BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM

PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI KAR

SZAKDOLGOZAT

Mészáros Laura

Nappali

Gazdaságinformatika

Üzleti adatelemző

2024

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM

PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI KAR

Közösségi autómegosztó szolgáltatók összehasonlítása felhasználó vélemények alapján, mélytanuló szövegelemző modellekkel

Belső konzulens: Dr. Kovács Endre Mészáros Laura

Nappali

Külső konzulens: Kuknyó Dániel Gazdaságinformatika

Üzleti adatelemző

2024

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés

1.1 A kutatás célja

1.2 Kutatás kérdései

2. Hazai közösségi autómegosztás

2.1 Helyzeti előnyök és kihívások

2.2 Gazdasági szerepe

2.3 Környezetvédelmi hatása

2.4 Szolgáltatók bemutatása

2.4.1 GreenGo

2.4.2 MOL Limo

2.4.3 wigo

3. A kutatás módszertana és módszerei

3.1 Adatgyűjtés és feldolgozás

3.2 Adatbővítési technikák

3.3 Elemzési modellek

3.4 Értékelési módszerek

4. Szakirodalom

4.1 Mély tanulás

4.2 Neurális hálózatok

4.2.1 LSTM

4.3 Nagy nyelvi modellek

4.3.1 BERT alapú modellek

4.4 Szentiment analízis

4.4.1 Klasszifikáció

4.4.2 Modellek felépítése

4.5 RAG modell

4.5.1 Langchain

5. Esettanulmány

5.1 Adatállomány ismertetése

5.2 Klasszifikáló modellek

5.3 RAG modell

6. Összegzés

6.1 Értékelések és következtetések

6.2 Javaslatok

7. Irodalomjegyzék

8. Melléklet

8.1 Python kód

1. Bevezetés

Manapság egyre növekvő népszerűségnek örvend a megosztáson alapuló gazdaság elve, nem csak világszerte, de hazánkban is. Különböző vállalatok dolgoznak ki újabb és újabb megoldásokat, melyekkel csökkenthetik adott szolgáltatások és erőforrások kihasználatlanságát, ezzel széles körben kedvezve a társadalomnak. Nem kivétel ezalól a közlekedés sem, hiszen, amennyiben nem szeretnénk a klasszikus tömegközlekedés formájához ragaszkodni, számtalan más módon van még lehetőségünk a fővárosban utazni. Legyen szó kerékpárról, rollerről vagy akár autóról, hiszen ezen járművek bármelyikét könnyen bérbe tudjuk venni a nap huszonnégy órájában az utcákon. Ezek közül kiemelném a carsharing, vagyis a közösségi autómegosztás szolgáltatását, mely egyre nagyobb felhasználói réteggel bír, annak ellenére, hogy jelenleg csak Budapest területén és közvetlen vonzáskörzetében érhető el.

Ez nem meglepő, hiszen egy kényelmes, ám mégis környezetbarát alternatívát nyújtanak a magántulajdonú személygépjárművek egyre növekvő fenntartási és üzemeltetési költségeivel, a város növekvő forgalmával, továbbá a parkolási nehézségekkel szemben.

Saját ismeretségi körömben is, többek között a fentebb említett előnyök miatt egyre többen választják tudatosan fő közlekedési eszközükként a három, legnagyobb körben elérhető közösségi autómegosztó szolgáltatók flottájának használatát, azaz a GreenGo, a MOL Limo vagy a wigo autóit. Személy szerint, én is szívesebben bérlek autót a belvárosi közlekedéshez, ahelyett, hogy a saját járművemmel vennék részt a forgalmi dugókban, vagy szükséges lenne alaposan megfontolnom az adott úticélom parkolási lehetőségeit.

Tovább növeli az említett márkák sikereit, hogy nem csak magánszemélyeknek, hanem a vállalati ügyfelek részére is kínálnak személyre szabott csomagajánlatokat. A költségmegtakarításon felül nem csak az üzleti utak lebonyolítását egyszerűsítheti, hanem akár a munkavállalók közlekedési lehetőségeit is bővítheti. (MOL Limo, 2024.)

A közösségi autómegosztás, mint szolgáltatás önmagában nem képes felszámolni a magántulajdonú autók tartását, ugyanis az egybefüggő bérlés időtartama legfeljebb harminc napig terjedhet, bizonyos feltételeknek eleget téve, így egy adott felhasználói réteg csupán kiegészítő megoldásként tekint rá. Azok számára, akik bármilyen okból nem engedhetik meg maguknak a saját jármű fenntartását, kiváló megoldást jelenthet, ugyanakkor sokak számára lehetőséget ad arra is, hogy olyan járműveket próbáljanak ki, amelyeket alapvető körülmények között nem lenne lehetőségük. Ebből kifolyólag a felhasználói elvárások és igények jelentős mértékben eltérnek egymástól, különösen a különböző csomagok, árazás, flották és zónák tekintetében.

1.1 A kutatás célja

Szakdolgozatom célja ezen három közösségi autómegosztó cég szolgáltatásainak valós, felhasználói vélemények és értékelések alapján történő összehasonlítása. A célom eléréséhez olyan kutatási módszerek, technikák és mesterséges intelligencia, mélytanulási algoritmusok szolgálnak, melyek lehetővé teszik a nagy mennyiségű felhasználói visszajelzésekből levont következtetések alapos és átfogó elemzését.

