

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA HÀ NỘI
VIỆN CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

*

ĐỒ ÁN
TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

ĐỀ TÀI

PHÁT TRIỂN ỨNG DỤNG CHATBOT VỚI MỤC TIÊU
NHẬN VÀ XỬ LÝ LỆNH

Sinh viên thực hiện : **Trần Hoài Nam**

Lớp : CNTT-TT2 04, K57

Giáo viên hướng dẫn : ThS. **Trịnh Thành Trung**

Hà Nội, 5/2017

PHIẾU GIAO NHIỆM VỤ ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin về sinh viên

Họ và tên sinh viên: Trần Hoài Nam

Điện thoại liên lạc: 0918218111

Email: namth27494@gmail.com

Lớp: CNTT-TT2 04 K57

Hệ đào tạo: Đại học

Đồ án tốt nghiệp được thực hiện tại: Viện công nghệ thông tin & truyền thông - Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội.

Thời gian làm ĐATN: Từ 01/2017 đến 05/2017.

2. Mục đích nội dung của ĐATN

Phát triển ứng dụng chatbot với mục tiêu nhận và xử lý lệnh.

3. Các nhiệm vụ cụ thể của ĐATN

- Xây dựng chatbot hiểu được yêu cầu từ người dùng bằng Tiếng Việt.
- Hỗ trợ giao tiếp bằng giọng nói.
- Cải thiện khả năng phân tích giọng nói thành văn bản.

4. Lời cam đoan của sinh viên:

Tôi - *Trần Hoài Nam* - cam kết ĐATN là công trình nghiên cứu của bản thân tôi dưới sự hướng dẫn của *ThS. Trịnh Thành Trung*.

Các kết quả nêu trong ĐATN là trung thực, không phải là sao chép hoàn văn của bất kỳ công trình nào khác.

Hà Nội, ngày tháng năm 2017.

Tác giả ĐATN

Trần Hoài Nam

5. Xác nhận của giáo viên hướng dẫn về mức độ hoàn thành của ĐATN và cho phép bảo vệ:

Hà Nội, ngày tháng năm 2017.

Giáo viên hướng dẫn

ThS. Trịnh Thành Trung

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đồ án tốt nghiệp này, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo tại Viện Công nghệ thông tin và Truyền thông, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội đã tận tình chỉ dạy cho em từ những ngày đầu tiên được tiếp xúc với Công nghệ thông tin và lập trình. Những kiến thức qua các môn học từ cơ bản đến nâng cao mà các thầy cô truyền đạt đã giúp em có thể xây dựng cho mình một nền tảng vững chắc để có thể tiếp tục nghiên cứu và phát triển, mở rộng đến những kiến thức mới theo định hướng bản thân.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn thầy ThS. Trịnh Thành Trung, người đã định hướng đề tài và hướng dẫn em tận tình từ những ngày đầu làm đồ án, giải đáp những thắc mắc cũng như gỡ rối cho em những lúc khó khăn nhất để em có thể hoàn thành tốt đồ án tốt nghiệp này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn những anh chị đồng nghiệp tại công ty TNHH Niteco đã giúp đỡ, chỉ bảo tận tình để tôi có được những kiến thức quý báu và cái nhìn tổng quan về lập trình nói chung, điều đó đã giúp tôi rất nhiều trong quá trình hoàn thành đồ án tốt nghiệp.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn tới gia đình của tôi, và những người bạn bè thân thiết nhất, đã luôn ủng hộ và động viên trong những lúc khó khăn để tôi có thể hoàn thành đồ án tốt nghiệp này.

TÓM TẮT NỘI DUNG ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Trần Hoài Nam

Lớp: CNTT-TT2 04 K57

Tên đề tài: “Phát triển ứng dụng chatbot với mục tiêu nhận và xử lý lệnh”.

Giáo viên hướng dẫn: ThS. Trịnh Thành Trung.

- Yêu cầu đồ án:
 - Cơ sở lý thuyết:
 - * Mô hình ngôn ngữ.
 - * Xử lý ngôn ngữ tự nhiên.
 - Xây dựng ứng dụng:
 - * Nhận diện giọng nói bằng Google Speech Recognition API.
 - * Cài đặt mô hình ngôn ngữ.
 - * Xây dựng chatbot.
- Kết quả đạt được:
 - Xây dựng và tích hợp thành công thư viện chatbot phân tích yêu cầu bằng giọng nói Tiếng Việt.
 - Cải thiện độ chính xác của nhận diện giọng nói sử dụng mô hình ngôn ngữ.
 - Báo cáo đồ án.
- Công cụ sử dụng:
 - SRILM - công cụ hỗ trợ tính toán mô hình ngôn ngữ.
 - Visual Studio Code.
 - Android Studio.
 - Android SDK.
- Đánh giá:
 - Ưu điểm:
 - * Nhận diện yêu cầu bằng giọng nói Tiếng Việt với độ chính xác cao.
 - * Thời gian phản hồi yêu cầu nhanh.
 - Nhược điểm:
 - * Mô hình hệ thống chưa thực sự tối ưu.
 - * Tập dữ liệu học của chatbot còn hạn chế.
- Ý nghĩa đồ án: Nắm bắt được các kỹ thuật xử lý ngôn ngữ tự nhiên trong quá trình nhận diện giọng nói và xây dựng chatbot, tạo ra một ứng dụng có ý nghĩa thực tiễn cao.

ABSTRACT OF THESIS

Full name: Trần Hoài Nam

Class: CNTT-TT2 04 K57

Title of Thesis: “Develop chatbot application with receiving and handling request target”.

Supervisor: Trịnh Thành Trung, MSc.

- Requirements:
 - Theoretical basis:
 - * Language Model.
 - * Natural Language Processing.
 - Implementation:
 - * Vietnamese speech recognition using Google API
 - * Implement language model.
 - * Build chatbot application.
- Achievements:
 - Build and integrate chatbot library for analyzing Vietnamese voice request.
 - Improve speech recognition accuracy using language model.
 - Thesis report.
- Tools:
 - SRILM - language model tool.
 - Visual Studio Code.
 - Android Studio.
 - Android SDK.
- Evaluations:
 - Pros:
 - * Vietnamese speech recognition with high accuracy.
 - * Response request in small amount of time.
 - Cons:
 - * The system model is not optimal enough.
 - * Chatbot training data is not big and general enough.
- Meaning of Thesis: Gained knowledge in using natural language processing technical during speech recognition and building chatbot application process, created an application with high practical significance.

Mục lục

Tóm tắt nội dung đồ án tốt nghiệp	iii
Abstract of Thesis	iv
Danh sách hình vẽ	vii
Danh sách bảng	viii
Danh sách mã nguồn	ix
Lời nói đầu	x
I Đặt vấn đề và định hướng giải pháp	1
1 Đặt vấn đề	2
1.1 Tổng quan về chatbot và các hệ thống trợ lý ảo	2
1.1.1 Chatbot	2
1.1.2 Hệ thống trợ lý ảo	3
1.2 Mục đích của đề tài	5
2 Định hướng giải pháp	7
2.1 Nhận diện giọng nói	8
2.1.1 Khái niệm	8
2.1.2 Google Speech Recognition API	9
2.2 Xây dựng chatbot	11
2.2.1 Nền tảng chatbot	12
2.2.2 Framework phát triển bot	14
II Các kết quả đạt được	16
3 Tổng quan	17
3.1 Mô hình hệ thống	17
3.2 Các yêu cầu về chức năng	19
3.3 Các yêu cầu phi chức năng	19
4 Cơ sở lý thuyết	20

4.1	Mô hình ngôn ngữ	20
4.1.1	Khái niệm	20
4.1.2	Các phương pháp làm mịn	23
4.2	Xử lý ngôn ngữ tự nhiên	23
4.2.1	Khái niệm	23
4.2.2	Xử lý ngôn ngữ tự nhiên trong chatbot	25
5	Các nghiên cứu liên quan	27
5.1	Xử lý giọng nói	27
5.1.1	Xử lý giọng nói của Google	27
5.1.2	Các phương pháp chọn kết quả	27
5.2	Những ứng dụng điều khiển bằng giọng nói Tiếng Việt đã có	31
5.2.1	Ứng dụng VAV	31
5.2.2	Ứng dụng VietCommand	32
6	Kết quả đạt được	34
6.1	Xây dựng ứng dụng	34
6.1.1	Server trung gian	34
6.1.2	Xây dựng thư viện	37
6.1.3	Tích hợp thư viện	39
6.2	Cài đặt thuật toán chọn lọc kết quả	40
6.2.1	Công cụ SRILM	40
6.2.2	Tính xác suất	41
6.3	Xây dựng kiến thức cho chatbot	42
6.3.1	Vài nét về Wit.ai	42
6.3.2	Sử dụng Wit.ai	44
7	Cài đặt và đánh giá	46
7.1	Đánh giá độ chính xác của mô hình ngôn ngữ	46
7.2	Đánh giá hệ thống	47
	Kết luận	48
	Tài liệu tham khảo	50

Danh sách hình vẽ

1.1	Một cuộc hội thoại giữa người thật và A.L.I.C.E[2].	3
1.2	Hình ảnh nền tảng của những trợ lý ảo nổi tiếng[3].	4
1.3	Tổng kết số lượng người sử dụng smart phone ở Việt Nam cuối năm 2016[5].	6
2.1	Giao diện chung của Google Voice Search[7].	11
2.2	Một ví dụ trong gợi ý sản phẩm của ChattyPeople bot[8].	13
3.1	Mô hình hệ thống.	17
5.1	Kiến trúc tổng quát của một mạng nơ-ron nhân tạo.	29
5.2	Quá trình xử lý thông tin của một mạng nơ-ron.	30
5.3	Màn hình chính của VAV.	32
5.4	Màn hình chính của VietCommand.	33
6.1	Mô hình Server trung gian.	35
6.2	Giao diện của ứng dụng kiểm thử API.	36
6.3	Biểu đồ lớp của thư viện chatbot.	38
6.4	Biểu đồ lớp của ứng dụng điều khiển điện thoại bằng Tiếng Việt.	39
6.5	Giao diện chính của Wit.ai.	43
6.6	Các Entity khi phân tích một câu trong Wit.ai.	44
6.7	Cài đặt story trong Wit.ai.	45
6.8	Cập nhật kiến thức cho chatbot trong Inbox.	45

Danh sách bảng

4.1	Xác suất của 2 câu nói trong ví dụ	22
7.1	Số lượng các cụm n-gram trong tập huấn luyện	46
7.2	Kết quả đánh giá tập kiểm thử của các phương pháp làm mịn	47

Danh sách mã nguồn

6.1	Cấu trúc một API trả về	37
6.2	Cấu trúc một mô hình ngôn ngữ	40
6.3	Hàm chọn câu	41

LỜI NÓI ĐẦU

Tại thời điểm hiện tại, công nghệ thông tin đang phát triển và hiện hữu trong đời sống của mỗi người, cùng với đó là sự tiến bộ vượt bậc trong lĩnh vực trí tuệ nhân tạo, giúp tạo ra những sản phẩm công nghệ có khả năng xử lý gần như con người tại một khía cạnh cụ thể, để thay thế và giải quyết một phần nhu cầu từ phía người sử dụng. Điện thoại thông minh (smart phone) ra đời đã và đang là sản phẩm công nghệ không thể thiếu với mỗi người trong cuộc sống hiện đại. Tuy nhiên một điểm bất lợi cố hữu của điện thoại thông minh là việc nhập nội dung bằng tay chậm do bàn phím ảo nhỏ, cũng như muốn thực hiện các chức năng cần thao tác nhiều, tập trung vào màn hình, gây ra những khó khăn trong việc sử dụng, đặc biệt là đối với những người lái xe hơi cần sự tập trung mà vẫn muốn sử dụng điện thoại thông minh để giải quyết công việc.

Trên thế giới hiện nay, những ông lớn như Google hay Apple đã cho ra đời rất nhiều sản phẩm liên quan đến các trợ lý ảo để ra lệnh bằng giọng nói và điều khiển điện thoại như Google Now (Google Assistant) hay Siri. Những phần mềm này đều được tích hợp trong các hệ điều hành của các điện thoại thông minh thế hệ mới, tuy nhiên vẫn đang chỉ hỗ trợ Tiếng Anh và chưa hiểu được yêu cầu bằng Tiếng Việt. Vì vậy, trong đề án tốt nghiệp này, em xin đề xuất giải pháp cho vấn đề xây dựng chatbot với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu.

Đề án tốt nghiệp được chia thành 2 phần chính. Phần một là đặt vấn đề của đề án và định hướng giải pháp cho vấn đề và phần hai sẽ là những kết quả nghiên cứu đã đạt được trong quá trình giải quyết vấn đề của đề án.

PHẦN I

Đặt vấn đề và định hướng giải pháp

1	Đặt vấn đề	2
1.1	Tổng quan về chatbot và các hệ thống trợ lí ảo	2
1.2	Mục đích của đề tài	5
2	Định hướng giải pháp	7
2.1	Nhận diện giọng nói	8
2.2	Xây dựng chatbot	11

Chương 1

Đặt vấn đề

1.1 Tổng quan về chatbot và các hệ thống trợ lý ảo

1.1.1 Chatbot

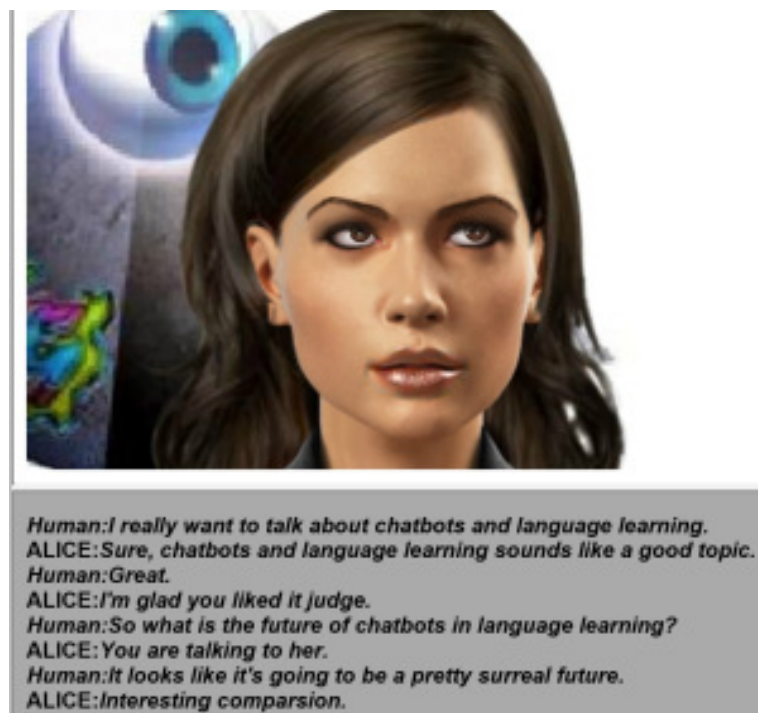
Một *chatbot* (hay có thể gọi là talkbot, chatterbot hay chatterbox ...) là một chương trình máy tính mà tạo ra những cuộc hội thoại thông qua các phương thức nghe và nhập văn bản[1]. Một chatbot thường được thiết kế và phát triển để có thể ứng xử và cảm giác như một người thật trong những tình huống cụ thể như tin nhắn trả lời tự động hay hệ thống cung cấp thông tin cần thiết cho người dùng. Những công việc này sẽ luôn cần một hoặc nhiều người trực tổng đài để có thể phục vụ, giải đáp các thắc mắc từ phía người dùng nếu như không có các hệ thống chatbot trả lời tự động. Hay đơn giản là khi một người muốn giải trí và cần một ai đó để trò chuyện, không những thế người đó còn cần phải hiểu mình, những hệ thống chatbot có thể giúp giải quyết những vấn đề như vậy.

Từ những năm 50 của thế kỷ trước, chatbot đã được nhen nhóm và có những bước đi đầu tiên. Vào năm 1950, Alan Turing đã xuất bản quyển sách *Computing Machinery and Intelligence* mà sau này được gọi là “bài kiểm tra Turing” và được coi như là một tiêu chuẩn để đo sự thông minh của một chương trình máy tính. Tiêu chuẩn này phụ thuộc vào khả năng của chương trình máy tính đó khi đóng giả là một con người và tham gia vào một cuộc hội thoại thời gian thực sao cho đủ tốt để những giám khảo không thể phân biệt được đây là cuộc trò chuyện giữa người và máy tính. Bài kiểm tra Turing đã được ứng dụng rõ ràng ở trong *ELIZA* - một chương trình của Joseph Weizenbaum được phát hành năm 1966. Ứng dụng có khả năng đánh lừa người dùng và làm cho họ không thể phân biệt được là đang nói chuyện với máy tính chứ không phải con người thật.

Phương pháp chính trong việc thực hiện của *ELIZA* là nhận diện câu hoặc một phần của câu nói từ phía đầu vào và đầu ra là một câu trả lời được chọn tương ứng với đầu vào từ một tập dữ liệu đã chuẩn bị trước trong hệ thống. Tập dữ liệu này được chuẩn bị bởi chính con người thật nên các cặp *Câu hỏi - Câu trả lời* đều khá phù hợp và tạo ra một cuộc hội thoại có ý nghĩa, khiến người dùng thật sự bất ngờ về khả năng

có thể hiểu câu hỏi và đưa ra câu trả lời phù hợp của chatbot.

Trong quá trình phát triển, ngoài ELIZA còn có rất nhiều những chatbot khác được hình thành, có thể kể đến như PARRY (1972), A.L.I.C.E (1995) hay Jabberwacky (1997) ... Những chatbot này đều có chung một cách vận hành chính là *pattern matching* (phù hợp mẫu), tức là chọn ra những câu trả lời phù hợp từ tập những mẫu câu đã có sẵn trong hệ thống được xây dựng bởi chính người thật. Chatbot A.L.I.C.E sử dụng *AIML* để hệ thống dựa vào đó và đưa ra các câu trả lời phù hợp trong cuộc hội thoại.



Hình 1.1: Một cuộc hội thoại giữa người thật và A.L.I.C.E[2].

