

Los miedos y vitores de los

Asistentes de voz domésticos



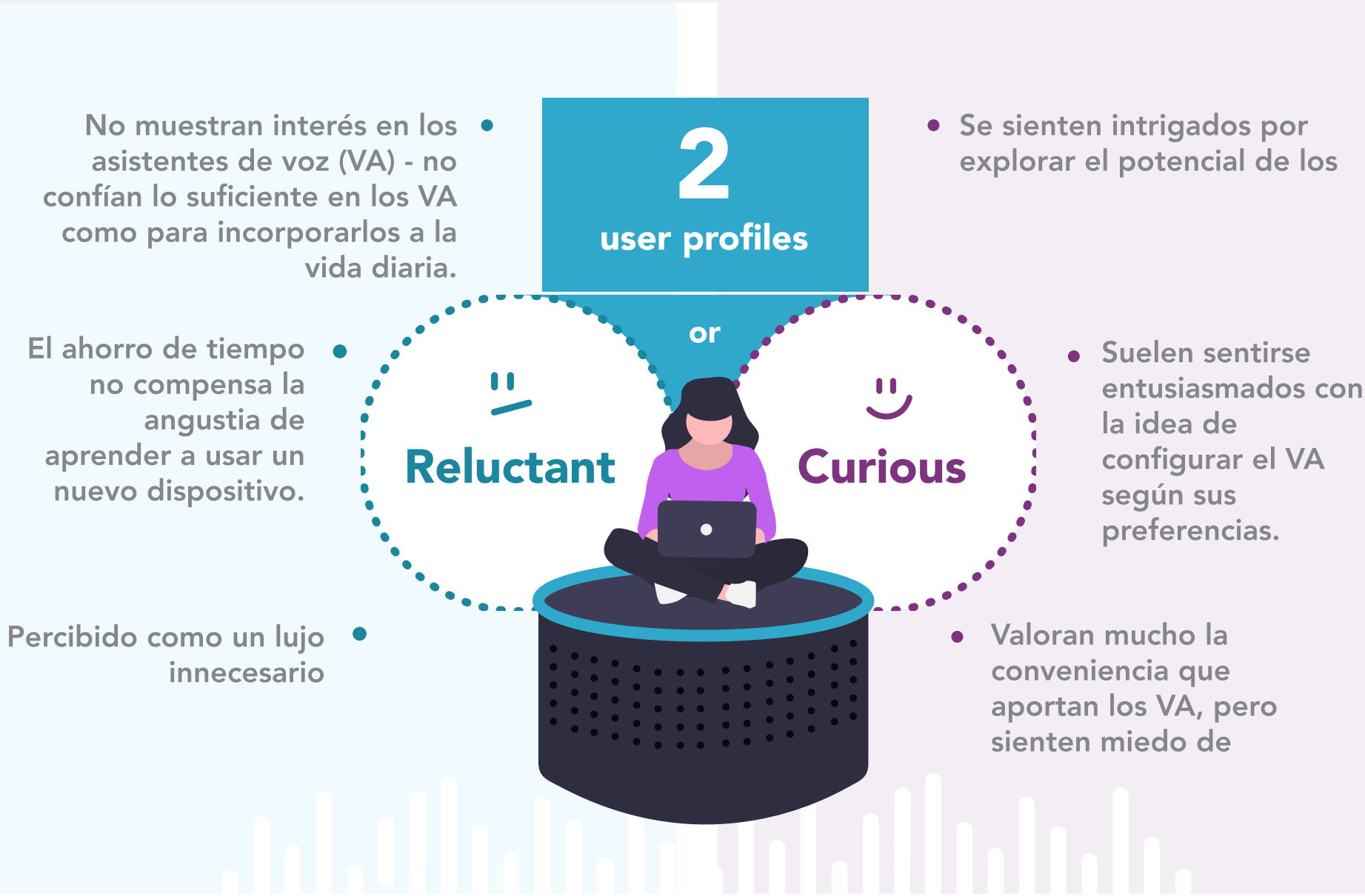
La vida digital tiene que ver con las personas y una investigación sólida es clave para comprenderlas. En nuestro Digital Experience Research Centre en **NTT DATA Living Lab**, queremos conocer gente!



Como parte de la serie 'Users in Tech', este estudio revela los impulsores y las barreras para interactuar con los asistentes de voz (VA) en el hogar y establece directrices para diseñar VA que aborden las necesidades y emociones.

