مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسية "دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري"
اسم الكاتب: د. سعيد عزيز إسبر، محمد كمال عامر غريب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/5330
تاريخ الاسترداد: 2026/06/07 17:23 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Role of Using the Decision Support Systems in Improving the Competitive Advantage
A Field Study On Private Universities Operating In The Syrian Coast

Dr. Said Aziz Esber*
Mohammad Kamal Gharieb**

(Received 21 / 8 / 2019. Accepted 15 / 9 / 2019)

□ ABSTRACT □

This research was conducted to determine the effect of the use of decision support systems on improving the five-dimensional competitive advantage (quality, cost, Flexibility, speed and creativity) in a sample of private universities operating in the Syrian coast. The researcher distributed (110) questionnaires to managers and employees in the universities under study. The number of recovered and valid questionnaires which were discharged was (92). The researcher analyzed the data using the Statistical Analysis Program (SPSS 25).

At the end of this research, the researcher reached a number of conclusions, the most important of which is: There is a significant effect on the use of decision support systems to improve the five dimensions of competitive advantage in the universities under study. The researcher also made a number of recommendations, including: The need to interest in training managers and employees and decision makers in the use of decision support systems and increase their knowledge in the areas of computer use and related programs, and the management of the universities under study should: work on continuous improvement of the type of technology used, facilities, equipment, equipment and technical and administrative equipment of these universities, and the need to work on the development of special strategies aimed at improving the quality of services provided by the universities under study and evaluated continuously.

Keywords: Decision Support Systems, Competitive Advantage, Universities.

*Associate Professor, Business Administration Department, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**Postgraduate Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة
"دراسة ميدانيَّة على الجامعات الخاصَّة العاملة في السَّاحل السُّوري"

الدكتور سعيد عزيز إسبر*

محمد كمال عامر غريب**

(تاريخ الإيداع 21 / 8 / 2019. قُبِل للنشر في 15 / 9 / 2019)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى تحديد مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة بأبعادها الخمسة (الجودة، التَّكلفة، المرونة، السُّرعة والإبداع)، وذلك في عيِّنة من الجامعات الخاصَّة العاملة في السَّاحل السُّوري. قام الباحث بتوزيع (110) استبياناً على المديرين والعاملين في الجامعات محلِّ الدِّراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردَّة والصَّالحة للتَّحليل والَّتي تمَّ تفريغها (92) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 25).

وفي نهاية هذا البحث توصَّل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمّها: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الأبعاد الخمسة للميزة التنافسيَّة في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما تقدَّم الباحث في نهاية البحث بمجموعة من التَّوصيات والَّتي كان أهمُّها: ضرورة الاهتمام بتدريب المديرين والعاملين ومتَّخذي القرارات في الجامعات محلِّ الدِّراسة على استخدام نظم دعم القرار وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة، العمل على التَّحسين المستمر لنمط التِّقانة المستخدم والمرافق والتَّجهيزات والأدوات والمعدَّات التِّقنية والإداريَّة الخاصَّة بهذه الجامعات، وضرورة العمل على وضع استراتيجيات خاصة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدَّمة من الجامعات محلِّ الدِّراسة وتقييمها بشكل مستمر.

الكلمات المفتاحيَّة: نظم دعم القرار ، الميزة التنافسيَّة، الجامعات.

* **أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال– كليّة الاقتصاد– جامعة تشرين– اللَّاذقية – سوريَّة.**

** **طالب ماجستير– قسم إدارة الأعمال– كليّة الاقتصاد– جامعة تشرين – اللَّاذقية– سوريَّة.**

مُقدِّمة:

تمتلك الكثير من المنظّمات كميّاتٍ كبيرة من البياناتِ المتراكمة، والّتي تصل إليها من مصادر مختلفةٍ ومن عددٍ من القنوات، حيث أصبح من المهم وبشكلٍ استراتيجي جعل هذه البيانات متوفِّرة لصنَّاع القرار في الوقت المناسب، وبالدِّقة المطلوبة لإمكانيَّة تحليلها، وتفسيرها، وتحويلها إلى معلوماتٍ قادرة على دعم متَّخذ القرار في اتِّخاذ القرارات الصحيحة والسَّليمة في الوقت المناسب. ونتيجةً للتَّغيُّرات المتسارعة في البيئة الَّتي تعمل فيها المنظَّمات والمنافسة العالميَّة القويَّة التي تتَّسم بها هذه البيئة، أصبح لزاماً على تلك المنظَّمات أن تكون استباقيَّة وقادرة على التَّصرُّف قبل المنافسين بامتلاك معلوماتٍ محدَّثة باستمرار عن التُّطوُّرات المختلفة والتَّغيرات المتسارعة والمتلاحقة الَّتي تحدث في البيئة المحيطة، وعن المنافسين، ومنتجاتهم، وخططهم التّسويقيّة، وعن العملاء، وحاجاتهم، ورغباتهم، والتَّغيُّرات الّتي تحصل في سلوكهم وأذواقهم، ممَّا يمكِّن تلك المنظَّمات من الاستجابة السّريعة للتَّغيُّرات في البيئة المحيطة، وإنتاج منتجاتٍ بجودةٍ عاليةٍ تلبّي حاجات ورغبات العملاء، وذلك بناءً على ما حصلت عليه من معلومات، الأمر الَّذي يمكِّنها من البقاء والاستمرار في دنيا الأعمال واكتساب مزايا تنافسيَّة على منافسيها.

