

מענק מחקר | תקשורת מקצועית

מייל של בוט, שנפתח על ידי בוט, שנענה על ידי בוט

כשכולם מעבירים את התכתובת המקצועית שלהם דרך צ'אט, נוצרת תחושת ניכור שגורמת לנמענים להתעלם

מאת רונית הראל

בסוף יום העבודה, אחרי ההרדמה של בתו הקטנה וכשהוא כבר עייף, ד"ר טדי לובניק אוהב לענות למיילים שהצטברו במהלך היום בטון תיאטרלי או באנר גלית של ימי הביניים. "אני לא יודע מה לגבי מי שמקבל ממני את המיילים האלה, אבל אותי לפחות זה מצחיק", הוא אומר בחיוך. הוא שם לב שכלל שהוא בוחר בטון חמים וידידותי לכתובת מיילים מקצועיים, הוא זוכה ליותר תשובות שהן יותר חיוביות וגם יותר מהירות.

תהיתי אם זו רק חוויה אישית שלי", הוא אומר לובניק, מהפקולטה למדעי המחשב והמיי דע באוניברסיטת חיפה ומהמחלקה לחישוביות באוניברסיטת יונשופינג (שוודיה), שכבר פרסם יותר מ־130 מחקרים מדעיים, הבין שיש פה מקום לבחון נושא שמעסיק רבים ככל שהצ'אט הגנרטיבי משתלט על חיינו, האישיים והמקצועיים. במחקר שערך יחד עם ד"ר ווי בן־ציון מבית הספר לכריאות הציבור באוניברסיטת חיפה, הוא גילה כי הודעות שנוסחו בשפה חיובית וחמה יותר אכן זכו לשיעורי פתיחה ותגובה גבוהים יותר באופן שסותר את ההנחה המקובלת כי נדרש ניסוח יבש ותמציתי בסביבה המקצועית.

"הממצאים שלנו מראים כי לא עצם השימוש בכינה מלאכותית הוא שמשפיע על הנמען, אלא האופן שבו היא משנה את האופי של ההודעה שהוא קורא", הוא מפרט. "הכינה המלאכותית היא למעשה כלי לעיצוב הטון. כשהיא הופכת הודעה לחיובית, חמה ונגישה יותר, היא עשויה לעודד מעורבות. מנגד,



שיקבע אם הם טורחים להשיב למייל או להשאיר אותו פתוח בצד, הוא מידת החמימות והתחושה שיש בן אדם מאחורי המקלדת".

מכונות מדברות עם עצמן

אם כולנו נשתמש ב־AI כדי לנסח מיילים קלילים, חמים ומשועשעים, והנמענים שלנו ישתמשו ב־AI כדי לתמצת אותם בחזרה – לאן עולם התקשורת הארגונית הולך? "מה שאת מתארת זה עולם בו אדם שולח אימייל דרך צ'אט, ואדם אחר עונה לו דרך צ'אט, וזו כבר סטואציה סבירה. ככל שההתקדמות הטכנולוגית גדלה, אנחנו יכולים מהר מאוד להגיע למצב בו מכונות מדברות זו עם זו, ללא מעורבות אנושית. כבר היום אני מרגיש הרבה פעמים בעבודה מול סטודנטים, כולל דוקטורנטים, או מחוץ לאקדמיה, שאני לא מדבר עם האנשים אלא עם מודלי ה־LLM שלהם (מודל שפה גדול, כינה מלאכותית המאומנת על מאגרי נתונים עצומים. ר"ה). לפני כמה זמן קיבלתי מייל מבכיר בתעשייה שאני עובד איתו. אני עובר על המייל וזה ממש לא היה כתוב טוב. שאלתי אותו אם הוא בכלל הסתכל על המייל לפני ששלח אליי והוא הודה שלא. הוא סמך על זה שהצ'אט יכתוב היטב ופשוט שחרר. יש לנו אחריות מקצועית לעבור על האימיילים שניסחה הכינה המלאכתיותית ולא לקבל אותם כמו שהם. בקצב הנוכחי של ההתקדמות הטכנולוגית המודלים יהיו טובים יותר מאיתנו, אבל זה עדיין לא המצב".

נשמע שבעתיד הקרוב נצטרך "תו קן של אנושיות" למיילים, או שפשוט נתרגל לרגש המלאכותי.

"להערכתי, במובן כלשהו התשובה היא שני תרגל. בארצות הברית למשל נהוג ז'רגון מקצועי, מה שנקרא Business English. מבחון, וגם בקרב אמריקאים מדור ה־Z, מסתכלים על זה כשפה מלאכותית שהיא על גבול הכדיחה. אבל בעיני הדור הקודם זה חלק מלהיות מקצועי. עי. האם ה־LLM הוא האנגלית העסקית החדשה? אנחנו חושבים על מחקר המשך בנושא".

