

NHU CẦU VÀ KỶ VỌNG CỦA NGƯỜI TRẺ ĐỐI VỚI ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO HỖ TRỢ SỨC KHOẺ TINH THẦN

Hoàng Thị Tố Nhi
Trường Đại học Yersin Đà Lạt

Tóm tắt: Sức khỏe tinh thần của giới trẻ đang trở thành vấn đề cấp thiết, đòi hỏi các giải pháp can thiệp nhanh chóng và hiệu quả. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá nhu cầu và kỳ vọng của người trẻ (15-30 tuổi) tại TP.HCM đối với ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) chăm sóc tâm lý. Khảo sát cắt ngang được tiến hành trên 250 khách thể bằng thang đo tự báo cáo. Kết quả cho thấy gần 85% người dùng đánh giá ứng dụng AI là rất cần thiết. Ba tính năng được kỳ vọng cao nhất mang tính tự trợ giúp: Chatbot AI 24/7, Bài test tự đánh giá và Tài liệu tâm lý. Bảo mật thông tin và độ tin cậy chuyên môn là hai rào cản lớn nhất. Không có sự khác biệt về kỳ vọng theo giới tính hay độ tuổi, khẳng định tiềm năng đại chúng của sản phẩm. Từ những kết quả này, nghiên cứu đặt nền tảng cho việc xây dựng một ứng dụng AI hỗ trợ tâm lý khả thi và hiệu quả.

Từ khóa: Ứng dụng, chăm sóc sức khỏe tinh thần, trí tuệ nhân tạo, người trưởng thành trẻ tuổi.

YOUNG ADULTS' NEEDS AND EXPECTATIONS OF AI – DRIVEN MENTAL HEALTH APPLICATIONS

Abstract: The mental health of young adults has become a pressing issue, requiring rapid and effective intervention solutions. This study aims to assess the needs and expectations of young adults (aged 15-30) in Ho Chi Minh City regarding an Artificial Intelligence (AI) application for mental healthcare. A cross-sectional survey was conducted on 250 participants using self-report scales. The results indicate that nearly 85% of users consider the AI application highly necessary. The three most anticipated features are self-help oriented: a 24/7 AI Chatbot, self-assessment tests, and psychological resources. Data privacy and professional reliability are identified as the two major barriers. Furthermore, there are no significant differences in expectations across gender or age groups, affirming the product's broad market potential. Based on these findings, the study establishes a solid foundation for the development of a feasible and effective AI-driven mental health support application.

Keywords: Application, Mental health care, Artificial Intelligence, Young adults.

Nhận bài: 04/03/2026

Phản biện: 25/03/2026

Duyệt đăng: 29/03/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh xã hội hiện đại, sức khỏe tinh thần của giới trẻ đã trở thành một thách thức lớn đối với y tế công cộng và giáo dục. Đặc biệt, nhóm đối tượng từ 15 đến 30 tuổi (bao gồm học sinh Trung học phổ thông, sinh viên và người trưởng thành trẻ tuổi) đang phải đối mặt với nhiều áp lực ngày càng tăng đến từ học tập, công việc và các mối quan hệ xã hội. Những tác động này thường dẫn đến những trạng thái tâm lý tiêu cực như lo âu, căng thẳng kéo dài, cô đơn, hay tình trạng suy nghĩ quá mức. Nếu không được nhận diện và can thiệp kịp thời, những biểu hiện này có thể để lại nhiều hệ quả nghiêm trọng như rối loạn giấc ngủ, trầm cảm, rối loạn lo âu..., thậm chí ảnh hưởng niềm tin vào giá trị bản thân và mục đích sống.

Mặc dù nhu cầu được hỗ trợ tâm lý trong cộng đồng người trẻ đang gia tăng mạnh mẽ, việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tinh thần truyền thống tại Việt Nam vẫn gặp phải nhiều rào cản có thể kể đến như: chi phí dịch vụ cao, sự bất tiện về thời gian và đặc biệt là tâm lý e ngại bị phán xét. Điều này đòi hỏi cần có những phương thức hỗ trợ mới: an toàn hơn, tiết kiệm hơn và có tính linh hoạt cao.

