

בּוֹטְסָלָה: צ'אטבוט מבוסס GenAI להכוון אקדמי עבור צעירים מהחברה הערבית בישראל (פוסטר)

מאיה אושר
HIT מכון טכנולוגי חולון
mayau@hit.ac.il

מיטל אמזלג
HIT מכון טכנולוגי חולון
meitalam@hit.ac.il

דוניא זועבי-סלימאן
HIT מכון טכנולוגי חולון
Donia.slieman@gmail.com

Botsale: A GenAI Chatbot for Academic Guidance among Arab Youth in Israel (Poster)

Donia Zoabie-Slieman
HIT Holon Institute of
Technology
Donia.slieman@gmail.com

Meital Amzalag
HIT Holon Institute of
Technology
meitalam@hit.ac.il

Maya Usher
HIT Holon Institute of
Technology
mayau@hit.ac.il

Abstract

Young adults from the Arab society in Israel face challenges in choosing an academic study path, including language barriers, limited access to information, and limited culturally responsive guidance services (Khoury-Kassabri & Ajzenstadt, 2023; Smootha, 2019). Although GenAI-based chatbots show potential for supporting educational decision-making (Adamopoulou & Moussiades, 2020; Luo et al., 2022), AI-based academic guidance tools in Arabic are largely unexplored. To address this gap, Botsale—a GenAI-based Arabic-language chatbot—was developed to offer personalized, reflective support in choosing an academic field.

A quantitative study with 128 eighteen-year-old participants from the Arab society in a gap-year program examined Botsale's contribution to perceived knowledge, trust, and future use intention. Participants conversed with Botsale and completed an online questionnaire based on prior research (Li et al., 2023; Subramaniam, 2024; Yu et al., 2024; Zhao et al., 2025). Findings showed medium-to-high levels: trust ($M = 3.96$, $SD = .72$), perceived knowledge ($M = 3.77$, $SD = .90$), and future use intention ($M = 3.68$, $SD = .95$). Strong positive correlations emerged among all variables ($p < .001$): perceived knowledge with future use intention ($r = .85$), with trust ($r = .77$), and trust with future use intention ($r = .69$). A low-scoring item—preferring Botsale over consulting a knowledgeable person ($M = 3.17$, $SD = 1.25$)—suggested ongoing preference for complementary human support.

Overall, the findings suggest that culturally adapted, language-matched chatbots can enhance perceived knowledge, trust, and future use intentions, while emphasizing the importance of hybrid models integrating digital and human guidance.

Keywords: Arab youth, Chatbots, Future use intention, GenAI, Perceived knowledge, Trust.

תקציר

צעירים מהחברה הערבית בישראל חווים מספר אתגרים בתהליך בחירת מסלול לימודים אקדמי, בהם פערי שפה, נגישות למידע והיעדר שירותי הכוון מותאמי-תרבות (Khoury-Kassabri & Ajzenstadt, 2023; Smootha, 2019). למרות הפוטנציאל הרב הגלום בצ'אטבוטים מבוססי GenAI לתמוך בקבלת החלטות חינוכיות (Adamopoulou & Moussiades, 2020; Luo et al., 2022), כמעט ולא נבחנו כלים מבוססי AI בשפה הערבית, ובפרט לא בהקשר של הכוון אקדמי. בהקשר זה, פותח בֶּוֹטְסָלָה – צ'אטבוט מבוסס GenAI בשפה הערבית – כמענה לצורך בליווי אישי ורפלקטיבי בתהליך בחירת תחום לימודים אקדמי.

במסגרת מחקר כמותי, בו לקחו חלק 128 צעירים בני 18 מהחברה הערבית המשתתפים בתוכנית שנת מעבר, נבחנה תרומתו של בֶּוֹטְסָלָה לשיפור הידע הנתפס, האמון בצ'אטבוט, והנכונות לשימוש עתידי. כל משתתפת/קיימ/ה שיחה חופשית עם הבוט במהלך כ-20 דקות. לאחר מכן, המשתתפים התבקשו למלא שאלון מקוון המבוסס על מודל Cue–Trust–Behavior ועל תהליכי קבלת החלטות דו-נתיביים (HSM), להסברת בניית אמון ותגובות התנהגותיות כלפי סוכני AI (Li et al., 2023; Subramaniam, 2024; Yu et al., 2024; Zhao et al., 2025).

