

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

برابح مختارية شيماء

عمور لميس

تحت عنوان:

تبني فلسفة الذكاء الإصطناعي لمعالجة الطلبات في المؤسسات
الناشئة ذات الطابع الخدمي

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الصفة	الدرجة العلمية	إسم و لقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر ب	بوشقيفة حميد
مشرف	أستاذ محاضر ب	سعيداني سعيد
مناقشة	أستاذة محاضرة ب	راشدي فاطمة

السنة الجامعية: 2023-2024



إهداء

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء والختام...

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من كان نور دربي إلى أبي العزيز لك الفضل حتى أفنى

إلى سر الحياة وأسمى آيات الوجود إلى من أنبتني نباتا حسنا ودعمتني، أمي العظيمة وكل الثناء قليل

إلى أخواتي سندي وملاني، إكرام، إناس، جيهان، أمال

إلى من كان الأول في مساندتي وتشجيعي حيث كان خير عون لي وسند زوجي وعائلتي الثانية برافيمي

إلى من حملوا بين ثنايا قلوبهم ذكريات... إلى من شاركوني لحظاتي بطلوها ومرها إلى صديقاتي

وفاء، أمال، منيرة، كريمة، سنان

وأخيرا إلى من تخطت معي العقبات والصعوبات ومعها أتممت مسيرتي الجامعية إلى

برامج شيماء



إهداء

وقل رب زدني علما

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضله

وتخطى العبد من عقبات وصعوبات إلا بتوفيقه

أهدي عصارة جهدي وثمره عملي

إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحاتي ذات الدعوات السخية وملجئي ويدي اليمنى

أمي العظيمة واضح خالدية

وإلى روح أمي الطاهرة رحمة الله عليها وإلى والدي أطال الله في عمره

وإلى إخوتي وأخواتي من قضيت معهم أجمل أيام حياتي وعشت معهم أحلى الذكريات فكانوا أسعد

الناس بنجاحي

وأحب أن أختتم الإهداء إلى صاحبة الفضل العظيم صديقة الرحلة و

النجاح إلى من وقفت جانبي عمور لميس



شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق

أناره الله بنوره واصطفاه

انطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل أتقدم بخالص الشكر

والتقدير للأستاذ المشرف

سعيدني سعيد على إرشاداته وتوجيهاته التي لم يبخل بها علينا يوما

ولا يفوتنا شكر جميع موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بلهوارى

لولاية تيارت.

وكل طلبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وإلى كل طالب يسعى لتحقيق

مستقبله.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتنا في هذا العمل سواء من قريب أو من

بعيد.

فهرس المحتويات

إهداء
شكر وتقدير
فهرس المحتويات
قائمة الجداول
قائمة الأشكال
قائمة الإختصارات والرموز
مقدمة :	أ
الفصل الأول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في معالجة الطلبيات في المؤسسات الناشئة
تمهيد :	6
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول المؤسسات الناشئة	7
المطلب الأول: مفاهيم حول المؤسسات الناشئة ودورة حياتها	7
المطلب الثاني: خصائص ومميزات المؤسسات الناشئة	10
المطلب الثالث: دور وأهمية المؤسسات الناشئة	12
المبحث الثاني: معالجة الطلبيات في المؤسسة الناشئة	13
المطلب الأول: مفهوم إدارة الطلب وأنواعه	13
المطلب الثاني: دورة حياة إدارة الطلب وأنشطتها	15
المطلب الثالث: أبعاد خدمة الزبون وعناصر توريد الطلبيات	19
المبحث الثالث: ماهية الذكاء الإصطناعي وأهم تطبيقاته	22
المطلب الأول: نشأة وتطور الذكاء الإصطناعي	22
المطلب الثاني: مفهوم الذكاء الإصطناعي وأهميته	25

27	المطلب الثالث: خصائص الذكاء الإصطناعي، مجالاته وتطبيقاته.
30	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني تأثير تبني الذكاء الإصطناعي في المؤسسات الناشئة.
32	تمهيد
33	المبحث الأول: تأثير الذكاء الإصطناعي على أداء المؤسسات الناشئة.
33	المطلب الأول: فوائد إستخدام الذكاء الإصطناعي في المؤسسات الناشئة.
35	المطلب الثاني: تطبيقات الذكاء الإصطناعي في المؤسسات الناشئة.
37	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه المؤسسات الناشئة في تبني الذكاء الإصطناعي.
39	المبحث الثاني: تأثير الذكاء الإصطناعي في معالجة الطلبات
39	المطلب الأول: تقنيات وأهمية تحسين أداء الذكاء الإصطناعي في معالجة الطلبات
41	المطلب الثاني: تحديات الذكاء الإصطناعي في معالجة الطلبات
44	المطلب الثالث: متطلبات وآليات إحداث تغيير في المؤسسات للتقليل من تأثير التحديات
46	المبحث الثالث: واقع وآفاق المؤسسات الناشئة والذكاء الإصطناعي في الجزائر
46	المطلب الأول: واقع المؤسسات الناشئة في الجزائر
49	المطلب الثاني: واقع الذكاء الإصطناعي في الجزائر
52	المطلب الثالث: أهم المؤسسات الناشئة في الجزائر.
55	خلاصة الفصل
56	خاتمة
60	قائمة المراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
47	ترتيب دول إفريقيا من حيث عدد المؤسسات الناشئة	1
52	أهم المؤسسات الناشئة في الجزائر التي تعتمد على الذكاء الإصطناعي	2

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
9	دورة حياة المؤسسات الناشئة	1
20	الإتصالات عبر الأقمار الصناعية	2
24	مراحل تطور مفهوم الذكاء الإصطناعي	3
26	مكونات الذكاء في مفهومه الإصطناعي	4
29	تطبيقات الذكاء الإصطناعي	5

قائمة الاختصارات

والرموز

قائمة الإختصارات والرموز

الإختصار	المعنى
AI	Artificial Intillegence
ANI	Narrow Artificial Intillegence
AGI	General Artificial Intillegence
ASI	Super Artificial Intillegence
MMI	Man Machine Interaction
IOT	Internet Of Things
LM	Learn Machine
CRM	Customer Relationship Management

مقدمة

مقدمة :

نظرا للتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها المؤسسات اليوم، أصبح توظيف وتطبيق الذكاء الاصطناعي في أنشطتها ضرورة حتمية للبقاء في السوق ومواجهة المنافسين والتفوق عليهم. وهو ما ينعكس على غالبية المؤسسات العالمية الرائدة إذ يعتبر الذكاء الاصطناعي نقطة تحول كبيرة في تاريخ البشرية نظرا لما قدمه من طرق جديدة وحديثة في عمليات التسيير والإدارة في مختلف الميادين والتخصصات.

لا شك أن الذكاء الاصطناعي ظهر كنتيجة لخبرات وتجارب وأبحاث الكثير من المفكرين والباحثين ويهدف أساسا إلى تقديم كل ما يرغب به الفرد من معلومات وبرامج جد متطورة تمكن من تحقيق أفضل الأعمال باختلاف أنواعها. ويعتبر هذا الأخير قفزة نوعية في مجال التكنولوجيا حيث تحول من الطرق التقليدية في عمليات تسيير المؤسسات باختلاف نوع نشاطها إلى إستخدام أحدث البرامج والتقنيات بهدف تحسين مستوى أداء المؤسسات والسعي إلى تطويرها. والذي يعتبر كآلية معتمدة وفعالة لتحسين أداءها إذ تلعب المؤسسات الناشئة دورا كبيرا ومهما في تطوير الذكاء الاصطناعي، فهي تساهم بشكل كبير في تحديث وتطوير التقنيات والأدوات اللازمة للتطبيقات الذكية. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه المؤسسات غالبا ما تتميز بالإبتكار والمرونة حيث يمكنها تحقيق التغيرات بشكل سريع وأكثر كفاءة مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

تسعى المؤسسات الناشئة إلى مواكبة كل ما هو جديد ومتطور في خدمة مصالحها للحفاظ على بقاءها في الأسواق، خصيصا في ظل التحديات الناتجة عن التطورات التكنولوجية السريعة حيث أصبح توظيف مثل هذه التكنولوجيا أمرا بديهيا في مجال الأعمال إذ يمكن تبني الذكاء الاصطناعي على تحويل مؤسسات من نماذج تقليدية إلى نماذج مبتكرة ومتطورة، ويساعد على إدخال تحولات إيجابية، وزيادة مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع المتغيرات والإستفادة من تقنياته في العديد من المجالات لتحسين العمليات والتحليلات و التنبؤات وعلى وجه التحديد، يكون التأثير الأساسي لتنفيذ الذكاء الاصطناعي على مستوى المعالجة لأنه ينطوي على إستبدال المهام الروتينية المتكررة بأتمة العمليات و تقديم الرؤى وتحسين عملية صنع القرار و بالتالي تمكين المؤسسات من اكتساب ميزة تنافسية.

وقد أولت الجزائر إهتمامها بالذكاء الاصطناعي والمؤسسات الناشئة بالرغم من وجود بعض المبادرات المحدودة في تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات ككل، إلا أنه لحد الآن لا توجد تجربة رائدة. فالمؤسسات الناشئة في الجزائر تواجه جملة من الصعوبات والنقائص والتحديات التي تقف حائلا أمام تطورها.

إشكالية الدراسة

إستنادا لما سبق ذكره فإن الإشكالية التي تتناولها هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو الموالي:

ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على معالجة الطلبات في المؤسسات الناشئة؟

مقدمة

هذا التساؤل الرئيسي يقودنا إلى طرح بعض التساؤلات الثانوية الآتية:

- كيف يمكن للمؤسسات الناشئة الاعتماد على الذكاء الإصطناعي في معالجة الطلبات؟
- ماهو دور الذكاء الإصطناعي في المؤسسات الناشئة؟ وكيف يمكن أن يكون أداة فعالة في معالجة الطلبات؟
- فيما تتمثل جهود الجزائر نحو تعزيز خطواتها في تبني هذه التقنية في المؤسسات الناشئة؟

فرضيات الدراسة

بعد هذا الطرح يمكن صياغة وبلورة فرضية الأساس على الشكل التالي:

- الذكاء الإصطناعي يساهم في معالجة الطلبات بشكل إيجابي في تحسين كفاءة وفعالية العمليات لدى المؤسسات.
- الذكاء الإصطناعي يمكن أن يحسن بشكل كبير تجربة العملاء في عمليات معالجة الطلبات للمؤسسات الناشئة.
- يُمكن الذكاء الإصطناعي من القضاء على التحيزات والأخطاء البشرية وخفض التكاليف ويسرع كافة عملياتها.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تثمين الدور الذي يلعبه الذكاء الإصطناعي في تحسين أداء المؤسسات الناشئة وأهمية تبني هذه الأخيرة للذكاء الإصطناعي لمعالجة الطلبات وتأثيره الفعال على نشاطاتها بالإضافة إلى البحث في جملة من التحديات التي تواجهها هذه المؤسسات في الجزائر وأسباب فشلها. حيث تم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للذكاء الإصطناعي وإدارة الطلبات والمؤسسات الناشئة وثم دراسة أثر الذكاء الإصطناعي على تحسين أداء المؤسسات في الجزائر.

أهداف الدراسة

يمكن تلخيص الأهداف التي نريد الوصول إليها من خلال بحثنا هذا في النقاط التالية:

- إزالة الغموض المحيط بماهية الذكاء الإصطناعي وذلك بتوضيح مفهومه، مجالاته وتطبيقاته ومختلف المفاهيم المرتبطة به.
- إبراز مساهمة نظام الذكاء الإصطناعي في تحسين أداء المؤسسة.

مقدمة

- توعية منظمات الأعمال على ضرورة الإعتدال على كل ما هو جديد في مجال التطور التكنولوجي والإعتدال على هذه الأخيرة في تحقيق أهدافها.
- عرض واقع المؤسسات الناشئة وما تتعرض له من تحديات في أرض الواقع.
- التعرف على أهم التحديات التي تعيق أصحاب الأفكار المبتكرة لتجسيدها وخلق المؤسسات الناشئة في الجزائر.

أسباب إختيار الموضوع

- من بين الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع ما يلي:
- الرغبة الشخصية لدراسة مثل هذه المواضيع؛
- حداثة وحيوية الموضوع والأهمية الكبيرة التي يكتسبها في السوق.
- الحتمية المستقبلية داخل المنظمات الخدمية لإتخاذ أفضل القرارات. ومواجهة المنافسة وضمان إستمرار تواجدها.
- قلة الأبحاث والدراسات التي تناولت قطاع المؤسسات الناشئة والذكاء الإصطناعي في الجزائر.

حدود الدراسة

يعتبر ميدان دراستنا هذه واسعاً وشاسعاً ولم يكن بمقدورنا التطرق من الناحية النظرية والتطبيقية إلى مختلف الجوانب وخاصة تلك المتعلقة بإدارة الطلب لذلك إرتأينا تسليط الضوء على معالجة طلبيات بالذكاء الإصطناعي، فالدراسة التي نحن بصدد القيام بها تتحصر ضمن نطاق خاص بوظائف إدارة سلاسل التوريد يتمثل في كيفية تأثير الذكاء الإصطناعي على معالجة الطلبيات في المؤسسات الناشئة. أما الجانب التطبيقي من البحث تمثل في معرفة كل من واقع الذكاء الإصطناعي والمؤسسات الناشئة في الجزائر. حيث تمثلت الحدود المكانية في دراسة الذكاء الإصطناعي في المؤسسات الناشئة في الجزائر بصفة عامة. أما الحدود الزمنية تمت خلال الفترة الممتدة بين شهر ديسمبر 2023 إلى شهر ماي 2024.

منهج الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات من عدمها إتبعنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال جمع المعلومات من مصادر ومراجع مختلفة سواء كانت باللغة العربية أو الأجنبية. كذلك من خلال التطرق للمفاهيم الخاصة بالمؤسسات الناشئة وكذا بالذكاء الإصطناعي ومدى تأثير هذا الأخير على عملية معالجة الطلبيات.

الدراسات سابقة

-ارطباز سناء 2022:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة، وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن الذكاء الاصطناعي يتيح فرصا كبيرة للشركات والمؤسسات لتحسين أداءها والعمل على تحسين العمليات الإنتاجية.

- عمر بلجازية كززة بوزنيط 2024:

سعت هذه الدراسة لتحليل الإطار المفاهيمي لمتطلبات الذكاء الاصطناعي وإبراز دوره في دعم المؤسسات الناشئة في الجزائر حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي هو التطبيق العملي للآلات الحديثة في الشركات المتوسطة كما تتصف هذه التطبيقات بقدرتها على القيام بالعديد من المهام التي تحاكي الفكر البشري.

- رمضان مروة وبوقرة كريمة 2020:

هدفت الدراسة إلى تقديم أهم المفاهيم الأساسية حول المؤسسات الناشئة والتجارب العربية الناجحة في تجسيدها، التطرق لواقعها في الجزائر وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن المؤسسات الناشئة تتصف بمجموعة من لخصائص جعلتها قادرة على التأقلم مع الأوضاع الاقتصادية، بالإضافة إلى إسهاماتها في التنمية المحلية وترقية الاقتصاد الوطني.

- العلمي قواسمية، سالم يعقوب 2022:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على ماهية المؤسسات الناشئة وما هو واقعها وآفاقها وأهم التحديات التي تواجهها في الجزائر مع إعطاء بعض النماذج عربيا. وقد توصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج أبرزها المؤسسات الناشئة منظمة مؤقتة تبحث عن نموذج اقتصادي يسمح بالنمو المربح بشكل متكرر إضافة إلى التحديات التي تواجه المؤسسات الناشئة في الجزائر كنقص التمويل، نقص الكفاءات ...

صعوبات البحث

من الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذا البحث هو الشح كبير في المراجع المتعلقة بموضوع بحثنا هذا في المكتبة الجامعية وصعوبة الحصول عليها، وأيضا نقص كتب المتخصصة بموضوع معالجة الطلبات في المؤسسات بشكل عام والمؤسسات الناشئة بشكل خاص والذكاء الاصطناعي في الجزائر، كذلك نقص مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في المنظمات الجزائرية والمؤسسات الناشئة مما دفعنا للإعتماد على المواقع الإلكترونية.

تقسيم البحث

من أجل تغطية موضوعنا محل الدراسة قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين على النحو التالي:

الفصل الأول بعنوان تطبيقات الذكاء الاصطناعي في معالجة الطلبات في المؤسسات الناشئة، تناولنا فيه تطبيقات الذكاء الاصطناعي لمعالجة الطلبات في المؤسسات الناشئة ويحتوي على ثلاث مباحث كان أولها أساسيات حول المؤسسات الناشئة ثم إدارة الطلبات في المؤسسات الناشئة والمبحث الأخير ماهية الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته.

أما الفصل الثاني: الذي يتمحور حول تأثير تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الناشئة وهو بدوره متكون من ثلاث مباحث أولها تضمن تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء المؤسسات الناشئة والثاني تأثير الذكاء الاصطناعي في معالجة الطلبات وأخيرا واقع الذكاء الاصطناعي والمؤسسات الناشئة في الجزائر.

في نهاية البحث أدرجنا خاتمة حاولنا من خلالها أن نبرز أهم النتائج التي توصلنا إليها وكذا أهم التوصيات وآفاق البحث.

الفصل الأول

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في معالجة
الطلبات في المؤسسات الناشئة

تمهيد:

يعتبر التطور التكنولوجي في المؤسسات أمراً ضرورياً في العصر الحالي إذ يوفر للمؤسسات فرصاً لتحسين المستمر وتطور عملياتها. إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الناشئة يتيح لها التنافسية بفعالية أكبر وزيادة مستوى الابتكار في منتجاتها وخدماتها، ومن التحديات التي تواجهها المؤسسات الناشئة في عملياتها اليومية معالجة الطلبات، لذلك فإن تبني فلسفة الذكاء الاصطناعي يمكن أن يلعب دوراً بارزاً في حل هذه التحديات وتحسين الكفاءة وتوفير الجهد والوقت إذ يوفر تنبؤات دقيقة ويحسن من تجربة العملاء والتقليل من الأخطاء البشرية وتعزيز الوعي بأهمية الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الناشئة كأداة فعالة للابتكار والتطوير.

سننظر في هذا الفصل لثلاث مباحث على النحو الآتي:

المبحث الأول: أساسيات حول المؤسسات الناشئة.

المبحث الثاني: إدارة الطلبات في المؤسسات الناشئة.

المبحث الثالث: ماهية الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول المؤسسات الناشئة

أصبحت المؤسسات الناشئة ضرورة ملحة في ظل التغيرات التي يشهدها العالم خاصة مع بداية القرن الحالي إذ تسعى المؤسسات الناشئة Startups في طبيعتها الى تقديم حلول وطرح خدمات رائدة في السوق بحيث تعتبر من أهم محركات النمو الإقتصادي للدول، وأصبح الإهتمام بها أمر ضروري لما لها من أهمية كبيرة في تطوير الإقتصاد الوطني، كما تتميز بالإبداع والقدرة على احداث تأثير كبير، وهذا ما جعل الدول والمؤسسات تركز أكثر على هذا النوع من المؤسسات.

المطلب الأول: مفاهيم حول المؤسسات الناشئة ودورة حياتها

إن أي مؤسسة ناجحة اليوم انطلقت من فكرة مشروع وتجسدت بها، لما لها من إمكانيات وموارد تبنت استراتيجيات وسياسيات وخطط بما يتناسب مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها، ولعل أهم مرحلة من دورة حياة المؤسسات هي بدايتها في شكل مؤسسة ناشئة.

