

نظم دعم القرار ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات (مقاربة نظرية)

Decision support systems and their role in enhancing the competitive advantage of organizations (A theoretical approach)

د.نادية مدروس* -المركز الجامعي بمغنية

د.نبوية عيسى -المركز الجامعي بمغنية

تاريخ النشر: 2019/06/27

تاريخ القبول: 2019/06/17

تاريخ الإرسال: 2019/03/30

ملخص

تمر منظمات الأعمال في العالم بالعديد من التغيرات المتلاحقة و المستمرة، حيث أصبحت نظم دعم القرار حصادا لتطور تقنية المعلومات، و تركز هذه النظم على توفير الدعم المناسب لتحسين جودة القرار في المنظمة و التي تعتمد على كفاية المعلومات و ملائمة النماذج لتحليل المشكلة.

ويهدف بحثنا إلى تسليط الضوء على ماهية نظم دعم القرار و التعرف على أدوات بنائها و تقديم اطار يساعد المنظمة في اختيار أحد أدوات بناء نظم دعم القرار. وتوصلنا إلى أن نظم دعم القرار كأهم مورد للميزة التنافسية في منظمات الأعمال المعاصرة في تحقيق قيمة وخلق ثروة باعتباره قوة تأثيرية على جميع مهام المنظمة للتأقلم مع التغيرات البيئية، لذلك تلتزم منظمات الأعمال بحمايته و حسن إدارته و استثماره للاستفادة منه في خلق التميز التنافسي.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، اتخاذ القرار، الميزة التنافسية، المعلومات.

Abstract

The organizations are constantly changing. where DSS are the result of the information technology. DSS focus on providing the relative support to improve the quality of decision making in the organization. The quality of decisions depends on the information availability and the adequate models of analysis .we aim to identify DSS which reflect many technological on organization as to how far or close it is to the developments in this field. The research concluded that the DSS is also the strength of impact of on all functions susceptible to supply it the services which facilitate its adaptation to the variations of its environment, where from the need to protect such a capital, to manage it well a lot there constantly to make durable its competitive advantage.

Key words: Decision support systems, Make decision, Competitive advantage, the information.

مقدمة:

إن التحديات العالمية المعاصرة (عولمة الاقتصاد، انتشار تقنية المعلومات Internet، منظمة المواصفات العالمية ISO، اتفاقية التجارة العالمية... الخ) تفرض على المنظمات انتهاز الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء الإنتاجي و التسويقي بمرونة أكثر كفاءة و فاعلية. وقد اتجهت بعض المنظمات حديثاً إلى تطبيق نظم معلومات تختلف عن نظم المعلومات الإدارية التقليدية، ومن ضمن هذه النظم التي تم استخدامها نظم دعم القرارات فهي نظم مبنية على الحاسب الألي تم تصميمها بغرض تحسين الإنتاجية والجودة وزيادة الفاعلية من خلال دعم متخذي القرار وواضعي السياسات وتطبيق هذه النظم في التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات.

* **الإشكالية:** تعتبر نظم دعم القرارات الإدارية من أهم النظم نظراً لاهتمامها بالقرارات التي تتكرر باستمرار داخل المنظمة أو في حالة القرارات التي تؤخذ في فترات متباعدة، و يتطلب منها أداء الكثير من المهام والإحصاءات التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات سليمة وسريعة وإنجاز المهام بدقة وسهولة ويسر. وجدنا ان هنالك ضرورة أو حاجة لدراسة دور استخدام نظم دعم القرار الإداري لأن جودة أداء المنظمة تعتمد علي جودة قراراتها سلباً وإيجاباً و من ثم تحقيق الميزة التنافسية.

ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن لنظم دعم القرار أن تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات؟

* **منهج الدراسة:** في سبيل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية و موضوعية، بهدف استقراء وتصنيف الأدبيات العلمية في مجال نظم المعلومات .

* **أهمية الدراسة:** تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في كونها تأتي بمثابة دعوة للتطوير و التفاعل مع نظم المعلومات الحديثة حيث تعمل على تعزيز الكفاءة الإدارية و التي تنعكس بشكل ايجابي على جودة القرار، كما ترجع أهميته في حل المشاكل الإدارية المعقدة، كما تساهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور نظم دعم القرار في تحقيق و تعزيز الميزة التنافسية.