Ta có thể thấy những câu trả lời của A.L.I.C.E tương đối phù hợp trong ngữ cảnh của cuộc hội thoại, không khác nhiều so với cách trả lời của người thật, tạo cảm giác như chatbot có thể hiểu được câu hỏi và trả lời một cách phù hợp. Tuy nhiên trong nhiều lĩnh vực ngày nay, chatbot không chỉ cần trong việc hỗ trợ tìm kiếm hay cung cấp thông tin cho người dùng, mà còn cần dùng cho những việc hoàn toàn tự động và có thể hiểu câu hỏi từ phía người dùng như đặt chỗ chuyến bay, đồ ăn ... hay điều khiển các thiết bị. Điều này dẫn đến một phương pháp khác trong việc xây dựng chatbot thực sự có trí thông minh, trí tuệ nhân tạo, đó là sử dụng *Xử lý ngôn ngữ tự nhiên* (NLP - natural language processing) nhằm phân tích được cú pháp, ý nghĩa câu nói của người dùng đang hướng tới, hiểu rõ yêu cầu từ phía người dùng, để từ đó có thể đáp ứng những yêu cầu đó.

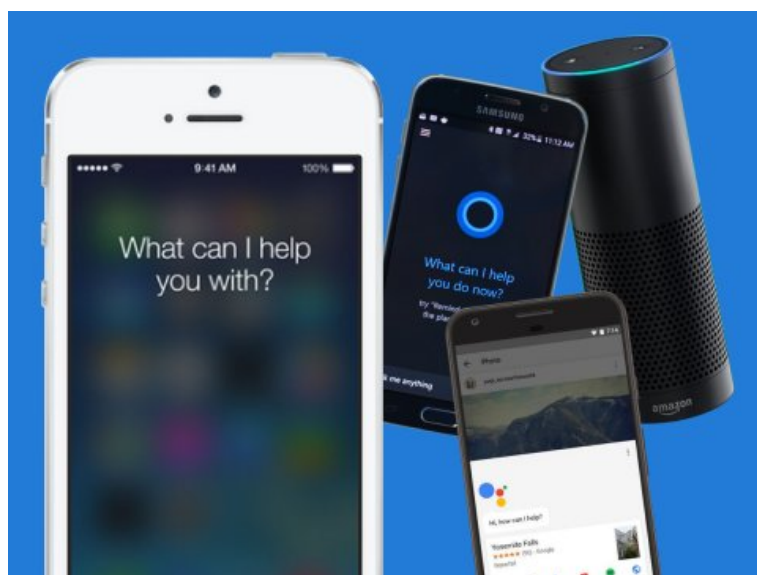
1.1.2 Hệ thống trợ lý ảo

Một *trợ lý ảo* là một hệ thống phần mềm giúp thực hiện các nhiệm vụ hay các dịch vụ cho mỗi một cá nhân. Mỗi trợ lý ảo sẽ giúp cho người sử dụng thực hiện một nhiệm vụ trên một môi trường cụ thể như máy tính hay thiết bị điện thoại thông minh, hoặc

trong chính căn nhà của mình để điều khiển các thiết bị nội thất trong ngôi nhà. Có nhiều phương thức để một trợ lý ảo có thể tương tác với người dùng như:

- Văn bản (text)
- Âm thanh (voice)
- Ảnh được tải lên

Chatbot chính là một trợ lý ảo sử dụng văn bản hoặc giọng nói để cung cấp cho người dùng thông tin cần thiết hay chỉ đơn giản là trò chuyện với người dùng. Bên cạnh đó còn các trợ lý ảo được xây dựng để giúp người dùng thực hiện một nhiệm vụ nào đó như Google Assistant thông qua Google Allo có thể giúp người dùng tìm kiếm thông tin hay đặt lịch, giải trí và các nhiệm vụ cá nhân khác, hoặc thông qua Google Home để điều khiển các thiết bị thông minh trong ngôi nhà. Tại thời điểm hiện tại, các ông lớn trong ngành công nghệ như Google, Apple, Amazon hay Microsoft đã cho ra đời những trợ lý ảo của riêng mình và vẫn tiếp tục hoàn thiện để những trợ lý này trở thành một phần không thể thiếu trong cuộc sống hiện đại. Trong một bài viết trên trang Business Insider vào tháng 11/2016 đã đề cập đến một cuộc thi nhỏ giữa các trợ lý ảo của các ông lớn kể trên là Siri của Apple, Alexa của Amazon, Cortana của Microsoft và Google Assistant của Google[3]. Kết quả được đánh giá dựa trên nhiều tiêu chí, mỗi trợ lý ảo đều có một điểm mạnh hay điểm yếu riêng trong những mục mà mình chưa hỗ trợ, tuy nhiên đánh giá chung là những trợ lý ảo này đều rất thông minh và có thể hiểu tối đa yêu cầu từ phía người dùng.



Hình 1.2: Hình ảnh nền tảng của những trợ lý ảo nổi tiếng[3].

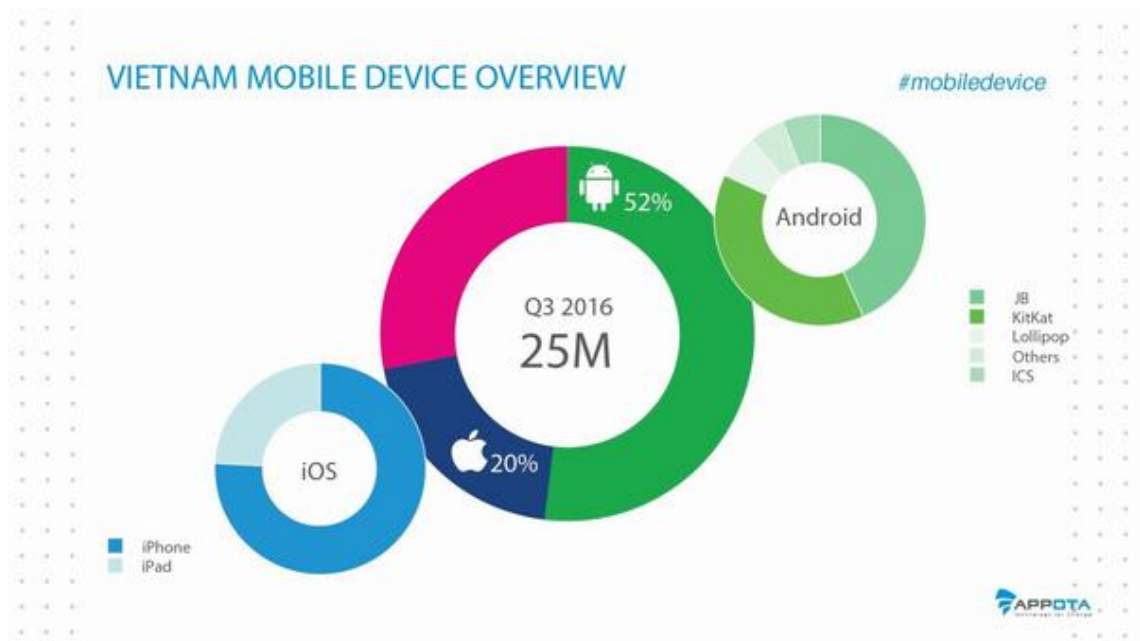
Những trợ lý ảo đang ngày càng phát triển cả về trí thông minh lẫn sự bao quát những lĩnh vực hiện hữu trong cuộc sống. Tuy nhiên những trợ lý ảo này mới chỉ phát triển trên ngôn ngữ là Tiếng Anh và hoàn toàn không có khả năng hiểu Tiếng Việt, gây ra cản trở trong mong muốn được tiếp cận những công nghệ tiên tiến trên thế giới

của người Việt. Những trợ lý ảo đó có thể hiểu và phân tích được yêu cầu của người dùng bằng Tiếng Việt đã là một khó khăn, và sẽ khó khăn hơn nếu như người dùng sử dụng giọng nói để đưa yêu cầu vào hệ thống. Nhưng với sự hỗ trợ của những công ty lớn như Google trong việc nhận diện giọng nói Tiếng Việt và các nền tảng xây dựng chatbot sử dụng NLP, vấn đề này sẽ không còn bất khả thi nữa. Trong đề tài nghiên cứu này sẽ nêu rõ giải pháp để giải quyết vấn đề xây dựng chatbot để điều khiển điện thoại bằng giọng nói Tiếng Việt, và xa hơn nữa sẽ hỗ trợ để điều khiển các thiết bị trong ngôi nhà thông minh - Smart Home.

1.2 Mục đích của đề tài

Sự tiện dụng và những lợi ích mà chatbot hay những trợ lý ảo mang lại cho con người là vô cùng lớn, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống của mọi người trong thời kì công nghệ đang ngày càng phát triển và trở thành một phần không thể thiếu trong đời sống. Ở Việt Nam hiện nay, những công nghệ thông minh cũng đang rất được quan tâm như điện thoại thông minh hay nhà thông minh. Bài viết vào đầu năm 2017 của *baquocte.vn* đã cho biết “Trí tuệ nhân tạo (AI - Artificial Intelligence) sẽ là xu hướng nổi bật của năm 2017” [4]. Trong bài viết đã nêu rõ sự có mặt khắp mọi nơi của trí tuệ nhân tạo, và có đến 35% những người sử dụng Internet đều mong muốn có một cỗ máy robot có trí tuệ nhân tạo để phục vụ những nhu cầu và lợi ích cá nhân. Bên cạnh đó, thời điểm này cũng đang là thời kì nở rộ của *Internet of Things* - Vạn vật kết nối, khi mà các thiết bị điện tử dù lớn hay nhỏ trong gia đình hay trên các con phố cũng đều có thể kết nối với nhau trong một mạng Internet thống nhất và đều được kiểm soát chỉ thông qua một màn hình nhỏ của thiết bị thông minh như điện thoại hay máy tính bảng. Từ đó nhu cầu để điều khiển các thiết bị này không còn chỉ gói gọn ở trong việc sử dụng các thiết bị thông minh mà còn qua các phương thức khác như giọng nói, cử chỉ của tay chân hay thậm chí là sử dụng chính những suy nghĩ trong não bộ của con người.

Số lượng người sử dụng điện thoại thông minh ở Việt Nam cũng là rất cao, lên đến trên 25 triệu người trên tổng số trên 90 triệu dân và con số này sẽ còn tăng mạnh trong năm 2017 và những năm tiếp theo[5]. Cũng trong thời điểm này, có đến 39,8 triệu người Việt Nam sử dụng mạng Internet và khoảng 21,6 triệu người sử dụng Internet thông qua các thiết bị di động, điện thoại thông minh. Có thể thấy xu hướng sử dụng công nghệ ngày càng cao tại Việt Nam, và việc phát triển các sản phẩm trên các thiết bị này là một nhu cầu thiết yếu, đem lại nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp Việt Nam nói riêng và nền kinh tế Việt Nam nói chung.



Hình 1.3: Tổng kết số lượng người sử dụng smart phone ở Việt Nam cuối năm 2016[5].

Với những người đang điều khiển các phương tiện giao thông như xe hơi thì việc sử dụng điện thoại thông minh và phải nhìn vào màn hình là một việc nguy hiểm, gây cản trở trong quá trình điều khiển xe, có thể gây ra tai nạn, hay khi sử dụng điện thoại mà người dùng phải thực hiện thao tác tay quá nhiều mới có thể hoàn thành được một nhiệm vụ hay yêu cầu sẽ gây ra cảm giác khó chịu, đặc biệt là việc nhập văn bản bằng tay trên các thiết bị di động thông minh rất khó khăn do bàn phím trên các thiết bị nhỏ, dễ gây nhầm lẫn khi nhập đoạn dài. Vì vậy trong đề án nghiên cứu này sẽ đề xuất giải pháp để giải quyết cho vấn đề **“Phát triển ứng dụng chatbot với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu”**. Đề án sẽ tập trung vào việc xử lý giọng nói từ phía người dùng và chuyển thành dạng văn bản để có thể phân tích yêu cầu, từ đó xây dựng những tính năng giúp người dùng có thể điều khiển được chiếc điện thoại thông minh bằng chính giọng nói của mình với ngôn ngữ Tiếng Việt.

Chương 2

Định hướng giải pháp

Với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu từ phía người dùng, chatbot được xây dựng cần phải có trí thông minh và thực sự hiểu được mong muốn của người dùng từ những câu nói đầu vào. Bên cạnh đó, với mục tiêu có thể nhận dạng và xử lý những yêu cầu thông qua giọng nói Tiếng Việt, việc nhận dạng giọng nói và chuyển thành các văn bản (text) cũng là một thách thức không hề nhỏ. Để có thể phát triển được ứng dụng chatbot có khả năng nhận yêu cầu bằng giọng nói Tiếng Việt, đồng thời phân tích và xử lý những yêu cầu đó, cần phải có giải pháp để giải quyết một số vấn đề như sau:

- Tìm ra giải pháp cho khả năng nhận diện giọng nói từ người dùng. Giọng nói cần phải được chuyển thành dạng văn bản để có khả năng xây dựng một chương trình máy tính có thể hiểu được những yêu cầu. Giọng nói là một dạng dữ liệu với độ nhiễu cao, có sự khác biệt lớn giữa những người khác nhau, vì vậy cần tìm ra giải pháp xử lý các tín hiệu nhiễu và có khả năng nhận biết được những đặc điểm chung trong cách phát âm của mỗi người với những câu giống nhau, từ đó mới có thể chuyển giọng nói thành văn bản một cách tương đối chính xác.
- Độ chính xác trong việc nhận diện giọng nói là một yêu cầu đáng lưu tâm, ảnh hưởng trực tiếp tới cảm nhận và mong muốn sử dụng của người dùng, hơn nữa là giúp cho khả năng phân tích và xử lý chính xác của chatbot. Vì vậy, cần xây dựng một chương trình có thể đánh giá độ chính xác của nhận diện giọng nói và điều chỉnh lại nếu có xảy ra sự sai sót do những nguyên nhân về giọng nói hay âm điệu, âm lượng ...
- Để chatbot có khả năng hiểu và xử lý yêu cầu từ phía người dùng, cần xây dựng cho chatbot một trí thông minh để bằng cách nào đó phân tích được cú pháp cũng như ngữ nghĩa từ câu nói của người dùng, rút ra được những mong muốn thông qua những câu nói đó. *Xử lý ngôn ngữ tự nhiên* là một giải pháp cần được xem xét đưa vào chatbot để chatbot có thể hiểu được ngôn ngữ tự nhiên của người dùng, chuyển ngôn ngữ đầy sang ngôn ngữ mà máy hiểu được, phân tích và xử lý.

Với vấn đề đã được đặt ra ở phần trên, đề án đề xuất giải pháp với 2 mục tiêu

chính là nhận diện giọng nói Tiếng Việt từ phía người dùng và xây dựng chatbot để phân tích yêu cầu từ phía người dùng (sử dụng *Xử lý ngôn ngữ tự nhiên*).

2.1 Nhận diện giọng nói

2.1.1 Khái niệm

Nhận dạng giọng nói (Nhận dạng tiếng nói) là một quá trình *nhận dạng mẫu*, với mục đích là phân lớp những thông tin đầu vào bằng giọng nói từ phía người dùng thành một chuỗi các kí tự (các từ) đã được học từ trước và lưu trữ lại trong bộ nhớ. Các mẫu là các đơn vị nhận dạng, có thể là một đoạn âm thanh của một từ hay một âm tiết. Nếu như việc nhận dạng chỉ dừng lại ở mức so sánh những mẫu có trong tập học với đoạn âm thanh và chọn ra mẫu trùng khớp nhất thì không có nhiều khó khăn. Những khó khăn cơ bản của nhận diện giọng nói có thể kể đến như:

- Cùng là một từ hay một âm tiết cố định nhưng có vô vàn giọng nói khác nhau có thể diễn đạt lại được. Sự khác nhau đó là do âm lượng, tốc độ nói hay môi trường âm học của mỗi người là khác nhau, vì vậy khi chỉ sử dụng một giọng nói để làm mẫu nhận diện thì xác suất để nhận diện đúng và chính xác sẽ rất thấp, không mang lại nhiều giá trị nghiên cứu
- Thông thường người dùng sẽ không chỉ nói những câu nói bao gồm một từ đơn lẻ mà là một câu dài mang đủ ý nghĩa, kết hợp từ các từ đơn, từ ghép khác nhau. Việc phân tách được câu nói đó thành những chuỗi những cụm từ liên tục cũng là một việc làm khó khăn
- Tập âm cũng là một phần gây nhiều và khó khăn lớn trong việc nhận dạng giọng nói. Xác định những thông tin biến thiên nào là tiếng nói có ích và những thông tin nào là tiếng nói không có ích trong việc phân tích cũng là một yếu tố vô cùng quan trọng

Các nghiên cứu về nhận dạng tiếng nói dựa trên ba nguyên tắc cơ bản sau:

- Tín hiệu tiếng nói được biểu diễn chính xác bởi các giá trị phổ trong một khoảng thời gian ngắn, nhờ vậy ta có thể trích ra các đặc điểm tiếng nói từ những khoảng thời gian ngắn và dùng các đặc điểm này để nhận dạng tiếng nói
- Nội dung của tiếng nói được biểu diễn dưới dạng chữ viết, là một dãy các ký hiệu ngữ âm, vì vậy ý nghĩa của một phát âm được bảo toàn khi chúng ta phiên âm phát âm thành các ký hiệu ngữ âm
- Nhận dạng tiếng nói là một quá trình nhận thức. Thông tin về ngữ nghĩa và suy đoán có giá trị trong quá trình nhận dạng tiếng nói, nhất là khi thông tin về âm học (là một nhánh của vật lý học, nghiên cứu về sự lan truyền của sóng âm thanh trong các loại môi trường và sự tác động qua lại của nó với vật chất) là không rõ ràng

Nhận diện giọng nói là một việc làm rất khó khăn từ việc xây dựng được bộ dữ liệu mẫu để so sánh đến việc xây dựng các mô hình thống kê xác suất để tổng quát hóa từ những mẫu tiếng nói thành những biến thiên quan trọng trong việc nhận dạng. Một số cách tiếp cận nhận dạng tiếng nói bằng thống kê bao gồm: mô hình Markov ẩn, mạng nơ-ron, sử dụng cơ sở tri thức

2.1.2 Google Speech Recognition API

2.1.2.1 Công cụ hỗ trợ nhận diện giọng nói

Có rất nhiều các thư viện giúp nhận dạng giọng nói trên rất nhiều nền tảng, ngôn ngữ lập trình khác nhau và các ngôn ngữ của các quốc gia khác nhau, tuy nhiên với Tiếng Việt thì dường như không có nhiều vì để có thể nhận diện được thì cần một bộ dữ liệu mẫu vô cùng lớn mới có thể tăng độ chính xác lên được, và việc làm này gặp rất nhiều khó khăn ở Việt Nam do nguồn cung cấp giọng nói mẫu đầu vào không có. Cũng đã có những nhóm nghiên cứu nhận diện giọng nói Tiếng Việt ở Việt Nam, tuy nhiên chỉ dừng lại ở mức nhận diện một số những từ ngữ cụ thể để thực hiện một nhiệm vụ như ứng dụng iSago giúp cho người dùng chỉ việc nói tên của một quán phở hay một số tên loại món ăn khác, ứng dụng sẽ tìm kiếm và đưa ra gợi ý về những quán ăn gần đó, hay ứng dụng sử dụng giọng nói điều khiển xe lăn thông minh. Hầu hết các ứng dụng đều dừng lại ở mức nhận diện những từ đơn đơn giản và chưa có độ chính xác cao, cũng do một số nguyên nhân đã nêu ở trên.