أولاً: تعريف المؤسسات الناشئة

لم تحظى بعد بتعريف موحد من قبل الباحثين حيث في هذا المطلب سوف نتطرق الى مجموعة من التعريفات اختلفت في تعريفها للمؤسسات الناشئة كما يلي:

1. حسب القاموس الإنجليزي تعرف المؤسسة الناشئة Startup على أنها مشروع صغير في بداية مهده، حيث تتكون كلمة Startup من كلمتين مجزئتين Start وهي الإشارة الى فكرة الانطلاق و up تشير الى فكرة النمو القوي.¹

2. كما عرفها Paul Graham في مقاله المشهور حول النمو Growth على أنها شركة صممت لتمنو بسرعة (Growth-Start-up) وكونها تأسست حديثا لا يجعل منها شركة ناشئة تعمل في مجال التكنولوجيا كما أنها تمول من قبل المخاطر أو المغامر. الأمر الوحيد الذي يهم هو النمو وأي شيء آخر يرتبط بالشركات الناشئة يتبع النمو.² وحسب Paul فإن النمو الجيد يكون بين 5% و7% أسبوعيا وبشكل استثنائي 10%.³

¹ <https://www.dictionary.cambridge.org/dictionary/english/start-up?q=startup>– Consulté 25/02/2024 à 13:00.

² بوالشعور شريفة، دور حاضنات الأعمال في دعم وتنمية المؤسسات الناشئة، مجلة البشائر الإقتصادية، المجلد 04، العدد 02 جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الجزائر 2017/2018، ص 420.

³ <https://www.netocratic.com/what-is-a-startup-3612> -consulté 25/02/2024 à 15 :05

3. ويعرفها رائد الأعمال الشهير "ستيف بلانك" أن المؤسسة الناشئة ليست نسخة مصغرة من المؤسسات الكبرى، وهي لا تتبع وفقا للخطط الرئيسية. هي تلك المؤسسات التي تنتقل من فشل الى فشل بسرعة حتى تحقق النجاح في الأخير، حيث نتعلم باستمرار من الزبائن وهو ما يعلمها التكيف والتكرار و تحسين الأفكار الأولية.¹

4. حسب باتريك فريدينسن Patrick Fridenson وهو أن تكون شركة ناشئة لا يتعلق الموضوع بالعمر ولا بحجم ولا بقطاع النشاط، ويجب الإجابة على التساؤلات الأربعة التالية:²

أ. نمو قوي محتمل.

ب. إستخدام تكنولوجيا حديث.

ج. تحتاج لتمويل ضخم.

د. سوق جديد مع صعوبة تقييم المخاطر.

ومن خلال هذه التعريفات يمكننا القول إن المؤسسات الناشئة هي مؤسسات حديثة النشأة تبني على أساس فكرة مبتكرة من طرف مقال يتميز بخصائص معينة وهدفها النمو الذي تحققه سريعا، كما لا يمكن حصرها في مجال التكنولوجيا، بحيث تواجه خطرا عاليا بالفشل كونها تعتمد على منتجات وخدمات مبتكرة تخترق بها أسواق غير مشبعة أو تخترق أسواقا جديدة كليا.

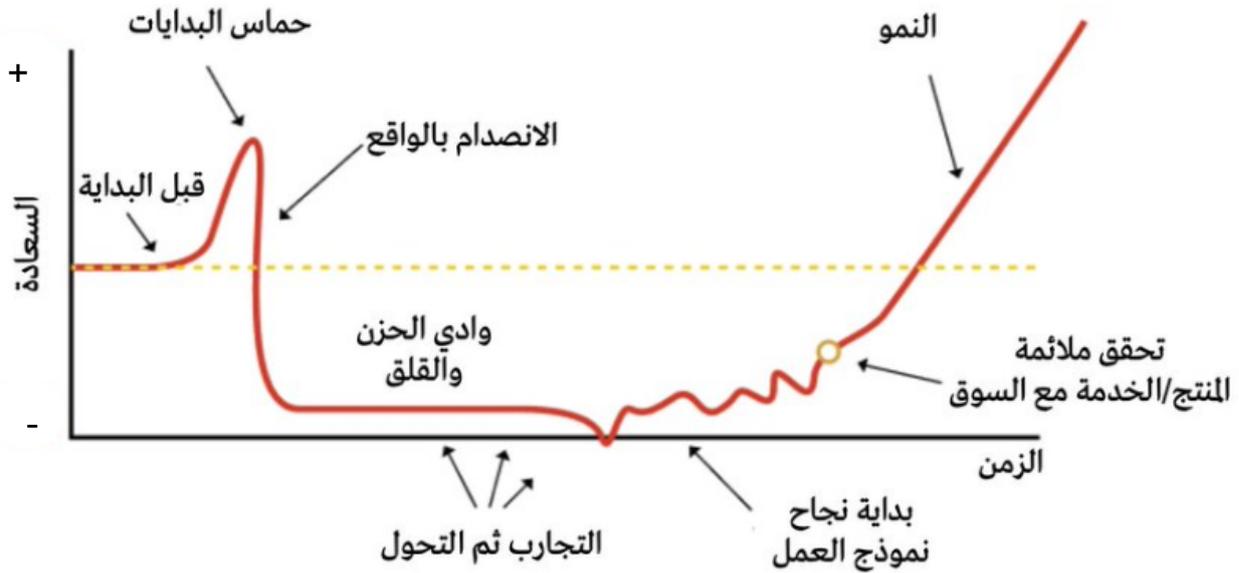
ثانيا: دورة حياة المؤسسات الناشئة

إن ما يتميز المؤسسات الناشئة هو النمو المستمر إلا أن الواقع هو غير ذلك، فهذه المؤسسات كثيرة ما تتعثر وتمت بمرحلة صعبة وتذبذب شديد قبل أن تعرف طريقها نحو القمة، ويمكن ابراز ذلك من خلال المنحنى التالي:

¹ بن شواط سمية، قادري رياض، المؤسسات الناشئة ونموذج تطوير العميل: دراسة حالة بعض المؤسسات الناشئة بسيدي بلعباس مجلة التكامل الإقتصادي، المجلد 09 العدد 03 المركز الجامعي مغنية تلمسان، الجزائر سبتمبر 2021 ص 301.

² بن زاير مبارك، مختاري فتيحة، سعداوي مراد مسعود، المؤسسات الناشئة بين مشروع التأسيس وتحديات الواقع، حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد 8، العدد 2، 2021 ص 22.

الشكل (1-1) دورة حياة المؤسسات الناشئة



المصدر: بوالشعور شريفة، مرجع سبق ذكره، ص 421.

و يمكن القول أن المؤسسات الناشئة تمر بخمس مراحل:¹

1. مرحلة ما قبل الانطلاق المؤسسة الناشئة: من خلال طرح نموذج أولي لفكرة إبداعية أو جديدة، حيث يتم في هذه المرحلة التعمق في البحث، ودراسة الفكرة ودراسة السوق وسلوك المستهلك للتأكد من إمكانية تنفيذها على أرض الواقع واستمرارها في المستقبل والبحث على ممول سواء من طرف الحكومة أو من طرف الأفراد.
2. مرحلة الانطلاق المؤسسة الناشئة: يتم في هذه المرحلة طرح الجيل الأول من المنتج أو الخدمة إذ يواجه صاحب الفكرة أصعب شيء في هذه المرحلة هو إيجاد أو تبني فكرة على أرض الواقع ويمولها ماديا وقد يكون التمويل هنا من طرف العائلة، الأصدقاء، بحيث تكون درجة المخاطرة عالية وذلك لحاجة المنتج للكثير من الترويج والإعلام.
3. مرحلة الحماس: هي مرحلة مبكرة من الإقلاع والنمو أين يكون المنتج قد بلغ الذروة، وهنا يمكن أن يكون الضغط السلبي من خلال العديد من العوائق التي تؤدي الى تراجع المنحنى.
4. مرحلة الإنزلاق التدريجي أو التسلق: بالرغم من استمرار الممولين المغامرين برأس المال بتمويل المشروع إلا أنه يستمر في التراجع حيث يصل الى المرحلة يطلق عليها مرحلة التحور من المستقبل للمشروع وهذا يؤدي

¹ ديناوي أنفال عائشة، زرواط فاطمة الزهراء، المؤسسات الناشئة قاطرة الجزائر الجديدة للنهوض بالإقتصاد الوطني "التحديات واليات الدعم"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2020، ص 330.

إلى خروج المشروع من السوق خاصة في حالة عدم التدارك إذ تكون معدلات النمو منخفضة.

5. مرحلة النمو الصعود: يتم في هذه المرحلة تطوير المنتج بشكل نهائي ويخرج من مرحلة التجربة والإختبار وطرحه في السوق وتبدأ المؤسسة الناشئة بالنمو المستمر بفضل الجمهور المستهدف الذي يعتمد على الابتكار، لتبدأ مرحلة الحجم وتحقيق أرباح ضخمة.

المطلب الثاني: خصائص ومميزات المؤسسات الناشئة

أولاً: خصائص المؤسسات الناشئة

تتصف المؤسسة الناشئة بمجموعة من الخصائص بعضها يشكل نقاط قوتها و بعضها يشكل نقاط ضعفها.¹

1. نقاط القوة

- أ. توازن هيكل النشاط الإنتاجي: نظرا لما تعانيه منظمات الدول النامية من خلل في هيكل الإقتصاد يسبب غياب قاعدة قوية من صناعات صغيرة ومتوسطة، يستند إليها حيث بات من الضروري تقليص الفجوة ووضع استراتيجيات لإصلاح هذا الخلل وتوسيع هذه المنشآت الصغيرة القابلة للتطوير والإنتاج.
- ب. دعم الشركات الكبيرة وهذا من خلال توفير المنتجات الوسطية لنشاطات الشركات الكبرى.
- ج. توفير فرص عمل حقيقية وتقليص حجم البطالة، تتميز المؤسسات الناشئة بقدرتها العالية على توفير مناصب شغل مما يؤدي الى تقليص حجم البطالة.
- د. استثمار المدخرات المحلية الصغيرة: من خلال توظيف المدخرات نظرا لصغر رأس المال وإعادة توزيع الدخل.
- هـ. المساهمة في تحقيق سياسة إحلال الواردات: تمكن المؤسسات الناشئة من انتاج متطلبات السوق المحلي مما يساهم في إحلال الواردات وتنمية الصادرات وبالتالي توفير نقد أجنبي.
- و. نشر القيم الصناعية الإيجابية: تساهم في نشر القيم الصناعية الإيجابية كإدارة الجودة والابتكار وتقسيم العمل.

2. نقاط الضعف:

تتصف بخصائص تشكل نقاط ضعف لها وأبرزها:²

- أ. محدودية وعدم القدرة على اختيار وصياغة استراتيجية العمل.

¹ نحال زهرة، توكال فاطمة، دور حاضنات الأعمال والذكاء الاصطناعي في مرافقة المشاريع الناشئة لدعم النمو في الجزائر مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العلوم الإقتصادية والتجارية ولعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر 2023 ص 28.

² حرمة محمد، إدارة المؤسسات في الجزائر أهداف وتحديات دراسة حالات CNAC وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، إدارة أعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021/2022، ص10.

- ب. عدم قدرتها على تكوين شبكة فعالة للتوزيع، بسبب قلة وضعف امكانياتها.
- ج. لا يمكنها الإستفادة من اقتصاديات الحجم بسبب صغر حجمها.¹
- د. ضعف شهرتها و عدم معرفة شريحة كبيرة من الجمهور بوجودها، خاصة المتعاملين الإقتصاديين (زبائن وموردين و بنوك) ما يفقدها عنصر الثقة، وبالتالي عدم القبال على التعامل معها.²
- هـ. افتقار المؤسسة الناشئة للخبرة في أساسيات التعاملات المعرفية.
- و. تدخل المؤسسات التمويل و فرض الوصاية على المؤسسة المصغرة.³
- ز. عدم ملازمة القروض التي تطلبها المؤسسات الناشئة مع العمليات البنكية.

ثانيا: مميزات المؤسسات الناشئة

تتميز المؤسسات الناشئة بقيام أعمالها التجارية على أفكار رائدة و اتباع الحاجات السوق بطريقة ذكية وعصرية و من أهم المميزات ما يلي:⁴

1. حديثة العهد: أي انها حديثة النشأة وتستمد تسميتها من حداثتها وأمامها خياران إما التطور والإزدهار لتصبح شركة ناجحة قائمة بذاتها وتقدم منتجات جديدة تحتاجها الأسواق، أو اغلاق أبوابها والقبول بالخسارة.
2. شركات أمامها فرصة للنمو التدريجي والمتزايدة: من أحد السمات التي تحدد معنى المؤسسة الناشئة هي إمكانية نموها السريع وتوليد إيراد أسرع بكثير من التكاليف التي تتطلبها للعمل، حيث أن المؤسسة الناشئة تتمتع بإمكانية الإرتقاء بعملها التجاري بسرعة أي زيادة الإنتاج والمبيعات من دون زيادة التكاليف، كنتيجة على ذلك، ينمو هامش الأرباح لديها بشكل يبعث على الدهشة، وهذا يعني أنها لا تقتصر بالضرورة على أرباح أقل لأنها صغيرة، بل على العكس هي مؤسسات قادرة على توليد أرباح كبيرة جدا.
3. شركات تتعلق بالتكنولوجيا وتعتمد بشكل رئيسي عليها، تتميز هذه الشركات بانها تقوم بأعمالها التجارية على أفكار رائدة Innovative واشباع حاجات السوق بطريقة ذكية وعصرية، يعتمد مؤسسات الشركات الناشئة Start-up على التكنولوجيا للنمو والتقدم، والعثور على تمويل من خلال منصات على الأنترنت ومن خلال الفوز بمساعدة ودعم حاضنات الأعمال.

¹ فودوا محمد وآخرون، دور حاضنة الأعمال في دعم وتطوير المؤسسات الناشئة في الجزائر، مجلة النمو الإقتصادي وريادة الأعمال، مجلد 4، العدد 4، 2021 ص 117.

² نحال الزهرة، توكال فاطمة مرجع سبق ذكره ص 28.

³ بن حيمة مريم وآخرون، آليات دعم وتمويل المؤسسات الناشئة في الجزائر، حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2021 ص 525.

⁴ مصطفى بورنان، علي صولي، الاستراتيجيات المستخدمة في دعم وتمويل المؤسسات الناشئة (حلول للإشياء المؤسسات الناشئة) مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، الجزائر 2020 ص 113.

4. شركات تتطلب تكاليف منخفضة: يشمل معنى المؤسسة الناشئة على أنها تتطلب تكاليف صغيرة جدا بالمقارنة مع الأرباح التي تحصل عليها وعادة ما تأتي هذه الأرباح بشكل سريع ومفاجئ بعض الشيء.

المطلب الثالث: دور وأهمية المؤسسات الناشئة

يرى الخبراء أن المؤسسات الناشئة لها دور مهم في مواجهة التحديات و إسهامها في النهوض اقتصاديا كونها تساهم في تحقيق النمو و مواءمة التطورات الإقتصادية العالمية، و يمكننا تلخيص أهمية و دور المؤسسات الناشئة في الدول السائرة في طريق النمو على النحو التالي:¹

1. تتميز بالقدرة العالية على توفير فرص العمل، ومكافحة مشكل البطالة.
2. الابتكار في البحث والتطوير لاسيما في مجال التكنولوجيا، كما يعتبر أداة ضرورية أكثر من أي وقت مضى لتنمية أي بلد في العالم، والقدرة على الابداع والابتكار وتطوير منتجات بتكلفة أقل.
3. معالجة القضايا الإقتصادية والمساهمة في نشر القيم والمبادئ الإقتصادية الإيجابية كالإبداع، إدارة الوقت الابتكار، الكفاءة والفعالية.
4. المساهمة في إنتاج سلع وخدمات مبتكرة وجديدة مما يؤدي الى التنوع في المنتجات.
5. المرونة والقدرة على التأقلم والإستجابة السريعة من خلال مرونة عملياتها وسلسلة الحلول التي تجلبها.
6. تمكن الشركات الناشئة من إنتاج متطلبات السوق المحلي مما يساهم في إحلال الواردات وتنمية الصادرات بالتالي توفير نقد اجنبي.²
7. آثار حسن بالنسبة للمشاريع المبتكرة الخاصة في مجال التكنولوجيا الحديثة.³

¹ يوسف حسين، إسماعيل صديقي، دراسة ميدانية لمواقع إنشاء المؤسسات الناشئة في الجزائر حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد 8، العدد1، جامعة طاهري بشار، الجزائر 2021 ص 71-73.

² بختي علي، بوعويمة سليمة، المؤسسات الناشئة الصغيرة او لمتوسطة في الجزائر واقع وتحديات، مجلة دراسات وأبحاث، العدد4 المجلد 12، الجلفة الجزائر 2020 ص 537.

³ مرجع سبق ذكره ص 532.

المبحث الثاني: معالجة الطلبات في المؤسسة الناشئة

إن التغييرات التي تحدث بصورة فجائية وسريعة تجاوزت قدرات تلك المؤسسات على التكيف معها، وأدت إلى عجزها عن مواصلة الأداء المرتفع، مما جعل المؤسسات الصناعية والخدمية تعمل من أجل خلق حصص سوقية عالمية، بالإضافة إلى سوقها الداخلي. وكذلك تبحث عن مقومات نجاح جديدة لتعزيز مكانها التنافسي في الأسواق وتحقيق ميزة تنافسية. ولكن لتحقيق المؤسسات تلك الميزة ليس عليها فقط تقديم منتجات ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة فقط، بل عليها أيضا تقديم تلك المنتجات و إتاحتها في المكان المناسب، الوقت المناسب و بالكميات المطلوبة التي تتوافق مع إحتياجات العملاء المتجددة والفجائية إذ تواجه اليوم مؤسسات الأعمال تحديات وهي الحاجة إلى تكامل أنشطتها من أجل خلق ميزة تنافسية مستدامة، مما يمكنها من تعزيز ردها في السوق وبناء علاقات مربحة مع العملاء، والتي يمكن تحقيقها بفعالية ومن خلال مفهوم جديد للأعمال يعرف بإدارة الطلب Damend management، أي انه من المهم أن يكون لدى المؤسسة رؤى واضحة للعملاء والإستجابة بفعالية لاحتياجاتهم المختلفة من خلال التنسيق والتكامل بين أنشطة غلق الطلب و جانب العرض و هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم إدارة الطلب وأنواعه

أولاً: مفهوم إدارة الطلب

حتى نتمكن من عرض مفهوم إدارة الطلب سنتطرق إلى مفهوم الإدارة لمعرفة جهودها، ولتحديد طبيعتها واهتماماتها، والدور المهم الذي تلعبه في إدارة الطلب. فإن مفهوم الإدارة Management تعني اتخاذ القرارات الإدارية على مستويات المؤسسة أو الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة التي يقوم بها المدير من تخطيط، تنظيم، توجيه، الرقابة، الاتصال والقيادة.¹

1. أما إدارة الطلب تعتبر مفهوم جديد نسبيا حيث تعرف بانها عملية استلام الطلبات من العملاء وفرزها ومعالجتها إذ تعد معالجة الطلبات جانبا حيويا في أي عمل يتعامل مع إدارة المخزون.²

2. وتعرف أيضا على أنها منهجية تخطيطية تستخدمها المؤسسات للتنبؤ والتخطيط حول كيفية تلبية الطلبات على الخدمات والمنتجات إذ تعمل على تحسين الاتصال بين العمليات والتسويق، ملاءمة الاستراتيجية والقدرات واحتياجات العملاء بشكل أفضل.

