แนวโน้มและสถิติการสั่งงานด้วยเสียง: สิ่งที่นักออกแบบควรรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังมาแรง

การปรับใช้เทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเทคโนโลยีผู้ช่วยเสมือนจริงจากค่ายยักษ์ใหญ่ อย่าง Amazon Alexa และ Google Assistant มีผู้ใช้งานอย่างแพร่หลายในชีวิตประจำวัน และล่าสุด รายงานจากอะโดบี พบว่ามีแบรนด์มากถึง 91 เปอร์เซ็นต์ ที่ลงทุนในเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงอย่างจริงจัง

71 เปอร์เซ็นต์ของแบรนด์เหล่านั้นมองว่าการสั่งงานด้วยเสียงจะช่วยพัฒนาประสบการณ์ผู้ใช้ แต่ที่สำคัญก็คือ ผู้บริโภคมีความเห็นในทิศทางเดียวกันหรือไม่?

โดยในงานประชุม Voice Summit อะโดบีได้เปิดเผยผลการศึกษาฉบับล่าสุดเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียง ซึ่งได้ทำการสำรวจความคิดเห็น 1,000 คนในสหรัฐฯ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นโอกาสสำคัญของนักออกแบบในการนำเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงมาพัฒนาประสบการณ์ดิจิทัลของผู้บริโภค

การสั่งงานด้วยเสียงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่ต้องอาศัยนักออกแบบเพื่อให้เกิดการใช้งานในชีวิตประจำวันได้

ผู้ใช้เกือบทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (94 เปอร์เซ็นต์) คิดว่าเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงใช้งานง่าย ช่วยให้ประหยัดเวลา และยกระดับคุณภาพชีวิต

แต่กว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวว่าวิธีการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวมีความยุ่งยาก โดย 49เปอร์เซ็นต์ ระบุว่า ในบางครั้งพวกเขาไม่รู้ว่าจะต้องเริ่มใช้งานอย่างไร และใช้เพื่ออะไรได้บ้าง

และแม้ว่าผู้ใช้จะรู้สึกพึงพอใจและทึ่งกับความสามารถของผู้ช่วยดิจิทัลที่สั่งงานด้วยเสียงในการตอบสนองต่อคำสั่ง

และทำงานร่วมกับอุปกรณ์ต่างๆ แต่กลับมีผู้ใช้ไม่ถึงครึ่งที่ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นประจำทุกวัน

ปัจจุบันเราใช้เทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงในกิจกรรมประจำวันกันอย่างแพร่หลาย เช่น ระบบนำทางในรถยนต์ การโทรออก ส่งข้อความ ตรวจสอบสภาพอากาศ และฟังเพลง แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุว่าตนเองไม่ได้ใช้ระบบดังกล่าวสำหรับงานที่ซับซ้อน เช่น บริการด้านธนาคาร (61 เปอร์เซ็นต์) หรือจองที่พักและตั๋วเครื่องบิน (52 เปอร์เซ็นต์)

แบรนด์ต่างๆ พยายามที่จะขยายช่องทางการโต้ตอบด้วยเสียงพูดให้ครอบคลุมมากขึ้น จากเดิมที่ใช้ในการทำธุรกรรม ขยายไปสู่การสนทนาและการติดต่อสื่อสารที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยนักออกแบบจะมีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการสร้างสรรค์ประสบการณ์ด้านการสั่งงานด้วยเสียงให้ใช้งานง่ายและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเหมือนกับจอทัชสกรีนในปัจจุบัน

เพื่อช่วยให้นักออกแบบสร้างสรรค์ประสบการณ์โดยใช้เทคโนโลยีใหม่นี้ อะโดบีจึงได้นำเสนอวิธีการใหม่ในการสร้างสรรค์ประสบการณ์ด้านเสียงโดยอาศัยการผนวกรวมเทคโนโลยีของเราเข้ากับ Amazon Alexa

ผู้ช่วยเสมือนจริงแบบสั่งงานด้วยเสียงควรทำงานได้หมือนมนุษย์จริงๆ หรือไม่? คำตอบคือไม่จำเป็น

แบรนด์จำนวนมากพยายามที่จะออกแบบผู้ช่วยสั่งงานด้วยเสียงให้มีความสามารถใกล้เคียงมนุษย์ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ผู้บริโภคมีความเห็นแตกต่างกัน โดย 51 เปอร์เซ็นต์ อยากให้เทคโนโลยีดังกล่าวทำงานได้เหมือนมนุษย์ ขณะที่ 49 เปอร์เซ็นต์ บอกว่า ไม่จำเป็นต้องพัฒนาให้มีคุณลักษณะเหมือนกับมนุษย์จริงๆ เช่น ไม่ต้องพัฒนาให้มีความเห็นอกเห็นใจและอารมณ์ขัน แต่การพัฒนาในบริบทดังกล่าวยังมีให้เห็นอยู่ในปัจจุบัน

ผู้ใช้ราว 70 เปอร์เซ็นต์พึงพอใจกับความสามารถของเทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงด้านการโต้ตอบ แต่สิ่งที่ต่างจากมนุษย์ก็คือ เทคโนโลยีดังกล่าวมักจะประสบปัญหาในการทำความเข้าใจคำสั่งหรือคำถามของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้เกือบครึ่งหนึ่งระบุว่า ระบบจดจำเสียงพูดเป็นหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่สุดสำหรับการใช้เทคโนโลยีนี้ โดยมีผู้ใช้เพียง 69 เปอร์เซนต์ ที่ระบุว่าตัวช่วยสั่งงานด้วยเสียงรับคำสั่งหรือเข้าใจคำถามได้ถูกต้องแม่นยำ

