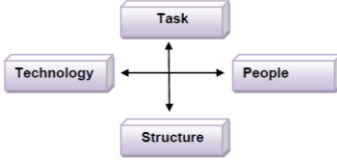
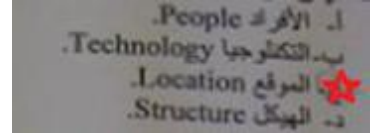


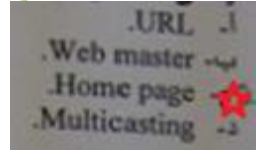
حل نموذج اختبار ١٤٣٣ هـ حل تفصيلي  
تابعوا السؤال والخيارات و الجزئية اللي مضيقتها  
لأنه ممكن الدكتور يدور حوالين المعلومه ويستخرج سؤال بنفس الجزئية بصيغة ثانية  
نقول على بركة الله

١/ ليس من عناصر المقاومة التنظيمية التي تأخذ بالإعتبار عند تغيير تقنية نظم المعلومات في المنظمة :



٣- السياسات التنظيمية ومقاومة التغيير :  
بما أن هناك علاقة متبادلة بين المنظمة وتكنولوجيا المعلومات ، ولكي يتم التغيير في تقنية نظم المعلومات في المنظمة ، فيجب أن يؤخذ في الاعتبار العناصر الأربعة للمقاومة التنظيمية في آن واحد وهي : الهيكل Structure، الأفراد People، التكنولوجيا Technology، والمهمة أو الهدف Tasks.

٢/ يسمى مصطلح الصفحة الرئيسية للموقع الويب على شبكة الإنترنت :-



صفحات الويب web pages :  
هي صفحات مترابطة تؤلف مواقع ويب حيث تضم صفحة البداية Home page الممثل واجهة الموقع وصفحات داخلية.

بقية المصطلحات محاضرة ٤ [خدمات الإنترنت]

**خدمة البريد الإلكتروني email:**  
تسمح هذه الخدمة بتواصل الأفراد فيما بينهم بإرسال رسائل متعددة الوسائط من مستخدم إلى مستخدم آخر أو إلى عدة مستخدمين. حيث تضم الرسالة عدة عناصر غير محتواها ومنها عنوان المرسل له (to) وموضوع الرسالة (subject) والأولية ويمكن إضافة عدة عناوين أخرى ترسل لها أيضا الرسالة ضمن البند CC (نسخة كربونية) حيث تظهر كل العناوين الموضوعية بهذا البند لمستقبلي الرسالة ويمكن إرسالها لعدة أشخاص من دون كشف عناوينهم للمرسل الأساسي باستعمال البند Blind Courtesy Copy BCC - . يمكن إرفاق ملفات بحجم أقصى 10 MB . يمكن لمستقبل الرسالة فتح الرسالة بعد استلامها بأي وقت شاء حيث تكون مخزنة في خادم الرسائل ولا يتطلب أن يكون متصلا بالإنترنت عند مراسلته.  
يجب أن يكون للشخص عنوان بريد إلكتروني كي تتمكن من مراسلته إلكترونيا حيث يضم العنوان الرمز @ ويسمى الجزء من البريد الإلكتروني الذي عن يمين هذا الرمز بإسم المجال الذي يجب أن يكون فريدا ولا يتكرر لأنه يشبه مجالات عناوين الإنترنت.

**خدمة الدردشة chatting :**  
يسمح الإنترنت لمستخدميه من التواصل المباشر من خلال برامج خاصة لإجراء محادثات تفاعلية مباشرة بين شخصين أو أكثر حيث يمكن التحدث نصيا أو كلاميا مع إمكانية استعمال كاميرات ليشاهدوا بعضهم البعض. ومن الأمثلة عن البرامج التي توفر هذه الخدمة، Yahoo Messenger، Hotmail Messenger، Skype.

**منتديات الحوار Usenet Newsgroups - Forums:**  
هي منتديات عامة للحوار وتبادل الأفكار والمعلومات حول موضوع معين معن عنه من خلال لوحات الإعلانات الإلكترونية Electronic Bulletin Boards. ويمكن تبادل المعلومات عن طريق الرسائل .

**تلنت Telnet :**  
هو بروتوكول يحاكي جهاز للاتصال عبر الشبكة حيث يمكن الدخول على حاسب وإجراء بعض الأعمال على حاسب آخر .

**بروتوكول نقل الملفات FTP – File Transfer Protocol :**  
هو بروتوكول لنقل الملفات من حاسب إلى حاسب آخر عبر الشبكة.

**شبكة الويب العالمية World Wide Web – WWW :**  
هي شبكة عالمية من صفحات الويب المترابطة، من خلال ارتباطات نصية متشعبة Links hypertext ، والمنشرة حول العالم. لهذه الشبكة بروتوكولات خاصة لاسترجاع ، وتشكيل وعرض المعلومات (نص، صوت، صورة، فيديو)

### HTTP – Hyper Text Transfer Protocol :

هو بروتوكول اتصال بين خادم ويب وعميل لاسترجاع وتشكيل وعرض صفحات مواقع الويب ضمن متصفح ويب . HTTPS هو بروتوكول لنفس المهمة ولكن آمن secure.

### موقع ويب web site :

هو مجموعة صفحات ويب مرتبطة ببعضها البعض من خلال الارتباطات التشعبية hyperlinks والتي تحتوي على المعلومات التي يريد صاحب الموقع أن ينشرها على الانترنت .

### صفحات الويب web pages :

هي صفحات مترابطة تؤلف مواقع ويب حيث تضم صفحة البداية Home page الممثل واجهة الموقع وصفحات داخلية .

### Hypertext Markup Language – HTML :

هي لغة تستخدم لكتابة صفحات الويب أو تصميم مواقع الويب حيث يقوم متصفح الويب بإظهارها بشكلها النهائي بعد تفسيرها . تعتبر هذه اللغة لغة تشكيل النصوص وليست لغة تفاعلية لذلك يلجأ مصممو مواقع الويب التي تعمل على قواعد البيانات إلى استعمال لغات برمجة خاصة للتعامل مع قواعد البيانات من خلال مواقع الويب ومنها لغات PHP و Java و Visual Studio .Net .

### مسئول الموقع Web Master :

هو الشخص المسئول من قبل المؤسسة عن الموقع حيث يشرف عليه ويديره .

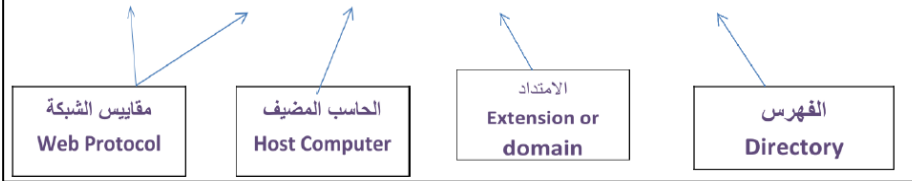
### Extensible Markup Language– XML :

هي لغة تعريف البيانات ضمن صفحات HTML للتمكن من البحث فيها .

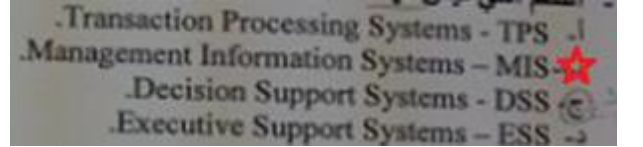
### Uniform Resource Locator – URL :

هو نص يعرف ويحدد عنوان مواقع صفحات الويب على الانترنت . وهو يأخذ الشكل التالي :

<http://www.kfu.edu.sa/~kkhalil>



## ٣/ النظم التي ليس لها امكانات تحليلية كبيرة وتوجهها لداخل المنظمة وغير مرنة هي :



### ٤. نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems-MIS :

هي نوع من أنواع نظم المعلومات المصممة لتزويد الإدارة الوسطى بالتقارير أو الوصول المباشر للمعلومات الضرورية للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على أنشطة المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات .

#### • مميزاتها :

- إعداد التقارير اليومية عن العمليات الجارية ، التقارير الاستثنائية في حالة اختلاف الوضع الحالي عن الوضع المستهدف ، والتقارير حسب الطلب للحالات غير المتكررة .
- تعتمد على سيولة البيانات والمعاملات الداخلية الحالية .
- تساعد في اتخاذ القرارات النطقية والمتكررة على مستوى إدارة التشغيل والتحكم مما يسمح بتحديد المعلومات اللازمة لاتخاذها بصفة مسبقة .
- مساعدة المدراء العامين والتنفيذيين في عمليات التخطيط في تزويدهم التقارير المناسبة عن المعلومات التاريخية .
- تساعد على اتخاذ القرار باستعمال البيانات الحالية لتحديد اتجاه المنظمة مستقبلا والسابقة للفت الانتباه لمشاكل الأداء في الماضي .

#### • عيوبها :

- ليس لدى هذه النظم إمكانيات تحليلية كبيرة .
- نظم غير مرنة نسبيا حيث تكون استجاباتها لحاجات المدراء في حدود توفير أنماط معينة التقارير ، وتجد صعوبة في تغيير مخرجاتها في حال ظهور احتياجات جديدة من المعلومات .
- لها توجه داخلي وليس خارجي إي أنها تعني بالأحداث الداخلية للمنظمة فقط .

**١. نظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems-TPS :**

. هو نظام يعتمد على الحاسب في قاعدة المنظمة يخدم المستوى التشغيلي ، ويقوم بتنفيذ وتسجيل جميع المعاملات اليومية الروتينية الضرورية لتأدية العمل والتي قد تجري داخل المنظمة أو مع خارجها ، مثل تسجيل معاملات البيع والشراء والإيداعات النقدية ، الرواتب ، الشحن ، حجوزات الفنادق .  
. الهدف الأساسي للنظام هو الإجابة عن التساؤلات الروتينية وتتبع تدفق المعاملات في المنظمة ( كمية المخزون ، سداد الفواتير ، الرواتب ... ) . يعتبر المصدر الأساسي للمعلومات داخل المنظمة ويقوم بتغذية باقي الأنظمة بالمعلومات وتعتبر مخرجاته مفيدة في عملية الرقابة التشغيلية .