3. نشرت المحلية العالمية للإدارة والأعمال مفهوم إدارة الطلبات على انه انشاء تفاعلات بين العمليات والتسويق بهدف فهم السوق و تطوير الإجراءات بموجب استراتيجيات الشركة و قدرة الإنتاج و احتياجات العملاء النهائيين.¹

1 <https://www.uobabylon.edu.iq/eprints/publication-11-5702-913.pdf> Consulte le 22/04/2024 à 11:11.

2 <https://www.turkmirsal.com/> انظمة-إدارة-الطلبات-للتجارة-الإلكترونية Consulte le 22/04/2024م à 11:35.

4. تعرف أيضا على انها عملية تسجيل طلبات العملاء و تتبعها و تنفيذها، تبدأ عملية إدارة الطلب عند تقديم الطلب و تنتهي عند تسليم الخدمة.²

5. كما تعرف إدارة الطلب Demande Management على أنها عملية تشمل مجموعة من القرارات المتخذة داخل المؤسسة والتي قد تؤثر على الطلب، كما أن التحكم في هذه العوامل يتيح فرصة الإستجابة بفعالية للتغيرات في الطلب.³

ثانيا: أهداف إدارة الطلب وأهميتها

يمكن أن نحدد هدف إدارة الطلب وأهميته من خلال النقاط التالية:⁴

1. **تحسين خدمة العملاء:** يهدف هذا القسم الى تعزيز تجربة الزبائن وتحسينها من خلال التركيز على جودة الخدمة وتلبية احتياجاتهم، وذلك من خلال تطبيق أساليب البحث المناسبة للحصول على رؤى قيمة حول احتياجات وتوقعات الزبائن، إضافة الى استراتيجيات تتضمن التعامل مع المشكلات والإستفسارات وتقديم حلول سريعة وفعالة.

2. **تنبؤ الطلب:** هو جزء من إدارة الطلب يستخدم لتقديم حجم الطلب المتوقع في المستقبل، يتم ذلك بإستخدام تقنيات وأدوات التوقع ومن خلال هذه التوقعات، يمكن للمؤسسات تحسين خطط التوريد والإنتاج وتحقيق أفضل إستخدام للموارد وتلبية احتياجات الزبائن بشكل أفضل.

3. **تقليل تكاليف المخزون:** تعد أهمية تقليل تكاليف المخزون أمرا حاسما لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها المالية والتنظيمية. يساهم تقليل تكاليف المخزون في زيادة ربحية المؤسسة ورفع مستوى السيولة المالية وتحسين استطاعتها التنافسية في السوق، بالإضافة إلى ذلك فإن تحسين إدارة المخزون وتقليل التكاليف يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن وتجنب حدوث نقص أو فائض في المخزون.

4. **تحسين المنتجات الحالية والتميز في تقديم منتجات جديدة:** إن تقديم منتجات جديدة يعد أمرا ذا أهمية ولأى مؤسسة، فهو يمثل فرصة كبيرة للنمو والتوسع، ويعزز تقديم المنتجات الجديدة من حجم المبيعات وزيادة عدد الزبائن المحتملين بحيث يتم لفت انتباههم وتشجيعهم على شراء منتجات جديدة. وتقوم إدارة المنتجات الحالية بتحليل العمليات والإجراءات لتحديد نقاط الضعف وإجراء التحسينات اللازمة بناء على ملاحظات الزبائن وذلك لضمان الرضا وتحسين كفاءة العمل.

1 <https://dexef.com/articles/inventory-managment/> إدارة_الطلبات_ وعمليات_مكونات_//مكونات_إدارة_الطلبات/ Consulte le 22/04/2024 à 11:35.

2 <https://www.oracle.com/ae-ar/scm/order-management/what-is-order-management/> Consulte le 22/04/2024 à 11:52.

3 <https://almerja.com/reading.php?idm=144234> Consulté le 22/04/2024 à 12 :00.

4 <https://dexef.com/articles/inventory-managment/> إدارة_الطلبات_ وعمليات_مكونات_//مكونات_إدارة_الطلبات/ Consulte le 23/04/2024 à 13 :06.

5. تخطيط أكثر كفاءة: يشير التخطيط الفعال الى استخدام الأساليب والإجراءات المناسبة لتحقيق الأهداف بأفضل طريقة ممكنة إذ يوفر التخطيط الجيد إطارا للعمل الفعال ويشجع على التركيز وتوجيه الجهود بشكل صحيح. بالإضافة إلى ذلك يؤدي التخطيط الجيد إلى تحقيق التوازن وزيادة الكفاءة وتقليل التكاليف.

تتمثل أهمية إدارة الطلب في تحقيق التنسيق والتنظيم في عمليات الطلب وتحسين استجابة المؤسسة لطلبات العملاء، من خلال توفير التخطيط والتنسيق اللازمين، يمكن لإدارة الطلب تقليل الزمن اللازم لتلبية الطلب وتقليل التكاليف الناتجة عن الإجراءات غير الفعالة. كما ان إدارة الطلب تساهم في تحسين رضا العملاء وتقليل العجز في المخزون وتحسين استخدام الموارد المتاحة وتقليل التكاليف العامة للمؤسسة. وبشكل عام يساهم تحسين إدارة الطلب في تعزيز كفاءة العمليات وتعزيز تنافسية المؤسسة في سوق الأعمال.

المطلب الثاني: دورة حياة إدارة الطلب وأنشطتها

بالنظر إلى تعاريف إدارة الطلب نلاحظ أن أهم ما يميزها نموها المستمر لكن واقعها غير ذلك، وما تعرفه من تذبذبات في طريقها إلى النجاح والنمو.

أولاً: دورة حياة إدارة الطلب

تمثل دورة حياة إدارة الطلب سلسلة من المراحل التي تمر بها المنتجات أو الخدمات، منذ بداية العملية الإنتاجية إلى نهاية تسليم الطلب، وتشمل هذه الدورة مراحل نذكر منها:¹

1. استقبال الطلب من الزبون:

أ. تأكيد توفر المخزون:²

تبدأ عملية إدارة الطلب بشكل أساسي من بداية الطلب حتى استلامه والرضا عنه إذ يجب التأكد وتوضيح تفاصيل توفر المخزون وتوفير خيارات دفع سهلة وآمنة، أما في عدم توفر المخزون توجد طرق عديدة لإدارتها منها:

- الاكتفاء بتوضيح صريح للزبون في حال عدم توفر المنتجات لتقادي تعطيل إقتناء الطلبية.

- التأكد من إمكانية توفير المنتجات والخدمات مجدداً من طرف المؤسسة كأحجام السلعة (كبير، متوسط، صغير).

¹ <https://www.rewaatech.com/> consulté 22/02/2024 9:05. إدارة-طلبات-المتجر-الإلكتروني

² <https://www.wafeq.com/ar/> consulté 12/05/2024 تعلم-المحاسبة/محاسبة-التكاليف/ما-هي-إدارة-المخزون-؟-وما-أنواعها-وتقنياتها-الأساسية-؟

- البقاء على تواصل مع الزبون إما عن طريق الرسائل النصية أو التنبيهات بالبريد الإلكتروني عندما يصبح المنتج متاح.¹

ب. تأكيد الطلب:

تتم في هذه العملية إرسال رسائل تأكيد إلى الزبون² وتحتوي على تفاصيل الطلب مثل المنتجات المحددة والكميات والتكلفة الإجمالية وطريقة الدفع المختارة مع نوع التوصيل.

ج. تحديث المخزون:

بعد تأكيد الطلب يتوجب تحديث المخزون لتجنب عرض سلع أو تقديم خدمات غير متوفرة، وللاطلاع على كمية المخزون المتوفرة، ولضمان عدم نفاذ المخزون.

2. تنفيذ الطلب:

يتعلق مفهوم التنفيذ بتحويل الطلبات التي تم استلامها إلى عمليات فعالة لتلبية احتياجات العملاء. يشمل ذلك كميات مثل استلام الطلبات، تحضير المنتجات، التعبئة، التغليف، الشحن والتسليم النهائي للزبون والتي تنقسم إلى 03 أقسام أساسية:

أ. انتقاء المخزون:

ويشمل الطرق التالية:

- إنتقاء الطلب الواحد: أي كل طلب على حدى وتكون أقل من 20 طلب في اليوم كحجم الطلبات.
- الإنتقاء على دفعات: كتعيين عدد معين من الطلبات وانتقاؤها في نفس الوقت تتضمن منتج واحد أو عدد قليل منها.
- الإنتقاء في حدود المنطقة: تتمثل في تعيين موظف لكل منطقة في المستودع طلبات عديدة تحتوي على منتجات عديدة.
- الإنتقاء المفتوح: انتقاء عدة منتجات من عدة مناطق في المخزن في نفس الوقت.

¹ <https://www.smsbulko.com/solutions/local-international-customers/> consulté le 29/05/2024 à 19 :00.

² <https://blog.storeino.com/الهاتف-والرفع-من-المبيعات-تأكيد-الطلبات-عبر-الهاتف-والرفع-من-المبيعات> consulté le 29/05/2024 à 20 :08.

ب. التعبئة:

تبدأ هذه العملية عند التأكد من دقة الطلبات والوقت المحدد لخروجها وتغليفها بشكل آمن ومناسب الشحن لضمان وصولها بشكل جيد دون تلف.

ج. التوصيل:

بعد انتقاء السلعة وتعبئتها، تأتي آخر مرحلة في تنفيذ الطلب ألا وهي الشحن، التي تمثل وسيلة النقل المناسبة سواء كانت مؤسسة شحن أو تسليم محلي.

3. عملية ما بعد البيع:

لا تنتهي عملية إدارة الطلبات بمجرد شحن الطلب ووصوله للزبون، بل متابعة تقدم الطلبات والتأكد من رضا الزبون ومعالجة أي مشاكل قد تنشأ، والتي بدورها تساهم في تحسين العلامة التجارية وولاء الزبائن بها.

ثانياً: أنشطة إدارة الطلبات

أي إدارة الطلبات تعزز التفاعل والتعاون بين القادة والإدارات، حيث يتعين عليهم اتخاذ نظرة شاملة واتخاذ قرارات استراتيجية بناء على البيانات المتاحة و تشمل عدة أنشطة نذكر منها¹:

1. إدارة الإنتاج:

تلعب إدارة الطلبات دوراً مهماً في تنسيق الإنتاج وضمان توافقه مع المخزون والموارد المتاحة، كما يؤدي عدم التنسيق بين الطلبات والإنتاج إلى زيادة التكاليف وتعطيل عمليات التشغيل. لذا بعد التنسيق ضروري لتحقيق التوافق.

2. سلسلة الطلبات:

هي عملية حيوية في إدارة الأعمال تهدف إلى تحقيق التنسيق الفعال بين جميع العناصر المشاركة في عملية الإنتاج والتوزيع، حيث يتم استخدام التكنولوجيا لمراقبة الأحداث في الوقت الحالي وإدارة المخزون والمعلومات لوفير تجربة أفضل للزبون إذ تعدد على نموذج إلكتروني يتم فيه تحليل البيانات وتوقع احتياجات الزبون لتلبية توقعاته وتحقيق الربح.

¹ [https:// dexef.com/articles/inventory-managment/الطلبات_إدارة_عمليات_ومكونات_#مكونات_إدارة_الطلبات](https://dexef.com/articles/inventory-managment/الطلبات_إدارة_عمليات_ومكونات_#مكونات_إدارة_الطلبات) consulte le 25/04/2024 à 10:25.

3. توصيل الطلبات:

يتمتع توصيل الطلب بأهمية كبيرة في الوقت الحاضر بحيث يلبي احتياجات الزبائن المتزايدة للحصول على السلع والخدمات بأسرع وقت ممكن إذ تعتبر خدمة توصيل الطلب أحد الأسس الرئيسية للتجارة الحديثة، حيث توفر السرعة والراحة للزبائن وتعزز العلاقة بين المؤسسات. يتضمن توصيل الطلب جميع العمليات المسؤولة عن إدارة الشحن، التغليف، التوزيع، فنتبع الطلب حتى يصل بشكل آمن وفعال.

4. مخطط الطلبات:

يتم تنفيذ مخطط الطلبات بترتيب تصاعدي، حيث يتم تقسيم مكونات الطلب إلى عوامل خارجية وعوامل داخلية. ويتم دراسة تدفق الطلبات وتحليل تأثير كل عامل على عمليات الشراء لضمان استيفاء الطلبات مستقبلاً.

5. تشكيل الطلبات:

هو عملية مهمة في إدارة سلسلة التوريد، حيث يتم تحديد وتجميع المنتجات والخدمات التي يحتاجها الزبائن أو المؤسسة من الموردين، تهدف هذه العملية إلى ضمان توفر المنتجات بالكمية المناسبة وفقاً للمواصفات المطلوبة وفي الوقت المحدد. يشمل تشكيل الطلبات التفاوض مع الموردين وتوثيق التفاصيل وتوجيه الطلبات لضمان التسليم الفعال والفعالية التكاليفية مما يحافظ على استمرارية العمل وسير العمليات ويساعد أيضاً في تنظيم عمليات سلسلة التوريد وتحقيق التوازن بين المخزون والطلب، ما يمنع التكاليف الزائدة والفائض أو نقص المخزون.

6. استشعار الطلبات:

يشير مصطلح الاستشعار بالطلبات إلى تقنية تستخدم للتنبؤ وفهم وتحديد تفضيلات الزبائن من خلال تحليل سلوكهم ومعرفة احتياجاتهم وذلك من خلال تحليل البيانات والمعلومات التي يقدمونها. تعتبر هذه العملية حاسمة لتحسين رضا العملاء وتعزيز الولاء وتقديم خدمات مخصصة وفعالة لتلبية الطلبات الفردية بشكل أكثر دقة وكفاءة.

7. تحديد أولويات الطلب:

يعد تحديد أولويات الطلب من أهم العمليات في إدارة المؤسسة، حيث يساعد في تنظيم وترتيب أولوياتها المطلوبة. يتطلب تحديدها دراسة وتحليل للعديد من العوامل المؤثرة كعوامل الخطر المحتملة، القدرة التنظيمية والقدرة المالية لما في ذلك الأثر المتوقع لكل طلب وضرورته وأهميته. بالإضافة إلى قدرة الشركة على تنفيذ تلك الطلبات.

المطلب الثالث: أبعاد خدمة الزبون وعناصر توريد الطلبات

أولاً: أبعاد خدمة الزبون ترتبط خدمة الزبون بأبعاد رئيسية هي:¹

1. دورة الطلب:

عادة هو وقت دورة الطلب خاصة من البائعين الذين يملكون رؤيا مستقبلية تصب نحو خدمة الزبون، كما وأن المشترين والموردين يعطون الوقت اهتماما كبيرا خاصة في فترة توريده وعمليات اللوجستيك الناجحة تعطي درجة عالية للنجاح في فترات التوريد الموجه للإنتاج أو لتلبية طلبات الزبون.

2. الاعتمادية (Dependability):

غالبا ما تكون للزبون أكثر أهمية من فترة التوريد Lead Time، فالزبون باستطاعته ان يخفض مستوى المخزون الى الحد الأدنى إذا تم تثبيت فترة التوريد أو بعبارة أخرى عندما يكون الزبون متأكدا، وفي هذه الحالة نقل التكاليف المخزونة وبالتالي لا يحتاج الى مخزون الأمان، ومن النقاط الواجب مراعاتها في هذا العنصر:

أ. فترة التوريد: اعتمادية فترة التوريد تؤثر على تكاليف مستوى المخزن لدى الزبون.

ب. التسليم السليم والذي يعد الهدف النهائي.

ج. الطلبات الصحيحة.

3. الاتصالات (Communication):

تعد وسائل الاتصال ذا أهمية قصوى وأساسية في تلبية حاجات الزبائن، وقد تكون المؤسسة لديها أكثر من مركز انتاجي واحد، وهذا يتطلب اتصالات واستمرار تدفق المعلومات لغرض إتمام العملية التشغيلية أو العملية الإنتاجية. كما أن سرعة وسعة الاتصال تعتبر عنصرا مهما في تعزيز أداء اللوجستيك.

إذ تتعدد وسائل الاتصال ونقل المعلومات ومن أهم هذه الرسائل:

أ. الاتصال من خلال الأقمار الصناعية (Satellite): يتيح استخدام الساتلايت أو الأقمار الصناعية الاتصال عبر مناطق جغرافية شاسعة متخطية الحواجز والمعوقات المادية، الشكل ادناه يوضح الاتصال المشترك بين المركز الرئيسي وكلا من الشاحنة ومخزن في منطقة نائية.

¹ عبد الستار محمد علي جليل، إبراهيم الكنعاني، إدارة سلسلة التوريد الطبعة 6، دار السيرة للنشر والطباعة، شركة جمال أحمد حيف، واخوانه، عمان الأردن 2021، ص 105-109.

الشكل (1-2): الإتصالات عبر الأقمار الصناعية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

فالإتصال عبر الأقمار الصناعية يعطي سرعة العالية وينقل المعلومات عبر العالم.

ب. عمليات نقل الصورة(فاكس): من خلال إستخدام الفاكس وتكنولوجيا الفاكس الضوئي لنقل المعلومات بمغادرة ووصول الشحنة وتفاصيلها وهي متعرف بمستند الشحنة Bills of loading، حيث يعتبر اثبات لنقل واستلام الخدمة أو الشحنة.

4. الملاءمة(Convenience):

هنا يمكن القول أن الملاءمة هي طريقة أخرى لمستوى خدمة الزبون ويجب أن تكون مرنة، يمكن أن تعزي الحاجة إلى الملاءمة والتنوع في مستوى خدمة اللوجستيك الى الاختلاف في أهمية مستوى الخدمة وفقا للاختلاف أنواع الزبائن، ويمكن أن يزداد مستوى الخدمة في ظل أجواء تزداد فيها حدة المنافسة السوقية وتنخفض مع انخفاض درجة المنافسة. قد تلجأ المؤسسة لتوفير مستوى أدنى من الخدمة للخطوط إنتاجية ذات مستوى متدني من الربحية، يمكن تقديم سياسة خاصة لكل زبون بحيث تتلاءم مع مكانته وموقعه وأهميته دون الاخلال في هذه السياسات التي ينتج عنها فوضى تشغيلية كما وأن الافراط في سياسات مستوى الخدمة سيعيق مدير اللوجستيك عن تحقيق الأداء الأمثل، وهنا يجب المقارنة بين التكاليف والارباح لكل حالة.

ثانياً: عناصر توريد الطلبات

يعتبر عنصر الوقت عامل من عوامل توريد الطلبات و تشمل التالي:¹

1. وقت تنفيذ الطلب Order transmittal: هو الوقت الذي ينجز أو ينفذ فيه الطلب من بدايته حتى نهايته، أي من بداية تحديد الزبون لطلبه حتى وصول واستلامه البائع لذلك الطلب، ويختلف وقت استلام الطلب اعتماداً على الوسيلة المستخدمة، وقد يستغرق دقائق معدودة عبر الهاتف إلى عدة أيام عبر البريد الإلكتروني. ويمكن أن يتحرك البائع من البطيء إلى الأسرع مقصراً فترة التوريد بزيادة تكاليف تنفيذ أو نقل الطلب.

2. معالجة الطلب Order processing: تشمل مجموعة من الإجراءات التي تتخذها المؤسسات لبدء أوامر الشراء والتصريح بها والتحقق منها والتعامل معها ومراقبتها.² تتم معالجة الطلب من خلال البائع كجعل طلب الزبون جاهزاً للشحن، تتضمن عادة هذه العملية شيك الزبون الدائن بالنسبة للبائع، وتحويل المعلومات إلى سجلات المبيعات ومن ثم تحويل الطلب إلى ساحة المخزون وتحضير سندات الشحن. العديد من هذه العمليات يمكن أن تحدث في وقت واحد Simultaneously من خلال استخدام الوسائل أو الأجهزة الإلكترونية، وغالباً فإن التوفير الإجمالي في كلف التشغيل لدى البائعين قد يفوق رأس المال المستثمر عند استخدام التكنولوجيا الحديثة المطلوبة.

