

مردم در سال ۲۰۲۶ واقعاً چگونه از هوش مصنوعی استفاده می‌کنند؟

در کنار گسترش کاربردهای هوش مصنوعی، یک نگرانی تازه جدی‌تر شده است: اینکه اجازه دهیم این فناوری به جای ما فکر کند.

نویسنده: مارک زائو سندرز

منبع اصلی: Harvard Business Review

بیش از سه سال از ورود گسترده هوش مصنوعی مولد به زندگی روزمره مردم می‌گذرد. طی یک سال اخیر نیز استفاده از این فناوری با سرعت زیادی گسترش یافته است؛ وایب‌کدینگ مورد توجه قرار گرفته، شرکت‌ها به سمت گردش کارهای عامل‌محور رفته‌اند و تعداد کاربران ابزارهایی مانند ChatGPT و Gemini به صدها میلیون نفر رسیده است.

با وجود تمام بحث‌ها درباره آینده هوش مصنوعی، یک سؤال همچنان اهمیت بیشتری دارد:

مردم در حال حاضر واقعاً چگونه از هوش مصنوعی استفاده می‌کنند؟

پژوهش سالانه «هوش مصنوعی در دنیای واقعی» یا AI in the Wild برای پاسخ به همین سؤال انجام شده است. در سومین دوره این پژوهش، ۱۲ هزار و ۶۳۷ مورد استفاده واقعی از هوش مصنوعی بررسی شد.

داده‌ها از میان نزدیک به ۵۰ هزار محتوای منتشرشده در ردیت، کوئورا، لینکدین، تیک‌تاک، یوتیوب و مقالات آنلاین جمع‌آوری شدند. سپس با ترکیبی از ارزیابی انسانی و ابزارهای هوش مصنوعی، کاربردهای واقعی و معنادار شناسایی شدند.

یکی از یافته‌های جانبی پژوهش این بود که حتی پیشرفته‌ترین مدل‌های هوش مصنوعی هنوز نمی‌توانند بدون کمک انسان، ارزش و اعتبار واقعی تمام نمونه‌ها را به درستی تشخیص دهند. قضاوت انسانی همچنان بخش ضروری این فرایند است. نتایج نشان می‌دهد دامنه استفاده از هوش مصنوعی گسترده‌تر شده است؛ اما در کنار این رشد، دو نگرانی نیز پررنگ‌تر شده‌اند:

- واگذاری مسئولیت‌های فکری و شناختی به هوش مصنوعی
- وابستگی بیش از حد به آن برای دریافت حمایت عاطفی

در محیط‌های کاری نیز فعالیت‌های زیادی دیده می‌شود، اما بخش زیادی از آن‌ها هنوز به صرفه‌جویی محدود در زمان و هزینه منجر شده‌اند، نه تحول اساسی در کسب‌وکار.



«تفکر بنجل»؛ وقتی هوش مصنوعی به جای ما فکر می کند

مدل‌های جدید هوش مصنوعی در تقلید از شیوه تفکر انسان مهارت زیادی پیدا کرده‌اند. همین قابلیت باعث شده است کاربران بخشی از فرایند فکر کردن خود را نیز به این ابزارها واگذار کنند.

دست‌کم یک‌چهارم کاربردهای برتر شناسایی شده در پژوهش امسال به این موضوع مربوط بودند؛ از جمله:

- درمان و همراهی عاطفی
- مشاوره روابط

- کمک به تصمیم‌گیری
- برنامه‌ریزی و سامان‌دهی زندگی
- نوشتن ایمیل
- تولید ایده

این نوع استفاده می‌تواند نگران‌کننده باشد؛ زیرا تفکر، تصمیم‌گیری و ایده‌پردازی از فعالیت‌هایی هستند که انسان باید مسئولیت آن‌ها را بر عهده بگیرد. این توانایی‌ها فقط ابزار رسیدن به نتیجه نیستند، بلکه بخشی از رشد فکری و شخصیتی انسان محسوب می‌شوند.

