

השפעות האמון והניסיון של משתמשים במערכת מידע בזמן אמת על החלטתם לקבלת המלצת המערכת

אביעד אהרונוב

בהנחיית: ד"ר דיייד בודוף, אוניברסיטת חיפה

ההתפתחות הטכנולוגית בעשורים האחרונים בתחומי החומרה והתוכנה איפשרה להציג מערכות אוטומטיות תומכות קבלת החלטות (DSS – Decision Support System). מערכות אלו מפותחות ברמות שונות של אוטומציה, מאוטומטיות לחלוטין, שבהן המפעיל נשאר לגמרי מחוץ לתהליך קבלת ההחלטות, ועד לרמות מינימליות של אוטומציה, שבהן מוצגות המלצות המערכת בלבד ולמפעיל קיימת זכות "המילה האחרונה". הטיות אוטומציה מתרחשות בתהליכי קבלת החלטות שמסתמכות על מערכות אוטומטיות כדוגמת DSS. בספרות המחקרית קיים פער בהגדרת הגורמים שמביאים לידי הטיות אוטומציה ולמידולם. מחקר זה יבחן גורמים שונים אשר עלולים ליצור הטיות אוטומציה תוך שימוש במערכת מידע בזמן אמת.

המחקר יבוצע בסביבת סימולציה של מערכת DSS צבאית מסוימת תוך שימוש באותן מערכות שמותקנות בסביבה ה"מבצעית". סביבת ניסוי זו מאפשרת בחינה מעמיקה של השפעת הניסיון על תפקוד הנבדקים שכן לנבדקים קיים ניסיון מצטבר באימונים עם המערכת. במחקר מתוכננים להשתתף כ- 25 נבדקים אשר יתבקשו למלא שאלונים, טרם תחילת תקופת המעקב, בנוגע לתפיסתם את מסוגלותם העצמית והאמון שלהם במערכת. במהלך כחודש יבוצע מעקב אחר הנבדקים שבו כל אחד מתוכנן לעבור לפחות שני תרגולים. התרחישים ידמו מגוון אירועים – כשחלקן עם המלצות "טובות" וחלקן עם המלצות "שגויות" וברמות עומס עבודה משתנות. ההשערה המרכזית היא שרמת האמון במערכת תעלה את רמת הטיות האוטומציה, בעוד שהותק עם המערכת ישמש כגורם מגביר של קשר זה.

תרומתו המצופה של המחקר הינה תיאורטית-אמפירית ויישומית-פרקטית כאחד. מבחינה תיאורטית-מחקרית, המחקר מצופה להניח מודל במסגרת מחקרית חדשה אשר מתאר את הגורמים לאימוץ המלצות DSS שגויות. ברמה התאורטית תהיה בכך הרחבה של מודלים קיימים על תופעת הטיות האוטומציה. מבחינה יישומית-פרקטית, מחקר זה מצופה להעשיר את הידע בתחום קבלת החלטות בזמן-אמת באמצעות DSS, בכך שיאפשר לקחת בחשבון מגבלות קוגניטיביות שמביאות להטיות אוטומציה, בתכנון ובפיתוח מערכות מסוג זה.