

تأثیر هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین: بررسی کیفیت و اثربخشی خدمات مشاوره‌ای با استفاده از چت‌بات‌ها و سامانه‌های مبتنی بر هوش مصنوعی

سمانه رحمانی^۱، مهدی کریمی^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی مشاوره، دانشگاه بین‌المللی امام رضا علیه‌السلام، مشهد، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی دکترای تخصصی بازیابی اطلاعات و دانش، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران و رئیس اداره موزه دیجیتال آستان قدس رضوی

چکیده

در عصر دیجیتال، هوش مصنوعی به عنوان یک ابزار نوین، به طور فزاینده‌ای در فرآیندهای مشاوره آنلاین وارد شده است و نیاز به بررسی تأثیرات آن بر کیفیت خدمات مشاوره‌ای را بیش از پیش نمایان می‌سازد. این تحقیق به بررسی تأثیر هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین و ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره‌ای ارائه شده توسط چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی پرداخته است. با استفاده از روش تحقیق کتابخانه‌ای و مرور ادبیات، منابع مختلف شامل مقالات علمی، کتاب‌ها و گزارش‌های مرتبط تحلیل شده است. هدف اصلی این تحقیق شناسایی تأثیرات مثبت و منفی هوش مصنوعی بر کیفیت خدمات مشاوره آنلاین و نقاط قوت و ضعف چت‌بات‌ها است. یافته‌ها نشان می‌دهند که هرچند هوش مصنوعی می‌تواند به بهبود دسترسی و کاهش هزینه‌ها در مشاوره آنلاین کمک کند، اما چالش‌های اخلاقی و کیفیت تعاملات انسانی نیز از جمله نکات مهمی هستند که باید به آنها توجه شود. این تحقیق همچنین محدودیت‌هایی دارد، از جمله وابستگی به منابع موجود و عدم دسترسی به داده‌های تجربی. در نهایت، پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آینده شامل بررسی تجارب کاربران و تحلیل چالش‌های قانونی و اخلاقی در این زمینه ارائه می‌شود. این تحقیق می‌تواند به توسعه و بهبود خدمات مشاوره آنلاین مبتنی بر هوش مصنوعی کمک کند و زمینه‌ساز پژوهش‌های بیشتر در این حوزه باشد.

واژه‌های کلیدی: هوش مصنوعی، مشاوره آنلاین، خدمات مشاوره‌ای، چت‌بات‌ها، چالش‌های اخلاقی

۱. مقدمه

در دنیای مدرن، تحولات فناوری اطلاعات و ارتباطات به سرعت در حال تغییر پارادایم‌های مختلف زندگی اجتماعی و حرفه‌ای هستند. یکی از حوزه‌هایی که به شدت تحت تأثیر این تغییرات قرار گرفته، حوزه مشاوره است. مشاوره، به عنوان یک فرایند حمایتی و راهنما برای افراد و گروه‌ها، در حال حاضر به شکلی نوین و دیجیتال درآمده است. مشاوره آنلاین، که به‌ویژه در دوران پاندمی کوئید ۱۹^۱ به محبوبیت زیادی دست یافت، به افراد این امکان را می‌دهد که به راحتی و بدون نیاز به حضور فیزیکی، خدمات مشاوره‌ای را دریافت کنند (ریچاردز^۲ و ویگانو^۳، ۲۰۱۳).

یکی از ابزارهای کلیدی در این زمینه، هوش مصنوعی^۴ است. هوش مصنوعی به معنای توانایی سیستم‌ها و نرم‌افزارها در انجام وظایفی است که معمولاً نیاز به هوش انسانی دارند. این فناوری شامل الگوریتم‌ها و مدل‌های پیچیده‌ای است که می‌توانند داده‌ها را تحلیل کرده و به نتایج معناداری دست یابند (راسل^۵ و نورویگ^۶، ۲۰۱۶). در زمینه مشاوره، هوش مصنوعی می‌تواند از طریق چت‌بات‌ها، سامانه‌های هوشمند و نرم‌افزارهای تحلیلی، به مراجعان کمک کند تا به اطلاعات و خدمات مشاوره‌ای دسترسی پیدا کنند.

چت‌بات‌ها به عنوان یکی از کارآمدترین ابزارهای هوش مصنوعی در ارائه خدمات مشاوره‌ای شناخته می‌شوند. این ابزارها می‌توانند به طور ۲۴ ساعته در دسترس مراجعان قرار بگیرند و به آن‌ها این امکان را می‌دهند که مشکلات خود را به راحتی مطرح کنند و راه‌حل‌های مناسب را دریافت کنند (سوسکایند^۷ و سوسکایند^۸، ۲۰۲۲). مزیت این سیستم‌ها در سرعت پاسخگویی، دسترسی آسان و کاهش هزینه‌هاست. به علاوه، چت‌بات‌ها می‌توانند به مراجعان احساس امنیت بیشتری بدهند، زیرا به آن‌ها این امکان را می‌دهند که بدون ترس از قضاوت، مسائل خود را بیان کنند (تولزین^۹ و جانسون^{۱۰}، ۲۰۲۳).

با این حال، استفاده از هوش مصنوعی در مشاوره آنلاین چالش‌ها و نگرانی‌هایی نیز به همراه دارد. یکی از این چالش‌ها، مسائل اخلاقی مرتبط با حریم خصوصی و امنیت داده‌هاست. اطلاعاتی که مراجعان در گفتگو با چت‌بات‌ها ارائه می‌دهند، باید به‌طور صحیح و امن مدیریت شود تا از سوءاستفاده‌های احتمالی جلوگیری شود (بوشامپ^{۱۱} و چایلدرداس^{۱۲}، ۱۹۹۴). همچنین، محدودیت‌های شناختی و عاطفی هوش مصنوعی نیز موضوعی است که باید به آن توجه شود. آیا می‌توان به چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی به عنوان جایگزینی برای مشاوره انسانی اعتماد کرد؟ و آیا این ابزارها واقعاً می‌توانند به کیفیت خدمات مشاوره‌ای افزوده و به نیازهای مراجعان پاسخ دهند؟

نکته دیگری که باید به آن توجه کرد، تأثیر هوش مصنوعی بر روابط مشاوره‌ای است. برخی از محققان بر این باورند که استفاده از فناوری‌های هوش مصنوعی می‌تواند به کاهش کیفیت تعاملات انسانی در فرایند مشاوره منجر شود (پناهی^{۱۳}، ۲۰۲۵). در

۱ - COVID ۱۹

۲ - Richards, D

۳ - Viganó, N.

۴ - Artificial Intelligence(AI)

۵ - Russell

۶ - Norvig

۷ - Susskind, R.

۸ - Susskind, D.

۹ - Tolzin, A.

۱۰ - Janson, A.

۱۱ - Beauchamp, T.

۱۲ - Childress

۱۳ - Panahi, O

حالی که دیگران معتقدند که این فناوری‌ها می‌توانند به عنوان ابزارهای مکمل برای مشاوران انسانی عمل کنند و به آن‌ها کمک کنند تا به‌طور بهتری به نیازهای مراجعان پاسخ دهند (کروز-گونزالز^{۱۴} و همکاران، ۲۰۲۵).

این تحقیق به بررسی تأثیر هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین و ارزیابی کیفیت و اثربخشی خدمات مشاوره‌ای ارائه شده توسط چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوشمند می‌پردازد. هدف این مطالعه، شناسایی نقاط قوت و ضعف این ابزارها و بررسی چگونگی تأثیر آن‌ها بر تجربه مشاوره مراجعان است. با توجه به اهمیت روزافزون فناوری در زندگی روزمره و نیاز به خدمات مشاوره‌ای مؤثر، این تحقیق می‌تواند به درک بهتری از نقش هوش مصنوعی در بهبود کیفیت مشاوره آنلاین کمک کند و زمینه‌ساز توسعه خدمات نوین در این حوزه باشد.

در نهایت، در این تحقیق به بررسی این مسئله پرداخته خواهد شد که چگونه هوش مصنوعی می‌تواند به عنوان یک ابزار مکمل در ارائه خدمات مشاوره‌ای عمل کند و چه چالش‌ها و فرصت‌هایی در این راستا وجود دارد. با توجه به تحولات سریع فناوری و نیاز به انطباق با شرایط جدید، این تحقیق می‌تواند به تصمیم‌گیرندگان و متخصصان حوزه مشاوره کمک کند تا استراتژی‌های موثرتری را برای بهبود خدمات خود طراحی کنند.

۲. تاریخچه و تحولات مشاوره آنلاین

مشاوره آنلاین به عنوان یک رویکرد نوین در ارائه خدمات مشاوره‌ای، از ابتدای دهه ۱۹۹۰ میلادی به تدریج شکل گرفت. با ظهور اینترنت و گسترش آن، امکان دسترسی به اطلاعات و خدمات از طریق فضای مجازی به وجود آمد. در ابتدا، مشاوره آنلاین بیشتر به شکل تبادل ایمیل و گفتگوهای متنی غیرحضوری انجام می‌شد که کاربران می‌توانستند با مشاوران خود از طریق پیام‌های نوشتاری ارتباط برقرار کنند (دایرکتور^{۱۵}، ۲۰۱۷). این روش، به ویژه برای افرادی که به دلایل مختلف نمی‌توانستند به مشاوره حضوری مراجعه کنند، یک گزینه مناسب بود.

در سال‌های ابتدایی، بیشتر مشاوره‌های آنلاین به شکل محدود و تخصصی در حوزه‌هایی مانند مشاوره شغلی و تحصیلی ارائه می‌شد. با این حال، با پیشرفت تکنولوژی و افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت سلامت روان، این حوزه به سرعت گسترش یافت. ظهور پلتفرم‌های مختلف مشاوره آنلاین که خدمات متنوعی ارائه می‌دادند، این روند را تسریع کرد. به عنوان مثال، در سال‌های ۲۰۰۰ به بعد، وبسایت‌های مختلفی به منظور ارائه مشاوره آنلاین در زمینه‌های روانشناسی، مشاوره خانواده و روابط عاطفی ایجاد شدند (چائو^{۱۶} و همکاران، ۲۰۲۵).

