

التكليف التاسع - مقرر قضايا بحثية 1

عمل الطالبة : مها حمد الحمودي
الرقم الجامعي: 252001816
إشراف الدكتورة: هبة القصبي



09

المهمة المطلوبة



تناول أحد القضايا البحثية الحديثة أو المعاصرة بالشرح والتوضيح لأهم المفاهيم والموضوعات مثل: العنوان، المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة وأهدافها، منهجية الدراسة، مناقشة النتائج والتوصيات وغيرها

عنوان الورقة البحثية

"استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في قياس تأثير خصائص روبوت المحادثة ChatGPT كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على النوايا السلوكية: الدور الوسيط لرضا المستخدمين المصريين عبر الهاتف الذكي"

د. السيد عبدالعال إبراهيم عبدالعال

مدرس بقسم العلوم الإدارية

كلية التكنولوجيا والتنمية، جمهورية مصر العربية.

أولاً: العنوان

"استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في قياس تأثير خصائص روبوت المحادثة (ChatGPT) كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على النوايا السلوكية: الدور الوسيط لرضا المستخدمين المصريين عبر الهاتف الذكي"

العنوان واضح، مباشر، وشامل يحقق خصائص العنوان العلمي الجيد: الوضوح - التحديد - الترابط المنهجي. ويُحدّد كل من:

- النموذج المستخدم: TAM (Technology acceptance model)
- المتغير المستقل: خصائص روبوت المحادثة (ChatGPT)
- المتغير الوسيط: رضا المستخدمين المصريين
- المتغير التابع: النوايا السلوكية
- مجتمع الدراسة: جميع المستخدمون المصريون
- بيئة الاستخدام: الهاتف الذكي

ثانياً: المقدمة

تناولت المقدمة انتشار الذكاء الاصطناعي، وظهور (ChatGPT) كأحد أكبر ابتكاراته الحديثة، مع بيان:

- سرعة انتشاره عالميًا.
- استخداماته التجارية والتعليمية والخدمات.
- أهمية دراسة تقبل المستخدمين لهذه التقنية الحديثة.
- تقديم نموذج (TAM) إطار نظري لقياس هذا القبول.

المقدمة:

- مبررة لموضوع الدراسة بدقة.
- ربطت بين التطور التكنولوجي وأهمية البحث.
- قادت منطقيًا إلى مشكلة البحث.

ثالثًا: مشكلة الدراسة

قام الباحث بصياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

مدى وجود علاقة بين خصائص تطبيق روبوت المحادثة ChatGPT و بين النوايا السلوكية للمستخدمين في ضوء الدور الوسيط لرضا المستخدمين لهذا التطبيق.

مفهوم المشكلة:

- وجود نتائج متباينة في الدراسات السابقة حول تأثير خصائص ChatGPT والنوايا السلوكية للمستخدمين.
- نقص الدراسات السابقة والتي تدمج دور رضا المستخدم كمتغير وسيط.
- نقص الدراسات السابقة والتي تُطبق على فئات غير الطلاب مثل (الموظفين - الأعمال حرة - الأكاديميين).
- وجود اختلاف أو تضارب في نتائج الأدبيات السابقة، وهو ما يُشير إلى وجود فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة إلى سدّها.
- المشكلة واضحة، واقعية، ومنبثقة من فجوة بحثية حقيقية.

رابعًا: أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية:

- توسيع تطبيق نموذج TAM (Technology Acceptance Model)
- دمج متغيرات حديثة: (المصداقية – الحضور الاجتماعي – دافع المتعة).

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- مساعدة كل من مطوري ChatGPT والمؤسسات التعليمية والخدمية.
- تحسين تجربة المستخدم ورفع مستوى الاستخدام الفعال.
- الدراسة جمعت بين العمق النظري العلمي، والفائدة التطبيقية العملية.

خامساً: أهداف الدراسة

جاءت أهداف الدراسة كالآتي:

1. قياس التأثير المباشر لخصائص ChatGPT على النوايا السلوكية للمستخدمين المصريين.
 2. معرفة التأثير المباشر لخصائص ChatGPT على رضا المستخدمين المصريين.
 3. دراسة التأثير المباشر لرضا المستخدمين المصريين على النوايا السلوكية.
 4. استكشاف طبيعة التأثير غير المباشر لخصائص ChatGPT على النوايا السلوكية عند توسيط رضا المستخدمين المصريين.
- الأهداف واضحة، محددة ومتوافقة مع المشكلة والمتغيرات.

سادسًا: الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة أربعة محاور رئيسية:

أولاً: خصائص روبوت المحادثة ChatGPT و النوايا السلوكية: أكدت أغلب الدراسات السابقة وجود تأثير إيجابي للمنفعة المدركة، وسهولة الاستخدام ودافع المتعة، والتأثير الاجتماعي.