I - مدخل نظري لنظم دعم القرار**1. I - مفهوم نظم دعم القرار**

ويمكن توضيح مفهوم نظم دعم القرار من خلال تجزئة المصطلح إلى عناصره الأساسية: النظم، الدعم، القرار¹

* **النظام System** وهو عبارة عن مجموعة من الأجزاء المترابطة ببعضها ومع البيئة المحيطة، وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام.

* **دعم Support:** هو الدعم أو المساندة الذي تقدمه هذه النظم لصانع القرار أو لفريق صنع القرار.

* **القرار Décision:** هو البديل الأمثل أو الأفضل الذي يمثل حلاً للمشكلة موضوع الاهتمام، بمعنى أن المساندة التقنية والعلمية والمعلوماتية للنظام هي بهدف اتخاذ القرار الإداري المناسب للمنظمة تحت ظروف المخاطرة وعدم التأكد حصراً. ويمكن عرض مجموعة من التعريفات لنظم دعم القرار فيما يلي:

- ✗ نظام دعم القرار هو أحد نظم المعلومات المبنية على الحاسبات، وهذه النظم تقوم بتسيير التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين في نظام دعم القرارات، ويكون الهدف من هذا التفاعل هو توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرارات².
- ✗ وحسب جيمس أوبرين نظام دعم القرار DSS هو نظام معلومات مرتبط بالحاسب CBIS الذي يوفر معلومات لدعم المديرين ومحتري الأعمال أثناء عملية اتخاذ القرار، وقد طور خصيصا لدعم وحل مشاكل الإدارة غير الهيكلية لتحسين عملية اتخاذ القرار³.
- ✗ ويتمثل المفهوم الرئيسي لنظم دعم القرار في تقديم نظام يسمح بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي ومتخذ القرار دون الحاجة إلى وساطة خبراء المعلومات أثناء عملية الاستخدام، حيث تختص نظم دعم القرار بدعم متخذي القرار عن طريق توفير البيانات والنماذج اللازمة لحل المشكلات غير الهيكلية وشبه الهيكلية⁴.
- إذن يمكننا القول بأن نظم دعم القرار هي نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يساهم في تسيير وحل المشكلات غير المبرمجة، التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق وأنه أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسب، والتي تعمل على توفير البيانات والإحصاءات والمؤشرات الضرورية لاستخلاص وصنع السياسات وضبط الإجراءات، أو لطرح قضايا غير مسبقة على أجندة صانع القرار، على أن تتسم تلك المراحل بالتفاعلية الكافية التي تتيح متابعة تأثير القرارات المحتملة.

I-2- أهمية و مجالات نظم دعم القرار في المؤسسة

I-2-1- أهمية نظم دعم القرار:

- فنظم دعم القرار لها فوائد كثيرة نذكر منها: القدرة على دعم حلول المشكلات المتعددة، والقيام بردود فعل سريعة للمواقف غير المتوقعة التي تنتج عن تغير في الظروف، وتدعم عملية اتخاذ القرارات وتسهل انجازها، تحسن السيطرة الإدارية، وتقلل تكلفة اتخاذ القرارات، وتحسن فعالية الإدارة عن طريق اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة⁵.
- كما يمكن إجمال أهمية وفوائد هذه النظم فيما يلي⁶:
- تتميز نظم دعم القرار بتطورها عن باقي أنظمة المعلومات الأخرى، بدمجها بين التكنولوجيا وبحوث العمليات في اطار كفاءة متخذ القرار.
- زيادة عدد البدائل وإمكانية اختيار البديل الأمثل من بين مجموعة البدائل المختبرة، عن طريق توفير تحليل حساسية أكثر سرعة واستجابة أسرع، واستجابة أسرع، حيث تستطيع تقديم الدعم لسلسلة متعاقبة ومتراطة من القرارات، تقدم الدعم لجميع مراحل عملية صنع القرار.
- الفهم الأفضل للأعمال، تمكن متخذي القرار من رؤية العلاقات، والتي يمكن استخدامها لإعداد صورة شاملة للأعمال.
- استجابة سريعة للمواقف غير المتوقعة، ومراجعة سهلة للنماذج والرؤية السريعة للمتغيرات.
- القدرة على انجاز التحليل من أجل غرض معين، وتوفير مجموعة من الوسائل والأساليب الفنية المتنوعة لإعداد التحليل من أجل أغراض معينة.
- تحسين الاتصالات والرقابة، وقنوات اتصال موثوقة ومحسنة، وخطط أكثر اتساقا وإجراءات حسابية منتظمة

