

QUAL A VOZ E O TIPO DE DISCURSO QUE OS ASSISTENTES DIGITAIS PRECISAM TER PARA INFLUENCIAR MAIS?

JOAO VICENTE DUARTE MARTINS

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO EDUCACIONAL INACIANA PE SABÓIA DE MEDEIROS (FEI)

JOSÉ MAURO DA COSTA HERNANDEZ

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

Agradecimento à orgão de fomento:
Obrigado, Capes e FEI

QUAL A VOZ E O TIPO DE DISCURSO QUE OS ASSISTENTES DIGITAIS PRECISAM TER PARA INFLUENCIAR MAIS?

Introdução

As inteligências artificiais (IAs) estão cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, à medida que houve uma popularização de dispositivos equipados com assistentes digitais capazes de fazerem recomendações e conversarem, por voz, com os usuários. A interação entre humano e máquina já vem sendo estudada desde o século XX, e estudos anteriores sugerem que essa relação está sujeita a alguns fenômenos existentes na relação entre seres humanos, como, por exemplo, os estereótipos de gênero. Esse estudo vai buscar investigar a relação do gênero da IA, o discurso da IA e o gênero do usuário.

Problema de Pesquisa e Objetivo

As vozes de IAs do mercado são majoritariamente femininas e com um discurso assertivo e direto (por exemplo: Alexa, Siri e Cortana). Seria, portanto, as vozes femininas mais persuasivas que as vozes masculinas? O tipo de discurso assertivo é melhor do que o discurso chamado "tentativo" (evasivo)? O trabalho vai buscar responder essas perguntas intercalando gênero da IA com discurso da IA na percepção de homens e mulheres.

Fundamentação Teórica

É comum existirem expectativas sobre os papéis desempenhados por pessoa de cada grupo na sociedade, dependendo da posição social que ocupa em diferentes situações. A teoria dos papéis sociais faz analogia com o teatro, onde existem atores e um roteiro a ser seguido. Por exemplo, mulheres são retratadas como figuras mais "comunitárias" e homens, mais "agentes". Por conta disso, tanto o comportamento entre gêneros quanto o estereótipo são diferentes entre homens e mulheres. Os computadores, por sua vez, são vistos como atores sociais também.

Metodologia

Foi conduzida uma pesquisa por um experimento fatorial 2 (linguagem: assertiva vs. tentativa) x 2 (voz da inteligência artificial: feminina vs. masculina) x 2 (gênero dos participantes: masculino vs. feminino), aleatorizados pela ferramenta online chamada Qualtrics e distribuído pela ferramenta MTurk para 320 pessoas dos EUA, por \$0,60. Os participantes foram induzidos a acreditarem que uma IA estava traçando seu perfil de investimento e ao fim, a IA sugeria, por voz, uma carteira de investimentos para o participante. Após isso, o participante avaliou a IA que ouviu.

Análise dos Resultados

Uma MANOVA indicou uma interação tripla entre gênero do usuário, gênero da IA e tipo de discurso da IA para a variável dependente intenção de investir ($F(1, 304) = 5,33$; $p = 0,022$, $\eta_p^2 = 0,017$) e para credibilidade ($F(1, 304) = 3,25$; $p = 0,072$, $\eta_p^2 = 0,011$) mas não para empatia ($F(1, 304) = 1,703$; $p = 0,193$, $\eta_p^2 = 0,006$). Também houve uma interação dupla entre gênero do usuário e gênero da IA para credibilidade ($F(1,304) = 4,91$; $p = 0,027$, $\eta_p^2 = 0,008$) e intenção de investir ($F(1,304) = 4,56$; $p = 0,033$, $\eta_p^2 = 0,001$). O gênero feminino parece ser ponto chave nas avaliações.

Conclusão

O gênero feminino, tanto da IA quanto da pessoa que está interagindo, parece ser ponto-chave nas avaliações negativas que ainda hoje ocorre contra às mulheres e contra o discurso tentativo. Isso parece se estender para além das relações humanas, chegando também em IAs, em linha com a teoria de computadores como atores sociais. O discurso tentativo esteve pior nas avaliações em quase todos os cenários em comparação ao discurso assertivo. O agravante se dá quando o discurso tentativo é combinado ao gênero feminino de IA, que sempre fica mais mal avaliada em relação ao tentativo masculino.

Referências Bibliográficas

EAGLY, A. H. (1987). Sex differences in social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, NJ: Erlbaum. EAGLY, A. H. Female leadership advantage and disadvantage: Resolving the contradictions,

mar.2007. LAKOFF, Robin. Language and woman's place. *Language in Society*, v. 2, n. 1, p. 45-79,
1973. NASS, Clifford I.; MOON, Youngme; MORKESS, John. *Computers Are Social Actors: A Review of
Current. Human values and the design of computer technology*, n. 72, p. 137, 1997