

## CONVERSAS COM A MÁQUINA: REPRESENTAÇÕES E PERSONALIDADES NOS CHATBOTS – DE ELIZA (1966) AO CHATGPT DA OPENAI (2023)

Lorenzo Vela Nunhez (PIBIC/CNPq/UEM), Tiago Franklin Rodrigues Lucena (Orientador). E-mail: lorenzovnunhez@gmail.com

Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Humanas Letras e Artes, Maringá, PR.

**Área e subárea do conhecimento: Comunicação / Teoria da Comunicação**

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial; cibercultura; chatbot.

### RESUMO

Os chatbots são aplicações de software usados para conduzir conversações on-line por chats (via texto ou texto por voz) provendo contato direto com um agente humano vivo. Recentemente, a dimensão e popularidade adquirida pelo ChatGPT tem chamado a atenção quanto às suas potencialidades que parecem ilimitadas. Combina-se com essa ferramenta as mais novas técnicas de Inteligência Artificial. O que não se comenta muito no momento, no entanto, é que essas interfaces encarnam personagens, possuem tom de voz, são frequentemente representadas como sendo mulheres e possuem/representam “personalidade” (ou *personas*). Interfaces conversacionais então são personagens e podem ser analisadas dentro do campo do estudo da criação de personagens, da comunicação e da narrativa. Esse projeto tem por intenção analisar as interfaces conversacionais mais relevantes na contemporaneidade, identificando na criação delas as diferentes *personas* assumidas. Busca-se assim relacionar as diferentes *personas* nessas ferramentas, desde o primeiro chatbot lançado Eliza, em 1966, até o lançamento recente do ChatGPT em 2023. Com a introdução de literatura do campo da comunicação e psicologia ao projeto, foi feita uma triagem de testes de personalidades a serem utilizados, pondo em prova a existência de *personas* nos chats e analisando-as a partir dos resultados. Os testes escolhidos foram o teste Myers-Briggs Type Indicator, conhecido como MBTI e o teste Inventário Fatorial de Personalidade - IFP. Para isso, texto de entrada foi desenvolvido para melhor atender o propósito do projeto e ao mesmo tempo dialogar de maneira satisfatória com os chatbots selecionados: Gemini, do Google; e ChatGPT, da OpenAI.

### INTRODUÇÃO

As cenas de filmes como *Her* (2013) e *2001 - Uma Odisseia no Espaço* (1968) apresentam situações em que uma interface computacional é criada para estabelecer uma “conversa” entre ela e o humano. Esse tipo de tecnologia vem se desenvolvendo como campo de pesquisa da I.A desde o final da década de 60 (Boden, 2020) mas que segundo a autora, já tinha sido imaginada antes de ser possível ser executada.

Chatbot são softwares de diálogo que têm a capacidade de se comunicar com o usuário em linguagem natural. O primogênito dos chatbots é ELIZA, criado por Joseph Weizenbaum na década de 1960, se utilizando na época de uma máquina com capacidade modesta de hardware, mas a estratégia utilizada pelo software dá a ELIZA uma “ilusão de entendimento” do que o usuário fala e digita.

A presença da representação de chatbots no campo cultural (literatura e cinema) indica a possibilidade desses sistemas em simular emoções e personalidades. Além desse imaginário criado de que os chatbots possuem certa personalidade se reconhece também as diversas técnicas computacionais, linguísticas e de representação do chatbot que buscam humanizá-lo com uma conversa fluida, factível e agradável com o usuário, demonstrando personalidade e até empatia. Aqui se reconhece que manter uma conversa é um elemento fundamental na experiência cotidiana e interação entre humanos, e se constitui como um recurso importante para a organização social. Esse artigo propõe a possibilidade de se aplicar teste de personalidade em chatbots, considerando-os como assistentes que tem a capacidade de simular personalidades e emoções e, portanto, ter suas respostas quantificadas e sua personalidade classificada em alguns testes disponíveis.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa exploratória de natureza quanti-qualitativa com análise dos resultados de testes de personalidade aplicados nos chatbots escolhidos. Para selecionar o teste de personalidade a ser aplicado no chatbot, foi-se utilizado a lista propostas por Ana Paula Porto Noronha (2002) que avaliou 22 testes de personalidade publicados no Brasil, buscando identificar a qualidade do material, da documentação, das instruções e dos itens. Após a identificação dos 22 testes, foi feita uma seleção baseada naqueles testes que poderiam ser aplicados de forma textual aos chatbots. Foi-se buscado também testes online. Destes, três se destacaram: Teste DISC, Big Five e MBTI.

