

الحقية التدريبية

مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

Skills in using Artificial Intelligence in the workplace

S-AI-W

رقم الاعتماد 122082

2026 -1447

محتوى الحقيبة التدريبية

ملخص البرنامج.....	
اختبار تقييم قبلى.....	
دليل المتدرب	
المحتوى التدريبي لليوم الأول.....	
المحتوى التدريبي لليوم الثاني.....	
المحتوى التدريبي لليوم الثالث.....	
اختبار التقييم النهائي	

ملخص البرنامج

عنوان البرنامج

مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

مدة البرنامج

15 ساعة على مدار 3 أيام

الجمهور المستهدف

- خريجو الجامعات في كافة التخصصات
- أصحاب الشركات الناشئة والصغيرة
- أعضاء فريق التسويق والمبيعات
- أعضاء فريق العمليات الداخلية في المنشأة
- جميع المهتمين بتأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة الأعمال في كافة القطاعات

نواتج البرنامج

نماذج عملية كاملة لتوجيهات الذكاء الاصطناعي بدون اشتراكات، ومخرجات ثنائية اللغة (عربي/إنجليزي)، وقوائم مراجعة حوكمة بسيطة متوافقة مع معايير المملكة العربية السعودية

وصف البرنامج

هذا البرنامج بداية عملية لخريجي الجامعات وأصحاب الشركات الناشئة الصغيرة (بدون خبرة في البرمجة). سيتمكن المتدرب من استيعاب دور الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل المعتادة وإتقان التوجيه العملي لنماذج الذكاء الاصطناعي لتقوم بمهام العمل اليومية (مثل رسائل البريد الإلكتروني، البحث عن المعلومات، الإجراءات التشغيلية القياسية) باستخدام مساعدين مثل مايكروسوفت كوبيلوت و ميسترال لوشات - ثم يقوم المتدرب بتجميع حزمة التوجيهات القابلة لإعادة الاستخدام وآلية بسيطة لإدارة سير العمل اليومي وفقاً لمعايير المملكة العربية السعودية (سدايا). تشمل القيمة الفريدة للبرنامج: عدم اشتراط خبرة في البرمجة وتنفيذ جميع التدريبات والمشاريع المصغرة مجاناً بدون اشتراكات، والمخرجات ثنائية اللغة (عربي/ إنجليزي) وقوائم حوكمة بسيطة وفقاً للمواصفات المحلية والدولية.

الهدف العام للبرنامج

تدريب المتدربين من خلال التوجيه لنماذج الذكاء الاصطناعي بثقة لإنشاء محتوى أعمال موثوق به وآمن وإعداد سير عمل يومي للذكاء الاصطناعي - بدون خبرة في البرمجة وبلا حاجة لأدوات مدفوعة بالضرورة.

الأهداف التفصيلية للبرنامج

1. فهم أدوار المساعدين الرقميين الذين يعتمدون على نماذج الذكاء الاصطناعي: ما يمكنهم فعله وما لا يمكنهم فعله في بيئة الأعمال.

2. عمل إطار عمل لبناء التوجيه (الهدف - القيود - الأسلوب - الفحص) لإنتاج مخرجات قابلة للتدقيق باللغتين العربية والإنجليزية
3. إنشاء حزمة من التوجيهات القابلة لإعادة الاستخدام للتسويق ودعم العملاء والبحث وإجراءات التشغيل القياسية.
4. تنفيذ سير عمل للمحتوى بدون اشتراك باستخدام كوبايلوت و لوشات و جوجل ستوديو للذكاء الاصطناعي.
5. اتباع قواعد الحماية وفق سدايا للاستخدام اليومي للأمن للذكاء الاصطناعي.

الفئات المستهدفة

- خريجو الجامعات الذين يدخلون سوق العمل (بدون خبرة في البرمجة)
- أصحاب الشركات الناشئة الصغيرة وأعضاء فرق التسويق والعمليات

طرق التدريب

- المحاضرة ودراسات الحالة
- تجارب التوجيه وحل المشكلات

الأدوات والوسائل

- السبورة الرقمية
- حاسوب عرض متصل بالإنترنت
- حسابات نشطة على منصات الذكاء الاصطناعي

مخرجات البرنامج

يتوقع أن يكون خريج البرنامج التدريبي قادرا على

- شرح أساسيات الذكاء الاصطناعي وكيفية عمل المساعد الرقمي المعتمد على الذكاء الاصطناعي
- تمييز حدود قدرات المساعدين الرقميين الذين يعتمدون على نماذج الذكاء الاصطناعي: ما يمكنهم فعله وما لا يمكنهم فعله في بيئة الأعمال.
- تطبيق إطار عمل لبناء التوجيه (الهدف - القيود - الأسلوب - الفحص) لإنتاج مخرجات قابلة للتدقيق باللغتين العربية والإنجليزية
- إنشاء حزمة من التوجيهات القابلة لإعادة الاستخدام للتسويق ودعم العملاء والبحث وإجراءات التشغيل القياسية.
- تنفيذ سير عمل للمحتوى بدون اشتراك باستخدام كوبايلوت و لوشات و جوجل ستوديو للذكاء الاصطناعي.
- إعداد قائمة مرجعية للاستخدام المسؤول وفق معايير سدايا

أدوات مجانية للذكاء الاصطناعي

- Microsoft Copilot (web): <https://copilot.microsoft.com/>
- Mistral Le Chat: <https://chat.mistral.ai/>
- Google Gemini: <https://gemini.google.com/>
- OpenAI ChatGPT: <https://chat.openai.com/>
- Anthropic Claude: <https://claude.ai/>
- Google AI Studio: <https://ai.google.dev/>

القواعد التنظيمية للذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية

- SDAIA AI Ethics Principles: <https://sdaia.gov.sa/en/SDAIA/about/Documents/ai-principles.pdf>
- Guide to the Saudi Personal Data Protection Law (PDPL): <https://dgp.sdaia.gov.sa/>
- Digital Government Authority (DGA): <https://dga.gov.sa/en>

الخريطة الذهنية للحقيبة التدريبية

- مقدمة عن البرنامج
- فهم أدوار المساعدين الرقميين الذين يعتمدون على نماذج الذكاء الاصطناعي: ما يمكنهم فعله وما لا يمكنهم فعله في بيئة الأعمال.
- عمل إطار عمل لبناء التوجيه (الهدف – القيود – الأسلوب – الفحص) لإنتاج مخرجات قابلة للتدقيق باللغتين العربية والإنجليزية
- إنشاء حزمة من التوجيهات القابلة لإعادة الاستخدام للتسويق ودعم العملاء والبحث وإجراءات التشغيل القياسية.
- تنفيذ سير عمل للمحتوى بدون اشتراك باستخدام كوبايلوت و لوشات و جوجل ستوديو للذكاء الاصطناعي.
- اتباع قواعد الحماية وفق سدايا للاستخدام اليومي للأمن للذكاء الاصطناعي.
-

• الأساليب للتدريب:

- (1) المحاضرة.
- (1) حلقات المناقشة.
- (3) تمثيل الأدوار.
- (4) العصف الذهني.
- (5) المحاكاة.
- (6) حل المشكلات.
- (7) التعليم المبرمج.
- (8) التكاليفات.
- (9) المشروع.
- (10) التعلم التعاوني.
- (12) دراسة الحالة.

• متطلبات (الأدوات والوسائل):

- ✓ أولاً- المطبوعات ومنها: الحقيبة الورقية، دليل الأنشطة، الصور الفوتوغرافية، والملصقات وغيرها .
- ✓ ثانياً- السبورات ومنها: الإلكترونية، والبيضاء، والورقية.
- ✓ ثالثاً- العروض ومنها: الشفافيات، والعروض التقديمية (PPTX)، جهاز عرض الشرائح، شاشات العرض
- ✓ العروض عبر برامج اون لاين (zoom - منصات الالكترونية)

إرشادات للمتدربين

- الحوار الهادف والنقاش الهادئ.
- الالتزام بالوقت المحدد لتطبيق الأنشطة الفردية والجماعية.
- التركيز في النقاشات على الأهداف المنشودة من الدورة التدريبية.
- تبادل الخبرات والآراء مع زملائك وتحقيق مبدأ التكاملية والشمولية.
- الإيجاز في عرض الآراء والأفكار ذات الصلة بموضوع وأنشطة التدريب.
- طرح الموضوعات الخاصة أو الشخصية بعد انتهاء الدورة أو من خلال تواصلك مع المدرب عبر الإيميل.
- احترام الرأي والرأي الآخر (رأي صواب يحتمل الخطأ ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب، الإمام الشافعي).
- المشاركة الفعالة مع زملائك في الأنشطة الجماعية.
- المناقشة البناءة مع المدرب أثناء عرض المادة العلمية.
- عدم الانشغال بالجوال والأحاديث الجانبية مع زملائك أثناء الدورة التدريبية.
- الحرص على الاستفسار وتوجيه الأسئلة التي تجيب عن العناصر غير المفهومة.
- قيم أدائك في نهاية الدورة التدريبية ومدى تحقق الأهداف المنشودة.

التاريخ وفترة الدورة		عنوان الدورة	
م	تجهيزات الإعداد والتحضيرات العامة	م	تجهيزات لدورة محددة
1	التجهيز - الإعداد	1	التجهيز - الإعداد
2		2	
3		3	
4		4	
5		5	
تجهيزات القاعة والأدوات		التجهيزات الشخصية	
م	التجهيز - الإعداد	م	التجهيز - الإعداد
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	
5		5	

تعارف - توقعات - قواعد العمل

وصف النشاط

يذكر كل مشارك اسمته وتخصصه وسبب واحد لاختيار لهذا العمل وتوقعاته عن اليوم التدريبي ثم الاتفاق على قواعد العمل.

تنفيذ ورقة العمل التمهيدية

- ✓ عرّف نفسك للمشاركين، مع ذكر نبذة عن خبراتك التدريبية
- ✓ اطلب من كل فرد التعريف باسمه ومؤهلاته الدراسية ومهنته وسببًا واحدًا لكونه يفضل مهنته.
- ✓ اطلب من كل مجموعة وضع توقعاتهم عن اليوم التدريبي، ثم لخص توقعاتهم لمعرفة ما سيتناولون اليوم التدريبي الأول بالفعل.
- ✓ اطلب من كل مجموعة الاتفاق على قواعد العمل، ثم اكتب هم القواعد التي تم الاتفاق عليها ورقة فليب شارت، واعلانها في مكان واضح لجميع.

الاختبار القبلي

برنامج مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

اسم المشارك: _____ التاريخ: _____

الوقت المتاح: 30 دقيقة

عزيزي المشارك في البرنامج

تم تصميم هذا الاختبار لتقييم ما لديك من مفاهيم الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) وتطبيقاتها في سياق الأعمال. يرجى الإجابة على كل سؤال بأفضل ما لديك من قدرة. هذا الاختبار ليس تقييماً رسمياً لقدراتك وإنما هو أداة لمساعدتنا في تخصيص التدريب وفقاً لاحتياجاتك.

القسم الأول: أسئلة اختيار من متعدد (MCQ)

اختر أفضل إجابة لكل سؤال.

موضوعات اليوم الأول: الأساسيات والتوجيه (Foundations & Prompting)

1. أي من العبارات التالية تصف بشكل أفضل الفرق الأساسي بين الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI) والذكاء الاصطناعي التقليدي (أو التنبؤي (predictive))؟

- (أ) الذكاء الاصطناعي التوليدي يمكنه العمل فقط مع النصوص، بينما الذكاء الاصطناعي التقليدي يعمل مع الأرقام.
- (ب) الذكاء الاصطناعي التوليدي يخلق محتوى جديداً (نصوصاً، صوراً، إلخ)، بينما الذكاء الاصطناعي التقليدي يقوم بالتنبؤات أو التصنيفات بناءً على بيانات موجودة.
- (ج) الذكاء الاصطناعي التوليدي متصل دائماً بالإنترنت، بينما الذكاء الاصطناعي التقليدي ليس كذلك.
- (د) الذكاء الاصطناعي التوليدي أقل دقة من الذكاء الاصطناعي التقليدي.

2. طلب مدير من الذكاء الاصطناعي كتابة وصف لمنتج. وحدد: "يجب أن يكون الوصف أقل من 100 كلمة ويتجنب المصطلحات التقنية." أي جزء من إطار العمل الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص (Goal → Constraints → Style → Checks) تمثله هذه التعليمات؟

- (أ) الهدف
- (ب) القيود
- (ج) الأسلوب
- (د) الفحص

3. ما هو الوصف الأدق لكيفية عمل نموذج اللغة الكبير (Large Language Model - LLM) مثل ChatGPT على المستوى الأساسي؟

(أ) يبحث في الإنترنت في الوقت الحقيقي لإيجاد إجابة لسؤالك.

(ب) يفهم المفاهيم والأفكار مثل الدماغ البشري.

(ج) يتنبأ بالكلمة التالية الأكثر احتمالاً في تسلسل بناءً على الأنماط من بيانات التدريب الخاصة به.

(د) يربطك بخبير بشري يكتب الرد.

4. مصطلح "هلوسة الذكاء الاصطناعي" (AI Hallucination) يشير إلى:

(أ) قيام الذكاء الاصطناعي بتوليد أفكار قصصية إبداعية وخيالية.

(ب) خروج الذكاء الاصطناعي بمعلومات غير صحيحة من الناحية الواقعية، أو غير منطقية، أو مختلقة بالكامل، مع تقديمها كحقائق.

(ج) تباطؤ الذكاء الاصطناعي بسبب كثرة طلبات المستخدمين.

(د) قيام الذكاء الاصطناعي بإنشاء صور نفسية أو تجريدية.

5. أي مما يلي يعد مثالاً على "الذكاء الاصطناعي الوكيل" (Agentic AI)؟

(أ) ذكاء اصطناعي يلخص تقريرًا طويلًا لك.

(ب) ذكاء اصطناعي يترجم جملة من الإنجليزية إلى العربية.

(ج) ذكاء اصطناعي، بعد طلبه العثور على أفضل رحلة طيران، يقوم بحجز التذكرة وإضافتها إلى تقويمك تلقائيًا.

(د) ذكاء اصطناعي ينشئ منشورًا على وسائل التواصل الاجتماعي.

شاهد واستنتج

<https://www.youtube.com/watch?v=2Z2r71d1uDI>

برنامج مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل
هذه الوثيقة تسلم للمشاركة عند التسجيل في البرنامج

نحن متحمسون لانضمامكم إلينا في هذه الرحلة التحويلية التي تستغرق ثلاثة أيام. تم تصميم هذا البرنامج لتزويدكم بالمهارات العملية والمعرفة الاستراتيجية اللازمة لتسخير قوة الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI) في بيئة عملكم.

هذا ليس برنامجًا نظريًا. نحن نؤمن بأن أفضل طريقة للتعلم هي من خلال التطبيق العملي. توقعوا أن تقضوا معظم وقتكم في مختبرات عملية (hands-on labs)، حيث ستقومون بإنشاء أصول عمل حقيقية يمكنكم استخدامها على الفور. هدفنا هو أن تغادروا هذا البرنامج وأنتم تشعرون بالثقة في قدرتكم على استخدام الذكاء الاصطناعي لحل مشاكل العمل الحقيقية.

مدونة السلوك (Code of Conduct)

لضمان بيئة تعليمية إيجابية ومثمرة للجميع، نطلب منكم الالتزام بما يلي:

- الاحترام (Respect): تعاملوا مع جميع المشاركين والمدربين باحترام. نحن جميعًا هنا لتتعلم من بعضنا البعض.
- التعاون (Collaboration): شاركوا أفكاركم وخبراتكم. أفضل الأفكار غالبًا ما تأتي من العمل الجماعي.
- الالتزام بالمواعيد (Punctuality): يرجى الوصول في الوقت المحدد لكل جلسة. كل دقيقة مهمة.
- المشاركة (Engagement): شاركوا بنشاط في المناقشات والأنشطة. كلما استثمرتم أكثر، كلما حصلت على نتائج أفضل.
- التواصل المفتوح (Open Communication): إذا كان لديكم سؤال أو كنتم بحاجة إلى توضيح، فلا تترددوا في السؤال.

نظرة عامة على البرنامج

المدة الإجمالية للبرنامج: 15 ساعة على مدى 3 أيام. بمعدل 5 ساعات يوميًا

يتضمن كل يوم مزيجًا من العروض التقديمية، والمناقشات التفاعلية، والأنشطة العملية، والاستراحات لضمان تجربة تعليمية تفاعلية وفعالة.

ماذا تتوقعون: رحلة الأيام الثلاثة

تم تصميم كل يوم للبناء على اليوم الذي يسبقه، مما يأخذكم من المفاهيم الأساسية إلى التطبيقات المتقدمة.

اليوم	الموضوع	المخرجات الرئيسية
اليوم الأول	أسس الذكاء الاصطناعي وهندسة التوجيه (Foundations of AI & Prompting)	- فهم واضح لأنواع الذكاء الاصطناعي المختلفة (AI, ML, DL, GenAI, Agentic AI) - إتقان إطار GCSC لهندسة التوجيه - إنشاء الإصدار الأول من حزمة التوجيه الشخصية (Prompt Pack v1)
اليوم الثاني	أنظمة المحتوى للتسويق والدعم (Content Systems for Marketing & Support)	- بناء مسار محتوى منهجي (systematic content pipeline) - إنشاء بطاقة صوت علامة تجارية (Brand Voice Card) للذكاء الاصطناعي

اليوم	الموضوع	المخرجات الرئيسية
		- إنشاء حملات تسويقية مصغرة لسيناريوهات عمل حقيقية
اليوم الثالث	البحوث، إجراءات التشغيل القياسية، وضمان الجودة (Research, SOPs, and Quality Assurance)	- إتقان سير عمل البحوث المكون من 4 مراحل باستخدام الذكاء الاصطناعي - إنشاء بوابات جودة (Quality Gates) لضمان الدقة - تطوير إجراءات تشغيل قياسية (SOPs) ثنائية اللغة لأتمتة المهام

المتطلبات التقنية (Technical Requirements)

للمشاركة الكاملة في الأنشطة العملية، ستحتاج إلى:

- جهاز كمبيوتر محمول (Laptop): مع إمكانية الوصول إلى الإنترنت.
- متصفح ويب حديث (Modern Web Browser): مثل Google Chrome أو Microsoft Edge.
- حسابات مجانية (Free Accounts): يرجى إنشاء حسابات مجانية على المنصات التالية قبل اليوم الأول:
 - ChatGPT (OpenAI)
 - Claude (Anthropic)
 - Google Gemini
 - Microsoft Copilot
 - Mistral Le Chat

"اختبار اللوحة الإعلانية" ("The Billboard Test"): القاعدة الذهنية لخصوصية البيانات

قبل لصق أي شيء في أداة ذكاء اصطناعي عامة، اسأل نفسك: "هل سأكون مرتاحًا لرؤية هذا على لوحة إعلانية عامة؟" إذا كانت الإجابة "لا"، فلا تلصقه. لا تشارك أبدًا:

- معلومات العملاء الشخصية (Personal Customer Information): الأسماء، أرقام الهواتف، العناوين.
- البيانات المالية (Financial Data): أرقام الحسابات، تفاصيل المعاملات.
- الأسرار التجارية (Trade Secrets): الصيغ الخاصة، خطط العمل السرية.
- المعلومات الصحية المحمية (Protected Health Information): السجلات الطبية، تفاصيل المرضى.

دائمًا قم بإخفاء هوية البيانات (anonymize data) عن طريق استبدال التفاصيل الحساسة بعناصر نائبية (placeholders) مثل [CUSTOMER_NAME].

حزمة التوجيه الشخصية الخاصة بك (Your Personal Prompt Pack)

أحد المخرجات الرئيسية لهذا البرنامج هو حزمة التوجيهات الشخصية (Personal Prompt Pack). هذه هي مجموعتكم المخصصة من التوجيهات عالية الجودة والمصممة خصيصًا لمهامكم اليومية. بحلول نهاية اليوم الثالث، سيكون لديكم مجموعة أدوات قوية يمكنكم استخدامها لأتمتة المهام، وتحسين الجودة، وتوفير ساعات من العمل كل أسبوع.

التقييمات والشهادات (Assessments & Certification)

التقييم المبدئي (Pre-Assessment): في بداية اليوم الأول، ستخضعون لتقييم موجز لقياس معرفتكم الحالية. هذا يساعدنا على تخصيص البرنامج لتلبية احتياجاتكم.

التقييم النهائي (Final Assessment): في نهاية اليوم الثالث، ستكملون تقييمًا عمليًا يختبر قدرتكم على تطبيق المهارات التي تعلمتموها. هذا ليس اختبارًا نظريًا، بل هو محاكاة لمشاكل العمل الحقيقية.

بناءً على أدائكم في التقييم النهائي، ستحصلون على شهادة خاصة تعكس مستوى كفاءتكم:

- ✓ بطل الذكاء الاصطناعي (AI Champion): إتقان استثنائي للمفاهيم والتطبيقات العملية.
- ✓ ممارس الذكاء الاصطناعي (AI Practitioner): كفاءة قوية في استخدام الذكاء الاصطناعي للمهام التجارية.
- ✓ متدرب الذكاء الاصطناعي (AI Apprentice): فهم جيد للمفاهيم الأساسية مع مجال للنمو.

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اليوم الأول: أسس الذكاء الاصطناعي وهندسة الأوامر (Foundations of AI & Prompting)	300 دقيقة
الوحدة 1: مقدمة وتقييم مبدئي (Introduction & Pre-Assessment)	45 دقيقة
الترحيب ونظرة عامة على البرنامج	15 دقيقة
اختبار التقييم المبدئي (Pre-Assessment Quiz)	30 دقيقة
الوحدة 2: أساسيات الذكاء الاصطناعي (AI Fundamentals)	60 دقيقة
ما هو الذكاء الاصطناعي؟ الذكاء الاصطناعي مقابل الذكاء البشري	15 دقيقة
مشهد الذكاء الاصطناعي (AI, ML, DL, GenAI, Agentic AI)	20 دقيقة
كيف تعمل روبوتات المحادثة وقدراتها	15 دقيقة
مقارنة بين روبوتات المحادثة الرئيسية	10 دقيقة
الوحدة 3: فن هندسة التوجيه (The Art of Prompting)	75 دقيقة
مقدمة إلى إطار GCSC (الهدف، القيود، الأسلوب، الفحص)	20 دقيقة
تفصيل إطار GCSC مع أمثلة	25 دقيقة
مختبر 1: أول توجيه لك (Lab 1: Your First Prompt)	30 دقيقة
الوحدة 4: التطبيق العملي والتخصيص (Practical Application & Customization)	120 دقيقة
مقدمة إلى حزمة الأوامر الشخصية (Personal Prompt Pack)	15 دقيقة
مختبر 2: بناء حزمة التوجيهات الخاصة بك الإصدار 1 (Lab 2: Building Your Prompt Pack v1)	60 دقيقة
مبادئ خصوصية البيانات (Data Privacy Principles)	15 دقيقة
ملخص اليوم الأول والأسئلة والأجوبة	30 دقيقة

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اليوم الثاني: أنظمة المحتوى للتسويق والدعم (Content Systems for Marketing & Support)	300 دقيقة
الوحدة 5: بناء أنظمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي (Building AI-Powered Systems)	60 دقيقة
مقدمة إلى مسار المحتوى (Content Pipeline)	30 دقيقة
"اختبار اللوحة الإعلانية" ("The Billboard Test") والامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)	30 دقيقة
الوحدة 6: تأسيس صوت علامة تجارية متسق (Establishing a Consistent Brand Voice)	75 دقيقة
مقدمة إلى بطاقة صوت العلامة التجارية (Brand Voice Card)	30 دقيقة
مختبر 3: إنشاء بطاقة صوت علامتك التجارية (Lab 3: Creating Your Brand Voice Card)	45 دقيقة
الوحدة 7: الذكاء الاصطناعي للتسويق ودعم العملاء (AI for Marketing & Customer Support)	165 دقيقة
توسيع نطاق إنشاء المحتوى (Scaling Content Creation)	25 دقيقة
أتمتة دعم العملاء (Automating Customer Support)	30 دقيقة
مختبر 4: إنشاء حملة مصغرة (Lab 4: Mini-Campaign Creation)	75 دقيقة
ملخص اليوم الثاني والأسئلة والأجوبة	35 دقيقة

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اليوم الثالث: البحث، إجراءات التشغيل القياسية، وضمان الجودة (Research, SOPs, and Quality Assurance)	300 دقيقة
الوحدة 8: الذكاء الاصطناعي للبحث والتحليل (AI for Research & Analysis)	100 دقيقة
سير عمل البحث المكون من 4 مراحل (4-Stage Research Workflow)	45 دقيقة
مختبر 5: بحث سوق مدعوم بالذكاء الاصطناعي (Lab 5: AI-Powered Market Research)	55 دقيقة
الوحدة 9: ضمان الجودة وإجراءات التشغيل القياسية (Quality Assurance & SOPs)	110 دقيقة
مقدمة إلى بوابات الجودة (Quality Gates)	25 دقيقة

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
مختبر 6: إنشاء إجراء تشغيل قياسي ثنائي اللغة (Lab 6: Creating a Bilingual SOP)	60 دقيقة
مراجعة ضمان الجودة (QA Review)	25 دقيقة
الوحدة 10: التقييم النهائي والختام (Final Assessment & Wrap-Up)	90 دقيقة
مقدمة إلى التقييم النهائي	15 دقيقة
التقييم النهائي (Final Assessment)	45 دقيقة
الخطوات التالية وموارد التعلم المستمر	15 دقيقة
توزيع الشهادات والختام	15 دقيقة

كيف تحصلون على المساعدة (How to Get Help)

- نحن هنا لدعمكم في كل خطوة على الطريق. إذا واجهتكم صعوبة أو كان لديكم سؤال، يرجى اتباع ما يلي:
- طرح الأسئلة (Ask Questions): لا يوجد سؤال غبي. إذا كنتم تفكرون فيه، فمن المحتمل أن شخصاً آخر يفكر فيه أيضاً.
 - التعاون مع الأقران (Collaborate with Peers): اعملوا مع زملائكم في الطاولة. غالباً ما يكون التعلم من الأقران هو الطريقة الأسرع لحل المشكلات.
 - اطلبوا المساعدة من المدرب (Ask the Trainer): ارفعوا أيديكم، وسيكون المدرب سعيداً بمساعدتكم.