نویسنده برای توصیف تفکر تنبلا نه و سطحی ناشی از وابستگی زیاد به هوش مصنوعی، اصطلاح Think slop را به کار می‌برد؛ مفهومی که می‌توان آن را «تفکر بنجل» یا «شلختگی فکری» ترجمه کرد. این مشکل از چند مسیر شکل می‌گیرد.

هدف اصلی خود را گم می‌کنیم

بهترین روش این است که ابتدا درباره هدف، مسئله و خواسته خود فکر کنیم و بعد آن را در قالب یک پرامپت دقیق در اختیار هوش مصنوعی قرار دهیم. اما دسترسی آسان به خروجی باعث شده بسیاری از کاربران پیش از آنکه بدانند دقیقاً چه می‌خواهند، به سراغ هوش مصنوعی بروند.

برای مثال، ممکن است فردی پیش از مشخص کردن دیدگاه خود درباره یک مقاله، استراتژی پروژه یا ایده خلاقانه، از هوش مصنوعی بخواهد طرح اولیه را تولید کند. در

این حالت، نتیجه ممکن است ظاهراً کامل باشد، اما نیت، دیدگاه شخصی و نقش واقعی نویسنده در آن کم‌رنگ می‌شود.



فکر کردن را برون‌سپاری می‌کنیم

وقتی هوش مصنوعی اولین گزینه ما برای حل هر مسئله باشد، به مغز خود فرصت نمی‌دهیم مستقل و بدون تأثیر پاسخ‌های آماده به مسئله فکر کند. در چنین شرایطی، ممکن است ایده‌هایی را از دست بدهیم که فقط در حافظه، تجربه و تخیل شخصی ما وجود دارند. برخی پژوهش‌ها از این پدیده با عنوان بدهی شناختی یاد می‌کنند.

یکی از کاربران حاضر در پژوهش گفته بود:

“با استفاده بیش از حد از ChatGPT متوجه شدم دیگر مانند گذشته از مغزم استفاده نمی‌کنم. خیلی آسان است که اجازه بدهید هوش مصنوعی به جای شما بنویسد. احساس می‌کردم مغزم را برون‌سپاری کرده‌ام.”

نوشتن را کنار می‌گذاریم

کپی کردن کامل خروجی هوش مصنوعی یا انتشار آن با کمترین میزان ویرایش، دو پیامد مهم دارد. نخست اینکه ممکن است محتوایی تولید کنیم که در ظاهر حرفه‌ای و خوش‌ساخت است، اما عمق و معنای چندانی ندارد.

برای مثال، ممکن است یک کارمند، ارزیابی عملکرد خود را با هوش مصنوعی بنویسد و مدیر او نیز ارزیابی همان کارمند را با کمک هوش مصنوعی انجام دهد. در پایان، دو متن رسمی و زیبا تولید می‌شود که شاید هیچ‌کدام بازتاب‌دهنده نظر واقعی افراد نباشند.

پیامد دوم این است که فرصت فکر کردن را از خود می‌گیریم. نوشتن صرفاً انتقال افکار آماده به روی کاغذ نیست؛ بخش زیادی از تفکر در زمان نوشتن، بازنویسی و ویرایش اتفاق می‌افتد.

هوش مصنوعی بیش از اندازه ما را تأیید می‌کند

مدل‌های هوش مصنوعی معمولاً به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که تعامل با کاربر را ادامه دهند. به همین دلیل، ممکن است حتی از یک ایده ضعیف، طرح تجاری غیرواقع‌بینانه یا ارائه متوسط بیش از اندازه تعریف کنند. این تعریف‌ها می‌تواند به کاربر احساس کاذب

عمق فکری و توانمندی بدهد و باعث شود اصلاح کار را زودتر از زمان مناسب متوقف کند.

