

IA d'assistance personnelle : selon une nouvelle étude, les utilisateurs privilégient l'efficacité à la sympathie

Selon les résultats d'une nouvelle étude de l'AIM Institute d'emlyon business school (Artificial Intelligence and Management Institute), la compétence est le premier critère d'utilisation régulière d'une assistance personnelle intelligente (API) devant son apparence sympathique et chaleureuse.

Yeming Gong, professeur en Sciences du Management et directeur de l'AIM Institute, a analysé avec ses co-auteurs l'impact de l'autonomie artificielle en termes de sensations, de capacité de réflexion et d'autonomie d'action, sur la perception de l'efficacité et du côté chaleureux d'une API.

S'inspirant de la théorie de la perception de l'esprit (Theory of Mind) pour analyser cette perception, les chercheurs ont examiné le contenu des commentaires de 690 utilisateurs de l'API « Xiaomi classmate ». Ils ont ensuite étendu leur recherche aux utilisateurs d'autres API parmi lesquelles Alexa d'Amazon, Siri d'Apple, l'Assistant Google, la Cortana de Microsoft, la Tmall Genie d'Alibaba ou la Baidu Duer.

Les données recueillies montrent que l'autonomie artificielle accroît la perception positive de l'efficacité mais aussi du caractère chaleureux d'une assistance virtuelle. L'utilisateur considère une API comme l'Alexa d'Amazon par exemple, non pas comme un simple gadget ludique mais comme une véritable assistance personnelle. Cependant, passé l'effervescence des premiers jours, l'utilisation de ces assistants personnels diminue avec le temps. Cette perte d'intérêt constitue un enjeu majeur pour les fournisseurs d'API.

Si l'autonomie apparaît comme un facteur essentiel d'appropriation, l'analyse montre que l'efficacité des API induit une utilisation plus fréquente et à plus long terme que leur dimension amicale. L'étude révèle aussi que des caractéristiques individuelles comme l'âge, le genre ou le niveau d'études de l'utilisateur n'ont pas d'impact sur l'emploi de l'assistance virtuelle.

Pour le professeur Gong : « Nos résultats tendent à prouver que les entreprises du secteur de l'API devraient attacher plus d'importance au rôle essentiel des caractéristiques inspirées du comportement humain, en particulier les compétences, sur l'intention d'usage du client. C'est vraisemblablement l'autonomie artificielle qui pourra y remédier. Cette autonomie offre à l'utilisateur un grand confort en lui permettant de réaliser des tâches en ayant les mains libres, tout en conférant à l'API le côté chaleureux que l'on retrouve dans les interactions naturelles ».

Un autre résultat intéressant mis au jour par l'étude concerne les étudiants qui ont globalement moins recours à l'assistance personnelle virtuelle que les personnes travaillant à temps complet. Disposant de plus de temps libre dans leur quotidien, ils utilisent directement les applications, dispositifs et autres services sans passer par une API.

Ces travaux de recherche ont été menés dans le cadre de l'Institut AIM d'emlyon business school, le premier institut dont la recherche est axée sur la connaissance des opportunités et des implications de l'IA en matière de management.

Cette étude est publiée dans le *International Journal of Information Management*.

Pour plus d'information

Contact communication académique emlyon business school

Valérie Jobard 04 78 33 78 29 - jobard@em-lyon.com - @valeriejobardPR