Trên thế giới tại thời điểm hiện tại đã có một số những công ty lớn cung cấp thư viện hoặc thông qua API để hỗ trợ các lập trình viên tích hợp nhận diện giọng nói Tiếng Việt vào trong ứng dụng của mình. Có thể kể đến như:

- Microsoft Speech Recognition SDK
- Google Speech Recognition API

Tại sao lại chọn Google Speech Recognition API?

Vào tháng 7/2013, Google đã công bố bộ ba công cụ tìm kiếm mới dành cho ngôn ngữ Tiếng Việt là Knowledge Graph (Sơ đồ Tri thức), Voice Search (Tìm kiếm bằng giọng nói) và Google Handwrite (Tìm kiếm bằng chữ viết tay). Theo bà Tamar Yehoshua, Giám đốc sản phẩm thuộc bộ phận Google Search, cho hay việc “đào tạo” công cụ tìm kiếm hiểu tiếng Việt là quá trình khó khăn: “Chúng tôi cần hiểu cả người dùng lẫn nền văn hóa của Việt Nam. Chúng tôi có một đội ngũ chuyên về vấn đề này. Họ làm việc trực tiếp với người bản ngữ để thu thập các cách nói, cách phát âm... trong các điều kiện khác nhau như nhà hàng, trên phố đông hay bên trong xe hơi... Từ đó, họ xây dựng nhiều mẫu câu lệnh của những ngôn ngữ khác nhau để giúp hệ thống học cách nhận diện và hiểu ngôn ngữ” [6]. Và ngay sau đó, Google cũng đã cung cấp một bộ API hỗ trợ cho những lập trình viên mong muốn tích hợp nhận dạng giọng nói vào trong ứng dụng của mình có thể sử dụng hoàn toàn miễn phí.

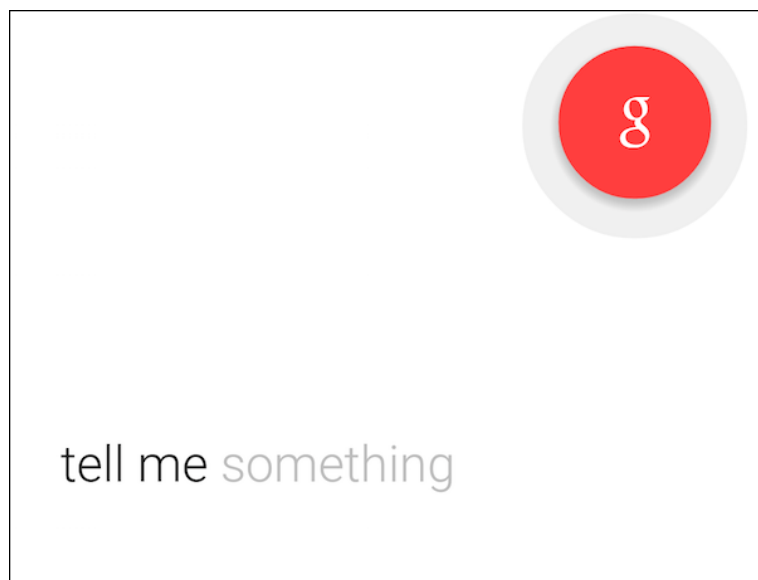
Google là một công ty lớn với lượng người dùng truy cập hàng ngày từ khắp nơi trên thế giới là rất lớn, nên lượng dữ liệu từ tất cả các phương thức như văn bản hay giọng nói, chữ viết tay đều rất đa dạng và phong phú, chính vì vậy có đủ khả năng để tạo ra dữ liệu mẫu cho việc nhận dạng giọng nói. Không những thế, Google Speech Recognition cũng đã được tích hợp trên các thiết bị điện thoại thông minh chạy hệ điều hành Android từ 2.3 trở lên, rất thuận tiện cho những lập trình viên muốn phát triển ứng dụng trên nền tảng này.

2.1.2.2 Tổng quan về Google Speech Recognition API

- Nhà phát triển: Google
- Ra mắt lần đầu: 20/5/2002 (Google Voice Search)
- Phiên bản mới nhất: Hiện tại Google đã chuyển API lên Cloud chung của Google với phiên bản Google Cloud Speech API v1
- Tính năng nổi bật:
 - Chuyển giọng nói thành văn bản (text)
 - Sử dụng những mô hình mạng nơ-ron mạnh mẽ
 - Nhận diện được hơn 80 ngôn ngữ của các quốc gia trên thế giới và những biến thể
 - Nhận diện được thông qua những đoạn âm thanh được đưa vào trong request (yêu cầu được gửi lên từ phía server của người dùng)
 - Trả lại kết quả dạng text với thời gian thực (real-time)
 - Cơ chế loại bỏ tiếng ồn từ rất nhiều loại môi trường khác nhau

Năm 2002, Google đã cho ra mắt Google Voice Action - là công cụ từ phòng nghiên cứu Google (Google Labs) cho phép mọi người sử dụng chiếc điện thoại của họ để thực hiện truy vấn bằng giọng nói tới Google. Người dùng sẽ phải gọi đến số (650) 623-6706, là số của hệ thống tìm kiếm bằng giọng nói của Google, sau đó họ phải đợi hệ thống phản hồi và nói ra từ khóa mà mình muốn tìm kiếm. Sau đó họ phải đợi trang web được cập nhật hoặc ấn vào một đường dẫn để dẫn đến trang kết quả tìm kiếm mà người dùng yêu cầu. Đến nay, những dịch vụ đó đã được dừng lại, thay vào đó, tìm kiếm bằng giọng nói đã được tích hợp sẵn vào trong các ứng dụng của Google như Google Maps, Google Mobile App ...

Hiện tại, Google Voice Action đã lấy tên là Google Voice Search hay Search by Voice là một sản phẩm của Google mà cho phép người dùng sử dụng tính năng Google Search bằng chính giọng nói của mình trên các thiết bị điện thoại thông minh hay máy vi tính. Và đến phiên bản hệ điều hành Android 4.1 trở lên, Google Voice Search đã được tích hợp vào trong Google Now. Tại thời điểm ban đầu, Google chỉ hỗ trợ nhận diện Tiếng Anh và những biến thể, sau đó lần lượt những ngôn ngữ của các quốc gia khác trên thế giới cũng được hỗ trợ, trong đó có Tiếng Việt.



Hình 2.1: Giao diện chung của Google Voice Search[7].

Một đặc điểm quan trọng cần kể đến của Google Speech Recognition API chính là khả năng trả về kết quả thời gian thực, tức là kết quả được trả về với từng từ mà người dùng vừa nhập vào và chưa kết thúc câu nói của mình. Tính năng này giúp cho việc phát triển các ứng dụng trở nên dễ dàng và linh hoạt hơn, không cần đợi đến khi người dùng kết thúc nói mới trả về kết quả. Tính năng này cũng chính là một phần quan trọng giúp cho đề án định hướng được những giải pháp hữu ích cho vấn đề cần giải quyết.

Tuy nhiên, sự sai sót trong việc nhận diện là không thể tránh khỏi do những nguyên nhân như môi trường xung quanh quá ồn dẫn đến âm lượng giọng nói của người dùng chưa đủ lớn, hay tốc độ nói của người dùng quá nhanh dẫn đến những nhập nhằng trong âm thanh. Vì vậy, trong đề án đã nghiên cứu tìm ra phương pháp hạn chế lại những sai sót đó để có thể nắm bắt tốt nhất yêu cầu từ phía người dùng, đó là sử dụng một mô hình ngôn ngữ (Language Model) sẽ được giới thiệu chi tiết hơn ở phần sau của đề án.

2.2 Xây dựng chatbot

Để xây dựng một chatbot cần phải xây dựng những thuộc tính hay hành vi của chatbot đó, những kiến thức mà sẽ giúp chúng phản ứng lại với những yêu cầu, đầu vào từ phía người dùng. Bên cạnh đó, để những chatbot đó có thể chạy được trên những nền tảng khác nhau, phục vụ cho những dịch vụ khác nhau như bán hàng hay cung cấp thông tin thì cần có sự hỗ trợ từ những bot platforms, để những chatbot có thể tương tác với người dùng qua nhiều kênh. Ta có một vài định nghĩa liên quan như sau:

- *Bot Platforms* - nền tảng bot là những hệ sinh thái online (cung cấp dịch vụ qua mạng Internet), nơi mà những chatbot được triển khai và tương tác với người

dùng, thực hiện những hành động mà chúng đã được cài đặt, hay thậm chí là tương tác với các nền tảng khác.

- *Bot Development Frameworks* - những bộ khung phát triển bot là nơi mà những chatbot sẽ được cài đặt và định nghĩa những hành vi của chúng. Một vài bộ khung phát triển bot có hỗ trợ xây dựng bot với khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên

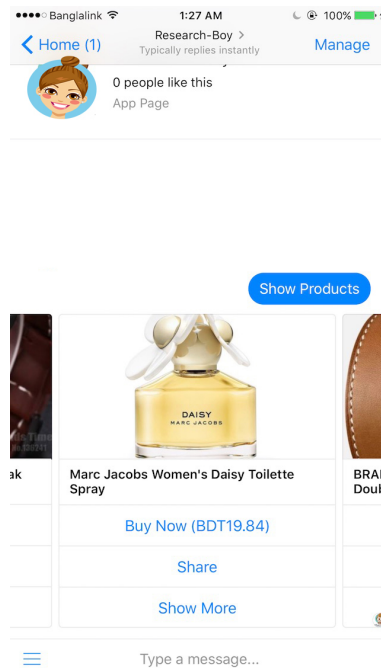
Chúng ta cần phân biệt được sự khác nhau giữa bot platforms và bot development frameworks. Hai khái niệm này có sự liên quan đến nhau nhưng việc phân biệt chúng cũng vô cùng quan trọng trong việc phát triển một hệ thống chatbot. Sự khác biệt lớn nhất là bot platform là nơi bot sống và tương tác với người dùng còn bot framework là nơi sinh ra các hành vi cho bot.

2.2.1 Nền tảng chatbot

Trên thế giới hiện nay, có rất nhiều nền tảng hay ứng dụng mà người dùng sử dụng để liên hệ, yêu cầu sự trợ giúp, hỗ trợ về mặt thông tin với các cửa hàng, các công ty cung cấp dịch vụ như Skype, Facebook Messenger, Slack ... Cửa hàng hay công ty nào cũng cần có những người nhân viên trực tổng đài hay hệ thống trả lời để sẵn sàng cung cấp cho khách hàng những thông tin cần thiết. Nhưng không phải lúc nào những nhân viên cũng sẵn sàng để cung cấp thông tin dù là lớn hay nhỏ, vì vậy các cửa hàng hay công ty dịch vụ đều muốn xây dựng riêng cho mình những chatbot có khả năng thay thế cho một hoặc nhiều nhân viên trực tổng đài, tăng khả năng chăm sóc khách hàng và lợi nhuận kinh doanh. Vậy làm thế nào để một chatbot của một cửa hàng, công ty cụ thể có thể được cài đặt trong những hệ thống của những ứng dụng liên lạc như Skype hay Facebook Messenger, để khi người dùng truy cập hay kết nối đến những chatbot đó, thông tin về cửa hàng, công ty mà chatbot đó đảm nhiệm sẽ được cung cấp phù hợp và chính xác cho người dùng. Bot platform chính là giải pháp cho vấn đề này.

Có rất nhiều những nền tảng hỗ trợ cho việc này, trên nhiều các ứng dụng liên lạc. Chúng ta có thể điểm qua một vài những nền tảng như vậy:

- **ChattyPeople** là nền tảng chatbot tốt nhất trong việc tạo ra một chatbot có trí tuệ nhân tạo trên Facebook với khả năng tích hợp thương mại Facebook. Với ChattyPeople, chúng ta có thể tạo ra một chatbot Facebook Messenger nhanh chóng và dễ dàng, không cần yêu cầu về mặt coding. Sự đơn giản của nền tảng này làm cho nó phù hợp với những doanh nhân hay nhân viên môi giới ở trong những công ty nhỏ trong khi công nghệ mà nền tảng sử dụng lại phù hợp với lượng khách hàng lớn. Chúng ta hoàn toàn có thể tạo ra được những hệ thống chăm sóc và trả lời khách hàng hoặc tích hợp chúng vào trong Facebook Messenger.



Hình 2.2: Một ví dụ trong gợi ý sản phẩm của ChattyPeople bot[8].

Ngoài ChattyPeople còn có một vài nền tảng khác như *MEOKAY* hay *Botsify*, *Chatfuel* cũng hỗ trợ xây dựng và triển khai các chatbot trên Facebook Messenger.

- **BotKit** là một bộ công cụ giúp xây dựng một chatbot trên Facebook Messenger, Slack, Twilio và những ứng dụng tin nhắn khác. BotKit có thể được sử dụng để tạo ra những ứng dụng thông minh có khả năng hội thoại như một người thật. Tính chất này đã mang lại điểm khác biệt cho BotKit so với những nền tảng hỗ trợ triển khai chatbot khác[9].
- **FlowXO** là một nền tảng hỗ trợ triển khai bot khác cho việc kinh doanh trên Facebook Messenger, Slack, SMS, Telegraph ... Nền tảng này cho phép tạo ra rất nhiều tính linh hoạt khác nhau trong bot bằng cách cài đặt các lựa chọn để tạo ra những chatbot hoàn toàn tự động hay có thể tích hợp vào các hệ thống khác[10].

Còn rất nhiều các nền tảng hỗ trợ trong việc triển khai chatbot trong việc kinh doanh cũng như các dịch vụ doanh nghiệp khác tại thời điểm hiện tại. Tuy nhiên đồ án được triển khai trên ứng dụng của thiết bị điện thoại thông minh nên việc sử dụng một nền tảng là chưa cần thiết. Có một vài nền tảng ngoài hỗ trợ triển khai còn hỗ trợ việc xây dựng trí thông minh cho chatbot như API.AI hay Beep Boop, tuy nhiên ngoài việc mất phí thì việc làm này cũng là chưa cần thiết đối với giải pháp mà đồ án hướng tới. Để phân tích được yêu cầu từ phía người dùng, đồ án đề xuất sử dụng một bot framework để giải quyết vấn đề này.

2.2.2 Framework phát triển bot

Chatbot như đã nêu ở trên là một phần mềm cho phép tạo ra những cuộc hội thoại mà người dùng có cảm giác như đang được nói chuyện với một người thật. Những chatbot đơn giản sử dụng công thức chung là pattern-matching, so sánh những dữ liệu đầu vào với một tập các câu nói có sẵn trong tập dữ liệu học và chọn ra câu trả lời phù hợp nhất. Tuy nhiên với những dịch vụ muốn hiểu rõ hơn yêu cầu từ phía người dùng và đưa ra câu trả lời có nhiều ý nghĩa hơn thì những chatbot như trên chưa thể giải quyết được. Hiện tại đã có rất nhiều những thư viện được xây dựng nhằm hỗ trợ phát triển những chatbot sử dụng xử lý ngôn ngữ tự nhiên. Việc làm này là khó khăn hơn rất nhiều so với những chatbot thông thường do phải phân tách được cấu trúc câu nói người dùng và lấy được những thông tin quan trọng trong câu nói đó. Tiếng Anh thường là ngôn ngữ đầu tiên mà những thư viện này hướng tới, có thể kể đến một vài thư viện nổi tiếng như:

- Với *API AI*, chúng ta có thể xây dựng những chatbot, ứng dụng hay dịch vụ với sự tương tác ngôn ngữ tự nhiên hoàn toàn riêng biệt. Có thể nói API AI là nền tảng NLU - Natural Language Understanding hoàn thiện nhất trên thị trường. API AI cho phép người dùng truy cập thông qua SMS, âm thanh hay văn bản (chat). Bên cạnh đó, API AI còn hỗ trợ giao diện vô cùng linh hoạt và dễ dàng cho người sử dụng, với những tính năng mạnh mẽ cho việc phát triển những hệ thống câu hỏi - trả lời phức tạp. Tổng kết lại, API AI có đầy đủ tất cả bao gồm: giải pháp hoàn thiện, Học máy, Hỗ trợ hội thoại, tích hợp, dễ dàng triển khai, đa nền tảng và đa ngôn ngữ. Tuy nhiên API AI lại không thể hỗ trợ trong đề tài do không hỗ trợ Tiếng Việt[11].
- *Microsoft LUIS* là một framework hỗ trợ xây dựng chatbot rất mạnh được phát triển bởi Microsoft, tiện lợi cho việc kết hợp với Microsoft Bot Builder là một nền tảng hỗ trợ triển khai chatbot. LUIS có giao diện khá đơn giản và dễ sử dụng. Mục tiêu chính của LUIS mà người dùng cần hướng tới là xây dựng một bộ những intent - là những ý định, dự định mà người dùng muốn hướng tới. Ví dụ người dùng muốn bắt các trường hợp về việc chào hỏi thì họ sẽ tạo ra intent tên là greeting. Trong intent này, người dùng sẽ cung cấp những câu nói mà người dùng cho là sẽ nằm trong trường hợp chào hỏi như “Xin chào” hay “Chào bạn, bạn thế nào?”. Dựa vào tập huấn luyện và khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, với những câu nói mới chưa từng có hoặc tương tự với những câu đã có trong cơ sở dữ liệu, LUIS sẽ đánh giá xác suất khả năng mỗi câu được phân loại vào các intent và chọn ra intent mà có xác suất câu đó nằm trong lớn nhất. Bên cạnh đó, người dùng cũng cần xây dựng những entity để giúp cho việc nhận diện được chính xác hơn. Với câu nói “Hôm nay là ngày bao nhiêu?” hay “Ngày mai là thứ mấy?”, những từ như “Hôm nay” hay “Ngày mai” sẽ được LUIS nhận dạng vào một entity đã xây dựng sẵn, phục vụ cho việc phân biệt khoảng thời gian người dùng nhắc tới, từ đó người dùng sẽ đưa ra những xử lý của chatbot một cách

hợp lý cho mỗi trường hợp. Tuy nhiên trên hết, LUIS cũng chưa hỗ trợ Tiếng Việt nên cũng không thể áp dụng cho đề tài[12].

