

مهارات بحثية 3

إعداد الباحث:

الاسم/ مبارك سرحان الاسمري

الرقم الجامعي / 252001053

إشراف الدكتور
د. سنية سبع



المهمة -10

(استخدام الذكاء

الاصطناعي)

العنوان:

"أثر التحول الرقمي على تجربة العملاء في شركة زين للاتصالات بالسعودية:
دراسة مقارنة بين الخدمات الرقمية والتقليدية"

- يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات الحديثة التي تدعم الباحث في تطوير دراسته وتحسين جودة مخرجاته العلمية.
- يساهم الذكاء الاصطناعي في تسريع تحليل البيانات وصياغة الفرضيات ومراجعة الأدبيات بشكل أكثر دقة.
- يهدف هذا العمل إلى توضيح كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي في دراسة أثر التحول الرقمي على تجربة العملاء في شركة زين.

مفهوم الذكاء الاصطناعي

Chapter

➤ الذكاء الاصطناعي هو علم وفرع من علوم الكمبيوتر يهدف إلى بناء أنظمة وآلات قادرة على محاكاة الذكاء البشري لأداء مهام مثل التعلم، الاستنتاج، حل المشكلات، وفهم اللغات.

➤ تعتمد هذه التقنيات على البيانات والشبكات العصبية لتحليل الأنماط واتخاذ قرارات مستقلة، مما يعزز الكفاءة والابتكار في مختلف المجالات.

اهمية الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي

Chapter

➤ يحدث الذكاء الاصطناعي ثورة في البحث العلمي عبر تسريع تحليل البيانات الضخمة، أتمتة التجارب ومحاكاتها، وتلخيص الدراسات السابقة بدقة وسرعة فائقة.

➤ يسهم الذكاء الاصطناعي (AI) في تقليل الوقت والجهد، وتعزيز الابتكار من خلال اكتشاف أنماط جديدة، مما يرفع جودة الأبحاث ويحسن الدقة العلمية في شتى المجالات.

استخدام الذكاء الاصطناعي

Chapter

- تمت الاستفادة من أدوات الذكاء الاصطناعي في صياغة بعض الأفكار البحثية وتحسين الأسلوب اللغوي.
- ساعدت الأدوات في إعادة صياغة الفرضيات وتطوير أسئلة المقابلة بشكل أكثر وضوحاً ودقة.
- تم استخدام الذكاء الاصطناعي كمساعد دون الاعتماد عليه في إنتاج المحتوى العلمي الأصلي، مثلاً لذلك تم استخدام (ChatGPT) في إعادة صياغة بعض الأسئلة البحثية.

أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة

Chapter

➤ تم استخدام بعض أدوات وبرامج الذكاء الاصطناعي لدعم عملية البحث وليس

لإنتاج المحتوى بالكامل، ويمكن إيضاحها كالتالي:

➤ (ChatGPT) للمساعدة في صياغة الأسئلة وتحسين اللغة.

➤ (Gemini) للبحث عن الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم المرتبطة

بالموضوع.

➤ (Copilot) للحصول على ملخصات سريعة للأبحاث العلمية.

مفهوم فرضيات الدراسة

Chapter

- فرضيات الدراسة هي تخمينات ذكية أو حلول مؤقتة وتفسيرات أولية محتملة لمشكلة البحث.
- يقوم الباحث بصياغتها بناءً على معلومات ونظريات سابقة، وتكون قابلة للاختبار العلمي لإثبات صحتها أو نفيها.
- تمثل العلاقة بين متغيرين أو أكثر (مستقل وتابع) وتوجه إجراءات الدراسة لتكون قابلة لتحقيق.

➤ الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تجربة العملاء في شركة زين للاتصالات في المملكة العربية السعودية".

➤ الفرضيات الفرعية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تجربة العملاء بين القنوات الرقمية والقنوات التقليدية.
- تؤثر جودة البنية التحتية التكنولوجية تأثيراً إيجابياً على تجربة العملاء.
- تؤثر المهارات الرقمية للعاملين تأثيراً إيجابياً على تجربة العملاء.

➤ الفرضيات الفرعية (تابع):

- تؤثر الخدمات الرقمية المقدمة عبر التطبيق والموقع الإلكتروني تأثيراً إيجابياً على تجربة العملاء.
- يساهم التحول الرقمي في الخدمات والعمليات في تعزيز رضا العملاء.
- تؤثر المتغيرات الديموغرافية في قوة واتجاه العلاقة بين التحول الرقمي وتجربة العملاء.

- أسئلة مقابلة الاستبيان هي مجموعة من الاستفسارات المهيكلية (المغلقة) أو غير المهيكلية (المفتوحة) التي يطرحها الباحث شفهيًا على المبحوث في لقاء مباشر، بهدف جمع بيانات دقيقة ومفصلة.
- تهدف هذه الطريقة إلى تعميق فهم الإجابات، وتوضيح الأسئلة، وتحقيق أهداف الدراسة من خلال الحوار الشخصي.

أسئلة المقابلة (تابع)

Chapter

➤ السؤال الأول: كيف ساهمت استراتيجية "زين السعودية" للتحول الرقمي في

إعادة تعريف تجربة العميل مقارنة بالنموذج التقليدي؟

➤ السؤال الثاني: ما هو الدور الذي لعبه الاستثمار في تقنيات الجيل الخامس (5G)

والذكاء الاصطناعي (مثل روبوت (zBot) في تسريع رحلة العميل الرقمية؟

أسئلة المقابلة (تابع)

Chapter

➤ السؤال الثالث: كيف أثر التحول الرقمي على تقليل الأخطاء البشرية وسرعة

الاستجابة لاستفسارات العملاء مقارنة بخدمات مراكز الاتصال التقليدية؟

➤ السؤال الرابع: ما هي أبرز العوائق التي واجهتها الشركة عند نقل العملاء من

القنوات التقليدية (الفروع) إلى القنوات الرقمية (التطبيق والموقع)؟

أسئلة المقابلة (تابع)

Chapter

➤ السؤال الخامس: إلى أي مدى ساهمت الخدمات المالية الرقمية مثل (الباقات الشهرية للخدمات الصوتية أو البيانات بالإضافة إلى شركات التقسيط المساهمة) في تعزيز ولاء العملاء وتوسيع نطاق تجربتهم مع زين؟

➤ السؤال السادس: هل تشعر أن العروض والخدمات التي تصلك عبر القنوات الرقمية أكثر ملاءمة لاحتياجاتك الشخصية من العروض العامة المقدمة في الفروع؟

الجانب الأخلاقي في استخدام الذكاء الاصطناعي

Chapter

- تم استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل مساعد دون الاعتماد عليه في كتابة المحتوى البحثي الأساسي.
- تم التحقق من صحة جميع المعلومات والمراجع وعدم قبول أي مصدر دون مراجعة علمية.
- الالتزام بالشفافية الأكاديمية في الإفصاح عن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي ضمن هذا التكليف.

- يتضح أن دمج الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي يعزز كفاءة الباحث ويساهم في إنتاج معرفة أكثر عمقاً وموثوقية.
- ومع ذلك، يبقى الاستخدام الأخلاقي والتحقق من صحة المعلومات عنصراً أساسياً لضمان جودة النتائج.
- وبذلك يشكل الذكاء الاصطناعي أداة مساندة فعالة في دراسة التحول الرقمي وتجربة العملاء.



Thank You