**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**PHÂN HIỆU TẠI TP. HỒ CHÍ MINH**

**BỘ MÔN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÁO CÁO ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI: NGUYÊN CỨU CÁC THUẬT TOÁN TRONG XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN VÀ XÂY ĐỰNG WEBSITE HỖ TRỢ SINH VIÊN UTC2**

Giảng viên hướng dẫn: TRẦN PHONG NHÃ

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN MINH MẪN

Lớp: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Khoá:57

TP. Hồ Chí Minh, tháng 05 năm 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**PHÂN HIỆU TẠI TP. HỒ CHÍ MINH**

**BỘ MÔN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÁO CÁO ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI: NGUYÊN CỨU CÁC THUẬT TOÁN TRONG XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN VÀ XÂY ĐỰNG WEBSITE HỖ TRỢ SINH VIÊN UTC2**

Giảng viên hướng dẫn: TRẦN PHONG NHÃ

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN MINH MẪN

Lớp: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Khoá:57

TP. Hồ Chí Minh, tháng 05 năm 2020

TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHIÃ VIỆT NAM**

**PHÂN HIỆU TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH** Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

# NHIỆM VỤ THIẾT KẾ TỐT NGHIỆP

BỘ MÔN: **CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

-------\*\*\*-------

**Mã sinh viên:** 5751071024 **Họ tên SV:** Nguyễn Minh Mẫn

**Khóa:** 57 **Lớp:** Công Nghệ Thông Tin

1. **Tên đề tài.**

***“NGUYÊN CỨU CÁC THUẬT TOÁN TRONG XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN VÀ XÂY ĐỰNG WEBSITE HỖ TRỢ SINH VIÊN UTC2”.***

1. **Mục đích, yêu cầu.**
   1. **Mục đích.**

* Xây dựng trang website hỗ trợ sinh viên UTC2.

- Xây dựng hệ thống diễn đàn sinh viên tự động trả lời (đề xuất các câu trả lời tương tự trên hệ thống).

- Xây dựng hệ thống dự đoán điểm và tùy chỉnh dự đoán để đặt ra mục tiêu học tập.

- Xây dựng hệ thống hỗ trợ trực tuyến ( live chat ) để sinh viên được tư vấn trực truyến từ các phòng ban trên hệ thống.

- Xây dựng hệ thống giúp giảng viên có thể giải đáp thắc mắc của sinh viên một cách nhanh chóng.

- Xây dựng hệ thống quản lý trên website hỗ trợ sinh viên UTC2.

* 1. **Yêu cầu.**
* Tìm hiểu về Machine Learning.
* Nghiên cứu về xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
* Nghiên cứu thuật toán TF IDF trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
* Nghiên cứu về thuật toán Linear Regression để dự đoán điểm.
* Tìm hiểu về Deep Learning.
* Nguyên cứu Neural Networks trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
* Thu thập dữ liệu câu hỏi, câu trả lời trên diễn đàn nghe nói.
* Thu thập điểm của sinh viên UTC2.

1. **Nội dung và phạm vi đề tài.**
   1. **Nội dung đề tài.**

* Giới thiệu tổng quan về trí tuệ nhân tạo và Machine Learning, Deep Learning
* Giới thiệu về thuật toán TF IDF trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
* Nghiên cứu, phân tích, đánh giá thuật toán.
* Sản phảm hoàn chỉnh website hỗ trợ sinh viên.
* Ứng dụng thuật toán vào bài toán thực tế, cụ thể là đề xuất câu hỏi tương tự trên diễn đàn.
  1. **Phạm vi đề tài.**

- Nghiên cứu thuật toán TF IDF vào phân loại câu hỏi thuộc phòng ban nào.

* Nghiên cứu thuật toán TF IDF trả lời câu hỏi tự động.
* Nguyên cứu Neural Networks để tạo ra 2 mô hình trên.
* Nguyên cứu thuật toán Linear Regression trong dự đoán điểm

1. **Công nghệ, công cụ và ngôn ngữ lập trình.**
   1. **Công nghệ:** Python, JavaScript, Odoo.
   2. **Công cụ:** Một số thư viện mã nguồn mở của Python: Scikit-learn, pandas, numpy, matplotlib, keras
   3. **Ngôn ngữ lập trình:** Python, JavaScript, XML
2. **Các kết quả chính dự kiến sẽ đạt được và ứng dụng**

* Hoàn chỉnh cuốn báo cáo đề tài.
* Khái quát được tổng quan về Machine Learning.
* Khái quát được tổng quan về Deep Learning và Neural Networks.
* Nắm được thuật toán TF IDF, Linear Regression và có thể áp dụng được thuật toán cho bất kỳ bài toán nào liên quan.
* Nắm được các bước trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
* Nắm được các ưu, nhược điểm của thuật toán, phương pháp tối ưu cho thuật toán.
* Sử dụng Odoo để xây dựng được website và quản lý các chức năng của nó.

1. **Giáo viên và cán bộ hướng dẫn**

Họ tên: TRẦN PHONG NHÃ

Đơn vị công tác: Bộ môn Công Nghệ Thông Tin – Trường Đại học Giao thông Vận tải phân hiệu tại TP HCM

Điện thoại: 0906761014 Email: tpnha@utc2.edu.vn

|  |  |
| --- | --- |
| **Ngày 20 tháng 10 năm 2018**  **BM Công Nghệ Thông Tin** | **Đã giao nhiệm vụ TKTN**  **Giáo viên hướng dẫn** |
|  | **Trần Phong Nhã** |

Đã nhận nhiệm vụ TKTN

Sinh viên: Nguyễn Minh Mẫn Ký tên:

Điện thoại: 0349183111

Email: [minhmanit98@gmail.com](mailto:minhmanit98@gmail.com)

**LỜI CẢM ƠN**

Lời nói đầu tiên, em xin kính gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới Quý thầy cô trong Bộ môn Công Nghệ Thông Tin, cũng như Ban Giám Hiệu Trường Đại học Giao thông Vận tải phân hiệu tại Thành phố Hồ Chí Minh, đã cho phép em thực hiện đề tài tốt nghiệp: ***“ NGUYÊN CỨU CÁC THUẬT TOÁN TRONG XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN VÀ XÂY ĐỰNG WEBSITE HỖ TRỢ SINH VIÊN UTC2”***.

Để hoàn thành nhiệm vụ được giao này, ngoài sự nỗ lực học hỏi không ngừng của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy giáo **Trần Phong Nhã**, người đã hướng dẫn cho em những hướng đi, truyền đạt cho em những kiến thức, kỹ năng để em có thể hoàn thành đề tài tốt nghiệp này.

Mặc dù đã cố gắng hết sức để hoàn thành đề tài, nhưng chắc chắn rằng sẽ khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những sự đánh giá, góp ý của Quý thầy cô để em có thể rút ra cho mình những bài học, kinh nghiệm quý báu.

Sau cùng, em cũng không biết nói gì hơn ngoài kính chúc Quý thầy cô trong Bộ môn Công Nghệ Thông Tin và đặc biệt là thầy giáo **Trần Phong Nhã** thật dồi dào sức khỏe và ngày càng gặt hái được nhiều thành công hơn nữa trong cuộc sống cũng như trong sự nghiệp giảng dạy của mình.

Em xin chân thành cảm ơn !

***TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 01 năm 2019***

**Sinh viên thực hiện**

**Nguyễn Minh Mẫn**

**NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

|  |
| --- |
| ***TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 01 năm 2019***  **Giáo viên hướng dẫn**  **Trần Phong Nhã** |

# 

# MỤC LỤC

[NHIỆM VỤ THIẾT KẾ TỐT NGHIỆP iii](#_Toc48256532)

[MỤC LỤC iv](#_Toc48256533)

[TỔNG QUAN 1](#_Toc48256534)

[1.1 Tổng quan về khai phá dữ liệu : 1](#_Toc48256535)

[**1.1.2 Khai phá dữ liệu (Data mining) :** 1](#_Toc48256536)

[**1.1.2 Khai phá dữ liệu văn bản (textmining):** 2](#_Toc48256537)

[1.2 Học máy (Machine learning) : 2](#_Toc48256538)

[1.3 Đặt vấn đề 3](#_Toc48256539)

[1.3 Tình hình nguyên cứu: 4](#_Toc48256540)

[3. Quá trình thực hiện nghiên cứu 4](#_Toc48256541)

[CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT 7](#_Toc48256542)

[2.1 Machine Learning 7](#_Toc48256543)

[2.2 Odoo 7](#_Toc48256544)

[2.1.1.1 Khái niệm 7](#_Toc48256545)

[2.1.1.2 Ưu điểm của Odoo 7](#_Toc48256546)

[2.1.2 Cơ sở dữ dữ liệu postgressql 7](#_Toc48256547)

[2.2 Ngôn ngữ lập trình 8](#_Toc48256548)

[2.2.1 Python 8](#_Toc48256549)

[2.2.2 Javascript 8](#_Toc48256550)

[2.2.3 XML 8](#_Toc48256551)

[2.3. Thuật toán áp dụng 35](#_Toc48256552)

[**2.3.1 Bài toán phân loại câu hỏi và đề xuất câu hỏi tương tự.** 35](#_Toc48256553)

[2.3.1.1 Đặt vấn đề 35](#_Toc48256554)

[2.3.1.2 Giải pháp 36](#_Toc48256555)

[2.3.1.3 Quá trình xử lý khi đưa câu hỏi lên hệ thống. 37](#_Toc48256556)

[2.3.1.4 Giai đoạn phân tag cho câu hỏi 38](#_Toc48256557)

[2.3.2 Bài toán dự đoán điểm. 38](#_Toc48256558)

[2.3.2.1 Đặt vấn đề. 38](#_Toc48256559)

[2.3.2.2 Giải pháp 39](#_Toc48256560)

[**CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN** 9](#_Toc48256561)

[3.1 Tiền xử lý dữ liệu: 9](#_Toc48256562)

[3.2 Tách từ: 9](#_Toc48256563)

[**3.2.1 Phương pháp Maximum matching:** 9](#_Toc48256564)

[**3.2.1 Phương pháp Transformation-baseb learning (TBL):** 10](#_Toc48256565)

[**3.2.3 Phương pháp Weighted finite-state transducer (WFST):** 11](#_Toc48256566)

[3.3 Loại bỏ stop word: 12](#_Toc48256567)

[3.4 Chuyển đổi văn bản từ dạng ngôn ngữ tự nhiên sang mô hình không gian véc-tơ: 13](#_Toc48256568)

[**3.4.1 Binary véc-tơ:** 13](#_Toc48256569)

[**3.4.2 TF-IDF véc-tơ:** 14](#_Toc48256570)

[3.1 Các phương pháp phân loại văn bản bằng máy học: 16](#_Toc48256571)

[**3.1.1 Phương pháp SVM (Suport Vec-tơ Machine):** 16](#_Toc48256572)

[**3.1.2 Phương pháp NAIVE BAYES:** 17](#_Toc48256573)

[**3.1.3 Phương pháp cây quyết định (classification and regression trees)** 20](#_Toc48256574)

[**3.1.4 K- NEAREST NEIGHBOR (KNN):** 21](#_Toc48256575)

[**3.1.5 LINEAR LEAST SQUARE FIT (LLSF):** 22](#_Toc48256576)

[**3.2 Các thông số đánh giá giải thuật:** 23](#_Toc48256577)

[3.3 Phương pháp xây dựng trả lời câu hỏi tự động: 24](#_Toc48256578)

[**3.3.1 Độ tương đồng giữa các véc-tơ:** 24](#_Toc48256579)

[CHƯƠNG 4: THIẾT KẾ VÀ XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH 26](#_Toc48256581)

[3.1 Biểu đồ usecase của hệ thống 26](#_Toc48256582)

[3.2 Biểu đồ hoạt động 27](#_Toc48256585)

[3.2.1 Tạo tài khoản 27](#_Toc48256586)

[3.2.2 Đăng nhập 27](#_Toc48256587)

[3.2.3 Xem thông tin trên web 28](#_Toc48256588)

[3.2.4 Thao tác với bài viết 28](#_Toc48256589)

[3.2.5 Tìm kiếm bài viết câu hỏi 29](#_Toc48256590)

[3.2.6 Dự đoán điểm 30](#_Toc48256591)

[3.2.7 Hỗ trợ chat trực tuyến 31](#_Toc48256592)

[3.2.8 Quản lý người dùng 32](#_Toc48256593)

[3.2.9 Quản lý hỗ trợ trực tuyến 32](#_Toc48256594)

[3.2.10 Quản lý diễn đàn 33](#_Toc48256595)

[3.5.11 Báo cáo thống kê. 35](#_Toc48256596)

[4.1 Tạo tài khoản và đăng nhập 40](#_Toc48256597)

[4.2 Giao diện trang chủ website 41](#_Toc48256598)

[4.3 Tương tác bài viết 41](#_Toc48256599)

[4.4 Chat trực tuyến. 43](#_Toc48256600)

[4.4 Dự đoán điểm 44](#_Toc48256601)

[4.5 Nhóm chức năng quản lý 45](#_Toc48256602)

[4.5.1 Quản lý người dùng 46](#_Toc48256603)

[4.5.2 Quản lý chat trực tuyến. 46](#_Toc48256604)

[4.5.3 Quản lý dự đoán điểm 47](#_Toc48256605)

[CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN 48](#_Toc48256606)

[5.1. Kết quả đạt được 48](#_Toc48256607)

[5.2. Nhược điểm 48](#_Toc48256608)

[5.3. Hướng phát triển 48](#_Toc48256609)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 14](#_Toc48256610)

**DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU**

[Bảng 1.1 Các phòng ban/trung tâm 3](#_Toc45199764)

[Hình 2.1: Quy trình hóa phân loại văn bản. 7](#_Toc45199765)

[Hình 2.2: Kết quả phân loại thực tế. 8](#_Toc45199766)

[Hình 2.3: Quá trình tạo mô hình véc- tơ và ma trận câu hỏi. 8](#_Toc45199767)

[Hình 2.4: Qúa trình chọn câu hỏi-câu trả lời tương tự trên diễn đàn 9](#_Toc45199768)

[Hình 2.5: Quá trình phân tag cho câu hỏi 10](#_Toc45199769)

[Hình 2.6: Công thức dự đoán điểm 11](#_Toc45199770)

[Hình 3.1: Sơ đồ usecase tổng quan của hệ thống. 2](#_Toc45199771)

[Hình 3.2: Sơ đồ hoạt động tạo tài khoản. 2](#_Toc45199772)

[Hình 3.3: Hình Sơ đồ hoạt động đăng nhập 3](#_Toc45199773)

[Hình 3.4: Sơ đồ hoạt động xem thông tin trên trang web 3](#_Toc45199774)

[Hình 3.5: Sơ đồ hoạt động thao tác với bài viết 4](#_Toc45199775)

[Hình 3.6: Sơ đồ tìm kiếm bài viết câu hỏi. 5](#_Toc45199776)

[Hình 3.7: Sơ đồ hoạt động dự đoán điểm. 6](#_Toc45199777)

[Hình 3.8 Sơ đồ hoạt động chat trực tuyến 7](#_Toc45199778)

[Hình 3.9: Sơ đồ hoạt động quản lý người dùng. 8](#_Toc45199779)

[Hình 3.10: Sơ đồ hoạt động hỗ trợ trực tuyến 8](#_Toc45199780)

[Hình 3.11: Sơ đồ hoạt động quản lý diễn đàn. 9](#_Toc45199781)

[Hình 3.12: Sơ đồ hoạt động quản lý dự đoán điểm. 10](#_Toc45199782)

[Hình 3.13: Sơ đồ hoạt động quản lý báo cáo thống kê 11](#_Toc45199783)

[Hình 4.1: Giao diện tạo tài khoản đăng nhập 12](#_Toc45199784)

[Hình 4.2: Giao diện đăng nhập 12](#_Toc45199785)

[Hình 4.3: Giao diện trang chủ của website 13](#_Toc45199786)

[Hình 4.4: Giao diện đặt câu hỏi trên diễn đàn. 13](#_Toc45199787)

[Hình 4.5: Giao diện trả lời câu hỏi 14](#_Toc45199788)

[Hình 4.6: Các chức năng thao tác với câu hỏi 14](#_Toc45199789)

[Hình 4.7: Giao diện chức năng tìm kiếm câu hỏi. 15](#_Toc45199790)

[Hình 4.8: Giao diện chức năng chat trực tuyến 15](#_Toc45199791)

[Hình 4.9: Giao diện người dùng sử dụng chức năng chat trực tuyến. 16](#_Toc45199792)

[Hình 4.10: Giao diện chức năng dự đoán điểm 16](#_Toc45199793)

[Hình 4.11: Giao diện bảng điểm sau khi người dùng chọn chức năng dự đoán điểm. 17](#_Toc45199794)

[Hình 4.12: Giao diện nhóm chức năng quản lý 17](#_Toc45199795)

[Hình 4.13: Giao diện quản lý người dùng 18](#_Toc45199796)

[Hình 4.14: Giao diện hiện thị người dùng truy cập trang web 18](#_Toc45199797)

[Hình 4.15: Giao diện quản lý chat trực **tuyến**. 19](#_Toc45199798)

[Hình 4.16: Giao diện theo dõi lịch sử chat. 19](#_Toc45199799)

[Hình 4.17: Giao diện quản lý điểm 20](#_Toc45199800)

# TỔNG QUAN

**1 Tổng quan về khai phá dữ liệu**

**1.1 Khai phá dữ liệu (Data mining)**

Trên thế giới cũng như ở Việt Nam, công nghệ thông tin đã trở thành một ngành công nghệ mũi nhọn. Bất kỳ một ngành nghề nào, lĩnh vực nào trong xã hội cũng cần đến sự góp sức của công nghệ thông tin để giải quyết và lượng dữ liệu ngày càng tăng lên cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, chỉ một phần nhỏ trong khối dữ liệu khổng lồ đó là có giá trị sử dụng. Nhu cầu tìm kiếm và khai thác tri thức từ khối dữ liệu đó đã mở ra một khía cạnh mới của ngành công nghệ thông tin đó là Khai thác tri thức từ cơ sở dữ liệu (Knowledge Discovery from Data hay KDD).

Khai phá dữ liệu là một bước trong quá trình khai thác tri thức. Bao gồm:

• Xác định vấn đề và không gian dữ liệu để giải quyết vấn đề (problem understanding and data understanding).

• Chuẩn bị dữ liệu (data preparation), bao gồm các quá trình làm sạch dữ liệu (data cleaning), tích hợp dữ liệu (data integration), chọn dữ liệu (data selection), biến đổi dữ liệu (data transformation).

