

Apéndice D. Escenarios y Cuestionario diseñado para la evaluación del diálogo en la fase de simulación.

D.1 Escenarios

Un escenario de viaje no es más que una necesidad real que podría tener un usuario y que es resoluble por nuestro sistema. Estos escenarios deben ser diseñados para garantizar un mínimo número de ejemplos que permitan evaluar los aspectos sobre los que más dudas se tienen en la gestión del diálogo. Veamos a continuación los escenarios considerados con una breve explicación de los aspectos a evaluar con cada uno de ellos.

“Usted quiere ir de Madrid a Barcelona por un asunto de negocios. Tiene una reunión en Barcelona a las 17:00 del lunes próximo. Para obtener información de los horarios, usted llama al servicio automático de información el sábado anterior al lunes en el que tiene la reunión. Usted desea salir de Madrid lo más tarde posible pero llegando a tiempo a la reunión, y quiere llegar a Madrid en cuanto termine, por lo que también deseará informarse de los horarios de vuelta.”

Lo importante de este escenario es que la fecha de salida es el lunes próximo, con ello se pretende analizar lo que entiende el usuario cuando el sistema le pregunta si desea viajar un día de esta semana (concepto de semana activa).

“Usted está en Lugo y tiene un mes de vacaciones en Septiembre, que desea pasar en Barcelona en casa de un familiar. Quiere preguntar las posibilidades para ir y volver en tren.”

La idea de este escenario es que la fecha de salida es un mes distinto del mes en que se realiza la llamada, con ello se pretende que el usuario especifique la fecha del viaje según uno de los casos críticos en cuanto a número de preguntas.

“Usted está en Madrid y quiere ir a Sevilla un fin de semana. Está interesado por saber cuánto le costaría el viaje.”

El aspecto a probar con este escenario es que el usuario no sabe la fecha de salida de su viaje, sino el día de la semana que quiere viajar. Por tanto, se estudiará si el usuario dice que tiene la fecha decidida o no. Además este escenario posee otra clave, que es el forzar al usuario a que se informe de los precios del viaje y así ver cómo se mueve por el diálogo y que tenga criterio para contestar a las preguntas del cuestionario relacionadas con el objetivo precios.

“Enhorabuena, ha encontrado trabajo, pero ha sido en Valencia. Usted quiere saber las combinaciones que hay para volver de Valencia a Madrid y así poder ver a la familia los fines de semana. El horario de trabajo es el siguiente: sales el viernes de trabajar a las 15:00 y el lunes debes estar en el trabajo a las 8:00.”

Los objetivos son similares a los anteriores. El usuario no sabe la fecha de salida de su viaje, sino el día de la semana que quiere viajar. Por tanto, se estudiará de nuevo si el usuario dice que tiene la fecha decidida o no. Además tiene una clave adicional que también aparece en el primer escenario y es que se fuerza la negociación de un viaje por la hora de salida (para el viaje de ida) y por la hora de llegada (para el viaje de vuelta).

“Usted, que vive en Madrid, tiene un tío al que aprecia mucho y que vive en Badajoz. La mala fortuna ha querido que tenga un accidente muy grave y tiene usted que ir a verle urgentemente. No sabe cuándo va usted a volver.”

La clave de este escenario es que la fecha de salida es inminente, con ello se pretende ver cómo especifica el usuario la fecha, y por tanto qué es lo que entiende el usuario por fecha inminente y cómo la dice.

“Usted vive en Valladolid y quiere ir a Santander de vacaciones una semana, de lunes a viernes. Todavía no sabe cuándo quiere salir; pero quiere planear el viaje con antelación.”

En este escenario se va modificar explícitamente el funcionamiento del sistema para que la primera fecha solicitada no haya viajes posibles y el usuario tenga que cambiar de fecha.

D.2 Cuestionario de evaluación

El cuestionario a rellenar por los usuarios del sistema tras la realización de los escenarios fue el siguiente:

Por favor, conteste las siguientes preguntas después de probar el sistema realizando las llamadas con los casos que se especifican en la hoja de **ESCENARIOS**.

- 1.- ¿Se elige rápidamente el tren? ☐ SI ☐ NO
- 3.- ¿Le parece natural la forma en que el sistema le ofrece las distintas opciones de viaje? ☐ SI ☐ NO
- 3.- ¿Qué le parece mejor, que el sistema le dé las opciones de ☐ de 1 en 1 ☐ de 2 en 2 viaje de 1 en 1, de 2 en 2, o de 3 en 3? ☐ de 3 en 3
- 4.- ¿Qué información le ayuda a elegir mejor un viaje? Elija las opciones que desee.
☐ Tipo de tren ☐ Hora de salida ☐ Hora de llegada ☐ Duración ☐ Precio
- 5.- ¿Ha tenido suficiente información para elegir el tren? ☐ SI ☐ NO
- 6.- ¿Qué prefiere que se le pregunte primero, la ☐ Ciudad Origen ☐ Ciudad Destino ciudad origen o la ciudad destino?
- 7.- ¿Le ha sido cómodo especificar la fecha del viaje? ☐ SI ☐ NO

8.- Cuando quiere obtener información sobre trenes, ¿suele tener la fecha del viaje decidida o prefiere que le den información generalizada de trenes?

☐ Fechas de viaje decidida.

☐ Información generalizada.

9.- Si no tiene la fecha decidida de un viaje, ¿le parece bien que el sistema le dé información de los trenes que hay en la fecha en que realiza la llamada al sistema, o prefiere que el sistema le obligue a especificar una fecha de viaje?

☐ En la fecha de la llamada.

☐ Obligar a especificar una fecha.

10.- ¿Le es cómodo especificar la hora del viaje mediante el periodo del día: mañana, tarde, noche? ☐ SI ☐ NO

11.- ¿Le parece bien que se ofrezca los trenes, diferenciándolos si son por la mañana, por la tarde o por la noche? ☐ SI ☐ NO

12.- ¿Le parece bien que el sistema dé siempre el precio de un billete de adulto para tener una idea aproximada o prefiere que el sistema le haga otra pregunta para que especifique el tipo de usuario (niño, adulto, persona mayor), y después el sistema le dé el precio específico para ese tipo de usuario?

☐ Adulto, idea aproximada.

☐ Especificar el tipo de usuario.

13.- ¿Le parece bien que el sistema le dé la posibilidad de hacer reserva después de informarle o prefiere que el sistema le ofrezca esta opción al principio de la llamada? Si prefiere ambas opciones márkuelas.

☐ Reserva después de informar.

☐ Reserva como opción al principio.

14.- ¿Ha sido rápida la obtención de la información? ☐ SI ☐ NO

15.- ¿Le ha resultado fácil aprender el uso del sistema? ☐ SI ☐ NO

16.- ¿Cómo prefiere informarse: llamando a este sistema telefónico, realizando una consulta Web o prefiere ir a la estación a recoger información?

☐ Este sistema telefónico.

☐ Consulta Web.

☐ Ir a la estación.

17.- ¿Qué cambiaría del sistema? Escriba todas las sugerencias que quiera.

Tanto los escenarios como el cuestionario descrito han sido los utilizados en el proyecto fin de carrera (Ramos, 2001) cuyo tutor fue el autor de la presente tesis doctoral.