และบางครั้งการโต้ตอบกับผู้ช่วยสั่งงานด้วยเสียงก็สร้างความอึดอัดใจให้แก่ผู้ใช้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเกือบครึ่ง (47%) ระบุว่าในบางครั้งตนเองรู้สึกเขินๆ ที่จะพูดคุยกับอุปกรณ์ของพวกเขา

นักออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้งาน (UX) ทราบดีว่า ด้วยวิธีการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวที่แตกต่างกันย่อมต้องอาศัยแนวทางที่ต่างกัน และในการออกแบบโปรแกรมผู้ช่วยที่สั่งงานด้วยเสียงให้มีลักษณะใกล้เคียงกับมนุษย์ในหลายๆ ระดับ นักออกแบบจำเป็นที่จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น เตาอบไมโครเวฟที่สั่งงานด้วยเสียงอาจไม่จำเป็นต้องมีลักษณะเหมือนมนุษย์ แต่ระบบ GPS ที่รองรับการสนทนาควรจะมีลักษณะใกล้เคียงกับมนุษย์มากกว่า

แทนที่จะมุ่งเน้นการจำลองแบบให้เหมือนกับมนุษย์ แบรนด์ต่างๆ ควรจะให้ความสำคัญกับการสร้างโปรแกรมผู้ช่วย

ที่รองรับการสั่งงานด้วยเสียงและประสบการณ์ที่ใช้งานสะดวกและง่ายดาย ด้วยการให้ความสำคัญกับความต้องการใช้งาน เช่น ผู้บริโภคจะใช้โปรแกรมผู้ช่วยในสถานการณ์แบบไหน นักออกแบบจะสามารถสร้างสรรค์การโต้ตอบที่ให้ความรู้สึกเป็นธรรมชาติและใช้งานง่ายขึ้น และท้ายที่สุดแล้วจะช่วยกระตุ้นการใช้งานให้แพร่หลายและทำให้ผู้ใช้รู้สึกคุ้นเคยกับสื่อประเภทใหม่นี้เพิ่มมากขึ้น

การรวมความสามารถในการสั่งงานด้วยเสียงเข้ากับสกรีนคืออนาคตของประสบการณ์ดิจิทัล

ปัจจุบันการโต้ตอบด้วยเสียงส่วนใหญ่มีทั้งแบบที่โต้ตอบด้วยกระบวนการที่ซับซ้อนและโต้ตอบตรงไปตรงมา แต่เราพบว่าผู้ใช้จำนวนมากต้องการใช้เทคโนโลยีนี้ในกิจกรรมที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น นัดหมายเพื่อพบแพทย์ (37 เปอร์เซ็นต์), การขอสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม (31 เปอร์เซ็นต์) และการจัดส่งสินค้า (30 เปอร์เซ็นต์) ขณะที่ ยิ่งงานมีความซับซ้อนมากเท่าไหร่ ยิ่งทำให้ผู้บริโภคไม่เลือกใช้เทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงกับงานดังกล่าวมากขึ้นเท่านั้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมด พบว่า การผสานรวมระบบสั่งงานด้วยเสียงและหน้าจอเข้าด้วยกัน คือทางออกสำคัญที่นักออกแบบควรปรับใช้เพื่อให้เทคโนโลยีการโต้ตอบเหล่านี้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้และทำงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

ทุกวันนี้ สมาร์ทโฟนกลายเป็นอุปกรณ์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดสำหรับใช้เทคโนโลยีด้านโต้ตอบด้วยเสียง (85%) ทิ้งห่างลำโพงอัจฉริยะที่มีผู้ใช้เพียง 39% ซึ่งนับเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าเสียงพูดและหน้าจอคือเทคโนโลยีคู่หูที่จะทำให้ผู้ช่วยอัจฉริยะด้านการโต้ตอบด้วยเสียงทำงานได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด และผู้ใช้ส่วนใหญ่ (80%) เห็นตรงกันว่า องค์ประกอบด้านการแสดงผลจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้เทคโนโลยีนี้ในกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น โดย 83% ระบุว่าหน้าจอที่เปิดยืนยันคำสั่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากเลยทีเดียว

ที่สำคัญก็คือ เพื่อให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อินเทอร์เฟซของเสียงจะต้องได้รับการออกแบบอย่างพิถีพิถัน

นักออกแบบควรศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่รองรับการสั่งงานด้วยเสียง เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ของแอปและวิธีการโต้ตอบที่จะถูกสร้างขึ้น โดยอาจลองใช้งานลำโพงอัจฉริยะหรือโปรแกรมผู้ช่วยดิจิทัลบนสมาร์ทโฟน และทำความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสั่งงานด้วยเสียงเป็นอินเทอร์เฟซหลัก เพื่อเรียนรู้แนวทางการออกแบบที่เหมาะสม นักออกแบบจะทราบได้อย่างรวดเร็วว่าควรจะปรับปรุงการโต้ตอบในส่วนใดโดยอาศัยองค์ประกอบของหน้าจอเป็นหลัก

การสั่งงานด้วยเสียง มาแล้ว และจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

ระบบสั่งงานด้วยเสียงมีศักยภาพที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับรูปแบบการสื่อสารที่มีเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโต้ตอบกันระหว่างบุคคลและแบรนด์ต่างๆ โดยผู้ใช้เกือบ 3 ใน 5 เชื่อว่าการ

สั่งงานด้วยเสียงจะตอบโจทย์ความต้องการของพวกเขาได้ดียิ่งขึ้นในช่วง 5 ปีข้างหน้า

ผู้ใช้ต้องการให้แบรนด์ต่างๆ ยกระดับประสบการณ์การโต้ตอบที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและเสียง โดยมีฝ่ายครีเอทีฟเป็นผู้กุมบังเหียนในการสร้างสรรค์อนาคตของการติดต่อสื่อสารด้านดิจิทัลรูปแบบใหม่v