

**EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA**  
**Faculty of Commerce and Management**  
**Part II Examination in Bachelor of Business Administration - 2006/2007 (Proper)**  
**(Dec'2009/Jan'2010) (External)**  
**EXB 303 Management Information Systems**

**Time: 03 hours**

**Answer all five (5) questions**

எல்லா வினாக்களுக்கும் விடை அளிக்குக.

நேரம்: 03 மணித்தியாலங்கள்

**Q1. ஆய்வு விடயம்: தகவல் முறைமைகள் KIA இன் தரப்பிரச்சினைகளை தீர்ப்பதற்கு**

**உதவியுள்ளன (Information Systems Help KIA, Solve its Quality Problems)**

ஒரு தசாப்தற்கு முன்னர் கெயா மோட்டோஸ் எனப்படும் கொரிய கார் உற்பத்தியாளரைப் பற்றி சில அமெரிக்கர்களே கேள்விப்பட்டிருந்தனர். 1994 லேயே இக்கம்பனி அமெரிக்காவில் கார்களை விற்பனை செய்யத் தொடங்கியிருந்தது. மிகவும் உயர்தர வாகனங்களை போட்டியாளர்களின் விலைகளிலும் பார்க்க மிகவும் குறைந்த விலையில் விற்பனை செய்வதற்கு உறுதியளித்திருந்தது. அவ்வருடத்தில் கெயாக் கம்பனியானது 12,163 வாகனங்களை விற்பனை செய்திருந்தது. 2004 இல் கெயாவானது 270,000 கார்களை விற்பனை செய்திருந்தது அத்துடன் 2010 அளவில் அமெரிக்க சந்தையில் வருடாந்தம் 500,000 கார்களை விற்பனை செய்வதற்கும் அது எதிர்பார்த்திருந்தது. போட்டியாளர்களின் ஒப்பீடு செய்யத்தக்க வாகனங்களுடன் பார்க்கும் போது கெயாவின் விலை 10 தொடக்கம் 15 வீதம் வரை போட்டியாளர்களை விட மலிவானதாகக் காணப்பட்டது.

விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் கண்ணோட்டங்களின் அடிப்படையில் நோக்கும் போது, கெயாவானது குறிப்பிடத்தக்க அளவில் வெற்றியீட்டியுள்ளது எனலாம். ஆனால் J.D Power மற்றும் அதன் துணைக்கம்பனிகளால் வருடாந்தம் மேற்கொள்ளப்படும் புதிய வாகன உரிமையாளர்களுக்கான ஆரம்பத்தர அளவாய்வுகளில், 2002ம் ஆண்டுவரை கெயாவானது மிகவும் குறைந்த மட்டத்திலேயே தரவரிசைப்படுத்தப்பட்டிருந்தது. 1997 இல், வட அமெரிக்க காரர்கள் சராசரியாக வாகனம் ஒன்றிற்கு 1.1 என்ற அளவில் குறைபாடு உடையதாகக் காணப்பட்டிருந்த அதேவேளை கெயாவானது 2.75 ஆகக் காணப்பட்டிருந்தது. இருப்பினும் 2002 இல் கெயாவானது வாகனம் ஒன்றிற்கு 2.12 என்ற அளவிற்கு அதனை மேம்படுத்தியிருந்தது. ஆயினும் கைத்தொழிலின் சராசரி அளவு 1.33 என்ற அளவில் காணப்பட்டிருந்தது. இவ்விடயத்தில் கெயாவானது ஒரு நீண்ட பயணத்தை மேற்கொள்ள வேண்டியிருந்தது. அத்துடன் இந்நிலைமை செயற்பாட்டுக் கிரயங்களை குறைந்த மட்டத்தில் பேணுவதற்கும், வாடிக்கையாளர்களைப் பேணிக்கொள்வதற்கும், மற்றும் அதன் கார் விற்பனை இயலுமையிலும் பாதிப்பை ஏற்படுத்திக் கொண்டிருந்தது.