. من ميزات هذا النظام :

. امتداده عبر حدود المنظمة إلى بيئتها الخارجية حيث يربط العملاء والمزودين مع المخازن ، المصنع ، الشحن وإدارة المنظمة .  
. يقدم تقييم محدث لأداء المنظمة في العمليات وتسجيل طويل الأمد للأداء السابق .

**٢. نظم العمل المعرفي Knowledge Work Systems-KWS :**

. هي نظم متكاملة من البيانات والمعلومات تساعد من يتطلب عملة التفكير والاستخدام المكثف للمعرفة لإيجاد الحلول المناسبة لتطوير منتجات وخدمات المنظمة .  
. يزود عمال المعرفة بمحطات عمل workstations حاسوبية مرتبطة بالشبكة للتواصل فيما بينهم ، ومحمل عليها البرامج التطبيقية المكتبية .  
. تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المنظمة في دمج المعرفة داخل المنظمة والمساعدة في التحكم بالمعلومات لصالحها .

- هذا النظام يقوم على مقومات :

. يعتبر وسيلة لاكتساب المعرفة .  
. يقوم باستغلال مضمون قواعد المعرفة وتوظيفها لخدمة المستفيد .  
. يعمل على استنتاج واستخلاص معارف جديدة وتطبيقها .  
. يعمل على ترميز المشاكل ومحاكاة ووضع البدائل .  
. يعمل على إيجاد الأساليب الملائمة لتمثيل المعرفة وتخزينها وتحليلها .

**٣. نظم أتمتة المكاتب Office Automation Systems-OAS :**

. استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في أتمتة الوظائف المكتبية داخل المكاتب ، مثل إرسال الرسائل جدولة المواعيد .  
. يهدف إلى نقل البيانات والمعلومات إلى المحتاجين لها ومساعدتهم في انجاز مهامهم واتخاذ قراراتهم .  
. أدى انخفاض تكلفة الحاسبات والأجهزة المساعدة إلى اعتبار هذه النظم بديلاً ملائماً للأداء اليدوي لأعمال المكاتب .  
. أدى استخدامها إلى زيادة الإنتاجية وفاعلية وقدرة وكفاءة عمال المكاتب من خلال تحسين جودة الاتصالات الداخلية في المكتب الواحد وبين مكاتب إدارة المنظمة المختلفة وكذلك مع بيئتها الخارجية .

**٥. نظم دعم القرار Decision Support Systems-DSS :**

. هي النظم التي تزود المدراء في الإدارة الوسطى بأدوات معلوماتية ( جداول ، رسومات ، نماذج ) التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بحل المشكلات المتغيرة باستمرار التي تكون شبة مبرمجة ( هيكلية ) وغير مبرمجة ( غير هيكلية ) ، وذلك من خلال تحليل البيانات .  
. تستخلص المعلومات الأكثر أهمية وحيوية بالنسبة لمتخذي القرارات وتقديمها لهم بالصورة المناسبة والوقت المناسب .  
. توجه القرارات باتجاه معين ولكنها لا تحل محل الإداري في القيام باتخاذ القرارات .  
. تستعمل بيانات داخلية مستمدة من نظم معالجة المعاملات ونظم المعلومات الإدارية ، كما وتستعمل بيانات من البيئة الخارجية كأسعار منتجات المنافسين وأسعار البورصة .

- تتميز بالأمور التالية :

- × تعمل بالتفاعل مع مستخدمها حيث يطرح عليها أسئلة فتجاوبه بسرعة .
- × مرنة الاستخدام من خلال عملها عبر واجهة المستخدم الرسومية Interface Graphic Use .
- × إمكانية تكيفها باستخدام فرضيات مختلفة وإضافة أسئلة وبيانات جديدة .
- × تعمل بلا مساعدة من المبرمجين وتستعمل بيانات داخلية وخارجية .

**٦. نظم مساندة الإدارة العليا Executive Support Systems-ESS :**

. هي نظم معلومات تعتمد على الحاسب حيث تم تصميمها لمواجهة الاحتياجات الخاصة من المعلومات للمدراء العامين والتنفيذيين في الإدارة العليا ، وذلك لمساعدتهم على اتخاذ القرارات المختلفة .  
. لا توفر حلول مباشرة للمشكلات لأنه ليس هناك حل وحيد و معلوم لها بل تتعامل مع المشكلات غير الروتينية المحتاجة لتقييم وتفكير عميق وتعتمد كثيراً على الحكم الشخصي للمدير ولكنها تلبي حاجات الإدارة العليا .  
. تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي والرقابة الإدارية والتركيز على البيئة الخارجية للمنظمة والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية والإدارية والاقتصادية .  
. تعتمد على النظم الأخرى للحصول على المعلومات ، وتستخدم معلومات الأحداث الخارجية مثل قوانين الضرائب الجديدة ومعلومات خاصة بالمنافسين وقواعد البيانات التجارية .  
هذه النظم تشبه دعم القرارات بطريقة استخدامها ولكن لديها إمكانيات تحليلية أقل منها ولكنها أكثر مرونة وتفاعلية .  
مثال : يستخدم المدير العام لشركة لينز للمنتجات الصحية نظام مساندة الإدارة العليا الذي يزوده بمعلومات عن وضع الشركة المالي باستمرار باستخدام عوامل مثل رأس المال ، المبالغ المحصلة والمبالغ المدفوعة والتدفق النقدي في الشركة والمخزون حيث تجمع هذه المعلومات من مصادر مختلفة .

## ٤ / سياسة كسب رهان المنافسة من خلال اختلاف التركيز Focused Differentiation هي :-

أ- امتر اتجبية تنافسية تتبعها المنظمة على مستوى الأعمال الخاصة.  
 ب- امتر اتجبية تنافسية مبنية على تطوير خدمات ومنتجات خاصة لفئة أو طبقة معينة.  
 ج- امتر اتجبية تنافسية تتبعها المنظمة للحصول على أفضل المواد الموردة لها.  
 د- امتر اتجبية تنافسية تتبعها المنظمة لتطوير منتجات أو خدمات فريدة يصعب تقليدها.

### ٣- نظم معلومات الإنتاج والخدمات Products and Services Inf. Systems:

- تتيح قدرة المنظمة التنافسية تقديم خدمات على مستوى عالي من الجودة وبسعر أقل من السعر الذي يعرضه المنافس، تكمن قوة نظم وتقنية المعلومات في أنها تساعد على تحقيق هذه الميزة التنافسية في المنظمة .
- تستطيع المنظمة كسب رهان المنافسة بالوسائل التالية :

#### ١- اختلاف (تميز) المنتجات Product Differentiation:

هي الإستراتيجية التنافسية التي تتيح للمنظمة إنشاء وتطوير خدمات ومنتجات جديدة وفريدة ، يصعب تقليدها من طرف المنافسين لفترة زمنية محدودة نسبيا .  
 \* مثال : " سيتي بنك " هو أول من استخدم آلات الصراف مع البطاقات الائتمانية ، وكذلك نظام الحجز بواسطة شركة الخطوط الأمريكية، وكذلك شركة "دل" التي مكنت العميل من اختيار مواصفات الأجهزة التي يريدونها .

#### ٢- اختلاف التركيز Focused Differentiation:

- تعتمد هذه السياسة التنافسية على أساس التركيز في تطوير خدمات ومنتجات خاصة لفئة أو طبقة معينة أو سوق محدد.
- يمكن أن تستخدم نظم المعلومات لتحليل البيانات التي يمكن الحصول عليها من أنماط الشراء لدى العملاء لتوجيه الإعلانات والمبيعات لاستهداف فئة معينة من السوق مثل بيانات الفنادق والمراكز الترفيهية.

### بقية الوسائل لو جابها الدكتور :-

#### ٣- التنقيب في البيانات Data mining:

أسلوب يستخدم لتحليل كميات كبيرة من البيانات:

- \* للتعرف على أنماط الشراء لدى الزبائن والمستهلكين وعلى أنماطهم وسلوكياتهم وما يحفزهم على شراء سلع معينة
- \* كيفية الاستفادة من هذه المعلومات لتطوير المنتجات والخدمات لجذب العملاء .
- \* التعرف على الخصائص المشتركة بين العملاء الذين يطلبون نفس المنتجات.
- يمكن الحصول على البيانات التي يتم التنقيب فيها من مصادر داخلية مثل سندات البيع والشراء، ونماذج الطلبات والاستمارات .
- ويمكن الحصول على البيانات التي يتم التنقيب فيها من مصادر خارجية مثل الشركات والمنظمات الصديقة التي تتبادل البيانات والمعلومات عن العملاء.

#### فوائد التنقيب في البيانات :

- \* التعرف على الأفراد أو المؤسسات للرد مباشرة على المراسلات .
- \* التنبؤ بالعملاء الذين يمكن أن يتحولوا إلى منافسين.
- \* التعرف على المميزات المشتركة للعملاء من خلال ما يشترهه.
- \* التعرف على مواقع الشبكة الدولية التي تثير اهتمام الناس.

#### ٤- سلسلة التموين Supply Chain:

مجموعة العناصر والإجراءات التي تشمل عمليات التصنيع والإنتاج والتوزيع للسلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك .  
 نجد في هذه المجموعة المصانع - مراكز التوزيع - مراكز البيع - الأفراد الذين يقومون بهذه العمليات - المعلومات الضرورية لتحقيق ذلك .

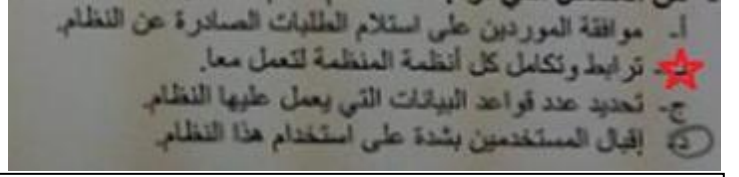
#### ٥- إدارة سلسلة التموين Supply Chain Management:

هي عملية الترابط والتكامل بين الممول والموزع والعمل. وهو ما يمكن المنظمة من المحافظة على عملائها .

