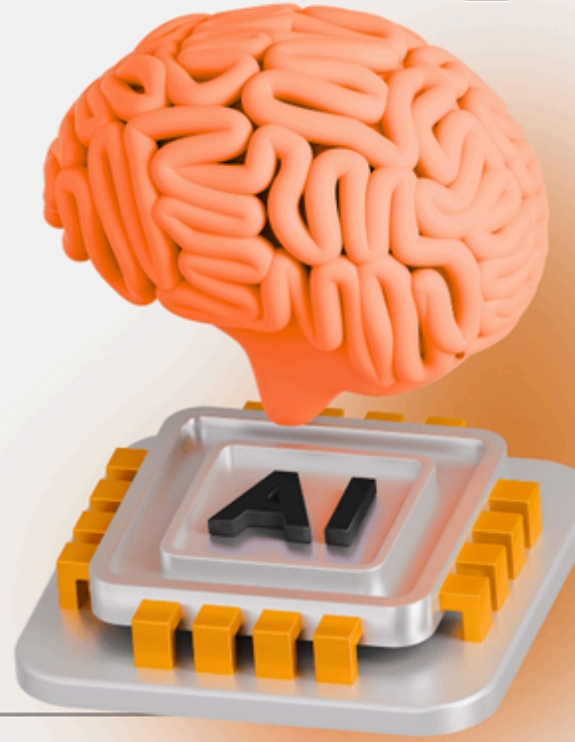


چگونه انتظارات کاربران از هوش مصنوعی را برآورده کنیم؟

مدرسه هوش مصنوعی طراحی محصول

به همراه:
کیت ابزار طراحی هوش مصنوعی انسان-محور

PDF



مقدمه: از تئوری تا عمل

تبریک! شما با مطالعه مقاله، ۵ اصل کلیدی برای ساخت یک هوش مصنوعی موفق و انسان-محور را آموختید. اما دانش واقعی زمانی ارزشمند است که به کار گرفته شود. این کیت ابزار به شما کمک می‌کند تا این اصول را به صورت عملی در فرآیند طراحی و ارزیابی محصول هوش مصنوعی خود پیاده‌سازی کنید. این یک چک‌لیست ساده نیست، بلکه یک کارگاه کوچک برای تیم شماست.

این کیت ابزار به صورت یک فایل PDF قابل ویرایش (fillable) یا یک قالب آماده برای ابزارهای طراحی مشارکتی مانند Miro/FigJam قابل استفاده است. هدف آن این است که خواننده مقاله بتواند بلافاصله اصول ذکر شده را در پروژه واقعی خود به کار گیرد.

[لینک مقاله](#)

بخش ۱: چک‌لیست ارزیابی و طراحی (Design & Evaluation Checklist)

این چک‌لیست را در جلسات طراحی، بازبینی محصول یا پیش از عرضه نسخه جدید استفاده کنید. برای هر آیتم، وضعیت آن را مشخص کرده و یادداشت‌های لازم را برای تیم خود بنویسید.

👉 یادداشت‌ها و اقدامات بعدی	✅ وضعیت	👉 آیتم ارزیابی (سوال کلیدی)	🎯 اصل کلیدی
مثال: در اولین پیام خوشامدگویی ذکر شود: «من دستیار هوشمند شما هستم.»	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا سیستم به وضوح اعلام می‌کند که یک ربات است و نه انسان؟	۱. شناخت محدودیت‌ها
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا گزینه‌ها و قابلیت‌های ربات به صورت شفاف به کاربر نمایش داده می‌شود؟ (مثلاً با دکمه‌های پیشنهادی)	
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا سیستم برای خطاهای خود، مسئولیت را بر عهده می‌گیرد و کاربر را سرزنش نمی‌کند؟	
مثال: زمان انجام تسک X از ۳ دقیقه به ۳۰ ثانیه کاهش یافته است.	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا هوش مصنوعی وظایف کاربر را به شکل قابل اندازه‌گیری سریع‌تر یا دقیق‌تر می‌کند؟	۲. ایجاد ارزش فوری
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا سیستم برای کاربران با توانایی‌های مختلف (Accessibility) قابل استفاده است؟	
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا یک «راه فرار» واضح برای ارتباط با انسان (پشتیبان، ثبت تیکت) در هر مرحله وجود دارد؟	
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا منطق پشت پیشنهادها برای کاربر شفاف است؟ (مثلاً «چون این فیلم را دیده‌اید، این را پیشنهاد می‌کنیم»)	۳. اعتمادسازی
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا کاربر می‌تواند به سیستم بازخورد دهد و نتایج نادرست را اصلاح کند؟	
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا سیستم از مرزهای حریم خصوصی عبور نمی‌کند و «ترسناک» به نظر نمی‌رسد؟ (مثلاً اقدام خودسرانه انجام نمی‌دهد)	