• Khai thác dữ liệu (data mining): xác định nhiệm vụ khai thác dữ liệu và lựa chọn kỹ thuật khai thác dữ liệu. Kết quả cho ta một nguồn tri thức thô.

• Đánh giá (evaluation): dựa trên một số tiêu chí tiến hành kiểm tra và lọc nguồn tri thức thu được.

• Triển khai (deployment).

Quá trình khai thác tri thức không thực hiện tuần tự từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng mà đó là một quá trình lặp đi lặp lại nhiều lần.

Khai phá dữ liệu có thể hiểu đơn giản là quá trình chắt lọc và khai thác tri thức từ một khối dữ liệu lớn. Việc này cần sử dụng kiến thức từ nhiều ngành và nhiều lĩnh vực khác nhau như thống kê, trí tuệ nhân tạo, cơ sở dữ liệu, tính toán song song,… Đặc biệt, nó rất gần gũi với lĩnh vực thống kê, sử dụng các phương pháp thống kê để mô hình hóa dữ liệu và phát hiện các mẫu. Ứng dụng của khai phá dữ liệu có thể kể đến như: cung cấp tri thức, hỗ trợ ra quyết định, dự báo, khái quát dữ liệu.

Các phương pháp khai phá dữ liệu:

• Bài toán phân lớp (classification): Ánh xạ một mẫu dữ liệu vào một trong các lớp cho trước.

• Bài toán hồi quy (regression): Tìm một ánh xạ hồi quy từ một mẫu dữ liệu vào một biến dự đoán có giá trị thực.

• Bài toán lập nhóm (clutering): Là việc mô tả chung để tìm các tập xác định hữu hạn các nhóm hay các loại để mô tả dữ liệu. Phân loại tin tức tiếng Việt sử dụng các phương pháp học máy 4 Lê Vĩnh Phú – Diệp Minh Hoàng

• Bài toán tổng hợp (summarization): Là việc đi tìm kiếm một mô tả chung tóm tắt từ một tập dữ liệu con.

• Mô hình ràng buộc (dependency modeling): Là việc đi tìm một mô hình mô tả sự phụ thuộc giữa các biến hay giữa các giá trị của các tính năng trong tập dữ liệu.

• Dò tìm biến đổi và độ lệch (change and deviation dectection): Là việc tìm những thay đổi lớn nhất trong tập dữ liệu.

**1.2 Khai phá dữ liệu văn bản (textmining)**

Khai phá dữ liệu văn bản là quá trình khai phá các tri thức đáng quan tâm hay có giá trị từ các tài liệu văn bản phi cấu trúc.

Bài toán Khai phá dữ liệu văn bản là một bài toán đa lĩnh vực bao gồm nhiều kĩ thuật và các hướng nghiên cứu khác nhau : thu thập thông tin (information retrieval), phân tích văn bản (text analysis), chiết xuất thông tin (information extraction), lập đoạn (clustering), phân loại văn bản (categorization)…

**2 Học máy (Machine learning)**

Học máy là một ngành khoa học thuộc lĩnh vực trí tuệ nhân tạo, nghiên cứu và xây dựng các kĩ thuật cho phép các hệ thống “học” tự động từ dữ liệu để giải quyết những vấn đề cụ thể. Những kĩ thuật này hoạt động bằng cách xây dựng một mô hình dựa trên tập dữ liệu đầu vào và sử dụng nó để tiến hành dự đoán hay đưa ra quyết định. Học máy có liên quan mật thiết tới thống kê, vì cả hai lĩnh vực đều nghiên cứu việc phân tích dữ liệu nhưng khác với thống kê, học máy tập trung vào sự phức tạp của các giải thuật trong việc thực thi tính toán.

Học máy có ứng dụng rộng khắp trong hầu hết mọi lĩnh vực của cuộc sống: Xử lý ngôn ngữ tự nhiên, tìm kiếm (search engine), chẩn đoán y khoa, phát hiện thẻ tín dụng giả, phân tích thị trường chứng khoán, phân loại các chuỗi ADN, nhận dạng tiếng nói và chữ viết, dịch tự động…và phân loại văn bản tự động.

## **3 Đặt vấn đề**

Ở nước ta hiện nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan, trường học, xí nghiệp, tổ chức đang rất phổ biến và dần trở nên cần thiết. Bởi ngành nghề nào cũng đòi hỏi con người phải xử lý khối lượng công việc khổng lồ, phức tạp với dữ liệu lớn, những kiến thức và đào tạo chuyên sâu. Cụ thể như trong quá trình học tập tại trường nhiều bạn sinh viên, đặc biệt là các bạn sinh viên năm nhất mới bước chân vào giảng đường chắc chắn sẽ có nhiều thắc mắc về quá trình học tập cũng như các quy định rèn luyện thi đua, nhưng đa phần các bạn thường không biết nên hỏi ai và không thể xác định các thông tin chính xác về các vấn đề của mình.

Nhằm khắc phục được vấn đề này, nhiều trường đại học đã thực hiện một số biện pháp để giải quyết như: xây dựng các fanpage, các kênh diễn đàn để sinh viên có thể đặt các câu hỏi cũng như chia sẻ các khó khăn của mình.Tuy nhiên, cách làm này vẫn tồn tại nhiều phát sinh, các câu hỏi của các bạn sinh viên không thể ngay lập tức đến với những người có thể giải đáp mà phải trải qua quy trình chung gian, là admin của các fanpage lọc câu hỏi và tiếp tục gửi đi tới các bộ phận liên quan có thể giải quyết. Điều này dẫn đến việc các bạn sinh viên phải chờ đợi lâu hơn, quy trình giúp đỡ các bạn sinh viên trở nên rườm rà và còn thiếu tính linh động tương tác.

Xuất phát từ tình hình thực tế đó, chúng tôi đã nghĩa ra một ý tưởng đó là xây dựng website hỗ trợ sinh viên cho Phân hiệu trường đại học Giao thông Vận Tải tại tp. Hồ Chí Minh để công tác hỗ trợ sinh viên diễn ra tiện lợi linh hoạt hơn.

Trường Đại học Giao thông vận tải Phân hiệu tại Tp. Hồ Chí Minh, hiện nay có gần 7000 học viên và sinh viên các hệ, mỗi sinh viên đều được nhà trường cung cấp cho một tài khoản gmail cá nhân. Trường hiện tại có 11 phòng ban trung tâm với các vai trò khác nhau. Mỗi phòng ban phụ trách các vấn đề riêng tuy nhiên tất cả đều có một mục đích chung đó là làm cho trường đại học GTVT phát triển tốt hơn, các bạn sinh viên có môi trường học tập, rèn luyện hoàn chỉnh hơn.

Các ban ngành, phong ban trung tâm, giáo viên cố vấn và các giảng viên luôn tích cực cố gắng giảng dạy, hỗ trợ và giúp đỡ các bạn sinh viên. Tuy nhiên, không thể nào như cấp 3 giáo viên luôn quan sát nhắc nhở học sinh. Môi trường đại học các bạn sinh viên cần có tính chủ động và tự giác, khi gặp các vấn đề cần chủ động hỏi để được giúp đỡ, hơn nữa sự thiếu hụt về nguồn nhân lực của nhà trường, công tác hỗ trợ sinh viên còn nhiều khó khăn

Nhóm đề xuất nghiên cứu xây dựng một hệ thống cố vấn học tập online cho Phân hiệu trường đại học Giao thông Vận tải tại tp.Hồ Chí Minh dựa trên phần mềm odoo - giải pháp quản lí doanh nghiệp dẽ dàng để tạo ra một ứng dụng dễ sử dụng, chi phí thấp,có nhiều chức năng hữu dụng và dễ dàng cập nhập phục vụ với nhà trường và nhu cầu sử dụng của các bạn sinh viên.

**4 Tình hình nguyên cứu**

Hiện nay tại Phân hiệu Trường Đại học Giao Thông Vận Tải tại TP.HCM chưa có ứng dụng phục vụ hỗ trợ cố vấn học tập online trên các trang web để tạo môi trường hỏi đáp, giúp đỡ sinh viên.

Trên thị trường phần mềm Odoo có vai trò hỗ trợ đắc lực của các phần mềm quản lý doanh nghiệp với nhiều chức năng khác nhau như: bán hàng, chăm sóc khách hàng, quản trị dự án, quản lý tài chính và nguồn nhân lực, quản trị sản xuất…phần mềm này được lập trình sẵn 18 ngôn ngữ giúp cho công ty ở nhiều nước có thể dễ dàng tùy chỉnh sử dụng. Bên cạch đó còn mang đến nhiều lợi ích cho doanh nhiệp như: dễ dàng sử dụng, tiết kiệm chi phí, dễ dàng cài đặt và có nhiều chức năng hữu dụng, công nghệ được cập nhật liên tục.

**5 Quá trình nguyên cứu**

Để hiểu rõ hơn về công tác giải đáp hỗ trợ sinh viên. Nhóm đã lựa chọn PangPage Diễn đàn nghe sinh viên nói, và tìm hiểu vai trò của các phòng ban/trung tâm của trường đại học Giao Thông vận tải phân hiệu tại thành phố Hồ Chí Minh để khảo sát, tìm hiểu và phát triển ứng dụng

Hiện nay tại Phân hiệu Trường Đại học GTVT tại TP. HCM có các ban ngành phòng bạn sau:

Bảng 1. Các phòng ban/trung tâm

|  |  |
| --- | --- |
| **STT** | **Tên các ban ngành/phòng ban** |
| **1** | Phòng tổ chức hành chính |
| **2** | Phòng đào tạo |
| **3** | Phòng công tác sinh viên |
| **4** | Phòng khảo thí và đảm bảo chất lượng đào tạo |
| **5** | Phòng tài chính kế toán |
| **6** | Phòng thiết bị quản trị |
| **7** | Phòng khoa học công nghệ và đối ngoại |
| **8** | Ban quản lý ký túc xá |
| **9** | Ban thanh tra |
| **10** | Trung tâm thông tin thư viện |
| **11** | Trung tâm đào tạo thực hành |

Việc trả lời các thắc mắc cho các bạn sinh viên cần được diễn ra chính xác và nhanh chóng, tiết kiệm được các quy trình nhân lực trong việc xử lí. Đối tượng sử dụng là các bạn sinh viên, giáo viên; các chức năng chính cần có của hệ thống gồm có:

* **Đối với sinh viên:**
* Đăng nhập và đăng xuất
* Đăng bài trong diễn đàn
* Trả lời câu hỏi trong diễn đàn
* Thao tác với bài viết trên diễn đàn (yêu thích, cắm cờ, báo cáo quản trị, ...)
* Tạo trang cá nhân
* Cập nhật thông tin cá nhân
* Tích điểm nâng cấp tài khoản (cấp bậc tài khoản gồm Đồng Bạc Vàng)
* Quản lý trang cá nhân
* Quản lý bài đăng
* Nhận tin tức, thông báo từ nhà trường
* **Đối với giảng viên:**
* Giải đáp thắc mắc
* Trả lời chat online
* Cập nhật thông tin cá nhân
* Duyệt bài đăng
* Thao tác với bài đăng (yêu thích, xóa bài đăng vi phạm, xóa bình luận vi phạm, …)
* **Đối với người quản lý:**
* Quản lý giảng viên
* Quản lý sinh viên
* Quản lý diễn đàn
* Quản lý trang cá nhân của thành viên
* Quản lý các tin tức, thông báo
* Thống kê, báo cáo

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

* 1. **Machine Learning**

Học máy, có tài liệu gọi là Máy học, (tiếng Anh: machine learning) là một lĩnh vực của trí tuệ nhân tạo liên quan đến việc phát triển các kĩ thuật cho phép các máy tính có thể "học". Cụ thể hơn, học máy là một phương pháp để tạo ra các chương trình máy tính bằng việc phân tích các tập dữ liệu. Học máy có liên quan lớn đến thống kê, vì cả hai lĩnh vực đều nghiên cứu việc phân tích dữ liệu, nhưng khác với thống kê, học máy tập trung vào sự phức tạp của các giải thuật trong việc thực thi tính toán. Nhiều bài toán suy luận được xếp vào loại bài toán NP-khó, vì thế một phần của học máy là nghiên cứu sự phát triển các giải thuật suy luận xấp xỉ mà có thể xử lí được. Học máy có tính ứng dụng rất cao bao gồm máy truy tìm dữ liệu, chẩn đoán y khoa, phát hiện thẻ tín dụng giả, phân tích thị trường chứng khoán, phân loại các chuỗi DNA, nhận dạng tiếng nói và chữ viết, dịch tự động, chơi trò chơi và cử động rô-bốt (robot locomotion). Tương tác với con người

**2.1.1 Các loại giải thuật**

Các thuật toán học máy được phân loại theo kết quả mong muốn của thuật toán. Các loại thuật toán thường dùng bao gồm:

* Học có giám sát : trong đó, thuật toán tạo ra một hàm ánh xạ dữ liệu vào tới kết quả mong muốn. Một phát biểu chuẩn về một việc học có giám sát là bài toán phân loại: chương trình cần học (cách xấp xỉ biểu hiện của) một hàm ánh xạ một vector [X1, X2, .., Xn] tới một vài lớp bằng cách xem xét một số mẫu dữ\_liệu - kết\_quả của hàm đó.
* Học không giám sát : mô hình hóa một tập dữ liệu, không có sẵn các ví dụ đã được gắn nhãn.
* Học nửa giám sát : kết hợp các ví dụ có gắn nhãn và không gắn nhãn để sinh một hàm hoặc một bộ phân loại thích hợp.
* Học tăng cường : trong đó, thuật toán học một chính sách hành động tùy theo các quan sát về thế giới. Mỗi hành động đều có tác động tới môi trường, và môi trường cung cấp thông tin phản hồi để hướng dẫn cho thuật toán của quá trình học.
* Chuyển đổi : tương tự học có giám sát nhưng không xây dựng hàm một cách rõ ràng. Thay vì thế, cố gắng đoán kết quả mới dựa vào các dữ liệu huấn luyện, kết quả huấn luyện, và dữ liệu thử nghiệm có sẵn trong quá trình huấn luyện.
* Học cách học : trong đó thuật toán học thiên kiến quy nạp của chính mình, dựa theo các kinh nghiệm đã gặp.

Phân tích hiệu quả các thuật toán học máy là một nhánh của ngành thống kê, được biết với tên lý thuyết học điện toán.

**2.2 Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Natural Language Processing)**

**2.2.1 Khái niệm**

Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) là một nhánh của Trí tuệ nhân tạo, tập trung vào việc nghiên cứu sự tương tác giữa máy tính và ngôn ngữ tự nhiên của con người. Mục tiêu của lĩnh vực này là giúp máy tính hiểu và thực hiện hiệu quả những nhiệm vụ liên quan đến ngôn ngữ của con người như: tương tác giữa người và máy, cải thiện hiệu quả giao tiếp giữa con người với con người, hoặc đơn giản là nâng cao hiệu quả xử lý văn bản và lời nói.

Xử lý ngôn ngữ tự nhiên ra đời từ những năm 1940, với rất nhiều công trình nghiên cứu theo hai hướng chính là: 1) ô-tô-mát (automaton) và các mô hình xác suất (probabilistic models) vào những năm 1950; 2) các phương pháp dựa trên ký hiệu (symbolic) và các phương pháp ngẫu nhiên (stochastic) vào những năm 1970. Giai đoạn tiếp theo (1970-1983) chứng kiến sự bùng nổ trong nghiên cứu về xử lý tiếng nói và ngôn ngữ. Ngày nay với sự phát triển nhanh chóng, học máy (machine learning) đã trở thành trung tâm của phần lớn các lĩnh vực thuộc khoa học máy tính, bao gồm xử lý ảnh và thị giác máy tính (computer vision), tin sinh học (bioinformatics), các hệ tư vấn (recommender systems), kỹ nghệ phần mềm, và cả xử lý ngôn ngữ tự nhiên.

**2.2.2 Những khó khăn trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên**

**2.3 Odoo**

**2.2.1 Khái niệm**

* ***Odoo*** là một phần mềm quản trị doanh nghiệp mã nguồn mở sử dụng ngôn ngữ lập trình Python 7 (còn có thêm Javascript và XML) [1]. Bao gồm các module bán hàng, chăm sóc khách hàng, quản trị dự án, quản trị kho, quản trị sản xuất, quản lý tài chính và quản trị nguồn nhân lực, …
* ***Odoo/OpenERP*** được tích hợp công nghệ điện toán đám mây, cực kỳ phù hợp với các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong mọi ngành nghề, lĩnh vực [2].

#### 2.1.1.2 Ưu điểm của Odoo

* Các ưu điểm của Odoo [3]:
* Là một mã nguồn mở nên nhiều công ty tin học nhỏ có thể tham gia cung cấp triển khai và phát triển bổ sung các module phụ trợ.
* Odoo dễ cài, vận hành thử trên nhiều nền tảng OS
* Công nghệ được cập nhật liên tục
* Kết nối thông minh
* Dễ dàng tùy chỉnh
* Không cần trả phí bản quyền
* Các tiện ích của Odoo:
* Thương mại điện tử.
* Bán hàng.
* Bất động sản.
* Phân tích dữ liệu
* Nắm bắt được những ưu điểm trên, nhóm chúng mình đã sử dụng phần mềm Odoo để xây dựng nên trang web….
  + 1. Cơ sở dữ dữ liệu postgressql
* ***PostgreSQL*** là một hệ thống quản trị cơ sở dữ liệu quan hệ-đối tượng *(object-relational database management system)*, hệ thống cơ sở dữ liệu mã nguồn mở tiên tiến nhất hiện nay [4].
* ***PostgreSQL*** được thiết kế để chạy trên các nền tảng tương tự UNIX. Tuy nhiên, sau đó được điều chỉnh linh động để có thể chạy được trên nhiều nền tảng khác nhau như Mac OS X, Solaris và Windows [4].
* ***PostgreSQL*** là một phần mềm mã nguồn mở miễn phí. Vì vậy, bạn sẽ được tự do sử dụng, sửa đổi và phân phối PostgreSQL dưới mọi hình thức.
  1. **Ngôn ngữ lập trình**

**2.3.1 Python**

Python là một ngôn ngữ lập trình bậc cao cho các mục đích lập trình đa năng. Python là ngôn ngữ có hình thức rất sáng sủa, cấu trúc rõ ràng [5].

