

Republic of Yemen

Ministry International Education &
Scientific Research
Emirate International University
Faculty of Administrative And Financial
Science



الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الإماراتية الدولية
كلية العلوم الإدارية والمالية

HELP

قدم هذا المشروع لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في

تخصص نظم المعلومات الإدارية قسم نظم معلومات إدارية

كلية العلوم الإدارية والمالية

الجامعة الاماراتية الدولية.

إعداد الطالبة /

غفران مقبل الاموي.

إشراف الأستاذة /

جميلة مهيوب.

صفاء البهلولي.

السنة الجامعية ٢٠٢٢/٢٠٢٣

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ}

"المجادلة: ١١"

صدق الله العظيم

إقرار المشروع من الطالبة

HELP

انا الطالبة الموقّعة ادناه ،أقر انه تم انجاز هذا المشروع من قبلي وبجهد ذاتي مني ،
وبمساعدة المشرف والمقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس

في تخصص: نظم معلومات إدارية قسم: نظم معلومات إدارية

كلية العلوم الإدارية والمالية

الجامعة الإماراتية الدولية

م	اسم الطالب	التوقيع
1	غفران مقبل عبد الواحد الاموي	

اقرار المشروع من المشرف

HELP

تم الإشراف على هذا المشروع من قبلي ، والمقدم لاستكمال متطلبات

الحصول على درجة البكالوريوس

في تخصص نظم معلومات إدارية قسم نظم معلومات إدارية

كلية العلوم الإدارية

اسم المشرف: أ/جميلة مهيوب.

التوقيع:

اهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه سبحانه لا نحصي ثناء عليك،،

وجد الانسان على وجه بسيطة ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر .

في جميع مراحل الحياة كان هناك أشخاص كانوا محطات مضيئة في حياتنا يستحقون منا وقفة شكر

واجلال

أولهم الوالدين،، لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء .

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود الى أعوام قضيناها في الحرم

الجامعي حيث لا أنسى أولئك الذين بدأنا معهم اول خطوة بخطوة وقادونا الى ما نحن عليه اليوم

(أعضاء هيئة التدريس والمعيدين) الذي أعانوني على اكمال الطريق.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي انار لي درب العلم والمعرفة واعاننا على أداء هذا الواجب ووفقني لإنجاز هذا العمل..
واتوجه بالشكر لعميد كلية العلوم المالية والإدارية الدكتور محمد الكهالي على جهده المبذول لنا خلال
السنوات الدراسية.

كما اخص بجزيل الشكر والامتنان الى الاستاذة المشرفة أ/ جميلة مهيوب.

و أ/ صفاء البهلولي على دعمها لي في انجاز هذا المشروع وعلى دعمها المستمر في جميع السنوات
الجامعية.

ولا

أنسى اساتذتي الكرام خلال سنوات دراستي الجامعية. واسأل الله لي ولهم التوفيق دائماً وابدأ ونرجو من
الله ان يوفقنا للإكمال المشوار الذي بدأناه.

ملخص البحث

تحت عنوان " **HELP** " نفذت هذه الدراسة لإنشاء موقع الكتروني يسهل التواصل بين ورش صيانة واصلاح السيارات والعلماء ، حيث تمثلت مشكلة الدراسة بـ " صعوبة الحصول على خدمات الصيانة واصلاح السيارات عند الحاجة بالوقت المناسب، في أي مكان كان وبأقل جهد من البحث". وتم تنفيذ البحث من خلال دراسة المشاكل التي يعاني منها سائقي السيارات للتواصل مع الورش ووكالات اصلاح السيارات حالياً، وجمع مختلف أنواع ورش ووكالات صيانة واصلاح السيارات في موقع الكتروني واحد يحتوي جميع الخدمات التي تقدمها هذه الورشات للجمهور وقد تم ذلك بعد الاطلاع على مجموعة من المراجع والدراسات والانظمة المشابهة لموضوع البحث مثل موقع Bestun كما استخدمت المقابلة والملاحظة للجمع البيانات لاثبات أو نفي فرضيات البحث وكانت نتائج التحليل بوجود صعوبة في ايجاد ورشة ، اخذ وقت كبير لايجاد ورشة مناسبة، اخذ عملية سحب السيارة للورشة لوقت كبير حتى تنفيذها ثم إصلاحها، واستهلاك وقت في عملية المتابعة للإصلاح وخاصة مع عدم وجود اي معرفة بالنواحي الميكانيكية لديها. وتم التوصية بعمل موقع يسمح لطالب الخدمة بالطلب الكترونياً وبشكل سريع على ان يقدم الموقع ميزة للعميل للتصفح واخذ فكرة عن كل ورشة والخدمات التي تقدمها والمقارنة للوصول لأفضل سعر يتناسب مع رغبة وحاجة العميل وايضا يقدم الموقع فرصة لأصحاب الورش بعرض حاجتهم للفنيين. وتم تطوير موقع "HELP" لجمع وكالات وورش اصلاح السيارات المنتشرة في مدينة صنعاء بحيث يسمح للورش بنشر خدماتها ومنتجاتها عبره ليتمكن زوار ومتصفحي الموقع من التعرف عليها وطلب خدماتها او منتجاتها عبره كما يشكل وسيلة ربط بين عارضي هذه الخدمات مع طالبيها من زوار وعملاء. كما يوفر الموقع خاصية البحث عن أقرب ورش الصيانة في حالة التعطل المفاجئ للسيارة وذلك باستخدام الموقع الجغرافي مما يساهم في سرعة حل المشكلة بأسرع وقت ممكن. يتوقع من هذا المشروع تحقيق العديد من الخدمات منها توفير مساحة الكترونية لأصحاب الخبرات الميكانيكية والاصلاحية لعرض خدماتهم عبر الموقع كذا التعريف بأكبر قدر من الورش والوكالات المنتشرة لتسهيل عملية العثور على الخدمة المضمونة والجيدة من خلال تقييم العملاء في الموقع.

