

TARTU ÜLIKOOL
FILOSOOFIATEADUSKOND
Üldkeeleteaduse õppetool

Liina Eskor

**DIALOOGIAKTID JA SUHTLUSSTRATEEGIAD:
EESTI DIALOOGIKORPUSE ANALÜÜS**

Magistritöö

Juhendaja professor Mare Koit

Tartu 2004

Sisukord

SISSEJUHATUS	4
1. DIALOOGI MODELLEERIMINE	6
1.1. DISKURSUS JA DIALOOG	6
1.2. DIALOOGSÜSTEEMID	8
1.3. DIALOOGIMUDELID	10
2. DIALOOGIDE MÄRGENDAMISTASANDID	12
2.1. MATE PROJEKT	12
2.1.1. <i>Prosoodia</i>	13
2.1.2. <i>Morfosiintaktiline tasand</i>	14
2.1.3. <i>Kaasviitamine</i>	14
2.1.4. <i>Dialoogiaktid</i>	15
2.1.5. <i>Suhtlusprobleemid</i>	15
2.1.6. <i>Tasanditevahelised probleemid</i>	16
2.2. DIALOOGIAKTIDE MÄRGENDAMINE ERINEVATEL TASANDITEL.....	16
2.2.1. <i>Suhtluslik staatus</i>	17
2.2.2. <i>Infotasand</i>	18
2.2.3. <i>Ettepoole vaatav funktsioon</i>	19
2.2.4. <i>Tahapoole vaatav funktsioon</i>	20
2.3. SUHTLUSSTRATEEGIADE TEOORIA	21
2.3.1. <i>Ratsionaalsus ja koostöö</i>	21
2.3.2. <i>Ideaalne suhtlus</i>	21
2.3.3. <i>Suhtlusstrateegiad</i>	22
2.3.4. <i>Suhtlejate eesmärgid</i>	24
3. ÜLEVAADE EESTI DIALOOGIKORPUSEST	26
3.1. SUULISED DIALOOGID	26
3.2. ARVUTISIMULATSIOONIDES KOGUTUD DIALOOGID	28
3.3. DIALOOGIAKTIDE MÄRGENDAMISSÜSTEEM EESTI DIALOOGIKORPUSES	30
3.4. ANALÜÜSITUD DIALOOGIDES ESINENUD DIALOOGIAKTID	32
3.5. MUUDATUSED JOKINENI TEOORIAS EESTI DIALOOGIKORPUSE ANALÜÜSI PÕHJAL	34
4. DIALOOGIDE ANALÜÜS	36
4.1. SUHTLUSSTRATEEGIADE ANALÜÜS “VÖLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDES JA SUULISTES INFODIALOOGIDES	36
4.2. STRATEEGIADE, EESMÄRKIDE JA MAGASINI ANALÜÜS.....	54
4.2.1. <i>Uusi eesmäärke püstitavad strateegiad</i>	54
4.2.2. <i>Eesmäärke kustutavad strateegiad</i>	56
4.2.3. <i>Magasini olekut mittemuutvad strateegiad</i>	59
4.3. DIALOOGIAKTIDE JA SUHTLUSSTRATEEGIADE VASTAVUSTE ANALÜÜS “VÖLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDES	64
4.4. DIALOOGIAKTIDE JA SUHTLUSSTRATEEGIADE VASTAVUSTE ANALÜÜS SUULISTES INFODIALOOGIDES	82
4.5. SUULISTE JA “VÖLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDE DIALOOGIAKTIDE JA SUHTLUSSTRATEEGIADE VASTAVUSTE VÕRDLUS.....	99
4.6. SUULISTE INFODIALOOGIDE JA “VÖLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDE STRUKTUURI VÕRDLUS	102
4.6.1. <i>“Võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogide tüüpiline struktuur</i>	104
4.6.2. <i>Suuliste infodialoogide tüüpiline struktuur</i>	104
KOKKUVÕTE	109
KIRJANDUS	111

DIALOGUE ACTS AND COMMUNICATIVE STRATEGIES: THE ANALYSIS OF ESTONIAN DIALOGUE CORPUS — SUMMARY	113
LISA 1. DIALOOGIAKTIDE TÜPOLOOGIA (2002.A)	115
LISA 2. MAGASINI TÖÖPÕHIMÕTE DIALOOGIS KERKIVATE EESMÄRKIDE NÄITEL	119
LISA 3. SUULISTE DIALOOGIDE STATISTILINE ANALÜÜS	120
LISA 4. “VÕLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDE STATISTILINE ANALÜÜS	121
LISA 5. SUULISTE INFODIALOOGIDE STRUKTUUR OLEKUDIAGRAMMINA	122
LISA 6. “VÕLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDE STRUKTUUR OLEKUDIAGRAMMINA	123
LISA 7. ANALÜÜSITUD DIALOOGID	124

SISSEJUHATUS

Inimesega loomulikus keeles suhtlev dialoogisüsteem on tänapäeval väga oluline arvutirakendus. Võimaluse korral eelistatakse süsteeme, mis on kasutajasõbralikud – suhtlus toimub lihtsalt ning saab kasutada igapäevaseid sõnu ja väljendeid. Sellist tüüpi süsteemide loomiseks on vajalik uurida nii inimestevahelisi dialooge kui ka inimese ja arvuti vahelist suhtlust.

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on kohandada Kristiina Jokineni suhtlusstrateegiate teooriat eestikeelsete infodialoogidega ning leida ja analüüsida strateegiate ja dialoogikorpuse teise märgenduskihi – dialoogiaktide – vahelisi seoseid. Antud töö aluseks on 40 dialoogi eesti dialoogikorpusest (20 suulist infotelefonidialoogi ja 20 “Võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogi).

Magistritöö koosneb neljast peatükist:

1. Dialoogide modelleerimine – annab ülevaate dialoogi ja diskursuse mõistetest ning uurimisest, dialoogi erinevustest võrreldes teiste diskursuseliikidega, dialoogimudelitest ja dialoogisüsteemide loomise võimalustest.
2. Dialoogide märgendamistasandid – tutvustab Euroopa Liidu MATE projekti raames uuritud dialoogi märgendamistasandeid ning peatub pikemalt dialoogiaktide erinevate tasandite märgendamisel; eraldi alapeatükis “Suhtlusstrateegiate teooria” antakse ülevaate Kristiina Jokineni teooria põhipunktidest ja tutvustatakse suhtlusstrateegiate määramise põhimõtteid.
3. Ülevaade eesti dialoogikorpusest – annab ülevaate korpuse koosseisust, tutvustab eestikeelsete dialoogide märgendamiseks kasutatavat dialoogiaktide tüpoloogiat, kirjeldab “Võlur Ozi” meetodit, mida on kasutatud poolte käesolevas töös analüüsitud dialoogide kogumisel; toob välja töö käigus tehtud täiendused Jokineni suhtlusstrateegiate teooriale.
4. Dialoogide analüüs – analüüsib dialooge kolmest vaatepunktist: 1) dialoogistrateegiate analüüs, 2) strateegiate, eesmärkide ja magasinini tööpõhimõtte analüüs, 3) strateegiate ja dialoogiaktide analüüs nii suulistes kui ka “võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogides (edaspidi kasutatakse ka lühendit *woz-dialoogid*).

Lisaks sellele antakse ülevaade mõlemat tüüpi dialoogide struktuurist.

Töö lõpus on lisadena toodud eesti dialoogikorpuses kasutatav dialoogiaktide tüpoloogia (lisa 1), joonis magasinini tööpõhimõtte kohta (selle abil kirjeldatakse dialoogi eesmärkide

järk-järgulist püstitamist ja täitmist, lisa 2), analüüsitud dialoogide keskmised pikkused (lisad 3 ja 4), dialoogide struktuuri kujutavad olekudiagrammid (lisad 5 ja 6) ja 40 käesolevas töös analüüsitud dialoogi (lisa 7). Uurimustöö raames on dialoogides nii dialoogiaktid kui ka strateegiad uuesti märgendatud, kasutades varasemaga võrreldes täiendatud märgendusjuhendit. Lisaks aktidele on dialoogide juures välja toodud ka kõik määratud suhtlusstrateegiad ja eesmärkide magasin olekud.

1. DIALOOGI MODELLEERIMINE

1.1. Diskursus ja dialoog

Barbara Groszi järgi keskenduvad diskursuseuuringud kahele tüübile (Grosz 1996):

- 1) laiendatud tekstid (*extended texts*);
- 2) dialoogid.

Sellise jaotuse alusel võib dialooge vaadata diskursuse ühe tüübina.

Mõlemad tüübid saavad esineda nii suulisel kui ka kirjalikul kujul. Oluliseks erinevuseks laiendatud tekstide ja dialoogide vahel on nende rakendusvõimalused. Tekstiuuringud on tihedalt seotud otsirakenduste loomise ning dokumendianalüüsiga; dialoogiuringud on aga olulised arvuti ja inimese vahel toimuva suhtluse täiustamiseks. (Grosz 1996)

Diskursuse ja dialoogi uurimine algas 1970. aastatel, kui arenesid kaks uurimissuunda: diskursuseanalüüs, mis keskendus John R. Searle'i kõneaktide teooriale (J. R. Searle 1969. *Speech Acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press) ning suhtlusanalüüs, mis vaatles diskursust kui sotsiaalset suhtlust (S. C. Levinson 1983. *Pragmatics*. Cambridge University Press).

Alates 1970. aastate keskpaigast hakati humanitaarteadustes kasutama ka arvuteid ning esimesed sellealased uuringud keskendusid tekstide analüüsimisele ja genereerimisele. Aastatega on arvutite osatähtsus humanitaarteadustes üha suurenenud ning üheks kiiremini arenevaks suunaks on muutunud loomuliku keele töötlemine (*Natural Language Processing*), muuhulgas diskursuse ja dialoogide uurimine. Diskursust ja dialoogi iseloomustab oluline paralleel (suuremate tekstiliste üksuste ja dialoogiüksuste vahel): keeles olev kontekstuaalne info laieneb lausete ja lausungite piiridest väljapoole. (Harper 1998)

Grosz toob esile teksti ja dialoogi kaks olulist sarnasust:

- 1) varasemate diskursuseuuringute oluliseks tulemuseks on määratlus, mille järgi diskursus jaguneb segmentideks (*discourse segments*) samamoodi nagu lauset on võimalik jagada fraasideks. Ka lausungid jagunevad segmentideks, kusjuures segmenti tähendus hõlmab enam kui iga üksiku osa tähendust.
- 2) nii teksti- kui ka dialoogiuringud tegelevad erinevate süntaktiliste nähtuste uurimisega (viitavad asesõnad jms).

Kuigi inglise keeles on diskursus ja dialoog eristatavad, kasutatakse neid mõisteid tihti koos. Sellegipoolest ei ole diskursus ja dialoog sünonüümid – diskursus on suvaline seotud tekst (ka monoloog), dialoog koosneb vähemalt kahe osaleja lausungite järjendist.

Jurafsky ja Martin toovad välja dialoogile omased tunnused, vastandades dialoogi monoloogile (Jurafsky and Martin 2000: 719-722). Suurim erinevus on dialoogile omane vooruvahetus, mis monoloogides puudub. Mille järgi dialoogis osalejad aru saavad, millal on nende kord rääkida? Dialoog tuleb üles ehitada nii, et selles osalejad saaksid kohe aru, kes peaks järgmisena rääkima ning millal peaks see juhtuma. Jurafsky ja Martin viitavad Sacksile (1974) — vooruvahetus toimub kindlate vooruvahetusreeglite abil:

1. kui vooru ajal valib kõneleja järgmiseks kõnelejaks A, siis A peab järgmisena rääkima;
2. kui kõneleja ei vali oma vooru ajal järgmist kõnelejat, võib järgmise vooru saada ükskõik kes;
3. kui keegi ei võta järgmist vooru, võib eelmine kõneleja edasi rääkida.

Antud reeglitest järelduvad mitmed dialoogidele omased tunnused. Esimesest reeglist järeldub, et on olemas teatud lausungid, mida kõneleja kasutab järgmise kõneleja valimiseks. Kõige tavalisem näide selle kohta on küsimused (välja valitud kõnelejal oodatakse vastust). Selliseid kaheosalisi struktuure (nt küsimus-vastus) nimetatakse naaberpaarideks (ingl. k *adjacency pairs*). Lisaks sellele seostub esimese reeglga ka vaikuse tõlgendamine dialoogis. Vaikus võib järgneda dialoogi igale voorule, kuid olulist rolli mängib vaikus peale naaberpaari esiliiget (nt küsimusele ei vastata, vaid vaikitakse). Sellises positsioonis vaikust (naaberpaari järelliikmena) võidakse tõlgendada vastusest keeldumise või mitte-eelistatud vastusena. Samas nt vaikust peale naaberpaari järelliiget tavaliselt nii ei tõlgendata. Vooruvahetusreeglitest järeldub ka, et vooruvahetus ei saa toimuda igas situatsioonis. See tekib tavaliselt lausungi piiril. Seega on suulise dialoogi üheks olulisemaks tunnuseks lausungid. Kui kirjalikus tekstis on küllaltki lihtne lauseid ja lõike automaatselt üksteisest eraldada, siis suulises dialoogis võivad lausungid ja voorud olla küllaltki keerulised struktuurid. Samas on lausungite tuvastamine väga oluline, kuna tavaliselt on just lausung valitud dialoogimudelite põhiüksuseks. Sellist laadi info on väga vajalik nii suulist kõnet kasutavates kui ka arvutiklaviatuuri kaudu suhtlevates dialoogsüsteemides. (Jurafsky and Martin 2000: 719-723)

1.2. Dialoogsüsteemid

Huvi dialoogsüsteemide väljatöötamise vastu suureneb iga aastaga. Sellised süsteemid suhtlevad kasutajaga loomuliku kõne vahendusel ja aitavad telefoni teel näiteks pileteid broneerida, reisi kavandada, ühiskondliku transpordi või toitlusettevõtete kohta infot hankida jms. Sellega seoses on tähtsale kohale tõusnud vahendid ja meetodid niisuguste süsteemide kiireks ja efektiivseks ülesehitamiseks, sealhulgas märgendatud korpused, olemasolevate korpuste taaskasutuse, andmete korpustest automaatse hankimise, statistiliste mudelite treenimise ja testimise viisid.

Kristiina Jokinen vaatab dialoogsüsteemi agentide omavahelise suhtlusena. Suhtlus tähendab erinevat tüüpi signaalivahetusi saatja ja vastuvõtja vahel, kusjuures saatjaks ja vastuvõtjaks võivad olla nii inimene kui ka arvuti. Arvuti puhul tuleb tavaliselt arvestada tema küllaltki piiratud suhtlemisvõimega. Jokinen toob välja erinevad tasemed, mis kirjeldavad inimese ja arvuti vahelist suhtlust. (Jokinen 1998)

1) lihtsad küsimus-vastussüsteemid (esimesed sellised valmisid juba 1970ndatel aastatel), mida saab iseloomustada orja ja peremehe metafooriga: kasutaja (nn peremees) algatab mingi ülesande (nt soovib teha hotellireserveeringut) ja arvutiprogramm (nn ori) püüab seda täita. Kui ta seda täita ei suuda, võib ta kasutaja käest lisainfot küsida. Kasutajal ei lasta tavaliselt küsida midagi peale arvuti vastuste täpsustamise. Seega arvuti suhtlusvõime piirdub nende täpsustavate küsimuste ära tundmisega.

2) andmebaaside liidesed, mille põhifunktsioon on tõlkimine loomulikust keelest andmebaasisüsteemi päringukeelde ja tagasi. Siin kasutatakse arvutit assistendina, kes aitab kasutajat mingite ülesannete täitmisel. Selleks pakub ta asjakohast infot ülesannete erinevates osades või annab nõu, kuidas edasi tegutseda (nt meditsiiniline nõustamine, ankeetide täitmine vms). Sellise süsteemi puhul võib kasutaja küsida selgitusi süsteemi pakutud valikute kohta, lisaks ka selgitavaid küsimusi, kas-küsimusi jne. Sellise süsteemi omapäraks on ülesande jagamine väiksemateks alamülesanneteks, mis kontrollivad, milline info on antud alaülesande raames relevantne. Süsteem võib olla paindlik alamülesannete ja infovahetuse järjekorra suhtes, kuid talle peab andma õiget tüüpi infot.

3) ülesannete lahendamiseks ettenähtud dialoogsüsteemid ehk ekspertsüsteemide liidesed. Sellised dialoogsüsteemid luuakse tavaliselt kindla ülesannete klassi jaoks (nt reisi või sõjalise operatsiooni planeerimine, lepingute sõlmimine). Arvuti jagab ülesande osaülesanneteks ning määrab rollide jaotuse süsteemi ja kasutaja vahel, lahendades oma osaülesandeid kas iseenda teadmiste ja tuletusmehhanismide abil või pöördudes selleks

dialogüsteemi koosseisu mittekuuluvate rakendusprogrammide poole. Sellises süsteemis on suhtlejal oma väärtushinnangud ja eelistused, mille põhjal tekib ettekujutus vestluse eesmärkidest ning hinnang partneri initsiatiivile. Lisaks sellele kasutavad mõlemad pooled oma eesmärkide saavutamiseks erinevaid strateegiaid. Sellise süsteemi puhul peab suurendama arvuti arutlusvõimet, oskust toime tulla kasutaja nõustumise või mittenõustumisega pakutava suhtes, parandama süsteemi oskust dialoogi jätkata ja/või kasutajat veenda. Süsteem peab suutma tuvastada erinevaid suhtlusstrateegiaid, kindlaks teha ja hinnata dialoogi eesmärgid. Seega saab süsteemist suhtluspartner, kes ei vasta ainult kuulekalt kasutaja küsimustele, vaid on nn suhtlev agent (ingl k *communicating agent*), kes on võimeline aruteluks ja paindlikuks suhtluseks. Sellisel juhul peavad süsteemil olema lisaks teadmistele maailma koostisosade ja suhete kohta ka teadmised inimestevahelise suhtluse võimalustest ja piirangutest. (Jokinen 1998)

Inimesega loomulikus keeles suhtlevate süsteemide loomisega tegelevad nii teaduslikud kui ka tehnilised distsipliinid, sealhulgas arvutuslingvistika ja intellektitehnika, kus töötakse välja suhtlusmudeleid ning kasutatakse neid küsimus-vastussüsteemide, automatiseeritud juhtimissüsteemide, ekspert-, masintõlke- jms süsteemide loomisel. Selliste süsteemide praktiline tähtsus kasvab järsult seoses arvutite laiaulatusliku levikuga.

Et tavaline arvutikasutaja võiks pöörduda arvuti poole loomulikus keeles ja saada selles keeles ka vastuseid, veel enam — et ta saaks arvutiga suhelda nagu teise inimesega, tuleb arvutil modelleerida keelt kasutava inimese peas toimuvaid protsesse: partneri repliikide mõistmist, vastuse planeerimist ja ülesehitamist, adekvaatset reageerimist jm inimlike suhtlusnormide järgimist.

Seega on, ühelt poolt, vaja modelleerida keele (teksti ja/või kõne) analüüsi ja genereerimist, teiselt poolt aga suhtlusprotsessi ennast. Suhtlusprotsess eeldab kahepoolset (s.t vahelduva initsiatiiviga) dialoogi, mille käigus süsteem raskuste ja mittemõistmiste korral (mis on vältimatud juba inimestevahelises suhtluses) peab kasutajale arusaadavates terminites oskama 1) selgitada oma raskuste põhjusi ja oma käesolevat seisundit), 2) selgitada oma teadmisi ja oskusi, 3) suunata kasutajat oma repliiki ümber sõnastama, et see oleks süsteemile mõistetav. (ETF projekti aruanne 2004)

1.3. Dialoogimudelid

Tänapäeval eksisteerib mitmeid erinevaid lähenemisviise dialoogi modelleerimisele, sh: dialoogigrammatikad, plaanipõhised mudelid ja ühistegevuse teooriad. (Cohen 1997)

- **Dialoogigrammatikad**

Dialoogigrammatikate ajalugu ulatub 1970. aastatesse. Lähenemise aluseks on tähelepanek, et dialoogis esinevad teatud järjestikused regulaarsused, nn naaberpaarid, täiteks küsimusele järgneb tavaliselt vastus, ettepanekule selle vastuvõtmine või tagasilükkamine jne. Dialooge käsitletakse kui selliste aktide järjendeid ning sellisest struktuurist tulenevalt esitatakse dialoogigrammatikaid fraasistruktuurigrammatika reeglite abil (generatiivne grammatika) või olekuautomaadina. Grammatikareeglite abil seatakse dialoogidele teatud kitsendused (nii nagu fraasistruktuurigrammatika reeglid määravad kindlaks grammatiliselt õiged laused). Grammatika terminaalideks on tavaliselt kõneaktide (dialoogiaktide) nimetused, nt küsimus, vastus, pakkumine, palve, keeldumine jne.

- **Plaanipõhine mudel**

Mudel lähtub põhimõttest, et dialoogis osalejate lausungid ei ole lihtsalt sõnade jadad, vaid need väljendavad pigem suhtluslikke tegevusi ehk kõneakte, nt küsimine, soovitamine, informeerimine jms. Lisaks sellele suhtlejad planeerivad oma tegevust, et saavutada erinevaid eesmärkide, st suhtlustegevus ei ole juhuslik, kõneaktid ei esine suvalises situatsioonis ega suvalises järjekorras. Samal ajal püüavad suhtlejad muuta ka suhtluspartneri mentaalset seisundit, nt kui kõneleja plaanib anda kuulajale mingi käsu, et see sooritaks käsu põhjal teatud tegevuse, siis on kõneleja eesmärgiks muuta ka kuulaja kavatsusi. Plaanipõhise mudeli üheks põhimõtteks on, et kõneleja kõneaktid on osa plaani elluviimisest ja kuulaja ülesandeks on see plaan tuvastada ja vastata kõnelejale nii, et see oleks kooskõlas pigem üldise plaaniga kui konkreetselt kõneleja eelneva lausungiga.

Plaanipõhise teooria oluliseks osaks on planeerimise ja plaani tuvastamise üle arvepidamine. Selleks rakendatakse järelalusreegleid ja tegevuste defineerimist, osalejate mentaalse seisundi mudeleid ning tõenäoliste eesmärkide ja tegevuste ootusi. Tegevuste hulka kuuluvad ka kõneaktid, mille täitmine mõjutab osalejate arvamusi, eesmärke, kavatsusi ja kohustusi. Sellise mudeli abil laheneb ka kaudsete kõneaktide tuvastamise probleem. Näiteks kui rääkija ütleb: “Siin sahtlis peaks üks kruvikeeraja olema,” siis kuulaja plaanituvastusmehhanism

peab suutma tuvastada, et rääkija tahab panna teda uskuma, et selles sahtlis on üks kruvikeeraja, ja lisaks ka seda, et kuulaja aitaks tal seda otsida.

- **Ühistegevuse teooria**

Teooria käsitleb dialoogi protsessina, mida osalejad koos läbi viivad. Oluline eeldus on see, et kõik dialoogis osalejad vastutavad dialoogi jätkumise eest, neil peab olema vähemalt kohustus üksteist mõista. Ühistegevuse teooria on mõnes mõttes plaanipõhise teooria laiendus: lisaks suhtlejate eesmärkidele ja plaanidele lisandub siin sotsiaalne ja kultuuriline mõõde. Sellise lähenemise aluseks on pragmaatikast tuntud suhtluspõhimõtted (neist enim uuritud on koostööprintsip ja viisakusprintsip). Selliste põhimõtete järgi ei ole suhtlemine ainult oma eesmärkide saavutamine, vaid sotsiaalne ühistegevus, mida juhivad kindlad reeglid. Selliste reeglite järgi toimub inimestevahelises dialoogis üleküsimine, selgitamine, kinnitamine jms.

Plaanipõhine mudel ja ühistegevuse teooria erinevad teineteisest teatud probleemide käsitlemisel. Nendeks on viitamine ja tagasiside, mis ühistegevuse teooria kohaselt väljendavad dialoogis osalejate koostööd, kusjuures püütakse toime tulla võimalikult vähesel pingutusega. (Cohen 1997)

2. DIALOOGIDE MÄRGENDAMISTASANDID

Järgnevas peatükis antakse ülevaade dialoogi üldisest olemusest ning dialoogide märgendamise seotud probleemidest. Peatüki esimeses osas vaadeldakse Euroopa Liidu MATE projekti, selle eesmärgi ja tulemusi (Dybkjær jt 1998, Klein, Soria 1998, Klein jt 1998, Pirrelli, Soria 1998, Dybkjær 2000, Mengel 2000, Poesio 2000, Quazza, Garrido 2000), teises refereeritakse James Alleni ja Mark Core'i (1997) artiklit dialoogiaktide märgendustasanditest.

2.1. MATE projekt

Viimaste aastatega on korpustel põhinev loomuliku keele töötlus muutunud väga oluliseks uurimissuunaks. Maailma eri paikades koostatakse suuri, paljusid erinevaid keeli sisaldavaid korpuseid. Sel viisil kogutud suurte andmehulkade taaskasutamiseks, uurimiseks ja töötlemiseks peaksid korpused olema teatud viisil märgendatud (*annotate, mark up*). Märgendamise aluseks on kodeerimisskeemid (*coding scheme*), mille loomine ja arendamine sõltub aga märgendamise eesmärgist ning lingvistilistest nähtustest, mida analüüsida soovitakse. Skeemi loomist mõjutab loomulikult ka selle autori stiil. Seetõttu on märgendatud korpuste taaskasutamine üsna keeruline.

Erinevaid projekte korpuste märgendamiseks ja ühiste standardite loomiseks on läbi viidud juba mitmeid aastaid. Projekti DRI (ingl *Discourse Resource Initiative* 1996-1997) ülesandeks oli toetada diskursuseuuringuid ja –rakendusi ning koguda vastavaid diskursuseallikaid. Projekti eesmärgiks oli välja töötada standardid märgendatud korpuse semantiliste, pragmaatiliste ja diskursuse tunnuste jaoks. Projekti EAGLES (*Expert Advisory Group on Language Engineering Standards* -1998) ülesandeks oli koostada juhised dialoogide märgendamiseks. Juhised pidid kirjeldama ortograafilise transkriptsiooni, morfosüntaksi, süntaksi, prosoodia ja pragmaatika märgendamist. Standardite loomise asemel kirjeldasid antud projektid siiski üksnes enamkasutatavaid skeeme, märgendamiskeeli ja –süsteeme.

Euroopa Liidu projekt MATE (*Multilevel Annotation, Tools Engineering* 1998-2000) seadis oma eesmärgiks märgendamisskeemide standardi väljatöötamise kuuel dialoogitasandil:

- prosoodia,
- morfosüntaktiline tasand,
- kaasviitamine,
- dialoogiaktid,
- suhtlusprobleemid,
- tasanditevahelised probleemid.

MATE projekti tulemusena valiti iga tasandi olemasolevate märgendamisskeemide hulgast parimad (st vastasid teatud nõuetele), mis pidid saama aluseks MATE üldistele märgendamisskeemidele. Väljavalitud skeemide eeliseks on suur märgendajate ning märgendatud dialoogide hulk. (Dybjær 2000)

MATE märgendamisstandardid on tihedalt seotud varasemate standardiseerimise projektidega ning toetuvad projektide DRI ja EAGLES tulemustele. Samas arvestavad MATE raames loodud standardid mitmekeelsuse ja erinevate märgendamisskeemide samaaegse olemasoluga.

Järgnevalt antakse ülevaade dialoogitasanditest, mida MATE projekti raames uuriti. (Klein jt 1998)

2.1.1. Prosoodia

Prosoodia on omane ainult suulisele kõnele. Prosoodilised nähtused iseloomustavad häälikute akustilist realiseerumist: kui pikad, kõrged või madalad on häälikud. Prosoodilisi nähtusi kasutatakse kõneledes erinevatel eesmärkidel: nende abil saab väljendada süntaktilisi seoseid, tunderõhku, emotsionaalset suhtumist. Kuna prosoodiat on uuritud väga erinevatest vaatepunktidest, on seda valdkonda raske täpselt piiritleda. Suurim erinevus on kahel alal:

- 1) prosoodia akustiline ja foneetiline analüüs;
- 2) prosoodia abstraktne, lingvistiline ja fonoloogiline analüüs.

Kuigi prosoodia on suprasegmentaalne nähtus, võetakse selle analüüsi aluseks enamasti foneem kui keele väikseim üksus. Foneemi tähtsaim omadus on tähenduste eristamine. Prosoodianähtuste hulka kuuluvad järgmised suprasegmentaalsed tunnused: intonatsioon, rõhk, rütm, toon, pikkus. Selliste tunnuste varieerumine väljendabki erinevate prosoodiaüksuste funktsioone: langev intonatsioon on omane jutustavale, tõusev intonatsioon küsilausele jne.

Minimaalsed nõuded prosoodia märgendamisele on MATE projekti loojate arvates järgmised:

märgendamissüsteem peaks

- suutma märgendada segmentide kestvust, pause ja intonatsiooni;
- fraasipiiride märgendamisega tagama võimalused prosoodiliste üksuste eristamiseks;
- tunnuste detailse kirjelduse tagamiseks eristama foneetilise ja fonoloogilise märgendamise tasandeid.

Ühe, ainuõige märgendamissüsteemi loomine ja arendamine on prosoodia vallas tänapäeval veel liiga keeruline, kuna prosoodia märgendamise eesmärgid võivad olla väga erinevad.

Seetõttu on MATE raames välja pakutud neljatasemeline prosoodia märgendusstruktuur:

1. foneetiline transkriptioon;
2. intonatsiooni foneetiline esitus;
3. intonatsiooni fonoloogiline esitus;
4. nn prosoodiliste fraaside leidmine (lausungid jagatakse osadeks lähtuvalt tooniüksustest, intonatsioonigruppidest jms). (Quazza, Garrido 2000)

2.1.2. Morfosüntaktiline tasand

Morfosüntaktilisel tasandil käsitletakse probleeme, mis on seotud morfoloogia ja süntaksi märgendamisega. Põhiliseks probleemiks selles valdkonnas on suulise ja kirjaliku keele suured erinevused. Väga oluline on ka morfoloogilise ja süntaktilise märgendamise tarkvara olemasolu. Ei ole üheselt selge, milline tarkvara oleks märgendamiseks parim. Siiani on uuritud kahte võimalust:

- suulise teksti normaliseerimine;
- märgendamisvõimaluste laiendamine (*stretching annotation*) – lisada süntaktiliselt märgendatud materjalile muu, “soravust takistav” tekst. (Pirrelli, Soria 1998)

2.1.3. Kaasviitamine

Terminit *kaasviitamine* (*co-reference*) kasutatakse anafooride ja teiste viitamisvõimaluste tähistajana. Anafoorilises suhtes on tekstielemendid (nt noomen ja asesõna), mis viitavad samale objektile. Tüüpiliseks anafoorseks väljendiks on asesõna *tema* (näites): *Jüri läks koju. Ta oli väga väsinud.*

Anafooride märgendamise teeb keeruliseks see, et peaaegu iga sõna märgendatavas tekstis võib mingil määral anafoorne olla. Märgendamisskeemi tuleks seetõttu lisada ainult asjakohased anafoorsed väljendid ja suhted. Märgendamise kitsendamise üheks võimaluseks kasutatakse teatud süntaktilisi piiranguid (nt nimisõnafraaside märgendamine). Erinevad

keeled kasutavad kaasviitamiseks erinevaid võimalusi, kuid ka samas keeles on sageli erinevaid süntaktilisi võimalusi ja piiranguid. Seetõttu ei ole mõttekas luua standardeid märgendamisel kasutatavate “õigete” süntaktiliste piirangute kohta. MATE projekti eesmärgiks oli luua standardiseeritud märgendamisskeem, kus kasutaja saaks ise otsustada, milliseid süntaktilisi piiranguid on vaja konkreetse korpuse töötlemisel.

Lisaks süntaktilistele piirangutele võib märgendamist kitsendada teatud teemade ringi või valdkonnaga, mille kaasviitelised suhted märgendajaid huvitavad. Näiteks korpuses MapTask tegelevad uurijad sageli vaid ainult selliste kaasviitamisega, mis tähistavad kaardil olevaid objekte. Kaasviitamise märgendamist võib piirata ka kaasviiteliste suhete arvu vähendamisega – märgendamissüsteemil lastakse märgendada ainult teatud suhteid (nt selliseid, kus kaks (lause)üksust viitavad samale objektile). (Poesio 2000)

2.1.4. Dialoogiaktid

Dialoogiaktide märgendamisskeeme kasutatakse lausungite oluliste tunnuste märgendamiseks. Sellised märgendid näitavad lausungi rolli dialoogis ning lausungite vahelisi suhteid. Suurem osa tänapäeva dialoogsüsteemidest keskenduvad mingile kindlale teemale või valdkonnale. Nii on võimalik hoida märgendite hulk väiksem ning suurendada süsteemi kiirust. Sellistes dialoogsüsteemides oleva info saab jagada kaheks: temaga seotud materjal ning suhtlusprotsessiks vajalik info. MATE projektis pöörati dialoogiaktide märgendamisskeemide hindamisel tähelepanu märgendamisjuhendi olemasolule, märgendajate arvule, dialoogide/segmentide/lausungite arvule ning dialoogi teemale. Oluliseks peeti näidete olemasolu, kasutatud märgenduskeelt ning märgendamisskeemi taaskasutatavust. Parimateks märgendamisskeemideks hinnati Alparon, Verbmobil ja SWBD-DAMSL, mis on edasiarendus esialgsest DAMSL (*Dialog Act Markup in Several Layers*) skeemist. Kuna SWBD-DAMSL on hinnatud skeemidest ainus, mis pole konkreetsele ülesandele suunatud, võib sellest edaspidi kujuneda standard. (Klein, Soria 1998)

2.1.5. Suhtlusprobleemid

Suhtluse põhiline küsimus on kooperatiivsus ehk koostöö. Seda nii inimestevahelises kui ka inimese ja arvuti vahel toimivas suhtluses. Mittekooperatiivne käitumine tekitab tihti arusaamatusi ning valesti mõistmist, dialoog venib pikaks ja keeruliseks ning sellel ei pruugi olla soovitud tulemusi. Sellised probleemid tekivad sageli just inimese ja arvuti vahelises

suhtluses süsteemide piiratud võimaluste tõttu. Senised uuringud on keskendunud üldiselt inimestevaheliste suhtlusprobleemide uurimisele, kuid viimastel aastatel on suurenenud vajadus ka selliste meetodite järele, mis muudaksid inimese ja arvuti vahelise suhtluse sujuvaks ja kasutajasõbralikuks.

Kui inimestevahelise vestluse käigus tekib mingi probleem (nt kuulaja ei saa aru, mida kõneleja ütles), siis tavaliselt see lahendatakse (*clarification and meta-communication* - kõigepealt selgitatakse probleem välja ning seejärel tehakse parandus, kusjuures parandusprotsessi võivad alata mõlemad suhtluses osalejad). Arvutisüsteemiga (eriti suulise kõne süsteemiga) suheldes on asi keerulisem, sest tänapäeva tehnika puhul ei suudeta veel kõiki parandusprotsessi võimalusi programmselt sisse viia. Ideaalis peaksid arvutisüsteemid olema võimalikult koostöövalmid, kuna see muudab suhtluse sujuvamaks ning nii saab ära hoida kasutaja poolt algatatud parandusprotsesse ja kasutaja seesugust käitumist, millest süsteem aru ei saa ning mille lahendamiseks ta toime ei tule. (Dybkjær jt 1998)

2.1.6. Tasanditevahelised probleemid

Tasanditevaheline märgendamine tähistab MATE projekti raames kõiki nähtusi, mida iseloomustatakse teistele elementidele viitamisega. Vaadeldavad elemendid võivad kuuluda erinevatele tasanditele (nt *sõna* ja *foneem*) ning samale tasandile: *lause* ja *lause* (võib vaadelda näiteks sõnade järjekorda või leksikaalseid suhteid). (Mengel 2000)

2.2. Dialoogiaktide märgendamine erinevatel tasanditel

Dialoog on suuline, trükitud või kirjutatud suhtlus loomulikus keeles kahe või enama agendi (suhtleja) vahel, mis toimub või on toimunud. Dialoogid saab jagada voorudeks (*turn*). Voor on üksus, mille jooksul dialoogis osaleja saab ajutise kontrolli vestluse üle – tal on võimalus mingi aja jooksul midagi öelda või kirjutada. Ühe vooru ajal võib kõneleja öelda või trükkida mitu lausungit (*utterance unit*). Lausungi defineerimiseks on palju võimalusi, Alleni ja Core'i märgenduskeem DAMSL tugines kõneaktide teooriale – arusaamale, et lausung väljendab kõneleja kavatsusi. (Allen, Core 1997)

Märgendamisel peab iga lausungi puhul jälgima mitut tasandit, mis kirjeldavad lausungi erinevaid aspekte. Lausungi erinevate tasandite märgendid (*utterance tag*) annavad

kokkuvõttes infot kõneleja kavatsuste ning lausungi sisu kohta (üksuse eesmärgi ja rolli kohta dialoogis). Märkendid saab jagada nelja kategooriasse:

- **Suhtluslik staatus** (*Communicative-Status*) – kirje selle kohta, kas lausung on arusaadav ja kas see on täielik/lõpetatud.
- **Infotasand** (*Information-Level*) – iseloomustab lausungi semantilist sisu.
- **Nn ettepoole vaatav funktsioon** (*Forward Looking Function*) – kuidas käesolev lausung kitsendab suhtluses osalejate edaspidiseid tõekspidamisi ja tegevust ning kuidas lausung mõjutab diskursust.
- **Nn tahapoole vaatav funktsioon** (*Backward Looking Function*) – kuidas käesolev lausung on seotud eelneva diskursusega.

Lausungil ei pruugi alati olla märkendit kõigi nelja tasandi kohta. Näiteks mõni lausung võib olla ettepoole vaatava, mõni aga tahapoole vaatava funktsioonita.

2.2.1. Suhtluslik staatus

Märkend tähistab lausungi kindlaid tunnuseid, nt kas lausung on interpreteeritav. Erinevalt teistest kategooriatest, kus tuleb teha valik mingite võimaluste vahel, on siin tunnused üksteisest sõltumatud. Kuna need tunnused tähistavad ainult erandlikke tingimusi, pole suuremal osal lausungitel vastavat karakteristikut märgitud. Lausungi suhtlusliku staatuse tunnused on:

- **Mitteinterpreteeritav** (*uninterpretable*). Lausung ei ole mõistetav. Selliseid lausungeid esineb harva. Tavaliselt koosneb vastav lausung üksikutest sõnaosadest, kuid mõnikord võib seda põhjustada ka kehv hääldus või trükkimine. Lausung võib olla vaid semantiliselt mõistetamatu ka juhul, kui lause süntaks on arusaadav.
- **Hüljatud** (*abandoned*). Lausungile saab määrata vastava tunnuse, kui kõneleja muudab oma lausungi keskel meelt ning jätab selle pooleli. Sellega ta hülgab senise lausungi. Lausungile saab selle tunnuse määrata ainult sellisel juhul, kui tema sisu ei muutu vastavate hüljatud lausungite eemaldamisel sellest. Kui aga lausung on seotud dialoogi sisuga ning mõjutab seda, ei tohiks seda hüljatud lausungiks määrata, vaid märgendada nagu tavalist lausungit. Seega iga poolik lausung pole veel hüljatud.

- Monoloog (*self-talk*). Lausung koosneb ühe kõneleja jutust iseendale. Allen ja Core eeldavad, et sellist tunnet ei esine trükitud dialoogides. Vastavat karakteristikut ei saa määrata analüüsitava kõnet kuulmata. Kuigi lausung on märgendatud monoloogiks, võib seda ka teine suhtleja kuulda ning kuuldud infot kasutada. Monoloog tähistab lihtsalt fakti, et kõneleja ei püüagi oma lausungi abil partneriga suhelda.

2.2.2. Infotasand

Infotasandi märgendamine tähendab lausungi sisu abstraktset iseloomustamist. Dialoogides, mille eesmärgiks on mingi info saamine, võib lausungid jagada laias laastus sellisteks, mis juhivad info saamise poole, mis suunavad suhtlust (*Communication-management*), ning sellisteks, mis ei täida kumbagi neist ülesannetest (*Other-level*). Lausungid, mis juhivad info saamise poole, võib jagada omakorda lausungiteks, mis aitavad infot saada/leida (*Task*), ning lausungiteks, mis tegelevad vastavate probleemide, ülesannete lahendamisega (*Task-management*).

Infotasandi lausungeid saab jagada järgmiselt:

- Ülesanne (*Task*) – erinevate valdkondade dialoogides täidab suurem osa lausungitest vestluse käigus püstitatud ülesandeid, nt bussiaegade otsimine, lennukipiletite broneerimine jms. Lausungid, mille sisuks on ülesande tasand, püüdleval antud teema eesmärkide poole ning püüavad neid täita. Igas valdkonnas peab selgeks tegema, mis on antud juhul ülesandeks, ning kuidas on antud ülesannet võimalik täita. Ilma vastava infota pole võimalik lausungi tasandeid eristada. Näiteks kui suhtluse teemaks on BUSSID, siis antud valdkond sisaldab busside sõiduplaane (väljumis- ja saabumisaegad, vahepeatused jms). Süsteemile esitatavad küsimused võivad sisaldada erinevaid nõudmisi, nt reisile esitatavaid lisatingimusi (*Mis kell väljub buss Ardust Tallinnasse, et jõuaks laevaga Helsingisse kell 12? Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?*), üldisi sõidumarsruute (*Mis kell väljuvad bussid Põlvast Tartu suunas?*), infot vahepeatuste kohta (*Kas mõni buss sellel liinil peatub ka Haapsalus?*). Siia alla paigutuvad ka küsimused, mille eesmärgiks on täpsustada antud ülesannet (*Kas teid huvitavad ka saabumisaegad?, Kas te soovite reisi vahepeatusega Tartus? Kas teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?*)
- Ülesande lahendamine (*Task management*) – antud tasandi lausungid tegelevad selgelt probleemide ja püstitatud ülesannete lahendamisega. Siia kuuluvad lausungid, mis

koordineerivad suhtlust kahe kõneleja vahel (*Kas saan teid veel aidata?; Aitab kah! Sellest mulle praeguseks piisab.* (lõpusignaalidena))

- Suhtluse juhtimine (*Communication-management*) – selle tasandi lausungite abil hoiavad suhtlejad kontakti, väljendavad seda, kas ja kuidas nad on partneri lausungit kuulnud või seda mõistnud. Suhtluse juhtimise alla kuuluvad ka tervitused (*Tere!*), hüvastijätud (*Head aega!, Nägemiseni!*), tänamised (*Aitäh!*), tänamise järelliige (*Palun!*), valestimõistmised, nende täpsustamised (*Kuidas, palun?, Palun täpsustage!*), viivitust paluvad lausungid (*Oodake üks hetk, palun!*)
- Muu tasand (*Other level*) – antud märgend tähistab olukorda, kus lausung ei kuulu ülesande, ülesande lahendamise ega suhtluse juhtimise tasandile, isegi kui lausung on võib-olla dialoogi teema suhtes relevantne. Sellesse kategooriasse kuuluvad naljad ja seltskondlik vestlus, lobisemine.

Infotasandi märgendamisel on oluline välja tuua, et kuigi peaaegu igal lausungil on mingis mõttes suhtluslik osa olemas, märgitakse lausung suhtluse juhtimise tasandile ainult siis, kui lausung ei lahenda otseselt dialoogis püstitatud ülesannet. Suhtluse juhtimise tasandi lausungid on seotud kitsalt suhtlusega ning kui vastavad lausungid dialoogist eemaldada, pole dialoog enam nii sujuv. Ülesande sisu eemaldatud lausungid aga ei muuda. Allen ja Core viitavad ka asjaolule, et sageli on probleeme ülesande lahendamise ja suhtluse juhtimise tasandi ning ka ülesande ja ülesande lahendamise eristamisega lausungis.