Ban đầu, Python được phát triển để chạy trên nền Unix. Nhưng sau đó, Python dần mở rộng sang nhiều hệ điều hành từ MS-DOS đến Mac OS, OS/2, Windows, Linux và các hệ điều hành khác thuộc họ Unix [6].

**2.3.2 Javascript**

JavaScript là ngôn ngữ kịch bản cho phép tạo ra trang web động - cập nhật nội dung theo ngữ cảnh, điều khiển đa phương tiện, hoạt cảnh các hình ảnh [7].

* JavaScript là ngôn ngữ lập trình phổ biến nhất trên thế giới trong suốt 20 năm qua [8].

**2.3.3 XML**

* XML là ngôn ngữ đánh dấu với mục đích chung do W3C đề nghị, để tạo ra các ngôn ngữ đánh dấu khác. Đây là một tập con đơn giản của SGML (một hệ thống tổ chức và gắn thẻ tài liệu.), có khả năng mô tả nhiều loại dữ liệu khác nhau [9].
* Mục đích chính của XML là đơn giản hóa việc chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống khác nhau, đặc biệt là các hệ thống được kết nối với Internet.

**CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ NGÔN NGỮ TỰ NHIÊN**

**3.1 Quy trình xử lý ngôn ngữ tự nhiên**

**3.2 Tiền xử lý dữ liệu**

Văn bản là ngôn ngữ phi cấu trúc, để máy có thể hiểu được và tiến hành phân loại tự động, ta cần chuyển chúng về dạng thích hợp, dạng ngôn ngữ có cấu trúc. Giai đoạn tiền xử lý dữ liệu này là bước đệm để việc chuyển đổi văn bản hay véc-tơ hóa văn bản ở bước sau được tiến hành thuận lợi và có hiệu suất cao nhất cho quá trình phân loại sau này. Các việc chính trong giai đoạn này là: Tách từ và loại bỏ stop word.

**3.3 Tách từ**

Một số nước châu Á có ngôn ngữ với cấu trúc, hình thái gần tương đồng với ngôn ngữ Tiếng Việt như tiếng Nhật, tiếng Trung, tiếng Hàn đã xây dựng thành công nhiều phương pháp tách từ với kết quả khá tốt. Những phương pháp đó có thể áp dụng vào trong việc tách từ tiếng Việt. Trong luận văn này chúng tôi chỉ trình bày những phương pháp tách từ đã được áp dụng vào tiếng Việt.

**3.3.1 Phương pháp Maximum matching**

Phương pháp khớp tối đa (maximum matching) hay còn gọi là Left Right Maximum Matching. Trong phương pháp này, chúng ta sẽ duyệt một câu từ trái qua phải, sau đó chọn từ có nhiều âm tiết nhất trong câu mà có mặt trong từ điển, rồi tiếp tục với các từ còn lại trong câu đến khi hết câu và hết văn bản. Thuật toán này có hai dạng.

Dạng đơn giản: Giả sử chúng ta có một câu S = {l1, l2, l3…, lm} với l1, l2, l3…, lm là các âm tiết đơn được tách nhau bời khoảng trắng trong câu. Chúng ta sẽ bắt đầu duyệt từ đầu chuỗi. Xét xem l1 có phải là từ có trong từ điển không, sau đó tới l1-l2, l1-l2-l3…, l1-l2-l3…-ln với n là số âm tiết lớn nhất của một từ có thể có nghĩa (có trong từ điển tiếng Việt) thông thường sẽ là 4 hoặc 5 đối với tiếng Việt. Sau đó chúng ta chọn từ có nhiều âm tiết nhất mà có trong từ điển và đánh dấu từ đó, rồi tiếp tục quy trình trên với phần còn lại của câu và toàn bộ văn bản. Dạng này khá đơn giản nhưng nó sẽ gặp phải nhiều nhặp nhằng trong tiếng Việt.

Dạng phức tạp: dạng này cũng thực hiện quy trình giống như dạng đơn giản. Tuy nhiên, dạng này có thể tránh được một số nhập nhằng gặp phải trong dạng đơn giản. Giả sử khi duyệt câu và chúng ta có l1 và l1-l2 đều là từ có trong từ điển thì thuật toán sử dụng chiến thuật 3 từ tốt nhất. Tiêu chuẩn 3 từ tốt nhất được Chen & Liu (1992) [7] đưa ra. Nó có nội dung là khi một chuỗi có thể tách thành nhiều cách thì ta chọn cách tách mà sao cho độ dài trung bình của các từ được tách ra từ chuỗi là lớn nhất và sự chênh lệch độ dài các từ được tách ra là nhỏ nhất.

Ví dụ:

Ta có chuỗi có thể tách thành 3 cách:

Thì khi đó cách tách thứ hai sẽ được chọn và từ sẽ được đánh dấu do nó có độ dài trung bình là 2 lớn hơn cách tách đầu và có độ chênh lệch độ dài giữa các từ là 0 nhỏ hơn với cách tách thứ 3.

Ưu điểm của phương pháp này có thể thấy rõ là đơn giản, dễ hiểu, chạy nhanh và chỉ cần dựa vào từ điển để thực hiện. Tuy nhiên nhược điểm của nó cũng chính là từ điển. Nghĩa là độ chính xác khi thực hiện tách từ phụ thuộc hoàn toàn vào tính đủ, tính chính xác của từ điển. Và cũng vì sử dụng từ điển mà thuật toán này gặp phải rất nhiều nhập nhằng cũng như không có chiến lược gì với các từ chưa biết (các từ không có trong từ điển).

**3.3.1 Phương pháp Transformation-baseb learning (TBL)**

Phương pháp TBL (Transformation-Based learning) còn gọi là phương pháp học cải tiến, được Eric Brill giới thiệu lần đầu vào năm 1995 [10]. Ý tưởng của phương pháp này là tiếp cận dựa trên tập đã đánh dấu. Nghĩa là chúng ta sẽ huấn luyện cho máy tính biết cách nhận diện ranh giới giữa các từ trong tiếng Việt từ đó có thể tách từ được chính xác. Để thực hiện điều đó chúng ta sẽ cho mấy học các câu mẫu trong tập ngữ liệu đã được đánh dấu, tách từ đúng. Sau khi học xong máy sẽ xác định được các tham số (bộ luật) cần thiết cho mô hình nhận diện từ. Phương pháp TBL có nhược điểm là tốn rất nhiều thời gian để cho máy học và không gian nhớ do trong quá trình học máy sẽ sinh ra các bộ luật trung gian. Ngoài ra việc xây dựng một bộ luật đầy đủ để phân đoạn từ là công việc hết sức khó khăn do bộ luật được máy học tạo nên dựa trên tập ngữ liệu đã được đánh dấu. Cho nên sẽ có khá nhiều nhập nhằng trong việc xảy ra. Tuy nhiên sau khi sinh ra được bộ luật thì TBL tiến hành phân đoạn khá nhanh. Hơn nữa, ý tưởng của phương pháp này là rút ra quy luật ngôn ngữ từ những mẫu sẵn có và “sửa sai” liên tục trong quá trình học là phù hợp với bài toán xử lý ngôn ngữ tự nhiên.

**3.3.3 Phương pháp Weighted finite-state transducer (WFST)**

Phương pháp WFST (Weighted Finite-State Transducer) còn gọi là phương pháp chuyển dịch trạng thái hữu hạn có trọng số. Ý tưởng của phương pháp này vào phân đoạn tiếng Việt là các từ sẽ được gán trọng số bằng xác suất xuất hiện của từ đó trong ngữ liệu. Dùng WFST duyệt qua câu cần xét, cách duyệt có trọng số bé nhất sẽ được chọn là cách tách từ. Hoạt động của WFST có thể chia thành 3 bước như sau.

Xây dựng từ điển có trọng số: theo mô hình WFST việc phân đoạn từ được xem như là một sự chuyển dịch trạng thái có xác suất. Chúng ta miêu tả từ điển D là một đồ thị biến đổi trạng thái hữu hạn có trọng số. Giả sử:

+ H là tập các âm tiết của tiếng Việt (các tiếng).

+ P là tập các từ loại của Tiếng Việt

+ Mỗi cung D có thể là: -Từ một phần tử H đến một phần tử của H

- Từ phần tử ε (xâu rỗng) đến một phần tử của P.

Mỗi từ trong D sẽ được biểu diễn bởi một chuỗi các cung, bắt đầu bằng một cung tương ứng với một phần tử của H. Và kết thúc bằng một cung có trọng số tương ứng với một phần tử của ε x P. Trọng số biểu diễn chi phí ước lượng (estimated cost) được cho bằng công thức:

f: tần số xuất hiện của từ

N: kích thước tập mẫu

Xây dựng các khả năng phân đoạn từ: bước này thống kê tất cả khả năng phân đoạn của một câu. Giả sử câu có n tiếng, sẽ có 2n-1 cách phân đoạn khác nhau. Để giảm sự bùng nổ của các cách phân đoạn, thuật toán sẽ loại bỏ ngay những nhánh phân đoạn của những từ không xuất hiện trong từ điển. Lựa chọn khả năng phân đoạn tối ưu: sau khi liệt kê tất cả các khả năng phân đoạn từ, thuật toán sẽ chọn cách phân đoạn tốt nhất, đó là cách phân đoạn có trọng số bé nhất. Ví dụ: Input = “ tốc độ truyền thông tin sẽ tăng cao” (theo [9]). Trong từ điển trọng số chúng ta có trọng số của các từ lần lượt là:

Tốc độ = 8.68

Truyền = 12.31

Truyền thông = 12.31

Thông tin = 7.24

tin = 7.33

sẽ = 6.09

tăng = 7.43

cao = 6.95

Ta sẽ có các cách phân đoạn câu trên như sau:

ID 1 = “ tốc độ # truyền thông # tin # sẽ # tăng # cao “ = 8.68 + 12.31 + 7.33 + 6.09 + 7.43 +6.95 = 48.79

ID 2 = “ tốc độ # truyền # thông tin # sẽ # tăng # cao “ = 8.68 + 12.31 + 7.24 + 6.09 + 7.43 + 6.95 = 48.7

Do ID 2 nhỏ hơn ID 1 nên ID 2 là lựa chọn tốt hơn ID 1.

Ưu điểm của phương pháp này là cho độ chính xác khá cao, ngoài ra mô hình còn cho kết quả tách từ với độ tin cậy kèm theo (trọng số và xác suất). Tuy nhiên cũng như phương pháp TBL, để xây dựng tập ngữ liệu có xác suất là vô cùng công phu và tốn chi phí.

**3.3 Loại bỏ stop word**

Stop word hay còn gọi là từ dừng là những từ xuất hiện nhiều trong tất cả các văn bản thuộc mọi thể loại trong tập dữ liệu, hay những từ chỉ xuất hiện trong một và một vài văn bản. Nghĩa là stop word là những từ xuất hiện quá nhiều lần và quá ít lần. Chúng không có ý nghĩa và không chứa thông tin đáng giá để chúng ta sử dụng. Ví dụ như các từ: thì, là, mà, và, hoặc, bởi… Trong việc phân loại văn bản thì sự xuất hiện của những từ đó không những không giúp gì trong việc đánh giá phân loại mà còn nhiễn và giảm độ chính xác của quá trình phân loại. Trong luận văn này chúng tôi tiến hành tách stop word dựa trên tần suất xuất hiện của từ, và kết quả phân loại sau khi loại bỏ stop word hiệu quả hơn nhiều so với không thực hiện. (sẽ được trình bày cụ thể trong chương 5).

**3.4 Chuyển đổi văn bản từ dạng ngôn ngữ tự nhiên sang mô hình không gian véc-tơ**

Có nhiều cách để chuyển đổi tin tức từ dạng ngôn ngữ tự nhiên (phi cấu trúc) sang dạng ngôn ngữ máy (ngôn ngữ có cấu trúc). Tuy nhiên, trong đề tài luận văn này chúng tôi chỉ tìm hiểu và sử dụng phương pháp biểu diễn văn bản theo mô hình không gian véc-tơ (véc-tơ space model). Đây là cách biểu diễn tương đối đơn giản và hiệu quả. Theo mô hình này, mỗi tin tức sẽ được biểu diễn thành một véc-tơ. Mỗi thành phần của véc-tơ là một từ riêng biệt trong tập tin tức gốc và được gán một giá trị là trọng số của từ đó trong tin tức đó. Do số lượng từ trong tập tin tức là rất nhiều, từ đó khi biểu diễn véc-tơ sẽ dẫn đến một vấn đề đó là tính nhiều chiều của véc-tơ. Để giải quyết vấn đề này, chúng tôi chỉ đưa ra phương pháp loại bỏ stop word để giảm bớt các từ không cần thiết, rút ngắn chiều của véc-tơ và nâng cao hiệu suất phân loại tin tức. Từ tập tin tức gốc ban đầu đã được phân chủ đề, sau khi tiến hành tách từ và loại bỏ stop word chúng tôi tiến hành xây dựng tập từ khóa dựa trên các từ riêng biệt còn lại. Giả sử chúng ta có một tập tin tức gồm m tin tức, \* + và ta có tập từ khóa gồm n từ \* +. Gọi \* + là ma trận trọng số, trong đó là giá trị trọng số của từ ti trong văn bản dj. Sau đây chúng tôi sẽ trình bày hai phương pháp xây dựng véc-tơ từ một tin tức dựa trên tập từ khóa đó.

**3.4.1 Binary véc-tơ**

Đây là mô hình biểu diễn véc-tơ với cách tính trọng số của mỗi thành phần véc-tơ cho ra hai giá trị duy nhất là 0 và 1. Nếu trong tin tức đó xuất hiện từ ti thì giá trị trọng số của từ đó trong véc-tơ đại diện sẽ là 1 và ngược lại là 0. Ta có thể biểu diễn nó thành công thức như sau:

**3.4.2 TF-IDF véc-tơ**

Tf – Idf (Term Frequency – Inverse Document Frequeny) là một độ đo, cũng có thể xem như là một giải thuật để xác định thứ hạng về một tiêu chí nào đó của từ (cụm từ). Giải thuật này cùng với mô hình không gian véc-tơ được sử dụng phổ biến rộng rãi trong nhiều lĩnh vực: Search engine, text mining…

Nguyên lý cơ bản của giải thuật này là độ quan trọng của một từ sẽ tỉ lệ thuận với số lần xuất hiện của nó trong một tin tức và tỉ lệ nghịch với số lần xuất hiện của nó trong các tin khác trong tập dữ liệu. Tùy mục đích sử dụng mà có nhiều công thức tính Tf-Idf, trong luận văn này, chúng tôi chỉ trình bày và sử dụng công thức phổ biến nhất.

**a) TF (TERM FREQUENCY)**

Độ đo tf được dùng để tính tần suất xuất hiện của từ t trong tập tin d. Một từ xuất hiện càng nhiều thì tf của nó càng lớn và ngược lại.

Cách đơn giản nhất để tính tf của từ t trong văn bản d là tính tần suất xuất hiện của t trong d

Trong đó: Ns(t): số lần xuất hiện từ t trong d, W: tổng số từ trong văn bản d. Ngoài công thức trên còn có một công thức đơn giản khác để tính tf đó là công thức tần số tăng cường:

Tử số là tần suất xuất hiện của từ t trong văn bản d. Mẫu số là tần suất xuất hiện của từ xuất hiện nhiều nhất trong văn bản d. Để cho đơn giản, trong luận văn này chúng tôi sử dụng công thức đầu.

Độ đo tf chỉ là tính độ quan trọng của từ ở mức độ cục bộ một tập tin. Chưa thế hiện được mức độ quan trọng của từ đó trong toàn bộ tập tin, do có nhiều stop word xuất hiện rất nhiều lần trong bất kì tập tin nào, vì thế chúng ta tiến hành tính idf để hạn chế mức độ quan trọng của những từ đó.

**b) IDF (INVERSE DOCUMENT FREQUENY)**

Độ đo Idf là tần số nghịch của 1 từ trong tập tin. Nó thể hiện mức độ quan trọng của một từ ở mức độ toàn cục. Tính idf để giảm giá trị của những từ phổ biến.

Trong đó D là số lương tập tin có trong tập dữ liệu và d là số lượng tập tin có trong tập dữ liệu mà nó chứa từ t.

Trong trường hợp nếu t không xuất hiện trong bất kì văn bản d nào của tập D. Thì mẫu số bằng 0, phép chia không hợp lệ, vì thế người ta thường thay mẫu thức bằng 1+ (d D: t d) việc này không làm ảnh hưởng nhiều đến kết quả tính toán.

Chúng ta có thể nhận thấy rằng nếu một từ xuất hiện càng nhiều trong các tập tin của tập dữ liệu thì giá trị idf của nó càng nhỏ và ngược lại. Nghĩa là từ có IDF nhỏ có thể là từ quan trọng, còn từ có IDF lớn chắc chắn là từ phổ biến và cần loại bỏ để tránh gây nhiễu kết quả. Việc một từ có IDF nhỏ có phải là từ quan trọng hay không còn phụ thuộc vào độ đo TF của từ đó, do có những từ hiếm gặp, có thề chỉ xuất hiện trong một vài tập tin của tập dữ liệu nhưng nó không có ích gì trong việc phân loại tin tức đó.

Để xác định từ quan trọng chúng ta tiến hành tính TF-IDF:

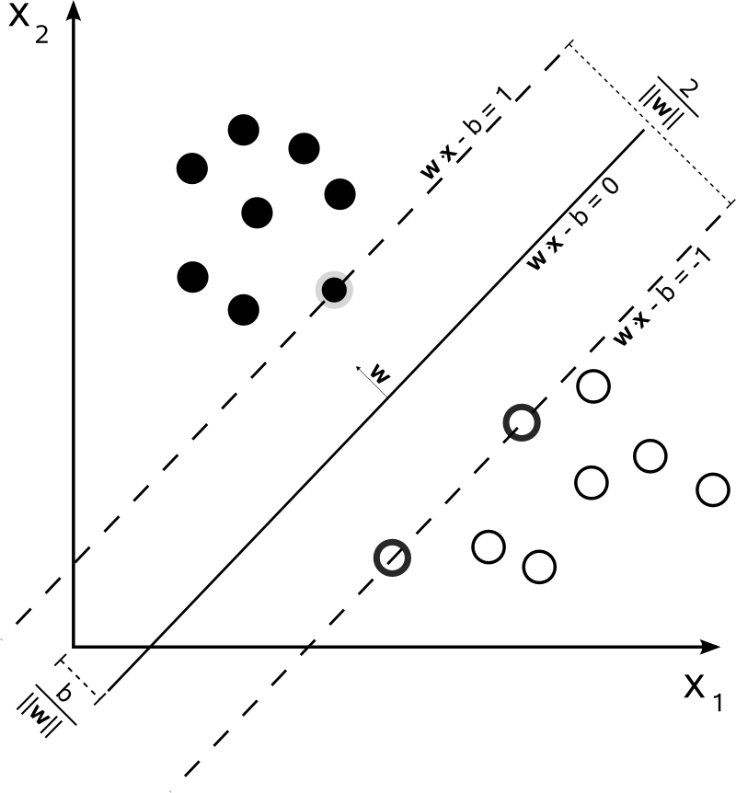
Từ có độ đo TF-IDF càng lớn thì nó càng đáng giá và ảnh hưởng càng nhiều đến việc phân loại tin tức. Trong TF-IDF véc-tơ, nếu một từ ti xuất hiện trong văn bản dj thì trọng số của từ đó trong véc-tơ đại diện sẽ là giá trị TF-IDF(ti, dj), ngược lại là 0. Ta có thể biểu diễn nó thành công thức như sau:

**3.5 Các phương pháp phân loại văn bản bằng máy học**

**3.5.1 Phương pháp SVM (Suport Vec-tơ Machine)**

Máy học véc-tơ hỗ trợ (SVM) là một giải thuật học máy được xây dựng dựa trên lý thuyết học thống kê do Vapnik và Chervonenkis xây dựng [3]. Có nhiều tiềm năng phát triển về mặt lý thuyết cũng như ứng dụng trong thực tiễn.