Trước thực trạng đó, việc ứng dụng công nghệ hiện đại thông qua các thiết bị di động cá nhân được kỳ vọng sẽ mang lại hiệu quả, giúp người dùng chủ động quản trị sức khỏe tinh thần của chính mình. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích thực trạng nhu cầu và kỳ vọng của người trẻ đối với ứng dụng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ sức khỏe tinh thần. Kết quả thu được là căn cứ thực tiễn để thiết kế các tính năng kỹ thuật và đề xuất mô hình hỗ trợ tinh thần khả thi, phù hợp với đặc thù tâm lý - xã hội của giới trẻ ở Thành phố Hồ Chí Minh.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Tổng quan nghiên cứu

Trong kỷ nguyên số, việc sử dụng thiết bị di động để quản trị sức khỏe tinh thần đã trở thành một xu hướng nhận được nhiều quan tâm đến từ cộng đồng. Nghiên cứu tại Úc của Proudfoot (2010) chỉ ra rằng có tới 76% khách thể thể hiện sự quan tâm đặc biệt đến việc sử dụng điện thoại cá nhân để theo dõi và quản lý các trạng thái tâm lý như trầm cảm, lo âu và căng thẳng nếu đáp ứng được một số điều kiện về tính kinh tế (dịch vụ miễn

phí) cùng sự cam kết tuyệt đối về quyền riêng tư và an toàn thông tin cá nhân (J. Proudfoot, 2010).

Vượt ra ngoài nhóm người dùng trẻ tuổi, các giải pháp can thiệp tâm lý trên điện thoại thông minh còn chứng minh được hiệu quả đối với những nhóm đối tượng đặc thù. Whiteman và cộng sự (2017) đã mở ra một góc nhìn đột phá khi chứng minh rằng nhóm người dùng trung niên và cao tuổi mắc các rối loạn tâm thần nghiêm trọng vẫn có khả năng thích ứng tốt với công nghệ. Kết quả thực nghiệm ghi nhận mức độ hài lòng cao từ nhóm đối tượng này, khẳng định tiềm năng to lớn của việc triển khai các mô hình can thiệp số hóa cho mọi lứa tuổi, xóa bỏ định kiến về rào cản thể hệ trong tiếp cận chăm sóc sức khỏe tâm thần (K.L. Whiteman, 2017).

Sự kết hợp giữa các tập đoàn công nghệ lớn và các tổ chức chuyên môn y tế đã tạo nên những bước tiến quan trọng trong việc sàng lọc và can thiệp tâm lý. Điển hình là sự hợp tác giữa Google và Liên minh quốc gia về bệnh tâm thần (NAMI) trong việc tích hợp thang đo PHQ-9 lên thiết bị di động, giúp tối ưu hóa quy trình tầm soát trầm cảm diện rộng (NAMI, 2017). Bên cạnh đó, sự xuất hiện của chatbot “Woebot” một công cụ dựa trên nền tảng tin nhắn được phát triển bởi Woebot Labs đã tạo ra bước ngoặt trong việc hỗ trợ người dùng tự điều chỉnh các cảm xúc tiêu cực thông qua tương tác thời gian thực, minh chứng cho tính khả thi của việc sử dụng trí tuệ nhân tạo trong bước đầu điều trị tâm lý (Fitzpatrick, 2017).

Donker (2013) đã hệ thống hóa và khẳng định giá trị của các ứng dụng tiêu biểu như Mobilyze, Mobitype, DBT Coach, Mobile Stress Management và Get Happy Program. Kết quả

nghiên cứu cho thấy các công cụ này có tác động tích cực và trực tiếp trong việc thuyên giảm các triệu chứng lo âu, căng thẳng, đồng thời hỗ trợ kiểm soát hành vi sử dụng chất gây nghiện. Đây là nền tảng thực tiễn quan trọng khẳng định rằng ứng dụng di động chính là một kênh can thiệp hữu hiệu, góp phần nâng cao chất lượng đời sống tinh thần cho cộng đồng trong thời đại mới (T. Donker, 2013).