A kutatás során a szolgáltatások közötti különbségek, erősségek és fejlesztendő területek azonosításához szentiment elemzést végeztem. Ehhez nagy nyelvi modellek mélytanuló, szöveg elemző algoritmusait alkalmaztam. Ezek közül kiemelném a magyar nyelvre specializált huBERT, valamint egyéb, többnyelvű, BERT-alapú modellek tanítását, finom-hangolását. Továbbá, egy úgy nevezett retrieval-augmented generation (RAG) modellt, avagy keresésalapú szövegkiegészítő algoritmust integráltam, mely lehetővé tette a releváns információk hatékonyabb bővítését, feldolgozását és a tényleges eredmények kinyerését. Az elemzési modellek kialakítása során törekedtem arra, hogy az algoritmusok minél hatékonyabb és precízebb módon legyenek képesek vizsgálni a felhasználói értékelések változatos mintáit. Mindezek megvalósításához elengedhetetlen feltételnek bizonyult a megfelelő minőségű és mennyiségű adat strukturált előállítása, automatizált módon.

1.2 A kutatás kérdései

A kutatásom során az alábbi kérdésekre keresem a választ:

1. Azonosíthatóak-e visszatérő szentimentek a különböző értékelési osztályok között?
2. Vannak-e gyakran előforduló panaszok vagy kiemelkedő elégedettségi tényezők az egyes szolgáltatóknál?
3. Mennyire változatosak az egyes autómegosztókra adott értékelések?
4. Mi jellemzi általánosan az egyes alkalmazások értékeléseit?
5. Alkalmazható-e olyan nyelvi modell a felhasználók értékelésein, amely legalább 80% pontossággal képes klasszifikálni új szöveges adatokat?
6. Feltétlenül hatékonyabban működik-e egy specifikusan magyar nyelvre feltanított és optimalizált modell, egy többnyelvű modellel szemben?

Hipotézisem alapjául szolgál az a megállapítás, hogy létezik egy olyan autómegosztó, amely összességében kiemelkedik a másik kettővel szemben.

2. Hazai közösségi autómegosztás

2.1 Helyzeti előnyök és kihívások

A magánemberek autózási szokásaiban határozott átalakulás látszódik, mely szorosan összefügg a környezettudatossággal és a saját autó fenntartásával járó magas, kötelező kiadásokkal, költségekkel. Ezzel párhuzamosan a vállalati flották menedzselése is olyan átalakulást mutat, ami jelentősen kedvező hatással bír a közösségi autózás fellendüléséhez. A cégek beszámolása alapján 2023-ban, az előző évi adatokhoz képest, a magán- és üzleti célú felhasználók száma közel 25-30 százalékkal, illetve 65 százalékkal gyarapodott. A szolgáltatók, tehát a GreenGo 2016-os, a MOL Limo 2018-os és a wigo (korábban DriveNow) 2019-es indulása óta több, mint 70 millió kilométert vezettek összesen a felhasználók a bérléseik során, 2024. február 15. dátummal bezárólag. (Jövő Mobilitása Szövetség, 2024.)

A carsharing terjedését elősegíti az is, hogy a szolgáltatók különböző kedvezményes konstrukciókkal kedveznek a fiatalabb közösség számára. A GreenGo 25 év alattiaknak biztosít egy egyedülálló díjcsomagot, míg a wigonál diáki jogviszony ellenében van lehetőség alacsonyabb utazási díjjal élni. Mint azt korábban említettem, a vállalatoknak mindhárom szolgáltatónál van lehetőségük egyedi csomagokat kötniük, amelyek rendkívül költséghatékony megoldásokat kínálnak. Lehetőségük van támogatniuk dolgozóik mobilitását, akár adó- és járulékmentesen bővíteni a Cafeteria elemeit a szolgáltatással, miközben hozzáférhetnek a flottakezelési előnyökhöz, kiemelt ügyfélszolgálati elérhetőséggel és jelentős adminisztráció nélkül.

A fővárosi parkolás egyre súlyosbodó problémáit enyhítheti a közösségi autók használata, hiszen csökkenti a parkolóhelyek iránti keresletet. A fenntarthatóság jegyében elektromos és hibrid autók gazdagítják a flottákat, amelyekkel hosszabb bérlés esetén díjmentes a parkolás, az egyébként díjköteles zónákban, illetve többnyire kisebb méretűek is, így ezen szempontból is könnyebb a parkolás velük. A hagyományos, belső-égésű járművek nagy számban érhetőek el automataváltós kivitelben, így a kevésbé tapasztalt sofőrök számára is vonzó megoldást jelent, főleg a csúcsidőben történő közlekedés esetén. Valamint, hosszabb utazásra is kényelmes alternatíva lehet, nem csak belföldön az akár harminc napig tartó bérléssel, hanem külföldi út esetén is, ugyanis a Liszt Ferenc repülőtéren a szolgáltatók autóival érkezőknek dedikált parkolórészt tartanak fent.