Ý tưởng của phương pháp này là cho trước một tập huấn luyện được biểu diễn trong không gian véc-tơ, trong đó mỗi văn bản được xem như là một điểm trong không gian này. Phương pháp này tìm ra một mặt siêu phẳng h quyết định tốt nhất có thể chia các điểm trên không gian này thành hai lớp riêng biệt tương ứng, tạm gọi là lớp + (dương) và lớp – (âm). Như vậy, bộ phân loại SVM là một mặt siêu phẳng tách các mẫu thuộc lớp dương ra khỏi cách mẫu thuộc lớp âm với độ chênh lệch lớn nhất. Độ chênh lệch này hay còn gọi là khoảng cách biên được xác định bằng khoảng cách giữa mẫu dương và mẫu âm gần mặt siêu phẳng nhất (hình). Khoảng cách này càng lớn các mẫu thuộc hai lớp càng được phân chia rõ ràng, nghĩa là sẽ đạt được kết quả phân loại tốt. Mục tiêu của thuật toán SVM là tìm được khoảng cách biên lớn nhất để tạo được kết quả phân loại tốt.

Siêu phẳng với lề cực đại cho một SVM phân tách dữ liệu thuộc hai lớp

Phương trình mặt siêu phẳng chứa véc-tơ x trong không gian đối tượng như sau:

Trong đó w là véc-tơ trọng số, b là độ dịch. Hướng và khoảng cách từ gốc tọa độ đến mặt siêu phẳng thay đổi khi thay đổi w và b. Bộ phân loại SVM được định nghĩa như sau:

Trong đó:

Gọi yi mang giá trị +1 hoặc -1. Nếu yi = +1 thì x thuộc về lớp dương, ngược lại yi = -1 thì x thuộc về lớp âm.

Hai mặt siêu phẳng tách các mẫu thành hai phần được mô tả bởi các phương trình:

Bằng hình học ta có thể tính khoảng cách giữa hai mặt siêu phẳng này là . Để khoảng cách biên là lớn nhất, ta phải tìm giá trị nhỏ nhất của . Đồng thời ngăn chặn các điểm dữ liệu rơi vào vùng bên trong biên, chúng ta thêm ràng buộc sau:

Có thể gộp lại thành:

Khi đó để tìm mặt siêu phẳng h ta sẽ giải bài toán tìm Min||w|| với w và b thỏa điều kiện sau:

**3.5.2 Phương pháp NAIVE BAYES**

Naive Bayes đã được nghiên cứu rộng rãi từ những năm 1950. Được dùng lần đầu tiên trong lĩnh vực phân loại vào đầu những năm 1960. Sau đó nó trở nên phổ biến và được sử dụng rộng rãi trong lĩnh vực này cho đến ngày nay. Ý tưởng cơ bản của cách tiếp cận này là sử dụng xác suất có điều kiện giữa từ hoặc cụm từ và chủ đề để dự đoán xác suất chủ đề của một tập tin cần phân loại. Điểm quan trọng của phương pháp này chính là ở chỗ giả định rằng sự xuất hiện của tất cả các từ trong tập tin đều độc lập với nhau. Ví dụ một loại trái cây có thể được cho là quả táo nếu nó đỏ, tròn và đường kính là 10cm. Giải thuật Naive Bayes sẽ cho rằng mỗi tính năng này đều đóng góp một cách độc lập để xác suất trái cây này là quả táo bất kể sự hiện diện hay vắng mặt của các tính năng khác.

Thuật toán Naive Bayes dựa trên định lý Bayes được phát biểu như sau:

Trong đó:

là xác xuất X thuộc lớp Y.

là xác suất một phần tử thuộc lớp Y, và phần tử đó có đặc điểm X.

Y) xác suất xảy ra lớp Y, mức độ thường xuyên lớp Y xuất hiện trong tập dữ liệu

xác suất xảy ra lớp X

Ví dụ: Giả sử ta có hai lớp Y1 = Nam, Y2 = nữ. Và một người không biết giới tính là Phương, X = Phương. Việc xác định Phương là Nam hay Nữ tương đương với việc so sánh xác suất P(Nam/Phương) và P(Nữ/Phương). Theo thuật toán Naive Bayes ta có công thức như sau:

Trong đó : : xác suất Phương là nam

: xác suất những người phái nam có tên Phương.

P(Nam) : xác suất phái nam trong tập dữ liệu.

P(Phương) : xác suất tên Phương trong tập dữ liệu.

Tương tự ta có :

Giả sử ta có bẳng dữ liệu tên và giới tính như sau :

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên** | **Giới Tính** |
| Phương | Nam |
| Nga | Nữ |
| Hồng | Nữ |
| Nam | Nam |
| Phương | Nữ |
| Phương | Nữ |
| Tiến | Nam |
| Giang | Nữ |
| Tùng | Nam |
| Đài | Nữ |

Như vậy Phương là Nữ có xác suất cao hơn nên Phương được phân vào lớp nữ khi phân loại.

Áp dụng vào bài toán phân loại văn bản :

Tập dữ liệu đã được véc-tơ hóa

Tập các lớp

Các thuộc tính độc lập đôi một với nhau.

Khi đó ta có :

Với xác suất thuộc tính thứ k mang giá trị khi đã biết X thuộc phân lớp i.

Ưu điểm của giải thuật này đó là việc giả định rằng sự xuất hiện của tất cả các từ trong tập tin đều độc lập với nhau làm cho việc tính toán Naive Bayes hiệu quả và nhanh chóng vì không sử dụng việc kết hợp các từ để đưa ra phán đoán chủ đề. Một lợi thế nữa của Naive Bayes là nó chỉ đòi hỏi một lượng nhỏ dữ liệu huấn luyện để ước lượng các tham số cần thiết để phân loại. Bởi vì các biến được giả định độc lập với nhau, nên chỉ có các phương sai của các biến cho mỗi lớp cần phải được xác định và không phải là toàn bộ ma trận hiệp phương sai. Tuy nhiên nhược điểm của phương pháp này cũng chính là giả định đó, vì nó rất khó xảy ra trong thực tế.

**3.5.3 Phương pháp cây quyết định (classification and regression trees)**

Học máy cây quyết định là sử dụng mô hình cây quyết định để dự đoán kết quả về giá trị mục tiêu của một sự vật, hiện tượng. Nghĩa là ánh xạ từ các quan sát của một sự vật, hiện tượng đến các kết luận về giá trị mục tiêu của sự vật, hiện tượng. Cây quyết định là một trong những cách tiếp cận được sử dụng rộng rãi trong thống kê, khai phá dữ liệu và học máy. Nó là một trong những kĩ thuật thành công nhất trong việc học máy phân loại. Trong mô hình cây phân loại, các nút lá là các phân lớp, các nhánh là các liên từ, tính năng dẫn đến các lớp đó.

Ví dụ: cây quyết định phân lớp mức lương

Age ?

Salary?

Salary

bad

good

bad

good

Có nhiều thuật toán xây dựng cây quyết định như CLS, ID3, C4.5,CART… nhưng nhìn chung quá trình xây dựng cây quyết định đều được chia thành ba giai đoạn cơ bản:

Xây dựng cây: thực hiện chia một cách đệ quy tập mẫu dữ liệu huấn luyện cho đến khi các mẫu ở mỗi nút lá thuộc cùng một lớp.

Cắt tỉa cây: nhằm tối ưu hóa cây. Công việc chính là trộn một cây con vào trong một nút lá.

Đánh giá cây: đánh giá độ chính xác của cây kết quả.Tiêu chí đánh giá là phần trăm số mẫu phân lớp đúng trên tổng số mẫu đưa vào.

Việc chọn thuật toán nào để có hiệu quả phân lớp cao tuy thuộc vào rất nhiều yếu tố, trong đó cấu trúc dữ liệu ảnh hưởng rất lớn đến kết quả của các thuật toán. Chẳng hạn như thuật toán ID3 và CART cho hiệu quả phân lớp rất cao đối với các trường dữ liệu số (quantitative value) trong khi đó các thuật toán như J48, C4.5 có hiệu quả hơn đối với các dữ liệu Qualititive value (ordinal, binary, nominal). Trong phần này chúng ta chỉ đi vào tìm hiểu giải thuật CART (Classification and Regression Tree).

Giải thuật CART [11] chấp nhận sự tham lam (nonbacktracking) cách tiếp cận cây quyết định được xây dựng từ trên xuống một cách đệ quy, bắt đầu với một bộ dữ liệu huấn luyện tập và các nhãn lớp của họ. Hầu hết giải thuật cây quyết định đều theo cách tiếp cận từ trên xuống. Tập dữ liệu huấn luyện được phân vùng một cách đệ quy thành tập hợp con nhỏ hơn trong lúc cây được xây dựng.

Đối với các phương pháp phân loại khác, cây quyết định tương đối dễ hiểu, đòi hỏi mức tiền xử lý dữ liệu đơn giản. Tuy nhiên hiệu quả phân lớp của cây quyết định, phụ thuộc rất nhiều vào huấn luyện (training) data.

**3.5.4 K- NEAREST NEIGHBOR (KNN)**

K- Nearest Neighbor hay còn gọi là K láng giềng gần nhất là phương pháp phân loại dựa trên hướng tiếp cận thống kê. Nó là một trong những phương pháp tốt nhất từ thời kì đầu của phân loại văn bản.

Ý tưởng của phương pháp này là khi cần phân loại một văn bản mới, thuật toán sẽ tính toán khoảng cách của tất cả các văn bản trong tập huấn luyện đến văn bản này để tìm ra tập K láng giềng gần nhất. Sau đó dùng khoảng cách này đánh trọng số cho tất cả các chủ đề. Khi đó trọng số của một chủ đề chính là tổng khoảng cách tất cả các văn bản nằm trong tập K láng giềng có cùng chủ đề. Những chủ đề mà không xuất hiện bất kì văn bản nào trong tập K láng giềng thì có trọng số bằng 0. Sau đó các chủ đề sẽ được sắp xếp theo giá trị trọng số giảm ần, chủ đề có trọng số cao sẽ được chọn làm chủ đề của văn bản phân loại.

Để tính khoảng cách có thể áp dụng các công thức như độ đo Cosin(4.8), độ đo Euclid (4.9), hay công thức Manhattan:

Trong đó:

là véc-tơ đặc trưng đại điện cho văn bản thứ j trong tập huấn luyện.

) là véc-tơ đặc trưng của văn bản mới cần phân loại.

**3.5.5 LINEAR LEAST SQUARE FIT (LLSF)**

Linear Least Square Fit là phương pháp phân loại dựa trên cách tiếp cận ánh xạ. LLSF sử dụng phương pháp hồi quy để học từ tập huấn luyện và các chủ đề có sẵn. Tập huấn luyện được biểu diễn dưới dạng một cặp véc-tơ đầu vào và đầu ra như sau:

Véc-tơ đầu vào một văn bản bao gồm các từ và trọng số

Véc-tơ đầu ra gồm các chủ đề cùng với trọng số nhị phân của văn bản ứng với véc-tơ đầu vào.

Giải phương trình các cặp véc-tơ đầu vào/ đầu ra, ta sẽ được ma trận đồng hiện của hệ số hồi quy của từ và chủ đề (matrix of wordcategory regression coefficients). Phương pháp này sử dụng công thức:

Trong đó:

A, B là ma trận đại diện tập dữ liệu huấn luyện (các cột trong ma trận tương ứng là các véc-tơ đầu vào và đầu ra).

FLS là ma trận kết quả chỉ ra một ánh xạ từ một văn bản bất kỳ vào véc-tơ của chủ đề đã gán trọng số.

Nhờ vào việc sắp xếp trọng số của các chủ đề, ta được một danh sách chủ đề có thể gán cho văn bản cần phân loại. Nhờ đặt ngưỡng lên trọng số của các chủ đề mà ta tìm được chủ đề thích hợp cho văn bản đầu vào. Hệ thống tự động học các ngưỡng tối ưu cho từng chủ đề, giống với KNN. Mặc dù LLSF và KNN khác nhau về mặt thống kê, nhưng ta vẫn tìm thấy điểm chung ở hoạt động của hai phương pháp là việc học ngưỡng tối ưu.

**3.5.6 Các thông số đánh giá giải thuật**

Một số chỉ số thông dụng được dùng để đánh giá một giải thuật máy học. Giả sử để đánh giá một bộ phân loại hai lớp tạm gọi là dương và âm:

+ Số đúng dương (TP - True positive): số phần tử dương được phân loại dương.

+ Số sai âm (FN – False negative): số phần tử dương được phân loại âm.

+ Số đúng âm (TN – True negative): số phần tử âm được phân loại âm.

+ Số sai dương (FP – False postive): số phần tử âm được phân loại dương.

+ TP Rate: tỉ lệ những phần tử được phân loại lớp x mà đúng trên tổng số những phần tử thực sự thuộc lớp x. Cho biết tỉ lệ x được phân loại đúng là bao nhiêu. Tương tự với recall.

**+** FP rate: tỉ lệ những phần tử được phân loại lớp x, nhưng mà nó không thuộc lớp x (phân loại sai) chia cho tổng số những phần tử không thuộc lớp x. Cho biết lớp x bị phân loại sai bao nhiêu.

**+** Độ chính xác (precision): tỉ lệ những phần tử thật sự là lớp x trên tổng số những phần tử được phân loại vào lớp x. Số kết quả chính xác chia cho số kết quả trả về.

**+** Độ bao phủ (recall): có ý nghĩa tương tự như TP rate.

**+** Độ đo F1: chỉ số cân bằng giữa độ chính xác (precision) và độ bao phủ (recall). Nếu độ chính xác và độ bao phủ cao và cân bằng thì độ đo F1 lớn, còn độ chính xác và hồi tưởng nhỏ và không cân bằng thì độ đo F1 nhỏ.

Các chỉ số này sẽ được dùng để đánh giá hiệu quả cây quyết định và máy học SVM về sau, trong phần thực nghiệm.

**3.6 Phương pháp xây dựng trả lời câu hỏi tự động**

**3.6.1 Độ tương đồng giữa các véc-tơ**

Sự tương đồng là đại lượng phản ánh cường độ mối quan hệ giữa hai đại lượng hay hai đặc trưng. Trong không gian véc-tơ, mỗi tin tức được biểu diễn thành một véc-tơ. Vì thế để tính độ tương đồng giữa các tin tức ta đi tính độ tương đồng của 2 véc-tơ được chuẩn hóa từ hai tập tin đó. Phát biểu bài toán tính độ tương đồng như sau: Xét 2 văn bản di và dj. Tính độ tương đồng giữa hai văn bản đó là tìm ra một giá trị của hàm S(di, dj). Hàm S(di, dj) được gọi là độ tương đồng giữa hai văn bản di và dj. Trên thực tế rất khó để tính được độ tương đồng có độ chính xác cao vì ngữ nghĩa chỉ có thể được hiểu đầy đủ trong một ngữ cảnh cụ thể. Trong luận văn này chúng tôi trình bày hai pương pháp đo độ tương đồng giữa các véc-tơ là Cosin và Euclid.

Giả sử ta đi ta có hai véc-tơ cần tính độ tương đồng v1 và v2

V1 = (k11, k12, k13,...k1n)

V2 = (k21, k22, k23,...k2n)

+ Tính theo độ đo Cosin

Với v1\* v2 là tích vô hướng hai véc-tơ v1, v2.

| v1|\*| v2| là tích độ dài các véc-tơ v1, v2.

Giá trị sim có giá trị là -1 nghĩa là hai véc-tơ hoàn toàn khác nhau và càng gần về một thì độ tương đồng giữa hai véc-tơ càng cao.

+ Tính theo độ đo Euclid

Giá trị sim theo độ đo Euclid có giá trị từ 0 đến 1. Khi giá trị sim càng nhỏ thì hai véc-tơ có độ tương đồng càng cao. Độ đo Euclid đánh giá độ tương đồng giữa hai véc-tơ bằng việc sử dụng khoảng cách giữa hai véc-tơ. Điều đó dẫn đến một nhược điểm đó là khi mà độ dài các véc-tơ quá lớn thì độ lệch giữa các véc-tơ có thể bị sai dẫn đến việc tính toán độ tương đồng không chính xác.