Research Summary

The study titled "HELP" aimed to create a website that facilitates communication between car repair workshops and customers, where the problem was identified as "difficulty in obtaining maintenance and repair services when needed, anywhere, and with minimal effort in the search process." The study was conducted by examining the problems experienced by car drivers in communicating with workshops and repair agencies, and collecting data from various types of maintenance and repair workshops and agencies on a single website that includes all services provided to the public. The research was carried out by reviewing various references, studies and similar systems related to the research topic, such as Bestun website. Interviews and observations were used to collect data to prove or disprove the research hypotheses, with analysis finding difficulty in finding a suitable workshop, a long time to locate a suitable workshop, a long time to tow the car to the workshop and fix it, and time spent following up on repairs, especially with no knowledge of the mechanical aspects. The recommendation was the creation of a website that allows customers to make electronic requests quickly, with the site providing a browsing feature allowing customers to get an idea about each workshop's services, compare prices, and find the best option that suits their needs. The website also offers workshops a chance to post their need for technicians. The "HELP" website was developed to bring together repair workshops and agencies in Sana'a, allowing them to share their services and products, which visitors and users can access. It provides a link between those offering these services and customers. Furthermore, in case of abrupt car breakdown, the website offers the feature to search for the nearest repair shop by using the geographic mechanism, which contributes to a fast solution to the problem. This project is expected to achieve many benefits, such as providing an online platform for mechanical and repair experts to showcase their services, introducing the largest number of workshops and agencies to facilitate finding reliable and good-quality services, and allowing customers to rate services on the website.

الفهرس

II	آلية الكريمة
III	إقرار المشروع من الطالبة
IV	إقرار المشروع من المشرف
V	اهداء
VI	شكر وتقدير
VII	ملخص البحث
VIII	Research Summary
IX	الفهرس
XII	فهرس الجداول
XIII	فهرس الأشكال
١	الفصل الأول
١	المقدمة
٢	١,١ مقدمة (Introduction) :-
٤	١,٢ مشكلة الدراسة (Problem Statement) :-
٤	1.3 فرضيات المشروع (Hypotheses Project) :-
٤	١,٤ أهداف المشروع (Objectives) :-
٥	١,٥ الغاية من المشروع (purpose) :-
٥	1.6 أهمية المشروع (Importance project) :-
٦	١,٧ منهجية بناء المشروع (Life cycle model) :-
٧	1.8 إطار عمل خطة المشروع
٨	١,٩ حدود المشروع (Scope) :-
٨	١,١٠ أدوات جمع البيانات
٩	1.11 الخطة الزمنية (time plan) :-
١٠	1.12 التقنيات المستخدمة في بناء النظام
١٠	١,١٣ لغات البرمجة المستخدمة واساليب بناء الموقع

١٠	١,١٤	فكرة المشروع (System Definition) :-
١١	١,١٥	هيكل البحث (Structure Research) :-
١٣		الفصل الثاني
١٣		الإطار النظري للمشروع
١٤	2.1	المقدمة (introduction) :-
١٤	٢,٢	الخلفية النظرية
١٧	٢,٣	دورة حياة النظام (Life cycle model) :-
١٨	2.3.1	التخطيط (Planning) :-
١٨	2.3.2	التحليل (Analysis) :-
١٩	2.3.3	التصميم (Design) :-
١٩	2.3.4	التنفيذ (Implementation) :-
١٩	2.3.5	الاختبار (Testing) :-
٢٠	2.3.6	الصيانة (Maintenance) :-
٢٠	٢,٤	لغات البرمجة المستخدمة لتطوير الموقع
٢٢	٢,٥	انظمة مشابهة
٢٥		الفصل الثالث
٢٥		التحليل
٢٦	3.1	المقدمة (Introduction) :-
٢٦	٣,٢	تجميع المعلومات :-
٢٦	٣,٢,١	نتائج المقابلة :-
٢٧	٣,٢,٢	مشاكل يعاني منها السائقون :-
٢٧	٣,٢,٣	المشاكل التي يعاني منها اصحاب الورش :-
٢٧	٣,٢,٤	نتائج الملاحظة :-
٢٨	٣,٢,٥	اثبات أو نفي فرضيات الدراسة :-
٢٩	٣,٢,٦	نتائج التحليل :-
٢٩	٣,٢,٧	التوصيات :-
٢٩	٣,٣	دراسة الجدوى (Feasibility study) :-

3.3.1	الجدوى الادارية (Administrative feasibility) :-	٣٠
3.3.2	الجدوى الفنية (التكنولوجية) (Technical feasibility) :-	٣٠
3.3.3	الجدوى الاقتصادية (Economic feasibility) :	٣٢
3.3.4	الجدوى التشغيلية (operational feasibility) :-	٣٢
٣,٣,٥	المعلومات (information) :-	٣٣
	الفصل الرابع	٣٤
	التصميم	٣٤
4.1	متطلبات النظام (system requirements) :-	٣٥
٤,٢	مخططات تحليل النظام	٣٧
4.2.1	مخطط Use Case	٣٧
٤,٢,٢	مخطط ERD	٣٨
٤,٢,٣	مخطط ERD	٤٠
4.2.4	المخطط الكائني (Class Diagram) :-	٤١
٤,٣	واجهات النظام	٤٢
	الفصل الخامس	٦٤
	تحليل النتائج	٦٤
٥,١	مفهوم تحليل النتائج	٦٥
٥,٢	احصائيات المنصة	٦٥
	الفصل السادس	٦٧
	الخلاصة	٦٧
٦,١	الخلاصة	٦٨
٦,٢	تحديثات مستقبلية وتوصيات	٦٨
	الملاحق	٦٩
	المراجع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

فهرس الجداول

٩	جدول ٣,١ الخطة الزمنية لبناء المشروع
٣٠	جدول ٣,٢ التقسيمات الادارية في الموقع
٣١	جدول ٣,٣ المكونات المادية في بناء النظام.....
٣٢	جدول ٣,٤ الجدوى الاقتصادية للنظام