Azonban kihívást jelent, hogy az emberek sokszor elmulasztják az általános szerződési feltételek betartását, amely a járművek szabálytalan használatát és tisztán tartásának elmaradását eredményezi. Márkaspecifikus fórumokon, de akár az applikációk értékelései között gyakran számolnak be az ügyfelek olyan kellemetlenségekről, melyek kedvezőtlenül hatnak az adott szolgáltató megítélésére. Szintén hátrányosan hatnak a cégekre az olyan esetek, ahol nem csak a felhasználó szembesül visszaéléssel, hanem a forgalom más résztvevője is, a KRESZ be nem tartása vagy felelőtlen vezetési magatartás esetén. Mindezek mellett, a bérlési zónák kibővítése a várt pozitív mellett negatív vonzattal is jár, ugyanis a határok növelésével párhuzamosan nem növekszik kielégítő arányban a flották állománya, ezáltal veszít a szolgáltatás a kényelméből azzal, hogy a délutáni csúcsidőt követően, adott területeken nincsen szabadon foglalható jármű.

2.2 Gazdasági szerepe

Az autómegosztás szolgáltatása több szempontból is meghatározó szerepet játszik a gazdaságban. Sikerének köszönhetően egyre több területen teret nyer a megosztott használaton alapuló gazdaság a hagyományos tulajdonlás helyett. A kedvezőtlen gazdasági környezet, energiaválság és infláció okán átalakulóban vannak a közlekedési szokások, az emberek törekednek az olcsóbb és fenntarthatóbb megoldásokra. Egyes felmérések alapján a saját tulajdonú járművek egy év 96 százalékban átlagosan csak parkolnak, ezzel hozzájárulva az egyre nehezebb parkolási helyzethez. Továbbá, az autó méretének függvényében évi 7.500 – 13.000 kilométer megtétele esetén már nem éri meg a fenntartása sem. Szakértők szerint a megosztott használatú járművek képesek legalább hat, de akár tizenkettő saját tulajdonban lévő autót kiváltani. Ez mind az említett parkolási nehézségeken enyhít, a forgalom mértékén, valamint a károsanyag kibocsátás szintjén képes látványos csökkenést elérni. (Jövő Mobilitása Szövetség, 2023.)

Jelentős költségmegtakarításra lehet vele számítania azoknak, akik nem használják autóikat nap, mint nap, hiszen a bérlés díja használat alapú és alapvetően magába foglalja a szervizelés, üzemanyag, autópályamatrica, biztosítás és gépjárműadó költségeit. A GreenGo kalkulációi alapján egy tizennégy, illetve négyéves autó költségei, alkalmi felhasználás esetén havonta nagyjából 77.000 és 135.000 Forint közé esik, míg a közösségi autó díja 50.000 Forint körül mozog. Napi rendszerességű felhasználás során a két említett saját autó költségei 95.000 és 150.000 Forintra növekednek, ezzel párhuzamosan a bérlés legalább 92.000 Forintot jelentene. (HVG, 2023.)

Az iparág továbbá a lokális munkaerőpiac számára új álláslehetőségeket teremt, hiszen szükség van a flották karbantartására, a járművek tisztítására és szervizelésére, ügyfélszolgálat fenntartására és egyéb logisztikai műveletek ellátására, nem beszélve az applikációk és termékek fejlesztéséről, ami további digitális innovációt vonz maga után. A több napra szóló bérlési konstrukciók pedig pozitívan hatnak a belföldi turizmusra. Hosszú hétvégéken, valamint nyáron kedvező alternatívát nyújt a kirándulni vágyóknak. (Green Guide Online, 2024.)

2.3 Környezetvédelmi hatása

2023. évi adatok szerint közel 1.500 autó áll rendelkezésre a bérlőknek, melyek 40 százaléka tisztán elektromos hajtású. Ennek nagy hányadát a GreenGo flottája teszi ki, ugyanis az indulásuk óta kizárólag elektromos autók alkotják. Ezáltal 2022-ben több, mint 1.300 tonna extra szén-dioxid terheléstől mentesítették a légkört. Azonban, Európában a közösségi autózással évente akár tizenkét tonnával csökkenhet az átlagos a szén-dioxid emisszió mértéke, a meg nem vásárolt járművek, a kevesebb vezetett kilométerek és az alacsonyabb kibocsátásból adódóan. (Jövő Mobilitása Szövetség, 2023.)

A környezettudatos működés mellett a szolgáltatók társadalmi felelősségvállalási szerepük is jelentős. A GreenGo az autói felületét gyakran használja hasznos ügyek népszerűsítésére, például védett madarak védelmére, a karbon lábnyom csökkentésére, hazai természetes vizek tisztaságának fenntartására vagy fák ültetésére. Utóbbi kampányuk közel 7.000 fa elültetését finanszírozta a főváros különböző pontjain. (GreenGo, 2024.)

A márkák igyekeznek a fiatalabbakat motiválni a fenntartható jövő érdekében, így különböző kedvezményeket nyújtanak a diákoknak és vagy 25 éven alatti korosztálynak. A reggeli és délutáni csúcsidőben további kedvezménnyel ösztönzi a felhasználókat a wigo, ezzel tovább csökkentve az esetleges károsanyag kibocsátás mértékét. (wigo, 2024.)