הממצאים הצביעו על רמות בינוניות-גבוהות בכל משתני המחקר, כפי שנמדדו באמצעות ממוצעים בסקאלה של 1 (הנמוך ביותר) ועד 5 (הגבוה ביותר): אמון בצ'אטבוט ($M = 3.96, SD = 0.72$), ידע נתפס ($M = 3.77, SD = .90$) ונכונות לשימוש עתידי ($M = 3.68, SD = .95$). בנוסף, נמצאו קשרים חיוביים, חזקים ומובהקים בין שלושת המשתנים שבבחנו ($p < .001$): הקשר החזק ביותר נמצא בין ידע נתפס לנכונות לשימוש עתידי ($r = .85$), אחריו בין ידע נתפס לאמון ($r = .77$), ולבסוף בין אמון לנכונות לשימוש עתידי ($r = .69$). אחד ההיגדים שקיבלו את הממוצע הנמוך ביותר ובדקו את הנכונות לשימוש עתידי היה: "במידה ואתקל בצורך דומה בעתיד, אעדיף להשתמש בבֶּוֹטְסָלָה על פני פנייה לאדם בעל ידע בתחום" ($M = 3.17, SD = 1.25$). ממצאים אלה מראים שמשתתפים שדיווחו על רמות ידע גבוהות יותר בעקבות השימוש בבֶּוֹטְסָלָה, נטו גם לדווח על רמות אמון גבוהות בצ'אטבוט וכן על נכונות גבוהה יותר להשתמש בו שוב בעתיד. מנגד, ולמרות רמות האמון הגבוהות, עדיין נותרה העדפה לליווי אנושי בתהליך בחירת תחום הלימודים האקדמיים.

הממצאים מצביעים על הפוטנציאל הגלום בצ'אטבוטים מותאמי-שפה לחזק ידע נתפס, אמון ונכונות להמשך שימוש בקרב צעירים מהחברה הערבית. הפרויקט מציע יישום מעשי לעיצוב כלי הכוון מבוססי GenAI המותאמים להקשרים תרבותיים, אשר יכולים לתמוך בתהליך קבלת החלטות לימודיות, ולתרום לצמצום פערים בנגישות להשכלה גבוהה. יחד עם זאת, הממצאים מדגישים את החשיבות של מודלים היברידיים המשלבים תמיכה אנושית לצד כלים דיגיטליים, העשויים להיטיב במיוחד בתהליכים רגישים כמו בחירת תחום לימודים.

מילות מפתח: אמון, בינה מלאכותית יוצרת (GenAI), ידע נתפס, נכונות לשימוש עתידי, צ'אטבוטים, צעירים מהחברה הערבית.

מקורות

- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). An overview of chatbot technology. In I. Maglogiannis, L. Iliadis, & E. Pimenidis (Eds.), *Artificial intelligence applications and innovations: AIAI 2020* (IFIP Advances in Information and Communication Technology, Vol. 584, pp. 373–383). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31
- Glikson, E., & Woolley, A. W. (2020). Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research. *Academy of Management Annals*, 14(2), 627-660. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0057>
- Han, H., Park, J., & Seo, K. (2025). A self-determination theory-based career counseling chatbot. In *Proceedings of the 29th International Conference on Intelligent User Interfaces (IUI '25)* (pp. 311–323). ACM. <https://doi.org/10.1145/3706599.3720286>
- Khoury-Kassabri, M., & Ajzenstadt, M. (2023). Arab youth involvement in delinquent behaviors: Exploring Hirschi's social bond theory from a qualitative perspective. *Societies*, 13(5), 128. <https://doi.org/10.3390/soc13050128>

- Luo, B., Lau, R. Y. K., Li, C., & Si, Y. W. (2022). A critical review of state-of-the-art chatbot designs and applications. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Data Mining and Knowledge Discovery*, 12(1), e1434. <https://doi.org/10.1002/widm.1434>
- OECD. (2024). *Digital technologies in career guidance for youth: Opportunities and challenges* (OECD Education Policy Perspectives No. 113). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c9ab23da-en>
- Smoha, S. (2019). The Jewish ethnic divide and ethnic politics in Israel. In *The Oxford handbook of Israeli politics and society* (pp. 195–210). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190675585.013.12>
- Yu, X., Yang, Y., & Li, S. (2024). Users' continuance intention towards an AI painting application: An extended expectation confirmation model. *PLOS ONE*, 19(5), e0301821. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0301821>