3. تهيئة الطلب Order preparation: وقت تهيئة الطلب قد يعود إلى وقت التعبئة Packing والتعليق Packaging لغرض الشحن، تأخذ التحضيرات طرقاً وأشكالاً متعددة. أما الأنظمة تختلف باختلاف وسائل التخزين، منها الأنظمة اليدوية، الميكانيكية وكذا الأنظمة الإلكترونية. وهذا فإن الوقت يعتمد على وقت تهيئة الطلب لأغراض النقل، الشحن والتنظيم كما وأن تكاليف مواد التغليف تتراوح بين المنخفضة والمرتفعة المتوسطة والعالية بالإضافة إلى وزنها ومرونتها في تغطية الجسم المغلق أو المعبأ بها.

¹ عبد الستار محمد العلي، مرجع سبق ذكره ص 105.

² <https://www.astera.com/ar/type/blog/automated-purchase-order-processing/> consulté le 29/05/2024 à 21/21.

المبحث الثالث: ماهية الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته

يعتبر الذكاء الاصطناعي أحدث ما ابتكره العقل البشري في العقود الخمسة الأخيرة من القرن العشرين، لكن لا يزال غامضاً لدرجة جعل الإنسان يستخدمه دون العلم به، فهو ذلك علم يبحث عن تعريف الذكاء الإنساني وتحديد أبعاده، ومن ثم محاكاة بعض خواصه، مركزاً على فهم العمليات الذهنية المعقدة ثم ترجمتها إلى ما يوازيها من عمليات حسابية، لتزيد من قدرة الحاسب على حل المشاكل المعقدة، وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المبحث من خلال التعرف على ماهية الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته.

المطلب الأول: نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو قفزة نوعية وفريدة في عالم البرمجيات وصيحة تكنولوجيا ومعلوماتية غزت جميع مجالات الحياة، ومنه نتطرق لكل من نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي.

أولاً: نشأة الذكاء الاصطناعي

لا شك أن الذكاء الاصطناعي جاء كنتيجة للخبرات والتجارب وأبحاث للكثير من الفلاسفة والمفكرين والباحثين والذي يهدف إلى تقديم كل ما يرغب به الفرد من معلومات وبرامج جد متطورة تمكن من تحقيق أفضل الأعمال باختلاف أنواعها.

إذ يعود الذكاء الاصطناعي في جذوره الفلسفية إلى فلاسفة الإغريق Plato، Socrates Aristotle والفيلسوف الفرنسي Francis Bacon وBertrand Russel الذي قدم ما يعرف ب Positivisme logical كما تعود جذوره إلى الرياضيات من خلال 03 مجالات الحوسبة Computation، المنطق Logic، والنظرة الاحتمالية Probability والجبر الذي تأسس على يد العالم العربي "الخوارزمي".¹

في عام 1956، انعقد مؤتمر بجامعة دارت موث Dartmouth College و إقترح جون ماكارثي استخدام مصطلح الذكاء الاصطناعي (AI) أو Artificial لوصف الحاسبات الآلية ذات المقدرة على أداء وظائف العقل البشري، لذا تشمل نظم الذكاء الاصطناعي على كل الأفراد والإجراءات والأجزاء المادية للحاسبة الآلية والبرمجيات والبيانات والمعرفة المطلوبة لتنمية و تطوير نظم حاسبات آلية و معدات تظهر خصائص الذكاء.²

¹stuart russell, peter norvig, Artificial Intelligence A Moderne approach, Prentice Hall,third edution, Pearson adiction 2009, p05.

² اللوزي مصطفى، الذكاء الاصطناعي في الأعمال، المؤتمر العلمي السنوي، الحادي عشر حول: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان الأردن 2012 ص 20.

ثانياً: تطور الذكاء الاصطناعي

في منتصف القرن العشرين بدأ العلماء باستكشاف نهج جديد لبناء آلات ذكية بناء على استكشافات حديثة في علم الأعصاب وعلى نظرية رياضية جديدة للمعلومات، وعلى تطور علم التحاكي الآلي وقبل كل ذلك عن طريق اختراع الحاسوب الرقمي، ثم اختراع آلة يمكنها محاكاة التفكير الحسابي الإنساني.

عام 1956، عقد مؤتمر في Dartmouth Summer School ظهر فيه لأول مرة مصطلح الذكاء الاصطناعي على يد جون مكارثي John McCarthy، كما قدم Herbet Gelernter في نفس السنة نموذجاً سمي بـ Geametry بإمكانه البرهان على صحة بعض النظريات الصعبة و توالى الاكتشافات بمجال الروبوتات وشبكات العصبية.¹

في الخمسينات، بدأت المحاولة الأولى للإعداد نماذج آلية قادرة على إصدار سلوك بسيط مثل التعليم. لكن تلك النماذج فشلت في إصدار أي سلوك معقد وقد اعتمدت هذه النماذج عن محاكاة الشبكات العصبية Neural Networks، لماكلوتش Mccullah، بتيس Pitts، اشباي Ashbey، والآن يوتلي Uttely، وكانت هذه النماذج تعمل من خلال القيام باستجابة معينة بناء على مدخلات ثم إدخالها.

في الستينات، أحدث الذكاء الاصطناعي قفزة نوعية في تطوير البرامج متعددة الاستخدامات حيث كانت أعمال McCarthy في تطوير برامج لغوية تتميز باستخدام اللغة الرمزية بدلاً من اللغة الرقمية، كما أفرزت هذه الفترة إنجازات أخرى مست جوائز الروبوتيك²، وأصبحت البحوث تمول بسخاء من وزارة الدفاع الأمريكية حيث قام الباحثين بالتوقعات التالية:

Herbert Simon عام 1956 ، الآلات ستكون قادرة على القيام بأي عمل يمكن أن يقوم به الإنسان.

Marvin Minsk عام 1967 ، سوف يتم حل مشكلة صنع الذكاء الاصطناعي بشكل كبير.³

في السبعينات، بدأت أولى الخطوات فيما يعرف بهندسة المعرفة من خلال فريق عمل في جامعة ستانفورد و يقود هذا الفريق واحد من أشهر علماء الذكاء الاصطناعي وهو Edward Feign، حيث تواصلت البحوث في ميدان الذكاء الاصطناعي لكن ما يميز هذه الفترة هو بروز التخصصات الدقيقة، فنظراً لكثرة النظريات انقسم

¹ SohajaberAljaber, TahaniAlmushaili, Artificial Intelligence, Sohajaber Aljaber, et. al. International Journal of Engineering Research and Applications, Vol. 12, Issue 12, December 2022, p52.

² بوداح عبد الجليل، استخدام الأنظمة الخبيرة في مجال اتخاذ قرار منح القروض البنكية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2007 ص 15.

³ <https://ar.wikipedia.org/wiki/> Consulté le 07/12/2023 à 13 :16.

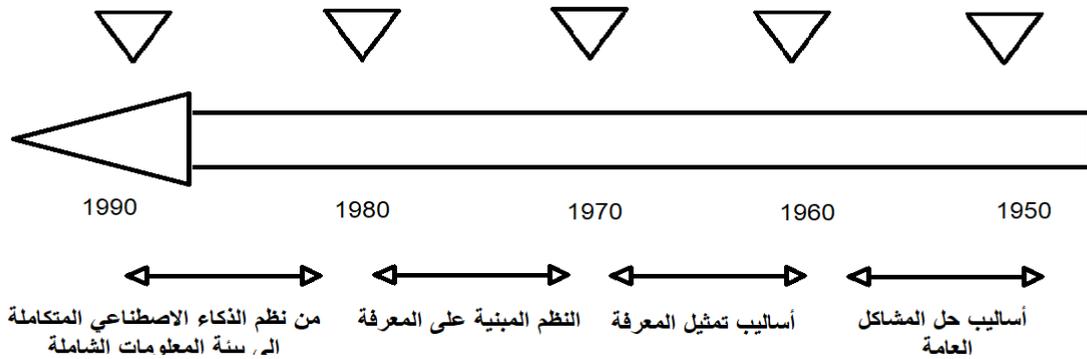
هذا المجال إلى مجالات متخصصة يركز كل واحد منها على نوع معين من الحلول لمسألة الذكاء الاصطناعي.¹

أما فترة الثمانينات، بدأ ما يعرف بحركة التنويع أو تعلم الآلة Learning Machine، حيث بدأت عمليات البرمجة بين ما يعرف بتحصيل واستخلاص المعرفة، وبين وضع تلك المعرفة في الآلات، أو اكتساب الآلة القدرة على الرؤية أو الحركة، حيث كانت عودة الذكاء الاصطناعي إلى الحياة ترجع جزئي إلى نجاح الأنظمة الخبيرة التي صممت لتكرار خبرة الأفراد ذوي المعرفة العالية، ثم يحاولون بعد ذلك تشفير معرفتهم إلى شكل ما يستطيع برنامج الذكاء الاصطناعي إستخدامها.²

في التسعينات و أوائل القرن الواحد والعشرين، حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات أكبر، حيث استخدم في اللوجستية، و استخراج البيانات، والتشخيص الطبي والعديد من المجالات الأخرى، وفي جميع أنحاء صناعة التكنولوجيا، ويرجع ذلك النجاح إلى عدة عوامل منها: القوة الكبيرة للحواسيب، زيادة التركيز على حل مشاكل فرعية محددة، خلق علاقات جديدة في مجال الذكاء الاصطناعي وغيرها من مجالات العمل في مشاكل مماثلة وفوق ذلك بدأ الباحثون الالتزام بمناهج رياضية قوية و معايير علمية صارمة.³

وعلى العموم يمكننا إجمال مختلف المراحل التي مر بها تطور مفهوم الذكاء الاصطناعي في الشكل التالي:

الشكل (1-3): مراحل تطور مفهوم الذكاء الاصطناعي



المصدر: من إعداد أمينة عثمانية، المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي جامعة عنابة، الجزائر 03 ص 11.

¹ عادل عبد النور، مدخل إلى علم الذكاء الاصطناعي، الطبعة الأولى، مدينة المالك عبد العزيز للعلوم والتقنية، السعودية 2005 ص 24.

² روبرت ج سترنبرج، سكوت باري كوفمان، دليل جامعة كامبردج للذكاء ترجمة داود سليمان الطبعة 01، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض 2017 ص 626.

³ اصالة رقيق، إستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، أم بواقي 2015 ص 16.

المطلب الثاني: مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهميته

تعددت التعريفات واختلفت في بيان ماهية الذكاء الاصطناعي وذلك لكونه غامضا إلى حد الآن لتحديد مفهوم دقيق فقد تم التطرق لمفاهيم عدة من قبل الباحثين بغرض تحديد الملامح الأساسية للذكاء الاصطناعي.

أولاً: تعريف الذكاء الاصطناعي

صاغ العالم جون ماكرثي John McCarthy هذا المصطلح في عام 1956 وعرفه على أنه علم وهندسة صنع الآلات الذكية¹.

ويعرف اندرياس كابلان ومايكل هاينلين الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة النظام على تفسير البيانات الخارجية بشكل صحيح، التعلم من هذه البيانات، وإستخدام تلك المعرفة لتحقيق اهداف ومهام محددة من خلال التكيف المرن².

عرفه Dan & Patterson على أنه نوع من فروع علم الحاسبات الذي يهتم بدراسة وتكوين منظومات حاسوبية تظهر بعض صيغ الذكاء، وهذه المنظومات لها القابلية على استنتاجات مفيدة جدا حول المشكلة الموضوعية كما تستطيع هذه المنظومات فهم اللغات الطبيعية أو فهم الادراك الحي وغيرها من الإمكانيات التي تحتاج إلى ذكاء حتى ما نفذت من قبل الانسان³.

من خلال هذه التعريفات يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه أحد فروع المعلوماتية التي تدرس تطوير خوارزمية وتقنيات ذكية لتطبيقها في الحواسيب والروبوتات، بحيث تمتلك سلوكا ذكيا في أداء المهام أو حل المشكلات.

ويتكون الذكاء الاصطناعي من مفهومين يتم دمجهما ولكنهما مفصولان من الناحية النظرية ويتطوران في بيئة لتكييف السلوك ألا وهما:

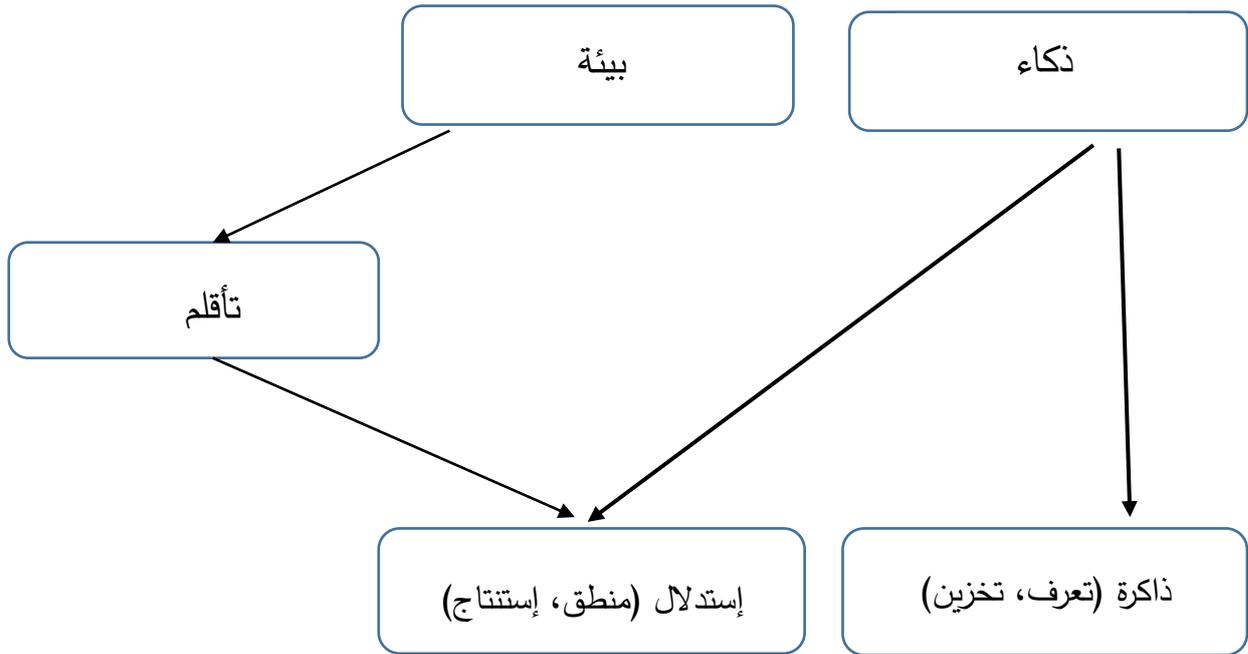
1. الذاكرة: يمثلها التخزين وهو شكل من أشكال الذكاء تسمى أيضا الذكاء السلبي.
2. الاستدلال: هي القدرة على التحليل مع إدراك العلاقات بين الأشياء والمفاهيم من أجل فهم الحقائق وذلك يكون عن طريق استعمال الذاكرة والمنطق ووسائل أخرى مشتقات من العلوم الرياضية.

1 https://ar.wikipedia.org/wiki/ذكاء_اصطناعي - Consulte le 13/02/2023 à 09 :46

2 https://ar.wikipedia.org/wiki/ذكاء_اصطناعي/#cite-note-7 Consulte le 13/02/2023 à 10 :00

³ خير الدين بوزرب، هبة سحنون، الذكاء الاصطناعي و تطبيقاته في القطاع المصرفي:قراءة في التجربة الهندية مع دراسة حالة بنك HDFC، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية،برلين، المانيا،2019،

الشكل (1-4): مكونات الذكاء في مفهومه الإصطناعي



المصدر: شهيب سامية، باي محمد، حيزية كروش، الذكاء الإصطناعي بين الواقع والمأمول، الملتقى الدولي حول الذكاء الإصطناعي: تحد جديد للقانون، جامعة الجزائر 01، 2018 ص 06.

ثانيا: أهمية الذكاء الإصطناعي

يعد الذكاء الإصطناعي وسيلة فعالة لتخزين كما هائلا من المعرفة النظرية، والخبرات التجريبية و معالجتها، وذلك لمساعدة الأفراد على فهم القواعد والمبادئ والنظريات المختلفة وإستخدامها، كما أنه يساهم بشكل فعال في إرشاد الأفراد و توجيههم عن طريق تصميم نظم خبيرة، فضلا عن قدرة الذكاء الإصطناعي على تخليد الخبرة و منها من الاندثار.¹

كما يؤثر الذكاء الإصطناعي على مستقبل كل قطاع صناعي وعلى كل إنسان²، كما يعد المحرك الأساسي لجميع التقنيات الناشئة مثل جمع البيانات الضخمة والروبوتات من المتوقع ان يلعب الذكاء الإصطناعي دورا أكبر خلال السنوات القادمة. ويساعد الذكاء الإصطناعي على تعزيز قدرات العمال في جميع المجالات، ويعطي المؤسسات القدرة على إظهار جميع إمكانياتها، والارتقاء بها إلى اعلى المستويات، حيث يزيد من كفاءة الأعمال وسرعة تنفيذها، ويزيد من قيمتها، ويساهم في تطوير الاعمال للاستمرار، كما يزيد من عدد المتفاعلين مع هذه الأعمال، بسبب التطور المستمر للأدوات والبرمجيات المتعلقة بها.

¹ أفكر سعيد خميس عطية، الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحويل جامعة الإسكندرية الى جامعة ذكية، المجلد 27، العدد 02 فبراير 2021، جامعة خلوان الإسكندرية ص 188.

² <https://www.twinkl.com/teaching-wiki/aldhka-alastnay> consulté le 24/05/2024 à 12:03.

ثالثاً: أنواع الذكاء الإصطناعي

تظهر أنواع الذكاء الإصطناعي ضمن ثلاث أنواع رئيسية تتراوح من رد الفعل البسيط إلى الإدراك والتفاعل الذاتي وذلك على النحو التالي:¹

1. الذكاء الإصطناعي الضيق أو الضعيف (Narrow AI or weak AI) ANI: هو أبسط أشكال الذكاء الإصطناعي، حيث تتم برمجة الذكاء الإصطناعي للقيام بوظائف معينة داخل بيئة محددة، ويعتبر تصرفه منزلة ردة فعل على موقف معين، ولا يمكن له العمل في ظروف البيئة الخاصة به.

2. الذكاء الإصطناعي القوي أو العام (General AI or Strong AI) AGI: ويتميز بالقدرة على جمع المعلومات وتحليلها، ويستفيد من عملية تراكم الخبرات، والتي تأهله لأن يتخذ قرارات مستقلة وذاتية مثل: برامج المساعدة الذاتية الشخصية.

3. الذكاء الإصطناعي الخارق (Super AI) ASI: وهي نماذج لا تزال تحت التجربة وتسعى لمحاكاة الانسان، ويمكن هنا التمييز بين نمطين أساسيين الأول: يحاول فهم الأفكار البشرية، والانفعالات التي تؤثر على سلوك البشر، ويمتلك قدرة محدودة على التفاعل الاجتماعي، أما الثاني: فهو نموذج لنظرية العقل، حيث تستطيع هذه النماذج التعبير عن حالتها الداخلية، وأن تتنبأ بمشاعر الآخرين ومواقفهم القادرة على التفاعل معهم ويتوقع أن تكون هي الجيل القادم من الآلات الفائقة الذكاء.