فهرس الأشكال

٦	شكل ١,١ رسم توضيحي لمنهجية بناء المشروع
٧	شكل ١,٢ مخطط يظهر إطار عمل خطة المشروع (المصدر: الباحثة)
١٧	شكل ٢,١ رسم توضيحي لدورة حياة بناء النظام
٢٤	شكل ٢,٢ صور توضيحية لموقع Bestune
٣٧	شكل ٤,١ مخطط Use Case
٣٨	شكل ٤,٢ مخطط DFD مستوى 0
٣٩	شكل ٤,٣ مخطط DFD مستوى 1
٤٠	شكل ٤,٤ مخطط قواعد البيانات ERD
٤١	شكل ٤,٥ مخطط قواعد البيانات
٤٢	شكل ٤,٦ صفحة الهبوط الرئيسية في الموقع
٤٣	شكل ٤,٧ صفحة انشاء حساب الورشة في الموقع
٤٣	شكل ٤,٨ صفحة تسجيل الدخول الى حساب الورشة في الموقع
٤٤	شكل ٤,٩ صفحة لوحة التحكم والإحصائيات الخاصة بالورشة
٤٤	شكل ٤,١٠ صفحة ادارة خدمات الورشة
٤٥	شكل ٤,١١ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة خدمات الورشة
٤٥	شكل ٤,١٢ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل خدمات الورشة
٤٦	شكل ٤,١٣ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف خدمات الورشة
٤٦	شكل ٤,١٤ صفحة ادارة منتجات وعروض الورشة
٤٧	شكل ٤,١٥ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة منتجات وعروض الورشة
٤٧	شكل ٤,١٦ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل منتجات وعروض الورشة
٤٨	شكل ٤,١٧ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف منتجات وعروض الورشة

٤٨	شكل ٤,١٨ صفحة تعديل بيانات الورشة
٤٩	شكل ٤,١٩ صفحة تسجيل الدخول الى حساب مدير الموقع.....
٤٩	شكل ٤,٢٠ صفحة لوحة التحكم والإحصائيات الخاصة بمدير الموقع.....
٥٠	شكل ٤,٢١ صفحة ادارة الورش المسجلة في الموقع
٥٠	شكل ٤,٢٢ النافذة المنبثقة الخاصة بتفعيل الورش او ايقافها في الموقع.....
٥١	شكل ٤,٢٣ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف حسابات الورش من الموقع
٥١	شكل ٤,٢٤ صفحة ادارة العملاء المسجلين في الموقع
٥٢	شكل ٤,٢٥ النافذة المنبثقة الخاصة بتفعيل العملاء او ايقافهم في الموقع.....
٥٢	شكل ٤,٢٦ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف حسابات العملاء من الموقع
٥٣	شكل ٤,٢٧ صفحة ادارة التدوينات والمقالات في الموقع
٥٣	شكل ٤,٢٨ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة المقالات
٥٤	شكل ٤,٢٩ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل المقالات
٥٤	شكل ٤,٣٠ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف المقالات
٥٥	شكل ٤,٣١ صفحة ادارة المستخدمين المشرفين على ادارة الموقع
٥٥	شكل ٤,٣٢ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة مديري الموقع
٥٦	شكل ٤,٣٣ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل بيانات مديري الموقع.....
٥٦	شكل ٤,٣٤ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف مديري الموقع
٥٧	شكل ٤,٣٥ صفحة من نحن.....
٥٧	شكل ٤,٣٦ صفحة تواصل معنا
٥٨	شكل ٤,٣٧ صفحة ورشات الصيانة
٥٨	شكل ٤,٣٨ صفحة عرض بيانات الورشة
٥٩	شكل ٤,٣٩ صفحة منتجات وستلزمات
٥٩	شكل ٤,٤٠ صفحة عرض بيانات المنتج

٦٠	 شكل ٤,٤١ صفحة خدمات الصيانة
٦٠	 شكل ٤,٤٢ صفحة عرض بيانات الخدمة
٦١	 شكل ٤,٤٣ صفحة المقالات
٦١	 شكل ٤,٤٤ صفحة عرض بيانات المقال
٦٢	 شكل ٤,٤٥ صفحة تسجيل الدخول الى حساب العميل
٦٢	 شكل ٤,٤٦ صفحة ادارة حساب العميل
٦٣	 شكل ٤,٤٧ صفحة سلة المشتريات
٦٣	 شكل ٤,٤٨ صفحة طلب الشراء

الفصل الأول

المقدمة

الفصل الأول: المقدمة

١,١ مقدمة (Introduction) :-

يشهد العالم اليوم نقلة نوعية كبيرة في مختلف المجالات أبرزها مجالات التكنولوجيا والتقنيات الرقمية والتي تداخلت مع جميع نواحي حياة الإنسان حيث سهلت تقديم العديد من الخدمات ووفرت عليه الكثير من الوقت والجهد والمال. ومع تطور منظومات الاتصالات والانترنت في الوقت الحاضر اصبح من اللازم الاستفادة من هذا التطور والعمل على ربط الخدمات المختلفة من خلالها، لتسهيل وتيسير الوصول إليها في الوقت المناسب وعند الحاجة وبأقل التكاليف، وفي مواكبة هذا التطور تسعى المؤسسات المختلفة الى توظيف هذه التقنيات الحديثة لإنشاء المزيد من الخدمات التي تخدم المجتمع والناس ، حيث تتوفر بيئة خصبة تقتقر الى الكثير من الخدمات ومن ضمنها خدمات (طلب صيانة ومكنيك السيارات) التي مكانها بين هذه الخدمات التي يحتاج إليها المجتمع، كون الخدمات المقدمة حالياً تتم بطريقة تقليدية .

حيث تمثل عملية صيانة واصلاح السيارات مشكلة كبيرة لبعض سائقي السيارات، وتختلف باختلاف انواع السيارات ومصنعيها، وتفاوت اسعار الاصلاح فيها باختلاف النوع والوكيل في اليمن، الا انه لوحظ الاتي:

- ابتعاد اغلب الورش عن استخدام التكنولوجيا في التعريف بالورشة ونشاطاتها، مما يقلل من مستوى وصولها للجمهور وضعف تسويق نشاطها لهم.
- تفرع اختصاصات الورش، فهناك ورش صيانة وورش ميكانيك و ورش لخدمات السيارات واحتياج العميل لعدد من هذه الخدمات في آن واحد.

