# Введение

В настоящее время бурное развитие компьютерной техники и информационных технологий привело к тому, что компьютер, мобильные устройства и информационные технологии присутствуют во всех сферах жизни современного человека. Компьютеры и мобильные устройства стали неотъемлемой частью современного мира. Развитие компьютерной техники с момента изобретения интегральной схемы резко ускорилось и происходит невероятно быстрыми темпами и на сегодняшний день. Столь же стремительно развивается и процесс миниатюризации компьютеров. Первые электронно-вычислительные машины были огромными устройствами, весившими тонны, занимавшими целые комнаты и требовавшими большого количества обслуживающего персонала для успешного функционирования. В контрасте с этим, современные компьютеры — гораздо более мощные и компактные и гораздо менее дорогие — стали воистину вездесущими.

Такое стремительное и быстрое развитие компьютеров и уменьшение их размеров приводит к тому, что привычные для нас способы взаимодействия человека с компьютером становятся все менее удобными. И перед производителями современных устройств и компьютерных систем возникла новая задача – создание нового способа человеко-компьютерного взаимодействия. Взаимодействие между пользователем и компьютером традиционно происходит с помощью различного программного и аппаратного обеспечения, например, с помощью образов или объектов на экране, или с помощью данных, полученных от пользователя посредством аппаратных устройств ввода (клавиатура, мышь).

Человеко-компьютерное взаимодействие – это целое научное направление, которое существует и развивается в целях совершенствования методов взаимодействия человека (пользователя) и компьютера. И основной задачей этого научного направления является улучшение этого самого взаимодействия, снижение барьера между человеческой моделью того, чего хотят достичь пользователи, и пониманием компьютера поставленных перед ним задач. И взаимодействие с компьютером с помощью экрана, мышки и клавиатуры на протяжении долгого времени отлично справлялось с этой задачей.

Но теперь вернемся к проблеме уменьшения размеров устройств. Уже сейчас на рынке пользуются большой популярностью «умные» часы, фитнесс-браслеты, миниатюрные музыкальные плееры, устройства «умного дома». Все эти устройства могут поместиться на ладони человека. И управление ими с помощью клавиатуры или мышки (пусть даже сенсорного экрана) трудно назвать удобным. По этой причине, в области человеко-компьютерного взаимодействия появился новый интерфейс – управление устройствами с помощью голосовых команд.

Идея управление компьютером с помощью голосовых команд за последнее время развилась в совершенно новую сферу информационных технологий, о которой раньше можно было лишь прочитать в книжках в жанре научной фантастики. И название этой новой области информационных технологий – обработка естественного языка (*Natural Language Processing, NLP*) или понимание естественного языка (*Natural Language Understanding, NLU*). То есть общение с компьютером и управление им с помощью естественной речи так, будто пользователь общается с таким же человеком.

# Актуальность темы

Как уже было сказано выше, понимание естественной человеческой речи – это совершенной новый способ взаимодействия человека и компьютера, который призван облегчить обмен информацией между пользователем и устройством и сделать его максимально удобным и привычным для человека.

Обработка естественного языка - совместное направление искусственного интеллекта и математической лингвистики. Оно изучает проблемы компьютерного анализа и синтеза естественных языков. Применительно к искусственному интеллекту анализ означает понимание языка, а синтез — генерацию грамотного текста. Решение этих проблем будет означать создание более удобной формы взаимодействия компьютера и человека. Подобными исследованиями занимается огромное количество компаний и небезуспешно. Достаточно вспомнить такие популярные голосовые помощники на мобильных устройствах, как Siri от корпорации Aplle, Cortana от Microsoft, Google Now от Google, Alexa от Amazon, и бесконечное количество чат-роботов, например в том же Telegram.

Алгоритм работы всех этих систем можно представить следующим образом:

1. Распознавание речи. В первую очередь необходимо распознать, что именно сказал пользователь, получить текстовую фразу из голосовой команды.
2. Анализ текста. На этом этапе из сказанной пользователем фразы необходимо извлечь информацию, проанализировать ее, проанализировать характер высказывания, тональность текста, извлечь «смысл» сказанного, понять, чего именно хочет пользователь.
3. Генерация текста. На основе анализа пользовательского текста необходимо сформировать какой-то ответ системы на запрос. Так как речь идет о взаимодействии с пользователем путем естественной речи, то и ответ компьютера тоже должен быть сформирован в виде текста на естественном языке.
4. Синтез речи. Компьютеру или мобильному устройству необходимо произнести подготовленный ответ.