لقد أدَّى التَّطور الهائل الذي تشهده حالياً كافَّة المجالات الاقتصاديَّة والصناعيَّة والتكنولوجيَّة والاجتماعيَّة من جهة، وزيادة عدد واتِّساع حجم المؤسَّسات والمنظَّمات الاقتصاديَّة بشكلٍ كبير والتي تعمل في بيئة شديدة التغيُّر والتبدُّل من جهةٍ ثانية، إلى ظهور العديد من المشكلات شديدة التعقيد التي أصبحت الطرق التقليديَّة في اتِّخاذ القرارات والتي تستند على الحدس والتخمين والتَّقدير الشخصي والحكم الذاتي للمدير لا تكفي لحلِّها. كما أصبحت مهمة اتِّخاذ القرارات الصحيحة والفعَّالة تُعد من أصعب المسؤوليَّات التي تقع على عاتق الإدارة في جميع المؤسَّسات سواءٌ أكانت حكومية أم خاصَّة. وهنا برز دور "نظم دعم القرار" التي من شأنها خدمة الإدارة العليا في جميع المؤسَّسات والمنظَّمات للقيام باتِّخاذ القرارات المختلفة فيها بأسرع وقت وبأقصى درجات الدقَّة.

مشكلة البحث:

من خلال الدِّراسة الاستطلاعيَّة التي قام بها الباحث للجامعات الخاصَّة الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: جامعة الشَّام الخاصَّة (فرع الَّلاذقية)، جامعة المنارة الخاصَّة في الَّلاذقية، جامعة الأندلس للعلوم الطبيَّة في طرطوس، ومن خلال الَّلقاءات التي قام بإجرائها مع بعض الإداريين والعاملين وأفراد الكوادر الإداريَّة لتلك الجامعات والمسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإداريَّة، فقد توصَّل إلى أنَّه يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التَّساؤل الرَّئيس الآتي:

ما مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة في الجامعات محلِّ الدِّراسة؟

ومنه تتفرَّع التَّساؤلات الفرعيَّة الآتية:

1-ما مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث بُعد "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة؟

2-ما مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسية من حيث بُعد "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة؟

3-ما مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسية من حيث بُعد "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة؟

4-ما مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسية من حيث بُعد "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة؟

5-ما مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسية من حيث بُعد "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة؟

أهمِّيَّة البحث وأهدافه:

أهمِّيَّة البحث:

الأهمِّيَّة النَّظريَّة: نظراً لأهميَّة نظم دعم القرار ودورها الفعَّال في تحسين مستوى الأداء وتحسين القدرة التنافسيَّة لجميع أنواع وأحجام المؤسَّسات وخاصَّةً الخدمية منها، فإنَّه من الأهمِّيَّة البالغة بمكان دراسة واقع استخدام وتطبيق هذه النظم في المؤسَّسات الاقتصاديَّة السُّوريَّة. وبالتَّالي قد تسهم الدِّراسة الحاليَّة في تقديم إطار نظري مبسَّط وتوضيحي لمتغيرات البحث (استخدام نظم دعم القرار، تحسين الميزة التنافسيَّة)، الأمر الذي يؤهِّلها لتكون مرجعاً نظريَّاً يمكن الاستفادة منه في إثراء المكتبة العربيَّة والمحليَّة ومراكز البحث العلمي من جهة، وتشجيع الباحثين لإجراء العديد من الدِّراسات والأبحاث في هذا المجال من جهةٍ ثانية.

الأهمِّيَّة العمليَّة: تستمد هذه الدِّراسة أهمِّيَّتها العمليَّة من أهمِّيَّة نظم دعم القرار ذاتها من جهة، ومن أهميَّة الجامعات السُّوريَّة الخاصَّة محلِّ الدِّراسة من جهةٍ ثانية، وذلك نظراً لأهمِّيَّتها الكبيرة ومساهمتها الفعَّالة في دعم عمليَّة التَّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة في سوريَّة، ولبنيتها التَّنظيميَّة الَّتي تسمح باستخدام هذه النظم في عمليَّة اتِّخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، قد تساعد نتائج هذه الدِّراسة في إيجاد مؤشِّرات موضوعيَّة يُعتمد عليها في بناء برامج لتدريب المديرين على استخدام نظم دعم القرار في المؤسَّسات الاقتصاديَّة في سوريَّة، وفي تقديم فهم أوضح وأشمل للدور الذي يمكن أن تلعبه هذه النظم في تحسين كل بُعد من أبعاد الميزة التنافسية على حدة، الأمر الذي يساعد على رفع مستوى جودة الخدمات المقدَّمة للعملاء في الجامعات محلِّ الدِّراسة وتعزيز سمعتها وحصَّتها السُّوقيَّة ومزاياها التنافسيَّة.

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1-تحديد مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

2-تحديد مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

3-تحديد مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

4-تحديد مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

5-تحديد مدى تأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

فرضيَّات البحث:

تتمثَّل الفرضيَّة الرَّئيسة للبحث بالآتي:

لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

ومن هذه الفرضيَّة تنبثق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1-لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

2-لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

3-لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

4-لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

5-لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

منهجيَّة البحث:

تمَّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ جمع البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربيَّة والأجنبيَّة والمقالات والدَّوريَّات الصادرة في مجال البحث، وذلك لدراسة واقع استخدام نظم دعم القرار وبيان أهميَّتها في تحسين الميزة التنافسية. أمَّا البيانات الأوَّليَّة فقد تمَّ جمعها عن طريق قيام الباحث بإجراء العديد من المقابلات الشَّخصيَّة مع بعض المديرين والعاملين في الجامعات محلِّ الدِّراسة. فضلاً عن قيامه بتصميم استبيان تضمَّن مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث. ومن ثمَّ تمَّ استخدام الأساليب الإحصائيَّة المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS 25) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيَّات البحث.

