

Chatbots – modo de funcionamento

- Para que os *chatbots* funcionem e para que as pessoas os utilizem de facto, é necessário que comuniquem de uma forma que pareça natural e credível.
- Quanto mais humanos parecerem, mais estimulante será a experiência e mais credíveis serão.
- Os *chatbots* têm uma personalidade única. Podem "expressar emoções" quando conversam, como felicidade ou tristeza, embora não possam de facto sentir essas emoções.
- Os *chatbots* têm memória. Podem lembrar-se de conversas anteriores e utilizá-las para responder de forma a fazer com que pareça que se está a conversar com um amigo.
- Os *chatbots* nem sempre acertam nos factos.
- Os *chatbots* não têm empatia, o que significa que não conseguem compreender o que o utilizador está a sentir.

Jogo interativo *Quem fala?*

As afirmações abaixo servem de base para um jogo interativo de escolha múltipla.

Quem fala?

1. Queres que te ajude a encontrar um filme para veres?
Humano/ Chatbot/ Ambos
2. Estou aqui para ajudar com qualquer dúvida que tenhas.
Humano/ Chatbot/ Ambos
3. Estou tão cansado! Hoje já respondi a 500 perguntas.
Humano/ Chatbot/ Ambos
4. Adoro a Joana. Estou mesmo apaixonado!
Humano/ Chatbot/ Ambos
5. Estou pronto para responder à mesma pergunta de 5 em 5 minutos. Humano/ Chatbot/ Ambos
6. Apesar de ser grave e pessoal, posso ajudar-te a resolver esse teu problema.
Humano/ Chatbot/ Ambos
7. Eu ajudo-te a encontrar o presente ideal para a tua mãe?
Humano/ Chatbot/ Ambos
8. Peço desculpa. Acho que me enganei.
Humano/ Chatbot/ Ambos
9. Tenho tanta fome! Até me dói a barriga.
Humano/ Chatbot/ Ambos
10. O meu descanso semanal é ao sábado e ao domingo.
Humano/ Chatbot/ Ambos
11. Dá cá um abraço!
Humano/ Chatbot/ Ambos
12. Estou tão feliz por poder ajudar!
Humano/ Chatbot/ Ambos
13. Vou consultar os meus apontamentos. Amanhã já te dou essa informação. Humano/ Chatbot/ Ambos
14. Estou programado para responder a uma grande variedade de perguntas.
Humano/ Chatbot/ Ambos
15. Obrigada por todo o apoio que me tens dado.
Humano/ Chatbot/ Ambos

Vantagens:

Respostas rápidas: os *chatbots* podem responder rapidamente a perguntas.

Disponibilidade: eles estão sempre disponíveis, mesmo à noite ou aos fins de semana, para ajudar quando é necessário.

Aprendem com o tempo: podem ficar mais inteligentes à medida que conversam mais, como se estivessem a estudar e a aprender constantemente.

Ajudam com informações: são bons para dar informações simples, como o tempo, horários ou curiosidades sobre coisas de que gostas.

Não ficam cansados: ao contrário das pessoas, os *chatbots* não ficam cansados, por isso podem ajudar sem interrupção e sem se cansarem.

Simples de usar: são tão fáceis de usar como conversar com um amigo por mensagens e não é necessário ser um especialista para os compreender.

Linguagem amigável: usam uma linguagem simples e amigável, para que todos possam entender e sentirem-se à vontade.

Assistência em tarefas simples: podem ajudar em tarefas simples, como jogar jogos ou lembrar algo importante.

Riscos

Erros de informação: os *chatbots* podem não saber tudo e dar informações erradas. Por isso, é bom confirmar com adultos ou outras fontes se as informações são corretas.

Segurança: às vezes, os *chatbots* podem ser usados por pessoas perigosas que fingem ser amigos. É importante não partilhar informações pessoais com eles, como: nome completo, idade, escola ou morada.

Conteúdo inapropriado: algumas conversas podem ter palavras ou imagens que não são boas para crianças/ jovens. Se algo parecer estranho ou desconfortável, é importante contar a um adulto de confiança.

Dependência: conversar com *chatbots* por muito tempo pode ser viciante. É importante equilibrar o tempo *online* com outras atividades, como brincar ao ar livre, ler ou conversar com amigos...

Confiança: se se contar demasiadas coisas pessoais aos *chatbots*, pode-se pensar que ajudam a resolver problemas sérios. É sempre melhor falar com adultos de confiança sobre assuntos importantes.

Falta de emoção real: os *chatbots* não conseguem sentir emoções reais como um amigo humano. Se se precisar de apoio emocional, é melhor conversar com pessoas.

Expectativas: podemos começar a acreditar que estamos a falar com uma pessoa, o que pode afetar as nossas expectativas de relacionamento com pessoas - desde a rapidez com que esperamos que elas respondam, até à forma como reagem ao que dizemos.

Conversas sem supervisão: é bom que os pais saibam com quem as crianças/ jovens estão a conversar *online*. Conversar com *chatbots* sem supervisão pode ser arriscado.

Ações para minimizar os riscos:

1. Não partilhar informações pessoais: nunca partilhes informações pessoais, como nome completo, morada, escola ou informações de família, com *chatbots* ou desconhecidos *online*.
2. Falar com adultos de confiança: se alguma coisa *online* parecer estranha ou desconfortável, fala com adultos de confiança, como pais, professores ou outros responsáveis.
3. Verificar informações: sempre que receberes informações de um *chatbot*, verifica se estão corretas consultando outras fontes confiáveis ou perguntando a adultos.
4. Tempo equilibrado *online*: mantém um equilíbrio saudável entre o tempo que passas *online* e outras atividades importantes, como brincar ao ar livre, estudar e passar tempo com amigos e familiares.
5. Segurança *online*: conhece as regras básicas de segurança *online*, como não clicar em *links* suspeitos e não concordar em encontrar-te com pessoas que apenas conheces *online*, pode ajudar a manter-te seguro