با شروع دهه ۲۰۱۰، تحولات عمده‌تری در حوزه مشاوره آنلاین رخ داد. به ویژه با ظهور گوشی‌های هوشمند و اپلیکیشن‌های موبایل، دسترسی به خدمات مشاوره‌ای به طرز چشمگیری افزایش یافت. این اپلیکیشن‌ها به کاربران این امکان را می‌دادند که به راحتی و در هر زمان و مکانی به مشاوره دسترسی داشته باشند. این تحولات به ویژه در دوران پاندمی کوئید ۱۹^{۱۷} که نیاز به خدمات مشاوره‌ای به شدت افزایش یافت، به وضوح مشاهده شد. بسیاری از مراکز مشاوره و روانشناسی به سرعت به سمت ارائه خدمات آنلاین حرکت کردند و این تغییرات، به ایجاد یک فرهنگ جدید در ارائه خدمات مشاوره‌ای منجر شد (ریچاردز و ویگانو، ۲۰۱۳).

۱۴ - Cruz-Gonzalez, P.

۱۵ - Direktör, C.

۱۶ - Chao, L.

۱۷ - COVID ۱۹

علاوه بر این، ظهور فناوری‌های جدید مانند هوش مصنوعی و چت‌بات‌ها نیز به تحولات مشاوره آنلاین کمک کرده است. این فناوری‌ها به مشاوران این امکان را می‌دهند که به طور مؤثرتری با مراجعان خود ارتباط برقرار کنند و خدماتی سریع‌تر و کارآمدتر ارائه دهند. چت‌بات‌ها و سامانه‌های مبتنی بر هوش مصنوعی توانسته‌اند به عنوان ابزارهای مکمل در فرایند مشاوره عمل کنند و به مراجعان این امکان را بدهند که به اطلاعات و مشاوره‌های اولیه دسترسی داشته باشند (عوسمانی^{۱۸} و همکاران، ۲۰۲۲).

با این حال، این تحولات چالش‌هایی نیز به همراه داشته است. یکی از نگرانی‌های اصلی، مسائل حریم خصوصی و امنیت داده‌هاست. اطلاعات حساسی که مراجعان در گفتگو با مشاوران آنلاین ارائه می‌دهند، باید به‌طور صحیح و امن مدیریت شود تا از سوءاستفاده‌های احتمالی جلوگیری شود (بوشامپ^{۱۹} و چایلدراس^{۲۰}، ۱۹۹۴). همچنین، محدودیت‌های شناختی و عاطفی هوش مصنوعی نیز موضوعی است که باید به آن توجه شود. آیا می‌توان به چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی به عنوان جایگزینی برای مشاوره انسانی اعتماد کرد؟ و آیا این ابزارها واقعاً می‌توانند به کیفیت خدمات مشاوره‌ای افزوده و به نیازهای مراجعان پاسخ دهند؟

به طور کلی، تاریخچه و تحولات مشاوره آنلاین نشان‌دهنده یک تغییر اساسی در نحوه ارائه خدمات مشاوره‌ای است. با پیشرفت فناوری و تغییرات فرهنگی، انتظار می‌رود که این روند ادامه یابد و مشاوره آنلاین به یکی از ارکان اصلی خدمات روانشناسی و مشاوره تبدیل شود. این تحولات نه تنها بر روی نحوه ارائه خدمات تأثیر گذاشته، بلکه بر روی تجربه مراجعان نیز اثرات عمیقی داشته است.

جدول ۱- روند تاریخی و تحولات مشاوره آنلاین

دوره زمانی	تحولات و ویژگی‌های شاخص
اوایل دهه ۱۹۹۰	آغاز مشاوره آنلاین با استفاده از ایمیل و پیام‌های متنی غیرحضور؛ مناسب برای افرادی با محدودیت دسترسی به مشاوره حضوری (دایرکتور، ۲۰۱۷)
اواخر دهه ۱۹۹۰ تا اوایل دهه ۲۰۰۰	مشاوره تخصصی در حوزه‌های شغلی و تحصیلی؛ گسترش تدریجی دسترسی اینترنت و استفاده از وبسایت‌های ساده برای ارائه خدمات مشاوره‌ای
دهه ۲۰۰۰	توسعه وبسایت‌های تخصصی مشاوره در زمینه‌های روانشناسی، خانواده و روابط عاطفی؛ رشد آگاهی عمومی نسبت به سلامت روان (چائو و همکاران، ۲۰۲۵)
دهه ۲۰۱۰	تحول چشمگیر با ورود گوشی‌های هوشمند و اپلیکیشن‌های مشاوره؛ افزایش چشمگیر دسترسی کاربران؛ تسریع روند مشاوره آنلاین در دوران پاندمی COVID-۱۹ (ریچاردز و ویگانو، ۲۰۱۳)
دهه ۲۰۲۰ به بعد	بهره‌گیری از هوش مصنوعی و چت‌بات‌ها در خدمات مشاوره‌ای؛ افزایش بهره‌وری و دسترسی؛ چالش‌هایی نظیر حریم خصوصی داده‌ها و محدودیت‌های شناختی ابزارهای هوشمند (عوسمانی و همکاران، ۲۰۲۲؛ بوشامپ و چایلدراس، ۱۹۹۴)

^{۱۸} - Usmani, S

^{۱۹} - Beauchamp, T.

^{۲۰} - & Childress, J. F.

۳. مفاهیم پایه در هوش مصنوعی

هوش مصنوعی به عنوان شاخه‌ای از علوم کامپیوتر به توسعه سیستم‌ها و الگوریتم‌هایی می‌پردازد که توانایی انجام وظایفی را دارند که به طور معمول نیازمند هوش انسانی هستند. این سیستم‌ها قادرند یاد بگیرند، استدلال کنند، زبان طبیعی را درک کنند و الگوها را شناسایی نمایند. درک مفاهیم پایه این فناوری می‌تواند به فهم بهتر کاربردهای آن در حوزه‌های مختلف، به‌ویژه در مشاوره آنلاین، کمک کند. با توجه به سرعت بالای پیشرفت‌ها در این زمینه، انتظار می‌رود هوش مصنوعی نقش فزاینده‌ای در بهبود کیفیت و اثربخشی خدمات مشاوره‌ای ایفا کند.

یادگیری ماشین یکی از زیرشاخه‌های مهم هوش مصنوعی است که به سیستم‌ها امکان می‌دهد با استفاده از داده‌ها، بدون نیاز به برنامه‌نویسی صریح، عملکرد خود را بهبود بخشند. این فرآیند معمولاً شامل سه مرحله اصلی آموزش، اعتبارسنجی و آزمون است. در مرحله آموزش، مدل با داده‌های نمونه آموزش می‌بیند؛ سپس در مرحله اعتبارسنجی، کارایی مدل با داده‌های جدید ارزیابی می‌شود و در نهایت در مرحله آزمون، توانایی مدل در پیش‌بینی یا دسته‌بندی داده‌های ناشناخته بررسی می‌شود.

یادگیری عمیق نوعی پیشرفته از یادگیری ماشین است که از شبکه‌های عصبی مصنوعی با لایه‌های متعدد برای تحلیل داده‌های پیچیده استفاده می‌کند. این روش در پردازش داده‌هایی مانند تصاویر و صداها بسیار مؤثر است و می‌تواند به شناسایی الگوهای پیچیده و استخراج ویژگی‌های مهم داده‌ها به صورت خودکار کمک کند.

پردازش زبان طبیعی یکی دیگر از شاخه‌های حیاتی هوش مصنوعی است که به تعامل میان انسان و کامپیوتر از طریق زبان طبیعی می‌پردازد. این حوزه مجموعه‌ای از الگوریتم‌ها و تکنیک‌ها را شامل می‌شود که به ماشین‌ها امکان درک، تجزیه، تحلیل و تولید زبان انسانی را می‌دهند. از جمله کاربردهای مهم آن می‌توان به تحلیل احساسات، ساخت چت‌بات‌ها، ترجمه ماشینی و استخراج اطلاعات اشاره کرد.

سیستم‌های خبره نیز از ابزارهای مهم هوش مصنوعی محسوب می‌شوند. این سیستم‌ها برای حل مسائل تخصصی طراحی شده‌اند و معمولاً شامل پایگاه دانش و موتور استدلال هستند که با استفاده از قواعد منطقی، تصمیم‌گیری می‌کنند. این سیستم‌ها در حوزه‌هایی مانند پزشکی، مهندسی و مشاوره مالی به کار می‌روند و می‌توانند فرآیند تصمیم‌گیری را برای کاربران تسهیل کنند.

یادگیری تقویتی روشی از یادگیری ماشین است که در آن یک عامل با محیط تعامل می‌کند و با دریافت بازخورد، استراتژی‌هایی را توسعه می‌دهد تا حداکثر پاداش ممکن را به دست آورد. این رویکرد در زمینه‌هایی مانند بازی‌های رایانه‌ای، رباتیک و سیستم‌های کنترل بسیار کاربردی است و به مدل‌ها امکان می‌دهد از طریق تجربه، عملکرد خود را بهبود بخشند.

شناسایی الگو نیز از توانایی‌های اساسی سیستم‌های هوش مصنوعی است که به آن‌ها اجازه می‌دهد الگوها را در داده‌ها شناسایی و طبقه‌بندی کنند. این تکنیک در کاربردهایی مانند تشخیص چهره، شناسایی صدا و پردازش تصویر مورد استفاده قرار می‌گیرد و معمولاً بر پایه الگوریتم‌های یادگیری ماشین و یادگیری عمیق عمل می‌کند.

در نهایت، هوش عمومی مصنوعی به سطحی از هوش مصنوعی اشاره دارد که قادر است تمام وظایفی را که یک انسان می‌تواند انجام دهد، به طور مستقل اجرا کند. این نوع از هوش هنوز در مرحله نظری و تحقیقاتی قرار دارد و هدف آن توسعه سیستمی است که بتواند همچون یک انسان، تفکر کند، یاد بگیرد و استدلال نماید.