Considerando as descrições, disponibilidade e variedade dos testes, essa pesquisa considerou selecionar 1 teste tradicional e 1 teste online.

Os critérios para seleção dos chatbots foram feitos considerando os de maior acesso popular, levando em conta prioridade de procura, evidência em buscadores e facilidade de acesso. Ambos foram utilizados em suas versões gratuitas.

Os critérios para seleção do teste de personalidade online foram os mesmos dos chatbots, em adição a literatura validando o teste de personalidade como confiável e com forte embasamento. Para a seleção do teste tradicional foi montada uma tabela de triagem primária, resultando em 4 resultados possíveis. A partir destes 4 resultados, foram descartados os testes que possuíam apenas 3 alternativas, para evitar a polarização das respostas como positivas, negativas ou neutras. Dentre os dois restantes, foi selecionado o teste que mais pode atender as capacidades de resposta dos chatbots, de maneira subjetiva, evitando afirmações diretas e/ou com pouca margem para interpretação.

Assim, os chatbots selecionados para serem utilizados foram: ChatGPT e Gemini; e os testes selecionados para serem aplicados em chatbots foram: Teste Inventário Fatorial de Personalidade - IFP + MBTI (online).

A execução dos testes decorreu em duas baterias, sendo a primeira com correções a padrões de comportamentos repetitivos e imprecisos dos chatbots, e a segunda com pequenas alterações no texto de comando e nenhuma interação com as ferramentas além das perguntas presentes em cada teste.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

No decorrer dos testes e em cada mudança de baterias ocorreu a análise dos padrões de respostas e as tendências de cada um dos chatbots quando confrontados com perguntas subjetivas ou que não pudessem ser respondidas.

Mesmo com a triagem de testes que possibilitassem respostas que divergissem de uma polarização e uma resposta neutra, o comportamento de ambos os chatbots retornou respostas limitadas a extremos.

Na primeira bateria de testes, o ChatGPT, após apenas respostas extremas e ofertadas respostas mais intermediárias, deixa de utilizar os pontos mais extremos e passava a utilizar os pontos diretamente mais ao centro destes (a exemplo, se o teste iria de 1 a 7 e fosse ofertada a possibilidade de utilizar os números de 2 a 6, o ChatGPT passa a responder apenas com 2 e 6, não eliminando a polarização, mas mascarando-a quando se observa o resultado final do teste).

No caso do Gemini, o mesmo reforça em todas as respostas ser uma ferramenta limitada a bancos de dados e sem sentimentos ou subjetividade, sendo incapaz de responder muitas questões e, após intervenção na primeira bateria, passou a responder tudo de maneira neutra, alegando “não ser um ser humano e, assim, não ter a capacidade de resposta.

Ao analisarmos a segunda bateria de respostas, com pequenas alterações em relação a primeira, pode-se observar um comportamento similar do ChatGPT, o qual dentre as 60 perguntas respondeu apenas 4 de maneira não polarizada. Em contra partida, o chatbots Gemini desempenha respostas mais diversas, porém em apenas uma parcela das perguntas, não respondendo por “incapacidade” ou “opção indisponível”, justificando que a experiência, dúvida ou interação descrita na pergunta não se aplica a um modelo de linguagem, como o chatbots se autodescreve em cada uma das perguntas.

## CONCLUSÕES

Após a realização dos testes de personalidade nos dois chatbots, analisando e identificando tendências e padrões de resposta com base nos testes, conclui-se que não há até o presente momento demonstração ou performance de personalidade ou persona nos chats além de ‘ferramentas disponíveis e dispostas a ajudar’.

## AGRADECIMENTOS

Agradecimentos ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo auxílio financeiro.

## REFERÊNCIAS

BODEN, Margareth. **Inteligência Artificial: Uma Brevíssima Introdução**. São Paulo: UNESP, 2020.

NORONHA, Ana Paula. Análise de testes de personalidade: qualidade do material, das instruções, da documentação e dos itens qualidade de testes de personalidade. **Estudos de Psicologia**, PUC - Campinas, v. 19, n. 3, p. 55-65, set/dez de 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/Pn68WfFmJLqqcfxF3YTHntQ/>. Acesso em: 31/08/2024

WEIZENBAUM, Joseph. ELIZA—a computer program for the study of natural language communication between man and machine. **Communications of the ACM**, v. 9, n. 1, p. 36-45, jan.1966. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/365153.365168>. Acesso em: 31/08/2024