- ضعف قدرة اغلب الورش على الانتشار ومعرفة الناس بهم والاكتفاء بالحدود الجغرافية لها وفقاً للزبائن في تلك المنطقة.
 - عدم امتلاك العديد من سائقي السيارات الخبرات والمعلومات الاساسية في صيانة السيارات.
 - حدوث بعض الحالات الطارئة مثل تعطل السيارات في الامكان النائية او غير المعروفة وعدم قدرة العميل على التواصل مع الورش المحيطة بالمنطقة الا من خلال البحث الشخصي فقط او السؤال للأشخاص في تلك المنطقة.
 - صعوبة حصول العميل على خدمة معينة بمستوى معين من الكفاءة تتناسب مع احتياجه للخدمة او من ناحية أخرى توفير سعر مناسب.
 - ضياع وقت وجهد العميل اثناء البحث عن الجودة والاسعار المناسبة لصيانة السيارة.
 - عدم وجود أي امكانية للزبائن بترك رأيهم في جودة خدمات تلك الورش لتعريف الآخرين بها.
- وسنقوم بإنشاء موقع على شبكة الانترنت لأصحاب ورش الصيانة والميكانيك يقومون بنشر خدماتهم ومنتجاتهم عليه، ويقوم الموقع بربطهم مع طالبي هذه الخدمات والمنتجات كما يقوم الموقع بنشر المعلومات والنصائح الهامة لأصحاب وسائل النقل في سبيل جذب المزيد من العملاء الى الموقع، وستكون هذه المعلومات والنصائح متوفرة عبر الموقع مما يسهل الوصول إليها من قبل الجميع عند الحاجة. حيث سيقدم هذا الموقع العديد من الحلول للعديد من المشاكل التي يواجهها الكثير من سائقي السيارات وبالتحديد الاناث منهم مثل الافتقار الى المعلومات والخبرات الاساسية في صيانة السيارات وايضاً صعوبة العثور على ورش صيانة قريبة وموثوقة في حالة حدوث أي عطل في السيارة.

١,٢ مشكلة الدراسة (Problem Statement):

تتلخص مشكلة الدراسة في "صعوبة الحصول على خدمات الصيانة وإصلاح السيارات عند الحاجة و بالوقت المناسب، وفي أي مكان كان وبأقل جهد من البحث".

١,٣ فرضيات المشروع (Hypotheses Project):

- اساليب التواصل الحالية مع الورش وخدمات اصلاح السيارات لا تحقق رضى سائقي السيارات.
- عدم قدرة الزبائن حالياً على الحصول على خدمات الاصلاح باستخدام شبكة الانترنت.
- ضعف انتشار الورش وفقاً للنظام الحالي وعدم تسويق خدماتها للجمهور بالطرق الحديثة.

١,٤ أهداف المشروع (Objectives): -

الهدف العام: يهدف المشروع إلى إنشاء موقع الكتروني للتعريف بالورش ووكالات اصلاح

السيارات . من خلال الاهداف الفرعية الاتية:

- حل المشاكل التي يعاني منها سائقي السيارات للتواصل مع الورش ووكالات اصلاح السيارات حالياً.
- جمع مختلف أنواع ورش ووكالات صيانة وإصلاح السيارات في موقع الكتروني واحد يحتوي جميع الخدمات التي تقدمها هذه الورش للجمهور .

١,٥ الغاية من المشروع (purpose):-

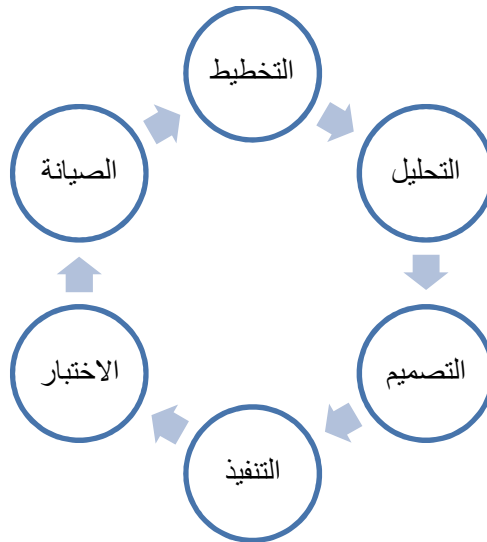
- توفير منصة الكترونية تعريفية بجميع أنواع الورشات وبكافة اختصاصاتها للجمهور للتواصل معها بسهولة.
- التعريف بأكبر قدر ممكن من الخدمات التي تقدمها الورش مثل الحجز للصيانة وما الى ذلك.
- حل مشكلة تعطل السيارات في الاماكن النائية عن طريق عرض موقع أقرب الورش ممن منطقة التعطل وطلب خدمة الصيانة في مكان التعطل في حالة كانت الورشة تقدم هذه الخدمة.
- واعطاء الفرصة للعملاء لإبداء الرأي بخدمات تلك الورش على الموقع، لضمان موثوقية عمل الورش ومدى كفاءتها في تقديم الخدمات للعملاء.

١,٦ أهمية المشروع (Importance project):-

- المساهمة في تطوير وازدهار الخدمات الالكترونية المختلفة.
- حصول العميل على أفضل خدمة وبأفضل سعر كون هناك تنافس وتعليقات عن ورش الموقع.
- نشر المعلومات والخبرات الاساسية التي يحتاج اليها كل سائق سيارة.
- تسهيل عرض الخدمة لطلابها وسهولة عرض الخدمات ونشرها بشكل أوسع.
- دعم الفنيين الحرفيين وعرض اعمالهم بشكل واسع وسهل البحث عليه.

