

Un auto inteligente para disminuir el estrés

Y tú... ¿platicas con tu carro?

► Investigan científicos de Stanford cómo la relación de un conductor con su vehículo puede ayudarle a conducir con más seguridad

Linda A. Cicero / Stanford News

Hace años, el investigador en comunicación y sociología Clifford Nass se preguntó por qué algunas personas trataban a sus computadoras como a personas, y no como a máquinas, pregunta que lo llevó a un interesante campo de investigación. Ahora tiene curiosidad respecto a los conductores que platican con la voz artificial de sus carros —y qué pasará con los secretos que los humanos comparten con sus amigos de cuatro llantas.

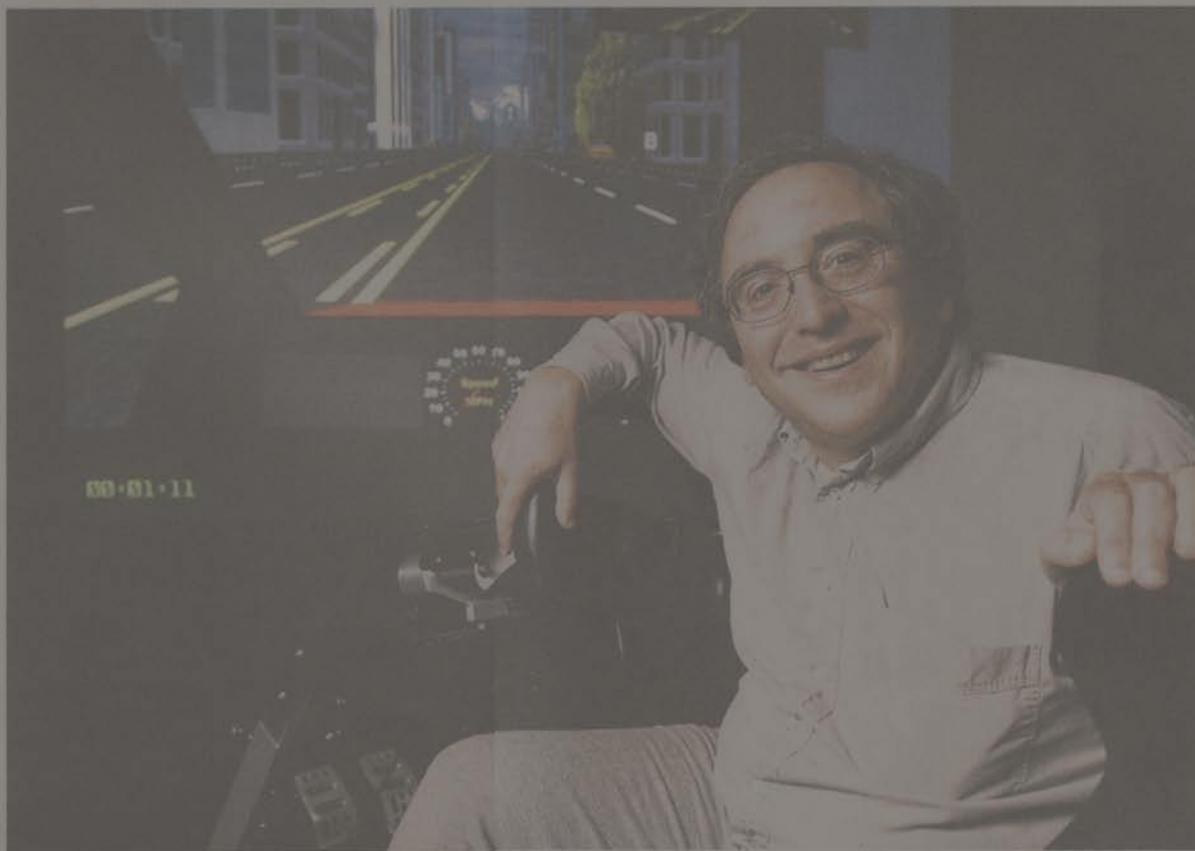
Nass no es el único que tiene curiosidad. Conforme los carros se vuelven centros de entretenimiento y recolectores de información, la cantidad de datos que reúnen acerca de ti es cada vez mayor. ¿Y a quién le interesa? A compañías aseguradoras, publicistas, agencias gubernamentales, a tu jefe y quizá a tu esposa.

“Si lo piensas, tu carro podría saber muchas cosas de ti”, dijo Nass en entrevista. “Puede saber a dónde vas y cuándo. Puede saber qué música te gusta, qué noticias te interesan, qué deportes prefieres, qué te gusta comer y qué es lo que compras.”

“¿Hay compañías dispuestas a pagar por la información? Claro que sí.”

Por otra parte, dice Nass, un carro inteligente con una voz cariñosa podría convencer a los humanos de conducir con más cuidado.

Los conductores le han respondido a las voces artificiales desde los primeros (y molestos) mensajes de “Una puerta está abierta” en los años 80. Pero hoy el panorama es más amplio. Los conductores le hacen preguntas a su GPS y reciben respuestas. Los sistemas de música obedecen comandos sobre qué música tocar. Tu carro puede marcar un



► Clifford Nass, Nass investigador y director del Laboratorio de Comunicación entre Humanos y Medios Interactivos de Stanford.

la comida italiana, porque sé dónde sueles estacionarte. Hay un restaurante italiano aquí cerca y si vas en este momento puedes recibir un descuento de tres dólares.”