#### ٦- تكاليف الانتقال Switching Costs:

هي التكاليف التي يتحملها العميل عندما يقرر الانتقال إلى المنظمات المنافسة، ويتمثل ذلك في الوقت الذي سيستغرقه تطوير نظام اتصال جديد مع المنظمة الجديدة وتكاليف ذلك ماديا ومعنويا .  
 مثل شركة Baxter التي تزود المستشفيات باحتياجاتها المختلفة مباشرة دون حاجتها إلى مخازن لتخزين المنتجات الطبية حيث يتم توصيل المنتجات عند الطلب مما يجعل المستشفيات تتحول إلى هذه الشركة بسبب سهولة النظام وقلة التكلفة. تصبح الشركة تزود بشكل يومي عملائها وما يجعلها تزيد رحلات التوزيع.

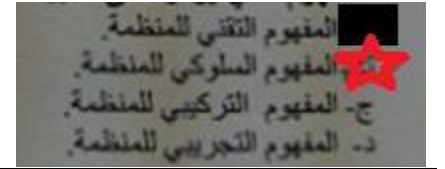
## ٥/ من المشاكل التي تواجه استخدام نظام التخطيط الشامل لموارد المؤسسة ERP :-



### • التكامل والترابط Integration :

هناك عدة نظم معلومات تستخدم في مستويات المنظمة الإدارية ، وربط هذه الأنظمة فيما بينها والتنسيق الفعال بينها يساعد ويفيد المنظمة كثيرا في إنجاز المعاملات ونشر المعلومات الدقيقة ومما يقوي قدرتها التنافسية .  
لأجل ذلك تقوم الشركات الضخمة باتباع أسلوب التخطيط الشامل لموارد المنظمة Enterprise Resource Planning لربط نظم المعلومات المستخدمة في المنظمة مع بعضها البعض ، ولكن هذه العملية صعبة جدا ومكلفة . ويجب على المدراء تحديد عمليات الربط بدقة للاستفادة من هذه الأنظمة حيث أن هذه النظم تكون عامة ويتم تكيفها customization مع طرق العمل داخل المؤسسات .

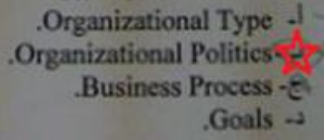
## ٦/ المفهوم الذي يركز على تأثير تقنية المعلومات على أداء العمل داخل المنظمة هو :



ليس هناك تناقض بين هذين المفهومين للمنظمة يكمل الواحد الآخر.

- فالمفهوم التقني يساعد المنظمة في العمل ضمن بيئة تنافسية للاستخدام الأمثل لرأس المال والموارد البشرية وتقنية المعلومات ، بينما يركز الجانب السلوكي على تأثير تقنية المعلومات على أداء العمل داخل المنظمة .
- يركز المفهوم التقني على كيفية جمع واستخدام الموارد /المدخلات للحصول على المنتج /المخرجات وذلك عند إحداث تغييرات في التقنية في المنظمة ، بينما يقترح الجانب السلوكي تطوير نظم المعلومات بشمولية أكثر من إجراء إعادة ترتيب للألات والأفراد في المنظمة .
- تحدث بعض نظم المعلومات تغيير في توازن المنظمة من حيث الحقوق، الواجبات، الميزات، المسؤوليات، من يملك المعلومات ويتخذ القرارات ،
- التغيير يولد حاجة للتدريب والتعلم.

## ٧/ من السمات المشتركة بين المنظمات :-



### ❖ ١- السمات المشتركة للمنظمات :

#### أ- الخواص الهيكلية للمنظمات :

- الهيكل الهرمية (مثال الجامعة)
- التقسيم الواضح للعمل .
- القواعد والإجراءات الواضحة .
- الأحكام العادلة في اتخاذ القرارات والمساواة بين الأفراد.
- المؤهلات والخبرات المطلوبة للتعين على المناصب وألية الترقيات.
- تحقيق الفاعلية والكفاءة التنظيمية القصوى .
- البير وقرابية : تشمل التقسيم الواضح للعمل وتنظيم الأفراد في هيكل الصلاحيات ليكون له رئيس واحد وصلاحيات محددة تحدد وفقا للقواعد والإجراءات المتبعة .

#### ب- إجراءات التشغيل النمطية Standard Operating Procedures-SOP :

هي القواعد المعروفة والمحددة والإجراءات والممارسات المطورة من قبل المنظمات للتصرف عمليا في كل المواقف المتوقعة .

#### ج- الثقافة التنظيمية Organizational Culture :

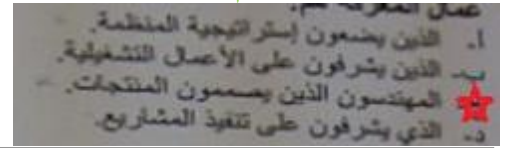
هي مجموعة الفروض الأساسية التي تحدد تقريبا ما ينبغي أن تتجه إليه المنظمة وما هو الدور الذي يجب على هذا الإنتاج أن يؤديه وكيف ومتى، غير معلنة بشكل صريح. تقاوم التغيير خاصة المتعلقة بالتكنولوجيا.

- الأستاذ عنده معرفة أكثر من الطالب ، هدف الطالب هو التعلم وأخذ الشهادة،
- تهدف الجامعة إلى نشر المعرفة وخدمة المجتمع.

#### د- العوامل السياسية Politics:

هي اختلاف وجهات النظر بين الموظفين في المنظمة بالنسبة لتقسيم أو توزيع موارد المنظمة والصلاحيات والعقوبات مما ينتج عنها نزاعات سياسية على الموارد والمنافسة والاختلافات داخل المنظمة الواحدة كمقاومة التغيير.

## ٨/ أعمال المعرفة هم :-



. تضم الإدارة عدد من المدراء في درجات وظيفية مختلفة ولكل منهم دور محدد :

- **المدير العام (Senior Manager)** : هو الذي يشغل أعلى هرم الإدارة العليا وله حق اتخاذ القرارات بإنشاء مشروعات وخطط مستقبلية طويلة المدى

- **(التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning)** لتحديد المنتجات والخدمات التي توفرها المنظمة حيث يجب إنشاء منتجات وخدمات جديدة والقيام بعمل إبداعي يركز على المعلومات والمعرفة .

- **المدير في الإدارة الوسطى (Middle Manager)** : هو الذي يوجد في وسط الهرم الإداري ويقوم بتنفيذ قرارات الإدارة العليا من خطط وبرامج .

- **مدراء التشغيل (Operation Managers)** : هم الذين يقومون بمراقبة النشاطات اليومية لأفراد المنظمة.

من المتوقع أن يكون المدراء مبدعون ويقومون بتطوير حلول جديدة للمشاكل .

**عمال المعرفة (Knowledge Workers)** : هم المهندسون والمعماريون والمحاسبون وغيرهم ممن يستخدمون المعرفة لتصميم المنتجات والخدمات.

**عمال البيانات (Data Workers)** : هم الكتبة الذين يقومون بالإجراءات والأعمال المكتبية للمنظمة .

**المنتجون / عمال الخدمات (Production or Service Workers)** : هم العمال الذين يقومون بالإنتاج وتقديم الخدمات في المنظمة .

## ٩/ في تنظيم البيانات في البيئة التقليدية للملفات يمثل الملف File :-

أ- مجموعة من الحقول fields .  
ب- مجموعة من السجلات records .  
ج- مجموعة من قواعد البيانات database .  
د- مجموعة من الحقول المفتاح key fields .

### ٢- تنظيم البيانات في البيئة التقليدية للملفات :

#### المصطلحات و المفاهيم :

تخزن البيانات والمعلومات في ذاكرة الحاسب على شكل ملفات. ونظام المعلومات يمد بها المستخدمين في الوقت المناسب. عند تنظيم الملفات بشكل ملائم ومناسب فإن عملية الوصول إليها واستعادتها تتم بسرعة وبسهولة. البيانات ( من وجهة نظر نظم قواعد البيانات ) هي التمثيل الرمزي للحقائق والاحداث والعمليات التي يمكن تسجيلها وحفظها في وعاء ورقي أو حاسوبي. تحفظ بيئة الحاسب البيانات والمعلومات رقميا وتأخذ شكلا هرميا. الملف File: مجموعة من السجلات ( الاستثمارات ) المترابطة، حول مجموعة خاصة من الطلاب مثلا. السجل Record: مجموعة من الحقول المترابطة ( استثمار ) المتعلقة بفرد واحد أو موضوع مثل سجل الطلاب. الحقل Field: مجموعة من البيانات تمثل وحدة متكاملة لا يمكن فصلها مثل اسم الطالب. البايت Byte : مجموعة من البتات تمثل حرفا أو رقما واحدا ( ٨ بت ) . البت Bit: أصغر عنصر في قاعدة البيانات ويتمثل بنظام العد الثنائي ١ أو ٠ .