- توفير الوقت والتكاليف، واختصار العمل المكتبي وتقليل الوقت الإضافي ومن ثم توفير التكاليف.
- I-2-2- مجلات نظم دعم القرار في المنظمة:** تتمثل مجالات نظم دعم القرار في المنظمة فيما يلي:
 - § عندما تعمل المنظمة في نظام اقتصادي غير مستقر نسبياً.
 - § في حالة ازدياد المنافسة الأجنبية و المحلية التي تتعرض لها المنظمة.
 - § عندما تكون المنظمة غير قادرة على مجاراة و اللحاق بما يجري حولها في البيئة الاقتصادية المحيطة.
 - § عندما يكون النظام الأساسي العامل في المنظمة لا يساعد المنظمة على تطوير نفسها و زيادة كفاءة العاملين فيها وزيادة الأرباح و فتح أسواق جديدة.
 - § عندما تكون الإدارة المسؤولة على معالجة البيانات غير قادرة على تلبية احتياجات الإدارة العليا و عدم وجود تحليل للبيانات.

I-3- عوامل نجاح نظام دعم القرار ومعوقات تطبيقه

- I-3-1- عوامل نجاح نظام دعم القرار:** هناك عدة عوامل لنجاح نظم دعم القرار وهي: ⁷
 - وجود نظام للحاسب الالكتروني؛
 - توافر مجموعة من ملفات البيانات المرتبطة ببعضها والمخزنة على وسائط مختلفة للحاسب؛
 - توافر الأموال اللازمة لتطوير نظام الحاسب المستخدم؛
 - إقناع الادارة بأهمية توافر نظام دعم القرارات؛
 - توافر مجموعة من متخذي القرار على درجة من الكفاءة؛
 - التفاعل الدائم بين متخذي القرار في المستويات الادارية المختلفة؛
 - توافر مجموعة من المتخصصين في مجال الحاسبات الالكترونية؛
 - أن يكون المتخصصون في مجال الحاسبات الالكترونية على دراية تامة بالأعمال الإدارية؛
 - توافر نظام للتدريب المستمر في المؤسسة حتى يتم التفاهم والتعاون بين متخذي القرارات.
- I-3-2- المعوقات التي تواجه تطبيق نظم دعم القرار:** و تتمثل فيما يلي:

أ- مقاومة التغيير

- ✓ التعامل مع تكنولوجيا جديدة؛
- ✓ الخوف من فقد الوظيفة؛
- ✓ القيود التي يفرضها النظام ؛
- ✓ الخوف من نتائج شفافية المعلومات.
- ب- ضعف البنية التحتية المعلوماتية**
- ✓ فقر البيانات سواء من عدم توفرها أصلاً أو صحتها أو عدم توفر في الوقت المناسب؛
- ✓ حجب البيانات؛
- ✓ جودة شبكة الاتصالات أو عدم توفرها أصلاً؛
- ✓ ضعف الكوادر البشرية أو عدم توفرها أو عدم تنميته؛

✓ عدم توفر التنظيمات والتشريعات التي تنظم وتحمي تداول البيانات والمعلومات اللازم للنظام SW & HW..

ج- ضعف بيئة القرار

- ✓ قناعة الإدارة العليا بقيمة القرار العلمي؛
- ✓ تضارب القرارات على المستويات المختلفة ؛
- ✓ عدم توفر الكوادر البشرية المتمكنة من أساليب صناعة القرار (بحوث العمليات والأساليب الكمية)؛
- ✓ عدم توفر الكوادر البشرية الفاهمة لدعم القرار؛
- ✓ قناعة القيادة السياسية بالفرق بين اتخاذ قرار وصناعة قرار وأنهم أصحاب القرار؛
- ✓ فقر الفكر الإداري وفقر الوعي بقيمة الإدارة وقيمة دعم القرار وندرة معاهد دعم القرار.

د- البيئة الثقافية والمجتمعية

- ✓ العقائد الدينية المرتبطة بالغيبيات والقدر والمستقبل؛
- ✓ ثقافة الإدارة وأهمية القرار العلمي؛
- ✓ إعاقة التحول إلى مجتمع معلوماتي.