2.2.3. Ettepoole vaatav funktsioon

Antud tasand iseloomustab lausungi mõju edasisele dialoogile ja suhtlusele. Nt kas antud lausungi tulemusena on kõneleja seotud teatud tõekspidamiste või mingite tegevuste täitmisega. Tihti on keeruline otsustada, millist tegevust kõneleja kavatseb oma lausungiga täita. Seetõttu tuleb dialooge märgendades sageli ettepoole vaadata otsustamiseks, milline mõju on antud lausungil edaspidisele dialoogile. Sageli saavutatakse ühe lausungiga mitu erinevat mõju. Seetõttu on antud tasandi märgendamiseks välja töötatud kaheksa aspekti:

1. Seisukohavõtt (*Statement*)

- Väide (*Assert*)

- Taaskinnitus (*Reassert*)
 - Muu seisukohavõtt (*Other-statement*)
2. Kuulaja käitumise mõjutamine (*Influencing-addressee-future-action*)
 - Avatud valik (*Open-option*)
 - Käsk (*Action-directive*)
 3. Info küsimine (*Info-request*)
 4. Kõneleja käitumise mõjutamine (*Committing-speaker-future-action*)
 - Pakkumine (*Offer*)
 - Sooritamine/täitmine (*Commit*)
 5. Rituaalne avamine, lõpetamine (*Conventional Opening Closing*)
 6. Selgesõnaline täitmine (*Explicit-performative*)
 7. Hüüatus (*Exclamation*)
 8. Muu ettepoole vaatav funktsioon (*Other-forward-function*)

2.2.4. Tahapoole vaatav funktsioon

Need funktsioonid näitavad, kuidas käesolev lausung on seotud varasema diskursusega (dialoogiga). Lausung võib vastata mõnele eelnevale lausungile või aktsepteerida ja/või püüda parandada seda. Samuti võib lausung keelduda vastamast partneri lausungile. Antud lausungite märgendamiseks on vaja kindlaks teha selle tüüp ning vaadata, millist (kui pikka) osa dialoogist vastav lausung mõjutab. Tahapoole vaatava funktsiooni tasandil on neli osaliselt iseseisvat aspekti:

1. Nõustumine (*Agreement*)
2. Arusaamine (*Understanding*)
3. Vastus (*Answer*)
4. Informatsioonilised suhted (*Information-Relations*)

2.3. Suhtlusstrateegiate teooria

Anname siin ülevaate suhtlusstrateegiate teooriast Kristiina Jokineni tööde põhjal.

Eduka suhtluse olulisteks omadusteks peetakse ratsionaalsust ja koostööd. Milles seisneb edukus? Vaadeldavas küllaltki kitsas kontekstis väljendab see suhtlejate eesmärkide täitmist: eduka suhtlemise korral saavutatakse soovitud eesmärgid.

2.3.1. Ratsionaalsus ja koostöö

Traditsiooniliselt on suhtluses osalejaid iseloomustatud kui agente, kes suudavad oma eesmärkide saavutamiseks vastavalt käituda. Ka arvutipõhiste dialoogsüsteemide eesmärgiks on kasutaja eesmärkide teadasaamine ning nende täitmine. Kuna suhtluse kontekst (teema) dialoogi käigus pidevalt muutub, siis teise võimalusena vaadeldakse agendi käitumist reaktsioonina konteksti muutustele: suhtleja hindab kontekstuaalseid muutusi ning kohandab oma käitumist vastavalt sellele. Selline lähenemine võib minna vastuollu eeldusega, et agent käitub oma eesmärkide realiseerumise kohaselt: kui agent peab pidevalt kohanema muutuvate oludega, ei saagi tal olla või ei suuda ta enam täita oma eesmäärke. Samas, kui agent püüdleb ainult oma eesmärkide täitmise poole, juhtub sageli, et need on vastuolus suhtluspartneri eesmärkidega. Seega peab agendil olema mingi vahend, mille abil hinnata oma eesmärkide ja plaanide ratsionaalsust. Kristiina Jokineni arvates on üheks võimaluseks luua suhtlemisel teatud mudel, mille abil agent püüab saavutada oma eesmäärke, ning mis arvestab ka konteksti ning partneri eesmärkidega. (Jokinen 1995)

Suhtlemise põhjuseks on tavaliselt mittekeelelised eesmärgid (nt auto rentimine, torude parandamine jne). Kuna vestluses on asjasse puutuva informatsiooni jaotus selline, et suhtlejal pole võimalik jõuda üksi oma eesmärgini, peavad nad puuduva informatsiooni saamiseks teineteisega koostööd tegema. Koostöö tähendab seda, et suhtlejad suudavad informatiivsete ja asjakohaste lausungite abil antud ülesannet koos lahendada. Samas ei tähenda koostöövalmis suhtlus asjaolu, et koostöö peaks toimima kogu vestluse jooksul või et see ei võiks sama suhtluse käigus muutuda. Selge on aga see, et kui agendid ei väljenda mingisugust koostöövalmidust, pole ka suhtlemine võimalik.

2.3.2. Ideaalne suhtlus

Ratsionaalsete suhtlejate vahel toimub ideaalne suhtlus, kui:

- suhtlejad püüdlevad vabatahtlikult sama eesmärgi poole;

- suhtlejad arvestavad selle eesmärgi täitmisel suhtluspartneriga;
- suhtlejad usuvad, et nende suhtluspartner käitub vastavalt punktidele 1 ja 2 (v.a juhul, kui partner ütleb, et ta nii ei käitu).

Nagu eespool öeldud, ei tähenda koostöö vaid seda, et agent käitub alati vastavalt partneri soovidele. Pigem väljendab suhtlejate üldist suhtumist: agendi käitumine põhineb valmisolekul kuulda, hinnata partneri lausungeid ja neile reageerida. (Jokinen 1995)

2.3.3. Suhtlusstrateegiad

Konstruktiiivse dialoogi juhtimise mudel (ingl *Constructive Dialogue Management* ehk *CDM*) lähtub üldistest suhtlusprintsipiidest, mis piiritlevad kooperatiivset ja sidusat suhtlust. Mudelis käsitletud suhtlusprintsipiidid on H. Paul Grice'i maksimumide täpsustus. Need on üldised põhimõtted, mille abil suhtlejad vestluse käigus üksteise lausungeid tõlgendavad. Grice toob välja neli maksimumi: kvantiteedi maksimum (anna nii palju infot kui tarvis ja mitte rohkem), kvaliteedi maksimum (räägi tõde: ära ütle midagi, mille kohta tead, et see on vale, või mille kohta sul ei ole adekvaatset infot), relevanttsuse maksimum (ole relevantne), maneeeri maksimum (ole arusaadav: väldi segasust ja mitmemõttelisust, räägi lühidalt). (Jurafsky, Martin 2000: 727)

Lisaks sellele ei kasuta Kristiina Jokinen mudeli loomiseks dialoogigrammatikat ega ka kõneakte, kuna tema teooria kohaselt on dialoogis osalejad ratsionaalsed agendid, kes arvestavad muutuva kontekstiga. Jokinen väidab, et dialoogide struktuuri ei määra mingid reeglid, vaid see tekib ise dialoogi käigus. Kõneakte ei kasuta Jokinen seetõttu, et kavatsused ja uskumised, mis dialoogi käigus tekivad, on seotud lausungi konteksti ja suhtluslike piirangutega, mitte kõneakti tüüpidega. Teiste sõnadega – Jokineni teooria järgi tuleb kõik dialoogiga seotu vestluse käigus, mitte ei määrata mingite väljaspool olevate reeglitega. (Jokinen 1996b)

Suhtlusprintsipiide abil saab arvutiprogramm valida sobiva suhtlusstrateegia (ingl *communicative strategy*) ja lahendada nii oma andmebaasi puudujääke. Sobiva suhtlusstrateegia valik tähendab seda, et süsteem valib erinevate dialoogi jätkamise võimaluste vahel (küsida kasutajalt infot juurde, soovitada muid võimalusi, paluda küsimust korrata jms). Formaalsemalt öeldes on suhtlusstrateegia võimalus ühiste teadmiste loomiseks, säilitamiseks, muutmiseks ja rakendamiseks. Strateegiad põhinevad suhtleja ratsionaalsusel: suhtleja tegevused/lausungid valitakse nii, et ühised eeldused koostöövalmis käitumisest oleksid antud olukorras samad.

Mõned strateegiad, mida kõnelejad kasutavad ühise info töötlemisel, osutuvad edukamateks kui teised. Seega ei piisa ainult sobiva faktilise informatsiooni andmisest partnerile. Samuti on oluline märkida, et mida paremini suudavad suhtlejad probleeme lahendada, seda täpsemalt ja kiiremini saavutatakse oma eesmärk. (Jokinen 1996a)

Suhtlusstrateegia valimisel arvestatakse iga lausungi puhul nelja faktorit (Jokinen 1996b), vt joonis 1.

1. **Ootused/vastus** – kas lausung on eelmist lausungit arvestades ootuspärane (kas lausungiga vastatakse eelmisele lausungile või mitte)? Vastus võib olla oodatud ja mitteoodatud.
2. **Teema** – kas lausung on seotud vestluse senise teemaga? Lausung võib eelmise teemaga olla seotud või mitteseotud.
3. **Initsiatiiv** – kas initsiatiiv on kõnelejal või partneril? Kui üks suhtlejatest on algatanud uue suhtluseesmärgi, siis on suhtluse initsiatiiv parajasti tema käes. Agendil on õigus püüda oma eesmärki täita kuni see on saavutatud või pole enam relevantne. Samuti on agendil õigus oodata suhtluspartneri koostööd või vähemalt seda, et ta ei takistaks agendi eesmärkide saavutamist.
4. **Eesmärk** – võib märgendatava lausungi ajal olla täidetud või täitmata. Kui partner vastab ammendavalt agendi küsimusele või soovile, täitub sellega agendi eesmärk. Täitmata eesmärgi korral jäetakse see kõrvale või hoitakse hilisemaks lahendamiseks. Kui agendil on uus võimalus initsiatiiv haarata, võib ta uuesti püüda oma täitmata eesmärki saavutada.

Ülaltoodud nelja faktorit kombineerides saab 16 suhtlusstrateegiat, millega märgendatakse dialoogis osalejate lausungeid:

Vastus (<i>response</i>)	Teema (<i>central concept</i>)	Eesmärk (<i>goals</i>)	Kõneleja initsiatiiv (<i>speaker initiative</i>)	Partneri initsiatiiv (<i>partner initiative</i>)
oodatud (<i>expected</i>)	seotud (<i>related</i>)	täitmata (<i>unfulfilled</i>)	backto	follow-up-old
		täidetud (<i>fulfilled</i>)	finish/start	follow-up-new
	mitteseotud (<i>unrelated</i>)	täitmata	repeat-new	new question
		täidetud	specify	new request
mitteoodatud (<i>non-expected</i>)	seotud	täitmata	subquestion, X	continue
		täidetud	new dialogue	somethingelse
	mitteseotud	täitmata	object, X	notrelated
		täidetud	specify-new	new st-request

Joonis 1. 16 võimalikku suhtlusstrateegiat Kristiina Jokineni teooria järgi.

Käesolevas töös kasutatakse suhtlusstrateegiate ingliskeelseid nimetusi, kuid strateegiate eestikeelsed vasted võiksid olla järgmised:

backto – tagasi eelmise juurde
follow-up-old – jätkka eelmisega
finish/start – eelmine lõpetatud, alusta uuega
follow-up-new – jätkka uuega
repeat-new – korda uut
new question – uus küsimus
specify – täpsusta eelmist
new request – uus palve
subquestion, X – lisaküsimus
continue – jätkka
new dialogue – uus dialoog
somethingelse – muu
object, X – vaidle vastu
notrelated – teemaga mitteseotud
specify-new – paku jätkkamist
new st-request – uus kaudne küsimus

Kristiina Jokineni suhtlusstrateegiate teooria annab veel ühe võimaluse dialooge märgendada. Missuguse tasandi märgenditega on suhtlusstrateegiate näol tegemist? Kuna käesolev töö on võtnud aluseks MATE projektis analüüsitud märgendamistasandid, siis peaks ka suhtlusstrateegiad paigutama ühele neist tasanditest. Suhtlusstrateegiad määratakse eraldi igale *lausungile*, seetõttu ei kuulu strateegiad kindlasti prosodia ega kaasviitamise tasandile. Kuna strateegiad iseloomustavad lausungite *sisulist poolt*, ei saa antud märgendeid vaadelda ka morfosüntaksi tasandil. Seega võiks suhtlusstrateegiad paigutada dialoogiaktide ning suhtlusprobleemide tasandi märgendamissüsteemiks.

2.3.4. Suhtlejate eesmärgid

Kuna suhtlusstrateegiate määramisel on eesmärkide ning nende täidetuse/mittetäidetuse selgitamine väga oluline, siis järgnev peatükk annab täpsema ülevaate suhtlejate eesmärkidest K. Jokineni teoorias.

- Jokinen eristab kliendi ja arvuti eesmärgi (näited, mida Jokinen artiklis kasutab, on kogutud nn “võlur Ozi” meetodiga, millest tuleb pisut lähemalt juttu järgmises peatükis). Peale kliendi lausungit (küsimust) dialoogi alguses võtab arvuti omaks kliendi eesmärgi (nt leida infot bussiaegade kohta), sest tema ülesanne ju ongi vastata reisiinfo küsimustele.

- Peale seda näeb arvuti, et tema andmebaasis on kliendi küsimusele palju sobivaid vastuseid. Seetõttu püstitab arvuti oma eesmärgi, et ta saaks vastuste hulka kuidagi piirata (ta täpsustab kliendi soovi). Nii on arvutil kaks eesmärki: anda kliendile infot ja kitsendada otsingut andmebaasis. Jokinen ei räägi siin infokliendi ja arvuti ühisest eesmärgist.
- Kuna dialoogipartnerid on võimelised võtma initsiatiivi (st mõlemal on võimalus algatada uut suhtluseesmärki) ja valima suhtlusstrateegiaid, on nad seotud oma eesmärkidega. See tähendab, et agent loobub oma eesmärgist alles siis, kui
 - 1) eesmärk on saavutatud;
 - 2) agent usub, et eesmärki pole võimalik saavutada;
 - 3) eesmärgi püstitamise põhjused pole enam tõesed.
 Seega võivad agendid sattuda olukorda, kus nad tahavad saavutada üksteise suhtes konfliktseid eesmarke (tahavad jätkata konfliktsete eesmärkidega).
- Infodialoogides on potentsiaalne konfliktsituatsioon, kui kõneleja püstitab eesmärgi, aga partner ei oska või ei saa sellele vastata. Sellisel juhul peab kõneleja enda jaoks eesmärgid tähtsuse järjekorda panema ja juhtima edasist dialoogi nii, et tema eesmärgid (mis on kõneleja jaoks esmase tähtsusega) saaksid täidetud. Sellega võib kaasneda ka partneri eesmärkide täitmine. Konfliktide lahendamiseks on nõutav agendi eelistuste mõõtmine. See tähendab, et infodialoogides peaksid eelistused olema seotud kontekstiga: partneri lausungi ja kõneleja eelmise lausungi temaatilise seotuse aste näitab, kas partner soovib käsiloleva eesmärgiga jätkata. (Jokinen 1996a)

3. ÜLEVAADE EESTI DIALOOGIKORPUSEST

Dialooge võib koguda mitmel viisil. Tartu Ülikooli suulise kõne uurimisrühmas on kasutatud kahesugust materjali: 1) lindistatud tegelikke suulisi dialooge ja 2) kogutud arvutisimulatsioonides nn "võlur Ozi" meetodil kirjalikke dialooge.

3.1. Suulised dialoogid

Dialoogikorpuse esmaseks allikaks oli TÜ suulise kõne korpus, mille tarvis on juba alates 1997.a suulist kõnet lindistatud. Lisaks sellele on dialoogikorpust täiendatud erinevate projektide raames: sihtprogrammi "Eesti keel ja rahvuskultuur" keeletehnoloogiaprojektid "Märgendatud dialoogikorpuse loomine eesti suulise kõne korpuse baasil" (2002) ja "Dialoogikorpus kui eestikeelse kasutajaliidese alus" (2003), Eesti Teadusfondi projekt „Eestikeelse dialoogi modelleerimine arvutil“ (2001-2003). Suulise kõne korpuse maht on kasvanud ka tänu uute dialoogide lindistamisele, ulatudes praeguseks u 600 000 tekstisõnani (ETF projekti aruanne 2004).

Tekstide valikul dialoogikorpusesse on lähtutud järgmistest kriteeriumidest:

- lähtudes liigendusest dialoog/monoloog, on välja jäetud kõik monoloogid;
- teine piir on vahetu/vahendatud suhtlus. Tekstid saab jagada kolme rühma: silmast-silma vestlused, telefonivestlused ja massimeediatekstit. Dialoogikorpusesse on võetud vaid niisugused tekstid, milles on võimalik vahetu tagasiside. Seega on massimeediatekstit kõrvale jäetud;
- kolmas piir on argine/institutsionaalne suhtlus. Argivestlused on dialoogikorpusest välja jäetud.

Seega kuuluvad dialoogikorpusesse põhiliselt institutsionaalsed dialoogid. Mõnel juhul on tegu polioloogiga, kui näiteks kliendiga suhtleb samaaegselt kaks ametnikku. Omaette sarja moodustavad teeküsimised tänaval, kus võõrad inimesed tegutsevad eraisikutena avalikus kohas – seega ei ole tegu institutsionaalse suhtlusega, kuna kumbki osaleja ei esinda institutsiooni. Kõik dialoogid on infovestlused, s.t suhtluse eesmärk ei ole suhtlemine ise, vaid kindla info hankimine, sest töö eesmärgiks on modelleerida situatsiooni, kus inimene (arvutikasutaja) on infoküsimaja ja arvuti on infoandja.

Selliselt komplekteeritud dialoogikorpus sisaldab praegu 320 litereeritud teksti, neist 205 telefonikõnet ja 115 silmast silma vestlust, kogupikkusega u 80 000 tekstisõna.

Telefonivestluste põhiosa moodustavad kõned, kus eraisik on helistanud mingisse ametiasutusse sooviga infot saada. Teise, väga väikese rühma moodustavad kõned, milles omavahel suhtlevad kaks institutsiooni esindajat, näiteks helistatakse raadiost ilmajaama. Helistatakse infotelefonile (53 teksti), reisibüroosse (57 teksti), polikliiniku registratuuri (41 teksti) või muudesse asutustesse, nt kauplus, bussijaam, koolitusfirma, kino jt (54 teksti).

Silmast-silma vestlused jagunevad kaheks:

- dialoogid kauplustes, teenindus- ja ametiasutustes (96 teksti). Siin suhtlevad omavahel müüja/teenindaja/ametnik ja klient.
- teeküsimine tänaval (19 teksti). Suhtlejad on eraisikud.

Dialoogid on reeglina litereeritud tervikuna. Litereerimisel on kasutatud konversatsioonianalüüsi transkriptsiooni. Iga teksti juurde kuulub taustakirjeldus, milles on andmed lindistamise, litereerimise, situatsiooni, osalejate, teema, tekstitüübi jms kohta. Toome näitena telefonikõne hambakliinikusse. Osalejad on H (helistaja ehk klient) ja V (vastaja ehk ametnik).¹

NÄIDE: Telefonikõne hambakliinikusse.

97

AR7A6

H: ((kutsung))

V: Hansluks=hambaravi=tere.

H: mt=.hh tere. (.) kas teil 'üliõpilastele mingit 'hinnasoodustust ka on=h.

V: mt=.hh=ää < tähendab (.) ää 'haigekassaga on 'nimodi ett=o (.) mt=ö nende > (.) 'täidise hinnad tuleb 'ikkagi ise maksta, ['kõigil.] (.) .hh noh (.) 'haigekassa maksab muidugim 'osa.

H: [jah]

H: jah

V: aga selle: suhtes ei 'ole üliõpilastele mingit 'erisoodustust. 'muidu kui noh 'lihtsalt 'ravi on kui 'plommi ei=ole=vel, (0.5) sis sellest 'ravist=e võetakse 'tunnitasu, mitte 'nimodi=neid igat asja 'eraldi.

H: ahah. ja 'kui palju see tunnitasi 'on.=

V: =tunnitasu on 'kakssada 'krooni. (.)

H: selge. (0.5) aitäh?

V: jah palun.

H: 'nägemist

V: nägemist.

¹ Suulistes dialoogides on kasutatud konversatsioonianalüüsi transkriptsioonimärke, vt nt <http://sys130.psych.ut.ee/~linds/>

3.2. Arvutisimulatsioonides kogutud dialoogid

22 kirjalikku dialoogi on dialoogikorpusesse saadud nn “võlur Ozi” tehnikat rakendades: katseisikutel palutakse justkui testida üht arvutiprogrammi, mis annab nende poolt esitatud küsimustele korrektseid ja informatiivseid vastuseid. Tegelikult on aga suhtluspartneriks arvutivõrgu vahendusel tavaline inimene (antud juhul oli selleks Maret Kullasaar-Valdisoo). Dialoogide teemaks valiti reise planeerimise, lubatud olid infopäringud bussifirma Sebe busside, Tartu-Helsingi lennukite ja Tallinn-Helsingi laevade kohta. Läbiviidud katseid, tekkinud probleeme ja nende lahendusi on lähemalt analüüsitud magistritöös (Kullasaar 2001).

Sellise nn simuleerimise teel kogutakse konkreetse valdkonna dialooge, mis eeldatavasti inimese ja arvuti vahelises suhtluses aset leida võivad, ja moodustatakse neist dialoogikorpus, mida hiljem kasutatakse dialoogsüsteemi loomisel.

Mitmete uurijate varasemate kogemuste põhjal on kindlaks tehtud, et tõelähedasi dialooge on võimalik koguda vaid juhul, kui teema, mille kohta katseisik päringuid esitama peab, huvitab teda. Seetõttu oli ka käesolevate katsete teemaks valitud reisimine, kuid seda mõningate piirangutega. Viimase tingis eelkõige tõese info leidmise võimalus ja soov vastuste moodustamise aega lühendada. Liiga pikad pausid muudaksid katseisikud kahtlevateks sellise süsteemi võimalikkuses.

“Võlur Ozi” eksperimentide järel intervjuueeritakse kõiki katses osalenuid. Küsimustike abil soovivad katse läbiviijad saada vastust erinevatele antud valdkonda puudutavatele küsimustele, eelkõige aga sellele, kas katsealused said aru, et nad ei suhelnud tegelikult arvutiga. Katses osalejatele selgitatakse, miks selline simuleerimine vajalik on ja millised on katsetulemused. Kui intervjuueeritav ei soovi, et tema kaasabil loodud dialooge hiljem kasutatakse, siis vastavad dialoogid eemaldatakse korpusest.

Dialoogide kogumisele eelnesid järgmised ettevalmistused (Kullasaar 2001):

- võimalikele katseisikutele saadeti e-kiri, kus paluti katsetada reisiinfot andvat programmi;
- otsese (silma-silma) kontakti puudumise tõttu oli nõusoleku korral järgmiseks sammuks soovitus läbi lugeda programmi kasutamishand ja pakkuda aeg, millal võiks programmi testida. Kõik katsealused teadsid ette, et testitav programm tuleb enne katsetamist käivitada ja et testimise ajal viibib programmi koostaja oma arvuti taga. Kirjavahetuse käigus ilmnis, et paljud esmalt kõhklema hakanud inimesed nõustusid kohe eksperimendis osalema, kui said teada, et ei pea midagi installeerima ja et programm ei vaja kiiret võrguühendust. Vajalik oli

vaid veebilehitseja, mis toetab java rakendusi, ja veidi aega (keskmiselt kulub ühe dialoogi läbiviimiseks 20-25 minutit).

Üleskutsele reageeris 11 inimest. Tavaliselt valitakse katseisikuteks inimesed, kes pole süsteemiga tuttavad, kuid kellel on mõningaid teadmisi arutluse all oleva valdkonna kohta. See on oluline, sest katsete eesmärgiks pole süsteemiga töötamise õppimine/õpetamine, vaid antud valdkonnas võimalike suhtlussituatsioonide kogumine. Nii olid ka kirjeldatavasse eksperimenti kaasatud erineva vanuse, tegevusala ja arvutialase kogemusega inimesed. Kõigi katseisikute arvutioskus oli keskmine või sellest veidi parem. Seega ei vajanud ükski nendest arvuti kasutamisel kaasinimeste abi. Isikute keskmiseks vanuseks oli umbes 25 aastat.

Katsete lõppedes informeeriti katseisikuid asetleidnud simulatsioonist ning paluti neil täita ankeet, mis sisaldas mitut laadi küsimusi: 1) testi läbiviimine (nt “Kas testimise käigus tekkis Teil kahtlus seesuguse programmi olemasolus?”), 2) kasutatav keel (nt “Kas kasutasite lihtsamat keelt, arvates, et suhtlete arvutiga?”), 3) arvuti poolt antud informatsioon (nt “Kas saite oma küsimustele ammendava vastuse?”), 4) dialoogsüsteemi vajalikkus (nt “Kas Teie arvates oleks selline arvutisüsteem vajalik ning mis kasu temast Teile oleks?”). Kuna selline eksperiment on teataval määral inimeste tüssamine ja usalduse ärakasutamine, siis sisaldas küsimustik ka märkuse: “*Kui Teil on mingeid pretensioone sellise käitumise suhtes või Te ei soovi, et Teiega valminud tekste kasutatakse, siis palun mind sellest teavitada. Arvestan kindlasti Teie soove. Igal juhul jääte anonüümseks, st üheski tekstis ei kasutata Teie nime.*” Ühelgi osalenul polnud mingeid pretensioone ning seega võis edasises töös kasutada kogu saadud materjali. Anonüümsuse tagamiseks kasutati kodeeringut, mida dekoreerida oskab vaid eksperimendi läbiviija (dialoogi tähis sisaldab katseisiku nimetähti).

Näide: ”Võlur Ozi” meetodil kogutud dialoog:

KE2

Infoklient: Kuidas sõita Tartust Pärnu enne kella 12 hommikul

Arvuti: Buss väljub kell 05.00

Arvuti: Buss väljub kell 08.00

Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?

Infoklient: Jah

Arvuti: Üks hetk, palun!

Arvuti: Kell 05.00 saabub 08.20

Arvuti: Kell 08.00 saabub 11.40

Infoklient: Kas kella 12 ajal läheb ka praam Kuressaarde

Arvuti: Buss väljub kell 08.20

Infoklient: Kas Saaremaale saab kuidagi

Arvuti: Mis peatusest Te sõita soovite?

Infoklient: Valjala

Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!

Infoklient: Pärnu
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!
Infoklient: Tahaks sõita pühapäeval Paidest Narva
Arvuti: Kas olete nõus Tallinnas ümber istuma?
Infoklient: jah
Arvuti: üks hetk, palun!
Arvuti: Buss Paidest väljub kell 10.35
Arvuti: Buss Tallinnasse saabub kell 12.00
Arvuti: Kas Te soovite lähimat bussi Tallinnast edasi liikumiseks?
Infoklient: jah
Arvuti: Buss Tallinnast väljub kell 13.00
Arvuti: Buss Narvasse saabub kell 16.25
/--/

Enamik kirjeldatud eksperimendis kogutud dialoogidest sisaldab rohkem kui üht teemat, sageli eelnevad vastusele täpsustavad küsimused või paranduste algatamised/läbiviimised. Samuti esineb situatsioone, kus “arvuti” annab rohkem informatsiooni kui temalt küsiti, mis oli antud hetkel arvutit imiteeriva inimese arvates korrektne vastus. Dialoogi kulgemise muutmiseks ning katseisiku reageerimise kontrollimiseks olid mõned “arvuti” vastused tahtlikult valed. Kahjuks enamikel sellistel juhtudel katseisikud jätkasid oma küsimusi või muutsid teemat ning “arvutiga” vaidlema hakata ei soovitud.

Eksperimentide ja sellele järgnevate intervjuude põhjal võib väita, et “võlur Ozi” tehnikat on võimalik väga edukalt rakendada dialoogikorpuse loomiseks ja täiendamiseks. Üldreeglina ei saa katses osalenud isikud aru, et suhtlus arvutiga oli tegelikul suhtlus teise inimesega. ”Võlur Ozi” tehnikaga kogutud korpuse maht on u 2500 tekstisõna.

3.3. Dialoogiaktide märgendamissüsteem eesti dialoogikorpuses

Dialoogiaktide tüpoloogia aluseks on konversatsioonianalüüsi arusaam vestlusest kui ühistegevusest. Samas ei sobinud suulise kõne uurimisrühmale varem loodud konversatsioonianalüüsi tüpoloogiad, kuna need on dialoogi juhtivate aktide kirjeldamiseks liiga üldised või mõeldud ainult inimestevaheliste või inimese ja arvuti vaheliste dialoogide analüüsiks (kuid dialoogikorpuse sisaldab mõlemat tüüpi dialooge) või ka vananenud (ei arvesta uuemaid tulemusi, mis on saadud suulise suhtluse uurimisel). 306 infodialoogi (84000 sõna) ja kõik woz-dialoogid on märgendatud uurimisrühmas loodud märgendamissüsteemi abil (märgendatakse lausungite dialoogiakte) kahe inimese poolt ja seejärel ühtlustatud. Dialoogiaktid jagunevad struktuurilt kahte suurde gruppi: naaberpaare moodustavad aktid (nt küsimus ja vastus) ja üksikaktid (nt jätkaja: “mhmh”). Keskse

funktsiooni poolest jagunevad aktid samuti kahte rühma: infoaktid (küsimused, direktiivid, seisukohvõtted) ja dialoogi juhtimise aktid (dialoogi juhtimise aktid jagunevad omakorda sujuvat suhtlust juhtivateks aktideks (nt tutvustus, kontakteerumine, jätkamine) ja probleemi lahendamise aktideks (kasutatakse parandusmehhanismi, nt üleküsimine ja paranduse läbiviimine)). Dialoogide märgendamise lihtsustamiseks on Evely Vuti poolt loodud arvutiprogramm. (Hennoste jt 2003, Gerassimenko jt 2004)

Kuigi märgendamissüsteem oli algselt loodud ainult suuliste dialoogide baasil, sobib see hästi ka kirjalike reisiinfodialoogide (woz-dialoogide) märgendamiseks, mida on käesolevas töös kasutatud.

Suulise kõne uurimisrühm on keskendunud kindla vestlustüübi uurimisele: küsimusvastusdialoogidele. Uurimistöö käigus püütakse analüüsida, milliseid dialoogiakte on dialoogides võimalik leida, kuidas neid rühmitada ja kuidas on nad seotud keelega. (Hennoste jt 2002: 144)

Alates 2003.a augustist on uurimisrühmal kasutusel uus dialoogiaktide tüpoloogia, kus iga akti märgend koosneb kahest poolest. Esimese moodustab kood (DIE jms), milles kaks esimest tähte märgivad aktirühma nime (DI = direktiiv) ja kolmas täht tähistab naaberpaare moodustavates aktides seda, kas akt on naaberpaari esi- või järelliige (vastavalt E ja J). Uue dialoogiaktide tüpoloogia järgi on dialoogiakte kokku 126.

Järgnevalt antakse ülevaade märgendamissüsteemis olevatest dialoogiaktide põhirühmadest 2002.a kasutusel olnud tüpoloogia järgi (kokku on 137 dialoogiakti). Põhjuseks on asjaolu, et käesolevas töös kasutatud dialoogid olid eelnevalt märgendatud tollase tüpoloogia alusel. Siiski peab märkima, et vana ja uus tüpoloogia ei erine teineteisest põhimõtteliselt; uues tüpoloogias on üksnes mõned märgendamise käigus avastatud ebakohad (mis ei puuduta käesolevas töös kasutatud dialooge) kõrvaldatud.

Dialoogiakte liigitatakse kahel alusel: 1) naaberpaare moodustavad ja mitter moodustavad (ehk üksik-) aktid ning 2) suhtluse juhtimise aktid ja infoaktid (vt lisa 1).

Kokkuvõttes saame järgmise aktide põhitüpoloogia:

1. Naaberpaare moodustavad aktid

1.1. Dialoogi juhtivad aktid

Sujuv vestlus

- 1) Rituaalid. Siia rühma kuuluvad põhiliselt vestluse alguses ja lõpus kasutatavad vormelid (tervitamine, hüvastijätt, tänamine, palumine, esitlemine jms).
- 2) Teemavahetus.

Probleemide lahendamine

3) Partneri algatatud parandused.

4) Kontakti kontroll.

1.2. Infoaktid

5) Direktiivid, millega antakse edasi ja võetakse vastu soove, ettepanekuid ja pakkumisi.

6) Küsimused ja vastused.

7) Seisukohavõttud, milles üks pool esitab mingi seisukoha (väite, arvamuse jms) ning teine pool reageerib sellele.

2. Naaberpaare mittemoodustavad aktid e üksikaktid

2.1. Dialoogi juhtivad aktid

Sujuv vestlus

8) Rituaalsed üksikaktid (kontakteerumine, kutsumine jms).

9) Vabatahtlikud reaktsioonid (jätkaja, vastuvõtuteade jms).

Probleemide lahendamine

10) Parandused.

2.2. Infoaktid

11) Primaarsed üksikaktid (jutustamine, lubadus, retooriline küsimus jms).

12) Infolisad, mille abil täiendatakse antud infot kõneleja enda initsiatiivil (täpsustamine, pehmendamine jms).

3.4. Analüüsitud dialoogides esinenud dialoogiaktid

Analüüsitud 40 dialoogis esines kokku 70 erinevat dialoogiakti 137 võimalikust (vt tabel 1).

Dialoogiaktide sageduste leidmiseks on kasutatud Margus Treumuthi koostatud dialoogide analüüsi programmi veebilehel http://www.aprote.ee/treumuth/dialoogide_analyys/index.php

	woz	suulised
1. AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	165	6
2. AVATUD KÜSIMUS	90	7
3. JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	71	4
4. PARANDUSE LÄBIVIIMINE	67	21
5. VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	59	7
6. DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	48	32
7. ESITLUS	0	39
8. NÕUSTUV JAH	31	4
9. SULETUD KAS-KÜSIMUS	29	4
10. TÄPSUSTAV KÜSIMUS	25	2
11. PALVE OODATA	25	4
12. PAKKUMINE	25	5

13. SOOV	24	15
14. KUTSUNG	0	20
15. KUTSUNGI VASTUVÕTMINE	0	20
16. DIREKTIIVI TÄITMINE	18	5
17. MITTENÕUSTUV EI	19	2
18. AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	16	4
19. MITTEMÕISTMINE	14	0
20. TÄNAN	14	21
21. PALUN	13	21
22. PALVE	0	13
23. KONTAKTEERUMINE	12	0
24. POSITIIVNE KONTAKT	11	0
25. VASTUVÕTUKORDUS	0	9
26. VASTUVÕTUTEADE	0	9
27. JÄTKAJA	0	9
28. DIREKTIIVIST KEELDUMINE	6	0
29. INFOLISA: PÕHJENDAMINE	4	1
30. INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	4	14
31. INFOLISA: ÜLERÕHUTAMINE	0	2
32. VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	0	4
33. KONTAKTI KONTROLL	0	4
34. KONTAKTI KINNITAMINE	0	4
35. LÕPUSIGNAAL	3	0
36. DIREKTIIVI VASTUSE EDASILÜKKAMINE	2	0
37. TERVITUS	2	21
38. DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	2	7
39. VASTUTERVITUS	2	20
40. MUU	2	4
41. EELTEADE	2	2
42. PALVE	2	13
43. INFO OSUTAMINE UUEKS	0	3
44. HÜVASTIJÄTT	0	3
45. VASTUHÜVASTIJÄTT	0	2
46. NÕUSTUV EI	0	2
47. OLETUS	0	2
48. LÕPU PAKKUMISE SIGNAAL	0	2
49. NEGATIIVNE KONTAKT	1	0
50. PIIRATUD NÕUSTUMINE DIREKTIIVIGA	1	0
51. MUU KAS-VASTUS	1	0
52. LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE	1	0
53. SOOVI ESITAMINE	1	0
54. VABANDUS	1	0
55. VASTUSE EDASILÜKKAMINE	1	2
56. ALTERNATIIVKÜSIMUS	1	6
57. ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS	1	3
58. ALTERNATIIVVASTUS: MÕLEMAD	0	1
59. ALTERNATIIVVASTUS: EITAV	0	1
60. ALTERNATIIVVASTUS: MUU	0	1
61. ÜLEKÜSIMINE	1	14
62. PRAAK	0	7
63. VÄIDE	0	2
64. JUTU PIIRIDE OSUTAMINE	0	1

65. PARANDUSE ALGATUS: MUU	0	1
66. MITTENÕUSTUMINE	0	1
67. KAHTLEV VASTUS	0	1
68. SAMAMEELSUSE OSUTAMINE	0	1
69. RESERVATSIOONIGA NÕUSTUMINE	0	1
70. PARANDUSE HINDAMINE	0	1

Tabel 1. Dialoogiaktide sagedused “võlur Ozi” tehnikaga kogutud dialoogides ja suulistest dialoogides analüüsitud dialoogides

3.5. Muudatused Jokineni teorias eesti dialoogikorpuse analüüsi põhjal

Käesoleva töö käigus tehtud dialoogide analüüs viis probleemideni, kus osutus vajalikuks kolmanda eesmärgi lisamine kõneleja ja partneri eesmärkidele (vt ptk 2.3). Kolmandaks eesmärgiks on **ühine eesmärk**. Kuigi ka Jokinen kasutab mõistet *joint purpose* (ehk ühine eesmärk), rõhutab ta rohkem partneri ja kõneleja eesmarke. Ühine eesmärk on see, mille täitmise nimel edasine dialoog “tööd teeb”, st ühise eesmärgi täitmine on dialoogis primaarne ning seda arvestatakse suhtlusstrateegiate määramisel. Kliendi ja arvuti eesmärgid ning ühised eesmärgid ei paikne ühel tasemel: kliendi ja arvuti eesmärgid asetsevad madalamal (nende alusel moodustub ühine eesmärk).

Analüüsitud dialoogides oli vestluse algatajaks alati infoklient, st infoklient ütles/kirjutas dialoogi esimese lausungi (nt *Tahaks sõita Võrust Tallinna*). Antud lausung näitab, et kliendi eesmärgiks on sõita Võrust Tallinna. Kuna ta esitab selle küsimuse reisiinfosüsteemile, on loogiline (aruka suhtleja puhul), et ta soovib teada saada bussiaegu. Infokliendi lausungile järgneb infoametniku/arvuti lausung, mis tavaliselt on täpsustav küsimus (eriti woz-dialoogides, nt *Kas teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?*). Kuna infosüsteemi eesmärgiks on vastata kliendi küsimustele, on see arvuti seisukohalt oodatud käitumine (kliendi vaatepunktist saab sellise küsimuse määrata aga mitteoodatuks). Sellise küsimusega asub arvuti kliendiga koostööd tegema, st ta võtab omaks kliendi eesmärgi ning sellest saab suhtluspartnerite ühine eesmärk. Kliendi eesmärk läheb seega vahetult enne järgmist (antud näites arvuti) vooru üle ühiseks eesmärgiks. Analoogiliselt toimub arvuti poolt püstitatud teemakohaste eesmärkide muutumine ühiseks eesmärgiks.

Eesmärkide lisandumist ja täitmist dialoogi jooksul on hea kirjeldada **magasini** abil (vt lisa 2). Analüüsitud dialooge iseloomustab ühest otsast suletud “toru” (magasin, ka pinu), kus kehtib printsiip “viimasena sisse, esimesena välja”. Teiste sõnadega, dialoogi magasin “põhja” jääb kõige suurema ühise eesmärgina nt *bussid Võrust Tallinna*, selle eesmärgi “peale” tulevad uued, väiksemad eesmärgid, nt *konkreetne ajavahemik*. Põhieesmärki ei saa enne täita, kui on täidetud ja magasinist eemaldatud selle peal olevad väiksemad eesmärgid. Kui magasin on tühi, tähendab see, et kõik dialoogi eesmärgid on täidetud. Selline seis

valitseb dialoogi alguses enne esimest lausungit ja selle ajal ning kui klient saab vastused oma küsimustele.

Dialoogide eesmärged magasinil analüüsis peaks silmas pidama järgmist:

1. Ühes dialoogis võib olla mitu teemat.
2. Ühine eesmärk võib dialoogi käigus muutuda, kitseneda ja täpsustuda.
3. Arvutipoolne mittemõistmine ja üldine teemapakkumine (nt *Kas saan veel aidata?*) ei püstita uut ühist eesmärki.
4. Eelmine eesmärk loetakse täidetuks ka juhul (st eesmärk kaob magasinist), kui kliendi poolt sisse toodud eesmärk on lahendamata ning klient küsib sellest hoolimata midagi muud (uut). Sellisel juhul kaob eelmine eesmärk magasinist ning klient tekitab oma küsimusega uue potentsiaalse ühise eesmärgi. Antud olukord tekib näiteks juhtudel, kui arvuti ei ole kliendi küsimusest aru saanud ning palub küsimust korrata.

4. DIALOOGIDE ANALÜÜS

Käesolevas töös on määratud 20 infotelefoni dialoogis ja 20 “võlur Ozi” tehnikaga kogutud dialoogis lausungite/voorude dialoogiaktid ja suhtlusstrateegiad (neist kümme woz-dialoogi olid analüüsitud autori bakalaureusetöös “Dialoogiaktid “Võlur Ozi” tehnikaga kogutud dialoogides” (2002)). Dialoogide valiku aluseks oli woz-dialoogide hulk dialoogikorpuses (21) ning sümmeetria taotluses on analüüsitud ka 20 infotelefoni vestlust. Infovestluste valikul on silmas peetud representatiivsust – analüüsitud dialoogid varieeruvad pikkuse ja probleemilahenduse keerukuse ja dialoogi kestel püstitatud teemade hulga suhtes. Analüüsitud woz-dialoogid on pärit Maret Kullasaar-Valdisoo magistriltööst (2001) ja seejärel uuema versiooni järgi dialoogiaktidega üle märgendatud 2002. a kevadel. Infotelefoni dialoogid on dialoogiaktidega märgendatud 2002.a jooksul Tartu Ülikooli suulise kõne uurimisrühma poolt. Bakalaureusetöös “Dialoogiaktid “Võlur Ozi” tehnikaga kogutud dialoogides” analüüsitud dialoogid (kokku 10) olid märgendatud suhtlusstrateegiatega 2002.a kevadel. Käesolevas töös on suhtlusstrateegiad määratud kõikidele ülejäänud dialoogidele (20 suulist ja 10 woz-dialoogi).

Kuna loodavas eestikeelses dialoogsüsteemis hakkab suhtlus toimuma arvutiga, oli woz-dialoogide analüüs väga vajalik. Analüüsitud dialoogide struktuur võiks olla samasugune ka tulevases süsteemis (nn arvutikõne printsiip).

4.1. Suhtlusstrateegiate analüüs “võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogides ja suulistes infodialoogides

40 analüüsitud dialoogis leidis 13 võimalikku suhtlusstrateegiat kuueteistkümnest, mida Kristiina Jokinen välja pakub:

initsiatiiv kõnelejal (*speaker initiative*):

backto

finish/start

subquestion, X

new dialogue

object, X

specify-new

specify

initsiatiiv partneril (*partner initiative*):

follow-up-old

continue

somethingelse

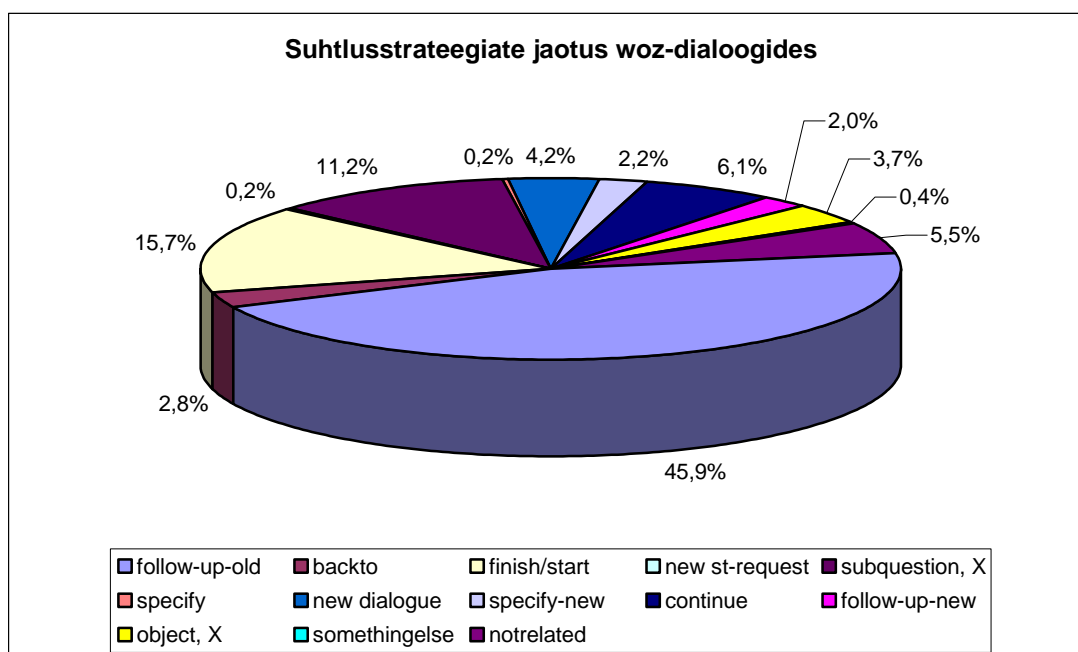
notrelated

follow-up-new

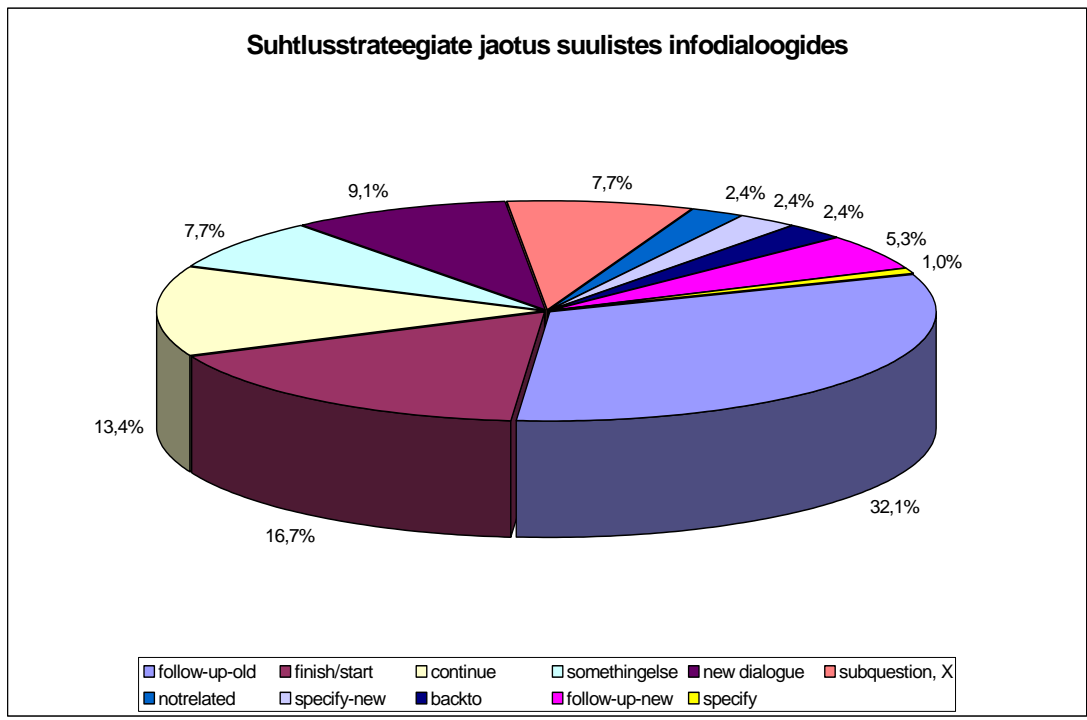
new st-request

Strateegiatega määramisel on seega väga oluline kõneleja (*speaker*) ja partneri rollide välja selgitamine. Analüüsitud info-otsingu dialoogides on tavaline, et initsiatiiv on liikuv - sõltuvalt olukorrast on initsiatiiv kõnelejal või partneril ning nii arvuti kui ka infoklient võivad mõlemat rolli täita. Kõneleja määramise lihtsustamiseks võiks jälgida seda, kas antud lausung nõuab vastust (peale küsilauseste kuuluvad siia ka direktiivid, nt “Esitage oma küsimus palun uuesti!”). Sellest lähtudes võib kõnelejat ka küsijaks nimetada.