2.4 Szolgáltatók bemutatása

2.4.1 GreenGo

A GreenGo 2016-ban indult, elsőként behozva a közösségi autómegosztás iparát Magyarországra. Mai napig az egyetlen olyan szolgáltató, amely flottája 100 százalékban tisztán elektromos hajtású. Mérete már elérte az 500 autót. Céltudatosan törekednek a zöld és fenntartható megoldásokra, a saját töltőhálózatuk megújuló energiaforrásokat használ, valamint a járművek takarítása is környezetkímélő módon történik,

Négy különböző díjcsomag közül van lehetősége választania a felhasználóknak, melyek havidíja a díjmentes és 4.990 Forint között helyezkedik el. Az alap szolgáltatáson felül létezik a ,,Comfort” is, mely a háromórástól egészen a húsz napos bérlési intervallumra kínál lehetőséget. A foglalható járművek listája nem hosszú, Volkswagen e-UP! két különböző hatótávval, Skoda Citigo, Renault Kangoo Z.E., Kia Niro EV és Opel Vivaro-e típusok alkotják a flottát. Magányszemélyeken kívül, kis- és nagyvállalatoknak is biztosítanak üzleti megoldásokat, akár cégautó használatra, akár béren kívüli juttatásként vagy dolgozói kedvezményprogramra.

A bérlés applikáción keresztül lehetséges, mely elérhető mind Android, mind iOS készülékekre. A honlapon elérhető zónatérképen aktualizáltan láthatóak a foglalható autók. Amennyiben a felhasználó betöltötte a tizennyolcadik életévét, valamint rendelkezik érvényes B kategóriás jogosítvánnyal, pár perc alatt regisztrálhat és igénybe veheti a szolgáltatást. (GreenGo, 2024.)

2.4.2 MOL Limo

A Magyar- Olaj és Gázipari Nyrt. 2018-ban indította el MOL Limo néven a saját közösségi autómegosztó szolgáltatását, flottája mára 450 autóval rendelkezik, melynek egyharmada elektromos hajtású. Célkitűzésük, hogy a jövőben csak elektromos autók alkossák a flottát, illetve minél szélesebb körben elérhető legyen a közösségi autózás szolgáltatása. (MOL Csoport, 2024.)

Három csomagtípus érhető el, a nulla Forintos havidíjtól egészen a 7.990 Forintig, mely értéke teljes mértékben leutazható. Továbbá, az előfizetők közösségi kerékpár, azaz MOL Bubi havibérletre is jogosultak egy fenntarthatósági promóció keretein belül. Az alap szolgáltatással legfeljebb három nap egybefüggő bérlésre van lehetőség, ám a „LIMO FIX” szolgáltatással ez egészen harminc napig kiegészíthető. A foglalható típusok száma összesen tizenhárom, biztosítva megfelelő járművet minden alkalomhoz, valamint a teljesen elektromos és hibrid hajtású autókon túl benzinesek is helyet kaptak a flottában, nem csak automata, hanem manuális váltóval is. A járművek a következők: Dacia Spring, Volkswagen Up, Kia Picanto, Fiat 500 Hybrid, Opel Astra, Toyota Corolla Cross Hybrid, Toyota Yaris Hybrid, Suzuki Vitara Hybrid, Mercedes Benz A-osztály, Opel Combo Cargo, Tesla Model 3 és Opel Movano.

Vállalati ügyfelek, pontosabban egyéni vállalkozók, kisvállalkozások, közép- és nagyvállalatok számára egyedi szerződéskötés elérhető, céges flotta vagy lízingelt autók alternatívájaként, akár kedvezményprogrammal és juttatási rendszer kiegészítőjeként.

A bérlés ugyancsak applikáción keresztül érhető el, Android és iOS rendszereken, azonban a weboldalukon is meg lehet tekinteni az elérhető autók térképét. A regisztráció feltételei azonban szigorúbbak a GreenGo-nál, ugyanis a felhasználónak be kell töltenie a huszadik életévét és legalább egy éve szükséges rendelkeznie érvényes, B kategóriás jogosítvánnyal. Nem csak felhasználók részére érhető el az ajándékutalvány rendelése, 5.000 – 25.000 Forint értékek között, személyre szabható ajándékkártya témával, mely aktiválástól számított egy évig használható fel. (MOL Limo, 2024.)

2.4.3 wigo

2019. tavaszán DriveNow néven elindult a harmadik carsharing szolgáltató is Budapest területén, a német Daimler AG és BMW Group együttesen üzemeltetett nemzetközi SHARE NOW autómegosztó szolgáltatás részeként. (BMW Group, 2019.) Azonban, 2020-ban az egységesítés érdekében ShareNow név alatt üzemelt tovább a cég. Ezzel elérhetővé tették a külföldi regisztrációval rendelkező felhasználók részére a budapesti autók elérését, valamint a magyar felhasználók számára a tizenöt európai nagyváros járműinek használatát. (Villanyautósok, 2020.) Az első átnevezést követően 2023. októberében újabb változást vezettek be, a ShareNow helyét átvette a wigo, ami ezúttal már az AutoWallis csoport saját mobilitási márkáját képviseli. (Világgazdaság, 2023.) A változás a közel 100.000 fős felhasználótábort csupán annyiban érintette, hogy a régi alkalmazás helyett egy újat kellett telepíteniük, nem volt szükség újbóli regisztrációra. (HVG, 2023.)