یکی از کاربران این موضوع را چنین توصیف کرده بود:

شما یک درخواست ساده و تنبلاانه می‌نویسید، هوش مصنوعی تمام کار سخت را انجام می‌دهد و در پایان هم به شما می‌گوید درخواستان را عالی مطرح کرده‌اید. این تعریف مصنوعی باعث می‌شود کمتر برای خودتان فکر کنید.

به همین دلیل باید نسبت به چاپلوسی و تأیید بیش از حد هوش مصنوعی هوشیار باشیم. با این حال، هوش مصنوعی لزوماً نباید جایگزین تفکر انسان شود. می‌توان از آن به‌عنوان یک حریف فکری استفاده کرد؛ ابزاری که فرضیات ما را زیر سؤال ببرد، نقاط ضعف استدلال‌ها را پیدا کند و دیدگاه‌های مخالف را نشان دهد.

یکی از کاربران گفته بود:

“از هوش مصنوعی می‌خواهم در استدلال من ایراد پیدا کند. بعد خودم پاسخ آن را بررسی و نوشته‌ام را اصلاح می‌کنم. هوش مصنوعی آینه است، نه غول چراغ جادو.”



چگونه از شلختگی فکری جلوگیری کنیم؟

دو توصیه اصلی وجود دارد:

1. کار را با هوش مصنوعی شروع نکنید: پیش از مراجعه به آن، خودتان به مسئله

فکر کنید، دیدگاه اولیه داشته باشید و هدف‌تان را مشخص کنید.

2. مرز تعیین کنید: مشخص کنید کدام بخش کار باید توسط خودتان انجام شود و

کدام قسمت واقعاً برای واگذاری به هوش مصنوعی مناسب است.

هوش مصنوعی؛ همراه عاطفی جدید مردم: استفاده از هوش مصنوعی برای مسائل

احساسی نیز با سرعت زیادی در حال افزایش است.

درمان و همراهی عاطفی برای دومین سال متوالی، رتبه نخست کاربردهای هوش مصنوعی را به خود اختصاص داده است. بیش از ۱۴۰۰ نمونه در این گروه شناسایی شد که ۱۱ درصد کل داده‌های پژوهش را تشکیل می‌دهد. این سهم در سال گذشته تنها ۵ درصد بود.

کاربران برای موضوعات مختلفی به هوش مصنوعی مراجعه می‌کنند:

- مشاوره روابط عاطفی
- حل اختلاف‌های شخصی
- تحلیل پیام‌های دیگران
- افزایش اعتمادبه‌نفس
- مدیریت اضطراب شغلی
- آمادگی برای مصاحبه
- تنظیم لحن ایمیل
- صحبت درباره افراد درگذشته

داده‌ها همچنین نشان می‌دهند برخی افراد چت‌بات‌ها را انسان‌انگاری می‌کنند. برای آن‌ها نام انتخاب می‌کنند، جنسیت در نظر می‌گیرند و حتی با تغییر مدل یا از بین رفتن تاریخچه گفت‌وگوها، احساس فقدان می‌کنند.

با این حال، همه کاربران هوش مصنوعی را جایگزین انسان نمی‌دانند. بسیاری از افراد از آن برای بهبود رابطه خود با دیگران استفاده می‌کنند؛ برای مثال از چت‌بات می‌خواهند

لحن یک پیام را تحلیل یا به آن‌ها کمک کند پاسخ مناسب‌تری بنویسند.

یکی از جذابیت‌های هوش مصنوعی این است که کاربران احساس می‌کنند بدون قضاوت شدن می‌توانند سؤال‌های خود را مطرح کنند.

خطر وابستگی احساسی به چت‌بات‌ها

رشد استفاده عاطفی از هوش مصنوعی نگرانی‌های جدی نیز ایجاد کرده است. پرونده‌های مرتبط با روان‌پریشی، روابط عاشقانه با چت‌بات‌ها و تقویت باورهای غیرواقعی نشان می‌دهند این ارتباطات همیشه بی‌خطر نیستند.