# CHƯƠNG 4: THIẾT KẾ VÀ XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH

## 3.1 Biểu đồ usecase của hệ thống

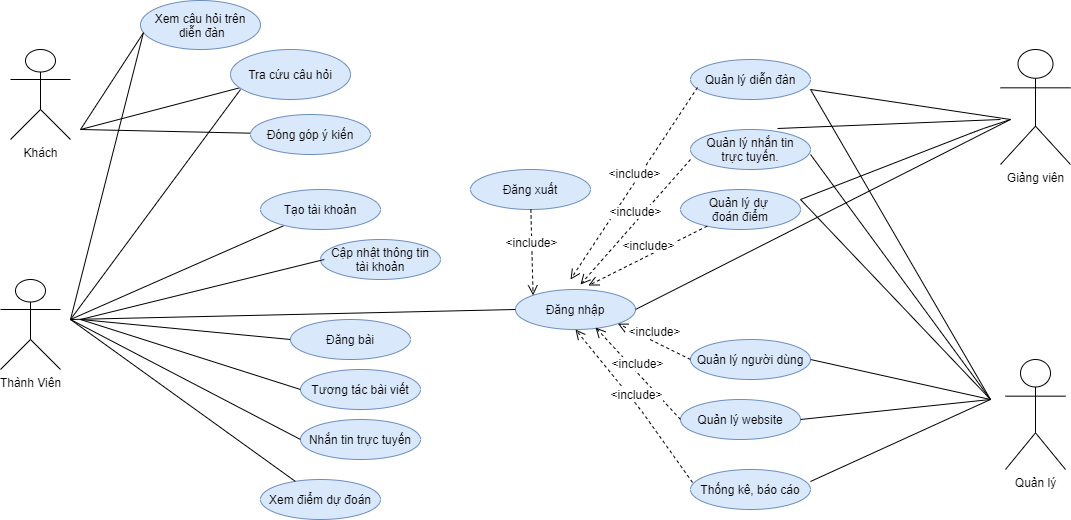
Biểu đồ usecase biểu diễn sơ đồ chức năng của hệ thống. Từ các yêu cầu của hệ thống, biểu đồ usecase chỉ ra hệ thống cần thực hiện những điều gì để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng hệ thống.

Người quản trị trang web (admin) thông qua đăng nhập để thực hiện các chức năng quản lý, thống kê báo cáo và các chức năng khác trên website.

Giảng viên đăng nhập vào hệ thống có thể quản lý diễn đàn, quản lý nhắn tin trực tuyến, dự đoán điểm.

Khách là những người không có gmail sinh viên của trường truy cập vào trang web có thể thực hiện các chức năng như: Xem câu hỏi trên diễn đàn, tra cứu câu hỏi, đóng góp ý kiến

Đối với thành viên là sinh viên có tài khoản gmail do trường đại học Giao Thông Vận Tải Phân Hiệu Tại Tp. Hồ Chí Minh cung cấp sau khi đăng nhập có thể thực hiện đăng các câu hỏi lên diễn đàn, tương tác với bài viết, thực hiện chức năng chat trực tuyến, xem điểm dự đoán. Cũng như có thể cập nhật thông tin tài khoản.

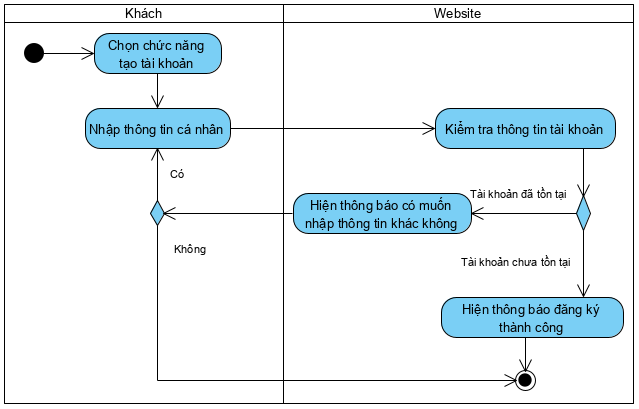


##### *Hình 3.1: Sơ đồ usecase tổng quan của hệ thống.*



## 3.2 Biểu đồ hoạt động

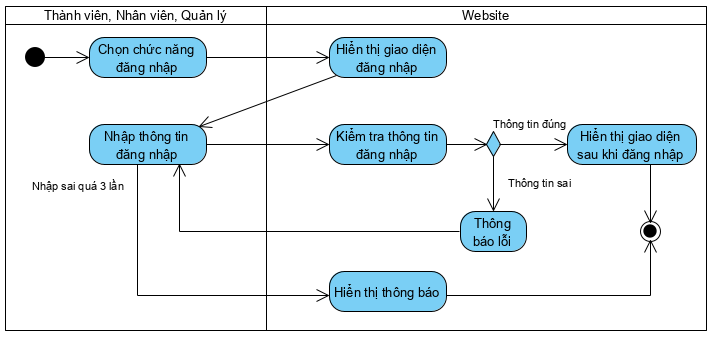
### 3.2.1 Tạo tài khoản



Thành Viên

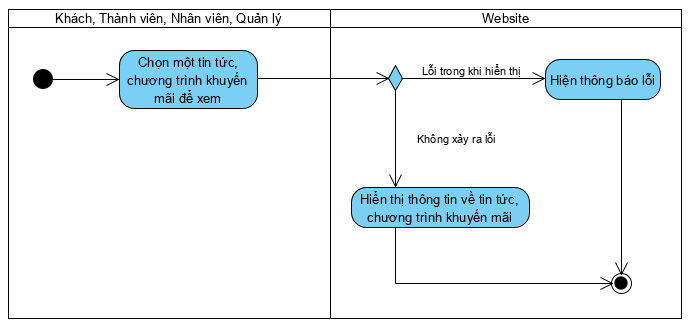
##### *Hình 3.2: Sơ đồ hoạt động tạo tài khoản.*

### 3.2.2 Đăng nhập



##### *Hình 3.3: Hình Sơ đồ hoạt động đăng nhập*

### 3.2.3 Xem thông tin trên web



Hiển thị thông tin các bài đăng và chức năng của diễn đân

##### *Hình 3.4: Sơ đồ hoạt động xem thông tin trên trang web*

### 3.2.4 Thao tác với bài viết



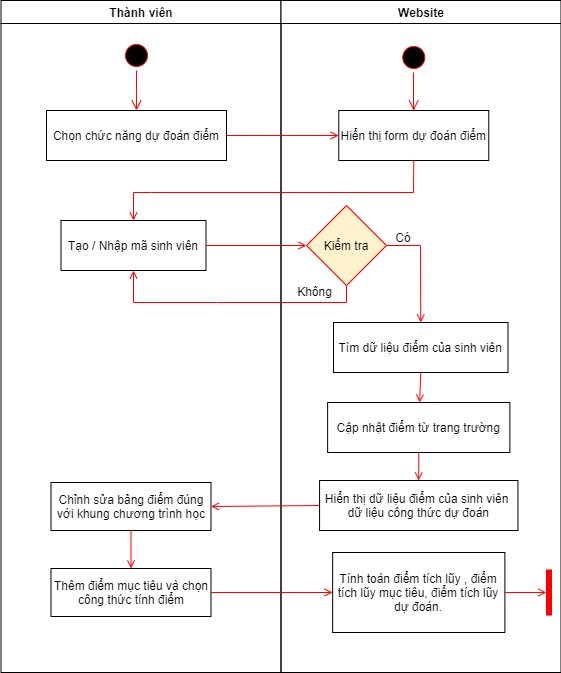
##### *Hình 3.5: Sơ đồ hoạt động thao tác với bài viết*

### 3.2.5 Tìm kiếm bài viết câu hỏi



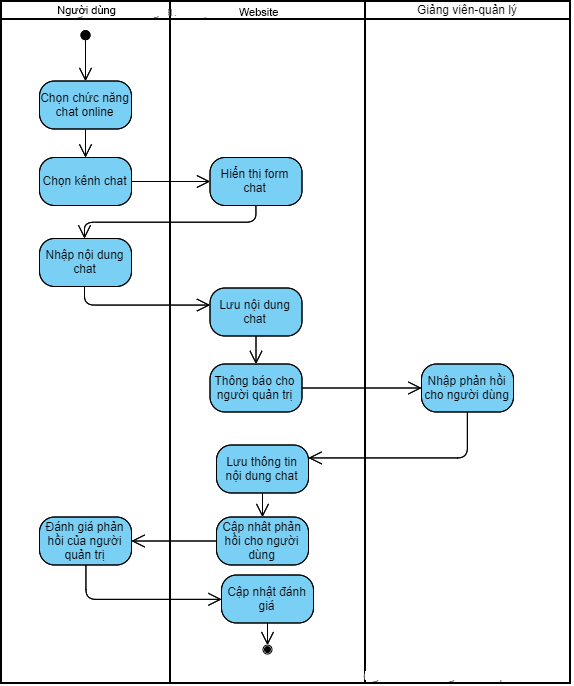
##### *Hình 3.6: Sơ đồ tìm kiếm bài viết câu hỏi.*

### 3.2.6 Dự đoán điểm



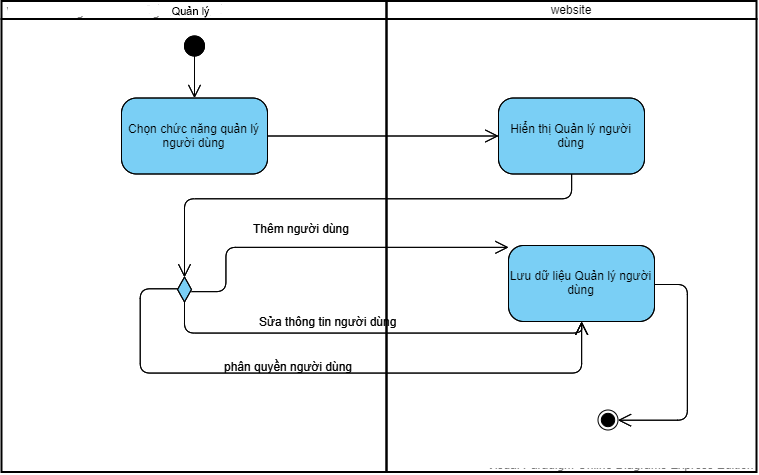
##### *Hình 3.7: Sơ đồ hoạt động dự đoán điểm.*

### 3.2.7 Hỗ trợ chat trực tuyến



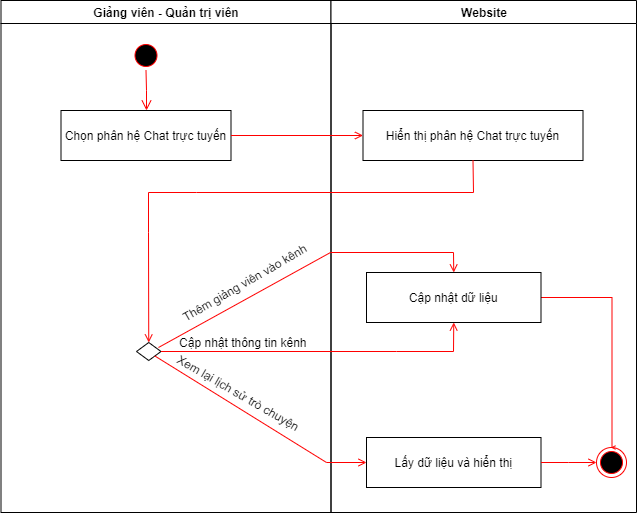
##### *Hình 3.8 Sơ đồ hoạt động chat trực tuyến*

### 3.2.8 Quản lý người dùng



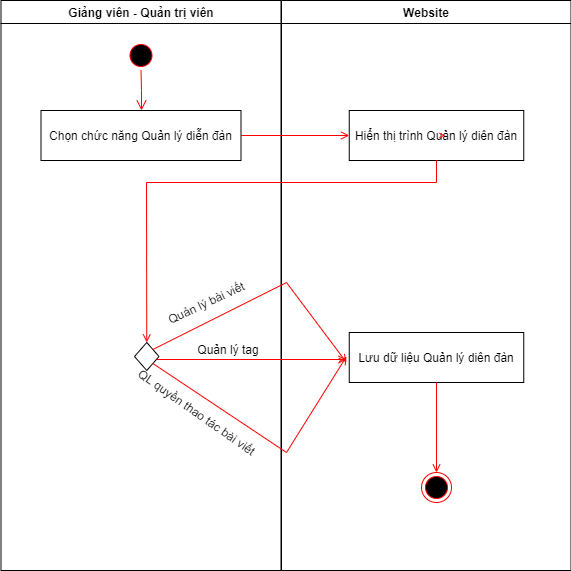
##### *Hình 3.9: Sơ đồ hoạt động quản lý người dùng.*

### 3.2.9 Quản lý hỗ trợ trực tuyến



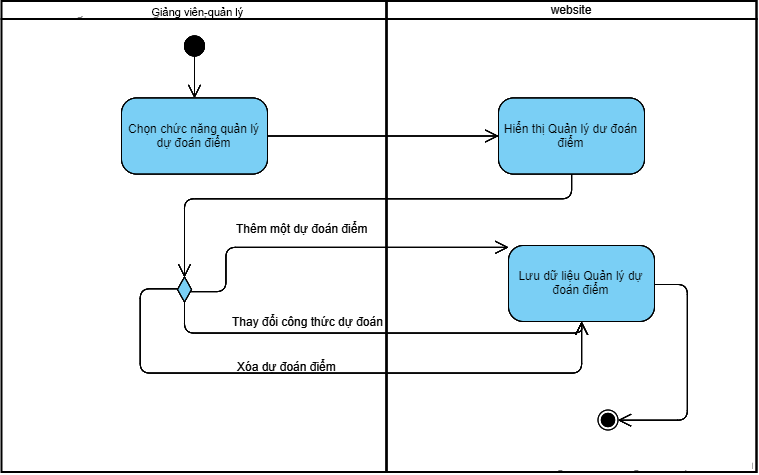
##### *Hình 3.10: Sơ đồ hoạt động hỗ trợ trực tuyến*

### 3.2.10 Quản lý diễn đàn



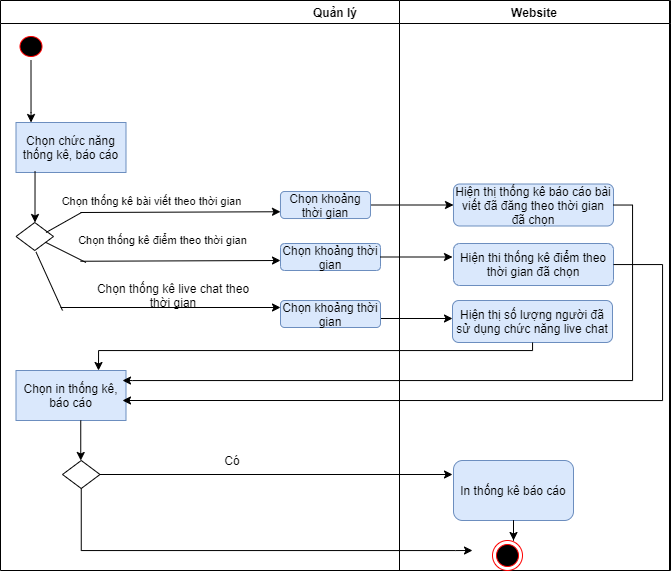
##### *Hình 3.11: Sơ đồ hoạt động quản lý diễn đàn.*

3.2.11 Quản lý dự đoán điểm



##### *Hình 3.12: Sơ đồ hoạt động quản lý dự đoán điểm.*

### 3.5.11 Báo cáo thống kê.



##### *Hình 3.13: Sơ đồ hoạt động quản lý báo cáo thống kê*

## 2.3. Thuật toán áp dụng

### **2.3.1 Bài toán phân loại câu hỏi và đề xuất câu hỏi tương tự.**

#### 2.3.1.1 Đặt vấn đề

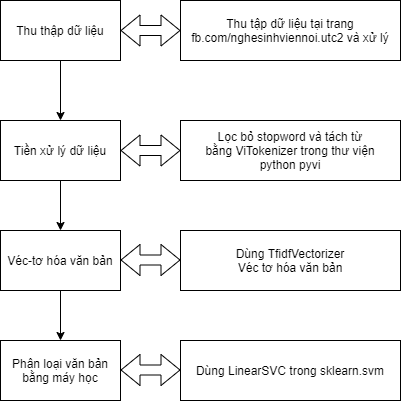
Câu hỏi và câu trả lời trong hệ thống hỏi đáp sinh viên mang những đặc điểm riêng, đó là ở dưới dạng văn bản tự do, không theo một loại câu hỏi nhất định nào, cũng không theo một chủ đề nhất định nào cả. Do đó, một phần hết sức quan trọng trong hệ thống này là phân tích câu hỏi như thế nào lấy được thông tin nhiều nhất khi mà câu hỏi như thế nào để lấy được thông tin nhiều nhất mà câu hỏi không hề có một cấu trúc nhất định nào cả. Hầu hết các hệ thống hỏi-đáp truyền thống đều chỉ trả lời cho các câu hỏi thuộc về một loại câu hỏi nào đó. Do đó, phương pháp mà chúng tôi chọn thử nghiệm cho hệ thống diễn đàn sinh viên là phương pháp dựa trên từ khóa, trích từ khóa và đánh trọng số cho các từ khóa trong văn bản đề tìm kiếm câu hỏi. Ngoài ra, nhằm cải thiện hiệu quả hệ thống, giảm không gian tìm kiếm, trước khi tìm kiếm, các cặp hỏi-đáp được phân thành các cụm gồm các câu hỏi tương tự nhau.

Chúng tôi tiến hành thử nghiệm các phương pháp đề xuất, cải thiện hiệu quả hệ thống trên mỗi bước phù hợp với dữ liệu của diễn đàn sinh viên.

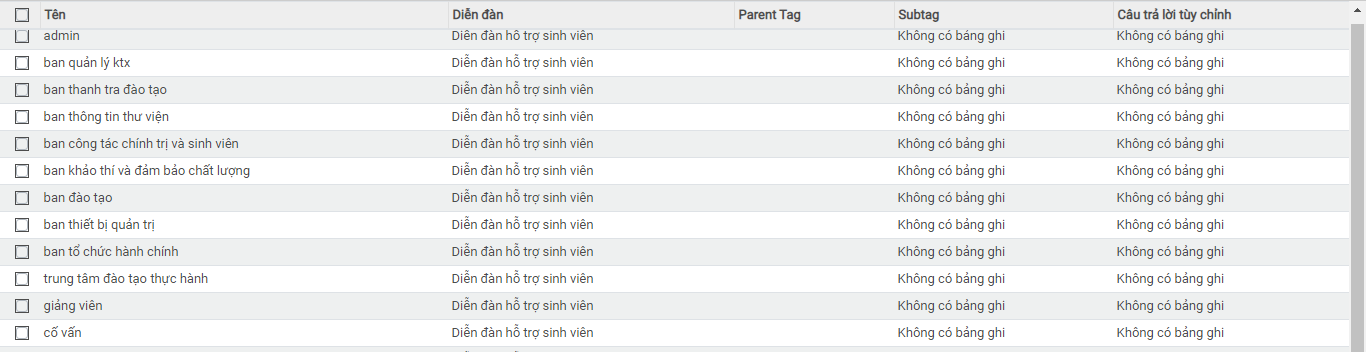
#### 2.3.1.2 Giải pháp

Kiến thúc hệ thống diễn đàn sinh viên gồm 2 phần chính yếu nhất là phân loại tag (phân loại câu hỏi), tìm kiếm bài viết/ câu hỏi tương tự trên diễn đàn để người dùng tham gia sau khi đặt câu hỏi.