பத்துவருட அல்லது 100,000 மைல் உத்தரவாதத்திட்டத்தை அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிப்பதன் மூலம் கெயாவானது தரப்பிரச்சினைகளுக்கு மத்தியிலும் அதன் வாடிக்கையாளர்களை மகிழ்ச்சியாக வைத்திருந்தது. வருடாந்த அடிப்படையிலேயே அல்லது மொத்த மைல்களின் எண்ணிக்கையை அடையும் வரைக்கும், ஆகிய இரண்டிலும் எது முன் நிகழ்கின்றதோ, அதன் அடிப்படையில் பாதுகாப்பை இவ்வுத்தரவாதத்திட்டம் உறுதிப்படுத்தியிருந்தது. இதன் பொருள் யாதெனில் அதன் போட்டியாளர்கள் அவர்களது பொருட்களுக்கு செய்ய விரும்புவதைவிட பல வருடங்களுக்கு மேலாக வாகனத்தில் உத்தரவாதம் வழங்கப்பட்டிருந்த எல்லா பகுதிகளுக்குமான திருத்தச் செலவுகளை கெயா செலுத்த வேண்டும். இந்நிலைமை கெயாவின் செயற்பாட்டு செலவுகளை அதிகரிக்கச் செய்தமையினால் அதன் இலாபத்தை வெகுவாகப் பாதித்திருந்தது.

வட அமெரிக்காவில் விற்பனையில் ஈடுபடும் எல்லா வாகன உற்பத்தியாளர்களையும் போலவே, கெயாவும் அதன் வாகனங்களுக்கு நேரிடும் ஏதாவது குறைபாடுகள், விபத்துக்கள் அல்லது காயம் அடைதல்கள் போன்றவற்றை அமெரிக்க தேசிய மோட்டார் போக்குவரத்து பாதுகாப்பு நிர்வாகத்திற்கு அறிக்கையிடுவதற்கு ஏதுவாக 2003 மார்ச்சு 1ம் திகதியிலிருந்து புதிய முறைமை ஒன்றை கெயா உருவாக்க வேண்டியிருந்தது. இவ்வுருவாக்கம் இக்கம்பனியைப் பொறுத்தமட்டில் ஒரு பிரதான சவாலாகக் காணப்பட்டிருந்தது. ஏனெனில் மேற்படி விடயங்களை அறிக்கையிடுவதற்காக கெயா கொண்டிருந்த தகவல்கள், அதாவது கெயாவின் உத்தரவாதம், உதிரிப்பாகங்கள், நுகர்வோர் மற்றும் சட்டரீதியான விடயங்களைக் கையாளும் திணைக்களங்கள் போன்றவற்றால் செயற்படுத்தப்பட்டு வந்தவை, ஆகக்குறைந்தது ஏழு வேறுபட்ட முறைமைகளில் சேமிக்கப்பட வேண்டியிருந்தது.

கெயா, அதன் வாகனங்களில் காணப்பட்ட தரக்குறைபாடுகள் தொடர்பில் ஓர் பூரண ஒட்டுமொத்த தகவல்களை பெற்றுக்கொள்வதை, அதன் வேறுபட்ட முறைமைகளில் வெவ்வேறு பகுதிகளாக காணப்பட்ட இத்தகவல்கள் தடுத்திருந்தன அல்லது சாத்தியம் அற்றதாகக்கியிருந்தன. குறைபாடுகள் தொடர்பில் அதற்கான உதிரிப்பாக விற்பனை ஒரு முதலாவது குறிகாட்டியாகக் காணப்பட்டிருந்தன. உத்தரவாதக் கொடுப்பனவிற்கான சமர்ப்பிப்புக்கள் இரண்டாவது குறிகாட்டியாகவும், மற்றும் நுகர்வோர் முறைப்பாடுகள் முன்றாவது குறிகாட்டியாகவும் காணப்பட்டிருந்தது. உதிரிப்பாக விற்பனையை மட்டும் பார்ப்பதன் மூலம் சரியான தீர்வினைப் பெற்றுக்கொள்ள முடிந்திருக்கவில்லை. கெயாவின் முகவர்களிடம் இருந்து தடுப்பான் பாகத்திற்கு (brake pad) திடீரென மேற்கொள்ளப்பட்ட கட்டளைகளும் அதற்கான திருத்தங்களும், குறித்த தடுப்பான் பாகத்தில் குறைபாடுகள் இருந்திருக்கக்கூடும் எனக்கருதுவதற்கு இடமளித்திருந்தது.

