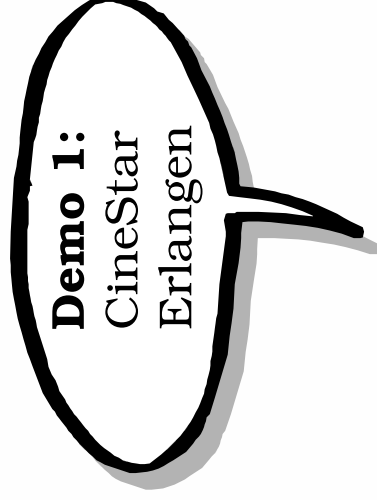


Was den Dialog sympathisch macht

München

18. Januar 2002

Beispiele



Tel.: 09131 8100810



Tel.: 09131 6166116

Unterschiede der Testsysteme

CineStar

- versteht nur Schlüsselwörter
- Initiative liegt beim System
- nur 1 Information auf einmal
- keine Korrekturen möglich
- kein Dialoggedächtnis
- starre Dialogführung

Fränki

- freies Sprechen möglich
- mixed initiative
- mehrere Informationen
- beliebige Korrekturen
- Dialoggedächtnis
(Anschlussfragen)
- flexible Dialogführung

Erwartungen an ein Dialogsystem

- Funktionstüchtigkeit (»Taugt das Ding was?«)
- Funktionalität (»Kann es überhaupt was?«)
- Bedienbarkeit (»Komme ich damit zurecht?)

Bekomme ich, was ich will, in akzeptabler Zeit, einfach und ohne großen Aufwand?

Bewertungskriterien

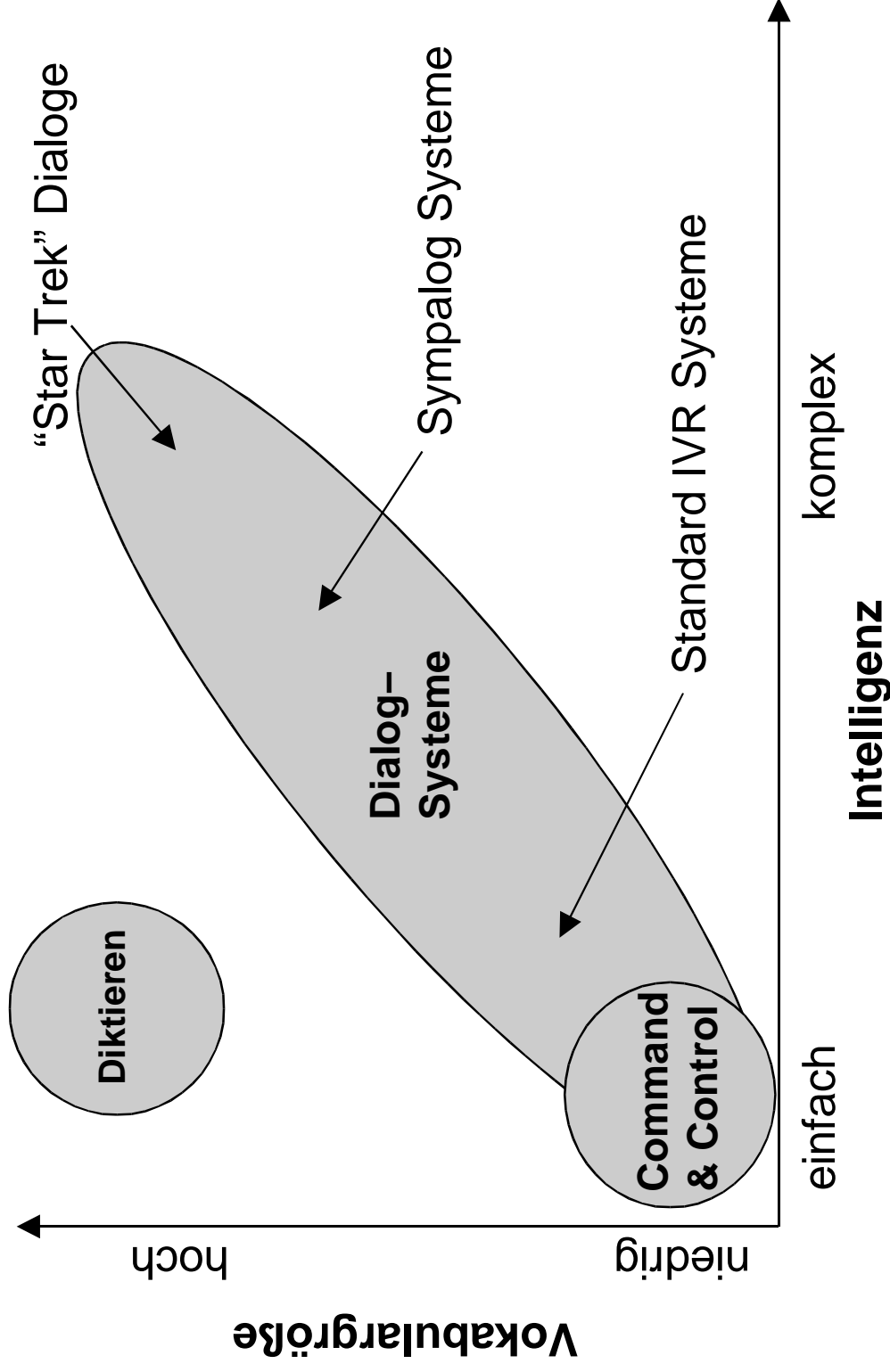


- Sympathie
- Geschwindigkeit/Effizienz
- Kontrollmöglichkeiten
- Selbstbeschreibung

