

Ok Google : « Pourquoi les utilisateurs d'assistants vocaux maintiennent-ils leur utilisation de la technologie dans le temps ? »

Aurélie Vachaudes* et Christophe Koubi**

*Université de Mons – Faculté Warocqué d’Economie et de Gestion
Haute Ecole Provinciale de Hainaut – Condorcet (Belgique)

**Université de Mons – Faculté Warocqué d’Economie et de Gestion (Belgique)

Résumé

• Objectifs

Cet article vise à identifier les raisons permettant d’expliquer l’intention du maintien de l’utilisation d’un assistant vocal ainsi que les freins et contreparties sous-jacents.

• Méthodologie

Sous le prisme de la Méthode par Théorisation Ancrée, le vécu des utilisateurs d’assistants vocaux à domicile est exploré au travers d’entretiens semi-directifs.

• Résultats

La pérennité de l’adoption d’un assistant vocal résidentiel est influencée par des facteurs tels que le contexte familial, les préoccupations en matière de vie privée et de sécurité, ainsi que l’alignement avec les valeurs des utilisateurs. Cette recherche identifie également les déterminants qui favorisent une utilisation durable de cette technologie, notamment les avantages qu’elle apporte : le sentiment de contribuer au progrès et de se distinguer par une utilisation intensive. Cependant, l’étude souligne également une contrainte liée à l’adaptation nécessaire des habitudes des utilisateurs à cet outil. Enfin, elle propose une définition précise de l’utilisateur à long terme d’assistant vocal.

• Implications managériales

Les résultats de cette recherche permettent de faciliter la pérennisation de l’utilisation des assistants vocaux grâce à une compréhension approfondie des motivations des utilisateurs. L’identification des freins au maintien de la technologie, permettra aux firmes, proposant des produits liés aux assistants vocaux, d’améliorer l’expérience des utilisateurs et de les fidéliser en réduisant ces barrières afin de garder une base d’utilisateurs fidèles plutôt que d’inonder le marché de nouveaux produits qui seront délaissés une fois l’effet de nouveauté passé.

• Originalité

Cette recherche se concentre sur le maintien, dans la durée, de l’utilisation d’un dispositif technologique en adoptant la perspective du vécu des utilisateurs afin d’étendre, à un nouveau contexte, le modèle d’adoption des technologies (UTAUT2). Un modèle spécifique est développé pour expliquer l’intention de pérennisation de l’utilisation des assistants vocaux (modèle VACUM, Voice Assistant Continuous Use Model).

• **Mots-clés** : Assistant vocal, Intelligence artificielle conversationnelle, Adoption d’une technologie, Voice Assistant Continuous Use Model – UTAUT2.

Pour contacter les auteurs : aurelie.vachaudes@umons.ac.be ; christophe.koubi@umons.ac.be

Vachaudes A. et Koubi C. (2023), Ok Google : « Pourquoi les utilisateurs d’assistants vocaux maintiennent-ils leur utilisation de la technologie dans le temps ? », *Décisions Marketing*, 112, 27-50.

Abstract

OK Google: “Why do users of voice assistants maintain their use of technology over time?”

- **Objectives**

This article aims to identify the reasons explaining the intention to keep using a voice assistant as well as the underlying brakes and counterparts.

- **Methodology**

In the light of the Grounded Theory methodology, the experience of users of voice assistants at home is explored through semi-directive interviews.

- **Results**

The sustainability of using home voice assistants is influenced by factors such as family context, privacy and security concerns, as well as alignment with user values. This research also identifies the determinants that promote sustainable use of this technology, including the benefits it brings, the feeling of contributing to progress and the fact of being distinguished by using it intensively. However, the study also points to a constraint related to the necessary adaptation of users' habits to this tool. Finally, it proposes a precise definition of the long-term user of a voice assistant.

- **Managerial implications**

The results of this research facilitate the sustainability of the use of voice assistants through an in-depth understanding of users' motivations. The identification of barriers to maintaining technology over time will allow firms that offer products related to voice assistants, to improve the user experience and retain clients by minimizing these barriers in order to keep a loyal user base rather than flooding the market with new products that will be abandoned once the novelty effect has passed.

- **Originality**

This research focuses on maintaining the use of a technological device over time, taking the perspective of users' experiences in order to extend the technology adoption model (UTAUT2) to a new context. A specific model is developed to explain the intention to maintain the use of voice assistants (VACUM, Voice Assistant Continuous Use Model).

- **Keywords:** Voice Assistant, Conversational Artificial Intelligence, Technology Adoption, Voice Assistant Continuous Use Model – UTAUT2.

Remerciements

Les auteurs remercient vivement Elodie Etienne ainsi que Gilles Cornelis pour leur contribution aux prémices de cette recherche.