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Trần Văn Công và cộng sự (2019) cũng chỉ ra rằng nhu cầu được hỗ trợ tâm lý qua ứng dụng trong trường học đang ở mức cao, đặc biệt là đối với những khó khăn về cảm xúc và học tập (Trần Văn Công, 2019).

Từ những nghiên cứu tổng quan có thể thấy đối với công tác chăm sóc sức khỏe tinh thần việc dịch chuyển sang các nền tảng số hóa là một xu thế tất yếu và mang tính toàn cầu, sự kết hợp giữa trí tuệ nhân tạo và chuyên môn là chìa khoá tương lai cho ngành Tâm lý học.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng thiết kế khảo sát cắt ngang với phương pháp định lượng với thang đo Likert 5 mức độ. Đối tượng tham gia là người trẻ độ tuổi từ 15 – 30 tuổi tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất, kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện. Khảo sát được triển khai trực tuyến thông qua bảng hỏi Google Forms, gửi đến các khách thể trong độ tuổi 15 -30 thông qua các nền tảng xã hội, hội nhóm cộng đồng. Kết quả thu về gồm 250 phiếu hợp lệ. Sau đó, tác giả sử dụng phần mềm SPSS27 để phân tích, thống kê.

2.3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.3.1. Tổng quan về khách thể nghiên cứu

Bảng 1: Tổng quan khách thể nghiên cứu

STT	Biến số	Phân loại	Tần số	Tỷ lệ
1	Giới tính	Nữ	133	53,2%
		Nam	107	42,8%
		Khác	10	4,0%
2	Độ tuổi	15 – 18 tuổi	60	24,0%
		19 -22 tuổi	137	54,8%
		23 -30 tuổi	53	21,2%
3	Kinh nghiệm sử dụng ứng dụng chăm sóc sức khỏe tinh thần	Chưa từng sử dụng	172	68,8%
		Đã từng sử dụng	78	31,2%

Nguồn: Tác giả (2025)

Nghiên cứu tiến hành khảo sát trên tổng số 250 khách thể là người trẻ nằm trong độ tuổi từ 15 đến 30 tuổi tại Thành phố Hồ Chí Minh. Các đặc điểm nhân khẩu học cơ bản bao gồm giới tính, độ tuổi và trải nghiệm tiếp cận công nghệ AI tâm lý được thống kê chi tiết tại Bảng 1. Xét về giới tính, phân bố trong mẫu khảo sát là tương đối đồng đều với 42,8% (N=107) là Nam và 53,2% (N=133) là khách thể Nữ, nghiên cứu cũng ghi nhận 4% (N=10) là khách thể thuộc nhóm giới tính Khác.

Về độ tuổi, Khách thể được chia thành 3 phân khúc mang đặc trưng tâm lý và môi trường sống khác nhau. Trong đó, nhóm tuổi từ 19 - 22 tuổi (chủ yếu là sinh viên đại học) chiếm tỷ trọng áp đảo với 54,8% (N = 137). Tiếp đến là nhóm học sinh trung học phổ thông từ 15 - 18 tuổi chiếm 24,0% (N = 60) và nhóm người trưởng thành trẻ tuổi đi làm từ 23 - 30 tuổi chiếm 21,2% (N = 53). Đây là đối tượng nhạy bén với công nghệ, vừa là đối tượng nhiều biến động, phải đối mặt với áp lực học tập, định hướng nghề nghiệp và các mối quan hệ xã hội phức tạp.

Một phát hiện rất quan trọng là có đến 68,8% (N = 172) khách thể chưa từng sử dụng bất kỳ ứng dụng nào để hỗ trợ tâm lý trước đây. Chỉ có 31,2% (N = 78) đã từng có kinh nghiệm tiếp cận. Điều này cho thấy nhiều người trẻ vẫn chưa tiếp cận với những ứng dụng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ sức khoẻ tinh thần.