Két fő szolgáltatás típust kínál, a ,,basic” díjmenteset, illetve az ,,extra” 1.690 Forint havidíjút, amelyből 850 Forint levezethető. Mindkét szolgáltatásban három díjcsoportra oszlanak besorolás alapján a bérelhető autók. A „city” megnevezésű típusok a legkedvezőbbek, ide tartoznak az Opel Corsa és Corsa EV, Peugeot 208 és 208 EV, Renault Clio és BMW i3 autók. Ezt követi az „active” kategória, a Peugeot 3008 és 3008 III típusokkal, majd a ,,special” a Mercedes Benz A-osztály, MINI cabrio, BMW 1 Series, BMW X1 járművekkel. Az 500 autóból álló flottában a MOL Limo-hoz hasonlóan szintén megtalálhatóak tisztán elektromos hajtású, valamint benzines automata- és manuális váltóval felszerelt gépjárművek. A bérlés legfeljebb három napig tarthat, ezen időtartam túllépése esetén újraindul a bérlés. Ajándékutalványt a wigo is biztosít megvételre, a 60.000 Forintos utalvány 66.000 vezetési kreditnek felel meg, ami aktivációtól számított kilencven napig használható fel. A két konkurens céghez hasonlóan a wigo is kínál üzleti megoldásokat kis- és nagyvállalkozásoknak, melybe a munkavállalók szintén bevonhatóak kedvezményes utazás biztosításaként.

A regisztráció feltétele a tizennyolcadik életév betöltése, valamint legalább egy éve érvényes B kategóriás jogosítvány megléte. Az applikáció mindkét okostelefon rendszeren elérhető, valamint a weboldalon elérhető zónatérképen valós időben megtekinthetőek a bérelhető járművek. (wigo, 2024.)

3. A kutatás módszertana és módszerei

3.1 Adatgyűjtés és feldolgozás

A kutatás eredményének konzisztenciájának fenntartása és pontosságának biztosítása érdekében kulcsfontosságú volt egy strukturált adatgyűjtési és feldolgozási módszertan kialakítása. Ennek eleget téve, a megfelelő mennyiségű adat előállítása automatizált web scraping eljárással valósult meg. Automatizáltsága pedig a strukturált, értelmezhető adattábla formájának megteremtésére is kiterjedt. Az elemzés következő szakasza előtt szükségesnek bizonyult az adatok további tisztítása, mint a duplikált elemek törlése, valamint az egyszerűbb kezelhetőség érdekében, a kutatás szempontjából irreleváns oszlopok eltávolítása, melyek inkonzisztens metaadatokkal szolgáltak.

A feldolgozás során olyan további számítógépes eszközöket és módszereket alkalmaztam, amelyek a nyers szöveget strukturált formává alakították, alkalmassá téve azt további vizsgálatra. Annak érdekében, hogy a klasszifikáló modellek megfelelően képesek legyenek kezelni a szöveges adatokat, tokenizálást alkalmaztam, ezáltal elősegítve a modellek hatékonyságának növelését a tanulási szakaszokon.

A minták azonosításához és előforduló témák elemzéséhez a tokenizálás mellett, a szöveges adatokat megtisztítottam a fölösleges karakterektől, mint a különböző írásjelek, számok és emotikonok, valamint az önmagukban jelentést nem hordozó, azaz stop szavaktól. A numerikus ábrázolás érdekében az így kapott állományt TF-IDF (Term Frequency-Inverse Document Frequency) vektorizációval transzformáltam.

A felsorolt technikák és módszerek önálló, valamint együttes alkalmazásával tehát, a kutatás során használt szövegelemző modellek képesek voltak hatékonyan feldolgozni az adatokat a különböző folyamataik során.

3.2 Adatbővítési technikák

A kezdeti adatgyűjtéssel elért mennyiség nem bizonyult megfelelő alapnak a modellek feltanítására, így különböző adatbővítési technikákkal igyekeztem az állomány osztályai között keletkezett kiegyensúlyozatlanságokat javítani. Az egyik ilyen módszer a SMOTE (Synthetic Minority Over-sampling Technique), mely szintetikus minták létrehozásával növeli az alulreprezentált osztályok méretét, a legnagyobb osztály méretével kiegyenlítve, kisebb variancia értékekkel. (Rok Blagus, Lara Lusa, 2013.)

Az osztályok közti meghatározó, méretbeli különbségek kiegyenlítésére szinonimák generálásával is próbálkoztam, GPT-4 modell használatával, amely képes volt magyar nyelvű, értelmes, de mégis eltérő mintákat létrehozni, amiket egyszerűen hozzáfűzhettem az adatállományomhoz. Ez a módszer a tanítómondatok jelentésének megváltoztatása nélkül biztosít nagyobb változatosságot a tanító algoritmus számára. Hasonló eljárásként a back-translation technikáját is alkalmaztam, amely során a teljes adatállományt először angol nyelvre fordította egy erre fejlesztett modell, majd pedig vissza, magyar nyelvre. Ez ugyancsak az eredeti szöveges adatok jelentésének torzítása nélkül volt képes elégséges mennyiséggel növelni az adataimat.