المطلب الثالث: خصائص الذكاء الإصطناعي، مجالاته وتطبيقاته.

أولاً: خصائص الذكاء الإصطناعي

يتمتع الذكاء الإصطناعي بالعديد من الخصائص و المميزات قد تذكر منها:²

1. القدرة على التفكير والادراك.
2. القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
3. إستخدام الذكاء الإصطناعي في حل المشكلات المعروضة.
4. القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.

¹ عمار سعد الله، وليد شتوح، أهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير التعليم، كتاب جماعي لتطبيقات الاصطناعي كتوجيه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية والاقتصادية، برلين، ص134

² امينة عثمانية، مرجع سبق ذكره ص 16.

5. القدرة على التعامل مع الحالات المعقدة والصعبة حتى في حالة نقص وغياب المعلومات.
6. القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة والإستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
7. القدرة على تقديم المعلومات واسناد القرارات الادارية.
8. القدرة على التصور والابداع وفهم الامور المرئية وإدراكها.
9. تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.

ثانيا: مجالات الذكاء الإصطناعي

للذكاء الإصطناعي دور مهم في مجالات عديدة وتطبيقات لا حدود لها. كالمجالات الطبية، ومجال الآليات البحث الموجود على أجهزة الحاسوب وكذلك يلعب الذكاء الإصطناعي دورا هاما في مجال الاختراعات والابتكارات، ويطبق في الطائرات. وألعاب الفيديو وغيرها. ولا سيما دورها البارز في المجال المصرفي حيث يساعد العمل على اجراء العمليات المصرفية بوقت قصير وكفاءة عالية. يساهم ايضا في تنفيذ بعض الأمور المعقدة كتحويل الاموال ودفع الفواتير وغيرها من الخدمات.

ثالثا: تطبيقات الذكاء الإصطناعي

تعددت تطبيقات الذكاء الإصطناعي بتعدد مجالات إستخدامها، فهي عبارة عن فروع، يتم إستخدامها حسب الغرض الذي يؤديه كل نوع من هذه التطبيقات و من خلال هذا سنتعرف على هذه التطبيقات التالية:¹

1. تصميم النظم الخبيرة.
2. الاستدلال (المنطقي).
3. الألعاب.
4. تحصيل المعرفة.
5. التعلم (الروبوتات، الرؤية، الصورة).
6. التعرف على الكلام والكتابة.
7. التفاعل بين الشخص والآلة.

¹ ابو بكر خوالد، خير الدين بوزرب، فعالية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديث في مواجهة فيروس كورونا، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد، مجلد2 عدد2 كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2020 ص 37.

8. فهم اللغات الطبيعية.

9. نظام متعدد المواهب.

10. التخطيط.

11. اللغويات الحاسوبية.

12. التخلص من القيود.

13. الشبكات العصبية.

وبصفة عامة يمكننا حصر تطبيقات الذكاء في ثلاثة مجالات رئيسية هي:

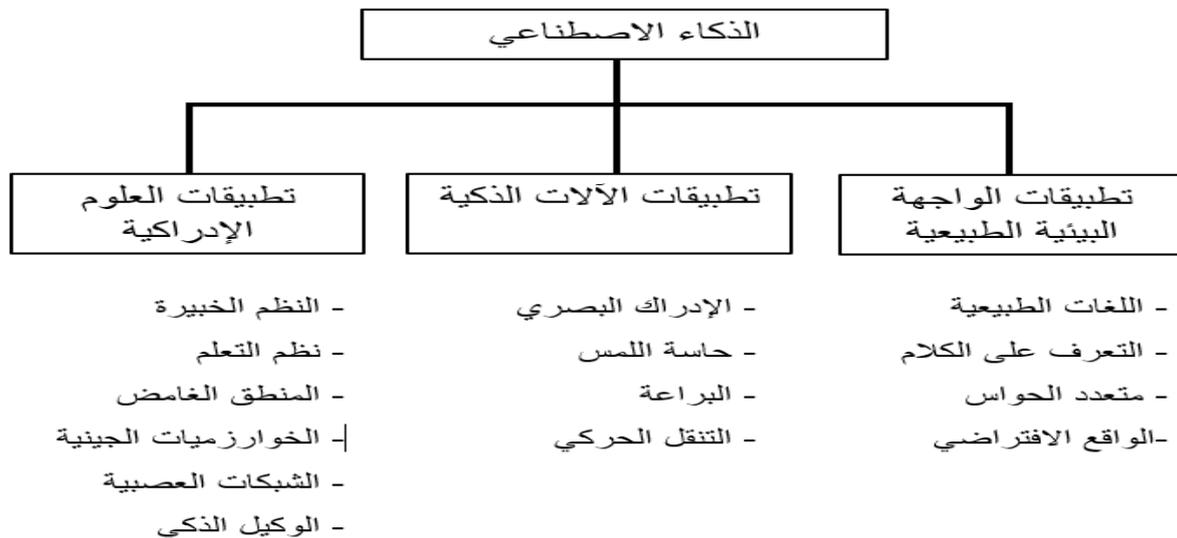
1. تطبيقات العلوم الإدراكية cognitive science applications.

2. تطبيقات الآلات الذكية Robotics applications.

3. تطبيقات الواجهة البيئية الطبيعية Natural interface applications.

وهذا ما يوضحه الشكل الآتي:¹

الشكل (1-5): تطبيقات الذكاء الإصطناعي



المصدر: O'Brien James, (2011) , Management information systems, 10th Edition, McGraw-Hill USA, p 422.

¹ مراد دحية، سمير بن سايح، آليات تطبيق الذكاء الإصطناعي في الإدارة الرياضية، مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، المجلد 08، العدد 01، 2023، ص 1011.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بمختلف المفاهيم وتعريفات التي كان يجب عرضها في دراستنا المتعلقة بأساسيات حول المؤسسات الناشئة Start-Up التي تلعب دورا حيويا في تعزيز الإقتصاد وخلق فرص العمل التي تساهم بدورها في تقديم خدمات ومنتجات مبتكرة للمجتمع وتشجيع المنافسة وتحفيز التطور التكنولوجي. وكذلك تطرقنا لمفهوم ادارة الطلب والذي يعتبر نادرا نسبيا وسلطنا الضوء على أهمية دوره والتعرف على مختلف انشطته. مع ابراز ماهية الذكاء الإصطناعي واهم تطبيقاته، والدور البارز الذي يلعبه في خلق أفكار ومعارف جديدة، وضرورة إستخدامه في المؤسسات للاعتماد عليه كألية فعالة لتحسين أدائها.

الفصل الثاني

تأثير تبني الذكاء الإصطناعي في

المؤسسات الناشئة

تمهيد

إن التوجه العالمي الجديد لإحداث التنمية يعول على المؤسسات الناشئة نظرا لقدراتها على الإبداع والإبتكار، خصيصا في ظل التحديات الناتجة عن التطورات التكنولوجية السريعة، حيث اصبح توظيف مثل هذه التكنولوجيا أمرا بديهيا في مجال الأعمال واحد هذه التطورات تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت تستخدم في جميع المجالات لدورها في تسريع سير العمل و تعزيز الإنتاجية إذ تساعد المؤسسات الناشئة لتطوير حلول مبتكرة لأتمتة المهام وتخصيص تجارب المستخدم و إستخراج رؤى قيمة من البيانات، ويعد موضوع المؤسسات الناشئة موضوع فتي في العديد من الدول على غرار الدولة الجزائرية التي بدأت تهتم به حديثا، وذلك من خلال إنشاء وزارة خاصة بهذا القطاع من أجل دعمه و ترقيته إلا أنها لازالت مشاريع الأعمال الناشئة و الحاضنات يعرف ببطء كبير ويواجه عراقيل و تحديات.

وقصد الإلمام بهذا الموضوع قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: تأثير الذكاء الإصطناعي على أداء المؤسسات الناشئة.

المبحث الثاني: تأثير الذكاء الإصطناعي في معالجة الطلبات.

المبحث الثالث: واقع وآفاق المؤسسات الناشئة والذكاء الإصطناعي في الجزائر.

- التخصيص: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في تخصيص تجربة العميل عن طريق تحليل بياناته لإنشاء ملف شامل لكل عميل. يمكن استخدام هذه البيانات لوضع توصيات مخصصة للمنتجات والخدمات تقديم عروض مستهدفة وتقديم محتوى مخصص.

- التحليلات التنبؤية: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بسلوك العملاء، مما يمكن أن يساعد المؤسسات على توقع احتياجات العملاء وأولوياتهم وبالتالي يؤدي ذلك إلى زيادة رضا العملاء وولائهم.

- خدمة العملاء المؤتمتة: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لأتمتة مهام خدمة العملاء كالإجابة على الأسئلة المتداولة وحل المشكلات البسيطة، وهنا يمكن أن يوفر لممثلي خدمة العملاء الفرصة للتركيز على القضايا الأكثر تعقيداً، مما يؤدي إلى خدمة عملاء أسرع وأكثر كفاءة.

كذلك الواقع الافتراضي والواقع المعزز ربات المحادثة (CHAT-GPT) فهي مجرد عدد قليل من الطرق التي يمكن استخدامها لتحسين تجربة العملاء ومع استمرار تطور الذكاء الاصطناعي يمكن توقع طرق أكثر ابتكاراً باستخدام هذه التقنيات لخلق تجربة عملاء أكثر كفاءة وتفاعلاً.

4. الابتكار وتطوير المنتجات¹

يعتبر الابتكار وتطوير المنتجات عملية شاملة لتحسين المنتجات والخدمات المقدمة. يعرف الابتكار على أنه إبداع وتطبيق أفكار جديدة تنتج منتجاً ذا قيمة مضافة. أما تطوير المنتجات يشير إلى عملية تحسين المنتجات الحالية وإنتاج منتج جديد كلياً، يتطلب الابتكار وتطوير المنتجات فهماً دقيقاً لإحتياجات العملاء والتحليل الاستراتيجي للسوق، وتطبيق الأفكار الجديدة بشكل فعال وفريد من نوعه، وباستخدام الذكاء الاصطناعي يمكن للمؤسسات الناشئة تحسين إبتكار وتطوير المنتجات بطرق متعددة إذ يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات بدقة لتحديد إحتياجات السوق والاتجاهات الناشئة، والحصول على رؤى متعمقة والتوقع المستقبلي.

5. تخفيض التكلفة

يعد تخفيض التكاليف التشغيلية من الأهداف الأساسية التي تهتم المؤسسات في مرحلة البدء والنمو، ويمكن تحقيقه من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام المتكررة المستهلكة للوقت كإدخال البيانات والتقارير وخدمة العملاء، مما يسمح للموظفين التركيز على المهام الأكثر إستراتيجية كتطوير المنتجات والتسويق وبناء علاقات. كما تلعب الخوارزميات دوراً هاماً في خلق بيئة عمل أكثر قابلية للتنبؤ، وذلك من خلال استخدام مجموعة من الخوارزميات المعقدة لتعامل مع قدر كبير من البيانات الضخمة.²

¹ <https://docsuite.io/topics/blog/الابتكار-والتطوير> consulte 11/03/2024 à 15:45.

² إنتصارطة عبد الوهاب، أثر تفعيل الذكاء الاصطناعي التسويقي في دعم التكلفة والتمايز كأحد آليات الميزة التنافسية المستدامة مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، المجلد 04، العدد 08، 2024، ص 2705.

6. التوظيف الفعال

يعتبر إكتساب المواهب وإدارتها بالذكاء الاصطناعي مجال متقدم في مجال الموارد البشرية، والذي يستخدم التكنولوجيا لتحسين عملية التوظيف وإختيار الموظفين. إذ يمكن للمؤسسات تقليل وقت وجهود التوظيف والحصول على أفضل مرشحين المناسبين للوظائف بشكل أسرع وأكثر دقة عن طريق مسح السير الذاتية مما يوفر الوقت والموارد.

7. الميزة التنافسية

تكمن أهمية الإستجابة في تحسين التفاعل بين الإنسان والنظام الذكي وزيادة فعالية العمل، فعندما يتمكن النظام الذكي من إستيعاب الإشارات والسياق المتعلق بها بشكل دقيق، يستطيع تلبية احتياجات المستخدمين بطريقة فعالة وسريعة. ويتعلق تحسين المرونة بقدرة المؤسسات والمنظمات على الإستجابة للتغيرات وتكييف إجراءاتها وعملياتها. إذ يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين المرونة مع التركيز على تطبيقاته في العديد من القطاعات مثل العمليات التجارية، الخدمات، النقل، الإدارة اللوجستية وغير ذلك.

8. إدارة المخاطر

يلعب الذكاء الاصطناعي دورا حاسما في عملية كشف الإحتيال، حيث يمكنه إستخدام تقنياته المتقدمة للكشف عن الانماط غير المعتادة والإشتباهات في البيانات والتصرفات. يستطيع الذكاء الاصطناعي تحليل كميات ضخمة من المعلومات بشكل أسرع وأدق مقارنة بالإنسان، بالتالي يمكنه إكتشاف الإحتمالات العالية للعمليات الإحتيالية. كما يمكن هذا الأخير تحسين دقة الكشف عن الإحتيال وتقليل الإيجابيات الكاذبة، مما يساهم في زيادة كفاءة عمليات الكشف وتقليل التكاليف والمخاطر.

المطلب الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الناشئة

يمكن إستخدام تقنيات وتطبيقات لإستخراج البيانات ومعالجة اللغة الطبيعية وتحليلات النصوص لإستيراد المعلومات من مستندات الأعمال بكفاءة ودقة. من أجل مساعدة المؤسسات التجارية والشركات و الهيئات على الإنتقال من الإجراءات التقليدية إلى الأساليب المتطورة المعتمدة على حلول الذكاء الاصطناعي، ومن التطبيقات الأكثر شيوعا:¹

1. الحواسيب والأجهزة الرقمية: تستخدم العديد من المؤسسات أجهزة الكمبيوتر، حيث تقوم المؤسسات بتحقيق إمكانية الوصول إلى البرامج التي تمكنهم من تنفيذ مجموعة متنوعة من الواجبات، بما في ذلك تحليل البيانات المالية التي تساعد في إتمام المدفوعات والميزانيات والأرباح وغيرها من الجوانب التشغيلية في أقسام مالية،

¹ حمد علي سلطان النعيمي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأعمال، نيل شهادة دكتورا في إدارة الأعمال، كلية العلوم القانونية والإقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس بالرباط 2023 ص3.

وإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني، وإنشاء عروض المبيعات كما يمكن استخدام الكمبيوتر في مكان العمل أو عند السفر ككمبيوتر مكتبي أو كمبيوتر محمول خفيف الوزن.

2. البرمجيات ونظم التشغيل: تتطلب أجهزة الكمبيوتر عدة أنواع من البرامج، بما في ذلك التطبيقات وبيانات التشغيل، وأداء مهام معينة كاستخدام الشركات لبرنامج معالجة النصوص Microsoft Word وبرنامج جداول البيانات المالية Microsoft Excel. من الممكن أيضا إنشاء عروض تقديمية للمبيعات بسرعة وببساطة بمظهر احترافي باستخدام Microsoft Powerpoint وتستخدم الشركات برامج مصممة خصيصا لها Apple key note.

3. الشبكات: هي طريقة للتفاعل مع مجموعات من الأشخاص بحيث يمكن تبادل رسائل البريد الإلكتروني وتخزين البيانات ومشاركة المستندات. علاوة على ذلك، فإنه يجعل من الممكن لأجهزة الكمبيوتر مشاركة طباعة أو جهاز تخزين. قد تقوم الشبكة بتوصيل أجهزة الكمبيوتر في مكتب واحد فقط، أو قد تقوم بتوصيل أجهزة الكمبيوتر في عدة مكاتب. تتطلب الشركات التواصل لأنها تتمكن من التفاعل مع الآخرين في الصناعات ذات الصلة من أجل التوسع واكتشاف عملاء وشركاء جدد. بالإضافة إلى التعايش مع التقنيات الجديدة والتقليدية، إلى خلق تحديات هائلة ناتجة عن تعقيد عمليات الشبكة.¹

4. التواصل عبر الهاتف: التواصل الفعال ضروري لإقامة علاقات تجارية. نتيجة لذلك، تستخدم الشركات أنظمة الهاتف للتواصل مع الأفراد والمجموعات. هذا يجعل التعامل مع المستهلكين سهلا وسريعا وأنيقا، كما يتم تسهيل النمو طويل الأجل وبناء السمعة لعملاء الشركة من خلال خدمة العملاء الممتازة والتواصل الجيد مع الفريق بهدف تلبية إحتياجات الشركات، وتوجد حاليا أنظمة هاتف تجارية مع مجموعة متنوعة من الميزات تساعد الشركات على تحقيق التواصل الفعال.

5. برامج وتطبيقات المحاسبة: يمكن نظام المحاسبي الشركات من مراقبة تكاليفها ودخلها. غالبية الأشخاص الذين يستخدمون QuickBooks هم مؤسسات صغيرة. ومن السهل الإعداد والمواكبة، في حين أن الشركات الكبيرة تستخدم Accpac Sage أو One Business SAP، والتي توفر مرونة أكبر وإتصالا بالنظام وستقرر متطلبات وحجم عمل المنظمة أفضل نظام محاسبي، حيث من الجيد مناقشة خيارات تلك الإستخدامات مع المستخدمين والأخذ بعين الإعتبار الممارسات وأعمال وأنشطة المؤسسة قبل اتخاذ القرار.

6. نظام مراقبة المخزون والجرد: تتم إدارة المخزون الكامل للأعمال التجارية بواسطة نظام مراقبة المخزون. يحتفظ بالسجلات الصحيحة، ويقوم بتحديث النظام عند إستلام مخزون جديد وكذلك عند بيعه، ويتتبع البضائع بشكل صحيح، بما في ذلك مقدار المخزون الموجود حاليا. وتتطلب المؤسسات نظاما كافيا ومنظما جيد لإدارة مخزونها من أجل الحفاظ على التوازن الصحيح للعناصر في مستودعاتها، وفهم ما لديها، وتحليل مواردها المالية.

¹<https://www.awalan.com/Article/5448/الاتصالات-شبكات-يغزو-الاصطناعي-الذكاء-الاصطناعي-يغزو-شبكات-الاتصالات/> Consulté 15/03/2024 à 10 :22.

7. أنظمة إدارة علاقات العملاء: في الآونة الحديثة بدأت المؤسسات باستخدام إدارة علاقات العملاء الذكية في العمليات التجارية والتي تعتبر ثورة في قواعد عالم الأعمال إذ يتم تتبع تفاعلات المستهلك مع الشركات بواسطة نظام إدارة علاقات العملاء CRM. من اللحظة التي تتعرف فيها إدارة المؤسسة على أحد العملاء، سيتتبع نظام CRM جميع تفاعلاتهم مع المؤسسة. وسيقوم نظام CRM بإبلاغ ممثل خدمة العملاء عند شحن العناصر، وما يتم طلبه مرة أخرى، وأي محادثات سابقة أجراها العميل مع المؤسسة عندما يتصل العميل لتقديم طلب للسلع، أو الخدمات، أو طلب المساعدة، أو لطرح سؤال فني.¹

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه المؤسسات الناشئة في تبني الذكاء الاصطناعي

يوجه الأفراد و المؤسسات العديدة من التحديات في اي مشروع عمل، فتحتدي الصعوبات يتعلق بتجاوز والتغلب على العوائق المختلفة التي تواجههم في سبيل تحقيق أهدافهم، و تشمل هذه التحديات ما يلي:²

1. **الصعوبات المالية والتمويل:** الاعتماد على أدوات وبرامج الذكاء الاصطناعي إذ يعد أمراً مكلفاً وتحدياً بالنسبة للمؤسسات الناشئة خاصة في بداية تأسيسها وتتمثل في النقاط التالية:

أ. إن نقص التمويل ال أولي يعوق قدرتها على بدأ عملياتها بشكل فعال.