Joonistel 2 ja 3 on protsentuaalselt välja toodud suhtlusstrateegiatega esinemine vastavalt woz-dialoogides ja suulistest dialoogides:

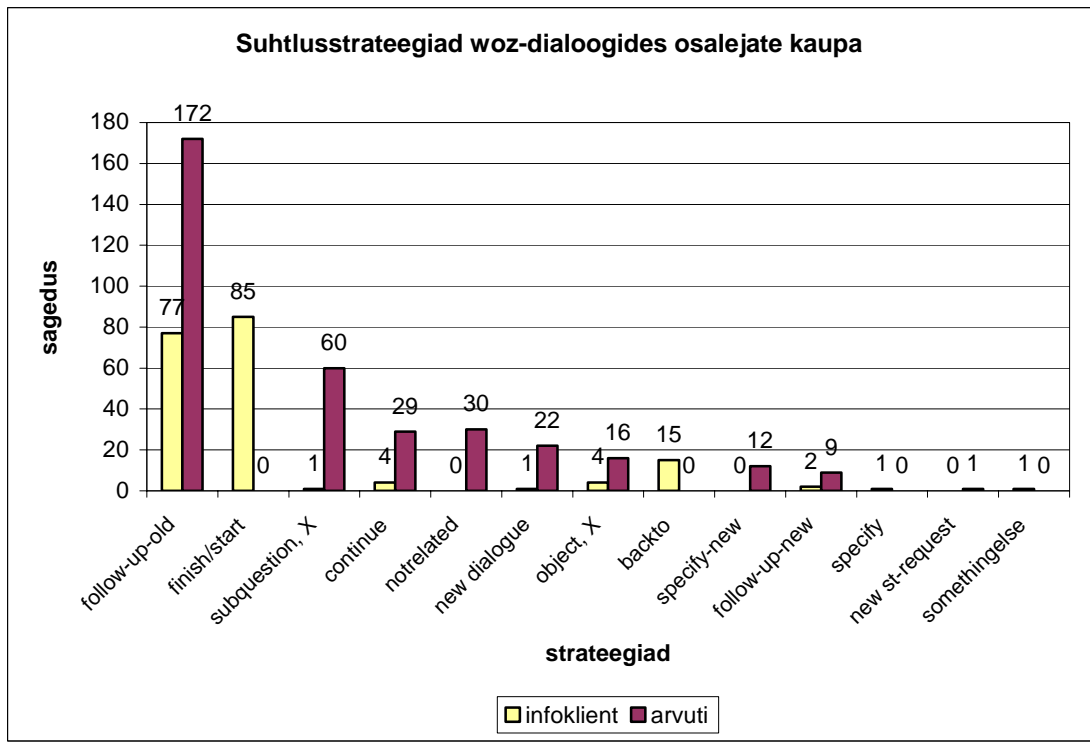


Joonis 2. Suhtlusstrateegiatega jaotus woz-dialoogides

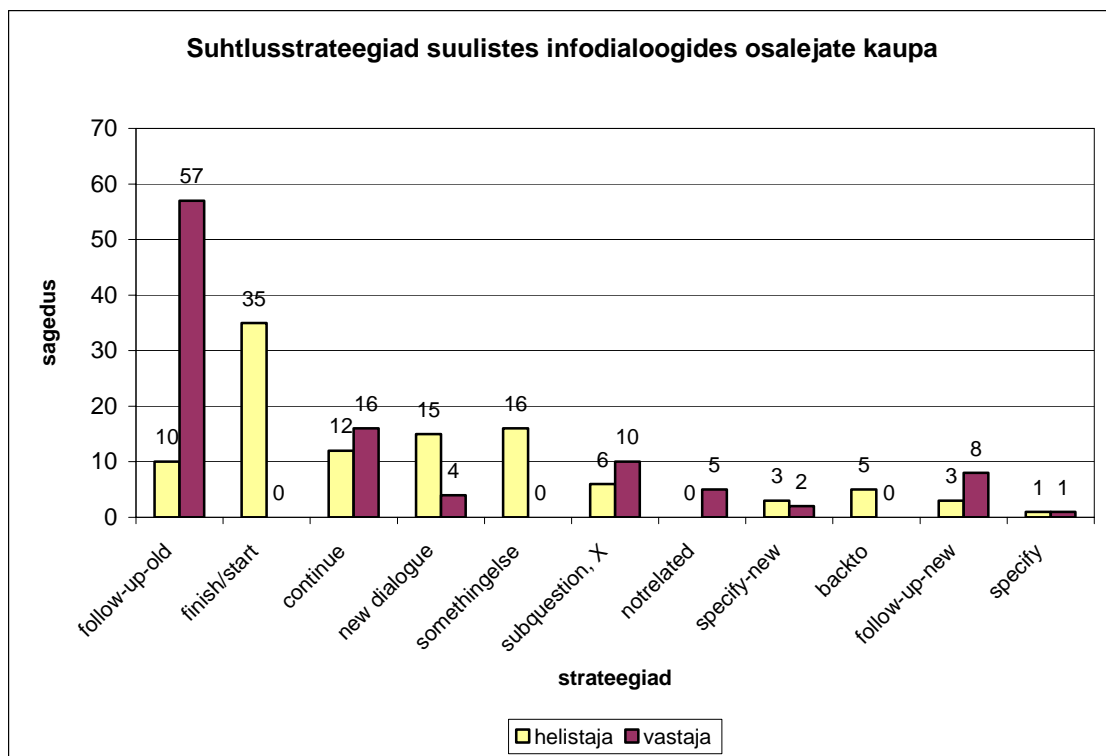


Joonis 3. Suhtlusstrateegiate jaotus suulistes dialoogides

Joonistel 4 ja 5 on tulpdiaagrammide abil kujutatud suhtlusstrateegiate esinemise sagedus dialoogis osalejate kaupa vastavalt woz-dialoogides ja suulistes dialoogides:



Joonis 4. Suhtlusstrateegiad woz-dialoogides osalejate kaupa



Joonis 5. Suhtlusstrateegiad suulistes infodialoogides osalejate kaupa

Järgnevalt tuakse välja suhtlusstrateegiate kirjeldused koos näidetega, milles vastav lausung ja sellele määratud strateegia on märgitud kursiivis. Suulisi dialooge ja woz-dialooge käsitletakse selles peatükis koos, erinevuste puhul on välja toodud, milles erinevused seisnevad.

Kõik suulised infotelefoni dialoogid algavad infoametniku esitluse ja tervitusega. Sellele järgneb kliendi vastutervitus (v.a 63a27, kus vastutervitus puudub). Woz-dialoogid algavad infokliendi kõneaktiga, milleks on tavaliselt küsimus või direktiiv, harvem tervitus (kahe dialoogis). Dialoogide rituaalsetes algustes on suhtlusstrateegiad jäetud määramata, seda ka kõigi teiste vaadeldavates dialoogides esinevate vormelite (hüvastijätt, tänamine, vabandamine) korral. Neid ei saa vaadelda suhtlusstrateegiatena, sest antud lausungitel pole muud eesmärki peale viisakuse.

Finish/start

Töös analüüsitud woz-dialoogide läbiviimise juhend nõudis, et dialoogi algataks alati infoklient oma küsimusega (harvem direktiiviga). Suulised dialoogid algavad küll alati esitluse ja tervitusega, kuid infovahetuse algatab samuti klient küsimuse või direktiiviga. Infokliendi ja suulistes dialoogides helistaja esimene küsimus/direktiiv (mis on tavaliselt ka

dialogi esimene lausung) on määratud strateegiaga *finish/start* (nt *Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?*) (näited 1 ja 2). Strateegia näitab, et infokliendi/helistaja küsimus on oodatud (*response: expected*) ja teemaga seotud (*central concept: related*), st küsimus on infootsingusüsteemis asjakohane. Kliendi esimese küsimuse puhul eeldatakse ka seda, et dialoogis osalejate eelnevad eesmärgid on täidetud (*goals: fulfilled*). Kuna selle lausungi puhul on initsiatiiv küsijal (ehk kõnelejal ehk infokliendil), st ta algatab uue eesmärgi, on kõiki faktoreid koos vaadatuna strateegiaks *finish/start*. Selliselt on määratud kõikide dialoogide kliendi esimene küsimus arvutile:

Näide 1: AN1

Infoklient: <i>Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?</i>	<i>finish/start</i>
--	---------------------

Näide 2: 63a33

H: e tere <i>ma paluksin (.) alates kella 'kuuest Tallinna 'ekspressi 'aegasid.</i>	- <i>finish/start</i>
--	--------------------------

Strateegia *finish/start* on ka dialoogi keskel on infokliendi küsimus, mis ei ole seotud eelneva teemaga - klient algatab oma lausungiga uue teema. Seega on antud situatsioonis eeldatud, et suhtlejate eelnevad eesmärgid on täidetud, st arvuti/infoklient on vastanud kliendi eelmisele küsimusele (näide 3). Suulistele dialoogidele on iseloomulik, et kliendi eesmärgid saavad küll formaalselt täidetud, kuid tegelikult klient oma küsimusele sisulist vastust ei saa ning seetõttu ta algatab teema uuesti (näide 4).

Näide 3: KP2

Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 11.00	follow-up-old
Infoklient: <i>Milline on Tallinna ja Helsingi vahet käivate laevade sõiduplaan?</i>	<i>finish/start</i>

Näide 4: 63a15

V: e 'kõõgi numbrit ei ole meil 'antud.	continue
H: sääl neil 'on telefon peal.	<i>finish/start</i>

Subquestion, X

1) Strateegia *subquestion, X* on iseloomulik peamiselt arvuti/infoametniku lausungitele. Antud strateegia väljendab sel juhul täpsustavat küsimust (formaalsemalt: arvuti/infoametnik täpsustab vastuse tingimusi). Eelnevalt on klient küsinud midagi, mis on arvuti/infoametniku jaoks liiga üldine, et sellele täpset vastust anda. Seetõttu on tarvis küsimust konkretiseerida ning arvuti/infoametnik vajab selleks tavaliselt ajavahemiku, lähtepeatuse või sihtpeatuse täpsustamist. Selline küsimus ei ole kliendi jaoks oodatud, kuid on teemaga seotud.

Strateegia ei täida veel ühist eesmärki, kuid lisab uue, väiksema eesmärgi. *Subquestion, X*-le järgneb kliendi lausung, mis vastab arvuti/infoametniku küsimusele (näited 5 ja 6).

Näide 5: EG2

Infoklient: millal väljub buss haapsallu?	finish/start
Arvuti: <i>Missugusest peatusest Te soovite reisi alustada?</i>	<i>subquestion, X</i>
Infoklient: Tallinnast	follow-up-old
Arvuti: <i>Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?</i>	<i>subquestion, X</i>
Infoklient: kell 12-16	follow-up-old
Arvuti: Buss väljub Tallinnast kell 13.30	follow-up-old

Näide 6: 63a3

H: halloo?	specify-new
(.) tere	-
(.) ee Ilmatsalu tänaval on mingi õilusalong.	finish/start
V: <i>ee kauplus Kimsto juures.</i>	<i>subquestion, X</i>
H: jaa jaa ja.=	follow-up-old

2) Suulistes infodialoogides esineb *subquestion, X* küllalt sageli (kuuel korral kümnest) ka kliendi lausungis (näide 7). Lisaks eelnenud küsimusele võib klient ka oma küsimust järgmise lausungiga (või vooruga) täpsustada. Strateegiate analüüsil tõlgendatakse sellist käitumist mitteoodatuna, kuna ideaalis peaks suhtlejad suutma oma küsimusi formuleerida ühe lausungiga. Seega on täpsustav küsimus märgendatud strateegiaga *subquestion, X*. Woz-dialoogides esines *subquestion, X* infokliendi lausungis küsimuse täpsustamisena ühel korral vahetult kliendi eelmisele lausungile (vt näide 8).

Näide 7: 108a5

H: .hh ahahh=	somethingelse
aga: mis kell täna õhtul se´anss vel ´on.	finish/start
kui ´ültse on.	<i>subquestion, X</i>

Näide 8: MAR2

Infoklient: mis kell väljub buss Tartust Võrru, et ma oleksin Võrus juba kell 17.00?	finish/start
Infoklient: <i>mind huvitab lähim buss</i>	<i>subquestion, X</i>

Follow-up-old

Strateegiat *follow-up-old* esineb nii suulistes kui ka woz-dialoogides tihti ning strateegia saab määrata järgmistel juhtudel:

1) arvuti/infoametniku vastusena kliendi küsimusele (näited 9 ja 10). Klient saab infot selle kohta, mida ta on küsinud:

Näide 9: EG2

Infoklient: Missugused on suurimad peatused sellel liinil?	finish/start
Arvuti: <i>Buss peatub Vana-Pääskülas, Turbas, Ristis, Paluveres, Taeblass, Rannakülas ja Uuemõisas.</i>	<i>follow-up-old</i>

Näide 10: 63a28

H: tere päevast.	-
sooviksin: (.) Ekspress=reiside telefoni´numbrit.	finish/start
V: neli neli üks, (.) õheksa kuus kaheksa.	follow-up-old

Kuna naaberpaari moodustavad voorud ei tarvitse vestluses olla järjest, siis esineb strateegiat *follow-up-old* ka sellistel juhtudel, kus arvuti annab vastuse alles mitme vooru järel (tavaliselt peale vajaliku lisainfo väljaselgitamist) (näide 11):

Näide 11: KA1

Infoklient: Kui tihe on bussiliiklus Viljandi ja Pärnu vahel ümberistumisteta?	finish/start
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	subquestion, X
Infoklient: ei	follow-up-old
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	subquestion, X
Infoklient: reede	follow-up-old
Arvuti: <i>Buss väljub Viljandist kell 06.25,</i>	<i>follow-up-old</i>
Arvuti: <i>kell 09.25</i>	<i>follow-up-old</i>
Arvuti: <i>ja kell 15.55.</i>	<i>follow-up-old</i>

2) infokliendi vastusena arvuti/infoametniku (täpsustavale) küsimusele (näited 12 ja 13):

Näide 12: KA1

Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	subquestion, X
Infoklient: <i>reede</i>	<i>follow-up-old</i>

Näide 13: 63a20

V: e kus see arst ´asub.	subquestion, X
H: <i>Tuglase kaks.</i>	<i>follow-up-old</i>

Nagu näha, vahetub infoküsimisdialoogides initsiatiiv üpris tihti, sõltuvalt sellest, kes küsib infot (küsijaks võib olla nii arvuti kui ka klient). Seetõttu muutuvad tihti nii kõneleja kui vastaja rollid. *Follow-up-old* näitab, et vastaja (ehk partner) jätkab ootuspäraselt vana temaga, vastab teise poole küsimusele ning igati koostöövalmis käitumist pakkudes teeb ta seega kõik ideaalse suhtluse õnnestumiseks.

New dialogue

Strateegiat *new dialogue* rakendab woz-dialoogides arvuti siis, kui ta on kliendi eelmisele küsimusele vastanud (st eelmised eesmärgid täitnud) ning pakub seejärel infokliendile dialoogi jätkamise võimalust. Arvuti uus küsimus on mitte-oodatud, kuid eelneva temaga seotud ning konkreetne (nt *Kas teid huvitavad saabumisajad?*). Edasine vestlus sõltub kliendi vastuse sisust. Arvuti kas-küsimusele saab formaalselt vastata kahel

viisil: *jah* või *ei*. Näites 14 on infoklient nõus arvuti poolt pakutud uue teemaga kaasa minema, tema vastus "Huvitavad küll" (näite kolmas rida) tähendab sisuliselt "jah". Nii saab kliendi strateegia määrata kui *follow-up-old* ning sellega saab vestluspartnerite ühiseks eesmärgiks saabumisaegade leidmine.

Näide 14: EG2

1. Arvuti: Buss väljub Tallinnast kell 13.30	follow-up-old
2. Arvuti: <i>Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?</i>	<i>new dialogue</i>
3. Infoklient: Huvitavad küll	follow-up-old
4. Arvuti: Buss saabub Haapsallu kell 15.20	follow-up-old

Näites 15 vastab klient arvuti küsimusele saabumisaegade kohta eitavalt (st klienti ei huvita saabumisaegad). Kuna selline vastus on mitte-oodatud (sest arvuti on igal juhul valmis infot andma) ning ühised eesmärgid on täitmata, saab siin määrata strateegia *continue*. Peale seda läheb klient ise uue ja eelmisega mitteseotud teemaga edasi (näite kolmas rida):

Näide 15: EI2

Arvuti: <i>Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?</i>	<i>new dialogue</i>
Infoklient: Ei.	continue
Infoklient: Millal liiguvad lennukid Tartust Helsingisse?	finish/start

Näites 16 püüab arvuti (5. reas) algatada endise teemaga seotud uut dialoogi. Infoklient (6. reas) ei lähe arvuti algatusega kaasa, käitub siin ebaootuspäraselt (väga harv juhul) ja algatab ise uue teema. Arvuti läheb kliendi pakutud teemaga kaasa ja vastab.

Näide 16: AN2

1. Arvuti: Jah, buss väljub Kuressaarest kell 15.30.	follow-up-old
2. Infoklient: Mis on selle bussi lõpp-peatus?	finish/start
3. Arvuti: Oodake, palun!	notrelated
4. Arvuti: Selle bussi lõpp-peatus on Tartu.	follow-up-old
5. Arvuti: <i>Kas Teid huvitab ka saabumisaeg?</i>	<i>new dialogue</i>
6. Infoklient: Kas buss liigub sellel liinil igal päeval?	object, X
Arvuti: Reis liinil Kuressaare-Tartu toimub iga päev.	follow-up-old

Suulistes dialoogides pakub infoametnik dialoogi jätkamise võimalust ainult siis, kui tal puudub kliendi küsimusele sobiv vastus ning ta pakub võimaluse, kuidas/kust klient võiks vastuse saada. (näide 17):

Näide 17: 108a5

H: ää kas te oskate öelda kui palju se ´pilet maksab.	finish/start
V: kahjuks ´piletite=inda meil ei=ole.	continue
<i>te peate sealt küsima=ma=võin ´numbri anda kui ´soovite.</i>	<i>new dialogue</i>

Erinevalt woz-dialoogidest kasutab strateegiat *new dialogue* suulistes dialoogides peamiselt infoklient (15 korral). *New dialogue* tähistab kliendi lausungit, milles korratakse (täielikult

või osaliselt) eelmises voorus vastajalt saadud infot ning sealjuures küsimusele ka kinnitust (kas kuulnud info oli selline või mitte) (näide 18):

Näide 18: 63a19

V: =kaks kaks seitse.	follow-up-old
H: <i>e neli seitse=seitse?</i>	<i>new dialogue</i>
V: kaks kaks seitse.	follow-up-old

Backto

Strateegiat *backto* kasutab nii woz- kui ka suulistes dialoogides ainult infoklient juhul, kui arvuti/infoametnik on eelmises voorus palunud küsimust täpsustada ning klient püüab seda teha (näited 19 ja 20). Lisaks sellele kasutab klient suulistes dialoogides strateegiat *backto* ka infoametniku pakkumise vastuvõtmise väljendamiseks (näide 21).

Näide 19: AN2

Infoklient: Kas Sebe bussid Saaremaal liiguvad?	finish/start
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	subquestion, X
Infoklient: <i>Kas Sebe bussid Kuressaarest väljuvad?</i>	<i>backto</i>

Näide 20: 63a22

H: ee tervist. ega 'teie ei oska kogemata öelda Tallinna 'busside aegu.	- finish/start
V: ja 'milliseid busse.	subquestion, X
H: <i>ee (.) noh millal lähevad 'viimased 'kiirbussid täna Tallinna.</i>	<i>backto</i>

Näide 21: 63a20

V: vaatan? (...) m 'Tuglase tänaval on antud ainult 'Stoma hambaravi, aga se=on Tuga- Tuglase kolm 'teist aadressil.	notrelated continue new dialogue
H: <i>öelge mis=se 'number 'on.</i>	<i>backto</i>

Näide 22 oli analüüsitud dialoogide hulgas erandlik, kuna arvuti ei suuda siin mitmel korral kliendi ootusi täita. Arvuti ei saa aru küsimustest (read 10 ja 14) ja tema andmebaas on puudulik (rida 12). Infoklient peab kasutama strateegiat *backto* ja oma küsimuse uuesti sõnastama (read 11 ja 15).

Näide 22: KA1

1. Infoklient: soovin sõita Kallastelt Helsingisse	finish/start
2. Arvuti: Missuguse transpordivahendiga soovite Helsingisse jõuda?	subquestion, X
3. Infoklient: lennukiga	follow-up-old
4. Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	subquestion, X
5. Infoklient: reede	follow-up-old
6. Arvuti: Reedel lennuliiklust Tartu ja Helsingi vahel pole!	continue
7. Infoklient: mis päevadel on?	finish/start

8. Arvuti: Lennud Tartu ja Helsinki vahel toimuvad teisipäeviti ja pühapäeviti.	follow-up-old
9. Infoklient: aga teisipäev?	finish/start
10. Arvuti: Kuidas, palun?	object, X
11. Infoklient: <i>kuidas saab teisipäeval bussi ja lennukiga Kallastelt Helsingisse?</i>	<i>backto</i>
12. Arvuti: Bussiliiklus Kallaste ja Tartu vahel puudub!	continue
13. Infoklient: aga kallaste ja tallinna?	finish/start
14. Arvuti: Ma ei saanud aru.	object, X
15. Infoklient: <i>Kas Kallastelt saab sõita Tallinnasse?</i>	<i>backto</i>
16. Arvuti: Jah, buss väljub Kallastelt kell 15.30 ja kell 16.25.	follow-up-old

Analüüsitud dialoogides on strateegiat *backto* kasutanud ainult infoklient: kliendi vastus arvuti/infoametniku küsimusele (ehk uus küsimus) on oodatud (*response: expected*) ning on teemaga seotud (*central concept: related*). *Backto* puhul on initsiatiiv kõnelejal. Strateegiat iseloomustab ka see, et kliendi ja arvuti/infoametniku ühised eesmärgid pole selle küsimuse ajaks veel täidetud.

Continue

Strateegiat *continue* kasutavad mõlemat tüüpi dialoogides nii arvuti kui ka infoklient. *Continue* on igasugune mitteoodatud vastus vestluspartneri küsimusele.

1) Arvuti/infoklient kasutab strateegiat järgmistel juhtudel juhtudel:

- andmebaasis ei olnud küsitud informatsiooni (näited 23 ja 24) ning seda teatatakse kliendile;
- andmebaasis olev info ei lahenda kliendi soovi (näide 25: klient ei saa sõita reedel lennukiga Tartust Helsingisse, kuna sellel päeval lennuliiklust kahe linna vahel ei toimu).

Kummalgi juhul ei lahenda *continue*-strateegiat kandev lausung kliendi püstitatud küsimust ning seetõttu arvuti eeldab või loodab, et suhtlus jätkub. Näites 24 annab infoametnik järgmises lausungis ka lisainfot, kust võiks vajalikku infot saada.

Näide 23: EI2

Infoklient: Mul on üks küsimus, mis kell väljuvad bussid Tartust Pärnusse.	finish/start
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	subquestion, X
Infoklient: kell 17-21	follow-up-old
Arvuti: Oodake, palun!	notrelated
Arvuti: <i>Selline reis meie andmebaasis puudub!</i>	<i>continue</i>
Infoklient: Mis kell väljuvad hommikupoolikul bussid Tartust Narva?	finish/start

Näide 24: 63a12

H: tere. palun öelge mulle kas teie ütlete ka eraisikute korteri telefone.	- finish/start
V: ei, eraisikuid annab ainult tasuline infoliin.	continue follow-up-new

Näide 25: KA1

Infoklient: soovin sõita Kallastelt Helsingisse	finish/start
Arvuti: Missuguse transpordivahendiga soovite Helsingisse jõuda?	subquestion, X
Infoklient: lennukiga	follow-up-old
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	subquestion, X
Infoklient: reede	follow-up-old
Arvuti: Reedel lennuliiklust Tartu ja Helsingi vahel pole!	continue
Infoklient: mis päevadel on?	finish/start

- Suulistes dialoogides väljendab *continue* ka kuuldel olekut (näites 26 infoametniku lausung “jah?” vestluspartneri voorude vahel).

Näide 26: 63a11

H: tere. .hh ee mul siuke küsimus tähendab=et=e see (.) Tartu maratoni korraldus	- finish/start finish/start
V: jah?	continue
H: e (0.5) ma=i=tea=kas se on mingi koht, (.) komitee {-} selle telefoni numbrit oleks võimalik leida kuskilt.	backto backto

2) Infoklient kasutab *continue*-strateegiat kahes erinevas situatsioonis:

- Arvuti vastab infokliendi küsimusele (ammendavalt) ning pakub kliendile suhtluse jätkamiseks mingi uue teema, mis on eelmise teemaga seotud. Klient ei soovi pakutud teemaga jätkata ning tema eitav vastus arvuti küsimusele kannab *continue*-strateegiat (dialoogide analüüsimisel eeldati, et sellises infootsimisidialoogis on arvuti igal juhul valmis lisainfot, nt saabumisaegasid, andma ning seega on kliendi eitav vastus arvuti küsimusele mitteoodatud). Vaadeldavas situatsioonis algatab klient ise uue teema (näide 27) või lõpetab dialoogi (näide 28). Sellist olukorda, kus infoklient keeldub pakkumisest, esines ainult woz-dialoogides.

Näide 27: AN1

Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 19.00	follow-up-old
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	new dialogue
Infoklient: Ei. Soovin teada, missugused nendest sõidavad Tallinnasse edasi?	continue finish/start
Arvuti: Oodake üks hetk, palun!	notrelated
Arvuti: Tallinnasse sõidab buss kell 04.55	follow-up-old

Näide 28: SI2

Arvuti: Variant 2 sobib, kui soovite hommikul Helsinki jõuda.	follow-up-old
Arvuti: Kas Teid see variant huvitab?	new dialogue
Infoklient: ei, täna	<i>continue</i>
Arvuti: Palun.	
Infoklient: lõpp	

- Ainult suulistes dialoogides esineb olukord, kus infoklient kasutab strateegiat *continue* kuuldel oleku väljendamiseks. Selleks katkestab ta infoametniku voo lausungiga “jah” (näide 29) või kuulnud info kordamisega (näide 30). Antud olukorras väljendab *continue* ainult kuulaja vabatahtlikku reaktsiooni.

Näide 29: 63a10

H: tere =õelge palun: linnaliini bussijaama infotelefoni number.	- finish/start
V: kolm kuus kaks	follow-up-old
H: jah	<i>continue</i>
V: seitse kuus seitse.	follow-up-old

Näide 30: 63a11

H: e (0.5) ma=i=tea=kas se on mingi koht, (.) komitee {-} selle telefoni numbrit oleks võimalik. leida kuskilt.	backto backto
V: jah, see on neli kaks üks,	follow-up-old
H: neli kaks üks	<i>continue</i>
V: kuus neli neli.	follow-up-old

Analüüsitud dialoogide põhjal võib väita, et strateegial *continue* on infodialoogides kaks põhilist funktsiooni: see väljendab eitavat vastust suhtluspartneri küsimusele ja teatud olukordades ka kuulaja vabatahtlikku reaktsiooni, millega väljendatakse kuuldel olekut. Vastus on mitteoodatud (*response: non-expected*), kuid varasema teemaga seotud.

Somethingelse

Strateegia *somethingelse* esineb põhiliselt suulistes dialoogides infokliendi lausungeis. Eelmise vooruga on infoametnik vastuse andmise lõpetanud ning klient kordab seda (näide 31) või kasutab vastuvõtupartiklit (näide 32), kuid ei oota oma voorule kinnitust (see on vabatahtlik reaktsioon, millega klient annab tagasisidet).

Näide 31: 63a31

V: =number=on neli=neli=kolm, (0.5) kolm seitse kaheksa.	follow-up-old
H: * (-) seitse=kaheksa, * aitäh?	<i>somethingelse</i> -

Näide 32: 108a5

V: see on kaks ´kolm,	follow-up-old
H: mhmh	continue
V: õheksa ´null ´neli.	follow-up-old
H: <i>mhmh</i> .	<i>somethingelse</i>
ja=siis ´üks küsimus [´veel]=et	finish/start

Woz-dialoogides esineb strateegia *somethingelse* ühel korral, kus see väljendab infokliendi eitavat vastust arvuti üldisele teema pakkumisele (näide 33).

Näide 33: KL1

Arvuti: Kas saan Teid veel aidata?	specify-new
Infoklient: <i>Täna ei.</i>	<i>somethingelse</i>

Object, X

Strateegia *object, X* esineb ainult woz-dialoogides ning seda kasutavad nii arvuti kui ka infoklient, kuid täiesti erinevates olukordades.

1) Arvuti kasutab antud strateegiat juhul, kui ta ei ole kliendi küsimusest aru saanud (näide 34). Kliendi küsimuse mõistmist võis raskendada asjaolu, et klient ei määratle, millega ta soovib Tartust Kuressaarde jõuda.

Analüüsitud dialoogides jäid arvutile sagedamini mõistmatuks kliendi lühiküsimused (näited 35 ja 36). Tavaliselt kordas klient oma küsimust täislausega (nagu näidetes 35 ja 36), kuid mõnikord mitte (näide 37, kus klient algatab hoopis uue teema).

Näide 34: AN1

Infoklient: Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?	finish/start
Arvuti: <i>Esitage oma küsimus palun uuesti.</i>	<i>object, X</i>
Infoklient: Milliste liiklusvahenditega on võimalik jõuda Tartust Kuressaarde?	backto

Näide 35: KA1

Arvuti: Lennud Tartu ja Helsinki vahel toimuvad teisipäeviti ja pühapäeviti.	follow-up-old
Infoklient: aga teisipäev?	finish/start
Arvuti: <i>Kuidas, palun?</i>	<i>object, X</i>
Infoklient: kuidas saab teisipäeval bussi ja lennukiga Kallastelt Helsinkisse?	backto

Näide 36: KA1

Arvuti: Bussiliiklus Kallaste ja Tartu vahel puudub!	continue
Infoklient: aga kallaste ja tallinna?	finish/start
Arvuti: <i>Ma ei saanud aru.</i>	<i>object, X</i>
Infoklient: Kas Kallastelt saab sõita Tallinnasse?	backto

Näide 37: EG1

Arvuti: Buss saabub Põlvasse kell 04.55	follow-up-old
---	---------------

Infoklient: kas on veel mõned peatumis kohad?	finish/start
Arvuti: <i>Esitage oma küsimus palun uuesti.</i>	<i>object, X</i>
Infoklient: tahaksin teada ka mis kella aegadel läheb helsingisse laev	finish/start

Näide 38 on erandlik, sest klient vastab arvuti kas-küsimusele (2. rida) jaatavalt (3. rida) ning arvuti peab seda jaatust kuidagi täpsustama (sest antud vastuse põhjal ei saa ta ikka veel mingit infot anda) (4. rida). Arvuti lausung “*Palun*” on erandlik, sest tavaliselt kasutab arvuti pikemaid väljendeid (nt “*Palun täpsustage!*”).

Näide 38: EG1

1. Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	subquestion, X
2. Infoklient: ja	follow-up-old
3. Arvuti: <i>palun.</i>	<i>object, X</i>
4. Infoklient: homme neljapäeval hommiku poole	follow-up-old

Strateegia *object, X* puhul on arvuti küsimus mitteoodatud ning pole dialoogi sisuga seotud. Strateegiat *object, X* kandev küsimus ei lahenda suhtluspartnerite ühist eesmärki.

2) Strateegia *object, X* kliendi lausungis oli võimalik määrata juhul, kui arvuti ei ole aru saanud kliendi eelmisest lausungist ning palub seda korrata. Klient jätkab aga hoopis teise teemaga (mis ei olnud eelmise teemaga seotud) (näide 39).

Näide 39: EG1

Infoklient: kas on veel mõned peatumis kohad?	finish/start
Arvuti: <i>Esitage oma küsimus palun uuesti.</i>	<i>object, X</i>
Infoklient: <i>tahaksin teada ka mis kella aegadel läheb helsingisse laev</i>	<i>object, X</i>

Specify-new

Strateegiat *specify-new* sai määrata 12 korral woz-dialoogides ja viiel korral suulistes dialoogides. Strateegiat *specify-new* kasutab woz-dialoogides arvuti siis, kui eelmine teema on lõpetatud (ta on vastanud kliendi küsimusele) ning arvuti võtab initsiatiivi üle (näide 40). Oluline on märkida, et vastava küsimusega (*Kas saan Teid veel aidata?*) ei püstita arvuti uut ühist eesmärki. Tema ainsaks eesmärgiks on kindlaks teha, kas klient soovib suhtlust jätkata. Klient võib vestluse jätkamisega nõustuda (näide 40) või ka mitte (näide 41).

Näide 40: KA1

Arvuti: Jah, laev väljub Tallinnast kell 20.00 ja jõuab Helsingisse kell 22.25.	follow-up-old
Arvuti: <i>Kas saab Teid veel aidata?</i>	<i>Specify-new</i>
Infoklient: mis kell väljub lennuk helsingist Tartusse?	finish/start

Näide 41: KL1

Arvuti: <i>Kas saan Teid veel aidata?</i>	<i>specify-new</i>
Infoklient: Tänan ei.	<i>somethingelse</i>

Suulistes dialoogides infoametnik sellist vestluse jätkamise võimalust ei paku. *Specify-new* tähistab siin kontakti kontrolli: lausungiga “halloo” kontrollitakse, kas vestluspartner on ikka kuuldel. Seda võivad kasutada nii infoametnik (näide 42) kui ka klient (näide 43).

Näide 42: 63a21

V: m kahjuks ei ole seda meie andmebaasi antud. (6.0) <i>halloo?</i> (2.0) <i>halloo?</i>	<i>continue</i>
	<i>specify-new</i>
	<i>specify-new</i>

Näide 43: 63a31

H: tervist. (1.0) <i>hallo?</i>	- <i>specify-new</i>
V: tere	<i>specify</i>

Follow-up-new

Strateegiat *follow-up-new* esineb nii suulistes kui ka woz-dialoogides. Strateegial on kaks põhilist funktsiooni:

- Infoametnik kasutab strateegiat *follow-up-new* oma vastuse täpsustamiseks – samas voorus või eraldi järgmises voorus antakse täiendavat lisainfot (näited 44 ja 45).

Näide 44: 63a40

H: siis on kuskil kaubamaja juures siis=vä. (0.5) {-}	<i>new dialogue</i>
V: ee (0.8) <i>täandab ikka kaugemal pisut.</i> (.) <i>ee noh, ütleme jah vel kesklinnas.</i> (0.5) <i>seal kusagil: Lille mäe ligidal ma pakun välja.</i>	<i>continue</i> <i>follow-up-new</i> <i>follow-up-new</i> <i>follow-up-new</i>

Näide 45: EG1

Infoklient: kas mingi nendest bussidest põlvast ka läbi sõidab	<i>backto</i>
Arvuti: Jah, buss kell 04.25 sõidab Põlvast läbi	<i>follow-up-old</i>
Arvuti: <i>kell 05.20 ja 07.00 aga mitte</i>	<i>follow-up-new</i>

- Strateegiat *follow-up-new* kasutatakse ka vestluse lõpetamisel: lõpetamise signaalina (näites 46 helistaja lausung, näites 47 infokliendi esimene lausung) ja lõpetamisega nõustumisel (näites 47 arvuti lausung).

Näide 46: 63a12

V: no: umbes poolteist aastat juba ei eksisteeri.	<i>follow-up-old</i>
H: * <i>no selge.</i> aitäh. *	<i>follow-up-new</i> -

Näide 47: KL1

Infoklient: <i>see on kõik.</i>	<i>follow-up-new</i>
Arvuti: <i>Külastage meid jälle!</i>	<i>follow-up-new</i>
Infoklient: lõpp	

Notrelated

Strateegia *notrelated* esineb ainult arvuti/infoametniku lausungites. Seda strateegiat kasutab arvuti/infoametnik juhul, kui ta ei oska kohe kliendile vastata ja vajab (nt andmete otsimiseks) lisaiega (nt *Oodake, palun!*). Peale seda küsib ta kliendi soovi täpsustamiseks lisainfot (see on tavaline woz-dialoogides) (näide 48) või annab kohe vastuse (juhul, kui kliendi küsimus on piisavalt konkreetne, näide 49 ja 50).

Näide 48: AN2

Infoklient: Mis kell väljub buss Ardust Tallinnasse, et jõuaks laevaga Helsingisse kell 12?	<i>finish/start</i>
Arvuti: <i>Oodake, palun!</i>	<i>notrelated</i>
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	<i>subquestion, X</i>

Näide 49: MAR2

Infoklient: mis kell väljub buss Tartust Võrru, et ma oleksin Võrus juba kell 17.00?	<i>finish/start</i>
Infoklient: mind huvitab lähim buss	<i>subquestion, X</i>
Arvuti: <i>Oodake, palun!</i>	<i>notrelated</i>
Arvuti: Buss väljub kell 14.15 ja saabub Võrru kell 15.50	<i>follow-up-old</i>

Näide 50:108a5

H: tere. ma sooviksin 'teada 'mis 'film jookseb 'hetkel Rakvere 'kinos.	- <i>finish/start</i>
V: <i>üks hetk</i> mm se=on=sis: 'Mina {ma 'ise} ja I'reen.	<i>notrelated</i> <i>follow-up-old</i>

Specify

Strateegia *specify* väljendab suulistes dialoogides kontakti kinnitamist peale seda, kui vestluspartner on algatanud kontakti kontrolli (näide 51). Woz-dialoogides esineb strateegia ühel korral (dialoogi KE1 alguses).

Näide 51: 63a31

H: tervist. (1.0) hallo?	- <i>specify-new</i>
V: <i>tere</i>	<i>specify</i>

New st-request

Strategia *new st-request* esines ühel korral woz-dialoogis arvuti lausungis. Eelnevate voorudega on arvuti vastanud kliendi küsimusele, kuid viimane lausung ei ole käesoleva teemaga seotud (näide 52).

Näide 52: KP2

Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	new dialogue
Infoklient: Jah.	follow-up-old
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 21.55	follow-up-old
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 22.40	follow-up-old
Arvuti: Buss saabub Põlvasse kell 12.30	new st-request

Töös kasutatud woz-dialoogide juhend nõudis, et dialoogi lõpetaks infoklient sõnaga “lõpp” (Kullasaar 2001: 29). Seega jääb dialoogi viimaseks lausungiks kliendi lausung. Dialoogide tavapärane lõpuskeem on järgmine:

Infoklient: Tänan.

Arvuti: Palun.

Infoklient: lõpp (näide 53):

Näide 53: SI1

Infoklient: Kas busse otse Põlvast Haapsallu ka väljub?	backto
Arvuti: Ei.	continue
Põlvast saab Haapsallu vaid koos ümberistumisega Tartus.	follow-up-new
Infoklient: tänan	
Arvuti: Palun.	
Infoklient: lõpp	

Viisakusvormelid *tänan* ja *palun* võivad ka ära jääda, st infoklient võib lõpetada vestluse kohe peale vastuse saamist (näide 54):

Näide 54: KE3

Infoklient: Kas buss peatub vahepeal kusagil?	finish/start
Arvuti: Jah, Põltsamaa ja Türi vahel on peatused Adavere, Mäeküla ja Paide.	follow-up-old
Infoklient: lõpp	

Kuna woz-dialoogid toimuvad arvuti vahendusel, esineb mõnikord ka ebatüüpilisi dialoogide lõpetamisi, kus infoklient ei saagi soovitud vastust (näide 55). Arvuti palub kliendil küsimust täpsustada, kuid lisab seejärel, et vastuste limiit on piiratud. Kliendile tuleb selline lausung arvatavasti ootamatult ning ta vabandab ning tänab.

Näide 55: EG1

Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	subquestion, X
---	----------------

Infoklient: ei	follow-up-old
Arvuti: Palun täpsustage. Vastuste limiit on piiratud.	object, X
Infoklient: vabandust	
Infoklient: aitäh	
Arvuti: palun	
Infoklient: lõpp	

Kõik analüüsitud suulised infodialoogid lõpevad viisakusvormelitega (tüüpiliselt *tänan* ja *palun*).

4.2. Strateegiate, eesmärkide ja magasinide analüüs

Eesmärkide täidetuse/täitatus on suhtlusstrateegia määramisel väga oluline kriteerium. Käesolevas peatükis vaadeldakse, millised strateegiad on magasinidega lähemalt seotud ehk millised strateegiad lisavad magasinile või "kustutavad" sealt eesmärke.

Analüüsitud infootsimisdioloogide iseloomulikuks tunnuseks võib tuua asjaolu, et lisaks ühisele põhieesmärgile (mida võib ette kujutada kui magasinile põhjas asuvat eesmärki ehk uue teema algatamise küsimust) püstitatakse dialoogi käigus sageli ka mitmeid väiksemaid ühiseid eesmärke. Seega on üpris tavaline olukord, kus magasinis on kaks eesmärki korraga. Selline seis iseloomustab situatsiooni, kus arvuti hakkab täpsustama infokliendi küsimust ning püstatab seega pisemaid eesmärke, mis peavad olema täidetud enne ühise põhieesmärgi saavutamist.

Järgnevalt on toodud ülevaade strateegiatest, mis mõjutavad magasinile olekut. Näidetes on vastav strateegia ja magasinile olek, mida ta mõjutab, märgitud kursiivis.

4.2.1. Uusi eesmärke püstitavad strateegiad

a) **kliendi *finish/start*** võib olla nii kliendi küsimus dialoogi esimese lausungiga kui ka kliendipoolne teemaalgatus dialoogi keskel. Tingimuseks on, et eelnevad eesmärgid peavad olema täidetud.

Näide 56: AN1 algus

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?	<i>finish/start</i>	
Arvuti: Esitage oma küsimus palun uuesti.	object, X	<i>Tartu-Kuressaare bussid</i>

Näide 57: 63a38

vestlus	strateegia	magasini olek
H: tere	-	-
ma paluksin Vanemuise: kassa telefon.	<i>finish/start</i>	-
V: suure või väikese maja.	subquestion, X	Vanemuise kassa

b) **arvuti/infoametniku *subquestion, X***. Arvuti püstatab oma täpsustava küsimusega uue, väiksema eesmärgi, mis on vajalik ühise põhieesmärgi täitmiseks ehk kliendi küsimusele vastamiseks (näited 58 ja 59). Kliendi vastuse korral saab arvuti küsimust lugeda ühiseks eesmärgiks ning kliendi teemakohast vastust selle eesmärgi täitmiseks.