Qué descubrimos:

Las actitudes de los usuarios hacia VA oscilan entre la **desconfianza** y la **curiosidad**.



Navegando la vida con Asistentes de Voz



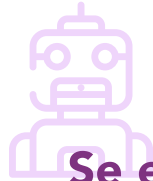
El contexto de uso afecta la forma en que los usuarios evalúan los VA y su disposición a utilizarlo.

La aceptación es mayor cuando el asistente de voz realiza tareas que los usuarios no pueden hacer por sí mismos, ej - proporcionar recomendaciones inteligentes, pero es menor cuando se consideran tareas cotidianas, ej - apagar las luces, ya que se asocia con la pereza creciente.



La reticencia a adaptarse a un nuevo dispositivo coexiste con la emoción por la novedad y la comodidad añadida que aportan a la vida cotidiana.

Mientras que algunos usuarios se sienten indecisos a la hora de probar la VA, otros perciben la curva de aprendizaje como asequible y gratificante a corto plazo.



Se espera que la relación con el VA sea orgánica y funcional, pero nunca completamente "humana" o emocional.

Los usuarios se sienten incómodos con dispositivos que pueden ser completamente conversacionales, creando confusión y disipando el límite entre el ser

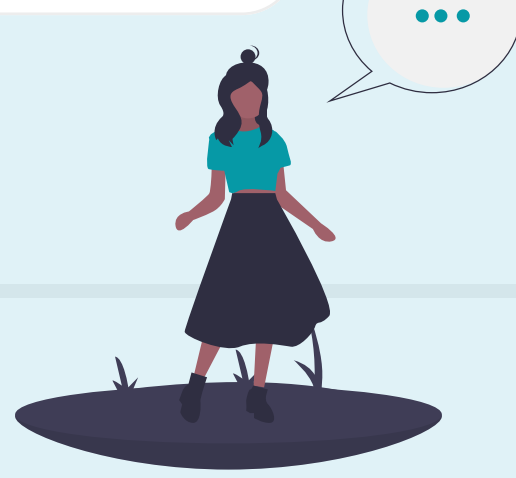


El VA informa y asiste, sin embargo, la toma de decisiones debe estar en última instancia del lado de los usuarios.

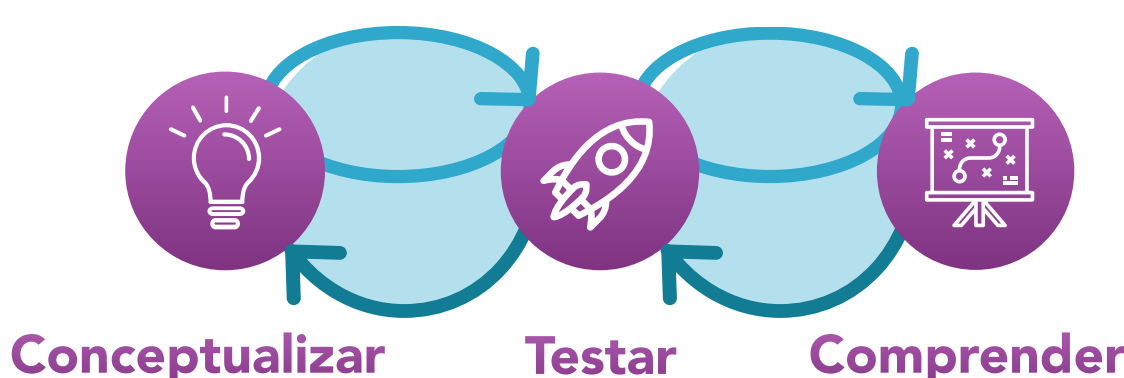
Los usuarios exigen tener siempre la "última palabra" sobre las decisiones que puede tomar el VA.

4 pilares para construir el asistente de voz ideal

- Relación** | Por similitud o repetición | Definir una relación neutral | Comprensión de la jerga
- Asistencia** | Personalizar los ajustes de privacidad | Establecer comandos secuenciales
- Decisión** | Personalizar personalidad | Apoyar la toma de decisiones informada
- Contexto** | Mejorar las funcionalidades contextuales



La tecnología que respalda a los asistentes de voz (VA) se está desarrollando más rápido que la adopción entre los usuarios. Es esencial tener a los usuarios involucrados en todas las etapas del proceso de diseño para construir VA completamente adaptados a sus necesidades y preferencias.



2 sesiones de cocreación | Mezcla de género y edad | 50% con VA en el hogar | 50% sin VA en el hogar