



Universitatea Transilvania din Braşov  
Facultatea de Matematică şi Informatică  
Specializarea Tehnologii Moderne  
în Ingineria Sistemelor Soft

# LUCRARE DE DISERTAȚIE

**Autor:** Muşat Bogdan-Adrian  
**Coordonator:** Conf. dr. Lucian-Mircea Sasu

Braşov  
2017

# Cuprins

<b>1</b>	<b>Introducere</b>	<b>2</b>
1.1	Motivația alegerii temei . . . . .	4
1.2	Structura lucrării . . . . .	5
1.3	Acknowledgement . . . . .	5
<b>2</b>	<b>Lucrări similare</b>	<b>6</b>
2.1	Modele de regăsire . . . . .	6
2.1.1	Duolingo . . . . .	7
2.1.2	Facebook Messenger . . . . .	7
2.2	Modele generative . . . . .	8
<b>3</b>	<b>Arhitectura</b>	<b>9</b>
3.1	Rețele neurale artificiale . . . . .	9
3.2	Rețele neurale artificiale recurente . . . . .	10

# Capitolul 1

## Introducere

În zilele noastre, societatea se confruntă tot mai mult cu diverse probleme tehnice în mediul online, industrial, cotidian etc. Până de curând, aceste probleme puteau fi rezolvate doar cu ajutorul unui specialist în domeniul respectiv. După cum știm, omul reprezintă o resursă limitată când vine vorba de suport tehnic, deoarece cererile pot fi numeroase, în consecință răspunsul primit poate fi întârziat. De asemenea, trebuie luat în considerare costul prohibitiv de întreținere a unor persoane responsabile cu acest tip de suport.

Recent, diverse companii de succes precum Google [1], Facebook[2], Microsoft [3], Apple [4] și alții au făcut un demers spre adoptarea unor sisteme inteligente de comunicație numite chatbots. În cazul chatbots-ilor orientați pe suport tehnic, scopul lor este tocmai de a imita sprijinul pe care o persoană reală îl poate oferi. Un sistem computațional inteligent poate fi folosit pentru a răspunde multor cereri simultane, iar costurile de întreținere sunt mici practic, odată ce sistemul este dezvoltat, este necesară doar expunerea lui, de exemplu ca serviciu web. Cu cât tehnologia și munca de cercetare în această arie progresează, cu atât sistemele de suport automat devin din ce în ce mai inteligente și mai apropiate de ce un om este capabil să ofere [19-21]. Se preconizează că în următorii zece ani, aceste sisteme vor fi capabile să înlocuiască cu succes o mulțime de sarcini. Tot așa cum automatizarea industrială de producere a vehiculelor reprezintă un standard în era contemporană, așa vor reprezenta și acești asistenți conversaționali un standard în anii ce vor urma.

Majoritatea modelelor actuale se bazează pe un tip de oferire a unor răspunsuri predefinite. Aceste tipuri de sisteme pot oferi doar soluții existente, nefiind capabile de a genera nimic nou. Pe de altă parte, chatbots-ii

bazați pe inteligență artificială reprezintă cea mai scalabilă modalitate de comunicare între clienți și mediile de afaceri care le sunt dedicate [5].

Vorbim deci de evoluția unor modele de chatbots bazate pe pattern matching către unele bazate pe modele generative, care, precum omul, pot emite răspunsuri bazate pe experiențe anterioare. În ultimii ani, ramura inteligenței artificiale numită machine learning (învățare automată) a luat amploare în această direcție prin curentul numit deep learning [6-8]. Acest curent a produs o mulțime de rezultate spectaculoase atât în direcția procesării naturale de limbaj cât și a procesării de imagini.

Problema asistenților conversaționali este una de procesare a limbajului natural. Sistemul trebuie să fie capabil să "înțeleagă" informația primită de la o persoană și să producă un răspuns cât mai coerent și util. Însă cum înțelege un calculator o limbă? Pentru a răspunde la această întrebare, vom face o analogie la cum învață un om o limbă. Pornește de la anumite cuvinte de bază iar apoi pe baza acestora, învață cuvinte tot mai complexe. Începe să creeze fraze prin care leagă aceste cuvinte precum și gramatica specifică limbajului. Practic, totul se bazează pe o anumită experiență trecută. Conversația este o modalitate ce facilitează și impulsionează deprinderea limbajului: omul este pus în fața unor contexte de utilizare, fenomen ce întărește deprinderea de utilizare a cuvintelor sau expresiilor individuale. Fiecare cuvânt nou învățat reprezintă o experiență spre învățarea în continuare a limbajului. Încă un lucru la care omul este bun este capacitatea de a întreține o conversație lungă cu o altă persoană și să rețină tot felul de informații noi pe parcurs.