Näide 58: EG2

vestlus	Strateegia	magasini olek
Infoklient: millal väljub buss haapsallu?	finish/start	
Arvuti: Missugusest peatusest Te soovite reisi alustada?	<i>subquestion, X</i>	Buss Haapsallu
Infoklient: Tallinnast	follow-up-old	<i>Reisi alguspunkt</i> Buss Haapsallu

Näide 59: 63a15

vestlus	strateegia	magasini olek
H: tere õhtust, ma paluks Maarjamõisa kööki.	-	-
V: Haigla juures või poli kliinikus.	finish/start	-
V: Haigla juures või poli kliinikus.	<i>subquestion, X</i>	Maarjamõisa köögi tel.nr
H: Haigla.	follow-up-old	<i>Haigla või polikliinik</i> Maarjamõisa köögi tel.nr

c) arvuti *new dialogue* esineb dialoogi keskel, kui eelmine eesmärk on täidetud ning arvuti pakub infokliendile dialoogi jätkamise võimalust. Tema küsimus (nt *Kas teid huvitavad ka saabumisaegad?*) püstitab uue ühise põhieesmärgi. Kliendi jaatav vastus jätab selle küsimuse magasinini ning arvuti asub enda poolt püstitatud eesmärki täitma (näide 60). Kliendi eitava vastuse puhul arvuti püstitatud eesmärk eemaldatakse magasinist ning antud töös vaadeldud dialoogides jätkub vestlus infokliendi küsimusega (millega püstitatakse uus eesmärk) (näide 61).

Näide 60: 63a15

vestlus	strateegia	magasini olek
V: jah nendel võib olla, aga meil ei ole antud köögi numbrit. ma saan teile anda üldinfo numbri. Maarjamõisa haiglas.	continue	Maarjamõisa köögi tel.nr
	follow-up-new	Maarjamõisa köögi tel.nr
	<i>new dialogue</i>	-
	<i>subquestion, X</i>	<i>üldinfo tel.nr</i>
H: ahah. jah, (.) olge pai, andke.	continue	üldinfo tel.nr
	backto	üldinfo tel.nr

Näide 61: AN1

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?	<i>new dialogue</i>	Põlva-Tartu bussid
Infoklient: Ei. Soovin teada, missugused nendest sõidavad Tallinnasse edasi?	continue	<i>Saabumisaeg</i>
	finish/start	Saabumisaeg

- d) infoklient püstitab strateegiaga *new dialogue* samuti uue eesmärgi. Peale vastuse saamist võib klient seda korrata või esitada saadud vastuse kohta küsimuse ning soovida kinnitust, kas ta õigesti kuulnud. Selline olukord esines põhiliselt suulistes dialoogides.

Näide 62: 63a19

vestlus	strateegia	magasini olek
V: =kaks kaks seitse.	follow-up-old	Busside infotelefon
H: e neli seitse=seitse?	<i>new dialogue</i>	Busside infotelefon
V: kaks kaks seitse.	follow-up-old	Kinnituse otsimine

- e) infoklient püstitab ka strateegiaga *object, X* uue eesmärgi. Strateegia *object, X* puhul on kliendi käitumine arvutile ebaootuspärane, kuna arvuti ootab vastust oma eelmisele küsimusele. Sellest hoolimata võtab ta uue eesmärgi omaks ja täidab selle.

Näide 63 KA1

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Lennuk maandub Tartus kell 9.40 (kohaliku aja järgi).	follow-up-old	Saabumisaeg Tartusse
Infoklient: Kas kell 9.40 väljub ja kell 9.40 saabub?	finish/start	Saabumisaeg Tartusse
Arvuti: Kuidas, palun?	object, X	9.40
Infoklient: Kas lennuliiklus toimub ka Rootsi?	<i>object, X</i>	9.40
Arvuti: Tartu lennujaamast mitte.	follow-up-old	9.40 Tartu-Rootsi lennuliiklus
Infoklient: Kui tihe on bussiliiklus Viljandi ja Pärnu vahel ümberistumisteta?	finish/start	Tartu-Rootsi lennuliiklus

4.2.2. Eesmäärke kustutavad strateegiad

- a) arvuti/infoametniku *follow-up-old* kustutab kliendi püstitatud ühise põhieesmärgi. Nt klient tahtis teada bussiaegu Rāpinast Sillamäele (näide 64), kuid selline küsimus on arvuti jaoks liiga üldine ning vajab piiritlemist. Infoametnik täpsustab soovitava reisi väljumisaega ja kliendi nõusolekut teha vahepeatust Tartus ning alles seejärel annab vastuse kliendi algsele küsimusele. Kogu selle aja, mil kliendi küsimusele pole veel vastatud, püsib kliendi poolt püstitatud ühine eesmärk magasinis "põhjas" ning selle peale lisanduvad ja eemalduvad kordamööda arvuti poolt püstitatud väiksemad eesmärgid. Kliendi poolt püstitatud eesmärk kustub magasinist alles siis, kui infoametnikul on kogu vastus antud.

Näide 64: MAR1

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: kuidas on võimalik saada Rāpinast Sillamāele?	finish/start	
Arvuti: Kas Te soovite reisi vahepeatusega Tartus?	subquestion, X	Rāpina-Sillamāe
Infoklient: jah	follow-up-old	Vahepeatus Tartus Rāpina-Sillamāe
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	subquestion, X	Vahepeatus Tartus Rāpina-Sillamāe
Infoklient: nii, et Sillamāele jõuaksin kell 17-22	follow-up-old	Ajavahemik Rāpina-Sillamāe
Arvuti: Buss väljub Rāpinast kell 11.30	<i>follow-up-old</i>	Ajavahemik Rāpina-Sillamāe
Arvuti: Buss jõuab Tartusse kell 12.40	<i>follow-up-old</i>	Rāpina-Sillamāe
Arvuti: Buss suundub Sillamāele kell 14.20	<i>follow-up-old</i>	Rāpina-Sillamāe
Infoklient: Mis kell jõuab buss 18.00 Sillamāele?	finish/start	Rāpina-Sillamāe

b) infokliendi *follow-up-old*, mis on vastuseks strateegiaga *subquestion, X* püstitatud arvuti/infoametniku küsimusele. Strateegiat *follow-up-old* kasutab klient (infoametniku palve tõttu) oma eelmise küsimuse täpsustamiseks. Strateegia eemaldab infoametniku küsimusega püstitatud väiksema eesmärgi (näide 65). Ühine põhieesmärk, mis on selle “all”, jääb püsima.

Näide 65: KA1

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Missuguse transpordivahendiga soovite Helsingisse jõuda?	subquestion, X	Kallaste-Helsingi
Infoklient: lennukiga	<i>follow-up-old</i>	Transpordivahend Kallaste-Helsingi
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	subquestion, X	Transpordivahend Kallaste-Helsingi

c) kliendi *object, X* kustutab:

1) kliendi poolt eelmisena püstitatud eesmärgi (näide 66) – klient jätab eelmise teema pooleli ja algatab uue.

Näide 66: EG1

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: kas on veel mõned peatumis kohad?	finish/start	Põlvasse saabumise aeg
Arvuti: Esitage oma küsimus palun uuesti.	object, X	Peatused
Infoklient: tahaksin teada ka	<i>object, X</i>	

mis kella aegadel läheb helsingisse laev		Peatused
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	subquestion, X	Laev Helsingisse <i>Peatused</i>

2) arvuti poolt püstitatud ja varasema teemaga seotud uue eesmärgi (näide 67) – klient ignoreerib arvutipoolset teemapakkumist.

Näide 67: AN2

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Kas Teid huvitab ka saabumisaeg?	new dialogue	Bussi lõpp peatus
Infoklient: Kas buss liigub sellel liinil igal päeval?	<i>object, X</i>	Bussi saabumisaeg
Arvuti: Reis liinil Kuressaare-Tartu toimub iga päev.	follow-up-old	Kas buss sõidab iga päev? <i>Bussi saabumisaeg</i>

Sellises olukorras käitub klient arvuti suhtes ebaootuspäraselt: oma *object, X* lausungiga ei vasta ta arvuti küsimusele, vaid jätkab hoopis uue teemaga (st püstitab probleemi, mis muutub uueks ühiseks eesmärgiks). Kuna klient vana teemat enam ei puuduta, võib arvata, et see teda enam (vähemalt antud dialoogi käigus) ei huvita ning seega võib selle eesmärgi lugeda magasinist eemaldatuks.

d) kliendi *continue*, mis on eitav vastus arvuti/infoametniku küsimusele teema jätkamise kohta, st klient ei soovi pakutud teemaga jätkata, vaid alustab vajadusel ise uut infoküsimist. Strateegiaga *continue* kustutatakse magasinist arvuti/infoametniku poolt pakutud teema.

Näide 68: EI2

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?	new dialogue	Tartu-Narva bussid
Infoklient: Ei.	<i>continue</i>	Saabumisaegad
Infoklient: Millal liiguvad lennukid Tartust Helsingisse?	finish/start	<i>Saabumisaegad</i>

e) kliendi *backto* kustutab arvuti/infoametniku poolt strateegiaga *subquestion, X* püstitatud väiksema eesmärgi (näited 69 ja 70). Strateegiaga *backto* täpsustab klient oma eelmist küsimust.

Näide 69: AN2

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: Kas Sebe bussid Saaremaal liiguvad?	finish/start	Lennureisid Venemaale
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	subquestion, X	Sebe bussid Saaremaal

Infoklient: Kas Sebe bussid Kuressaarest väljuvad?	<i>backto</i>	Sihtpeatus Sebe bussid Saaremaal
Arvuti: Jah, buss väljub Kuressaarest kell 15.30.	follow-up-old	Sihtpeatus Sebe bussid Saaremaal

Näide 70: 63a22

H: ee tervist. ega 'teie ei oska kogemata öelda Tallinna 'busside aegu.	-	-
V: ja 'milliseid busse.	subquestion, X	Tallinna bussid
H: ee (.) noh millal lähevad 'viimased 'kiirbussid täna 'Tallinna.	<i>backto</i>	täpsustamine Tallinna bussid
V: kell=õheksa on viimane ekspress.	follow-up-old	täpsustamine Tallinna bussid

f) arvuti/infoametniku *continue*. Strateegia näitab, et ainfoametnikul ei ole kliendi küsimusele vastamiseks soovitud infot. Kuna eelnevalt püstitatud eesmärgile pole seetõttu võimalik vastata, kustutab arvuti *continue*-lausung magasinist nende ühise eesmärgi (näited 71 ja 72).

Näide 71: EI2

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: mis kell väljuvad bussid Tartust Pärnusse.	finish/start	
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	<i>continue</i>	Tartu-Pärnu bussid
Infoklient: Mis kell väljuvad hommikupoolikul bussid Tartust Narva?	finish/start	Tartu-Pärnu bussid

Näide 72: 63a12

vestlus	strateegia	magasini olek
H: tere. palun 'öelge mulle kas 'teie ütlete ka era'isikute korteri 'telefone.	-	-
V: ei, era 'isikuid annab ainult tasuline 'foliin.	<i>continue</i>	Eraisikute tel.nr-d
	follow-up-new	Eraisikute tel.nr-d

4.2.3. Magasini olekut mittemuutvad strateegiad

a) arvuti/infoametniku *follow-up-new* on lisainfo kliendi küsimusele. Strateegiat *follow-up-new* kandva lausungi ilmumise ajaks on kliendi küsimusele juba vastatud. Kuna lisainfo

andmine küsimata ei ole uue eesmärgi püstitus, siis ei muutu vastava lausungiga ka magasinile olek (näited 73 ja 74).

Näide 73: EG1

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: kas mingi nendest bussidest põlvast ka läbi sõidab	backto	Buss läbi Vastse-Kuuste
Arvuti: Jah, buss kell 04.25 sõidab Põlvast läbi	follow-up-old	Buss läbi Vastse-Kuuste> Buss läbi Põlva
Arvuti: kell 05.20 ja 07.00 aga mitte	follow-up-new	Buss läbi Põlva
Infoklient: Mis kell ta põlva saabub	finish/start	-

Näide 74: 63a25

H: viis=viisü- se nüüd on autohall.	somethingelse	Autohall
	finish/start	-
V: jah (.) autohall Vaff on=selle=nimi.	follow-up-old	Kinnituse otsimine
	follow-up-new	Kinnituse otsimine
		-

b) infokliendi *follow-up-new* tähistab kliendi soovi vestlust lõpetada. Selleks ajaks on infovahetus lõppenud, st dialoogi kõik eesmärgid juba täidetud (näide 75).

Näide 75: 63a12

vestlus	strateegia	magasini olek
H: a:ga selline nagu null õheksa ei eksis teeri enam=või. mis vanasti oli.	finish/start	Eraisikute tel.nr d
	subquestion, X	09
V: no: umbes poolteist aastat juba ei eksisteeri.	follow-up-old	09
H: * no selge. aitäh. *	follow-up-new	09
	-	-
V: palun	-	-

c) strateegiat *notrelated* kandev arvuti/infoametniku tüüpiline lausung on *Oodake, palun!* Vastavas dialoogisituatsioonis märgib see, et arvuti hakkab peale *notrelated* lausungit oma andmebaasidest kliendi küsitud infot otsima. Sellisel juhul ei muuda *notrelated* magasinile olekut (st ei eemalda eelmist ega püstita uut eesmärki) (näited 76 ja 77).

Näide 76: EG1

vestlus	strateegia	magasini olek
Infoklient: Mis kell ta põlva saabub	finish/start	-
Arvuti: Üks hetk, palun!	notrelated	Põlvasse saabumise aeg
Arvuti: Buss saabub Põlvasse kell 04.55	follow-up-old	Põlvasse saabumise aeg

Näide 77: 63a26

vestlus	strateegia	magasini olek
H: ta oli varem 'Soodoma baar, võibolla äkki {-}	finish/start	
V: vaatan? (...) ei ka 'selle nime järgi 'mitte.=	<i>notrelated</i>	Soodoma baar
	continue	<i>Soodoma baar</i>

d) **arvuti *object*, X** märgib seda, et arvuti ei ole mõistnud kliendi eelnenud lausungit. Strateegiat *object*, X kandvate lausungitega *Kuidas, palun?*, *Esitage oma küsimus palun uuesti!* loodab arvuti, et klient sõnastab oma küsimust arusaadavamalt. Kuna antud olukorras jääb kliendi püstitatud eesmärk alles, ei saa arvuti *object*, X muuta magasinile olekut (näide 78).

Näide 78: KA1

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Lennud Tartu ja Helsingi vahel toimuvad teispäeviti ja pühapäeviti.	follow-up-old	Tartu-Helsingi lennud Kallaste-Helsingi
Infoklient: aga teispäev?	finish/start	Tartu-Helsingi lennud Kallaste-Helsingi
Arvuti: Kuidas, palun?	<i>object</i> , X	Tartu-Helsingi lennuk teispäeval Kallaste-Helsingi
Infoklient: kuidas saab teispäeval bussi ja lennukiga Kallastelt Helsingisse?	backto	Tartu-Helsingi lennuk teispäeval Kallaste-Helsingi

e) **arvuti *specify-new***, mille abil tahetakse teada, kas klient soovib suhtlust jätkata. Strateegiat *specify-new* kandvad lausungid *Kas saab Teile veel kasulik olla?*, *Kas saab Teid veel aidata?* väljendavad lihtsalt kontakteerumist ning strateegia ei muuda magasinile senist olekut (näide 79). Suulistes infodialoogides kasutati strateegiat *specify-new* kontakti kontrollimiseks (millele alati kontakti kinnitust ei järgneci) ning kuna lausung mingit infovahetust ei sisalda, siis strateegia ei muuda magasinile olekut (näide 80).

Näide 79: AN2

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Kas saab Teile veel kasulik olla?	<i>specify-new</i>	-
Infoklient: Kas ka Venemaale toimuvad lennureisid?	finish/start	-

Näide 80: 63a3

vestlus	strateegia	magasini olek
H: halloo?	<i>specify-new</i>	-
(.) tere	-	-

(.) ee ʹlmatsalu tänaval on mingi ʹilusalong.	finish/start	-
---	--------------	---

f) arvuti *new st-request*, mis esines ühel korral woz-dialoogis. Eelnevate voorudega on arvuti vastanud kliendi k simumusele, st kliendi eesmärk on täidetud. Viimane osa vastusest ei ole käesoleva teemaga seotud ning ei muuda magasinilekut (näide 81).

Näide 81: KP2

vestlus	strateegia	Magasini olek
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	new dialogue	-
Infoklient: Jah.	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 21.55	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 22.40	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub P�lvasse kell 12.30	<i>new st-request</i>	saabumisajad
		-

g) infokliendi *follow-up-old*, mis on vastuseks arvuti *new dialogue*'i kandvale lausungile. *New dialogue*'i lausungi ajaks on dialoogi eelmine eesmärk täidetud, kuid arvuti pakub teemaarendust (nt *Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?*). Sel juhul väljendab *follow-up-old*, et klient on nõus pakutud teemaga ning sel juhul kliendi strateegia kui nõusoleku kinnitus magasinilekut ei muuda (näited 82 ja 83).

Näide 82: AN2

vestlus	strateegia	magasini olek
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	new dialogue	Helsingi-Tartu lennukiga
Infoklient: Jah.	<i>follow-up-old</i>	Lennuki saabumisajad
Arvuti: Lennuk saabub Tartusse kell 9.40.	follow-up-old	Lennuki saabumisajad

Näide 83: 108a5

vestlus	strateegia	magasini olek
V: kahjuks �piletite=inda meil ei=ole. te peate sealt k�sima=ma=v�in �numbri anda kui �soovite.	continue	Pileti hind
	new dialogue	Pileti hind
H: mt ee v�ite anda �k�ll jah?	<i>follow-up-old</i>	Telefoninumber
V: see on kaks �kolm,	follow-up-old	Telefoninumber

h) infokliendi *backto*, mis on vastuseks infoametniku strateegiat *new dialogue* kandvale lausungile. Seda strateegiat väljendava lausungi ajaks on dialoogi eelmine eesmärk täidetud, kuid arvuti pakub teemaarendust (nt telefoninumbrit, aadressi vms). Sel juhul väljendab

backto kliendi soovi uue teemaga jätkata. Sellisel juhul kliendi strateegia kui nõusoleku kinnitus magasinini olekut ei muuda (näide 84).

Näide 84: 63a20

V: vaatan?	notrelated	Arsti asukoht (aadress) Hambarst Vigorooviti tel.nr
(...) m Tuglase tänaval on antud ainult Stoma hambaravi, aga se=on Tuga- Tuglase kolm teist aadressil.	continue	Hambarst Vigorooviti tel.nr
	new dialogue	Hambarst Vigorooviti tel.nr
H: öelge mis=se number on.	<i>backto</i>	Stoma Hambaravi Tuglase tn
V: m kinnitamata andmetel neli kaks kaks, kaks seitse kuus.	follow-up-old	Stoma Hambaravi Tuglase tn

i) infokliendi *continue* infoametniku vastust andvate voorude vahel. Sellises olukorras väljendavad strateegiaga *continue* märgendatud lausungid vabatahtlikku reaktsiooni (jätkaja – näide 85, vastuvõtukordus – näide 86) ning magasinini olekut see ei muuda.

Näide 85: 63a10

vestlus	strateegia	magasini olek
H: tere =öelge palun: linnaliini bussijaama infotelefoni number.	- finish/start	- -
V: kolm kuus kaks	follow-up-old	Bussijaama infotelefon
H: jah	<i>continue</i>	Bussijaama infotelefon
V: seitse kuus seitse.	follow-up-old	Bussijaama infotelefon
H: suur tänu.	-	Bussijaama infotelefon

Näide 86: 63a11

vestlus	strateegia	magasini olek
V: jah, see on neli kaks üks,	follow-up-old	Tartu Maratoni tel.nr
H: neli kaks üks	<i>continue</i>	Tartu Maratoni tel.nr
V: kuus neli neli.	follow-up-old	Tartu Maratoni tel.nr

j) infokliendi *somethingelse* märgendab lausungit, millega infoklient kordab eelmise vooruga saadud infot, kusjuures kui eelmise vooruga on infoametnik täitnud püstitatud eesmärgi (nt öelnud kogu telefoninumbri). Helistaja ei oota oma lausungile vastust, vaid see on tema vabatahtlik reaktsioon.

Näide 87: 63a31

V: =number=on neli=neli=kolm, (0.5) kolm seitse kaheksa.	follow-up-old	Draamateatri kassa
H: * (-) seitse=kaheksa, * aitäh?	<i>somethingelse</i>	Draamateatri kassa
	-	-

4.3. Dialoogiaktide ja suhtlusstrateegiate vastavuste analüüs “Võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogides

Järgnev peatükk vaatab, millised dialoogistrateegiad ja –aktid seostuvad omavahel “võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogides. Dialoogiaktid märgendavad nii lausungite sisulist kui ka vormilist külge. Nii sisuliselt kui ka vormiliselt märgendatakse küsimusena esitatud väited, küsimused, parandused jms. Kontakteerumine, paranduse algatus, paranduse läbiviimine, palve, soov märgendavad vaid lausungi sisulist poolt juhul, kuid akt pole lausungi ainuke märgend. Sisulist poolt märgib alati ka täpsustav küsimus. Jutustav kas-küsimus, suletud kas-küsimus ja avatud küsimus esinevad üksinda nii vormilise kui ka sisulise märgendi rollis, kuid koos mõne teise aktiga esinevad nad üldreeglina vormilist poolt. Kuna dialoogistrateegia määramine tuleneb suuresti konkreetsest olukorrast ja lausungi sisust ning lausungi vormilist külge seejuures ei jälgita, siis käesolev analüüs vaatab strateegiatega kõrvuti selliseid dialoogiakte, mis samuti märgendavad lausungi sisulist poolt. Vaadeldav strateegia ja dialoogiakt on näidetes märgitud kursiivis.

Finish/start

- ***finish/start*** ja AVATUD KÜSIMUS märgendavad infokliendi esimest küsimust uue teema kohta (esineb 44 korral, näide 88). Vastavad märgendid saab seega määrata nii dialoogi alguses kui ka keskel olevatele lausungitele.

Näide 88: AN1

Infoklient: Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?	AVATUD KÜSIMUS	<i>finish/start</i>
---	----------------	---------------------

Seitsmel korral lisandub avatud küsimusele ka akt POSITIIVNE KONTAKT. Sellisel juhul on arvuti eelmises voorus pakkunud üldist dialoogi jätkamise võimalust ning klient järgnev küsimus väljendab nõusolekut (näide 89).

Näide 89: KA1

Arvuti: Kas saab Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new
Infoklient: mis kell väljub lennuk helsinkist Tartusse?	AVATUD KÜSIMUS, POSITIIVNE KONTAKT	<i>finish/start</i>

- **finish/start ja TÄPSUSTAV KÜSIMUS** seostusid olukorras, kus klient täpsustab oma küsimust. See küsimus peab (vähemalt üldjoontes) eelmise teemaga seotud olema. Lisaks sellele ei ole TÄPSUSTAV KÜSIMUS kunagi lausungi ainus akt. Tavaliselt liitub täpsustav küsimus aktiga AVATUD KÜSIMUS (15 korral), lisaks sellele võib täpsustav küsimus olla vormiliselt JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS (8 korral, näide 90) ja ühel korral SULETUD KAS-KÜSIMUS (näide 91).

Näide 90: KE3

Arvuti: Buss väljub Tartust kell 05.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Infoklient: Kas see buss sõidab iga päev?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start

Näide 91: MAR3

Arvuti: Buss väljub kell 14.15 ja saabub Võrru kell 15.50	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Infoklient: Kas see buss sõidab läbi Põlva?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start

- **finish/start ja JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS** lausungi ainsa aktina väljendavad infokliendi (teemat algatavat) küsimust, millega klient sooviks saada rohkem infot kui ainult jaatus või eitus. Üldjuhul, koos teiste aktidega koos, tähistab jutustav kas-küsimus lausungi vormilist poolt. Kui aga jutustav kas-küsimus on lausungi ainus märgend, tähistab ta lisaks ka lausungi sisulist kluge (näide 92). Märgendipaar **finish/start** ja JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS esines koos seitsmel korral (sh ühel korral lisandus akt positiivne kontakt – klient väljendab soovi dialoogi jätkata – näide 93).

Näide 92: AN2

Infoklient: Kas Sebe bussid Saaremaal liiguvad?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start
---	----------------------	--------------

Näide 93: AN2

Arvuti: Kas saab Teile veel kasulik olla?	KONTAKTEERUMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	specify-new
Infoklient: Kas ka Venemaale toimuvad lennureisid?	POSITIIVNE KONTAKT, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start

- **finish/start ja SOOV** (ehk direktiiv) on sisult sarnane küsimustele ning märgendab kliendi soovi, mille lahendamiseks klient loodab arvutilt vastust saada (esines kaheksal korral, näide 94). Kolmel korral lisandus akt POSITIIVNE KONTAKT – klient väljendab soovi suhtlus jätkata (näide 95).

Näide 94: EG1

Infoklient: Tahaks sõita Võrust tallinna	SOOV	finish/start
---	------	--------------

Näide 95: KP2

Arvuti: Kas saan Teid veel kuidagi aidata?	JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new
Infoklient: Soovin sõita Tartust Tallinnasse?	SOOV, POSITIIVNE KONTAKT	finish/start

Ühel korral seostus strateegiaga *finish/start* dialoogiakt PALVE (dialoogis TA1).

Analüüsitud dialoogide põhjal vastavad strateegiale *finish/start* dialoogiaktid, mis on sisuliselt erinevat liiki küsimused. Siia kuulub akte rühmadest küsimused (AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS), direktiivid (SOOV), parandamine (ÜLEKÜSIMINE) ja rituaalid (POSITIIVNE KONTAKT). Antud strateegiat kasutas ainult infoklient (kokku 84 korral).

Object, X

“Võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogides esineb *object, X* põhiliselt arvuti lausungeis ning välja saab tuua ühe põhilise funktsiooni: *object, X* ja MITTEMÕISTMINE. Ülejäänud *object, X* esinemised on ainult üksikjuhud.

- ***Object, X* ja MITTEMÕISTMINE** on märgendavad situatsiooni, kus arvuti ei ole kliendi küsimusest aru saanud ning palub seda täpsustada või korrata (esines 14 korral). Arvuti vastav lausung on tüüpiliselt “*Kuidas, palun?*” (näide 96). Märgendipaarile lisandub vormilise poole tähistajana alati akt AVATUD KÜSIMUS.

Näide 96: MAR2

Infoklient: mis kell liiguvad bussid liinil võru-pärnu?	AVATUD KÜSIMUS, POSITIIVNE KONTAKT	finish/start
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue
Infoklient: aga võru- haapsalu	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE AVATUD KÜSIMUS	<i>object, X</i>

- ***object, X* ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE** esinesid lausungis, kus klient vastab arvuti jutustavale kas-küsimusele eitavalt ning arvuti ei saa sellest aru. Seetõttu palub arvuti täpsustamist ja arvuti lausung on sisuliselt küsimuse täpsustamine. Märgendipaar esines ühel korral (näide 97).

Näide 97: EG1

Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE	subquestion, X
---	---	----------------

	TÄPSUSTAMINE	
Infoklient: ei	MITTENÕUSTUV EI, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
Arvuti: Palun täpsustage.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	<i>object, X</i>
Vastuste limiit on piiratud.	INFOLISA: PÕHJENDAMINE	notrelated

Ühel korral arvuti lausungis seostub *object, X* ka aktiga *palve* (dialoogis EG1).

Object, X esinemine infokliendi voorudes on seotud sellega, et infoklient ei vasta arvuti küsimusele, vaid küsib ise midagi, mis ei pruugi olla üldse varasema teemaga seotud või on küll varasema teemaga üldiselt seotud, kuid mitte arvuti eelneva küsimuse teemaga.

- ***object, X* ja AVATUD KÜSIMUS** esinesid lausungi märgenditena koos kahel korral. See on kliendi küsimus, millega ta algatab uue teema ning väljendab sellega loobumist eelmisest teemast. Seejuures on ühel juhul kliendi küsimus sisuliselt direktiivist keeldumine (näide 98) ning teisel juhul lisandub akt *eelteade* (näide 99).

Näide 98: KP2

Arvuti: Buss väljub kell 11.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?	SULETUD KAS- KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Aga nädalavahetusel.	AVATUD KÜSIMUS, DIREKTIIVIST KEELDUMINE	<i>object, X</i>

Näide 99: EG1

Infoklient: kas on veel mõned peatumis kohad?	JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Esitage oma küsimus palun uuesti.	MITTEMÕISTMINE	<i>object, X</i>
Infoklient: tahaksin teada kas mis kella aegadel läheb helsingisse laev	EELTEADE AVATUD KÜSIMUS	<i>object, X</i>

- ***object, X* ja DIREKTIIVIST KEELDUMINE + TÄPSUSTAV KÜSIMUS** väljendasid koos ebaharilikku situatsiooni, mis esines analüüsitud dialoogides ainult ühel korral (näide 100). Antud märgendid sai kliendi lausung, mis ei vasta arvuti eelmisele küsimusele ehk (ala)teema pakkumisele, vaid ignoreerib seda ja algatab uue teema. Kliendi lausung on vormiliselt jutustav kas-küsimus.

Näide 100: AN2

Arvuti: Kas Teid huvitab ka saabumisaeg?	SULETUD KAS- KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Kas buss liigub sellel liinil igal päeval?	JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS, TÄPSUSTAV	<i>object, X</i>

	KÜSIMUS, DIREKTIIVIST KEELDUMINE	
--	----------------------------------	--

Kõik strateegiaga *object*, *X* seotud lausungid väljendavad seda, et antud lausung ei ole oodatud ning seega rikutakse üldisi suhtluspõhimõtteid. Strateegiale *object*, *X* vastavad dialoogiaktid rühmadest *küsimused* (AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS), *parandamine* (MITTEMÕISTMINE, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE) ja *direktiivid* (DIREKTIIVIST KEELDUMINE). Nii strateegia *object*, *X* kui ka sellele vastavad dialoogiaktid väljendavad kliendi või arvuti küsimusi suhtluspartnerile.

Subquestion, X

“Võlur Ozi” dialoogides kasutab strateegiat *subquestion*, *X* 61 juhust 60 juhul arvuti.

- ***subquestion*, *X* ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE** on tüüpilised märgendid arvuti täpsustavale küsimusele ning tavaliselt vormistatud mingit tüüpi küsimusena. Klient on eelmise lausungiga küsinud midagi sellist, millele vastamiseks oleks arvutil vaja täpsemat informatsiooni. Arvuti püüab oma lausungiga otsingut andmebaasis kuidagi piirata. Selleks küsib ta, kas kliendil on mingeid soove küsitud liini väljumisaegade, vahepeatuste jms suhtes. Analüüsitud dialoogides lisandusid vastuse tingimuste täpsustamisele tavaliselt erinevad küsimusi märkivad dialoogiaktid:

- ***subquestion*, *X* ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + JUTUSTAV KASKÜSIMUS** (34 korral). Sellise küsimusega soovib arvuti vastust, mis poleks lihtsalt jah- või ei-vastus (näide 101).

Näide 101: EG1

Infoklient: Tahaks sõita Võrust tallinna	SOOV	finish/start
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KASKÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	<i>subquestion</i> , <i>X</i>

- ***subquestion*, *X* ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + AVATUD KÜSIMUS** (10 korral – näide 102, sh ühel korral lisandus akt *direktiivi vastuse edasilükkamine* – näide 103).

Näide 102: EG2

Infoklient: millal väljub buss haapsallu?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Missugusest peatusest Te soovite reisi alustada?	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	<i>subquestion</i> , <i>X</i>

Näide 103: TA1

Arvuti: Sellist reisi meie andmebaasis pole!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue
Infoklient: aga kombineerige, palun!	PALVE	finish/start
Arvuti: Missugune reis Teid huvitab?	DIREKTIIVI VASTUSE EDASILÜKKAMINE, AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X

- **subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + SULETUD KASKÜSIMUS** (esines viiel korral) märgendab arvuti küsimust, millele ta ootab jah- või ei-vastust (näide 104).

Näide 104: MAR1

Infoklient: kuidas on võimalik saada Räpinast Sillamäele?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Kas Te soovite reisi vahepeatusega Tartus?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old

- **subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + ALTERNATIIVKÜSIMUS** (esines ühel korral) märgendab arvuti küsimust, millega ta palub teha valiku mingite variantide vahel (näide 105).

Näide 105: EI1

Infoklient: Aga ma soovkski AS sebe busside kohta	DIREKTIIVI TÄITMINE	backto
Arvuti: Millised kellaajad Teid huvitavad: kas hommikused või õhtused?	ALTERNATIIVKÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
Infoklient: õhtused	ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old

- **subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE.** VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE saab esineda ka ainsa aktina koos strateegiaga *subquestion, X* (esines kaheksal korral, näide 106). See tähistab alati mingit korraldust täpsustada kliendil oma küsimust (tavaliselt reisi algus- või sihtpunkti).

Näide 106: AN2

Infoklient: Kas Sebe bussid Saaremaal liiguvad?	JUTUSTAV KASKÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X

- **subquestion, X ja PAKKUMINE** märkisid kahel erandlikul korral arvuti lausungit, millega pakutakse dialoogi jätkamise võimalust. Tavaliselt on pakkumisega seotud juhud märgendatud strateegiaga *new dialogue* (eelmise temaga seotud uue teema pakkumine), kuid antud olukordades tegeldi alles küsimuse lahendamise, seega on strateegiaks *subquestion, X* (näide 107).

Näide 107: KL1

Arvuti: Kõik reisirid on peatustega.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue
Infoklient: ?	MUU	new dialogue
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X
Arvuti: Kas soovite kiireimat reisi?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	subquestion, X

- **subquestion, X ja INFOLISA: TÄPSUSTAMINE** märgendavad ühel korral ka infokliendi lausungit dialoogi alguses, kus klient täpsustab oma eelmist küsimust eraldi aktis (näide 108).

Näide 108: MAR2

Infoklient: mis kell väljub buss Tartust Võrru, et ma oleksin Võrus juba kell 17.00?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Infoklient: mind huvitab lähim buss	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	subquestion, X

Strateegiaga *subquestion, X* koos esinevad dialoogiaktid kuuluvad üldjuhul aktirühma *parandamine* esiliikmete hulka (VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE).

New dialogue

- **New dialogue ja PAKKUMINE** seostusid lausungis, kus arvuti pakub infokliendile teema jätkamist (esines 22 korral), põhiliselt infot saabumisaegade kohta. 21 korral vormistas arvuti oma küsimuse suletud kas-küsimusena (näide 109), ühel korral esines direktiiv PAKKUMINE lausungi ainsa aktina (näide 110).

Näide 109: AN2

Arvuti: Selle bussi lõpppeatuse on Tartu.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Kas Teid huvitab ka saabumisaeg?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue

Näide 110: KP1

Arvuti: Esmaspäeval lennuliiklus puudub.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue
Arvuti: Lennuliin esineb vaid teisipäeval ja pühapäeval.	PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Kuidas saab siis	AVATUD KÜSIMUS,	backto

teisipäeval?	DIREKTIIVI TÄITMINE	
--------------	---------------------	--

- **New dialogue ja ÜLEKÜSIMINE** esinesid sama lausungi märgenditena woz-dialoogides ühel korral. Antud lausung on kliendi küsimus, millega ta soovib arvuti antud vastust täpsustada. Kliendi küsimus väljendab tema kahtlust, et arvuti vastus ei olnud õige.

Näide 111: KA1

Arvuti: Lennuk väljub teisipäeval ja pühapäeval kell 9.40 (kohaliku aja järgi).	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Infoklient: mis kell jõuab Tartusse?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Lennuk maandub Tartus kell 9.40 (kohaliku aja järgi).	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Infoklient: Kas kell 9.40 väljub ja kell 9.40 saabub?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, ÜLEKÜSIMINE	new dialogue

- Ühel korral tähistas *new dialogue* ka infokliendi küsimust (näide 112). Kuna arvuti eelmine vastus (*Kõik reisirid on peatustega.*) ei vasta otseselt kliendi eelmisele, täpsustavale vastusele (*Hommikul*), siis kliendi voor “?” tähistab uut teema püstitust.

Näide 112: KL1

Infoklient: Kuidas ma saan vahe peatusteta Tallinast põlva?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X
Infoklient: Hommikul .	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Kõik reisirid on peatustega.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue
Infoklient: ?	MUU	new dialogue

Backto

“Võlur Ozi” dialoogides kasutab strateegiat *backto* ainult infoklient.

- **backto ja PARANDUSE LÄBIVIIMINE** väljendavad tüüpiliselt olukorda, kus arvutile on (eelmises lausungis) kliendi küsimus ebaselgeks jäänud ning ta palub seda korrata või täpsustada. PARANDUSE LÄBIVIIMINE ja *backto* märgendavad kliendi uut küsimust, st eelmise küsimuse parandamist, täpsustamist vms. Paranduse

läbiviimiseks kasutab klient sõltuvalt olukorrast erinevaid küsimusi (avatud küsimust neljal korral – näide 113, jutustavat kas-küsimust kuuel korra) või direktiive (soovi ühel korral, näide 114):

Näide 113: KA2

Infoklient: Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Esitage oma küsimus palun uuesti.	MITTEMÕISTMINE	object, X
Infoklient: Milliste liiklusvahenditega on võimalik jõuda Tartust Kuressaarde?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto

Näide 114: KA2

Infoklient: Kas Tallinnast saab otse sõita ka Kilingi-Nõmmele?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Ei.	MITTENÕUSTUV EI	continue
Infoklient: aga pärnu kaudu?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X
Infoklient: soovin sõita Pärnu kaudu Tallinnast Kilingi-Nõmmele	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, SOOV	backto

- **backto ja DIREKTIIVI TÄITMINE** märgendavad kliendi lausungit, mis on nõus arvuti pakutava info piirangutega (näide 115). Arvuti eelnev väide oli antud dialoogides erandlik (esines kahel korral, sh ühel korral oli infokliendi järgnev küsimus vormistatud avatud küsimusena (näide 116)).

Näide 115: EI1

Infoklient: Mina soovin infot millal väljub buss võrru?	SOOV	finish/start
Arvuti: Meie info on vaid AS Sebe busside kohta	VASTUSE EDASILÜKKAMINE, PAKKUMINE	notrelated
Infoklient: Aga ma soovikski AS sebe busside kohta	DIREKTIIVI TÄITMINE	backto

Näide 116: KP1

Arvuti: Lennuliin esineb vaid teisipäeval ja pühapäeval.	PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Kuidas saab siis teisipäeval?	AVATUD KÜSIMUS, DIREKTIIVI TÄITMINE	backto

Lisaks nimetatud seostele esines *backto* ühel korral koos aktidega AVATUD KÜSIMUS + PIIRATUD NÕUSTUMINE DIREKTIIVIGA (KA2) ja JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS (KE2).

Specify-new

- **Specify-new ja KONTAKTEERUMINE** märgendasid analüüsitud dialoogides alati arvuti lausungit “*Kas saab Teid veel aidata?*” või “*Kas Teil on veel küsimusi?*” (esines 12 korral). Nii püüab arvuti kindlaks teha, kas klient soovib suhtlust jätkata. KONTAKTEERUMISE järelliige oli 11 korral POSITIIVNE KONTAKT, mis seostub strateegiaga *finish/start* (infoklient soobib vestlust jätkata) (näide 117) ning ühel juhul ka NEGATIIVNE KONTAKT, mis on märgendatud strateegiaga *somethingelse* (infoklient ei soovi vestlust jätkata) (näide 118).

Näide 117: KL2

Arvuti: Kas saab Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	<i>specify-new</i>
Infoklient: kuidas saab sõita Paidest läbi Tartu Elvasse?	AVATUD KÜSIMUS, POSITIIVNE KONTAKT	<i>finish/start</i>

Näide 118: KL1

Arvuti: Kas saan Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	<i>specify-new</i>
Infoklient: Tänan ei.	TÄNAN MITTENÕUSTUV EI, NEGATIIVNE KONTAKT	<i>somethingelse</i>
Arvuti: Palun.	PALUN	-
Infoklient: see on kõik.	LÕPUSIGNAAL	<i>follow-up-new</i>
Arvuti: Külastage meid jälle!	LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE	<i>follow-up-new</i>
Infoklient: lõpp		

Follow-up-old

Strateegiat *follow-up-old* esineb analüüsitud dialoogides kõige rohkem (249 korral). Sisuliselt on see igasugune oodatud vastus vestluspartneri küsimusele ning seda strateegiat kasutavad nii infoklient (77 korral) kui ka arvuti (172 korral).

- **follow-up-old ja PARANDUSE LÄBIVIIMINE** iseloomustab infokliendi lausungeid, mis vastavad arvuti vastuse tingimuste täpsustamisele (see pole esitatud küsimusena, vaid on aktirühma *parandamine* esiliige ehk *paranduse algatus*). PARANDUSE LÄBIVIIMINE võib olla lausungi ainus märgend (7 korral, näide 119):

Näide 119: KL1

Infoklient: mis on hilisem buss mis väljub Tallinast	AVATUD KÜSIMUS, POSITIIVNE KONTAKT	<i>finish/start</i>
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	<i>subquestion, X</i>
Infoklient: Tallinn-valga	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	<i>follow-up-old</i>

Tavaliselt lisandub paranduse läbiviimisele ka teine akt (vastuse järelliige):

- **PARANDUSE LÄBIVIIMINE + AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE** (37 korral, näide 120).

Näide 120: KL1

Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KASKÜSIMUS	subquestion, X
Infoklient: Hommikul .	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old

- **PARANDUSE LÄBIVIIMINE + MITTENÕUSTUV EI** (6 korral, näide 121).

Näide 121: KL1

Arvuti: Kas Teid huvitab reise arv?	JUTUSTAV KASKÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
Infoklient: Ei, kellaajad?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, MITTENÕUSTUV EI AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old follow-up-old

- **PARANDUSE LÄBIVIIMINE + NÕUSTUV JAH** (6 korral, näide 122).

Näide 122: KE2

Arvuti: Kas olete nõus Tallinnas ümber istuma?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, SULETUD KASKÜSIMUS	subquestion, X
Infoklient: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	follow-up-old

- **follow-up-old ja NÕUSTUV JAH + DIREKTIIVI TÄITMINE + SOOV.** Eelnev lausung sellele on tüüpiliselt arvuti-poolne ettepanek vestlust jätkata (tavaliselt on see info pakkumine transpordivahendi saabumisaegade kohta). Kui klient vastab küsimusele jaatavalt, kannab tema lausung strateegiat *follow-up-old* ja on märgendatud kolme aktiga: NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE ja SOOV(esines 15 korral, näide 123) .

Näide 123: EG1

Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KASKÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: ja	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old

Ühel korral esinesid kliendi lausungites koos strateegiaga *follow-up-old* järgmised dialoogiaktid: SOOVI ESITAMINE (EG1), ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS + PARANDUSE

LÄBIVIIMINE (EI1), INFOLISA: TÄPSUSTAMINE (EI1), INFOLISA: PÕHJENDAMINE (KL1), DIREKTIIVI TÄITMINE (EI1), NÕUSTUV JAH (AN2).

- ***follow-up-old ja AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE*** märgendab arvuti oodatud vastust infokliendi küsimusele (esines 116 korral, näide 124).

Näide 124: KE2

Infoklient: Kuidas sõita Tartus Pärnu enne kella 12 hommikul	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Buss väljub kell 05.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Buss väljub kell 08.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old

- ***follow-up-old ja DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE*** märgendavad alati arvuti vastuseid infokliendi direktiivile, tavaliselt soovile (esines 40 korral, näide 125).

Näide 125: EG2

Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Huvitavad küll	DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old
Arvuti: Buss saabub Haapsallu kell 15.20	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old

- ***follow-up-old ja NÕUSTUV JAH + AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE*** tähistab arvuti vastust infokliendi jutustavale kas-küsimusele (esines kuuel korral, näide 126).

Näide 126: KA1

Infoklient: Kas Kallastelt saab sõita Tallinnasse?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto
Arvuti: Jah, buss väljub Kallastelt kell 15.30 ja kell 16.25.	NÕUSTUV JAH, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old

- Kolmel korral seostus arvuti lausungis strateegia *follow-up-old* aktiga NÕUSTUV JAH (näide 127).

Näide 127: MAR2

Infoklient: Kas see buss sõidab läbi Põlva?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Jah.	NÕUSTUV JAH	follow-up-old

Nii strateegia *follow-up-old* kui ka kõikide sellele strateegiale vastavate dialoogiaktide ülesanne on samasugune: vastata suhtluspartneri küsimusele. Strateegiaga *follow-up-old* seotud aktid jagunevad kolme rühma: *küsimused* (NÕUSTUV JAH, MITTENÕUSTUV EI,

AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE), *direktiivid* (SOOV, SOOVI ESITAMINE, DIREKTIIVI TÄITMINE) ning *muud aktid* (LISAINFO: TÄPSUSTAMINE, INFOLISA: PÕHJENDAMINE).

Notrelated

- **notrelated ja PALVE OODATA** väljendavad arvuti palvet kliendil oodata, kuni ta küsitud infot andmebaasidest otsib (näide 128). PALVE OODATA esines alati lausungi ainsa märgendina ning täidab seetõttu nii sisulise kui ka vormilise külje ülesandeid (esines 25 korral).

