

به نام خدا

"شیر یا خط اعتماد؟ هوش مصنوعی در ذهن و زندگی کاربر ایرانی"

نویسنده: ریحانه رکنی

دانشجوی کارشناسی مشاوره، دانشگاه الزهراء

آیا تا به حال به این فکر کرده‌اید که هوش مصنوعی چگونه نبض زندگی ما را در دست می‌گیرد؟ از پیشنهادات خرید آنلاین گرفته تا تشخیص‌های پزشکی پیچیده، از مدیریت سرمایه‌گذاری‌های خرد تا چت‌های دوستانه با ربات‌های هوشمند، هوش مصنوعی دیگر یک مهمان نیست؛ میزبان تمام و کمال بخشی از زندگی روزمره ما شده است. اما در این سرای پر زرق و برق الگوریتم‌ها، کلید طلایی چیست که رابطه ما با این هوش نوین را تعریف می‌کند؟ بی‌شک، "اعتماد". و شاید هیچ‌جا به اندازه جامعه ما، با فرهنگ غنی و پیچیدگی‌های خاص خودش، این مفهوم "اعتماد" تا این حد پُر از سوال و چالش نباشد.

بیایید سفری کوتاه داشته باشیم به قلب این پدیده. ما در عصر تحول دیجیتال زندگی می‌کنیم، جایی که سرعت پیشرفت‌ها، حتی تصور ما از آینده را هم از آن خود کرده است. هوش مصنوعی، با توانایی‌های شگفت‌انگیزش، می‌تواند کارهایی انجام دهد که تا دیروز فقط در صفحات رمان‌های علمی-تخیلی جای داشتند. اما این پیشرفت‌های خیره‌کننده، همیشه هم با آغوش باز پذیرفته نمی‌شوند. نگرانی‌هایی عمیق‌تر از سطح تکنولوژی وجود دارد: ترس از تعصبات پنهان در الگوریتم‌ها، سوال از مسئولیت‌پذیری در صورت بروز خطا، یا حتی درک این که چطور می‌توان به چیزی اعتماد کرد که نه قلب دارد و نه روح. در واقع، اینجاست که مسئله فراتر از کارایی فنی رفته و به قلمرو روان‌شناسی و جامعه‌شناسی گام می‌گذارد.

انسان در برابر ماشین: نبردی نابرابر یا یک همکاری هوشمندانه؟

ذهن ما انسان‌ها، از دیرباز عادت کرده است به "انسان" اعتماد کند. این اعتماد، ریشه‌ای عمیق در تاریخ تکامل ما دارد. وقتی پای یک تصمیم بزرگ در میان است – مثلاً تشخیص یک بیماری مهلک، انتخاب یک همکار حیاتی برای پروژه‌ای مهم، یا حتی مشاوره برای سلامت روان – دلمان می‌خواهد یک انسان واقعی با تمام ظرافت‌های احساسی، تجربه و شهودش در صحنه باشد. تحقیقات گسترده در سراسر جهان این موضوع را تأیید می‌کند. مثلاً، یک مطالعه در مجارستان نشان داد که مردم به طور کلی، تصمیماتی که با دخالت انسانی گرفته می‌شوند را قابل اعتمادتر از تصمیمات کاملاً خودکارِ هوش مصنوعی می‌دانند. این موضوع به‌ویژه در حوزه‌هایی که با "زندگی" و

"آینده" انسان‌ها سروکار دارند، پررنگ‌تر است. ما به دنبال ضمانتی هستیم که یک "قلب تپنده" و یک "وجدان بیدار" در فرآیند دخیل باشد، نه فقط کدهای بی‌جان.

اما این داستان یک پیچش جذاب‌تر هم دارد! وقتی پای اعداد، آمار و تحلیل‌های پیچیده در میان باشد، مثل سرمایه‌گذاری مالی در بورس یا تشخیص الگوهای نامحسوس در داده‌ها، خطوط اعتماد کمی محو می‌شوند. در این موارد، هوش مصنوعی با توانایی بی‌نظیرش در پردازش حجم عظیمی از اطلاعات، شناسایی روندهای پنهان و انجام محاسبات دقیق در کسری از ثانیه، گاهی حتی از قضاوت انسانی هم قابل اعتمادتر به نظر می‌رسد. چرا؟ چون انسان‌ها درگیر خطاهای شناختی، تعصبات و احساسات می‌شوند، در حالی که هوش مصنوعی با منطق سرد و بی‌طرفانه خود عمل می‌کند. این تغییر در الگوی اعتماد، نشان می‌دهد که ما بسته به نوع وظیفه، هوش مصنوعی را به چشم‌های متفاوتی می‌بینیم؛ گاهی رقیب انسان و گاهی دستکاری بی‌بدیل.