جدول ۲- مفاهیم پایه در هوش مصنوعی

مفهوم	تعریف	کاربردها
هوش مصنوعی	شاخه‌ای از علوم کامپیوتر که به توسعه سیستم‌ها و الگوریتم‌هایی می‌پردازد که توانایی انجام وظایفی را دارند که به طور معمول نیازمند هوش انسانی هستند.	بهبود کیفیت و اثربخشی خدمات مشاوره‌ای
یادگیری ماشین	زیرشاخه‌ای از هوش مصنوعی که به سیستم‌ها امکان می‌دهد با استفاده از داده‌ها، بدون نیاز به برنامه‌نویسی صریح، عملکرد خود را بهبود بخشند.	آموزش مدل‌ها، اعتبارسنجی و آزمون
یادگیری عمیق	نوعی پیشرفته از یادگیری ماشین که از شبکه‌های عصبی مصنوعی با لایه‌های متعدد برای تحلیل داده‌های پیچیده استفاده می‌کند.	پردازش داده‌هایی مانند تصاویر و صداها
پردازش زبان طبیعی	حوزه‌ای از هوش مصنوعی که به تعامل میان انسان و کامپیوتر از طریق زبان طبیعی می‌پردازد.	تحلیل احساسات، ساخت چت‌بات‌ها، ترجمه ماشینی
سیستم‌های خبره	ابزارهای هوش مصنوعی برای حل مسائل تخصصی که شامل پایگاه دانش و موتور استدلال هستند و با استفاده از قواعد منطقی، تصمیم‌گیری می‌کنند.	پزشکی، مهندسی و مشاوره مالی
یادگیری تقویتی	روشی از یادگیری ماشین که در آن یک عامل با محیط تعامل می‌کند و با دریافت بازخورد، استراتژی‌هایی را برای حداکثر پاداش توسعه می‌دهد.	بازی‌های رایانه‌ای، رباتیک و سیستم‌های کنترل
شناسایی الگو	توانایی سیستم‌های هوش مصنوعی برای شناسایی و طبقه‌بندی الگوها در داده‌ها.	تشخیص چهره، شناسایی صدا و پردازش تصویر

۴. انواع چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی در مشاوره

چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی به‌طور فزاینده‌ای در ارائه خدمات مشاوره‌ای به کار گرفته می‌شوند. این ابزارها به دلیل توانایی‌های منحصر به فرد خود در پردازش زبان طبیعی، یادگیری ماشین و تحلیل داده‌ها، به مشاوران و مراجعان کمک می‌کنند تا تعاملات مؤثرتری داشته باشند. این فناوری‌ها نه تنها به تسهیل فرایند مشاوره کمک می‌کنند بلکه می‌توانند کیفیت و اثربخشی خدمات مشاوره‌ای را نیز بهبود بخشند. در این بخش، به بررسی انواع چت‌بات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی در مشاوره پرداخته می‌شود:

چت‌بات‌های مبتنی بر قواعد: چت‌بات‌های مبتنی بر قواعد یا قاعده‌محور، ساده‌ترین نوع چت‌بات‌ها هستند که بر اساس مجموعه‌ای از قواعد و الگوها عمل می‌کنند. این چت‌بات‌ها معمولاً از پرسش و پاسخ‌های از پیش تعیین شده استفاده می‌کنند و نمی‌توانند خارج از این قاعده‌ها عمل کنند. به عنوان مثال، اگر کاربر سوالی بپرسد که در فهرست قواعد موجود نیست، چت‌بات قادر به پاسخگویی نخواهد بود (گاموس و چودیک، ۲۰۱۹). این نوع چت‌بات‌ها معمولاً در وب‌سایت‌ها و اپلیکیشن‌های مشاوره‌ای برای پاسخ به سوالات متداول و ارائه اطلاعات اولیه استفاده می‌شوند.

چتبات‌های مبتنی بر یادگیری ماشین: این نوع چتبات‌ها از الگوریتم‌های یادگیری ماشین برای تحلیل داده‌ها و یادگیری از تعاملات کاربران استفاده می‌کنند. به این ترتیب، این چتبات‌ها می‌توانند به مرور زمان بهبود یابند و پاسخ‌های بهتری ارائه دهند. آن‌ها قادرند الگوهای گفتاری و نیازهای مراجعان را شناسایی کرده و بر اساس آن‌ها به طور هوشمندانه واکنش نشان دهند (گاموس و چودیک، ۲۰۱۹).

چتبات‌های مبتنی بر پردازش زبان طبیعی: چتبات‌های مبتنی بر پردازش زبان طبیعی به دلیل توانایی‌شان در درک و تحلیل زبان انسانی، به طور خاص در مشاوره آنلاین کاربرد دارند. این چتبات‌ها می‌توانند احساسات، نیت و موضوعات مطرح‌شده در گفتگو را شناسایی کنند و بر اساس آن‌ها پاسخ‌های مناسب ارائه دهند. به عنوان مثال، چتبات‌ها می‌توانند در تشخیص و ارزیابی حالات عاطفی مراجعان و ارائه پاسخ‌های همدلانه و مشاوره‌ای مؤثر عمل کنند (پارسینگ، ۲۰۰۹).

چتبات‌های هوشمند: چتبات‌های هوشمند ترکیبی از روش‌های یادگیری ماشین و پردازش زبان طبیعی هستند و می‌توانند به طور فعال با کاربران تعامل کنند. این چتبات‌ها می‌توانند از داده‌های گذشته و تحلیل تعاملات کاربران برای پیش‌بینی نیازهای آینده استفاده کنند. به عنوان مثال، اگر کاربر در گذشته به موضوع خاصی اشاره کرده باشد، چتبات می‌تواند در مکالمات آینده به آن موضوع اشاره کند و به این ترتیب احساس ارتباط بیشتری را به کاربر القا کند (تولزین و جانسون، ۲۰۲۳).

سامانه‌های مشاوره هوش مصنوعی: این سامانه‌ها معمولاً شامل چتبات‌ها و الگوریتم‌های پیشرفته‌تر هستند که به منظور ارائه مشاوره‌های عمیق‌تر و تخصصی‌تر طراحی شده‌اند. این سامانه‌ها ممکن است شامل ابزارهای تجزیه و تحلیل داده، یادگیری عمیق و الگوریتم‌های تصمیم‌گیری باشند و می‌توانند به مشاوران انسانی کمک کنند تا اطلاعات دقیق‌تری از مراجعان خود کسب کنند و به آن‌ها مشاوره‌های بهتری ارائه دهند. به عنوان مثال، برخی از سامانه‌ها می‌توانند با تجزیه و تحلیل داده‌های روانشناختی، الگوهای رفتاری مراجعان را شناسایی کنند و بر اساس آن‌ها توصیه‌های خاصی ارائه دهند (عوسمانی و همکاران، ۲۰۲۲).

چتبات‌های تخصصی در زمینه‌های خاص: چتبات‌ها و سامانه‌های هوش مصنوعی ممکن است به طور خاص برای حوزه‌های خاصی از مشاوره طراحی شوند. به عنوان مثال، چتبات‌های مربوط به مشاوره روانشناختی، مشاوره شغلی، مشاوره خانواده و یا مشاوره تحصیلی می‌توانند به طور خاص بر اساس نیازهای مربوط به آن حوزه طراحی و برنامه‌ریزی شوند. این چتبات‌ها می‌توانند به مراجعان کمک کنند تا با چالش‌های خاصی که در هر یک از این زمینه‌ها دارند، بهتر برخورد کنند (چائو و همکاران، ۲۰۲۵).

با پیشرفت‌های بیشتر در فناوری هوش مصنوعی و یادگیری ماشین، انتظار می‌رود که این ابزارها نقش بیشتری در آینده مشاوره آنلاین ایفا کنند.

جدول ۳ - انواع چت بات ها و سامانه های هوش مصنوعی در مشاوره

نوع چت بات/سامانه	تعریف	کاربردها
چت بات های مبتنی بر قواعد	ساده ترین نوع چت بات ها که بر اساس مجموعه ای از قواعد و الگوها عمل می کنند و معمولاً از پرسش و پاسخ های از پیش تعیین شده استفاده می کنند.	پاسخ به سوالات متداول و ارائه اطلاعات اولیه
چت بات های مبتنی بر یادگیری ماشین	این چت بات ها از الگوریتم های یادگیری ماشین برای تحلیل داده ها و یادگیری از تعاملات کاربران استفاده می کنند و به مرور زمان بهبود می یابند.	شناسایی الگوهای گفتاری و نیازهای مراجعان
چت بات های مبتنی بر پردازش زبان طبیعی	این چت بات ها به دلیل توانایی شان در درک و تحلیل زبان انسانی، می توانند احساسات و نیت ها را شناسایی کرده و پاسخ های مناسب ارائه دهند.	تشخیص و ارزیابی حالات عاطفی مراجعان
چت بات های هوشمند	ترکیبی از روش های یادگیری ماشین و پردازش زبان طبیعی که به طور فعال با کاربران تعامل کرده و از داده های گذشته برای پیش بینی نیازهای آینده استفاده می کنند.	ایجاد احساس ارتباط و پاسخ به نیازهای کاربران
سامانه های مشاوره هوش مصنوعی	شامل چت بات ها و الگوریتم های پیشرفته تر طراحی شده برای ارائه مشاوره های عمیق تر و تخصصی تر، با ابزارهای تجزیه و تحلیل داده و یادگیری عمیق.	کمک به مشاوران در کسب اطلاعات دقیق تر از مراجعان
چت بات های تخصصی در زمینه های خاص	چت بات هایی که به طور خاص برای حوزه های مشاوره روانشناختی، شغلی، خانوادگی و تحصیلی طراحی شده اند و به نیازهای مربوط به آن حوزه ها پاسخ می دهند.	کمک به مراجعان در مواجهه با چالش های خاص

۵. روش شناسی تحقیق

در این تحقیق، تأثیر هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین و ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره ای ارائه شده توسط چت بات ها و سامانه های هوش مصنوعی مورد بررسی قرار می گیرد. این تحقیق به صورت کتابخانه ای و از نوع مرور ادبیات طراحی شده است. هدف اصلی آن جمع آوری و تحلیل داده های موجود به منظور شناسایی تأثیرات هوش مصنوعی بر کیفیت خدمات مشاوره آنلاین و نقاط قوت و ضعف چت بات ها و سامانه های هوش مصنوعی در این زمینه است.

برای این منظور، منابع و مستندات مرتبط شامل مقالات علمی، پایان نامه ها، کتاب ها، گزارش های تحقیقاتی و مستندات آنلاین که تأثیرات هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین و کیفیت خدمات مشاوره ای را بررسی کرده اند، مورد تحلیل قرار می گیرند.