Với khả năng hỗ trợ ngôn ngữ Tiếng Việt, là một công cụ trong việc phân tích câu nói sử dụng xử lý ngôn ngữ tự nhiên được Facebook Messenger Framework lấy làm tiêu chuẩn, **Wit.ai** là một lựa chọn phù hợp với mục đích và hướng giải quyết vấn đề của đề tài. Cũng tương tự LUIS, Wit.ai cũng xây dựng bộ dữ liệu học dựa trên phân tách câu nói từ phía người dùng thành các entity, bao gồm built-in entity là những entity đã được xây dựng sẵn và những user entity là những entity do người dùng tự định nghĩa ra. Tuy với Tiếng Việt, những built-in entity chưa có nhiều loại như đối với Tiếng Anh nhưng việc nhận dạng với những câu mới và có ý diễn đạt tương tự câu đã huấn luyện là rất chính xác. Framework này sẽ được nói rõ hơn ở những phần sau của báo cáo.

PHẦN II

Các kết quả đạt được

3	Tổng quan	17
3.1	Mô hình hệ thống	17
3.2	Các yêu cầu về chức năng	19
3.3	Các yêu cầu phi chức năng	19
4	Cơ sở lý thuyết	20
4.1	Mô hình ngôn ngữ	20
4.2	Xử lý ngôn ngữ tự nhiên	23
5	Các nghiên cứu liên quan	27
5.1	Xử lý giọng nói	27
5.2	Những ứng dụng điều khiển bằng giọng nói Tiếng Việt đã có	31
6	Kết quả đạt được	34
6.1	Xây dựng ứng dụng	34
6.2	Cài đặt thuật toán chọn lọc kết quả	40
6.3	Xây dựng kiến thức cho chatbot	42
7	Cài đặt và đánh giá	46
7.1	Đánh giá độ chính xác của mô hình ngôn ngữ	46
7.2	Đánh giá hệ thống	47

Chương 3

Tổng quan

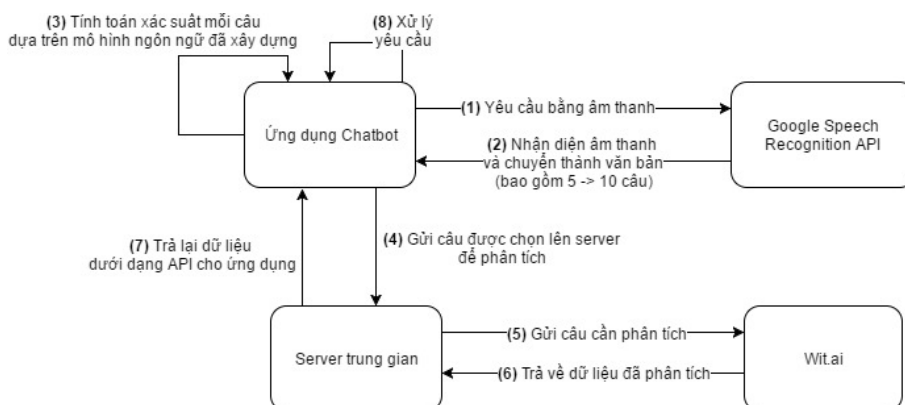
Với những giải pháp đã được định hướng, cần phải có một mô hình hợp lí để kết hợp những thành phần thành một ứng dụng hoàn chỉnh. Để xây dựng mô hình cần quan tâm đến những dịch vụ và khả năng cung cấp của những dịch vụ bên thứ ba, như:

- Google Speech Recognition API được cung cấp thông qua cả API lẫn tích hợp sẵn trên các dòng điện thoại thông minh chạy hệ điều hành Android từ 2.3 trở lên.
- Cần có một chương trình đảm bảo chất lượng nhận diện giọng nói của Google Speech Recognition API sử dụng mô hình ngôn ngữ ngay sau khi nhận kết quả trả về từ phía Google.
- Wit.ai không có khả năng cung cấp API mà phải thông qua lời gọi từ các server được xây dựng bằng ngôn ngữ do Wit.ai hỗ trợ, tích hợp các thư viện của Wit.ai mới có thể vận hành được.

Với những yêu cầu trên, trong chương này sẽ nói rõ về mô hình hệ thống mà đề án đề xuất, cùng với đó là những yêu cầu liên quan mà ứng dụng cần phải đạt được.

3.1 Mô hình hệ thống

Đề án đề xuất mô hình hệ thống để giải quyết vấn đề đã được nêu ở phần trên:



Hình 3.1: Mô hình hệ thống.

Trong đó có các thành phần chính sau:

- **Ứng dụng chatbot** là ứng dụng được xây dựng trên điện thoại thông minh chạy hệ điều hành Android, là thành phần chính giao tiếp với người dùng
- **Google Speech Recognition API** là dịch vụ giúp phân tích giọng nói thành dạng văn bản
- **Wit.ai** framework hỗ trợ huấn luyện khả năng thông minh cho chatbot
- **Server trung gian** là dịch vụ trung gian xử lý các trường hợp được nhận diện từ phía Wit.ai và trả về các kết quả tương ứng cho ứng dụng

Với mô hình hệ thống đề xuất, có 8 bước chính được thực hiện:

1. Sử dụng thư viện có sẵn được tích hợp trong hệ điều hành Android để gửi luồng (stream) dữ liệu âm thanh từ phía lên Google Speech Recognition API xử lý và trả về kết quả
2. Nhận kết quả trả về từ phía Google là một tập các câu có cách phát âm tương tự nhau do cách phát âm, âm lượng, ngữ âm của người dùng làm cho Google Speech Recognition API có sự nhập nhằng và không chắc chắn
3. Thông thường, kết quả đầu tiên trong tập dữ liệu trả về là kết quả chính xác nhất mà Google phân tích được. Tuy nhiên, do những nguyên nhân về âm thanh, kết quả chính xác nhất có thể không nằm ở kết quả đầu tiên hoặc không có kết quả nào trùng khớp với lời nói của người dùng. Hệ thống đề xuất sử dụng phương pháp *Mô hình ngôn ngữ* để tính xác suất xảy ra của mỗi câu dựa vào một tập dữ liệu học đã được xây dựng từ trước, từ đó chọn ra câu có xác suất xảy ra cao nhất để mang đi phân tích yêu cầu
4. Ứng dụng chatbot gửi câu lệnh là kết quả đã được chọn ra ở bước trên lên phía server trung gian
5. Server trung gian gửi câu lệnh lên cho Wit.ai
6. Wit.ai trả về API chứa những dữ liệu đã được phân tích từ câu lệnh
7. Server trung gian chọn lọc ra những thông tin cần thiết từ phía Wit.ai và trả dữ liệu đã chọn lọc về cho ứng dụng
8. Với những kết quả đã phân tích, ứng dụng thực hiện hành động phù hợp với yêu cầu từ phía người dùng

3.2 Các yêu cầu về chức năng

- Xây dựng hệ thống thành một thư viện Android, có thể tích hợp vào những ứng dụng điều khiển hệ thống bằng giọng nói Tiếng Việt.
- Hỗ trợ điều khiển điện thoại với các tính năng:
 - Mở ứng dụng.
 - Bật/tắt đèn, bluetooth, mạng ...
 - Đặt lịch hẹn, đồng hồ báo thức.
 - Tìm kiếm thông tin.
- Có khả năng trả lời những câu nói thông thường của người dùng mà không phải là yêu cầu điều khiển.

3.3 Các yêu cầu phi chức năng

- Chọn ra câu nói chính xác trong tập dữ liệu trả về từ phía Google Speech Recognition API với độ chính xác là trên 80%.
- Ứng dụng chạy ổn định, phản hồi người dùng sau tối đa 2 giây.

Chương 4

Cơ sở lý thuyết

4.1 Mô hình ngôn ngữ

4.1.1 Khái niệm

Mô hình ngôn ngữ (LM - Language Model) thống kê cho phép ước lượng xác suất của một chuỗi m phần tử $P(w_1 w_2 \dots w_m)$ (ở đây $w_1, w_2 \dots$ là các từ trong câu cần tính xác suất), tức là khả năng của một chuỗi từ có thể xuất hiện trong một ngôn ngữ. Theo công thức Bayes, ta có:

$$P(AB) = P(A|B) * P(A)$$

Từ đó ta có được công thức:

$$\begin{aligned} P(w_1 w_2 \dots w_m) &= P(w_m | w_1 w_2 \dots w_{m-1}) \\ &= \dots \\ &= P(w_1) * P(w_2 | w_1) * \dots * P(w_m | w_1 w_2 \dots w_{m-1}) \end{aligned}$$

Theo công thức Bayes, mô hình ngôn ngữ cần phải có một lượng bộ nhớ vô cùng lớn để có thể lưu hết được xác suất của tất cả các chuỗi độ dài nhỏ hơn m để qua đó có thể thống kê và tính xác suất cho từng thành phần nhỏ, sau đó mới đem nhân lại với nhau để ra được xác suất cuối cùng của cả câu. Trên thực tế, việc làm này là không thể do độ dài của một câu có thể là vô hạn, độ dài của m có thể tiến ra vô cùng. Tuy nhiên giả thuyết Markov giúp giải quyết vấn đề này. Để giải quyết vấn đề này, ta có thể sử dụng xấp xỉ Markov bậc n . Ta có:

$$P(w_m | w_1 w_2 \dots w_{m-1}) \approx P(w_m | w_{m-n} w_{m-n+1} \dots w_{m-1})$$

Tức là, với xấp xỉ Markov, xác suất xảy ra của một từ w_m trong câu chỉ phụ thuộc vào n từ đứng đằng trước nó, thay vì việc tính $P(w_m | w_1 * w_2 \dots w_{m-1})$, ta chỉ cần tính $P(w_m | w_{m-n} \dots w_{m-1})$. Áp dụng công thức trên, ta có thể viết lại công thức tính xác suất cho một câu có m từ:

$$\begin{aligned} P(w_1 w_2 \dots w_m) &= P(w_1) * P(w_2 | w_1) * \dots * P(w_m | w_{m-n} w_{m-n+1} \dots w_{m-1}) \\ &= \prod_i P(w_i | w_{i-n} \dots w_{i-1}) \end{aligned} \tag{4.1}$$

Với công thức trên, ta hoàn toàn có thể xây dựng một mô hình ngôn ngữ thống kê toàn bộ những cụm từ có độ dài nhỏ hơn hoặc bằng n từ. Một mô hình ngôn ngữ như vậy sẽ được gọi là mô hình **N-gram** trong đó N là độ dài tối đa của một cụm được thống kê trong mô hình ngôn ngữ đó. Ta có một ví dụ như sau:

Cho một tập các câu nói:

- $\langle s \rangle$ tôi muốn bật đèn $\langle /s \rangle$
- $\langle s \rangle$ hãy bật đèn lên giúp tôi $\langle /s \rangle$
- $\langle s \rangle$ tôi muốn bật điều hòa $\langle /s \rangle$
- $\langle s \rangle$ giúp tôi mở tivi $\langle /s \rangle$

Tính xác suất xảy ra của các câu trên theo mô hình ngôn ngữ **N-gram**

Trong các ví dụ trên có sử dụng “ $\langle s \rangle$ ” và “ $\langle /s \rangle$ ” là kí tự đánh dấu bắt đầu và kết thúc câu. Giả sử ta đã huấn luyện được một mô hình ngôn ngữ **N-gram** (việc huấn luyện sẽ được giới thiệu ở phần sau), ta muốn tính xác suất xảy ra của các câu trong ví dụ trên, ta cần dùng đến công thức 4.1. Với câu “tôi muốn bật đèn”, ta có thể tính với:

- $N = 1$ - Unigram: Tính xác suất của một từ mà không phụ thuộc vào các từ đứng trước

$$P(\text{Tôi muốn bật đèn}) = P(\text{tôi}) * P(\text{muốn}) * P(\text{bật}) * P(\text{đèn})$$

- $N = 2$ - Bigram: Tính xác suất của một từ phụ thuộc vào một từ đứng trước

$$P(\text{tôi muốn bật đèn}) = P(\text{tôi}) * P(\text{muốn}|\text{tôi}) * P(\text{bật}|\text{muốn}) * P(\text{đèn}|\text{bật})$$

- $N = 3$ - Trigram: Tính xác suất của một từ phụ thuộc vào hai từ đứng trước

$$P(\text{tôi muốn bật đèn}) = P(\text{tôi}) * P(\text{muốn}|\text{tôi}) * P(\text{bật}|\text{tôi muốn}) * P(\text{đèn}|\text{muốn bật})$$

Ta lại có việc tính phép nhân bao giờ cũng mất thời gian hơn việc tính phép cộng, vì vậy để giảm thời gian tính xác suất của mỗi câu, thay vì việc tính phép nhân các xác suất, ta tính tổng logarit cơ số 10 của các xác suất. Ta có:

$$\log(p_1 * p_2 * \dots * p_m) = \log(p_1) + \log(p_2) + \dots + \log(p_m)$$

Vậy với ví dụ câu “tôi muốn bật đèn”, thay vì việc tính tích xác suất như trên, ta có thể tính logarit của nó. Cụ thể là (ví dụ với $N = 1$):

$$\log(P(\text{tôi muốn bật đèn})) = \log(P(\text{tôi})) + \log(P(\text{muốn})) + \dots + \log(P(\text{đèn}))$$

Tương tự với các trường hợp $N = 2$, $N = 3$, ... Ta sử dụng logarit để so sánh giữa các câu. Câu nào có hệ số logarit càng lớn thì câu đó xác suất xảy ra càng lớn. Vậy để tính xác suất từng phần của tích các xác suất, ta có thể làm như thế nào?

Theo lý thuyết *Ước lượng khả năng tối đa* (Maximum Likelihood Estimate - MLE), gọi $C(w_1w_2 \dots w_m)$ là tần suất xuất hiện của cụm $w_1w_2 \dots w_m$ trong tập huấn luyện mô hình ngôn ngữ, ta có công thức:

$$P(w_m | w_{m-n}w_{m-n+1} \dots w_{m-1}) = \frac{C(w_{m-n}w_{m-n+1} \dots w_m)}{C(w_{m-n}w_{m-n+1} \dots w_{m-1})}$$

Công thức trên còn gọi là công thức tính xác suất “thô”. Với công thức trên, khi một câu chứa một cụm từ chưa từng xuất hiện trong tập huấn luyện thì mặc nhiên tần suất xuất hiện của cụm từ đó sẽ bằng 0, từ đó dẫn đến xác suất của toàn bộ cả câu cũng sẽ bằng 0, gây ra sự sai sót. Có thể ví dụ đến trường hợp bigram ($N=2$), mỗi một bigram được tạo ra từ 2 unigram ($N=1$) bất kì, vì vậy với một tập học có m cụm unigram riêng biệt thì có thể có đến m^2 cụm bigram có thể có. Tuy nhiên trong tập huấn luyện sẽ không thể chứa đủ từng đó cụm bigram, vì vậy khi đưa một câu bất kì vào để tính xác suất sẽ xuất hiện những cụm bigram chưa từng xuất hiện lần nào trong tập huấn luyện mô hình ngôn ngữ. Để tránh tình trạng này, người ta đã đưa ra các phương pháp “làm mịn”.

Ta cũng cần nói thêm về việc huấn luyện một mô hình ngôn ngữ, tức là từ một tập các câu nói, câu văn chính xác (như ở ví dụ 4.1.1) về ngữ pháp và cấu trúc câu, ta sẽ tìm cách để ước lượng xác suất xảy ra của một câu văn chưa biết trong tương lai (có thể là một câu trong tập kiểm thử hoặc một câu nói bất kì) xem độ phù hợp của câu văn đó đối với tập huấn luyện là như thế nào. Ta có ví dụ với 2 câu nói như sau:

- tôi muốn bật đèn
- tôi giúp bạn đêm

2 câu nói này hoàn toàn có thể là một ví dụ cho kết quả trả về trong việc nhận diện giọng nói từ phía Google Speech Recognition API trong sự nhập nhằng do âm thanh của người dùng gây ra, vì vậy để lựa chọn được chính xác câu nói phù hợp, ta tính xác suất của 2 câu nói này dựa vào tập huấn luyện theo ví dụ 4.1.1 với N lần lượt là 1, 2, 3. Ta có kết quả sau:

Bảng 4.1: Xác suất của 2 câu nói trong ví dụ

Câu nói	$N = 1$	$N = 2$	$N = 3$
tôi muốn bật đèn	$0,36 \cdot 10^{-3}$	0.0417	0.25
tôi giúp bạn đêm	0	0	0

Dễ dàng thấy được câu “tôi muốn bật đèn” có xác suất xảy ra cao hơn so với câu “tôi giúp bạn đêm”, vì vậy ta sẽ lựa chọn câu “tôi muốn bật đèn”. Tuy nhiên, tại sao tất cả xác suất của câu “tôi giúp bạn đêm” lại đều bằng 0, đơn giản là do trong câu đó có cụm từ chưa từng xuất hiện trong tập huấn luyện, dẫn đến xác suất của cụm từ đó bằng 0, và khi đem nhân với xác suất của các cụm từ khác dù khác 0 thì vẫn cho ra kết quả tích xác suất cuối cùng là bằng 0. Việc này sẽ gây ảnh hưởng nhiều đến

việc chọn lựa do đó hoàn toàn có thể là một câu nói nhận diện chính xác từ giọng nói của người dùng nhưng do có chứa cụm từ không tồn tại trong tập huấn luyện mà xác suất bị bằng 0. Để giải quyết cho vấn đề này, chúng ta sử dụng các phương pháp “*làm mịn*”.