ثانيًا: خصائص روبوت المحادثة ChatGPT ورضا المستخدمين: أثبتت غالبية البحوث العلمية السابقة أن كل من المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام كان لهما تأثير إيجابي هام على الرضا المباشر للمستخدمين والعملاء.

ثالثًا: رضا المستخدمين والنوايا السلوكية: الرضا يؤثر إيجابيًا في القرار النهائي لنية الاستخدام.

رابعًا: خصائص ChatGPT والنوايا السلوكية عند توسيط رضا المستخدمين: دعمت النتائج السابقة أن رضا المستخدمين يلعب دورًا جزئيًا في التوسط في العلاقة بين خصائص ChatGPT ونية الاستخدام هذا التطبيق.

• المراجعة علمية واسعة وعميقة.

سابعًا: فروض الدراسة

1. يوجد تأثير معنوي لخصائص ChatGPT (المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام، المصداقية، الحضور الاجتماعي، دافع المتعة) على النوايا السلوكية للمستخدمين المصريين.
 2. يوجد تأثير معنوي لرضا المستخدمين المصريين على نواياهم السلوكية لاستخدام ChatGPT.
 3. يوجد تأثير معنوي لخصائص ChatGPT على رضا المستخدمين المصريين لهذا التطبيق.
 4. يوجد تأثير معنوي غير مباشر لخصائص روبوت المحادثة على النوايا السلوكية عند توسيط رضا المستخدمين المصريين.
- الفروض واضحة ومنسجمة مع النموذج النظري للدراسة.

ثامنًا: منهجية الدراسة

09

العنصر	الوصف
المنهج	استنباطي تحليلي في شرح العلاقة السببية بين المتغيرات.
الأداة	استبانة إلكترونية
مجتمع الدراسة	جميع المستخدمين المصريين لتطبيق ChatGPT
نوع العينة	كرة الثلج Snowball Sample لجمع بيانات الدراسة.
حجم العينة	335 مفردة.
أدوات التحليل	تحليل العوامل – تحليل الانحدار – تحليل المسار

- المنهجية متنوعة، واضحة وقوية إحصائيًا.

تاسعًا: مفاهيم وتعريف الدراسة النظري

المفهوم	التعريف
المنفعة المدركة	إدراك المستخدم للفائدة العملية الناتجة عن استخدام ChatGPT
سهولة الاستخدام	سهولة تعلم واستخدام التطبيق دون جهد أو مشقة.
المصداقية المدركة	ثقة المستخدم بدقة وموثوقية المعلومات الصادرة
الحضور الاجتماعي	الإحساس بوجود تفاعل بشري حقيقي.
دافع المتعة	مستوى الاستمتاع أثناء استخدام التطبيق.
النوايا السلوكية	رغبة المستخدم ونيته في مواصلة استخدام التطبيق.
رضا المستخدم	الشعور التراكمي بالارتياح والتقييم الإيجابي للتجربة.

• المفاهيم دقيقة ومسنودة علميًا.

عاشراً: نموذج الدراسة

- نموذج الدراسة مبني على المتغيرات الثلاثة: خصائص روبوت المحادثة ChatGPT - رضا المستخدمين المصريين - النوايا السلوكية للمستخدمين، مع متغيرات ضابطة مثل:
 - ✓ العمر
 - ✓ النوع
 - ✓ خبرة المستخدم
- النموذج منطقي ومنهجي.

الحادي عشر: التحليل الإحصائي

تم الاعتماد على:

- ✓ تحليل العوامل الاستكشافي
- ✓ تحليل الانحدار
- ✓ تحليل المسار

لقياس:

- ✓ العلاقات المباشرة.
- ✓ التأثيرات غير المباشرة.
- ✓ الدور الوسيط لرضا المستخدمين.
- الأساليب الإحصائية متقدمة ومناسبة لأهداف الدراسة.

الثاني عشر: مناقشة النتائج

أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود تأثير إيجابي دال لخصائص روبوت المحادثة ChatGPT على النوايا السلوكية للمستخدمين.
- وجود تأثير إيجابي لرضا المستخدمين المصريين على النوايا السلوكية.
- وجود تأثير إيجابي لخصائص ChatGPT على رضا المستخدمين.
- تحقق الدور الوسيط لرضا المستخدمين جزئيًا وليس بشكل كامل.
- وجود تأثير إيجابي للمنفعة المدركة على رضا العملاء كمتغير وسيط بين المنفعة المدركة وولاء العملاء.

الثالث عشر: مناقشة التوصيات

توصيات بحثية:

- توسيع الدراسة على دول عربية أخرى لإجراء مقارنة بين مستخدمين من دول وثقافات مختلفة.
- اقتراح الاعتماد على عينة عشوائية لتعزيز إمكانية تعميم النتائج، بدلاً من عينة كرة الثلج.