Qúa trình mô hình hóa phân loại văn bản được chia làm 4 giai đoạn:

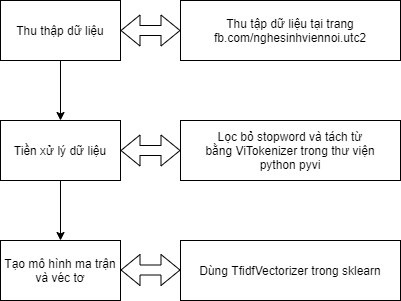


##### *Hình 2.1: Quy trình hóa phân loại văn bản.*



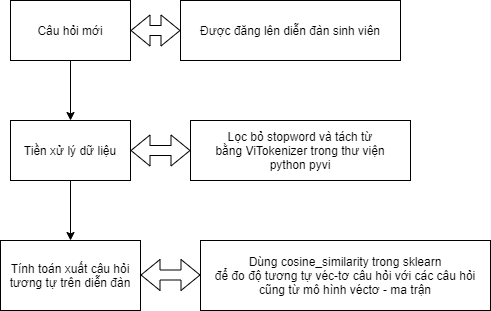
##### *Hình 2.2: Kết quả phân loại thực tế.*

Qúa trình tạo mô hình véc-tơ và ma trận câu hỏi:



##### *Hình 2.3: Quá trình tạo mô hình véc- tơ và ma trận câu hỏi.*

#### 2.3.1.3 Quá trình xử lý khi đưa câu hỏi lên hệ thống.



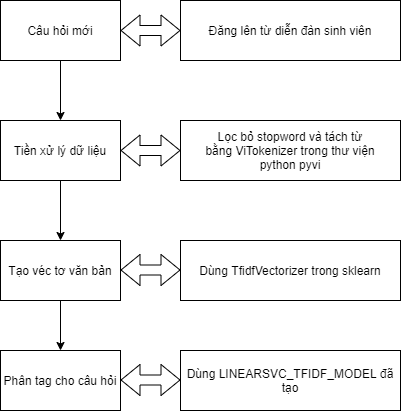
##### *Hình 2.4: Qúa trình chọn câu hỏi-câu trả lời tương tự trên diễn đàn*

Câu hỏi mới được đưa vào hệ thống sẽ được tách câu, tách từ, loại bỏ các hư từ và loại bỏ các cụm từ xuất hiện nhiều nhưng không có ý nghĩa, để còn lại các từ cần thiết (từ khoá) cho việc phân loại và tìm câu tương tự.

Các từ khóa thu được trong giai trước sẽ được sử dụng để xây dụng vector đặc trưng, sau đó xác định các cụm chứa các câu hỏi tương tự nhất. Vector bài viết/câu hỏi sẽ được so khớp với tất cả các vector câ u hỏi trong các cụm đó theo độ đo tương tự cosin. Các giá trị tương tự này được xếp hạng, và hệ thống chọn nQ câu hỏi có giá trị tương tự cao nhất đứa vào giai đoạn tiếp theo.

nQ câu hỏi này được chuyển sang giai đoạn so khớp câu trả để tìm nQ câu trả lời tương ứng. Trong giai đoạn này, vector truy vấn sẽ được so khớp với vector của các câu trả tìm được. Một chiến lược xếp hạng được sử dụng để câu trả lời tốt nhất.

#### 2.3.1.4 Giai đoạn phân tag cho câu hỏi



##### *Hình 2.5: Quá trình phân tag cho câu hỏi*

Các từ khóa thu được sau giai đoạn tiền xử lý sẽ được chuyển vào giao đoạn tiếp để tạo véc tơ văn bản sau đó dùng LINEARSVC\_TFIDF\_MODEL đã tạo để dự đoán, tính toán tag cho câu hỏi.

### 2.3.2 Bài toán dự đoán điểm.

#### 2.3.2.1 Đặt vấn đề.

Sinh viên khi học tập tại trường Đại học GTVT phân hiệu tại TP.HCM luôn mong muốn có thành tích cao và ra trường đúng hạn cần phải đặt mục tiêu tính toán điểm, chiến thuật dự đoán điểm hợp lý. Nhưng việc tính toán điểm mục tiêu đặt ra với toàn bộ chương trình sẽ rất khó khăn vì số điểm mục tiêu không giống với thực tế nên việc phải tính toán từ đầu tốn nhiều thời gian và công sức.

Mặc dù có nhiều tài liệu về việc dự đoán kết quả học tập của học sinh, sinh viên nhưng các nghiên cứu đối với các chương trình đại học còn ít vì một số khác biệt so với các chương trình khác. Thứ nhất là đối với chương trình đại học, mỗi sinh viên có nền tảng khác nhau, ngành nghề khác nhau, được chọn những môn học khác nhau dẫn đến khó thống kê hết toàn bộ. Thứ hai là một số môn học không có nhiều thông tin để có thể đưa ra dự đoán chính xác. Ngoài ra còn vì một số lý do nhỏ khác.

Đối với trong nước, theo tìm hiểu của nhóm chúng em thì việc ứng dụng Machine Learning vào việc dự đoán kết quả học tập cho sinh viên còn chưa được chú trọng nhiều. Phần lớn việc ứng dụng Machine Learning tập trung nhiều vào việc phân tích, xử lý hình ảnh, nhận dạng khuôn mặt và khai phá dữ liệu. Đây cũng điều kiện thúc đẩy nhóm em tìm hiểu đề tài này

#### 2.3.2.2 Giải pháp

- Qua tìm hiểu thuật toán hồi quy tuyến tính thích hợp với bài toán dự đoán điểm sinh viên dự vào các môn liên quan, ví dụ: Dựa vào điểm của môn tin học đại cương và môn lập trình nâng cao sẽ dự đoán ra điểm môn lập trình hướng đối tượng

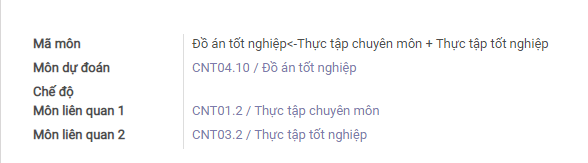
- Xây dựng hệ thống giúp sinh viên dự đoán điểm, quản lý mục tiêu của mình. Hệ thống sẽ cho ra 3 loại điểm tích lũy:

+ Điểm tích lũy hiện tại: Hệ thống tính điểm tích lũy hiện tại của sinh viên

+ Điểm tích lũy mục tiêu: Sinh viên có thể cập nhật điểm mục tiêu của từng môn trong chương trình học từ đó hệ thống sẽ cho ra điểm tích lũy mục tiêu.

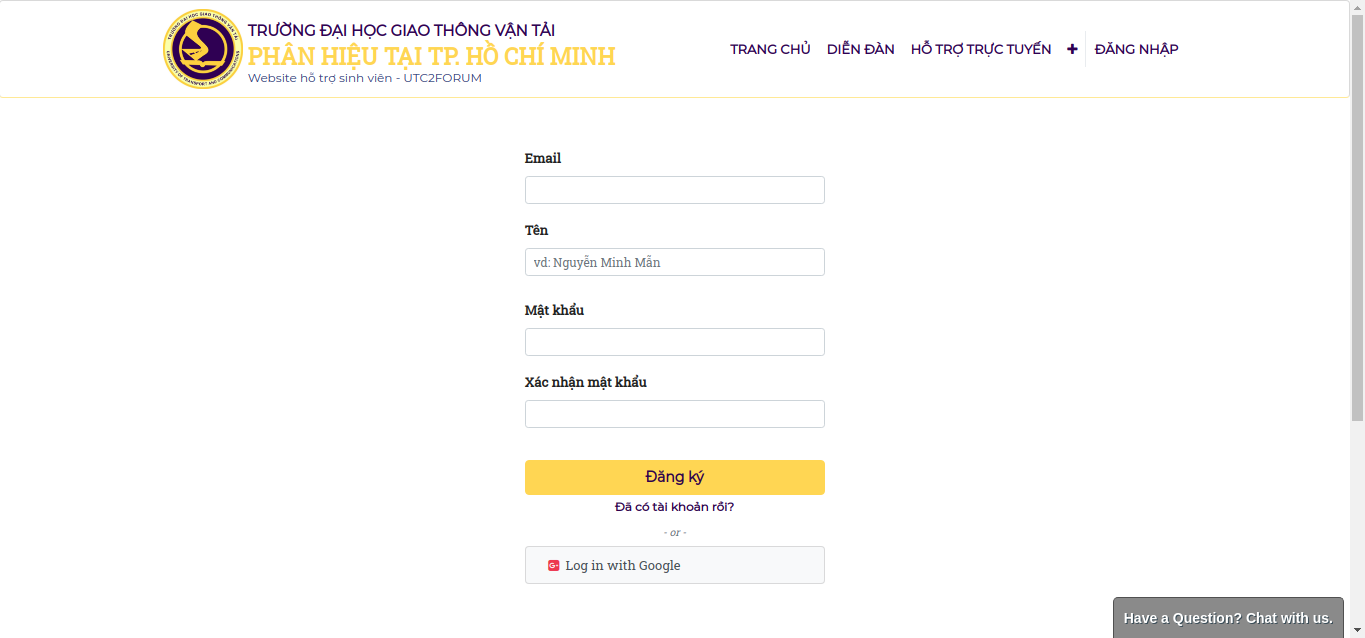
+ Điểm tích lũy dự đoán: Sinh viên chọn công thức dự đoán trên những môn để hệ thống dự đoán.

- Công thức dự đoán được giảng viên tạo ra bằng các chọn 1 hoặc 2 môn liên quan và một môn đích. Về thời gian sau có thể tích độ tin cậy của công thức bằng nhưng kết quả điểm thực của sinh viên.



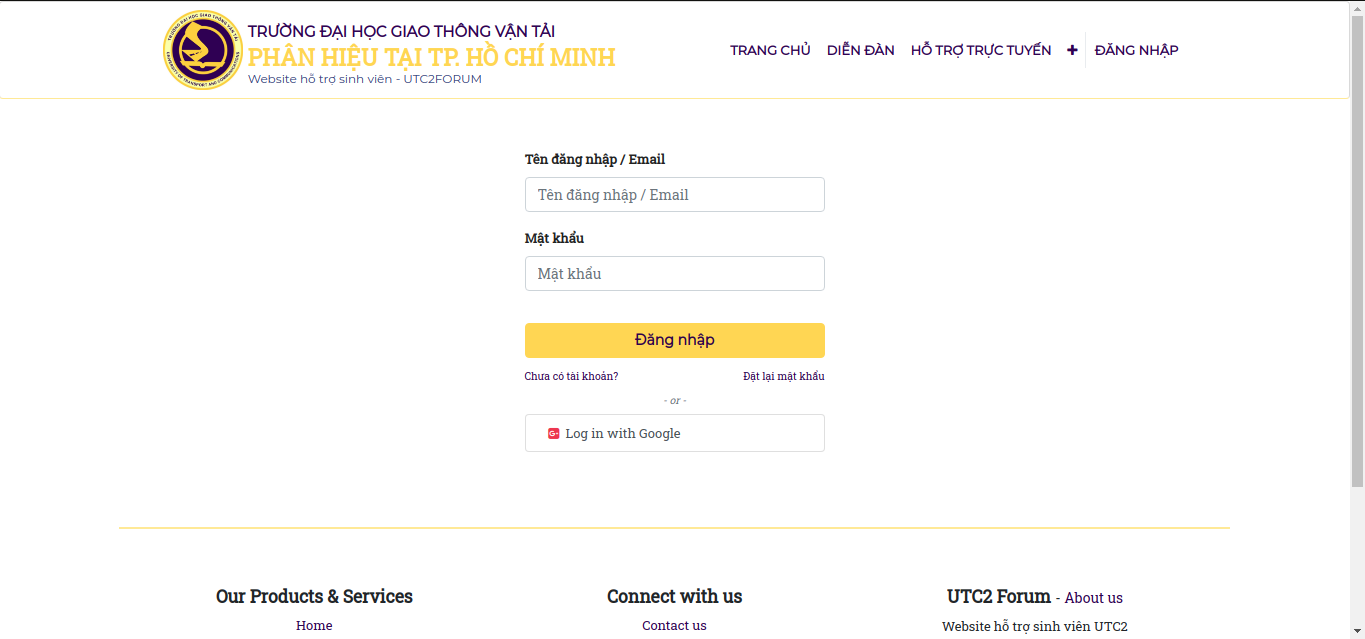
*Hình 2.6: Công thức dự đoán điểm*

## 4.1 Tạo tài khoản và đăng nhập



##### *Hình 4.1: Giao diện tạo tài khoản đăng nhập*

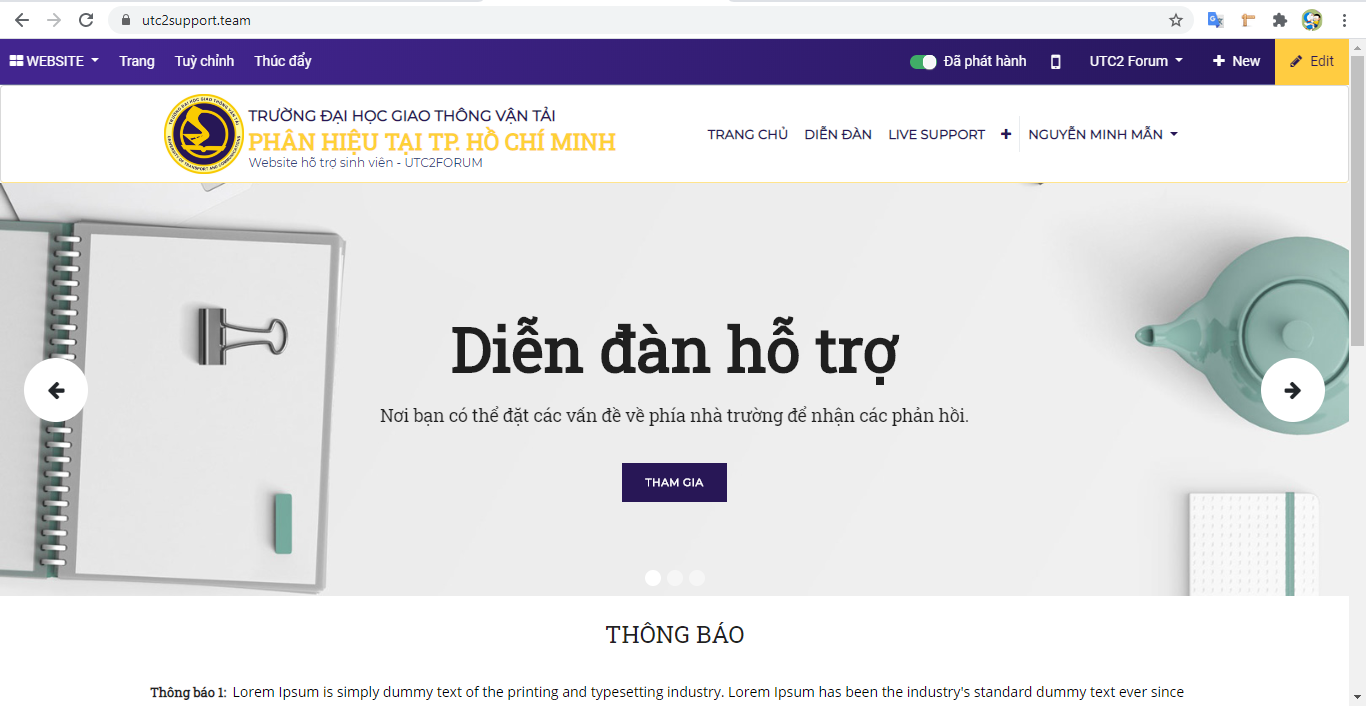
Đối với các sinh viên trường đại học Giao Thông Vận Tải phân hiệu tại TP. Hồ Chí Minh sẽ được cấp một tài khoản gmail. Các bạn sinh viên sử dụng gmail đã được trường cấp để tạo tài khoản đăng nhập.