În abordările de chatbot actuale se dorește imitarea acestei modalități de învățare pentru un sistem computațional. Modelarea cea mai puternică în ziua de azi pentru o astfel de problemă este oferită de deep learning [6-8]. Folosind un număr mai mare de neuroni față de arhitecturile shallow folosite până la începutul anilor 2000 și plecând de la seturi de instruire masive - în cazul de față corpusuri de text cu cât mai multe fraze în limba pe care o dorim a fi învățată - se formează modele generative care pot produce continuarea unor propoziții, fraze etc. Ideea din spatele abordării deep learning este că sistemul devine mai inteligent pe măsură ce avem tot mai multe date - în acest caz, spețe de conversații. Pentru a procesa o asemenea cantitate de date de instruire este nevoie de putere computațională pe măsură. Asta presupune pe scurt, capacitate hardware. Calculele matematice efectuate pentru învățarea unui limbaj de către un sistem sunt complexe și numeroase (de ordinul sutelor de milioane). Folosirea unui procesor, chiar multicore de

ultimă generație, deși o idee posibilă, este considerată a duce la sugrumarea procesului de instruire.

În locul microprocesorarelor se preferă folosirea de plăci grafice (Graphical Processing Units, GPU). Inițial acestea au fost dezvoltate pentru rulare rapidă de jocuri, dar potențialul lor a fost rapid intuit și exploatat prin programare paralelă. Deoarece placa video conține mult mai multe nuclee de procesare (câteva mii, comparate cu cele 4-8 nuclee tradiționale dintr-un microprocesor actual), este preferată programarea și rularea modelelor computaționale pe GPU. Sunt dezvoltate biblioteci care facilitează unui programator dezvoltarea de aplicații de machine learning pe GPU: Tensorflow [9], Theano [10], Caffe [11], Keras [12] etc.

## 1.1 Motivația alegerii temei

O potențială utilizare este augmentarea sistemului de creare a tichetelor: Universitatea Transilvania folosește în mod curent un sistem de suport tehnic bazat pe tichete, care apoi sunt procesate de persoane reale pentru rezolvare (Figura 1.1, Figura 1.2). Un tichet presupune primirea de la solicitant a cât mai multor detalii legate de problemă. De regulă, din lipsă de experiență, detaliile furnizate sunt insuficiente pentru o soluționare eficientă, motiv pentru care, după completarea inițială a tichetului se poartă un dialog între suportul IT și solicitant pentru aflarea de informații suplimentare legate de problema raportată. Acest lucru consumă timp; se poate îmbunătăți procesul prin demararea cât mai rapidă a unui dialog solicitant - chatbot prin care să se completeze tichetul cât mai fidel.



Figura 1.1: Sistem pentru suport IT pe portalul Universității



Figura 1.2: Pagina de sesizări pentru biroul IT

Un sistem artificial de chatbot, pe baza dialogurilor anterioare înregistrate și a unei similitudini a cererilor, ar putea fie să solicite mai multe detalii, fie să sugereze pași de rezolvare. În cazul în care există un corpus de cunoștințe (knowledge-base) dat de experiențele anterioare (dialoguri, soluții date), e posibil ca el să fie exploatat în mod automat [19-21].

## 1.2 Structura lucrării

TODO

## 1.3 Acknowledgement

TODO

# Capitolul 2

## Lucrări similare

În anul 1950, matematicianul Alan Turing a propus un test care pune la încercare abilitatea unei mașini computaționale de a manifesta inteligență echivalentă cu cea umană. Un evaluator uman judecă o conversație între un om și o mașină desemnată să genereze răspunsuri cât mai naturale. Evaluatorul este conștient că unul dintre partenerii angrenați în discuție este o mașină. Conversația este limitată doar la text astfel încât rezultatul să nu depindă de abilitatea calculatorului de a genera sunete. Dacă evaluatorul nu poate diferenția mașina de om, putem spune că aceasta a trecut testul. Până în prezent, acest test rămâne încă în picioare.