كلمة أخيرة

أنتم على وشك اكتساب مجموعة من المهارات التي ستكون حاسمة في مستقبل العمل إن شاء الله. تعاملوا مع هذا البرنامج بفضول وعقل منفتح. جربوا، ارتكبوا الأخطاء، وتعلموا. نحن متحمسون لرؤية ما ستبنونه.

الملحق أ: قائمة التحقق قبل البرنامج (Pre-Program Checklist)

يرجى إكمال ما يلي قبل اليوم الأول لضمان استعدادكم التام:

قبل أسبوع من البرنامج:

☐ مراجعة نظرة عامة على البرنامج وأهدافه التعليمية.

☐ التأكد من أن جهاز الكمبيوتر المحمول الخاص بكم في حالة عمل جيدة.

☐ اختبار اتصالكم بالإنترنت.

قبل يوم من البرنامج:

☐ إنشاء حسابات لأدوات الذكاء الاصطناعي المجانية التالية:

☐ ChatGPT (<https://chat.openai.com>)

☐ Claude (<https://claude.ai>)

☐ Google Gemini (<https://gemini.google.com>)

☐ Microsoft Copilot (<https://copilot.microsoft.com>)

☐ Mistral Le Chat (<https://chat.mistral.ai>)

☐ تسجيل الدخول إلى كل أداة للتأكد من أن حساباتكم تعمل.

☐ تنزيل وتثبيت أي برامج مطلوبة (إذا طلب المدرب ذلك).

☐ إعداد دفتر ملاحظات أو أداة تدوين ملاحظات رقمية لتدوين الأفكار الرئيسية.

في كل يوم من أيام البرنامج:

☐ الوصول قبل 15 دقيقة من الموعد.

☐ إحضار جهاز الكمبيوتر المحمول والشاحن.

☐ التأكد من ضبط هاتفكم على الوضع الصامت أو الاهتزاز.

☐ تجهيز قلم ودفتر ملاحظات.

الملحق ب: الأسئلة الشائعة (FAQ - Frequently Asked Questions)

س: هل أحتاج إلى خبرة سابقة في الذكاء الاصطناعي؟

ج: لا. تم تصميم هذا البرنامج للمبتدئين. نبدأ من الأساسيات وننتقل إلى التطبيقات المتقدمة. إذا كانت لديكم خبرة سابقة، فستجدون أن تجارب المختبرات تسير بسرعة، وهذا رائع—يمكنكم التعمق أكثر أو مساعدة زملائكم.

س: ماذا لو واجهت صعوبة أثناء التدريب؟

ج: ارفعوا أيديكم، وسيقوم المدرب بمساعدتكم. يمكنكم أيضاً التعاون مع زملائكم. غالباً ما تساعد رؤية جديدة في حل المشكلة.

س: هل يمكنني استخدام هاتفي أو جهازي اللوحي بدلاً من الكمبيوتر المحمول؟

ج: بينما يمكنكم الوصول إلى بعض أدوات الذكاء الاصطناعي على الهاتف، نوصي بشدة باستخدام جهاز كمبيوتر محمول للحصول على أفضل تجربة. تم تصميم المختبرات مع وضع واجهة سطح المكتب/الكمبيوتر المحمول في الاعتبار.

س: ماذا لو فاتني يوم؟

ج: نشجعكم بشدة على حضور جميع الأيام الثلاثة. تم تصميم البرنامج بشكل تسلسلي، وسيؤثر غيابكم عن يوم على فهمكم للمواد اللاحقة. إذا كان لا بد من الغياب، يرجى إبلاغ المدرب مسبقاً حتى تحصل على التوجيه المناسب.

س: هل سأحصل على شهادة؟

ج: نعم. سيحصل جميع المشاركون الذين يكملون التقييم النهائي على شهادة تعكس مستوى كفاءتهم (بطل الذكاء الاصطناعي، ممارس الذكاء الاصطناعي، أو متدرب الذكاء الاصطناعي). إلى جانب شهادة حضور البرنامج.

س: هل يمكنني استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لمعلومات الشركة الحساسة؟

ج: لا. طبقوا دائماً "اختبار اللوحة الإعلانية". أدوات الذكاء الاصطناعي العامة ليست آمنة للبيانات الحساسة. استخدموا حلولاً خاصة على مستوى المؤسسات للمعلومات الحساسة.

س: ماذا يحدث بعد انتهاء البرنامج؟

ج: سيكون لديكم إمكانية الوصول إلى جميع المواد والأوامر والموارد التي أنشأتموها أثناء البرنامج. نوصي أيضاً بالانضمام إلى مجتمع الخريجين لدينا للحصول على دعم مستمر وتعلم متواصل.

الملحق ج: موارد إضافية (Additional Resources)

موارد عالمية (Global Resources)

- Stratechery by Ben Thompson: تحليلات عميقة حول استراتيجية التكنولوجيا وتأثير الذكاء الاصطناعي.
- Harvard Business Review - AI Section: مقالات حول التطبيقات التجارية للذكاء الاصطناعي.
- MIT Technology Review - AI Section: أحدث الأبحاث والاتجاهات في مجال الذكاء الاصطناعي.
- Coursera - AI for Everyone by Andrew Ng: دورة تأسيسية ممتازة لغير التقنيين.
- a16z AI Canon: قائمة قراءة منسقة من شركة رأس المال الاستثماري Andreessen Horowitz.

موارد محلية (Local Resources)

- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA): المصدر الرسمي للاستراتيجيات والمبادرات الوطنية في المملكة العربية السعودية.
- هيئة الحكومة الرقمية (DGA): توفر إرشادات حول التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في القطاع العام.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (MCIT): تقارير ومبادرات حول تبني التكنولوجيا في المملكة.

- برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية (NIDLP): معلومات حول كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على القطاعات الرئيسية في رؤية 2030.
- نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL): فهم التزاماتكم القانونية عند التعامل مع البيانات في المملكة العربية السعودية.

الملحق د: الدعم بعد البرنامج (Post-Program Support)

- التزامنا بنجاحكم لا ينتهي في اليوم الثالث. إليكم كيفية البقاء على اتصال والحصول على الدعم:
- ✓ مجتمع الخريجين (Alumni Community): سيتم دعوتكم للانضمام إلى مجموعة خاصة على واتساب لخريجي هذا البرنامج. هذا مكان رائع لـ:
 - طرح الأسئلة ومشاركة النجاحات.
 - التواصل مع محترفين آخرين يستخدمون الذكاء الاصطناعي.
 - الحصول على تحديثات حول أهم الأدوات والتقنيات.
 - ✓ فرص التعلم المتقدم (Advanced Learning Opportunities): سيتم إبلاغ الخريجين مبكراً بالدورات المتقدمة وورش العمل المتخصصة القادمة.

موضوعات اليوم الثاني: أنظمة المحتوى والأتمتة

6. في سير عمل إنشاء المحتوى، ما هو الغرض الأساسي من إنشاء "بطاقة صوت العلامة التجارية" (Brand Voice Card)؟
- أ) تسجيل اسم علامتك التجارية للحماية القانونية.
 - ب) ضمان أن يقوم الذكاء الاصطناعي بإنشاء محتوى شخصية ونبرة متسقة ومعروفة.
 - ج) تتبع عائد الاستثمار (ROI) لحملاتك التسويقية.
 - د) ترجمة المحتوى تلقائياً إلى عدة لغات.

7. اختبار "اللوحة الإعلانية" (Billboard Test) هو نموذج ذهني يُستخدم لضمان:

- أ) أن تكون النسخة التسويقية جذابة بما يكفي للوحة إعلانية.
- ب) أن تكون الصورة التي يولدها الذكاء الاصطناعي عالية الدقة.
- ج) خصوصية البيانات وسريتها قبل استخدام المعلومات في التوجيه (prompt).
- د) أن يستخدم الذكاء الاصطناعي أحدث البيانات المتاحة.

8. ما هي الميزة الرئيسية لاستخدام خط إنتاج محتوى مدعوم بالذكاء الاصطناعي مقارنة بالعملية التقليدية اليدوية؟

- أ) يضمن دقة 100% في جميع المحتويات.
- ب) يلغي تمامًا الحاجة إلى الكتاب والمحريين البشر.

ج) يزيد بشكل كبير من سرعة وحجم إنشاء المحتوى، من الفكرة إلى المنتج النهائي.

د) هو الطريقة الوحيدة لإنشاء محتوى ثنائي اللغة.

9. يستخدم فريق التسويق الذكاء الاصطناعي لإنشاء نسختين مختلفتين من عنوان موضوع البريد الإلكتروني لمعرفة أيهما يحصل على مزيد من الاستجابة. هذه العملية مثال على:

أ) اختبار A/B

ب) إجراء تشغيل قياسي (Standard Operating Procedure – SOP)

ج) ضبط الجودة (Quality Gating)

د) إخفاء هوية البيانات (Data Anonymization)

10. وفقًا لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية (PDPL - Personal Data Protection Law)، أي من المبادئ التالية هو مبدأ أساسي؟

أ) يمكن جمع البيانات لأي غرض طالما تم تخزينها بأمان.

ب) يمكن الاحتفاظ بالبيانات إلى أجل غير مسمى بعد جمعها.

ج) فقط الجهات الحكومية ملزمة بحماية البيانات الشخصية.

د) يجب إبلاغ أصحاب البيانات عن الغرض من جمع بياناتهم والحصول على موافقتهم.

موضوعات اليوم الثالث: البحث، إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) والجودة

11. في سير عمل البحث باستخدام الذكاء الاصطناعي المكون من 4 مراحل، ما هي الخطوة الأولى والأكثر أهمية؟

أ) تلخيص النتائج

ب) جمع المعلومات

ج) تحليل الفرص

د) إنشاء موجز بحث واضح

12. ما هو الغرض الأساسي من "بوابة الجودة" (Quality Gate) في سير عمل الذكاء الاصطناعي؟

أ) لتسريع عملية إنشاء المحتوى.

ب) لتكون نقطة فحص checkpoint يقودها الإنسان للتحقق من دقة وسلامة وجودة المحتوى الذي يولده الذكاء الاصطناعي قبل استخدامه.

ج) لترجمة المحتوى تلقائيًا إلى لغات مختلفة.

د) لتوليد أفكار جديدة ليعمل عليها الذكاء الاصطناعي.

13. ما هي القيمة الأكبر لإجراء تشغيل قياسي (Standard Operating Procedure - SOP) ثنائي اللغة تم إنشاؤه بواسطة الذكاء الاصطناعي؟

أ) عدم الحاجة إلى موظفين يتقنون اللغتين.

ب) ضمان تنفيذ عمليات المنشأة المعقدة بشكل متسق وصحيح من قبل جميع أعضاء الفريق، بغض النظر عن لغاتهم الأساسية.

ج) تسويق المنتجات لجمهور أوسع.

د) إثبات أن الشركة تستخدم تقنية متقدمة.

14. عندما يقدم الذكاء الاصطناعي إحصائية مع مصدر، ما هي أفضل ممارسة وفقًا لمبدأ "ثق ولكن تحقق" (Trust but Verify)؟

أ) الوثوق بالذكاء الاصطناعي واستخدام الإحصائية فورًا.

ب) طلب من الذكاء الاصطناعي إعادة التحقق من الإحصائية.

ج) النقر يدويًا على رابط المصدر لتأكيد دقة الإحصائية وسياقها.

د) تجاهل الإحصائية لأن مصادر الذكاء الاصطناعي غير موثوقة.

15. ما هي الميزة الاقتصادية الأهم لاستخدام الذكاء الاصطناعي في مهام مثل أبحاث السوق؟

أ) زيادة طفيفة في جودة التقرير النهائي.

ب) تقليل هائل في الوقت والتكلفة اللازمين لإكمال المهمة.

ج) القدرة على استخدام الذكاء الاصطناعي مجانًا.

د) ضمان أن البحث سيؤدي إلى منتج ناجح.

القسم الثاني: أسئلة مفتوحة

لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة. ستساعدنا ردودك على فهم وجهة نظرك حول الذكاء الاصطناعي في عالم الأعمال. يرجى كتابة بضع جمل لكل سؤال.

16. بخلاف إنشاء المحتوى، اذكر كيف تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحسين عملية معينة داخل قسمك الحالي أو عملك؟

17. ما هو أكبر تحدٍ أو خطر تراه يهدد عملك عندما تفكر في تبني الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)؟

18. كيف تعتقد أن الذكاء الاصطناعي سيغير الأدوار والمهارات المطلوبة لفريقك خلال السنوات 2-3 القادمة؟

19. تخيل أن الذكاء الاصطناعي أنتج ملخصًا لأبحاث السوق يحتوي على إحصائية جديدة مفاجئة. ما الخطوات التي ستأخذها قبل مشاركة هذه المعلومات مع فريق القيادة لديك؟

20. إذا وُهِبَ لك ميزانية لتطبيق نظام واحد مدعوم بالذكاء الاصطناعي (AI) في عملك غدًا، فما هو هذا النظام ولماذا تختاره؟

استراحة

المحتوى التدريبي لليوم الأول

أساسيات الذكاء الاصطناعي والتوجيه (Prompting)

برنامج مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اليوم الأول: أسس الذكاء الاصطناعي وهندسة الأوامر (Foundations of AI & Prompting)	300 دقيقة
الوحدة 1: مقدمة وتقييم مبدئي (Introduction & Pre-Assessment)	45 دقيقة
الترحيب ونظرة عامة على البرنامج	15 دقيقة

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اختبار التقييم المبدئي (Pre-Assessment Quiz)	30 دقيقة
الوحدة 2: أساسيات الذكاء الاصطناعي (AI Fundamentals)	60 دقيقة
ما هو الذكاء الاصطناعي؟ الذكاء الاصطناعي مقابل الذكاء البشري	15 دقيقة
مشهد الذكاء الاصطناعي (AI, ML, DL, GenAI, Agentic AI)	20 دقيقة
كيف تعمل روبوتات المحادثة وقدراتها	15 دقيقة
مقارنة بين روبوتات المحادثة الرئيسية	10 دقيقة
الوحدة 3: فن هندسة التوجيه (The Art of Prompting)	75 دقيقة
مقدمة إلى إطار GCSC (الهدف، القيود، الأسلوب، الفحص)	20 دقيقة
تفصيل إطار GCSC مع أمثلة	25 دقيقة
مختبر 1: أول توجيه لك (Lab 1: Your First Prompt)	30 دقيقة
الوحدة 4: التطبيق العملي والتخصيص (Practical Application & Customization)	120 دقيقة
مقدمة إلى حزمة الأوامر الشخصية (Personal Prompt Pack)	15 دقيقة
مختبر 2: بناء حزمة التوجيهات الخاصة بك الإصدار 1 (Lab 2: Building Your Prompt Pack v1)	60 دقيقة
مبادئ خصوصية البيانات (Data Privacy Principles)	15 دقيقة
ملخص اليوم الأول والأسئلة والأجوبة	30 دقيقة

شاهد واستنتج

<https://www.youtube.com/watch?v=AiBO5wEcrgU>

.....

.....

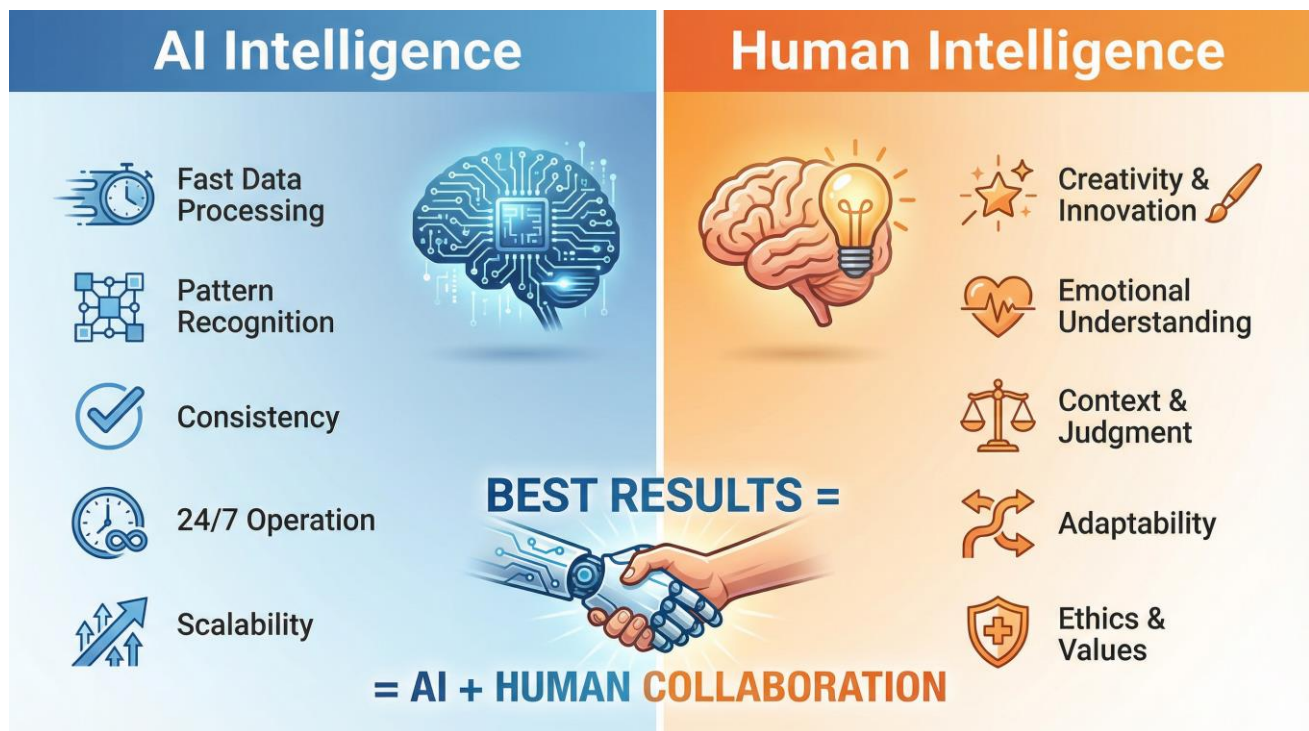
المفاهيم الأساسية وحالات عملية في بيئة الأعمال

ما هو الذكاء الاصطناعي؟ الذكاء الاصطناعي مقابل الذكاء البشري

يفكر البشر بمزيج غني من المنطق، العاطفة، الحدس، وسنوات من الخبرة الحياتية. نحن نتميز بالإبداع، وفهم الإشارات الاجتماعية الدقيقة، والتكيف مع المواقف الجديدة وغير المتوقعة تمامًا. ذكّاؤنا مرّن، سياقي، ومتشابهك بعمق مع وعينا وقيمنا.

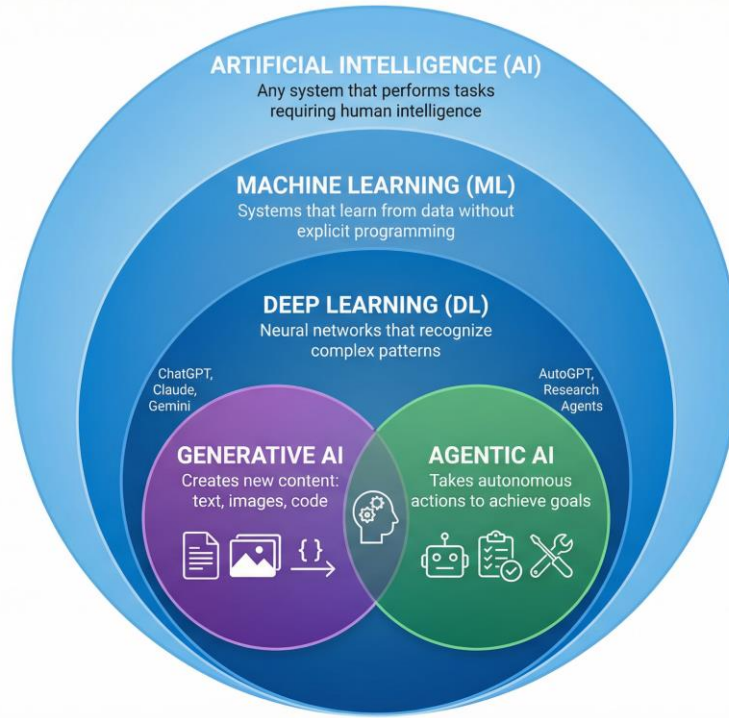
أما الذكاء الاصطناعي، فيعمل على البيانات والخوارزميات. هو سريع للغاية في معالجة كميات هائلة من المعلومات، والتعرف على أنماط غير مرئية للعين البشرية، وتنفيذ المهام المتكررة بدقة متناهية. الذكاء الاصطناعي لا يشعر بالتعب، الملل، أو التشتت. ومع ذلك، يفتقر إلى الفهم الحقيقي، والوعي، والقدرة على الشعور بالعواطف.

تُحقق أقوى النتائج في الأعمال ليس من خلال إحلال الذكاء الاصطناعي محل البشر، بل من خلال خلق تآزر بينهما. دع الذكاء الاصطناعي يتولى العبء الثقيل من تحليل البيانات، الأتمتة، والتعرف على الأنماط، بينما تقدم أنت التوجيه الاستراتيجي، المدخلات الإبداعية، الحكم الأخلاقي، والاتصال الإنساني الذي لا يمكن للآلات تقليده.



مشهد الذكاء الاصطناعي: من الأتمتة البسيطة إلى الأنظمة الوكيلة

مصطلح "الذكاء الاصطناعي" هو مظلة واسعة تغطي مجموعة كبيرة من التقنيات. لاستخدام الأدوات المتاحة بفعالية، من المهم استيعاب المفاهيم الرئيسية وكيف ترتبط ببعضها البعض. يوضح الرسم البياني التالي التسلسل الهرمي للذكاء الاصطناعي، من الفئة الأوسع إلى التخصصات الفرعية الأكثر تخصصًا التي تشغل الأدوات التي سنستخدمها.



فيما يلي تفصيل لهذه المفاهيم:

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI): هو المصطلح الأكثر عمومية، ويشمل أي نظام يمكنه أداء مهمة تتطلب عادة الذكاء البشري. يشمل ذلك كل شيء من الذكاء الاصطناعي البسيط في لعبة الشطرنج إلى النماذج المعقدة التي تشغيل السيارات ذاتية القيادة.

التعلم الآلي (Machine Learning - ML): هو فرع من الذكاء الاصطناعي، حيث يتم تدريب النظام على مجموعة بيانات كبيرة بدلاً من برمجته بقواعد محددة. يتعلم النظام التعرف على الأنماط وإجراء التنبؤات بناءً على تلك البيانات. مثال كلاسيكي هو فلتر الرسائل المزعجة في بريدك الإلكتروني. تم تدريبه على ملايين الرسائل ليعرف خصائص الرسائل المزعجة ويمكنه الآن التعرف عليها بدقة عالية.

التعلم العميق (Deep Learning - DL): هو نوع أكثر تقدمًا وقوة من التعلم الآلي يستخدم شبكات عصبية متعددة الطبقات ومعقدة (مستوحاة من بنية الدماغ البشري). يقف التعلم العميق وراء العديد من التطورات المذهلة في الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك التعرف على الصور، معالجة اللغة الطبيعية، والنماذج اللغوية الكبيرة (Large Language Models - LLMs) التي تشغيل روبوتات الدردشة الحديثة.

الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI): هو فرع ثوري من التعلم العميق، حيث لا تكتفي نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي بتحليل أو تصنيف البيانات، بل تخلق محتوى جديدًا وأصليًا. يمكن أن يكون هذا المحتوى نصًا، أو صورة، أو صوتًا أو فيديو، أو حتى شفرة برمجية. روبوتات الدردشة التي سنستخدمها، مثل ChatGPT، Claude، و Gemini، هي أمثلة على الذكاء الاصطناعي التوليدي. فهي تولد الردود كلمة بكلمة، بناءً على الأنماط التي تعلمتها من بيانات التدريب الخاصة بها.