مجتمع البحث وعيِّنته:

تمثَّل مجتمع البحث بجميع الإداريين والعاملين في الجامعات العاملة في سوريَّة. أمَّا عيِّنة البحث فقد تمثَّلت بعيِّنة من الإداريين والعاملين في الجامعات الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: جامعة الشَّام الخاصَّة (فرع اللَّاذقية)، جامعة المنارة الخاصَّة في اللَّاذقية، جامعة الأندلس للعلوم الطبيَّة في طرطوس.

الدِّراسات السَّابقة:

1-دراسة (الطهراوي، 2018) بعنوان: **أثر نظم دعم القرار في فاعليَّة المرونة الاستراتيجيَّة، دراسة ميدانيَّة في في شركات الاتصالات الأردنيَّة [1]:** تمثَّلت مشكلة هذه الدِّراسة في تحليل أثر نظم دعم القرار في المرونة الاستراتيجيَّة في شركات الاتصالات الأردنيَّة والتعرف على تصورات المدراء في الشَّركات محلِّ الدِّراسة لمستوى المرونة الاستراتيجيَّة ومستوى تطبيق نظم دعم القرار. قامت الدِّراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقُّق من أثر نظم دعم القرار في فاعليَّة المرونة الاستراتيجيَّة في الشَّركات محلِّ الدِّراسة. تمَّ استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات. ومن أهمّ نتائج الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائيَّة لنظم دعم القرار بأبعاده (نظام إدارة البيانات، نظام إدارة قاعدة النَّماذج،

نظام إدارة المعرفة، نظام واجهة المستخدم) على المرونة الاستراتيجية بأبعادها (المرونة السُّوقيَّة، المرونة الإنتاجيَّة، مرونة القدرات) في الشَّركات محلِّ الدِّراسة.

2-دراسة (البادي، 2018) بعنوان: **دور جودة المعلومات ونظم دعم القرار على فاعليَّة القرارات الإداريَّة، دراسة ميدانيَّة في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان [2]:** كمنت مشكلة البحث في تقييم العلاقة المحتملة بين جودة المعلومات المستخدمة في اتِّخاذ القرارات الإداريَّة وفاعلية القرارات الإداريَّة في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، ودراسة دور الوسيط الذي تؤديه نظم دعم القرار في الرَّبط بين فاعلية القرارات الإداريَّة من جهة وجودة المعلومات من جهة ثانية. تمَّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، إذ تمَّ جمع البيانات من (350) مشاركاً من وزارة التَّربية والتَّعليم العمانيَّة، كما تمَّ استخدام عدة طرق إحصائيَّة متقدِّمة (التَّحليل العاملي الاستكشافي، التَّحليل العاملي التوكيدي، النَّمذجة البيانيَّة). ومن أهمِّ النتائج الَّتي توصَّلت إليها الدِّراسة: إنَّ لجودة المعلومات علاقة سببيَّة مباشرة بفاعليَّة القرارات الإداريَّة، كما أنَّ لنظم دعم القرار كمتغير وسيط علاقة غير مباشرة بفاعليَّة القرارات الإداريَّة، مما يدُّل على أنَّ هناك علاقة مباشرة وغير مباشرة بين جودة المعلومات وفاعليَّة القرارات الإداريَّة في وزارة التَّربية والتَّعليم العمانيَّة.

3-دراسة (Cao et all.,2019) بعنوان: **العلاقة بين القدرة على معالجة المعلومات والميزة التنافسيَّة من خلال فعاليَّة صنع القرار [3]:** تجسَّدت مشكلة البحث في تطوير نموذج لدراسة العلاقة بين الميزة التنافسيَّة والمبادئ الرئيسة للقيمة والندرة والعجز وعدم قابليَّة معالجة المعلومات في سياق تحليلات الأعمال، وما إذا كان هذا الرابط يتوسط من خلال فعالية صنع القرار. قامت هذه الدِّراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ قام الباحث بجمع البيانات الثانويَّة من خلال الاطِّلاع على الدِّراسات والأدبيَّات المتعلقة بموضوع البحث، أما البيانات الأوليَّة فتمَّ جمعها عن طريق تصميم استبيان تمَّ من خلاله جمع وتوصيف بيانات عينة البحث من خلال توزيعه على (633) شركة في المملكة المتحدة، ومن ثمَّ تحليل تلك البيانات باستخدام برنامج SPSS. ومن أهمِّ النتائج الَّتي توصَّلت إليها الدراسة: أنَّ هناك علاقة إيجابيَّة بين قيمة وندرة وخصائص القدرة على معالجة المعلومات والميزة التنافسيَّة، والتي يتمُّ التَّوسُّط فيها جزئياً من خلال فعالية اتِّخاذ القرار. فضلاً عن إمكانيَّة مساهمة النموذج المقترح في معرفة المديرين وفهمهم للآلية التي يمكن من خلالها تعظيم القيمة الاستراتيجيَّة لقدرة معالجة المعلومات.

القسم النَّظري:

1- مفهوم نظم دعم القرار:

تعرَّف نظم دعم القرار (**DSS – Decision Support Systems**) على أنَّها تلك النظم التي تساند المدير الفرد أو مجموعة صغيرة من المديرين يعملون معاً كفريق لحلِّ مشكلة شبه مبرمجة، وذلك من خلال توفير المعلومات والاقتراحات المتعلِّقة بقرار معين، وغالباً ما يتمُّ توفير هذه المعلومات عن طريق تكوين النماذج الرياضيَّة [4]. كما تعرَّف على أنَّها النظم التي تقدِّم الدَّعم للمنظَّمات وللمستخدمين، لاتِّخاذ القرارات الاستراتيجيَّة، التشغيليَّة، والتنفيذيَّة. فهي إطار عمل لدعم عمليَّة اتِّخاذ القرارات باستخدام نماذج كميَّة ونوعيَّة لعرض وتحليل المشكلات المختلفة [5].