உத்தரவாத அறவீடுகளுக்கான/கொடுப்பனவுகளுக்கான சமர்ப்பிப்புக்களை பரிசோதிப்பதன் மூலம் வாகனங்களில் நான்கு சக்கர மாதிரிகளுக்கே தடுப்பான் பாகத்திற்கு கட்டளைகள் பிறப்பிக்கப்பட்டிருந்தன, இரண்டு சக்கர மாதிரிகளுக்கு இல்லை என்பதைக் கம்பனியானது கண்டுபிடிக்கக் கூடியதாக இருந்தது. உண்மையில் மேலதிக தகவல்கள், பிரச்சினையானது வாகன வடிவமைப்பின் நிமித்தமாக ஏற்பட்ட மேலதிக அதிர்வினால் ஏற்பட்டதேயன்றி தடுப்பான் பாகத்தில் எந்தவித குறைபாடுகளும் இல்லை என்பதை நிரூபித்திருந்தது.

வேறுபட்ட தகவல் அல்லது கணினி முறைமைகளில் இருந்து தேவையான தகவல்களைப் பிரித்தெடுப்பதற்கு கெயாவினால் ஒரு தொகுதி குறுங்காலத் தேவைகளுக்கான (stopgap) மென்பொருள் நிகழ்ச்சித்திட்டங்களை உருவாக்க முடிந்திருந்த போதிலும் அத்தகவல்களை ஒன்றுசேர்ப்பதற்கு கைவலு (manually) முறையே பயன்படுத்தப்பட்டிருந்தது. இது அதிகளவான நேரத்தை எடுத்திருந்ததுடன் எந்தவிதமான ஏனைய நன்மைகள் எதனையும் கம்பனிக்கு வழங்கவில்லை. எனவே கெயாவின் முகாமைத்துவம் இதற்குப்பதிலாக தரக்குறைபாடுகளைக் கண்டறிவதற்கான ஒரு முன்னெச்சரிக்கை முறைமையை (early warning system) உருவாக்கத் தீர்மானித்திருந்தது. அம்முறைமை சாத்தியமான தரப்பிரச்சினைகளைக் அதாவது குறைபாடுடைய தடுப்பான் பகுதிகள் (faulty brake parts), தொடர்புடைய உத்தரவாதக் கொடுப்பனவிற்கான சமர்ப்பிப்புக்கள், உதிரிப்பாகங்களுக்கான கட்டளைகள், களஅறிக்கைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகள் போன்ற முக்கிய விடயங்களைக் கொண்டு, தரப்பிரச்சினைகளை முன்கூட்டியே கண்டறியக்கூடியதாக அல்லது இனங்காணக் கூடியதாக இருந்தது.