כחוקר כינה מלאכותית, יש לך עצה לשימוש יעיל בצ'אט?

"לפתוח צ'אטים בשני מסכים. במסך אחד תסבירו לצ'אט את המשימה ותשאלו אותו איזה פרומפט הוא היה נותן כדי להתמודד איתה. את התשובה שלו תיקחו למסך השני ותבקשו שיבצע. קשה להנדס פרומפטים, אבל

הוא להיעזר במומחה שהוא הצ'אט עצמו".

אולי הדרך הכי טובה להתחבר לאנשים היא "להרים טלפון" כמו פעם.

"חד־משמעית כן, ומספיק להסתכל על ההיסטוריה. מאז תחילת ימי האינטרנט, יש תופעה של חיים 'אוף דה גריד', של התנתקות מהטכנולוגיה ושל העדפת הרטרון תמיד היו אנשים כאלה ותמיד יהיו. השאלה היא מה יהיה גודל האוכלוסייה הזו, אבל הנבואה ניתנה לשטים".

עד לפתיחתן ולקבלת תגובה. לובניק מסביר כי הטון הנעים ייצר רצון לענות, ובאופן חיובי, "ובאופן לא מפתיע לא השפיע על המועד בו הנמענים התייחסו להודעה", הוא אומר.

עם זאת, התמונה השתנתה כשהחוקרים בחנו את הטון של כל הודעה בנפרד. לאחר שנוטרלו הבדלים קבועים בין העובדים, נמצא כי עלייה של נקודה אחת במדד החיוביות היתה קשורה לסיכוי גבוה פי 2.05 לפתיחת ההודעה; ולסיכוי גבוה פי 3.32 לקבלת תגובה.

שיעור הפתיחה עלה מכ־50% בהודעות השליליות ביותר לכ־67% בהודעות החיוביות ביותר, ושיעור התגובה עלה מ־14% אחווים לכ־33%. כלומר, כשמבקשים מהכינה המלאכותית להיות "מקצועית", שיעורי התגובה צונחים.

מה למעשה קורה פה פסיכולוגית?

"בתקשורת פנים־ארגונית, בתוך המשרד, אנשים לרוב רואים את שם השולח או את שם רת הנושא בתוכית הדואר הנכנס ויודעים מה רמת הקרבה שלהם אליו. כשמייל מקולגה מביא איתו טון חם וקליל זה חיובי אבל זה לא האלמנט המרכזי בתקשורת שמבוססת גם על פגישות מזדמנות במסדרון, שיחות בחדרי ישיבות ותקשורת מקצועית אחרת. בתקשורת מחוץ לארגון – למשל מול לקוחות או ספקים – מערכות היחסים הרבה פעמים מצטמצמות לתקשורת דיגיטלית ובפרט לאימיילים. מה

בשוודיה ובאוקראינה. במשך שלושה שבועות שלח כל עובד הודעות בשלושה תנאים שונים: הודעה שנכתבה ללא סיוע של כינה מלאכר הודעה שנכתבה באמצעות צ'אט־5 GPT תית; הודעה שנכתבה באמצעות צ'אט־5 GPT בטון משועשע או יצירתי; והודעה שנכתבה באמצעות צ'אט־5 GPT בטון רשמי ומקצועי. סדר התנאים הוחלף באופן אקראי בין המשתתפים. השכתוב באמצעות GPT-5 הוגבל לשינוי הסגנון והטון בלבד, והמודל התבקש לשמור על משמעות ההודעה, העובדות, השמות, התאריכים והפעולות לכיצוע, כלי להוסיף או להשמיט מידע. בשכתוב על פי התנאי ה"משועשע" נעשה שימוש בסגנונות קלילים, ובהם ניסוח תיאטרלי, מייבניימי או פיראטי, תוך שמירה על התאמה לסביבת העבודה. בתנאי ה"מקצועי" התבקש המודל לנסח את אותה ההודעה באופן רשמי, ברור ותמציתי. לשם הדגמה, מייל המנוסח בסגנון פיראטי ייפתח ב"אהוי" במקום ב"הי", ומייל ימיביניימי עשוי להתחייב לפעולה כלשהי "כשהשמש ורח" במקום "מחר על הבוקר".

החוקרים מצאו כי שכתוב הטון המשועשע העלה באופן מובהק סטטיסטית את מידת החיוביות של תשובות הנמענים, ואילו השכתוב המקצועי זכה לתוצאה ההפוכית. עם זאת, לא נמצא הבדל מובהק בשיעור ההודעות שנפתחו, בשיעור ההודעות שנענו או בזמן שעבר