Végül az így keletkezett, augmentált adatokkal bővített állományokat külön-külön teszteltem a szövegelemző modelleken, melyek egy része javuló teljesítményt eredményezett.

3.3 Elemzési modellek

A kutatásom során, a szövegelemzésre az egyik legmodernebb nyelvi modell variációi közül több megoldást is alkalmaztam, azaz a BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) transzformer alapú modell DistilBERT, huBERT, RoBERTa változatait. Valamint, egy LSTM (Long Short-Term Memory) neurális hálózatot szintén kipróbáltam. Az említett modellek különböző mélytanulási megközelítéseket ötvöznek a szentiment-analízis hatékony végrehajtása érdekében. A felsorolt BERT-alapú modellek a nyelvi feldolgozás terén kiváló teljesítményt nyújtanak a szövegkörnyezetek elemzésével, míg az LSTM a sorozatadatok kezelésében és a szövegek időbeli összefüggéseinek felismerésében hatékony. A huBERT modell, amely kifejezetten magyar nyelvre van optimalizálva, különösen fontos szerepet töltött be, hiszen a célom a lehető legpontosabb szentiment-elemzés elvégzése volt, javarészt magyar nyelvű felhasználói visszajelzéseken.

A hagyományos mélytanulási modellek alkalmazása mellett, a kutatás során egyéb megközelítésű metódusokat is implementáltam, például a polaritás értékelés módszerét, amely az egyes szövegek érzelmi irányultságát (pozitív, semleges vagy negatív) határozza meg. Továbbá az adathalmazon egy témamodell-alapú elemzést is végeztem, az LDA (Latent Dirichlet Allocation) modellezési technikát alkalmazva. Ez a módszer segített azonosítani a különböző szöveges adatokban rejlő témákat, amelyek alapvető struktúrákat tükrözhetnek.

Elengedhetetlen lépésnek bizonyult a mélytanuló algoritmusok tanulási fázisainak olyan finomhangolása, hogy a klasszifikáló modellek minél jobban alkalmazkodjanak az egyes osztályok sajátosságaihoz, így elérve a lehető legoptimálisabb teljesítményt és pontosságot. Ennek érdekében a tanulási hiperparamétereket oly módon határoztam meg, hogy azok a legjobb eredményeket produkálják a felhasználói visszajelzések szentimentjének meghatározásában.

A kutatás végén a legoptimálisabb eredményeket elérő klasszifikáló modellt továbbfejlesztettem egy Langchain alapú rendszerrel, amely képes integrálni a szövegelemzési folyamatot egy generatív modellel. Ezáltal egy olyan Retrival-Augmented Generation (RAG) modellt hoztam létre, amely képes nemcsak a szentiment-elemzés elvégzésére, hanem a felhasználói értékelések, valamint a gyakran ismételt kérdések dokumentumaiból történő releváns információk kinyerésére is. A rendszer a kinyert információkat összegzi, és a prediktált szentiment értékkel együtt egy generált válasz formájában adja vissza az eredményt.

Ez az integrált megoldás nem csupán a szövegek érzelmi irányultságának meghatározására korlátozódik, hanem képes a felhasználói visszajelzések és egyéb, a közösségi autómegosztó szolgáltatókról elérhető dokumentumok egyesítésével, gyors és pontos választ adni a felmerülő kérdésekre. A kutatás során tehát a legmodernebb nyelvi modellek és algoritmusok alkalmazásával egy olyan komplex és hatékony rendszert sikerült létrehoznom, amely képes megbízhatóan elemezni és feldolgozni a felhasználói értékeléseket, ezzel hozzájárulva a szolgáltatások és a felhasználói élmény jobb megértéséhez.

3.4 Értékelési módszerek

A klasszifikáló modellek teljesítményének mérésére több metrika is szolgált, melyek együttese egyértelműen reprezentálta a modellek jóságát és az eredmények pontosságát. A pontosság (accuracy) alapvető mutatóként mindegyik modell kiértekélésénél szerepelt, amely a helyesen klasszifikált adatok arányát mérte az összes adaton elosztva. Emellett a precizitás (precision), visszahívás (recall) és az ezekből származtatott F1-érték mutatóit mind alkalmaztam az elemzések során. Utóbbi metrikák a modellek teljesítményét részletesebben jellemzik, különösen egyes osztályokra vetítve. A vizualizációs kiértékeléshez konfúziós mátrixokat használtam, továbbá ROC-görbék segítségével ábrázoltam a modellek diszkriminációs képességét, különösen az osztályozási küszöbök változtatása során, és az AUC-értékek (Area Under Curve) számításával összehasonlítottam a modellek általános teljesítményét. Néhány esetben kevésbé megszokott metrikákat is alkalmaztam, mint például a Hamming-score mutatót, amely többcímkés problémák esetén a címkékre vonatkozó átlagos helyes klasszifikációt mérésével határozza meg a félreosztályozás mértékét.