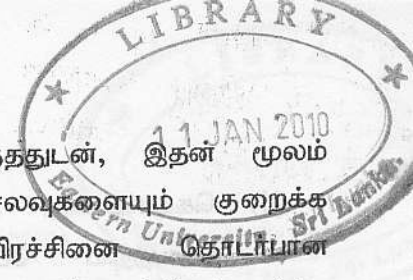
கெயா, Infogain எனும் கலிபோனியாவில் பட்டியற்படுத்தப்பட்டுள்ள ஒரு மென்பொருள் ஆலோசனை நிறுவனம், தனது பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்கு உகந்தது எனக் கருதியிருந்தது. எனவே தனக்குத் தேவையான புதிய தகவல் முறைமைத்தீர்வு ஒன்றை வடிவமைப்பதற்கான உதவியை அதனிடம் பெற்றிருந்தது. எனவே Infogain, மென்பொருள் இயந்திரம் (a software 'engine') ஒன்றை கெயாவின் தேவைகளுக்காக வடிவமைத்துக் கொடுத்திருந்தது. அவ்முறைமை உத்தரவாத கொடுப்பனவுக்கான சமர்ப்பிப்புக்கள், உதிரிப்பாகங்களின் விற்பனைகள், Master files இருந்து வாகனங்களை இனங்காணுவதற்கான இலக்கம், மற்றும் களஞ்சியங்களில் உள்ள வாகனங்களின் விபரம் போன்ற முக்கிய தகவல்களை கெயாவின் ஆறு தகவல் முறைமைகளில் இருந்து, பகுப்பாய்வு செய்வதற்கு அல்லது ஆராய்வதற்கு ஏதுவான ஒரு தனிப்பட்ட பொது தரவு சேமிப்பகத்தை வழங்கியிருந்தது.



அம்முறைமை தனிப்பட்ட கூறுகளின் (விடயங்களின்) அடிப்படையில், தன்னியக்கமாகவே அறிக்கைகளை பிரித்து வகைப்படுத்தியிருந்தது. அவையாவன steering assemblies அல்லது முன்நிலை மின்குமிழ்விளக்குகள் (headlights) போன்றவை. அத்துடன் அவை கெயாவின வாடிக்கையாளர் தொடர்பு ஆராய்வு முகாமைத்துவ முறைமை, தபால் அல்லது மின்அஞ்சல் மற்றும் தொலைபேசி மூலம் பெறப்படும் வாடிக்கையாளர் முறைப்பாடுகளையும் கருத்தில் கொள்ளும் முறைமை போன்றவற்றுடனும் தொடர்புபடுத்தப்பட்டிருந்தது.

தரவுகள் (data) ஒரு தனிப்பட்ட அல்லது பொது இடத்தில் சேகரித்துச் சேமிக்கப்பட்டதும், கெயா, Crystal analysis software எனும் ஒரு மென்பொருளை, அத்தகவல்களை பகுப்பாய்வு செய்வதற்குப் பயன்படுத்த முடியும். அது நிகழ்வுகளை முதன்மைப்படுத்திக்காட்டவும் கூடியது. அதாவது குறித்த ஒரு வாகன மாதிரி தொடர்பிலான உத்தரவாதக் கொடுப்பனவுக்கான சமர்ப்பிப்பின் அளவு மற்றும் அவற்றின் பெறுமதி, உதிரிப்பாகங்களுக்கான கட்டளைகளில் ஏற்படும் வழமைக்கு மாறான அதிகரிப்புக்கள், இறப்பு அல்லது கடுமையான காயங்களை ஏற்படுத்தும் வாகன விபத்துக்களின் எண்ணிக்கைகள் போன்றவற்றை முன்னெச்சரிக்கை முறைமையின் முதன்மைத்தளத்தில் (dashboard) முதன்மைப்படுத்திக் காட்டக்கூடியது. இதன் மூலம் முகாமையாளர்கள் வேண்டிய தகவல்களை நாளாந்த, மற்றும் வாராந்த அல்லது மாதாந்தம் என்ற கால அளவுகளில் பகுப்பாய்வு செய்யக் கூடியதாக இருந்ததுடன், குறிப்பிட்ட கார் மாதிரிகள், அவ்மாதிரி உற்பத்தி செய்யப்பட்ட வருடம் அதன் உதிரிப்பாகங்கள் போன்றவற்றையும் பகுப்பாய்வு செய்து, அறிக்கையிடவும் முடிந்திருந்தது. மேலும் முகாமையாளர்கள், வாடிக்கையாளர்களின் எத்தனை முறைப்பாடுகள் அல்லது உத்தரவாதக் கொடுப்பனவிற்கான சமர்ப்பிப்புக்கள், குறித்த ஒரு உதிரிப்பாகம் தொடர்பில் (அதாவது a steering assembly தொடர்பில் அல்லது ஏனைய உதிரிப்பாகங்கள் தொடர்பில்) கிடைக்கப்பெற்றுள்ளன என குறிப்பாகப் பார்ப்பதற்கு ஏதுவாக, தரவுகளை மேலும் விரிவாக பிரித்து பகுப்பாய்வு செய்யவும் முடிந்திருந்தது.