دسترسی دشوار و پرهزینه به خدمات سلامت روان یکی از دلایلی است که مردم را به سمت چت‌بات‌ها سوق می‌دهد؛ اما چت‌بات‌های عمومی جایگزین روان‌شناسان و متخصصان سلامت روان نیستند. این پرسش اهمیت زیادی دارد: آیا درست است الگوریتم‌هایی که شناخت کاملی از نحوه عملکردشان نداریم، بر خصوصی‌ترین احساسات و روابط ما تأثیر بگذارند؟



مردم در محیط کار چگونه از هوش مصنوعی استفاده می‌کنند؟

استفاده از هوش مصنوعی در محیط‌های کاری گسترده است. از میان ۱۰۰ کاربرد برتر، ۶۳ مورد مستقیماً به کار مربوط بودند یا هم در خانه و هم در محل کار استفاده می‌شدند.

برخی از این کاربردها عبارت‌اند از:

- دستیار کاری
- کمک به تصمیم‌گیری

- مشاوره شغلی
- کمک به کارآفرینان و استارت‌آپ‌ها
- خلاصه‌سازی جلسات
- تهیه پیش‌نویس
- تحلیل داده‌ها
- تولید محتوا و ایمیل

نکته مهم این است که بسیاری از این استفاده‌ها بخشی از برنامه رسمی سازمان نیستند. کارکنان به ابتکار خودشان از هوش مصنوعی استفاده می‌کنند تا سریع‌تر و بهتر کار کنند.

عامل‌های هوش مصنوعی و وایب‌کدینگ

دو کاربرد جدید در فهرست امسال بیشتر از بقیه مورد توجه قرار گرفتند. نخست، عملیات خودکار عامل‌محور بود. در این روش، هوش مصنوعی فقط پیشنهاد نمی‌دهد، بلکه کاری را انجام می‌دهد؛ برای مثال یادداشت صوتی را به متن تبدیل می‌کند، آن را در محل مناسب ذخیره می‌کند یا رویدادی را در تقویم قرار می‌دهد.

البته بیشتر نمونه‌های موجود هنوز در مقیاس کوچک و آزمایشی اجرا می‌شوند. دومین کاربرد، وایب‌کدینگ بود؛ یعنی تولید نرم‌افزار و کد از طریق دستورهای زبان طبیعی. این قابلیت باعث شده افراد بدون دانش تخصصی برنامه‌نویسی نیز بتوانند محصولات ساده‌ای ایجاد کنند، هرچند نگرانی‌هایی درباره کیفیت و امنیت کدها وجود دارد.

استفاده پنهانی از هوش مصنوعی در سازمانها

با وجود استقبال مدیران از هوش مصنوعی، موانع زیادی در محیط کار وجود دارد:

- محدودیت‌های فناوری اطلاعات
- سیاست‌های داخلی سازمان
- نگرانی درباره امنیت اطلاعات
- ترس از حذف شغل
- نگرانی از تقلب تلقی شدن استفاده از هوش مصنوعی
- خطر آسیب دیدن اعتبار حرفه‌ای

به همین دلیل، استفاده پنهانی از هوش مصنوعی رایج شده است.

یکی از کاربران گفته بود:

“درخواست‌های پشتیبانی را دو برابر سریع‌تر می‌بندم و کدهایم مشکلات کمتری دارند، اما هیچ‌کس در سازمان نمی‌داند از هوش مصنوعی استفاده می‌کنم.”

فرد دیگری یک عامل هوش مصنوعی ساخته بود که حدود نیمی از وظایفش را انجام می‌داد. مدیران پیشنهاد اجرای این ایده در کل سازمان را پذیرفته بودند؛ بنابراین او به صورت مخفیانه از آن استفاده می‌کرد و زمان آزادشده را به کسب‌وکار شخصی خود

اختصاص می‌داد.