	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا ربات برای پاسخ دادن مکث طبیعی دارد یا بلافاصله و ماشینی جواب می‌دهد؟	۴. احترام به هنجارها
مثال: در صورت تشخیص کلمات کلیدی منفی، گفتگو به پشتیبان انسانی منتقل شود.	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا سیستم قادر به تشخیص احساسات اولیه (مانند عصبانیت) و واکنش متناسب است؟	
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا ربات به تعارفات اجتماعی (مثل «متشکرم») پاسخ مناسبی (مثل «خواهش می‌کنم») می‌دهد؟	
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا شخصیت ربات با هویت و لحن برند شما سازگار است؟	۵. داشتن شخصیت
	<input type="checkbox"/> انجام شده <input type="checkbox"/> در حال انجام <input type="checkbox"/> نیاز به بررسی	آیا تعامل با ربات، علاوه بر کاربردی بودن، تجربه‌ای «لذت‌بخش» و به یاد ماندنی است؟	

بخش ۲: کاربرد تعریف شخصیت هوش مصنوعی (AI Persona Worksheet)

قبل از نوشتن حتی یک خط دیالوگ برای ربات خود، این کاربردگ را با تیم خود کامل کنید تا یک شخصیت یکپارچه خلق کنید.

- نام ربات/دستیار: _____
- نقش اصلی (در یک جمله): _____ (مثال: یک راهنمای خبره که به کاربران کمک می‌کند سریع‌ترین مسیر را پیدا کنند.)
- ۳ ویژگی کلیدی شخصیت:
 1. _____ (مثال: دقیق و کارآمد)
 2. _____ (مثال: صمیمی اما حرفه‌ای)
 3. _____ (مثال: پیش‌قدم و یاری‌رسان)
- لحن صدا (Tone of Voice): □ رسمی □ دوستانه □ شوخ‌طبع □ دلسوز □ انگیزشی
- یک عبارت کلیدی که شخصیت او را نشان می‌دهد: " _____ " (مثال: «بسیار خوب، اجازه بدید سریع‌ترین راه حل رو براتون پیدا کنم.»)
- کارهایی که این شخصیت هرگز انجام نمی‌دهد:
 - _____ (مثال: استفاده از اصطلاحات کوچه‌بازاری)
 - _____ (مثال: شوخی کردن در مورد مشکلات جدی کاربر)

بخش ۳: فلوجارت طراحی «راه فرار» (Escape Hatch Design Flowchart)

از این فلوجارت برای طراحی مسیر کاربر در زمانی که هوش مصنوعی شکست می خورد یا کاربر نیاز به کمک انسانی دارد، استفاده کنید. این یک ابزار بصری برای جلوگیری از بن بست در تجربه کاربری است.

A [کاربر در حال تعامل با AI است] --> B {آیا AI قادر به پاسخگویی است؟};

B --> C |بله ✓| [پاسخ ارائه می شود و گفتگو ادامه می یابد];

B --> D |خیر ✗| یا کاربر عصبانی است 😡 |D {آیا پشتیبان آنلاین در دسترس است?};

D --> E |بله ✓| [ارائه گزینه "اتصال به پشتیبان زنده"];

D --> F |خیر ✗| [ارائه گزینه های جایگزین];

F --> G ["ثبت تیکت پشتیبانی"];

F --> H ["تماس با شماره پشتیبانی"];

F --> I ["مشاهده راهنمای آنلاین (FAQ)"];

E --> J [اتصال به اپراتور انسانی];

G --> K [پیام تایید: "درخواست شما ثبت شد"];

H --> K

I --> K