Näide 128: AN2

Infoklient: Mis on selle bussi lõpp-peatus?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated
Arvuti: Selle bussi lõpp-peatus on Tartu.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old

- **notrelated ja AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE** märgendavad arvuti vastust kliendi küsimusele, kusjuures vastus ei ole otseselt käsiloleva teemaga seotud (esines kahel korral, näide 129).

Näide 129: AN1

Infoklient: Milliste liiklusvahenditega on võimalik jõuda Tartust Kuressaarde?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto
Arvuti: Meie info puudutab Sebe busse Eestis, laevasid ja lennukeid Helsingisse.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	notrelated

Lisaks nimetatud aktipaaridele esines notrelated üksikjuhtudel ka koos järgmiste dialoogiaktidega: VASTUSE EDASILÜKKAMINE + PAKKUMINE (EI1), INFOLISA: PÕHJENDAMINE (EG1) ja MUU KAS-VASTUS (KE2).

Strateegia *notrelated* esines ainult arvuti lausungites - kõige tüüpilisem on arvuti lausung "Oodake, palun!". Strateegiaga seostuvad dialoogiaktid kuuluvad tüüpiliselt rühma *direktiivid* (PAKKUMINE, PALVE OODATA).

Continue

Üldiselt iseloomustab *continue* arvuti lausungeid (strateegia esines 33 korral, sh 29 korral arvuti lausungis). *Continue* tähistab vastuse või direktiivi järelliiget, mis on vestluspartneri jaoks mitteoodatud, nt vastajal puudub soovitud info või ei rahulda vastus partneri soove.

- **continue ja AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE** on arvuti vastus infokliendi küsimusele (esines 16 korral, näide 130).

Näide 130: KE1

Infoklient: Tartust Tallinna õhtul peale kella 22	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue

- **continue ja DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE** märgendavad arvuti lausungit. Eespool on klient esitanud mingi soovi (näites 131 “*Soovin sõita Kallastelt Helsingisse!*”) ning peale täpsustusi on arvuti sunnitud andma nn negatiivse vastuse (esines kahel korral).

Näide 131: KA1

Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
Infoklient: reede	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
Arvuti: Reedel lennuliiklust Tartu ja Helsingi vahel pole!	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue

- **continue ja MITTENÕUSTUV EI** on arvuti vastus kliendi jutustavale kas-küsimusele mitteoodatult (näide 132). Võimaluse korral pakub arvuti järgmises lausungis ka mingisugust täiendavat informatsiooni (näide 133). Strateegia *continue* ja akt MITTENÕUSTUV EI esinesid koos 11 korral.

Näide 132: MAR2

Infoklient: Kas Võrust on võimalik otse sõita Haapsallu?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto
Arvuti: Kahjuks mitte.	MITTENÕUSTUV EI	continue

Näide 133: SI1

Infoklient: Kas busse otse Põlvast Haapsallu ka väljub?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto
Arvuti: Ei. Põlvast saab Haapsallu vaid koos ümberistumisega Tartus.	MITTENÕUSTUV EI, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	continue follow-up-new

- **continue ja DIREKTIIVIST KEELDUMINE** väljendavad olukorda, kus arvuti on vastanud kliendi eelmisele küsimusele ning pakub teema jätkamist. Klient aga keeldub sellest ning tema eitav vastus kannab märgendeid *continue* ja DIREKTIIVIST KEELDUMINE (esines neljal korral, näide 134). Lausungi teises pooles algatab klient ise uue teema.

Näide 134: AN1

Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Ei. Soovin teada, missugused nendest sõidavad Tallinnasse edasi?	DIREKTIIVIST KEELDUMINE SOOV	continue finish/start

Follow-up-new

Strateegia *follow-up-new* tähistab põhiliselt arvuti lausungeid, millega antakse mingit teemaga seotud ja oodatud infot peale seda, kui eelmise lausungiga/vooriga on kliendi püstitatud eesmärk vormiliselt juba täidetud. Teistsuguses situatsioonis täidab *follow-up-new* ka dialoogi lõpetamises oma rolli (LÕPUSIGNAAL ja LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE).

- **Follow-up-new ja INFOLISA: TÄPSUSTAMINE/INFOLISA: PÕHJENDAMINE** märgendavad arvuti lausungit, millega antakse lisainfot kliendi küsimusele (INFOLISA: TÄPSUSTAMINE, esines kahel korral, näide 135) või põhjendatakse oma eelmist vastust (INFOLISA: PÕHJENDAMINE, esines kahel korral, näide 136). Eelmises lausungis on arvuti tegelikult juba küsimusele vastanud, kuid ta peab vajalikuks ka asjakohase lisainfo andmist. INFOLISA: TÄPSUSTAMINE ja INFOLISA: PÕHJENDAMINE kuuluvad aktirühma *muud aktid*.

Näide 135: AN2

Arvuti: Lennuk saabub Tartusse kell 9.40.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Reisisid on arvestatud kohaliku aja järgi.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-new

Näide 136: SI1

Infoklient: kuidas saada Põlvast Kärdlasse, soovitavd oleksid hommikupoolsed ajad?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue
Arvuti: Kärdlala jääb saarele.	INFOLISA: PÕHJENDAMINE	follow-up-new

- **Follow-up-new ja AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE** iseloomustab arvuti vastust, mis järgneb eelmisele, kliendi küsimusele eitavalt vastavale lausungile. Arvuti eitava vastuse puhul on ootuspärane, et ta ei piirdu ainult ei-vastusega, vaid annab lisaks asjakohast infot (esines neljal korral, näide 137).

Näide 137: KE3

Infoklient: Kas see buss sõidab iga päev?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start
---	---	--------------

Arvuti: Ei, antud reis toimub vaid esmaspäeval ja laupäeval.	MITTENÕUSTUV EI AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	continue follow-up-new
--	---	---------------------------

- **Follow-up-new ja LÕPUSIGNAAL** (esines kahel korral infokliendi lausungis), **follow-up-new ja LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE** (esines ühel korral arvuti lausungis). Nimetatud dialoogiaktid on tähistatud sama strateegiaga ning antud olukoras väljendab infoklient soovi vestlus lõpetada ja arvuti läheb sellega oodatult kaasa (näide 138).

Näide 138: KL1

Infoklient: see on kõik.	LÕPUSIGNAAL	follow-up-new
Arvuti: Külastage meid jälle!	LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE	follow-up-new

Ülejäänud strateegiad esinesid üksikjuhtumitel:

Somethingelse esines woz-dialoogides ühel korral kliendi lausungis (koos aktidega MITTENÕUSTUV EI, NEGATIIVNE KONTAKT). Arvuti pakub dialoogi jätkamise võimalust, kuid infoklient loobub sellest ja lõpetab suhtluse:

Näide 139: KL1

Arvuti: Kas saan Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new
Infoklient: Tänan ei.	TÄNAN MITTENÕUSTUV EI, NEGATIIVNE KONTAKT	somethingelse

Specify esines samuti ühel korral infokliendi lausungis (näide 140). Selline olukord võib tekkida seoses suhtluskanaliga – klient on küsimuse jätnud poolikuks ning parandab ennast peale arvuti vastavat küsimust.

Näide 140: KE1

Infoklient: K	MUU	specify
Arvuti: kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X
Infoklient: Kuidas saab sõita Tsirguliinast Tudusse	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto

New st-request esines ühel korral arvuti vastuses (näide 141), kus arvuti on eespool andnud adekvaatset infot, kuid viimases voorus antav info ei ole vestluse senise teemaga kuidagi seotud.

Näide 141: KP2

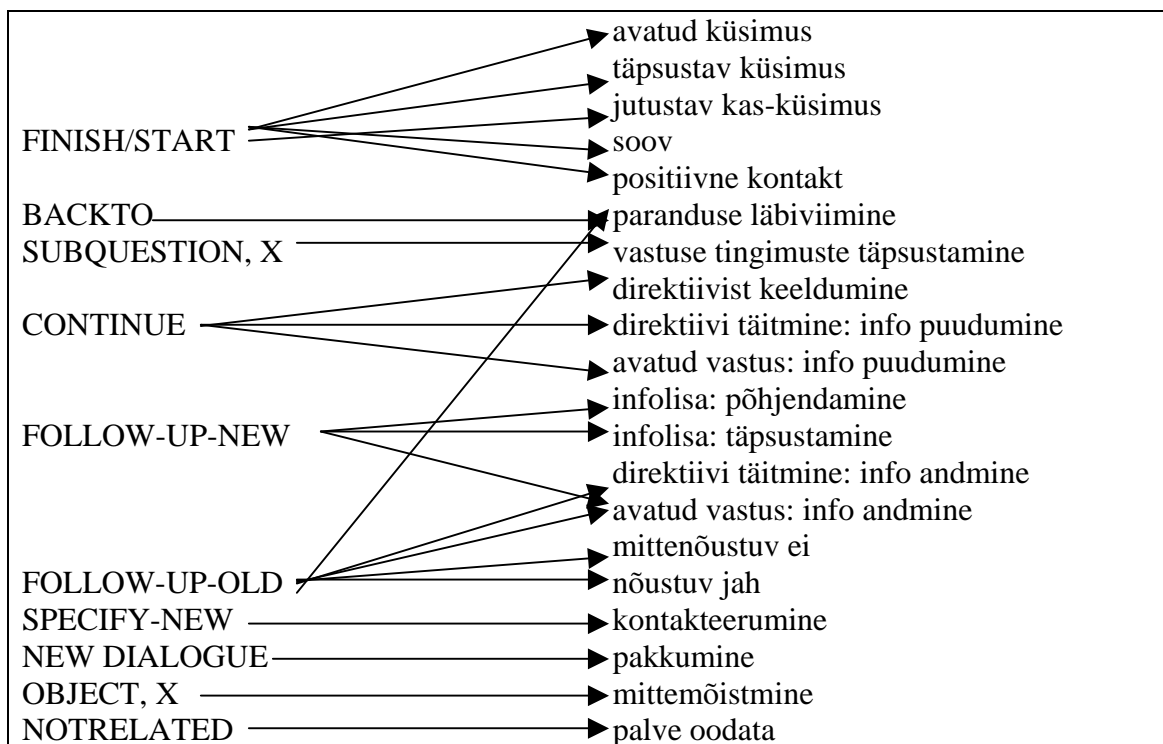
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaajad?	SULETUD KAS- KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH,	follow-up-old

	DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 21.55	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 22.40	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
Arvuti: Buss saabub Põlvasse kell 12.30	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	new st-request

Joonisel 6 (lk 81) on välja toodud woz-dialoogides kõige sagedamini esinevad seosed suhtlusstrateegiate ja dialoogiaktide vahel. Üldiselt vastab iga suhtlusstrateegia ühele dialoogiaktile, kuid samas esineb kaks tüüpilist olukorda, kus ühele dialoogiaktile vastab kaks strateegiat:

- **avatud vastus: info andmine**
 - *follow-up-old* – ootuspärane vastus partneri küsimusele (tüüpiliselt arvuti vastus infokliendi küsimusele)
 - *follow-up-new* – arvuti pakub peale vastuse andmist veel lisainfot (infokliendi jaoks mitteoodatud).

- **paranduse läbiviimine**
 - *follow-up-old* – vastus vestluspartneri täpsustavale küsimusele.
 - *backto* – arvutile on kliendi vastus jäänud arusaamatuks, palub seda korrata. *Backto* ja *paranduse läbiviimine* tähistavad kliendi uut, eelmist täpsustavat või parandavat küsimust.



Joonis 6. Tüüpilised vastavused suhtlusstrateegiate ja dialoogiaktide vahel woz-dialoogides

4.4. Dialoogiaktide ja suhtlusstrateegiate vastavuste analüüs suulistes infodialoogides

Finish/start

Finish/start seostub suulistes dialoogides samamoodi kliendi (helistaja) esimese küsimusega uue teema kohta nagu see oli woz-dialoogides. Erinevalt woz-dialoogidest vastab suulistes dialoogides antud strateegiale rohkem erinevaid dialoogiakte. Strateegiat *finish/start* esines suulistes dialoogides 35 korral ning ainult helistaja lausungeis.

- **Finish/start ja SOOV/PALVE**

Kuna tegemist on suulise, inimeste vahelise suhtlusega, on esikohal (erinevalt woz-dialoogidest) vastavused dialoogiaktidega SOOV (esines 11 korral – näide 142) ja PALVE (esines 10 korral – näide 143). Antud märgendid on võimalikud nii dialoogi alguses kui ka keskel ning tähistavad kliendi soovi/palvet saada vastus oma küsimusele.

Näide 142: 63a28

H: tere päevast. sooviksin: (.) Ekspress=reiside telefoni numbrit.	VASTUTERVITUS SOOV	- <i>finish/start</i>
V: neli neli üks, (.) õheksa kuus kaheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: ja=ned Partner=reisid?	SOOV	<i>finish/start</i>

Näide 143: 63a15

H: tere õhtust, ma paluks Maarjamõisa kööki.	VASTUTERVITUS PALVE	- <i>finish/start</i>
---	------------------------	--------------------------

- **Finish/start ja AVATUD KÜSIMUS** väljendab helistaja küsimust, kus dialoogi kestel tekkinud eesmärk on juba varem (või vahetult enne helistaja voo) täidetud ning klient küsib uue küsimuse (võib olla eelneva teemaga seotud või sidumata). Märgenditepaar esines koos kolmel korral (näide 144).

Näide 144: 63a22

V: kell=õheksa on viimane ekspress.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: kell=õheksa. ja enne seda	VASTUVÕTUKORDUS AVATUD KÜSIMUS	somethingelse <i>finish/start</i>

- **Finish/start ja ALTERNATIIVKÜSIMUS** tähistab helistaja küsimust, kus ta ise pakub vastamiseks mingi valiku (esines kahel korral, näide 145).

Näide 145: 108a5

H: kas telefoninumbriid mis algavad numbritega viis kaks, (.) kas need on Rakvere või Pajusti omad.	ALTERNATIIVKÜSIMUS	<i>finish/start</i>
---	--------------------	---------------------

- **Finish/start ja JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS** väljendab kahel korral helistaja (teemat algatavat) küsimust, millega ta sooviks saada enamat kui lihtsalt jah-või ei-vastust (näide 146). Kuigi üldjuhul väljendab dialoogiakt jutustav kas-küsimus lausungi vormilist poolt, on ta lausungi ainsa märgendina ka sisulise külje märgendiks.

Näide 146: 63a22

H: ee tervist. ega ʼteie ei oska kogemata õelda Tallinna ʼbusside aegu.	VASTUTERVITUS <i>JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS</i>	- <i>finish/start</i>
---	--	--------------------------

- **Finish/start ja SULETUD KAS-KÜSIMUS** täidab samasugust rolli nagu eelnevalt kirjeldatud *finish/start* ja JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS (esines kahel korral, näide 147). Kuigi üldjuhul märgib suletud kas-küsimus samuti lausungi vormilist külge, on ta siin, ainsa märgendina, ka sisu kirjeldava dialoogiakti rollis:

Näide 147: 63a12

H: tere. palun ʼöelge mulle kas ʼteie ütlete ka era ʼisikute korteril ʼtelefone.	VASTUTERVITUS <i>SULETUD KAS-KÜSIMUS</i>	- <i>finish/start</i>
---	---	--------------------------

- **Finish/start ja EELTEADE** esinesid lausungi märgenditena koos kahel korral. Helistaja alustab oma vooru sissejuhatava sekventsiga (nt *mul on selline küsimus, mul on veel üks küsimus* vms), mille järel ta jätkab küsimusega (näide 148) või siis segab infoametnik vahele ning helistaja jätkab küsimusega peale infoametniku vooru (näide 149).

Näide 148: 63a11

H: tere. .hh ee mul siuke ʼküsimus tähendab=et=e see (.) ʼTartu ʼmaratoni ʼkorraldus	VASTUTERVITUS <i>EELTEADE</i> SOOV	- <i>finish/start</i> <i>finish/start</i>
V: jah?	JÄTKAJA	continue
H: e (0.5) ma=i=tea=kas se ʼon mingi ʼkoht, (.) komitee {- } selle telefoni ʼnumbrit oleks ʼvõimalik. ʼleida kuskilt.	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto

Näide 149: 108a5

H: mhmh. ja=siis ʼüks küsimus [ʼveel]=et	VASTUVÕTUTEADE <i>EELTEADE</i>	somethingelse <i>finish/start</i>
V: [{-}]	PRAAK	-
H: kas ʼtelefoninumbriid mis algavad numbritega viis ʼkaks, (.) kas need on ʼRakvere või: ʼPajusti omad.	ALTERNATIIVKÜSIMUS	finish/start

- **Finish/start ja TÄPSUSTAV KÜSIMUS + VASTUST PAKKUV KÜSIMUS** esinesid koos ühel korral. Vastav lausung tähistas olukorda, kus vastaja oli helistaja küsimusele

juba vastanud, kuid antud voorus helistaja veelkord täpsustab saadud vastust pakkudes omalt poolt sobilikku vastust.

Näide 150: 63a25

V: ja varuosad on neli=kaks=viis (.) viis=viis õheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: viis=viisü- se nüd on autohall.	VASTUVÕTUKORDUS TÄPSUSTAV KÜSIMUS, VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	somethingelse finish/start

Lisaks ülaltoodud märgenditele esinesid ühel korral koos strateegiaga *finish/start* ka dialoogiakt VÄIDE (63a15).

Continue

• **Continue ja JÄTKAJA**

Continue'ga kõige sagedamini koos esinev märgend oli JÄTKAJA. Antud märgenditepaar tähistas peamiselt helistaja vooru (kaheksal korral, näide 151) ning ainult ühel juhul märkis see infoametniku vooru (näide 152). Kõneleja katkestab korraks teise poole häälesoleku ja kinnitab sellega oma kuuldel olekut. Antud olukorras *continue* ei kustuta veel varem püstitatud eesmärki, vaid käsilolev kõnevoor on osa voolavast suulisest suhtlusest ning peale seda vooru jätkub vastaja poolt varem alustatud vastuse andmine. Võrreldes woz-dialoogidega on antud kooslus omane ainult suulistele dialoogidele (tulenevalt suulise suhtluse ja arvutiklaviatuuri-vahelise suhtluse eripäradest).

Näide 151: 63a33

H: e tere ma paluksin (.) alates kella ´kuuest Tallinna ´ekspressi ´aegasid.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: m seitseteist=´viiskümend ekspress,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: jah	JÄTKAJA	<i>continue</i>
V: kaheksateist=´kakkümend kiirliin,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old

Näide 152: 63a11

H: tere. .hh ee mul siuke ´küsimus tähendab=et=e see (.) ´Tartu ´maratoni ´korraldus	VASTUTERVITUS EELTEADE SOOV	- finish/start finish/start
V: jah?	JÄTKAJA	<i>continue</i>
H: e (0.5) ma=i=tea=kas se ´on mingi ´koht, (.) komitee {- } selle telefoni ´numbrit oleks ´võimalik. ´leida kuskilt.	SOOV SOOV	backto

- **Continue ja DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE** tähistavad ainult infoametniku lausungit (märgendipaar esines seitsmel korral). Antud olukorras ei ole vastajal võimalik helistaja küsimusele sobivat vastust anda (kuna andmebaasis vajalik info puudub) ning seda teatatakse helistajale (näide 153).

Näide 153: 63a15

H: tere õhtust, ma paluks Maarjamõisa kööki.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: haigla juures või poli kliinikus.	ALTERNATIIVKÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
H: haigla.	ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
V: e köögi numbrit ei ole meil antud.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue

- **Continue ja AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE** vastab funktsioonilt eelmisele märgenditepaarile (*continue* ja DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE), kuid tähistab vastaja lausungit kliendi avatud küsimusele (esines kolmel korral). Alltoodud näites (154) püüab infotelefoni töötaja helistajat siiski aidata telefoninumbri pakkumisega:

Näide 154: 108a5

H: ää kas te oskate öelda kui palju se pilet maksab.	AVATUD KÜSIMUS	finish/start
V: kahjuks piletit=inda meil ei=ole. te peate sealt küsima=ma=võin numbrit anda kui soovite.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE PAKKUMINE	continue new dialogue

- **Continue ja VASTUVÕTUKORDUS** iseloomustavad lausungit, kus helistaja kordab eelnevat infotelefoni töötaja lausungit (esines kolmel korral). Oluline on märkida, et *continue*'ga märgendatakse lausung ainult juhul, kui vastuse andmine on veel pooleli, st helistaja katkestab selle vooruga korraks vastajat (näide 155). Kui vastav lausung tuleb peale täieliku vastuse saamist, on tegemist strateegiaga *somethingelse* (vt edasi lk 86). Antud vastavust woz-dialoogides ei esine.

Näide 155: 63a14

H: andke veel see {-} (0.5) õppeala juhataja.	SOOV	finish/start
V: neli seitse neli,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: neli seitse neli.	VASTUVÕTUKORDUS	continue
V: null kuus neli.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: null kuus neli. aitäh.	VASTUVÕTUKORDUS TÄNAN	somethingelse -

Lisaks eelpoolnimetatud märgenditepaaridele esines *continue* üksikutel juhtudel ka järgmiste dialoogiaktidega: INFOLISA: TÄPSUSTAMINE (108a5), MITTENÕUSTUV EI (63a12), MITTENÕUSTUMINE (63a14), RESERVATSIOONIGA NÕUSTUMINE (63a15), PARANDUSE HINDAMINE (63a25), INFO OSUTAMINE UUEKS (63a15, erandlik, kuna voorud lähevad sisuliselt “risti”).

Somethingelse

- **Somethingelse ja VASTUVÕTUKORDUS** tähistab helistaja lausungit, millega ta kordab eelmises, vastaja voorus saadud infot (näide 156). Oluline on märkida, et vastuvõtukordusele ei oota helistaja vastust, vaid see on tema vabatahtlik reaktsioon. Teiseks, strateegia *somethingelse* saab määrata antud dialoogiaktile juhul, kui eelmise vooruga on vastaja täitnud kogu püstitatud eesmärgi (nt öelnud kogu telefoninumbri). Vastasel juhul märgitakse vastuvõtukordus strateegiaga *continue* (vt eespool). Märgendipaar esines kuuel korral.

Näide 156: 63a31

V: =number=on neli=neli=kolm, (0.5) kolm seitse kaheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: * (-) seitse=kaheksa, * aitäh?	VASTUVÕTUKORDUS TÄNAN	<i>somethingelse</i>

- **Somethingelse ja VASTUVÕTUTEADE** märgendavad üheksal korral lausungit, mis sarnaneb sisult eelnevale (*somethingelse* ja VASTUVÕTUKORDUS) – helistaja annab lühikest ja neutraalset tagasisidet saadud vastusele peale seda, kui infoametnik on oma vooru eeldatavalt lõpetanud (näide 157). Erandlikult on näites 158 olukord, kus helistaja arvab, et infotelefonitöötaja on oma sekvenssi juba lõpetanud. Mõnikord võib nimetatud märgenditega liituda ka dialoogiakt INFO OSUTAMINE UUEKS (esines kahel korral üheksast) – näide 159.

Näide 157: 108a5

H: tere. ma sooviksin 'teada 'mis 'film jookseb 'hetkel Rakvere 'kinos.	VASTUTERVITUS SOOV	- finish/start
V: üks hetk mm se=on=sis: 'Mina {ma 'ise} ja I'reen.	PALVE OODATA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	notrelated follow-up-old
H: .hh ahahh= aga: mis 'kell täna õhtul se'anss vel 'on. kui 'ültse on.	VASTUVÕTUTEADE AVATUD KÜSIMUS INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	<i>somethingelse</i> finish/start subquestion, X

Näide 158: 108a5

H: mhmh? a kas homme ˈhommikupoolikul ˈon.	VASTUVÕTUTEADE JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	somethingelse finish/start
V: kella=ˈkolmest on ˈka=vel=enne.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: mhmh=	VASTUVÕTUTEADE	somethingelse
V: =hommikupole.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-new

Näide 159: 63a25

V: jah (.) autohall Vaff on=selle=nimi.	NÕUSTUV JAH INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-old
H: ahah (.) no vast on ikka õige. viis=viis=õheksa oli viimane jah?	VASTUVÕTUTEADE, INFO OSUTAMINE UUEKS OLETUS ÜLEKÜSIMINE	somethingelse somethingelse finish/start

Ühel korral esines *somethingelse* ka koos aktiga OLETUS (63a25).

Follow-up-old

- **Follow-up-old ja DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE** on tüüpiline märgenditepaar lausungile, millega antakse suhtluspartnerile soovitud infot (näide 160). Nimetatud märgendid iseloomustavad analüüsitud dialoogides ainult infoametniku lausungeid (32 korral).

Näide 160: 63a19

H: ee tervist. sooviks saada noh ˈmaaliini ˈbusside: mingi ˈinfotelefoni ˈnumbrit.	VASTUTERVITUS SOOV	- finish/start
V: neli seitse seitse,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: jaa?= V: =kaks kaks seitse.	JÄTKAJA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	continue follow-up-old

- **Follow-up-old ja AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE** iseloomustavad samuti peamiselt infoametniku lausungit (esines viiel korral), millega vastatakse vestluspartneri eelnenud küsimusele ja sealjuures täidetakse partneri püstitatud (vahe)eesmärk (näide 161).

Näide 161: 63a22

H: ee (.) noh millal lähevad ˈviimased ˈkiirbussid täna ˈTallinna.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto
V: kell=ˈõheksa on viimane ekspress.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old

Ühes situatsioonis tähistab antud lausungipaar ka helistaja lausungit: helistaja vastab infoametniku avatud küsimusele (näide 162):

Näide 162: 63a20

H: tere. öelge=palun eraarst hambaarst {-} Vigorooviti numbrit teil ´on.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: e kus see arst ´asub.	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
H: Tuglase kaks.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	<i>follow-up-old</i>

- ***Follow-up-old* ja PARANDUSE LÄBIVIIMINE** on üldjuhul märgendiks lausungile, millega infotelefoni töötaja kinnitab või parandab eelmises voorus helistaja poolt tekitatud probleemi (tavaliselt tähendab see telefoninumbri vms info kinnitamist või kordamist) (näide 163). Antud märgendipaar esines koos 11 korral, sh ühel korral lisandus dialoogiakt NÕUSTUV EI (näide 164).

Näide 163: 63a23

V: öheksa üks, üks neli kaks.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: öheksa üks üks neli kaks.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue
V: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	<i>follow-up-old</i>

Näide 164: 63a14

V: mul on ´välja pakkuda di´rektor, kantse´lei ja õppeala´juhataja.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE, PAKKUMINE	continue
H: aga õpetajate=´tuba ei=´ole=vä.	SULETUD KAS-KÜSIMUS ÜLEKÜSIMINE	new dialogue
V: ei õpetajate tuba ei ´ole.	NÕUSTUV EI, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	<i>follow-up-old</i>

Harvemini (kahel korral) tähistab *follow-up-old* ja PARANDUSE LÄBIVIIMINE (lausungi ainsa aktina) helistaja lausungit. Sellisel juhul küsib infotelefoni töötaja üle midagi, mida klient on varem oma küsimuses tegelikult juba öelnud ning helistaja kinnitab tema küsimust (näide 165).

Näide 165: 63a26

H: tere. (.) ma paluks Elvas ´Teetorni baari ´numbrit.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: Elvas.	ÜLEKÜSIMINE	subquestion, X
H: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	<i>follow-up-old</i>

- ***Follow-up-old*** seostub ka erinevate ALTERNATIIVVASTUSTEGA (ÜKS, MUU, MÕLEMAD). Neljal korral on tegemist helistaja vastusega infoametniku alternatiive pakkuvale ja sageli ka vastuse tingimusi täpsustavale küsimusele ning seetõttu on helistaja vooru puhul alati tegemist PARANDUSE LÄBIVIIMISEGA (st lausungit tähistab kaks akti):

Näide 166: 63a40

H: tere ma ´paluksin Vanemuise: kassa ´telefon.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: suure või ´väikese maja.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, ALTERNATIIVKÜSIMUS	subquestion, X
H: suure.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS	<i>follow-up-old</i>

Alternatiivvastust võib kasutada ka infoametnik (esines kahel korral) peale seda, kui helistaja palub teha valiku mingite variantide vahel:

Näide 167: 108a5

H: kas ´telefoninumbrid mis algavad numbritega viis ´kaks, (.) kas need on ´Rakvere või: ´Pajusti omad.	ALTERNATIIVKÜSIMUS	finish/start
V: {-} (.) tähendab (.) vaatan? (22.0) no ´Pajustis akkavad numbrid viis ´seitse=aga: (0.5) Rakvere::s (.) ma nüüd ei ´näe=et viis ´kaks päris oleksid=aga	PALVE OODATA ALTERNATIIVVASTUS: EITAV, KAHTLEV VASTUS	notrelated <i>follow-up-old</i>

- **Follow-up-old ja NÕUSTUV JAH** tähistab kolmel korral infoametniku lühivastust “Jaa”, “Jah” vms helistaja kas-küsimusele või vastust pakkuvale küsimusele:

Näide 168: 63a40

H: * ´Lille=mäe. * (1.0) see on ´see tänav mis läheb ´kaubamaja {---}	VASTUVÕTUKORDUS VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	somethingelse new dialogue
V: jah on ´küll.	NÕUSTUV JAH	<i>follow-up-old</i>

Ühel korral tähistas nimetatud märgendipaar ka helistaja lausungit (lisandus akt PARANDUSE LÄBIVIIMINE):

Näide 169: 63a3

H: halloo? (.) tere (.) ee ´Ilmatsalu tänaval on mingi ´ilusalong.	KONTAKTI KONTROLL VASTUTERVITUS SOOV	specify-new - finish/start
V: ee kauplus ´Kimsto juures.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	subquestion, X
H: jaa jaa ja.=	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	<i>follow-up-old</i>
V: =see on neli kaks ´viis	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	<i>follow-up-old</i>

Üksikjuhtudel esineb strateegia *follow-up-old* ka koos dialoogiaktidega/aktide kombinatsioonidega VASTUSE EDASILÜKKAMINE (infoametniku lausungis, 108a5), DIREKTIIVI TÄITMINE+PALVE (helistaja lausungis, 108a5), SAMAMEELSUSE OSUTAMINE (infoametniku lausungis, 108a5), NÕUSTUV EI (infoametniku lausungis, 63a12), NÕUSTUV

EI+PARANDUSE LÄBIVIIMINE (infoametniku lausungis, 63a14), AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE (helistaja lausungis (erandlik), 63a25).

New dialogue

- **New dialogue ja ÜLEKÜSIMINE** on kõige sagedamini esinev märgenditepaar *new dialogue* puhul (esines 11 korral, näide 170). Nii tähistatakse lausungit, millega kuulaja (analüüsitud dialoogides alati helistaja) kordab (täielikult või osaliselt) eelmises voorus vastajalt saadud infot ning ootab sealjuures oma uuele küsimusele ka kinnitust (kas kuuldud info oli selline või mitte). Antud olukorras on infotelefoni töötaja oma vastusega helistaja püstitatud eesmärgi juba täitnud (vajalik info on edastatud). Ülejäänutest pisut erinev on näide 171, kus helistaja ei korda mitte partnerilt saadud ja tema küsimust mitterahuldavat infot, vaid oma eelmist küsimust ning püstitab sellega oma eesmärgi uuesti.

Näide 170: 63a26

H: =aga: 'aksiaselts 'Elgo?	SOOV	finish/start
V: e kinnitamata andmetel viis kuus, üheksa kaks viis.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: öeksa kaks viis jah.	ÜLEKÜSIMINE	<i>new dialogue</i>
V: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old

Näide 171: 63a14

H: tere ma paluks 'Karlova Güm'naasiumi 'õpetajate 'tuba.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: mul on 'välja pakkuda di'rektor, kantse'lei ja õppeala'juhataja.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE, PAKKUMINE	continue
H: aga õpetajate='tuba ei='ole=vä.	SULETUD KAS-KÜSIMUS ÜLEKÜSIMINE	<i>new dialogue</i>

- **New dialogue ja PAKKUMINE** märgib infoametniku lausungit, millega ta pakub helistajale mingit lisainfo saamise võimalust (vastajal endal sobiv info puudub ja ta pakub välja võimaluse, kust helistaja vajalikku infot võiks saada). Esines analüüsitud dialoogides neljal korral (näide 172).

Näide 172: 108a5

H: ahah aga võibola see siin on mingi 'muu koha number lihtsalt.	VASTUVÕTUTEADE OLETUS	somethingelse subquestion, X
V: võib ka 'muu olla > aga ütleme kui seda < küsida: võibolla mm Eesti 'Telefonist.	SAMAMEELSUSE OSUTAMINE PAKKUMINE	follow-up-old <i>new dialogue</i>

- **New dialogue ja VASTUST PAKKUV KÜSIMUS** märgendasid koos kahte helistaja lausungit. Antud juhtudel on tegemist olukorraga, kus helistaja püüab peale vastuse saamist seda veelkord täpsustada. See on vastajale mitteootuspärane. Ühel korral liitus antud märgenditega ka dialoogiakt TÄPSUSTAV KÜSIMUS (näide 173).

Näide 173: 63a40

H: tere oskate ´õelda, ´kummalt poolt akkab Alek ´sandri ´tänav, kas ´kesklinna poolt või sealt (.) {- } juurest.	VASTUTERVITUS ALTERNATIIVKÜSIMUS	- finish/start
V: ´kesklinna=poolt.	ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS	follow-up-old
H: aitäh?	TÄNAN	-
V: palun?	PALUN	-
H: siis on kuskil ´kaubamaja ´juures siis=vä. (0.5) {-}	VASTUST PAKKUV KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS PRAAK	new dialogue
V: ee (0.8) tändab ikka ´kaugemal pisut. (.) ee noh, ütleme jah vel ´kesklinnas. (0.5) seal kusagil: ´Lille mäe ligidal ma pakun ´välja.	MITTENÕUSTUV EI, INFOLISA: TÄPSUSTAMINE INFOLISA: TÄPSUSTAMINE INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	continue follow-up-new follow-up-new follow-up-new
H: * ´Lille=mäe. * (1.0) see on ´see tänav mis läheb ´kaubamaja {---}	VASTUVÕTUKORDUS VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	somethingelse new dialogue

Ühel korral esines helistaja lausungis strateegia *new dialogue* koos aktiga AVATUD KÜSIMUS (63a12) ning ühel korral ka koos aktiga VÄIDE (63a14).

Subquestion, X

- **Subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE** esinesid koos seitsmel korral. Vastav lausung tähistas olukorda, kus infoametnik vajab vestluspartneri küsimusele vastamiseks lisainfot ning seda küsiti neljal korral alternatiive pakuva küsimusena (ALTERNATIIVKÜSIMUS), kahel korral avatud küsimusena ja ühel korral vastust pakuva küsimusena (antud aktid tähistavad siin küsimuse vormilist külge).

Subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + ALTERNATIIVKÜSIMUS puhul oli tegemist valikuga kahe variandi vahel ning vastaja soovis, et klient annaks teada, mis teda konkreetselt huvitab:

Näide 174: 63a38

H: tere ma ´paluksin Vanemuise: kassa ´telefon.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: suure või ´väikese maja.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, ALTERNATIIVKÜSIMUS	subquestion, X

Subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + AVATUD KÜSIMUS

puhul täpsustab infotelefoni töötaja helistaja küsimust:

Näide 175: 63a33

H: ee tervist. ega ´teie ei oska kogemata õelda Tallinna ´busside aegu.	VASTUTERVITUS JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	- finish/start
V: ja ´milliseid busse.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X

Subquestion, X ja VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE + VASTUST PAKKUV

KÜSIMUS täpsustab vastaja vastuse tingimusi ühte vastusevarianti pakkudes:

Näide 176: 63a3

H: halloo? (.) tere (.) ee ´Ilmatsalu tänaval on mingi ´ilusalong.	KONTAKTI KONTROLL VASTUTERVITUS SOOV	specify-new - finish/start
V: ee kauplus ´Kimsto juures.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	subquestion, X

- **Subquestion, X ja ÜLEKÜSIMINE** tähistas kahel korral lausungit, millega infoametnik soovib saada helistaja kinnitust edasisele info otsimisele (antud juhtudel kohanime üleküsimine) (näide 177).

Näide 177: 63a26

H: tere. (.) ma paluks Elvas ´Teetorni baari ´numbrit.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start
V: Elvas.	ÜLEKÜSIMINE	subquestion, X
H: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old

Ühel korral esines situatsioon, kus nimetatud strateegia ja akt tähistavad helistaja lausungit (näide 178). Antud juhul on helistaja varem soovinud, et talle antaks mõlemad alternatiivsed vastusevariandid. Kui vastaja on esimese telefoninumbri teatanud, segab helistaja ootamatult vahele ja soovib kinnitust, et ta on seda numbrit õigesti kuulnud. Antud juhul jääb kinnituse otsimine vastaja-poolse tagasisideta, kes jätkab katkestatud vooru (soovitud info andmist).

Näide 178: 63a25

H: (.) ma=võtaks mõlemad.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, ALTERNATIIVVASTUS: MÕLEMAD	follow-up-old
V: autode müük on neli=kaks=viis	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: jah?	JÄTKAJA	continue
V: seitse õheksa seitse	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old
H: seitse õheksa seitse jah?	ÜLEKÜSIMINE	subquestion, X
V: ja varuosad on neli=kaks=viis (.) viis=viis õheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old

- **Subquestion, X ja INFOLISA: TÄPSUSTAMINE** võivad tähistada nii helistaja- kui ka infoametniku-poolset lausungit, millega püütakse oma küsimust/pakkumist eraldi lausungiga veelgi täpsustada (sama voores sees). Analüüsitud dialoogides leidis selliseid lausungeid viis (kolmel korral helistaja lausungis – näide 179, kahel korral infoametniku lausungis – näide 180), millest ühel juhul lisandus nimetatud märgenditega veel dialoogiakt SOOV (helistaja lausungis, näide 181):

Näide 179: 108a5

H: .hh ahahh= aga: mis 'kell täna õhtul se 'anss vel 'on. kui 'ültse on.	VASTUVÕTUTEADE AVATUD KÜSIMUS	somethingelse
		finish/start
	<i>INFOLISA: TÄPSUSTAMINE</i>	<i>subquestion, X</i>

Näide 180: 63a15

V: jah nendel võib 'olla, aga meil ei ole 'antud kõögi 'numbrit. ma saan teile 'anda 'üldinfo 'numbri. Maarjamõisa 'haiglas.	RESERVATSIOONIGA NÕUSTUMINE	continue
	INFOLISA: ÜLERÕHUTAMINE	follow-up-new
	PAKKUMINE	new dialogue
	<i>INFOLISA: TÄPSUSTAMINE</i>	<i>subquestion, X</i>

Näide 181: 63a26

V: sellist 'baari ei ole 'antud meie andmebaasi kahjuks.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
H: ei 'ole? 'Kesk tänavas.	ÜLEKÜSIMINE <i>SOOV, INFOLISA: TÄPSUSTAMINE</i>	new dialogue
		<i>subquestion, X</i>

Ühel korral esines *subquestion, X* koos dialoogiaktiga OLETUS (108a5) helistaja lausungis.

Follow-up-new

Strateegial on kaks põhilist eesmärki: esiteks tähistab see infoametniku lausungit, mis annab mingisugust lisainfot eelmise vastuse kohta (võib olla samas voores või ka eraldi voores). Lisainfo ülesandeks on varasema info täpsustamine, põhjendamine või selle ülerõhutamine. Märgendipaare *follow-up-new* JA INFOLISA: TÄPSUSTAMINE/PÕHJENDAMINE/ÜLERÕHUTAMINE esines üheksal korral (näide 182).

Näide 182: 63a40

H: siis on kuskil 'kaubamaja 'juures siis=vä. (0.5) {-}	VASTUST PAKKUV KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS PRAAK	new dialogue
V: ee (0.8) täandab ikka 'kaugemal pisut. (.) ee noh, titleme jah vel 'kesklinnas. (0.5) seal kusagil: 'Lille mäe ligidal ma pakun 'välja.	MITTENÕUSTUV EI, <i>INFOLISA: TÄPSUSTAMINE</i> <i>INFOLISA: TÄPSUSTAMINE</i>	continue
		<i>follow-up-new</i>
	<i>INFOLISA: TÄPSUSTAMINE</i>	<i>follow-up-new</i>

Teiseks tähistab *follow-up-new* helistaja teadaannet dialoogi lõpetamise kohta:

- strateegia seostub aktiga LÕPU PAKKUMISE SIGNAAL (kahel korral lausungitega “*Selge*” või “*No selge*”). Antud juhul väljendab helistaja, et tal ei ole rohkem küsimusi (näide 183). Tegemist on helistaja-poolse sooviga telefonikõne lõpetada.

Näide 183: 63a19

V: kaks kaks seitse.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
H: kaks kaks seitse. <i>selge</i> aitäh?	VASTUVÕTUKORDUS LÕPU PAKKUMISE SIGNAAL TÄNAN	somethingelse <i>follow-up-new</i> -

- ühel korral on helistaja lausung “*Selge*” märgendatud aktiga JUTU PIIRIDE OSUTAMINE (näide 184). Peale seda küsib ta veel saadud info üle ning saanud oma küsimusele kinnituse, ta lõpetab telefonikõne.

Näide 184: 63a33

V: jah? (.)kaheksateist=´viiskümmend ekspress,	MUU DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	- follow-up-old
H: <i>selge</i> . (.) seitseteist=´viiskend kaheksateist=´viiskend ´ekspress.	JUTU PIIRIDE OSUTAMINE VASTUVÕTUKORDUS, ÜLEKÜSIMINE	<i>follow-up-new</i> new dialogue
V: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
H: aitäh?	TÄNAN	-
V: palun?	PALUN	-

Backto

Backto esineb suulistes infodialoogides juhtudel, kus nt dialoogi alguses püstitatud eesmärk muutub (esialgne eesmärk on liiga lai ning see täpsustub kuni on täitmiseks sobiv). Nimetatud strateegiat leidis kuuel korral ning seda kasutab ainult helistaja:

- ***Backto* ja DIREKTIIVI TÄITMINE + SOOV** esines ühel korral ning tähistas helistaja lausungit, millega ta soovib saada mingit infot. Lausungi strateegiaks on *backto*, kuna varasemalt püstitatud eesmärk ei ole selle lausungi ajaks veel täidetud:

Näide 185: 108a5

V: võib ka ´muu olla	SAMAMEELSUSE OSUTAMINE	follow-up-old
> aga ütleme kui seda < küside: võibolla mm Eesti ´Telefonist.	PAKKUMINE	new dialogue
H: mhmh a=	VASTUVÕTUTEADE	somethingelse
V: =infonumbri.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	continue
H: kas te ´selle numbri võiksite ´anda.	DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	<i>backto</i>

- **Backto ja DIREKTIIVI TÄITMINE + PALVE** esines kahel korral ning on sisuliselt samasugune nagu *backto* ja DIREKTIIVI TÄITMINE + SOOV.

Näide 186: 63a15

V: jah nendel võib olla, aga meil ei ole antud kõigi numbrit. ma saan teile anda üldinfo numברי. Maarjamõisa haiglas.	RESERVATSIOONIGA NÕUSTUMINE INFOLISA: ÜLERÕHUTAMINE PAKKUMINE INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	continue follow-up-new new dialogue subquestion, X
H: ahah. jah, (.) olge pai, andke.	INFO OSUTAMINE UUEKS DIREKTIIVI TÄITMINE, PALVE	continue <i>backto</i>

- **Backto ja JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS** märgendab lausungit, kus helistaja püüab täpsustada oma eelmises voorus esitatud küsimust ning teeb seda jutustava kas-küsimuse abil. Kuna eelnevalt püstitatud eesmärk on selleks hetkeks veel täitmata ja antud voor uut eesmärki ei püstita, on lausungi strateegiaks *backto*:

Näide 187: 63a11

H: tere. .hh ee mul siuke küsimus tähendab=et=e see (.) Tartu maratoni korraldus	VASTUTERVITUS EELTEADE SOOV	- finish/start
V: jah?	JÄTKAJA	continue
H: e (0.5) ma=i=tea=kas se on mingi koht, (.) komitee {- } selle telefoni numbrit oleks võimalik. leida kuskilt.	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	<i>backto</i> <i>backto</i>

- **Backto ja AVATUD KÜSIMUS** tähistab lausungit, millega helistaja täpsustab infotöötaja palvel oma eelmises voorus esitatud küsimust ning seetõttu lisandub antud lausungile akt PARANDUSE LÄBIVIIMINE. Sellist vastavust esines samuti ühel korral:

Näide 188: 63a22

H: ee tervist. ega teie ei oska kogemata öelda Tallinna busside aegu.	VASTUTERVITUS JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	- finish/start
V: ja milliseid busse.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X
H: ee (.) noh millal lähevad viimased kiirbussid täna Tallinna.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	<i>backto</i>

Notrelated

- **Notrelated ja PALVE OODATA** esinesid koos viiel korral ning tähistasid vahesekventsi peale direktiivi või vestluspartneri-poolset vastuse tingimuste

täpsustamist, mille jooksul vastaja otsib soovitud infot. Seda väljendavad nt “vaatan?” (näide 189) ja “üks hetk”.