இம்முறைமையில் இருந்து பெறப்படும் தகவல்கள் (information), இக்கம்பனியைப் பொறுத்தமட்டில் தரக்குறைபாடுகளுக்கான மூலங்களை (sources of defects) அடையாளம் காண உதவிக்கொண்டிருந்ததுடன், அதன் எத்தனை வீதமான வாகனங்கள் தரப்பிரச்சினைக்கான சாத்தியக்கூறினைக் கொண்டுள்ளன என்பதையும் தீர்மானிக்க உதவின. இதன் மூலம் கம்பனியானது தரப்பிரச்சினைகள் பெரிதாக உருவெடுக்குமுன்



தனது உற்பத்திச் செய்முறைகளை மேம்படுத்த முடிந்திருந்ததுடன், இதன் மூலம் உத்தரவாதப்படுத்தப்பட்ட திருத்த வேலைகளுக்கான செலவுகளையும் குறைக்க முடிந்திருந்தது. மேலும் இத்தகவல்கள் அதன் தரப்பிரச்சினை தொடர்பான விடயங்களைக் கையாள்வது தொடர்பில், மிகவும் கிரய வினைத்திறன்வாய்ந்த தந்திரோபாயங்களை தீர்மானிக்கவும் கம்பனிக்கு உதவியிருந்தது. உதாரணமாக, தென்அமெரிக்க பகுதியில், கார்களுக்கான மின்கலங்கள் மிகக்கூடிய வெப்பநிலை அல்லது ஏனைய வரையறைகளால் பழுதடையக் கூடிய நிலை காணப்படின (அந்நிலைமை ஏற்படுவதற்கு முன்னரே) கம்பனியானது எல்லா மின்கலங்களையும் அதனிடம் மீள ஒப்படைக்கும்படி கேரமுடியும்.

கெயாவின் தரம் உண்மையில் மேலோங்கியிருந்தது. J.D Powerஆல் மே மாதம் 18, 2005 இல் வெளியிடப்பட்ட தரவரிசைகளின் படி, கெயா, வாகனம் ஒன்றுக்கு 1.40 என்ற அளவிலேயே தரப்பிரச்சினைகளைக் கொண்டிருந்தது. கச்சிதமான கார் வகைகளின் தரத்தில் Toyota வுக்கு அடுத்தபடியாக அதாவது இரண்டாவது நிலையினை கெயா எட்டியுள்ளதாக இவ்வறிக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டிருந்தது. உலகளாவிய ரீதியில், மோட்டார் வாகனக் கைத்தொழில் ஆலோசனைகளை வழங்கும் CSM நிறுவனத்தின் ஒரு பகுப்பாய்வாளரான, Hirofuni Yokoi இன் கருத்துப்படி, மிகவும் காலூன்றப்பெற்ற (established) அமெரிக்க மோட்டார் வாகனத் தயாரிப்பாளர்களுடன் நோக்குகையில் இன்று 'கெயாவின் தரம் ஒப்பீட்டு செய்யக் கூடியது' எனக் குறிப்பிட்டுள்ளார்.