برای جمع آوری داده ها و اطلاعات مورد نیاز، از روش های متنوعی استفاده می شود. یکی از این روش ها، مرور ادبیات است که با استفاده از پایگاه های داده علمی معتبر مانند گوگل اسکالر^{۲۱}، پابمد^{۲۲}، آری تریپل ای اکسپلور^{۲۳} و جی استور^{۲۴} انجام می شود. این

۲۱ - Google Scholar

۲۲ - PubMed

مرور شامل شناسایی مقالات کلیدی، بررسی نتایج و استخراج اطلاعات مهم است. همچنین، پس از جمع‌آوری منابع، اطلاعات به‌دست‌آمده مورد تحلیل قرار می‌گیرند که می‌تواند شامل مقایسه و تضاد نتایج مختلف و شناسایی الگوها و روندهای کلی تحقیق باشد.

نتایج مرور ادبیات به‌صورت کیفی تحلیل می‌شوند و شامل استخراج تم‌ها و الگوهای مشترک در نتایج مقالات و گزارش‌ها است. تحلیل داده‌ها در این تحقیق به‌صورت کیفی انجام می‌شود و داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری‌شده از منابع مختلف با استفاده از روش‌های تحلیل تماتیک یا تحلیل محتوا بررسی می‌شوند. در این روش، موضوعات کلیدی و الگوهای تکراری شناسایی و تجزیه و تحلیل می‌شوند. پس از این تحلیل، یافته‌ها به‌صورت سیستماتیک جمع‌بندی و نتیجه‌گیری می‌شوند که شامل شناسایی تأثیرات مثبت و منفی هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین و کیفیت خدمات ارائه‌شده خواهد بود.

مراحل تحقیق به‌گونه‌ای طراحی شده که شامل تعریف مسئله و اهداف تحقیق، جمع‌آوری منابع معتبر، تحلیل اطلاعات و در نهایت نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهاد برای بهبود خدمات مشاوره آنلاین باشد. این مراحل به‌طور سیستماتیک به بررسی و تحلیل تأثیر هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین و کیفیت خدمات مشاوره‌ای کمک می‌کند.

۶. بررسی کیفیت خدمات مشاوره‌ای ارائه شده توسط چت‌بات‌ها

چت‌بات‌ها به عنوان ابزارهای هوش مصنوعی در ارائه خدمات مشاوره‌ای آنلاین به‌سرعت در حال گسترش هستند. بررسی کیفیت این خدمات مستلزم تحلیل جنبه‌های مختلفی است که می‌تواند بر رضایت کاربران و اثربخشی مشاوره تأثیرگذار باشد. یکی از مهم‌ترین این جنبه‌ها، دقت و صحت اطلاعات ارائه‌شده توسط چت‌بات‌هاست. چت‌بات‌ها باید قادر باشند اطلاعات علمی، صحیح و به‌روز ارائه دهند و پاسخی متناسب با نیازهای کاربران ارائه کنند. منابع اطلاعاتی مورد استفاده آن‌ها باید معتبر باشد و میزان تطابق پاسخ‌ها با سؤالات و نیازهای واقعی کاربران به‌دقت مورد بررسی قرار گیرد.

توانایی چت‌بات‌ها در درک زبان طبیعی نیز نقش اساسی در کیفیت خدمات مشاوره‌ای آن‌ها دارد. آن‌ها باید بتوانند نیت، احساسات و موضوعات مطرح‌شده در گفتگو را شناسایی کنند. کیفیت الگوریتم‌های پردازش زبان طبیعی که در این چت‌بات‌ها به‌کار می‌رود، تأثیر مستقیمی بر این توانایی دارد. همچنین، چت‌بات‌ها باید بتوانند احساسات کاربران را درک کرده و واکنش‌های همدلانه و مؤثری نشان دهند تا بتوانند در فرآیند مشاوره، ارتباط انسانی‌تری برقرار کنند.

تجربه کاربری یکی دیگر از عوامل کلیدی در ارزیابی کیفیت خدمات این ابزارهاست. طراحی رابط کاربری ساده، جذاب و کاربردی می‌تواند تأثیر زیادی بر رضایت کاربران داشته باشد. سهولت دسترسی به چت‌بات و توانایی آن در پاسخ‌دهی سریع و مؤثر به درخواست‌ها از جمله عوامل مهم در افزایش تجربه کاربری مثبت است. در کنار این موارد، زمان واکنش چت‌بات‌ها نیز اهمیت دارد. پاسخ‌گویی سریع، همراه با توانایی پاسخ‌دهی به سؤالات متعدد و متنوع، می‌تواند رضایت کاربران را افزایش دهد و مانع از بروز احساس ناکارآمدی یا ناامیدی شود.

پشتیبانی و پیگیری مداوم نیز نقش مهمی در کیفیت خدمات مشاوره‌ای چت‌بات‌ها دارد. این ابزارها باید در مواقع لزوم کاربران را به منابع اطلاعاتی یا خدمات تکمیلی مناسب هدایت کرده و در صورت نیاز، امکان پیگیری وضعیت کاربران را فراهم کنند. این ویژگی به‌ویژه در زمینه‌هایی مانند مشاوره روانشناختی از اهمیت بالایی برخوردار است و می‌تواند به تداوم خدمات و حمایت بهتر از کاربران کمک کند.

در نهایت، ارزیابی رضایت کاربران مهم‌ترین شاخص برای سنجش کیفیت خدمات مشاوره‌ای چت‌بات‌هاست. جمع‌آوری بازخوردها، تحلیل نظرات کاربران و بررسی میزان استفاده و بازگشت به این خدمات می‌تواند اطلاعات ارزشمندی برای بهبود عملکرد این ابزارها فراهم آورد. بررسی جامع کیفیت خدمات مشاوره‌ای ارائه‌شده توسط چت‌بات‌ها نه تنها به بهبود تجربه کاربران کمک می‌کند، بلکه توسعه‌دهندگان و مشاوران را نیز در جهت ارتقاء فناوری و افزایش کارایی این ابزارهای نوین یاری خواهد کرد.

۷. مقایسه کیفیت مشاوره آنلاین با مشاوره حضوری

مشاوره آنلاین و حضوری هر دو روش‌هایی برای ارائه خدمات روانشناختی هستند که هر یک مزایا و محدودیت‌های خاص خود را دارند. مقایسه این دو روش از جنبه‌های مختلف، می‌تواند به درک بهتر کیفیت خدمات و انتخاب مناسب‌تر توسط مراجعان کمک کند.

از نظر دسترسی و راحتی، مشاوره آنلاین امکان دسترسی آسان‌تر به خدمات را فراهم می‌کند. کاربران می‌توانند از هر مکانی که به اینترنت دسترسی دارند، با مشاور ارتباط برقرار کنند. این ویژگی به‌ویژه برای افرادی که در مناطق دورافتاده زندگی می‌کنند یا به دلایل جسمی و اجتماعی امکان مراجعه حضوری ندارند، اهمیت زیادی دارد (پناهی، ۲۰۲۵؛ آندرسون و تیتوو، ۲۰۱۴). در مقابل، مشاوره حضوری مستلزم حضور فیزیکی در محل مشاوره است که می‌تواند برای برخی افراد دشوار یا پرهزینه باشد (ده یانگ و دروبیس، ۲۰۱۸).

در زمینه کیفیت ارتباط و تعامل، مشاوره حضوری معمولاً به دلیل حضور فیزیکی و امکان مشاهده زبان بدن، تماس چشمی و دریافت نشانه‌های عاطفی، کیفیت ارتباطی بالاتری دارد. این عوامل می‌توانند حس همدلی، اعتماد و ارتباط عمیق‌تری میان مشاور و مراجع ایجاد کنند (نورکراس و وامپولد، ۲۰۱۱). در حالی که در مشاوره آنلاین، با وجود پیشرفت فناوری، همچنان احتمال کاهش احساس همدلی و درک عاطفی وجود دارد (وارما و همکاران، ۲۰۲۵).

از نظر حفظ حریم خصوصی و امنیت، مشاوره آنلاین این مزیت را دارد که مراجعان می‌توانند از مکان دلخواه خود و با احساس امنیت بیشتری ارتباط برقرار کنند (داولینگ و ریکوود، ۲۰۱۳). با این حال، نگرانی‌هایی درباره امنیت داده‌ها و احتمال نقض حریم خصوصی در بسترهای دیجیتال همچنان مطرح است (هولیس و همکاران، ۲۰۱۷). در مقابل، مشاوره حضوری اطلاعات را به‌طور مستقیم منتقل می‌کند و ممکن است در نظر برخی افراد از امنیت بیشتری برخوردار باشد، اما هم‌زمان نگرانی درباره شناسایی مراجع به مرکز مشاوره توسط دیگران نیز وجود دارد (سیجبراندیج و همکاران، ۲۰۱۶).

از منظر هزینه‌ها، مشاوره آنلاین معمولاً هزینه کمتری دارد. این کاهش هزینه ناشی از عدم نیاز به فضای فیزیکی و کاهش هزینه‌های جانبی است و به مراجعان اجازه می‌دهد گزینه‌های متنوع‌تری را با هزینه‌های متفاوت بررسی کنند (گاموس و چودیک، ۲۰۱۹). در حالی که مشاوره حضوری به دلیل هزینه‌های محل، خدمات جانبی و رفت‌وآمد می‌تواند گران‌تر باشد و برای برخی افراد مانع مالی ایجاد کند (آسپوال و همکاران، ۲۰۲۱).

انعطاف‌پذیری زمانی نیز یکی از مزایای مهم مشاوره آنلاین است. افراد می‌توانند جلسات مشاوره را با توجه به برنامه روزانه خود تنظیم کنند و از زمان‌های متنوعی بهره ببرند (پناهی، ۲۰۲۵). اما مشاوره حضوری معمولاً انعطاف‌پذیری کمتری دارد و مراجع باید با برنامه مشخص مرکز یا مشاور هماهنگ شود (آمیچای-هامبورگر و همکاران، ۲۰۱۴).

در زمینه اثرگذاری و اثربخشی، مطالعات نشان داده‌اند که مشاوره آنلاین می‌تواند در برخی اختلالات مانند اضطراب و افسردگی مؤثر باشد (کویچرز و همکاران، ۲۰۱۴). با این حال، برخی مراجعان معتقدند که مشاوره حضوری تأثیر عمیق‌تری دارد، زیرا تعامل مستقیم و ارتباط چهره‌به‌چهره با مشاور را تجربه می‌کنند (نورکراس و وامپولد، ۲۰۱۱).