ويرى الباحث أنَّ نظم دعم القرار هي النُّظم الَّتي تعتمد على الحاسب لمساعدة متَّخذ القرار وترشيد وجهته. فهي عمليَّة ربط بين متَّخذ القرار، وواجهة رسوميَّة تساعده في معالجة البيانات واستخدام النَّماذج الرياضيَّة.

2- مكوِّنات نظم دعم القرار:

تتكوَّن نظم دعم القرار بشكلٍ عام من الأجزاء الخمس الآتية: [6]

- **قاعدة البيانات (Data Base):** تشتمل على البيانات الداخليَّة التي تعبِّر عن العمليَّات الداخليَّة للمنظَّمة والتي يتمُّ جمعها من النُّظم الأخرى والمجالات الوظيفيَّة المختلفة داخل المنظَّمة، والبيانات الخارجيَّة التي تعبِّر عن علاقات المنظَّمة مع البيئة الخارجيَّة، فضلاً عن أيَّة بيانات يمكن أن تؤثِّر على أداء المنظَّمة.
- **نظام إدارة قاعدة البيانات (Data Base Management Systems):** يتطلَّب تحسين نوعية الاستجابة لقواعد بيانات النِّظام، وجود خصائص وقدرات في نظم إدارة قواعد البيانات لتنفيذ عمليَّات الاستعلام، التَّحديث، التَّخزين، الاسترجاع، معالجة البيانات وإنتاج التَّقارير، واستخلاص المعلومات اللَّازمة في عمليَّة صنع واتِّخاذ القرار. وتُعدُّ نظم إدارة قواعد البيانات وسيط لا غنى عنه بين المستفيد وموارد قاعدة البيانات، وبدونها لا يمكن التَّحكم بالتركيب المنطقي للملفات والسِّجلات، كما لا يمكن تعديل وتحديث البيانات ومعالجتها وإعادة تخزينها.
- **قاعدة النَّماذج (Model Base):** تشتمل سلسلة من النماذج الرياضيَّة والإحصائيَّة والتي بالتفاعل مع قاعدة البيانات المطلوبة تمكِّن نظم دعم القرار من أداء عمليَّات تحليل البيانات وفقاً للنَّماذج الكميَّة المطلوبة، ويساعد "نظام إدارة قاعدة النماذج" بتحقيق ذلك.
- **نظام إدارة قاعدة النَّماذج (Model Base Management Systems):** هو نظام برمجيَّات يقوم على تنفيذ وظائف إنشاء النَّماذج واستخدام الوحدات التركيبية لبناء قدرات جديدة وتعديل، أو تحديث النَّماذج ومعالجة البيانات، كما يضمُّ برامج إدارة النَّماذج الَّتي تتولَّى البيانات، والنِّظام الفرعي لإدارة الحوار مع المستفيد النهائي. ويرى البعض على أنَّه من المفترض أن تتضمن نظم دعم القرارات تشكيلة من النَّماذج الجاهزة في مجالات مختلفة لعلم الإدارة، والأساليب الكميَّة، والإحصاء، والرياضيات والاقتصاد".
- **واجهة المستخدم، أو نظام الاتصال، أو نظام الحوار (Interface Dialogue Subsystem):** وهي الوسيلة التي يمكن من خلالها الاتِّصال والتَّحاور بين المستخدم ونظم دعم القرار، ومن الضروري أن تتصف إدارة الحوار بالبساطة والمرونة وسهولة الاستخدام.

3- أنواع نظم دعم القرار:

يمكن تصنيف نظم دعم القرار على الشَّكل الآتي: [7]

1-نظم دعم القرار الفرديَّة: تركِّز على وجود مستخدم فرد يؤدِّي نفس الأنشطة في اتِّخاذ القرارات، وقد تتكرَّر في فترات زمنيَّة مختلفة (مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسندات).

2-نظم دعم القرار الجماعيَّة: يكون التَّركيز فيها على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنُّظم، يكون كلٍ منهم مسؤولاً عن أداء وظيفة محدَّدة ومستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون، ولكنَّها مرتبطة بها لدرجة عالية جداً (مثل نظام دعم قرار الإدارة الماليَّة لإحدى الشَّركات).

3-نظم دعم القرار التنظيميَّة: يكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيميَّة تتضمَّن تتابعاً لعمليَّات تنتمي إلى مجالات وظيفيَّة مختلفة. كالقرارات المتعلِّقة بالتَّخطيط طويل الأجل، عمليَّات تخصيص الموارد وعمليَّات توزيع المهام.

وفي تصنيف آخر لنظم دعم القرار، يمكن التمييز بين الأنواع الآتية: [8]

- **نظم دعم القرار الموجَّهة بالبيانات:** يعدُّ حجر الزاوية في نظام دعم القرار ويشكِّل الأساس في تشخيص الواقع وتحليل المشكلات وتحديد الفرص الحاليَّة والمستقبليَّة وفي التَّقييم والتَّوصية بالمقترحات الملائمة، ويعتمد هذا النِّظام على (قاعدة بيانات نظام دعم القرار) التي تعرَّف على أنَّها مجموعه من البيانات الحاليَّة أو التاريخيَّة التي تمَّ تنظيمها من أجل الوصول السَّهل إليها من خلال عدد من التطبيقات، ويقوم نظام إدارة قاعدة البيانات الموجود في نظم دعم

القرارات بصون سلامة البيانات من خلال القيام بالعمليَّات التي تحفظ حداثة هذه البيانات، كما يخزِّن أيضاً البيانات التاريخيَّة، ولا تقوم نظم دعم القرار بإنشاء البيانات أو تحديثها، فليس هذا هدفها بل تقوم باستخدام البيانات التنظيميَّة الحاليَّة (من بعض النظم كالمبيعات والإنتاج) ممَّا يمكِّن الأفراد والمجموعات من اتِّخاذ القرارات بالاعتماد على الظروف الفعليَّة.