هـ- المناخ السلطوي الحكومي

- ✓ احتكار المعلومات؛
- ✓ تنازع السلطات نحو جهة الاختصاص في اتخاذ قرار في مشكلة محددة؛
- ✓ القيود الموضوعة على البيانات تحت مسميات أمن الدول؛
- ✓ تضارب الاختصاصات؛
- ✓ فقر الإدارة بمفهوم فكر النظم ؛
- ✓ غياب فكر التخطيط الاستراتيجي؛
- ✓ ضعف فكر التنسيق بين الكيانات؛
- ✓ ضعف الرؤية المستقبلية ومتابعة حركة المتغيرات المرتبطة بالأنشطة التنموية؛
- ✓ بيروقراطية الإدارة؛
- ✓ الخوف من المسؤولية.

II - مدخل للميزة التنافسية

II-1 - مفهوم الميزة التنافسية

1. يوجد العديد من المقاربات في تعريف الميزة التنافسية ، نجد من بينها:

* ينظر إلى الميزة التنافسية على أنها " قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى والعاملة في نفس النشاط والتي تتحقق من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية، المادية، التنظيمية، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها التي تتمتع بها المؤسسة والتي تمكنها من تصميم وتطبيق استراتيجياتها التنافسية".⁸

* كما تعرف الميزة التنافسية على أنها: "المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه المنافسون و يؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه الآخرون"⁹.

* كما تعرف الميزة التنافسية أيضاً على أنها: "ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة إتباعها لاستراتيجية معينة للتنافس"¹⁰.

* بينما يرى (Porter) "هي القيمة التي تستطيع المؤسسة تحقيقها لعملائها بما تسمح لها بتكاليفها وقدرتها المالية بخلقها حيث يكون العملاء مستعدون لدفع المال للحصول عليها هذه القيمة محصلة باستخدام طرق متعددة كالسعر المنخفض"¹¹.

II-2- أبعاد الميزة التنافسية

للميزة التنافسية بعدين رئيسيين:

II-2-1 البعد الأول: القيمة المدركة لدى العميل

والتي تتمثل¹² في مدى إدراك العملاء بما تحققه لهم المؤسسة مقارنة بمنافسيها، فلكي تحقق الميزة التنافسية يجب أن يدرك العملاء أن ما يحصلونه من قيم جراء تعاملهم مع تلك المؤسسة هو أعلى قيمة تلك التي يقدمها المنافسون الآخرون فمن خلال هذا تسعى المؤسسة لأن تستغل وتوظف موارد ها وإمكانياتها المتنوعة وتصبها في تحسين القيمة المدركة من طرف العملاء.

في حقيقة الأمر هناك عدة عوامل تفعل هذا الإدراك لعل أهمها هو عنصر السعر الجودة مقارنة بالسعر، أو درجة الاعتمادية، خدمات ما بعد البيع... الخ.

وهناك من يرى أن الأمر أعقد من مجرد امتلاك واحد أو أكثر من هذه العناصر بغية تحسين القيمة المدركة لدى العملاء مثل العلاقة الغير عادية مع العملاء أو ما يطلق عليه (CRM) إدارة العلاقة مع العملاء والذي يعرف على أنه "وضع تنسيق مستمر بدون حدود بين كل من المبيعات، وهو أيضا": تكامل بين الأفراد، الأساليب والتكنولوجيا لتحسين العلاقة مع العملاء مثل العملاء الإلكترونيين (e-clients) العملاء الداخليين، حتى الموردين¹³.

إن تحسين القيمة المدركة لدى العملاء اتجاه المؤسسة القائمة على أساس اعتماد (CRM) لا بد أن تستند على أربعة مبادئ:

✓ زيادة ولاء العملاء (Fidélisation).

✓ مواجهة ضغط المنافسة.

✓ الحصول على عنصر التمايز القائم على إعطاء أولوية لخدمة العملاء.

✓ زيادة فعالية التسويق.

II-2-2 البعد الثاني: التمييز (Différentiation)

تحقق المؤسسة التميز عن منافسيها عندما تتمكن من كسب خاصية يريدها المستهلكون و يصعب محاكاتها و تقليدها من قبل المنافسين و لكي يتحقق ذلك لابد من الحصول على المصادر التي تحقق التميز و المتمثلة في أربعة مصادر :

V الموارد المالية: و هي امتلاك المؤسسة لطرق تمويلية تحت ظروف و شروط خاصة مميزة عن منافسيها بحيث يتعذر على هؤلاء الحصول على تلك التمويلات بتلك الأسعار أو الميزان.