Очевидно, что основной проблемой при разработке систем понимания естественной речи является понимание смысла сказанной человеком фразы и генерация грамотного, логичного ответа для пользователя. И решение этих проблем крайне актуально и необходимо, если мы и дальше хотим создавать новые, более компактные, удобные и умные устройства.

Поэтому, в своей работе я предлагаю решение одной из проблем, с которой сталкиваются разработчики систем понимания естественной речи, на этапе понимания сказанного пользователем текста и извлечения из него информации для дальнейшего анализа.

# Формулировка проблемы

В современных информационных технологиях роль такой процедуры, как извлечение информации, всё больше возрастает. А в такой научной области как понимание естественного языка процесс извлечения информации из сказанного пользователем текста играет ключевую роль. Примером извлечения информации может быть поиск некоторых информационных конструкций— формально это записывается так: *НанеслиВизит(Компания-Кто, Компания-Кому, ДатаВизита),* — из новостных лент, таких как: «Вчера, 1 апреля 2007 года, представители корпорации Пепелац Интернэшнл посетили офис компании Гравицап Продакшнз». Главная цель такого преобразования — возможность анализа изначально «хаотичной» информации с помощью методов обработки данных. Решением такой задачи занимается компьютерная лингвистика - научное направление в области моделирования интеллектуальных процессов при создании систем искусственного интеллекта, которое ставит своей целью использование математических моделей для описания естественных языков.

Процесс извлечения информации (смысла) из сказанного пользователем текста по сути сводится к извлечению из текста следующих смысловых сущностей:

1. Извлечение намерения пользователя (Intents). Намерения представляют собой отображение того, что сказал пользователь, и какие меры должны быть приняты вашим программным обеспечением.
2. Извлечение действия (Actions). Действия соответствуют шагам, которые ваше приложение будет предпринимать, когда пользователь выразит определенные намерения. Действие может иметь параметры для указания некоторой информации для приложения.
3. Сохранение и извлечения контекста (Contexts). Контекст представляет собой историю диалога с пользователем, которая позволяет точнее определить смысл текущей фразы и дифференцировать различные намерения и действия пользователя в зависимости от того, что было сказано ранее.

Извлечение из текста (произнесенной фразы) причисленных выше смысловых сущностей – задача всех систем, которые занимаются пониманием естественной человеческой речи. И этот процесс основывается практически на одних и тех же алгоритмах обработки данных. Рассмотрим принцип работы большинства таких систем и определим проблемы, с которыми они сталкиваются.

Процесс определения намерений пользователя и требуемых от вашего приложения действий основан на описании некоторых грамматических шаблонов и словарей для синтаксиса естественного языка. Рассмотрим этот алгоритм на примере следующей фразы:

*Can you describe witness in case 12?*

Для того, чтобы система могла определить смысл сказанной фразы, необходимо описать некоторые шаблоны, которые будут относиться к одному конкретному намерению пользователя, назовем это намерение (Intent) – *DescribeWitness*. Придумаем шаблон для конкретно этого намерения:

* @canyou @describe @witness @in @incident @number

Где символ «@» обозначает словарь, например, @canyou={can you tell, please tell me, give me, please, @null…}, @incident={case, incident, occasion…}, @describe={describe, give, show…}, @witness={witness, eyewitness, bystander} и так далее.

Таким образом, описав некий грамматический шаблон и заполнив определенные словари, из которых состоит этот шаблон, мы научили систему определять намерение *DescribeWitness* пользователя для довольно большого числа фраз. Под данный грамматический шаблон, очевидно, можно отнести следующие фразы: *please describe witness in incident 12, show me witness in case 12, show eyewitness in incident 12 и так далее.*

Получается, что системы, которые разрабатываются для понимания естественного языка, в своей работе используют описание грамматики языка в виде **словарей** и **шаблонов**, состоящих из этих словарей. И весь алгоритм понимания сказанной фразы заключается в том, чтобы определить – под какой именно грамматический шаблон попадает эта фраза, а уже после того, как будет определен шаблон, можно решить, какое намерение и действие несет в себе произнесенная фраза.

Очевидно, что системы, работающие по такому алгоритму, нуждаются в длительном и тщательном обучении. И смысловая составляющая сказанной пользователем фразы может быть не определена по двум причинам: в системе не описан подходящий шаблон, либо же словари, использующиеся в шаблонах, недостаточно распространены и слова, используемые в предложении, не могут быть отнесены к какому-либо словарю. То есть, для повышения точности выделения смысла из текста, разработчикам системы постоянно необходимо создавать новые шаблоны и расширять существующие словари. Это, пожалуй, единственный и самый логичный способ решения данной проблемы – просто расширять существующий шаблон путем обновления словарей.