- **نظم دعم القرار الموجَّهة بالنَّماذج:** وتعتبر الشَّكل التَّقليدي لنظم دعم القرار، وتعتمد على قاعدة النَّماذج التي تعرَّف على أنَّها مجموعة من النَّماذج الرياضيَّة والتحليليَّة التي يمكن وبسهولة جعلها متاحة لمستخدم نظام دعم القرار، ويعرَّف النموذج على أنَّه شكل مجرَّد نظري يوضِّح مكوِّنات وعلاقات ظاهرة ما. ويمكن التمييز بين النَّماذج الرياضيَّة بحسب الهدف من هذه النَّماذج، أو حسب الشَّكل، أو حسب درجة العشوائيَّة، أو حسب العموميَّة. فالهدف من النموذج قد يكون تحقيق الأمثليَّة عن طريق تعظيم الأرباح أو تخفيض التَّكاليف مثل برامج البرمجة الخطيَّة، أو يكون الهدف منه وصف سلوك الظَّاهرة موضع الدِّراسة وتحديد العلاقة بين متغيراتها مثل نماذج الاستدلال الإحصائي (التقدير الإحصائي والاختبار الإحصائي).
- **نظم دعم القرار الموجَّهة بالوثائق (المستندات):** وهو مجال جديد نسبياً في دعم القرار، وهي نظم ترتكز على استرجاع وإدارة الوثائق غير المنظَّمة والتي تأخذ عدَّة أشكال شفهيَّة أو مكتوبة أو الكترونيَّة، فالدور الذي تلعبه مثل هذه النظم عند تقديره أنَّ الشَّركات الأمريكيَّة تخزِّن ما يقارب (1.3) تريليون وثيقة، ومع ذلك الوثائق المتاحة لدى المدراء لاستخدامها في صناعة القرار تقدر من (5 إلى 10%)، كما يعرِّف الوثيقة على أنَّها قطعة "**Chunk**" من المعلومة إلا أنَّها وللأسف ليست موَّحدة في نمط أو هيكل موَّحد، لذا فالمدراء بحاجة إلى وسيلة لتحويل هذه الوثائق إلى صيغ قابلة للاستخدام و أيضاً للمقارنة والمعالجة لدعم صنع القرار.
- **نظم دعم القرار الموجَّهة بالاتِّصالات:** يُستخدم هذا النوع من نظم دعم القرار تقنيَّات الشَّبكات والاتِّصالات لتسهيل التَّعاون والتَّواصل، وبالتَّالي يجعل عمليَّة اتِّخاذ القرار أسرع وأكثر إنتاجيَّة، وذلك من خلال تمكين شخصين أو أكثر على التَّواصل مع بعضهم وتبادل المعلومات وتنسيق أنشطتها.
- **نظم دعم القرار الموجَّهة بالمعرفة:** هي نظم تقدِّم معرفة متخصِّصة وتدعم القرار في مجال معين، تتضمَّن الخبرة التي تتكوَّن من المعرفة عن مجال معين وفهم المشكلات الموجودة في هذا المجال والمهارة في حل بعض هذه المشكلات، وتسمى الأدوات المستخدمة في بناء هذه النُّظم "بأساليب دعم القرارات الذَّكية". وتتميز بوجود قاعدة معرفة مثل النُّظم الخبيرة والوكيل الذكي.

3- مفهوم الميزة التنافسيَّة وأبعادها:

تعبِّر القدرة التَّنافسيَّة عن جوانب التَّميُّز والتَّفوُّق الَّتي تحقِّق للمنظَّمة ميزة تنافسيَّة وتحدِّد مدى فعَّاليَّة المنظَّمة في الوفاء باحتياجات الزَّبائن مقارنةً بالمنظَّمات الأخرى الَّتي تقدِّم سلعاً أو خدمات مماثلة. ويمكن حصر أبعاد الميزة التَّنافسيَّة بالنِّقاط الخمس الآتية: [9]

1-التَّكلفة المنخفضة: يتطلَّب التَّنافس على أساس التَّكلفة تركُّز الاهتمام نحو تخفيض جميع عناصر التَّكاليف: تكاليف العمل، تكاليف المواد، التَّلف والتَّكاليف الصِّناعيَّة وغيرها، وذلك بهدف تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة من المنتج أو الخدمة.

2-الجودة: إنَّ التَّنافس على أساس الجودة يتضمَّن المعيارين الآتيين: تصميم عالي، حيث ينصب التَّركيز وفق هذا المعيار على جودة تصميم المنتج بهدف تميُّزه بخصائص وسمات عالية التَّفوُّق في الأداء، وجودة المطابقة الذي يركز

على مقابلة المنتج لخصائص ومواصفات التَّصميم المعتمدَة من قبل العمليَّات لكي يحصل الزَّبائن على منتجات وخدمات تتطابق مع الخصائص والمواصفات المخطَّطة.

