

## Apéndice E. Escenarios y Cuestionario diseñado para la evaluación final del sistema de información de tren.

El documento facilitado a los usuarios del sistema se presenta a continuación (Ramos, 2001). En este caso se ha incluido un último cuestionario con la ciudad Ziordia que no está contenida en el servicio. El objetivo ha sido analizar el funcionamiento de la detección de palabras fuera del vocabulario para el reconocedor de palabras deletreadas:

**Telf: 91 336 72 14**

**HORARIO: a partir de las 15:00 h**

### **PRUEBA DE EVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN FERROVIARIA**

El sistema proporciona un servicio automático de información de trenes, por teléfono, tanto de viajes regionales como de largo recorrido. La prueba del sistema consiste en completar un total de 4 escenarios y después rellenar un breve cuestionario de evaluación. Un escenario es una posible situación de viaje para la que queremos saber cómo se podría hacer en tren, y se completa cuando se ha obtenido la información necesaria. El sistema a través de una serie de preguntas le guiará para la obtención de esta información. En este documento se proponen 4 posibles escenarios pero se pueden sustituir por otras situaciones de viaje diferentes.

Los escenarios se pueden completar en una misma llamada o en varias. La primera vez que llama, el sistema le dará una breve ayuda de cómo utilizar el sistema.

En una consulta típica, el sistema le pedirá la ciudad origen, la ciudad destino y la fecha de su viaje. Para especificar la fecha deberá decir si el viaje es para esta semana, la que viene o más adelante y posteriormente decir el día de la semana. Lea atentamente los siguientes escenarios para responder a las preguntas del sistema y conseguir la información deseada.

#### **ESCENARIO N°1:**

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

#### **ESCENARIO N°2:**

- “Usted vive en **Pontevedra** y tiene un mes de vacaciones en Abril, que desea pasar en **Santander** en casa de un familiar. Está interesado en ir reservando los billetes si se puede.”

**ESCENARIO N°3:**

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

**ESCENARIO N°4:**

- “Usted desea ir este fin de semana desde **Valencia** a hacer escalada a **Ziordia**, un bonito pueblo en la frontera entre Navarra y Álava. Le gustaría ir el viernes por la tarde y volver el domingo también por la tarde.”

Si ya ha completado los escenarios no olvide rellenar el cuestionario de evaluación.

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN**

**PONGA UNA X SEGÚN LA SIGUIENTE VALORACIÓN:**

- 5.- Completamente de acuerdo.  
4.- De acuerdo.  
3.- Indiferente.  
2.- Desacuerdo.  
1.- Completamente desacuerdo.

Tienes experiencia en este tipo de sistemas.

El sistema comprende lo que le dices.

Las respuestas del sistema son claras y concisas.

Entiendo lo que el sistema me dice.

Se accede a la información de trenes rápidamente.

El sistema es fácil de usar.

Es fácil de aprender su funcionamiento.

El sistema me ayuda durante la conversación. Tengo información de lo que está haciendo el sistema.

En caso de error la corrección fue fácil.

El sistema me hace las preguntas en un orden lógico.

En general, es un buen sistema.

1	2	3	4	5

--	--	--	--	--

¿En que parte del diálogo se encontró las mayores dificultades?

¿Cómo mejoraría el sistema?

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

☐

Este sistema

☐

Consulta Web

☐

Ir a la estación