## ١٠ / مجموعة عناصر مترابطة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة البيانات وبثها للمستفيد :-

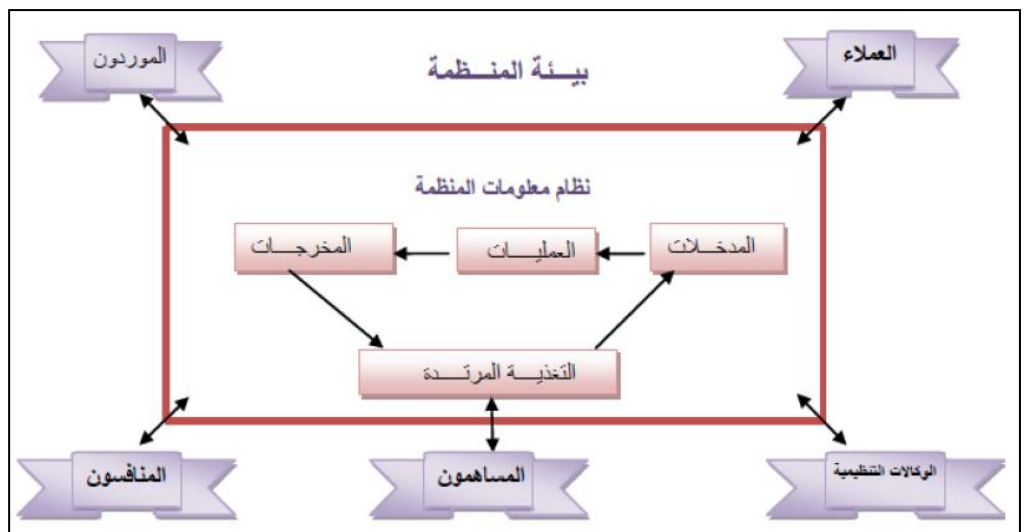
أ- إجراءات المعاملات .  
ب- نظم المعلومات .  
ج- عناصر المعلومات .  
د- نظام الحاسب .

### نظام المعلومات ( Information System ) :

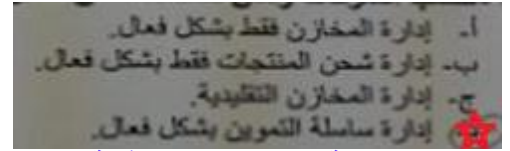
يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات وقواعد البيانات حيث قد يعمل النظام بشكل يدوي أو ميكانيكي أو آلي بالاعتماد على الحاسب الآلي ، وذلك من أجل جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم تزويد المدراء والمستفيد بالمعلومات بالوقت والمكان والصيغة المناسبة التي ستساعدهم في اتخاذ القرارات .

## ١١ / أي عنصر من العناصر التالية هي من بيئة المنظمة !؟

العملاء - الكتبة - المحاسبون - المدراء



## ١٢ / تكسب الشركات رهان المنافسة من خلال :- [ مقارب لسؤال ٤ ٨٨ ]



تستطيع المنظمة كسب رهان المنافسة ب ٦ وسائل :-

اختلاف تميز المنتجات

اختلاف التركيز

التنقيب في البيانات

سلسلة التموين

إدارة سلسلة التموين

تكاليف الإنتقال

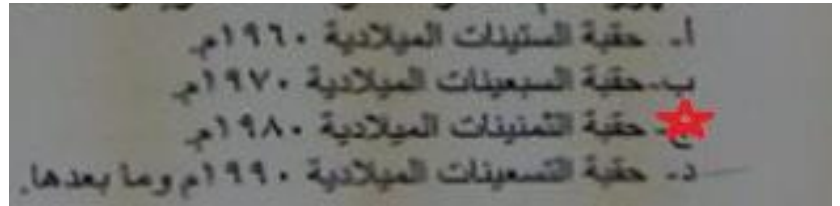
٨

٨

٨ شرحهم مصور بسؤال ( ٤ )

## ١٣ / ظهور نظم المعلومات والخدمات وإدارة مستقلة لمركز المعلومات والاتصالات بعيدة المدى:

ركزوا على مواضيع الاسئلة السابقة مثال الحقبات التاريخية لتطور نظم المعلومات ٥٠ ، ٦٠ ، ٧٠ الى اخره احفظ بكل حقبة على ماذا كان التركيز واذا كان السؤال عن اي حقبة تعرفوا تجاوبوا = الدكتور خالد ..



١ . التطور التاريخي والمعماري لنظم المعلومات في الخمسينات الميلادية:

استخدام الآلات المحاسبية الإلكترونية لحسابات الدائنة والمدينة والرواتب .

٢ . التطور التاريخي والمعماري لنظم المعلومات في الستينات الميلادية:

معالجة البيانات Data Processing في هذه الفترة كانت عبارة عن مصنع أساسي مركزي للمعلومات يفيد بها مستخدمى المنظمة.

٣ . التطور التاريخي والمعماري لنظم المعلومات في السبعينات الميلادية :

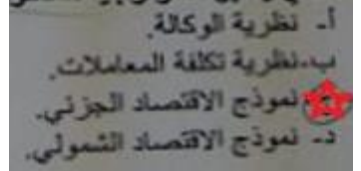
نظم معلومات تربط الإدارة العليا والأقسام ببعضها البعض بشكل الخط المفتوح online، وتقوم بمهام التنبؤ والتخطيط والمحاكاة .

٤ . التطور التاريخي والمعماري لنظم المعلومات في الثمانينات الميلادية :

نظم المعلومات والخدمات ، ربط الإدارة العليا والأقسام ببعضها البعض ، إدارة مستقلة لمركز المعلومات ، استخدام الاتصالات بعيدة المدى .



## ٤١ / الذي يعتبر تكنولوجيا المعلومات من عوامل الإنتاج للمنظمة :-



### ١- النظريات الاقتصادية Economic Theories:

#### أ- نموذج الاقتصاد الجزئي Microeconomic Model :

هو نموذج للمنظمة يعتبر أن تكنولوجيا المعلومات هي من عوامل الإنتاج مثل رأس المال والعمل ويساهم في تخفيض النفقات وتحسين الإنتاجية .

#### ب- نظرية تكلفة المعاملات Transaction Cost Theory:

هي النظرية الاقتصادية التي تعتبر أن الصفقات الداخلية يمكن تكون محدودة التكلفة مقارنة بالصفقات الخارجية. باستخدام نظم المعلومات يمكن جعل الصفقات الخارجية محدودة التكاليف أيضا لقلّة تكلفة الاتصالات وسهولتها وسرعتها ، وهذا يؤدي إلى زيادة معدل المعاملات وبالتالي زيادة الربحية.

#### ج- نظرية الوكالة Agency Theory:

هي النظرية الاقتصادية التي تعتبر أن الشركة هي رابطة بين الوكلاء الذين يصنعون القرارات.

باستخدام نظام المعلومات يمكن تقليل عدد الوكلاء وبالتالي تقليل التكلفة.

تسمح هذه النظرية للمنظمات بتقليل تكاليف الوكالة لأنه يمكن للمدراء الإشراف على عدد كبير من الموظفين .

## ١٥ / الأنظمة المستندة على تعريفات ثابتة للإجراءات والبيانات من أجل تجميع معالجة و تخزين و بث

### البيانات :- [ تابع لـ سؤال ١٠ ]

- أ- نظم معلومات رسمية
- ب- نظم معلومات غير رسمية
- ج- نظم معلومات المعتمدة على الحاسب
- د- الإجابتيين أوج

أصناف نظام المعلومات وفقا لطريقة عملها :

#### نظم المعلومات الرسمية (Formal Information Systems) :

- هي النظم التي تستند على تعريفات ثابتة ومقبولة للبيانات والإجراءات من أجل تجميع ، فرز ، تخزين ، معالجة ، توزيع واستخدام هذه البيانات .  
تعمل بشكل يدوي وآلي وحسب قواعد معرفة مسبقا وثابتة نسبيا ولا تتغير بسهولة ، مثل الخطط الدراسية للبرامج المبنية على مستويات تضم مقررات مكددة بشكل فريد .

- نظام المعلومات المعتمد على الكمبيوتر Computer Based Information System(CBIS) : هو نظام معلومات رسمي يعتمد على أجهزة وبرمجيات الحاسب لمعالجة البيانات وتوزيع المعلومات ، وهذه النظم التي تهتمنا هنا وسنسميها نظم المعلومات .

#### نظم المعلومات غير الرسمية (Non-Formal Information Systems) :

- لا تعتمد هذه النظم على قواعد أو سلوكيات محددة ، مثل الإشاعات والنميمة داخل المنظمات ، وليس هناك اتفاق على ماهية هذه المعلومات وكيفية تخزينها ولكنها مهمة بالنسبة لحياة المنظمة .

## ١٦ / تعد المخاطر من العوامل المؤثرة على بناء النظم وهي تتمحور حول :-

- ١- تكنولوجيا حديثة.
- ٢- زيادة تكلفة العمالة.
- ٣- اختفاء المنافسين.
- ٤- تطوير عمليات إنتاج جديدة.

### - العوامل البيئية Environmental Factors :

هي العوامل الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالمنظمة المليئة بالفرص والمخاطر .

- **الفرص:** تكنولوجيا حديثة، تطوير عمليات إنتاج جديدة، اختفاء منافسين، حاجات العملاء لمنتجات جديدة.
- **المخاطر:** زيادة التكلفة في العمالة أو الموارد الهامة الأخرى، تغيير القوانين والتشريعات الحكومية، القيود المنبثقة عن المنظمات المنافسة.

### ○ العوامل المؤسسية Institutional Factors :

العوامل المنبثقة من داخل المؤسسة مثل القيم والمعايير والاهتمامات المتعلقة بإستراتيجية المنظمة.

## ١٧ / ليست من النظريات السلوكية للمنظمة :-

- ١- النظرية المياسية.
- ٢- النظرية الاجتماعية.
- ٣- النظرية الثقافية.
- ٤- النظرية الوكالة.

### ■ ٢- النظريات السلوكية Behavioral Theories :

هي مجموعة من المفاهيم التي تعتبر أن لعلم النفس وعلم الاجتماع والسياسة والمنظمة وتكنولوجيا المعلومات تأثيرات متبادلة .

### ■ أمثله على النظريات السلوكية:

- ١- **نظرية القرار والحكم :**  
صنع القرارات في الظروف الطارئة ، تساعد بذلك نظم المعلومات من جراء توفير كافة المعلومات المفيدة في الوقت المناسب .
- ٢- **النظرية الاجتماعية :**  
تساعد البيروقراطية ونظم التشغيل العادية المنظمات على الاستقرار بحيث تكون القدرة على التغيير بطيئة. تساعد نظم المعلومات في توفير المعلومات والإمكانيات المساعدة في إحداث التغيير بشكل أسرع والتخلص من البيروقراطية.
- ٣- **النظرية المقدمية :**  
عندنا منظمات أكثر أفقية مسيطر عليها من قبل عمال المعرفة وفيها لامركزية في اتخاذ القرارات . وهذا يتوافق مع دور نظم المعلومات في المنظمة.
- ٤- **النظرية الثقافية :**  
يجب أن تناسب تكنولوجيا المعلومات وثقافة المنظمة لكي تكون مقبولة من المنظمة.
- ٥- **النظرية السياسية:**  
نظم المعلومات هي نتيجة المنافسة السياسية للإجراءات والسياسات والموارد .