3-المرونة: ويشمل التَّنافس على أساس المرونة: التَّنوُّع في تقديم المنتجات، وهنا تنصبُّ المرونة على تطوير قدرات المنظَّمة في تغيير نوع المنتَج وفقاً لحاجات الزَّبون وتبعاً للتَّغيُّر في طلبات السُّوق، ومرونة التَّغيير في الحجم، وتعني قدرة المنظَّمة على تسريع أو إبطاء معدَّل الإنتاج بسرعة لمعالجة التقلُّبات الكبيرة في الطَّلب.

4-الوقت/التَّسليم: أمَّا التَّنافس على أساس الوقت فيتضمَّن الجوانب الثَّلاثة الآتية: السُّرعة في التَّسليم، التَّسليم في الوقت المحدَّد المتَّفق عليه والسُّرعة في تطوير وتقديم المنتَج الجديد.

5-الإبداع/الابتكار: أي التركيز جدِّيّاً وبشكلٍ بارز واستثنائي على البحث والتَّطوير (R & D) في بداية نشاطات المنظمة، إذ أنَّ العامل الأهم لنجاحها في مواجهة خصومها يتمثَّل في قدرتها على الإبداع وتقديم منتجات جديدة.

النَّتائج و المناقشة:

1- أداة الدراسة:

بعد اطِّلاع الباحث على مجموعة من الدراسات والأبحاث العربيَّة والأجنبيَّة التي تناولت واقع استخدام نظم دعم القرار في الجامعات، وبناءً على نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة التي قام بها للجامعات محلِّ الدِّراسة، قام الباحث بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث.

قام الباحث بتوزيع (110) استبياناً على عينة من المديرين ورؤساء الأقسام وأعضاء الهيئة التدريسيَّة وأفراد الكوادر الإداريَّة المسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإداريَّة في الجامعات محلِّ الدِّراسة، تمَّ استرداد (98) استبياناً، واستبعاد (6) استبيانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تمَّ تفريغها (92) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 25).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تمَّ التأكُّد من صدق الاستبانة بأن قام الباحث بعرضها على (5) من المحكِّمين المتخصِّصين في الإدارة والتسويق والإحصاء. وفي ضوء الملاحظات والتَّوجيهات التي قدَّمها المحكِّمون قام الباحث بإجراء التَّعديلات التي تركَّزت معظمها على تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

تمَّ التأكُّد من "ثبات الاستبانة" عن طريق حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ. يتم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج (SPSS)، وعادةً ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، حيث تزداد قيمة هذا المعامل كلَّما زادت عبارات الاستبانة، ممَّا يدلُّ على أنَّ الاستبانة تشمل كل تفاصيل البحث، كما تزداد قيمة هذا المعامل أيضاً كلَّما كانت إجابات أفراد العيِّنة متباينة وغير متجانسة [10]. وللتأكُّد من ثبات الاستبانة قام الباحث بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهةٍ ثانية، وكانت النَّتائج كما هي مبيَّنة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ	الثَّبات
1	استخدام نظم دعم القرار.	0.941	0.970
2	تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.	0.929	0.963

3	تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "التكلفة" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.	0.908	0.952
4	تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "المرونة" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.	0.951	0.975
5	تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "السُّرعة (التسليم)" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.	0.977	0.988
6	تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الابداع (الابتكار)" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.	0.891	0.943
	جميع المحاور السَّابقة معاً	0.967	0.983

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يظهر من الجدول رقم (1) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.891) و (0.977)، أمَّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.967). كذلك الأمر بالنسبة لقيمة الثَّبات التي كانت أيضاً مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، إذ أنَّها تراوحت بين (0.943) و (0.988)، أمَّا قيمة الثَّبات بالنِّسبة لجميع محاور الاستبانة فقد بلغت (0.983).

وبذلك يمكن القول أنَّ الاستبانة تتمتَّع بدرجة جيِّدة جدَّاً من الصِّدق والثَّبات، ممَّا يعني أنَّها قابلة للتَّوزيع على أفراد العيِّنة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيَّات البحث:

لاختبار فرضيَّات البحث تمَّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي تمهيداً لمعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 25)، حيث تمَّت المقارنة بين احتمال ثقة الباحث (P = Sig.) مع مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، وتمَّ تقرير النَّتيجة كما يلي: يتم قبول الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) أكبر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، بينما يتم رفض الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) تساوي أو أصغر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$).

1/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**"، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
"الجودة"	92	3.78	.87543	.05859

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث **الجودة**" قد بلغ (3.78)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة على أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر على تحسين الميزة التنافسيَّة للجامعات محلِّ الدِّراسة من حيث جودة الخدمات المقدَّمة من قبلها.

ولكن بما أنَّ حساب المتوسِّط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتِّجاه الموافقة من عدمها يُعدُّ شرطاً لازماً ولكنَّه غير كافٍ، فقد قام الباحث باختبار وجود فرق بين قيمة المتوسِّط المحسوب وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم باستخدام اختبار ستودينت **(One-Sample-Test)** من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار (T-Student) الخاصَّ بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
"الجودة"	59.967	91	.000	1.09748	1.0965	1.1977

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (3) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، الأمر الَّذي يعني وجود فروق معنويَّة بين المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة"**" ومتوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، الأمر الَّذي يُعطي الإمكانيَّة في اعتماد متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها. وبما أنَّ قيمة المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة"**"" تبلغ (3.78)، وهي بالتَّالي أكبر من متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، فإنَّ هذا يعني أنَّ نتيجة الاختبار تُظهر موافقة أفراد العينة على أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثر بشكل كبير في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

الجدول رقم (4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة" في الجامعات محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.954	.910	.908	.842	.910	47.579	1	90	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (4) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.954)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جداً بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.910)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (91%) على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (47.579) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى**.