در مجموع، انتخاب میان مشاوره آنلاین و حضوری به ترجیحات فردی، شرایط زندگی، نوع مشکل روانی و نیازهای خاص مراجع بستگی دارد. هر دو روش می‌توانند در بهبود سلامت روانی مؤثر باشند و در نهایت، هدف مشترک هر دو شکل مشاوره، ارتقاء کیفیت زندگی و سلامت روانی افراد است.

جدول ۴ - مقایسه مشاوره آنلاین با مشاوره حضوری

مشاوره حضوری	مشاوره آنلاین	جنبه
نیاز به حضور فیزیکی در محل مشاوره؛ ممکن است برای برخی دشوار یا پرهزینه باشد.	امکان دسترسی آسان از هر مکانی با اینترنت؛ مناسب برای افرادی که در مناطق دورافتاده یا با مشکلات جسمی هستند.	دسترس‌پذیری و راحتی
کیفیت ارتباطی بالاتر به دلیل حضور فیزیکی، زبان بدن و تماس چشمی که حس همدلی و اعتماد را افزایش می‌دهد.	احتمال کاهش احساس همدلی و درک عاطفی با وجود پیشرفت فناوری.	کیفیت ارتباط و تعامل
اطلاعات به‌طور مستقیم منتقل می‌شود؛ ممکن است از نظر برخی افراد امنیت بیشتری داشته باشد، اما نگرانی درباره شناسایی وجود دارد.	احساس امنیت بیشتر در ارتباط از مکان دلخواه؛ نگرانی‌هایی درباره امنیت داده‌ها و احتمال نقض حریم خصوصی.	حفظ حریم خصوصی و امنیت
هزینه‌های بالاتر به دلیل هزینه‌های محل، خدمات جانبی و رفت‌وآمد؛ می‌تواند مانع مالی ایجاد کند.	معمولاً هزینه کمتری دارد به دلیل عدم نیاز به فضای فیزیکی و هزینه‌های جانبی؛ گزینه‌های متنوع‌تری را ارائه می‌دهد.	هزینه‌ها
معمولاً انعطاف‌پذیری کمتری دارد و مراجع باید با برنامه مشخص مرکز هماهنگ شود.	انعطاف‌پذیری بالا؛ امکان تنظیم جلسات بر اساس برنامه روزانه.	انعطاف‌پذیری زمانی
برخی مراجعان معتقدند که تأثیر عمیق‌تری دارد به دلیل تعامل مستقیم و ارتباط چهره‌به‌چهره با مشاور.	می‌تواند در اختلالات خاصی مانند اضطراب و افسردگی مؤثر باشد؛ برخی مراجعان ممکن است احساس کنند که تأثیر کمتری دارد.	اثرگذاری و اثربخشی

۸. تأثیر هوش مصنوعی بر احساس رضایت مراجعان

استفاده از هوش مصنوعی در حوزه مشاوره آنلاین به شکل قابل توجهی بر احساس رضایت مراجعان تأثیر می‌گذارد. این تأثیرات از جنبه‌های مختلفی ناشی می‌شود و می‌تواند تجربه و کیفیت خدمات مشاوره‌ای را ارتقاء دهد.

هوش مصنوعی، به‌ویژه از طریق چت‌بات‌ها و سامانه‌های مشاوره آنلاین، امکان دسترسی مراجعان به خدمات را در هر زمان و مکان فراهم می‌سازد. این افزایش در دسترس‌پذیری و راحتی، به شکل مستقیم بر رضایت کاربران تأثیر می‌گذارد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که در شرایطی که خدمات مشاوره‌ای به صورت آنلاین در اختیار باشد، تمایل افراد به استفاده از این خدمات بیشتر می‌شود (مگناویتا، ۲۰۱۸).

قابلیت شخصی‌سازی نیز یکی دیگر از عواملی است که به افزایش احساس رضایت مراجعان کمک می‌کند. هوش مصنوعی می‌تواند با تحلیل داده‌های پیشین و نیازهای خاص کاربران، پیشنهادهای متناسب با شرایط فردی آن‌ها ارائه دهد. هرچه خدمات ارائه‌شده بهتر با نیازهای شخصی هماهنگ باشند، احساس رضایت مراجعان بیشتر خواهد بود (کویچرز و همکاران، ۲۰۱۴؛ تیرپاتی و همکاران، ۲۰۲۵).

همچنین، محیط غیررسمی و قابل دسترس خدمات مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند به کاهش استرس و اضطراب کاربران کمک کند. افراد در مواجهه با تکنولوژی، به‌ویژه چت‌بات‌ها، معمولاً راحت‌تر صحبت می‌کنند و اضطراب کمتری را تجربه می‌کنند. این احساس راحتی در نهایت منجر به افزایش رضایت از فرآیند مشاوره می‌شود (احمد و همکاران، ۲۰۲۳؛ ما و همکاران، ۲۰۲۵).

سرعت پاسخ‌دهی نیز یکی دیگر از مزایای هوش مصنوعی است که بر رضایت مراجعان اثر دارد. چت‌بات‌ها می‌توانند پاسخ‌ها را به سرعت ارائه دهند و زمان انتظار را کاهش دهند. پاسخ‌های سریع و مؤثر می‌تواند حس توجه و اهمیت را در مراجعان تقویت کرده و رضایت کلی آن‌ها را افزایش دهند (وانگ و لو، ۲۰۲۵).

با وجود اینکه ارتباط انسانی هنوز نقش بی‌بدیلی در فرآیند مشاوره دارد، چت‌بات‌ها می‌توانند به عنوان نخستین نقطه تماس عمل کنند و اطلاعات اولیه را در اختیار مراجعان قرار دهند. در صورت جلب اعتماد کاربران به پاسخ‌های ارائه‌شده، این اعتماد می‌تواند به احساس رضایت بیشتر منجر شود و تعامل مؤثرتری را با مشاوران انسانی ایجاد کند (جیانگ و همکاران، ۲۰۲۴).

در نهایت، احساس رضایت بالا از خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند بر نتایج درمانی نیز تأثیر مثبت داشته باشد. رضایت بیشتر به نوعی با اثربخشی بالاتر درمان در ارتباط است. مطالعات نشان داده‌اند که احتمال موفقیت درمان در میان مراجعانی که از خدمات ارائه‌شده رضایت دارند، بیشتر است (سج و همکاران، ۲۰۲۱).

به طور کلی، تأثیر هوش مصنوعی بر رضایت مراجعان در حوزه مشاوره آنلاین را می‌توان ناشی از عواملی همچون افزایش دسترس‌پذیری، شخصی‌سازی خدمات، کاهش اضطراب، سرعت پاسخ‌دهی، ایجاد حس اعتماد و در نهایت بهبود نتایج درمانی دانست. با پیشرفت بیشتر این فناوری‌ها، کیفیت خدمات مشاوره‌ای نیز روندی صعودی خواهد داشت.

۹. اثربخشی خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی

خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی به سرعت در حال گسترش هستند و تحقیقات نشان داده‌اند که این خدمات می‌توانند به طور مؤثری در بهبود سلامت روانی افراد کمک کنند. این خدمات مزایای متعددی را ارائه می‌دهند که در ابعاد مختلف قابل بررسی هستند.

یکی از بزرگ‌ترین مزایای خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی، افزایش دسترسی و راحتی برای مراجعان است. این خدمات به افراد این امکان را می‌دهند که در هر زمان و مکانی به مشاوره دسترسی داشته باشند (مگناویتا، ۲۰۱۸). در شرایطی

که افراد ممکن است به دلیل مشغله‌های روزمره یا موقعیت جغرافیایی خود قادر به مراجعه حضوری نباشند، خدمات آنلاین می‌توانند به‌عنوان یک راه‌حل مؤثر عمل کنند. افزون بر این، این فناوری‌ها می‌توانند به کاهش موانع اجتماعی و اقتصادی کمک کنند، به‌ویژه برای افرادی که ممکن است به دلیل هزینه‌های مشاوره حضوری از دریافت خدمات محروم شوند (آندرسون و تیتوو، ۲۰۱۴).

خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی با استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین و تجزیه و تحلیل داده‌ها، امکان شخصی‌سازی تجربیات مشاوره را فراهم می‌کنند. این ویژگی به مراجعان کمک می‌کند تا خدماتی متناسب با نیازها و ترجیحات خاص خود دریافت کنند (کویچرز و همکاران، ۲۰۱۴). به عنوان نمونه، چت‌بات‌ها می‌توانند با تحلیل الگوهای رفتاری و پاسخ‌های مراجعان، توصیه‌های خاصی ارائه دهند. این رویکرد علاوه بر افزایش احساس رضایت مراجعان، می‌تواند نتایج درمانی را نیز بهبود بخشد (تیرپاتی و همکاران، ۲۰۲۵).

تحقیقات نشان می‌دهند که استفاده از خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند به کاهش استرس و اضطراب مراجعان کمک کند. محیط غیررسمی و راحتی که این خدمات فراهم می‌کنند، باعث می‌شود مراجعان در فضایی امن‌تر احساس راحتی بیشتری داشته باشند (احمد و همکاران، ۲۰۲۳). این نکته به‌ویژه برای افرادی که از بیان مشکلات خود احساس خجالت می‌کنند، اهمیت دارد. افزون بر این، چت‌بات‌ها می‌توانند نقش غربالگری اولیه را ایفا کرده و مراجعان را در صورت نیاز به متخصصان انسانی ارجاع دهند (ما و همکاران، ۲۰۲۵).

هوش مصنوعی می‌تواند سرعت و کارآمدی خدمات مشاوره‌ای را به شکل قابل‌توجهی افزایش دهد. چت‌بات‌ها و سامانه‌های مبتنی بر هوش مصنوعی قادرند به‌سرعت به نیازهای مراجعان پاسخ دهند و این مسئله باعث کاهش زمان انتظار و افزایش رضایت آن‌ها می‌شود (وانگ و لو، ۲۰۲۵). افزون بر این، سرعت پاسخ‌دهی می‌تواند حس توجه و اهمیت را در مراجعان تقویت کند و تجربه کلی آن‌ها را از مشاوره بهبود بخشد (جیانگ و همکاران، ۲۰۲۴).

