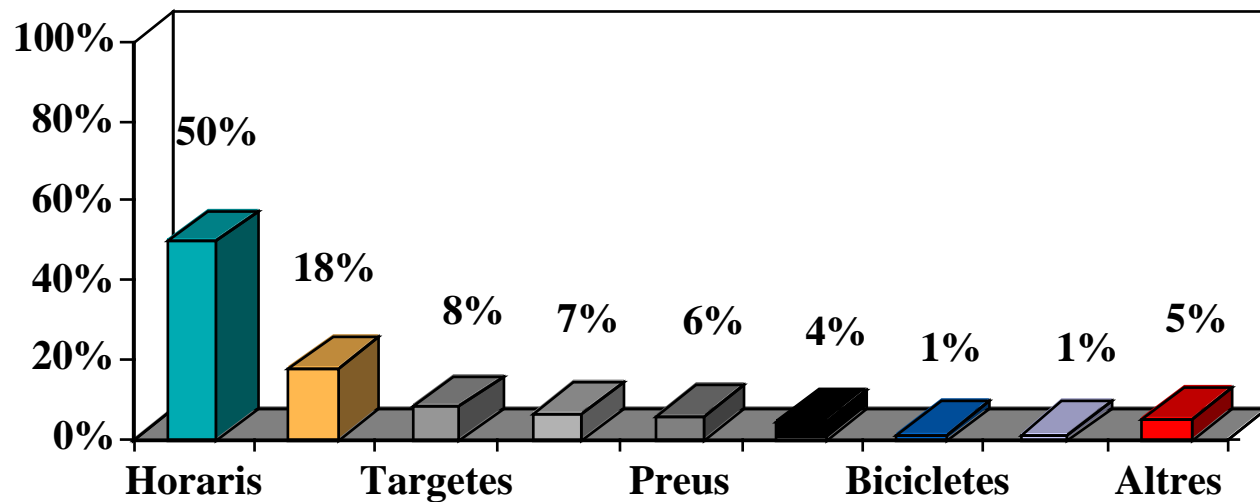
2.4. Funcionament general

2.5. Un exemple real



Tipus de consulta

Freqüència d'aparició dels tipus de consulta



Escenaris

- Situacions tancades
- Situacions semitancades
- Situacions obertes
 - *Vol anar des de Sabadell fins a l'Autònoma per assistir a una conferència a les 11 del matí. Sap que passen trens amb molta freqüència però li interessa saber la durada del trajecte per no fer tard.*



Condicions per proposar les estratègies

- Recomanacions de LIMSI
 - Treballar molt en contacte amb el servei d'informació i fixar-se en el comportament de les operadores humanes
 - Diàlegs d'iniciativa mixta
 - Confirmació explícita
- És preferible tenir un diàleg amb èxit que un usuari insatisfet



Ordre dels tipus de consulta i accés al sistema

- horaris dels trens
 - quan surt, agafar per ser, arribar, horaris, hora
- preus dels bitllets
 - preu, costar, valdre, bitllet, pagar
- durada del trajecte
 - durar, trigar, tardar, minuts