2/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**"، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "التكلفة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
"التكلفة"	92	4.25	.76575	.06728

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث **التكلفة**" قد بلغ (4.25)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر بشكلٍ كبير على تخفيض تكاليف الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

قام الباحث باختبار وجود فرق بين قيمة المتوسِّط المحسوب وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**) من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (6): نتائج اختبار (T-Student) الخاصَّ بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "التكلفة"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
"التكلفة"	56.873	91	.000	1.09572	1.0931	1.1847

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (6) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، الأمر الَّذي يعني وجود فروق معنويَّة بين المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "التكلفة**" ومتوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، الأمر الَّذي يُعطي الإمكانيَّة في اعتماد متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها. وبما أنَّ قيمة المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة**"" تبلغ (4.25)، وهي بالتَّالي أكبر من متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، فإنَّ هذا يعني أنَّ نتيجة الاختبار تُظهر الموافقة الشديدة لأفراد العينة على أن استخدام نظم دعم القرار يؤثر بشكل كبير في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "التكلفة" في الجامعات محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.923	.852	.850	.635	.852	43.728	1	90	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (7) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.923)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جداً بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.852)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (85%) على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (43.728) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية**.

3/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**"، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (8): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "المرونة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
"المرونة"	92	3.27	.53293	.03644

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث **المرونة**" قد بلغ (3.27)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة على أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر على تنوُّع الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

قام الباحث باختبار وجود فرق بين قيمته وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (9): نتائج اختبار (T-Student) الخاصَّ بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "المرونة"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
"المرونة"	44.754	91	.000	1.05982	1.0465	1.1753

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (9) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، الأمر الَّذي يعني وجود فروق معنويَّة بين المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "المرونة**" ومتوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، الأمر الَّذي يُعطي الإمكانيَّة في اعتماد متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها. وبما أنَّ قيمة المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الجودة**"" تبلغ (3.27)، وهي بالتَّالي أكبر من متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، فإنَّ هذا يعني أنَّ نتيجة الاختبار تُظهر موافقة أفراد العينة على أن استخدام نظم دعم القرار يؤثر في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "المرونة" في الجامعات محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.764	.584	.582	.339	.584	32.937	1	90	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (10) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.764)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومقبولة بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.584)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (58%) على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (32.937) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة**.

4/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**"، ومن ثمَّ اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "السُّرعة (التسليم)"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
"السُّرعة (التسليم)"	92	4.51	.76368	.03979

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث **السُّرعة (التسليم)**" قد بلغ (4.51)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر بشكلٍ كبير على سرعة تقديم الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة للعملاء الذين يرغبون بالحصول عليها.

قام الباحث باختبار وجود فرق بين قيمته وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار (T-Student) الخاصَّ بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "السُّرعة (التسليم)"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
"السُّرعة (التسليم)"	52.947	91	.000	1.08424	1.0795	1.1868

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (12) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، الأمر الَّذي يعني وجود فروق معنويَّة بين المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "السُّرعة (التسليم)**" ومتوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، الأمر الَّذي يُعطي الإمكانيَّة في اعتماد متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها. وبما أنَّ قيمة المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "السُّرعة (التسليم)**"" تبلغ (4.51)، وهي بالتَّالي أكبر من متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، فإنَّ هذا يعني أنَّ نتيجة الاختبار تُظهر موافقة أفراد العينة على أن استخدام نظم دعم القرار يؤثر في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "السُّرعة (التسليم)" في الجامعات محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.811	.658	.656	.579	.658	39.974	1	90	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (13) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.811)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.658)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (66%) على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (39.974) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة**.

5/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**"، ومن ثمَّ اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الإبداع (الابتكار)"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
"الإبداع (الابتكار)"	92	4.02	.68581	.04749

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث **الإبداع (الابتكار)**" قد بلغ (4.02)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة على أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر على الإبداع والابتكار في أسلوب تقديم الخدمات في الجامعات محلِّ الدِّراسة للعملاء الذين يرغبون بالحصول عليها.

قام الباحث باختبار وجود فرق بين قيمته وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار (T-Student) الخاصَّ بمحور: دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الإبداع (الابتكار)"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
"الإبداع (الابتكار)"	50.576	91	.000	1.07658	1.0874	1.1691

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (15) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، الأمر الَّذي يعني وجود فروق معنويَّة بين المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الإبداع (الابتكار)**" ومتوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، الأمر الَّذي يُعطي الإمكانيَّة في اعتماد متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها. وبما أنَّ قيمة المتوسِّط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصة بمحور "**دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الإبداع (الابتكار)**" تبلغ (4.02)، وهي بالتَّالي أكبر من متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، فإنَّ هذا يعني أنَّ نتيجة الاختبار تُظهر موافقة أفراد العينة على أن استخدام نظم دعم القرار يؤثر في تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "الإبداع (الابتكار)" في الجامعات محلِّ الدِّراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.793	.629	.627	.486	.629	38.925	1	90	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يتَّضح من الجدول رقم (16) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.793)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومقبولة بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.629)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (63%) على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (38.925) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة**.

الاستنتاجات والتَّوصيات:

أسفر البحث عن التوصُّل إلى الاستنتاجات الآتية:

1-يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (3.78) وهي تميل إلى الموافق. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الجودة**" (0.954)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين جداً. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.910)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (91%) على تحسين جودة الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

2-يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.25) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**التكلفة**" (0.923)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين جداً. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.852)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (85%) على تخفيض تكاليف الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

3-يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (3.27) وهي تميل إلى الموافق. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**المرونة**" (0.764)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومقبول. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.584)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (58%) على تنوُّع الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة.