Există două mari abordări la ora actuală de a genera limbaj cât mai natural. Avem în primul rând modele de tip regăsire, unde răspunsul este stocat într-o sursă de date și returnat pe baza unor metode de pattern matching. Cea de-a doua variantă o reprezintă modelele generative, care produc un răspuns dinamic folosind diverse metode din teoria probabilităților.

### 2.1 Modele de regăsire

Modelele de acest tip folosesc o sursă de date care conține numeroase răspunsuri predefinite. Răspunsul este ales folosind o metodă euristică pentru o potrivire cât mai bună cu putință, luând în considerare intrarea și contextul. Tipul de euristică folosit poate fi ceva simplu precum o expresie bazată pe o regulă de potrivire sau ceva mai complex cum ar fi un clasificator de Machine Learning. Se poate deduce foarte ușor că aceste sisteme nu generează text nou. O problemă uriașă a acestor modele o reprezintă incapacitatea de a reacționa la cazuri nemaiîntalnite pentru care nu există un răspuns potrivit. Acestea au totuși avantajele lor. Datorită sursei de date cu răspunsuri create

de oameni, aceste metode nu produc erori gramaticale. În prezent, acestea reprezintă abordarea sigură pentru problemele în care răspunsul este unul sensibil, într-un domeniu precum cel medical, de exemplu.

### 2.1.1 Duolingo

Populara aplicație de învățare a limbilor străine Duolingo (Figura 2.1) folosește o abordare interesantă cu privire la chatbots. Aceasta dorește să își ajute utilizatorii să practice o nouă limbă prin conversații cu chatbots. Având în vedere că o conversație este considerată a fi printre cele mai bune moduri de a învăța o limbă străină, utilizatorii Duolingo pot vorbi cu bot-ul oricât de mult își doresc, iar acesta îi va corecta și le va propune răspunsuri potrivite. Mai mult de atât, poate estima progresul utilizatorului pentru a-și crește nivelul de dificultate, păstrând astfel constantă provocarea.

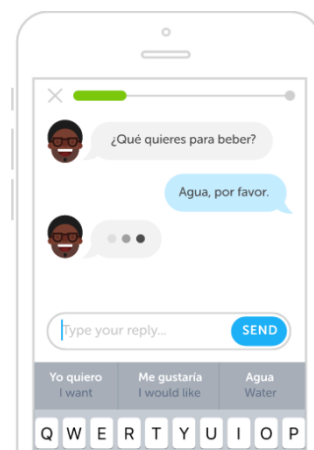


Figura 2.1: Conversație cu chatbot folosind Duolingo

### 2.1.2 Facebook Messenger

Facebook s-a alăturat întru totul afacerii conversaționale, astfel încât și-a transformat aplicația Messenger într-un business de mesagerie. Compania a integrat plățile peer-to-peer în Messenger în anul 2015, apoi urmând să lanseze un API pentru chatbots, astfel încât business-urile să poată crea interacțiuni pentru clienți. Poți comanda flori, să navighezi printre ultimele trend-uri în materie de modă, să comanzi Uber, toate dinăuntrul chat-ului de Messenger (Figura 2.2).



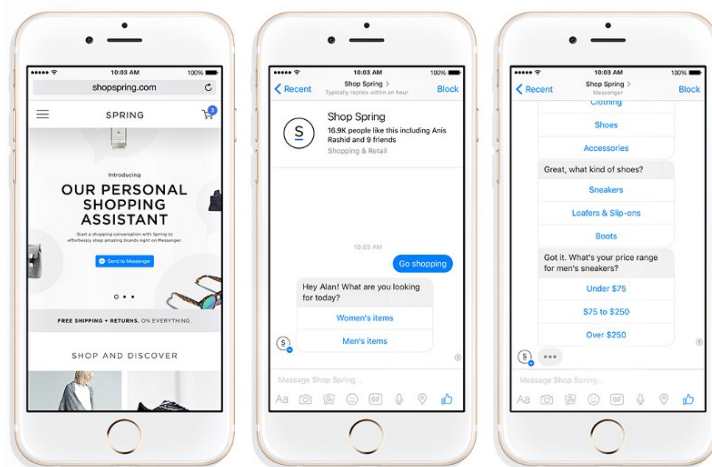


Figura 2.2: Cumpărături de haine folosind chatbot-ul companiei Spring pe Facebook Messenger