الذكاء الاصطناعي الوكيل (Agentic AI): هو مجال ناشئ ومثير في الذكاء الاصطناعي (AI) حيث يمكن للنظام اتخاذ إجراءات ذاتية لتحقيق هدف معين. يمكن للنظام الوكيل (Agentic system) تقسيم مهمة معقدة إلى خطوات أصغر، وتحديد الأدوات التي يجب

استخدامها (مثل البحث في الويب أو تشغيل الأكواد)، والعمل بشكل مستقل لإكمال المهمة. فكر فيه كمساعد ذكي يمكنك تفويضه بهدف، وسيكتشف بنفسه كيفية الوصول إلى هذا الهدف.

الذكاء الاصطناعي بالأرقام: واقع تبني الأعمال

لم يعد تبني الذكاء الاصطناعي مفهومًا مستقبليًا، بل هو واقع حاضر يعيد تشكيل الصناعات. توضح الإحصائيات التالية صورة واضحة عن التكامل السريع للذكاء الاصطناعي في عالم الأعمال والتأثير الكبير الذي يحدثه على الإنتاجية والاستثمار.

AI ADOPTION & BUSINESS IMPACT 2024-2025

Global Adoption

78%

of organizations
using AI in 2024

↑ **+23%** showing
increase from 2023



Investment Growth

\$37B

spent on Gen AI
in 2025

3.2x increase
from 2024



Productivity Gains

1 DAY/WEEK

saved by
employees
using AI



£14K annual
productivity
boost per
employee

ROI Reality

64%

report cost &
revenue benefits



Only **5%** fully
integrated in
workflows

Sources: Stanford HAI, McKinsey, LSE Research 2025

تحكي هذه الأرقام قصة مقنعة. الغالبية العظمى من المؤسسات تستخدم الذكاء الاصطناعي بالفعل، والاستثمار فيه ينمو بمعدل أُسي. مكاسب الإنتاجية ليست بسيطة؛ توفير يوم عمل كامل أسبوعيًا لكل موظف له تأثير تحويلي.

ومع ذلك، تكشف البيانات عن تحدٍ حاسم: بينما تقوم العديد من الشركات بتجربة الذكاء الاصطناعي، فإن القليل جدًا منها نجح في دمجها ضمن سير العمل الأساسي لديها لاستغلال إمكاناته الكاملة. هذه هي الفجوة التي صُمم هذا البرنامج التدريبي لسدها.

كيف تعمل روبوتات المحادثة: من بيانات التدريب إلى المحادثة

روبوتات المحادثة الحديثة مثل ChatGPT و Claude و Google Gemini مدعومة بنماذج لغوية كبيرة (- Large Language Models (LLMs). هذه نماذج من الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI) تم تدريبها على مجموعة ضخمة ومتنوعة من النصوص والأكواد من الإنترنت والكتب والمقالات ومصادر أخرى. قد تستغرق عملية التدريب هذه شهرًا وتكلف ملايين الدولارات، وتشمل آلاف الحواسيب القوية التي تعمل بالتوازي.

عندما تعطي روبوت المحادثة توجيهًا (prompt)، فإنه لا "يفكر" أو "يفهم" بالمعنى البشري. بل يستخدم الأنماط المعقدة التي تعلمها أثناء التدريب للتنبؤ بأكثر تسلسل محتمل للكلمات لتكوين رد ذي صلة. يحسب احتمال كل كلمة تلي السابقة، ويبني الإجابة كلمة كلمة. لهذا السبب جودة التوجيه مهمة جدًا؛ لأنها تحدد السياق الأولي الذي يوجه تنبؤات النموذج.

من المهم أن نتذكر أن معظم روبوتات المحادثة لا تملك وصولًا مباشرًا إلى الإنترنت في الوقت الحقيقي (رغم أن بعضها، مثل Copilot و Gemini، يمتلك قدرات بحث مدمجة). معرفتها عادةً محدودة بالبيانات التي تم تدريبها عليها، والتي لها تاريخ قطع cutoff date محدد. لهذا السبب قد تقدم أحيانًا معلومات قديمة أو تكون غير مدركة للأحداث الحديثة. كما يمكنها "الهلوسة" hallucinate — أي تقديم معلومات خاطئة بثقة — لأنها تولد ردًا ذا احتمال إحصائي عالي، وليس حقيقة مؤكدة.

قوة روبوتات المحادثة: ماذا يمكن أن تفعل لأعمالك؟

تمتد قدرات روبوتات المحادثة الحديثة للذكاء الاصطناعي إلى ما هو أبعد من التفاعلات البسيطة في السؤال والجواب. فهي أدوات متعددة الاستخدامات يمكن تطبيقها على مجموعة واسعة من وظائف الأعمال لتوفير الوقت، وزيادة الكفاءة، وتعزيز الإبداع. تلخص الإنفوجرافيك أدناه تسع قدرات رئيسية ستتعلم كيفية الاستفادة منها خلال هذا التدريب.

WHAT CAN AI CHATBOTS DO FOR YOUR BUSINESS?



Answer Questions

Provide information on many topics



Summarize Content

Condense long documents quickly



Translate Text

Convert between languages accurately



Create New Content

Write marketing copy, emails, posts



Refine & Edit

Improve tone, clarity, and style



Brainstorm Ideas

Generate creative concepts



Analyze Data

Explain patterns and insights



Draft Documents

Create templates and guides



Code Assistance

Write and fix simple code

فيما يلي بعض الأمثلة العملية على كيفية تطبيق هذه القدرات في سياق الأعمال:

- الإجابة على الأسئلة: يمكن للموظف الجديد أن يسأل روبوت المحادثة عن سياسات الشركة أو الإجراءات، ويحصل على إجابة فورية بدلاً من تعطيل زميل عن عمله.
- تلخيص المحتوى: يمكنك إرفاق تقرير طويل عن أبحاث السوق وطلب ملخص بنقاط رئيسية، مما يوفر ساعات من القراءة.
- إنشاء محتوى جديد: يمكن لمدير التسويق توليد اثني عشر عنوانًا مختلفًا لحملة إعلانية جديدة في غضون ثوانٍ.
- توليد الأفكار: يمكن لمالك شركة ناشئة طلب أفكار إبداعية لإطلاق منتج جديد، والحصول على قائمة بالمواضيع المحتملة والشعارات وزوايا التسويق.

مقارنة عملية بين روبوتات المحادثة الرئيسية

بينما تشترك العديد من روبوتات المحادثة في القدرات الأساسية، لكل منها نقاط قوة وضعف وحالات استخدام مثالية خاصة به. فهم هذه الاختلافات هو المفتاح لاختيار الأداة المناسبة للمهمة المناسبة. الجدول أدناه يقدم مقارنة عملية بين خمسة من أهم أدوات الدردشة الآلية (chatbot) المجانية التي سنستعرضها في هذا البرنامج.

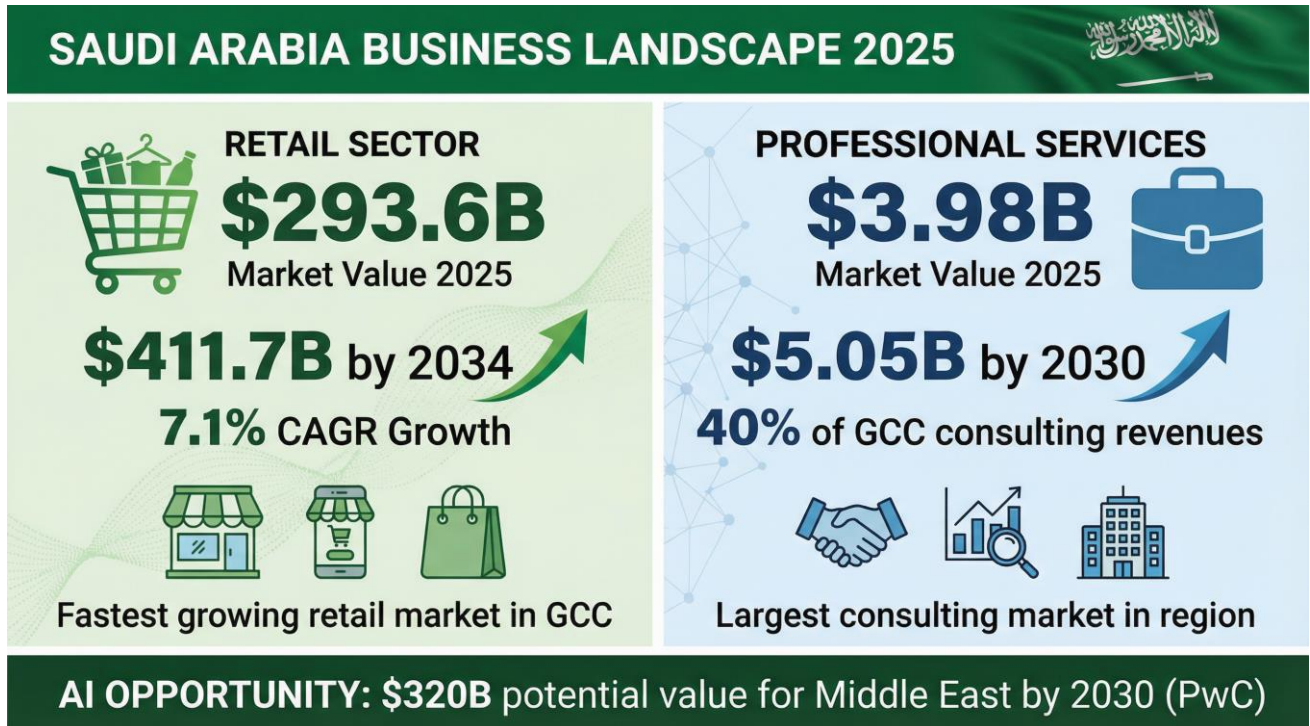
السمة	ChatGPT	Claude Sonnet	Gemini	Copilot	Le Chat
المنشئ	OpenAI	Anthropic	Google	Microsoft	Mistral AI
القوة الأساسية	متعدد القدرات ومبدع، يمكنه إنجاز مجموعة واسعة من المهام.	تفكير عالي المستوى، تكامل قوي، إبداع، دقة، والقدرة على التعامل مع مجموعة واسعة من المهام الطويلة.	التكامل مع خدمات Google، وسرعة وكفاءة ممتازة لمهام البحث في الويب.	بحث ويب قوي، تكامل عالي المستوى و تكامل سلس مع تطبيقات Microsoft Office.	متعدد الاستخدامات وسلس في الاتصال الفوري والبحث عبر الويب مع دعم متعدد اللغات.
الاستخدام الأفضل	العصف الذهني، صياغة المحتوى الإبداعي، وإنشاء محتوى للاستخدامات العامة	تحليل الوثائق القانونية، تلخيص التقارير الكثيفة، والمهام العامة التي تتطلب فهماً عميقاً للسياق.	البحث، وتحليل البيانات، والمستخدمين الذين يستثمرون بكثافة في منظومة جوجل.	البحث على الويب، وإنشاء المحتوى باستخدام مايكروسوفت وورد أو باوربوينت، وكتابة ملخصات سريعة لصفحات الويب.	الترجمات السريعة، وإعادة صياغة النصوص، والمهام التي تُعد فيها السرعة أولوية.
حدود الاشتراك المجاني	استخدام سخي، لكنه قد يكون غير متاح خلال أوقات الذروة. يستخدم إصداراً أقدم من النسخة المدفوعة.	عدد محدود من الرسائل كل بضع ساعات.	اشتراك مجاني سخي مع إمكانية الوصول إلى نموذج قوي.	مجاني للاستخدام مع حساب مايكروسوفت، يتضمن عددًا محدودًا من الردود المعجلة.	مجاني وغير محدود للاستخدام، مع أنه قد يحتوي على قدر أقل من الاستدلال العميق عن غيره.
البحث عبر الويب	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم

Le Chat	Copilot	Gemini	Claude Sonnet	ChatGPT	السمة
الأداة السريعة والفعالة لإنجاز المهام اللغوية السريعة اليومية	معزز الإنتاجية لمستخدمي نظام مايكروسوفت	خيار الباحث وخاصة للحصول على معلومات فورية	متخصص في تحليل المحتوى المتعمق والمعقد والطويل	الخيار الأمثل للمهام الإبداعية ولإنشاء النصوص على نحو موثوق	الخلاصة الأساسية

بالنسبة لأعمالكم، الاستراتيجية الأكثر فعالية ليست اختيار أداة واحدة "الأفضل"، بل بناء مجموعة أدوات صغيرة من روبوتات الدردشة التي يمكن استدعاؤها بناءً على المهمة المحددة. مع الوقت، ستطورون إحساسًا بالأداة الأنسب لاحتياجاتكم الفريدة إن شاء الله.

حالات عملية في بيئة الأعمال السعودية

تتحقق القيمة الحقيقية للذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI) عندما يُطبق لحل مشاكل الأعمال الواقعية. توضح حالات الاستخدام التالية كيف يمكن تطبيق مفاهيم الذكاء الاصطناعي التي ناقشناها عمليًا ضمن القطاعات الرئيسية في الاقتصاد السعودي. يبرز الإنفوجرافيك أدناه النمو الكبير والفرص المتاحة في قطاعي التجزئة والخدمات المهنية، مما يجعلهما مرشحين رئيسيين للابتكار المدفوع بالذكاء الاصطناعي.



حالة عملية 1: التجزئة والتجارة الإلكترونية

حالة الاستخدام: أوصاف منتجات مخصصة لمتجر عباةات إلكتروني

المفهوم: الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)

التطبيق: تستخدم شركة ناشئة تباع عباءات فاخرة عبر الإنترنت روبوت دردشة لتوليد أوصاف فريدة وجذابة لكل منتج باللغتين العربية والإنجليزية. بدلاً من الأوصاف العامة، يمكنهم إنشاء سرد مقنع يبرز نوع القماش، القصّة، والأهمية الثقافية لكل تصميم. هذا يوفر على فريق التسويق عشرات الساعات وينتج تجربة تسوق إلكترونية أكثر جاذبية.

حالة الاستخدام: الأسئلة المتكررة لخدمة العملاء مؤتمتة لمتجر لوازم منزلية

المفهوم: التعلم الآلي (Machine Learning) والذكاء الاصطناعي التوليدي

التطبيق: يقوم متجر لوازم منزلية شهير في الرياض بتحليل آلاف رسائل خدمة العملاء عبر البريد الإلكتروني وواتساب لتحديد أكثر الأسئلة تكرارًا. يستخدمون روبوت دردشة لتوليد إجابات واضحة وموجزة لهذه الأسئلة، مما ينشئ صفحة أسئلة متكررة شاملة على موقعهم الإلكتروني. هذا يقلل من عدد الاستفسارات المتكررة التي يتعامل معها فريق خدمة العملاء، مما يتيح لهم التركيز على حل المشكلات الأكثر تعقيدًا.

حالة عملية 2: الخدمات المهنية (الاستشارات، القانونية، المحاسبة)

حالة الاستخدام: تلخيص أبحاث السوق لشركة استشارية

المفهوم: الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI) مع قدرات السياق الطويل، مثل Claude

التطبيق: تحتاج شركة استشارات إدارية في جدة إلى الاطلاع السريع على الاتجاهات العالمية في صناعة اللوجستيات لعميل جديد. يقوم محلل بلصق عدة تقارير صناعية طويلة (تصل إلى 50,000 كلمة) في روبوت المحادثة (chatbot) ويطلب ملخصًا لأهم المحركات، التحديات، والفرص. ينتج الذكاء الاصطناعي تقريرًا موجزًا خلال دقائق، وهي مهمة كانت ستستغرق من محلل بشري يومًا كاملاً لإتمامها.

حالة استخدام: صياغة نظام اتصالات بالعملاء لشركة حمامة

المفهوم: الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)

التطبيق: تستخدم شركة حمامة في الدمام روبوت محادثة لصياغة النسخ الأولية من رسائل البريد الإلكتروني للعملاء وتحديثات القضايا. لقد أنشأوا مجموعة من التعليمات التي تحدد النبرة الرسمية، والتنبيهات القانونية المطلوبة، والمعلومات الأساسية التي يجب تضمينها. يقوم المحامون بعد ذلك بمراجعة وتحرير المسودة التي أنتجها الذكاء الاصطناعي، مما يضمن الدقة ويوفر وقتًا كبيرًا في الاتصالات الروتينية.

حالة عملية 3: قطاع الضيافة والسياحة

حالة استخدام: إنشاء جداول الرحلات لمشغل رحلات سياحية

المفهوم: الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)

التطبيق: يستخدم مشغل رحلات متخصص في الجولات الثقافية والتاريخية في العلا روبوت محادثة لإنشاء جداول رحلات مخصصة للعملاء. بناءً على اهتمامات العميل (مثل: "جولة عائلية لمدة 5 أيام تركز على التاريخ والأنشطة الخارجية")، يمكن للذكاء

الاصطناعي توليد خطة مفصلة يومًا بيوم، تشمل وصف المواقع، اقتراحات المطاعم، وأوقات التنقل. يتيح ذلك للشركة تقديم باقات مخصصة للغاية مع أقل عبء إداري.

المصادر والقراءات الإضافية

- [1] IBM. (n.d.). What is Artificial Intelligence? Retrieved from <https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence>
- [2] Coursera. (2023, October 26). AI vs. Machine Learning vs. Deep Learning vs. Generative AI. Retrieved from <https://www.coursera.org/articles/ai-vs-machine-learning-vs-deep-learning-vs-generative-ai>
- [3] McKinsey & Company. (2023, June 14). The economic potential of generative AI: The next productivity frontier. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier>
- [4] Statista. (2023). Retail sector in Saudi Arabia - statistics & facts. Retrieved from <https://www.statista.com/topics/12123/retail-sector-in-saudi-arabia/>
- [5] Mordor Intelligence. (2023). Saudi Arabia Management Consulting Services Market. Retrieved from <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/saudi-arabiamanagement-consulting-services-market>
- [6] PwC. (2023). AI in the Middle East. Retrieved from <https://www.pwc.com/me/en/publications/2023/ai-in-the-middleeast.html>

الآن بعد أن أصبح لديك فهم قوي للمفاهيم، حان الوقت لتطبيقها عمليًا. يقدم هذا القسم تعليمات مفصلة خطوة بخطوة لنشاطي المختبر اللذين ستنجزهما اليوم. تم تصميم هذه المختبرات لتوجيهك من الخطوة الأولى حتى النتيجة النهائية، مما يضمن أنه حتى لو لم تستخدم روبوت محادثة يعمل بالذكاء الاصطناعي من قبل، فستتمكن من إكمال كل مهمة بنجاح إن شاء الله .

المختبر 1: استكشاف قدرات روبوت المحادثة باستخدام Microsoft Copilot

الهدف: تعلم كيفية استخدام Microsoft Copilot لتوليد محتوى تجاري، استكشاف قدراته الأساسية، وممارسة إطار العمل الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص (Goal → Constraints → Style → Checks).

المدة: 30 دقيقة

الأدوات المطلوبة: جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت، حساب Microsoft (يمكن إنشاؤه مجانًا)

الخطوة 1: الوصول إلى Microsoft Copilot

.....

.....

.....

.....

الخطوة 2: توليد نسخة إعلان إلكتروني لمنتج

السيناريو: أنت مالك لمقهى صغير في المدينة المنورة يُدعى "قهوة وقلم" (Coffee & Pen). ترغب في إنشاء إعلان قصير لمشروب موسمي جديد: لاتيه بالعسل والزعفران.

مهمتك: استخدم Copilot لتوليد إعلان جذاب.

.....

.....

.....

.....

الخطوة 3: تحسين الناتج باستخدام إطار العمل

الآن، دعنا نطبق إطار العمل الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص للحصول على ناتج أكثر تحديدًا وتحكمًا.

1. في مربع نص Copilot، اكتب أمرًا جديدًا أكثر تفصيلاً:

الهدف:

.....

القيود:

الخطوة 4: توليد وصف المنتج في نقاط محددة

لسيناريو: أنت الآن بصدد إعداد ملحق قائمة الطعام للمقهى. تحتاج إلى قائمة نقاط تصف لاتييه العسل والزعفران بطريقة تبرز خصائصه الفريدة.

مهمتك: توليد قائمة من 4-5 نقاط.

الخطوة 5: إعداد مخطط تقديمي

للسيناريو: طُلب منك إلقاء عرض تقديمي قصير (5 دقائق) لمجموعة أعمال محلية حول كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي تسويق مقهاك.

مهمتك: توليد مخطط لهذا العرض التقديري.

الخطوة 6: تمرّن على إطار العمل بنفسك

مهمتك: اختر منتجًا أو خدمة من نشاط الأعمال الخاص بك (أو افتراضيًا). استخدم إطار العمل الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص لإنشاء توجيه يولد قطعة قصيرة من المحتوى التسويقي (إعلان، منشور على وسائل التواصل الاجتماعي، أو وصف المنتج).

نهاية المختبر 1. لقد استخدمت الآن Microsoft Copilot بنجاح لتوليد نصوص إعلانية، وأوصاف منتجات، ومخطط عرض تقديمي. كما تدرّبت على إطار العمل الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص (Goal → Constraints → Style → Checks)، وهو الأساس لجميع طلبات الذكاء الاصطناعي الفعالة.

استراحة

المختبر 2: مقارنة الأدوات وتحسين الناتج باستخدام Mistral Le Chat

الهدف: تعلم كيفية استخدام Mistral Le Chat لتحسين المحتوى، وأداء الترجمات، وممارسة خصوصية البيانات باستخدام النسخ واللصق بدلاً من رفع الملفات.

الأدوات المطلوبة: جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت، والنواتج من المختبر 1

الخطوة 1: الوصول إلى Mistral Le Chat

الخطوة 2: تحسين أسلوب النص من المختبر 1

السيناريو: لديك نسخة "الإعلان - النسخة 2" من المختبر 1، ولكنك تريد الآن أن تبدو أكثر رسمية ومهنية، مناسبة لإعلان مطبوع في مجلة أعمال بدلاً من منشور على إنستغرام.

مهمتك: استخدم Le Chat لتغيير أسلوب الإعلان.

الخطوة 3: أداء الترجمة من العربية إلى الإنجليزية

السيناريو: تريد إنشاء نسخة ثنائية اللغة من إعلانك، باللغتين العربية والإنجليزية، للوصول إلى جمهور أوسع في المدينة المنورة. مهمتك: ترجم الإعلان إلى الإنجليزية.

الخطوة 4: تلخيص المحتوى مع الحفاظ على المعلومات الأساسية

السيناريو: كتبت بريدًا إلكترونيًا طويلًا (حوالي 300 كلمة) إلى مورد محتمل تشرح فيه قيم مقهاك، ومتطلبات التوريد، واهتمامك بالشراكة معهم. تدرك أن البريد الإلكتروني طويل جدًا وتريد إنشاء نسخة مختصرة (حوالي 100 كلمة) تنقل كل المعلومات الأساسية. مهمتك: استخدم Le Chat لتلخيص البريد الإلكتروني.

الخطوة 5: ممارسة خصوصية البيانات باستخدام النسخ واللصق

درس مهم: في هذا المختبر، كنت تقوم بنسخ ولصق النصوص في الدردشة بدلاً من رفع الملفات. هذه ممارسة حاسمة لخصوصية البيانات.

لماذا هذا مهم؟

- عند رفع ملف إلى روبوت المحادثة، فإنك تشارك الملف بالكامل، بما في ذلك أي بيانات وصفية، أو معلومات مخفية، أو بيانات حساسة قد تكون مضمنة فيه.
- عن طريق النسخ واللصق للنص المحدد فقط الذي تريد من الذكاء الاصطناعي العمل عليه، تحافظ على السيطرة على المعلومات التي تتم مشاركتها.
- لا تلتصق أبدًا معلومات حساسة مثل أسماء العملاء، أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني، البيانات المالية، أو معلومات تجارية سرية في أداة ذكاء اصطناعي عامة. إذا كنت بحاجة للعمل مع مثل هذه البيانات، يجب أولاً إخفاء هويتها (مثلاً، استبدال "أحمد الراشد" بـ "[CUSTOMER_NAME]").

مهمتك: راجع المحتوى الذي قمت بلصقه في Le Chat اليوم. تأكد من أنك لم تشارك أي معلومات شخصية أو سرية.

الخطوة 6: المقارنة بين الأدوات

مهمتك: بناءً على تجربتك في المختبر 1 (باستخدام Copilot) والمختبر 2 (باستخدام Le Chat)، اكتب ملاحظة قصيرة (3-5 جمل) تقارن بين الأدوات. ضع في اعتبارك الأسئلة التالية:

- أي أداة وجدتتها أسهل في الاستخدام؟
- أي أداة أعطتك نتائج أفضل في توليد المحتوى الإبداعي؟
- أي أداة كانت أسرع؟
- أي أداة ستستخدمها لمهام الترجمة؟

احفظ هذه الملاحظة المقارنة في مستندك. هذا هو بداية قاعدة المعرفة الشخصية حول أدوات الذكاء الاصطناعي.

نهاية المختبر 2. لقد استخدمت الآن بنجاح Mistral Le Chat لتحسين المحتوى، وأداء الترجمات، وتلخيص المعلومات. كما تعلمت ممارسة مهمة لخصوصية البيانات: استخدام النسخ واللصق بدلاً من رفع الملفات للتحكم في المعلومات التي تشاركها مع أدوات الذكاء الاصطناعي.