## ١٨ / من التحويلات على مستوى المؤسسات من جراء ثورة المعلومات :- [ الإجابة د - راجع ص ١٣ ]

- ١- دعم المركزية.
- ٢- جعل هيكلية وتنظيم المنظمة أقل أفقية.
- ٣- التعلق بموقع العمل.
- ٤- إعادة تنظيم انسياب العمل.

### - إعادة تنظيم انسياب العمل Reorganizing Work Flow :

. تحول انسياب العمل من الشكل البيدوي إلى الشكل الالكتروني .  
. ساعدت نظم المعلومات في إحلال الإجراءات الإلكترونية الآلية محل الإجراءات اليدوية ، مما أدى إلى تقليل مدة إنجاز الإجراءات ، وعدم استعمال بعض الموارد في ورق وحبر ، وعدم إهدار وقت الموظفين ، وبالتالي انخفضت تكلفة المعاملات وأصبحت تنجز بكفاءة ومن دون الأخطاء في إنجازها أو فقدانها .

## ١٩ / من المفاهيم الفنية أو التقنية لنظام المعلومات :- << [ حقل نظم المعلومات له جانبين جانب تقني وَ جانب سلوكي ]

- أ- علم النفس.
- ب- علم الإدارة.
- ج- علم الاجتماع.
- د- علم الاقتصاد.

### ❖ الجانب التقني Technical Approach :

يركز الجانب التقني لنظم المعلومات على دراسة النماذج الرياضية والإمكانات التكنولوجية المادية لهذه النظم .  
من العلوم التي تساهم في الجانب التقني نجد :

- **علوم الكمبيوتر Computer Sciences :** تركز على بناء نظريات قابلية العد **computability** المساهمة في علم البرمجيات وطرق الحساب . وطرق التخزين الأمثل للبيانات والوصول إليها بكفاءة .
- **علوم الإدارة Management Sciences :** تركز على تطوير النماذج لاتخاذ القرارات وعلى الممارسة الإدارية .
- **بحوث العمليات Operations Research :** تركز على التقنيات الرياضية لزيادة فاعلية المنظمات في مجالات النقل والتحكم في المخزون وتكاليف الصفقات .

### ❖ الجانب السلوكي Behavioral Approach :

هناك جزء كبير من حقل نظم المعلومات معني بالقضايا السلوكية التي تبرز خلال تطوير نظم المعلومات وفترة صيانتها الطويلة الأجل . من هذه القضايا التكامل الاستراتيجي للأعمال ، التصميم ، التنفيذ ، الاستخدام ، والإدارة ، حيث لا يمكن استكشافها عمليا مع النماذج المستعملة في الجانب التقني وتتعلق هذه القضايا بالعلوم التالية :

- × **علم الاجتماع Sociology :** دراسة كيفية مساهمة المجموعات والمنظمات في نمو وتطوير النظم ، بالإضافة إلى تأثير النظم على الأفراد والمجموعات والمنظمات .
- × **علم النفس Psychology :** الاهتمام بكيفية فهم واستخدام المعلومات الرسمية من قبل متخذي القرارات .
- × **علم الاقتصاد Economy :** الاهتمام بمعرفة تأثير الأنظمة على هياكل التحكم والنفقات داخل الشركات التجارية والأسواق .

## ٢٠ / التحدي المتمحور حول استخدام نظم المعلومات دون انتهاك خصوصية الأفراد والملكية الفكرية والمعلومات :- [ الإجابة فيها ميلان شوي ماجت صريحة << تحدي الأمة وَ أخلاقيات استعمال تكنولوجيا المعلومات ]

- أ- تحدي البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- ب- تحدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- ج- تحدي الأمة وأخلاقيات استعمال تكنولوجيا المعلومات.
- د- تحدي استراتيجية الأعمال.

### ❖ نظم المعلومات والفرص الجديدة مع التكنولوجيا :

بالرغم من أن نظم المعلومات قد أوجدت العديد من الفرص لقطاع الأعمال والأفراد إلا أن هناك عدة مشاكل وتحديات يجب على المدراء مواجهتها وهي :

١. **تحدي إستراتيجية الأعمال Strategy Business Challenge :** تتعلق بمدى الاستفادة القصوى للمنظمة من تكنولوجيا المعلومات . يتم ذلك من خلال تصميم أعمال المنظمة مثل تغيير تصرفات وأعمال الأفراد والمنظمة ، استخدام نماذج جديدة للأعمال ، تغيير قوانين وإجراءات العمل القديمة ، وتغير الهياكل التنظيمية .
٢. **تحدي العولمة Globalization Challenge :** تتعلق بمدى قدرة نظم المعلومات لدعم المنظمة في إنتاج وبيع المنتجات للعديد من الدول . ويتم ذلك بتطوير أجهزة وبرامج ومعايير اتصال عالمية وهياكل تنظيمية وإجراءات أعمال عالمية .
٣. **تحدي البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات IT Infrastructure Challenge :** تتعلق بمدى قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف المنظمة والتكيف مع التغير السريع في التكنولوجيا . يتم ذلك بإنشاء وتطوير بنية تحتية جديدة لتكنولوجيا المعلومات .
٤. **تحدي الاستثمار في نظم المعلومات IS Investment :** تتعلق بمدى قدرة المنظمة على الحصول على عائد من استثماراتها في نظم المعلومات . يتم ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم وإنتاج وتوصيل وصيانة المنتجات الجديدة .
٥. **الأخلاقيات والأمن Ethics and Security : المسؤولية والتحكم .** تتعلق بالتأكد من استخدام نظم المعلومات بطريقة أخلاقية ومسؤولة اجتماعية ، مثل انتهاك خصوصية الأفراد بتسريب معلوماتهم الشخصية ، حقوق الفكرية ، المشاكل الصحية المتعلقة بالحاسب ، جرائم الحاسب ، تقليل عدد الوظائف . يتم ذلك بتطوير وتصميم نظم معلومات آمنة وبصورة صحيحة حتى يمكن الأفراد التحكم في هذه العملية .

## ٢١ / بروتوكول اتصال بين خادم ويب وعميل لاسترجاع وتشغيل صفحات الموقع لعرضها على العميل :

- أ- URL
- ب- HTTP
- ج- FTP
- د- HTML

### HTTP – Hyper Text Transfer Protocol :

هو بروتوكول اتصال بين خادم ويب وعميل لاسترجاع وتشكيل وعرض صفحات مواقع الويب ضمن متصفح ويب . HTTPS هو بروتوكول لنفس المهمة ولكن آمن secure.

<< بقية الخدمات سؤال ٢ ☺ ...

## ٢٢ / البرنامج الذي تستخدمه محركات البحث لإيجاد الصفحات الجديدة على الوب لأخذها بالإعتبار :

- أ- برنامج العنكبوت web spider
- ب- برنامج الاخطبوط web octopus
- ج- برنامج المفهرس Indexer
- د- برنامج التصنيف Classifier

### برنامج العنكبوت web spider :

تستخدم محركات البحث برامج العنكبوت لإيجاد صفحات جديدة على الويب لأخذها بالإعتبار، ويسمى أيضاً بالزاحف web crawler لأنه يُبحر في الإنترنت بهدف لزيارة صفحات الويب والاطلاع على محتوياتها، يأخذ هذا البرنامج مؤشرات المواقع من عنوان الصفحة title ، والكلمات المفتاحية keywords التي تحويها، ومحتويات محددات الميتا (Meta tags) فيها. ويتعقب البرنامج الروابط (links) في الصفحات لزيارة صفحات أخرى. تتم هذه الزيارات لوضع النصوص المنتقاة في نظام الفهارس لمحرك البحث ليتمكن من العودة إليها فيما بعد، وينظم محرك البحث زيارات دورية للمواقع الموجودة في الفهرس للتأكد من التعديلات التي تصيب المواقع المفهرسة .

### برنامج المفهرس indexer :

يمثل الكتالوج catalogue أحيانا، يجمع ويخزن البيانات في قاعدة بيانات ضخمة توصف صفحات الويب وتصنفها، وتعتمد في هذا التوصيف على المعلومات التي حصلت عليها من برنامج العنكبوت web spider . كما تعتمد على بعض المعايير مثل الكلمات الأكثر تكراراً من غيرها، وتختلف محركات البحث عن بعضها في هذه المعايير، إضافة إلى اختلافها في خوارزميات التصنيف ranking algorithms .

### برنامج محرك البحث :

يبدأ دور برنامج محرك البحث عند كتابة كلمة مفتاحية (keyword) في مربع البحث (search box)؛ إذ يأخذ هذا البرنامج الكلمة المفتاحية ويبحث عن صفحات الويب التي تحقق الاستعلام الذي كونه برنامج المفهرس في قاعدة بيانات الفهرس، ثم تعرض نتيجة البحث المتمثلة بصفحات الويب التي طلبها المستخدم في نافذة متصفح الويب . مثل AltaVista ، Lycos ، Google . تختلف محركات البحث فيما بينها بأسلوب عملها، فمثلاً: تحتفظ قاعدة بيانات ألفا فيستا بكل تفاصيل صفحة الويب بينما تحتفظ محركات أخرى بالعناوين الرئيسية للصفحات فقط، مما يؤدي إلى اختلاف بدقة النتائج.

<< البرامج الثانية ☺ ...