2.3.2. Tính khả thi và các rào cản khi sử dụng ứng dụng chăm sóc sức khoẻ tinh thần

Trước khi đi sâu vào phân tích những kỳ vọng cụ thể, nghiên cứu đã tiến hành thăm dò ý kiến của khách thể về tầm quan trọng của việc ra đời một nền tảng hỗ trợ tâm lý số hoá. Có đến 44,8% người dùng đánh giá việc ra mắt ứng dụng là "Rất cần thiết" và 40,0% đánh giá là "Cần thiết". Trái ngược lại, tỷ lệ người cho rằng ứng dụng "Không cần thiết" hoặc "Hoàn toàn không cần thiết" chỉ chiếm một phần rất nhỏ (5,2%). Nhóm "Bình thường" chiếm 10,0%. Sự đồng thuận cao độ này cho thấy một thị trường rộng mở cho việc ứng dụng các giải pháp công nghệ trong chăm sóc sức khoẻ tinh thần, khẳng định tính khả thi của đề tài nghiên cứu. Người trẻ thật sự cần một phương án chăm sóc sức khoẻ tinh thần dễ tiếp cận, phù hợp hơn trước bối cảnh hệ thống chăm sóc sức khoẻ tinh thần truyền thống tại Việt Nam có nhiều rào cản từ chi phí cao, quy trình phức tạp, sự thiếu hụt

chuyên viên tâm lý. Bên cạnh đó, con số này cũng phản ánh thực trạng nhận thức về sức khoẻ tinh thần của người Việt Nam trẻ tuổi đã và đang có sự chuyển biến mạnh mẽ. Nếu như trong văn hoá Á Đông trước đây, các vấn đề tâm lý thường được xem nhẹ, cần được che giấu thì người trẻ đã chủ động tìm kiếm các công cụ công nghệ để tự chăm sóc bản thân, ngày càng đề cao tính chủ động và riêng tư của một ứng dụng có tích hợp AI. Do đó, dự án có tính khả thi cao về mặt tiếp nhận và duy trì thói quen sử dụng.

Tuy nhiên, một giải pháp công nghệ để đi được từ ý tưởng nghiên cứu đến thực tiễn vận hành ổn định cần được đặt trong mối tương quan chặt chẽ với tính khả thi về mặt kinh tế. Chính vì vậy, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát về mức độ sẵn sàng trả phí cho các tính năng cao cấp, kết quả ghi nhận sự phân hoá rõ rệt. Kết quả cho thấy 30,0% người dùng khẳng định sẽ "Chỉ sử dụng nếu miễn phí", 55,2% người dùng cân nhắc "Tùy thuộc vào mức phí và giá trị mang lại". Chỉ có 14,8% người dùng "Sẵn sàng" trả phí ngay lập tức. Dưới góc độ của tâm lý tiêu dùng, điều này hoàn toàn có thể lý giải được. Khác với những ứng dụng mang lại những giá trị thụ hưởng ngay lập tức, hỗ trợ tâm lý là một quá trình đòi hỏi một khoảng thời gian nhất định mới thấy được kết quả. Hơn nữa, việc ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo vào hỗ trợ tâm lý vẫn là một khái niệm khá mới mẻ tại Việt Nam. Vì vậy, người dùng có sự cẩn trọng, hình thành tâm lý phòng vệ, cần làm quen và đánh giá là điều dễ hiểu.

Đối với nhóm có ý định chi trả (gồm 175 người), mức phí được đa số đánh giá là hợp lý nhất cho một ứng dụng toàn diện rơi vào khoảng dưới 50,000đ/tháng, chiếm tỷ lệ áp đảo 45,1%. Tiếp theo là mức từ 50,000đ – 150,000đ/tháng chiếm 34,8%, trong khi mức phí cao (150,000đ – 300,000đ) chỉ có 5,1% lựa chọn. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với mức chi tiêu vi mô mà học sinh THPT và sinh viên là hai tệp khách hàng cốt lõi của nghiên cứu còn nhiều áp lực về tài chính. Như vậy, việc áp dụng mô hình thu phí ngay từ đầu sẽ là rào cản lớn làm mất người dùng tiềm năng. Đáng chú ý, mô hình Chi trả theo từng dịch vụ riêng lẻ cũng nhận được sự quan tâm của 15,0% người dùng, con số này gợi ý rằng sẽ khả thi hơn nếu thực hiện theo mô hình Freemium (Cơ bản miễn phí - Nâng cao thu phí). Các tính năng