١,٧ منهجية بناء المشروع (Life cycle model):-

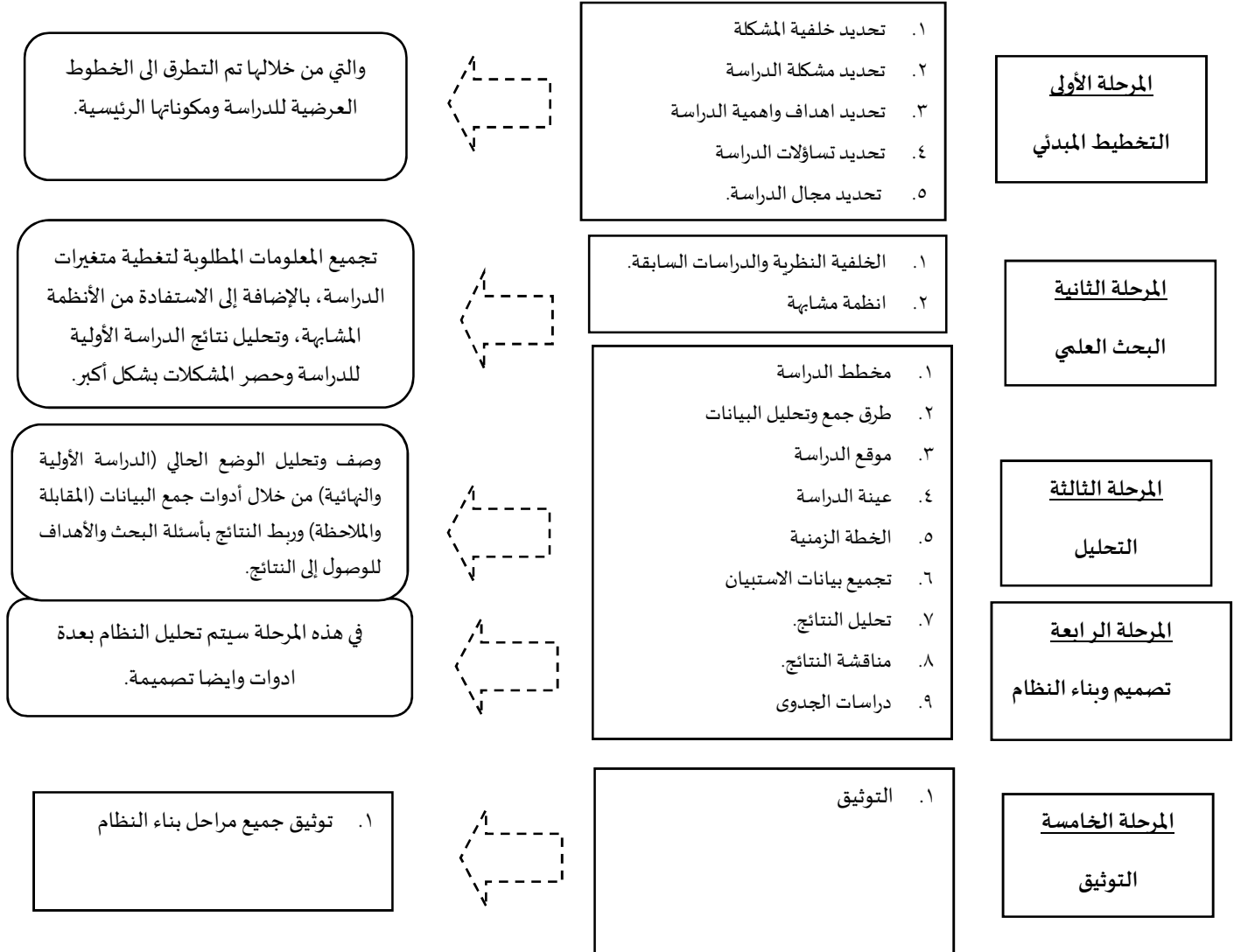
تم اختيار منهجية النموذج الحلزوني في بناء النظام بحيث يتميز بالقدرة على اضافة متطلبات اضافية للنظام اثناء فترة بناء النظام.



شكل ١,١ رسم توضيحي لمنهجية بناء المشروع

١,٨ إطار عمل خطة المشروع

يوضح الشكل التالي المراحل التي ستمر بها عملية بناء الموقع



شكل ٣,١ مخطط يظهر إطار عمل خطة المشروع (المصدر: الباحثة)

١,٩ حدود المشروع (Scope):-

- الحدود المكانية: أمانة العاصمة صنعاء.
- الحدود البشرية: عينة من اصحاب الورش ووكالات اصلاح السيارات في امانة العاصمة وعينة من طالبي خدمات الورش من سائقي السيارات مختلفة الانواع.
- الحدود الموضوعية: نظم المعلومات - المتاجر الالكترونية - رضى العملاء - خدمات الصيانة والاصلاح للسيارات.

١,١٠ أدوات جمع البيانات

- المقابلة: تقديم المحفزات الشفوية واللفظية والرد من حيث الاستجابات الشفوية اللفظية.
- الملاحظة: اداة الملاحظة هي أداة لجمع البيانات إما منظمة أو غير منظمة. في الملاحظة المنظمة، يتم جمع البيانات باستخدام متغيرات محددة ووفقًا لجدول زمني محدد مسبقًا. من ناحية أخرى، يتم إجراء الملاحظة غير المنظمة بطريقة مفتوحة وحرّة بمعنى أنه لن يكون هناك متغيرات أو أهداف محددة مسبقًا.

١,١ الخطة الزمنية (time plan):

ويوضح الجدول ادناه الخطة الزمنية لتنفيذ البحث

المرحلة	الأنشطة	٢٠٢٢-١٠-١٢ ٢٠٢٢-١٠-٢٢	٢٠٢٢-١٠-٢٣ ٢٠٢٢-١٢-٢٢	٢٠٢٢-١٢-٢٣ ٢٠٢٣-٢-١	٢٠٢٣-٢-٢ ٢٠٢٣-٤-٢٠	٢٠٢٣-٤-٢١ ٢٠٢٣-٤-٣٠	٢٠٢٣-٥-١ ٢٠٢٣-٥-١٥
التخطيط	١. تحديد خلفية المشكلة ٢. تحديد مشكلة الدراسة ٣. تحديد اهداف واهمية الدراسة ٤. تحديد تساؤلات الدراسة ٥. تحديد مجال الدراسة. ٦. الخلفية النظرية والدراسات السابقة. ٧. انظمة مشابهة						
التحليل	١. وضع مخطط الدراسة ٢. تحديد جمع وتحليل البيانات وموقع الدراسة وعينة الدراسة والخطة الزمنية ٣. بدء تجميع بيانات الاستبيان ٤. مناقشة و تحليل النتائج. ٥. وضع دراسات الجدوى						
التصميم	١. تصميم المخططات التوضيحية ٢. تصميم واجهات النظام التخليعية						
التنفيذ	بناء الاكواد للنظام						
الاختبار	عرض النظام على عينة من العملاء للتأكد من استجابته لمتطلباتهم						
الصيانة	تعديل وصيانة أي وظائف او عمليات بالنظام لا تتوافق مع متطلبات العملاء						
التوثيق	توثيق عمليات البحث						