حزمة التوجيهات الخاصة بك - الإصدار 1

تهانينا! من خلال إكمال المختبرين، اكتسبت خبرة عملية مع روبوتات المحادثة القائمة على الذكاء الاصطناعي. الآن، حان الوقت لبناء حزمة المطالبات الشخصية الخاصة بك - الإصدار 1 — مجموعة من المطالبات عالية الجودة والقابلة لإعادة الاستخدام التي يمكنك استخدامها مرارًا وتكرارًا في عملك اليومي.

كل توجيه في هذه الحزمة يتبع إطار العمل: الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص لضمان نتائج متسقة وموثوقة. هذه هي النسخة الأولى من حزمة المطالبات الخاصة بك. مع استمرارك في التدريب، ستقوم بتحسين هذه المطالبات وإضافة أخرى جديدة، لتبني مجموعة أدوات قوية مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات عملك المحددة.

التوجيه 1: منشور على وسائل التواصل الاجتماعي لإطلاق منتج

حالة الاستخدام: الإعلان عن منتج أو خدمة جديدة على Instagram أو Facebook أو LinkedIn.

الهدف:

.....

القيود:

.....

.....

.....

الأسلوب:

.....

.....

.....

الفحص:

.....

.....

.....

مثال مدخلات:

اسم المنتج: EcoBottle Pro

الميزات الرئيسية: مصنوع من 100% مواد معاد تدويرها، يحافظ على برودة المشروبات لمدة 24 ساعة، تصميم مقاوم للتسرب

الجمهور المستهدف: المستهلكون المهتمون بالبيئة في المملكة العربية السعودية

المنصة: إنستغرام (Instagram)

مثال مخرجات:

"نقدم لكم EcoBottle Pro—زجاجتك المفضلة الجديدة! مصنوع من 100% مواد معاد تدويرها، يحافظ على مشروباتك باردة مثل الثلج لمدة 24 ساعة مع تصميم مقاوم للتسرب. حافظ على ترطيب جسمك وساعد الكوكب. تسوق الآن!

#EcoBottlePro #SustainableLiving #EcoFriendly #SaudiArabia #GoGreen"

التوجيه 2: وصف منتج في متجر إلكتروني

حالة الاستخدام: كتابة وصف جذاب للمنتج للبيع في متجر إلكتروني.

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

الفحص:

مثال إدخال:

اسم المنتج: Silk Abaya - Midnight Blue

فئة المنتج: ملابس نسائية

الميزات الرئيسية: حرير نقي 100%، تفاصيل مطرزة يدويًا، انسيابية أنيقة، متوفر بمقاسات من S إلى XL

الجمهور المستهدف: نساء في المملكة العربية السعودية يبحثن عن عبايات أنيقة وعالية الجودة

مثال إخراج:

عباية حريرية باللون الأزرق الداكن مصنوعة من حرير نقي 100%، تتميز بانسيابية أنيقة وملمس فاخر. تضيف تفاصيل التطريز اليدوي لمسة من الرقي، مما يجعلها مثالية للمناسبات الخاصة أو لإطلالة أنيقة يومية. متوفرة بمقاسات من S إلى XL. استمتعي بأعلى جودة. أضيفها إلى سلة التسوق اليوم.

التوجيه 3: إجابة على الأسئلة المتكررة لخدمة العملاء

حالة الاستخدام: إنشاء إجابات واضحة ومفيدة للأسئلة المتكررة.

الهدف:

القيود:

الفحص:

مثال إدخال:

السؤال: "ما هي سياسة الإرجاع لديكم؟"

مثال إخراج:

"يمكنك إرجاع أي منتج خلال 30 يوماً من تاريخ الشراء لاسترداد كامل المبلغ، شرط أن يكون المنتج غير مستخدم وفي عبوته الأصلية. لبدء عملية الإرجاع، قم بزيارة صفحة الإرجاع لدينا [INSERT LINK] أو تواصل مع فريق خدمة العملاء على [INSERT CONTACT]. نحن هنا لمساعدتك!"

التوجيه 4: بريد إلكتروني مهني إلى عميل

حالة الاستخدام: صياغة بريد إلكتروني مهني إلى عميل أو شريك تجاري.

الهدف:

القيود:

.....
.....
.....
الأسلوب:

.....
.....
.....
الفحص:

.....
.....
.....
مثال على التوجيه:

المنتج: الافتتاح الكبير لصالة رياضية جديدة

نقطة البيع الرئيسية: أول شهر مجاني للأعضاء الجدد

الجمهور المستهدف: سكان جدة

الوسيلة: إعلان في فيسبوك

مثال على الاستجابة:

"صالة رياضية جديدة في جدة! احصل على أول شهر مجاناً عند انضمامك هذا الأسبوع. معدات حديثة، مدربون خبراء. انضم الآن!"

التوجيه 6: مخطط منشور على مدونة

حالة الاستخدام: إنشاء مخطط منظم لتدوينه أو مقال.

الهدف:

.....
.....
.....
القيود:

.....
.....
.....
الأسلوب/ النمط style:

.....
.....
.....
الفحص:

مثال على التوجيه:

الموضوع: "طرق استخدام الشركات الصغيرة في السعودية للذكاء الاصطناعي لتوفير الوقت"

الجمهور المستهدف: أصحاب الأعمال الصغيرة ورواد الأعمال في المملكة العربية السعودية

الطول المطلوب: 1000-1200 كلمة

عدد الأقسام الرئيسية: (واحد لكل طريقة)

مثال على الاستجابة:

ا. المقدمة

أ. تحدي إدارة الوقت لأصحاب الأعمال الصغيرة

ب. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI) أن يساعد في توفير الوقت وزيادة الكفاءة

ج. نظرة عامة على الطرق التي تم تناولها في هذا المنشور

II. الطريقة الأولى : أتمتة خدمة العملاء باستخدام روبوتات المحادثة الذكية (AI Chatbots)

أ. كيف يمكن لروبوتات المحادثة الذكية الإجابة على الأسئلة الشائعة 7 / 24

ب. أمثلة على منصات روبوتات المحادثة المناسبة للأعمال الصغيرة

ج. توفير المقدر في الوقت: 5-10 ساعات أسبوعياً

III. الطريقة الثانية : توليد محتوى تسويقي أسرع

أ. استخدام الذكاء الاصطناعي لكتابة منشورات وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والإعلانات

ب. أهمية مراجعة تحرير المحتوى الذي يولده الذكاء الاصطناعي

ج. توفير المقدر في الوقت: 3-5 ساعات أسبوعياً

IV. الطريقة الثالثة : تلخيص الوثائق والتقارير الطويلة

أ. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تلخيص الأبحاث، والتقارير، والبريد الإلكتروني

ب. حالات الاستخدام: أبحاث السوق، تحليل المنافسين، الوثائق القانونية

ج. توفير المقدر في الوقت: 2-4 ساعات أسبوعياً

V. الطريقة الرابعة : ترجمة المحتوى للجمهور ثنائي اللغة

أ. أهمية المحتوى العربي-الإنجليزي في السوق السعودي

ب. استخدام الذكاء الاصطناعي للترجمات السريعة والدقيقة

ج. التوفير المقدر في الوقت: 2-3 ساعات أسبوعياً

VI. الطريقة الخامسة : إنشاء إجراءات التشغيل الموحدة (Standard Operating Procedures - SOPs) ومواد التدريب

أ. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي صياغة أدلة وإجراءات العمل خطوة بخطوة

ب. فوائد وجود عمليات موثقة وواضحة

ج. التوفير المقدر في الوقت: 4-6 ساعات شهرياً

VII. الخاتمة

أ. ملخص الطرق والإجمالي المحتمل لتوفير الوقت

ب. التشجيع على البدء بطريقة أو اثنتين

ج. دعوة لاتخاذ إجراء: تحميل حزمة توجيهات مجانية للبدء

التوجيه 7 : قالب تسويق عبر البريد الإلكتروني

حالة الاستخدام: إنشاء بريد إلكتروني لإرساله إلى قائمة بريدية أو قاعدة عملاء.

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

الفحص:

مثال على التوجيه:

الغرض: الترويج لعرض تخفيض 20٪ بمناسبة رمضان

المعلومات الرئيسية: العرض مستمر لمدة أسبوع، يشمل جميع المنتجات، متاح عبر الإنترنت وفي متجر المدينة

الجمهور المستهدف: العملاء الحاليون لمتجر مستلزمات منزلية

مثال على الاستجابة:

عنوان الموضوع: تخفيضات رمضان: 20٪ على كل شيء لمدة أسبوع فقط!

عزيزي العميل الكريم،

رمضان مبارك! للاحتفال بهذا الشهر الفضيل، نقدم لك خصمًا حصريًا بنسبة 20٪ على جميع منتجات متجرنا.

سواء كنت ترغب في تجديد منزلك، أو البحث عن هدية مثالية، أو تخزين المستلزمات الأساسية، الآن هو الوقت المناسب للتسوق. يشمل هذا العرض الخاص كل معروضاتنا، سواء عبر الإنترنت أو في المتجر.

العرض مستمر لمدة أسبوع فقط، فلا تفوت الفرصة!

تسوق الآن ووفر 20٪ [أدخل الرابط]

شكرًا لكونك عميلًا مميّزًا. نتمنى لك ولعائلتك رمضانًا مباركًا.

مع أطيب التحيات، فريق [اسم متجر]

التوجيه 8 : رد خدمة العملاء عبر واتساب

حالة الاستخدام: الرد على استفسار عميل عبر واتساب بطريقة سريعة وودية.

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

الفحص:

مثال على التوجيه:

سؤال العميل: "هل تقومون بالتوصيل إلى الخبر؟"

المعلومات: نعم، نقوم بالتوصيل إلى الخبر، يستغرق التوصيل من ٢ إلى ٣ أيام عمل، مجاناً للطلبات التي تزيد عن 200 ريال سعودي
مثال على الاستجابة:

"مرحباً! 🙌 نعم، نوصل إلى الخبر. التوصيل يستغرق من ٢ إلى ٣ أيام عمل، وهو مجاني للطلبات التي تزيد عن 200 ريال سعودي. أخبرني إذا كنت تحتاج أي شيء آخر! 😊"

التوجيه 9: ملخص الاجتماع

حالة الاستخدام: تلخيص النقاط الرئيسية وبنود العمل من اجتماع عمل.

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

الفحص:

مثال على التوجيه:

موضوع الاجتماع: مراجعة استراتيجية التسويق للربع الأول

الحضور: مدير التسويق، مدير المبيعات، الرئيس التنفيذي

النقاط الرئيسية للنقاش: مراجعة أداء الربع الأول (زيادة المبيعات ١٥٪)، مناقشة استراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي الجديدة، تقييم أنشطة المنافسين

بنود العمل: مدير التسويق لإنشاء تقويم محتوى جديد بحلول ١٥ مارس، مدير المبيعات لتقديم ملخص تعليقات العملاء بحلول ٢٠ مارس

مثال على الاستجابة:

ملخص الاجتماع: مراجعة استراتيجية التسويق للربع الأول

التاريخ: ١ مارس 2026

اجتمع الفريق لمراجعة أداء التسويق للربع الأول والتخطيط للربع الثاني. ارتفعت المبيعات بنسبة ١٥٪ مقارنة بالعام الماضي، مدفوعة بشكل رئيسي بحملاتنا على وسائل التواصل الاجتماعي. ناقشنا استراتيجية محتوى جديدة تركز على الفيديو والمحتوى الذي ينشئه المستخدمون. كما استعرض الفريق أنشطة المنافسين الأخيرة وحدد فرصًا لتمييز علامتنا التجارية.

بنود العمل:

- مدير التسويق: إعداد تقويم محتوى جديد للربع الثاني، يشمل مواضيع الفيديو وجدول النشر. الموعد النهائي: ١٥ مارس ٢٠٢٤.

- مدير المبيعات: تقديم ملخص تعليقات العملاء من الربع الأول لدعم رسائل التسويق. الموعد النهائي: ٢٠ مارس ٢٠٢٤.

التوجيه 10 : إعلان عن وظيفة

حالة الاستخدام: كتابة إعلان وظيفي واضح وجذاب للتعاقد مع موظفين جدد.

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

الفحص:

مثال على التوجيه:

المسمى الوظيفي: منسق وسائل التواصل الاجتماعي

الشركة: مقهى قهوة وقلم، المدينة المنورة

المسؤوليات: إنشاء منشورات يومية على وسائل التواصل الاجتماعي، التفاعل مع المتابعين، تخطيط تقويم المحتوى الشهري، التعاون مع فريق التسويق

المؤهلات: 1-2 سنتين خبرة في التسويق الرقمي، مهارات تواصل ممتازة، معرفة بأدوات إدارة وسائل التواصل الاجتماعي، متقن للغتين العربية والإنجليزية.

مثال على الاستجابة:

منسق وسائل التواصل الاجتماعي - قهوة وقلم، المدينة المنورة

قهوة وقلم هو مقهى محبوب في المدينة المنورة، معروف بخلطته الفريدة وأجوائه الترحيبية. نحن نبحث عن منسق وسائل تواصل اجتماعي مبدع ومتحمس للانضمام إلى فريقنا ومساعدتنا على التواصل مع مجتمعنا عبر الإنترنت. المسؤوليات:

- إنشاء منشورات يومية جذابة على وسائل التواصل الاجتماعي مثل Instagram و Facebook و Twitter

- الرد على التعليقات والرسائل من المتابعين

- تخطيط وتنفيذ محتوى على التقويم الشهري

- التعاون مع فريق التسويق في الحملات والعروض الترويجية

المؤهلات:

- 1-2 سنتين من الخبرة في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي لشركة أو علامة تجارية

- التواصل بطلاقة باللغتين العربية والإنجليزية

- عقلية إبداعية مع عين قوية مدققة للمحتوى البصري

- الإلمام بأدوات تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي ميزة إضافية

كيفية التقديم: أرسل سيرتك الذاتية ومحفظة أعمالك في وسائل التواصل الاجتماعي إلى [أدخل البريد الإلكتروني]. نتطلع لسماع أخبارك!

تهانينا! لقد أكملت الآن حزمة التعليمات الشخصية الخاصة بك الإصدار الأول مع مجموعة من التعليمات عالية الجودة والقابلة لإعادة الاستخدام. احفظ هذا المستند وارجع إليه كلما احتجت إلى إنشاء محتوى بسرعة وفعالية. مع استمرارك في التدريب، ستقوم بتحسين هذه التعليمات وإضافة تعليمات جديدة، مما يبني مجموعة أدوات قوية مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات عملك الفريدة.

لتعميق فهمك للمفاهيم التي تم تناولها اليوم، قمنا بتجميع قائمة من الموارد عالية الجودة وسهلة الوصول. هذه المقالات والأدلة والفيديوهات مختارة خصيصًا لتكون صديقة للمتعلمين غير التقنيين وتوفر رؤى عملية يمكنك تطبيقها فورًا.

فهم أساسيات الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

1. IBM - What is Artificial Intelligence? <https://www.ibm.com/topics/artificialintelligence> A clear, non-technical overview of AI, its history, and its applications. Perfect for beginners who want to understand the basics without getting overwhelmed by jargon.
2. Coursera - AI vs. Machine Learning vs. Deep Learning vs. Generative AI <https://www.coursera.org/articles/ai-vs-machine-learning-vs-deep-learning-vs-generative-ai> This article breaks down the differences between these commonly confused terms with simple explanations and real-world examples.
3. Cloudflare - How Large Language Models Work (Beginner-Friendly) <https://www.cloudflare.com/learning/ai/what-is-large-language-model/> A beginner-friendly explanation of how chatbots like ChatGPT and Claude actually work under the hood, without requiring any technical background.

الذكاء الاصطناعي التوليدي للأعمال

1. McKinsey - Generative AI and the Future of Work <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/generativeai-and-the-future-of-work> A comprehensive report on how generative AI is transforming business operations, with case studies and practical insights for leaders.
2. TechRadar - Comparing Major AI Chatbots: Features and Use Cases <https://www.techradar.com/ai/best-ai-chatbots> A detailed comparison of the most popular AI chatbots, including their strengths, weaknesses, and best use cases. Regularly updated with the latest tools.

هندسة التعليمات (Prompt Engineering)

1. Coursera - Prompt Engineering Basics for Business Users <https://www.coursera.org/articles/prompt-engineering> A practical guide to writing effective prompts, with tips and examples that you can apply immediately to get better results from AI tools.
2. OpenAI - Prompt Engineering Guide <https://platform.openai.com/docs/guides/prompt-engineering> The official guide from OpenAI on how to write effective prompts for ChatGPT. Includes advanced techniques and best practices.

أخلاقيات الذكاء الاصطناعي والاستخدام المسؤول

1. SAP - What is Responsible AI? <https://www.sap.com/insights/what-is-responsible-ai.html> An accessible introduction to the ethical considerations of using AI in business, including fairness, transparency, and accountability.

2. SDAIA - AI Ethics Principles (Saudi Arabia) <https://sdaia.gov.sa/en/SDAIA/about/Documents/ai-principles.pdf>
The official AI ethics principles from the Saudi Data & AI Authority (SDAIA). Essential reading for anyone using AI in Saudi Arabia.

3. Digital Government Authority (DGA) - Saudi Arabia <https://dga.gov.sa/en> The official website of the Digital Government Authority, which provides guidance on digital transformation and data protection in Saudi Arabia.

الملخص

- اليوم، لقد اتخذت الخطوة الكبرى الأولى في رحلتك مع الذكاء الاصطناعي. لقد تعلمت:
 - المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة (Machine Learning)، والتعلم العميق (Deep Learning)، والذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)، والذكاء الاصطناعي الوكلي (Agentic AI).
 - كيف يختلف الذكاء الاصطناعي عن الذكاء البشري، ولماذا تأتي أفضل النتائج من الجمع بين الاثنين.
 - الإحصائيات الواقعية حول تبني الذكاء الاصطناعي، والاستثمار فيه، وزيادة الإنتاجية.
 - كيفية عمل روبوتات المحادثة الحديثة (Chatbots)، وما يمكنها القيام به، وكيفية اختيار الأداة المناسبة للمهمة المناسبة.
 - إطار العمل "الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص" لكتابة التعليمات الفعالة (Prompts).
 - حالات الاستخدام العملية للذكاء الاصطناعي في السياق السعودي، بما في ذلك قطاع التجزئة، والخدمات المهنية، والضيافة.
- كما اكتسبت خبرة عملية من خلال:
- استخدام Microsoft Copilot لتوليد نصوص إعلانية، ووصف المنتجات، ومخططات العروض التقديمية.
 - استخدام Mistral Le Chat لتحسين المحتوى، والترجمة، وتلخيص المعلومات.
- بناء حزمة التعليمات الشخصية الخاصة بك (Personal Prompt Pack) مع مجموعة من التعليمات عالية الجودة والقابلة لإعادة الاستخدام.

الخطوات التالية

- راجع التعليمات في حزمة التعليمات الخاصة بك وحدد أيها الأكثر صلة بعملك اليومي.
- جرب استخدام هذه التعليمات مع محتوى عملك الخاص خلال الأيام القليلة القادمة.
- جرب، وحسن، وتعلم ما يناسبك بشكل أفضل.
- استكشف الموارد التعليمية الإضافية لتعميق فهمك لمفاهيم الذكاء الاصطناعي وأفضل الممارسات.
- استعد ليوم التدريب التالي لبناء هذا الأساس من خلال إنشاء خط إنتاج محتوى منهجي، وتأسيس صوت علامة تجارية متسق، وتعلم كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي بأمان ومسؤولية.

تذكر: الذكاء الاصطناعي هو أداة، وليس بديلاً عن خبرتك وحكمك الشخصي. أنجح مستخدمي الذكاء الاصطناعي هم أولئك الذين يفهمون قدراته وحدوده، ويستخدمونه بشكل استراتيجي لتعزيز مهاراتهم وإبداعهم.

المحتوى التدريبي لليوم الثاني

أنظمة المحتوى للتسويق والدعم

برنامج مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اليوم الثاني: أنظمة المحتوى للتسويق والدعم (Content Systems for Marketing & Support)	300 دقيقة
الوحدة 5: بناء أنظمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي (Building AI-Powered Systems)	60 دقيقة
مقدمة إلى مسار المحتوى (Content Pipeline)	30 دقيقة
"اختبار اللوحة الإعلانية" ("The Billboard Test") والامتثال لنظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)	30 دقيقة
الوحدة 6: تأسيس صوت علامة تجارية متسق (Establishing a Consistent Brand Voice)	75 دقيقة
مقدمة إلى بطاقة صوت العلامة التجارية (Brand Voice Card)	30 دقيقة
مختبر 3: إنشاء بطاقة صوت علامتك التجارية (Lab 3: Creating Your Brand Voice Card)	45 دقيقة
الوحدة 7: الذكاء الاصطناعي للتسويق ودعم العملاء (AI for Marketing & Customer Support)	165 دقيقة
توسيع نطاق إنشاء المحتوى (Scaling Content Creation)	25 دقيقة
أتمتة دعم العملاء (Automating Customer Support)	30 دقيقة
مختبر 4: إنشاء حملة مصغرة (Lab 4: Mini-Campaign Creation)	75 دقيقة
ملخص اليوم الثاني والأسئلة والأجوبة	35 دقيقة

المفاهيم الأساسية وحالات عملية في بيئة الأعمال

مرحبًا بكم في اليوم الثاني. اليوم، ننتقل من فهم الأوامر الفردية للذكاء الاصطناعي إلى بناء أنظمة يمكنها تحويل التسويق ودعم العملاء لديكم. الهدف هو إنشاء محتوى متسق وعالي الجودة على نطاق واسع مع توفير الوقت والموارد. سنركز على إنشاء سير عمل قابل للتكرار، وتأسيس صوت علامة تجارية فريد، وتطبيق هذه المهارات على قنوات الأعمال الواقعية في السوق السعودية.

بناء منهجي لخط إنتاج المحتوى

لاستخدام الذكاء الاصطناعي بنجاح في المحتوى، يجب أن تتجاوز المهام الفردية وتعتمد سير عمل منظم. يتضمن خط إنتاج المحتوى المنهجي أن كل قطعة محتوى، من منشور على إنستغرام (Instagram) إلى بريد إلكتروني لخدمة العملاء، تكون متسقة ودقيقة ومتوافقة مع علامتك التجارية. يمكن تقسيم هذه العملية إلى أربع مراحل رئيسية:



1. الملخص (Brief): هذا هو الأساس الاستراتيجي. قبل كتابة أي كلمة، يجب أن تحدد هدفك بوضوح. ما هو الغرض من هذا المحتوى؟ من هو الجمهور المستهدف؟ ما هو النبرة tone والأسلوب style المرغوب فيهما؟ ما هي القيود (مثل عدد الكلمات، التنسيق، الكلمات المفتاحية المطلوبة)؟ الملخص التفصيلي هو العامل الأهم للحصول على مخرجات عالية الجودة من نموذج الذكاء الاصطناعي.

2. المسودة (Draft): مع وجود ملخص واضح، يمكنك الآن استخدام أداة الذكاء الاصطناعي التوليدي لإنشاء المسودة الأولية. هنا يقدم الذكاء الاصطناعي قيمته الأساسية: السرعة والكفاءة. يمكن للذكاء الاصطناعي توليد نسخ متعددة من النص، أو ابتكار زوايا مختلفة، أو تنظيم مستند طويل في ثوانٍ. المفتاح هو اعتبار هذا كمسودة أولى، وليس المنتج النهائي.

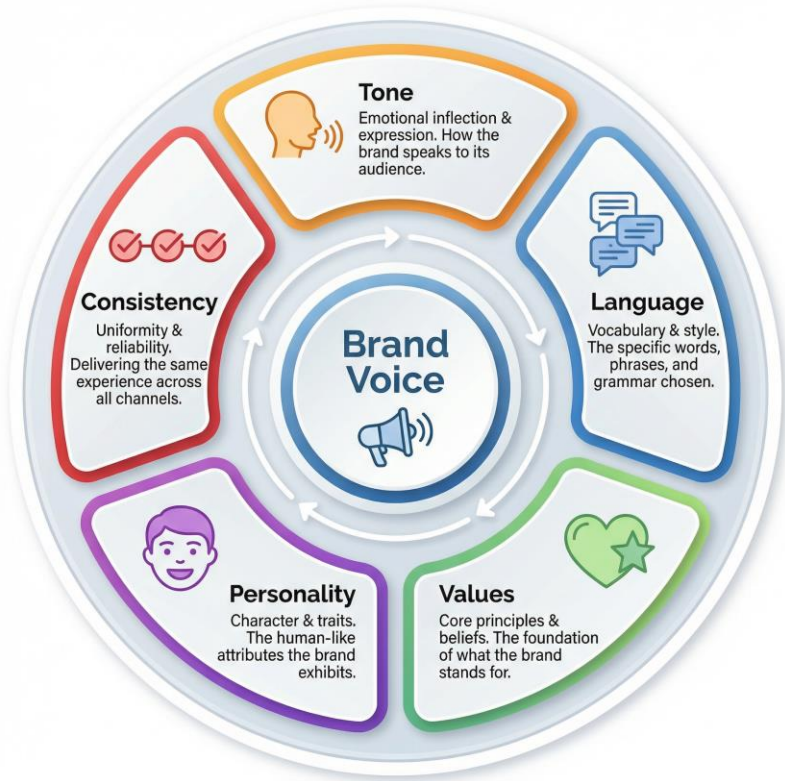
3. ضمان الجودة (QA - Quality Assurance): في هذه المرحلة، يكون الذكاء البشري ضروريًا. تتضمن عملية ضمان الجودة مراجعة المسودة التي أنشأها الذكاء الاصطناعي للتحقق من الدقة، والتوافق مع العلامة التجارية، والامتثال compliance.. هل يبدو المحتوى كأنه صادر عن علامتك التجارية؟ هل الحقائق صحيحة؟ هل يلتزم بسياسات شركتك واللوائح المحلية؟ هذه أيضًا مرحلة التحرير، والتنقيح، وإضافة اللمسات الإبداعية التي لا يقدمها إلا البشر.