## 2.2 Modele generative

Spre deosebire de modelele anterioare, cele generative nu se bazează pe răspunsuri predefinite ci generează noi răspunsuri pornind de la zero. Modelele generative folosesc de obicei tehnici din Machine Translation, dar în loc de a traduce dintr-o limbă într-alta, vom ”traduce” de la o intrare la o ieșire (răspuns). Acestea oferă o mai bună impresie de comunicare cu un om real. Totuși, ele sunt extrem de greu de antrenat, sunt predispuse la erori gramaticale (în special unde lungimea propoziției este mai mare) și necesită o cantitate mare de date de antrenare.

Prezentul este încă sub semnul întrebării pentru acest tip de model, însă în următorii ani, acestea vor căpăta tot mai multă atenție și popularitate devenind tot mai performante. Dacă un chatbot va doborî testul Turing, șansele ca acesta să fie generativ sunt destul de mari. Deoarece modelele generative reprezintă o arie de cercetare încă nefinisată, acestea nu sunt folosite momentan în producție. În capitolul 3 vor fi prezentate diferite arhitecturi de rețele neurale, capabile să modeleze conversații.

# Capitolul 3

## Arhitectura

Modelarea unui limbaj reprezintă o sarcină extrem de dificilă pentru un calculator. Recente progrese în aria Deep Learning au făcut posibile diverse dezvoltări în această direcție, însă lucrurile sunt departe de a fi rezolvate. Arhitectura folosită pentru construcția chatbot-ului prezentat în această lucrare va fi expusă precum un bloc de construcții, plecând de la noțiunile de bază, până la arhitectura finală.

### 3.1 Rețele neurale artificiale

O rețea neurală artificială (RNA) reprezintă o paradigmă bazată pe procesare de informații a cărei inspirații provine din sistemul nervos biologic. Precum creierul uman, o RNA este compusă dintr-un număr mare de elemente de procesare interconectate (neuroni) lucrând la unison pentru a rezolva diverse probleme. RNA, precum oamenii, învață din exemple. Învățarea în sistemele biologice implică ajustarea conexiunilor sinaptice care există între neuroni. Acest principiu se aplică și acestor rețele.

Ca și modelare matematică propriu-zisă, o RNA poate fi observată în Figura 3.1. Avem o intrare reprezentată în figură de vectorul  $n$ -dimensional  $(x_1, x_2, x_3, x_4)$ . Această intrare reprezintă caracteristicile unui eșantion care face parte dintr-un set de date. Straturile intermediare se numesc straturi ascunse, iar rolul lor este să producă o abstractizare cât mai complexă a datelor de intrare, folosind diverse funcții cu activare neliniară. Ultimul strat se numește strat de ieșire, reprezentând eticheta (clasa) vectorului de intrare.

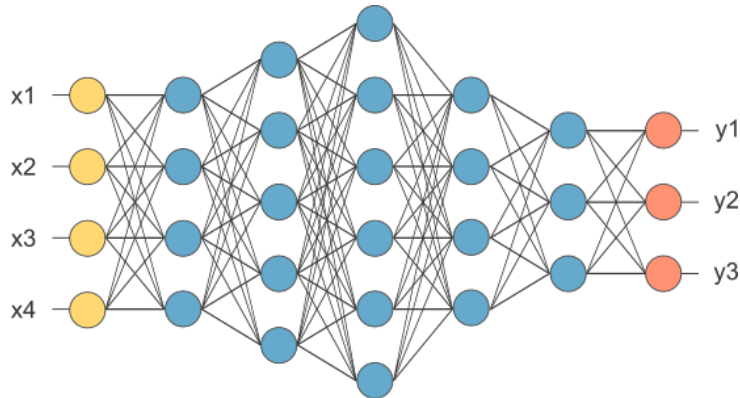


Figura 3.1: Exemplu de rețea neurală artificială

Ceea ce de fapt acest tip de rețele încearcă să învețe sunt ponderile dintre straturile sale. Se pleacă de la un set de ponderi alese aleator <sup>1</sup> și se ajustează folosind algoritmul de propagare înapoi a erorii până când rețeaua se stabilizează.