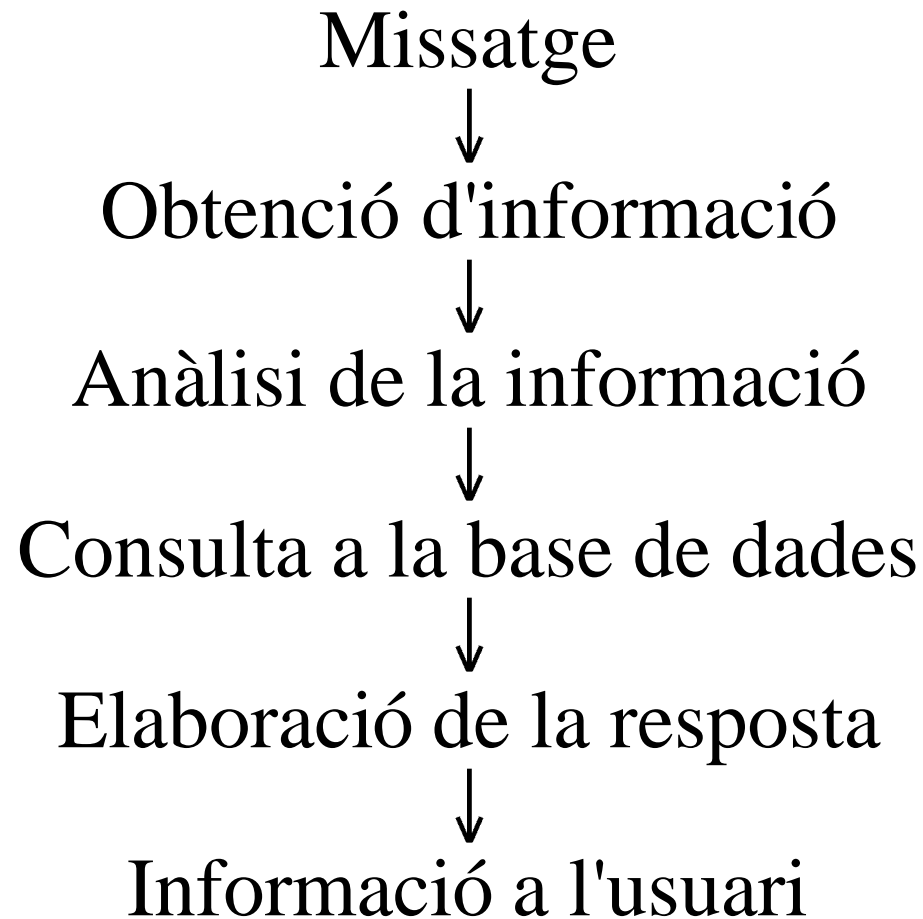


Detecció de situacions d'error

- Problemes de reconeixement
- Problemes de decodificació
 - *Em podria repetir la pregunta, si us plau?*
- Manca d'informació
 - *Perdó, des de quina estació l'agafaria?*
 - *Si us plau, des de quina estació l'agafaria?*
 - *Un moment si us plau, ara el passo amb l'operadora*

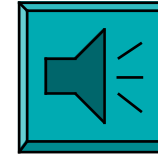


Funcionament general

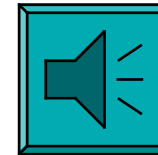


Exemple

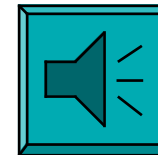
- Diàleg



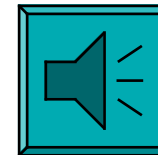
- Inici



- Precisió



- Final



Transcripció

- [oz]Benvingut al sistema de diàleg del CREL. Si us plau abans d'accedir al servei d'informació de trens en català contesti aquesta pregunta. Quin és el número del codi de la consulta que vol realitzar?
- [usuari dona]Vint-i-dos.
- [oz]Gràcies per la seva col·laboració, tot seguit podrà accedir al servei d'informació de trens en català i fer la seva consulta. Benvingut al servei de Ferrocarrils de la Generalitat, bona tarda.
- [usuari dona]Bona tarda.



Transcripció

- [oz] Quin tipus de consulta desitja realitzar?
- [usuari dona] Doncs miri és que jo sé que de Sabadell a l'Autònoma hi ha molts trens però ara he d'anar a l'Autònoma i he de ser-hi allà a les onze del matí i m'agradaria saber quant dura el trajecte des de Sabadell a l'Autònoma perquè tampoc no vull fer tard.
- [oz] M'està demanant informació de durada d'un trajecte?
- [usuari dona] Sí.
- [oz] Sabadell té les següents estacions: Sabadell-Estació i Sabadell-Rambla. Quina estació vol?
- [usuari dona] Eeeh de la Rambla.



Transcripció

- [oz] Vol saber quant temps triga el tren en cobrir el trajecte entre Sabadell-Rambla i Universitat Autònoma. És correcte?
- [usuari dona] Sí. Sí, sí.
- [oz] Un moment, si us plau, la seva consulta s'està realitzant. El tren triga vuit minuts en anar de Sabadell-Rambla a Universitat Autònoma. Vol fer alguna altra consulta?
- [usuari dona] No, no. Ja està. Moltes gràcies.
- [oz] Gràcies per utilitzar aquest servei.



Eines de reconeixement i prototip de conversa oral

María Jesús Machuca, Laura Bueno,
Raquel Calonge, Mònica Estruch,
Montserrat Riera

Jornades del Centre de Referència en Enginyeria Lingüística
Barcelona, 4 i 5 d'abril de 2000



CREL
Centre de Referència
en Enginyeria Lingüística
de la Generalitat de Catalunya



Grup GF-SFI
Departament de Filologia Espanyola
Universitat Autònoma de Barcelona