4. النشر (Publish): بمجرد اجتياز المحتوى لمرحلة ضمان الجودة، يصبح جاهزًا للمشاركة على القنوات التي تختارها. سواء كانت منصة تواصل اجتماعي، مدونة الشركة، أو بوابة دعم العملاء، يصبح المحتوى النهائي الآن مصقولًا ومعتمداً. باتباع هذا الخط الإنتاجي، تخلق نظامًا موثوقًا وقابلًا للتوسع يقلل الأخطاء ويضمن أن كل قطعة محتوى تعزز هوية علامتك التجارية.

تأسيس صوت علامة تجارية متسق

صوت علامتك التجارية Brand Voice هو الشخصية المميزة التي تستخدمها علامتك في اتصالاتها. ليس فقط ما تقول، بل كيف تقول ذلك. يبني صوت العلامة التجارية المتسق الثقة ويجعل علامتك معروفة. تظهر الأبحاث أن الحفاظ على اتساق العلامة التجارية يمكن أن يزيد الإيرادات بنسبة تصل إلى 33%.

الذكاء الاصطناعي أداة قوية للحفاظ على هذا الاتساق، لكنه يحتاج إلى وضوح التعليمات. أفضل طريقة لتقديم هذه التعليمات هي من خلال إنشاء بطاقة صوت العلامة التجارية (Brand Voice Card). هذه وثيقة بسيطة تحدد المكونات الأساسية لأسلوب تواصل علامتك التجارية.



المكونات الرئيسية لبطاقة صوت العلامة التجارية:

النبرة (Tone): تصف الانعكاس العاطفي لعلامتك التجارية. هل هي مهنية وسلطوية، أم ودودة وعفوية؟ اختر 3-5 سمات تصف نبرتك (مثل: واثق، مساعد، بسيط).

اللغة (Language): حدد مفرداتك وأسلوبك. هل تستخدم لغة بسيطة ومباشرة أم مصطلحات رسمية وتقنية أكثر؟ هل تستخدم الرموز التعبيرية (emojis)؟ هل هناك كلمات أو عبارات محددة يجب استخدامها أو تجنبها؟

القيم (Values): ما هي المبادئ الأساسية التي تمثلها علامتك التجارية؟ يجب أن تنعكس هذه القيم في رسائلك (مثل: الابتكار، التركيز على العميل، الاستدامة).

الشخصية (Personality): إذا كانت علامتك التجارية شخصًا، كيف سيكون؟ هذا يساعد على إضفاء الطابع الإنساني على علامتك وجعلها أكثر قرينًا.

الاتساق (Consistency): قدم أمثلة على الرسائل المتوافقة مع العلامة التجارية وغير المتوافقة معها. هذا يوفر للذكاء الاصطناعي أمثلة واضحة وعملية لاتباعها.

بمجرد إنشاء هذه البطاقة، يجب تضمينها في التعليمات الخاصة بك لتوجيه الذكاء الاصطناعي في توليد محتوى يبدو حقًا كعلامتك التجارية.

الحوكمة والسلامة: حماية البيانات في عصر الذكاء الاصطناعي

بينما نحتضن قوة الذكاء الاصطناعي، يجب أن نكون يقظين أيضًا بشأن حماية البيانات. أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدية العامة ليست بيانات آمنة للمعلومات الحساسة. خطأ واحد قد يؤدي إلى تسريبات بيانات، غرامات تنظيمية، وفقدان ثقة العملاء. في المملكة العربية السعودية، يضع قانون حماية البيانات الشخصية (Personal Data Protection Law - PDPL) قواعد صارمة للتعامل مع المعلومات الشخصية.

قبل استخدام أي أداة ذكاء اصطناعي، طبق دائمًا "اختبار اللوحة الإعلانية" (Billboard Test): هل ستكون مرتاحًا لرؤية المعلومات التي ستلصقها على لوحة إعلانية عامة؟ إذا كانت الإجابة لا، فلا تشاركها مع الذكاء الاصطناعي.

ممارسات حماية البيانات الأساسية:

١. إخفاء هوية البيانات (Anonymize Data): لا تستخدم أبدًا أسماء العملاء الحقيقية، معلومات الاتصال، التفاصيل المالية، أو أي معلومات تعريف شخصية (Personally Identifiable Information - PII). استبدلها بعناصر نائبية عامة مثل [CUSTOMER_NAME]، [ORDER_ID]، أو [PHONE_NUMBER].

٢. تجنب أسرار الشركة (Avoid Company Secrets): لا تلصق بيانات مالية داخلية، خطط استراتيجية، أو خوارزميات مملوكة في أدوات الذكاء الاصطناعي العامة.

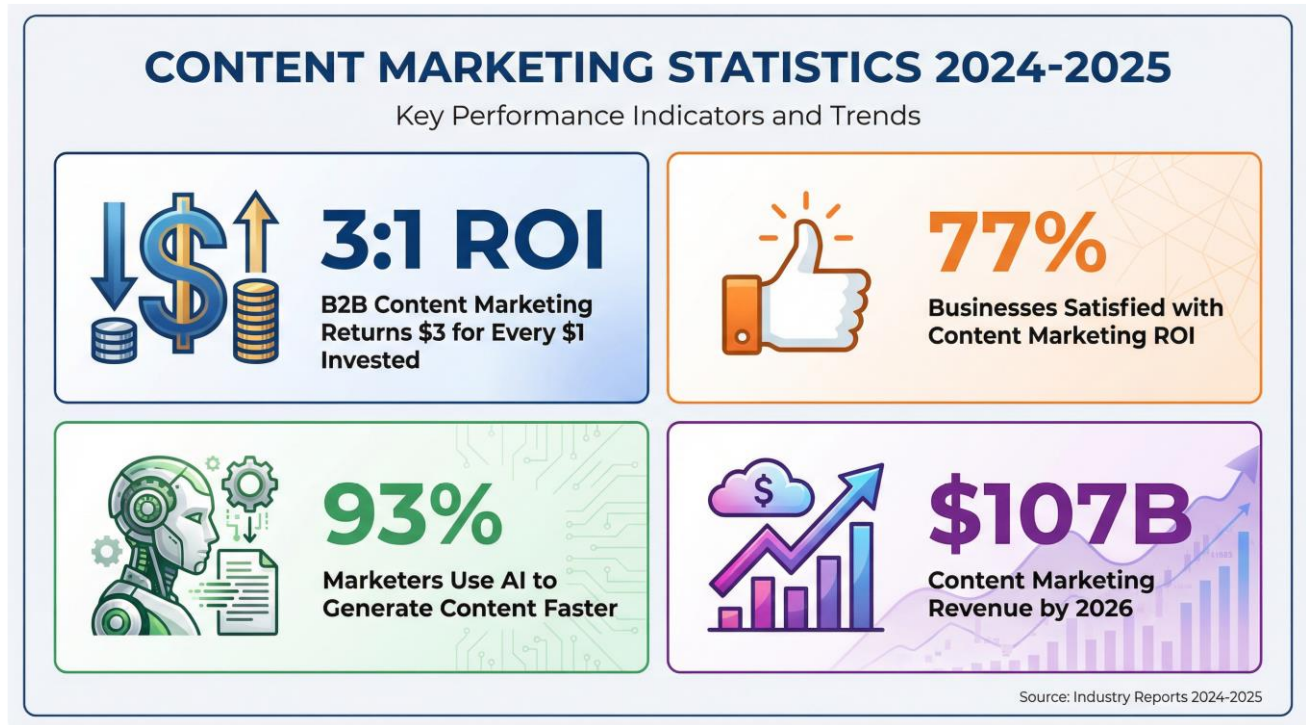
٣. فهم شروط الخدمة (Understand the Terms of Service): كن على دراية بكيفية استخدام مزود الذكاء الاصطناعي لبياناتك. قد تستخدم بعض الخدمات تعليماتك لتدريب نماذجها. اختر أدوات ذات سياسات خصوصية بيانات واضحة.

٤. استخدام بدائل آمنة للبيانات الحساسة (Use Secure Alternatives for Sensitive Data): للمهام التي تتضمن معلومات حساسة، استخدم حلول ذكاء اصطناعي خاصة بمستوى المؤسسات أو نماذج محلية (on-premise) حيث لا تغادر البيانات بيئتك الآمنة.

من خلال تضمين هذه الممارسات الأمنية في سير عمل المحتوى الخاص بك، يمكنك الاستفادة من مزايا الذكاء الاصطناعي دون المساس بالأمان والامتثال.

حالات عملية: توسيع المحتوى لنمو الأعمال

القوة الحقيقية لنظام محتوى الذكاء الاصطناعي تكمن في قدرته على توسيع جهود التسويق والدعم لديك بكفاءة. مع سير عمل محدد وصوت علامة تجارية واضح، يمكنك بسرعة توليد محتوى عالي الجودة لقنوات متعددة.



كما تظهر الإحصائيات، يُحقق التسويق بالمحتوى عائد استثمار كبير، وتُعد الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI) عاملاً رئيسياً في تحقيق ذلك. يستخدم 93% من المسوقين الذكاء الاصطناعي لتوليد المحتوى بشكل أسرع، مما يتيح لهم التركيز على الاستراتيجية والإبداع.

حالة عملية ١ : محتوى وسائل التواصل الاجتماعي (إنستغرام - Instagram)

التحدي: تحتاج شركة تجزئة صغيرة في الرياض إلى إنشاء منشورات يومية جذابة على إنستغرام باللغتين العربية والإنجليزية للترويج لمجموعتها الجديدة.

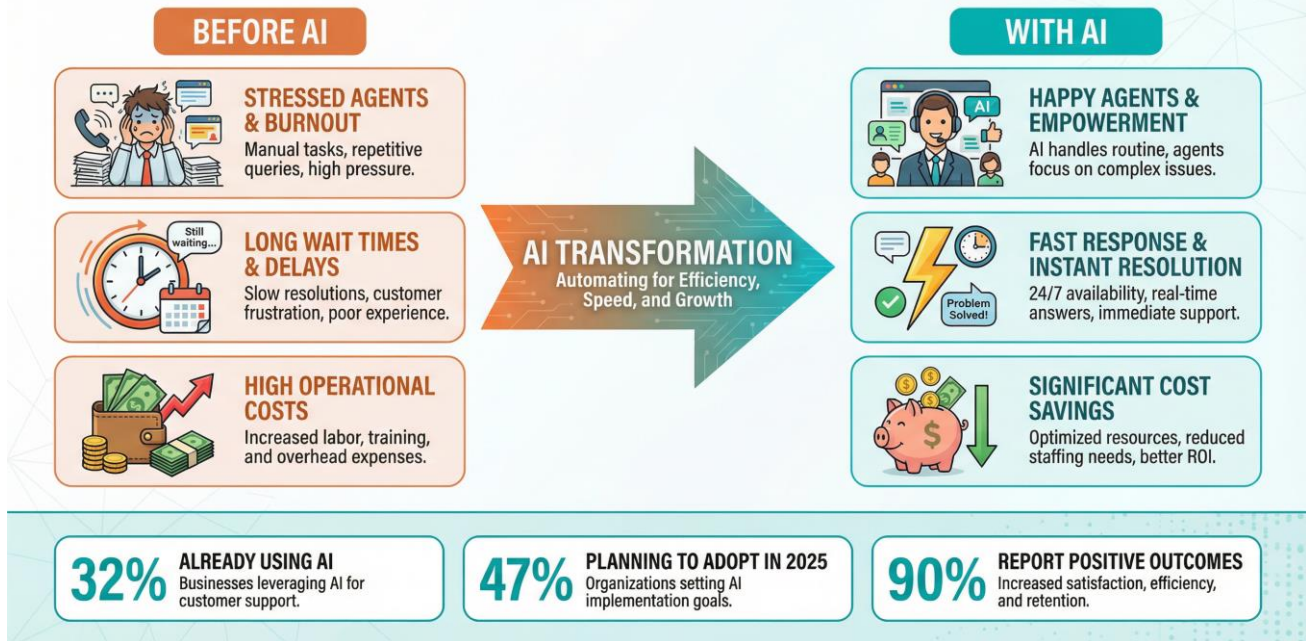
الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي: باستخدام بطاقة صوت العلامة التجارية (النبرة: عصرية، شبابية، أصيلة) وخط إنتاج المحتوى، يمكن لمدير التسويق توليد قصص لإنستغرام Instagram captions لمدة أسبوع في أقل من ساعة. يمكن للذكاء الاصطناعي ابتكار أفكار إبداعية، وكتابة نصوص جذابة، وحتى اقتراح الوسوم (hashtags) المناسبة.

حالة عملية ٢ : أتمتة دعم العملاء (واتساب - WhatsApp)

التحدي: تتلقى شركة خدمات مهنية في جدة عشرات الأسئلة الشائعة يومياً عبر واتساب، مثل الاستفسارات عن تكاليف الخدمات، ساعات العمل، وحجز المواعيد.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي: يمكن للشركة إنشاء مجموعة من القوالب المعتمدة مسبقاً التي يولدها الذكاء الاصطناعي للأسئلة الأكثر شيوعاً. عند ورود استفسار، يمكن لوكيل الدعم اختيار القالب المناسب بسرعة، وطلب تخصيصه باسم العميل من الذكاء الاصطناعي، وإرسال الرد خلال ثوانٍ. هذا يقلل بشكل كبير من أوقات الاستجابة ويتيح للوكلاء التركيز على القضايا الأكثر تعقيداً.

CUSTOMER SERVICE AUTOMATION: AI TRANSFORMATION & BENEFITS



حالة عملية ٣: محتوى الموقع الإلكتروني (صفحات الهبوط - Landing Pages)

التحدي: تحتاج شركة ناشئة في مجال السفر تركّز على الجولات في العلا إلى إنشاء صفحة هبوط جذابة لحزمة جولات جديدة.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي: يمكن للشركة الناشئة استخدام الذكاء الاصطناعي لتوليد نسخ متعددة من العناوين، والنصوص التي تركّز على الفوائد، وعبارات الحث على اتخاذ إجراء (Calls-to-Action - CTAs). يمكنهم بعد ذلك إجراء اختبار A/B لهذه النسخ المختلفة لمعرفة أيها يحول أكبر عدد من الزوار إلى عملاء، مما يحسن إنفاقهم التسويقي ويزيد من عائد الاستثمار ROI.

تُظهر هذه الأمثلة كيف يسمح التوظيف المنهجي للذكاء الاصطناعي حتى للفرق الصغيرة بإنتاج محتوى بسرعة وانتظام يعادلان مؤسسات أكبر كثيراً، مما يحفز النمو في السوق السعودية التنافسية.

Saudi Arabia Market Growth 2025



نظرة معمقة: التسويق بالمحتوى في السياق السعودي

يقدم السوق السعودي فرصاً وتحديات فريدة للتسويق بالمحتوى. مع تعداد سكاني يزيد عن ٣٥ مليون نسمة، ومتوسط عمر يبلغ ٣٠ سنة، ونسبة انتشار الإنترنت التي تتجاوز ٩٥٪، تُعد المملكة من أكثر الأسواق اتصالاً رقمياً في الشرق الأوسط. فهم المشهد الثقافي واللغوي والتنظيمي أمر ضروري لإنشاء محتوى يتفاعل معه الجمهور السعودي.

الضرورة الثنائية اللغة

السوق السعودي سوق ثنائي اللغة. بينما العربية هي اللغة الرسمية ولغة الهوية الثقافية، تُستخدم الإنجليزية على نطاق واسع في الأعمال والتعليم وبين الفئات العمرية الشابة. يجب أن تأخذ استراتيجيات المحتوى الناجحة في الاعتبار اللغتين معاً. تتفوق أدوات الذكاء الاصطناعي مثل ChatGPT و Claude و Gemini في إنشاء المحتوى الثنائي اللغة، مما يسمح للشركات بتوليد محتوى عالي الجودة بالعربية والإنجليزية من خلال طلب واحد فقط. تُعد هذه القدرة ذات قيمة خاصة للشركات الصغيرة التي قد لا تمتلك الموارد اللازمة لتوظيف كُتّاب محتوى منفصلين للغة العربية والإنجليزية.

عند إنشاء محتوى ثنائي اللغة (Bilingual Content)، من المهم التأكد من أن النبذة والرسائل متسقة عبر اللغتين. غالباً ما تفشل الترجمة الحرفية كلمة بكلمة في التقاط الفروق الدقيقة في المعنى والسياق الثقافي. بدلاً من ذلك، استخدم الذكاء الاصطناعي (AI) لتكييف المحتوى لكل لغة، مع الحفاظ على نفس صوت العلامة التجارية والرسالة الأساسية، مع احترام الفروق اللغوية والثقافية.

الحساسية الثقافية والقيم المحلية

لكي ينجح المحتوى في المملكة العربية السعودية يجب أن يتوافق مع القيم المحلية والأعراف الثقافية. يشمل ذلك احترام التقاليد الدينية، وقيم الأسرة، والعادات الاجتماعية. على سبيل المثال، يجب أن تكون الصور واللغة متواضعة ومحترمة. قد لا تترجم الحملات التسويقية التي تنجح في الأسواق الغربية بشكل جيد إلى السياق السعودي دون تعديل.

يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في ضمان الحساسية الثقافية من خلال السماح لك باختبار نسخ مختلفة من المحتوى وتحسين الرسائل بناءً على الملاحظات. ومع ذلك، فإن الإشراف البشري أمر حاسم. يجب دائماً أن يقوم المتحدث أصلي للغة العربية وشخص مطلع على الثقافة السعودية بمراجعة المحتوى الذي تم إنشاؤه بواسطة الذكاء الاصطناعي قبل النشر.

صعود التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية

يشهد سوق التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية نمواً هائلاً، ومن المتوقع أن يصل إلى 54.9 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2031، بمعدل نمو سنوي مركب (CAGR) يبلغ 11.92%. يقود هذا النمو زيادة انتشار الهواتف الذكية، وتوسع أنظمة الدفع الرقمية، والمبادرات الحكومية لدعم الاقتصاد الرقمي في إطار رؤية المملكة 2030.

بالنسبة للأعمال التجارية في قطاع التجزئة، يعني هذا أن المحتوى الفعّال على الإنترنت لم يعد خياراً بل ضرورة. تلعب أوصاف المنتجات، ومراجعات العملاء، وأقسام الأسئلة المتكررة، ومحتوى وسائل التواصل الاجتماعي دوراً حيوياً في تعزيز المبيعات عبر الإنترنت. تتيح أنظمة المحتوى المدعومة بالذكاء الاصطناعي حتى للتجار الصغار المنافسة مع اللاعبين الأكبر من خلال إنتاج محتوى احترافي وجذاب على نطاق واسع.

وسائل التواصل الاجتماعي كقناة رئيسية

تمتلك المملكة العربية السعودية واحدة من أعلى معدلات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العالم. تُعد منصات مثل Instagram و(X) وTikTok وSnapchat جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، لا سيما بين الفئات العمرية الشابة. بالنسبة للأعمال التجارية، ليست وسائل التواصل الاجتماعي مجرد قناة تسويقية، بل هي الطريقة الأساسية للتفاعل مع العملاء، وبناء الوعي بالعلامة التجارية، وزيادة المبيعات.

يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة الشركات في الحفاظ على حضور مستمر على وسائل التواصل الاجتماعي من خلال توليد منشورات يومية، والرد على التعليقات، وإنشاء محتوى بصري جذاب. ومع ذلك، فإن الأصالة هي المفتاح. يقدّر الجمهور السعودي المحتوى الحقيقي والقابل للتواصل أكثر من الرسائل المؤسسية المصقولة بشكل مفرط. استخدم الذكاء الاصطناعي لتبسيط العملية، لكن أضف دائماً لمسة بشرية لضمان أصالة المحتوى والتواصل الشخصي مع الجمهور.

حالات عملية متقدمة: تطبيقات خاصة بالصناعة

بعيداً عن حالات الاستخدام العامة المذكورة أعلاه، يمكن تكييف أنظمة المحتوى المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتلبية الاحتياجات الخاصة بمختلف الصناعات. فيما يلي ثلاثة أمثلة مفصلة من القطاعات الرئيسية في الاقتصاد السعودي...

حالة عملية 4: الخدمات المهنية (شركة استشارات في الرياض)

سياق الأعمال: شركة استشارات إدارية متخصصة في مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية على الاندماج في التحول الرقمي. تمتلك الشركة فريقاً صغيراً من المستشارين وتحتاج إلى إثبات ريادتها الفكرية من خلال نشر تدوينات منتظمة، ومقالات على LinkedIn، وأوراق بيضاء.

التحدي: المستشارون خبراء في مجالهم لكنهم يفتقرون إلى الوقت ومهارات الكتابة لإنتاج محتوى عالي الجودة بشكل مستمر. يحتاجون إلى نشر ما لا يقل عن مقالين أسبوعياً لبناء المصداقية وجذب عملاء جدد.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي (AI): تقوم الشركة بإنشاء تقويم محتوى وتستخدم الذكاء الاصطناعي لصياغة المقالات بناءً على مخططات موجزة يقدمها المستشارون. على سبيل المثال، قد يقدم المستشار مخططاً من 200 كلمة حول "تأثير الذكاء

الاصطناعي على الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية"، ويقوم الذكاء الاصطناعي بتوسيعه إلى مقال من 1500 كلمة يتضمن أبحاثاً وأمثلة وتوصيات قابلة للتنفيذ. ثم يقوم المستشار بمراجعة المقال وتنقيحه، مضيفاً رؤى شخصية ودراسات حالة. تقلل هذه العملية وقت الكتابة بنسبة 70%، مما يسمح للشركة بالحفاظ على جدول نشر منتظم.

النتائج: خلال ستة أشهر، ينمو عدد المتابعين للشركة على LinkedIn بنسبة 300%، ويتلقون 25 طلباً جديداً من العملاء يُعزى مباشرة إلى جهودهم في تسويق المحتوى.

حالة عملية 5: الضيافة (فندق فاخر في جدة)

سياق الأعمال: فندق فاخر يضم 25 غرفة بالقرب من كورنيش جدة، يستهدف السياح الدوليين ورجال الأعمال. يرغب الفندق في زيادة الحجوزات المباشرة عبر موقعه الإلكتروني وتقليل الاعتماد على منصات الحجز الخارجية.

التحدي: يحتوي موقع الويب للفندق على محتوى عام وغير ملهم لا يعكس التجربة الفريدة التي يقدمها الفندق. تحتاج مديرة التسويق إلى إعادة كتابة جميع نصوص الموقع، وإنشاء أوصاف جذابة للغرف، وتطوير استراتيجية محتوى لوسائل التواصل الاجتماعي والتسويق عبر البريد الإلكتروني.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي (AI): تستخدم مديرة التسويق الذكاء الاصطناعي لتوليد نسخ متعددة من محتوى موقع الويب، كل نسخة تبرز جانباً مختلفاً من عرض القيمة الخاص بالفندق (مثل الموقع، الفخامة، الثقافة المحلية). ثم تقوم باختبار A/B لهذه النسخ لمعرفة أيها يحقق أكبر عدد من الحجوزات. كما تستخدم الذكاء الاصطناعي لإنشاء حملات بريد إلكتروني مخصصة للضيوف السابقين، تقدم عروضاً خاصة وتسلط الضوء على المرافق الجديدة. بالنسبة لوسائل التواصل الاجتماعي، تولد منشورات يومية تعرض ميزات الفندق الفريدة، والمعالم المحلية، وشهادات الضيوف.

النتائج: ترتفع الحجوزات المباشرة بنسبة 40% خلال ثلاثة أشهر، ويزيد متوسط قيمة الحجز بنسبة 25%. تبرز تقييمات الضيوف صوت العلامة التجارية "الأصيل والودود" للفندق، الذي تم صياغته بعناية باستخدام نظام المحتوى المدعوم بالذكاء الاصطناعي.

حالة عملية 6: التجزئة (بوتيك أزياء في الخبر)

سياق الأعمال: بوتيك أزياء نسائية في الخبر متخصص في الملابس المحتشمة والمعاصرة. يمتلك البوتيك متجرًا فعليًا وحضورًا متناميًا على Instagram، لكن المالكة تواجه صعوبة في مواكبة الطلب على محتوى جديد وجذاب.