ب. عجز المؤسسات في الوصول إلى القروض مما يؤثر سلباً على إستدامتها وتطورها في هذا المجال.

ج. عدم القدرة على تحمل التكاليف العالية والتكنولوجيا الحديثة إذ تسهم هذه الأخيرة بشكل كبير في تحسين كفاءة العمل وتعزيز التنافسية، لذلك فإن العديد من المؤسسات تواجه صعوبة في تحمل تكاليف تلك التقنيات

(تكاليف البرمجيات، التدريب، التجهيزات ...)

2. التحديات الأخلاقية في استخدام الذكاء الاصطناعي:

يعد تطور التكنولوجيا أحد التحديات التي تواجه المؤسسات الناشئة في إستخداماتها السلبية للذكاء الاصطناعي. فمن الصعب على هذه المؤسسات مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة وتحقيق أفضل استخدام للذكاء الاصطناعي إذ تواجه تحديات أخلاقية وقانونية، حيث يتحتم عليها إحترام القوانين، الخصوصية وحماية البيانات وعدم الإغفال في معالجة قضايا وسلبيات استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي مثل التحيز، وضمان عدم إستغلاله في أغراض غير أخلاقية كالتضليل.

¹ شريف صلاح إبراهيم، محمد خاطر، عبد التواب أحمد عبد العزيز، دور الذكاء الاصطناعي بإدارة علاقات العملاء في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 46، العدد 02، يونيو 2026، ص 03.

² <https://ae.linkedin.com/pulse/دراسة-الأثار-الإقتصادية-المتربنة-على-إعتماد-الذكاء-نطاق-alowainati-bk5bff> Consulté le 02/04/2024 à 10:00.

3. الإستغناء عن الوظائف:

يعد الإستغناء عن الوظائف بإستخدام الذكاء الإصطناعي من الموضوعات المثيرة للجدل في عصرنا الحالي، قد يكون الذكاء الإصطناعي أداة قادرة على أتمتة العديد من المهام في مختلف القطاعات التي كانت تنجز بطرق تقليدية مما أدى إلى الإستغناء عن بعضها.

4. ضغوط المنافسة القوية:

تسعى المؤسسات جاهدة للإستفادة من تقنيات الذكاء الإصطناعي للحصول على أفضل النتائج والتفوق على المنافسين والمنافسة الداخلية بين المؤسسات، ومع ذلك يمكن للمؤسسات القائمة على الموارد الأكبر الإستفادة من الذكاء الإصطناعي للتنافس بفعالية، مما يشكل تحديات وعقبات غير محمودة أمام داخلين جدد من أصحاب الأعمال الناشئة في السوق.

5. نقص المهارات والخبرة في مجال الذكاء الإصطناعي:¹

يشهد هذا المجال نقصا ملحوظا في المهارات والخبرة مما يهدد تطور العلم الحديث وتطبيقاته المختلفة. وذلك لعدة أسباب بدءا من النقص في البرامج التعليمية المتخصصة في هذا المجال وصولا إلى نقص الفرص التدريبية العلمية والخبرة العملية للأفراد، بحيث يمكن أن يؤثر على التطور والتقدم التكنولوجي وتطور التطبيقات بالإضافة لتأثيره على الإقتصاد وسوق العمل.

6. قضايا الخصوصية وحماية البيانات:

في عصر التكنولوجيا الحديثة والتقدم السريع للذكاء الإصطناعي، يعتبر حماية البيانات الشخصية والمعلومات الهامة الأولوية العليا التي يجب أن تعتنى بها المؤسسات، وذلك لما تحتويه من معلومات حساسة تتضمن بيانات العملاء والموظفين. إذ تهدف إلى ضمان سلامة هذه البيانات وعدم إنتهاك خصوصيتها وذلك بإتباع مبادئ الحماية وتطبيق تقنيات حديثة لحمايتها.

7. إدارة التغيير:

إن الهدف من إدارة التغيير هو تحسين الأداء وتعزيز الإبتكار وبناء قدرة المنظمة على التكيف مع التحديات. إذ تشمل هذه العملية العديد من الأنشطة كتحليل البيئة وتحديد إحتياجات العملاء، وإعتماد قاعدة قوية وصلبة بإستخدام أفضل السياسات لتحسين مهارات الموظفين لسد فجوة آثار التغيير على العمل.

¹ ميريانا ستانكوفيتش، أميناتا أمادو غاريا، نيكوال نيفتينوف، إتجاهات تكنولوجيات الناشئة: الذكاء الإصطناعي والبيانات الضخمة لأغراض التنمية 4.0، مجلة الإتحاد الدولي للاتصالات قطاع التنمية 2021، ص59.

المبحث الثاني: تأثير الذكاء الاصطناعي في معالجة الطلبات

المطلب الأول: تقنيات وأهمية تحسين أداء الذكاء الاصطناعي في معالجة الطلبات

تهدف تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تحقيق عدة أهداف وفوائد، حيث تساهم في تحسين كفاءة عمليات معالجة الطلبات وزيادة التفاعل والاستجابة لإحتياجات العملاء. تعرف تقنيات الذكاء الاصطناعي بأنها الخوارزميات و الأساليب التي تمكن من أداء مختلف المهام و إجراء حوار بين الإنسان و الآلة باي لغة من اللغات الطبيعية Natural language processing¹ و هذا ما يسمى بتفاعل الإنسان مع الآلة (MMI) Man Machine Interaction التي تركز على استخدام النص لإنشاء التفاعلات ذات مغزى، فمن خلالها تستطيع الأجهزة فهم لغة البشر و تفسيرها باستخدام الخوارزميات و النماذج النصية، و هو ما أدى إلى ظهور روبوتات الدردشة عبر منصات التواصل الإجتماعي و غيرها، و أدوات ترجمة اللغة و المساعدين الافتراضيين. تمكن الآلات من رؤية الأشياء والتعرف عليها و الاستشعار بها من خلال تقنية الرؤية الحاسوبية أو ما تعرف برؤية الكمبيوتر computer vision² تعمل هذه التقنية على تعليم الأجهزة كيفية فهم البيانات المرئية من مقاطع الفيديو و الصور، و ذلك لإستخراج معلومات و إستخدامها في العثور على الأنماط و إتخاذ الإجراءات و القرارات.

كما تقدمت بإزاء ذلك تقنية أنترنت الأشياء³ Internet of Things (IOT) التي تهدف إلى ربط الأجهزة بالأنترنت لنقل البيانات المستمدة من البيئة المحيطة بها عن طريق أجهزة استشعار، و تنقل هذه البيانات عبر وسائل إتصال، أو هو الإتصال البيئي لأجهزة الحوسبة المدمجة في الأشياء اليومية عبر الإنترنت، مما يتيح لها إرسال وإستقبال البيانات. وتضم منظومة أنترنت الأشياء المكونات الأساسية التالية:

1. أجهزة الإستشعار: تقوم بجمع البيانات من بيئتها، ويمكن أن تكون هذه البيانات بسيطة مثل قراءة درجة الحرارة أو معقدة مثل أنظمة بث الفيديو وإمكانية تجميع مستشعرات متعددة معها.

أجهزة الإتصال: يمكن إرسال البيانات إلى السحابة الإلكترونية بمجموعة من الطرق مثل الهاتف، القمر الصناعي و WIFI والبلوتوث، والشبكات منخفضة الطاقة واسعة النطاق أو الإتصال المباشر بالأنترنت.

2. أنظمة معالجة البيانات: بمجرد وصال البيانات إلى السحابة، ينفذ البرنامج نوعا من المعالجة عليها مثل التحقق من أن قراءة درجة الحرارة ضمن النطاق المقبول.

¹ لأن بونيه، الذكاء الاصطناعي واقعه ومستقبله، عالم المعرفة، سنة 1993 ترجمة علي صبري الكويت ص29.

² أحمد سعد علي البرعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي والروبوت، مجلة دار الإفتاء الرسمية، كلية دراسات إسلامية والعربية للبنين بالقاهرة، جامعة الأزهر مصر العدد 48، ص19.

³ عبد المولى أبو خبطة، تطبيقات الذكاء الاصطناعي للتعليم وإنعكاساتها على بحوث التكنولوجيا، المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي المجلد العاشر العدد2، مسلسل العدد 20، 2022 جامعة الاسكندرية مصر ص158.

3. **واجهة المستخدم:** قد يكون لدى المستخدم واجهة تسمح له بتسجيل الوصول بشكل إستباقي إلى النظام، أو تنبيهه مستخدم عن طريق البريد الإلكتروني أو رسائل نصية أو رسائل تنبيه، وقد يتم تنفيذ بعض الإجراءات تلقائياً بدلاً من إنتظار المستخدم، أو إخطار السلطات المختصة تلقائياً.

إلى غير ذلك تقنية التعلم العميق ¹ deep learning تعمل هذه التقنية على التحليل المستمر للبيانات وإكتشاف الهياكل المعقدة في البيانات، ذلك من خلال بناء نماذج حسابية تسمى بالشبكات العصبية المستوحاة من بنية الدماغ، وتستخدم في تعزيز أنظمة التعرف على الصور و الكلام.

أيضا تقنية التعلم الآلي ² Machine learning تعد من أهم ركائز نظام الذكاء الاصطناعي، يساعد الأجهزة على تعلم البيانات و تحسين أدائها بشكل تدريجي دون الحاجة إلى برمجة، فهو علم تطوير الخوارزميات و النماذج الإحصائية التي تستخدمها أنظمة الحاسوب لأداء المهام بدون تعليمات واضحة بالإعتماد على انماط الإستدلال بدلاً من ذلك. وتستخدم أنظمة الحاسوب التعلم الآلي في معالجة كميات كبيرة من البيانات السابقة، ساعدت هذه التقنيتين على تحسين تجربة المستخدم الشخصية في منصات التواصل الإجتماعي Facebook، twitter، Instagram في التعرف على تفضيلاتهم وإهتماماتهم وبالتالي توصيهم بالمحتوى الذي يتوافق معهم.

ومع تطورات العصر تطورت بشدة تقنيات الحوسبة الكمية للبيانات الضخمة التحليلية Big Data (Analytics)، التي تعتمد عليها البرمجيات الذكية والآلات في التعلم الآلي، لضبط سلوكها والحصول على تنبؤات مستقبلية دقيقة وقرارات صحيحة.

من تقنيات الذكاء الاصطناعي المختلفة، تقنية التعرف على الأنماط، و تمييز الصور، و البحث القائم على المعرفة، و تقنية التعلم الآلي، و تقنية رؤية الحاسب و غير ذلك من التقنيات، دفع المتخصصين إلى الإستفادة من هذه التقنيات في تصميم روبوتات هي عبارة عن برمجيات ذكية تنوب عن الأشخاص الطبيعيين في أداء مهامهم على شبكة الانترنت، عرفت هذه الروبوتات بإسم الوكلاء الانكبياء Intelligent agent وتم تسميتها بالوكلاء لأن فكرة الوكيل الذكي تقوم على فكرة عمل الوكيل البشري الذي يتصرف نيابة عن موكله³، و هؤلاء الوكلاء هم عبارة عن برمجيات Softwares تستطيع القيام بأشياء ومهام على شبكة الانترنت، كان من المفترض أن يقوم بها الشخص الطبيعي إذا كان لديه الوقت الكافي لأدائها، فالوكيل الذكي بكل بساطة ما هو إلا مساعد إفتراضي يجلس داخل جهاز الكمبيوتر، و يمكنه القيام بكل أنواع المهام نيابة عن مستخدمه، كقراءة البريد الإلكتروني، فترته، ترتيبه في قوائم مختلفة، الرد التلقائي على بعض الرسائل وفقا لما تم برمجته عليه.

¹ ميلاد وزان، التعلم العميق المبادئ والمفاهيم وأساليب، كلية علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، جامعة القادسية، العراق 2022 ص 28.

² <https://aws.amazon.com/ar/what-is-machine-learning> consulté le 11/04/2024.

³ أحمد سعد علي البرعي، مرجع سبق ذكره ص42.

- تقسيم وتوضيح المسؤوليات والأدوار المرتبطة بتقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل يضمن إمكانية محاسبة الافراد والمؤسسات القائمين على تطوير وتشغيل هذه التقنيات.
- تشجيع نماذج الذكاء الاصطناعي مفتوحة المصدر التي لها أثر بالغ على حياة الأفراد.
- ينبغي ألا تعزى المساءلة عن الأضرار والخسائر التي تنتج عن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي للنظام التقني نفسه، وإنما للأشخاص الطبيعيين المعنيين به.
- العمل على توفير قنوات مخصصة يمكن اللجوء إليها للحصول على شروحات وتفسيرات لقرارات وآليات عمل تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- الإلتزام بمعالجة وتصحيح آثار أنظمة الذكاء الاصطناعي السلبية، خصوصاً تلك التي تسبب إصراراً مادياً أو معنوياً للإنسان.
- إعتقاد الوسائل الموثوقة تقنياً للمساءلة والتعريف والتأكد من تفعيلها مثل ملفات التدقيق وسجلات الأنظمة سجلات الإستخدام.

2. التحديات التنظيمية والتقنية

يعتبر تحسين إدارة المخاطر التنظيمي من أبرز التحديات، ويمكن للذكاء الاصطناعي أن يوفر حلولاً فعالة في تلك التحديات. كما يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحديد المخاطر المحتملة بشكل دقيق والتنبؤ بالمشاكل المحتملة المتعلقة بالإمتثال التنظيمي. و تشير دراسة منشورة في risk management and governance إلا ان الذكاء الاصطناعي يمكنه تحسين قدرة المستثمرين على تحديد المخاطر المالية و إدارتها بشكل فعال.¹

وباستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن تحسين إدارة المخاطر المالية والحد من المخاطر المحتملة، والتنبؤ بالمشاكل المتعلقة بالإمتثال التنظيمي وتقليلها بشكل فعال. إذ يمكن للذكاء الاصطناعي أن يقدم نتائج دقيقة وفورية فيما يتعلق بالمخاطر المالية.²

بالإضافة الى ذلك يمكن استخدام التحليل الآلي وتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل وتقييم البيانات الكبيرة وتحديد النقاط الضعيفة للإجراءات.

¹ Consulté le 15/04/2024 à 12 :30. <https://lebanon.saderlex.com/category/تقنيات-وتحديات-إمكانيات-الاستثمار-عقود-قوانين-الصناعي-وقوانين-عقود-الاستثمار-إمكانيات-وتحديات/>

² Aziz, Saqib, and Michael Dowling. "Machine learning and AI for risk management." *Disrupting Finance, palgrave studies in Digital Bussiness & enabling Technologies* (2019) p34 Consulté le 15/04/2024.

3. التحديات الاقتصادية والمالية

يعد الذكاء الاصطناعي من التقنيات الحديثة التي بدأت تلقى إهتماما كبيرا في العديد من المجالات، ومنها قطاع الإستثمار. ومع ذلك فإن إستخدام التقنيات الذكية يواجه العديد من المخاطر والتحديات التي يتعين على الشركات والمؤسسات التي تستخدمها التعامل معها.

علاوة على ذلك يجب على المؤسسات المالية التأكد من مصادر البيانات التي يعتمد عليها نظام الذكاء الاصطناعي في التقييمات الإستثمارية، حيث يجب أن تكون هذه المصادر موثوقة و متجانسة، و أن التحقق من جودة و مصداقية البيانات المستخدمة يمثل عملا حاسما في تحقيق النتائج المرجوة.¹

4. التحديات المعاصرة

تتجلى أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات في بناء قدراتها التشغيلية في النقاط التالية والتي نذكر منها:²

أ. إنعدام رؤية واضحة للعمليات والدعم من القيادة في الإدارة العليا.

ب. فوائد إقتصادية وإستثمارات مالية غير واضحة.

ج. متطلبات مرتفعة للإستثمار المالي.

د. موهبة غير كافية.

هـ. عدم وجود معايير ومبادئ وشهادات رقمية.

و. توسع بطيء في تقنيات البنية التحتية.

ز. مخاوف بشأن فقدان الملكية الفكرية للمؤسسات.

ح. شركاء الأعمال غير قادرين على التعاون حول الحلول الرقمية وعدم إيجاد حلول حول أمن البيانات والبيانات الخصوصية.

ط. وبشكل عام يمكن القول إن إستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يتطلب الحفاظ على الأمن والخصوصية وإلتزام المؤسسات المالية بالقوانين والتشريعات المحلية والدولية ذات الصلة. وتوفير إطار عمل إطار قانوني وتنظيمي وأخلاقي مناسب.

¹ Antos, Andrew, and Nischal Nadhamuni. "Practical guide to artificial intelligence and contract review." In the Research Handbook on Big Data Law Edward Elgar Publishing, 2021 p467.

² شريرو رمضان، بوقلقول الهادي، باسي إلهام، الذكاء الاصطناعي وتغيير الثقافة التنظيمية: التحديات والمتطلبات، مجلة أبحاث المجلد 07 العدد02، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر 2022 ص109، ص110.

المطلب الثالث: متطلبات وآليات إحداث تغيير في المؤسسات للتقليل من تأثير التحديات

في عالم اليوم سريع التطور، أصبحت تكنولوجيا الذكاء الإصطناعي لها تأثير عميق على مؤسسات وسوق العمل وذلك من خلال الإعتماد على إستراتيجيات تغيير المؤسسات للتصدي للتحديات التي يواجهها الذكاء الإصطناعي وأيضاً إعتمادها على التكنولوجيا لتبسيط عملياتها وخفض التكاليف وتعزيز قدرتها التنافسية.

أصبح الذكاء الإصطناعي من أكثر التقنيات التحويلية لأتمتة العمليات و تحليل البيانات و معالجتها و إكتساب رؤى مستقبلية وواضحة ، فدخلت المؤسسات الناشئة عالم التكنولوجيا و الإبتكار أصبح له دورا فعالا في التطور و الإبتكار الجديد، ومع ظهور التحديات الناشئة فإن هذه المؤسسات تواجه تحديات جديدة في تكييف أعمالها و الإستفادة من الفرص المتاحة خاصة الفرص الإقتصادية التي يوفرها الذكاء الإصطناعي للكثير من القطاعات الإقتصادية للدول، و قدرته على تحقيق أرباح طائلة مع تطبيق إستخداماته و الإعتماد على ما يقدمه من معلومات و إستشارات دقيقة، فضلا عن تأثيراته الإيجابية في تقليل الإعتماد على العنصر البشري و العمالة مما يرفع جودة المنتجات و الخدمات و يقلل من الإنفاق .

لذا إنتهجت بعض الدول آليات لتعزيز تطوير وتسريع تفعيل تطبيقات الذكاء الإصطناعي، من أهم هذه الآليات ما يلي:¹

1. تحديد الأهداف والرؤية: وذلك من خلال إعادة صياغة أهدافها الجديدة ورؤيتها المستقبلية، وإحداث تغيير الذي يخدم الأهداف الناشئة التي تسعى إليها المؤسسات.
2. طالما أن المؤسسة وضعت أهداف جديدة لتحقيقها، فلا بد لها من وضع معايير مناسبة لقياس مدى تحقيق هذه الأهداف وإصلاح الإختلالات.
3. تطوير خطة تغيير مناسبة من أجل إستثمار الفرص المتاحة وتجنب التهديدات الناشئة عن المتغيرات الخارجية.
4. تقييم ومراقبة التغيير من خلال متابعة الأداء وتقييم ما تم إنجازه.
5. تطوير التقنيات والتكنولوجيا المستخدمة في المؤسسات.
6. وجود لوائح تنظيمية وبرامج لإدارة الأداء ما يكسبها الثبات الداخلي.
7. تكييف ومرونة المؤسسة في تقبل الافكار الجديدة والتغيير .