4.1.2 Các phương pháp làm mịn

Nguyên lý chung của các phương pháp “*làm mịn*” là:

- Gán cho các cụm n-gram có xác suất bằng 0 (chưa từng xuất hiện trong tập huấn luyện) một giá trị khác 0
- Thay đổi lại giá trị xác suất của các cụm n-gram có xác suất khác 0 thành một giá trị phù hợp (tổng xác suất của tất cả các khả năng n-gram khác nhau phải đảm bảo không đổi, bằng 100%)

Từ đó ta có các loại phương pháp làm mịn như sau:

- *Chiết khấu* (Discounting): giảm lượng nhỏ xác suất của các cụm n-gram có xác suất lớn hơn 0 để bù cho các cụm n-gram không xuất hiện trong tập huấn luyện. Điển hình là các phương pháp: Add-one, Witten-Bell và Good-Turing
- *Truy hồi* (Back-off): tính toán xác suất của cụm n-gram không xuất hiện trong tập huấn luyện dựa vào các cụm n-gram thành phần có độ dài ngắn hơn và có xác suất khác 0
- *Nội suy* (Interpolation): tính toán xác suất của tất cả các cụm n-gram dựa vào xác suất của các cụm n-gram ngắn hơn

Mỗi phương pháp làm mịn đều mang lại những lợi ích khác nhau, tuy nhiên việc đánh giá phương pháp nào phù hợp với hệ thống sẽ được trình bày ở phần 7.

4.2 Xử lý ngôn ngữ tự nhiên

4.2.1 Khái niệm

Xử lý ngôn ngữ tự nhiên là một nhánh của khoa học máy tính, trí tuệ nhân tạo và ngôn ngữ máy tính, quan tâm đến sự tương tác giữa máy tính và ngôn ngữ tự nhiên của con người, hay chi tiết hơn là lập trình máy tính để xử lý hiệu quả nhất một lượng lớn những thể hiện của ngôn ngữ tự nhiên. Những thách thức trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên thông thường liên quan đến *hiểu ngôn ngữ tự nhiên* (Natural Language Understanding), *sinh ngôn ngữ tự nhiên* (Natural Language Generation) ...

Đối với mỗi ngôn ngữ đều có những đặc thù về cách xử lý riêng, tuy nhiên có một số bước xử lý chung như sau:

- *Phân tích hình thái* - Trong bước này từng từ sẽ được phân tích và các ký tự không phải chữ (như các dấu câu) sẽ được tách ra khỏi các từ. Trong tiếng Anh và nhiều ngôn ngữ khác, các từ được phân tách với nhau bằng dấu cách. Tuy nhiên trong tiếng Việt, dấu cách được dùng để phân tách các tiếng (âm tiết) chứ không phải từ và đây là một công việc không hề đơn giản.
- *Phân tích cú pháp* - Dãy các từ sẽ được biến đổi thành các cấu trúc thể hiện sự liên kết giữa các từ này. Sẽ có những dãy từ bị loại do vi phạm các luật văn phạm.
- *Phân tích ngữ nghĩa* - Thêm ngữ nghĩa vào các cấu trúc được tạo ra bởi bộ phân tích cú pháp.
- *Tích hợp văn bản* - Ngữ nghĩa của một câu riêng biệt có thể phụ thuộc vào những câu đứng trước, đồng thời nó cũng có thể ảnh hưởng đến các câu phía sau.
- *Phân tích thực nghĩa* - Cấu trúc thể hiện điều được phát ngôn sẽ được thông dịch lại để xác định nó thật sự có nghĩa là gì.

Bên cạnh đó là các bài toán và ứng dụng liên quan đến xử lý ngôn ngữ tự nhiên như:

- *Nhận dạng chữ viết*: Có hai kiểu nhận dạng, thứ nhất là nhận dạng chữ in, ví dụ nhận dạng chữ trên sách giáo khoa rồi chuyển nó thành dạng văn bản điện tử hoặc phức tạp hơn là nhận dạng chữ viết tay, có khó khăn bởi vì chữ viết tay không có khuôn dạng rõ ràng và thay đổi từ người này sang người khác. Với chương trình nhận dạng chữ viết in có thể chuyển hàng ngàn đầu sách trong thư viện thành văn bản điện tử trong thời gian ngắn. Nhận dạng chữ viết của con người có ứng dụng trong khoa học hình sự và bảo mật thông tin (nhận dạng chữ ký điện tử).
- *Nhận dạng tiếng nói*: Nhận dạng tiếng nói rồi chuyển chúng thành văn bản tương ứng. Giúp thao tác của con người trên các thiết bị nhanh hơn và đơn giản hơn, chẳng hạn thay vì gõ một tài liệu nào đó bạn đọc nó lên và trình soạn thảo sẽ tự ghi nó ra. Đây cũng là bước đầu tiên cần phải thực hiện trong ước mơ thực hiện giao tiếp giữa con người với robot. Nhận dạng tiếng nói có khả năng trợ giúp người khiếm thị rất nhiều.
- *Tổng hợp tiếng nói*: Từ một văn bản tự động tổng hợp thành tiếng nói. Thay vì phải tự đọc một cuốn sách hay nội dung một trang web, nó tự động đọc cho chúng ta. Giống như nhận dạng tiếng nói, tổng hợp tiếng nói là sự trợ giúp tốt cho người khiếm thị, nhưng ngược lại nó là bước cuối cùng trong giao tiếp giữa robot với người.
- *Tóm tắt văn bản*: Từ một văn bản dài tóm tắt thành một văn bản ngắn hơn theo mong muốn nhưng vẫn chứa những nội dung thiết yếu nhất. Đây cũng là một ứng dụng cần thiết trong việc nắm bắt nội dung từ câu nói của người dùng.

Còn một số bài toán khác trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên. Tuy nhiên trong đề tài này, ta cần quan tâm đến xử lý tự nhiên trong ứng dụng chatbot.

4.2.2 Xử lý ngôn ngữ tự nhiên trong chatbot

Chìa khóa cho một chatbot có thể hiểu được con người là khả năng hiểu được mong muốn, dự định - **intent** của con người và trích xuất ra được những thông tin liên quan với dự định đó, cùng với những hành động xử lý liên quan.

Vì vậy, trong lĩnh vực xây dựng chatbot sử dụng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, chúng ta sẽ quan tâm đến khía cạnh làm sao để một chatbot có thể nắm bắt được ý định, mong muốn của người dùng qua một câu nói và trích xuất ra được những thông tin liên quan, quan trọng nằm trong câu nói đó của người dùng.

Vậy làm thế nào để dự đoán và trích xuất thông tin?

Một hệ thống xử lý ngôn ngữ tự nhiên được sử dụng trong chatbot sẽ không tìm kiếm những từ khóa nằm trong câu nói, văn bản như một bộ máy tìm kiếm mà thay vào đó là việc sử dụng những kiến thức mà hệ thống đã được học thông qua các cấu trúc câu, thuật ngữ và khả năng nhận diện những mẫu đã được học để cố gắng tính toán và ghép câu nói của người dùng vào một tình huống intent đã được xây dựng từ trước. Có nghĩa là, chatbot sẽ được lập trình để nhận diện những thứ chắc chắn mà mọi người muốn và phản hồi lại. Có 4 lĩnh vực con cần nhắc tới trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên áp dụng cho chatbot:

- **Những hệ thống hội thoại:** Một chatbot cần có một giao diện với người dùng. Trong thực tế, khi con người giao tiếp với nhau, chúng ta sử dụng rất nhiều các giác quan để cảm nhận như tai để nghe, mắt để thấy, hay sử dụng xúc giác để cảm nhận. Vì vậy một cuộc đối thoại sẽ được cảm nhận đầy đủ và rõ nét nhất. Tuy nhiên, khi người nói chuyện với người còn nhiều khi có những sự hiểu nhầm, chứ không nói đến việc chatbot chỉ tương tác trực tiếp với người dùng thông qua văn bản. Việc đó không khác nào sự tương tác giữa người với người thông qua các ô chatbox của các trang mạng xã hội. Để biểu đạt được cảm xúc của mình, người ta sẽ cần dùng tới những avatar là những biểu tượng thay thế cho khuôn mặt, thể hiện cảm xúc hiện tại của bản thân mình cho người khác biết. Và khi đó, với một chatbot, chúng ta hoàn toàn có thể xây dựng để chatbot thông minh hơn và hiểu cảm xúc của người dùng hơn thông qua các avatar cảm xúc.
- **Hiểu ngôn ngữ tự nhiên:** Một việc rất khó khăn trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên là phân loại hình thái của từ trong câu. Ví dụ như từ “bay” trong tiếng Việt hoàn toàn có thể là một động từ chỉ một hành động của loài chim, nhưng cũng hoàn toàn có thể là một danh từ chỉ một vật dụng trong xây dựng là “cái bay”. Vì vậy một chatbot thực sự thông minh cần giải quyết được vấn đề này, bên cạnh đó còn rất nhiều vấn đề khác nữa như thành ngữ, tục ngữ, hay sự nói bóng gió, các phép nói ẩn dụ. Đó hoàn toàn là những việc rất khó khăn, ngay cả con người vẫn còn nhầm lẫn.

-
- **Nền tảng ngôn ngữ:** Hiểu được ngôn ngữ của người dùng chỉ là một phần nhỏ mà một chatbot cần. Một chatbot còn cần một nền tảng ngôn ngữ để nó có thể thực sự “suy nghĩ” về những gì sẽ định nói và chọn cách nói, câu nói phù hợp nhất. Đó chính là vấn đề về nền tảng ngôn ngữ (Symbol Grounding). Để nắm được nghĩa của các từ sẽ nói ra, chatbot cần một từ điển định nghĩa tất cả các từ có thể, tuy nhiên để hiểu được từ điển đó thì chatbot lại cần hiểu được ngôn ngữ tự nhiên, nắm được cách dùng của mỗi từ để lựa chọn và cho vào câu trả lời phù hợp. Đó dường như là một vòng lặp vô tận và không thể tìm được hướng giải quyết.
 - **Tự sinh ngôn ngữ tự nhiên:** Khi chatbot đã có cho mình một nền tảng ngôn ngữ, dựa vào khả năng hiểu ngôn ngữ tự nhiên, chatbot sẽ tổng hợp và đưa ra câu trả lời phù hợp nhất được kết hợp từ nền tảng ngôn ngữ của nó.

Để có thể xây dựng một chatbot sử dụng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, chúng ta hoàn toàn có thể tự định nghĩa những cụm từ người dùng sẽ nói vào, dự đoán ý muốn của người dùng từ những cụm từ đó và để cho chatbot học. Tuy nhiên chúng ta sẽ rất khó khăn trong việc xây dựng dữ liệu lẫn việc xử lý, chính vì thế mà những chatbot framework đã được xây dựng và phát triển để giải quyết những khó khăn đó. Như đã nêu trong phần 2.2.2, trong đề tài này đề xuất sử dụng Wit.ai để tạo ra trí thông minh cho chatbot.

Chương 5

Các nghiên cứu liên quan

5.1 Xử lý giọng nói

5.1.1 Xử lý giọng nói của Google

Hiện nay, Google đã áp dụng các thuật toán về mô hình ngôn ngữ và mạng nơ-ron sâu hay học sâu (deep neural network - deep learning) trong việc nhận diện giọng nói[13],[14]. Việc xử lý tiếng ồn, những tạp âm cũng đã được chú trọng, đảm bảo kết quả nhận diện đúng nhất những gì người dùng nhập vào bằng giọng nói[13]. Tuy nhiên, kết quả trả về vẫn chưa phải chính xác hoàn toàn, vẫn còn những nhầm lẫn do còn phụ thuộc nhiều vào giọng nói và ngữ điệu của người dùng. Cùng một câu nói, nhưng người nói là nam hay nữ, già hay trẻ cũng có những giọng điệu khác nhau, mà khi đó trong thuật toán nhận diện giọng nói của Google sử dụng việc so sánh mẫu các đoạn phát âm những từ đơn lẻ để đánh giá và gán nhãn từ cho những đoạn phát âm đó. Chính vì vậy, kết quả trả về từ phía Google khi nào cũng có từ 5 đến 10 câu có cách phát âm tương tự nhau do Google có sự nhập nhằng trong việc nhận diện. Hệ thống chúng tôi đề xuất sẽ giải quyết vấn đề này để chọn ra câu có kết quả hợp lý nhất và đem đi phân tích để hiểu được yêu cầu từ phía người dùng.

5.1.2 Các phương pháp chọn kết quả

5.1.2.1 TF-IDF

TF-IDF là viết tắt của *term frequency-inverse document frequency*, là một thống kê phản ánh mức độ quan trọng của một từ đối với một văn bản trong một tập hợp hay corpus. Nó thường được sử dụng như một trọng số trong việc thu thập thông tin, khai phá văn bản, và mô hình người dùng. Giá trị TF-IDF thể hiện mức độ quan trọng của một từ đối với một văn bản thông qua số lần xuất hiện của từ đó trong văn bản, tuy nhiên mức độ đó cũng được điều chỉnh nếu từ đó cũng xuất hiện nhiều trong tập huấn luyện.

Như tên gọi của thuật toán, có 2 thông số chính cần quan tâm là:

TF là số lần xuất hiện của một từ trong văn bản. Giả sử chúng ta có một tập các

văn bản Tiếng Việt và chúng ta muốn xác định văn bản nào có liên quan đến cụm từ “cái đèn bàn”. Cách đơn giản là loại bỏ những văn bản không chứa cụm từ “cái đèn bàn” hoặc “cái”, “đèn”, “bàn”, tuy nhiên vẫn sẽ để lại khá nhiều kết quả. Để tìm kiếm một cách tốt hơn nữa, chúng ta có thể đếm số lần xuất hiện của những từ đó trong các văn bản. Có thể tính TF của một từ trong văn bản d (kí hiệu là $tf(t, d)$) bằng nhiều cách, cách đơn giản nhất là giá trị nhị phân 0 hoặc 1 với việc từ đó có xuất hiện trong văn bản hay không. Hoặc có thể sử dụng các cách tính sau: (trong đó ta có $f_{t,d}$ là số lần xuất hiện của từ t trong văn bản d)

- Theo độ dài của văn bản:

$$tf(t, d) = \frac{f_{t,d}}{\text{số từ trong văn bản } d}$$

- Tính theo hàm logarit:

$$tf(t, d) = \begin{cases} 1 + \log(f_{t,d}) & \text{nếu } f_{t,d} \neq 0 \\ 0 & \text{nếu } f_{t,d} = 0 \end{cases}$$

- Tính theo số lần xuất hiện lớn nhất của một từ trong văn bản D

$$tf(t, d) = 0.5 + 0.5 * \frac{f_{t,d}}{\max\{f_{t',d} : t' \in d\}}$$

trong đó $\max\{f_{t',d} : t' \in d\}$ là số lần xuất hiện nhiều nhất của một từ trong d

IDF là thước đo cho việc đánh giá khả năng cung cấp thông tin của một từ trong văn bản, tức là từ đây xuất hiện thường xuyên hay hiếm khi xuất hiện trong tất cả các văn bản. Như trong ví dụ “cái đèn bàn”, từ “cái” có thể xuất hiện nhiều trong các văn bản và không mang nhiều thông tin, vì vậy thông qua IDF, ta có thể khẳng định từ “cái” không quan trọng trong cụm từ này. IDF được tính bằng công thức:

$$idf(t, D) = \log \frac{N}{|\{d \in D : t \in d\}|}$$

trong đó:

- N : tổng số văn bản trong tập văn bản D
- $|\{d \in D : t \in d\}|$: số văn bản d mà từ t có xuất hiện

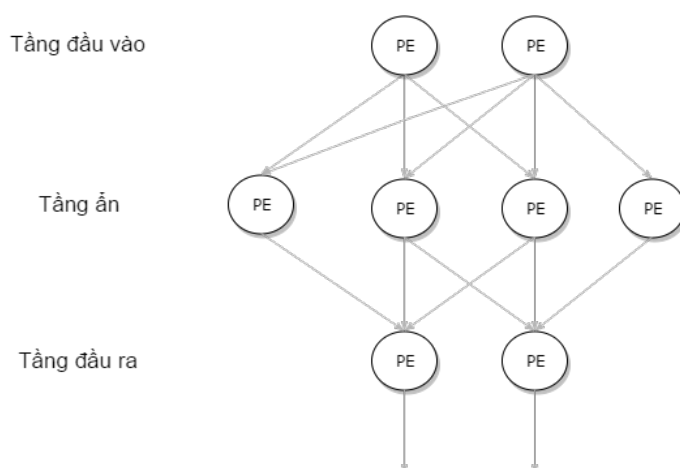
Cuối cùng, từ 2 công thức trên, ta có thể tính được $tfidf$ của một từ t trong văn bản d với tập văn bản D là:

$$tfidf(t, d, D) = tf(t, d) * idf(t, D)$$

Phương pháp này hoàn toàn có thể ứng dụng trong bài toán chọn kết quả trả về từ Google Speech Recognition API bằng cách đánh giá mức độ phù hợp của một câu trong tập kết quả (chính là một văn bản d) so với tập dữ liệu huấn luyện chatbot (chính là tập văn bản D). Ưu điểm của phương pháp này là dễ dàng cài đặt, tốc độ xử lý cho mỗi văn bản rất nhanh. Tuy nhiên, với những từ chưa từng xuất hiện trong tập văn bản sẽ có tần xuất bằng 0, gây ra việc chọn lọc kết quả không chính xác.