جدول ٣,١ الخطة الزمنية لبناء المشروع

١,١٢ التقنيات المستخدمة في بناء النظام

قواعد بيانات_ شبكة إنترنت _ سيرفرات لتبادل المعلومات _GAS.

اساليب تجميع البيانات: المقابلة- الملاحظة

اساليب تحليل البيانات:

مخططات (Use case – DFD – ERD)

١,١٣ لغات البرمجة المستخدمة واساليب بناء الموقع

- PHP
- MYSQL
- Laravel Framework
- HTML
- CSS
- JS
- JQUERY
- BOOTSTRAP
- AJAX

١,١٤ فكرة المشروع (System Definition):-

موقع "HELP" هو موقع الكتروني يساعد أصحاب ورش ووكالات الصيانة وميكانيك السيارات بعرض خدماتهم ومنتجاتهم عبره يقوم الموقع بعرض الخدمات والمنتجات المعروضة من قبل الورش المسجلة فالموقع موضحاً فيها السعر وموقع الورشة وعند رغبة العميل بطلب خدمة او منتج ما عليه سوى الضغط على المنتج او الخدمة وضغط اضافته الى السلة وتأكيد طلبه من سلة المشتريات بعد ذلك سيصل طلب لصاحب الخدمة مصحوب ببيانات طالب الخدمة او المنتج ويتمكن من التواصل معه يقوم الموقع ايضاً بنشر التدوينات ومقالات وآراء العملاء عن الخدمات التي قدمتها الورش يسمح الموقع ايضاً لزواره بالبحث عن المنتجات والخدمات حسب السعر.

١,١٥ هيكل البحث (Structure Research):-

• الفصل الأول

- المقدمة
- خلفية ومشكلة الدراسة
- فرضيات المشروع
- أهداف المشروع
- الغاية من المشروع
- أهمية المشروع
- منهجية بناء المشروع
- أهمية المشروع
- منهجية المشروع
- حدود المشروع
- التقنيات المستخدمة في بناء النظام
- لغات البرمجة المستخدمة واساليب بناء الموقع
- فكرة المشروع
- هيكل البحث

• الفصل الثاني

- الخلفية النظرية
- دورة حياة النظام
- لغات البرمجة المستخدمة
- أنظمة مشابهة

• الفصل الثالث

- المقدمة
- تجميع المعلومات
- دراسة الجدوى

• الفصل الرابع

- متطلبات النظام
- مخططات تحليل النظام
- واجهات النظام

• الفصل الخامس

- مفهوم تحليل النتائج
- احصائيات المنصة

• الفصل السادس

- الخلاصة
- التوصيات والتطويرات

الفصل الثاني

الإطار النظري للمشروع

الفصل الثاني: الإطار النظري للمشروع

٢,١ المقدمة (introduction): -

ان خدمة التسوق الالكتروني خدمة عالمية توجد في العديد من لبدان العالم وخاصة في الدول المتقدمة واغلب من يوفر هذه الخدمة هم متاجر الملابس والمطاعم وقد قمت في هذا المشروع بعمل دراسة بشكل أوسع فقامت بجمع اغلب الورش في موقع واحد وحجز الخدمة الذي تتناسب مع حاجة او رغبة العميل او طلب العميل لاجد افراد الورشة بالحضور الى الموقع الذي ادخله العميل واخذ السيارة وصيانتها وتسليمها للموقع أيضاً وقد قمت بتصميم هذا الموقع خالص لهذه الخدمة ليكون في متناول الجميع واستخدامه بكل سهولة.

٢,٢ الخلفية النظرية

- نظم المعلومات

هو التخصص الذي يجمع بين تقنية المعلومات والإدارة وعلم الحاسوب ويعتمد بشكل أساسي على خمسة عناصر هي الأجهزة، والبرمجيات، والبيانات، والإجراءات والأشخاص.

- انواعها

تتنوع أنواع نظم المعلومات الإدارية المستوى وحسب الوظائف، وفيما يلي توضيح لأنواع نظم المعلومات الادارية حسب المستوى:

○ نظم الدعم الفني (Executive Support System): -

تعد نظم الدعم التنفيذي برامج تعمل على السماح بتحويل المؤسسة إلى تقارير يمكن الوصول إليها على المستوى التنفيذي، والتي بدورها تساعد على اتخاذ القرارات الغير روتينية وتحديد الاتجاهات طويلة الأجل في التخطيط الاستراتيجي، كما تساهم في توضيح اتجاهات السوق وتفضيلاته وتقييم الأداء من خلال استخدام أدوات التحليل وتقييم الأداء.

○ نظم دعم القرارات (Decision Support System):-

يُعد نظام مُصمم لمُساعدة الإدارة المُتوسطة والعليا من خلال تحليل بياناتها وتجميع المعلومات التي تُساعد في حل المُشكلات واتخاذ القرارات، ويُمكن أن يكون النظام إما مُحوسبًا بالكامل أو مدعومًا بواسطة البشر أو قد يتم الجمع بين كليهما.

○ نظم التقارير الإدارية (Management Reporting System):-

تعمل نظم التقارير الإدارية على دعم أنظمة المعلومات في مستويات الإدارة المُختلفة، حيث تتجلى مُهمتها في توفير تقارير روتينية ومُفصلة تُركز على الأنشطة السابقة والحالية بدلًا من تقديم توقعات مُستقبلية، فهي تُقدم أنواع البيانات التي يحتاجها المدراء لإدارة الأعمال بطريقة واضحة ومُفصلة، كما ويتم استخدامها لتقييم أداء المنظمات والمدراء والموظفين في المستوى الأدنى.