Az iterációk során a modellek beépített értékeléseit külön diagramokon ábrázoltam az evaluate modul segítségével, amely lehetővé tette az egyes metrikák részletes vizsgálatát. A validáció során egyedi függvényt implementáltam, amely a modellek kimeneteit és a valódi címkéket hasonlította össze, így az iterációk közötti különbségek jól nyomon követhetők voltak.

A felsorolt értékelési módszerek eredményei alapján alakítottam és finom-hangoltam a modelleket mindaddig, amíg a lehető legoptimálisabb teljesítményt érték el a rendelkezésre álló adatállományon.

4. Szakirodalom

4.1 Mély tanulás

4.2 Neurális hálózatok

4.3 Nagy nyelvi modellek

4.4 Szentiment analízis

* 1. RAG modell

1. Esettanulmány

5.1 Adatok ismertetése

A kutatásomat az adatgyűjtés lépésével indítottam. A három közösségi autómegosztó szolgáltató applikációira adott értékeléseket töltöttem le a Google Play és AppStore áruházakból, erre a célra fejlesztett python könyvtárak segítségével (google\_play\_scraper, app\_store\_scraper). Igyekeztem minden rendelkezésre álló adatot összegyűjteni és később felhasználni, így nem csak a magyar, de az angol nyelven írt értékelésekre is szűrtem. Mivel a wigo az arculatváltást követően új applikáció letöltésére szorgalmazta felhasználóit, így a korábbi, ShareNow alkalmazás értékeléseit is igyekeztem hozzáadni az adathalmazomhoz, ügyelve rá, hogy csak Magyarországon adott értékeléseket vegyen figyelembe a scraper. Mindkét felhasznált könyvtár automatikusan pandas dataframe formátumban adta vissza a kinyert adatokat, minden meta adatnak külön oszlopot létrehozva. Az oszlopok számát ritkítottam, ugyanis az elemzésembe nem vettem bele, hogy az adott értékelésre a fejlesztő válaszolt-e, milyen dátummal keletkezett az értékelés, milyen verziószámú applikációt használt, más felhasználó hasznosnak találta-e stb. A két forrásból kinyert, összesen nyolc darab, kisebb táblát egybefűztem és csv, valamint pkl formátumban letöltöttem a lokális tárhelyemre, hogy az elemzett modellekben könnyedén hasznosíthassam. Összesen 1660 sor adatot gyűjtöttem ezzel a módszerrel, az értékelések és applikációk közti eloszlást pedig az alábbi diagram szemlélteti.

A képen szöveg, képernyőkép, diagram, Diagram látható

Automatikusan generált leírás

Az ábra alapján egyértelműen megállapítható, hogy a felhasználók a szélsőségek felé hajlanak, a két, három és négy csillagos értékelések száma sok esetben az egy és öt csillagos értékelések számának a harmada. Az osztályok közötti egyensúly ilyen mértékű hiánya gondot okoz a modellek tanítási szakaszában, így szükséges volt a halmaz későbbi augmentációjára.

Annak érdekében, hogy mélyebb betekintést nyerjek a felhasználói értékelések mintázataiba és tartalmába, különböző adatvizualizációs technikákat alkalmaztam. A szöveges adatállomány elemzését az értékelések hosszának vizsgálatával kezdtem, ahol látványos különbségek mutatkoztak meg a vizsgált szolgáltatók között.

A képen képernyőkép, szöveg, diagram, Diagram látható

Automatikusan generált leírás

A mellékelt diagramon továbbá olyan egyszerű statisztikai mutatók is megjelennek, mint a három applikációra adott értékelésekben előforduló szavak számának átlaga, mediánja és szórása. Ezen mutatók tudatában még szemléletesebb az ábra, az alkalmazások közötti eltérések és hasonlóságok közt. Ez a jelenség eredhet az eltérő ügyfélélmények jellegéből, valamint a felhasználói rétegek különböző kommunikációs stílusából. Az átlagos, 25 karakterszámnál hosszabb vélemények tükrözhetnek nagyobb elégedettséget, vagy éppen súlyosabb panaszokat, azaz erősebb érzelmeket.

Egyszerű, de szemléletes módszerként a szófelhők vizualizálását alkalmaztam, az angol és magyar nyelvű stop szavak eltávolítását követően. Egyéb, a kontextusban különösebb jelentést nem nyújtó, de sűrűn előforduló szavak mellőzését is elvégeztem, mint az autó vagy app szavak. Ez a megközelítés már alaposabb betekintést nyújtott az értékelések tartalmi mintáinak felismeréséhez, valamint a felhasználók fókuszpontjainak azonosítsához. A mellékelt ábrán főleg pozitív töltetű szavak jelennek meg, ami nem véletlen, hiszen a három alkalmazáshoz tartozó értékelések legnagyobb hányadát az öt csillagos teszi ki. Mivel a második legnagyobb hányadot az egy csillagos értékelések képzik, negatív töltetű kifejezések is megjelennek a halmazokban. Ezeken túl, az alkalmazások elnevezései is megfigyelhetők, mint visszatérő motívum, ahogy általánosabb, a szolgáltatási egységekre vonatkozó szavak is fellelhetőek, mint az ügyfélszolgálat vagy az ingyenes regisztráció.