##### *Hình 4.2: Giao diện đăng nhập*

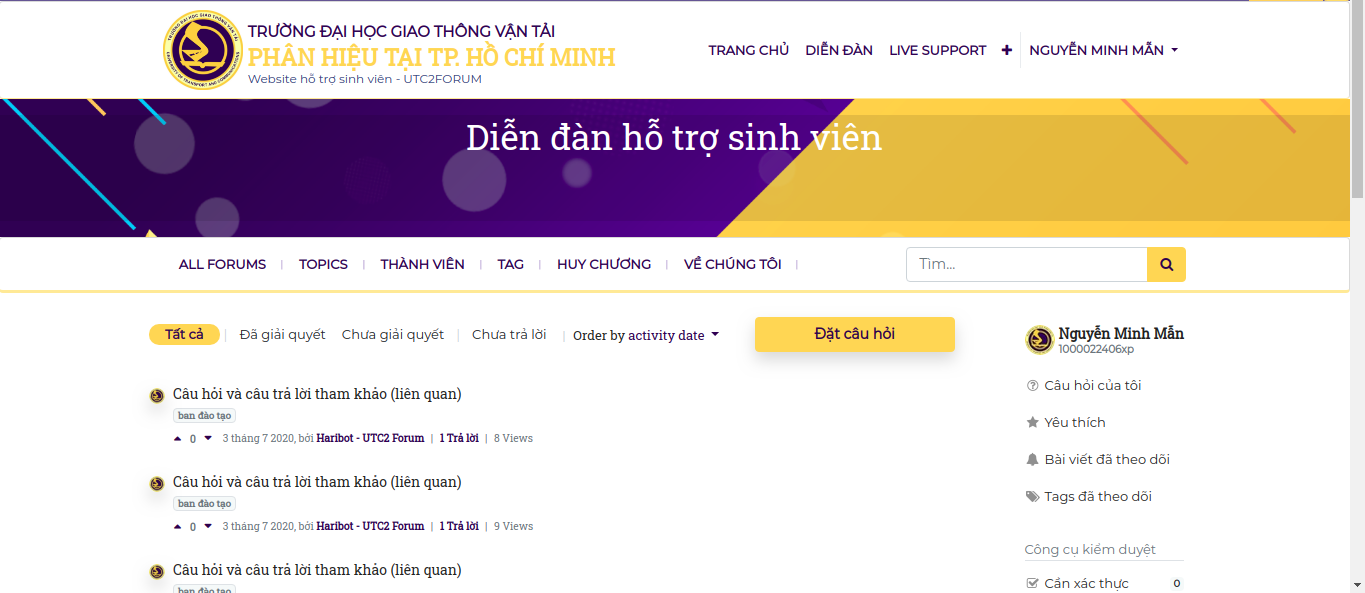
Sau khi đã có tài khoản, người dùng có thể đăng nhập để vào trang web, ngoài ra có thể đăng nhập với tài khoản google

## 4.2 Giao diện trang chủ website



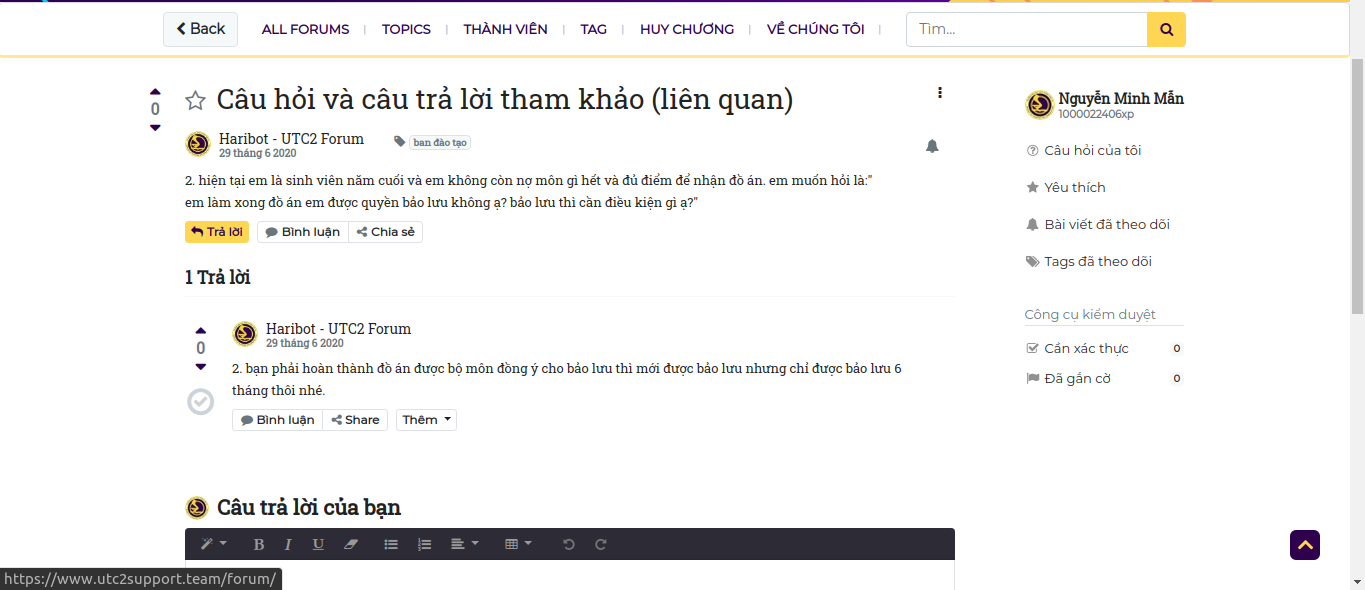
##### *Hình 4.3: Giao diện trang chủ của website*

## 4.3 Tương tác bài viết



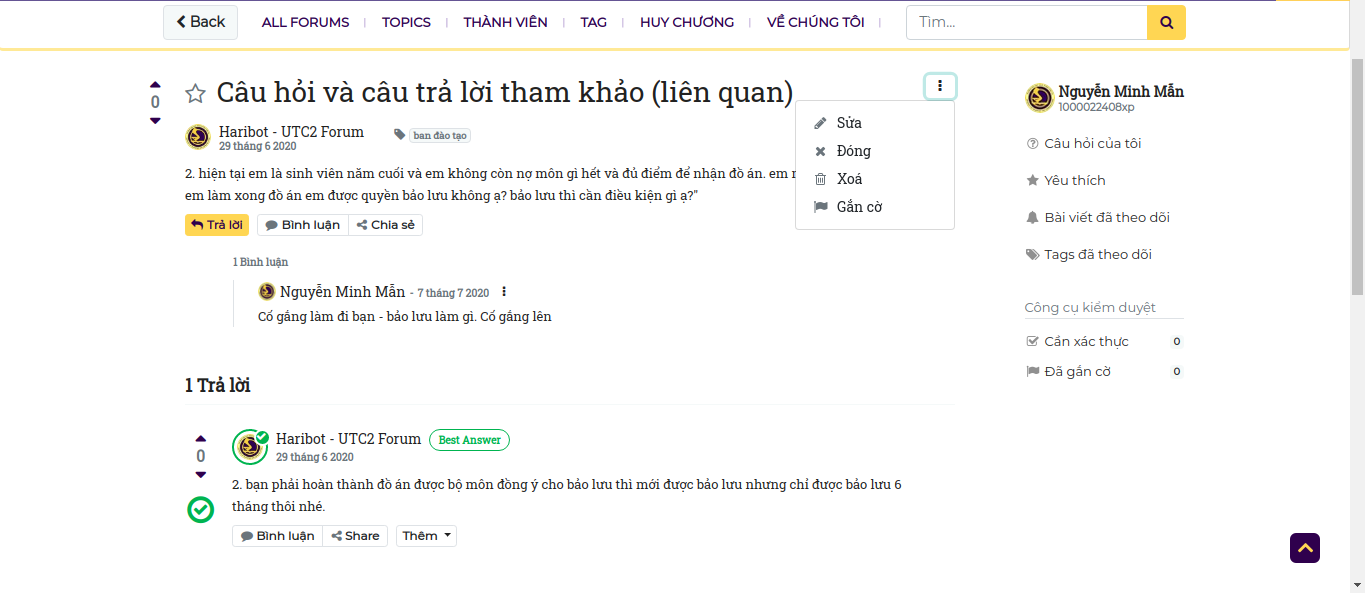
##### *Hình 4.4: Giao diện đặt câu hỏi trên diễn đàn.*

Sau khi đăng nhập vào trang web, người dùng có thể theo dõi các câu hỏi trên diễn đàn, cũng như có thể đăng các câu hỏi.



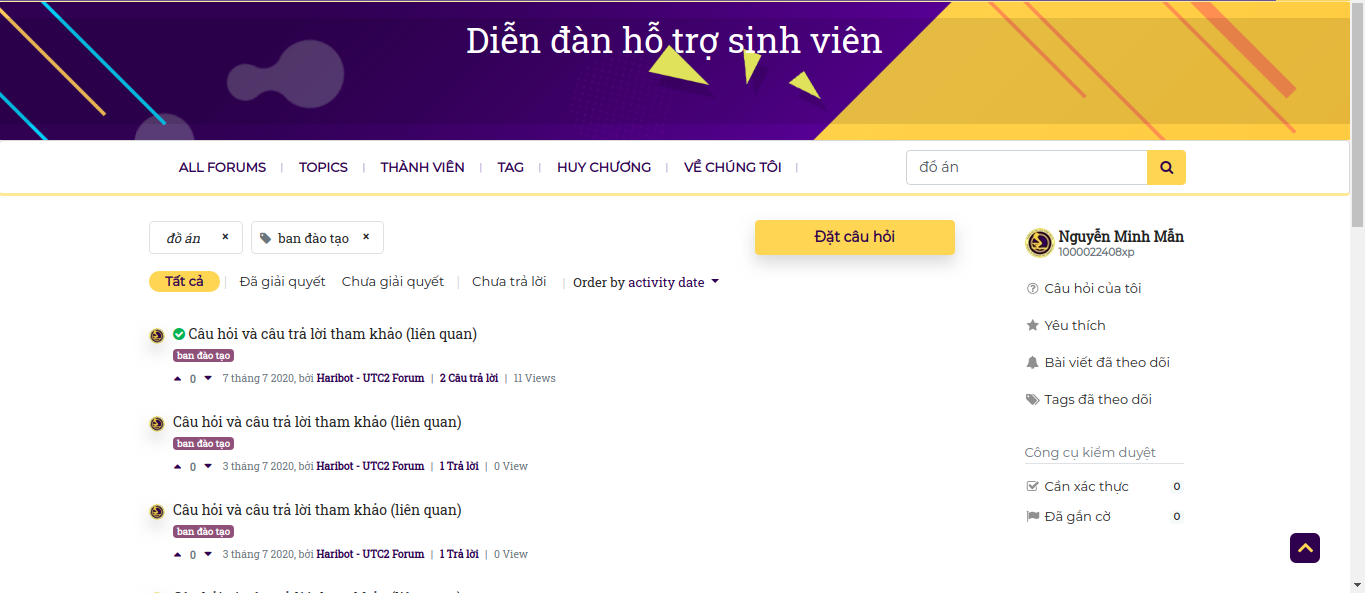
##### *Hình 4.5: Giao diện trả lời câu hỏi*

Sau khi đăng câu hỏi lên diễn đàn người dùng sẽ nhận được các đáp án phù hợp với câu hỏi của mình, ngoài ra các người dùng có thể nhận thêm được các câu trả lời từ giảng viên, các bạn sinh viên trong trường.



##### *Hình 4.6: Các chức năng thao tác với câu hỏi*

Người dùng có thể tương tác với bài viết như: Sửa, đóng, xóa, gắn cờ.



##### *Hình 4.7: Giao diện chức năng tìm kiếm câu hỏi.*

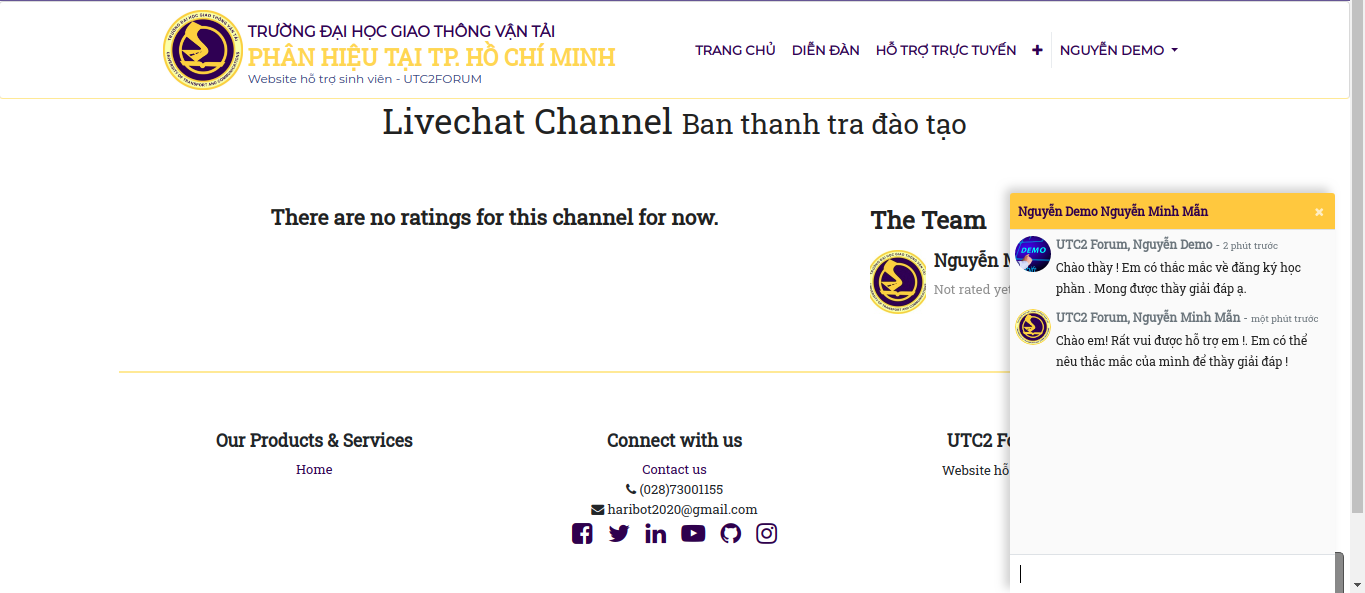
Người dùng chọn tìm kiếm câu hỏi và gõ các từ khóa cần tìm để tìm ra câu hỏi mà mình mong muốn

## 4.4 Chat trực tuyến.



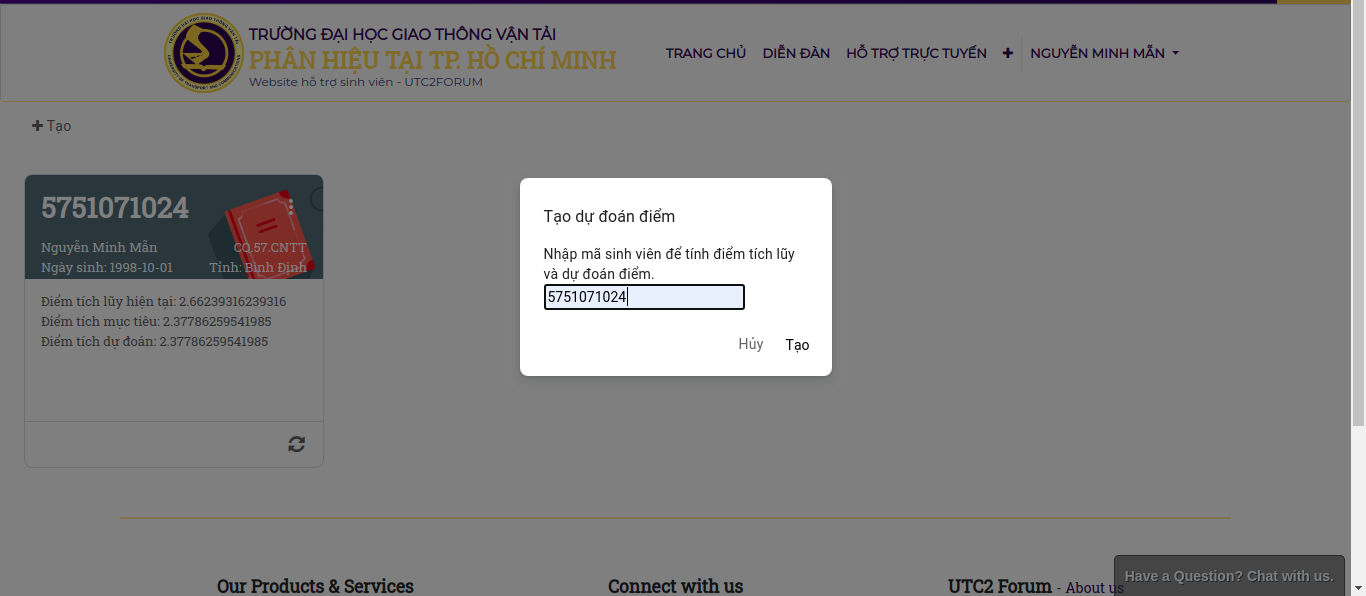
##### *Hình 4.8: Giao diện chức năng chat trực tuyến*

Khi người dùng chọn chức năng chat trực tuyến sẽ hiện ra kênh chat hỗ trợ trực tuyến, với các phòng ban như: Hỗ trợ- tư vấn, BQL KTX… Người dùng chọn phòng ban muốn hỏi và thực hiện chat.



##### *Hình 4.9: Giao diện người dùng sử dụng chức năng chat trực tuyến.*

## 4.4 Dự đoán điểm



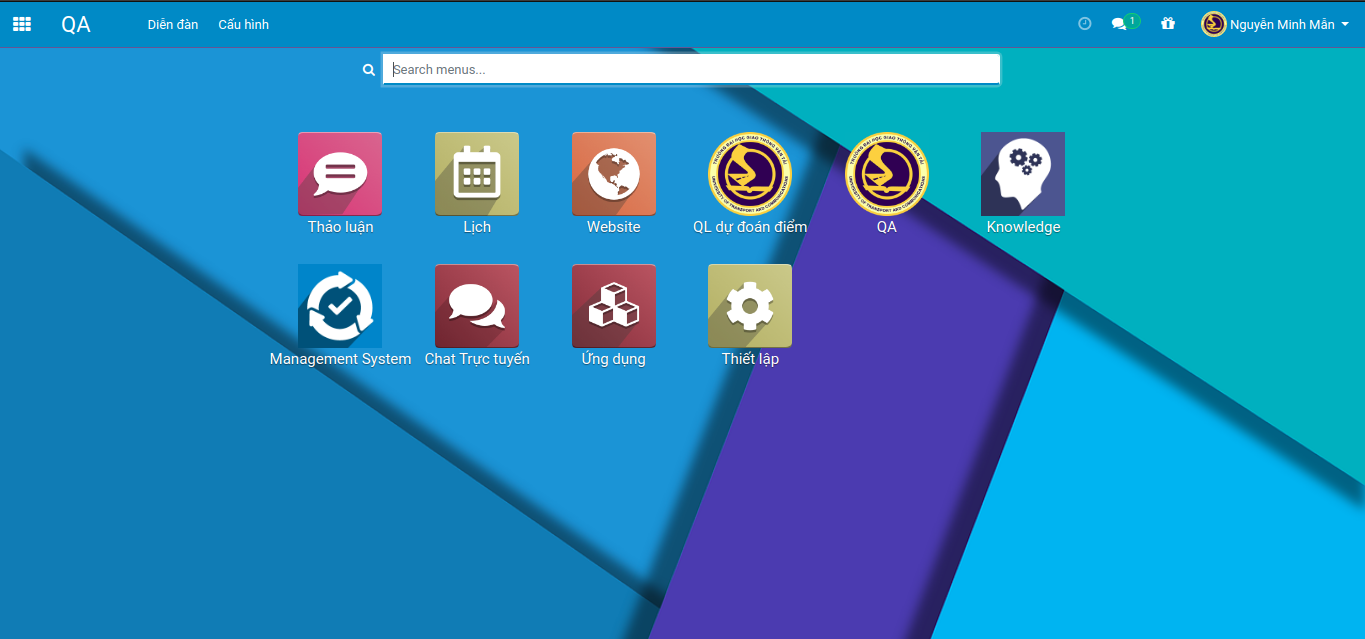
##### *Hình 4.10: Giao diện chức năng dự đoán điểm*

Khi người dùng chọn chức năng dự đoán điểm sẽ hiện ra thông tin yêu cầu nhập mã sinh viên để theo dõi điểm cũng như dự đoán điểm số