V الموارد المادية: و هي تقريبا نتاج العملية السابقة، و التي عن طريقها قد تصل المؤسسة إلى حد امتلاك أدوات و تجهيزات و الآلات و تقنيات بطرق خاصة تكون غالبا ذات جودة عالية و سعر منخفض ، هذه الأخيرة و عن طريق استعمالها و استغلالها تتوج في الأخير على شكل منتج أو خدمة نهائية في صيغة متميزة عن قريناتها.

V الموارد البشرية: و هو العنصر الأهم في المعادلة، فهذا المورد البشري و ما يمتلكه من موارد و كفاءات يمثل العنصر الجوهري في خلق التميز للمؤسسة نظرا لإشرافه وعلاقته المباشرة على الإنتاج.

V الإمكانيات التنظيمية: و هي قدرة المؤسسة على إدارة أنظمتها البشرية و التسويقية و كذا أفرادها بفعالية لمواجهة و سد احتياجات عملائها و تشكل هذه الإمكانيات المساهمة في التميز من الأهمية بمكان في إعطاء قيمة بمنتجاتها و خدماتها و التي من الصعب أو النادر أحيانا أن يستطيع منافسوها تقليدها.

III- دور نظم دعم القرار في تحقيق الميزة التنافسية

إن تطبيق نظام لدعم القرار لا يعني بالضرورة تحقيق ميزة تنافسية، هناك ثلاث معايير يجب توفرها من أجل الاستفادة من نظم دعم القرار لتحقيق هذه الميزة، فمنظمات كثيرة قامت بعزل قدرات نظم دعم القرار التي يصعب استخدامها أو الوصول إليها .

يعمل نظام دعم اتخاذ القرار على إيجاد ميزة تنافسية إذا استوفى معايير ثلاثة¹⁴:

- × **الأول:** أنه بمجرد بناء النظام يجب أن يتم استخدامه بحيث يصبح مصدرا مهما لقوة أو قدرة المنظمة.
- × **الثاني:** يجب أن يكون نظام دعم القرار فريدا للمنظمة و ملكا لها.
- × **الثالث :** أن الميزة التي توفرها نظم دعم القرار يجب أن تكون مستدامة لفترة كافية لحين تلقى عائد مناسب و عادة لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.

إن الاستخدام الواسع النطاق لتكنولوجيا الحاسوب قد غيرت الطريقة التي تتعامل بها المنظمات مع أعمالها، فتكنولوجيا المعلومات قد غيرت العلاقات بين المنظمات و مورديها و عملائها و منافسيها على حد سواء، بورتر و ميلر ناقشا طريقتين محددتين يمكن لتكنولوجيا المعلومات من خلالها التأثير على المنافسة: عن طريق تغيير الهياكل الصناعية و من خلال دعم استراتيجيات التكلفة و التمايز، نخرج مشترك يستخدم لتحديد الفرص المتاحة لتغيير هيكل و ربحية الصناعة هو دراسة القوى التنافسية الخمس. يبين مايكل بورتر بأن سلطة المشتريين و سلطة الموردين و التهديد الناتج عن المنضمين الجدد و تحديد المنتجات البديلة و التناحر بين المنافسين الحاليين الموجودين يحدد ربحية الصناعة.

بإمكان نظم دعم القرار مساعدة المنظمة على بناء ميزة تكلفة، فبإمكانها أن توفر الكثير من المنافع بما في ذلك تحسين الكفاءة الشخصية، و الإسراع في حل المشكلات و زيادة الرقابة التنظيمية، فالمديرون الذين يريدون خلق ميزة التكلفة ينبغي لهم البحث عن الحالات التي تبدو فيها عمليات اتخاذ القرار بطيئة أو مملّة حيث تتكرر فيها المشاكل أو تتأخر الحلول أو تكون هذه الحلول غير مقنعة. و في بعض الحالات يمكن أن تقلل هذه النظم من التكاليف عندما يواجه صانعو القرار ارتفاع معدل الدوران و يكون التدريب بطيئا و مرهقا، و في الحالات التي تكون فيها الرقابة على الأنشطة و الأقسام سيئة، كما يمكن لنظم دعم القرار إيجاد ميزة التكلفة عن طريق زيادة الكفاءة أو التقليل من أنشطة سلسلة القيمة، فمثلا: بإمكان أي مصرف أو شركة قروض عقارية خفض التكاليف عن طريق استخدام نظام دعم قرار جديد لتبسيط الإجراءات و التقليل من عدد ساعات عمل الموظفين اللازمة لإقرار القروض.