A képen szöveg, Betűtípus, kézírás, tervezés látható

Automatikusan generált leírás

Az adatok további ismertetéséhez szövegalapú klaszterezési vizualizációt is alkalmaztam. A t-SNE alapú dimenziócsökkentés lehetővé tette a vélemények klaszterekre bontott vizuális csoportosítását. Ez a módszer segített azonosítani a közös mintázatok metszetét, ezzel párhuzamosan szemléltetve a szélsőséges előfordulásokat is. A scikit-learn könyvtár TfidfVectorizer moduljának segítségével ismételten megtisztítottam az adatokat a stop szavaktól és feldolgoztam a klaszterezés implementálása érdekében. Az ábrán jól látszik, hogy mindhárom alkalmazás értékelései közel hasonló, ha nem teljesen azonosítható klaszterbe sorolható. Kifejezetten nagyobb elkülönülések nem figyelhetők meg, ez azt sugallja, hogy az összesen öt osztályba tartozó értékelések szentimentjei közt nem azonosíthatóak nagy eltérések, jelen van egy bizonyos mértékű átfedés. A nagyobb távolságok utalhatnak eltérő véleménystruktúrákra vagy témákra, ezek a kiugró, ritkán előforduló adatok.

A képen képernyőkép, diagram látható

Automatikusan generált leírás

A teljeskörű elemzésbe továbbá beletartozott egy téma alapú modellezés (LDA), azzal a céllal, hogy strukturáltan feltárjam a felhasználói visszajelzések főbb témáit. A modell egyértelműen négy fő témát tudott elkülöníteni. Az azonosított domináns témák alkalmazások közti eloszlásának vizualizációjára. Az eredményeket PyLDAvis interaktív vizualizációval szemléltettem, amely segített mélyebben megérteni a témák tartalmát és az értékelések sokszínűségét. Ez az integrált elemzési technika lehetőséget teremtett arra, hogy az értékelések tartalmi sokrétűségét átfogó módon szemléltessem.

A képen diagram látható

Automatikusan generált leírás

5.2 Klasszifikáló modellek

6. Értékelés és következtetések

-Emberek szélsőségekre hajlása (1 és 5 csillag) okán alulreprezentált osztályok feljavítása sok időt és erőforrást vett igénybe

-Kevesebb, mint 10 éve vannak jelen, kevés adat összességében (ml:2018, gg:2016, w:2019)

-Javaslat: primer kutatás nem javított volna a mennyiségen, esetleg google értékelés scraping?

- Kevés nagy nyelvi modell áll rendelkezésre, amelyek finom-hangolva lennének a magyar nyelvre

- Több adatbővítő módszer nem volt alkalmazható/értelmezhető, mert angol nyelvre optimalizált

- Nem langchain rag vajon hogyan működne ?

Irodalomjegyzék

[https://mollimo.hu/limo-fix?\_gl=1\*10t8svl\*\_up\*MQ..\*\_ga\*MTM3MDkxODMyNS4xNzMwOTA1NzA3\*\_ga\_49NMJJZ5Y4\*MTczMDkwNTcwNy4xLjEuMTczMDkwNTcxMC4wLjAuMA..&gclid=CjwKCAiAxKy5BhBbEiwAYiW--2C8HnuHAmWRXW2SrM0ro6OmtKd73XG1Z2hvlXP5kdwzEtokk3KEMxoCVmsQAvD\_BwE](https://mollimo.hu/limo-fix?_gl=1*10t8svl*_up*MQ..*_ga*MTM3MDkxODMyNS4xNzMwOTA1NzA3*_ga_49NMJJZ5Y4*MTczMDkwNTcwNy4xLjEuMTczMDkwNTcxMC4wLjAuMA..&gclid=CjwKCAiAxKy5BhBbEiwAYiW--2C8HnuHAmWRXW2SrM0ro6OmtKd73XG1Z2hvlXP5kdwzEtokk3KEMxoCVmsQAvD_BwE) – 30 napi max bérlés említése

[https://mollimo.hu/hu/limo-for-business?\_gl=1\*qokvsq\*\_up\*MQ..\*\_ga\*MTg3NTM4OTQ0LjE3MzA5MDY2NzM.\*\_ga\_49NMJJZ5Y4\*MTczMDkwNjY3My4xLjAuMTczMDkwNjY3My4wLjAuMA](https://mollimo.hu/hu/limo-for-business?_gl=1*qokvsq*_up*MQ..*_ga*MTg3NTM4OTQ0LjE3MzA5MDY2NzM.*_ga_49NMJJZ5Y4*MTczMDkwNjY3My4xLjAuMTczMDkwNjY3My4wLjAuMA).. – vállalati rész

<https://kkvmagazin.com/v/carsahring-greengo-sharenow-mollimo-automegosztas/>

<https://www.forsense.hu/megosztasos-gazdasag/> - megosztáson alapuló gazdaság elve

<https://www.jovomobilitasa.hu/oriasi-atalakulasban-kozlekedesi-szokasaink-25-30-szazalekkal-tobben-hasznaltak-tavaly-a-megosztott-autokat> - 2.1

<https://telex.hu/belfold/2021/10/20/totalkar-greengoval-nema-hivatalok-informaciohiany-felesleges-varakoztatas> - 2.1 kihívás

Ábrák, képek, táblázatok jegyzéke

Mellékletek