

РОЛЬ ИСТОЧНИКА ИНФОРМАЦИИ И ЕГО КАЧЕСТВА В ПОСТРОЕНИИ ДОВЕРИЯ С ГОЛОСОВЫМ ПОМОЩНИКОМ АЛИСА

Боднарчук А.Ю. (ИТМО)

Научный руководитель – доцент Волосюк А.А. (ИТМО)

Введение. Несмотря на растущую распространенность голосовых помощников для получения информации [1], пользователи часто испытывают неуверенность в достоверности предоставляемых ими ответов. Предъявление источника информации, послужившего основой для ответа системы, рассматривается как потенциальный механизм повышения этого доверия [2]. При этом важно учитывать, что влияние этого приема на доверие может определяться как качеством самого источника, так и индивидуальными особенностями пользователей [3]. Цель исследования – выявить, как наличие и качество источника влияют на доверие к ответам голосового помощника «Алиса».

Основная часть. Для изучения влияния источника на доверие был проведен эксперимент в формате онлайн-опроса, в котором приняли участие 105 добровольцев. Каждый участник оценивал ответы голосового помощника, представленные в трёх различных условиях: без указания источника, с указанием источника высокого качества (например, авторитетное научное издание) и с указанием источника низкого качества (например, интернет-форум). Ключевыми метриками для анализа послужили степень доверия к предоставленному ответу и субъективная оценка его фактической точности.

Анализ результатов выявил, что само наличие ссылки на источник систематически повышает уровень доверия к голосовому помощнику по сравнению с ответами без указания источника. Этот эффект оказался статистически значимым и показал, что пользователи склонны больше доверять информации, если она подкреплена ссылкой.

Тем не менее, важно не только наличие, но и качество источника. Было установлено, что доверие к ответам с высококачественным источником значительно выше, чем при ссылке на низкокачественный источник. Это свидетельствует о том, что пользователи обращают внимание на надежность предоставленных ссылок и корректируют своё доверие в зависимости от этого. Интересным наблюдением стало то, что влияние источника было неоднородным для разных групп пользователей. Эффект от указания ссылки был особенно заметен среди тех, кто изначально относился к ответам без источника более скептически. В то же время у пользователей с уже высоким уровнем доверия добавление ссылки оказывало гораздо меньшее влияние на их оценку.

Выводы. Результаты исследования показали, что наличие источника информации оказывает положительное влияние на доверие пользователей к ответам голосового помощника. Этот эффект существенно усиливается, когда источник обладает высоким качеством и авторитетом.

Практическая значимость данной работы заключается в возможности применения полученных выводов при разработке пользовательских интерфейсов голосовых ассистентов и иных систем искусственного интеллекта. Для повышения доверия пользователей следует не просто добавлять ссылки на источники, но и уделять внимание их качеству и релевантности.

Список использованных источников:

1. Ushkin, S. G. (2022). Жить с «Алисой»: как голосовые помощники трансформируют практики коммуникации.
2. Lee, J. D., & See, K. A. (2004). Trust in automation: Designing for appropriate reliance. *Human Factors*, 46(1), 50–80.
3. Hoff, K. A., & Bashir, M. (2015). Trust in automation: Integrating empirical evidence on factors that influence trust. *Human Factors*, 57(3), 407–434.