فنظم دعم القرار يمكن أن تخلق ميزة تفاضلية، فتوفير نظم دعم قرار للعملاء يمكن أن يفاضل منتجا و ربما يوفر خدمة جديدة، إن التفاضل يزيد الربحية عندما يكون السعر المحدد أكبر من أي تكاليف إضافية. إذن يمكننا القول بأنه يمكن للمنظمات أن تحقق ميزة تنافسية عن طريق القيام بتغييرات إستراتيجية، و إن على المدراء أن يسألوا كيف أن النظام المقترح سيؤثر على كلف المنظمة و العلاقات مع الموردين و العملاء و الفعالية الإدارية، كما أن على المدراء أيضا محاولة تقييم كيف أن النظام الإستراتيجي سيؤثر على هيكل الصناعة و سلوك المنافسين و أخيرا على المنظمات الاستمرار في تحسين و تطوير تكنولوجيا المعلومات و دعم اتخاذ القرار لاكتساب و المحافظة على أي ميزة تنافسية.

خاتمة:

لقد اتضح لنا مما سبق أن التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثرت بشكل كبير على الطريقة التي تقوم فيها المنظمات بأعمالها واتخاذ قراراتها، فجاءت نظم دعم القرار لتؤكد على أهمية دعم القرارات بما فيها تلك التي تعزز فرصها في تحقيق ميزة تنافسية. و توصلنا من خلال هذه الدراسة أن نجاح المنظمة في مساعدتها لتحقيق ميزة تنافسية من خلال تطبيق نظم دعم القرار يعتمد على مدى التزامها بتطبيق هذه النظم ضمن إطار عمل محدد، فبمجرد بناء النظام يجب أن يتم استخدامه بحيث يصبح مصدرا مهما لقوة و قدرة المنظمة و أيضا فإن الميزة التي توفرها نظم دعم القرار يجب أن تكون مستدامة لفترة كافية لحين تلقى عائد مناسب.

الإحالات والهوامش :

- 1- مازن جهاد إسماعيل الشوبكي (2010)، "العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ص: 21
- 2- محمد حسن رسمي (2007)، "إطار فكري لنظم دعم القرار: الأساسيات - المتطلبات - المحاذير"، منشورات مركز دعم القرار والدراسات المستقبلية، عمان، الأردن، ص: 5.
- 3 - Robert 'B. et al ، 'Special Section: Exploring The Out Lands of The MIS Discipline'، Journal of Management Information systems ، Vol: 16 ، No: 3 ، Winter 2000.
- 4- عبد الحميد المغربي (2002)، "نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ"، جامعة المنصورة، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، ص: 62.
- 5 - علاء عبد الرزاق السلمي (2003)، "نظم إدارة المعلومات"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ص: 17.
- 6 - مازن جهاد إسماعيل الشوبكي (2010)، "العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ص: 19
- 7- الفقي عبد الله (2012)، "نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار"، دار الثقافة للمشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ص 115.
- 8- مصطفى محمود أبو بكر (2004)، "الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص: 13 .
- 9- علي السلمي (200)، "إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية"، دار غريب، مصر، ص: 104.
- 10 - نبيل مرسى خليل (1998)، "الميزة التنافسية في مجال الأعمال"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، ص: 48.
- 11- Michael Porter, " L'avantage concurrentiel ", traduit par Philippe de la vergne, édition Dunod, paris, France, 1997 ,P13.
- 12 - مصطفى محمود أبو بكر (2004)، "الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 14، 15.
- 13 -Jean Brilman, "les meilleures pratiques de management" 4 ème édition, éditions d'organisations, paris, France, 2003 ,p 172.
- 14 - غسان العتيبي (2008)، " دور نظم القرارات في المنظمة" و رقة عمل مقدمة في المؤتمر "إدامة التميز و التنافسية في المؤسسات"، الأردن، إبريل، ص 13.