Näide 189: 63a20

V: e kus see arst asub.	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X
H: Tuglase kaks.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old
V: vaatan? (...) m Tuglase tänaval on antud ainult Stoma hambaravi, aga see on Tuga- Tuglase kolmeist aadressil.	PALVE OODATA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE, PAKKUMINE	notrelated continue

Ühel korral esines strateegia *notrelated* koos aktiga VASTUSE EDASILÜKKAMINE. Sisuliselt on tegemist siiski vastaja vahesekventsiga, mille jooksul ta otsib infot.

Näide 190: 108a5

V: täna on siss	VASTUSE EDASILÜKKAMINE	follow-up-old
Ota	VASTUSE EDASILÜKKAMINE	notrelated
.hh on kell kuus ja kell õheksa õhtul.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old

Specify-new

Specify-new esineb suulistes infodialoogides tüüpiliselt koos dialoogiaktiga KONTAKTI KONTROLL. Vastav lausung tähistab olukorda, kus kõneleja kontrollib (tavaliselt sõnaga *halloo*), kas tema vestluspartner on ikka kuuldel (nt peale pikka pausi, näide 191). Sellist vastavust esines neljal korral ning seda kasutavad nii helistaja kui ka vastaja.

Näide 191: 63a31

H: tervist. (1.0) hallo?	VASTUTERVITUS KONTAKTI KONTROLL	- <i>specify-new</i>
-----------------------------	------------------------------------	-------------------------

Ühel korral seostus *specify-new* ka aktiga PARANDUSE ALGATUS: MUU (näide 192). Antud lausung väljendab olukorda, kus helistaja ei ole vestluspartneri eelmist lausungit kuulnud või sellest aru saanud, ning soovib selle kordamist.

Näide 192: 63a26

V: m ei ole antud meie andmebaasi sellist baari.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue
H: mida?	PARANDUSE ALGATUS: MUU	<i>specify-new</i>
V: sellist baari ei ole antud meie andmebaasi kahjuks.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old

Specify

Strateegia *specify* esines analüüsitud dialoogides kahel korral ning mõlemal korral koos aktiga KONTAKTI KINNITAMINE (näide 193). Neist ühel korral liitus akt TERVITUS (näide 194) ning mõlemal juhul järgnes selline märgendipaar märgendipaarile *specify-new* ja KONTAKTI KONTROLL. Antud lausungiga kinnitab vestluspartner, et ta on ikka kuuldel.

Näide 193: 63a21

V: m kahjuks ei ole seda meie andmebaasi antud. (6.0) halloo? (2.0) halloo?	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE KONTAKTI KONTROLL KONTAKTI KONTROLL	continue specify-new specify-new
H: jah ((energiliselt))	KONTAKTI KINNITAMINE	specify

Näide 194: 63a31

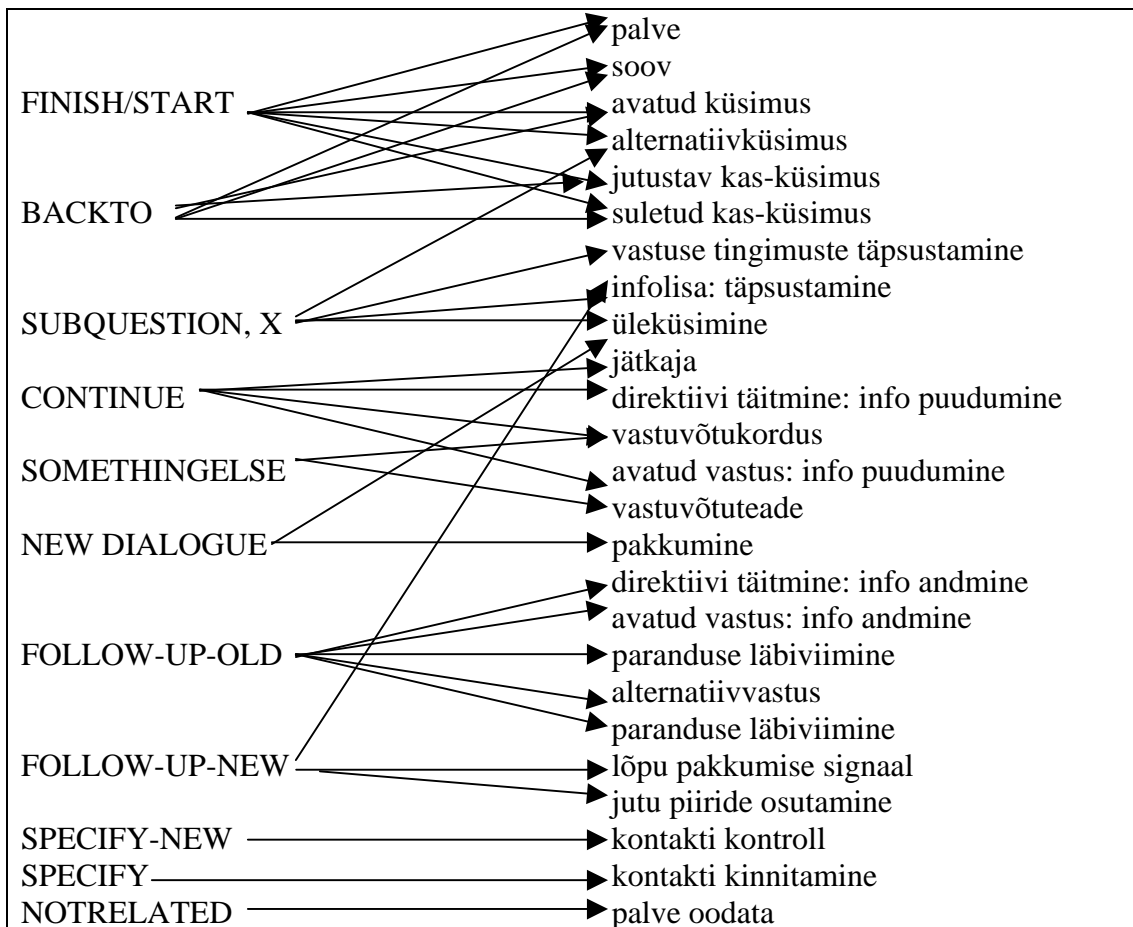
H: tervist. (1.0) hallo?	VASTUTERVITUS KONTAKTI KONTROLL	- specify-new
V: tere	KONTAKTI KINNITAMINE, TERVITUS	specify

Joonisel 7 (lk 99) on välja toodud suulistes dialoogides kõige sagedamini esinevad seosed suhtlusstrateegiate ja dialoogiaktide vahel. Joonisel on näha, et suuremale osale dialoogiaktidest vastab üks kindel suhtlusstrateegia. Samas vastab mõnele dialoogiaktile mitu strateegiat (dialoogide analüüsimisel ilmnes, et ka sellised vastavused on regulaarsed). Järgnevalt ülevaade juhtudest, kus dialoogiaktile vastab kaks strateegiat.

- **Vastuvõtukordus** on üksikakt, st vastuse saaja ei oota vastajalt sellele reageerimist. Vastuvõtukordus vastab kahele suhtlusstrateegiale sõltuvalt sellest, kas klient on juba vastuse täielikult kätte saanud või mitte.
 - *somethingelse* - infotelefoni töötaja on eelmises voorus vastuse andnud;
 - *continue* – strateegia infotelefoni töötaja kahe vastust andva vooru vahel, st vastuse andmine on veel pooleli.
- **Üleküsimisele** erineb vastuvõtukordusest selle poolest, et see on akt, mis nõuab naaberpaari, st oma lausungile oodatakse vestluspartneri kinnitust. Üleküsimisele vastab samuti kaks strateegiat:
 - *subquestion, X* – infoametnik kordab poolikut vastust, mida vestluspartner on eelmises voorus öelnud;

- *new dialogue* – klient kordab saadud vastust peale seda, kui vestluspartner on tema eesmärgi juba täitnud (eelmises infotelefoni töötaja voorus on kogu soovitud vastus antud).
- **Infolisa: täpsustamine**
 - *subquestion, X* – ühes voorus on koos esimese lausungina tavaliselt küsimus või direktiiv (strateegia *finish/start* või *new dialogue*) ning sellele järgneb mingit täpsustust sisaldav lausung.
 - *follow-up-new* – ühes voorus on koos esimese lausungina vastus küsimusele (strateegia *follow-up-old* või *continue*) ning sellele järgneb täpsustust sisaldav lausung.
- **Alternatiivküsimus**
 - *finish/start* küsimuses palutakse valida mingite variantide vahel.
 - *subquestion, X* esineb alati koos aktiga *vastuse tingimuste täpsustamine* infotelefoni töötaja voorus. Vastaja püüab küsimust täpsustada pakkudes helistajale mingeid valikuvariante.
- **Avatud küsimus, jutustav kas-küsimus** tähistavad sisuliselt samasuguseid olukordi:
 - *finish/start* on küsimus uut teemat algatavas lausungis.
 - *backto* – esineb helistaja voorus. Eelmises voorus on vastaja soovinud vastuse tingimuste täpsustamist või andnud lihtsalt märku, et ta on kuuldel (jätkaja) kuna helistaja ei ole oma esimeses voorus suutnud oma küsimust täielikult formuleerida. *Backto* strateegiaga küsib helistaja sama küsimuse (konkreetsemalt) uuesti. Avatud kas-küsimus esineb koos aktiga paranduse läbiviimine.
- **Palve, soov** tähistavad samuti sisuliselt samasuguseid olukordi:
 - *finish/start* on küsimus uut teemat algatavas lausungis.
 - *backto* – esineb helistaja voorus koos aktiga *direktiivi täitmine*. Antud olukorras on infotelefoni töötaja pakkunud helistajale mingit infot (analüüsitud juhtudel telefoninumbri pakkumine) ning strateegiaga *backto*

soovib helistaja seda infot saada (*soov/palve* telefoninumber edastada). *Soov* ja *palve* esinesid seetõttu koos aktiga *direktiivi täitmine*.



Joonis 7. Tüüpilised vastavused suhtlusstrateegiate ja dialoogiaktide vahel suulistes infodialoogides

4.5. Suuliste ja “võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogide dialoogiaktide ja suhtlusstrateegiate vastavuste võrdlus

Kahe eelneva peatüki (4.3 ja 4.4) põhjal on võimalik võrrelda erinevat tüüpi dialoogides esinevaid dialoogiakte ja suhtlusstrateegiaid. Järgnevalt toome välja põhilised sarnasused ja erinevused.

- Kuna infovahetusdialoogide üldine struktuur (küsimus>vastus) on sarnane sõltumata sellest, kas tegemist on suulise või woz-dialoogiga, on ootuspärane, et mõlemat tüüpi dialoogis kasutatakse info saamiseks erinevat tüüpi küsimusi ja direktiive. Iseloomulik on, et esimene küsimus uue teema kohta (kui eelnev teema on lõpetatud) on märgendatud strateegiaga *finish/start* ning sellele vastavad sõltuvalt lausungist küsimused ja direktiivid. Woz-dialoogides esines kõige sagedamini avatud küsimus (nt *Mis kell*

väljuvad bussid Tartust Pärnusse?). Direktiive (soov, palve) esines woz-dialoogides suhteliselt vähe ning vähe oli ka erinevat tüüpi küsimusi (avatud küsimus, täpsustav küsimus, jutustav kas-küsimus). Seevastu suulistes infodialoogides esinesid koos strateegiaga *finish/start* kõige sagedamini just direktiivid (soov ja palve) ning esines ka rohkem erinevat tüüpi küsimusi.

- Teist tüüpi küsimused on sellised, mida esitatakse vestluspartnerile vestluse käigus. Tavaliselt on need iseloomuliku infoametniku lausungitele, millega soovitakse täpsustada infokliendi küsimust. Sellised küsimused on märgendatud dialoogiaktiga VASTUSE TINGIMUSE TÄPSUSTAMINE (need on vormistatud mingit liiki küsimusena, nt avatud küsimusena või suletud kas-küsimusena). Lisaks sellele tähistab strateegia *subquestion, X* teatud olukordades ka lisainfo andmist vestluspartnerile. Kuna ideaalis peaks vestluses osaleja suutma oma küsimuse kokku võtta ühe lausungiga (eriti infodialoogis, mille eesmärgiks on kiire ja täpne infovahetus), siis strateegiaga *subquestion, X* on märgendatud küsija lisainfo oma küsimuse täpsustamiseks (tinglikult lisaküsimus).
- Mõlemas dialoogitüübis esineb ka suhtlusstrateegia *new dialogue*. Strateegia esineb mõlemas dialoogitüübis koos aktiga ÜLEKÜSIMINE, kuid seoses erinevate suhtluskanalitega on selline lausung suulistes dialoogides väga tavaline ja woz-dialoogides haruldane. Woz-dialoogides seostub *new dialogue* kõige rohkem hoopis dialoogiaktiga PAKKUMINE, millega infoametnik (arvuti) pakub dialoogi jätkamise võimalust. Suulises dialoogides ei olnud infoametnik nii altis dialoogi jätkamist pakkuma.
- Tulenevalt nimetatud küsimustes ja direktiividest esineb mõlemat tüüpi dialoogides ka erinevaid küsimuste ja direktiivide järelliikmeid (vastused). Järelliikmed võivad olla vestluspartnerile kas eelistatu/oodatud või mitte-eelistatud/mitteoodatud. Sõltuvalt sellest on küsimuste ja direktiivide järelliikmed märgendatud strateegiatega *follow-up-old* (oodatud vastus) või *continue* (mitteoodatud vastus). Strateegiaga *follow-up-old* seostuvad dialoogiaktid AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE (infoametniku vastused kliendi küsimustele) ja PARANDUSE LÄBIVIIMINE (infokliendi vastus infoametniku täpsustavale küsimusele). Strateegiaga *continue* seostuvad mõlemat tüüpi dialoogides tüüpiliselt aktid AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE JA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE.

- Nii suulistes kui ka woz-dialoogides esinev strateegia *specify-new* tähistab kontakteerumist. Woz-dialoogides koos dialoogiaktiga KONTAKTEERUMINE kasutab arvuti strateegiat juhul, kui eelmine teema oli lõpetatud ja soovitakse kindlaks teha, kas infoklient soovib vestlust jätkata (arvuti kasutas selleks lausungit “*Kas saan Teid veel aidata?*”). Suulistes dialoogides kasutavad strateegiat koos aktiga KONTAKTI KONTROLL, millega püütakse kindlaks teha, kas vestluspartner on ikka kuuldel.
- Mõlemat tüüpi dialoogides esineb infoametniku lausungeid, millega palutakse kliendil oodata (soovitud infot pole võimalik kohe leida, selle otsimiseks kulub pisut aega). Sellised lausungid on dialoogides märgendatud dialoogiaktiga PALVE OODATA ning sellele vastab strateegia *notrelated*. Palvet oodata kasutab infoametnik sagedasti woz-dialoogides, suulistes dialoogides esineb harvem (selle asemel on pigem pikem paus, mille ajal infot otsitakse).

Lisaks sarnasustele esineb dialoogides ka strateegiate ja aktide vahelisi seoseid, mis on omased ainult ühele dialoogitüübile.

- Strateegia *object, X* ja sellega seostuv dialoogiakt MITTEMÕISTMINE esinevad koos ainult woz-dialoogides – suulistes dialoogides vastav lausung puudub (kui suulises dialoogis tekib probleemi lahendamise vajadus, küsitakse midagi konkreetsemat, mitte “*Kuidas, palun?*”, mis on omane arvutile woz-dialoogides).
- Suulistele dialoogidele on seoses suhtluskanaliga (analüüsitud dialoogid olid telefonivestlused) omased mitmed lausungid, mis woz-dialoogide puuduvad. Sellised lausungid on tavaliselt vabatahtlikud reaktsioonid, millele ei oodata vestluspartneri vastust, vaid mis tähistavad lihtsalt kuuldel olemist. Analüüsitud dialoogides esineb vestluspartneri vastust andvate voorude vahel väga sagedasti lausung “*jah*” või “*mhmh*”, mis on märgendatud aktiga JÄTKAJA ning mille strateegiaks on *continue*. Samasuguse funktsiooniga on ka lausungid peale vastuse saamist. Need on märgendatud aktidega VASTUVÕTUKORDUS ja VASTUVÕTUTEADE ning selliste lausungite strateegiaks on *somethingelse*.

4.6. Suuliste infodialoogide ja “võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogide struktuuri võrdlus

Käesolevas töös on määratud 20 infodialoogis ja 20 võlur Ozi tehnikaga kogutud dialoogis lausungite/voorude dialoogiaktid ja suhtlusstrateegiad (neist kümme woz-dialoogi olid analüüsitud autori bakalaureusetöös (2002)).

Infodialoogid on telefoni teel toimunud vestlused infotelefoni töötaja (V ehk vastaja) ja kliendi (H ehk helistaja) vahel. “Võlur Ozi” tehnikaga kogutud dialoogid on läbi viidud arvutiklaviatuuri kaudu suheldes. Seega on tegemist kahte eri meediumisse kuuluvate dialoogidega, kuigi arvuti vahendusel peetud dialooge võib tinglikult nimetada suuliste dialoogide kirjalikuks vormiks. Kõik dialoogid on märgendatud dialoogiaktidega 2002.a kasutusel olnud märgendamissüsteemi alusel. Dialoogide võrdlemisel saab täheldada, et arvutiklaviatuuri vahendusel suhtlemine erineb tavalisest telefonivestlusest. Suurimaks erinevuseks on arvuti vahendusel peetava vestluse keele kasutamisele seatud piirangud: informatsioon püütakse kokku suruda võimalikult vähestesse ja lihtsatesse sõnadesse. See muudab dialoogi struktuuri (Hennoste jt 2002: 158-159) – nt esineb vähem rituaalseid alguseid ja lõppe ja dialoogi alguses asub vestluse alustaja (infoklient) kohe küsimuste juurde. Rituaalne tervitamine leidis aset ainult üksikutes dialoogides. Nähtust võib põhjendada programmi kasutamishendist tulenevaga – dialoogi alustamiseks pidi kasutaja midagi küsima. Lisaks sellele on tüüpiline, et ühe dialoogi jooksul vesteldakse mitmel erineval teemal. See on tõenäoliselt tingitud sagedasest arvuti-poolsest dialoogi jätkamise pakkumisest (arvuti pikendab dialooge tahtlikult). Sellist pakkumist suulistes infodialoogides ei esine. Suulised infodialoogid on struktuurilt pisut keerukamad, sisaldavad põhiosas vooruvahetusi ning helistaja-poolset tagasisidet info saamise kohta (vastuvõtuteade, vastuvõtukordus, info osutamine uueks). Lisaks sellele on suulistes dialoogides tunduvalt pikemad dialoogide rituaalsed algused ja lõpud.

Tabelist (2) on näha, et kuigi woz-dialoogid on suulistest dialoogidest umbes kaks korda pikemad nii sõnade arvu, lausungite arvu ja ka voorude arvu poolest, on lausungi pikkused mõlemat tüüpi dialoogides keskmiselt peaaegu sama pikkusega (woz-dialoogides lausungi keskmine pikkus 3,26 sõna, suulistes dialoogides 3,88 sõna) (vt ka tabelleid lisades 3 ja 4):

	keskmine sõnade arv	keskmine lausungite arv	keskm. lausungi pikkus (sõnades)	voorude arv
woz-dialoogid	112,5	31,6	3,62	28,95
suulised dialoogid	56,05	13,75	3,88	11,6

Tabel 2. Dialoogide keskmised pikkused

Kõige lühemad suulised dialoogid sisaldavad ainult seitse vooru (63a10, 63a23, 63a27, 63a28, 63a38). Sellisel juhul saab suhtlusstrateegiate järjekord infovahetuse ajal olla järgmine (välja on jäetud rituaalsed alguse ja lõpu, st tervitamine, esitlemine, hüvastijätt):

- 63a10: H: *finish/start* (küsimus) > V: *follow-up-old* (vastus) > H: *continue* (jätkaja) > V: *follow-up-old* (vastus)
- 63a23, 63a27: H: *finish/start* (küsimus) > V: *follow-up-old* (vastus) > H: *new dialogue* (üleküsimine) > V: *follow-up-old* (vastus)
- 63a28: H: *finish/start* (küsimus) > V: *follow-up-old* (vastus) > H: *finish/start* (küsimus) > V: *follow-up-old* (vastus)
- 63a38: H: *finish/start* (küsimus) > V: *subquestion, X* (vastuse tingimuste täpsustamine) > H: *follow-up-old* (vastus) > V: *follow-up-old* (vastus)

Kõige lühem woz-dialoog koosneb 16 voorust (KE1), kus infoklient ei saanud tegelikult oma küsimustele ühtegi vastust. Dialoogi strateegiate järjendid on seega järgmised:

- I: *finish/start* (küsimus) > A: *subquestion, X* (vastuse tingimuste täpsustamine) > I: *follow-up-old* (vastus) > A: *continue* (vastus);
- I: *finish/start* (küsimus) > A: *continue* (vastus).

Lühike on ka dialoog EG2 (koosneb 19 voorust), kus tegeldakse küll üheainsa teemaga, kuid arvuti pakub siin tüüpilist dialoogi jätkamise võimalust, millega klient ka nõustub:

- I: *finish/start* (küsimus) > A: *subquestion, X* (vastuse tingimuste täpsustamine) > I: *follow-up-old* (vastus) > A: *follow-up-old* (vastus) > A: *new dialogue* (pakkumine, sama teema raames) > I: *follow-up-old* (direktiivi täitmine, nõustumine) > A: *follow-up-old* (vastus).

Suuliste dialoogide hulgas kõige pikem on dialoog 108a5 (koosneb 28 voorust), mis erineb ülejäänud suulistest dialoogidest selle poolest, et vestluse jooksul vesteldakse mitmel erineval teemal

Woz-dialoogide hulgas on kõige pikem dialoog KP2 (koosneb 62 voorust). Dialoogi venitavad pikaks infovahetus mitmel erineval teemal ning arvuti-poolsed teema jätkamise pakkumised.

4.6.1. “Võlur Ozi” meetodiga kogutud dialoogide tüüpiline struktuur

Dialoogide analüüsimisel ilmnes, et woz-dialoogides puudub üldjuhul rituaalne algus (tervitamine), vaid vestluse alustaja (infoklient) asub kohe küsimuste juurde. Rituaalne tervitamine leidis aset ainult üksikutes dialoogides (EI2, KL2, TA2). Nähtust võib põhjendada programmi kasutamishendist tulenevaga – dialoogi alustamiseks pidi kasutaja midagi küsima. Lisaks sellele on tüüpiline, et ühe dialoogi jooksul vesteldakse mitmel erineval teemal (nt bussid Tartust Võrru, Võrust Pärnusse ja Haapsallu, Tapa ju Türi vahel dialoogis MAR2). See on tõenäoliselt tingitud sagedasest arvuti-poolsest dialoogi jätkamise pakkumisest. Sellist pakkumist suulistes infodialoogides ei esine.

Järgnev joonis (8) kujutab tüüpilist woz-dialoogi kui dialoogiaktide järjendit. Nurksulgude vahel on dialoogiaktid, mis olenevalt konkreetsest dialoogist võivad ka puududa.

<p>[- rituaalne algus rituaaliEsiliige Infoklient: tervitus rituaaliJärelliige Arvuti: vastutervitus]</p> <p>- põhiosa Infoklient: [MUU: eelteade] Direktiivi/KüsimuseEsiliige [Infoklient: MUU: vastuse tingimuste täpsustamine]</p> <p>[Arvuti: direktiiviEsiliige palve oodata] järelliikmeks partneri ootamine (ei kajastu tekstis)</p> <p>PARANDAMINE [paranduseAlgatus Arvuti: vastuse tingimuste täpsustamine/mittemõistmine] [paranduseLäbiviimine Infoklient: vastus]</p> <p>Arvuti: direktiivi/küsimuseJärelliige</p> <p>DIREKTIIVID [DirektiiviEsiliige Arvuti: pakkumine] [DirektiiviJärelliige Infoklient: direktiivist keeldumine/direktiivi täitmine]</p> <p>KONTAKTI LOOMINE [kontaktiAlgatus Arvuti: kontakteerumine] [vastuskontakt Infoklient: positiivne kontakt]</p> <p>[- rituaalne lõpp rituaaliEsiliige Infoklient: tänan rituaaliJärelliige Arvuti: palun]</p>

Joonis 8. “Võlur Ozi” meetodil kogutud dialoogide struktuur

4.6.2. Suuliste infodialoogide tüüpiline struktuur

Infodialoogid koosnevad põhiliselt neljast erineva funktsiooniga osast:

- rituaalne algus;

- rituaalne lõpp;
- suhtluses tekkinud probleemide lahendamine ehk nn parandused;
- soovitud info andmine. (Hennoste jt 2002: 151)

Järgnev joonis (9) kujutab tüüpilist infodialoogi kui dialoogiaktide järjendit. Nurksulgude vahel on dialoogiaktid, mis olenevalt konkreetsest dialoogist võivad ka puududa. V – vastaja (infotelefoni töötaja), H – helistaja.

<p>- rituaalne algus rituaaliEsiliige: kutsung rituaaliJärelliige V: kutsungi vastuvõtmine, esitlus rituaaliEsiliige: V: esitlus rituaaliEsiliige V: tervitus rituaaliJärelliige H: vastutervitus</p> <p>[vooruvahetuseEsiliige: kontakti kontroll] [vooruvahetuseJärelliige: kontakti kinnitamine]</p> <p>- põhiosa [H: MUU: eelteade] H: direktiivi/küsimumiseEsiliige (palve/soov/avatud küsimus/alternatiivküsimus....) [MUU: infolisa: täpsustamine]</p> <p>[V: direktiiviEsiliige: palve oodata] järelliikmeks partneri ootamine</p> <p>PARANDAMINE [paranduseAlgatus] [paranduseLäbiviimine] [paranduseHindamine]</p> <p>VOORUVAHETUS [jätkaja] [kontaktiKontroll] [kontaktiKinnitamine]</p> <p>MUU [H: vastuvõtuteade/vastuvõtukordus/info osutamine uueks]</p> <p>V: direktiivi/küsimumiseJärelliige (direktiivi täitmine: info andmine/avatud vastus: info andmine/avatud vastus: info puudumine/alternatiivvastus) [MUU: V: infolisa: täpsustamine]</p> <p>[MUU: H: vastuvõtuteade/vastuvõtukordus/info osutamine uueks]</p> <p>- rituaalne lõpp [lõpusignaali – vastussignaali] [H: lõpu pakkumise signaali] rituaaliEsiliige H: tänan rituaaliJärelliige V: palun [rituaaliEsiliige H: hüvasti jäät rituaaliJärelliige V: vastuhüvasti jäät]</p>
--

Joonis 9. Suuliste infodialoogide struktuur

Nagu näha, on suulised infodialoogid struktuurilt pisut keerukamad, sisaldavad põhiosas vooruvahetusi ning helistaja-poolset tagasisidet info saamise kohta (vastuvõtuteade,

vastuvõtukordus, info osutamine uueks). Lisaks sellele on suulistes dialoogides tunduvalt pikem dialoogide rituaalsed algused ja lõpud.

Infodialoogi struktuuri võib esitada ka teisiti – olekudiagrammina, kus graafi sõlmedele vastavad erinevate osalejate dialoogiaktid ning kaarte – üleminekud ühelt aktilt teisele (vt nt Kullasaar 2001). Dialoogi genereerimine või analüüs tähendab siis selles graafis tee läbimist algussõlmest lõppsõlme.

Dialoogiaktide asemel võib dialoogi tüüpstruktuuri elementidena vaadelda ka suhtlusstrateegiaid.

Lisades 5 ja 6 on esitatud infodialoogide (vastavalt „võlur Ozi“ ja suuliste dialoogide) struktuur kahe olekudiagrammina. Siin on olekudiagrammi sõlmedeks käesolevas töös läbiviidud analüüsi tulemusel selgunud dialoogiaktide ja suhtlusstrateegiate tüüpilised vastavused. Niisiis võtavad mõlemad olekudiagrammid kokku dialoogide kaks märgenduskihti.

Dialoogide analüüsimisel ilmneb, et vestluspartnerid kasutavad erinevaid küsimuste-vastuste “mustreid” (neid võib nimetada ka “meta”-strateegiateks) (Gerassimenko jt 2004).

1. Kõige lihtsama mudeli puhul on dialoogi (või ühe dialoogi osa) käigus ainult üks, kliendi püstitatud eesmärk, mille infoametniku vastus kohe kustutab. Peale seda dialoog lõpetatakse. Sellist tüüpi küsimuse-vastuse mustreid esineb suhteliselt vähe.

Näide 195: woz-dialoog

Vestlus	Dialoogiakt	Suhtlusstrateegia	Magasini olek
Infoklient: Kas mõni buss sellel liinil peatub ka Haapsalus?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Ei.	MITTENÕUSTUV EI	follow-up-old	Peatus Haapsalus
Infoklient: lõpp			Peatus Haapsalus

2. Suulistes dialoogides esineb tihti (15 korral) olukord, kus nagu eelmises näites klient püstitab oma küsimusega uue eesmärgi ning infoametniku vastus kustutab selle. Järgmises voorus püstitab klient eelmise temaga seotud uue küsimuse, st ka uue eesmärgi (selline lausung on märgendatud aktiga *üleküsimine* ja sellele oodatakse vastust). Woz-dialoogides esines selline olukord ainult ühel korral.

Näide 196: suuline dialoog

Vestlus	Dialoogiakt	Suhtlusstrateegia	Magasini olek
H: tere palun mulle 'Arukese hulgiladu 'Põlvas 'Lao tänaval.	VASTUTERVITUS PALVE	-	-
		finish/start	-

V: öheksa üks, üks neli kaks.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Hulgilao tel.nr
H: öheksa üks üks neli kaks.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Hulgilao tel.nr
V: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Kinnituse otsimine
H: aitäh?	TÄNAN	-	Kinnituse otsimine
V: palun	PALUN	-	-

3. Woz-dialoogidele on omane kolmas muster: klient algatab uue eesmärgi ning seejärel püstitab infoametnik omakorda eesmärgi kliendi küsimuse täpsustamiseks. Kliendi vastus kustutab magasinist infoametniku püstitatud eesmärgi ning seejärel saab infoametnik anda soovitud info, st lõpuks kustutatakse magasinist ka kliendi püstitatud eesmärk. Woz-dialoogides esineb selline olukord 60 korral, suulistes dialoogides 10 korral. (Woz-dialoogides esitab infoametnik täpsustavaid küsimusi sageli ka ainult aja võitmiseks, kui „võlur“ ei suuda piisavalt kiiresti infot leida.)

Näide 197: woz-dialoog

Vestlus	Dialoogiakt	Suhtlusstrateegia	Magasini olek
Infoklient: Aga kuidas on võimalik Tartust Pärnu saada?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tallinn-Berlin
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS	subquestion, X	Tartu-Pärnu
Infoklient: kõik päevad ja nii et ma oleksin 22.00 Pärnus	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tartu-Pärnu
Arvuti: Buss väljub Tartust 05.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tartu-Pärnu
Arvuti: Buss väljub Tartust 08.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	
Arvuti: Buss väljub Tartust 14.40	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	
Infoklient: lõpp			Tartu-Pärnu

Näide 198: suuline dialoog

Vestlus	Dialoogiakt	Suhtlusstrateegia	Magasini olek
H: ee Ilmatsalu tänaval on mingi ilusalong.	SOOV	finish/start	-
V: ee kauplus Kimsto juures.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	subquestion, X	Ilusalong
H: jaa jaa ja.=	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Ilusalong
V: =see on neli kaks viis	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ilusalong

H: jah?	JÄTKAJA	continue	Ilusalong
V: kuus kuus ˆkuus.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ilusalong
H: kuus=kuus=ˆkuus. [aitäh.]	ÜLEKÜSIMINE TÄNAN	new dialogue -	Ilusalong üleküsimine
V: [jah]	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Üleküsimine
V: palun	PALUN	-	üleküsimine

Probleemiks võib osutuda, millistel juhtudel saab eesmärgi magasinist eemaldada. Nt kui infoametnik algatab paranduse ning klient seda parandust läbi ei vii (st ei vasta infoametniku küsimusele), vaid küsib midagi uut, st algatab uue teema, siis on magasinis korraga kaks täitmata eesmärki ja lisaks veel kliendi poolt püstitatud uus eesmärk. Sellise olukorra lahendamise üheks võimaluseks on arvestada kliendi uut küsimust eelmisi eesmärke eemaldavaks.

KOKKUVÕTE

Dialoogsüsteemi loomiseks on vajalik vaadelda arvuti (ja suulistes dialoogides infoametniku) käitumist – milliseid (täpsustavaid) küsimusi arvuti küsib, milliseid vastuseid annab ning milline käitumine on arusaadav ja loomulik infokliendile. Ülesandeks on seatud, et arvuti peaks suutma infokliendile vastata sama loomulikult ja arusaadavalt kui inimene.

Kuna dialoogsüsteem ei saa infokliendi käitumist ette ennustada, vaid peab igasugustele kliendi küsimustele adekvaatselt reageerima, oli tarvis analüüsida ka suulisi dialooge, kus vestlus on vahetu ja loomulik.

Woz-dialoogide ja suuliste dialoogide omavahelise võrdluse tulemusena leidis kinnitust esialgne arvamus, et dialoogiaktide ja suhtlusstrateegiade vahel on kindlad seosed, st ühele strateegiale vastavad kindlad dialoogiaktid (nt strateegiale *finish/start* vastavad erinevad küsimused ja direktiivid, kusjuures antud küsimuse ajaks on eelnevad eesmärgid täidetud, st eelnev küsimus lõpetatud). Dialoogide analüüsil ilmnes, et kuigi dialoogide eesmärk on ühesugune (infovahetus), on suuliste dialoogide ja woz-dialoogide ülesehitus erinev: suulistes dialoogides kasutatakse palju parandusmehhanismi (nt üleküsimine) ja antakse vestluspartnerile tagasisidet (nt vastuvõtuteade, jätkaja); woz-dialoogidele on iseloomulik, et parandusmehhanismi eriti ei kasutata ning ka tagasisidet ei anta (sellise suhtlusvormi puhul pole see ka vajalik). Lisaks sellele käsitletakse woz-dialoogides ühe vestluse käigus mitut teemat, kuna arvuti pakub väga sageli infokliendile dialoogi jätkamise võimalust (eelmise teema raames või uue teemaga jätkamist) ning seda tavaliselt ka kasutatakse.

Käesolev uurimus on vajalik eesti dialoogikorpuse arendamiseks. Korpuse edaspidise kasutuse eesmärke silmas pidades oli väga vajalik analüüsida, kas selline kahetasemeline dialoogide märgendamine lihtsustab tulevase dialoogsüsteemi loomist. Praegu võib väita, et dialoogiaktid ja strateegiad on mõlemad vajalikud märgenduskihid: dialoogiaktide rohkus on vajalik suulise kõne uurijatele, et selgitada välja, kuidas toimub dialoogides küsimuste ja vastuste formuleerimine, kuidas viiakse läbi parandusprotsesse jms. Suhtlusstrateegiade vähesus ja sellest tulenevad lihtsamad “meta”-strateegiad võiksid olla arvutile abiks küsimuste mõistmisel (missugust tüüpi küsimusega on tegemist) ja täpsustavate küsimuste ning vastuste genereerimisel.

Kuna loodav eksperimentaalne dialoogsüsteem toimib arvuti vahendusel (sh üheks suhtlejaks on arvuti), tuleks suurendada dialoogikorpuses woz-dialoogide hulka, kuna need

annavad tulevastest võimalikest dialoogidest tõenäoliselt küllaltki hea pildi. Käesolevas töös on infovestluste valikul on silmas peetud representatiivsust – analüüsitud dialoogid varieeruvad pikkuse ja probleemilahenduse keerukuse ja dialoogi kestel püstitatud teemade hulga suhtes, seega peaks analüüsitud materjal olema piisav järelduste tegemiseks. Edaspidises töös tuleks analüüsida ka dialoogikorpuse ülejäänud infotelefonidialooge, pöörates tähelepanu dialoogides tekkivate suhtlusprobleemide lahendamisele – milliseid strateegiaid ja mudeleid probleemide lahendamiseks kasutatakse.

KIRJANDUS

Allen, James, Mark Core 1997. Draft of DAMSL: Dialog Act markup in Several Layers; <http://www.cs.rochester.edu/research/cisd/resources/damsl/RevisedManual/RevisedManual.html> (kasutatud 24.04.2002)

Cohen, Phil 1997. Dialogue Modeling. - <http://cslu.cse.ogi.edu/HLTsurvey/ch6node5.html> (kasutatud 28.10.2003)

Dybkjær, Laila 2000. MATE Deliverable D6.2. Final Report; <http://mate.nis.sdu.dk/about/mate-final-rep-31.3.2000.pdf> (kasutatud, 24.05.2002)

Dybkjær, Laila, Niels Ole Bernsen, Henrik Kasch 1998. MATE Deliverable D1.1. Communication Problems; <http://mate.nis.sdu.dk/about/D1.1/COMrep1.html> (kasutatud 09.05.2002)

Dybkjær, Laila 2000. MATE Deliverable D6.2. Final Report; <http://mate.nis.sdu.dk/about/deliverables.html> (kasutatud 24.04.2002)

Eestikeelse dialoogi modelleerimine arvutil. 2004. ETF projekti nr 4555 (2001-2003) lõpparuanne (käsikiri). Tartu.

Eskor, Liina 2002. Dialoogiaktid "Võlur Ozi" tehnikaga kogutud dialoogides. Bakalaureusetöö arvutilingvistika erialal. Tartu Ülikool, eesti ja soome-ugri keeleteaduse osakond.

Gerassimenko, Olga; Tiit Hennoste, Mare Koit, Andriela Rääbis, Krista Strandson, Maret Valdisoo, Evely Vutt 2004. Annotated Dialogue Corpus as a language Resource: An Experience of Building the Estonian Dialogue Corpus; ettekanne konverentsil Human Language Technologies – The Baltic Perspective: Overview of Human Language Technologies in Baltic's, Riia, 21.-22. aprill 2004.a

Grosz, Barbara 1996. Discourse and Dialogue. Overview; <http://cslu.cse.ogi.edu/HLTsurvey/ch6node3.html> (kasutatud 25.04.2002)

Harper, Lisa 1998. The Recent History of Dialogue Processing; <http://www.sigdial.org/history.html> (kasutatud 23.05.2002)

Hennoste, Tiit; Mare Koit, Krista Strandson, Andriela Rääbis, Maret Valdisoo, Evely Vutt 2003. Küsimuste ja direktiivide märgendamine eestikeelsetes infodialoogides – ettekanne rakenduslingvistika konverentsil, Tallinn, 24.-25. aprill 2003.a

Hennoste, Tiit, Mare Koit, Maret Kullasaar, Andriela Rääbis, Evely Vutt 2002. Eestikeelse dialoogikorpuse loomise probleemid. – Täheendusepüüdja: pühendusteos professor Haldur Õimu 60. sünnipäevaks 22. jaanuaril 2002. Taru Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 3. Toim. Renate Pajusalu ja Tiit Hennoste. Tartu, lk 143-160.

Jokinen, Kristiina 1995. Rationality in Constructive Dialogue Management; <http://cl.aist-nara.ac.jp/lab/papers/kris/aaai.ps> (kasutatud 02.03.2002)

Jokinen, Kristiina 1996a. Cooperative response planning in CDM: Reasoning about Communicative Strategies. In Proceedings of the 10th COLING-96, Stanford, 444-447.

Jokinen, Kristiina 1996b. Goal Formulation based on Communicative Principles; <http://cl.aist-nara.ac.jp/lab/papers/kris/coling.ps> (kasutatud 02.03.2002)

Jokinen, Kristiina 1998. Three Challenges for Dialogue Management: the Constructive Dialogue Model approach.
<http://www.mlab.uiah.fi/~kjokinen/papers/199611TURK.PS> kasutatud 10.01.2004

Jurafsky, Daniel, James H. Martin 2000. An Introduction to Natural Language Processing, Computational Linguistics, and Speech Recognition. Upper Saddle River (N.J.) : Prentice Hall.

Klein, Marion, Niels Ole Bernsen, Sarah Davies, Laila Dybkjær, Juanma Garrido, Henrik Kasch, Andreas Mengel, Vito Pirrelli, Massimo Poesio, Silvia Quazza, Claudia Soria 1998 MATE Deliverable D1.1: Supported Coding Schemes; <http://mate.nis.sdu.dk/about/D1.1/COMrep1.html> (kasutatud 09.05.2002)

Klein, Marion, Claudia Soria 1998. MATE Deliverable D1.1. Supported Coding Schemes. Dialogue Acts; <http://www.dfki.de/mate/d11/chap4.html> (kasutatud 09.05.2002)

Kullasaar, Maret 2001. Eestikeelse dialoogikorpuse arendamine "võlur Ozi" tehnikaga. Magistritöö. Tartu Ülikool, arvutiteaduse instituut. Tartu.

Mengel, Andreas 2000. MATE Dialogue Annotation Guidelines. Cross Level Annotations; http://www.ims.uni-stuttgart.de/projekte/mate/mdag/cl/cl_1.html (kasutatud 09.05.2002)

Pirrelli, Vito, Claudia Soria 1998. MATE Deliverable D1.1. Supported Coding Schemes. Morpho-Syntax; <http://www.dfki.de/mate/d11/chap5.html> (kasutatud 09.05.2002)

Poesio, Massimo 2000. MATE Dialogue Annotation Guidelines. Coreference; http://www.ims.uni-stuttgart.de/projekte/mate/mdag/cr/cr_1.html (kasutatud 25.05.2002)

Quazza, Silvia, Juan Maria Garrido 2000. MATE Dialogue Annotation Guidelines. Prosody; http://www.ims.uni-stuttgart.de/projekte/mate/mdag/pd/pd_1.html (kasutatud 24.05.2002)

DIALOGUE ACTS AND COMMUNICATIVE STRATEGIES: THE ANALYSIS OF ESTONIAN DIALOGUE CORPUS — SUMMARY

Using natural language in human-computer interaction has been the aim of researchers for many years. Communicative strategies are one opportunity to annotate dialogues both in human communication and human-computer interaction. The aim of the master thesis is to annotate a collection of dialogues from Estonian dialogue corpus using Kristiina Jokinen's theory of communicative strategies, compare two annotating systems of Estonian Dialogue Corpus (dialogue acts and communicative strategies) and analyse what kind of tasks the communicative strategies do perform.

The first chapter gives an overview of dialogue modeling: how discourse and dialogues do bear resemblance and how they still do differ, how dialogue systems can be built on different levels and what are the approaches to dialogue modeling.

The second chapter gives an overview of MATE project (1998-2000) and levels of annotating dialogue acts. MATE aimed to develop a preliminary standard of annotation schemes on the levels of prosody, morpho-syntax, co-reference, dialogue acts, and communication problems, as well as their interaction. The chapter also introduces the theory of communicative strategies by Kristiina Jokinen. One of the goals of the thesis is to analyse which annotation level would Jokinen's communicative strategies belong to. Although MATE does not mention Jokinen's theory, it can be stated that communicative strategies describe the levels of dialogue acts and communication problems.

The next chapter introduces the Estonian Dialogue Corpus (EdiC). The main part of the corpus is made up of dialogues taken from the Corpus of Spoken Estonian of the University of Tartu – 205 calls for information and 115 face-to-face interactions, altogether 320 transcribed texts with the total length of 100, 000 running words. All the 40 dialogues analysed in the thesis were taken from EdiC – 20 of them were calls for information and the other part were collected by Maret Kullasaar-Valdisoo using the Wizard-of-Oz technique, so the chapter gives a short overview of this technique.

The second part of the thesis studies communicative strategies from three different points of view:

1. Communicative strategies in information seeking dialogues: what kind of tasks the strategies do perform?

2. Communicative strategies and the stack model. The one side opened stack is a good instrument to describe the process of determination of strategies.
3. Strategies and dialogue acts. All the utterances of the dialogues were annotated with dialogue acts according to the annotation scheme used in EDiC in spring 2002. During the current study the annotation of dialogue acts was reviewed and updated.

The analysis of dialogue acts and communicative strategies asserted our initial opinion that there are certain accordances between acts and strategies, e.g strategy *finish/start* responds to different questions and requests.

The study is an important part of developing of EDiC. It was necessary to analyse whether that kind of two-layer dialogue tagging simplifies composing of the dialogue system. It can be affirmed that both dialogue acts and communicative strategies are necessary layers: the multiplicity of acts is necessary to find initial parts and detailed structure of dialogues, and the fewness of strategies would help the computer to understand users questions and to generate the answers.

As the dialogue system will act with human it is necessary to increase the number of Wizard-of-Oz dialogues in the corpus. The rest of the dialogues in the corpus should be analysed paying attention to what kind of communicative strategies and their typical sequences are used to resolve communication problems during the dialogue.

LISA 1. DIALOOGIAKTIDE TÜPOLOOGIA (2002.A)

1. Rituaalid

Antud rühma aktide funktsiooniks on mitmesugused rutiinsed repliikide vahetused. Tüüpiliselt kasutatakse neid vestluse alguses või lõpus.