التحدي: تنشر مالكة المتجر على إنستغرام بشكل متقطع، وغالبًا ما تعيد استخدام الصور والتعليقات القديمة. هي تدرك أن المحتوى المتسق وعالي الجودة ضروريان لنمو جمهورها على الإنترنت وزيادة عدد الزوار إلى المتجر، لكنها لا تملك الوقت أو الميزانية لتوظيف مدير وسائل التواصل الاجتماعي.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي: تقوم المالكة بإنشاء بطاقة صوت العلامة التجارية Brand Voice Card (النبرة: أنيقة، مُمكّنة empowering، سهلة المنال) وتستخدم الذكاء الاصطناعي لتوليد تعليقات إنستغرام لشهر كامل مسبقًا. تزود الذكاء الاصطناعي بصور للمنتجات الجديدة، فيقوم بتوليد تعليقات تبرز الميزات الفريدة لكل قطعة، وتقترح نصائح تنسيق الملابس، وتضمن الوسوم (hashtags) ذات الصلة. كما تستخدم الذكاء الاصطناعي للرد على استفسارات العملاء على إنستغرام، مع تخصيص كل رد مع الحفاظ على نبرة صوت العلامة التجارية المتسقة.

النتائج: نما عدد متابعي المتجر على إنستغرام من 1,000 إلى 8,000 خلال ستة أشهر. تضاعفت معدلات التفاعل، وتنسب المالكة زيادة بنسبة 35% في زيارات المتجر إلى تحسين حضورها على وسائل التواصل الاجتماعي.

الاقتصاديات المتعلقة بالمحتوى المدعوم بالذكاء الاصطناعي: تحليل العائد على الاستثمار (ROI)

بالنسبة للشركات الصغيرة والشركات الناشئة، فإن قرار الاستثمار في أنظمة المحتوى المدعومة بالذكاء الاصطناعي هو قرار مالي في المقام الأول. الخبر السار هو أن العائد على الاستثمار (ROI) مقنع. دعونا نفصل الاقتصاديات.

تكاليف إنشاء المحتوى التقليدي:

- توظيف كاتب محتوى مستقل في السعودية: 500 - 1500 ريال سعودي لكل مقال (حسب الطول والتعقيد)

- مدير وسائل التواصل الاجتماعي (دوام جزئي): 3,000 - 5,000 ريال سعودي شهريًا

- موظف دعم العملاء (دوام كامل): 4,000 - 6,000 ريال سعودي شهريًا

تكاليف إنشاء المحتوى المدعوم بالذكاء الاصطناعي:

- أدوات الذكاء الاصطناعي المجانية ChatGPT، Claude، Gemini، Copilot صفر ريال سعودي شهريًا

- اشتراكات الذكاء الاصطناعي المميزة (اختياري): 75 - 150 ريال سعودي شهريًا

- استثمار الوقت (التعلم والتنفيذ): 10 - 15 ساعة في البداية، ثم 2 - 3 ساعات أسبوعيًا

مثال على حساب العائد على الاستثمار:

تطبق شركة تجارة إلكترونية صغيرة في الرياض نظام محتوى مدعوم بالذكاء الاصطناعي. في الشهر الأول، تنتج:

20 وصفًا للمنتجات (كان سيكلف 5,000 ريال سعودي مع كاتب مستقل)

30 منشورًا على وسائل التواصل الاجتماعي (كان سيكلف 3,000 ريال سعودي مع مدير وسائل التواصل الاجتماعي)

50 قالب بريد إلكتروني لخدمة العملاء (كانت تستلزم 20 ساعة من وقت الموظف، بقيمة تقريبية 1,500 ريال سعودي)

القيمة الإجمالية التي تم تحقيقها: 9,500 ريال سعودي

التكلفة الإجمالية: صفر ريال سعودي (باستخدام الأدوات المجانية) أو 150 ريال سعودي (باستخدام الاشتراك المميز)

العائد على الاستثمار: 6333% (أو 63 ضعفًا عائد على الاستثمار)

حتى مع احتساب استثمار الوقت، فإن العائد على الاستثمار كبير. والأهم من ذلك، أن الشركة تمتلك الآن نظامًا قابلاً للتوسع يمكنه الاستمرار في توليد القيمة شهرًا بعد شهر بأقل تكلفة إضافية.

المصادر والقراءات الإضافية

[1] "The Importance Of Consistency In Branding," Forbes, 2024.

<https://www.forbes.com/councils/forbescommunicationscouncil/2024/12/30/the-importance-of-consistency-in-branding/>

[2] "Saudi Arabia - Country Commercial Guides: Data Protection," International Trade Administration.

<https://www.trade.gov/country-commercial-guides/saudi-arabia-data-protection>

[3] "AI In Marketing Statistics: How Marketers Use AI In 2025," SurveyMonkey.

<https://www.surveymonkey.com/mp/ai-marketing-statistics/>

[4] "Saudi Arabia - eCommerce," International Trade Administration, 2024.

<https://www.trade.gov/countrycommercial-guides/saudi-arabia-ecommerce>

[5] "Saudi Arabia Ecommerce Market Size & Share Analysis 2031," Mordor Intelligence.

<https://www.mordorintelligence.com/industryreports/saudi-arabia-ecommerce-market>

التدريب العملي

الآن بعد أن استوعبت المفاهيم، حان الوقت لتطبيقها عمليًا. في هذه الجلسة، ستقوم بإنشاء بطاقة صوت علامتك التجارية (Brand Voice Card)، وممارسة تقنيات التوجيه الآمن (safe prompting)، وإنتاج ملف حملة مصغرة كاملة لحالة عمل حقيقية.

المختبر 3: إنشاء بطاقة صوت علامتك التجارية

في هذا المختبر، ستحدد شخصية وأسلوب التواصل الخاص بنشاط تجاري. ستكون بطاقة صوت العلامة التجارية هذه دليلك لجميع عمليات إنشاء المحتوى المستقبلية.

الخطوة 1: اختر نشاطك التجاري

اختر أحد السيناريوهات السعودية التالية:

السيناريو أ: مقهى فاخر في المدينة المنورة، متخصص في خلطات القهوة السعودية التقليدية مع لمسة عصرية.

السيناريو ب: شركة استشارات في الرياض تقدم خدمات استراتيجية الأعمال للشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs).

السيناريو ج: متجر إلكتروني للسلع المنزلية الصديقة للبيئة ومقره جدة.

الخطوة 2: حدد نبذة علامتك التجارية (3-5 صفات)

فكر في كيفية صوت علامتك التجارية. اختر من 3 إلى 5 صفات تعبر عن جوهر شخصية علامتك التجارية.

دورك: اكتب من 3 إلى 5 صفات لنشاطك التجاري المختار.

الخطوة 3: حدد أسلوب اللغة الذي تريده

أجب عن الأسئلة التالية لتوضيح تفضيلاتك اللغوية:

- هل تستخدم لغة رسمية أم غير رسمية؟

- هل تستخدم الرموز التعبيرية (emojis)؟ إذا نعم، فما أنواعها؟

- هل هناك كلمات أو عبارات محددة تستخدمها دائماً (أو تتجنبها)؟

- هل تكتب جملاً قصيرة ومباشرة أم أطول وأكثر وصفاً؟

دورك: اكتب تفضيلات أسلوب لغتك.

الخطوة 4: حدد القيم الجوهرية لعلامتك التجارية

ما الذي تمثله علامتك التجارية؟ اذكر من 3 إلى 5 قيم جوهرية توجه قرارات عملك ورسائلك.

دورك: اكتب من 3 إلى 5 قيم جوهرية لنشاطك التجاري المختار.

الخطوة 5: أنشئ أمثلة على ما يتوافق مع العلامة التجارية وما لا يتوافق معها

قدّم أمثلة ملموسة على كيف يبدو صوت علامتك التجارية (متوافق مع العلامة التجارية) وكيف لا يبدو (غير متوافق مع العلامة التجارية). هذه أقوى أداة تعليمية للذكاء الاصطناعي.

دورك: اكتب مثلاً واحداً متوافقاً مع العلامة التجارية وآخر غير متوافق لنشاطك التجاري المختار.

الخطوة 6: جمع بطاقة صوت العلامة التجارية الخاصة بك

اجمع كل العناصر السابقة في مستند واحد. هذه هي بطاقة صوت العلامة التجارية الخاصة بك. ستستخدمها في كل مهمة تالية.

نموذج:

بطاقة صوت العلامة التجارية لـ [اسم النشاط التجاري]

النبرة: [3-5 صفات]

أسلوب اللغة: [رسمي/غير رسمي، استخدام الرموز التعبيرية، العبارات المفتاحية، الكلمات التي يجب تجنبها]

القيم الأساسية: [3-4 قيم مع وصف موجز]

مثال متوافق مع العلامة التجارية:

[مثالك]

مثال غير متوافق مع العلامة التجارية:

[مثالك]

المختبر 4: التوجيه الآمن والاختبار A/B باستخدام Google AI Studio

في هذا المختبر، ستدرب على إخفاء الهوية للبيانات وإنشاء نسخ متعددة من المحتوى لاختبار أيها يقدم أداءً أفضل.

الخطوة 1: الوصول إلى Google AI Studio

.....

.....

.....

الخطوة 2: ممارسة إخفاء هوية البيانات

تم تزويدك بالسيناريو التالي لخدمة العملاء:

السيناريو الأصلي (مع بيانات حساسة): "العميل أحمد المطيري (الهاتف: 00966501234567 ، البريد الإلكتروني: ahmed.mutairi@email.com) اشترى الطلب رقم 12345 بقيمة 250 ريال سعودي في 1 يناير 2026. يطلب استرداد المبلغ لأن المنتج وصل تالفًا."

مهمتك: أعد كتابة هذا السيناريو مع استبدال جميع المعلومات الشخصية القابلة للتعريف (PII) بعناصر نائبية عامة.

.....

.....

.....

الخطوة 3: إنشاء قالب رد باستخدام الذكاء الاصطناعي

الآن، استخدم Google AI Studio لتوليد رد خدمة عملاء مهني على السيناريو المعمم أعلاه.

التوجيه prompt المطلوب استخدامه:

الهدف:

.....

القيود:

.....
.....
.....
الأسلوب:

.....
.....
.....
الفحص:

.....
.....
.....
السياق Context:

قام العميل [CUSTOMER_NAME] بشراء الطلب رقم [ORDER_ID] بمبلغ [AMOUNT] ريال سعودي في تاريخ [DATE]. يطلب العميل استرداد المبلغ لأن المنتج وصل تالفًا.

الخطوة 4: توليد الرد

قم ب لصق النص أعلاه في Google AI Studio واضغط على "تشغيل Run" لتوليد الرد. راجع الاستجابة.

الخطوة 5: إنشاء اختبار A/B (نسختان)

الآن، أنشئ نسخة ثانية من الرد بنبرة مختلفة قليلاً. على سبيل المثال، اجعل النسخة B أكثر ودية وعفوية.

التوجيه المطلوب للنسخة B:

الهدف:

.....
.....
القيود:

الأسلوب:

الفحص:

السياق:

قام العميل [CUSTOMER_NAME] بشراء الطلب رقم [ORDER_ID] بمبلغ [AMOUNT] ريال سعودي في تاريخ [DATE]. يطلب العميل استرداد المبلغ لأن المنتج وصل تالفًا. قم بتوليد هذه النسخة الثانية وقارنها بالنسخة الأولى A.

الخطوة 6: تحديد النسخة التي ستستخدمها

راجع النسختين. أيهما تتناسب أكثر مع صوت علامتك التجارية؟ في سيناريو عمل حقيقي، سترسل النسختين إلى شرائح مختلفة من العملاء وتقيس أيهما يحصل على ردود فعل أفضل أو درجات رضا أعلى. هذا ما يسمى اختبار A/B، وهو طريقة فعالة لتحسين تواصلك.

الخطوة 7: حفظ القالب الخاص بك

بمجرد اختيار النسخة الأفضل، احفظها كقالب قابل لإعادة الاستخدام. يمكنك الآن استخدام هذا القالب للاستفسارات المماثلة من العملاء في المستقبل، مع استبدال العناصر النائية بالمعلومات الحقيقية (المعماة anonymized).

الخطوة 8: تمرين عملي - أنشئ قالبك الخاص

حان دورك الآن لإنشاء قالب خدمة عملاء من الصفر. اختر أحد السيناريوهات التالية:

السيناريو أ: عميل يستفسر عن أوقات التوصيل لطلب تم تقديمه أمس.

السيناريو ب: يرغب عميل في معرفة ما إذا كنتم تقدمون خصومات للشركات أو للطلبات الكبيرة.

السيناريو ج: يشتكي عميل من أن المنتج لا يتطابق مع الوصف الموجود على موقعكم الإلكتروني.

بالنسبة للسيناريو الذي تختاره:

1. قم بإخفاء أي معلومات حساسة في السيناريو.

2. اكتب التوجيه (Prompt) باستخدام إطار العمل: الهدف ← القيود ← الأسلوب ← الفحص.

3. أنشئ استجابة response باستخدام Google AI Studio.

4. راجع الاستجابة وقم بتحسينها لتناسب مع صوت علامتك التجارية.

5. احفظها كقالب للاستخدام المستقبلي.

الحل للسيناريو أ:

السيناريو بعد إخفاء المعلومات الحساسة: العميل [CUSTOMER_NAME] قام بطلب رقم [ORDER_ID] أمس ويسأل عن أوقات التوصيل.

التوجيه:

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

الفحص:

السياق:

العميل [CUSTOMER_NAME] قام بطلب رقم [ORDER_ID] أمس ويسأل عن أوقات التوصيل.

الاستجابة:

في هذا القسم، ستجد ثلاث محافظ حملات مصغرة كاملة لعدد من الشركات الناشئة السعودية المختلفة. تحتوي كل محفظة على عناوين لمنصات التواصل الاجتماعي، وأسئلة شائعة للعملاء، وردود خدمة عبر واتساب، جميعها تم إنشاؤها باستخدام الذكاء الاصطناعي وموجهة بصوت علامة تجارية واضح.

تعمل هذه المحافظ كنماذج عملية يمكنك تكييفها لعملك الخاص. انتبه جيدًا إلى كيفية انعكاس صوت العلامة التجارية في كل قطعة محتوى، وكيفية تلبية احتياجات العملاء، والحفاظ على الاتساق عبر القنوات المختلفة. كل محفظة مصحوبة بتحليل مفصل يشرح الخيارات الاستراتيجية وراء المحتوى.

محفظة الأعمال 1: شركة ناشئة في مجال التجزئة

النشاط التجاري: "Abaya Chic"، متجر إلكتروني حديث للعبايات والموضة المحتشمة يقع في الرياض.

صوت العلامة التجارية: أنيق، عصري، واثق، معزز للتمكين.

1. عناوين منصات التواصل الاجتماعي (لإطلاق مجموعة جديدة)

- "أعد تعريف الأناقة. اكتشف المجموعة الجديدة من Abaya Chic. #موضة_الرياض #عباية_عصرية"

- "الأناقة في كل خيط. وصلت مجموعتنا الجديدة من العبايات المصنوعة يدويًا. تسوق الآن."

- "للمرأة العصرية التي تكرم التقاليد. Abaya Chic: فن الحشمة."

- "أسلوبك، بيانك. استكشف المجموعة التي تلفت الأنظار في الرياض."

- "من النهار إلى الليل، بأناقة ورقي. المجموعة الجديدة متعددة الاستخدامات من Abaya Chic هنا."

2. أسئلة شائعة مكونة من ثلاثة عناصر

س: ما هي المقاسات التي تقدمونها؟

ج: نقدم مجموعة كاملة من المقاسات من XS إلى XXL، مع توفير قياسات مفصلة على صفحة كل منتج لضمان ملائمة مثالية. كما نقدم خدمة تفصيل حسب الطلب مقابل رسوم رمزية. يرجى زيارة دليل المقاسات لمزيد من المعلومات.

س: هل تقومون بالشحن خارج الرياض؟

ج: نعم، نفخر بالشحن إلى جميع المدن داخل المملكة العربية السعودية. نقدم شحنًا قياسيًا مجانيًا لجميع الطلبات التي تزيد قيمتها عن 300 ريال سعودي. كما تتوفر خيارات الشحن السريع عند إتمام الشراء.

س: ما هي سياسة الإرجاع لديكم؟

ج: رضاكم هو أولويتنا. نقدم سياسة إرجاع وتبديل لمدة 14 يومًا لجميع المنتجات غير المستخدمة والتي تحمل العلامات الأصلية. يرجى زيارة بوابة الإرجاع الخاصة بنا لبدء عملية إرجاع أو استبدال المنتج.

3. مثال على رد خدمة العملاء عبر WhatsApp

الاستفسار: "مرحبًا، رأيت عباءتكم السوداء الجديدة على إنستغرام. هل هي متوفرة بمقاس كبير؟"

الرد: "مرحبًا! شكرًا لاهتمامك بمجموعتنا الجديدة. نعم، عباءة Onyx Silk متوفرة حاليًا بمقاس كبير. إنها قطعة جميلة، مصنوعة يدويًا من أجود أنواع الحرير. يمكنك الاطلاع عليها هنا: [رابط المنتج]. هل تودين أن أساعدك في تقديم طلب الشراء؟"

تحليل محفظة الأعمال 1: ما الذي يجعل هذا المحتوى فعالاً

استراتيجية توجيه الذكاء الاصطناعي

لإنشاء هذا المحتوى، يمكن أن يستخدم صاحب العمل توجيهها مشابهاً لما يلي:

الهدف:

القيود:

الأسلوب:

بطاقة صوت العلامة التجارية:

الفحص:

محفظة الأعمال 2: شركة ناشئة في مجال السفر

النشاط التجاري: "Desert Waves"، مشغل رحلات في جدة يقدم رحلات بحرية فاخرة ورحلات غوص في البحر الأحمر. صوت العلامة التجارية: مغامر، فاخر، حصري، محترف.

1. عناوين وسائل التواصل الاجتماعي (لحزمة رحلة غروب الشمس الجديدة)

- "البحر الأحمر يناديك. عش تجربة غروب الشمس كما لم تعيشها من قبل مع Desert Waves.
- # حياة_جدة # مغامرات_البحر_الأحمر
- "مهربك الخاص في انتظارك. اكتشف سحر البحر الأحمر مع رحلات الغروب الحصرية لدينا."
- "الفخامة على الماء. لحظات لا تُنسى، مناظر تخطف الأنفاس. احجز تجربتك مع Desert Waves."
- "هذه ليست مجرد رحلة بالقارب. إنها ذكرى ستدوم مدى الحياة. #زيارة_السعودية #جولات_جدة"
- "حيث يلتقي الصحراء بالبحر في سيمفونية من الألوان. انضم إلينا في غروب شمس لن ننساه أبداً."

2. أسئلة متكررة مكونة من ثلاثة عناصر

س: ماذا تشمل باقة رحلة غروب الشمس؟

ج: تشمل رحلتنا الفاخرة لغروب الشمس رحلة خاصة بالقارب لمدة 3 ساعات، ومشروبات ووجبات خفيفة فاخرة، ومعدات الغطس (Snorkeling)، وخدمة طاقمنا المحترف. نهدف إلى تقديم تجربة شاملة لا تُنسى.

س: هل الرحلة آمنة للأطفال؟

ج: بالتأكيد. السلامة هي أولويتنا القصوى. جميع قواربنا مجهزة بأحدث معدات السلامة، بما في ذلك سترات النجاة لجميع الأعمار. طاقمنا ذو الخبرة مدرب لضمان تجربة آمنة وممتعة لجميع أفراد العائلة.

س: ما هي سياسة الإلغاء لديكم؟

ج: نقدم استرداداً كاملاً للحجوزات التي يتم إلغاؤها قبل 48 ساعة على الأقل من موعد الانطلاق المحدد. بالنسبة للإلغاءات التي تتم خلال 48 ساعة، سيتم تطبيق رسوم بنسبة 50 %. يرجى التواصل مع فريق الحجز لدينا لأي تغييرات في حجزكم.

3. نموذج رد خدمة العملاء عبر WhatsApp

الاستفسار: "مرحباً، أرغب في حجز رحلة غروب الشمس لـ 4 أشخاص يوم الجمعة القادم. ما السعر؟"

الرد: "مرحباً بكم على متننا! يسعدنا استضافتكم في رحلة غروب الشمس. السعر لـ 4 ضيوف هو 2400 ريال سعودي. يشمل ذلك رحلتكم الخاصة لمدة 3 ساعات، والمشروبات الفاخرة، وجميع المعدات. هل أتابع تأكيد الحجز ليوم الجمعة القادم؟"

تحليل محفظة الأعمال 2 : ما الذي يجعل هذا المحتوى فعالاً

محفظة الأعمال 3: شركة ناشئة في مجال الضيافة

النشاط التجاري: "واحة العلا"، منتج صحرابي فاخر يقدم تجارب تخييم راقية.

صوت العلامة التجارية: هادئ، أصيل، فاخر، مريح.

1- عناوين وسائل التواصل الاجتماعي (لمنتجع عطلة نهاية أسبوع للتعافي وتجديد النشاط)

1. "انقطع لتواصل من جديد. ابحث عن سلامك في منتجع العافية وعطلة تجديد الحيوية. #AIUla #SpiritualRetreat"

2. "الصمت، النجوم، والسكينة. تبدأ رحلتك نحو العافية في واحة العلا."

3. "اختبر الفخامة تحت النجوم. منتجع للعقل والجسد والروح."

4. "استبدل بضوضاء المدينة همسات الصحراء. الهروب الأمثل للعافية في انتظارك. #SaudiTourism"

5. "اشحن روحك في قلب المناظر الطبيعية القديمة للعلا. الأماكن محدودة."

2- أسئلة متكررة مكونة من ثلاثة عناصر (Three-Item FAQ)

س: ما هي الأنشطة المشمولة في منتجع العافية؟

ج: يشمل منتجع العافية الشامل جولات مراقبة النجوم مع مرشد، وجبات صحية فاخرة معدة بواسطة طاهينا الخاص، ورحلة مشي موجهة عبر المناظر الطبيعية الخلابة للعلا. جميع الأنشطة اختيارية، مما يتيح لك تخصيص تجربتك.

س: ما هي ترتيبات الإقامة؟

ج: ستقيم في واحدة من خيام التخييم الفاخرة والمكيفة لدينا. تحتوي كل خيمة على سرير بحجم كينغ، حمام داخلي خاص مع مستلزمات فاخرة، وشفرة خاصة تطل على مناظر صحراوية خلابة.

س: كيف أصل إلى المنتجع؟

ج: تقع واحة العلا على بعد دقيقة بالسيارة من مطار الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز الدولي (ULH) في العلا. نقدم خدمات نقل خاصة مجانية من وإلى المطار لجميع ضيوف المنتجع. يرجى تزويدنا بتفاصيل رحلتك عند الحجز.

3- نموذج رد خدمة العملاء عبر WhatsApp

الاستفسار: "أود حجز منتجع العافية لي ولزوجتي. هل لديكم مكان في أول عطلة نهاية أسبوع من مارس؟"

الرد: "تحياتنا من الصحراء. نحن سعداء باهتمامكم بواحة العلا لرحلة العافية الخاصة بكم. نعم، لدينا توافر لضيوفين في أول عطلة نهاية أسبوع من مارس. إنها فترة ساحرة حقًا لتجربة العلا. لتأمين حجزكم، يمكننا الحجز مباشرة من هنا: [رابط الحجز]. يرجى إعلامنا إذا كانت لديكم أي طلبات خاصة لجعل إقامتكم أكثر تميزًا."

تحليل محفظة الأعمال 3 : ما الذي يجعل هذا المحتوى فعالاً

عوامل النجاح المشتركة بين محافظ الأعمال

موارد تعليمية إضافية لليوم الثاني

لتطوير مهاراتك في أنظمة المحتوى وصوت العلامة التجارية (Brand Voice)، استكشف هذه الموارد المختارة بعناية:

الموارد العالمية

1. Building a Strong Brand Voice - HubSpot's comprehensive guide to defining and maintaining brand voice across all channels. <https://www.hubspot.com/brand-voice>
2. Content Marketing Systems for Small Businesses - The Content Marketing Institute provides practical frameworks for building scalable content workflows. <https://www.contentmarketinginstitute.com/what-is-content-marketing/>
3. Data Privacy and GDPR Compliance for Small Teams - A beginner-friendly guide to understanding data protection requirements. <https://www.termly.io/resources/articles/gdpr-compliance/>
4. A/B Testing for Marketing Content - Optimizely's guide to testing different versions of content to maximize performance. <https://www.optimizely.com/optimizationglossary/ab-testing/>
5. Social Media Content Strategy for SMEs - Sprout Social's practical guide to planning and executing social media campaigns. <https://www.sproutsocial.com/insights/socialmedia-strategy/>
6. Customer Service Excellence with AI - Zendesk's insights on using AI to improve customer support. <https://www.zendesk.com/blog/ai-customer-service/>
7. Writing Effective Landing Page Copy - Unbounce's guide to writing copy that converts visitors into customers. <https://www.unbounce.com/landing-page-articles/landing-page-copywriting/>

الموارد الخاصة بالمملكة العربية السعودية

١. قانون حماية البيانات الشخصية (PDPL) - المملكة العربية السعودية - إرشادات رسمية حول متطلبات حماية البيانات للشركات العاملة في السعودية.

https://sdaia.gov.sa/en/SDAIA/about/Documents/Personal_Data_Protection_Law_EN.pdf

٢. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (DGA) - إرشادات وأفضل الممارسات للخدمات الرقمية واعتماد الذكاء الاصطناعي في المملكة.

