

تلفني كه خشم را كنترل مي‌كند!

محققان دانشگاه «كارلوس سوم» مادرید و دانشگاه «گرانادا» موفق به ساخت سيستمي شده‌اند كه قادر به شناسايي وضعيت احساساي افراد در هنگام تماس تلفني است و پاسخ‌هاي متناسب با آن ارائه مي‌كند.



جام جم آنلاين: محققان دانشگاه #171;كارلوس سوم» مادرید و دانشگاه #171;گرانادا» موفق به ساخت سيستمي شده‌اند كه قادر به شناسايي وضعيت احساساي افراد در هنگام تماس تلفني است و پاسخ‌هاي متناسب با آن ارائه مي‌كند. برخي سيستم‌هاي تلفن خودكار فعلي، براي پاسخگويي به افراد، گاه منجر به عصبانيت يا بروز احساسات منفي ديگر در آنها مي‌شوند كه محققان اسپانيايي به دنبال رفع اين نواقص هستند.

اين سيستم به تحليل 60 پارامتر صوتي صدي کاربران از جمله تن صدا، سرعت صحبت، مدت زمان مكث‌ها و انرژي علائم صوتي مي‌پردازد.

سيستم رايانه‌اي به ويژه براي شناسايي احساسات منفي طراحي شده كه نشانگر خشم، خستگي يا ترديد هستند.

نتيجه‌گيري اين سيستم تنها بر مبناي صدي کاربران نبوده و از روند مکالمات نيز استفاده مي‌كند. براي مثال اگر سيستم به طور مكرر متوجه منظور کاربر نشده يا از آنها تقاضاي تکرار خواسته خود را داشته باشد، فرد کاربر به احتمال زياد خسته يا عصبي خواهد شد. اين سيستم بر اساس يك شيوه آماري به دست آمده از مکالمات قبلي به حدس مسير پيشروي مکالمه پرداخته و واکنش کاربران را پيش‌بيني مي‌كند.

سيستم پس از شناسايي وضعيت روحي و مقصود فرد، مکالمه را بر اساس آن منطبق مي‌كند.

در صورتي كه فرد در مورد اطلاعات دريافتي ترديد داشته باشد، اين سيستم به ارائه اطلاعات بيشتري خواهد پرداخت. اگرچه در صورت بي‌حوصلگي يا خشمگين بودن کاربر اين كار باعث بدتر شدن اوضاع خواهد شد.

دانشمندان اسپانيايي با آزمایش نمونه پيش‌ساخت اين دستگاه بر روي انسان با مکالمات کوتاه‌تر و موفق‌تر روبرو شدند. شايد در آينده بتوان اين دستگاه را با سيستم دانشگاه بينگهامتون كه به شناسايي وضعيت احساساي کاربران رايانه با بررسي چهره آنها مي‌پردازد، تركيب كرد. (ايسنا)