

Interface via agentes virtuais

Um mecanismo que tem sido empregado com alguma frequência pela indústria é a da construção de agentes virtuais. Trata-se de uma entidade ou pessoa que interage com o internauta auxiliando-o na transação com o site.

O mecanismo de contato é a linguagem natural. Deve-se dizer que escrever um programa de computador que converse com (e entenda as) pessoas é uma iniciativa muito difícil. Uma possível solução parcial para este problema está em limitar o escopo da conversação. Seja em abrangência, seja em vocabulário, seja em profundidade, para lograr sucesso é imprescindível fazer o downgrade da linguagem e do objetivo da iniciativa.

Este exercício pede que você interaja com agentes deste tipo e a seguir faça uma crítica sobre a experiência.

Para você fazer

1. Primeiro deve desenvolver um diálogo com *ed* um softboot desenvolvido pela Petrobrás e que pode ser encontrado em www.ed.conpet.gov.br. O Objetivo do diálogo é apenas interagir com o Ed. Para este exercício você deve se imaginar como um juiz de um hipotético Teste de Turing e deve desenvolver uma conversação de 5 minutos. Ao final desse tempo você deve pensar consigo e avaliar se do lado de lá está um programa ou uma pessoa.

Hora de início:	Hora de fim:
Porque você acha que do outro lado está () um programa	() uma pessoa
Porque ?	

2. Agora entre em ikea.com e escolha o idioma em que mais se sente à vontade. Este site é o de um grande fabricante e varejista de móveis de alcance mundial. Ele tem uma agente de auxílio à vendas que se chama *Anna*. O objetivo do exercício é que você compre um presente de casamento para um amigo seu. Peça ajuda à Anna. Não precisa efetuar a compra, apenas avalie o funcionamento da Anna.
3. Entre em <http://www.magazineluiza.com.br/portaldalu/> o site de um grande varejista aqui no Brasil. O agente de auxílio às vendas é a *Lu*. O objetivo do exercício é a simulação de um diálogo para aquisição de algum produto de tecnologia (celular, tablet, computador... pode escolher). Também não precisa comprar nada.
4. Entre em alaskaair.com o site de uma companhia aérea do Alasca nos Estados Unidos. A agente de auxílio às vendas é a *Jenn*. O objetivo do exercício é preparar uma viagem de turismo começando e terminando em Nova Iorque e visitando alguma atração interessante no Alasca. Não precisa comprar nada. Responda a seguir o questionário proposto.

1. O que os agentes virtuais fazem ?
Anna
Lu
Jenn
2. Provocam uma reação emocional ? Qual ?
Anna
Lu
Jenn

3. Quais suas expressões faciais ? E a aparência ?
Anna
Lu
Jenn
4. Onde o agente aparece na tela ?
Anna
Lu
Jenn
5. Como o agente se comunica ? fala ou escrita ?
Anna
Lu
Jenn
6. Qual o nível do discurso ? Adequado ou paternalista ?
Anna
Lu
Jenn
7. Qual o sexo do agente ? isso é relevante ? porque ?
Anna
Lu
Jenn
8. Agora entre em 2 outros sites: www.amazon.com (ou .br se preferir) e em www.livcultura.com.br Navegue neles e verifique que tipo de mecanismos esses sites sem agente usam para auxiliar ou guiar o possível comprador ?
amazon
livraria cultura
9. Faça uma crítica sobre o papel de agente. O agente ajuda, atrapalha ou é indiferente ?
10. Sua conclusão sobre o papel dos agentes