5.1.2.2 Mạng nơ-ron nhân tạo

Mạng nơ-ron nhân tạo hay thường gọi ngắn gọn là mạng nơ-ron là một mô hình toán học hay mô hình tính toán được xây dựng dựa trên các mạng nơ-ron sinh học. Nó gồm có một nhóm các nơ-ron nhân tạo (nút) nối với nhau, và xử lý thông tin bằng cách truyền theo các kết nối và tính giá trị mới tại các nút (cách tiếp cận connectionism đối với tính toán). Trong nhiều trường hợp, mạng nơ-ron nhân tạo là một hệ thống thích ứng (adaptive system) tự thay đổi cấu trúc của mình dựa trên các thông tin bên ngoài hay bên trong chảy qua mạng trong quá trình học. Hình 5.1 thể hiện kiến trúc tổng quát của một mạng nơ-ron nhân tạo:

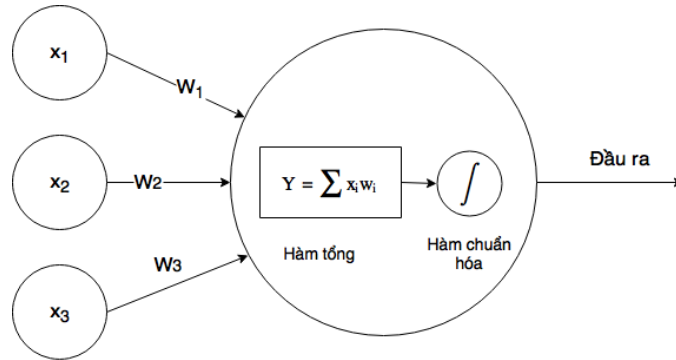


Hình 5.1: Kiến trúc tổng quát của một mạng nơ-ron nhân tạo.

Trong đó, **Processing Elements** (PE) hay còn gọi là Neuron là các điểm đảm nhận nhiệm vụ nhận các dữ liệu vào (inputs) xử lý chúng và cho ra một kết quả (output) duy nhất. Kết quả xử lý của một Neuron có thể làm Input cho các Neuron khác. Một mạng nơ-ron nhân tạo ba thành phần chính:

- Tầng đầu vào (input layer): một mạng nơ-ron sẽ chỉ có một tầng đầu vào. Dữ liệu cung cấp cho tầng đầu phản ánh tính chất của dữ liệu đầu vào mà chúng ta muốn phân loại hay tính toán, ví dụ như khi áp dụng mạng nơ-ron trong nhận diện câu nói hợp lí trong tập kết quả trả về từ phía Google API, dữ liệu đầu vào sẽ là một tập các nơ-ron, với giá trị mỗi nơ-ron là giá trị TF-IDF của các từ xuất hiện trong mỗi câu nói.
- Tầng ẩn (hidden layer): một mạng nơ-ron nhân tạo có thể có một hoặc nhiều, thậm chí là không có tầng ẩn. Số lượng nơ-ron của các tầng ẩn cũng không cố định, tùy vào bài toán và cách chọn của mỗi người.
- Tầng đầu ra (output layer): là tầng trả về kết quả tính toán sau khi đã duyệt qua toàn bộ mạng nơ-ron. Giá trị tại tầng đầu ra sẽ được dùng để phân tích và chọn ra kết quả hợp lý với nhu cầu của bài toán đặt ra.

Như hình 5.1 ta thấy giữa có sự liên kết giữa các nơ-ron của các tầng với nhau, mỗi một liên kết sẽ có một **Trọng số liên kết** (kí hiệu là w) đặc trưng, đây chính là thành phần cần điều chỉnh trong quá trình học để tạo ra một mạng nơ-ron mạnh, thể hiện được mức độ quan trọng của đầu vào (input) đối với quá trình xử lý thông tin (quá trình chuyển đổi dữ liệu từ tầng này sang tầng khác). Ta có quá trình xử lý thông tin của một mạng nơ-ron nhân tạo:



Hình 5.2: Quá trình xử lý thông tin của một mạng nơ-ron.

Như hình 5.2 đã thể hiện, tại mỗi một nơ-ron trong mạng sẽ có một đầu vào và một đầu ra duy nhất. Để tính toán đầu vào cho một nơ-ron cần dùng một hàm tổng, và để tính toán đầu ra, ta sẽ sử dụng một hàm chuyển đổi. Cụ thể như sau:

- Hàm tổng sẽ tính tổng tất cả các input được đưa vào mỗi nơ-ron theo trọng số liên kết. Hàm tổng (Y) của một nơ-ron đối với n input được tính bằng công thức:

$$Y = \sum_{i=1}^n X_i W_i$$

Kết quả đầu ra của hàm tổng tại một nơ-ron có thể được sử dụng làm đầu vào cho các nơ-ron tiếp theo. Tuy nhiên kết quả đầu ra đó có thể rất lớn, vì vậy cần một hàm chuẩn hóa kết quả đó.

- Hàm chuẩn hóa có thể đơn giản là một ngưỡng (threshold value) được đặt ra để giới hạn kết quả của hàm tổng hoặc một hàm như hàm Sigmoid (kết quả của hàm này nằm trong khoảng $[0, 1]$). Công thức của hàm Sigmoid như sau:

$$Y_T = \frac{1}{1 + e^{-Y}}$$

Quá trình học của một mạng nơ-ron nhân tạo được học theo 2 kỹ thuật cơ bản là học có giám sát và học không giám sát. Trong đó:

- *Học giám sát*: Quá trình học được lặp lại cho đến kết quả (output) của mạng nơ-ron đạt được giá trị mong muốn đã biết. Điển hình cho kỹ thuật này là mạng nơ-ron lan truyền ngược (Backpropagation).
- *Học không giám sát*: Không sử dụng tri thức bên ngoài trong quá trình học (Learning), nên còn gọi là tự tổ chức (Self – Organizing).

Áp dụng mạng nơ-ron trong bài toán chọn lọc

Sử dụng tập dữ liệu huấn luyện cho chatbot và những kết quả phân tích bằng Google Speech Recognition API làm dữ liệu học cho mạng nơ-ron nhân tạo, trong đó kết quả đầu ra là xác định dữ liệu đầu vào có phải là một câu nói hợp lệ hay không. Tính TF-IDF cho toàn bộ các từ trong các câu trong tập học và sử dụng chúng là đầu vào cho mạng nơ-ron nhân tạo. Huấn luyện và sử dụng mạng nơ-ron đó làm mô hình đánh giá các câu nói trong tương lai và chọn ra câu nói hợp lý.

Tuy nhiên, phương pháp này có sự khó khăn trong việc xây dựng mô hình mạng cũng như cần một lượng xử lý cao, vì vậy khó áp dụng trong đề tài nghiên cứu này.

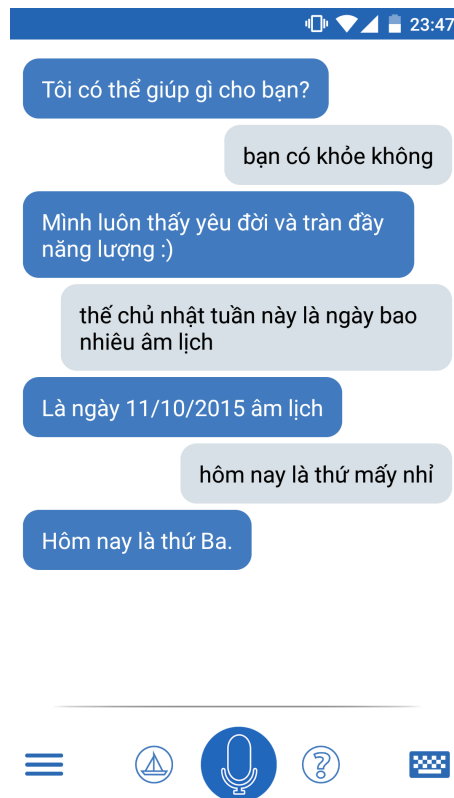
5.2 Những ứng dụng điều khiển bằng giọng nói Tiếng Việt đã có

5.2.1 Ứng dụng VAV

VAV - Virtual Assistant for Vietnamese là một ứng dụng được phát triển bởi MDN-Team của Phòng thí nghiệm Khoa học Dữ liệu và Công nghệ Tri thức, Khoa Công nghệ thông tin, Trường Đại học Công nghệ, Đại học Quốc gia Hà Nội. Ứng dụng có khả năng điều khiển và thực hiện các yêu cầu của người dùng bằng giọng nói Tiếng Việt đối với smartphone hệ điều hành Android. VAV sử dụng Google Speech Recognition API trong việc nhận dạng giọng nói Tiếng Việt. Một số tính năng nổi bật của VAV:

- Lắng nghe các câu lệnh bằng giọng nói Tiếng Việt với kết quả nhận diện tương đối chính xác (vẫn mắc phải những vấn đề thuần túy của Google Speech Recognition API)
- Số lượng tính năng điều khiển điện thoại lớn, đa dạng như:
 - Đặt lịch hẹn, báo thức
 - Tìm kiếm thông tin như thời tiết ở các vùng, các nhà hàng ở gần
 - Các chức năng liên quan đến gọi điện, gửi tin nhắn
- Khả năng trả lời và nhận diện yêu cầu rộng, không gò bó trong một khuôn mẫu

Tuy nhiên nhược điểm của VAV là không thể nói liên tục mà phải ấn nút để nói, điều này gây ra hạn chế vì dù sao người dùng vẫn phải sử dụng tay của mình để sử dụng tính năng của ứng dụng.



Hình 5.3: Màn hình chính của VAV.

5.2.2 Ứng dụng VietCommand

VietCommand đã được ra mắt vào tháng 8/2014 tại hội thảo về ứng dụng cho di động do Viettel tổ chức. VietCommand là sản phẩm do Ngô Thiều Quang - sinh viên tốt nghiệp Đại học Bách Khoa Hà Nội. VietCommand được ra đời dựa trên những thành tựu do Google Now, Siri và Cortana đã đạt được trong việc điều khiển các thiết bị di động, tuy nhiên lại chưa hỗ trợ tốt cho Tiếng Việt. VietCommand tập trung đến những tính năng mà người dùng hay muốn thực hiện nhất trên thiết bị di động của mình như đặt báo thức, tra bản đồ hay mở trình duyệt ... Một số tính năng nổi bật của VietCommand có thể kể đến như:

- Mở ứng dụng
- Tìm kiếm thông tin, tìm đường
- Đặt báo thức

Tuy nhiên, một nhược điểm mà VietCommand gặp phải là người dùng phải nói đúng theo một khuôn mẫu nhất định, và độ chính xác của nhận diện giọng nói phụ thuộc hoàn toàn vào Google API, hoàn toàn không có khả năng xử lý các tình huống lỗi phát sinh.



Hình 5.4: Màn hình chính của VietCommand.

Chương 6

Kết quả đạt được

6.1 Xây dựng ứng dụng

Trong phần này, em sẽ nói rõ hơn về cấu trúc hệ thống mà đề tài xây dựng để áp dụng những định hướng giải pháp đã nêu ở phần trên. Như mô hình hệ thống đã chỉ ra ở hình 3.1, hệ thống cần xây dựng một Server trung gian để xử lý các trường hợp nhận diện được từ phía Wit.ai, bên cạnh đó là một ứng dụng Android để thực hiện việc điều khiển tương ứng với các yêu cầu của người dùng. Tuy nhiên, như đã nêu trong 3.2, để có thể tái sử dụng việc nhận diện yêu cầu bằng giọng nói từ phía người dùng, hệ thống cần tách riêng thành một thư viện (library) Android chuyên để tạo ra dịch vụ nhận diện và phân tích yêu cầu bằng giọng nói, từ đó các ứng dụng như điều khiển điện thoại hay điều khiển nhà thông minh có thể tích hợp một cách dễ dàng.

6.1.1 Server trung gian

Server trung gian được xây dựng bằng ngôn ngữ Javascript với nền tảng *NodeJS* để tạo ra kết nối đến server của Wit.ai, từ đó gửi đi những câu lệnh cần phân tích và nhận lại những dữ liệu đã được Wit.ai phân tích để xử lý, trả lại kết quả cho ứng dụng Android.

6.1.1.1 Vài nét về NodeJS

NodeJS là một nền tảng phía Server được xây dựng dựa trên Javascript Engine (V8 Engine) được phát triển bởi Ryan Dahl năm 2009. Định nghĩa NodeJS bởi tài liệu chính thức như sau:

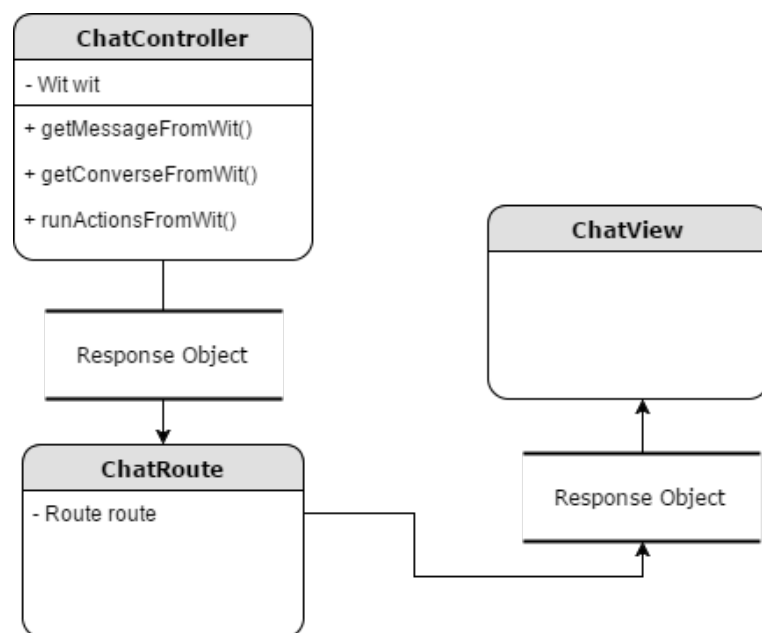
Node.js là một nền tảng dựa vào Chrome Javascript runtime để xây dựng các ứng dụng nhanh, có độ lớn. Node.js sử dụng các phần phát sinh các sự kiện (event-driven), mô hình non-blocking I/O để tạo ra các ứng dụng nhẹ và hiệu quả cho các ứng dụng về dữ liệu thời gian thực chạy trên các thiết bị phân tán.

Một vài đặc điểm nổi bật của NodeJS:

- **Không đồng bộ và phát sinh sự kiện:** mọi chức năng, hàm trong NodeJS đều không đồng bộ, mọi thứ được chạy liên tiếp nhau trong một luồng duy nhất. Khi hàm, chức năng thực hiện xong sẽ bắn ra sự kiện thông báo và thực hiện những callback được cài đặt.
- **Rất nhanh:** được xây dựng trên nền tảng V8 Javascript Engine của Google Chrome nên NodeJS rất nhanh trong việc thực hiện code.
- **Đơn luồng nhưng khả năng mở rộng cao:** NodeJS sử dụng mô hình đơn luồng với việc lập sự kiện. Kỹ thuật sự kiện giúp cho server phản hồi theo cơ chế non-blocking (tức là trong quá trình thực hiện sẽ có những tác vụ cần nhiều thời gian để xử lý, NodeJS sẽ không để các tiến trình, tác vụ khác phải đợi, mà thay vào đó là cơ chế thực hiện liên tục, khi nào tác vụ mất nhiều thời gian kia thực hiện xong sẽ tự động thông báo để xử lý tiếp), và làm cho server có khả năng mở rộng cao hơn so với những server truyền thống tạo ra giới hạn các luồng xử lý yêu cầu.
- **Không có bộ đệm:** Ứng dụng NodeJS không bao giờ lưu đệm bất kì dữ liệu nào.

Hiện tại đã có rất nhiều các công ty lớn sử dụng NodeJS để làm một phần hoặc đã chuyển hẳn sang để thay thế cho các hệ thống server cũ như eBay, GoDaddy, Microsoft, PayPal, Uber ...

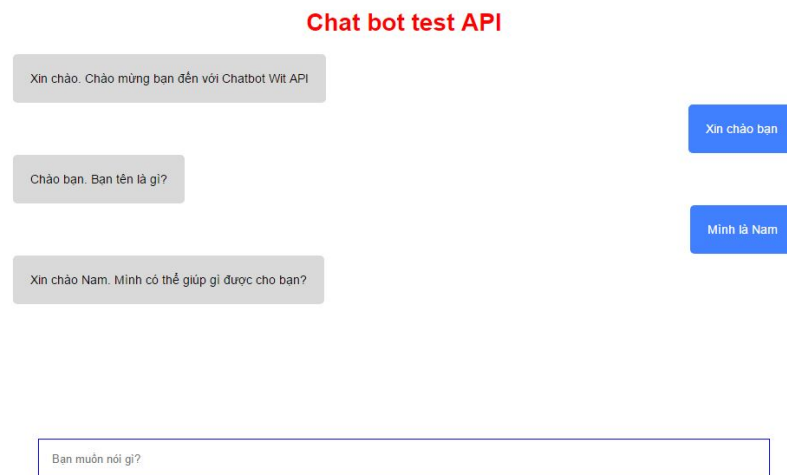
6.1.1.2 Cấu trúc server trung gian



Hình 6.1: Mô hình Server trung gian.

Server trung gian được xây dựng theo mô hình MVC cơ bản bao gồm một ChatController để xử lý tương tác với Wit.ai, một UserModel để lưu lại những câu nói của

người dùng và một ChatView sử dụng cho việc hiển thị giao diện web của ứng dụng test API trên browser. Bên cạnh đó là một ChatRoute nhằm thực hiện nhiệm vụ điều hướng những request URL được gửi đến bằng phương thức *POST*. Sở dĩ hệ thống sử dụng phương thức này là do chỉ có một loại yêu cầu từ phía người dùng có thể gửi đến nên không cần có sự phân biệt bằng các tham số đầu vào (parameters) được đính kèm trên URL, hơn nữa, mọi thông tin trong hệ thống là bảo mật nên không thể sử dụng phương thức GET.