## ٢٣ / الذي يقوم بإنشاء تصاميم المنتجات هم :

[ سؤال مكرر بصيغة أخرى ] = راجع س٨ ☺

- أ- الذي يقوم بإنشاء تصاميم المنتجات هم:
- ب- عمال المعرفة
- ج- عمال الإنتاج
- د- عمال الخدمات

عمال المعرفة (Knowledge Workers) : هم المهندسون والمعماريون والمحاسبون وغيرهم ممن يستخدمون المعرفة لتصميم المنتجات والخدمات.

## ٢٤ /نظم مساندة الإدارة العليا Executive Support Systems-ESS هي :-

**Executive Support System هو :**  
أ- نظام معلومات يساعد العمليات والقرارات اليومية بالمنظمة ومع بيئتها.  
ب- نظام معلومات يساعد العمليات والقرارات الإستراتيجية في المنظمة.  
ج- نظام معلومات يخدم مستوى الإدارة التشغيلية في المنظمة.  
د- نظام معلومات يخدم مستوى الإدارة الوسطى في المنظمة.

### ٦. نظم مساندة الإدارة العليا Executive Support Systems-ESS:

. هي نظم معلومات تعتمد على الحاسب حيث تم تصميمها لمواجهة الاحتياجات الخاصة من المعلومات للمدراء العامين والتنفيذيين في الإدارة العليا ، وذلك لمساعدتهم على اتخاذ القرارات المختلفة .  
. لا توفر حلول مباشرة للمشكلات لأنه ليس هناك حل وحيد و معلوم لها بل تتعامل مع المشكلات غير الروتينية المحتاجة لتقييم وتفكير صيق وتعتمد كثيرا على الحكم الشخصي للمدير ولكنها تلبى حاجات الإدارة العليا .  
. تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي والرقابة الإدارية والتركيز على البيئة الخارجية للمنظمة والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية والإدارية والاقتصادية .  
. تعتمد على النظم الأخرى للحصول على المعلومات ، وتستخدم معلومات الأحداث الخارجية مثل قوانين الضرائب الجديدة ومعلومات خاصة بالمنافسين وقواعد البيانات التجارية .  
. هذه النظم تشبه دعم القرارات بطريقة استخدامها ولكن لديها إمكانيات تحليلية أقل منها ولكنها أكثر مرونة وتفاعلية .  
مثال : يستخدم المدير العام لشركة لينر للمنتجات الصحية نظام مساندة الإدارة العليا الذي يزوده بمعلومات عن وضع الشركة المالي باستمرار باستخدام عوامل مثل رأس المال ، المبالغ المحصلة والمبالغ المدفوعة والتدفق النقدي في الشركة والمخزون حيث تجمع هذه المعلومات من مصادر مختلفة .

= راجع س ٣ فيها بقية النظم المهمة ☺

### ٢٥- ليس من عيوب النظم التقليدية للملفات:

- الحشو في البيانات.
  - النقص في المرونة.
  - الرداءة الأمنية لحماية البيانات.
- استقلالية البرامج التطبيقية عنها.

### العيوب :

- التشابه والحشو في البيانات Data Redundancy : نفس البيانات يمكن أن تخزن في ملفات مختلفة .
- عدم استقلالية البرامج والبيانات Program-Data Dependence : أي تغيير في طريقة تنظيم البيانات أو نوعها يؤدي حتما على تغيير البرامج المستخدمة والتطبيقات .
- نقص في المرونة Lack of Flexibility : إذا طلب تقرير ما يحتاج لبيانات في عدة ملفات فإنه يأخذ وقتا طويلا للتنفيذ لتشتت الملفات بين الأقسام .
- الأمن الرديء Poor Security: تواجد البيانات والمعلومات على مستوى كل الأقسام يضعف السيطرة عليها وإدارتها ، كما أن المراقبة على البيانات المدخلة ضعيفة مما يزيد من إمكانية ارتكاب الأخطاء .
- النقص في مشاركة البيانات Lack of Data Sharing: تشتت الملفات يجعل عملية تقاسم البيانات والحصول عليها أمر صعب .

### ٢٦- من لغات معالجة البيانات في قواعد البيانات لغة:

- .SQL
- .SQL
- .XML
- .JAVA

### لغة معالجة البيانات Data Manipulation Language-DML :

هي لغة تستعمل بالتزامن مع لغات البرمجة من الجيل الثالث والرابع لمعالجة البيانات في قاعده البيانات. وتحتوي على الأوامر التي تمكن من استخلاص البيانات من داخل قواعد البيانات. وتستعمل هذه اللغات من طرف المبرمجين والمستخدمين لقواعد البيانات لإجراء العمليات الخاصة بالإضافة والتحديث والاسترجاع. ومن أشهرها لغة الاستفسار المهيكله (Standard Query Language(SQL).

٢٧- إي نوع قواعد بيانات يقوم بتخزين البيانات في جداول ثنائية الأبعاد:  
 أ- قاعدة البيانات كائنية التوجه Object Oriented Database.  
 ب- قاعدة البيانات الهرمية Hierarchical Database.  
 ج- قاعدة البيانات العلائقية Relational Database.  
 د- قاعدة البيانات الشبكية Network Database.

### ٣- النموذج العلائقي (Relational Data Model) :

يسمح هذا النموذج بتخزين البيانات في جداول ثنائية الأبعاد يمثل كيان Entity مكون من صفوف ( السجلات) تسمى واقعة tuple والأمدة ( الحقول أو الصفات ).  
 مؤلفة من ثلاث عناصر:  
 ١. هياكل البيانات وتسمى الجداول أو العلاقات .  
 ٢. قواعد تسمح بالعلاقات بين الصفات.  
 ٣. عوامل معالجة البيانات: العمليات الجبرية والحسابية .  
 يعتبر هذا النوع من قواعد البيانات الأكثر انتشارا ويستخدم مع الحاسبات الشخصية مثل MS Access ، Lite ، Oracle ومع الحاسبات الكبيرة مثل Oracle ، DB2 و MS SQL Serve .

قد يأتي على النماذج الثانية سؤال .. هذي هي ☺

### ٢- أنواع قواعد البيانات Databases :

#### النموذج الهرمي Hierarchical Data Model :

- يتألف هيكل قاعدة البيانات من مجموعة هرمية مرتبة أو أكثر ( هيكل شجرة معكوسة) وكل مجموعة هي عبارة عن بيانات متعددة لنوع وحيد من الهرمية.
- في هذا النموذج، كل مستوى يحتوي على سجلات كل واحد منها ذو جذر وحيد وتتفرع منه عدة فروع، وهذه الفروع عبارة عن سجلات حيث تنظم العناصر البيانية فيها مثل أجزاء من السجل تسمى قطع segments.
- بالنسبة للمستخدم فكل سجل يشبه مخطط تنظيمي مع قطعة بمستوى عالي top-level segment ، تسمى جذر root ، مرتبطة منطقيا (بمؤشرات) بقطع متفرعة منها في مستوى أدنى بواسطة علاقة أب-أبن. وكل أنواع التفرعات الشجرية مرتبة، أي للجزء عدة توابع وأصل واحد فقط ( علاقة واحد إلى متعدد).
- تستعمل المؤشرات للربط بين السجلات وهي تشير إلى السجل التالي، فيها عنوانه.

#### النموذج الشبكي (Network Data Model) :

- في هذا النموذج توضع سجلات قواعد البيانات على شكل متشابه حسب نظام معين. ويعتبر هذا النموذج امتداد للنموذج الهرمي.
- الفرق بين النموذجين هو أن النموذج الهرمي يسمح فقط بأن يكون لكل ابن أب واحد فقط بينما في النموذج الشبكي يكون لكل ابن أكثر من أب أو لا يكون له أب.
- تتألف قاعدة البيانات هنا من مجموعتين: المجموعة الأولى للسجلات حيث لكل سجل يحتوي مجموعة حقول، والمجموعة الثانية للروابط بين السجلات.
- نظام إدارة قواعد البيانات هنا يتكون من مجموعتين أيضا: الأولى عبارة عن قوائم لكل حقول السجل والثانية تصف الأحداث.
- تتميز بأنها تقلل من التكرار ، وتتجاوب أحيانا أسرع من النموذج الهرمي.

### ٢٨- يتم تطبيق التطبيع Normalization :

- أ- مع قواعد البيانات الهرمية.
- ب- لتفادي تخزين نفس البيانات في قاعدة البيانات.
- ج- مع قواعد البيانات متعددة الوسائط.
- د- مع قواعد البيانات كائنية التوجه.

**التطبيع Normalization:** هي العملية التي تنشئ هيكلية بيانات صغيرة وبمبسطة انطلاقا من مجموعات بيانات كبيرة ومعقدة والتي تكون قاعدة البيانات العلائقية. والتطبيع يساعد على انسياب البيانات بإزالة المكرر منها ، مما يسهم بإزالة التناقضات التي قد تحصل في قاعدة البيانات واستخدام قاعدة البيانات بفاعلية.

## ٢٩- أي تقنية يتم استخدامها مع مخازن البيانات لتحليل البيانات واستخراج الأنماط الخفية

- سوق البيانات Data mart.
- توليد البيانات Data generation.
- التنقيب في البيانات Data mining.
- تقليل البيانات Data report.

### × التنقيب في البيانات Data mining :

يستخدم التنقيب في البيانات وسائل متعددة لاكتشاف أنماط مخفية وعلاقات في مجموعة واسعة من البيانات واستنتاج منهم قواعد يمكن استخدامها في التنبؤ بالتوجهات المستقبلية والإرشاد إلى اتخاذ القرارات السليمة. يستخدم التنقيب في البيانات لتوفير معلومات للتسويق المستهدف يخول إنشاء رسائل شخصية وفردية بالاعتماد على التفضيلات الفردية للعملاء. ويستخدم أيضا لتزويد القطاعات والأقسام المختلفة في المنظمة بالمعلومات التي يحتاجونها. مثال عن شركة سامسونج للأجهزة الإلكترونية في أمريكا التي قامت بتحليل بيانات ١٠٠٠٠ طلب شراء لتحديد الطلبات التي تم تنفيذها من قبل منافسي الشركة، حيث وجدت أن ٤٠% من مبيعات شاشات الحاسب التي بيعت إلى القطاع الصحي قد تمت من قبل منافس واحد. يوجد تطبيقات تنقيب في البيانات عديدة تستخدم في مجال الإدارة والمجال العلمي. يعتبر التنقيب عن البيانات وسيلة قوية ومربحة ولكنها تقوم بانتهاك الحرية الشخصية للأفراد من خلال تجميع بيانات خاصة بهم من مصادر مختلفة مثل مقدار داخل الفرد، العادات الشرائية، هواياتهم وعائلاتهم.

