

SOBRE EL USO DE LOS ASISTENTES VIRTUALES POR VOZ

Este artículo es un extracto del trabajo de investigación galardonado con el Premio Junior de Investigación I+A 2021.

En el presente estudio se proponen (modelo teórico) una serie de características que afectan a los diferentes beneficios percibidos (utilitarios, simbólicos, hedónicos) y, a su vez, ver cómo afectan a la intención de uso de los asistentes virtuales por voz teniendo en cuenta la variable de la privacidad percibida tan importante en los días en los que vivimos.

Los datos han sido recogidos a través de un muestro aleatorio por conveniencia, presentándose un total de 259 respuestas, de las cuáles se consideran válidas para el presente estudio 112, ya que han sido las personas que han hecho uso del asistente virtual por voz. Este estudio se ha servido de la empresa encuestafacil¹ para la realización del cuestionario y su posterior difusión online.

COMPRENDIENDO EL USO DE LOS ASISTENTES VIRTUALES A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS

De las 259 respuestas que se obtuvieron se consideraron completas 227, de las cuales, 112 respondieron que sí han hecho uso de los asistentes virtuales mientras que el resto, 115 personas, no han hecho uso de estos. El principal motivo por el cual no utilizan los asistentes virtuales se debe a que “no tienen interés en utilizarlos”, mientras que, el segundo motivo es que “no tiene la utilidad que considero necesaria”.

Ahora vamos a centrar nuestra atención en realizar un estudio descriptivo de aquellas personas que sí han utilizado los asistentes virtuales por voz. Los que se utilizan “principalmente” nuestros encuestados son: Google Assistant es el que más se utiliza, pero en términos porcentuales no se distancia mucho de Siri, viendo que se produce una gran distancia de estos dos con Alexa, quedando en tercer lugar. En términos de notoriedad estos tres asistentes presentan casi el mismo resultado. Los principales dispositivos donde se usan los asistentes virtuales por voz son el smartphone, seguido del altavoz inteligente.

La principal tarea de uso es buscar información rápida de algo en concreto, de hecho, es uno de los fines

de este tipo de asistentes, y también aparece como una de las principales tareas la reproducción de música. Lo característico es que Alexa es el asistente virtual por voz que mayor frecuencia de interacción diaria presenta, posiblemente porque los altavoces inteligentes estén diseñados para interactuar con ellos a lo largo del día para las tareas anteriormente descritas.

Dentro de la particular batalla de Google con Siri, vemos que con el primero un 47% de personas realizan varias interacciones al día, mientras que, por parte de Siri, dicho porcentaje se queda en torno al 23,5%. Los hombres realizan un mayor número de interacciones a lo largo del día que las mujeres. Teniendo en cuenta los grupos de edad diseñados, el rango entre 18 y 25 años es el que más interactúa a lo largo del día con los asistentes virtuales por voz.