cốt lõi (như test tâm lý, chatbot cơ bản, nhật ký) cần mở miễn phí để thu hút lưu lượng truy cập. Các tính năng chuyên sâu (gặp chuyên gia, báo cáo phân tích chuyên sâu) sẽ được tích hợp vào gói Premium với mức giá tối ưu là dưới 50,000đ/tháng, mức giá này hoàn toàn phù hợp với khách thể nghiên cứu là học sinh THPT, sinh viên và người trưởng thành trẻ tuổi.

Tuy nhiên, việc tháo gỡ được rào cản tài chính không đồng nghĩa với việc ứng dụng dễ dàng được người dùng đón nhận tuyệt đối. Tài chính không phải là rào cản duy nhất, khi đi sâu vào khía cạnh niềm tin, quá trình tiếp cận các ứng dụng AI trong lĩnh vực nhạy cảm như sức khỏe tinh thần vẫn có những lực cản nhất định. Cụ thể, phân tích trên 250 mẫu đã nhận diện được 4 nhóm lo ngại lớn nhất của người dùng như sau: Phân tích các rào cản khi sử dụng ứng dụng chỉ ra rằng, bảo mật thông tin cá nhân là trở ngại lớn nhất (chiếm 74,8%). Điều này hoàn toàn dễ hiểu bởi đặc thù của trị liệu tâm lý đòi hỏi sự riêng tư tuyệt đối; do đó, người dùng đặc biệt e ngại việc các dữ liệu nhạy cảm như lịch sử trò chuyện hay thông tin bệnh lý bị AI thu thập và rò rỉ. Bảo mật không chỉ là một vấn đề kỹ thuật mà là một nhu cầu tâm lý cốt lõi của cả hình thức hỗ trợ tâm lý truyền thống và hỗ trợ tâm lý có ứng dụng công nghệ số. Đứng thứ hai là sự hoài nghi về độ tin cậy chuyên môn (68,0%), khi người dùng lo lắng liệu các bài test hay lời khuyên từ Chatbot có được kiểm chứng bởi các chuyên gia tâm lý có giấy phép hành nghề hay không? Như vậy, trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe tinh thần người trẻ có yêu cầu cao đối với công nghệ, đòi hỏi thông tin phải khoa học và uy tín, ứng dụng không phải là sản phẩm công nghệ thông tin mà phải được chuẩn hoá. Bên cạnh đó, chi phí sử dụng (52,0%) cũng là một gánh nặng tài chính đáng kể đối với nhóm khách hàng học sinh, sinh viên. Cuối cùng, sự thiếu hụt kết nối con người (40,4%) cho thấy dù AI mang lại sự ẩn danh an toàn, nhưng sự thấu cảm chân thực từ con người vẫn là yếu tố chưa thể thay thế, con người vẫn phải tham gia hỗ trợ chính đối với các ca phức tạp, sự hiện diện của những chuyên gia vẫn là giá trị cốt lõi không thể phủ nhận. Tóm lại, để ứng dụng có thể thu hút và giữ chân người dùng, bắt buộc phải thiết lập một chính sách bảo mật dữ liệu minh bạch tuyệt đối, đồng thời cần có sự bảo chứng học thuật và đồng hành từ đội ngũ chuyên gia tâm lý nhằm xây dựng niềm tin bền vững.