## ٣٠- من العقبات التنظيمية لبيئة قاعدة البيانات:

- توزيع السلطات وملكية المعلومات وتبادلها.
- تسطيح هيكلية إدارة المؤسسة.
- استعمال لغات برمجة خاصة بقواعد البيانات.
- تصميم التقارير لاستخراج المعلومات من قاعدة البيانات.

### × توزيع السلطات :

يؤثر تطبيق نظم إدارة قواعد البيانات على تقسيم السلطات بين موظفي المنظمة مما يؤدي إلى إحداث مقاومة له من قبل الأقسام والإدارات المختلفة بسبب تضارب مصالح المستفيدين من الوضع الحالي في المنظمة.

### × ملكية وتبادل المعلومات :

كل إدارة وقسم في بيئة الملفات التقليدية يحتفظ بالمعلومات الخاصة به في نظام خاص به مبني حسب احتياجاته. أدى تطبيق نظم إدارة قواعد البيانات إلى تقديم مصلحة المنظمة على مصلحة الأقسام وإلى دعم مركزية قواعد البيانات.

### × موازنة التكاليف والفوائد:

تكاليف الانتقال بيئة DBMS واضحة وكبيرة على المدى القصير شراء تجهيزات اتصالات وبرمجيات ومعدات. يجب اعتباره على انه استثمارات مجدية للمنظمة. الفوائد تكون معنوية وبعيدة المدى.

## ٣١- مخازن البيانات هي:

- عبارة عن قاعدة بيانات ضخمة تشمل بيانات تاريخية.
- قاعدة البيانات مخصصة لمجال محدد.
- نوع من سوق البيانات Data-mart.
- قاعدة بيانات متعددة الوسائط.

### • مخازن البيانات Data Warehouses :

مخازن البيانات هي قاعدة بيانات كبيرة تحتوي على المعلومات الحالية والتاريخية ذات الأهمية للمدراء في المنظمة. يكون مصدر هذه البيانات من أنظمة التشغيل الأساسية والمصادر الخارجية التي تضم المعاملات المنجزة من خلال موقع المنظمة على الانترنت. يمكن أن تكون أنظمة قديمة، وتطبيقات قواعد بيانات علائقية أو كائنية التوجه وأنظمة معتمدة على لغة HTML أو وثنائ XML. يتم نسخ البيانات الآتية من هذه التطبيقات المختلفة ( مبيعات ، تسويق، رواتب) في مخزن بيانات بقدر الحاجة لذلك (كل ساعة، يوم، أسبوع أو شهر).

**٣٢- Transaction Processing System هو :**  
 أ- نظام معلومات يخدم المستويات الإدارية العليا في المنظمة.  
 ب- نظام معلومات يخدم المستويات الإدارية الوسطى في المنظمة.  
 ج- نظام معلومات يساعد العمليات والقرارات الإستراتيجية في المنظمة.  
 د- نظام معلومات يساعد العمليات والقرارات اليومية بالمنظمة ومع بيئتها.

٢ - أنواع نظم المعلومات :

١. نظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems-TPS :

. هو نظام يعتمد على الحاسب في قاعدة المنظمة يخدم المستوى التشغيلي ، ويقوم بتنفيذ وتسجيل جميع المعاملات اليومية الروتينية الضرورية لتأدية العمل والتي قد تجري داخل المنظمة أو مع خارجها ، مثل تسجيل معاملات البيع والشراء والإيداعات النقدية ، الرواتب ، الشحن ، حجوزات الفنادق .  
 . الهدف الأساسي للنظام هو الإجابة عن التساؤلات الروتينية وتتبع تدفق المعاملات في المنظمة ( كمية المخزون ، سداد الفواتير ، الرواتب ... ) . يعتبر المصدر الأساسي للمعلومات داخل المنظمة ويقوم بتغذية باقي الأنظمة بالمعلومات وتعتبر مخرجاته مفيدة في عملية الرقابة التشغيلية .

**٣٣- Knowledge Work System هو :**  
 أ- نظام معلومات يساعد من يتطلب عمله التفكير والاستخدام المكثف للمعرفة.  
 ب- نظام معلومات يساعد العمليات والقرارات اليومية بالمنظمة ومع بيئتها.  
 ج- نظام معلومات يخدم مستوى الإدارة التشغيلية في المنظمة.  
 د- نظام معلومات يخدم المستويات الإدارية الوسطى بالمنظمة.

٢. نظم العمل المعرفي Knowledge Work Systems-KWS :

. هي نظم متكاملة من البيانات والمعلومات تساعد من يتطلب عمله التفكير والاستخدام المكثف للمعرفة لإيجاد الحلول المناسبة لتطوير منتجات وخدمات المنظمة .  
 . يزيد عمال المعرفة بمحطات عمل workstations حاسوبية مرتبطة بالشبكة للتواصل فيما بينهم ، ومحمل عليها البرامج التطبيقية المكتبية .  
 . تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المنظمة في دمج المعرفة داخل المنظمة والمساعدة في التحكم بالمعلومات لصالحها .

**٣٤- أي نظام لا يأخذ معلومات بشكل مباشر من النظام KWS :**  
 أ- Transaction Processing Systems - TPS .  
 ب- Management Information Systems - MIS .  
 ج- Decision Support Systems - DSS .  
 د- Executive Support Systems - ESS .

٦. نظم مساعدة الإدارة العليا Executive Support Systems-ESS :

. هي نظم معلومات تعتمد على الحاسب حيث تم تصميمها لمواجهة الاحتياجات الخاصة من المعلومات للمدراء العامين والتنفيذيين في الإدارة العليا ، وذلك لمساعدتهم على اتخاذ القرارات المختلفة .  
 . لا توفر حلول مباشرة للمشكلات لأنه ليس هناك حل وحيد و معلوم لها بل تتعامل مع المشكلات غير الروتينية المحتاجة لتقييم وتفكير عميق وتعتمد كثيرا على الحكم الشخصي للمدير ولكنها تلبي حاجات الإدارة العليا .  
 . تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط الإستراتيجي والرقابة الإدارية والتركيز على البيئة الخارجية للمنظمة والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية والإدارية والاقتصادية .  
 . تعتمد على النظم الأخرى للحصول على المعلومات ، وتستخدم معلومات الأحداث الخارجية مثل قوانين الضرائب الجديدة ومعلومات خاصة بالمنافسين وقواعد البيانات التجارية .  
 . هذه النظم تشبه دعم القرارات بطريقة استخدامها ولكن لديها إمكانيات تحليلية أقل منها ولكنها أكثر مرونة وتفاعلية .  
 . مثال : يستخدم المدير العام لشركة لينر للمنتجات الصحية نظام مساعدة الإدارة العليا الذي يزوده بمعلومات عن وضع الشركة المالي باستمرار باستخدام عوامل مثل رأس المال ، المبالغ المحصلة والمبالغ المدفوعة والتدفق النقدي في الشركة والمخزون حيث تجمع هذه المعلومات من مصادر مختلفة .

<< تكرر السؤال ثاني ☺ ..



## ٣٥- أدوات التحولات على المستوى الصناعي من جراء ثورة المعلومات إلى : التحسين في الإنتاجية

. وقد أدت هذه التحولات إلى :

- . **تحسين في الإنتاجية (Productivity)** : من خلال استعمال عمال خبراء وتقنية المعلومات وذلك للقدرة على المنافسة عالميا ، مثل صناعة السيارات والقطارات السريعة والآلية حيث يعتمد تصميمها وإنتاجها على تكنولوجيا المعلومات والمعرفة .
- . **ظهور منتجات وخدمات جديدة (New Products and Services)** : مثل الأجهزة الإلكترونية والرقمية ، البرمجيات التطبيقية والألعاب ، بطاقات الإئتماد والتوصيل الليلي ، وأنظمة الحجزات العالمية .
- . **منافسة مبنية على الوقت (Time based Competition)** : مواكبة التطور السريع في التكنولوجيا لتقديم منتجات وخدمات جديدة ذات مواصفات وميزات تنافسية قبل المنافسين لكسب عملاء جدد والاستفادة من طرحها بأسعار مريحة حيث سيتم إنتاج مثيلات لها من قبل المنافسين .
- . **دورة إنتاج أقصر (Shorter Product life)** : أصبحت دورة الإنتاج أقصر بفضل استعمال تقنية وأنظمة المعلومات والمعدات الآلية المتطورة المتحكم بها بواسطة أنظمة التحكم، وذلك نظرا للتحولات في بيئة الشركات ومتطلبات السوق السريعة التغير .

التحولات التي سببتها ثورة المعلومات .

جاءت ثورة المعلومات بالكثير من التغيرات والتحولات التي دعت المؤسسات والمنظمات إلى استخدام نظم المعلومات لتمكينها من الاستمرارية في الحياة ومتابعة أعمالها وخدماتها ومن هذه التحولات:

\* المولمة Globalization

\* التحولات على مستوى الاقتصاد الصناعي Transformation of Industrial Econom

\* التحولات على مستوى المؤسسات Transformation of The Enterprise

التحولات على مستوى المؤسسات :

تتميز المنظمات التقليدية بأنها تنظم هرمي ومركزي حيث يعتمد على مجموعة ثابتة من إجراءات العمل لإنتاج المنتجات والخدمات النمطية على نطاق واسع . وبسبب ثورة نظم المعلومات ، طرأت عدة تغييرات وتحولات على مستوى المؤسسات تتمحور حول الأمور التالية :

\* **الافقية (Flattering)** :

حيث تميزت هيكلية المؤسسات بوجود عدد أقل من المستويات الإدارية فيها وأصبحت منبسطة أفقية أكثر لتقليل من حدة عمودية هيكليتها .

