

«Но это звучало уверенно»: роль точности, тона и отказов от ответственности в медицинском принятии решений пользователями

Источник: Frontiers in AI — Medicine

Оригинал: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frai.2026.1785085>

ИИ в здравоохранении

доверие пользователей

медицинское консультирование

поведенческие исследования

телемедицина

точность информации

чат-боты

Введение

Чат-боты на основе искусственного интеллекта (ИИ) всё шире применяются в здравоохранении для задач, ranging от сортировки симптомов до рекомендаций по образу жизни. Их эффективность зависит не только от способности предоставлять достоверную информацию, но и от того, насколько пользователи следуют их советам, оставаясь при этом осведомлёнными о возможных неточностях. Данное исследование изучало, как пользователи воспринимают медицинские рекомендации, сгенерированные ИИ, с особым акцентом на роли точности, тональности общения и предупреждений.

Методы

Было проведено исследование с участием 115 человек, которые оценили 15 сценариев взаимодействия с чат-ботом, представляющих пять распространённых проблем со здоровьем. Участники оценивали ответы чат-бота, варьирующиеся по точности, тональности и наличию предупреждений. Были изучены связи между этими факторами, доверием пользователей,

готовностью обратиться за вторым мнением и характеристиками участников (включая возраст, медицинскую грамотность и предыдущий опыт использования чат-ботов).

Результаты

Точность оказалась наиболее сильным предиктором доверия пользователей, хотя участники не всегда правильно идентифицировали неточные рекомендации. Индивидуальные характеристики, включая возраст, медицинскую грамотность и предыдущий опыт использования чат-ботов, не показали значимых связей с доверием. Различия в тональности чат-бота оказали незначительное влияние на восприятие пользователей: чат-боты в целом воспринимались как уверенные независимо от формулировок. Влияние предупреждений на готовность обратиться за вторым мнением было неоднозначным и варьировалось в зависимости от сценария, что указывает на то, что одних только предупреждений может быть недостаточно для предотвращения чрезмерного доверия к советам чат-бота. Ответы на открытые вопросы подчеркнули доверие к медицинским работникам и важность чёткого информирования об ограничениях ИИ.

Обсуждение

Это разведочное исследование, основанное на самоотчётных намерениях в гипотетических сценариях, показывает, что точность медицинских рекомендаций, сгенерированных ИИ, является основным определяющим фактором доверия пользователей. Тональность общения, по-видимому, оказывает ограниченное влияние, в то время как предупреждения могут не последовательно способствовать проявлению должной осторожности. Эти данные указывают на то, что медицинские чат-боты должны приоритизировать точность, чётко сообщать о своих ограничениях и поощрять критическую оценку для достижения надлежащего баланса между доверием пользователей и скептицизмом.

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.