○ نظم معالجة المعلومات (Transaction Process System):-

نظام يعمل على معالجة معلومات المُعاملات التجارية من خلال جمع بياناتها وتعديلها والعمل على استرجاعها بطريقة تضمن توفير الأداء والموثوقية والاتساق.

○ نظم معلومات المكاتب (Office Information System):-

تُعد نظم معلومات المكاتب أحد المجالات المعنية بدراسة المكاتب والعمل على تطوير أفضل التقنيات من أجل توفير الدعم للعاملين فيها.

اما بالنسبة لأنواع نظم المعلومات الادارية حسب الوظائف فيمكن توضيحها كما يلي:

○ نظم معلومات التسويق والمبيعات (Marketing and Sales Information) System :-

هي المسؤولة عن جمع معلومات التسويق والعمل على تخزينها وتحليلها وتوزيعها على المدراء وفق احتياجاتهم خلال فترات مُنتظمة، حيث يركز هذا النظام على فهم الاحتياجات التسويقية ومتى وأين

وكيف سيعمل المدراء على طلبها، لذا من المهم العمل على جمع البيانات من المصادر الداخلية بطريقةٍ مُستمرةٍ وبطريقةٍ مُخصصةٍ والعمل على إجراء المسح المناسب للبيئة وكذلك القيام على إجراء بُحوث للتسويق،

○ **نظم المعلومات المحاسبية (Accounting Information System): -**

أحد الطرق التي تستخدمها الشركات من أجل جمع بياناتها المالية والعمل على تخزينها من أجل مُعالجتها وإدارتها والإبلاغ عنها للمُحاسبين والاستشاريين ومُحللي الأعمال والمُراجعين ووكالات الضرائب وذلك باستخدام الأدوات والأنظمة المُصممة لتلبية هذا الغرض.

○ **نظم معلومات الموارد البشرية (Human Resources Information) System: -**

تعرف على أنها البرامج التي تُستخدم من أجل إدخال البيانات الخاصة بنظام الموارد البشرية وتتبعها ومعرفة كُشوف المُرتبات والإدارة وكذلك المُحاسبة داخل الشركة.

○ **نظم معلومات التصنيع والعمليات (Manufacturing operations management): -**

تعرف على أنها مجموعة من الأنظمة التي يتم استخدامها في إدارة عمليات التصنيع وذلك من أجل العمل على زيادة الكفاءة.

- **مميزاتها او خصائصها**

يتميز نظام المعلومات الادارية بالعديد من الخصائص منها:

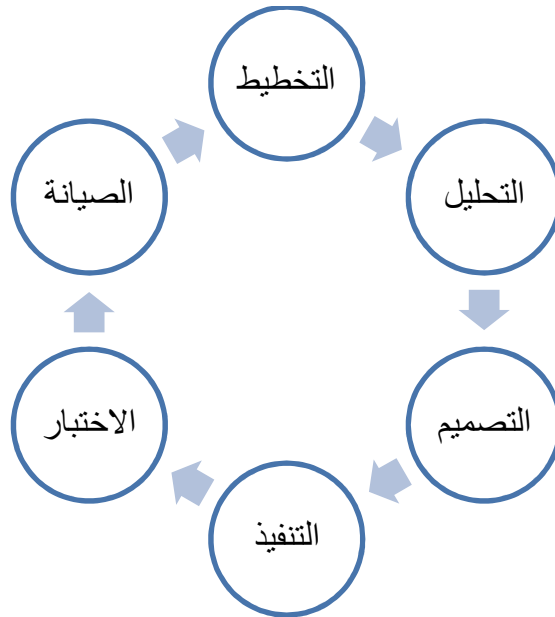
- المساعدة في صنع القرارات
- مساندة ودعم العمليات الخاصة بالمنظمة في مجالاتهما الوظيفية المختلفة
- تدعيم ومساعدة الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم ورقابة
- توفيره للمعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة
- يوفر معلومات عن عمليات المنظمة الداخلية

- المتاجر الإلكترونية

يُعرّف المتجر الإلكتروني بأنه موقع أو تطبيق إلكتروني يتضمن مجموعة من عمليات البيع والشراء لعدد كبير من السلع وكذلك الخدمات، وجميع تلك العمليات تحدث عبر الإنترنت. تتميز المتاجر الإلكترونية بالعديد من الخصائص التي لا تتمتع بها المتاجر التقليدية مثل نشاط المتجر لمدة ٢٤ ساعة في اليوم حيث يمكن للعميل التسوق في أي وقت يشاء كما تتميز بالانتشار فيمكن لأي شخص في العالم التسوق منها.

٢,٣ دورة حياة النظام (Life cycle model):-

تتكون دورة حياة النظام من سلسلة من المراحل التي يبنى عليها بناء النظام يوضحها الشكل الآتي:



شكل ٢,١ رسم توضيحي لدورة حياة بناء النظام

التخطيط (Planning) :-

تعتبر مرحلة التخطيط المرحلة الأساسية لفهم وتحديد الهدف من النظام الذي سيتم تنفيذه وكيف

سيتم التحرك عند البدا بالعمل عليه ضمن فريق وتم تفصيل هذا الجزء الى قسمين:

- **تهيئة المشروع (Initiation Project) :-** ويتم من خلاله عمل دراسة جدوى من خلال

معرفة الغرض من تنفيذ هذا المشروع .

- **إدارة المشروع (Management Project) :-** ويتم من خلالها تطوير خطة عمل وتجهيز

أعضاء الفريق وعمل خطة تنفيذ المشروع وكيفية سير عمل أعضاء الفريق

٢,٣,١ التحليل (Analysis) :-

مرحلة التحليل هي اهم مرحلة في عملية بناء النظام ففي هذه المرحلة يتم تحديد ماهية النظام

وفي ماذا سيستخدم ومن الذي سيستخدمه والكيفية التي من خلالها سيتم بنائه. وتتكون مرحلة

التحليل من ثلاث خطوات رئيسية يجب مراعاتها اثناء هذه العملية وهي:

- **استراتيجية التحليل (Strategy Analysis) :-** تتضمن عملية دراسة الأنظمة السابقة

ومشاكلها وتحليل طرق لبناء نظام جديد يعمل على حل هذه المشاكل.