2.3.3. Mức độ kỳ vọng các tính năng của ứng dụng trí tuệ nhân chăm sóc sức khỏe tinh thần

Kết quả phân tích cho thấy việc xác định và ưu tiên các chức năng cốt lõi là bước rất quan trọng trong quá trình chuyên hóa nhu cầu hỗ trợ tâm lý của người dùng thành một sản phẩm công nghệ hoàn chỉnh. Từ 20 hạng mục tính năng dự kiến của ứng dụng, dữ liệu thống kê mô tả cho thấy điểm trung bình dao động từ 3,39 đến 4,39 trên thang 5 mức độ, phản ánh mức kỳ vọng từ trung bình đến rất cần thiết. Bức tranh chung cho thấy người trẻ có nhu cầu rõ rệt đối với một hệ sinh thái ứng dụng hỗ trợ sức khỏe tinh thần mang tính an toàn, tiện lợi, khoa học và có khả năng đồng hành lâu dài.

Nhóm tính năng được kỳ vọng cao nhất là nhóm Tự hỗ trợ và Hỗ trợ tức thời, trong đó nổi bật nhất là Chatbot AI hỗ trợ 24/7 với điểm trung bình 4,39. Kết quả này phản ánh nhu cầu lớn về một không gian hỗ trợ tâm lý có tính ẩn danh, sẵn sàng đáp ứng mọi lúc, giúp người dùng có thể bộc lộ tâm trạng mà không sợ bị phán xét. So với tính năng Kết nối chuyên gia tâm lý trực tiếp chỉ đạt 3,85 điểm, mức độ ưu tiên dành cho chatbot cao hơn đáng kể, cho thấy người trẻ có xu hướng chọn sự tiện lợi, dễ tiếp cận và ít áp lực xã hội ở giai đoạn đầu khi đối diện với khó khăn tinh thần. Bên cạnh đó, nhu cầu thấu hiểu và tự đánh giá bản thân cũng được thể hiện rõ qua các tính năng như tích hợp thang đo, bài test tâm lý để tự đánh giá (4,29 điểm) và đọc, xem bài viết hoặc video ngắn về nhận diện lo âu, trầm cảm (4,25 điểm). Điều này cho thấy người trẻ không muốn ở trạng thái thụ động mà có xu hướng chủ động tìm hiểu, tự kiểm tra và trang bị kiến thức trước khi tìm đến các hình thức hỗ trợ sâu hơn.

Nhóm tính năng liên quan đến theo dõi diễn biến tâm lý cũng được đánh giá khá cao. Các chức năng như nhắc nhở check-in cảm xúc, biểu đồ phân tích xu hướng cảm xúc theo tuần hoặc tháng, và nhắc nhở, lưu trữ nhật ký cảm xúc đều có điểm trung bình trên 4,0. Kết quả này cho thấy người dùng không xem ứng dụng như một công cụ sử dụng nhất thời, mà mong đợi nó trở thành một phương tiện đồng hành dài hạn. Việc trực quan hóa cảm xúc qua biểu đồ hay nhật ký không chỉ hỗ trợ theo dõi mà còn góp phần nâng cao khả năng nhận diện bản thân, phát triển trí tuệ cảm xúc và năng lực tự điều chỉnh.

Từ góc nhìn lâm sàng, xu hướng lựa chọn tính năng của người dùng phù hợp với mô hình hỗ trợ tâm lý theo mức độ từ thấp đến cao. Người dùng mong muốn được bắt đầu bằng các hoạt động tự hỗ trợ như làm bài test, tiếp cận tài liệu, sử dụng chatbot AI như một hình thức sơ cứu tâm lý, rồi chỉ tìm đến chuyên gia khi vấn đề vượt ngoài khả năng kiểm soát. Điều này cho thấy ứng dụng AI cần được thiết kế như một công cụ trung gian quan trọng trong chuỗi chăm sóc sức khỏe tinh thần.

Ngược lại, các tính năng có điểm thấp hơn cũng phản ánh rõ giới hạn tâm lý và kỳ vọng thực tế của người dùng. Chẳng hạn, gửi thông báo đến người thân khi gặp khủng hoảng chỉ đạt 3,44 điểm, cho thấy dù tính năng này có ý nghĩa trong can thiệp khẩn cấp, nhiều người trẻ vẫn e ngại vì sợ trở thành gánh nặng hoặc lo ngại gia đình chính là nguồn gây áp lực. Tương tự, tích điểm thăng hạng, nhận quà có điểm thấp nhất là 3,39, chứng tỏ người dùng không mong muốn ứng dụng chăm sóc tinh thần bị trò chơi hóa quá mức hay thiên về phần thưởng hình thức. Tính năng lập thời gian biểu hằng ngày cũng không được đánh giá cao, vì bị xem là nghiêm nhều hơn về quản lý hiệu suất cá nhân thay vì hỗ trợ tinh thần.