وقتی هوش مصنوعی مرزهای سلامت روان را می‌گشاید: نگاهی به مصر

یک تحقیق نوآورانه در مصر، بُعد دیگری از اعتماد به هوش مصنوعی را در یک حوزه بسیار حساس، یعنی سلامت روان، بررسی کرده است. این مطالعه نشان می‌دهد که کارآفرینان مصری، تا حد زیادی به ChatGPT برای کمک در تصمیم‌گیری‌ها و حتی تشخیص اولیه اختلالات سلامت روان اعتماد می‌کنند. این موضوع در نگاه اول کمی عجیب به نظر می‌رسد، چرا که سلامت روان حوزه‌ای به شدت انسانی و نیازمند همدلی عمیق است. اما نتایج نشان داد که "ادراک کاربران از ChatGPT" و "اعتماد آن‌ها به این ابزار"، تأثیر مثبتی بر فرآیند تصمیم‌گیری‌شان در این حوزه دارد.

این یافته، یک چراغ سبز مهم روشن می‌کند: با وجود تمایل عمومی به دخالت انسانی در مسائل حساس، اگر هوش مصنوعی به گونه‌ای طراحی شود که "مفید" و "قابل درک" باشد، می‌تواند حتی در حوزه‌های پیچیده‌ای مانند سلامت روان هم اعتماد کاربران را جلب کند. این موضوع، یک پیام مهم برای ما دارد: اگر هوش مصنوعی بتواند خلأهای موجود در سیستم‌های حمایتی (مانند دسترسی آسان به مشاوره) را پر کند و ابزاری در دسترس باشد، حتی با وجود نگرانی‌های اولیه، می‌تواند به تدریج اعتماد را به دست آورد. البته، نباید فراموش کرد که این اعتماد در گام‌های اولیه است و نقش نهایی پزشکان و متخصصان انسانی در این حوزه، همچنان غیرقابل جایگزین است. هوش مصنوعی می‌تواند ابزاری برای غربالگری، ارائه اطلاعات اولیه یا حتی حمایت‌های سطحی باشد، اما نه جایگزین درمان تخصصی.

پارادوکس ایرانی: حریم خصوصی قربانی سودمندی؟

حالا بیا ببینیم به تجربه خاص تر خودمان، یعنی کاربران ایرانی با هوش مصنوعی بپردازیم. یک تحقیق عمیق در ایران نشان می‌دهد که دلایل اصلی اعتماد ما به چت‌بات‌های هوش مصنوعی مانند ChatGPT، در سه ویژگی کلیدی نهفته است: "سودمندی ادراک شده"، "سهولت استفاده ادراک شده" و "سازگاری". به عبارت ساده‌تر، اگر یک ابزار هوش مصنوعی واقعاً کارمان را راه بیندازد، استفاده از آن پیچیده نباشد و با روش‌های معمول کاریمان هماهنگ باشد، به سرعت آن را می‌پذیریم و به آن اعتماد می‌کنیم. این موضوع در راستای تئوری‌های پذیرش فناوری در سراسر جهان است؛ انسان به دنبال ابزاری است که زندگی‌اش را آسان‌تر و کارآمدتر کند.

اما جالب‌ترین و شاید نگران‌کننده‌ترین یافته برای ما ایرانی‌ها، به "پارادوکس حریم خصوصی" مربوط می‌شود. این تحقیق نشان می‌دهد که بسیاری از کاربران ایرانی نگران حریم خصوصی خود در استفاده از این ابزارها هستند. می‌دانند که داده‌هایشان ممکن است جمع‌آوری و پردازش شوند و حتی نشت کنند. با این حال، این نگرانی به طور معناداری باعث نمی‌شود که از استفاده از این چت‌بات‌ها دست بکشند! انگار مزایایی که از این ابزارها می‌برند (مثل راحتی، سرعت در یافتن اطلاعات، کمک در نگارش و...) آنقدر چشمگیر است که فعلاً نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی را به حاشیه می‌رانند. این پدیده، یک معمای پیچیده و چندلایه است. آیا این یک نوع "تسلیم در برابر اجبار تکنولوژی" است؟ یا نتیجه "اعتماد ضمنی" به ارائه‌دهندگان خدمات، حتی با وجود کمبود شفافیت؟ یا شاید هم فقدان آگاهی کافی از پیامدهای بلندمدت یا جایگزین‌های امن‌تر؟ پاسخ این پرسش‌ها در دل فرهنگ دیجیتال ما و سطح سواد اطلاعاتی جامعه نهفته است و نیازمند کاوش‌های عمیق‌تری است.