Вторая проблема, по которой не представляется возможным определить смысл сказанной фразы – это случай, когда данная фраза распространена дополнительными словами и в принципе не может соответствовать существующим на данный момент шаблонам. Данную проблему уже не решить путем расширения словарей, в этом случае необходимо создавать уже новый шаблон и даже новые словари. Например, распространим выше описанный пример: *Can you describe second witness in case 12 for me?*

Такая фраза уже не подходит под созданный нами шаблон, и для определения ее смысла необходимо создать новый. Очевидно, что для определения одного и того же намерения (Intent) пользователя может потребоваться создать бесконечное множество таких шаблонов, и даже в этом случаи мы не сможем предусмотреть все возможные варианты формулировок запроса пользователя.

Данную проблему уже нельзя решить путем расширения словарей и шаблонов для намерений пользователя, в этом случае необходимо изменять сам запрос пользователя – исключать из него «мешающие» слова, производить сокращение фразы, использовать суммаризацию, регулярные выражения и так далее. В общем смысле – необходимо сформировать **гипотезы** или варианты того, что хотел сказать пользователь на основе исходной фразы, которые бы позволили отнести запрос к уже существующим грамматическим шаблонам. Решение именно этой проблемы я хотел бы рассмотреть в своей работе.

# Анализ предметной области

Целью моей работы является создание программного модуля, который бы производил генерацию достоверных гипотез пользовательского ввода. То есть, разработка модуля, который бы создавал из исходной фразы различные ее варианты до того, как эта фраза будет проанализирована на совпадение с различными шаблонами для извлечения смысла. Такой подход позволяет проверять на совпадение с грамматическими шаблонами не одну единственную оригинальную фразу пользователя, а сразу целый набор фраз, сформированных из исходной для того, чтобы исключить невозможность определения намерений пользователя по причине невозможности отнести фразу к какому-либо шаблону из-за распространяющих слов.

Есть несколько способов решения этой проблемы. Самый простой из них – это использование **символа «\*»** при описании грамматических шаблонов. Символ «\*», как и в грамматике регулярных выражений, подразумевает собой наличие на его месте в исходной фразе любого количества других слов. Возможность использовать такой метод предоставляется пользователям популярной системы понимания естественной речи **Api.ai**.

Api.ai – это платформа от создателей виртуального ассистента Speaktoit, которая позволяет разработчикам использовать голосовые команды в своих приложениях для мобильных платформ.

Понимание естественной речи в данной системе происходит как раз путем описания шаблонов и словарей для возможных фраз пользователей. И платформа Api.ai позволяет использовать символ «\*» при написании этих шаблонов, подразумевая, что на месте этого символа в предложении могут находиться любые другие слова.

Конечно, этот метод позволяет справиться с наличием лишний дополняющих слов в предложении и решить проблему бесконечного создания новых шаблонов. Но использование такого способа влечет за собой вполне логичные последствия – написанный таким образом шаблон начинает ошибочно применяться к совершенно неподходящим фразам, что приводит к большому количеству ложных срабатываний для такого шаблона.

Чтобы продемонстрировать явный недостаток такого метода напишем шаблон для модели, которая позволяет распознавать намерение пользователя получить информацию о потерпевшем, например следующей фразой:

*Describe witness.*

Для того, чтобы распознать намерение в распространённых фразах, таких как : *describe second witness in case, describe female witness in last case, describe second or first witness* – необходимо написать следующий шаблон:

*« \* @describe \* @witness \* »*

Очевидно, что такая модель будет иметь огромное количество ложных срабатываний на тех фразах, который попадают под данный шаблон, но совершенно не несут в себе намерения получить информацию о свидетеле. Примером таких фраз будут:

*Describe vehicle of the witness in this case. Describe incident with witness. Describe route to the witness.*

Каждая из этих фраз будет распознана как намерение получить информацию о свидетеле, что является неверным определением смысла сказанного и демонстрирует очевидный недостаток этого метода.

Похожий способ исключения «мешающих» слов из предложения используется в AIML (*Artificial Intelligence Markup Language* - язык разметки для искусственного интеллекта). Этот язык разметки был разработан еще в 1966 году с появлением первого виртуального собеседника – программы ALICE. Создатели языка предложили описывать логику общения чат-робота наборами образец-шаблон. И если сказанная пользователем фраза совпадает с описанным образцом, то робот выдает в качестве результата одну из фраз, записанную как шаблон для этого образца. Такой просто способ «мышления» робота логично столкнулся с теми же проблемами – оказалось, что невозможно предусмотреть все возможные варианты обращений пользователя. И было предложено использовать так называемые сокращения или **Reductions**.