اعتماد به فناوری‌های هوش مصنوعی از جمله چالش‌های اصلی در ارائه خدمات مشاوره‌ای آنلاین به‌شمار می‌رود. با این حال، پژوهش‌ها نشان می‌دهند که در صورتی که مراجعان احساس کنند پاسخ‌های دریافتی از چت‌بات‌ها مؤثر است، احتمال افزایش اعتماد به این سیستم‌ها نیز وجود دارد (سج و همکاران، ۲۰۲۱). چت‌بات‌ها همچنین می‌توانند به‌عنوان واسطه‌ای مؤثر در مرحله اولیه مشاوره عمل کرده و زمینه را برای ایجاد ارتباط موفق میان مراجع و مشاور انسانی فراهم کنند (آمیچای-هامبورگر و همکاران، ۲۰۱۴).

تحقیقات متعدد نشان داده‌اند که رضایت بالای مراجعان از خدمات مشاوره‌ای آنلاین می‌تواند به بهبود نتایج درمانی منجر شود. در واقع، احساس رضایت می‌تواند نشان‌دهنده سطح اثربخشی مشاوره باشد (نورکراس و وامپولد، ۲۰۱۱). هرچه میزان رضایت مراجعان بیشتر باشد، احتمال موفقیت در درمان نیز افزایش می‌یابد. همچنین، شواهد علمی بیانگر آن است که خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند به‌ویژه در درمان اختلالاتی نظیر اضطراب و افسردگی مؤثر عمل کنند (کویچرز و همکاران، ۲۰۱۴).

۱۰. چالش‌ها و محدودیت‌ها

با وجود مزایای فراوان، خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی با چالش‌ها و محدودیت‌هایی نیز مواجه هستند. یکی از این چالش‌ها، عدم توانایی این سیستم‌ها در شناسایی عواطف پیچیده انسانی و ارائه پاسخ‌های مناسب به آن‌هاست (وارما و همکاران، ۲۰۲۵). همچنین، نگرانی‌ها درباره حفظ حریم خصوصی و امنیت داده‌ها نیز وجود دارد. مراجعان ممکن است نگران

این باشند که اطلاعات شخصی آن‌ها در فضای آنلاین به خطر بیفتد و این موضوع می‌تواند بر اعتماد آن‌ها به این خدمات تأثیر بگذارد (هولیس و همکاران، ۲۰۱۷).

خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند به طرز مؤثری در بهبود سلامت روانی افراد کمک کنند. این خدمات با افزایش دسترسی، شخصی‌سازی، کاهش استرس، سرعت پاسخ‌دهی و ایجاد اعتماد، می‌توانند به احساس رضایت و بهبود نتایج درمانی منجر شوند. با این حال، چالش‌ها و محدودیت‌های موجود در این زمینه نیز باید مورد توجه قرار گیرند تا بتوان به توسعه و بهبود خدمات مشاوره‌ای آنلاین ادامه داد.

با وجود مزایای بسیاری که ارائه می‌دهند، خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی با چالش‌ها و محدودیت‌هایی روبه‌رو هستند که می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر اثربخشی و پذیرش این خدمات داشته باشد. یکی از بزرگ‌ترین چالش‌ها در استفاده از هوش مصنوعی در مشاوره، عدم توانایی این سیستم‌ها در شناسایی و درک احساسات پیچیده انسانی است. در حالی که الگوریتم‌های پردازش زبان طبیعی می‌توانند به درک متن و زبان کمک کنند، اما هنوز هم قادر به شناسایی تنوع عواطف انسانی، مانند اضطراب، افسردگی و استرس در سطوح عمیق‌تر نیستند (وارما و همکاران، ۲۰۲۵). این موضوع می‌تواند منجر به ارائه پاسخ‌های ناکافی یا نادرست شود که در نهایت بر کیفیت خدمات مشاوره‌ای تأثیر منفی می‌گذارد.

حفاظت از حریم خصوصی و امنیت داده‌ها یکی از بزرگ‌ترین نگرانی‌ها در زمینه خدمات مشاوره‌ای آنلاین و مبتنی بر هوش مصنوعی است. مراجعان ممکن است نگران این باشند که اطلاعات حساس و شخصی آن‌ها در فضای آنلاین به خطر بیفتد یا مورد سوء استفاده قرار گیرد (هولیس و همکاران، ۲۰۱۷). این نگرانی‌ها می‌تواند بر اعتماد مراجعان به این خدمات تأثیر منفی بگذارد و مانع از استفاده آن‌ها از خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی شود.

در حالی که خدمات مشاوره‌ای آنلاین می‌توانند به راحتی در دسترس باشند، اما فقدان ارتباط انسانی می‌تواند یکی از موانع بزرگ در پذیرش این خدمات باشد. بسیاری از مراجعان ممکن است احساس کنند که ارتباط با یک چت‌بات یا سامانه هوش مصنوعی نمی‌تواند جایگزین ارتباط انسانی باشد که در مشاوره حضوری وجود دارد (نورکراس و وامپولد، ۲۰۱۱). این امر می‌تواند منجر به کاهش احساس اعتماد و راحتی در مراجعان شود و بر تجربه کلی آن‌ها تأثیر منفی بگذارد.

توسعه و به‌کارگیری فناوری‌های هوش مصنوعی هنوز در مراحل اولیه خود قرار دارد و محدودیت‌های تکنولوژیکی می‌تواند بر اثربخشی این خدمات تأثیر بگذارد. به عنوان مثال، مشکلات مرتبط با اتصال اینترنت، دسترسی به دستگاه‌های هوشمند و توانایی‌های فنی کاربران می‌تواند مانع از استفاده مؤثر از این خدمات شود (سج و همکاران، ۲۰۲۱). همچنین، عدم آموزش کافی کاربران در استفاده از این فناوری‌ها می‌تواند به عدم رضایت و عدم استفاده از این خدمات منجر شود.

با وجود پیشرفت‌های زیادی که در حوزه هوش مصنوعی صورت گرفته، خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر این فناوری هنوز نیاز به نظارت و ارزیابی انسانی دارند. مشاوران انسانی باید بتوانند تصمیمات نهایی را در مورد تشخیص و درمان مراجعان اتخاذ کنند. این نیاز به نظارت می‌تواند به افزایش هزینه‌ها و زمان لازم برای ارائه خدمات منجر شود (آمیچای-هامبورگر و همکاران، ۲۰۱۴). همچنین، این موضوع می‌تواند چالش‌هایی را در زمینه هماهنگی و همکاری بین مشاوران انسانی و سیستم‌های هوش مصنوعی ایجاد کند.

استفاده از هوش مصنوعی در حوزه مشاوره با چالش‌های قانونی و اخلاقی متعددی روبه‌رو است. به عنوان مثال، مسئولیت‌های قانونی در صورت بروز خطاهای درمانی یا مشکلات ناشی از استفاده از مشاوره‌های مبتنی بر هوش مصنوعی هنوز به‌طور کامل مشخص نشده است (داولینگ و ریکوود، ۲۰۱۳). همچنین، مسائلی مانند تبعیض الگوریتمی و تنوع در داده‌ها نیز می‌تواند بر

نتایج درمانی تأثیر بگذارد و نگرانی‌های جدی را در مورد انصاف و عدالت در ارائه خدمات ایجاد کند (کوچپر و همکاران، ۲۰۱۴).

بنابراین خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی با چالش‌ها و محدودیت‌های قابل توجهی روبه‌رو هستند که می‌تواند بر اثربخشی و پذیرش آن‌ها تأثیر بگذارد. از عدم توانایی در شناسایی احساسات پیچیده و نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی و امنیت داده‌ها گرفته تا فقدان ارتباط انسانی و محدودیت‌های تکنولوژیکی، این مسائل نیازمند توجه و بررسی دقیق هستند. برای بهره‌برداری کامل از پتانسیل‌های هوش مصنوعی در خدمات مشاوره‌ای، باید راهکارهایی برای مقابله با این چالش‌ها پیدا شود.

جدول ۵ - چالش‌ها و محدودیت‌های مشاوره آنلاین

چالش/محدودیت	توضیح
عدم توانایی در شناسایی عواطف پیچیده	سیستم‌ها قادر به شناسایی و درک تنوع عواطف انسانی (مانند اضطراب و افسردگی) در سطوح عمیق‌تر نیستند، که می‌تواند منجر به ارائه پاسخ‌های ناکافی یا نادرست شود.
نگرانی‌های حریم خصوصی و امنیت داده‌ها	مراجعان ممکن است نگران این باشند که اطلاعات شخصی آن‌ها در فضای آنلاین به خطر بیفتد یا مورد سوء استفاده قرار گیرد، که می‌تواند بر اعتماد آن‌ها تأثیر منفی بگذارد.
فقدان ارتباط انسانی	بسیاری از مراجعان ممکن است احساس کنند که ارتباط با یک چت‌بات یا سامانه هوش مصنوعی نمی‌تواند جایگزین ارتباط انسانی باشد، که می‌تواند اعتماد و راحتی آن‌ها را کاهش دهد.
محدودیت‌های تکنولوژیکی	مشکلات مرتبط با اتصال اینترنت، دسترسی به دستگاه‌های هوشمند و توانایی‌های فنی کاربران می‌تواند مانع از استفاده مؤثر از خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی شود.
نیاز به نظارت و ارزیابی انسانی	خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی هنوز نیاز به نظارت و ارزیابی انسانی دارند، که می‌تواند به افزایش هزینه‌ها و زمان لازم برای ارائه خدمات منجر شود.
چالش‌های قانونی و اخلاقی	مسئولیت‌های قانونی در صورت بروز خطاهای درمانی یا مشکلات ناشی از استفاده از مشاوره‌های مبتنی بر هوش مصنوعی هنوز مشخص نشده و مسائل تبعیض الگوریتمی نیز وجود دارد.

۱۱. آینده خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی

خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی به سرعت در حال گسترش و تحول هستند و پیش‌بینی می‌شود که در آینده نقش مهم‌تری در سیستم‌های سلامت روان ایفا کنند. این بخش به بررسی روندهای آینده، نوآوری‌ها و پتانسیل‌های خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌پردازد.

با پیشرفت فناوری‌های مرتبط با هوش مصنوعی، خدمات مشاوره‌ای نیز دچار تحولات قابل توجهی خواهند شد. استفاده از الگوریتم‌های پیچیده‌تر یادگیری ماشین و پردازش زبان طبیعی می‌تواند به بهبود دقت و کیفیت خدمات مشاوره‌ای کمک کند. به‌ویژه، مدل‌های جدید پردازش زبان طبیعی می‌توانند به تحلیل عمیق‌تر احساسات و نیازهای مراجعان بپردازند و پاسخ‌های بهتری ارائه دهند (وارما و همکاران، ۲۰۲۵). این فناوری‌ها می‌توانند به مشاوران کمک کنند تا با دقت بیشتری به نیازهای مراجعان پاسخ دهند و تجربه‌ای شخصی‌تر و مؤثرتر را فراهم کنند.