##### *Hình 4.11: Giao diện bảng điểm sau khi người dùng chọn chức năng dự đoán điểm.*

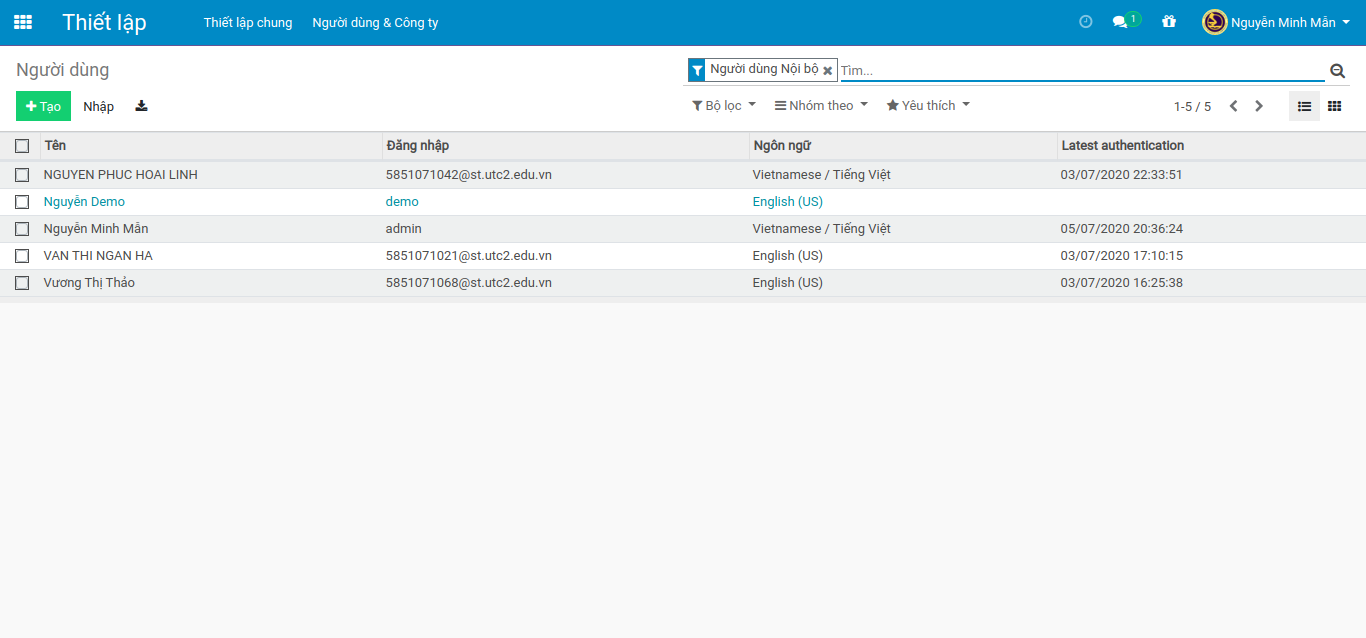
## 4.5 Nhóm chức năng quản lý



##### *Hình 4.12: Giao diện nhóm chức năng quản lý*

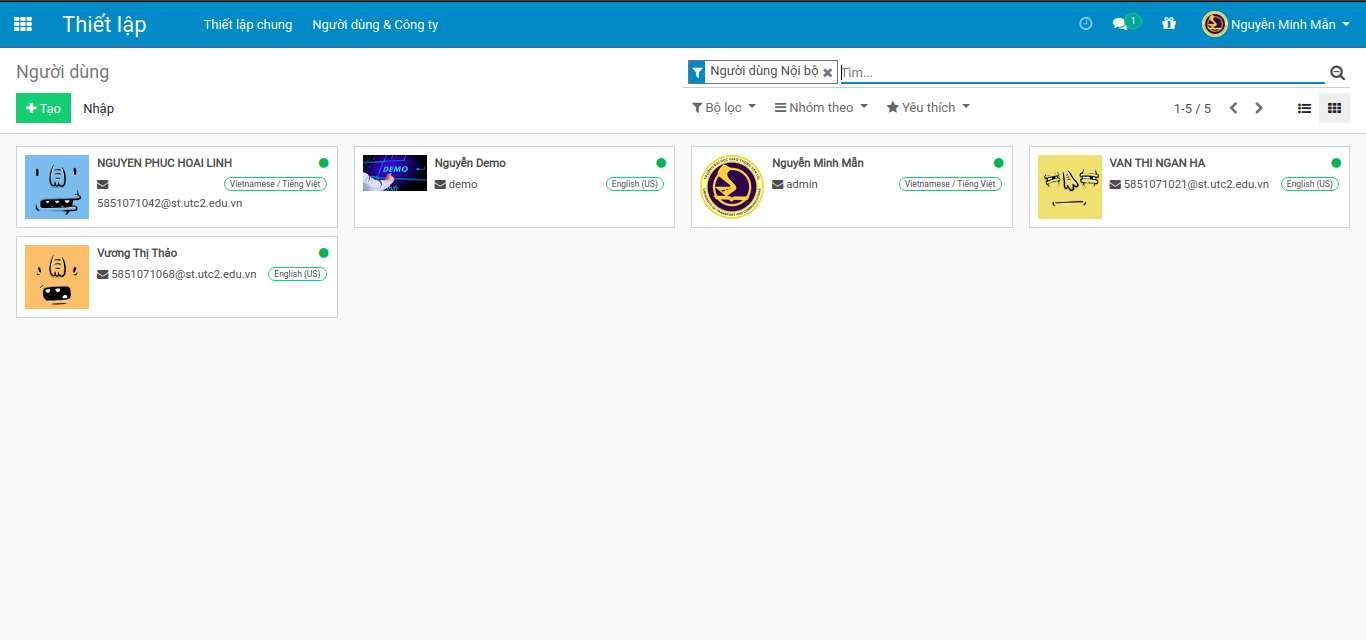
Giảng viên, quản lý(admin) của trang web sẽ có quyền thực hiện các chức năng quản lý website như: Quản lý dự đoán điểm, thiết lập cài đặt cho trang web, quản lý dự đoán điểm, quản lý người dùng, …

### 4.5.1 Quản lý người dùng



##### *Hình 4.13: Giao diện quản lý người dùng*

Chức năng quản lý người dùng do quản ly(admin) của trang sử dụng, dùng để phân quyền, thêm quyền khi muốn thêm người quản lý trang web.

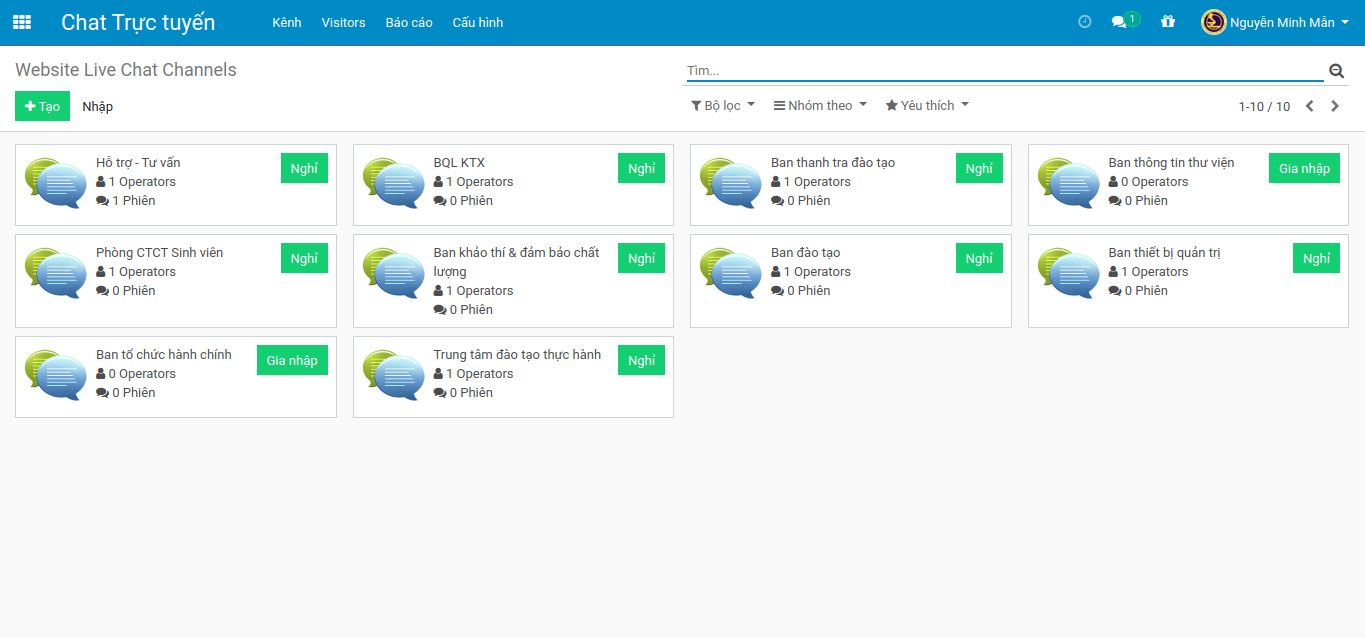
**

##### *Hình 4.14: Giao diện hiện thị người dùng truy cập trang web*

Quản lý của trang có thể quản lý số người đã truy cập và có tài khoản trong trang web.

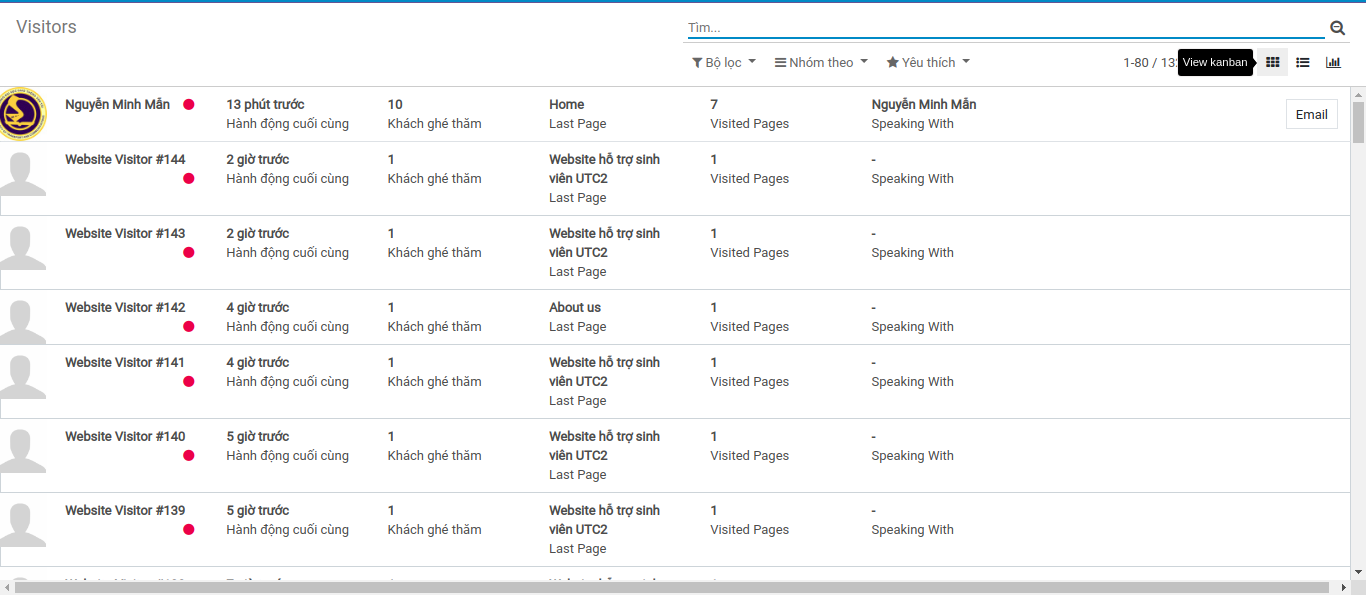
Nếu được cấp quyền admin sẽ hiện thị tài khoản admin, nếu chỉ là thành viên sẽ hiện tên gmail sinh viên truy cập.

### 4.5.2 Quản lý chat trực tuyến.



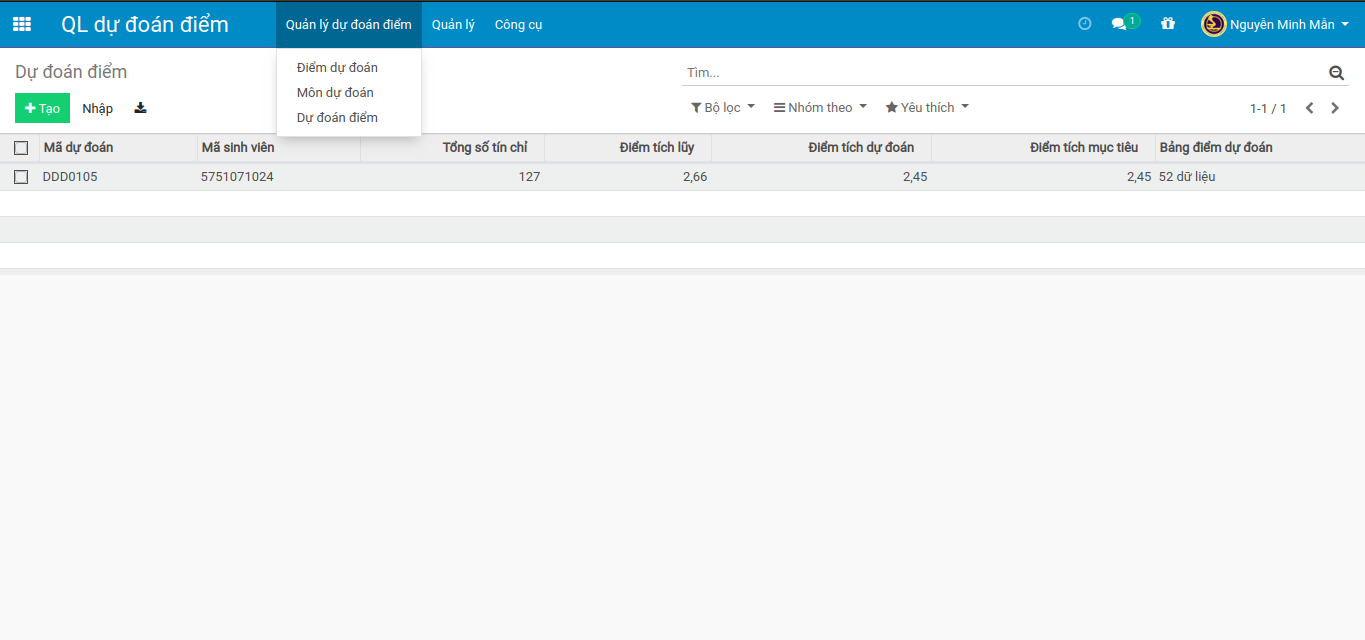
##### *Hình 4.15: Giao diện quản lý chat trực tuyến.*

Quản lý có thể thoi dõi các kênh chat, theo dỗi có người đang hoạt động trong các phòng chat. Số lượng tài khoản nhắn tin, lịch sử chat, …



##### *Hình 4.16: Giao diện theo dõi lịch sử chat.*

### 4.5.3 Quản lý dự đoán điểm



##### *Hình 4.17: Giao diện quản lý điểm*

# 

# CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN

* 1. **Kết quả đạt được**

Sau quá trình tìm hiểu và thực hiện, đề tài đã phần nào đáp ứng được những yêu cầu đã đặt ra ở mục tiêu đề ra:

* Xây dựng được website hỗ trợ sinh viên UTC2 có đầy đủ các chức năng cần thiết hỗ trợ sinh viên như:
  + Cho phép các bạn sinh viên đăng câu hỏi để được giải đáp các thắc mắc, cũng như có thể tương tác đối với bài đăng. Có thể tìm kiếm các câu hỏi theo từ khóa cần tìm.
  + Sinh viên có thể thực hiện chức năng chat trực tuyến với các bộ phận phòng ban
  + Sinh viên có thể sử dụng chức năng dự đoán điểm
* Hệ thống chạy ổn định với giao diện thân thiện, dễ sử dụng và tương thích với cả máy tính và điện thoại di động, đồng thời website cũng thực hiện tốt trên các trình duyệt web phổ biến như hiện nay như: Chrome, Fifox, Opera.
  1. **Nhược điểm**

Do thời gian và kinh phí có hạn nên đề tài cũng còn tồn tại một số hạn chế như:

+ Một số chức năng chưa chạy ổn định như chức năng dự đoán điểm. Chức năng dự đoán điểm còn sai trong một vài trường hợp.

+ Chưa kết nối được toàn bộ dữ liệu thật tại Phân hiệu.

* 1. **Hướng phát triển**

Từ những hạn chế trên, trong thời gian tới nhóm em sẽ hoàn thiện tất cả các thiếu sót, những hạn chế mà trang web còn gặp phải để trang web có thể được nhà trường sử dụng vào thực tế, từ đó có thể giúp đỡ được nhiều bạn sinh viên.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

|  |  |
| --- | --- |
| [1] | Odoo, "ITPlus," [Online]. Available: http://itplus-academy.edu.vn/odoo-la-gi-tai-sao-doanh-nghiep-lai-chon-phan-mem-nay.html. [Accessed 03 05 2020]. |
| [2] | [Online]. Available: https://devteam.mobi/odoo-la-gi-tim-hieu-chi-tiet-ve-phan-mem-odoo/. |
| [3] | M. Nguyen, "Odoo," [Online]. Available: https://minhng.info/odoo/odoo-la-gi.html. [Accessed 01 05 2020]. |
| [4] | Chaupm, "Postpresql," [Online]. Available: https://tech.bizflycloud.vn/postgresql-la-gi-tim-hieu-ve-co-so-du-lieu-ma-nguon-mo-tien-tien-nhat-the-gioi-20180919175924611.htm. [Accessed 03 05 2020]. |
| [5] | W. Foundation, "Python," [Online]. Available: https://vi.wikipedia.org/wiki/Python\_(ng%C3%B4n\_ng%E1%BB%AF\_l%E1%BA%ADp\_tr%C3%ACnh). [Accessed 01 05 2020]. |
| [6] | V. M. Sebastian Raschka, "Python," in *Python Machine Learning - Third Edition*, 2019. |
| [7] | F. Wikipedia, "JavaScript," [Online]. Available: https://vi.wikipedia.org/wiki/JavaScript. [Accessed 01 05 2020]. |
| [8] | J. L. E. a. Joseph Labrecque, "JavaScript," in *The JavaScript Workshop*, 2019. |
| [9] | W. Foundation, "XML," [Online]. Available: https://vi.wikipedia.org/wiki/XML. [Accessed 07 05 2020]. |
| [10] | J. Robbins, Learning Web Design: A Beginner's Guide to HTML, CSS, JavaScript, and Web Graphics, 2020. |