¹ شريرو رمضان، بوقفلول الهادي، باسي إلهام، مرجع سبق ذكره ص 110.

8. العمل على تحسين مستوى العمال وتدريبهم على إستخدام التكنولوجيا والنظم الذكية ومواكبة التطورات.¹
9. تهيئة البنية المناسبة لتبني الذكاء الإصطناعي وغيره من التقنيات الحديثة للإستفادة القصوى منه.
10. الإستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال الذكاء الإصطناعي ومواكبة المستجدات والتطورات الحديثة لتفعيل هذه النظم والتقنيات.

¹ منى طلعت حسن أبو العال، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بور سعيد، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة AAUTH، المجلد 22، العدد 02، 2022، ص367.

المبحث الثالث: واقع وآفاق المؤسسات الناشئة والذكاء الإصطناعي في الجزائر

حظي موضوع المؤسسات الناشئة وريادة الأعمال بالإهتمام الكبير في الجزائر خلال السنوات الأخيرة من قبل السلطات الرسمية والهيئات الأكاديمية، إلى أن هذا النوع من المؤسسات الناشئة (Startups) يواجه العديد من الصعوبات نظرا لحدائته في الجزائر من جهة، ومن جهة أخرى تواجه هذه المؤسسات صعوبات حتى في الدول المتقدمة نتيجة لتبني افكار مستحدثة وإبداعية.

وتعتبر كل من فكرة تبني الذكاء الإصطناعي والمؤسسات الناشئة من الأفكار الفتية في بيئة الأعمال الجزائرية، حققت نجاحات باهرة في جميع دول العالم، المتقدمة والنامية. على حد سواء، يعود ذلك إلى الوعي بالدور الريادي الحيوي الذي تلعبه في التنمية الإقتصادية والإجتماعية والتطور العلمي والتكنولوجي.

المطلب الأول: واقع المؤسسات الناشئة في الجزائر

أولاً: يعتبر موضوع الشركات الناشئة من أكثر المواضيع التي يسلط عليها الضوء في بيئة الأعمال الجزائرية مؤخراً، وتجدر الإشارة أن الجزائر متأخرة في إطلاق هذا النوع من المشاريع، خاصة في ظل التأخر التكنولوجي على مختلف الأصعدة، بالإضافة إلى ضعف الإنفاق الحكومي على البحث العلمي والتطوير الذي لم يتجاوز 7% من إجمالي الناتج المحلي سنة 2016 محتلة بذلك المرتبة 64 على المستوى العالمي.¹

بالنسبة للجزائر وبالرغم من وجود بعض المبادرات المحدودة في إنشاء شركات ناشئة، إلى أنه لحد الآن لا توجد تجربة رائدة، كما يلاحظ أن أغلب الشركات الناشئة تنشط كثيرا في مجال التسويق الإلكتروني كما أنها مجرد محاكاة لتجارب سابقة في العالم.

تأتي الجزائر حسب موقع startupranking.com² في المرتبة 6 إفريقيا ب 113 مؤسسة ناشئة و في ترتيب 3 عربيا بعد كل من الإمارات العربية و مصر (في غياب قاعدة بيانات للمؤسسات الناشئة في الجزائر) متخلفة بذلك عن الدول الخمس الأولى إفريقيا بناءً على الجدول التالي:

¹ بوالشعور شريفة، دور حاضنات الأعمال في دعم وتنمية المؤسسات الناشئة startups، مرجع سبق ذكره ص 421.

² رشيد شداد، عادل عيداوي، الإبتكار في المؤسسات الناشئة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة 2021-2022 ص 71.

الجدول 2-1: ترتيب دول إفريقيا من حيث عدد المؤسسات الناشئة

الترتيب	البلدان	الترتيب العالمي	عدد المؤسسات الناشئة
01	نيجيريا	15	776
02	مصر	23	614
03	جنوب إفريقيا	30	465
04	كينيا	41	313
05	غانا	60	125
06	الجزائر	61	113
07	الكاميرون	63	98
08	أوغندا	65	94
09	المغرب	67	88
10	أنغولا	70	51

المصدر: رشيد شداد، عادل عيداوي، الإبتكار في المؤسسات الناشئة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2021-2022 ص71.

تجدر الإشارة إلى أن أغلب المؤسسات الناشئة موجودة بالجزائر العاصمة، بحيث يحصيها الموقع المذكور أعلاه 22 مؤسسة ناشئة بالجزائر العاصمة، وقد يعود هذا إلى البيئة التي توفرها العاصمة (حاضنات الأعمال، كثافة المؤسسات البنكية، سرعة تدفق الإنترنت...) لهذا النوع من المؤسسات مقارنة مع باقي ولايات الوطن. حسب ما يحصيه موقع startupranking هناك ما يقارب 32 مؤسسة ناشئة تدخل سباق الترتيب أفضل المؤسسات الناشئة في الجزائر Top startup والجدول التالي يوضح أفضل المؤسسات الناشئة على المستوى العالمي.

ثانيا: متطلبات إنشاء المؤسسات الناشئة في الجزائر وأسباب فشلها

من أهم متطلبات إنشاء المؤسسات الناشئة في الجزائر ما يلي:¹

1. لابد من الدولة أن تتحمل كافة المخاطر في حالة فشل مشاريع المؤسسات الناشئة بعد التدقيق في وضعياتها.
2. تقديم إعفاءات ضريبية جديدة لفائدة المؤسسات الناشئة، وتسهيلات الإستفادة من العقار لإنشاء الحاضنات والمسرعات.
3. إنشاء صندوق تمويل المؤسسات الناشئة في إطار تحديات المؤسسة على إقتصاد المعرفة لدعم الإقتصاد بمداخل جديدة خارج قطاع المحروقات.
4. ينبغي على أصحاب المؤسسات الناشئة الانفتاح على محيطهم لتكيف مع التكنولوجيا الحديثة للتخصصات الدقيقة.
5. رفع تحدي التغيير والانفتاح على الأسواق الدولية، الإستغلال الأمثل لمؤسسات الناشئة والإيمان بقدرات نجاحها.
6. إنشاء صندوق مرافق بأطر قانونية جديدة ومناسبة لإبعاد المؤسسة الناشئة عن البيروقراطية والبنوك لأن هذا يثبط عزيمة الشباب حاملي المشاريع.

يصعب على المؤسسة الناشئة تحديد نقاط قوتها وضعفها في بدايات نشاطها، فإن كسب ميزة تنافسية في مجالها ليس بالأمر الهين خاصة وأن السوق غالبا ما يكون لديه قادته الذين يديرونه من موردين ومنتجين وحتى المستهلك من الصعب جذبه نحو إستهلاك منتج جديد أو إستعمال علامة جديدة وبالتالي ظهور تحديات أمامها وعراقيل قد تحول دون توسعها وإمكانيات إفلاسها و من أسباب فشلها:²

1. إهمال دراسة الجدول: إذا كانت دراسة جدول مشروع وعوائده المتوقعة وتكاليفه ومخاطره مبنية على معلومات غير دقيقة لتتسم بالعمومية، سيجعلها في الأجل القريب مهددة لصرف الكثير من الأموال والجهد والوقت دون رقابة أو مراعاة لمحدوديات قدراتها.

2. عدم دراسة السوق وإجراء تحليل المستهلك إن كان فعلا يحتاج هذا المنتج أو الخدمة المنافسة وموقعه في

¹ ملخص تصريحات رئيس الجمهورية خلال الملتقى السنوي للمؤسسات الناشئة 3 أكتوبر 2020 تم الاسترداد من <https://edd-dz.net/35195.html> Consulté 14/04/2024 à 11 :32. الجزائر دايلي.

² رمضان مروي، بوقرة كريمة، تحديات المؤسسات الناشئة في الجزائر- (نماذج شركات ناشئة ناجحة عربيا)، حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة الجزائر 2021/2020 ص285.

سوق الموردين ومدى تعاونهم وتحليل البيئة العامة.

3. الإعتماد على صيغ تمويل خاطئة كالقروض قصيرة الأجل أو صيغ تمويل لا تصل فيها نسبة صاحب المشروع أحيانا إلى 10% كما هو الحال في القرض المصغر.
4. عدم التركيز على هدف محدد ورؤى واضحة لمستقبل المؤسسة وإستراتيجياتها التي ستتبنها في المراحل التالية من فترة حياتها.
5. عدم وجود الحافز والحماس للمضي في المشروع في ظل تشكيل فريق عمل يسوده الصراع.
6. نقص الإستشارة المتخصصة وهيئات المرافقة والتأهيل الحكومي منها والخاصة.
7. العوائق اللوجستية أمام الراغبين في التصدير كما يحدث للفائض من المنتجات الزراعية في الجنوب.
8. الهيكل التنظيمي يتسم بالركود الإبداعي ولا يحدث هندسة المورد البشري دوريا لتحسين أدائه ورفع كفاءته.
9. فكرة المنتج قد تكون متقدمة ولم تتميز بأي إضافة أو قيمة للمستهلك أو عدم تطويرها بعد إطلاقها والإكتفاء بمداخلها الأولية التي سرعان ما تتراجع مع وجود منافسة وبدائل.

المطلب الثاني: واقع الذكاء الإصطناعي في الجزائر

رغم أن الجزائر لم تبلغ التطور الحاصل في الدول المتقدمة من ناحية الذكاء الإصطناعي إلا أنها تسعى جاهدة لمواكبة هذه الدول يوضح هذا التطور الالتزام الوطني بدمج الذكاء الإصطناعي في التنمية الإقتصادية والتعليمية والبحثية. ويعكس هذا الالتزام بالذكاء الإصطناعي اعتراف الجزائر بالأهمية الاستراتيجية لهذه التكنولوجيا للقدرة التنافسية والابتكار على المستوى الوطني والدولي. علاوة على ذلك، يُحدث الذكاء الإصطناعي في التعليم والإقتصاد ثورة في هذين المجالين من خلال توفير إمكانيات الأتمتة وتحليل البيانات.

أولا: مجهودات الجزائر في الذكاء الإصطناعي

تسعى الجزائر كغيرها من دول العالم في مواكبة التطور من خلال بذلها المزيد من الجهود في تطوير قواعد أساسية للذكاء الإصطناعي.

حيث تكلفت هذه الجهود بإنشاء مدرسة وطنية للذكاء الإصطناعي حسب مرسوم صدر في الجريدة الرسمية وهو المرسوم المرسوم الرئاسي رقم 322-21 المؤرخ في 13 محرم 1443 الموافق ل 22 أوت 2021، المتضمن إنشاء مدرسة وطنية عليا في الرياضيات والذكاء الإصطناعي.¹ فالجزائر طورت إستراتيجيتها الوطنية في الذكاء الإصطناعي (2020-2030) والتي نصت ضمن برنامج طموح على إنشاء جامعة وطنية لتكوين

¹ <https://www.aljazeera.net/tech/2021/10/29> consulté le 27/05/2024 à 12:10.

مهندسين من المتفوقين في المرحلة الثانوية. تتبع الجامعة نظام المدارس النخبوية، بتخريج مهندسين لهم دراية نظرية عالية بأسس وتقنيات الذكاء الاصطناعي إضافة إلى كافة تطبيقاته، والقدرة على إيجاد حلول متطورة في كل مناحي الحياة الاجتماعية والإقتصادية، بعد 5 سنوات من التعليم المتميز.

كما أضاف السيد بن زيان وزير التعليم العالي والبحث العلمي يوم الإثنين 18 جانفي 2022 في مقر الوزارة بحضور بعض الوزراء إن الإستراتيجية الوطنية للبحث والإبتكار في مجال الذكاء الاصطناعي تهدف على مدى السنوات القليلة المقبلة إلى تعزيز الأداء في عدد من المجالات ذات الأولوية على غرار التعليم والبحث والرعاية الصحية والنقل والطاقة والتكنولوجيا مشيرا إلى أنها ستعمل على تعجيل تنفيذ البرامج والمشاريع التتموية والإرتقاء بالأداءات وإنشاء بيئة عمل مبتكرة بالإضافة إلى دعم المبادرات وزيادة الإنتاجية.¹

ثانيا: التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في بعض المجالات.

أحدث الذكاء الاصطناعي ثورة في مختلف القطاعات والصناعات في جميع أنحاء العالم، حيث أصبح إعتقاد الذكاء الاصطناعي في شتى المجالات واقع لا مفر منه، وتغلغل أجهزة الذكاء الاصطناعي في حياتنا بشكل كبير إذ شرعت كافة المجالات في تحويل أنشطتها وخدماتها عبر الفضاء الإلكتروني والآلات الحديثة، ومن مجالات تغلغل الذكاء الاصطناعي نذكر مايلي:

مجال التعليم العالي في الجزائر: نظرا لتزايد حاجات المجتمع المادية والغير مادية، فإن سوق العمل تطور معها بشكل أصبح يلح على إعادة النظر للتركيب البشرية المؤهلة في مختلف دروب العلم والمعرفة التي تستطيع تغطية المجالات، مما إستوجب توافق البرامج الحكومية مع الخطط الدراسية والبرامج الجامعية لتضييق الفجوة بين النوعية والحاجة الفعلية لسوق العمل فإنه من الضروري إدخال تغييرات جذرية بما في ذلك إستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة مخرجاته.²

إن مؤسسات التعليم العالي الجزائرية فيها الكثير من التناقضات الممزوجة بالتحديات والتطلعات والطموحات، فهي من جهة تحاول مواكبة التطورات العالمية العلمية والرقمنة، وهي ما تشكل تحديات كمية ونوعية لا بد لها من مواجهتها والتي تقود إلى ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتعلم والبحث عن بدائل كفيلة للخروج من الوضع الحالي، ومن أهم تلك البدائل هو تبني نظام التعليم الإلكتروني، وإستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء والإرتقاء بالجودة التعليمية.

¹ <https://www.linkedin.com/pulse/bootstrapping-algerian-national-artificial-plan-2030-mokhtar-sellami,consulte> 18/05/2024 à13:03.

² سيدي أحمد كبداني، عبد القادر بادن، أهمية إستخدامات الذكاء الاصطناعي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية لضمان جودة التعليم، مجلة دفاتر بوادكس، المجلد 10، العدد01، 2021، ص 157-158.

المطلب الثالث: أهم المؤسسات الناشئة في الجزائر.

حسب المنصة المخصصة لإكتشاف الشركات الناشئة العالمية Startups Ranking نشرت ترتيب أهم المؤسسات الناشئة الأكثر شعبية في الجزائر لسنة 2024، حيث احتلت كل من المؤسسات الناشئة Yassir و Herd academy و Siamois QCM و Mdin jdida و Zawwali و Batolis المراتب الستة الأولى على التوالي تم توضيحها في الجدول التالي:¹

الجدول (2-2): أهم المؤسسات الناشئة في الجزائر التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي

Rank	Startup	SR Score	Description	Country Rank
871	 YASSIR	63,266 =	Enhancing the way services are provided in Africa. - Yassir is the leading super App for on demand, rid ...	 1
1,862	 Herd Academy	43,569 =	Online learning revolution in Algeria - Herd Academy is an Algerian online learning platfo ...	 2
2,602	 Siamois QCM	39,771 =	La première plateforme de QCM Médecine en Algérie - Siamois QCM is an E-training platform for Algerian ...	 3
4,177	 Mdin Jdida	31,547 =	Le commerce du future - MdinJdida est une plateforme multi-vendeur de vente ...	 4
5,044	 Zawwali	25,671 =	Connect Users to Retailers with the Best Price. - We have the largest selection of inexpensive items ...	 5
5,475	 Batolis	23,960 =	BUY WITH CONFIDENCE - Batolis.com is a 100% Algerian online sales site, ...	 6

من الجدول يتضح أن العاصمة الجزائرية تستحوذ على 68% من أفضل مؤسسات ناشئة لسنة 2024 وفيما يلي نبذة عن أهم ستة شركات ناشئة في الجزائر والتي تضمنها ترتيب أفضل 25 مؤسسة ناشئة وذلك حسب آراء مستخدميها وأهميتها على موقع الويب web.

¹ <https://www.startupranking.com/top/algeria> consulté 26/05/2024 à 11:49

1. مؤسسة Yassir:

هي مؤسسة ناشئة مختصة في النقل والخدمات اللوجستية تابعة للشركة ياتكنولوجي، تعتبر خدمة رائدة في مجال نقل الركاب في الجزائر، تستند على تطبيق يمكن إستخدامه عبر الهاتف الذكي و الألواح الرقمية، تسمح للزبون بالتنقل في أي وقت و أي مكان.¹

2. مؤسسة Herd Academy:

هي منصة تعلم جزائرية عبر الإنترنت للطلاب للتعلم من مقاطع الفيديو التعليمية، والمعلمين للوصول إلى المزيد من الطلاب. تسعى إلى تحسين التعليم عبر الإنترنت في الجزائر في مجالات التكنولوجيا والتصميم والتطوير والتسويق إلى المستوى العالمي.

لقد شهدت تقدماً ملحوظاً من قبل كل من شارك في دوراتها. تعتمد طريقتها في التعليم على تبسيط البيانات والبحث دائماً عن أفضل الخبراء في هذا المجال من أجل تقديم أفضل وأقوى محتوى في الجزائر.²

3. مؤسسة Siamois QCM:

هي منصة تدريب إلكترونية لطلاب الطب الجزائريين المقبلين على إجتياز إمتحان التخصص. فهو يسمح بتوفير الكثير من الوقت والمال، ولكن قبل كل شيء، يساعد على أن يكونوا أكثر تنظيماً في عملهم.

يحتوي على أكثر من 50.000 سؤال و حالة طبية مصنفة حسب المصدر و التخصص و درجة الصعوبة كما تمكنهم المنصة من إضافة ملاحظاتهم، وتصنيفهم للأسئلة والحالات مما يوفر لهم بيانات تحليلية حول آدائهم وتعتبر الوحيدة في مجالها في الجزائر مما يجعلها فكرة إبتكارية.³

4. مؤسسة Mdin Jdida:

هي منصة إلكترونية للمبيعات عبر الإنترنت متعددة البائعين تجمعهم مع عدة مصنعة للأجهزة الإلكترونية والمنزلية و الهواتف و الإلكترونيات لتوفير خدمة البيع و التوصيل، تم إنشاءها في 4 جانفي 2018 مقرها ولاية وهران.⁴

¹ عمار حميسي، شباب بيدع في إدخال التكنولوجيا لعام النقل بالجزائر، جريدة الشعب اونلاين، 17 أكتوبر 2018 تم الإستطلاع في 26/05/2024 12:29. <https://www.echaab.dz>

² <https://www.startupranking.com/herd-academy> consulté 26/05/2024 à 12 :45 .

³ <https://www.startupranking.com/siamois-qcm> consulté 26/05/2024 à 13 :05.

⁴ جباري عيد الجليل، جباري لطيفة، واقع وآفاق المؤسسات الناشئة في الجزائر، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 16، العدد 02، 2022، ص 600.