Việc xem xét độ lệch chuẩn cho thấy mức độ đồng thuận cao nhất tập trung ở các tính năng cốt lõi như chatbot AI, bài test tâm lý và tài liệu giáo dục tâm lý. Điều này chứng tỏ cộng đồng người dùng có sự nhất trí rõ rệt về tính thiết yếu của các chức năng này. Trong khi đó, các tính năng như tích điểm, nút khẩn cấp hay báo cáo thống kê ngắn có độ lệch chuẩn cao hơn, phản ánh sự khác biệt nhất định trong nhu cầu theo độ tuổi, mức độ trưởng thành hoặc mức độ nghiêm trọng của vấn đề tâm lý. Tuy vậy, mức phân hóa nhìn chung không lớn. Từ toàn bộ kết quả trên, có thể thấy chân dung người dùng mục tiêu là những người trẻ đề cao tính ẩn danh, mong muốn quyền tự quyết và có niềm tin khá cao vào các công cụ hỗ trợ số hóa có cơ sở khoa học.

2.3.4. Sự khác biệt giữa các yếu tố cá nhân và kỳ vọng đối với ứng dụng trí tuệ nhân tạo chăm sóc sức khỏe tinh thần

Sau khi xác lập các nhóm tính năng ưu tiên, nghiên cứu tiếp tục phân tích xem liệu mức độ kỳ vọng đối với ứng dụng AI chăm sóc sức khỏe tinh thần có khác biệt theo các yếu tố cá nhân hay không. Mục tiêu của bước này là làm rõ nhu cầu

đối với ứng dụng mang tính phổ quát hay chịu ảnh hưởng bởi đặc điểm nhân khẩu học và trải nghiệm của người dùng.

Để kiểm định sự khác biệt, nghiên cứu sử dụng Independent Samples T-Test đối với biến giới tính và kinh nghiệm sử dụng, đồng thời dùng One-way ANOVA đối với biến độ tuổi. Trong biến giới tính, nhóm “khác” không được đưa vào so sánh do cỡ mẫu quá nhỏ, không đảm bảo điều kiện phân phối chuẩn.

Kết quả cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê theo giới tính, với $p = 0,424 > 0,05$. Tương tự, độ tuổi cũng không tạo ra sự khác biệt đáng kể về mức độ kỳ vọng, với $p = 0,821 > 0,05$. Đối với kinh nghiệm tiếp cận công nghệ, sự khác biệt giữa nhóm từng sử dụng và chưa từng sử dụng các ứng dụng AI tâm lý cũng không có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,590 > 0,05$. Kết quả này bác bỏ giả thuyết ban đầu rằng nữ giới, nhóm tuổi trẻ hơn hoặc những người đã từng có trải nghiệm với các ứng dụng sức khỏe sẽ có mức kỳ vọng cao hơn. Ngược lại, dữ liệu cho thấy các tính năng hỗ trợ sức khỏe tinh thần bằng AI mang tính đại chúng và phổ rộng, phản ánh nhu cầu chung của giới trẻ chứ không phụ thuộc nhiều vào giới tính, độ tuổi hay kinh nghiệm trước đó. Đây là một phát hiện quan trọng, vì nó cho thấy trong quá trình phát triển sản phẩm có thể sử dụng một giao diện thống nhất, hướng tới nhóm khách hàng trẻ trong độ tuổi 15–30 mà không cần phân tách mạnh theo đặc điểm nhân khẩu học.