“La compañía de seguros podría decir: ‘Te has estado estacionando en áreas de alto riesgo. Te voy a aumentar las primas’. O ‘Hemos detectado que sueles manejar a 120 kilómetros por hora, eso va a afectar tu cobertura.’”

Esa computadora disfrazada de persona, que parece vivir en alguna parte de tu carro, podría estar interesada en más que simples hechos. Conforme empieza a conocer tu voz, tus expresiones faciales (por medio de una cámara) y tu estilo, podría adaptar la conversación a tu estado de ánimo, del mismo modo que lo haría un pasajero humano. Si la computadora detrás de la voz sintética percibe que estás tenso, y los sensores del carro advierten a la computadora que estás conduciendo de manera errática, la voz podría

sistir en que el conductor se detuviera. éstos respondieron chocando a propósito.

En un estudio realizado en el 2007, Nass, la estudiante de doctorado Helen Harris y los estudiantes Kyle Davis, David Diaz y Brooke Sullivan buscaron modos de ayudar a la gente a controlar sus emociones en el carro, en un estudio titulado “Car-tharsis”. En una situación frustrante, una voz tranquilizadora proveniente del carro podría apoyarte: “No te preocupes. Ya habrá oportunidad de rebasar ese camión”. ¿El mensaje implícito? No necesitas molestarte. O si alguien te da un cerrón, el carro podría simplemente gritar por ti. “¡Aprende a manejar!”, o “¡Idiota!”.

Con todo este conocimiento y empatía programados, el carro podría ser un gran maestro de manejo. Pero, ¿con qué tipo de voz? ¿Un entrenador? ¿Un amigo? Eso depende de tu relación personal con tu carro, dijo Nass. “¿Qué tal si te gusta do-

porque era ‘una mujer’”.

Los ojos de Nass aún brillan de sorpresa al pensar en los conductores reaccionando a una voz sintética como si fuera una persona real. El título de su más reciente libro explica por qué los humanos reaccionamos así: Estamos Diseñados para el Habla.

“Nuestros cerebros están tan sintonizados al habla”, dijo. “Un recién nacido, a un día de nacido, puede distinguir entre el habla y otros sonidos, como el ladrido de un perro. A los cuatro días, el bebé puede distinguir su lenguaje de otros lenguajes”.

Así que cuando los humanos se sientan al volante y escuchan que el carro habla, “nuestros cerebros reaccionan ante la voz como si fuera una persona. Básicamente no podemos evitarlo”.

Los estereotipos sexuales que afectaron a BMW también aparecen en los experimentos de Nass, lo que lo decepciona. Los voluntarios sue-



► David Abdo, director general de Bitam.

Ayudan a administrar el conocimiento

Verónica Valencia

Desde hace algunos años las empresas cuentan con soluciones empresariales que en base al análisis de la información les ayudan a tomar las mejores decisiones para su negocio.

Pero, ¿cómo saber si esa decisión fue la correcta?, y ¿cómo aprovechar la experiencia que dejó esa decisión?

Pues dentro de su nueva generación de soluciones, llamada Bitam G6, la empresa ofrece el Intelligent Knowledge, una herramienta que ayuda a la toma de decisiones en base al conocimiento.

“Con esta nueva capacidad es posible que las empresas aprendan y comprendan cómo es que una decisión influye en los demás, y causa un impacto global dentro y fuera de la empresa”, señaló David Abdo.

El director general de Bitam, dijo Bitam G6 es un conjunto de herramientas que permite a las empresas un mejor control de estrategias, administración y desempeño.

Pero, ¿cuál es la diferencia entre Business Intelligence, que también ayuda a la toma de decisiones y el Intelligent Knowledge?

Abdo dijo que diferencia estriba en que mientras la inteligencia de negocios es un proceso que permite a las empresas administrar su negocio en base a información, a través del monitoreo, análisis y la toma de decisiones; en tanto que la inteligen-

cia del conocimiento es una base de datos de conocimientos de las decisiones que se están tomando dentro de la empresa.

Agregó que la inteligencia del conocimiento también permite detectar las posibles causas del problema, las soluciones y las acciones que puede tomar la empresa.

El directivo agregó que la principal ventaja del software es que las empresas no tienen que gastar en módulos adicionales, pues Bitam Artus cubre monitoreo, análisis y la toma de las decisiones que se conoce como Intelligent Knowledge.

Agregó que en las anteriores versiones la toma de decisiones era una tarea exclusiva del usuario, mientras que con esta versión el sistema le ayuda a tomar la decisión más acertada al tiempo que los demás empleados pueden aprender de las decisiones que se están tomando.

El Intelligent Knowledge, aseguró Abdo, también promueve la colaboración entre colegas, departamentos y usuarios dentro de la organización, esto con el propósito de enriquecer y desarrollar una base de conocimientos.

El precio depende del número de licencias que necesite la empresa. En el servicio hosting, que incluye servidores, base de datos, soporte y actualizaciones la empresa sólo paga una renta mensual que oscila entre los 95 y 500 dólares.

Si necesita más información puede visitar la página www.bitam.com.