Hình 6.2: Giao diện của ứng dụng kiểm thử API.

Server trung gian sử dụng 2 node-module chính hỗ trợ việc xây dựng là *Express* và *Node-Wit*, trong đó:

- **Express** hỗ trợ việc tạo ra một server có khả năng nhận yêu cầu từ người dùng, được tạo ra với mô hình MVC cơ bản (đây là việc mà NodeJS không hề hỗ trợ), cung cấp khả năng cài đặt routing (điều hướng) yêu cầu từ người dùng.
- **Node-Wit** là một module cung cấp bởi Wit.ai, tạo ra một class Wit chứa các phương thức giao tiếp với Wit.ai server, để có thể gửi và nhận những kết quả phân tích từ Wit.ai.

Đối tượng truyền dữ liệu giữa các thành phần trong mô hình của server trung gian cũng như là kết quả trả về API cho client là Response Object, bao gồm các thuộc tính chính sau:

- *Response*: là câu trả lời của chatbot đối với yêu cầu từ phía người dùng
- *Context*: bao gồm những hàm chức năng đã được thực hiện thông qua việc cài đặt ở Story (sẽ được nói rõ hơn ở phần sau)
- *Entities*: tất cả các thực thể mà Wit.ai phân tích được từ yêu cầu của người dùng
- *Status*: thông báo trạng thái có thực hiện việc phân tích thành công hay không

Dưới đây là cấu trúc dữ liệu cụ thể của Response Object:

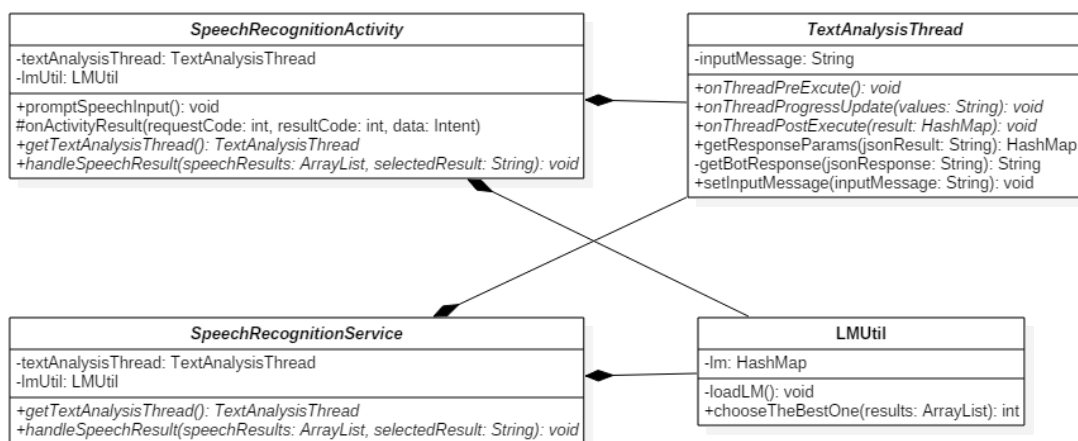
Mã nguồn 6.1: Cấu trúc một API trả về

```
1 {
2   "context": {
3     <intent_context>
4   },
5   "response": {
6     "text": <content>
7   },
8   "status": <status_number>,
9   "entities": {
10    <entity_1>: [
11      {
12        "confidence": 0.9941168619530284,
13        "type": "value",
14        "value": <entity_1_value>,
15        "suggested": true
16      }
17    ],
18    <entity_2>: [
19      {
20        "confidence": 0.9973928924388795,
21        "value": <entity_2_value>
22      }
23    ]
24  }
25 }
```

Một điểm đặc biệt trong dữ liệu trả về từ phía Wit.ai là thuộc tính *confidence* của các entity. Thuộc tính này thể hiện độ chắc chắn của Wit.ai khi phân tích câu nói của người dùng, dựa vào đó chúng ta có thể lựa chọn các trường hợp cụ thể và chính xác với các dữ liệu trong tương lai mà chưa từng được huấn luyện trong tập dữ liệu cho chatbot.

6.1.2 Xây dựng thư viện

Thư viện được xây dựng với mục đích chính là cung cấp cho các nhà phát triển một dịch vụ nhận diện yêu cầu bằng giọng nói Tiếng Việt, vì vậy thư viện tập trung vào xử lý luồng nhận và phân tích yêu cầu, cùng với đó là cung cấp cho những nhà phát triển khác khả năng ghi đè lên các hàm có sẵn để có thể tự do tùy chỉnh, phù hợp với nhu cầu của mỗi một sản phẩm cụ thể.



Hình 6.3: Biểu đồ lớp của thư viện chatbot.

Trong biểu đồ 6.3 đã chỉ ra rõ những thành phần chính trong thư viện được xây dựng, cụ thể như sau:

- **TextAnalysisThread**: là lớp tạo ra một luồng độc lập sẽ được gọi ngay khi nhận được dữ liệu từ kết quả trả về của tác vụ nhận diện giọng nói, gửi yêu cầu đã nhận diện được thông qua một lời gọi đến Server trung gian để nhận về kết quả đã được phân tích. TextAnalysisThread là một lớp abstract, cung cấp cho người dùng khả năng tùy chỉnh những xử lý trong quá trình luồng được thực thi thông qua các hàm public:

- *onThreadPreExcute*: những hành động được thực thi khi bắt đầu luồng.
- *onThreadProgressUpdate*: những hành động được thực thi trong quá trình luồng cập nhật liên tục (sử dụng hàm này để tạo ra những thay đổi cần thiết đối với luồng chính của chương trình).
- *onThreadPostExecute*: những hành động được thực thi khi kết thúc luồng.

Bên cạnh đó là các hàm hỗ trợ trong việc trích xuất dữ liệu từ chuỗi JSON được trả về qua API của Server trung gian:

- *getResponseParams*: lấy ra các entity và các giá trị tương ứng đã được phân tích.
- *getBotResponse*: lấy ra câu trả lời của chatbot đã được cài đặt (nếu có).
- **LMUtil**: là lớp cung cấp chức năng chọn ra câu nói phù hợp từ tập kết quả trả về từ phía Google Speech Recognition API dựa trên mô hình ngôn ngữ đã được tải lên bằng hàm: *chooseTheBestOne*.
- **SpeechRecognitionActivity** và **SpeechRecognitionService**: là 2 lớp abstract cung cấp khả năng tạo ra dịch vụ nhận diện giọng nói Tiếng Việt. Những lớp này kết tập 2 lớp TextAnalysisThread và LMUtil sẽ được gọi đến sau khi có

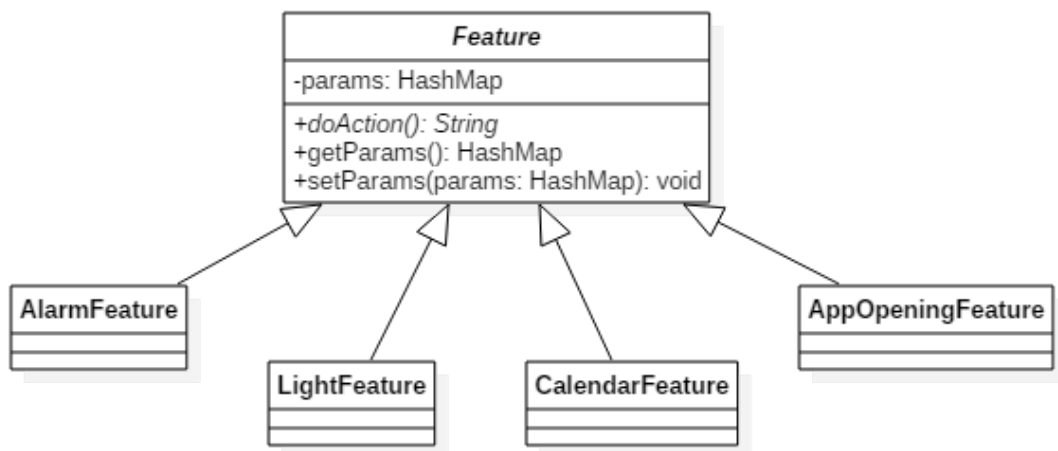
kết quả trả về từ Google Speech Recognition API. Trong đó có 2 hàm đặc biệt giúp các nhà phát triển có thể kế thừa và ghi đè lại là:

- *getTextAnalysisThread*: trả lại một luồng do người dùng đã kế thừa và ghi đè lên.
- *handleSpeechResult*: người dùng có thể ghi đè phương thức này để xử lý kết quả trả về từ Google Speech Recognition API theo ý mình.

Với mô hình trên, người dùng sẽ không cần quan tâm đến việc cài đặt của thư viện mà chỉ cần kế thừa và ghi đè lại các phương thức sẵn có để sử dụng dịch vụ. Phần tiếp theo sẽ nói rõ hơn về cách tích hợp thư viện trong ứng dụng “Chatbot với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu”.

6.1.3 Tích hợp thư viện

Với thư viện đã được xây dựng ở phần trên, để xây dựng ứng dụng điều khiển điện thoại chỉ cần kế thừa lại những dịch vụ đã được tạo từ thư viện, và xây dựng những tính năng điều khiển điện thoại tương ứng với những yêu cầu từ phía người dùng. Để tránh việc phải viết code nhiều lần cho các tính năng, đồ án đề xuất sử dụng AbstractFactory Pattern, một trong các kĩ thuật phổ biến của Design Pattern. Ta có sơ đồ lớp như sau:



Hình 6.4: Biểu đồ lớp của ứng dụng điều khiển điện thoại bằng Tiếng Việt.

Các tính năng sẽ kế thừa từ một lớp abstract là **Feature** bao gồm:

- Thuộc tính *params*: là những entity nhận diện được từ chatbot, cung cấp các dữ liệu đầu vào cho các tính năng
- Phương thức *doAction*: là phương thức thực hiện của tính năng sau khi đã được cung cấp dữ liệu

Với những đầu vào cụ thể, dựa vào entity “intent” nhận diện được từ chatbot mà lựa chọn tính năng được thực hiện phù hợp với yêu cầu của người dùng. Như vậy, việc tích hợp thư viện chatbot đã thành công.

6.2 Cài đặt thuật toán chọn lọc kết quả

6.2.1 Công cụ SRILM

SRILM là bộ công cụ để xây dựng và áp dụng các mô hình ngôn ngữ thống kê. Bộ công cụ này được phát triển bởi “Phòng thí nghiệm và nghiên cứu công nghệ giọng nói SRI” từ năm 1995, có thể cài đặt và chạy trên nền tảng Linux cũng như Windows. Hệ thống sẽ sử dụng SRILM làm công cụ huấn luyện mô hình ngôn ngữ dựa trên tập dữ liệu đã được nạp cho chatbot trên Wit.ai (nền tảng phân tích yêu cầu từ phía người dùng - sẽ được nêu rõ trong phần sau). SRILM bao gồm các thành phần:

- Một tập hợp các thư viện C++ giúp cài đặt mô hình ngôn ngữ, hỗ trợ cấu trúc dữ liệu và các tiện ích nhỏ
- Một tập hợp các chương trình thực hiện nhiệm vụ xây dựng mô hình ngôn ngữ, huấn luyện và thử nghiệm mô hình ngôn ngữ trên dữ liệu ...

Ở đây, chúng tôi sử dụng duy nhất một chức năng của SRILM là huấn luyện và xây dựng một mô hình ngôn ngữ (sẽ lưu lại dưới dạng tệp `.lm`) để phục vụ cho việc tính xác suất về sau. Đó là chức năng `ngram-count`. Câu lệnh `ngram-count` nhận thông tin đầu vào là một file dạng text chứa các câu muốn huấn luyện và thống kê tần số xuất hiện của các cụm N-gram. Kết quả của việc thống kê được ghi lại vào tệp `.count` hoặc được sử dụng với các lựa chọn về phương pháp “làm mịn” để xây dựng nên một mô hình ngôn ngữ được ghi lại vào tệp `.lm`. Mô hình ngôn ngữ này sau đó sẽ được sử dụng để tính xác suất cho các câu trong tập kiểm thử và chọn lựa ra câu có xác suất lớn nhất.

Tập mô hình ngôn ngữ đã được huấn luyện có dạng như sau:

Mã nguồn 6.2: Cấu trúc một mô hình ngôn ngữ

```
1      \data\  
2      ngram 1 = n1  
3      ngram 2 = n2  
4      ...  
5      ngram n = nN  
6  
7      \1-grams:  
8      logp w [bow]  
9      ...  
10  
11     \2-grams:  
12     logp w1w2 [bow]  
13     ...  
14  
15     \N-grams:  
16     logp w1w2 ... wN [bow]  
17     ...  
18
```

Trong đó, phần data chính là số lượng các cụm n-gram đã thống kê được, tiếp theo là chi tiết từng cụm n-gram có độ dài từ 1 đến n. Mỗi dòng trong chi tiết từng cụm n-grams bắt đầu bằng một số logarit cơ số 10 xác suất của cụm N-grams, tiếp theo là n từ w1 đến wn của cụm N-grams đó, và cuối cùng là trọng số truy hồi của cụm N-grams (có thể có).

Hệ thống sử dụng SRILM để huấn luyện và xây dựng mô hình ngôn ngữ và đưa mô hình ngôn ngữ đó vào trong ứng dụng trên điện thoại thông minh Android. Tại ứng dụng trên điện thoại Android sẽ tải toàn bộ mô hình ngôn ngữ một lần và sử dụng xuyên suốt quá trình ứng dụng được thực thi. Việc tính toán xác suất và lựa chọn các câu hỏi sẽ được làm rõ ở phần tiếp theo.

6.2.2 Tính xác suất

Sau khi mô hình ngôn ngữ đã được tải, tập các kết quả trả về từ phía Google Speech Recognition API sẽ được tính toán và lựa chọn bằng hàm sau:

Mã nguồn 6.3: Hàm chọn câu

```

1 public int chooseTheBestOne(Map<String, Float> lm, List<String>
   results) {
2     int N = 3;
3     int index = 0;
4     double min = 0;
5
6     for (int i = 0; i < results.size(); i++) {
7         String result = "<s> " + results.get(i) + " </s>";
8         String[] tokens = result.split(" ");
9         float logarit = 0;
10        double perplexity = 0;
11        int OOV = 0;
12
13        for (int j = 0; j + N < tokens.length; j++) {
14            int n = N;
15            while (n > 0) {
16                String gram = TextUtils.join(" ",
17                    Arrays.copyOfRange(tokens, j, j + n));
18                if (lm.containsKey(gram)) {
19                    logarit += lm.get(gram);
20                    break;
21                } else {
22                    n--;
23                    if (n == 0) OOV++;
24                }
25            }
26        }

```

```

27     perplexity = Math.pow(10, -(logarit / (tokens.length - 2 -
28         00V)));
29
30     if (min == 0) {
31         min = perplexity;
32         index = i;
33     }
34     else {
35         if (perplexity < min) {
36             min = perplexity;
37             index = i;
38         }
39     }
40
41     return index;
42 }

```

Trong đó ta có:

- **N**: giá trị mặc định là 3 tức là tri-gram
- **index**: chỉ số của câu được chọn trong tập dữ liệu trả về
- **min**: giá trị perplexity nhỏ nhất

Các bước thực hiện như sau:

1. Thực hiện lặp toàn bộ các câu trong tập dữ liệu trả về
2. Với mỗi câu, trước khi tính toán sẽ cộng thêm vào đầu và cuối các kí tự “<s>” và “</s>” như đã nêu là các kí tự bắt đầu và kết thúc câu.
3. Cắt từng đoạn n-gram trong câu và tìm trong mô hình ngôn ngữ để lấy ra logarit tương ứng. Nếu trong mô hình ngôn ngữ chưa tồn tại n-gram này, n-gram sẽ được tính xác suất bằng cụm n-gram có độ dài nhỏ hơn. Lặp lại cho đến khi tìm thấy cụm n-gram trong mô hình ngôn ngữ hoặc độ dài của n-gram bằng 0.
4. Cộng toàn bộ logarit của các n-gram và tính perplexity dựa trên tổng logarit đó.
5. Chọn ra câu có perplexity thấp nhất.

6.3 Xây dựng kiến thức cho chatbot

6.3.1 Vài nét về Wit.ai

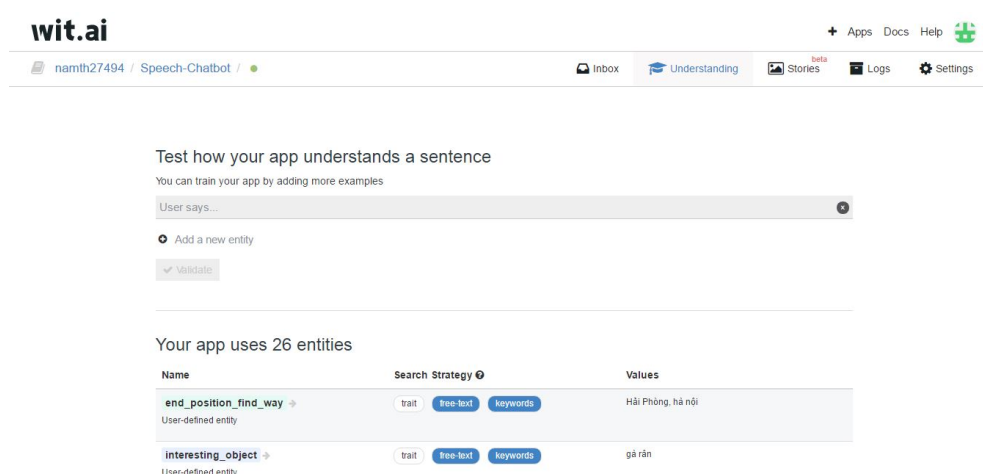
Wit.ai đã được thành lập vào năm 2013 với mục đích hỗ trợ cho các lập trình viên trong việc xây dựng giao diện giọng nói cho các ứng dụng điện thoại, các thiết bị đeo tay và những thiết bị trong mạng lưới IoT (Internet of Things). Vào năm 2015,

Facebook đã mua lại Wit.ai để phát triển cho các tính năng về giọng nói và giúp cho cộng đồng những lập trình viên của Facebook[20].