یکی از روندهای مهم در آینده خدمات مشاوره‌ای، ادغام هوش مصنوعی با مشاوره انسانی خواهد بود. به جای جایگزینی کامل مشاوران انسانی با سیستم‌های هوش مصنوعی، انتظار می‌رود که این دو رویکرد به‌طور هم‌زمان و مکمل یکدیگر عمل کنند (نورکراس و وامپولد، ۲۰۱۱). به‌عنوان مثال، چت‌بات‌ها می‌توانند به عنوان اولین نقطه تماس عمل کنند و اطلاعات اولیه را جمع‌آوری کنند، در حالی که مشاوران انسانی می‌توانند در مراحل بعدی وارد عمل شوند و درمان‌های تخصصی و عمیق‌تری ارائه دهند.

یکی از مزایای کلیدی خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی، افزایش دسترسی به خدمات سلامت روان در مناطق دورافتاده و کم‌برخوردار است. با استفاده از این خدمات، افرادی که به دلایل مختلف قادر به دسترسی به مشاوران انسانی نیستند، می‌توانند از مشاوره‌های آنلاین بهره‌مند شوند (آندرسون و تیتوو، ۲۰۱۴). این مسأله می‌تواند به بهبود سلامت روان در جوامع مختلف و کاهش نابرابری‌های موجود در دسترسی به خدمات کمک کند.

برای بهره‌برداری کامل از پتانسیل‌های خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی، نیاز به افزایش آگاهی و آموزش مراجعان و مشاوران وجود دارد. مراجعان باید در مورد نحوه استفاده از این خدمات و مزایای آن‌ها آگاه شوند، در حالی که مشاوران نیز باید توانایی‌های فنی لازم برای کار با سیستم‌های هوش مصنوعی را کسب کنند (مگناویتا، ۲۰۱۸). برنامه‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی می‌توانند به افزایش این آگاهی‌ها کمک کنند و به بهبود کیفیت خدمات منجر شوند.

با پیشرفت خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی، چالش‌های قانونی و اخلاقی نیز باید مورد توجه قرار گیرند. این چالش‌ها شامل مسائل مربوط به حریم خصوصی، امنیت داده‌ها و مسئولیت‌های قانونی در صورت بروز مشکلات است. برای ایجاد چارچوب‌های قانونی مناسب و اخلاقی، همکاری بین متخصصان حقوقی، روانشناسان و توسعه‌دهندگان فناوری ضروری است (داولینگ و ریکوود، ۲۰۱۳). این همکاری می‌تواند به ایجاد استانداردها و دستورالعمل‌هایی کمک کند که اطمینان حاصل کند که خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی به‌طور ایمن و مؤثر ارائه می‌شوند.

تحقیقات نشان می‌دهند که خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند به بهبود نتایج درمانی کمک کنند (کویچپرز و همکاران، ۲۰۱۴). با استفاده از داده‌های جمع‌آوری‌شده و تحلیل آن‌ها، این سیستم‌ها می‌توانند الگوهای رفتاری و نیازهای مراجعان را شناسایی کنند و به مشاوران کمک کنند تا استراتژی‌های درمانی مؤثرتری را توسعه دهند. این امر می‌تواند به افزایش رضایت مراجعان و بهبود کیفیت زندگی آن‌ها منجر شود.

۱۲. نتیجه‌گیری

آینده خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی به‌طور چشمگیری تحت تأثیر پیشرفت‌های فناوری، ادغام هوش مصنوعی و مشاوره انسانی، افزایش دسترسی، آموزش و آگاهی و چالش‌های قانونی و اخلاقی قرار خواهد گرفت. با توجه به این روندها، انتظار می‌رود که این خدمات به یکی از اجزای کلیدی سیستم‌های سلامت روان تبدیل شوند و بهبود قابل توجهی در کیفیت زندگی افراد ایجاد کنند.

خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی به عنوان یک نوآوری در حوزه سلامت روان، پتانسیل بالایی برای بهبود کیفیت و دسترسی به خدمات مشاوره‌ای دارند. با توجه به تحولات سریع فناوری و نیازهای رو به افزایش جامعه به خدمات روانی، این نوع مشاوره‌ها می‌توانند نقش کلیدی در تسهیل روند درمان و ارتقاء سلامت روان ایفا کنند. در این زمینه، تحقیقات نشان داده‌اند که این خدمات می‌توانند به افزایش احساس رضایت مراجعان کمک کنند. عواملی چون دسترسی آسان، شخصی‌سازی خدمات و کاهش استرس و اضطراب از جمله مواردی هستند که موجب افزایش رضایت مراجعان از خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر

هوش مصنوعی می‌شوند (کویچپرز و همکاران، ۲۰۱۴). این خدمات به ویژه برای افرادی که به دلایل مختلف قادر به مراجعه حضوری نیستند، گزینه‌ای مناسب و مؤثر ارائه می‌دهند (آندرسون و تیتوو، ۲۰۱۴).

با این حال، چالش‌های قابل توجهی نیز در مسیر توسعه این خدمات وجود دارد. از جمله این چالش‌ها می‌توان به عدم توانایی در شناسایی احساسات پیچیده، نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی و امنیت داده‌ها، و فقدان ارتباط انسانی اشاره کرد (وارما و همکاران، ۲۰۲۵). این مسائل می‌توانند بر اعتماد مراجعان به خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی تأثیر منفی بگذارند و نیاز به توجه و بررسی دقیق دارند. به‌ویژه، حفاظت از داده‌های شخصی و رعایت حریم خصوصی مراجعان باید به عنوان یک اولویت اصلی در طراحی و اجرای این خدمات در نظر گرفته شود (هولیس و همکاران، ۲۰۱۷).

آینده خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند بسیار روشن باشد، به شرطی که چالش‌های موجود به‌طور مؤثر مدیریت شوند. پیشرفت‌های فناوری، ادغام هوش مصنوعی و مشاوره انسانی، و افزایش دسترسی به خدمات در مناطق دورافتاده می‌تواند به بهبود کیفیت زندگی افراد کمک کند (نورکراس و وامپولد، ۲۰۱۱). این امر به ویژه برای افرادی که در مناطق دورافتاده یا کم‌برخوردار زندگی می‌کنند، اهمیت دارد، زیرا این افراد ممکن است به دلیل عدم دسترسی به خدمات سلامت روان، از دریافت کمک محروم شوند. در این راستا، خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند به عنوان یک پل ارتباطی مؤثر عمل کنند و به افراد این امکان را بدهند که در هر زمان و مکانی به خدمات مشاوره‌ای دسترسی پیدا کنند (سج و همکاران، ۲۰۲۱).

برای بهره‌برداری کامل از پتانسیل‌های خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی، لازم است که متخصصان حوزه سلامت روان، توسعه‌دهندگان فناوری و سیاست‌گذاران به همکاری نزدیک بپردازند. ایجاد استانداردها و چارچوب‌های قانونی مناسب می‌تواند به افزایش اعتماد مراجعان و بهبود کیفیت خدمات منجر شود (داولینگ و ریکوود، ۲۰۱۳). همچنین، نیاز به آموزش و افزایش آگاهی در مورد این خدمات و چالش‌های قانونی و اخلاقی مرتبط با آن‌ها نیز احساس می‌شود. به‌علاوه، پژوهش‌های بیشتری در زمینه تأثیر خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی بر نتایج درمانی و رضایت مراجعان نیاز است تا بتوان به‌طور دقیق‌تری به ارزیابی و بهبود این خدمات پرداخت (کویچپرز و همکاران، ۲۰۱۴).

در نهایت، خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی به عنوان یک ابزار نوین در حوزه سلامت روان، می‌تواند به بهبود کیفیت زندگی افراد و کاهش مشکلات روانی کمک کنند. با توجه به مزایا و چالش‌های موجود، نیاز به توجه و سرمایه‌گذاری در این زمینه احساس می‌شود تا آینده‌ای روشن‌تر و سالم‌تر برای جامعه فراهم آید. در این راستا، مسئولیت همه ذینفعان است که با همکاری و همفکری، به ایجاد یک سیستم مشاوره‌ای کارآمد و مؤثر دست یابند که نه تنها به نیازهای مراجعان پاسخ دهد، بلکه در عین حال از اصول اخلاقی و قانونی نیز پیروی کند (مگناویتا، ۲۰۱۸). این رویکرد می‌تواند به ایجاد یک پایه مستحکم برای آینده خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی و ارتقاء سلامت روانی جامعه کمک کند.

تحقیق حاضر با وجود مزایای خود، با چندین محدودیت مواجه است که می‌تواند بر نتایج و تحلیل‌های آن تأثیر بگذارد. یکی از اصلی‌ترین محدودیت‌ها، وابستگی به منابع موجود و قابل دسترس در پایگاه‌های داده علمی است که ممکن است شامل برخی مقالات و مستندات جدید نباشد و از این رو، برخی داده‌ها و تحلیل‌ها ممکن است به‌روز نباشند. همچنین، به دلیل ماهیت کتابخانه‌ای تحقیق، عدم دسترسی به داده‌های اولیه و تجربیات عینی مراجعان و مشاوران می‌تواند به محدودیت در درک جامع تأثیرات هوش مصنوعی بر کیفیت خدمات مشاوره آنلاین منجر شود. علاوه بر این، تنوع فرهنگی و اجتماعی در جوامع مختلف ممکن است بر نتایج تحقیق تأثیر بگذارد، زیرا تجارب و انتظارات افراد از خدمات مشاوره متفاوت است. نهایتاً، عدم بررسی

چالش‌های اخلاقی و قانونی به‌طور عمیق در این تحقیق می‌تواند به تحلیل‌های ناقص منجر شود و از این رو، نیاز به پژوهش‌های آینده که این ابعاد را مورد توجه قرار دهند، احساس می‌شود.