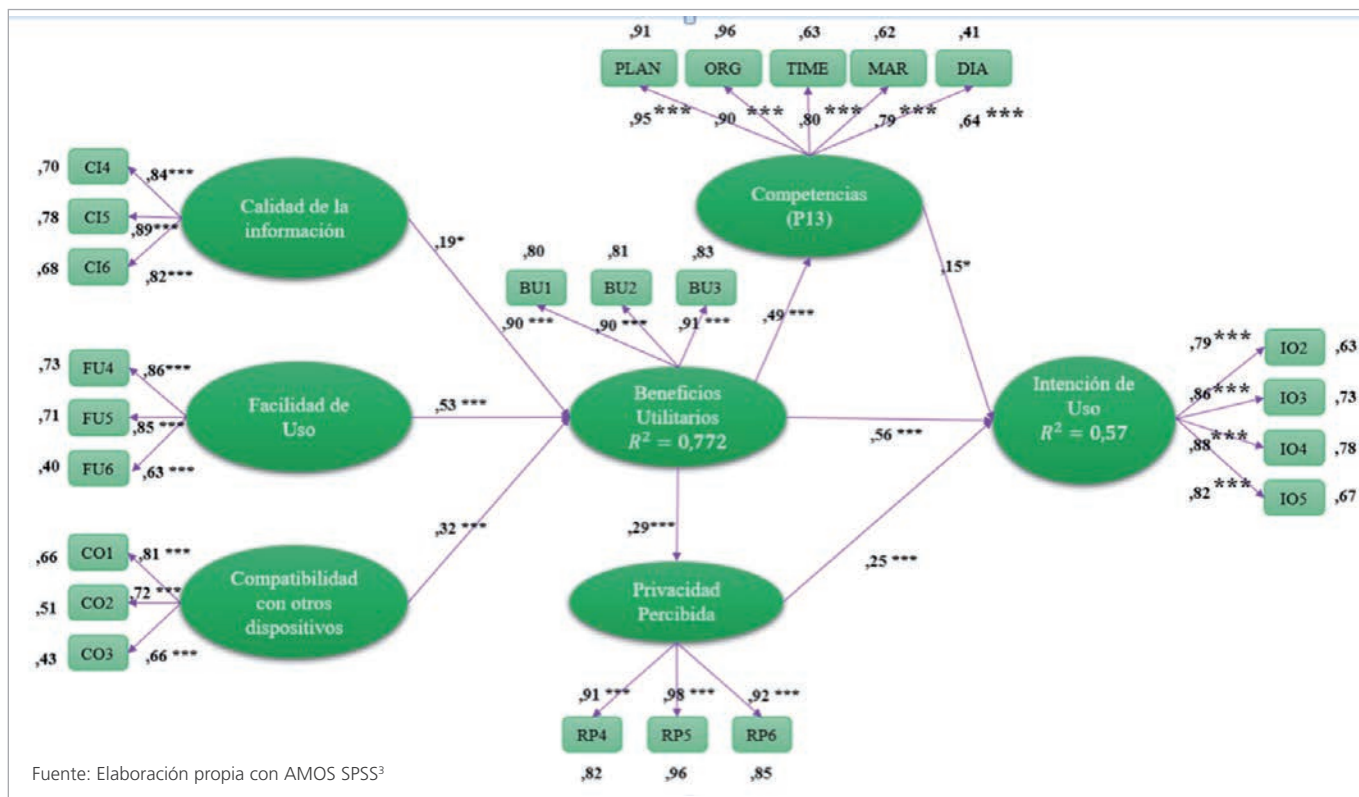
A continuación, se han escogido los constructos que presentan mayor confiabilidad a través del cálculo del Alfa de Cronbach y son: calidad de la información, 0,851 (CI4,5,6); facilidad de uso, 0,812 (FU4,5,6); compatibilidad, 0,77 (CO11,2,3); beneficios utilitarios, 0,929 (BU1,2,3); privacidad percibida, 0,954 (RP4,5,6); competencias, 0,916 e intención de uso, 0,861 (IO1,2,3,4).

Para realizar un análisis exploratorio con las variables del modelo se han recalculado las variables latentes con el



Álvaro Saavedra Montejo
Premio Junior Investigación
I+A 2021

Ilustración 1. Determinantes de la intención de uso de los asistentes virtuales por voz.
Resultados del modelo propuesto



Ajuste del modelo

CMIN/DF	GFI	AG-FI	CFI	RMSEA
1,619	0,79	0,737	0,933	0,075

Fuente: AMOS SPSS

fin de tener una media y, así, comparar si hay diferencias entre los grupos género, formación y edad a través de un análisis de varianza (ANOVA). Respecto al género y las variables medias, se aprecian diferencias de medias entre las escalas de "Facilidad de Uso", "Beneficio Utilitario" y "Competencias", donde las mujeres presentan una media superior a la de los hombres.

En cuanto a la formación de nuestros encuestados y habiendo realizado

el estadístico ANOVA, se presentan diferencias significativas en "Facilidad de Uso", "Competencia" y "Beneficios Utilitarios". El grupo que presenta una mayor media en la valoración de estas tres variables mencionadas es el de los estudiantes de ESO/Bachillerato y Formación Profesional.

Respecto a la edad no se han encontrado diferencias en las medias de las escalas del estudio.

El hecho de que esté apareciendo la variable "Competencias" nos muestra que aparte de los posibles beneficios o utilidades que tienen los asistentes virtuales por voz, los encuestados han manifestado que dichos beneficios son útiles para ellos mismos, es decir, vemos que se presenta una doble visión sobre la utilidad. No olvidemos que esta escala está recogiendo los ítems: planificación, organización, tiempo, elección de marca y mejora del día a día.