Wit.ai khiến cho bản thân khác biệt với các framework hỗ trợ xây dựng chatbot khác ở khả năng hỗ trợ rất nhiều ngôn ngữ khác nhau, bên cạnh đó là hệ thống những đối tượng được xây dựng sẵn (built-in) giúp cho việc nhận diện và phân tích câu nói của người dùng trở nên chính xác hơn rất nhiều. Tính đến tháng 4/2017, Wit.ai đã hỗ trợ cho hơn 100,000 lập trình viên trên toàn thế giới, một con số rất ấn tượng với một sản phẩm chỉ sau 3 năm kể từ thời điểm được chính thức đưa vào sử dụng thực tế.

Mọi điều chỉnh và tương tác với Wit.ai đều được thông qua giao diện rất dễ sử dụng với các mục chính:

- *Understanding*: người dùng sẽ tự định nghĩa và phân tích những câu nói cần Wit học dựa vào các built-in entity của Wit.ai có sẵn hoặc tự tạo ra những Entity của riêng mình. Những Entity được dùng để Wit làm mục tiêu đánh giá và phân loại cho người dùng đối với những câu nói khác trong tương lai.
- *Inbox*: những câu nói được gửi lên Wit nhưng Wit chưa có khả năng phân tích hoặc mới chỉ đưa ra dự đoán mà chưa chắc chắn sẽ được hiển thị trong mục này. Người dùng sẽ tự mình phân loại những câu nói đó tương tự như trong phần Understanding.
- *Story*: những câu trả lời của chatbot tương ứng với những yêu cầu, câu nói của người dùng trong các trường hợp cụ thể sẽ được cài đặt tại mục này.
- *Settings*: những cài đặt liên quan đến ứng dụng của người dùng, trong đó người dùng có thể trích rút toàn bộ dữ liệu đã huấn luyện cho chatbot thành một file nén dạng .rar để có thể nạp vào cho các ứng dụng khác của Wit mà không cần phải làm bằng tay nữa.

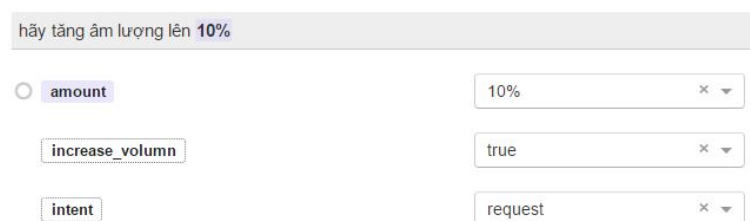


Hình 6.5: Giao diện chính của Wit.ai.

6.3.2 Sử dụng Wit.ai

Đối tượng chính của Wit.ai là các entity. Entity là đơn vị khi Wit.ai phân tích một câu trong tập dữ liệu huấn luyện. Có 3 kiểu entity:

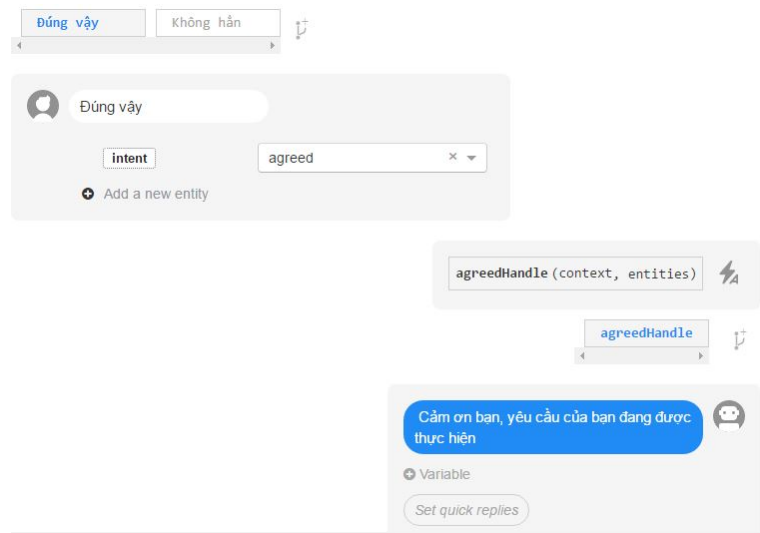
- **trait**: là các entity dự đoán và phân loại các câu có tính chất và trường hợp tương tự nhau, tuy cách diễn đạt khác nhau nhưng đều được nhận ra là cùng một ý nghĩa
- **free-text**: là entity để trích ra một chuỗi ký tự con (substring) trong cả câu, và chuỗi con này chưa từng được định nghĩa trước trong một danh sách nào cả
- **keywords**: khi giá trị của entity đã được định nghĩa trong một danh sách có trước và chúng ta chỉ cần tìm một chuỗi con trùng khớp với entity này trong câu



Hình 6.6: Các Entity khi phân tích một câu trong Wit.ai.

Hình 6.6 là một ví dụ trong việc phân tích một câu yêu cầu trong Wit.ai. Ta thấy *intent* và *increase_volumn* là 2 entity thuộc kiểu trait, với các câu tương tự như “hãy tăng âm lượng” hoặc “cho âm thanh lớn lên 20%” thì Wit.ai đều phân loại các câu đó vào 2 kiểu entity này: đây là một yêu cầu và yêu cầu đó là muốn tăng âm lượng. Entity *amount* thuộc kiểu free-text kết hợp với keyword để nhận diện được từ ngữ làm đầu vào cho các hành động khi thực hiện yêu cầu, như ví dụ là tăng âm lượng lên 10%. Thông qua việc phân tích này, yêu cầu từ phía người dùng sẽ được nhận dạng mặc dù người dùng có những cách diễn đạt khác nhau, từ đó hệ thống điều khiển có thể tùy vào những trường hợp được nhận dạng sẽ đưa ra các hành động tương ứng và phù hợp.

Một đặc điểm nổi bật của AIML chính là việc chọn ra câu trả lời phù hợp với câu nói của người dùng. Việc này được Wit.ai chuyển thành các Story, nơi mà quy định cách trả lời của bot trong các trường hợp cụ thể.

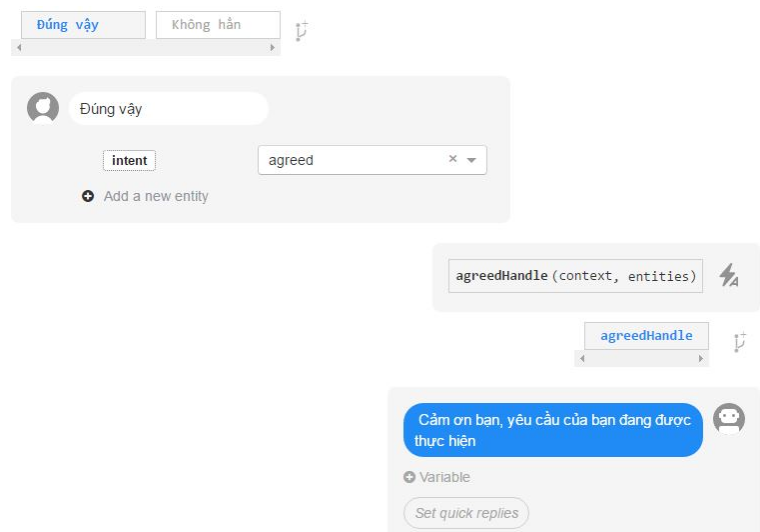


Hình 6.7: Cài đặt story trong Wit.ai.

Với các story, chatbot sẽ biết được nên trả lời như thế nào trong từng trường hợp cụ thể. Chúng ta có thể tạo ra nhiều story để quy định cách trả lời của chatbot, ví dụ như story *Greeting* sẽ tập trung xử lý các câu liên quan đến chào hỏi như “Xin chào” hay “Tên bạn là gì?” ..., trong khi đó story *RequestHandle* sẽ quy định cách trả lời của chatbot trong những trường hợp người dùng đưa ra yêu cầu. Mọi kiến thức của chatbot đều được cập nhật thông qua giao diện chính của Wit.ai.

Vậy làm thế nào để cập nhật những câu nói mà hệ thống chưa phân tích được?

Với những câu chưa từng xuất hiện hoặc còn nhập nhằng trong việc phân tích, Wit.ai sẽ đẩy về phần Inbox, và tại đây chúng ta sẽ thực hiện phân tích và phân loại những câu này để Wit.ai tiếp tục học và phát triển.



Hình 6.8: Cập nhật kiến thức cho chatbot trong Inbox.

Chương 7

Cài đặt và đánh giá

7.1 Đánh giá độ chính xác của mô hình ngôn ngữ

Trong phần thực nghiệm, chúng tôi lấy mẫu từ hơn 1000 câu bao gồm các trường hợp đã huấn luyện cho chatbot để làm đầu vào cho việc huấn luyện mô hình ngôn ngữ. Cụ thể số lượng các cụm n-gram như sau:

Bảng 7.1: Số lượng các cụm n-gram trong tập huấn luyện

N	Số lượng
1	573
2	1272
3	492

Sử dụng mẫu này để huấn luyện các mô hình ngôn ngữ theo các phương pháp “làm mịn” khác nhau. Sau đó, một tập văn bản kiểm thử được đưa vào bao gồm 200 tập câu khác nhau, mỗi tập câu là một tập kết quả từ phía Google Speech Recognition trả về để tính xác suất dựa trên các mô hình ngôn ngữ đã huấn luyện và chọn ra các câu hợp lý nhất dựa vào hàm tính Perplexity:

$$\begin{aligned} PP(W) &= P(w_1 w_2 \dots w_N)^{-\frac{1}{N}} \\ &= \sqrt[N]{\frac{1}{P(w_1 w_2 \dots w_N)}} \end{aligned}$$

Perplexity là nghịch đảo của xác suất của tập văn bản kiểm thử, và được chuẩn hóa bằng số lượng các từ có trong văn bản. \implies Perplexity càng nhỏ thì xác suất xảy ra càng lớn. Như đã nêu ở trên, thay việc nhân các xác suất bằng việc cộng các logarit cơ số 10 của xác suất giúp cho việc tính toán nhanh hơn. Vì vậy công thức tính perplexity chuyển thành:

$$PP(W) = 10^{\left(\frac{-\log \text{prob}}{\text{words} - OOVs}\right)}$$

Trong đó *words* là số các từ trong câu, *OOVs* là số các từ chưa từng xuất hiện trong tập học. Những từ này gây ra xác suất bằng 0, vì vậy logarit cơ số 10 sẽ là âm

vô cùng, nên khi tính toán sẽ bỏ qua. Từ đó ta có bảng thống kê kết quả nhận biết của các phương pháp với 200 bộ dữ liệu kiểm thử:

Bảng 7.2: Kết quả đánh giá tập kiểm thử của các phương pháp làm mịn

Phương pháp làm mịn	Độ chính xác
Good-Turing Discount	74%
Witten-Bell	80%
Kneser-Ney	70%

Qua đó ta thấy được việc ưu tiên và chuyển xác suất quá nhiều cho các cụm N-gram chưa từng xuất hiện làm giảm khả năng loại bỏ đi những cụm từ không cần thiết và không xuất hiện trong tập huấn luyện. Tuy nhiên việc áp dụng mô hình ngôn ngữ cũng đã đánh giá được phần nào những câu nói phù hợp trong tập dữ liệu trả về mà không bị phụ thuộc vào sự nhập nhằng do âm thanh gây ra.

7.2 Đánh giá hệ thống

Hệ thống được cài đặt trên thiết bị Samsung hệ điều hành Android 6.0 với dung lượng chỉ 2.8 Mb, rất nhẹ đối với một ứng dụng thông thường do không tập trung nhiều vào hình ảnh mà chỉ tập trung vào chức năng chính của ứng dụng là nhận lệnh bằng giọng nói Tiếng Việt và phân tích. Sau khi tiến hành thực thi ứng dụng đã thu được một số kết quả rất khả quan:

- Tiêu tốn RAM: 6.18 Mb khi khởi tạo và tăng lên khi ứng dụng hiển thị yêu cầu của người dùng và câu trả lời của chatbot với lượng tăng nhỏ, được đo bằng chức năng của hệ điều hành điện thoại.
- Thời gian tải mô hình ngôn ngữ khi khởi tạo ứng dụng: trung bình 12ms, khoảng thời gian rất nhỏ và dường như không đáng kể đến hiệu năng của hệ thống.
- Thời gian phản hồi yêu cầu người dùng: trung bình là 1268ms, được đo từ khi Google Speech Recognition API trả về kết quả cho đến khi yêu cầu được thực hiện xong.

Qua những thông số thu được từ việc thực thi hệ thống, có thể thấy ứng dụng đạt được hiệu năng cao và khả quan trong việc triển khai.

Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu và xây dựng ứng dụng “Chatbot với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu”, em đã rút ra được những bài học vô cùng quý giá, đặc biệt trong lĩnh vực xử lý ngôn ngữ tự nhiên nói riêng và lĩnh vực trí tuệ nhân tạo nói chung. Thông qua việc tìm hiểu những kỹ thuật xử lý cơ bản trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên, em đã nắm bắt được một phần những kiến thức nền tảng trong việc xây dựng các ứng dụng có trí thông minh, khả năng thay thế con người để hoàn thành những nhiệm vụ cụ thể.

Ứng dụng “Chatbot với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu” mới chỉ được xây dựng một cách sơ khai với mô hình hệ thống còn nhiều thiếu sót, tuy nhiên kết quả thực tiễn đem lại vẫn rất khả quan, mở ra những hướng đi trong việc sử dụng giọng nói Tiếng Việt để điều khiển những vật dụng thông minh ngay tại Việt Nam.

Trong quá trình nghiên cứu và phát triển ứng dụng không tránh khỏi những sai sót, em rất mong nhận được sự góp ý từ thầy cô và các bạn để có thể hoàn thiện được ứng dụng hơn nữa về mọi mặt, cả trong khả năng thông minh cũng như tối ưu hóa tốc độ của ứng dụng.

Định hướng phát triển

Ứng dụng “Chatbot với mục tiêu nhận và xử lý yêu cầu” còn cần thêm rất nhiều dữ liệu trả lời và phân tích yêu cầu từ phía người dùng, hơn nữa, mô hình hệ thống của ứng dụng chưa thực sự tốt, vì vậy em xin đề xuất một số định hướng phát triển trong tương lai để ứng dụng trở nên hoàn thiện hơn:

- Xây dựng khả năng tự học cho chatbot.
- Chuyển toàn bộ nhiệm vụ xử lý giọng nói cũng như phân tích yêu cầu về cho server để thuận tiện cho việc cập nhật mô hình ngôn ngữ và phát triển thư viện tích hợp.

Tài liệu tham khảo

- [1] Michael L. Mauldin. *ChatterBots, TinyMuds, and the Turing Test: Entering the Loebner Prize Competition*. AAAI Press, 1994.
- [2] Adaptive Learning in ELT. *Chatbots*.
<https://adaptivelearninginelt.wordpress.com/2016/12/01/chatbots/>.
- [3] Business Insider. *We put Siri, Alexa, Google Assistant, and Cortana through a marathon of tests to see who's winning the virtual assistant race — here's what we found*. <http://www.businessinsider.com/siri-vs-google-assistant-cortana-alexa-2016-11>.
- [4] Báo Quốc tế. *10 xu hướng tiêu dùng công nghệ năm 2017*. <http://baoquocte.vn/10-xu-huong-tieu-dung-cong-nghe-nam-2017-42757.html>.
- [5] APPOTA - Technology for Change. *Báo cáo thị trường mobile Việt Nam Q3-2016*.
<https://news.appota.com/bao-cao-thi-truong-mobile-viet-nam-q3-2016/>.
- [6] VnExpress Online Newspaper. *Google hỗ trợ tìm kiếm bằng giọng nói tiếng Việt*.
<http://sohoa.vnexpress.net/tin-tuc/doi-song-so/google-ho-tro-tim-kiem-bang-giong-noi-tieng-viet-2842679.html>.
- [7] Guiding Tech. *8 Cool (and Useful) Ways to Use Google Now Voice Search*.
<http://www.guidingtech.com/42648/cool-google-now-voice-search/>.
- [8] Chatty People. *Home Page*. <https://www.chattypeople.com/>.
- [9] Botkit. *Home Page*. <https://www.botkit.ai/>.
- [10] Flow XO. *Home Page*. <https://flowxo.com/>.
- [11] API AI. *Home Page*. <https://api.ai/>.
- [12] Language Understanding Intelligent Service. *Home Page*.
<https://www.luis.ai/home/index>.
- [13] Andrew L. Maas , Quoc V. Le, Tyler M. O'Neil , Oriol Vinyals, Patrick Nguyen and Andrew Y. Ng. *Recurrent Neural Networks for Noise Reduction in Robust ASR*. Google Research, 2012.

-
- [14] Cyril Allauzen and Michael Riley. *Bayesian Language Model Interpolation for Mobile Speech Input*. Google Research, 2011.
- [15] Yu Zhong, T.V. Raman, Casey Burkhardt, Fadi Biadsy and Jeffrey P. Bigham. *JustSpeak: Enabling Universal Voice Control on Android*. Google Research, 2014.
- [16] Yoshua Bengio, Réjean Ducharme, Pascal Vincent and Christian Jauvin. *A Neural Probabilistic Language Model*. Journal of Machine Learning Research, 2003.
- [17] Cao Van Viet, Do Ngoc Quynh and Le Anh Cuong. *Building and Evaluating Vietnamese Language Models*. VNU Journal of Science: Mathematics - Physics, [S.l.], ISSN 2588-1124, 2011.
- [18] Bibek Behera. *Chappie - A Semi-automatic Intelligent Chatbot*. 2016.
- [19] Fernando A. Mikic, Juan C. Burguillo, Martín Llamas, Daniel A. Rodríguez and Eduardo Rodríguez. *CHARLIE: An AIML-based Chatterbot which works as an Interface among INES and Humans*. EAEEIE Annual Conference, 2009.
- [20] Seth Fiegerman. *Facebook buys Wit.ai, a speech recognition startup*. http://mashable.com/2015/01/05/facebook-buys-wit-ai/#Ig3Uf7t_yiqd, last visited May 2017.