بهره‌وری بیشتر، اما تحول کمتر

بیشتر کاربردهای سازمانی هوش مصنوعی به افزایش بهره‌وری مربوط می‌شوند؛ مانند:

- خلاصه‌سازی جلسات
- تهیه پیش‌نویس اسناد
- توضیح ساده داده‌ها
- کاهش هزینه‌ها
- خودکارسازی بخش‌هایی از استخدام

• آماده‌سازی گزارش برای مدیران

یکی از کاربران گفته بود:

“من از هوش مصنوعی نمی‌خواهم به‌جای من تصمیم بگیرد، بلکه از آن می‌خواهم فرایند فکر کردن را سریع‌تر کند. ارزش اصلی آن در هوش بیشتر نیست؛ در زمان ذخیره‌شده و شفافیت ایجادشده است.”

در حوزه رشد کسب‌وکار نیز نمونه‌هایی وجود دارد. برای مثال، یک شرکت با استفاده از هوش مصنوعی ایمیل‌های فروش را شخصی‌سازی و به‌طور مستمر تست A/B می‌کرد و مدعی بود عملکرد مشتریان بین ۲۰ تا ۳۰ درصد افزایش یافته است. با این حال، نمونه‌هایی که در آن‌ها هوش مصنوعی کل مدل کسب‌وکار را متحول کرده باشد، همچنان محدودند. بیشتر پروژه‌ها در مراحل اولیه قرار دارند و مزایای آن‌ها به‌صورت دقیق اندازه‌گیری نشده است.

در برخی موارد نیز تحول ایجادشده الزاماً به معنی افزایش کیفیت نبوده است. یکی از کاربران گفته بود تقریباً یک واحد کامل تحلیل داده را با هوش مصنوعی جایگزین کرده‌اند، اما اکنون کارکنان عادی داده‌های نامنظم را وارد ChatGPT می‌کنند و از آن می‌خواهند مانند یک متخصص تحلیل ارائه دهد.

چه مقدار از اختیار انسان باقی می ماند؟

بزرگ‌ترین شرکت‌های فناوری، هوشی قدرتمند را با حجم عظیمی از دانش و آثار بشری آموزش داده و آن را در اختیار میلیون‌ها نفر قرار داده‌اند.

اکنون تنها با نوشتن چند کلمه می‌توانیم از هوش مصنوعی بخواهیم:

- ایمیلی برایمان بنویسد
- به ما ایده بدهد
- در تصمیم‌گیری کمک کند
- روابطمان را تحلیل کند
- به مشکلات عاطفی‌مان گوش دهد
- برایمان کدنویسی کند

این اتفاق مربوط به آینده نیست؛ همین حالا در حال رخ دادن است.

پرسش اصلی این است که در برابر چنین ابزار قدرتمند، فراگیر و همیشه در دسترس، چه میزان از استقلال فکری و اختیار انسانی ما باقی خواهد ماند؟

بخشی از پاسخ به تصمیم شرکت‌های سازنده هوش مصنوعی وابسته است؛ اما بخش مهم‌تر همچنان به شیوه استفاده خود ما بستگی دارد.

هوش مصنوعی می‌تواند به جای ما فکر کند یا به ما کمک کند بهتر فکر کنیم. تفاوت

میان این دو، به مرزهایی بستگی دارد که برای استفاده از آن تعیین می‌کنیم.

درباره نویسنده

مارک زائو سندرز هم‌بنیان‌گذار وبسایت Filtered.com و نویسنده کتاب «تایم‌باکسینگ؛ قدرت انجام یک کار در هر زمان» است. او همچنین پروژه پژوهشی AI in the Wild را هدایت می‌کند؛ پروژه‌ای که به بررسی نحوه استفاده واقعی مردم از هوش مصنوعی می‌پردازد.