4-يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.51) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**السُّرعة (التسليم)**" (0.811)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.658)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (66%) على سرعة تقديم وتسليم الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة للعملاء الذين يرغبون بالحصول عليها.

5-يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم دعم القرار على تحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" في الجامعات محلِّ الدِّراسة. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.02) وهي تميل إلى الموافق. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظم دعم القرار وتحسين الميزة التنافسيَّة من حيث "**الإبداع (الابتكار)**" (0.793)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومقبول. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.629)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظم دعم القرار يؤثِّر تقريباً بنسبة (63%) على الإبداع والابتكار في أسلوب تقديم الخدمات المقدَّمة في الجامعات محلِّ الدِّراسة للعملاء الذين يرغبون بالحصول عليها .

في ضوء النَّتائج السَّابقة الَّتي أسفر عنها البحث، وتأكيداً على أهمِّيَّة استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسيَّة في الجامعات محلِّ الدِّراسة، اقترح الباحث التَّوصيات الآتية:

1-ضرورة تطبيق نظم دعم القرار في الجامعات محلِّ الدِّراسة، لما لهذه النظم من تأثير كبير على تحسين جميع أبعاد الميزة التنافسيَّة (الجودة، التكلفة، المرونة، السُّرعة والإبداع). والاهتمام بتدريب المديرين والعاملين ومتَّخذي القرارات في الجامعات محلِّ الدِّراسة على استخدام نظم دعم القرار وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة، وزيادة أعداد المختصين بنظم دعم القرار، وإحداث أقسام أو وحدات إدارية خاصة بهم للعمل كمجموعات تخطيطية ورقابية

2-ضرورة امتلاك الإدارة العليا في الجامعات محلِّ الدِّراسة القناعة الكبيرة بـ: ضرورة العمل على التَّحسين المستمر لنمط التِّقانة المستخدم والمرافق والتَّجهيزات والأدوات والمعدَّات التِّقنية والإداريَّة الخاصَّة بهذه الجامعات، إشراك العاملين في تقييم فاعليَّة البرامج المستخدمة بشكلٍ مستمر، توفير البدائل المتعدِّدة عند اتِّخاذ القرارات الإداريَّة، المواكبة المستمرَّة للمستجدَّات التِّقنيَّة في مجال تطبيق واستخدام نظم دعم القرار.

3-ضرورة العمل على وضع استراتيجيات خاصة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدَّمة من الجامعات محلِّ الدِّراسة وتقييمها بشكل مستمر، وضرورة الاهتمام بالجوانب الإيجابية في المجال التسويقي والعمل على تعزيزها، وذلك من خلال متابعة آراء العملاء والمراجعين بشكل دوري ومعرفة احتياجاتهم.

المراجع:

1- الطَّهراوي، مجاهد. *أثر نظم دعم القرار في فاعليَّة المرونة الاستراتيجيَّة – دراسة ميدانيَّة في شركات الاتِّصالات الأردنيَّة*. مجلَّة الجامعة الإسلاميَّة للدِّراسات الاقتصاديَّة والإداريَّة، المجلَّد 27، العدد 1، 2018، 124-146.

2- البادي، يوسف. *دور جودة المعلومات ونظم دعم القرار على فاعليَّة القرارات الإداريَّة – دراسة ميدانيَّة في وزارة التَّربية والتَّعليم في سلطنة عمان*. أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، 2018.

3-CAO, G.; DUAN, Y.; CADDEN, T. *The Link between Information Processing Capability and Competitive Advantage mediated through Decision Making Effectiveness*. International Journal of Information Management. 2019, Vol. 44..

4- الشوبكي، مازن. *تأثير استخدام نظم دعم القرار في إعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينيَّة بقطاع غزة*. مجلَّة جامعة الموصل للبحوث، كليَّة الاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، المجلَّد 2، العدد 5، 2018، 122-135

5- فتيحة، السَّعد. *دور نظم المعلومات في دعم اتِّخاذ القرارات بالمؤسَّسات الاقتصاديَّة*. أطروحة دكتوراه في تخصُّص إدارة الأعمال، جامعة باتنة، الحاج لخضر، الجزائر، 2016، 214.

6- عبدالله، خبابة. *النُّظم الخبيرة ونظم دعم القرار كمدخل لاتِّخاذ القرار في المؤسَّسة*. أطروحة دكتوراه منشورة. قسم العلوم الاقتصاديَّة، كليَّة العلوم الاقتصاديَّة وعلوم التسيير والعلوم التِّجاريَّة، جامعة المسلية: الجزائر، 2015.

7- LEE, EUNJIN; OH, JOON YEAUL; PINES, EDWARD. *Practical Managerial. Decision Making Tools: Operations Research*. Journal of Applied Business and Economics. Vol. 18, No. 9, 2008, 537-557.

8- ابراهيم، السَّعيد. *المعلومات ودورها في دعم واتِّخاذ القرار الاستراتيجي*. المجموعة العربيَّة للتَّدريب والنَّشر، القاهرة، 2013، 479.

9- زاهر، بسام؛ حسَّون، عتاب؛ إسبر، سعيد. *إدارة العمليَّات*. مديريَّة الكتب والمطبوعات الجامعيَّة، جامعة تشرين، 2018، 350.

10- غدير، باسم. *المدخل الأساسي في تحليل البيانات*. وزارة الإعلام، سورية، 2012، 290.