Evolution der Sprachdialogsysteme

- Touch tone Systeme
- Menü-Systeme mit isolierter Einzelworterkennung
- Menü-Systeme mit Wordspotting und kontinuierlicher Sprache
- natürliche Dialogsysteme mit spontaner Sprache
- **ZIEL:** Freie Konversation à la Star Trek

Technologieübersicht



Was den Dialog sympathisch macht



Was der Benutzer vom System mitbekommt:

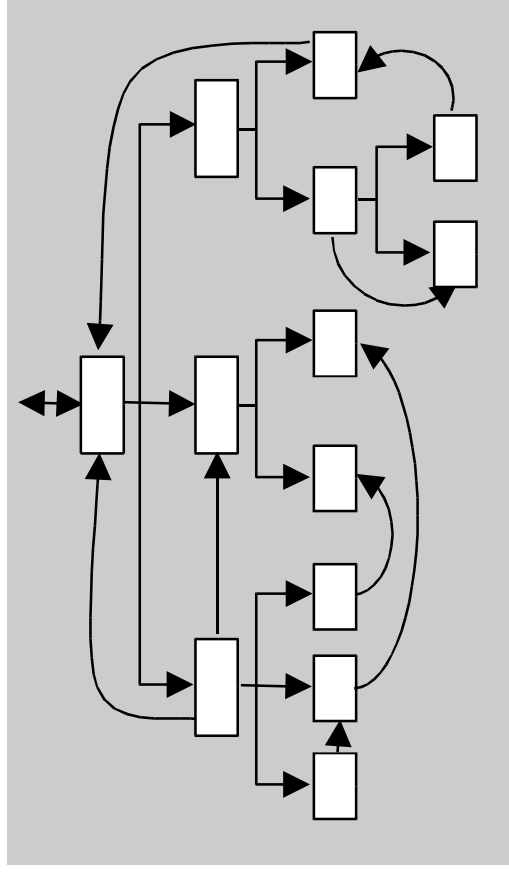
- Die Stimme
- Die Ausdrucksweise
- Die sprachlichen Reaktionen

Wie man die Erwartungen übertrifft

- Freie Ausdrucksweise für den Benutzer
- Anpassung an das Gesprächsverhalten des Benutzers
- Freier Dialog aber trotzdem Hilfestellungen
- sowohl »Power User« als auch ungeübte Benutzer müssen zurecht kommen

Dialogmodelle

Baumartige Systeme

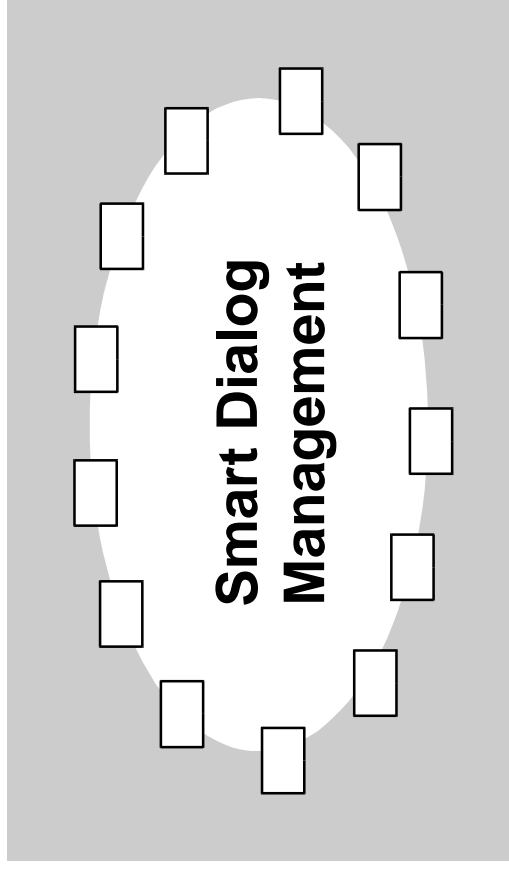


□ Thema

→ Definierter Navigationspfad

- Navigation nur entlang definierter Pfade
- Beschränkung auf gegebene Struktur
- Der Benutzer muss sich merken »wo er ist«

Sympalog



□ Thema










- Keine Menüstruktur
- Implizite Verbindung aller Themen
- Themawechsel jederzeit möglich
- Einfaches Hinzufügen/Löschen von Themen

Herausforderungen & Gefahren

- Bestimmung der typischen Benutzergruppe
- Abdeckung der zu erwartenden Benutzeräußerungen
- Formulierung der Systemprompts:
 - x Natürlichkeit
 - x Selbsterklärung des Systems
 - x Hilfestellung
 - x Sympathie

Doch wehe wenn sie losgelassen ...

Jeder Benutzer kommt mit anderen Vorstellungen, Erfahrungen und Vorurteilen:

- Lernen und beibehalten von Strategien
- Benutzer hören nicht zu   
- Manche fühlen sich »zu frei« ...  
- ... andere sind zu höflich
- Erkennen der Grenzen  
- Mega-Äußerungen und Korrekturen  

Fazit

- Neben einer soliden technologischen Grundlage ist das Design von Dialogsystemen der wichtigste Erfolgsfaktor
- Der Applikationsprozess muss eine ausgiebige Planungs- und exzessive Testphase vorsehen
- Usability Tests decken Schwachstellen auf