

העתידין דר' דוד פסיג מדווח מעמק הסיליקון

<http://faculty.biu.ac.il/~passig>

אנה אני בא עם אננובה?

קשה כיום להתרגש ממוצרים חדשים באינטרנט. יש מאתנו המתהלכים זה כמה חודשים בתחושה כי כל מוצר או שרות המכריזים עליו כחדש אינו חדש כלל. "היינו בסרט הזה כבר" אנו אומרים. אך הנה משהו שמעורר את תחושת ההתפעמות מחדש, ובהזדמנות זו גם אציג בפניכם תחום מעניין בעולם המחשבים שילך ויתפוס מקום חשוב בתודעת המפתחים והמשתמשים בשנים הקרובות.

אננובה

בסוף חודש אפריל, חנכה [Ananova](#), קריינית החדשות הוירטואלית הראשונה והיחידה לעת עתה, את מסכי האינטרנט בעולם. לפי מה שמפתחיה מבטיחים לנו, תוך מספר שנים היא תהיה בכל מקום—מהטלפונים ועד שעוני היד של כולנו.



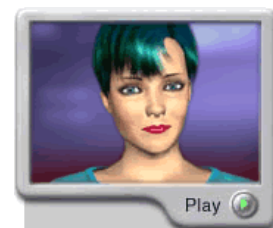
היא עוצבה לדבר אנגלית ללא מבטא שיזהה את מקורה (לונדון), לחייך כשהחדשות אותם היא מקריאה מעוררי לצון, להראות סבר פנים חמור כשהחדשות מדאיגות או טרגיות, וכדומה. היא עוצבה בעזרת הטכנולוגיות החדשות ביותר לשקף את מבעי פניו של המין האנושי תוך כדי דיבור ולהוסיף ניואנסים למסרים בעזרת תנועות ראש, הרמת גבות, חיזוק שפתיים, ועוד.

אנו העתידינים מברשים זה הרבה שנים על בואה של דמות כזו לתוך חיינו. מרנין להיווכח במימוש תחזית זו. נותר לראות אם המשתמשים יקבלו את מנוע החיפוש הזה כידיד וישתמשו בשרותיו.

שלא יהיה ספק, אננובה היא מחשב שקידמתו פנים של ייצור חי ויפה ולא פנים שאין מאחריהם ולא כלום. בתחילה, אננובה תספק 2 דקות של קיצורי החדשות המרכזיות של הרגע. תוך כדי כך המאזינים שלה יוכלו לקרוא חדשות שמנוע החיפוש מוצא בזמן אמת לפי הנושאים שהיא מקריאה. במשך הזמן היא תהפוך workaholic. היא תעבוד ללא הפסקה בקיבוץ ובעריכה של תשדירי חדשות בזמן אמת בכל תחום שהדעת תעלה—תשדירי ספורט, עסקים, בידור, ועוד. היא תוכננה להוכיח מומחיות בכל תחום שהיא תתבקש בו.



תוך חמש שנים, היא עשויה להופיע בכל מוצר המחובר לרשת. היא יכולה להעיר אותך משנתך מוקדם יותר כשייוודע לה דרך הרשת שהמסלול לעבודתך חסום בגלל תאונה ואתה עלול לאחר לפגישה הראשונה הרשומה ביומנך, וכדומה.



אננו עוצבה עם הדר פנים של כוכבת קולנוע וכבר מספר מעצבי אופנה מתחרים ביניהם על עיצוב המלתחה העתידית שלה.

האנשת ממשקי מחשב

זה מביא אותנו אל התחום בעיצוב ממשקים המכונה CMC (Computer Mediated Communication) אשר הולך ותופס מקום נכבד אצל מפתחים ומשתמשים כאחד. אננו משקפת אך את תחילת המגמה שתחום זה פורץ עבור משתמשי רשת האינטרנט בעתיד. אחד הקולגות שלי בסטנפורד השנה הוא אחד המובילים בעולם במחקר בתחום זה. פרופ' קליף נס ([Cliff Nass](#)) והחוקרים במעבדה שלו לחקר הקשר בין שפה ומידע (CSLI) טוענים זה זמן מה כי כולנו נוטים להגיב על מידע טקסטואלי, הזורם אלינו דרך מסך המחשב למשל, כאילו הוא ישות חברתית. משמע, המשתמשים מחילים על המידע עמו הם מתקשרים את אותם הכללים החברתיים והפסיכולוגיים שהם מכירים מיחסיהם עם בני תמותה. או במילים אחרות, אנחנו נוטים להגיב טוב יותר למידע כאשר הוא עטוף בתכונות התנהגות אנושיות כמו הומור ופתיחות, או כאשר הוא עטוף בתכונות סוציולוגיות כמו קונטקסט אתני והופעה חיצונית.

לדוגמה, אין אחד מאתנו שלא עובר את חווית התסכול כאשר הוא מחליט אחר התלבטויות להזמין מוצר דרך האינטרנט. מה רבה אכזבתנו כאשר אנו מוצאים את עצמנו ללא רצון ממלאים שדות מידע רבים ומייגעים באינפורמציה אישית שנדמה שהיא לא לצורך כלל (אגב, במרבית המקרים היא קריטית בוידוי זהות ובשמירה על זכויות הקניין). יש מחקרים המראים שרק כעשרים אחוזים בלבד (!) מאלה המתחילים את מילוי הטפסים האלקטרוניים הללו מסיימים אותם בשלום וסוגרים את העסקה בדרך האלקטרונית לשיעור רצון שני הצדדים.

פרופ' נס הוכיח במחקרי ממשקים רבים כי אם הטופס יהיה ערוך כך שהמשתמש יקבל מידע על החברה ממנה הוא מבקש לבצע את הקניה, תוך כדי מילוי הטופס, הרבה מתוך אלה העוזבים את התהליך ימשיכו עד סופו. הוא הראה כי כמו ביחסים אנושיים כאשר אתה פוגש לראשונה אדם זר המילים הראשונות הם התוודעות בשם. אם אתה נענה בהתוודעות דומה אתה מעודד להמשיך את השיחה בהענקת עוד פיסת מידע אישי. וכך הלאה במעין מחול של "תן לי ואתן לך" יחסים קרובים ואמון הדדי נוצרים. לחלופין, ממשקי טפסים שנוסחו בסגנון אנושי ואמרו או רק כתבו כדלהלן הניבו שיתוף פעולה רב יותר:

~ שמי amazon מה שמך?

~ אם תתעורר בעיה בהמשך ותרצה לכתוב אליי כתובתי היא... מהי כתובתך?

~ אני משתמש בשיטה חדשה להצפנת המידע האישי של לקוחותיי עליה תוכל לקרוא... מה מספר כרטיס האשראי שלך?

אין ספק שהדרך עוד ארוכה בהבנת היחסים המיוחדים שאנו רוקמים עם המחשב. הדרך עוד ארוכה עד לביטול מלא של הניכור והיזע שממשקי ההווה מטילים עלינו. אננו היא תחילת האור שאנו רואים במנהרה. הבה נתפלל כולנו שתרבות הוליווד לא תבצע מחטף לממשק זה ותאליל אותה כאילו היא דמות אנושית אמיתית.