<https://dga.gov.sa>

٣. رؤية 2030 والتحول الرقمي - فهم الاستراتيجية الوطنية لاعتماد التكنولوجيا والابتكار.

<https://vision2030.gov.sa>

المخلص

اليوم، تعلمت كيفية الانتقال من استخدام توجهات الذكاء الاصطناعي الفردية إلى بناء أنظمة محتوى كاملة. أصبحت الآن تدرك أهمية وجود خط إنتاج محتوى منظم، وقوة صوت علامة تجارية محدد جيداً، والحاجة الملحة لحماية البيانات في عصر الذكاء الاصطناعي.

قمت بممارسة إنشاء بطاقة صوت العلامة التجارية، وإخفاء البيانات الحساسة، وتوليد محتوى مهني لسيناريوهات أعمال حقيقية. كما استكشفت ثلاث محافظ حملات مصغرة كاملة تُظهر كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يوسع جهود التسويق والدعم عبر صناعات مختلفة في السوق السعودي.

النقاط الرئيسية:

١. الأنظمة تتفوق على الأعمال المنفردة: سير عمل محتوى قابل للتكرار (موجز ← مسودة ← مراجعة الجودة ← نشر) يضمن الاتساق والجودة على نطاق واسع.
٢. صوت العلامة التجارية هو ميزتك التنافسية: صوت علامة تجارية واضح ومتسق يبني الثقة ويجعل عملك لا يُنسى. استخدم بطاقة صوت العلامة التجارية لتوجيه الذكاء الاصطناعي في إنشاء محتوى متوافق مع العلامة التجارية.
٣. السلامة أولاً، دائماً: لا تشارك أبداً بيانات حساسة مع أدوات الذكاء الاصطناعي العامة. طبق اختبار "Billboard Test" وقم بإخفاء جميع المعلومات الشخصية القابلة للتعريف.
٤. الاختبار والتحسين: استخدم اختبار A/B لمقارنة نسخ مختلفة من المحتوى وتحسين رسالتك بشكل مستمر.
٥. الذكاء الاصطناعي كمضاعف، وليس بديلاً: يسرع الذكاء الاصطناعي من إنشاء المحتوى، لكن الحكم البشري والإبداع والتفكير الاستراتيجي هي التي تجعل المحتوى فعالاً حقاً.

الخطوات التالية

قبل حضورك في اليوم الثالث، أكمل ما يلي:

- أنشئ بطاقة صوت العلامة التجارية لعملك الخاص (أو لعمل تهتم به). أحضرها إلى اليوم الثالث
- أنشئ ما لا يقل عن 3 قطع محتوى باستخدام سير العمل الذي تعلمته اليوم (مثل منشور على وسائل التواصل الاجتماعي، بريد إلكتروني لخدمة العملاء، ووصف منتج).
- مارس اختبار "Billboard Test" على جميع توجهاتك. تأكد من عدم مشاركة أي معلومات حساسة.

- راجع محافظ الأعمال (الحمولات الصغيرة) وحدد العناصر التي يمكنك تكييفها لعملك الخاص.
في اليوم الثالث، سنبنى على هذه المهارات من خلال التركيز على سير عمل البحث المتقدم، وتقنيات ضمان الجودة، وإنشاء إجراءات التشغيل القياسية (Standard Operating Procedures - SOPs) التي يمكن لفريقك بأكملها اتباعها.

المحتوى التدريبي لليوم الثالث

البحث والإجراءات القياسية وضمان الجودة

برنامج مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

الوحدة التدريبية	الزمن المقدر للوحدة
اليوم الثالث: البحث، إجراءات التشغيل القياسية، وضمان الجودة (Research, SOPs, and Quality Assurance)	300 دقيقة
الوحدة 8: الذكاء الاصطناعي للبحث والتحليل (AI for Research & Analysis)	100 دقيقة
سير عمل البحث المكون من 4 مراحل (4-Stage Research Workflow)	45 دقيقة
مختبر 5: بحث سوق مدعوم بالذكاء الاصطناعي (Lab 5: AI-Powered Market Research)	55 دقيقة
الوحدة 9: ضمان الجودة وإجراءات التشغيل القياسية (Quality Assurance & SOPs)	110 دقيقة
مقدمة إلى بوابات الجودة (Quality Gates)	25 دقيقة
مختبر 6: إنشاء إجراء تشغيل قياسي ثنائي اللغة (Lab 6: Creating a Bilingual SOP)	60 دقيقة
مراجعة ضمان الجودة (QA Review)	25 دقيقة
الوحدة 10: التقييم النهائي والختام (Final Assessment & Wrap-Up)	90 دقيقة
مقدمة إلى التقييم النهائي	15 دقيقة
التقييم النهائي (Final Assessment)	45 دقيقة
الخطوات التالية وموارد التعلم المستمر	15 دقيقة
توزيع الشهادات والختام	15 دقيقة

المفاهيم الأساسية وحالات عملية في بيئة الأعمال

مرحبًا بكم في اليوم الثالث. اليوم، سنتقل من إنشاء المحتوى إلى التأكد من أن المحتوى دقيق وفعال ومبني على أساس قوي من البحوث research. سنتقن فن استخدام الذكاء الاصطناعي كمساعد باحث قوي ونتعلم كيفية بناء أنظمة قابلة للتكرار وعالية الجودة لعمليات أعمالكم.

تطوير سير عمل بحثي فعال

في بيئة الأعمال، السرعة والدقة أمران حاسمان. يمكن أن تستغرق بحوث السوق التقليدية أيامًا أو أسابيع، وتتضمن جمع البيانات وتحليلها يدويًا. باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكنك تقليص هذا الإطار الزمني إلى ساعات معدودة. المفتاح هو اتباع سير عمل منظم يستفيد من الذكاء الاصطناعي في كل مرحلة.



سير العمل البحثي باستخدام الذكاء الاصطناعي يتكون من 4 مراحل:

1. ملخص البحث:

هذه هي الخطوة الأكثر أهمية. قبل أن تسأل الذكاء الاصطناعي أي شيء، يجب أن تحدد ما تحتاج إلى معرفته. الملخص الجيد بمثابة تعليمات لمساعد الذكاء الاصطناعي الخاص بك.

الهدف: ما هو الهدف النهائي؟ (مثال: "فهم السوق المستهدف لخط جديد من التمور الفاخرة.")

الأسئلة الرئيسية: ما هي الأسئلة المحددة التي تحتاج إلى إجابات؟ (مثال: "ما هو متوسط العمر والدخل لمستهلكي التمور الفاخرة في الرياض؟"، "من هم أهم منافس وما هي نقاط أسعارهم؟")

النطاق: ما هي الحدود؟ (مثال: "التركيز فقط على السوق السعودي"، "استبعاد المنافسين الدوليين.")

2. جمع المعلومات:

هنا يتألق الذكاء الاصطناعي. باستخدام أدوات ذات وصول مباشر إلى الويب (مثل Google Gemini أو Microsoft Copilot)، يمكنك جمع البيانات بسرعة من مئات المصادر. دورك هو توجيه الذكاء الاصطناعي باستخدام توجهات دقيقة بناءً على ملخص البحث.

مثال على التوجيه: "باستخدام قدرتك على البحث في الويب، ابحث عن مقالات حديثة (2024-2025) حول اتجاهات المستهلكين في سوق الأغذية الفاخرة السعودي. استخرج الإحصائيات الرئيسية عن حجم السوق، معدل النمو، وتفضيلات المستهلكين."

3. تلخيص النتائج:

البيانات الخام قد تكون مربكة. الخطوة التالية هي أن يقوم الذكاء الاصطناعي بتكثيف المعلومات إلى صيغة سهلة الفهم. يمكنك طلب نقاط رئيسية، فقرة قصيرة، أو حتى جدول.

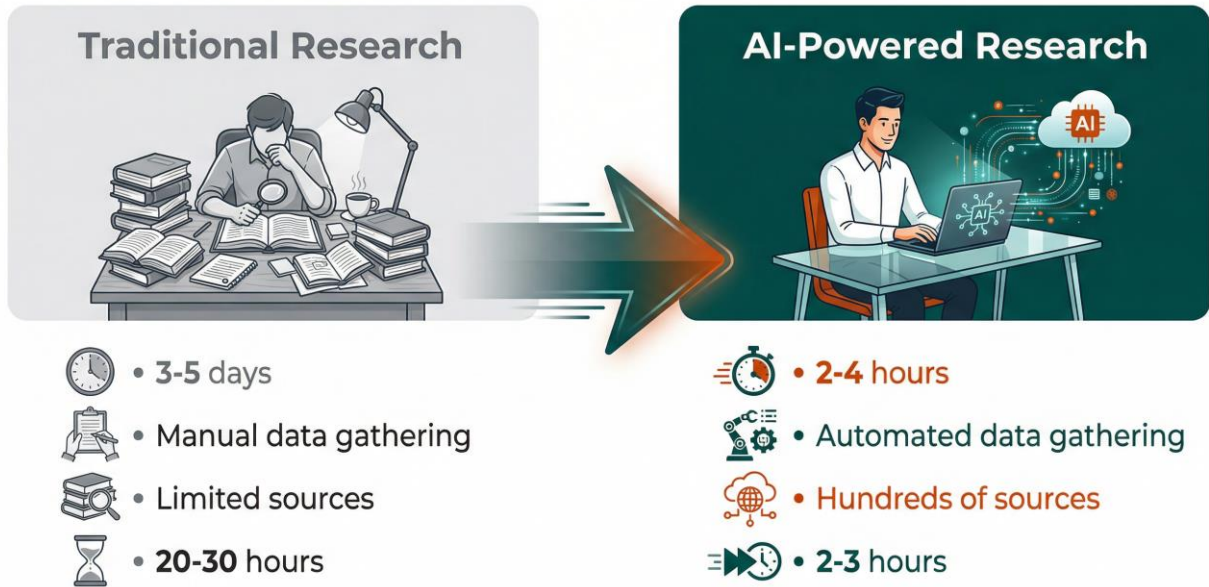
مثال على التوجيه: "لخص النتائج من المقالات أعلاه في قائمة نقطية. لكل نقطة، اذكر رقم المصدر."

4. تحليل النتائج:

هنا يعود الذكاء البشري إلى الواجهة. يقدم الذكاء الاصطناعي "ماذا"، لكن أنت تحدد "ماذا يعني ذلك". أنت تقوم بتفسير البيانات المخصصة لتحديد الفرص، المخاطر، والخطوات الاستراتيجية التالية.

سؤال يقوده الإنسان: "تُظهر البيانات نموًا بنسبة 25٪ على أساس سنوي في مبيعات الأغذية الفاخرة عبر الإنترنت. كيف يمكن لشركتنا الناشئة أن تستحوذ على جزء من هذا السوق؟ ما هي الحواجز أمام الدخول؟"

Traditional vs AI-Powered Research



إنشاء بوابات الجودة: دفاعك ضد المعلومات المضللة

يمكن لنماذج الذكاء الاصطناعي أن "تهلوس hallucinate" - وهو مصطلح يشير إلى تقديم معلومات غير صحيحة كما لو كانت حقيقة. لبناء عمل تجاري موثوق، يجب أن يكون لديك نظام لرصد هذه الأخطاء. هذا النظام هو سلسلة من بوابات الجودة — نقاط تفتيش checkpoints يجب أن تمر بها كل معلومة مولدة بواسطة الذكاء الاصطناعي قبل استخدامها.

5 QUALITY GATES FOR CONTENT EXCELLENCE



1. Fact-Checking:
Verify claims against reliable sources



2. Source Verification:
Ensure sources are credible



3. Cross-Checking:
Validate in multiple sources



4. Brand Alignment:
Match brand voice



5. Compliance Check:
Verify regulations



1. مراجعة الحقائق:

لأي نقطة بيانات محددة (إحصائية، تاريخ، سعر، قانون، تنظيم)، يجب مراجعتها من مصدر أولي وموثوق. إذا قال الذكاء الاصطناعي، "سوق التجارة الإلكترونية السعودي يقدر بـ 15 مليار دولار"، فإن مهمتك هي إيجاد التقرير الرسمي أو المقالة الإخبارية الموثوقة التي تؤكد ذلك.

2. التحقق من المصدر:

دائمًا اسأل الذكاء الاصطناعي، "ما هو مصدر هذه المعلومة؟" يجب أن يقدم رد الذكاء الاصطناعي الموثوق رابطًا. دورك هو النقر على هذا الرابط والتأكد من أن المصدر شرعي (مثل جهة حكومية، وسيلة إعلام كبرى، شركة أبحاث سوقية ذات سمعة طيبة) وليس مدونة أو منشور منتدى قديم.

3. التحقق المتقاطع:

للمعلومات الحرجة، لا تعتمد على مصدر واحد فقط. استخدم الذكاء الاصطناعي للعثور على مصدرين أو ثلاثة مصادر مستقلة وموثوقة تُبلغ عن نفس المعلومة. هذا يقلل بشكل كبير من خطر اتخاذ قرارات بناءً على معلومات خاطئة.

4. مراعاة العلامة التجارية (Brand Alignment):

يضمن هذا الباب أن يكون النبرة والأسلوب صحيحين. هل يبدو المحتوى وكأنه يعبر عن علامتك التجارية؟ هل يتماشى مع بطاقة صوت العلامة التجارية (Brand Voice Card) التي أنشأتها في اليوم الأول؟ هذا فحص بشري لشخصية الذكاء الاصطناعي.

5. فحص الامتثال (Compliance Check):

هذه مراجعة نهائية لضمان التزام المحتوى بجميع القواعد ذات الصلة. في المملكة العربية السعودية، يشمل ذلك التحقق من قانون حماية البيانات الشخصية (Personal Data Protection Law - PDPL)، معايير الإعلان، وأي لوائح خاصة بالصناعة. قد يبدو تنفيذ هذه البوابات عملاً إضافياً، لكنه الأساس لاستخدام الذكاء الاصطناعي بمسؤولية واحترافية. وهو ما يميز المستخدم العادي عن المشغل الاستراتيجي للأعمال.

QUALITY ASSURANCE IN BUSINESS: KEY STATISTICS

Enhancing Accuracy, Consistency, and Compliance

85%+



Fact-checking reduces errors by 85%+

90%+



SOPs improve consistency by 90%+

95%+



Quality gates catch 95%+ of compliance issues

95%+



Bilingual review catches cultural issues

إنشاء إجراءات تشغيل قياسية (Standard Operating Procedures - SOPs) ثنائية اللغة

إجراء التشغيل القياسي (SOP) هو دليل خطوة بخطوة لمهمة روتينية في منشأة الأعمال. تُعد إجراءات التشغيل القياسية العمود الفقري للأعمال القابلة للتوسع لأنها تضمن تنفيذ المهام بشكل متسق وصحيح، بغض النظر عن الشخص الذي يقوم بها. في البيئة ثنائية اللغة في المملكة العربية السعودية، من الضروري وجود إجراءات تشغيل قياسية باللغتين العربية والإنجليزية. يتميز الذكاء الاصطناعي بقدرته الفائقة على المساعدة في إنشاء إجراءات التشغيل القياسية لأن المهمة منظمة وقائمة على القواعد.



كيف يساعد الذكاء الاصطناعي في إنشاء إجراء تشغيل قياسي ثنائي اللغة:

1. تحديد العملية:

أولاً، قم بتحديد الخطوات الرئيسية للعملية التي تريد توثيقها يدوياً (مثلاً: "كيفية معالجة إرجاع العميل").

2. صياغة المسودة بلغة واحدة:

اكتب توجيهها (Prompt) للذكاء الاصطناعي ليقوم بصياغة إجراء التشغيل القياسي بلغة واحدة (الإنجليزية مثلاً). كن محدداً.

التوجيه (Prompt):

3. المراجعة والتنقيح:

اقرأ المسودة التي أنشأها الذكاء الاصطناعي. هل هي واضحة؟ هل هي دقيقة؟ هل هناك خطوات مفقودة؟ قم بإجراء التعديلات اليدوية لتحسين إجراء التشغيل القياسي في اللغة الأولى.

4. الترجمة والتحويل الثقافي (Transcreation):

بعد أن تصبح النسخة الأولى مثالية، اطلب من الذكاء الاصطناعي ترجمتها. ولكن لا تقل فقط "ترجم" (Translate) ، بل اطلب "التحويل الثقافي" (transcreate)، مما يعني أنه سيكون اللغة لتكون مناسبة ثقافياً ومهنيًا في اللغة المستهدفة (العربية).
التوجيه (Prompt):

5. المراجعة النهائية الثنائية اللغة:

اجعل متحدثاً أصلياً للغة الثانية يراجع الترجمة لضمان عدم فقدان أي معنى وللتأكد من وضوح المعنى تماماً. النتيجة هي وثيقة إجراء تشغيل قياسي ثنائية اللغة احترافية تدعم فريقك بأكمله.

حالات عملية في بيئة الأعمال السعودية

1- قطاع التجزئة (مثلاً: متجر أجهزة منزلية إلكترونية في جدة):

التحدي:

مواكبة الاتجاهات العالمية المتغيرة بسرعة في مجال الأجهزة والإلكترونيات وفهم ما سيجذب السوق المحلي.

حل الذكاء الاصطناعي:

2- الخدمات المهنية (مثلاً: استشارات أعمال في الرياض):

التحدي:

يحتاج عميل جديد إلى فهم أحدث اللوائح المتعلقة بالاستثمار الأجنبي في قطاع التقنية ضمن رؤية المملكة 2030.

حل الذكاء الاصطناعي:

التوجيه:

يقوم الذكاء الاصطناعي (AI) بجمع المعلومات وتلخيصها. ثم يقوم المستشار بتطبيق خبرته لتحليل النتائج وتقديم النصائح الاستراتيجية، مما يوفر من 10 إلى 15 ساعة من البحث القانوني اليدوي.

3. الضيافة (مثل فندق فاخر في العلا):

التحدي:

يرغب الفندق في إنشاء باقات جولات فريدة وعالية المستوى، لكنه يحتاج إلى معرفة ما يقدمه المنافسون وما يبحث عنه المسافرون الفاخرون.

حل الذكاء الاصطناعي:

التوجيه:

يقوم الذكاء الاصطناعي بإعداد تقرير عن المشهد التنافسي. ثم يستخدم مدير الفندق هذه البيانات لتحديد فجوة في السوق (مثل عدم وجود أحد يقدم جولة تصوير فلكي خاصة) ويبتكر باقة فريدة ذات قيمة عالية.

4. وكالة السفر (مثل خدمة سفر للحج والعمرة والزيارة):

التحدي:

فهم توقعات العملاء المتغيرة والتنظيمات الحكومية الخاصة بحزم الحج.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي:

التوجيه:

يقوم الذكاء الاصطناعي بتجميع تقرير يظهر متطلبات الامتثال الجديدة ونقاط الألم pain points لدى العملاء (مثل "يريد المسافرون مزيداً من الشفافية بشأن جودة الإقامة"). تستخدم الوكالة هذه المعلومات لإعادة تصميم البرامج بحيث تكون متوافقة ومركزة على العميل.

5. الأغذية والمشروبات (مثال مطبخ سحابي في الخبر):

التحدي:

اتخاذ قرار بشأن أي وجبات جديدة يضاف إلى القائمة بناءً على الطلب المحلي.

الحل باستخدام الذكاء الاصطناعي:

التوجيه:

يلخص الذكاء الاصطناعي النتائج، مبيناً زيادة في الطلب على الشواء الكوري بين الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة. يختبر المطبخ السحابي قائمة الشواء الكوري، مستخدماً البيانات لتوجيه القرار.

اقتصاديات البحث المدعومة بالذكاء الاصطناعي

يمكن أن يكلف البحث السوقي التقليدي للأعمال الصغيرة ما بين 10,000 إلى 50,000 ريال سعودي عند الاستعانة بمستشار خارجي. وعادة ما تستغرق العملية من 2 إلى 4 أسابيع. باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكنك الحصول على 80-90% من نفس الرؤى خلال 2-4 ساعات وبتكلفة صفرية (باستخدام أدوات مجانية). هذا لا يعني استبدال كامل لشركات بحوث الأعمال المهنية للقرارات ذات المخاطر العالية؛ بل هو تمكين الوصول إلى رؤى قابلة للتنفيذ للقرارات اليومية في الأعمال.

خذ على سبيل المثال شركة ناشئة صغيرة تحتاج إلى اتخاذ 10 قرارات استراتيجية سنوياً، كل منها يتطلب بحثاً سوقياً. تقليدياً، سيكلف هذا ما بين 100,000 إلى 500,000 ريال سعودي سنوياً. لكن مع الذكاء الاصطناعي، تنخفض التكلفة إلى الصفر، ويتم توفير 200-400 ساعة سنوياً. يمكن توجيه هذا الوقت نحو التنفيذ، وخدمة العملاء، وتطوير المنتجات.

خصوصية البيانات والبحوث الأخلاقية

عند إجراء البحث باستخدام الذكاء الاصطناعي، يجب الانتباه إلى نوع البيانات التي تشاركها. إذا كنت تبحث في منافسيك، يمكنك مشاركة معلوماتهم العامة بحرية (محتوى المواقع الإلكترونية، الأسعار، منشورات وسائل التواصل الاجتماعي). أما إذا كنت تحلل بيانات عملائك لفهم الاتجاهات، فيجب عليك إخفاء هويتهم قبل مشاركتها مع الذكاء الاصطناعي.

قائمة التحقق لإخفاء الهوية:

- استبدال أسماء العملاء بمعرفات عامة (مثل "العميل أ"، "العميل ب").

- إزالة أو إخفاء عناوين البريد الإلكتروني، أرقام الهواتف، والعناوين الفعلية.

- تعميم البيانات الديموغرافية (مثل "25-35 سنة" بدلاً من "27 سنة").

- إزالة أي معرفات فريدة قد تُستخدم لتتبع الفرد.

هذه الممارسة تضمن الامتثال مع قانون حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية (PDPL) ويعزز الثقة مع عملائك.

المصادر والمراجع

1. U.S. Small Business Administration. "Market Research and Competitive Analysis".
<https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/market-researchcompetitive-analysis>
2. Salesforce. "How to Do Market Research for Small Business". <https://www.salesforce.com/small-business/how-to-do-market-research/>
3. Enterprise Nation. "How to Conduct Market Research for a Small Business".
<https://www.enterprisenation.com/learn-something/how-to-do-marketresearch-and-test-demand-for-your-product/>
4. Penn State Extension. "Standard Operating Procedures: A Writing Guide". <https://extension.psu.edu/standard-operating-procedures-a-writing-guide/>
5. The FDA Group. "A Basic Guide to Writing Effective Standard Operating Procedures (SOPs)."
<https://www.thefdagroup.com/blog/a-basic-guide-to-writing-effective-standard-operating-procedures-sops>
6. Hollmann, S., et al. "Ten Simple Rules on How to Write a Standard Operating Procedure." PLOS Computational Biology, 2020. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7470745/>
7. PowerDMS. "SOP Manual Best Practices." <https://www.powerdms.com/policylearning-center/sop-manual-best-practices>
8. Scribe. "SOP Best Practices: How To Improve Your Standard Operating Procedures."
<https://scribe.com/library/sop-best-practices>
9. Clyde & Co. "Saudi Arabia's Recently Issued Regulations of the Commercial Registration Law."
<https://www.clydeco.com/en/insights/2025/09/ksacommercial-registration-law-and-trade-name-law>
10. HFW. "Impacts of Saudi Arabia's New Business Registration Rules". <https://www.hfw.com/insights/saudi-arabias-new-commercial-registration-lawimpacts-and-next-steps-for-business-owners/>

المختبر 5: إجراء أبحاث السوق المدعومة بالذكاء الاصطناعي (AI)

الهدف: تعلم استخدام الذكاء الاصطناعي مع قدرات البحث على الويب لإجراء أبحاث سوق سريعة وموثوقة ملائمة لبيئة الأعمال السعودية.

الأدوات: Google Gemini (مجاني، مع البحث على الويب) أو Microsoft Copilot (مجاني، مع البحث على الويب)
السيناريو: تقوم بإطلاق خط جديد من حبوب القهوة السعودية العضوية الفاخرة في الرياض. تحتاج إلى فهم السوق قبل تحديد استراتيجية التسعير والتسويق الخاصة بك.

دليل العمل خطوة بخطوة:

الخطوة 1: إعداد ملخص البحث الخاص بك

قبل استخدام أداة الذكاء الاصطناعي، اكتب أهداف البحث الخاصة بك. افتح مستندًا فارغًا وأجب عن هذه الأسئلة:
الهدف: ماذا أحتاج أن أعرف؟ (مثال: "فهم سوق القهوة الفاخرة في الرياض لتحديد تسعير تنافسي وتحديد العملاء المستهدفين.")
الأسئلة الرئيسية:

1. ما هو حجم السوق الحالي للقهوة المتخصصة في المملكة العربية السعودية؟
2. من هم أفضل 3-5 منافسين يبيعون حبوب القهوة الفاخرة في الرياض؟
3. ما هي نقاط أسعارهم (لكل كيس 250 جرام)؟
4. ما هي الفئات الديموغرافية الرئيسية للعملاء (العمر، الدخل) لمشترقي القهوة الفاخرة؟
5. ما هي أكثر قنوات البيع شعبية (عبر الإنترنت، متاجر التجزئة، المقاهي)؟

الخطوة 2: الوصول إلى أداة الذكاء الاصطناعي

.....