Bên cạnh việc phân tích theo nhân khẩu học, nghiên cứu còn xem xét liệu người dùng có mong đợi các luồng tính năng chuyên biệt tùy theo từng dạng tổn thương tâm lý hay không. Để thực hiện điều này, dữ liệu được rút gọn bằng cách tính điểm trung bình của các biến quan sát tương đồng, từ đó tạo thành các biến tổng hợp. Các biểu hiện tâm lý của người tham gia được nhóm thành ba cụm chính là trầm cảm, lo âu và căng thẳng, dựa trên cấu trúc tham khảo từ thang đo DASS-21. Các kỳ vọng về tính năng ứng dụng cũng được chia thành ba nhóm gồm tính năng tự hỗ trợ, tính năng theo dõi, và tính năng hỗ trợ khẩn cấp.

Kết quả kiểm định tương quan Pearson cho thấy không có mối tương quan có ý nghĩa giữa ba trạng thái tâm lý cốt lõi và ba nhóm kỳ vọng tính năng. Điều đó có nghĩa là mức độ mong đợi của người dùng đối với các chức năng trong ứng dụng không phụ thuộc vào việc họ đang đối diện chủ

yếu với trầm cảm, lo âu hay căng thẳng. Dù thuộc nhóm tổn thương tâm lý nào, người dùng vẫn có xu hướng kỳ vọng tương đối giống nhau ở các tính năng quan trọng như chatbot AI, bài test tự đánh giá, công cụ theo dõi cảm xúc hay hỗ trợ khẩn cấp. Kết quả này mang ý nghĩa thực tiễn lớn đối với nhóm phát triển sản phẩm: không nhất thiết phải xây dựng nhiều phiên bản ứng dụng riêng cho từng nhóm bệnh lý, mà có thể tập trung phát triển một hệ thống trải nghiệm thống nhất, toàn diện và linh hoạt để phục vụ đa số người dùng.

III. KẾT LUẬN

Tính cấp thiết cao: Gần 85% người dùng đánh giá ứng dụng là "Cần thiết" đến "Rất cần thiết" nhằm giải quyết thực trạng căng thẳng và lo âu đang ở mức báo động hiện nay.

Ưu tiên tính năng tự trợ giúp: Người dùng kỳ vọng nhất 3 tính năng: Chatbot AI 24/7, Bài test tự đánh giá và Tài liệu tâm lý. Các tính năng trò chơi hóa (tích điểm) hay báo cho người thân không được ưu chuộng do tâm lý e ngại mất quyền kiểm soát.

Tính đại chúng của sản phẩm: Không có sự khác biệt về kỳ vọng giữa các nhóm giới tính, độ tuổi hay kinh nghiệm sử dụng, cho thấy có khả năng phục vụ tệp khách hàng rất rộng mà không cần phân mảnh giao diện.

Rào cản và tài chính: Bảo mật thông tin và độ tin cậy chuyên môn là hai rào cản lớn nhất. Về chi phí, đa số người dùng mong muốn mức phí Premium hợp lý ở mức dưới 50.000đ/tháng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- J. Proudfoot, G. P. (2010). Community attitudes to the appropriation of mobile phones for monitoring and managing depression, anxiety, and stress. *Journal of Medical Internet Research*.
- K.L. Whiteman, M. L. (2017). Adapting a psychosocial intervention for smartphone delivery to middle-aged and older adults with serious mental illness. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*.
- T. Donker, K. P. (2013). Smartphones for smarter delivery of mental health programs: a systematic review. *Journal of Medical Internet Research*.
- Trần Văn Công, N. T. (2019). Thực trạng khó khăn tâm lý của học sinh và nhu cầu sử dụng ứng dụng tư vấn tâm lý trong trường học. *Khoa học Xã hội và Nhân văn*.
- NAMI. (2017). If You Think You Have Depression or Mental Illness, Take This Test on Google. *National Alliance on Mental Illness*.
- Fitzpatrick, K. K. (2017). Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial. *MIR Mental Health*.
- Abd-Alrazaq, A. A. (2019). An Overview of the Features and Utility of Chatbots in Mental Health: A Systematic Review. *JMIR Mental Health*.