Tervitamine

TERVITUS
VASTUTERVITUS

Hüvastijätmine

HÜVASTIJÄTT
VASTUHÜVASTIJÄTT

Soovimine

SOOVIMINE
TÄNAMINE

Kuidas elad

KUIDAS ELAD
VASTUS

Tänamine

TÄNAN
PALUN

Palumine

PALUN
TÄNAN

Vabandamine

VABANDUS
VABANDUSE VASTUVÕTMINE

Tutvustamine

ESITLUS
VASTUESITLUS
ÄRATUNDMINE
TUTVUSTUS
JAH

Kontakti loomine

Kontakti algatus
MUL ON PROBLEEM
TÄHELEPANU PÜÜDMINE
KUTSUMINE
KONTAKTEERUMINE
Vastuskontakt
POSITIIVNE KONTAKT
NEGATIIVNE KONTAKT
KONTAKTI EDASILÜKKAMINE

Kutsesignaal

KUTSUNG
KUTSUNGI VASTUVÕTMINE

Lõpetamine

LÕPUSIGNAAL

Vastussignaal
LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE
LÕPETAMISE TAGASILÜKKAMINE
Lõpu pakkumine
LÕPU PAKKUMISE SIGNAAL
Vastuvõtu signaal
LÕPU PAKKUMISE VASTUVÕTMINE
LÕPU PAKKUMISE TAGASILÜKKAMINE
RITUAAL: MUU

2. Teema ümberstruktureerimine

Aktirühma ülesandeks on piiride markeerimine vestluses. Selliste aktide abil algatakse vestluses uut teemat.

Teema vahetamine
TEEMA VAHETUSE PAKKUMINE
Reaktsioon pakkumisele
VAHETUSE PAKKUMISE VASTUVÕTMINE
VAHETUSE PAKKUMISE TAGASILÜKKAMINE
ÜMBERSTRUKTUREERIMINE: MUU

3. Vooruvahetus

Vooruvahetust juhtivate aktide abil palub akti kasutaja kõnelejal jätkata või kontrollib suhtluskontakti olemasolu.

JÄTKAJA
Kontakti kontrollimine
KONTAKTI KONTROLL
KONTAKTI KINNITAMINE
VOORUVAHETUS: MUU

4. Parandamine

Parandust kasutatakse suhtluses tekkinud probleemide lahendamisel, mis võivad olla erisugused: mittekuulmine, vale grammatilise vormi leidmine partneri jutus jms. Sellised kõneaktid moodustavad kõnes omaette parandussegmendi või parandusvoorude komplekti, mille järel minnakse tagasi jutu pealiinile.

Paranduse algatus
ÜMBERSÕNASTAMINE
ÜLEKÜSIMINE
VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE
MITTEMÕISTMINE
PARANDUSE LÄBIVIIMINE
PARANDUSE HINDAMINE

PARANDAMINE: MUU

5. Direktiivid

Direktiivid on kõneaktid, millega antakse edasi ja võetakse vastu korraldusi, käske, soove jms. Need on jagatud kaheks suureks rühmaks: esiliikmeteks, mille abil antakse käske, ja järelliikmeteks, mis esitavad reaktsioone käskudele.

Esiliikmed

KÄSK
PALVE
PALVE OODATA
ETTEPANEK
SOOV
ÜLESKUTSE
PAKKUMINE
LUBAMINE
KONTAKT
TEODIREKTIIV
DIREKTIIVI ESILIIGE: MUU

Järelliikmed

SOOVI ESITAMINE
DIREKTIIVI TÄITMINE
DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE
DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE
DIREKTIIVIST KEELDUMINE
DIREKTIIVI VASTUSE EDASILÜKKAMINE
DIREKTIIVI PIIRATUD TÄITMINE
PIIRATUD NÕUSTUMINE DIREKTIIVIGA
DIREKTIIVI JÄRELLIIGE: MUU

6. Küsimused

Küsimused jagunevad kaheks rühmaks: esiliige küsib ning järelliige vastab küsimusele. Aktirühma ülesandeks on saada kuulajalt infot, mida see peaks eelduste kohaselt valdama. Küsimused võivad vestluses realiseeruda küsivate või jutustavate lausungitena.

Esiliikmed

SULETUD KAS-KÜSIMUS
JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS
ALTERNATIIVKÜSIMUS
AVATUD KÜSIMUS
VASTUST PAKKUV KÜSIMUS
TÄPSUSTAV KÜSIMUS
KÜSIMUSED ESILIIGE: MUU

Järelliikmed

NÕUSTUV JAH
MITTENÕUSTUV EI

NÕUSTUV EI
MUU KAS-VASTUS
ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS
ALTERNATIIVVASTUS: MÕLEMAD
ALTERNATIIVVASTUS: KOLMAS VALIK
ALTERNATIIVVASTUS: MUU
ALTERNATIIVVASTUS: EITAV
AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE
AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE
VASTUSE EDASILÜKKAMINE
VASTUSEST KEELDUMINE
VASTUS ALTERNATIIVINA
KAHTLEV VASTUS
KÜSIMUSED JÄRELLIIGE: MUU

7. Seisukohavõtud

Selle rühma kõneaktidega esitab üks suhtleja mingi seisukoha (arvamuse, süüdistuse, hinnangu jms) ja teine reageerib sellele.

Esiliikmed

VÄIDE
ARVAMUS
HINNANG
SEISUKOHAVÕTT
AVALDUS
SÜÜDISTUS
ENESESÜÜDISTUS
VÄLJAVABANDAMINE
OLETUS
SEISUKOHAVÕTU ESILIIGE: MUU

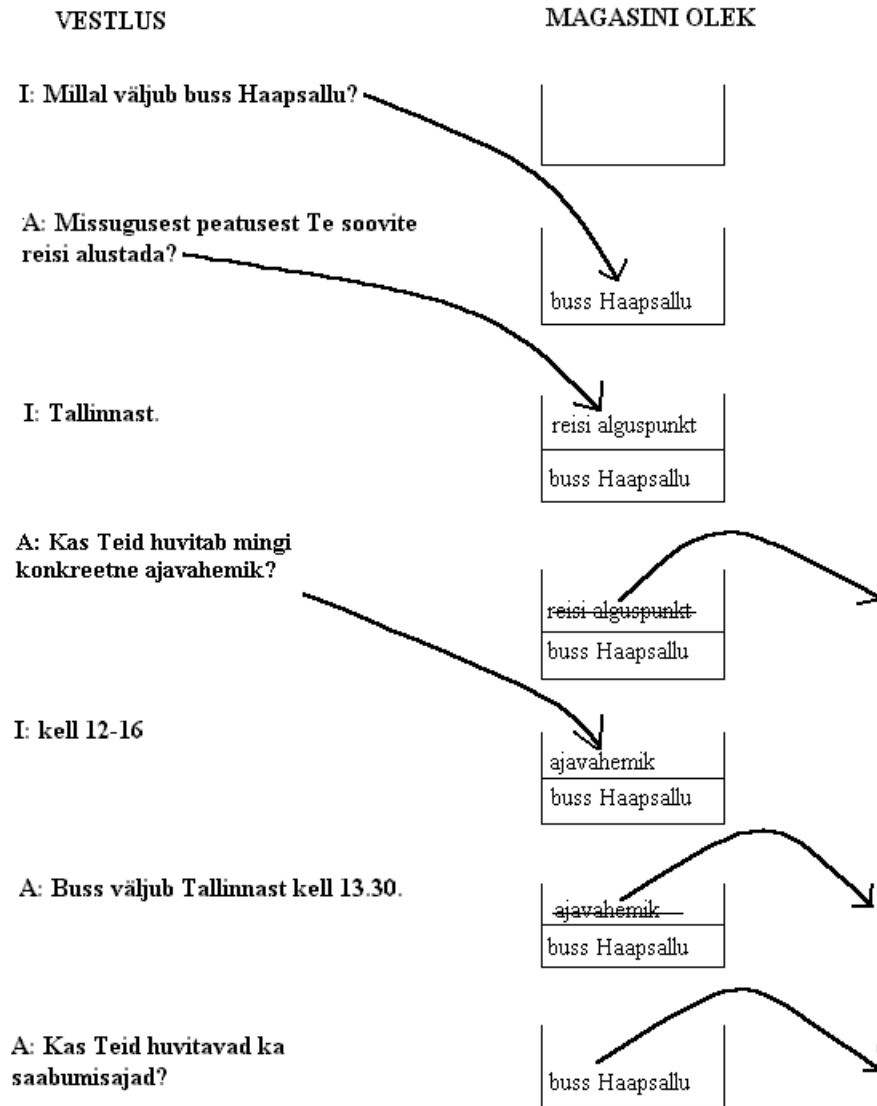
Järelliikmed

OMAKSVÕTMINE
SAMAMEELSUSE OSUTAMINE
MITTENÕUSTUMINE
EMOTSIONAALNE NÕUSTUMINE
RESERVATSIOONIGA NÕUSTUMINE
RESERVATSIOONIGA ÄRAÜTLEMINE
DISTANTSEERUMINE
SEISUKOHAVÕTUST KEELDUMINE
SEISUKOHAVÕTU JÄRELLIIGE: MUU

8. Muud aktid

Antud rühm sisaldab ülejäänud aktide rühmi, kuhu kuuluvad nt info andmine küsimata, põhjendamine, järeldamine, lubadused jms.

LISA 2. MAGASINI TÖÖPÕHIMÕTE DIALOGIS KERKIVATE EESMÄRKIDE NÄITEL



LISA 3. SUULISTE DIALOOGIDE STATISTILINE ANALÜÜS

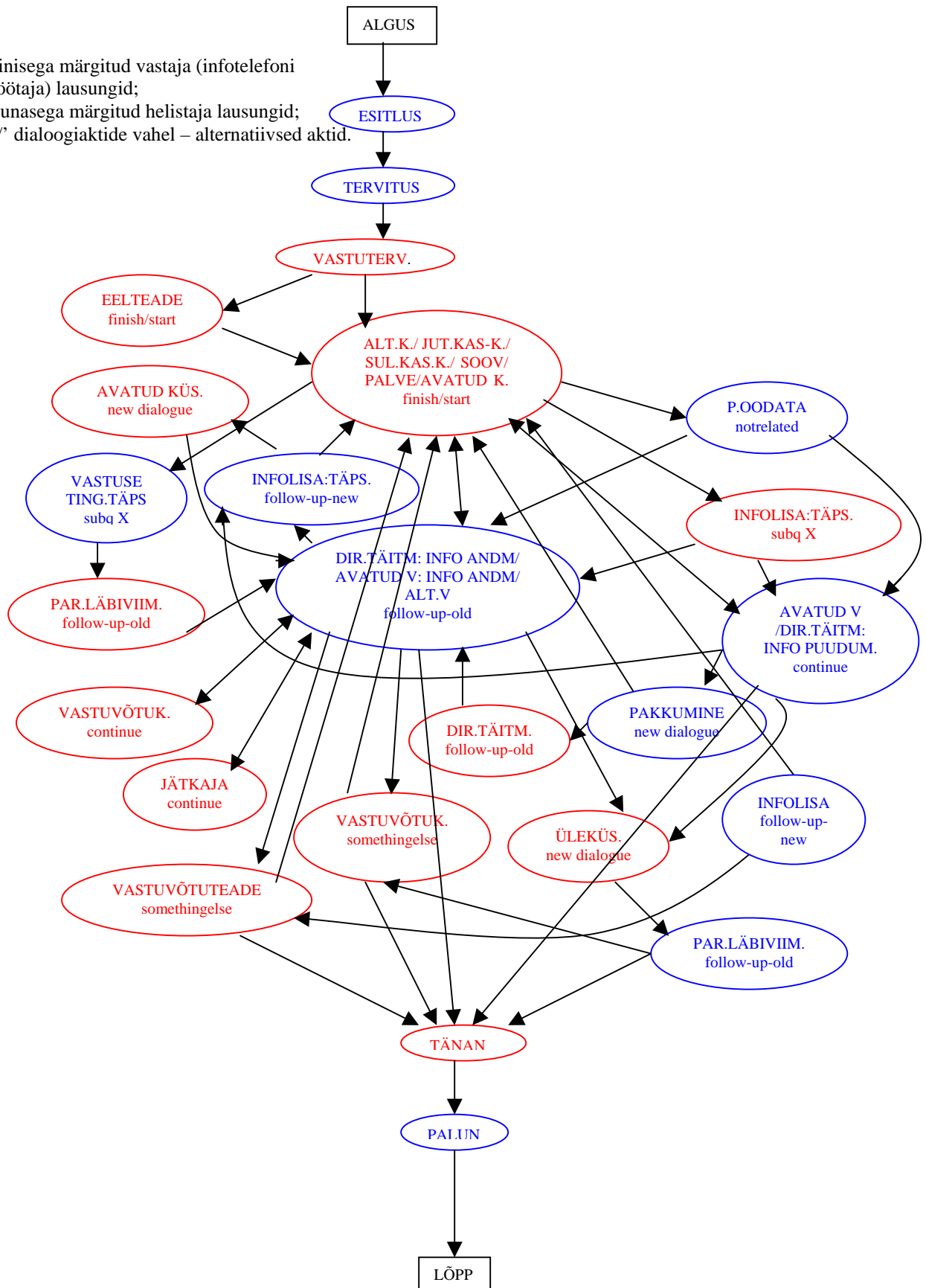
	sõnade arv	lausungite arv	osalausungite arv	keskm. lausungite pikkus	keskm. osalausungite pikkus	voorude arv
108a5	188	35	36	5,37	5,22	28
63a10	22	7	8	3,14	2,75	7
63a11	53	13	17	4,08	3,12	11
63a12	68	12	15	5,67	4,53	9
63a14	88	16	22	5,50	4,00	15
63a15	63	16	22	3,94	2,86	13
63a19	37	13	14	2,85	2,64	11
63a20	67	15	18	4,47	3,72	13
63a21	30	12	13	2,50	2,31	9
63a22	46	13	14	3,54	3,29	11
63a23	26	7	9	3,71	2,89	7
63a25	96	19	23	5,05	4,17	17
63a26	76	20	23	3,80	3,30	17
63a27	29	7	9	4,14	3,22	7
63a28	32	10	13	3,20	2,46	7
63a3	35	12	13	2,92	2,69	10
63a31	39	12	16	3,25	2,44	9
63a33	39	15	18	2,60	2,17	13
63a38	24	7	9	3,43	2,67	7
63a40	63	14	18	4,50	3,50	11
keskmised	56,05	13,75	16,5	3,88	3,20	11,6
max	188	35	36	5,67	5,22	28
min	22	7	8	2,50	2,17	7

LISA 4. "VÕLUR OZI" MEETODIGA KOGUTUD DIALOOGIDE STATISTILINE ANALÜÜS

	sõnade arv	lausungite arv	osalausungite arv	keskm. lausungite pikkus	keskm. osalausungite pikkus	voorude arv
AN1	108	25	30	4,32	3,60	24
AN2	171	41	48	4,17	3,56	37
EG1	118	37	41	3,19	2,88	32
EG2	69	19	24	3,63	2,88	19
EI1	93	25	26	3,72	3,58	22
EI2	81	23	25	3,52	3,24	22
KA1	193	53	57	3,64	3,93	45
KA2	98	31	35	3,16	2,80	28
KE1	65	16	19	4,06	3,42	16
KE2	96	28	31	3,43	3,10	26
KE3	95	21	27	4,52	3,52	19
KL1	152	47	58	3,23	2,62	39
KL2	91	31	32	2,94	2,84	29
KP1	118	34	35	3,47	3,37	29
KP2	222	65	69	3,42	3,22	62
MAR1	109	35	38	3,11	2,87	32
MAR2	86	21	24	4,10	3,58	20
SI1	89	22	25	4,05	3,56	21
SI2	107	32	35	3,34	2,97	32
TA1	89	26	28	3,42	3,18	25
keskmised	113	31,6	35,35	3,62	3,24	28,95
max	222	65	69	4,52	3,93	62
min	65	16	19	2,94	2,62	16

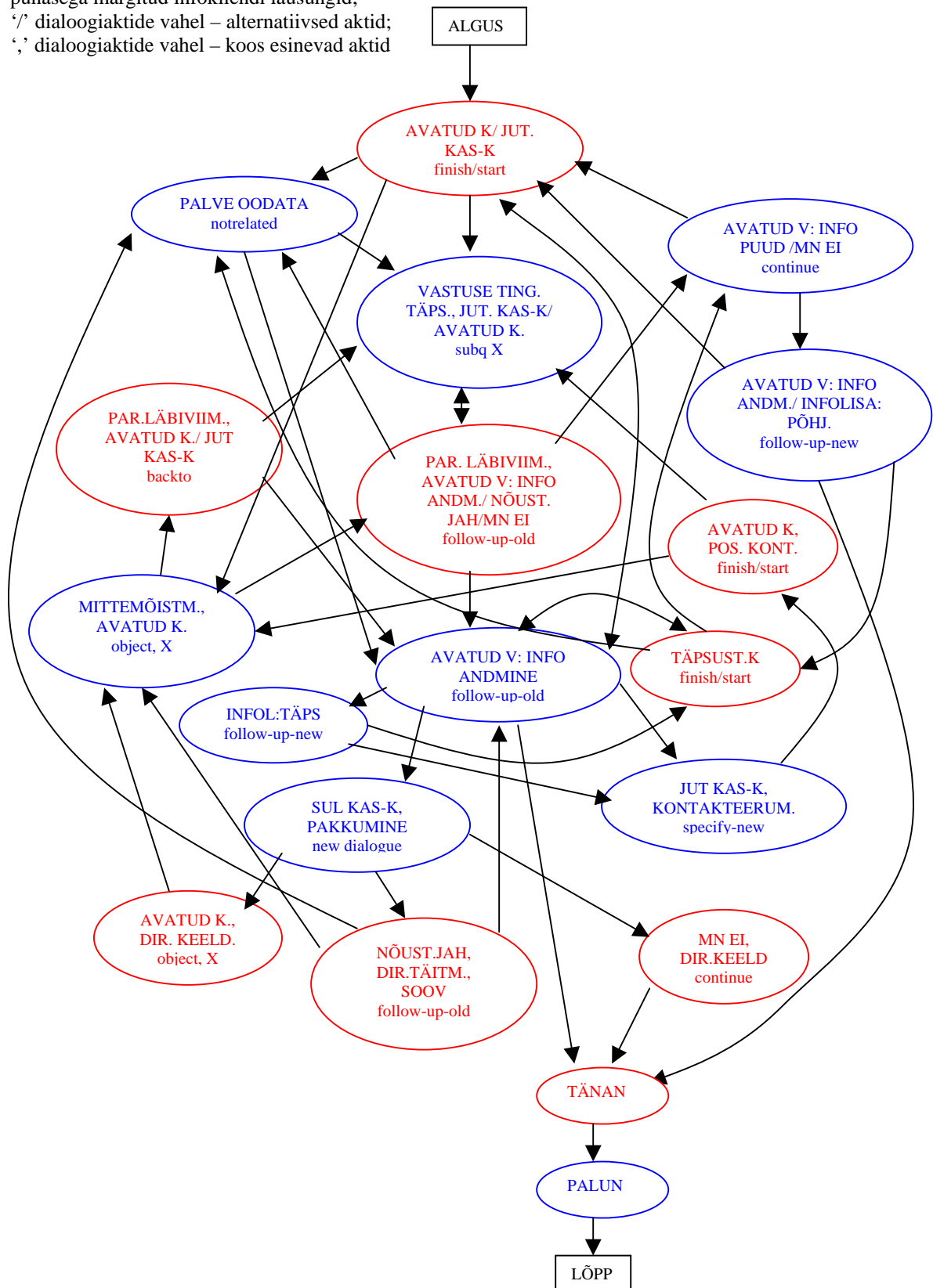
LISA 5. SUULISTE INFODIALOGIGIDE STRUKTUUR OLEKUDIAGRAMMINA

sinisega märgitud vastaja (infotelefoni töötaja) lausungid;
 punasega märgitud helistaja lausungid;
 '/' dialoogiaktide vahel – alternatiivsed aktid.



LISA 6. “VÕLUR OZI” MEETODIGA KOGUTUD DIALOGIDE STRUKTUUR OLEKUDIAGRAMMINA

sinisega märgitud arvuti lausungid;
 punasega märgitud infokliendi lausungid;
 ‘/’ dialoogiaktide vahel – alternatiivsed aktid;
 ‘;’ dialoogiaktide vahel – koos esinevad aktid



LISA 7. ANALÜSITUD DIALOOGID

Suulised infodialoogid

108a5

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((ootemuusika, kutsuv toon))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar= Info tere= õhtust.	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere. ma sooviksin teada mis film jookseb hetkel Rakvere kinos.	VASTUTERVITUS SOOV	- finish/start	- -
V: üks hetk mm se=on=sis: Mina {ma ise} ja Ireen.	PALVE OODATA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	notrelated follow-up-old	Film Rakvere kinos Film Rakvere kinos
H: .hh ahahh= aga: mis kell täna õhtul se'anss vel on. kui ültse on.	VASTUVÕTUTEADE AVATUD KÜSIMUS INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	somethingelse finish/start subquestion, X	Film Rakvere kinos - Tänane seanss
V: täna on siss Ota .hh on kell kuus ja kell õheksa õhtul.	VASTUSE EDASILÜKKAMINE VASTUSE EDASILÜKKAMINE AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old notrelated follow-up-old	Tänane seanss Tänane seanss Tänane seanss
H: mhmh? a kas homme hommikupoolikul on.	VASTUVÕTUTEADE JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	somethingelse finish/start	Tänane seanss -
V: kella= kolmest on ka=vel=enne.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Homme seanss
H: mhmh=	VASTUVÕTUTEADE	somethingelse	Homme seanss
V: =hommikupoole.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-new	-
H: ää kas te oskate öelda kui palju se pilet maksab.	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Pileti hind
V: kahjuks piletite=inda meil ei=ole. te peate sealt küsima=ma=võin numbri anda kui soovite.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE PAKKUMINE	continue new dialogue	Pileti hind Pileti hind
H: mt ee võite anda küll jah?	DIREKTIIVI TÄITMINE, PALVE	follow-up-old	Telefoninumber
V: see on kaks kolm,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Telefoninumber
H: mhmh	JÄTKAJA	continue	Telefoninumber
V: õheksa null neli.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Telefoninumber
H: mhmh. ja=siis üks küsimus [veel]=et	VASTUVÕTUTEADE EELTEADE	somethingelse finish/start	Telefoninumber -
V: [{-}]	PRAAK	-	-
H: kas telefoninumbriid mis algavad numbritega viis kaks, (.) kas need on Rakvere või: Pajusti	ALTERNATIIVKÜSIMUS	finish/start	-

omad.			
V: {-} (.) tähendab (.) vaatan? (22.0) no Pajustis akkavad numbrid viis ´seitse=aga: (0.5) Rakvere::s (.) ma nüüd ei ´näe=et viis ´kaks päris oleksid=aga	PALVE OODATA ALTERNATIIVVASTUS: EITAV, KAHTLEV VASTUS	notrelated follow-up-old	Tel.nr algusega 52 Tel.nr algusega 52
H: ahah aga võibolla see siin on mingi ´muu koha number lihtsalt.	VASTUVÕTUTEADE OLETUS	somethingelse subquestion, X	Tel.nr algusega 52 Tel.nr algusega 52
V: võib ka ´muu olla > aga ütleme kui seda < küsida: võibolla mm Eesti ´Telefonist.	SAMAMEELSUSE OSUTAMINE PAKKUMINE	follow-up-old new dialogue	Mingi muu number Tel.nr algusega 52 Mingi muu number Tel.nr algusega 52
H: mhmh a=	VASTUVÕTUTEADE	somethingelse	Tel.nr algusega 52>ET infotelefon
V: =infonumbrilt.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	continue	ET infotelefon
H: kas te ´selle numbri võiksite ´anda.	DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV, SULETUD KAS- KÜSIMUS	backto	ET infotelefon
V: jaa?	NÕUSTUV JAH	follow-up-old	ET infotelefon
see on sada=kuuskümnend=´viis.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	ET infotelefon
H: mhmh?	VASTUVÕTUTEADE	somethingelse	ET infotelefon
aitäh?	TÄNAN	-	-
V: palun	PALUN	-	-
H: näge ´mist?	HÜVASTIJÄTT	-	-
V: {-}	PRAAK	-	-

63a10

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: ´Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere =´õelge palun: ´linnaliini ´bussijaama ´infotelefoni ´number.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	- -
V: kolm kuus kaks	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussijaama infotelefon
H: jah	JÄTKAJA	continue	Bussijaama infotelefon
V: seitse kuus seitse.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussijaama infotelefon
H: suur ´tänu.	TÄNAN	-	Bussijaama infotelefon
V: palun?	PALUN	-	-

63a11

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: ´Estmar=´info,	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE ESITLUS	-	-

Leenu=kuuleb tere	ESITLUS TERVITUS		
H: tere. .hh ee mul siuke küsimus tähendab=et=e see (.) Tartu maratoni korraldus	VASTUTERVITUS EELTEADE SOOV	- finish/start finish/start	- - -
V: jah?	JÄTKAJA	continue	Tartu Maratoni korraldus
H: e (0.5) ma=i=tea=kas se on mingi koht, (.) komitee {-} selle telefoni numbrit oleks võimalik leida kuskilt.	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto backto	Tartu Maratoni korraldus> Tartu Maratoni tel.nr Tartu Maratoni tel.nr
V: jah, see on neli kaks üks,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu Maratoni tel.nr
H: neli kaks üks	VASTUVÕTUKORDUS	continue	Tartu Maratoni tel.nr
V: kuus neli neli.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu Maratoni tel.nr
H: kuus neli neli.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Tartu Maratoni tel.nr
V: * jah *	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Kinnituse otsimine
H: aitäh	TÄNAN	-	Kinnituse otsimine
V: palun?	PALUN	-	-

63a12

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=info, Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere. palun öelge mulle kas teie ütle ka eraisikute korteri telefone.	VASTUTERVITUS SULETUD KAS-KÜSIMUS	- finish/start	-
V: ei, eraisikuid annab ainult tasuline infoliin.	MITTENÕUSTUV EI INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	continue follow-up-new	Eraisikute tel.nr-d Eraisikute tel.nr-d
H: soo aga kui tasulise infoliinil ei ole seda numbrit, kust ma sis võiksin veel seda teada saada.	AVATUD KÜSIMUS	new dialogue	-
V: no siis ilmselt rohkem võimalusi ei ole.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Eraisikute tel.nr-d
H: a:ga selline nagu null õheksa ei eksis teeri enam=või. mis vanasti oli.	SULETUD KAS-KÜSIMUS INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	finish/start subquestion, X	Eraisikute tel.nr-d 09
V: no: umbes poolteist aastat juba ei eksisteeri.	NÕUSTUV EI	follow-up-old	09
H: * no selge. aitäh. *	LÕPU PAKKUMISE SIGNAAL TÄNAN	follow-up-new -	09 -
V: palun	PALUN	-	-

63a14

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-

V: Õestmar= info, Õleenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere ma paluks ÕKarlova Õüm'naasiumi õpetajate õtuba.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	- -
V: mul on õvälja pakkuda di rektor, kantse lei ja õppeala õjuhataja.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE, PAKKUMINE	continue	KG õpetajate toa tel.nr
H: aga õpetajate= õtuba ei= õole=vä.	SULETUD KAS-KÜSIMUS ÕLEKÜSIMINE	new dialogue	KG õpetajate toa tel.nr
V: ei õpetajate tuba ei õole.	NÕUSTUV EI PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	KG õpetajate toa tel.nr
H: {---} (...) aga õeile mulle õeldi õpetajate toa õnumber. {---}	PRAAK VÄIDE PRAAK	new dialogue	KG õpetajate toa tel.nr
V: no õmeie juurest ei saanud õelda, sest meil ei õole õpetajate toa õnumbrit õantud. meil on antud di rektor, kantse lei ja õppeala õjuhataja.	MITTENÕUSTUMINE INFOLISA: PÕHJENDAMINE INFOLISA: ÕLERÕHUTAMINE	continue follow-up-new follow-up-new	KG õpetajate toa tel.nr KG õpetajate toa tel.nr
H: ma võtan=s se õkantselei.	DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	finish/start	-
V: neli kolm neli, (.) kaks kolm õheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kantselei tel.nr
H: andke õveel see {-} (0.5) õppeala õjuhataja.	SOOV	finish/start	Kantselei tel.nr
V: neli seitse neli,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Õppealajuhataja tel.nr
H: neli seitse neli.	VASTUVÕTUKORDUS	continue	Õppealajuhataja tel.nr
V: null kuus neli.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Õppealajuhataja tel.nr
H: null kuus neli. aitäh.	VASTUVÕTUKORDUS TÄNAN	somethingelse -	Õppealajuhataja tel.nr -
V: palun	PALUN	-	-

63a15

vestlus	dialogiaakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Õestmar= info, Õleenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere õõhtust, ma paluks ÕMaarjamõisa õkõõki.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	- -
V: õhaigla juures või poli õkliinikus.	ALTERNATIIVKÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Maarjamõisa kõiõgi tel.nr
H: õhaigla.	ALTERNATIIVVASTUS: ÕKS, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Haigla või polikliinik Maarjamõisa kõiõgi tel.nr

V: e köögi numbrit ei ole meil antud.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue	Haigla või polikliinik Maarjamõisa köögi tel.nr
H: sääl neil on telefon peal.	VÄIDE	finish/start	Maarjamõisa köögi tel.nr
V: jah nendel võib olla, aga meil ei ole antud köögi numbrit. ma saan teile anda üldinfo numbri. Maarjamõisa haiglas.	RESERVATSIOONIGA NÕUSTUMINE INFOLISA: ÜLERÕHUTAMINE PAKKUMINE	continue	Maarjamõisa köögi tel.nr
		follow-up-new	Maarjamõisa köögi tel.nr
	new dialogue	-	
	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	üldinfo tel.nr
H: ahah. jah, (.) olge pai, andke.	INFO OSUTAMINE UUEKS DIREKTIIVI TÄITMINE, PALVE	continue	üldinfo tel.nr
		backto	üldinfo tel.nr
V: neli neli kaheksa,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	üldinfo tel.nr
H: kaheksa	VASTUVÕTUKORDUS	continue	üldinfo tel.nr
V: üks üks viis	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	üldinfo tel.nr
H: ma tänan.	TÄNAN	-	üldinfo tel.nr
V: ja palun?	PALUN	-	-

63a19

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
kutsung	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=info, Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: ee tervist. sooviks saada noh maaliini busside: mingi infotelefoni numbrit.	VASTUTERVITUS SOOV	-	-
		finish/start	-
V: neli seitse seitse,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Busside infotelefon
H: jaa?= V: =kaks kaks seitse.	JÄTKAJA	continue	Busside infotelefon
V: =kaks kaks seitse.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Busside infotelefon
H: e neli seitse=seitse?	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Busside infotelefon
V: kaks kaks seitse.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Kinnituse otsimine
H: kaks kaks seitse. selge aitäh?	VASTUVÕTUKORDUS LÕPU PAKKUMISE SIGNAAL TÄNAN	somethingelse	Kinnituse otsimine
		follow-up-new	-
		-	-
V: palun?	PALUN	-	-
H: nägemist?	HÜVASTIJÄTT	-	-
V: nägemist	VASTUHÜVASTIJÄTT	-	-

63a20

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
kutsung	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=info,	KUTSUNGI	-	-

Leenu=kuuleb tere	VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS		
H: tere. öelge=palun eraarst hambaarst {-} Vigorooviti numbrit teil'on.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	- -
V: e kus see arst'asub.	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Hambaarst Vigorooviti tel.nr
H: Tuglase kaks.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Arsti asukoht (address) Hambaarst Vigorooviti tel.nr
V: vaatan?	PALVE OODATA	notrelated	Arsti asukoht (address) Hambaarst Vigorooviti tel.nr
(...) m Tuglase tänaval on antud ainult Stoma hambaravi, aga se=on Tuga- Tuglase kolm teist aadressil.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE, PAKKUMINE	continue new dialogue	Hambaarst Vigorooviti tel.nr Hambaarst Vigorooviti tel.nr
H: öelge mis=se number'on.	DIREKTIIVI TÄITMINE, PALVE	backto	Stoma Hambaravi Tuglase tn
V: m kinnitamata andmetel neli kaks kaks, kaks seitse kuus.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Stoma Hambaravi Tuglase tn
H: ee Põlvas.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Stoma Hambaravi Tuglase tn
V: Põlvas.	ÜLEKÜSIMINE	subquestion, X	Stoma Hambaravi asukoha täpsustamine
H: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Stoma Hambaravi asukoha täpsustamine
V: Põlvas Tuglase tänaval ei ole antud ühtegi hambaravi meile.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue	Stoma Hambaravi asukoha täpsustamine
H: aitäh=teile.=	TÄNAN	-	Stoma Hambaravi asukoht
V: =palun?	PALUN	-	

63a21

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	Magasini olek
kutsung	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=info, Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere. {---} Aleksandri kaksteist.	VASTUTERVITUS PRAAK	- finish/start	- -
V: m kahjuks ei ole seda meie andmebaasi antud. (6.0) halloo? (2.0) halloo?	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE KONTAKTI KONTROLL KONTAKTI KONTROLL	continue specify-new specify-new	Aleksandri 12 Aleksandri 12 -
H: jah ((energiliselt))	KONTAKTI KINNITAMINE	specify	-
V: seda ei ole kahjuks antud meie andmebaasi.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	-
H: ahzoo.	INFO OSUTAMINE UUEKS, VASTUVÖTUTEADE	somethingelse	-
V: jah.	MUU	-	-
H: aitäh.	TÄNAN	-	-

V: palun?	PALUN	-	-
-----------	-------	---	---

63a22

vestlus	dialogiakt	suhtlustrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar= info, Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: ee tervist. ega teie ei oska kogemata öelda Tallinna busside aegu.	VASTUTERVITUS JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	- finish/start	- -
V: ja milliseid busse.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinna bussid
H: ee (.) noh millal lähevad viimased kiirbussid täna Tallinna.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto	täpsustamine Tallinna bussid
V: kell=õheksa on viimane ekspress.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	täpsustamine Tallinna bussid
H: kell=õheksa. ja enne seda	VASTUVÖTUKORDUS AVATUD KÜSIMUS	somethingelse finish/start	Tallinna bussid -
V: pool õheksa.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinna bussid enne kl 9
H: pool õheksa ja õheksa.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Tallinna bussid enne kl 9
V: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Aegade üleküsimine
H: aitäh?	TÄNAN	-	Aegade üleküsimine
V: palun	PALUN	-	-

63a23

vestlus	dialogiakt	suhtlustrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar= info, Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere palun mulle Arukese hulgiladu Põlvas Lao tänaval.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	- -
V: õheksa üks, üks neli kaks.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Hulgilao tel.nr
H: õheksa üks üks neli kaks.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Hulgilao tel.nr
V: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Kinnituse otsimine
H: aitäh?	TÄNAN	-	Kinnituse otsimine
V: palun	PALUN	-	-

63a25

vestlus	dialogiakt	suhtlustrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=info, Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tervist,	VASTUTERVITUS	-	-

paluks autohall Tartus.	PALVE	finish/start	-
V: autode müük või varuosade numbrit.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, ALTERNATIIVKÜSIMUS	subquestion, X	Autohall
H: õäääh (0.8) see mis asub (-) Ilmatsalu tänaval.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, ALTERNATIIVVASTUS: MUU	follow-up-old	Müük või varuosad Autohall
V: ee ma usun, et ta asub Ilmatsalu tänaval, ma küsin=kas te soovite autode müüki või varuosade numbrit.	PARANDUSE HINDAMINE VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, ALTERNATIIVKÜSIMUS	continue	Müük või varuosad Autohall
H: vatt=ei oskagi n=õelda. (.) ma=võtaks mõlemad.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE PARANDUSE LÄBIVIIMINE, ALTERNATIIVVASTUS: MÕLEMAD	follow-up-old follow-up-old	Müük või varuosad Autohall Müük või varuosad Autohall
V: autode müük on neli=kaks=viis	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Müük või varuosad Autohall
H: jah?	JÄTKAJA	continue	Autohall
V: seitse õheksa seitse	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Autohall
H: seitse õheksa seitse jah?	ÜLEKÜSIMINE	subquestion, X	Autohall
V: ja varuosad on neli=kaks=viis (.) viis=viis õheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Autohall
H: viis=viisü- se nüid on autohall.	VASTUVÕTUKORDUS TÄPSUSTAV KÜSIMUS, VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	somethingelse finish/start	Autohall -
V: jah (.) autohall Vaff on=selle=nimi.	NÕUSTUV JAH INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-old follow-up-new	Kinnituse otsimine Kinnituse otsimine
H: ahah (.) no vast on ikka õige. viis=viis=õheksa oli viimane jah?	VASTUVÕTUTEADE, INFO OSUTAMINE UUEKS OLETUS ÜLEKÜSIMINE	somethingelse somethingelse new dialogue	 - -
V: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Kinnituse otsimine
H: aitäh?	TÄNAN	-	Kinnituse otsimine
V: palun?	PALUN	-	

63a26

vestlus	dialogiaakt	suhtlustrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere. (.) ma paluks Elvas ´Teetorni baari ´numbrit.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	- -
V: Elvas.	ÜLEKÜSIMINE	subquestion, X	Teetorni baar
H: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Asukoha täpsustamine Teetorni baar
V: m ei ole ´antud meie andmebaasi sellist ´baari.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue	Asukoha täpsustamine Teetorni baar
H: mida?	PARANDUSE ALGATUS: MUU	specify-new	Teetorni baar
V: sellist ´baari ei ole ´antud meie	PARANDUSE	follow-up-old	

andmebaasi kahjuks.	LÄBIVIIMINE		Vastuse täpsustamine
H: ei 'ole? 'Kesk tänavas.	ÜLEKÜSIMINE SOOV, INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	new dialogue subquestion, X	Vastuse täpsustamine Vastuse kinnitamine
V: ei sellise nimega 'baari ei ole 'antud meie andmebaasi.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue	Asukoha täpsustamine Vastuse kinnitamine
H: ta oli varem 'Soodoma baar, võibolla äkki {-}	SOOV, INFOLISA: TÄPSUSTAMINE PRAAK	finish/start	Asukoha täpsustamine Vastuse kinnitamine
V: vaatan? (...) ei ka 'selle nime järgi 'mitte.=	PALVE OODATA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	notrelated continue	Soodoma baar Soodoma baar
H: =aga: 'aksiaselts 'Elgo?	SOOV	finish/start	Soodoma baar
V: e kinnitamata andmetel viis kuus, üheksa kaks viis.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	AS Elgo
H: öeksa kaks viis jah.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	AS Elgo
V: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Vastuse kinnitamine
H: tänan.	TÄNAN	-	Vastuse kinnitamine
V: palun?	PALUN	-	-

63a27

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar= 'info, 'Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: e;ga te ei oska öelda: Tartu 'raudteejaama 'numbrit.	SOOV	finish/start	-
V: kolm seitse kolm, (.) kaks kaks null.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu rdtjaama tel.nr
H: kolm seitse kolm kaks kaks null jah.	ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Tartu rdtjaama tel.nr
V: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Üleküsimine/kinnitus
H: aitäh	TÄNAN	-	Üleküsimine/kinnitus
V: palun?	PALUN	-	-

63a28

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar= 'info, 'Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÕTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere päevast. sooviksin: (.) Ekspress=reiside telefoni 'numbrit.	VASTUTERVITUS SOOV	- finish/start	- -
V: neli neli üks, (.) öheksa kuus kaheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ekspress Reisid
H: ja=ned 'Partner=reisid?	SOOV	finish/start	Ekspress Reisid
V: kolm öheksa null, viis öheksa kolm.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Partnerreisid

H: aitäh=teile? [näge]mist.	TÄNAN HÜVASTIJÄTT	-	Partnerreisid
V: [palun?] * nägemist *	PALUN VASTUHÜVASTIJÄTT	-	-

63a3

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: halloo? (.) tere (.) ee ´Ilmatsalu tänaval on mingi ´ilusalong.	KONTAKTI KONTROLL VASTUTERVITUS SOOV	specify-new - finish/start	- - -
V: ee kauplus ´Kimsto juures.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	subquestion, X	Ilusalong
H: jaa jaa ja.=	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Ilusalong
V: =see on neli kaks ´viis	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ilusalong
H: jah?	JÄTKAJA	continue	Ilusalong
V: kuus kuus ´kuus.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ilusalong
H: kuus=kuus=´kuus. [aitäh.]	ÜLEKÜSIMINE TÄNAN	new dialogue -	Ilusalong üleküsimine
V: [jah]	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Üleküsimine
V: palun	PALUN	-	üleküsimine

63a31

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tervist. (1.0) hallo?	VASTUTERVITUS KONTAKTI KONTROLL	- specify-new	- -
V: tere	KONTAKTI KINNITAMINE, TERVITUS	specify	-
H: tere? (0.5) ee paluks e Draamateatrit. (.) kassa (.) või mingi siukene asi kust piletit saab (.) tellida.	VASTUTERVITUS PALVE INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	- finish/start subquestion, X	- - Draamateatri kassa
V: e=suund on kakskümnendkaks,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Draamateatri kassa
H: jah?= V: =number=on neli=neli=kolm, (0.5) kolm seitse kaheksa.	JÄTKAJA DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	continue follow-up-old	Draamateatri kassa Draamateatri kassa
H: * (-) seitse=kaheksa, * aitäh?	VASTUVÖTUKORDUS TÄNAN	somethingelse -	Draamateatri kassa -

V: palun?	PALUN	-	-
-----------	-------	---	---

63a33

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: e tere ma paluksin (.) alates kella ´kuuest Tallinna ´ekspressi ´aegasid.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	-
V: m seitseteist=´viiskümend ekspress,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinna ekspressid
H: jah	JÄTKAJA	continue	Tallinna ekspressid
V: kaheksateist=´kaksikümend kiirliin,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinna ekspressid
H: ee	MUU	-	Tallinna ekspressid
V: kahe-	MUU	-	Tallinna ekspressid
H: jah	JÄTKAJA	continue	Tallinna ekspressid
V: jah? (.)kaheksateist=´viiskümend ekspress,	MUU DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	- follow-up-old	Tallinna ekspressid Tallinna ekspressid
H: selge. (.) seitseteist=´viiskend kaheksateist=´viiskend ´ekspress.	JUTU PIIRIDE OSUTAMINE ÜLEKÜSIMINE	follow-up-new new dialogue	Tallinna ekspressid -
V: jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Üleküsimine/kinnituse otsimine
H: aitäh?	TÄNAN	-	Üleküsimine/kinnituse otsimine
V: palun?	PALUN	-	-

63a38

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere ma ´paluksin Vanemuise: kassa ´telefon.	VASTUTERVITUS PALVE	- finish/start	-
V: suure või ´väikese maja.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, ALTERNATIIVKÜSIMUS	subquestion, X	Vanemuise kassa
H: suure.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS	follow-up-old	Kumb maja Vanemuise kassa
V: neli kolm neli, (.) null viis õheksa.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kumb maja Vanemuise kassa
H: aitäh?	TÄNAN	-	Vanemuise kassa
V: palun?	PALUN	-	-

63a40

vestlus	dialogiaht	suhtlusstrateegia	magasini olek
((kutsung))	KUTSUNG	-	-
V: Estmar=´info, ´Leenu=kuuleb tere	KUTSUNGI VASTUVÖTMINE, ESITLUS ESITLUS TERVITUS	-	-
H: tere oskate ´õelda, ´kummalt poolt akkab Alek´sandri ´tänav, kas ´kesklinna poolt või sealt (.) {-} juurest.	VASTUTERVITUS ALTERNATIIVKÜSIMUS	- finish/start	- -
V: ´kesklinna=poolt.	ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS	follow-up-old	Aleksandri tn algus
H: aitäh?	TÄNAN	-	Aleksandri tn algus
V: palun?	PALUN	-	-
H: siis on kuskil ´kaubamaja ´juures siis=vä. (0.5) {-}	VASTUST PAKKUV KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS PRAAK	new dialogue	-
V: ee (0.8) tändab ikka ´kaugemal pisut. (.) ee noh, ütleme jah vel ´kesklinnas. (0.5) seal kusagil: ´Lille mäe ligidal ma pakun ´välja.	MITTENÕUSTUV EI, INFOLISA: TÄPSUSTAMINE INFOLISA: TÄPSUSTAMINE INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	continue follow-up-new follow-up-new follow-up-new	Aleksandri tn alguse asukoha täpsustamine Aleksandri tn alguse asukoha täpsustamine
H: * ´Lille=mäe. * (1.0) see on ´see tänav mis läheb ´kaubamaja {---}	VASTUVÖTUKORDUS VASTUST PAKKUV KÜSIMUS	somethingelse new dialogue	- -
V: jah on ´küll.	NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Aleksandri tn alguse asukoha täpsustamine
H: aitäh.	TÄNAN	-	Aleksandri tn alguse asukoha täpsustamine
V: palun?	PALUN	-	-