.....

الخطوة 3: جمع المعلومات حول حجم السوق

التوجيه:

.....

.....

.....

مراجعة النتائج

.....

.....

مثال على الاستجابة:

"تم تقييم سوق القهوة المتخصصة في المملكة العربية السعودية بقيمة حوالي 1.2 مليار ريال سعودي في 2023 ومن المتوقع أن ينمو بمعدل نمو سنوي مركب (CAGR) بنسبة 8.5% حتى عام 2028 ، وفقًا لتقرير صادر عن Mordor Intelligence. [المصدر: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/saudi-arabia-coffee-market>]

الخطوة 4: تحديد المنافسين والأسعار

التوجيه:

مراجعة النتائج:

التنقيح إذا لزم الأمر:

إذا قدم الذكاء الاصطناعي معلومات قديمة أو غير صحيحة، اطلب منه البحث مجددًا باستخدام مصطلحات أكثر تحديدًا (مثل: "ابحث عن 'specialty coffee Riyadh' على Noon.com وقم بإدراج أفضل 5 منتجات مع الأسعار.").

مثال على جدول النتائج:

اسم العلامة التجارية	المنتج (كيس 250 جرام)	السعر (ريال سعودي)	أماكن الشراء
Brew92	Ethiopian Yirgacheffe	85	عبر الإنترنت (brew.com)
Elixir Bunn	Colombian Supremo	75	التجزئة (متاجر الرياض)
Beans & Brews	Brazilian Santos	65	عبر الإنترنت (Noon.com)
Medd Cafe	Yemeni Mocha	95	عبر الإنترنت (meddcafe.com)
The Roastery	Kenyan AA	80	التجزئة وعبر الإنترنت

الخطوة 5: فهم التركيبة السكانية للعملاء

التوجيه:

المراجعة والتوثيق:

مثال على النتائج:

- العمر: بشكل رئيسي من 25 إلى 45 سنة، مع حضور قوي لجيل الألفية (Millennials) وجيل زد (Gen Z).
- الدخل: من الطبقة المتوسطة إلى العالية (أكثر من 10000 ريال , شهريًا).
- نمط الحياة: مهنيون حضريون، يهتمون بالصحة، مهتمون بالاستدامة والمنتجات الحرفية.
- المصدر: مقال صحيفة Saudi Gazette عن اتجاهات ثقافة القهوة، 2024.

الخطوة 6: التلخيص والتحليل

التوجيه:

مراجعة تحليل الذكاء الاصطناعي:

تحليلك النهائي (بقيادة بشرية):

النتيجة: لديك الآن ملخص بحث سوقي من صفحة واحدة استغرق 60 دقيقة بدلاً من 5 أيام.

المختبر 6 : إنشاء إجراء تشغيل قياسي (SOP) ثنائي اللغة باستخدام الذكاء الاصطناعي

الهدف: تعلم استخدام الذكاء الاصطناعي لإنشاء إجراء تشغيل قياسي مبني ثنائي اللغة لمهمة تجارية روتينية.

الأدوات: ChatGPT (مجاني)، أو Claude (مجاني)، أو Mistral Le Chat (مجاني)

السيناريو: تدير متجرًا صغيرًا للتجارة الإلكترونية يبيع المنتجات الحرفية اليدوية السعودية التقليدية. تحتاج إلى إجراء تشغيل قياسي بعنوان "معالجة إرجاع العملاء" لضمان تعامل فريقك مع عمليات الإرجاع بشكل متسق واحترافي.

الدليل خطوة بخطوة:

الخطوة 1: تحديد العملية يدوياً

قبل أن تطلب من الذكاء الاصطناعي كتابة الإجراء، قم بتحديد الخطوات الرئيسية بنفسك. افتح مستنداً فارغاً واكتب:

العملية: معالجة إرجاع العملاء

1. يتواصل العميل معنا عبر واتساب أو البريد الإلكتروني لطلب الإرجاع.
2. يتحقق عضو الفريق من رقم الطلب ويتأكد من أن الإرجاع ضمن فترة السماح 14 يوم بعد التسليم.
3. إذا كان العميل مؤهلاً، يقوم عضو الفريق بإرسال ملصق شحن الإرجاع عبر البريد الإلكتروني.
4. يقوم العميل بشحن المنتج المرتجع.
5. يقوم فريق المستودع بفحص المنتج المرتجع للتحقق من وجود أي تلف.
6. إذا كان المنتج في حالة جيدة، يتم معالجة استرداد المبلغ خلال 3 أيام عمل.
7. يتلقى العميل تأكيد الاسترداد عبر البريد الإلكتروني.

الخطوة 2: الوصول إلى أداة الذكاء الاصطناعي (AI Tool)

الخطوة 3: إنشاء إجراء التشغيل القياسي (SOP - Standard Operating Procedure) باللغة الإنجليزية

Prompt:

راجع المخرجات:

الخطوة 4: تنقيح النسخة الإنجليزية

قم بأي تعديلات يدوية لضمان تطابق إجراء التشغيل القياسي مع العملية التي تتم فعلاً. على سبيل المثال، إذا كنت تستخدم قالب بريد إلكتروني محدد لتأكيدات الإرجاع، أضف هذا التفصيل.

الخطوة 5: الترجمة إلى العربية

التوجيه:

راجع المخرجات العربية:

الخطوة 6: تنسيق إجراء التشغيل القياسي ثنائي اللغة

أنشئ مستندًا نهائيًا يحتوي على النسخة الإنجليزية على اليسار والنسخة العربية على اليمين (أو العربية أولاً ثم الإنجليزية أسفلها).
أضف شعار شركتك والتاريخ في الأعلى.

احفظ الملف بصيغة PDF لتوزيعه على فريقك.

المخرجات:

الآن لديك إجراء تشغيل قياسي ثنائي اللغة محترف يضمن أن يتعامل كل عضو في الفريق مع عمليات الإرجاع بنفس الطريقة، وباللغة التي يفضلها.

المختبر 3: تطبيق بوابات الجودة (Quality Gates)

الهدف: تعلم كيفية تطبيق بوابات الجودة على المحتوى الذي تم إنشاؤه بواسطة الذكاء الاصطناعي لضمان الدقة والامتثال.

الأدوات: أي روبوت دردشة ذكاء اصطناعي + متصفح ويب لمراجعة الحقائق.

السيناريو: أنت مدير تسويق لعلامة تجارية جديدة لمكملات صحية في جدة. طلبت من الذكاء الاصطناعي كتابة منشور على وسائل التواصل الاجتماعي عن فوائد منتجك. تحتاج إلى التحقق من المحتوى قبل النشر.

منشور على وسائل التواصل الاجتماعي (منشأ بالذكاء الاصطناعي):

🌿 عزز طاقتك بشكل طبيعي مع مكمل فيتامين د 3 الجديد لدينا! هل تعلم أن 80% من الأشخاص في المملكة العربية السعودية يعانون من نقص فيتامين د؟ تركيبتنا المميزة توفر 5000 وحدة دولية (IU) لكل كبسولة، وهي الجرعة اليومية الموصى بها للبالغين.

👉 فيتامين د يقوي العظام، يدعم وظيفة الجهاز المناعي، ويحسن المزاج.

جربه اليوم واشعر بالفرق! #صحة_السعودية #فيتامين_د #العافية

عملية بوابة الجودة خطوة بخطوة:

البوابة 1: مراجعة الحقائق المدعاة

الادعاء: "80% من الأشخاص في المملكة العربية السعودية يعانون من نقص فيتامين د."

الإجراء:

النتائج:

الادعاء: "5000 وحدة دولية (IU) هي الجرعة اليومية الموصى بها للبالغين."

الإجراء:

النتائج:

البوابة 2 : التحقق من المصدر

الإجراء: اسأل الذكاء الاصطناعي، "ما هو المصدر لإحصائية النقص بنسبة 80%؟"
رد الذكاء الاصطناعي:

النتائج:

البوابة 3 : التحقق المتقاطع Cross-Checking

الإجراء: بالنسبة لادعاء نقص فيتامين د، ابحث عن مصدر مستقل ثانٍ.
ابحث عن تقرير من وزارة الصحة السعودية أو مجلة طبية مختلفة.
النتائج:

البوابة 4 : توافق العلامة التجارية

الإجراء: راجع المنشور مقابل بطاقة صوت العلامة التجارية الخاصة بك (التي تم إنشاؤها في اليوم الأول). هل النبذة مناسبة؟ هل تتوافق مع شخصية علامتك التجارية؟

مثال للفحص: إذا كانت صوت علامتك التجارية "علمي وموثوق"، فإن استخدام الرموز التعبيرية 🍌🌿 قد لا يتوافق. إذا كانت علامتك "ودية وقريبة من الجمهور"، فالرموز التعبيرية مناسبة تمامًا.

النتيجة:

البوابة 5 : فحص الامتثال

الإجراء: راجع لوائح الإعلان في المملكة العربية السعودية للمكملات الصحية.

تحقق من إرشادات الهيئة العامة للغذاء والدواء (Saudi Food and Drug Authority - SFDA).

المنشور النهائي المعدل:

النتيجة النهائية: لقد طبقت بنجاح جميع بوابات الجودة الخمس وحولت منشورًا قد يكون مضللًا إلى محتوى دقيق ومتوافق ومتناسق مع العلامة التجارية.

مصادر تعليمية إضافية لليوم الثالث:

1. Perplexity AI: A powerful research tool that provides direct answers with source citations.
<https://www.perplexity.ai/>
2. Google Scholar: A search engine for academic articles and research papers. <https://scholar.google.com/>
3. Saudi Digital Government Authority (DGA): Resources on digital transformation and government data.
<https://www.dga.gov.sa/>
4. Saudi Ministry of Investment (MISA): Information on business regulations and economic data.
<https://misa.gov.sa/>
5. A Guide to Writing Standard Operating Procedures: A detailed guide from the University of California.
<https://www.ucop.edu/research-policy-analysiscoordination/files/sop-guidance.pdf>
6. The Importance of Fact-Checking in the AI Era: An article from the Poynter Institute.
<https://www.poynter.org/fact-checking/2023/why-fact-checking-is-more-important-than-ever-in-the-age-of-ai/>
7. How to Create a Content Quality Assurance Checklist: A practical guide for ensuring content quality.
<https://www.semrush.com/blog/content-qualityassurance/>

الملخص والخطوات التالية

اليوم، تعلمت كيفية بناء الأنظمة التي تدعم عملك الإبداعي. لقد أتقنت البحث المدعوم بالذكاء الاصطناعي، وأنشأت بوابات جودة لضمان الدقة، وتعلمت كيفية إنشاء إجراءات تشغيل قياسية (Standard Operating Procedures - SOPs) ثنائية اللغة لتوسيع عملياتك.

مهمتك الآن هي أخذ هذه القوالب وتكييفها مع عملك الخاص. قم ببناء حزمة التوجيهات الخاصة بك (Prompt Pack) الإصدار الأول، وأنشئ ملخص بحث السوق الأول، وصغ أول إجراء تشغيل قياسي لك. لم تعد مجرد مستخدم للذكاء الاصطناعي؛ بل أصبحت مهندساً لأنظمة الأعمال المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

تهانينا على إكمال البرنامج! أنت الآن مجهز بالمهارات اللازمة للنجاح في بيئة العمل الحديثة إن شاء الله .

اختبار التقييم النهائي

برنامج مهارات استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

اسم المشارك: _____ التاريخ: _____

الوقت المتاح: 45 دقيقة

القسم الأول: المفاهيم الأساسية وبروتوكولات السلامة (20 نقطة)

التعليمات: اختر أفضل إجابة واحدة لكل سؤال. كل سؤال يُحتسب بنقطة واحدة.

١. أي مهمة هي الأنسب للذكاء الاصطناعي الوكيل (Agentic AI)؟

(أ) صياغة بريد إلكتروني واحد.

(ب) ترجمة فقرة.

(ج) تخطيط رحلة، حجز الرحلات الجوية، وإضافة جدول الرحلة إلى التقويم.

(د) تلخيص مستند.

٢. طلب مستخدم من الذكاء الاصطناعي تلخيص تقرير ملاحظات العملاء يحتوي على أسماء وبريد إلكتروني. وفقًا لـ "اختبار اللوحة

الإعلانية" (Billboard Test)، ما هي الخطوة الصحيحة الأولى؟

(أ) إدخال التقرير الكامل إلى الذكاء الاصطناعي للحصول على أدق ملخص.

(ب) إخفاء الهوية عن البيانات بحذف جميع الأسماء والبريد الإلكتروني قبل إدخالها إلى الذكاء الاصطناعي.

(ج) طلب وعد من الذكاء الاصطناعي بعدم حفظ البيانات.

(د) استخدام نموذج ذكاء اصطناعي أكثر أمانًا، مثل نسخة خاصة للمؤسسات.

٣. في سير عمل البحث المكون من 4 مراحل، أي مرحلة تتضمن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديد الأنماط والفرص والمخاطر من

البيانات المجمعة؟

(أ) إنشاء ملخص البحث

(ب) جمع المعلومات

(ج) تلخيص النتائج

(د) تحليل الفرص

٤. ما هي الوظيفة الأساسية لـ "بوابة جودة مراجعة الحقائق" (Fact-Checking Quality Gate)؟

(أ) لضمان أن نبذة الذكاء الاصطناعي تتطابق مع صوت العلامة التجارية.

(ب) للتحقق من صحة الأسماء والتواريخ والإحصائيات والبيانات الموضوعية الأخرى من خلال مراجعة المصادر الأصلية.

(ج) للتحقق من الامتثال للقوانين المحلية مثل قانون حماية البيانات الشخصية (PDPL).

(د) لضمان أن مخرجات الذكاء الاصطناعي إبداعية.

٥. عند إنشاء بطاقة صوت العلامة التجارية (Brand Voice Card)، أي مكون يحدد المفردات التي يجب استخدامها أو تجنبها (مثلاً: "استخدم 'تعاون' بدلاً من 'تأزر'")؟

(أ) النبرة

(ب) المعجم (Lexicon)

(ج) الشخصية

(د) النسق Format

٦. ما هو الفرق الرئيسي بين "القيود" (Constraints) و"الأسلوب" (Style) في التوجيه (prompt)؟

(أ) القيود تتعلق بما لا يمكن للذكاء الاصطناعي فعله، بينما الأسلوب يتعلق بما يمكنه فعله.

(ب) القيود هي قواعد وحدود (مثل عدد الكلمات، النسق)، بينما الأسلوب يتعلق بشخصية ونبرة المخرجات (مثل رسمي، ظريف).

(ج) القيود للنصوص، بينما الأسلوب للصور.

(د) لا يوجد فرق؛ هما نفس الشيء.

٧. مبدأ "ثق ولكن تحقق" (Trust but Verify) هو الأكثر أهمية لتخفيف أي من مخاطر الذكاء الاصطناعي التالية؟

(أ) تحيز الذكاء الاصطناعي

(ب) تسريبات خصوصية البيانات

(ج) الهلوسة في الذكاء الاصطناعي (AI Hallucinations)

(د) فقدان الوظائف

٨. لماذا تُعتبر وثيقة إجراءات التشغيل الموحدة (SOP) ثنائية اللغة أفضل من وجود وثيقتين منفصلتين (واحدة بالإنجليزية وأخرى بالعربية)؟

(أ) لأنها أقل تكلفة في الإنتاج.

(ب) تضمن توحيد العملية نفسها، مما يمنع التباين بين فرق اللغات المختلفة.

(ج) تبدو أكثر احترافية.

(د) مطلوب قانونيًا في جميع الحالات.

٩. أي من التعليمات التالية تُعد تعليمات جيدة لمكون "التحقق" (Checks) في التوجيه (prompt)؟

(أ) "تأكد من أن الناتج جيد."

(ب) "تحقق من عملك بحثاً عن الأخطاء."

(ج) "تحقق: قم بمراجعة إحصائية حجم السوق النهائية اعتماداً على رابط المصدر المقدم."

(د) "يجب أن يكون الناتج مثاليًا."

10. وفقاً لمبادئ قانون حماية البيانات الشخصية (PDPL)، جمع بيانات شخصية للتعامل لأغراض التسويق دون موافقته الصريحة هو:

(أ) مسموح إذا كان التسويق ذا صلة.

(ب) انتهاك للقانون.

(ج) مسموح إذا تم إخفاء هوية البيانات أولاً.

(د) مجرد مسألة بسيطة.

11. ما هو الهدف الأساسي من مرحلة "تلخيص النتائج" (Summarize Findings) في سير عمل البحث باستخدام الذكاء الاصطناعي؟

(أ) إيجاد أكبر عدد ممكن من المقالات.

(ب) تكثيف كميات كبيرة من المعلومات المجمعة إلى صيغة مختصرة وقابلة للقراءة.

(ج) تحديد ما يجب البحث عنه.

(د) إعداد عرض نهائي للإدارة العليا.

12. أي بوابة جودة (Quality Gate) مصممة خصيصاً لضمان توافق ناتج الذكاء الاصطناعي مع قيم الشركة وصورتها العامة؟

(أ) التحقق من الحقائق (Fact-Checking)

(ب) التحقق من المصدر (Source Verification)

(ج) توافق العلامة التجارية (Brand Alignment)

(د) مراجعة الامتثال (Compliance Review)

13. عند استخدام الذكاء الاصطناعي في اختبار A/B، يكون الذكاء الاصطناعي أكثر فاعلية في:

(أ) تحديد النسخة الفائزة.

(ب) توليد عدة نسخ إبداعية متنوعة من المحتوى (مثل العناوين، نصوص الإعلانات) لاختبارها مقابل بعضها البعض.

(ج) تشغيل الاختبار على الموقع الإلكتروني.

(د) ضمان نتيجة إيجابية.

14. ما هو الخطر الأكبر لوجود "موجز بحث" (Research Brief) ضعيف أو غير محدد جيدًا في سير عمل الذكاء الاصطناعي؟

(أ) سيعمل الذكاء الاصطناعي ببطء أكبر.

(ب) سيجمع الذكاء الاصطناعي معلومات غير ذات صلة، مما يهدر الوقت والجهد.

(ج) سينتج الذكاء الاصطناعي ملخصًا طويلًا جدًا.

(د) سيرفض الذكاء الاصطناعي الرد على التوجيه.

15. يحدد مكون "الشخصية" (Persona) في بطاقة صوت العلامة التجارية (Brand Voice Card):

(أ) الجمهور المستهدف.

(ب) الاسم القانوني للشركة.

(ج) الشخصية التي يجب أن يتبناها الذكاء الاصطناعي (مثل "خبير مساعد"، "صديق ظريف").

(د) نوع الخط ونظام الألوان المستخدم.

16. أي من هذه الأمثلة يُعد "قيّدًا" (Constraint) جيدًا في التوجيه؟

(أ) "اكتب بريدًا إلكترونيًا جيدًا."

(ب) "يجب أن يكون الرد مثيرًا للاهتمام."

(ج) "يجب أن يكون الناتج قائمة نقطية مكونة من 3 عناصر بصيغة Markdown."

(د) "أحتاج هذا في أسرع وقت ممكن."

17. الفائدة الاقتصادية الأساسية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في إنشاء إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) هي أنه:

(أ) يجعل الوثائق تبدو أكثر حداثة.

(ب) يقلل الوقت الذي يقضيه الموظفون الكبار في توثيق العمليات، مما يتيح لهم التركيز على أعمال ذات قيمة أعلى.

(ج) يترجم إجراءات التشغيل القياسية تلقائيًا إلى كل اللغات.

(د) يضمن للموظفين اتباع إجراءات التشغيل القياسية (SOP) بدقة تامة.

18. إذا بدا ناتج الذكاء الاصطناعي (AI) عامًا جدًا أو آليًا، فإن السبب الأكثر احتمالاً هو:

أ) نموذج الذكاء الاصطناعي قديم.

ب) المستخدم لم يقدم سياقًا كافيًا أو توجيهات نمطية محددة في الطلب (prompt).

ج) المستخدم طلب معلومات كثيرة جدًا.

د) الذكاء الاصطناعي يعاني من ضغط حركة مرور مرتفع.

19. بوابة الجودة "مراجعة الالتزام" (Compliance Review) تهتم بشكل رئيسي بـ:

أ) التحقق من الأخطاء الإملائية والنحوية.

ب) التأكد من التزام المحتوى بالمعايير القانونية والتنظيمية (مثل قوانين الإعلان، قانون حماية البيانات الشخصية PDPL).

ج) التحقق من مصداقية المصادر.

د) التأكد من أن المحتوى مثير للاهتمام للجمهور المستهدف.

20. ما هي أفضل طريقة لاستخدام الذكاء الاصطناعي لإنشاء عرض تقديمي؟

أ) طلب من الذكاء الاصطناعي "إنشاء عرض تقديمي من 20 شريحة عن التسويق" في توجيه واحد.

ب) استخدام الذكاء الاصطناعي لعصف ذهني لإنشاء مخطط تفصيلي، ثم توليد محتوى كل شريحة على حدة، مع توجيه بشري مستمر للعملية.

ج) طلب من الذكاء الاصطناعي إيجاد قالب PowerPoint جيد.

د) كتابة العرض التقديمي بالكامل بنفسك ثم طلب من الذكاء الاصطناعي مراجعة الأخطاء الإملائية.

القسم الثاني: تحليل السيناريوهات وهندسة التوجيه (30 نقطة)

التعليمات:

لكل سيناريو أدناه، اكتب توجيهًا واحدًا عالي الجودة لحل المشكلة في بيئة الأعمال. يجب أن تحدد في التوجيه الهدف (Goal)، القيود (Constraints)، الأسلوب (Style)، والفحص (Checks). كل سيناريو يستحق 6 نقاط.

السيناريو ١:

تحتاج شركة حمامة مقرها الرياض إلى إنشاء مقال على LinkedIn يشرح الآثار الرئيسية لقانون ضريبة الشركات الجديد على الشركات الصغيرة في السعودية. يجب أن يكون المقال مهنيًا، معلوماتيًا، وسهل الفهم لغير المحامين.

إجابتك:

السيناريو ٢:

فندق فاخر في جدة، "Red Sea Palace"، يريد إنشاء بريد إلكتروني ترحيبي مخصص للضيوف الذين حجزوا "جناح مطل على البحر". يجب أن يذكر البريد اسم الضيف، يؤكد تاريخ تسجيل الوصول، ويسلط الضوء على ميزتين حصريتين للجناح (مثل شرفة خاصة، وصول مجاني إلى السبا).

إجابتك:

السيناريو ٣:

متجر إلكتروني يبيع الحرف اليدوية السعودية التقليدية يريد توليد ٥ أسئلة وأجوبة شائعة (FAQ) لمنتج جديد: صنادل جلد الجمل المصنعة يدويًا. يجب أن تكون الإجابات مختصرة وتتناول مخاوف العملاء المحتملة بشأن المتانة والمقاسات.

إجابتك:

السيناريو ٤:

مدير مشروع يحتاج إلى صياغة بريد إلكتروني رسمي لفريقه، يلخص القرارات الرئيسية من اجتماع حديث ويحدد عناصر العمل للأسبوع القادم. يجب أن يكون الأسلوب رسميًا لكن مشجعًا.

إجابتك:

السيناريو ٥:

وكالة سفر، "Desert Horizons"، تريد إنشاء منشور على Instagram يعلن عن باقة جولات نهاية الأسبوع الجديدة إلى العلا. يجب أن يكون المنشور مثيرًا، أقل من ٢٥٠ حرفًا، يتضمن ٣ وسوم ذات صلة، ويكتب باللغتين الإنجليزية والعربية.

إجابتك:

- Microsoft Copilot (web): <https://copilot.microsoft.com/> (Microsoft Copilot: Your AI companion)
- Mistral Le Chat (+ pricing/free): <https://chat.mistral.ai/> • <https://mistral.ai/pricing> (Mistral AI)
- Google AI Studio (free usage): <https://ai.google.dev/gemini-api/docs/pricing> • Billing FAQ <https://ai.google.dev/gemini-api/docs/billing> (Google AI for Developers)
- KSA PDPL overview (SDAIA): <https://sdaia.gov.sa/en/Research/Pages/DataProtection.aspx>
- SDAIA AI Ethics Principles (PDF): <https://sdaia.gov.sa/en/SDAIA/about/Documents/ai-principles.pdf>
- “The Importance Of Consistency In Branding,” Forbes, 2024.
<https://www.forbes.com/councils/forbescommunicationscouncil/2024/12/30/the-importanceof-consistency-in-branding/>
- “Saudi Arabia - Country Commercial Guides: Data Protection,” International Trade Administration.
<https://www.trade.gov/country-commercial-guides/saudi-arabia- data-protection>
- “AI In Marketing Statistics: How Marketers Use AI In 2025,” SurveyMonkey.
<https://www.surveymonkey.com/mp/ai-marketing-statistics/>
- “Saudi Arabia - eCommerce,” International Trade Administration, 2024.
<https://www.trade.gov/countrycommercial- guides/saudi-arabia-ecommerce>
- “Saudi Arabia Ecommerce Market Size & Share Analysis 2031,” Mordor Intelligence.
<https://www.mordorintelligence.com/industryreports/ saudi-arabia-ecommerce-market>

