

視訊通話開創商機

這項愈來愈普及的科技拓展了面對面服務的可能性

02-21

過去，你得出門才能去看精神醫師接受治療、找音樂老師上吉他課，或者向彩妝師尋求面對面諮詢。現在，則是他們上門找你，只不過是透過視訊通話的虛擬管道。

視訊通話雖然向來深受科幻迷所喜好，卻一直沒有在個人用戶間流行起來。但今年，隨著愈來愈多的數位器材納入這項科技，專門採取一對一服務的行業也開始嘗試運用視訊通話，藉此大幅擴張自己的服務範圍。

線上視訊通話科技原本只有科技狂和企業人士才會使用，現在卻變得相當普及，使用起來也容易許多。蘋果的 iPhone 4 與宏達電的 Evo 4G 都在近來首度推出，兩者都具備視訊通話的功能。現在，特定電視機也具有內建攝影機以供使用者進行視訊通話。在電腦上，Skype、Yahoo!奇摩即時通、iChat 及其他訊息服務則是自從好幾年前就已開始提供視訊通話服務。不過，影像畫質、通話穩定度與操作介面的簡易度也隨著時間過去而出現了大幅改善。

移除障礙

「以前，只有比較精通科技的人，才懂得使用視訊通話，」研究機構 GigaOm Pro 的分析師艾佛德·普爾說：「現在，由於市場上推出的新產品都已內建視訊通話功能，所以這種障礙已經不復存在。」

GigaOm 對於這項科技非常樂觀，估計每年全球視訊通話的數量將從二〇〇八年的六億通增加到二〇一五年的三百億通。

康乃爾大學傳播副教授蘇珊·傅塞爾則抱持懷疑的態度，認為就算視訊通話確實能夠達到那麼蓬勃的發展，主要的推動力也不會是個人通話。在一九六四年的紐約世界博覽會上，美國電話電報公司的影像電話雖然眾所周知地吸引了大批群眾排隊參觀，但這項科技卻沒有普及於一般家庭。

「當初影像電話剛推出的時候，家庭主婦覺得自己還得化妝打扮才能講電話，」傅塞爾說：「沒有人會想要每天都這麼做。」

02-22

地理因素也許是視訊通話服務最吸引人的地方。

克里斯丁·費尼克斯當初住在加州的時候，曾在那裡學吉他。後來，他在五年前搬到了南達科他州。

「這裡根本找不到地方可以學吉他，」費尼克斯這位三十三歲的電腦顧問說：「附近甚至連一家音樂行都沒有。」

大衛·費雪是個吉他老師，他所居住的城市則絲毫不乏這種音樂資源。

「可想而知，田納西州納許維爾的吉他老師多不勝數，」費雪說。他於是開始從事線上教學，以便「維持生計，保持競爭力」。

現在，費雪約有半數的學生都是透過視訊通話上課。今年，費尼克斯在「克雷格分類廣告」上找到了費雪，而開始以每小時三十五美元的學費向他學吉他。

「視訊上課的重點是剛開始必須讓自己習慣這種方式，」費尼克斯說：「有時候你必須放大影像，老師才能看到你的手指。」

醫學是個相當適合應用視訊通話科技的領域，科技產業研究公司的市場分析師肯·亥爾斯如此表示。

「市場上已廣泛推出這種科技的應用，」他說：「現在的基礎建設已經比較能夠支持這樣的發展。」

應用方式有各式各樣的可能性

必須仰賴交談與視覺線索治療病患的心理健康專業人員，已經開始採用這項科技。

二月間，在（美國）東岸的一場暴風雪當中，精神醫師派翠克·巴塔的兩名病患被雪困在家裡，無法前往他位於馬里蘭州的診所。他於是提議這兩名病患使用視訊通話。

「我可以看到他們的行為表現，因此覺得有足夠的資訊可以進行判斷，為他們開立所需的藥方。」

現在，他的心理諮商服務有百分之二十是透過視訊通話進行，這些病患大部分都在三十五歲以下。「年紀較大的病患比較不信任這種科技，」巴塔說。