ساختن پل اعتماد: نقش ما در آینده هوش مصنوعی ایران

با تمام این بینش‌ها، برای اینکه هوش مصنوعی بتواند در ایران به طور گسترده و مؤثر مورد استفاده قرار گیرد و به آن اعتماد شود، باید رویکردی هوشمندانه و متعادل در پیش بگیریم. این مسئولیت، تنها بر دوش توسعه‌دهندگان تکنولوژی نیست، بلکه کاربران، سیاست‌گذاران و حتی آکادمی‌ها نیز نقشی کلیدی دارند:

۱. همیشه "انسان" در مرکز: در طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های هوش مصنوعی، باید اصل "هوش مصنوعی انسان‌محور" را محور قرار دهیم. این یعنی در حوزه‌های حیاتی، هوش مصنوعی باید به عنوان یک دستیار قدرتمند عمل کند که اطلاعات و تحلیل ارائه می‌دهد، اما تصمیم نهایی و مسئولیت‌پذیری همواره با انسان باشد. این رویکرد، نه تنها اعتماد را افزایش می‌دهد، بلکه مسائل اخلاقی را نیز تا حدی پوشش می‌دهد.

۲. شفافیت، رمزگشای جعبه سیاه: برای اعتماد، باید بفهمیم "چرا" یک هوش مصنوعی چنین تصمیمی گرفته است. توسعه‌دهندگان باید تلاش کنند تا سیستم‌ها "قابلیت توضیح" (Explainability) داشته

باشند و بتوانند روند "فکر" یا محاسباتی خود را به زبانی ساده برای کاربران روشن کنند. این شفافیت، از احساس گیجی و عدم کنترل می‌کاهد و به اعتماد می‌افزاید.

۳. مدیریت هوشمندانه حریم خصوصی: پارادوکس حریم خصوصی نمی‌تواند برای همیشه پایدار بماند. باید راهکارهای قوی‌تر و شفاف‌تری برای محافظت از داده‌های کاربران ارائه شود. قانون‌گذاری‌های مؤثر، آموزش عمومی درباره حقوق داده‌ها، و توسعه ابزارهای حفظ حریم خصوصی، گام‌های ضروری هستند. جامعه باید احساس کند که داده‌هایش در امان است، حتی اگر از خدمات هوش مصنوعی استفاده کند.

۴. طراحی بومی و کاربرپسند: هوش مصنوعی باید با درک عمیقی از فرهنگ، نیازها و عادات کاربران ایرانی طراحی شود. طراحی کاربرمحور، که بر سهولت استفاده و سودمندی واقعی تمرکز دارد، کلید پذیرش است. یک هوش مصنوعی که با سبک زندگی و نیازهای خاص جامعه ما سازگار باشد، نه تنها کارایی بیشتری خواهد داشت، بلکه سریع‌تر اعتماد ما را جلب خواهد کرد.

۵. سواد هوش مصنوعی (AI Literacy) برای همه: برای ساختن جامعه‌ای که به هوش مصنوعی اعتماد می‌کند، اما از آن سوءاستفاده نمی‌شود، نیاز به افزایش سواد هوش مصنوعی در همه سطوح جامعه داریم. مردم باید بیاموزند هوش مصنوعی چیست، چه می‌تواند بکند، چه محدودیت‌هایی دارد، و چگونه می‌توان از آن مسئولانه استفاده کرد. این آموزش، از کودکان و نوجوانان گرفته تا بزرگسالان، می‌تواند به درک بهتر و در نتیجه، اعتمادی منطقی‌تر منجر شود.

در نهایت، هوش مصنوعی نه یک دشمن است و نه یک ناجی تمام‌عیار. بلکه ابزاری قدرتمند است که آینده‌اش، با نحوه تعامل و اعتماد ما شکل می‌گیرد. در ایران، این اعتماد نیازمند درک ظرایف فرهنگی، پاسخگویی به دغدغه‌های حریم خصوصی، و تلفیق هوشمندانه قابلیت‌های ماشین با حکمت و همدلی انسانی است. بیایید با همکاری بین رشته‌ای و پژوهش‌های مستمر، پلی از اعتماد بسازیم تا هوش مصنوعی نه تنها به ابزاری برای پیشرفت، بلکه به یک همراه قابل اطمینان و مسئول در مسیر فردای روشن جامعه ما تبدیل شود. این یک فرصت بی‌نظیر برای ماست تا آینده هوش مصنوعی را با دستان خودمان، و با توجه به ارزش‌هایمان، شکل دهیم.

منابع

Jafari, H., Naghshineh, N., Alvarado Rodríguez, O., Keshavarz, H., & Lund, B. (۲۰۲۴). In ChatGPT We Trust? Unveiling the Dynamics of Reuse Intention and

Trust Towards Generative AI Chatbots among Iranians. *InfoScience Trends*, 1(2), 56–72.

Orbán, F., & Stefkovics, Á. (2025). Trust in artificial intelligence: a survey experiment to assess trust in algorithmic decision-making. *AI & SOCIETY*, 1–15.

Abdelwahed, N. A. A. (2023). Recognizing the Role of ChatGPT in Decision-Making and Recognition of Mental Health Disorders among Entrepreneurs. *OBM Neurobiology*, 1(3). <https://doi.org/10.21926/obm.neurobiol.23.3241>