5. مؤسسة Zawwali:

هي منصة للتسوق عبر الإنترنت في الجزائر تقدم مجموعة متنوعة من المنتجات بأفضل الأسعار من المتاجر والسوبرماركت ومراكز التسوق عبر الإنترنت. هذه المنصة تشمل مجموعة متنوعة من الفئات بدءا من الملابس والأحذية إلى الإلكترونيات والأدوات الرياضية.¹

6. مؤسسة Batolis:

هي مؤسسة جزائرية 100% تم إنشائها سنة 2015 من طرف SARL MAMS BROS وهي عبارة عن موقع إلكتروني موجه لجميع الفئات (نساء، رجال، أطفال) ويحتوي على أكبر وأهم الماركات العالمية المعروفة إضافة إلى منتجات محلية أخرى بأسعار معقولة، يضمن خدمة التوصيل كما يعتبر المنافس الأول لموقع جوميا Jumia في إفريقيا.²

من خلال المؤسسات الناشئة الستة الأولى نلاحظ هناك تنوع في النشاط لهذه المؤسسات، ويتضح أن النشاط المسيطر على المؤسسات الناشئة الجزائرية المتواجدة ضمن عينة أفضل 25 مؤسسة جزائرية هو نشاط التسويق والتجارة الإلكترونية بنسبة 28%، تليه البرامج التعليمية عن بعد تقريبا بنسبة 19% في حين أن نشاط البرمجة والإلكترونيات لا يتجاوز 12.5% أما نشاط الدفع الإلكتروني فنسبته لم تصل حتى 10%، وهي نشاطات تعتبر الأكثر توجها على المستوى العالمي للمؤسسات الناشئة الناجحة.

¹ <https://www.zawwali.com/fb/about> consulté 26/05/2024 à 13:26.

² <https://www.startupranking.com/batolis> consulté 27/05/2024 à 12:32.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على تأثير ومساهمة الذكاء الاصطناعي في دعم المؤسسات الناشئة بتوفير الموارد والتدريب اللازمين وتحسين الكفاءة وتوفير الوقت والتكاليف، بالإضافة إلى تحفيز الابتكار وتحسين الإقتصاد في الجزائر على وجه التحديد يكون تأثير الذكاء الإصطناعي على مستوى المعالجة لأنه ينطوي على إستبدال المهام الروتينية المتكررة بأتمتة الماكينة. أما فيما يخص الدراسة الميدانية يمكن القول أن الذكاء الإصطناعي في مجال المؤسسات الناشئة في الجزائر مازال في بداية عهده، كما أنه مازال يعاني الكثير من العراقيل التي تحول وصوله إلى العالمية.

خاتمة

خاتمة

أصبح اليوم الذكاء الإصطناعي ونماذجه من أكثر المواضيع التي يتداولها العالم، فهو أحدث ثورة في العصر الحديث حيث يقدم العديد من المهام في جميع الميادين، فهو يحل معضلات المعقدة ويساعد المؤسسات في تجاوز مشاكلها في أنه يحاكي العقول البشرية في طريقة أداء عملها خاصة وأن معظم البيانات في وقتنا لحالي تحتاج إلى ذكاء إصطناعي، بما في ذلك التطبيقات للتقليل من الصعوبات. يحتاج الذكاء الإصطناعي إلى التعلم والتدريب من التجربة والخطأ كما يحتاج إلى الدقة في التعامل مع البيانات لتمكنه من القيام بالعديد من المهام.

تعتبر المؤسسات الناشئة من بين أهم الآليات التي تلعب دورا مهما في دعم وتطوير المشاريع الجديدة من خلال دعم الشباب والمقاولين على تطوير الأفكار وتقديم الخدمات اللازمة لنجاح تلك المشاريع وتوفير الدعم المالي والتدريب والتوجيه الاستراتيجي لها، لتعزيز نموها ونجاحها، والتي بدورها تزيد من نسبة النمو في الجزائر، فضلا عن ذلك يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسات الناشئة وتحقيق النمو الإقتصادي من خلال توفير تحاليل دقيقة للبيانات وتحسين عمليات الإنتاج والتسويق.

بالإجمالي، يمكن القول أن الذكاء الإصطناعي يمثل فرصة كبيرة للمؤسسات لتحويل أنفسها وتحسين عملياتها وجعلها أكثر فعالية وإنتاجية وبالتالي تحقيق مزيد من النمو.

إختبار صحة الفرضيات

نصت الفرضيتين الأولى والثانية على أن الذكاء الإصطناعي يساهم في معالجة الطلبات بشكل إيجابي في تحسين كفاءة وفعالية العمليات، وأنه يحسن بشكل كبير تجربة العملاء في المؤسسات الناشئة وقد اثبتت صحة هاتين الفرضيتين. حيث نجد أن تطبيقات الذكاء الإصطناعي تمكن من القضاء على الأخطاء البشرية وخفض التكاليف وتسريع عملياتها.

أما الفرضية الثالثة تعتبر صحيحة، كون الجزائر تسعى لتبني تقنيات الذكاء الإصطناعي في المؤسسات الناشئة ومختلف القطاعات الأخرى.

نتائج الدراسة

وفي الأخير توصلنا إلى جملة من النتائج نورد أهمها في النقاط التالية:

- تعتبر المؤسسة الناشئة كيان حديث النشأة يعتمد غالبا على التكنولوجيا، هدفه طرح فكرة إبداعية وفتح سوق جديدة.
- تلعب المؤسسات الناشئة دورا مهما في تطوير وتقديم التقنيات والحلول الجديدة في مجال الذكاء الإصطناعي.

خاتمة

- يتيح الذكاء الإصطناعي فرص كبيرة للشركات والمؤسسات في تحسين أداءها وزيادة كفاءتها، وذلك عن طريق تحليل البيانات والتعرف على الأنماط والتنبؤ بالإتجاهات والتغيرات في السوق.
- يشير التطور المستمر في مجال الذكاء الإصطناعي إلى أن هذه التقنية ستكون جزءا أساسيا من الإقتصاد العالمي في المستقبل، ومن المتوقع أن يتم تبنيها بشكل أوسع وأكثر إنتشارا في جميع المجالات.
- يعمل الذكاء الإصطناعي على تسريع العمليات الإنتاجية، وتقليل الخطأ البشري، كما يمكنه خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية بشكل كبير.
- قد يتحتم على المؤسسات والشركات استخدام تقنيات الذكاء الإصطناعي للحفاظ علة وجودها في السوق ومواجهة المنافسة.

التوصيات والإقتراحات

- بناء على ما تم التوصل إليه من إستنتاجات قمنا في الأخير بصياغة مجموعة من التوصيات الهامة التي من شأنها تعزيز الإتجاه نحو تبني تطبيقات الذكاء الإصطناعي في منظمات الأعمال والمؤسسات الناشئة على جد سواء، ومن أبرز هذه التوصيات نذكر مايلي:
- تشجيع الاهتمام بكل ما هو تكنولوجي لأننا في عصر يتسم بتغييرات سريعة في هذا المجال والسعي للخروج من الطرق التقليدية في تسيير المؤسسات إلى الحداثة والتطور.
 - تهيئة البيئة المناسبة لتبني الذكاء الإصطناعي وغيره من التقنيات الحديثة والإستفادة القصوى منها.
 - تعزيز دور خصائص الذكاء الإصطناعي في منظمات الأعمال وذلك من خلال تطوير دور تصنيفاته في القيام بمختلف الأنشطة الموكلة إليه كحل المشكلات، ومعالجة العمليات، إتخاذ القرارات، أداء المهام والأنشطة الروتينية والمعقدة وغيرها، الأمر الذي يحسن من إدارة أنشطة المؤسسات.
 - محاولة الإستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال تطبيقات الذكاء الإصطناعي عموما والنظم الخبيرة خصوصا.
 - توفير مخصصات مالية ومادية كافية من طرف منظمات الأعمال كفيلة بتطوير كافة تصنيفات الذكاء الإصطناعي الحديثة.
 - توعية المؤسسات الجزائرية على ضرورة إستخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسات.

آفاق الدراسة

خاتمة

إن بحثنا هذا محدود، تناول بعض الجوانب المهمة من الموضوع وأغفل بعضها، ومن أجل فتح آفاق جديدة للبحث في هذا المجال الواسع ندرج بعض العناوين التي قد تكون أساسا لبحوث لاحقة تسد ثغرات هذا البحث وتفتح الآفاق أمام بحوث أخرى منها:

- دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الإدارية والإنتاجية في المؤسسات الناشئة.
- مستقبل الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الجزائرية ذات الطابع اللاربحي.
- تأثير الذكاء الاصطناعي على سلاسل التوريد وإعادة هيكلتها.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب

1. ألان بونيه، الذكاء الإصطناعي واقعه ومستقبله، عالم المعرفة، ترجمة علي صبري الكويت، 1993.
2. عادل عبد النور، مدخل إلى علم الذكاء الاصطناعي، الطبعة الأولى، مدينة المالك عبد العزيز للعلوم والتقنية، السعودية 2005.
3. عبد الستار محمد علي جليل، إبراهيم الكنعاني، إدارة سلسلة التوريد الطبعة 6، دار السيرة للنشر والطباعة، شركة جمال أحمد حيف واخوانه عمان الأردن.
4. روبرت ج سترنبرج، سكوت باري كوفمان، دليل جامعة كامبردج للذكاء ترجمة داود سليمان الطبعة 01، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض 2017.
5. مجموعة الجهود المشتركة، تطبيقات الذكاء الإصطناعي في تحسين تجربة العملاء في زيادة الولاء، النشرة الفنية للبرنامج التدريبي الأردن عمان 2024.
6. ميلاد وزان، التعلم العميق المبادئ والمفاهيم وأساليب، كلية علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، جامعة القادسية، العراق 2022.

II. الأطروحات والرسائل الجامعية

1. اصالة رقيق، إستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، علوم تسيير، إدارة أعمال المؤسسة، أم بواقي، 2015.
2. بوداح عبد الجليل، إستخدام الأنظمة الخبيرة في مجال اتخاذ قرار منح القروض البنكية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2007.
3. بوقجار أسمهان، بن قاجة نور الهدى، التكريس القانوني والتنظيمي للذكاء الإصطناعي، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قانون الإعلام الآلي والانترنت، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر 2023/2022.
4. حرمة محمد، إدارة المؤسسات في الجزائر أهداف وتحديات دراسة حالات CNAC وكالة أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، إدارة أعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2022/2021.

5. حمد علي سلطان النعيمي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأعمال، نيل شهادة دكتورا في ادارة الاعمال، كلية العلوم القانونية والإقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس بالرباط 2023.
6. رشيد شداد، عادل عيداوي، الإبتكار في المؤسسات الناشئة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة8ماي1945 قالمة2021/2022.
7. قادري سيد أحمد، مولاي ناجم مراد، أهمية حاضنات الأعمال في مراقبة المؤسسات الناشئة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021.
8. نحال زهرة، توكال فاطمة، دور حاضنات الأعمال والذكاء الاصطناعي في مرافقة المشاريع الناشئة لدعم النمو في الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر 2023.
- ### III. المجالات والمؤتمرات
9. أبو بكر خوالد، خير الدين بوزرب، فعالية إستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديث في مواجهة فيروس كورونا، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد، مجلد 2، عدد2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2020.
10. أحمد سعد علي البرعي، تطبيقات الذكاء الإصطناعي والروبوت، مجلة دار الإفتاء الرسمية، كلية دراسات إسلامية والعربية للبنين بالقاهرة، جامعة الأزهر مصر العدد 48.
11. أفكار سعيد خميس عطية، الذكاء الإصطناعي كمدخل لتحويل جامعة الإسكندرية الى جامعة ذكية، مجلة دراسات تربوية، المجلد27، العدد02، جامعة خلوان الإسكندرية، فبراير2021.
12. أمينة شريف، خدمة الذكاء الإصطناعي في المجتمع الخامس ما بعد المعلومات، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد09، العدد02، جوان2023.
13. إنتصار طه عبد الوهاب، إثر تفعيل الذكاء الإصطناعي التسويقي في دعم التكلفة والتمايز كأحد آليات الميزة التنافسية المستدامة، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، المجلد04، العدد08، 2024.
14. بختي علي، بوعويينة سليم، المؤسسات الناشئة الصغيرة او لمتوسطة في الجزائر واقع وتحديات، مجلة دراسات وأبحاث، العدد4 المجلد 12، الجلفة الجزائر.
15. بن حيمة مريم وآخرون، آليات دعم وتمويل المؤسسات الناشئة في الجزائر، حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد7، العدد 3، 2021.

16. بن زاير مبارك، مختاري فتيحة، سعداوي مراد مسعود، المؤسسات الناشئة بين مشروع التأسيس وتحديات الواقع، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، 2021.
17. بن شواط سمية، قادري رياض، المؤسسات الناشئة ونموذج تطوير العميل: دراسة حالة بعض المؤسسات الناشئة بسيدي بلعباس، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد 03، المركز الجامعي مغنية تلمسان، الجزائر، سبتمبر 2021.
18. بوالشعور شريفة، دور حاضرات الأعمال في دعم وتنمية المؤسسات الناشئة، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر 2017/2018.
19. جباري عبد الجليل، جباري لطيفة، واقع وآفاق المؤسسات الناشئة في الجزائر، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 16، العدد 02، 2022.
20. خير الدين بوزرب، هبة سحنون، الذكاء الاصطناعي و تطبيقاته في القطاع المصرفي: قراءة في التجربة الهندية مع دراسة حالة بنك HDFC، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019، ص 151.
21. ديناوي أنفال عائشة، زرواط فاطمة الزهراء، المؤسسات الناشئة قاطرة الجزائر الجديدة للنهوض بالإقتصاد الوطني "التحديات واليات الدعم"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2020.
22. رمضان مروي، بوقرة كريمة، تحديات المؤسسات الناشئة في الجزائر- (نماذج شركات ناشئة ناجحة عربيا)، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 07، العدد 03 المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة الجزائر 2020/2021.
23. سيدي أحمد كبداني، عبد القادر بادن، أهمية إستخدامات الذكاء الإصطناعي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية لضمان جودة التعليم، مجلة دفاتر بواذكس، المجلد 10، العدد 01، 2021.
24. شريرو رمضان، بوقلقول الهادي، باسي إلهام، الذكاء الإصطناعي وتغيير الثقافة التنظيمية: التحديات والمتطلبات، مجلة أبحاث المجلد 07 العدد 02، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر 2022.
25. شريف صلاح إبراهيم، محمد خاطر، عبد التواب أحمد عبد العزيز، دور الذكاء الإصطناعي بإدارة علاقات العملاء في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 46، العدد 02، يونيو 2026.
26. شهبي سامية، باي محمد، حيزية كروش، الذكاء الإصطناعي بين الواقع والمأمول، الملتقى الدولي حول الذكاء الإصطناعي: تحد جديد للقانون، جامعة الجزائر 01، 2018.

27. عبد المولى أبوخطوة، تطبيقات الذكاء الاصطناعي للتعليم وإنعكاساتها على بحوث التكنولوجيا، المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي المجلد العاشر العدد2، مسلسل العدد 20، جامعة الاسكندرية مصر، 2022.
28. فودوا محمد وآخرون، دور حاضنة الأعمال في دعم وتطوير المؤسسات الناشئة في الجزائر، مجلة النمو الإقتصادي وريادة الأعمال، مجلد 4، العدد 4، 2021.
29. محمد أ محمود العلوان، أثر نظم دعم القرارات في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد04، العدد02، ديسمبر2019.
30. مريم شوقي، عبد الرحمان تره، متطلبات إدخال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في التعليم قبل الجامعي المصريين المجلة الجزائرية للدراسات الإنسانية، المجلد01، العدد02، ديسمبر2019.
31. مصطفى بورنان، علي صولي، الاستراتيجيات المستخدمة في دعم وتمويل المؤسسات الناشئة (حلول للإنشاء المؤسسات الناشئة) مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد11، العدد 1، 2020.
32. منى طلعت حسن أبو العال، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بور سعيد، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة AAUTH، المجلد 22، العدد02، 2022.
33. ميريانا ستانكوفيتش، أميناتا أمادو غاربا، نيكوال نيفتينوف، إتجاهات تكنولوجيا الناشئة: الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لأغراض التنمية 4.0، مجلة الإتحاد الدولي للاتصالات قطاع التنمية2021.
34. وزارة الإقتصاد الرقمي والرياد، الميثاق الوطني لأخلاقيات الذكاء الاصطناعي، المملكة الاردنية الهاشمية.
35. يوسف حسين، إسماعيل صديقي، دراسة ميدانية لمواقع إنشاء المؤسسات الناشئة في الجزائر حوليات جامعة بشار في العلوم الإقتصادية، المجلد 8، العدد1، جامعة طاهري بشار، الجزائر 2021.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- Stuart russell, peter norvig, Artificiel Intelligence A Moderne approach, Prentice Hall, third edution, pzarson adiction 2009.
- Sohajaber Aljaber, Tahani Almushaili, Artificial Intelligence, Sohajaber Aljaber, et. al. International Journal of Engineering Research and Applications, Vol. 12, Issue 12, December 2022.
- O'Brien James, (2011) , Management information systems, 10th Edition, McGraw-Hill USA.

- <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/start-up?q=startup>
- <https://www.netocratic.com/what-is-a-startup-3612>
- <https://www.uobabylon.edu.iq/eprints/publication>
- <https://www.turkmirsal.com>
- <https://dexef.com/articles/inventory-managment/>
- <https://www.oracle.com/ae-ar/scm/order-management/what-is-order-management>
- <https://almerja.com/reading.php?idm=14423>
- <https://dexef.com/articles/inventory-managment/>
- <https://www.rewaatech.com/>
- <https://www.wafeq.com/>
- <https://www.smsbulko.com/>
- <https://blog.storeino.com/>
- <https://dexef.com/>
- <https://www.astera.com/ar/type/blog/automated-purchase-order-processing/>
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/>
- <https://www.twinkl.com/>
- <https://www.mrg-sa.com/>
- <https://docsuite.io/topics/blog/>
- <https://www.awalan.com/>
- <https://ae.linkedin.com/pulse/>
- <https://aws.amazon.com/ar/what-is-machine-learning>
- <https://lebanon.saderlex.com/category/>
- <https://edd-dz.net/35195.html>
- <https://www.aljazeera.net/tech/2021/10/29>
- <https://www.linkedin.com/>

- <https://www.echaab.dz/>
- [https:// elbadilabc-ar.dz/](https://elbadilabc-ar.dz/)
- <https://www.startupranking.com/top/algeria>
- <https://www.startupranking.com/herd-academy>
- <https://www.startupranking.com/siamois-qcm>
- <https://www.zawwali.com>
- <https://www.startupranking.com/batolis>

يعتبر الذكاء الاصطناعي من أهم العلوم الحديثة التي ساعدت وبشكل كبير في خلق أفكار ومعارف جديدة، وقد أضحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضرورة ملحة لا يمكننا الإستغناء عنها بالنسبة لمنظمات الأعمال حيث شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في ميدان الذكاء الاصطناعي وذلك نتيجة التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات ومعالجة المعطيات وتخزينها، وقد إعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالموضوع ومن ثم دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسات الناشئة، وقد توصلت إلى أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبح يلعب دورا مهما في تحسين أداء المؤسسات من أجل زيادة الكفاءة والفعالية وتحسين جودة المنتجات والخدمات، أما بالنسبة للجزائر ورغم التأخر الكبير إلا أنها تسعى إلى اللحاق بركب التطور الحاصل .

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، المؤسسات الناشئة، أداء الطلب، أداء المؤسسة.

Summary

Artificial intelligence is considered one of the most important modern sciences that have greatly helped in creating new ideas and knowledge, and the applications of artificial intelligence have become an urgent necessity that we cannot do without for business organizations, as recent years have witnessed a great development in the field of artificial intelligence due to the tremendous progress in information technology and data processing and storage, and the study adopted the analytical descriptive method to present the basic concepts related to the topic and then study the impact of artificial intelligence on improving the performance of emerging institutions.

Keywords: Artificial Intelligence, Startups, Demand Performance, Company Performance.