با توجه به رویکرد کتابخانه‌ای تحقیق حاضر و بررسی تأثیر هوش مصنوعی بر مشاوره آنلاین، پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های آینده می‌توانند به بررسی تجارب کاربران از خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی بپردازند. این تحقیقات می‌توانند شامل طراحی و اجرای نظرسنجی‌های کیفی و کمی برای ارزیابی رضایت مراجعان و میزان اثربخشی این خدمات باشند. همچنین، بررسی مقایسه‌ای بین چت‌بات‌ها و مشاوره‌های انسانی می‌تواند در شناسایی نقاط قوت و ضعف هر یک کمک کند. علاوه بر این، پژوهش‌هایی که به تحلیل چالش‌های اخلاقی و قانونی مرتبط با استفاده از هوش مصنوعی در مشاوره آنلاین می‌پردازند، می‌توانند به توسعه چارچوب‌های مناسب برای استفاده مسئولانه از فناوری‌های نوین در این حوزه کمک کنند. در نهایت، بررسی تأثیرات فرهنگی و اجتماعی بر پذیرش خدمات مشاوره‌ای مبتنی بر هوش مصنوعی در جوامع مختلف نیز می‌تواند به درک بهتر از عواملی که بر موفقیت این نوع خدمات تأثیر می‌گذارند، کمک نماید.

منابع و مأخذ:

1. Ahmed, N., Barnett, P., Greenburgh, A., Pemovska, T., Stefanidou, T., Lyons, N., ... & Johnson, S. (۲۰۲۳). Mental health in Europe during the COVID-۱۹ pandemic: a systematic review. *The Lancet Psychiatry*, ۱۰(۷), ۵۳۷-۵۵۶.
2. Amichai-Hamburger, Y., Klomek, A. B., Friedman, D., Zuckerman, O., & Shani-Sherman, T. (۲۰۱۴). The future of online therapy. *Computers in Human Behavior*, ۴۱, ۲۸۸-۲۹۴.
3. Andersson, G., & Titov, N. (۲۰۱۴). Advantages and limitations of internet-delivered interventions for mental health. *World Psychiatry*, ۱۳(۱), ۴-۵. <https://doi.org/10.1002/wps.۲۰۰۸۳>
4. Aspvall, K., Sampaio, F., Lenhard, F., Melin, K., Norlin, L., Serlachius, E., ... & Andersson, E. (۲۰۲۱). Cost-effectiveness of internet-delivered vs in-person cognitive behavioral therapy for children and adolescents with obsessive-compulsive disorder. *JAMA Network Open*, ۴(۷), e۲۱۱۸۵۱۶-e۲۱۱۸۵۱۶.
5. Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (۱۹۹۴). *Principles of biomedical ethics*. Edicoes Loyola.
6. Chao, L. L., Barnes, D. E., Chesney, M. A., Mehling, W. E., Lee, J. A., Benjamin, C., ... & Narr, K. L. (۲۰۲۵). Multi-domain Online Therapeutic Investigation Of Neurocognition (MOTION)—A randomized comparative-effectiveness study of two remotely delivered mind-body interventions for older adults with cognitive decline. *Contemporary Clinical Trials*, ۱۴۹, ۱۰۷۸۱۱.
7. Cuijpers, P., Karyotaki, E., Weitz, E., Andersson, G., Hollon, S. D., & Van Straten, A. (۲۰۱۴). The effects of psychotherapies for major depression in adults on remission, recovery and improvement: a meta-analysis. *Journal of affective disorders*, ۱۵۹, ۱۱۸-۱۲۶.
8. Cruz-Gonzalez, P., He, A. W. J., Lam, E. P., Ng, I. M. C., Li, M. W., Hou, R., ... & Vidana, D. I. S. (۲۰۲۵). Artificial intelligence in mental health care: a systematic review of diagnosis, monitoring, and intervention applications. *Psychological Medicine*, ۵۵, e۱۸.
9. de Jong, K., & DeRubeis, R. J. (۲۰۱۸). Effectiveness of psychotherapy.
10. Direktor, C. (۲۰۱۷). A new area of mental health care: Online therapy, counseling and guidance. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, ۵(۲), ۷۸-۸۳.
11. Dowling, M., & Rickwood, D. (۲۰۱۳). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, ۳۱(۱), ۱-۲۱.

۱۲. Gamus, A., & Chodick, G. (۲۰۱۹). Costs and benefits of telemedicine compared to face-to-face treatment in patients with lower extremity ulcers. *Advances in wound care*, ۸(۷), ۲۹۱-۲۹۷.
۱۳. Hollis, C., Falconer, C. J., Martin, J. L., Whittington, C., & Davenport, T. (۲۰۱۷). Annual research review: Digital health interventions for children and young people with mental health problems – a systematic review. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, ۵۸(۴), ۵۰۶-۵۲۵. <https://doi.org/10.1111/jcpp.12663>
۱۴. Jin, Y., & Sharifi, A. (۲۰۲۵). Machine learning for predicting urban greenhouse gas emissions: A systematic literature review. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, ۲۱۵, ۱۱۵۶۲۵.
۱۵. Jiang, P., Niu, W., Wang, Q., Yuan, R., & Chen, K. (۲۰۲۴). Understanding Users' Acceptance of Artificial Intelligence Applications: A Literature Review. *Behavioral Sciences*, ۱۴(۸), ۶۷۱.
۱۶. LeCun, Y., Bottou, L., Bengio, Y., & Haffner, P. (۲۰۰۲). Gradient-based learning applied to document recognition. *Proceedings of the IEEE*, ۸۶(۱۱), ۲۲۷۸-۲۳۲۴.
۱۷. Magnavita, J. J. (۲۰۱۸). Introduction: how can technology advance mental health treatment?.
۱۸. Ma, G., Tian, S., Song, Y., Chen, Y., Shi, H., & Li, J. (۲۰۲۵). When Technology Meets Anxiety: The Moderating Role of AI Usage in the Relationship Between Social Anxiety, Learning Adaptability, and Behavioral Problems Among Chinese Primary School Students. *Psychology Research and Behavior Management*, ۱۵۱-۱۶۷.
۱۹. Mulgan, T. (۲۰۱۶). *Superintelligence: Paths, dangers, strategies*.
۲۰. Norcross, J. C., & Wampold, B. E. (۲۰۱۱). Evidence-based therapy relationships: research conclusions and clinical practices. *Psychotherapy*, ۴۸(۱), ۹۸.
۲۱. Parsing, C. (۲۰۰۹). Speech and language processing. Power Point Slides, ۲۰.
۲۲. Panahi, O. (۲۰۲۵). The algorithmic healer: AI's impact on public health delivery. *Medi Clin Case Rep J*, ۳(۱), ۷۵۹-۷۶۲.
۲۳. Richards, D., & Viganó, N. (۲۰۱۳). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of clinical psychology*, ۶۹(۹), ۹۹۴-۱۰۱۱. Research and Therapy, ۴۸(۶), ۵۵۰-۵۵۸. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2010.02.001>
۲۴. Russell, S. J., & Norvig, P. (۲۰۱۶). *Artificial intelligence: a modern approach*. Pearson.
۲۵. Sage, M., Randolph, K., Fitch, D., & Sage, T. (۲۰۲۱). Internet use and resilience in adolescents: A systematic review. *Research on Social Work Practice*, ۳۱(۲), ۱۷۱-۱۷۹.
۲۶. Sijbrandij, M., Kunovski, I., & Cuijpers, P. (۲۰۱۶). Effectiveness of internet-delivered cognitive behavioral therapy for posttraumatic stress disorder: A systematic review and meta-analysis. *Depression and anxiety*, ۳۳(۹), ۷۸۳-۷۹۱.
۲۷. Sutton, R. S., & Barto, A. G. (۱۹۹۸). *Reinforcement learning: An introduction* (Vol. ۱, No. ۱, pp. ۹-۱۱). Cambridge: MIT Press.
۲۸. Thirupathi, L., Kaashipaka, V., Dhanaraju, M., & Katakam, V. (۲۰۲۵). AI and IoT in Mental Health Care: From Digital Diagnostics to Personalized, Continuous Support. In *Intelligent Systems and IoT Applications in Clinical Health* (pp. ۲۷۱-۲۹۴). IGI Global.
۲۹. Tolzin, A., & Janson, A. (۲۰۲۳, January). Mechanisms of Common Ground in Human-Agent Interaction: A Systematic Review of Conversational Agent Research. In *HICSS* (pp. ۳۴۲-۳۵۱).
۳۰. Usmani, S. S., Sharath, M., & Mehendale, M. (۲۰۲۲). Future of mental health in the metaverse. *General psychiatry*, ۳۵(۴), e۱۰۰۸۲۵.
۳۱. Varma, M., Nayak, S., Rao, R. R., & Devadas, U. (۲۰۲۵). Effectiveness of Teletherapy in Managing Voice Disorders: A Systematic Review. *Indian Journal of Otolaryngology and Head & Neck Surgery*, ۱-۱۷.
۳۲. Wang, Y. L., & Lo, C. W. (۲۰۲۵). The effects of response time on older and young adults' interaction experience with Chatbot. *BMC psychology*, ۱۳(۱), ۱۵۰.

The Impact of Artificial Intelligence on Online Counseling: Examining the Quality and Effectiveness of Counseling Services Using Chatbots and AI-Based Systems

Samaneh Rahmani¹, Mahdi Karimi²

¹Bachelor's Student of Counseling, International Imam Reza University, Mashhad, Iran

²PhD Student in Information Retrieval and Knowledge, Payame Noor University, Tehran, Iran, and
Head of the Digital Museum Office of Astan Quds Razavi

Abstract

In the digital age, artificial intelligence (AI) has increasingly entered online counseling processes as an innovative tool, highlighting the need to examine its impact on the quality of counseling services. This study explores the effects of AI on online counseling and evaluates the quality of counseling services provided by chatbots and AI-based systems. Using a library research method and literature review, various sources, including scientific articles, books, and related reports, were analyzed. The main goal of this research is to identify both the positive and negative impacts of AI on the quality of online counseling services and the strengths and weaknesses of chatbots. The findings indicate that, although AI can help improve access and reduce costs in online counseling, ethical challenges and the quality of human interactions are also important aspects that need to be considered. The study also has some limitations, such as reliance on available sources and the lack of access to empirical data. Finally, recommendations for future research include examining user experiences and analyzing the legal and ethical challenges in this area. This research can contribute to the development and improvement of AI-based online counseling services and pave the way for further studies in this field.

Keywords: Artificial Intelligence, Online Counseling, Counseling Services, Chatbots, Ethical Challenges