**வினாக்கள்**

(a) ஏன் கெயா தரக்குறைபாடுகளுக்கான மூலங்களை (sources of defects) அடையாளம் காண்பதில் மிகவும் சிரமங்களை அல்லது கடினமான தன்மையினை எதிர்நோக்கியிருந்தது?

(05 புள்ளிகள்)

(b) தரக்குறைபாடுகளை இனங்காண்பதில் கெயா ஒரு தகவல் முறைமையைக் கொண்டிருக்காமை, அல்லது இல்லாமை எவ்வாறு அதன் வியாபாரத்தின் மீது தாக்கம் செலுத்தியிருந்தது? இதனால் உற்பத்தி மற்றும் ஆக்கச் செய்முறைகளுக்கு அப்பால் பாதிப்படைந்திருந்த ஏனைய வியாபாரச் செய்முறைகள் எவை?

(08 புள்ளிகள்)

(c) எவ்வாறு கெயா தனது வியாபாரத்தை மேற்கொள்ளும் வழிமுறையை, அதன் புதிய தரக்குறைபாடுகளை அறிக்கையிடும் முறைமை (new defect-reporting system) மேம்படுத்தியுள்ளது?

(06புள்ளிகள்)

(d) கெயாவானது அதன் புதிய தரக்கட்டுப்பாட்டு முறைமையை தேர்ந்தெடுத்துப் பின்பற்றிய போது எவ்வாறான முகாமைத்துவ (management), நிறுவன (organisation), மற்றும் தொழில்நுட்ப (technology) பிரச்சினைகளைக் கையாள வேண்டியிருந்துள்ளது?

(09 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 28 புள்ளிகள்)

Q2.

(a) ஒரு நிறுவனத்தில் காணப்படும் வியாபாரச் செய்முறைகளுக்கும் (business processes), தகவல் முறைமைகள் அல்லது தகவல் தொழில்நுட்ப பிரயோகங்களுக்கும் (applications of IT/IS) இடையில் ஏதாவது தொடர்பு உள்ளதா? உதாரணங்களுடன் விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(b) வியாபாரம் ஒன்றில், பல்வேறுபட்ட தொழிற்பாட்டு மட்டங்களிலும் (various functional areas), முகாமைத்துவ மட்டங்களிலும் (levels of management), நிறுவனம் சார் பிரயோக மட்டங்களிலும் (an enterprise application level) சேவை வழங்கும் தகவல் முறைமைகளை அடையாளம் காண்க.

(06 புள்ளிகள்)

(c) இலத்திரனியல் நிறுவனம் ('Digital Firm') என்னும் பதத்தை வரையறுப்பதுடன், அதன் தகவல் முறைமைகளின் தந்திரோபாய வியாபார நோக்கங்களையும் குறிப்பிட்டு, விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q3.

(a) தகவல் முறைமைகளால் எழுப்பப்பட்டுள்ள நெறிமுறை(ethical), சமூக (social), மற்றும் அரசியல் (political) சார் பிரச்சினைகளை (issues) பகுப்பாய்வு செய்க.

(06 புள்ளிகள்)

(b) The Grid Computing, On-Demand Computing (Utility Computing), Autonomic Computing மற்றும் Edge Computing போன்றவை நிறுவனங்களால் எதிர்நோக்கப்பட்ட சில பிரச்சினைகளைத் தீர்க்கும் பொருட்டு, புதிதாக தோற்றம் பெற்றுள்ள சில வன்பொருள் தளப் (hardware platform) போக்குகளாகும். மேற்குறிப்பிட்ட ஒவ்வொரு வகைக் கணிப்படுத்தல்களும் (each types of computing) தோற்றம் பெறுவதற்கான காரணங்களை பட்டியலிடுக.

(06 புள்ளிகள்)



- (c) “இலத்திரனியல் வர்த்தகத்தை விட (Electronic-Commerce) வணிகமானது (Electronic-Business) மிகவும் அதிமானதும், பரந்துபட்டதுமாகும்.” இக்கூற்றினை விபரிக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q4.