Смысл сокращений в AIML заключается в том, что при совпадении сказанной пользователем фразы с некоторым шаблоном, который обычно написан с использованием того же символа «\*», все слова подходящие под этот шаблон удаляются из фразы. И получившаяся таким образом фраза отправляется на вход робота, где происходит очередная попытка подобрать шаблон для нее. Продемонстрируем алгоритм сокращений на примере.

Скажем, у нашего робота есть известный шаблон «ПРИВЕТ» на который он должен ответить «И тебе привет», но пользователь говорит роботу: «Ну, привет, робот!». Очевидно, что сказанная фраза не подходит под существующий шаблон приветствия, поэтому необходимо предусмотреть сокращения для такого случая. Определим эти сокращения:

* «НУ\*» - <sr/>
* «\*РОБОТ\*» - <sr/>

Определённые таким образом шаблоны нужно читать следующим образом: если фраза начинается на слово «НУ» или если в ней содержится слово «РОБОТ» то необходимо исключить из фразы эти слово и обработать получившуюся фразу дальше. Именно таким образом в языке разметки для искусственного интеллекта решена проблема «лишних» слов.

Но подобный подход совсем не избавляет разработчика системы понимания естественной речи от необходимости создания бесконечного числа шаблонов. Данный способ дает возможность создать один шаблон для реакции на желаемую фразу, но обязует создать бесконечное число шаблонов для сокращения.

Следующий способ создания гипотез пользовательского ввода – это различные методы **суммаризации текстов**. Суммаризация текста представляет собой автоматическое выделение ключевой информации из текста и создание краткого изложения для него. Идея суммаризации является довольно перспективной, учитывая повсеместное распространение мобильных устройств и постоянное увеличение потока информации в современном мире.

Есть два основных подхода к разработке методов суммаризации: обобщение и извлечение. Обобщающие алгоритмы анализируют структуру текста, чтобы «понять», о чем он, а затем создают новый текст с основным содержанием. В общем, обобщение работает так, как делал бы живой человек. И хотя понятно, что за таким подходом будущее, сейчас подобные методы еще развиты слабо. Поэтому чаще применяются извлекающие алгоритмы, которые анализируют текст статистически, а потом выбирают из него наиболее важные куски.

Однако любой алгоритм суммаризации будет эффективен только в том случае, если его применяют к объемному тексту, статье, странице. Потому что эти алгоритмы основаны на анализе связей между несколькими предложениями текста, выделению среди них ключевых и наиболее повторяющихся слов. Например, алгоритм суммаризации *TextRank*, который основан на преобразовании текста в граф, начинает корректно работать, только если тест содержит хотя бы 30 предложений.

Очевидно, что в системах, требующих понимания естественной речи или реализующих голосовое управление, алгоритмы суммаризации не представляется возможным применить на этапе извлечения информации из сказанной фразы. Так как в рассматриваемых системах длина сказанного текста обычно ограничивается десятком слов.

Так как ни один из рассмотренных выше вариантов не подходит для решения проблемы необходимости создания бесконечного числа шаблонов, я хотел бы предложить свое решение этой задачи.

Алгоритм формирования гипотез пользовательского ввода, разработанный мной в рамках этой работы, основывается на нескольких ключевых принципах:

* Формирование гипотез пользовательского ввода основано на анализе синтаксического отношения между словами в предложении.
* Формирование гипотез ввода происходит путем исключения из предложения распространяющих слов на основе некоторых правил, позволяющих сохранить ключевые участки фразы без потери общего смысла сказанного.
* Любая система извлечения смысла из предложения принимает на вход набор «вариантов» произнесенного пользователем текста в виде пар «гипотеза - достоверность». Набор этих пар формируется любым модулем распознавания человеческой речи. Принцип действия моего алгоритма основывается на расширении этого списка гипотез путем их искусственного создания, и дальнейшей передачи нового списка гипотез на модуль извлечения смысла.
* И самое важное – зачастую пользователю удобней получить от системы ответ на чуть более общий вопрос, чем несколько раз переформулировать свой вопрос и каждый раз получать сообщение о невозможности сгенерировать точный ответ.

Таким образом, в рамках моей работы будет решена задача разработки метода и программного модуля для генерации достоверных гипотез пользовательского ввода в системах понимания естественной речи.