توصيات تطبيقية، وأهمها:

- التركيز على المنفعة كمتغير أساسي في تصميم وتطوير ChatGPT وما يُحققه من فوائد.
- الاستثمار في تحديث قواعد البيانات ومصادر المعرفة، لضمان دقة المعلومات وتعزيز ثقة المستخدمين.
- تعزيز رضا المستخدمين باعتباره متغيراً نفسياً مؤثراً، لأنه يلعب دور وسيط مهم في العلاقة بين الخصائص والنوايا السلوكية.
- تطوير محتوى ChatGPT الوظيفي، وليس فقط الاعتماد على الجوانب الشكلية للتطبيق، مثل الحضور الاجتماعي وغيرها.
- توفير تطبيق ChatGPT متقدم وتحديثه، من خلال تطوير تطبيق متقدم عبر الهاتف المحمول يدمج التكنولوجيا بشكل فعال.

المجلة العربية للإدارة، مج 45، ع 6 - ديسمبر (كانون الأول) 2025



استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في قياس تأثير خصائص روبوت المحادثة (ChatGPT) كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على النوايا السلوكية: الدور الوسيط لرضا المستخدمين المصريين عبر الهاتف الذكي

د. السيد عبد العال إبراهيم عبد العال
مدرس بقسم العلوم الإدارية
كلية التكنولوجيا والتنمية
جامعة الزقازيق
جمهورية مصر العربية

المخلص

هدف الدراسة: التعرف على تأثير العلاقات المباشرة وغير المباشرة لخصائص روبوت المحادثة ChatGPT على النوايا السلوكية من خلال الدور الوسيط لرضا المستخدمين لتطبيق ChatGPT، أخذاً في الاعتبار تجربة المستخدم، العمر، والنوع كمعغيرات ضابطة.

تصميم / منهجية / طريقة الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الاستدلالي، وأسلوب الدراسة الوصفي التحليلي واستخدم الباحث أسلوب تحليل العوامل الاستكشافي وأسلوب تحليل العوامل التوكيدي؛ للكشف عن أبعاد/ خصائص روبوت المحادثة ChatGPT لدى المستخدمين المصريين، كما استخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، الاختيار مدى معنوية تأثير خصائص روبوت المحادثة على النوايا السلوكية، ورضا المستخدمين، وتأثير رضا المستخدمين على النوايا السلوكية، وأسلوب تحليل المسار لتحليل الدور الوسيط لرضا المستخدمين في العلاقة بين خصائص روبوت المحادثة ChatGPT والنوايا السلوكية.

عينة الدراسة وبياناتها: اعتمدت الدراسة على عينة كرة الثلج مكونة من 335 مفردة من المستخدمين المصريين لروبوت المحادثة ChatGPT؛ لاختبار أربعة فروض، واستخدمت قائمة الاستقصاء عبر الإنترنت لجمع هذه البيانات.

نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لخصائص روبوت المحادثة ChatGPT على النوايا السلوكية، وتأثير معنوي جزئي لكل من الحضور الاجتماعي المدرك، والمنفعة المدركة على النوايا السلوكية للمستخدم المصري، وتبين تأثير تجربة المستخدم كمعغير ضابط في العلاقة بين خصائص روبوت المحادثة ChatGPT والنوايا السلوكية، كذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لرضا المستخدمين للتطبيق على النوايا السلوكية، ووجود تأثير لخصائص روبوت المحادثة المتمثلة في (الحضور الاجتماعي المدرك، والمنفعة المدركة، وسهولة الاستخدام المدرك) على رضا المستخدم المصري، كما وجد تأثير معنوي جزئي للمنفعة المدركة من استخدام روبوت المحادثة ChatGPT على رضا المستخدم، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر لخصائص روبوت المحادثة على النوايا السلوكية عند توسيط رضا المستخدم المصري، أيضاً تبين وجود تأثير معنوي إيجابي جزئي للمنفعة المدركة على النوايا السلوكية لتبني روبوت المحادثة عند توسيط رضا المستخدم، وانفقت نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة في تأثير بعض الخصائص لروبوت المحادثة على نوايا تبني تلك التقنية الحديثة، وتأثيرها على رضا المستخدمين، واختلف البعض الآخر.

حدود الدراسة وتطبيقاتها: اقتصرت الدراسة على المستخدمين المصريين لروبوت المحادثة ChatGPT، واعتمدت على عينة غير احتمالية.

الكلمات المفتاحية: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، روبوت المحادثة ChatGPT، النوايا السلوكية، رضا المستخدم المصري.



* تم استلام البحث في سبتمبر 2025، وقبل للنشر في نوفمبر 2025، وتم نشره إلكترونياً في نوفمبر 2025.
(معرف الوثائق الرقمي) DOI: 10.21608/ajm.2025.419656.1937

09

رابط المقالة





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