## 3.2 Rețele neurale artificiale recurente

După cum se poate observa, o RNA este utilă atunci când intrarea este formată dintr-un singur element, de exemplu o imagine. Modelarea unui limbaj însă presupune ca intrările să fie fraze. O frază este formată din mai multe elemente (cuvinte), deci o RNA nu poate modela o astfel de intrare. Soluția pentru această problemă este oferită de rețelele neurale artificiale recurente (RNAR). Acestea sunt folosite pentru a modela secvențe unde există o dependență temporală (fraze, serii de timp). Fiecare intrare curentă din secvență este condiționată de cele precedente. O astfel de rețea se poate observa în Figura 3.2. Straturile ascunse într-o RNAR au rolul de a păstra o captură a tot ceea ce s-a oferit ca intrare până în momentul curent. Valoarea fiecărui strat ascuns curent depinde astfel atât de intrarea curentă cât și de ieșirea stratului ascuns anterior. Putem considera toată această modelare ca pe o probabilitate condiționată  $P(x_n|x_1, x_2, \dots, x_{n-1})$ , unde în cazul unei fraze  $x_1, x_2, \dots, x_n$  reprezintă cuvintele acesteia.

---

<sup>1</sup>Valorile ponderilor sunt de obicei subunitare iar inițializarea este făcută urmând diverse principii matematice bine definite. Pentru cazuri simpliste, inițializarea poate fi totuși făcută folosind o distribuție uniformă.

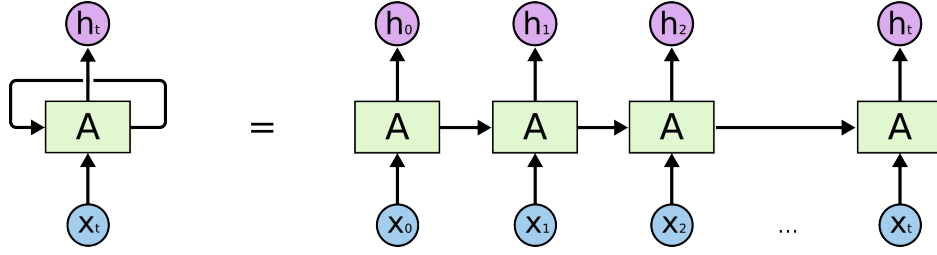


Figura 3.2: Exemplu de rețea neurală artificială recurentă

Algoritmul de reglare a ponderilor se numește propagarea înapoi în timp a erorii. O problemă serioasă care a apărut odată cu introducerea acestor rețele se numește risipirea gradientilor. În cazul în care secvența de intrare are o lungime mare, informația nu reușește să se propage în timp deoarece gradientul ponderilor se risipește, ponderile devenind 0. Mecanismul care înlătură această problemă se numește Long Short Term Memory (LSTM). Principiul este ca prin folosirea unor porți de transmitere a informației, gradientul să fie stabilizat. Acest mecanism a reprezentat un avans spectaculos pentru Deep Learning, permițând modelarea secvențială cu reținere a informației pe o perioadă îndelungată de timp. Ecuatiile 3.1 descriu calculele pentru porțile LSTM.

$$\begin{aligned}
 f_t &= \sigma(W_f x_t + U_f h_{t-1} + b_f) \\
 i_t &= \sigma(W_i x_t + U_i h_{t-1} + b_i) \\
 o_t &= \sigma(W_o x_t + U_o h_{t-1} + b_o) \\
 c_t &= f_t \circ c_{t-1} + i_t \circ \tanh(W_c x_t + U_c h_{t-1} + b_c) \\
 h_t &= o_t \circ \tanh(c_t)
 \end{aligned} \tag{3.1}$$

Poarta  $f_t$  se numește poartă de uitare (forget gate). Rolul ei este să stabilizească câtă informație se va uita din trecut. Poarta  $i_t$  este poarta de intrare (input gate). Aceasta delimitează care este cantitatea de informație care se păstrează din intrarea curentă. Poarta  $o_t$  este cea de ieșire (output gate). Ea controlează ce informație va fi transmisă către ieșire.  $c_t$  se numește starea internă a celulei LSTM. Aceasta este calculată ca o combinație între starea anterioară a celulei, poarta de intrare și cea de ieșire.  $h_t$  reprezintă ieșirea curentă a rețelei și depinde de poarta de ieșire și starea celulei LSTM.