\* **اللامركزية (Decentralization)** :

إعطاء المدراء في المستوى الأدنى صلاحيات أكبر لاتخاذ القرارات ، حيث توفر لهم نظم المعلومات ما يحتاجونه من معلومات تساعدهم في اتخاذ القرارات السليمة .

\* **المرونة (Flexibility)** : أصبح بإمكان المؤسسات تحسن متطلبات بيئتها والاستجابة لها بشكل سريع مما يعطيها مرونة أكبر للاستمرارية في التنافس والحياة ، وأصبح بإمكانها التأقلم مع متطلبات العملاء وتغيير شبكة مزودها لتوفير منتجات غير نمطية . وحيث يتوفر لها أدوات لتحليل البيانات والاتصال بقواعد البيانات التجارية لدراسة السوق ومعرفة احتياجات العملاء .

## ٣٦- المقصود بالمنظمات الافتراضية Virtual Organizations : أ- المنظمات التي تعمل باستقلالية عن المناطق الجغرافية . ب- المنظمات التي لا تحتاج للوسطاء لبيع منتجاتها . ج- المنظمة التي تدير أعمالها عبر شبكة الانترنت . كل الإجابات السابقة صحيحة .

- المنظمات الافتراضية Virtual Organizations :

- . إن فكرة المؤسسات الافتراضية هي الفصل بين القيام بالعمل والموقع الجغرافي للمؤسسة . هناك ازدياد في عدد المؤسسات الافتراضية التي لا يتعلق العمل المطلوب إنجازها فيها بموقعها الجغرافي .
- . شجعت تكنولوجيا المعلومات القوى العامة في المنظمات ، بأسلوب فرق العمل ، التي تجتمع وجها لوجه أو الكترونيا لفترات قصيرة ومحدودة ، وبأوقات محددة ، لإنجاز مهمة محددة من الانتقال إلى بعد إنهاء هذه المهمة إلى مجموعة أخرى للعمل على مهمة أخرى .
- . تستعمل هذه المؤسسات الشبكات لربط الأفراد بالمنتجات والأفكار . يمكنها أن تتحالف مع الموردين والعملاء وحتى المنافسين لإنشاء وتوزيع منتجات وخدمات جديدة من دون أن تكون محدودة بالحدود التقليدية للمنظمة أو بالمواقع الجغرافية .
- . بفضل تكنولوجيا المعلومات أصبح من الممكن التنظيم على أساس محلي والعمل على أساس عالمي ، فقد سهلت التطبيقات على الانترنت ، مثل خدمات البريد الإلكتروني emails وإمكانية إجراء المؤتمرات المرئية عن بعد video conferencing ، من القيام بالتنسيق الدقيق بين فرق العمل المنتشرة جغرافيا . تعتمد المنظمات الافتراضية حاليا على الانترنت وما يقدمه من خدمات في ربط أفرادها وصلاتها ومزودها لبناء أسواق افتراضية لا تعرف الحدود الجغرافية التقليدية .

٣٧- إذا كان عندنا نظام يرصد كمية هطول الامطار فيعتبر اجمالي كمية الامطار المرصودة:

- بيانات.
- معلومات.
- معرفة.
- تغذية مرتدة.

٣٨- عند جمع المعلومات والقيام بالدراسة والتجارب فإننا نحصل على:

- بيانات.
- مخلات.
- معرفة.
- تغذية مرتدة.

ردنا لكل شيء، صفائح - وصفائح النظم هو - / \$ اعلان جديد

kkhalil

الدكتور خالد خليل

الملف الشخصي

رقم العضوية: 106565

تاريخ التسجيل: [ Tue Apr 2012 ]

المشاركات: 602

الجنس: ذكر

عدد الاقارب: 659

تلقب اصدقاء: 2039



بيانات الطالب

الكلية: إدارة الأعمال

الدراسة: غير طالب

التخصص: حاسب آلي

المستوى: دكتوراه

### بالنسبة للبيانات - المعلومات - المعرفة

البيانات هي المواد الخام التي لم تعالج مثل اذا جهاز يرصد قيم في هذه القيم تعتبر بيانات واذا تكلمنا عن مخلات نظام فهي بيانات

المعلومات هي نتيجة معالجة البيانات وتقدم افادة ومعينة يعني اي شي نحسبه من خلال قيم مرصدة كالاجمالي او المتوسط الحسابي (وليس القيم نفسها) هي معلومات

المعرفة هي الحصيلة المعرفية من علوم وتجارب نتعلمها ونصير على علم بها مثل كيفية حساب المنسب الحسابي فهي معرفة

بالنسبة للنظام المفتوح مثل المنظمة او نظام جهاز يرصد قيم كل 5 ثوان لانه دائما يتعامل مع بيئته فهو مفتوح

الساعة تاع البطارية تتفاعل مع البيئة كل سنة مثلا فهي نظام مفتوح نسبيا او مغلق نسبيا

النظام اللبي ما يتفاعل مع بيئته ابدا فهو نظام مغلق وهو نادر الوجود

المنظمة هي نظام اصطناعي لانها من صنع الانسان ومفتوح لانها تتعامل مع بيئتها دائما ويوميا

امل تكون وضحة الالتباسات حول هذه النقاط

### البيانات :

- . البيانات هي المواد الخام التي تشتق منها المعلومات .
- . تمثل البيانات الأشياء والأفكار والحقائق والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تصف هدفا أو ظاهرة أو واقعا معيناً ، سواء كان ماضيا أو حاضرا أو مستقبلا ، دون إجراء أي تعديل أو تفسير أو مقارنة عليها .
- . ويشار لها كمجموعة أرقام ، ورموز ، صور أو أصوات يتم جمعها من أجهزة رصد ، والبيانات بحد ذاتها لا تقدم لنا أية إفادة حيث يجب وضعها ضمن مضمون محدد للاستفادة منها .
- . وينظر لها على أنها المستوى الأدنى في التجرّد حيث تشتق منها المعلومات .
- . ويمكن تسميتها بالمعطيات حيث تدخل إلى أنظمة المعلومات التي تقوم بتخزينها ومعالجتها .

### المعلومات :

- . المعلومات هي المواد المصنعة الجاهزة للاستخدام والتي تقدم لنا إفادة ما .
- . ويمكن اعتبار بأنها البيانات التي خضعت للمعالجة ، التحليل أو التفسير . يهدف استخراج مقارنات ، مؤشرات وعلاقات منها .
- . تلك العلاقات تربط الحقائق الأفكار والظواهر بعضها مع بعض .
- . وعند وضع البيانات في مضمون معين تعطينا المعلومات .
- . والمعلومات هي أهم مقومات اتخاذ القرار حيث تتوقف نوعية القرار على طبيعة ما يتوفر للمسؤول عن اتخاذه من معلومات .
- . مثال : الرسومات التي نراها على لوحات المرور هي بيانات ولكن عندما نضعها في مضمون استعمالها في قواعد المرور فتصبح تعطينا معلومة ، مثل ممنوع التجاوز أو ممنوع الوقوف .

### المعرفة :

- . المعرفة هي المواد المصنعة المستخرجة من المعلومات .
- . فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه الفرد أو المنظمة أو المجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين .
- . هي الخبرات والمهارات المكتسبة من قبل شخص ما من خلال تجاربه وخبراته ودراسه .
- . هي المواضيع النظرية والتطبيقية والحقائق والمعلومات والوعي والإمام المكتسب بالتجربة .
- . مثل حساب المتوسط الحسابي ، أو نتيجة لمس جسم شديد الحرارة .

٣٩- تركز وسيلة تكاليف الانتقال **Switching Costs** لكسب رهان المنافسة على:  
★ تكاليف انتقال العميل إلى المنظمات المنافسة.  
ب- تكاليف زائدة للشركة جراء تطوير منتجاتها.  
ج- تكاليف انتقال الزبون من خدمة إلى خدمة أخرى.  
د- تكاليف زائدة جراء ارتفاع أسعار الشحن.

٦- تكاليف الانتقال **Switching Costs**:

هي التكاليف التي يتحملها العميل عندما يقرر الانتقال إلى المنظمات المنافسة، ويتمثل ذلك في الوقت الذي سيستغرقه تطوير نظام اتصال جديد مع المنظمة الجديدة وتكاليف ذلك ماديا ومعنويا .  
مثل شركة **Baxter** التي تزود المستشفيات باحتياجاتها المختلفة مباشرة دون حاجتها إلى مخازن لتخزين المنتجات الطبية حيث يتم توصيل المنتجات عند الطلب مما يجعل المستشفيات تتحول إلى هذه الشركة بسبب سهولة النظام وقلّة التكلفة. تصبح الشركة تزود بشكل يومي عملائها وما يجعلها تزيد رحلات التوزيع.

→ تابعوا س٤

٤- أي نظم معلومات تمكن المنظمة من تغيير أهدافها وعلاقتها مع بيئتها والمنظمة  
أ- نظم المعلومات الإدارية  
★ نظم المعلومات الاستراتيجية.  
ج- نظم معلومات الإنتاج.  
د- نظم الإدارة المكتبية.

• نظم المعلومات الإستراتيجية **Strategic Information Systems** :

هي نظم المعلومات التي تمكن المنظمة من تغيير أهدافها أو عملياتها أو منتجاتها أو خدماتها أو علاقاتها مع البيئة أو المنظمات الأخرى لكسب رهان المنافسة .  
تشمل نظم دعم الإدارة العليا والنظم المكونة لمنتجات وخدمات جديدة ، وتفتح أسواق جديدة وتحسن من تقديم الخدمة وتقلل التكلفة .  
تختلف عن نظم معلومات المستوى الاستراتيجي حيث تخدم كل المستويات ويمكن أن تتطلب تغيير شامل لطريقة العمل .  
تتألف من مجموعة أنظمة تعمل على عدة مستويات لأعمال الإستراتيجية .

مآبعد كملت