“Võlur Ozi” meetodiga kogutud infodialoogid

AN1			
vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas on võimalik kõige kiiremini jõuda Tartust Kuressaarde?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Esitage oma küsimus palun uuesti.	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Tartu-Kuressaare bussid
Infoklient: Milliste liiklusvahenditega on võimalik jõuda Tartust Kuressaarde?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto	Tartu-Kuressaare bussid
Arvuti: Meie info puudutab Sebe busse Eestis, laevasid ja lennukaid Helsingisse.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	notrelated	Tartu-Kuressaare bussid
Infoklient: Mis kell väljuvad bussid Põlvast Tartu suunas?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tartu-Kuressaare bussid
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Põlva-Tartu bussid
Infoklient: Ei	MITTENÕUSTUV EI, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Ajavahemik Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 04.55	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 06.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 17.05	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 18.50	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 19.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu bussid
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Põlva-Tartu bussid
Infoklient: Ei.	DIREKTIIVIST KEELDUMINE	continue	Saabumisaeg
Soovin teada, missugused nendest sõidavad Tallinnasse edasi?	SOOV	finish/start	Saabumisaeg
Arvuti: Oodake üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Buss edasi Tallinnasse
Arvuti: Tallinnasse sõidab buss kell 04.55	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Buss edasi Tallinnasse
Arvuti: kell 06.35	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Buss edasi Tallinnasse
Arvuti: kell 17.05	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Buss edasi Tallinnasse
Arvuti: ja kell 19.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Buss edasi Tallinnasse
Arvuti: Kas saan Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Buss edasi Tallinnasse
Infoklient: Soovin teada, kas mõni Sebe buss peatub Ardus?	POSTIIVNE KONTAKT, SOOV	finish/start	

			-
Arvuti: Jah.	NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Buss, mis peatub Ardus
Arvuti: Mis Teid konkreetselt huvitab?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X	Buss, mis peatub Ardus
Arvuti: lõpp.			Buss, mis peatub Ardus

AN2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Mis kell väljub buss Ardust Tallinnasse, et jõuaks laevaga Helsingisse kell 12?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Ardu-Tallinn-Helsinki
Infoklient: Mind huvitavad tööpäevad.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Konkreetne nädalapäev Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: Kas olete nõus Tallinnas ööbima?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Konkreetne nädalapäev Ardu-Tallinn-Helsinki
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Ööbimine Tallinnas Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: Buss väljub Ardust kell 21.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ööbimine Tallinnas Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: Saabub Tallinnasse kell 22.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: Laev väljub kell 08.00, saabub kell 10.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: või väljub kell 09.30, saabub kell 12.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ardu-Tallinn-Helsinki
Arvuti: Kas Te soovite varasemat bussi Ardust?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Ardu Tallinn Helsinki
Infoklient: Ei.	DIREKTIIVIST KEELDUMINE	continue	Varasem buss Ardust
Täna. Kas Helsingist saab Tartusse lennukiga tagasi?	TÄNAN JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	Varasem buss Ardust
Arvuti: Jah, lennud toimuvad teisipäeviti ja pühapäeviti kell 9.40.	NÕUSTUV JAH, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Helsinki-Tartu lennukiga
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Helsinki Tartu lennukiga
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Lennuki saabumisajad
Arvuti: Lennuk saabub Tartusse kell 9.40.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Lennuki saabumisajad
Arvuti: Reisid on arvestatud kohaliku aja järgi.	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-new	Lennuki saabumisajad
Arvuti: Kas saab Teile veel kasulik olla?	KONTAKTEERUMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	specify-new	-
Infoklient: Kas ka Venemaale toimuvad lennureisid?	POSTIIVNE KONTAKT, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	-

Arvuti: Tartu lennujaamast mitte.	MITTENÕUSTUV EI	continue	Lennureisid Venemaale
Infoklient: Kas Sebe bussid Saaremaal liiguvad?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	Lennureisid Venemaale
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Sebe bussid Saaremaal
Infoklient: Kas Sebe bussid Kuressaarest väljuvad?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Sihtpeatus Sebe bussid Saaremaal
Arvuti: Jah, buss väljub Kuressaarest kell 15.30.	NÕUSTUV JAH, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Sihtpeatus Sebe bussid Saaremaal
Infoklient: Mis on selle bussi lõpp-peatus?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Sebe Saaremaal
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Bussi lõpp-peatus
Arvuti: Selle bussi lõpp-peatus on Tartu.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussi lõpp-peatus
Arvuti: Kas Teid huvitab ka saabumisaeg?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Bussi lõpp-peatus
Infoklient: Kas buss liigub sellel liinil igal päeval?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS, DIREKTIIVIST KEELDUMINE	object, X	Bussi saabumisaeg
Arvuti: Reis liinil Kuressaare-Tartu toimub iga päev.	NÕUSTUV JAH AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kas buss sõidab iga päev? Bussi saabumisaeg
Infoklient: Milliste bussidega on võimalik Kuressaarest Tallinnasse jõuda?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Kas buss sõidab iga päev?
Arvuti: Buss väljub Kuressaarest kell 13.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kuressaare-Tallinn bussid
Arvuti: ja kell 17.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kuressaare-Tallinn bussid
Arvuti: Lisareis pühapäeval kell 17.40	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kuressaare-Tallinn bussid
Infoklient: Kas mõni buss sellel liinil peatub ka Haapsalus?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Kuressaare Tallinn bussid
Arvuti: Ei.	MITTENÕUSTUV EI	continue	Peatus Haapsalus
Infoklient: lõpp			Peatus Haapsalus

EG1

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Tahaks sõita Võrust Tallinna	SOOV	finish/start	
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Võru-Tallinn bussid
Infoklient: ja	NÕUSTUV JAH, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Võru-Tallinn bussid
Arvuti: palun.	PALVE	object, X	Ajavahemik Võru-Tallinn bussid
Infoklient: homme neljapäeval hommiku poole	SOOVI ESITAMINE	follow-up-old	Ajavahemik Võru-Tallinn bussid
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Ajavahemik Võru-Tallinn bussid

Arvuti: Buss väljub Võrust kell 04.25	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Võru-Tallinn bussid
Arvuti: kell 05.20	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Võru-Tallinn bussid
Arvuti: ja kell 07.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Võru-Tallinn bussid
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisaegad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Võru-Tallinn bussid
Infoklient: ja	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Tallinnasse saabumise aeg
Arvuti: Buss saabub Tallinna kell 08.45	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinnasse saabumise aeg
Arvuti: kell 09.15	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinnasse saabumise aeg
Arvuti: ja kell 11.05	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinnasse saabumise aeg
Infoklient: kas oleks võimalik ka v-kuustest läbi sõita	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Tallinnasse saabumise aeg
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Buss läbi Vastse-Kuuste
Infoklient: kas mingi nendest bussidest põlvast ka läbi sõidab	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Buss läbi Vastse-Kuuste
Arvuti: Jah, buss kell 04.25 sõidab Põlvast läbi	NÕUSTUV JAH, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Buss läbi Vastse-Kuuste> Buss läbi Põlva
Arvuti: kell 05.20 ja 07.00 aga mitte	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-new	Buss läbi Põlva
Infoklient: Mis kell ta põlva saabub	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Põlvasse saabumise aeg
Arvuti: Buss saabub Põlvasse kell 04.55	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlvasse saabumise aeg
Infoklient: kas on veel mõned peatumis kohad?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Põlvasse saabumise aeg
Arvuti: Esitage oma küsimus palun uuesti.	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Peatused
Infoklient: tahaksin teada ka mis kella aegadel läheb helsingisse laev	EELTEADE AVATUD KÜSIMUS	object, X	Peatused
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Laev Helsingisse Peatused
Infoklient: ei	MITTENÕUSTUV EI, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Laev Helsingisse
Arvuti: Palun täpsustage.	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	object, X	Ajavahemik Laev Helsingisse
Vastuste limiit on piiratud.	INFOLISA: PÕHJENDAMINE	notrelated	Laev Helsingisse
Infoklient: vabandust	VABANDUS		
Infoklient: aitäh	TÄNAN		
Arvuti: palun	PALUN		
Infoklient: lõpp			Laev Helsingisse

EG2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: millal väljub buss haapsallu?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	

Arvuti: Missugusest peatusest Te soovite reisi alustada?	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Buss Haapsallu
Infoklient: Tallinnast	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Reisi alguspunkt Buss Haapsallu
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Reisi alguspunkt Buss Haapsallu
Infoklient: kell 12-16	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Buss Haapsallu
Arvuti: Buss väljub Tallinnast kell 13.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ajavahemik Buss Haapsallu
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Buss Haapsallu
Infoklient: Huvitavad küll	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Bussi saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Haapsallu kell 15.20	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussi saabumisajad
Infoklient: Missugused on suurimad peatused sellel liinil?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Bussi saabumisajad
Arvuti: Buss peatub Vana-Pääskülas, Turbas, Ristis, Paluveres, Taeblas, Rannakülas ja Uuemõisas.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussipeatused
Infoklient: Mis kell on ta Ristis?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Bussipeatused
Arvuti: Buss peatub Ristis kell 14.40.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Buss Ristis
Infoklient: aga Uuemõisas	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Buss Ristis
Arvuti: Buss peatub Põltsamaal kell 16.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	notrelated	Buss Uuemõisas
Infoklient: aitab kah	LÕPUSIGNAAL		Buss Uuemõisas
Infoklient: aitäh	TÄNAN		
Arvuti: Palun.	PALUN		
Infoklient: lõpp			

EII

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Mina soovin infot millal väljub buss võrru?	SOOV	finish/start	
Arvuti: Kus Teie paiknete?	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Buss Võrru
Infoklient: mINA PAIKNEN Tartus	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Asukoht Buss Võrru
Arvuti: Meie info on vaid AS Sebe busside kohta	VASTUSE EDASILÜKKAMINE, PAKKUMINE	notrelated	Asukoht Buss Võrru
Infoklient: Aga ma sooviski AS sebe busside kohta	DIREKTIIVI TÄITMINE	backto	Buss Võrru
Arvuti: Millised kellaajad Teid huvitavad: kas hommikused või	ALTERNATIIVKÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE	subquestion, X	

õhtused?	TÄPSUSTAMINE		Buss Võrru
Infoklient: õhtused	ALTERNATIIVVASTUS: ÜKS, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Bussi väljumisaja täpsustamine Buss Võrru
Infoklient: ütleme et 17.00-21.00	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	follow-up-old	Bussi väljumisaja täpsustamine Buss Võrru
Arvuti: Tartust väljub buss kell 17.15, 18.30, 19.05	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussi väljumisaja täpsustamine Buss Võrru
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka kohalejõudmise ajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Buss Võrru
Infoklient: ega te ei oska öelda millal buss võrru jõuab	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS, DIREKTIIVI VASTUSE EDASILÜKKAMINE	finish/start	Bussi saabumisajad
Infoklient: huvitab küll	DIREKTIIVI TÄITMINE	follow-up-old	Bussi saabumisajad
Arvuti: Buss mis väljub kell 17.15 saabub Võrru kell 18.50	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussi saabumisajad
Arvuti: 18.30 saabub Võrru 20.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussi saabumisajad
Arvuti: 19.05 saabub Võrru 20.25	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Bussi saabumisajad
Infoklient: kas ta läheb siis otse võrru?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Bussi saabumisajad
Arvuti: Missugune konkreetne liin teid huvitab?	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Buss otse Võrru?
Infoklient: ma pean silmas 17.15	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Milline liin? Buss otse Võrru?
Arvuti: Ei,	MITTENÕUSTUV EI	continue	Milline liin? Buss otse Võrru?
vahepeatustest suurimad on Põlva	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-new	Buss otse Võrru?
Infoklient: tänan	TÄNAN		-
Arvuti: Palun	PALUN		
Infoklient: lõpp			

EI2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: tere	TERVITUS		
Arvuti: Tere!	VASTUTERVITUS		
Infoklient: Mul on üks küsimus, mis kell väljuvad bussid Tartust Pärnusse.	EELTEADE AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Tartu-Pärnu bussid
Infoklient: kell 17-21	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Tartu-Pärnu bussid
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Ajavahemik

			Tartu-Pärnu bussid
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Tartu-Pärnu bussid
Infoklient: Mis kell väljuvad hommikupoolikul bussid Tartust Narva?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tartu-Pärnu bussid
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 06.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Narva bussid
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 07.45	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Narva bussid
Arvuti: ja kell 10.15	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Narva bussid
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tartu-Narva bussid
Infoklient: Ei.	DIREKTIIVIST KEELDUMINE	continue	Saabumisajad
Infoklient: Millal liiguvad lennukid Tartust Helsingisse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Saabumisajad
Arvuti: Tartust väljuvad lennud teisipäeviti ja pühapäeviti kell 10.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Helsingi lennuk
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tartu-Helsingi lennuk
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: Lennuk jõuab Helsingisse kell 12.10 (kohaliku aja järgi).	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Infoklient: Täna.	TÄNAN		Saabumisajad
Arvuti: Palun.	PALUN		-
Infoklient: Sellest mulle praeguseks piisab.	LÕPUSIGNAAL	follow-up-new	-
Infoklient: lõpp			-

KA1

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: soovin sõita Kallastelt Helsingisse	SOOV	finish/start	
Arvuti: Missuguse transpordivahendiga soovite Helsingisse jõuda?	AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Kallaste-Helsingi
Infoklient: lennukiga	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Transpordivahend Kallaste-Helsingi
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	JUTUSTAV KAS- KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Transpordivahend Kallaste-Helsingi
Infoklient: reede	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Nädalapäev Kallaste-Helsingi
Arvuti: Reedel lennuliiklust Tartu ja Helsinki vahel pole!	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue	Nädalapäev Tartu-Helsingi lennud reedel Kallaste-Helsingi
Infoklient: mis päevadel on?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Tartu-Helsingi lennud reedel

		 Kallaste-Helsingi
Arvuti: Lennud Tartu ja Helsingi vahel toimuvad teisipäeviti ja pühapäeviti.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Helsingi lennud Kallaste-Helsingi
Infoklient: aga teisipäev?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Tartu-Helsingi lennud Kallaste-Helsingi
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Tartu-Helsingi lennuk teisipäeval Kallaste-Helsingi
Infoklient: kuidas saab teisipäeval bussi ja lennukiga Kallastelt Helsingisse?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto	Tartu-Helsingi lennuk teisipäeval Kallaste-Helsingi
Arvuti: Bussiliiklus Kallaste ja Tartu vahel puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Buss ja lennuk Kallaste-Tartu-Helsingi teisipäeval
Infoklient: aga kallaste ja tallinna?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Buss ja lennuk Kallaste-Tartu-Helsingi teisipäeval
Arvuti: Ma ei saanud aru.	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Kallaste-Tallinn
Infoklient: Kas Kallastelt saab sõita Tallinnasse?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Kallaste-Tallinn
Arvuti: Jah, buss väljub Kallastelt kell 15.30 ja kell 16.25.	NÕUSTUV JAH, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kallaste-Tallinn
Infoklient: Mis kellaks nad Tallinnasse jõuavad?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Kallaste Tallinn
Arvuti: Buss jõuab Tallinnasse kell 19.25 ja kell 20.00.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisaeg Tallinnasse
Infoklient: Kas laevaga saab pärast kella 20.00 Helsingisse?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	Saabumisaeg Tallinnasse
Arvuti: Jah, laev väljub Tallinnast kell 20.00 ja jõuab Helsingisse kell 22.25.	NÕUSTUV JAH, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Laev Helsingisse pärast 20.00
Arvuti: Kas saab Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Laev Helsingisse pärast 20.00
Infoklient: mis kell väljub lennuk helsingist Tartusse?	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Lennuk väljub teisipäeval ja pühapäeval kell 9.40 (kohaliku aja järgi).	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Helsingi-Tartu lennuk
Infoklient: mis kell jõuab Tartusse?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Helsingi-Tartu lennuk
Arvuti: Lennuk maandub Tartus kell 9.40 (kohaliku aja järgi).	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisaeg Tartusse
Infoklient: Kas kell 9.40 väljub ja kell 9.40 saabub?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, ÜLEKÜSIMINE	new dialogue	Saabumisaeg Tartusse
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	9.40
Infoklient: Kas lennuliiklus toimub ka Rootsi?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	object, X	9.40
Arvuti: Tartu lennujaamast mitte.	MITTENÕUSTUV EI	continue	9.40 Tartu-Rootsi lennuliiklus
Infoklient: Kui tihe on bussiliiklus Viljandi ja Pärnu vahel	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	

ümberistumisteta?			Tartu-Rootsi lennuliiklus
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Viljandi-Pärnu buss
Infoklient: ei	MITTENÕUSTUV EI, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Viljandi-Pärnu buss
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Ajavahemik Viljandi-Pärnu buss
Infoklient: reede	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Nädalapäev Viljandi-Pärnu buss
Arvuti: Buss väljub Viljandist kell 06.25,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Nädalapäev Viljandi-Pärnu buss
Arvuti: kell 09.25	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Viljandi-Pärnu buss
Arvuti: ja kell 15.55.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Viljandi-Pärnu buss
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Viljandi Pärnu buss
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Pärnusse kell 08.20,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: kell 11.40	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: ja kell 17.45.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Infoklient: aitäh	TÄNAN		
Arvuti: Palun.	PALUN		
Infoklient: lõpp			Saabumisajad

KE3

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: soovin sõita saaremaalt Tartusse	SOOV	finish/start	
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Saaremaa-Tartu buss
Infoklient: Orissaare	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Sihtpeatus Saaremaa-Tartu buss
Arvuti: oodake üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Sihtpeatus Saaremaa-Tartu buss
Arvuti: Buss väljub Orissaarest kell 16.25	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saaremaa-Tartu buss
Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 22.35	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saaremaa-Tartu buss
Infoklient: Kas sel ajal saab Tartust edasi?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Saaremaa-Tartu buss
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Tartust edasi
Infoklient: Kas peale kella 22.35 on võimalik sõita Tartust Viljandisse?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Tartust edasi

Arvuti: Kahjuks mitte.	MITTENÕUSTUV EI	continue	Tartust edasi>Tartu-Viljandi buss
Infoklient: Mis kell on esimene buss Tartust Tallinnasse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tartust edasi>Tartu-Viljandi buss
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 05.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Esimene Tartu-Tallinn buss
Infoklient: Kas see buss sõidab iga päev?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Esimene Tartu-Tallinn buss
Arvuti: Ei, antud reis toimub vaid esmaspäeval ja laupäeval.	MITTENÕUSTUV EI	continue	Tallinn-Tartu 5.30 iga päev?
	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-new	Tallinn-Tartu 5.30 iga päev?
Infoklient: Mis kell väljub viimane buss Põltsamaalt Türisse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Buss väljub kell 14.35 ja saabub Türiks kell 15.53.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Viimane Põltsamaa-Türi buss
Infoklient: Kas buss peatub vahepeal kusagil?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Viimane Põltsamaa-Türi buss
Arvuti: Jah, Põltsamaa ja Türi vahel on peatused Adavere, Mäeküla ja Paide.	NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Põltsamaa-Türi bussi vahepeatused
	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE		Põltsamaa-Türi bussi vahepeatused
Infoklient: lõpp			

MARI

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: kuidas on võimalik saada Rāpinast Sillamäele?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Kas Te soovite reisi vahepeatusega Tartus?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Rāpina-Sillamäe
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Vahepeatus Tartus Rāpina-Sillamäe
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Vahepeatus Tartus Rāpina-Sillamäe
Infoklient: nii, et Sillamäele jõuaksin kell 17-22	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Rāpina-Sillamäe
Arvuti: Oodake üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Ajavahemik Rāpina-Sillamäe
Arvuti: Buss väljub Rāpinast kell 11.30,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Rāpina-Sillamäe
Arvuti: kell 15.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Rāpina-Sillamäe
Arvuti: ja kell 16.25.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Rāpina-Sillamäe
Arvuti: Buss jõuab Tartusse kell 12.40,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Rāpina-Sillamäe
Arvuti: kell 17.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Rāpina-Sillamäe
Arvuti: ja kell 17.45.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Rāpina-Sillamäe

Arvuti: Buss suundub Sillamäele kell 14.20,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Räpina-Sillamäe
Arvuti: kell 15.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Räpina-Sillamäe
Arvuti: ja kell 18.00.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Räpina-Sillamäe
Infoklient: Mis kell jõuab buss 18.00 Sillamäele?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Räpina-Sillamäe
Arvuti: Buss saabub Sillamäele kell 21.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	18.00 buss Sillamäel
Arvuti: Kas Teil on veel küsimusi?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	18.00 buss Sillamäel
Infoklient: soovin sõita soome	SOOV, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Täpsustage lähtepeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Sõit Soome
Infoklient: Tallinn	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Lähtepeatus Sõit Soome
Arvuti: Kas Te soovite Tallinnast Helsingisse sõita laevaga?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Lähtepeatus Sõit Soome
Infoklient: just	NÕUSTUV JAH, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Laev Sõit Soome>Tallinn - Helsingi
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Laev Tallinn-Helsingi
Infoklient: kell 15-17 ja esmaspäevane päev	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Ajavahemik Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev väljub kell 17.00 ja kell 16.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ajavahemik Tallinn-Helsingi
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tallinn-Helsingi
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Saabumisajad Helsingisse
Arvuti: Laev jõuab Helsingisse kell 21.30 ja kell 18.40	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad Helsingisse
Infoklient: tänan	TÄNAN		
Arvuti: Palun.	PALUN		
Infoklient: lõpp			Saabumisajad Helsingisse

MAR2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: mis kell väljub buss Tartust Võrru, et ma oleksin Võrus juba kell 17.00?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Infoklient: mind huvitab lähim buss	INFOLISA: TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Tartu-Võru buss
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Tartu-Võru buss
Arvuti: Buss väljub kell 14.15 ja saabub Võrru kell 15.50	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Võru buss
Infoklient: Kas see buss sõidab läbi Põlva?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Tartu-Võru buss

Arvuti: Jah.	NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Buss läbi Põlva
Infoklient: Mis kell ta peatub Põlvas?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Buss läbi Põlva
Arvuti: Buss peatub Põlvas kell 15.15	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlvas peatumise aeg
Arvuti: Kas saan Teile veel kasulik olla?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Põlvas peatumise aeg
Infoklient: mis kell liiguvad bussid liinil võru-pärnu?	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Võru-Pärnu bussid
Infoklient: aga võru-haapsalu	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Võru-Pärnu bussid
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Võru-Haapsalu bussid
Infoklient: Kas Võrust on võimalik otse sõita Haapsallu?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Võru-Haapsalu bussid
Arvuti: Kahjuks mitte.	MITTENÕUSTUV EI	continue	Võru-Haapsalu bussid
Infoklient: missugused bussid liiguvad tapa ja türi vahel	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Võru-Haapsalu bussid
Arvuti: Selline liin meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Tapa-Türi bussid
Infoklient: aitäh	TÄNAN		
Arvuti: palun	PALUN		
Infoklient: lõpp			Tapa-Türi bussid

KA2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: mis kell väljub buss Tallinnast Pärnusse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinn-Pärnu buss
Infoklient: 10 ja 15 vahel	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tallinn-Pärnu buss
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	ajavahemik Tallinn-Pärnu buss
Arvuti: Buss väljub Tallinnast kell 10.30,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu buss
Arvuti: kell 11.00,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu buss
Arvuti: kell 12.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu buss
Arvuti: ja kell 13.10.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu buss
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tallinn-Pärnu buss
Infoklient: Mis kell jõuab 12.30 Pärnusse?	AVATUD KÜSIMUS, PIIRATUD NÕUSTUMINE DIREKTIIVIGA	backto	Saabumisaeg Pärnusse
Arvuti: Buss jõuab Pärnusse kell 14.25.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisaeg Pärnusse
Infoklient: Kas ta sõidab vahepeatusteta?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Saabumisaeg Pärnusse
Arvuti: Ei,	MITTENÕUSTUV EI	continue	vahepeatused

buss peatub Vana-Pääskülas.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-new	vahepeatused
Infoklient: Kas Tallinnast saab otse sõita ka Kilingi-Nõmmele?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Ei.	MITTENÕUSTUV EI	continue	Tallinn-Kilingi-Nõmme otse
Infoklient: aga pärnu kaudu?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tallinn-Kilingi-Nõmme otse
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Infoklient: soovin sõita Pärnu kaudu Tallinnast Kilingi-Nõmmele	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, SOOV	backto	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Infoklient: õhtu	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Arvuti: Oodake üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	ajavahemik Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Arvuti: Buss väljub Tallinnast kell 16.30 ja kell 17.30.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Arvuti: Buss jõuab Pärnusse kell 17.30 ja kell 19.25.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Arvuti: Buss väljub Pärnust kell 19.30.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Arvuti: Buss jõuab Kilingi-Nõmmele kell 20.15	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Infoklient: aitäh	TÄNAN		
Arvuti: Palun.	PALUN		Tallinn-Pärnu-Kilingi-Nõmme
Infoklient: lõpp			

KL1

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas ma saan vahepeatusteta Tallinnast põlva?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinn-Põlva vahepeatusteta
Infoklient: Hommikul .	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tallinn-Põlva vahepeatusteta
Arvuti: Kõik reisirid on peatustega.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	ajavahemik Tallinn-Põlva vahepeatusteta
Infoklient: ?	MUU	new dialogue	Tallinn-Põlva vahepeatusteta
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	küsimus
Arvuti: Kas soovite kiireimat reisi?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	subquestion, X	Küsimus
Infoklient: mida kiirem seda parem	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Kiireim reis küsimus

Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Kiireim reis küsimus
Arvuti: Buss väljub Tallinnast kell 07.00 ja saabub Põlvasse kell 10.50	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Kiireim reis
Arvuti: Kas Teil on veel küsimusi?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Kiireim reis
Infoklient: mis on hilisem buss mis väljub Tallinast	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Hiliseim buss Tallinnast
Infoklient: Tallinn-valga	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	sihtpeatus Hiliseim buss Tallinnast
Arvuti: Hilisem buss väljub kell 18.40 ja saabub kell 22.50	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	sihtpeatus Hiliseim buss Tallinnast>Tallinn-Valga
Infoklient: kui palju liigub laevu marsruudil Tallinn-Helsingi	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Hiliseim buss Tallinnast>Tallinn-Valga
Arvuti: Kas Teid huvitab reise arv?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Helsingi-Tallinn laevad
Infoklient: Ei, kellaajad?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, MITTENÕUSTUV EI	follow-up-old	Reise arv Helsingi-Tallinn laevad
	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Reise arv Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Helsingi-Tallinn laevad
Infoklient: 12-19	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	ajavahemik Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Helsingi-Tallinn laevad
Infoklient: ei kõik päevad on ühte moodi tähtsad	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, MITTENÕUSTUV EI	follow-up-old	nädalapäev Helsingi-Tallinn laevad
	INFOLISA: PÕHJENDAMINE	follow-up-old	nädalapäev Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: Laev väljub kell 13.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: kell 12.30, kell 14.00, kell 17.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: kell 19.00 (tööpäevadel) ja kell 17.30 (L,P)	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Helsingi-Tallinn laevad
Infoklient: kui kiiresti see jõuab Helsingisse ja kui kaua see peatub seal?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Helsingi-Tallinn laevad
Arvuti: Missugune reis Teid	VASTUSE TINGIMUSTE	subquestion, X	

huvitab?	TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS		Saabumis- ja peatumisaeg
Infoklient: kõik on tähtsad	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Milline reis? Saabumis- ja peatumisaeg
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Milline reis? Saabumis- ja peatumisaeg
Arvuti: Laev saabub kell 17.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumis- ja peatumisaeg
Arvuti: kell 17.00, kell 18.15, kell 21.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumis- ja peatumisaeg
Arvuti: kell 08.15 ja kell 22.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumis- ja peatumisaeg
Arvuti: Kas saan Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Saabumis- ja peatumisaeg > saabumisaeg
Infoklient: Täna ei.	TÄNAN MITTENÕUSTUV EI, NEGATIIVNE KONTAKT	somethingelse	-
Arvuti: Palun.	PALUN	-	
Infoklient: see on kõik.	LÕPUSIGNAAL	follow-up-new	
Arvuti: Külastage meid jälle!	LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE	follow-up-new	
Infoklient: lõpp			

KL2

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: tere	TERVITUS		
Arvuti: Tere!	VASTUTERVITUS		
Infoklient: kas saab infot Tallink laevade kohta?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Millises suunas reisis Teid huvitavad?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinki laevad
Infoklient: Eesti-Soome	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	suund Tallinki laevad
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	suund Tallinki laevad
Infoklient: ei	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, MITTENÕUSTUV EI	follow-up-old	ajavahemik Tallinki laevad
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	ajavahemik Tallinki laevad
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinki laevad
Infoklient: nädalavahetus	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tallinki laevad
Arvuti: Laev väljub kell 12.30,	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tallinki laevad
Arvuti: kell 14.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinki laevad
Arvuti: ja kell 17.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinki laevad

Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tallinki laevad
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: Laev saabub Helsingisse kell 17.00,	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: kell 18.15	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: ja kell 22.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: Kas saab Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Saabumisajad
Infoklient: kuidas saab sõita Paidest läbi Tartu Elvasse?	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Paide-Tartu-Elva
Infoklient: kell 12.00-15.00	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Paide-Tartu-Elva
Arvuti: Buss väljub Paidest kell 09.10 ja kell 09.45	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Paide-Tartu-Elva
Arvuti: Buss jõuab Tartusse kell 11.00 ja kell 11.45	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Tartu-Elva
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 12.45	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Tartu-Elva
Arvuti: Buss jõuab Elvasse kell 13.20	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Tartu-Elva
Infoklient: aitäh	TÄNAN		
Arvuti: palun	PALUN		
Infoklient: lõpp			Paide-Tartu-Elva

KP1

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kas on võimalik sõita Jõgevalt Pärnusse?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Jõgeva-Pärnu
Infoklient: KellaKella 12.00-st kuni 17.00-ni.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Jõgeva-Pärnu
Arvuti: Kahjuks ei.	MITTENÕUSTUV EI	continue	ajavahemik Jõgeva-Pärnu 12-17
Selline reis meie andmebaasis puudub!	INFOLISA: PÕHJENDAMINE	follow-up-new	Jõgeva-Pärnu 12-17
Infoklient: Kuidas saab aga 18.00-st 21.00-ni.	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Sel ajavahemikul bussiliiklus puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Jõgeva-Pärnu 18-21
Infoklient: Millised bussid sõidavad Paidest Tallinnasse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Jõgeva-Pärnu 18-21
Arvuti: üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Paide-Tallinn
Arvuti: Buss väljub kell 10.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Tallinn

Arvuti: Buss väljub kell 20.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Tallinn
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Paide-Tallinn
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 12.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 22.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Kas Teil on veel soove?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	saabumisajad
Infoklient: Kuidas saada Põltsamaalt Tartusse ja sealt lennukiga Helsingisse?	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Põltsamaa-Tartu-Helsingi
Infoklient: Mind huvitab kolmapäev.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Põltsamaa-Tartu-Helsingi
Arvuti: Kolmapäeval lennuliiklus puudub.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	nädalapäev Põltsamaa-Tartu-Helsingi kolmapäeval
Infoklient: Kuidas on aga esmaspäeval?	AVATUD KÜSIMUS, TÄPSUSTAV KÜSIMUS	finish/start	Põltsamaa-Tartu-Helsingi kolmapäeval
Arvuti: Esmaspäeval lennuliiklus puudub.	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Põltsamaa-Tartu-Helsingi esmaspäeval
Arvuti: Lennuliin esineb vaid teisipäeval ja pühapäeval.	PAKKUMINE	new dialogue	Põltsamaa-Tartu-Helsingi esmaspäeval
Infoklient: Kuidas saab siis teisipäeval?	AVATUD KÜSIMUS, DIREKTIIVI TÄITMINE	backto	Nädalapäev
Arvuti: oodake palun!	PALVE OODATA	notrelated	Nädalapäev> Põltsamaa-Tartu-Helsingi teisipäeval
Arvuti: Buss väljub kell 00.50.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tartu-Helsingi teisipäeval
Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 01.50.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tartu-Helsingi teisipäeval
Arvuti: Lennuk väljub kell 10.10.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tartu-Helsingi teisipäeval
Arvuti: Lennuk saabub kell 12.10.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tartu-Helsingi teisipäeval
Infoklient: lõpp			Põltsamaa-Tartu-Helsingi teisipäeval

KP2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas reisida Põltsamaalt Tallinnasse ja sealt laevaga Helsingisse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Infoklient: Reede.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi	VASTUSE TINGIMUSTE	subquestion, X	nädalapäev

konkreetne saabumisaeg?	TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	 Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Infoklient: Õhtupoolik.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisaeg Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: oodake palun!	PALVE OODATA	notrelated	saabumisaeg Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Buss väljub kell 07.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 08.45	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Buss väljub kell 09.50	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 12.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev väljub kell 13.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev saabub kell 17.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev väljub kell 12.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev saabub kell 17.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev väljub kell 14.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Laev saabub kell 18.15	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Arvuti: Kas saan Teid veel kuidagi aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Põltsamaa-Tallinn-Helsingi
Infoklient: Soovin sõita Tartust Tallinnasse?	SOOV, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tartu-Tallinn
Infoklient: Neljapäev, kella 9.00-st kuni 11.00-ni.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tartu-Tallinn
Arvuti: Buss väljub kell 09.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tartu-Tallinn
Arvuti: Buss väljub kell 09.30	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Tallinn
Arvuti: Buss väljub kell 11.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Tallinn
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tartu-Tallinn
Infoklient: Aga nädalavahetusel.	AVATUD KÜSIMUS, DIREKTIIVIST KEELDUMINE	object, X	Saabumisajad
Arvuti: kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel Saabumisajad
Infoklient: Kuidas käivad Tartust Tallinnasse bussid nädalavahetusel.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto	Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV	subquestion, X	Tartu-Tallinn buss

	KAS-KÜSIMUS		nädalavahetusel
Infoklient: 19.00 - 21.00	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahe Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Arvuti: üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	ajavahe Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Arvuti: Buss väljub kell 19.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Arvuti: Pühapäeval väljub kell 20.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Arvuti: Buss väljub kell 20.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tartu-Tallinn buss nädalavahetusel
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 21.55	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 22.40	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Põlvasse kell 12.30	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	new st-request	saabumisajad
Infoklient: Millised bussid sõidavad Paidest Tallinnasse?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahe?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Paide-Tallinn buss
Infoklient: Neljapäeval lõuna ajal.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahe Paide-Tallinn buss
Arvuti: Buss väljub kell 10.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahe Paide-Tallinn buss
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Paide-Tallinn buss
Infoklient: Jes.	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	saabumisajad
Infoklient: Jah.	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 12.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Infoklient: Kuidas käivad bussid Türi ja Tartu vahel?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	saabumisajad
Arvuti: Buss väljub kell 08.40	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Türi-Tartu buss
Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 11.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Türi-Tartu buss
Infoklient: Milline on Tallinna ja Helsingi vahet käivate laevade sõiduplaan?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Türi-Tartu buss
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne saabumisaajavahe?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tallinn-Helsingi laevad
Infoklient: 15.00 - 18.00	PARANDUSE LÄBIVIIMINE,	follow-up-old	Saabumisaaja vahemik

	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	 Tallinn-Helsingi laevad
Arvuti: Laev väljub kell 13.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisaja vahemik Tallinn-Helsingi laevad
Arvuti: Laev väljub kell 12.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Helsingi laevad
Arvuti: Laev väljub kell 16.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tallinn-Helsingi laevad
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tallinn-Helsingi laevad
Infoklient: Jah.	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Laev saabub kell 17.10	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: Laev saabub kell 17.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Arvuti: Laev saabub kell 19.05	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Saabumisajad
Infoklient: lõpp			Saabumisajad

KE1

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: K	MUU	specify	-
Arvuti: kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	K
Infoklient: Kuidas saab sõita Tsirguliinast Tudusse	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD KÜSIMUS	backto	K
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	K>Tsirguliina-Tudu
Infoklient: Kuidas saab sõita Rõugest Valjalasse hommikupoolisel ajal	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tsirguliina-Tudu
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Rõuge-Valjala
Infoklient: Kuidas saab sõita Koigist Tallinna	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Rõuge-Valjala
Arvuti: Täpsustage lähtepeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Koigi-Tallinn
Infoklient: Koigi	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	lähtepeatus Koigi-Tallinn
Arvuti: Peatust Koigi meie andmebaasis pole!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	lähtepeatus Koigi-Tallinn
Infoklient: Kuidas saab sõita Tartust Kioki	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Koigi-Tallinn
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Tartu-Koigi
Infoklient: Koigi	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	sihtpeatus Tartu-Koigi
Arvuti: Peatust Koigi meie andmebaasis pole!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	sihtpeatus Tartu-Koigi
Infoklient: Tartust Tallinna õhtul peale kella 22	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tartu-Koigi
Arvuti: Selline reis meie	AVATUD VASTUS: INFO	continue	

andmebaasis puudub!	PUUDUMINE		Tartu-Tallinn peale kl 22
			Tartu-Tallinn peale kl 22

KE2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas sõita Tartus Pärnu enne kella 12 hommikul	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Buss väljub kell 05.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Pärnu
Arvuti: Buss väljub kell 08.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Pärnu
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Tartu-Pärnu
Infoklient: Jah	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	saabumisajad
Arvuti: Kell 05.00 saabub 08.20	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Kell 08.00 saabub 11.40	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Infoklient: Kas kella 12 ajal läheb ka praam Kuressaarde	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	finish/start	saabumisajad
Arvuti: Buss väljub kell 08.20	MUU KAS-VASTUS	notrelated	Praam Kuressaarde
Infoklient: Kas Saaremaale saab kuidagi	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Praam Kuressaarde
Arvuti: Mis peatusest Te sõita soovite?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X	Praam Kuressaarde
Infoklient: Valjala	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	lähtepeatuse Praam Kuressaarde
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	lähtepeatuse Praam Kuressaarde
Infoklient: Pärnu	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	sihtpeatuse Praam Kuressaarde
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	sihtpeatuse Praam Kuressaarde
Infoklient: Tahaks sõita pühapäeval Paidest Narva	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Praam Kuressaarde
Arvuti: Kas olete nõus Tallinnas ümber istuma?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, SULETUD KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Paide-Narva
Infoklient: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	follow-up-old	Ümber istumine Paide-Narva
Arvuti: üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	Ümber istumine Paide-Narva
Arvuti: Buss Paidest väljub kell 10.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Narva
Arvuti: Buss Tallinnasse saabub kell 12.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Narva
Arvuti: Kas Te soovite lähimat bussi Tallinnast edasi liikumiseks?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	subquestion, X	

			Paide-Narva
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	Lähim buss Paide-Narva
Arvuti: Buss Tallinnast väljub kell 13.00	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Lähim buss Paide-Narva
Arvuti: Buss Narvasse saabub kell 16.25	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	Paide-Narva
			Paide-Narva

SII

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: kuidas saada Põlvast Kärddlasse, soovivatd oleksid hommikupoolsed ajad?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	
Arvuti: Selline reis meie andmebaasis puudub!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	Põlva-Kärddla
Arvuti: Kärddla jääb saarele.	INFOLISA: PÕHJENDAMINE	follow-up-new	Põlva Kärddla
Infoklient: Kuidas saada Põlvast Haapsallu läbi Tartu	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Põlva-Tartu-Haapsalu
Infoklient: sobivad suvalised ajad	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Oodake üks hetk, palun!	PALVE OODATA	notrelated	ajavahemik Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Buss väljub Põlvast kell 06.35	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 07.45	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 13.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Buss saabub Haapsalusse kell 19.05	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 16.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Buss saabub Haapsalusse kell 21.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Põlva-Tartu-Haapsalu
Arvuti: Kas saan Teid veel aidata?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	Põlva-Tartu-Haapsalu
Infoklient: aga busse otse Põlvast Haapsallu?	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Kuidas, palun?	MITTEMÕISTMINE, AVATUD KÜSIMUS	object, X	Põlva-Haapsalu
Infoklient: Kas busse otse Põlvast Haapsallu ka väljub?	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	backto	Põlva-Haapsalu
Arvuti: Ei. Põlvast saab Haapsallu vaid koos ümberistumisega Tartus.	MITTENÕUSTUV EI, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	continue follow-up-new	Põlva-Haapsalu Põlva-Haapsalu
Infoklient: tänan	TÄNAN		
Arvuti: Palun.	PALUN		
Infoklient: lõpp			

SI2

vestlus	dialogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas saada Pärnust Helsingisse, vahepeatusega Tartus?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Pärnu-Tartu-Helsinki
Infoklient: Kell 10-22	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Ajavahemik Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Millega Te soovite Helsingisse jõuda?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, AVATUD KÜSIMUS	subquestion, X	Ajavahemik Pärnu-Tartu-Helsinki
Infoklient: laevaga	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Liiklusvahend Helsingisse Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Kas Te soovite vahepeatust Tartus ja Tallinnas?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, SULETUD KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Liiklusvahend Helsingisse Pärnu-Tartu-Helsinki
Infoklient: jah	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, NÕUSTUV JAH	follow-up-old	vahepeatused Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Oodake, palun!	PALVE OODATA	notrelated	vahepeatused Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Pärnu-Tartu-Helsinki
Infoklient: reede	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Oodake veidi.	PALVE OODATA	notrelated	nädalapäev Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss väljub Pärnust kell 12.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 15.05	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Variant 2.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss väljub Pärnust kell 13.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss saabub Tartusse kell 17.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 15.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 17.55	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Variant 2.	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss väljub Tartust kell 17.30	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Buss saabub Tallinnasse kell 19.55	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Laev väljub Helsingisse kell 19.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki

Arvuti: Laev väljub Helsingisse kell 18.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Pärnu-Tartu-Helsinki
Arvuti: Kas Teid huvitavad ka saabumisajad?	SULETUD KAS-KÜSIMUS, PAKKUMINE	new dialogue	Pärnu-Tartu-Helsinki
Infoklient: jah	NÕUSTUV JAH, DIREKTIIVI TÄITMINE, SOOV	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Laev saabub kell 21.45	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Laev saabub kell 20.30	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Variant 2 sobib, kui soovite hommikul Helsingisse jõuda.	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO ANDMINE	follow-up-old	saabumisajad
Arvuti: Kas Teid see variant huvitab?	SULETUD KAS-KÜSIMUS,	new dialogue	saabumisajad
Infoklient: ei, tänan	MITTENÕUSTUV EI, DIREKTIIVIST KEELDUMINE TÄNAN	continue	2. variant
Arvuti: Palun.	PALUN		2. variant
Infoklient: lõpp			

TA1

vestlus	dialoogiakt	suhtlusstrateegia	magasini olek
Infoklient: Kuidas saab Tartust Rakverre?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	-
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tartu-Rakvere
Infoklient: Reede	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tartu-Rakvere
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne ajavahemik?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	nädalapäev Tartu-Rakvere
Infoklient: 12,00 kuni 22,00	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tartu-Rakvere
Arvuti: Buss väljub Tartust 12.20	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	ajavahemik Tartu-Rakvere
Arvuti: Buss väljub Tartust 14.10	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	Tartu-Rakvere
Infoklient: Tänan	TÄNAN		Tartu-Rakvere
Arvuti: Palun	PALUN		-
Arvuti: Kas Teil on veel küsimusi?	JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS, KONTAKTEERUMINE	specify-new	-
Infoklient: Kuidas saab Tartust Berliini?	AVATUD KÜSIMUS, POSTIIVNE KONTAKT	finish/start	-
Arvuti: Täpsustage sihtpeatuse nimi, palun!	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Tartu-Berliin
Infoklient: Berliin	PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	sihtpeatuse Tartu-Berliin
Arvuti: Sellist reisi meie andmebaasis pole!	AVATUD VASTUS: INFO PUUDUMINE	continue	sihtpeatuse Tartu-Berliin
Infoklient: aga kombineerige,	PALVE	finish/start	

palun!			Tartu-Berliin
Arvuti: Missugune reis Teid huvitab?	DIREKTIIVI VASTUSE EDASILÜKKAMINE, AVATUD KÜSIMUS, VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE	subquestion, X	Reisi kombineerimine
Infoklient: Tallinn-Berliin	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE, PARANDUSE LÄBIVIIMINE	follow-up-old	Reisi täpsustus Reisi kombineerimine
Arvuti: Sellist reisi meie andmebaasis pole!	DIREKTIIVI TÄITMINE: INFO PUUDUMINE	continue	Reisi täpsustus>Tallinn-Berliin
Infoklient: Aga kuidas on võimalik Tartust Pärnu saada?	AVATUD KÜSIMUS	finish/start	Tallinn-Berliin
Arvuti: Kas Teid huvitab mingi konkreetne nädalapäev?	VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE, JUTUSTAV KAS-KÜSIMUS	subquestion, X	Tartu-Pärnu
Infoklient: kõik päevad ja nii et ma oleksin 22.00 Pärnus	PARANDUSE LÄBIVIIMINE, AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tartu-Pärnu
Arvuti: Buss väljub Tartust 05.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	nädalapäev Tartu-Pärnu
Arvuti: Buss väljub Tartust 08.00	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	
Arvuti: Buss väljub Tartust 14.40	AVATUD VASTUS: INFO ANDMINE	follow-up-old	
Infoklient: lõpp			Tartu-Pärnu