NUEVA ESTIMACIÓN DEL MODELO

A la hora de estimar el modelo que se había presentado anteriormente y, teniendo en cuenta el bajo número de respuestas válidas, se va a estimar un nuevo modelo en el que nos vamos

PARA REALIZAR UN ANÁLISIS EXPLORATORIO CON LAS VARIABLES DEL MODELO SE HAN RECALCULADO LAS VARIABLES LATENTES CON EL FIN DE TENER UNA MEDIA Y, ASÍ, COMPARAR SI HAY DIFERENCIAS ENTRE LOS GRUPOS GÉNERO, FORMACIÓN Y EDAD, A TRAVÉS DE UN ANÁLISIS DE VARIANZA

a centrar, sobre todo, en el beneficio utilitario de los asistentes virtuales por voz².

En primer lugar, observamos que el beneficio utilitario presenta un estimador de 0,772 y esta variable latente viene explicada a su vez por la compatibilidad, facilidad de uso y calidad de la información. Por lo tanto, el beneficio utilitario de los asistentes virtuales por voz se explica en un 77% gracias a la compatibilidad con otros dispositivos, a la calidad de la información que nos reporte el asistente y, sobre todo, a la facilidad de uso de este.

Esta facilidad de uso de la que hemos estado hablando es la variable que más influye en el beneficio utilitario, en segundo lugar, la compatibilidad y, por último, la calidad de la información.

Tiene sentido que el usuario valore en mayor medida la facilidad de uso cuando estamos en la etapa “introdutoria” de este producto de alta implicación tecnológica. Esta facilidad se explica por el ahorro de tiempo a la hora de realizar una

determinada búsqueda, la facilidad de encontrar la información que deseamos y por el simple hecho de que sea fácil de usar. La facilidad de uso ayuda en cierta medida a la penetración de los productos en el mercado.

Al fin y al cabo, a los asistentes virtuales por voz también se les denomina como “asistentes personales”, lo que nos da cierto valor a la hora de que entendamos que esta tecnología nos ayuda desde las tareas más simples de nuestro día a día, hasta algunas más complejas. Podríamos plantear un símil con las gestiones que puede llegar a hacer un secretario/a, pero en este caso sería un software en vez de una persona.

La variable ‘competencias’ está explicada en un 24% por los beneficios utilitarios de los asistentes objeto de estudio. Por lo tanto, a medida que incrementen los beneficios utilitarios mejorará nuestra planificación, organización, ahorro de tiempo etcétera, suponiendo una mayor implicación satisfactoria del asistente en nuestro día a día.

Somos conscientes de la realidad en torno a la privacidad de los datos y es por ello por lo que se decidió incorporar esta variable y, por consiguiente, ver cómo afecta. La privacidad percibida viene explicada en un 8% por el beneficio utilitario. Cuanto más útil es el asistente virtual para mí, sentiré que las empresas tratan mis datos de manera segura.

La intención de uso viene explicada en un 57% por el beneficio utilitario, la privacidad percibida y las competencias. Por consiguiente, se extrae que los usuarios que perciben beneficios utilitarios presentarán una mayor intención de uso de los asistentes virtuales por voz debido a la gran cantidad de tareas que les podemos encomendar y que satisfactoriamente realizan.

Se entiende que si consideramos útiles a los asistentes virtuales y consideramos que nuestros datos están bien protegidos, la intención de uso de estos será mayor. En otras palabras, si los beneficios utilitarios son mayores, se incrementa la utilidad del asistente por parte del usuario y hay una mayor percepción de seguridad de nuestros datos, lo que se traduce en una mayor intención de uso. ■

Notas

1. Software de recogida de datos.
2. Para la estimación del modelo primeramente se ha realizado un análisis factorial tanto exploratorio como confirmatorio.
3. Para hacer referencia a la variable P13 se utilizará el nombre de “competencias”, ya que mide la utilidad de los asistentes virtuales desde el punto de vista de los usuarios.

*** Nivel Significación 0,01.

*Nivel Significación 0,10.