

Título: Análisis pragmático de las interacciones hombre-máquina en el corpus oral del español C-ORAL-ROM.

Autora: Ana González Ledesma

Institución: Laboratorio de Lingüística Informática, Universidad Autónoma de Madrid.

El objetivo de este artículo es el de evaluar los resultados de las interacciones entre hombre-máquina pertenecientes al corpus oral del español C-ORAL-ROM, en las cuales los hablantes llaman por teléfono a un servicio automático de información de trenes y establecen con él un diálogo en torno al horario, el lugar de partida, de llegada y las condiciones de los trenes. La causa principal que motivó este estudio fue la de analizar por qué algunas de estas interacciones se producían con éxito, mientras que otras, la mayoría de las que conforman esta parte del corpus, caían en el malentendido y el fracaso, con la consiguiente frustración de los hablantes, que intentaban cortar el diálogo con el programa de la forma más educada posible.

El punto de partida para llevar a cabo este trabajo ha sido el de analizar la estrategia conversacional del hablante a la hora de enfrentarse a una interacción con sistema de diálogo, haciendo hincapié en el modo en que reacciona discursivamente cuando el programa no le entiende o no ha codificado bien la información recibida.

El artículo está dividido en cuatro partes. En la primera de ellas, se presentan las características más importantes del corpus C-ORAL-ROM y, dentro de él, se incide con más detalle en la parte dedicada a las conversaciones hombre-máquina, donde se hablará del formato de las transcripciones, del número de palabras, de turnos, participantes, etc. En la segunda parte, se presenta este sistema de reconocimiento y síntesis de voz, desarrollado por ITC-irst, de la universidad de Trento, y se explican algunos datos relevantes para el análisis en relación con su diseño y con el modo de uso de dicho servicio por parte de los hablantes que llamaban para solicitar información. En la tercera parte, nos centramos en el estudio de estas conversaciones desde un punto de vista pragmático. Nos hemos interesado fundamentalmente por las estrategias de diálogo, la cortesía y el modelo pregunta-respuesta. Por último, la cuarta parte esta dedicada a las conclusiones y al trabajo futuro.

Resumidamente, y modo de conclusión, el resultado de este estudio nos proporciona dos claves fundamentales para comprender por qué se ha producido el fracaso en la mayoría de las interacciones y un éxito reducido en el resto, que son la imagen del otro y las expectativas, tanto por parte del hablante como de la máquina. Así pues, las conversaciones en las que el humano se hace cargo de que está interactuando con una máquina que tiene sus limitaciones tienen más éxito que aquellas en las que el hablante obvia este hecho y conserva las mismas estrategias de diálogo, las formas de cortesía, la manera de dar o distribuir la información característicos de las conversaciones telefónicas entre seres humanos que comparten un mismo código y uso lingüístico. La estrategia más habitual que siguieron los que alcanzaron a tener un verdadero intercambio comunicativo con la máquina fue la ceder el rol dominante al sistema de diálogo y limitarse a contestar de la forma más concreta y relevante posible para la máquina a las preguntas que el sistema iba formulando. Como evaluación podría concluirse que, en este sistema de diálogo, el éxito se garantiza en la medida en que el hombre sepa hablar como la máquina y no al revés.

La finalidad de este artículo tal y como se explica en el trabajo futuro es la de profundizar en el uso de la lengua con el fin de establecer un conocimiento lo suficientemente sólido y sistematizado como para que los sistemas de diálogo mejoren las pautas conversacionales, sepan identificar cuándo la comunicación no está avanzando y tengan recursos para solucionarlo.