- (a) நிறுவனங்களின் வியாபார இயலுமைகளை மேம்படுத்துவதற்குத் தேவைப்படும், வேறுபட்ட தகவல் தொழில்நுட்ப உட்கட்டுமான மட்டங்களையும் (IT infrastructure levels) மற்றும் சேவைகளையும் (services) அடையாளம் காண்க.

(06 புள்ளிகள்)

- (b) எவ்வாறு நிறுவனங்கள் வியாபார செயற்றிறனை மேம்படுத்தக் கூடிய வியாபார நுண்ணறிவுகளை உருவாக்கும் பொருட்டு, தரவு முகாமைத்துவ தொழில்நுட்பங்களை (data management technologies), பயன்படுத்துகின்றன? என்பதை விபரிக்கவும்.

(06 புள்ளிகள்)

- (c) முகாமைத்துவ தகவல் முறைமைகளின் பரிசோதனை (Management Information Systems [MIS] auditing) நிறுவனம் ஒன்றில், தகவல் முறைமைகளின் பாதுகாப்பு (security) மற்றும் கட்டுப்பாடு (control) என்பவற்றை எவ்வாறு உறுதிப்படுத்துகின்றது?

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q5.

- (a) நிறுவனம் ஒன்றின் தகவல் வளங்கள் மற்றும் முறைமைகளைப் பாதுகாக்கும் பொருட்டு, பயன்படுத்தப்படும் மிக முக்கியமான கருவிகள் (tools) மற்றும் தொழில்நுட்பங்களை (technologies) மதிப்பீடு செய்க.

(06 புள்ளிகள்)

- (b) “எவ்வளவு தொகையை ஒரு நிறுவனம் தகவல் தொழில்நுட்ப உட்கட்டுமானங்களில் (IT infrastructure) முதலீடு செய்ய வேண்டும் என்பது பல உள்ள (internal) மற்றும் வெளியகக் காரணிகளில் (external factors) தங்கியுள்ளது.” இக்கூற்றுடன் தொடர்புடைய வகையில் சம்பந்தப்பட்ட உள்ளக மற்றும் வெளியகக் காரணிகளை பொருத்தமான உதாரணங்களுடன் அடையாளம் காண்க.

(06 புள்ளிகள்)



“கணினி தொழில்நுட்பத்தைப் பாவிப்பதன் மூலம் நிறுவனங்கள் தமது வினைத்திறனை மேம்படுத்த முடியும். அரசதுறை நிறுவனங்களில், விசேடமாக அதிக அளவான தகவல்களைக் கையாளும் நிறுவனங்கள், தொழில்நுட்பத்தை வினைநிறைவேற்றம் மிக்க வகையில் பல விடயங்களை அல்லது கருமங்களை, மக்களுக்கு இலகுவாக்கும் பொருட்டுப் பயன்படுத்த முடியும். இருப்பினும் பணித்துறை ஆட்சி (bureaucracy), வினைத்திறனின்மை (inefficiency) மற்றும் ஊழல்கள் (corruption) இவற்றுடன் தகவல் தொழில்நுட்ப அறிவு குறைந்த உயர் அதிகாரிகள் போன்றோர், நிலமையை மேலும் மோசமாக்குகின்றனர். இதனால் நிறுவனங்கள் ஓர்இரு வினாடிகளுக்குள் மிகவும் பெறுமதி வாய்ந்த தகவல்களையும் இழந்துள்ளன. இந்நிலமைகள் அரச சேவைகளில் மிகவும் பாரதூரமான பிரச்சினைகளைத் தோற்றுவித்துள்ளன.” இக்கூற்றுடன் நீர் உடன்படுகின்றீரா? உமது விடையை, இலங்கை சார் நடைமுறை உதாரணங்களுடன் தொடர்புபடுத்தி விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)