- **جمع المتطلبات (Gathering Requirements) :-** من خلال المقابلات الشخصية

الملاحظة المباشرة وتقديم الاستبيانات وغيرها من الطرق يتم جمع المعلومات ومن ثم تحليلها.

٢,٣,٢ التصميم (Design) :-

تتكون مرحلة التصميم من عدة أجزاء كالتالي:

- تصميم الواجهات التي سيتعامل معها المستخدم النهائي وكيف يتم تحويل كل اعمال النظام الى واجهات رسومية سهلة الفهم الاستخدام من قبل المستخدمين بحيث تقوم بعمل الكثير من المهام من خلال الشاشات الخاصة بالنظام.
- ربط الواجهات بالتقنيات المستخدمة في الخلفية من لغات برمجة والتي تعتبر الجزء العملي للنظام والتي تكون مخفية عن نظر المستخدم والتي تقوم بكل الأعمال التي يتم طلبها من خلال الضغط على أي جزء عملي في الواجهات .
- انشاء قاعدة بيانات مترابطة ومخططة بشكل علمي ومنطقي لكي نضمن سلامة وصحة البيانات و ربط كل ما سبق بها بحيث يتم فيها تخزين البيانات وجلب البيانات الى الواجهات التي سيتم عرض هذه البيانات على الشكل المطلوب .

٢,٣,٣ التنفيذ (Implementation) :-

وهي اخر جزء من مراحل انشاء النظام والتي يتم فيها جمع وتنفيذ كل أجزاء النظام لكي نصل الى الشكل النهائي للنظام وتعتبر أحد أطول واصعب الأجزاء في انشاء النظام.

٢,٣,٤ الاختبار (Testing) :-

عمل اختبارات وفحص لعمل كل جزء في النظام والتأكد من صحة تنفيذ العملية والمدة الزمنية عند تنفيذها.

٢,٣,٥ الصيانة (Maintenance):-

وهي مرحلة مراقبة أداء النظام وإجراء التعديلات اللازمة حسب الحاجة وحسب رغبة

المستخدمين

٢,٤ لغات البرمجة المستخدمة لتطوير الموقع

نبذة تعريفية عن لغة PHP

عبارة عن لغة برمجية مفتوحة المصدر تستخدم في برمجة المواقع الإلكترونية وتنفذ في جهة ال

سيرفر Side Server على غرار بقية اللغات التي تنفذ في جهة المتصفح مثل HTML

وJavaScript وغيرها حيث تقوم ببرمجة الأجزاء التفاعلية في الموقع مثل التعامل مع قواعد

البيانات والحماية وغيرها.

نبذة تعريفية عن إطار عمل PHP Laravel

عبارة عن إطار عمل Framework مفتوح المصدر مبني على لغة PHP أطلقه Otwell

Taylor في فبراير ٢٠١٢م ويعد الآن أحد أشهر أطر العمل المبنية بلغة PHP.

نبذة تعريفية عن MySQL

عبارة عن نظام لقواعد البيانات يسمح بإنشاء قواعد بيانات علائقية واستخدامها في مختلف

البرمجيات ويأتي بإصدارات متعددة كما يأتي في أغلب البرامج التي مدمج مع لغة PHP مثل

برمجيات WAMPP , XAMPP وغيرها. ويأتي محرك قاعدة البيانات تحت مسمى
. PhpMyAdmin

نبذة تعريفية عن لغة HTML

هي لغة ترميز تستخدم في إنشاء وتصميم صفحات ومواقع الويب، وتعتبر هذه اللغة من أقدم اللغات وأوسعها استخداماً في تصميم صفحات الويب HTML وتعطي متصفح الإنترنت وصفاً لكيفية عرضه لمحتوياتها، ويمكن أن تساعدته تقنياً مثل (CSS) ولغات مثل جافا سكريبت إضافة شكل جمالي وتفاعلي مع المستخدم.

نبذة تعريفية عن CSS

هي مجموعة من الخصائص التي تستخدم في عملية تخصيص التصميم في صفحات HTML على سبيل المثال تعيين ألوان للخلفية وخطوط للنصوص وغيرها من الخصائص الكثيرة.

نبذة تعريفية عن لغة JavaScript

لغة برمجة تنفذ في جهة المتصفح تستخدم لتنفيذ بعض الأعمال التفاعلية الغير مرتبطة بالسيرفر فهي على سبيل المثال لا تستطيع التواصل مع قاعدة البيانات في السيرفر. من أمثلة استخداماتها عرض الخرائط التفاعلية أو الرسوم المتحركة أو تحديثات المحتوى مباشرةً وغيرها.

نبذة تعريفية عن مكتبة jQuery

هي مكتبة خاصة بلغة الـ JavaScript تقوم باختصار العديد من النصوص البرمجية المكررة والمهام المعروفة.

نبذة تعريفية عن مكتبة Bootstrap

مكتبة مبنية على لغة JavaScript و CSS مقدمة من شركة Twitter وتم انشائها لمساعدة المصممين والمطورين على بناء منتجات ذات جودة عالية وبوقت اقل.

نبذة تعريفية عن تقنية AJAX

تقنية تتيح إمكانية العمل على متصفحات الويب بطريقة مشابهة للعمل على سطح المكتب بحيث يمكنها التواصل مع السيرفر وإرسال البيانات الية واستقبالها منه دون عمل تحديث للصفحة.

٢,٥ أنظمة مشابهة

• (Bestune): -

عبارة عن موقع الكتروني في المملكة العربية السعودية ويمكن من خلاله الحجز للصيانة بكل سهولة عبر الموقع وتشمل خدماتهم حجز موعد للصيانة وحجز تجربة القيادة.

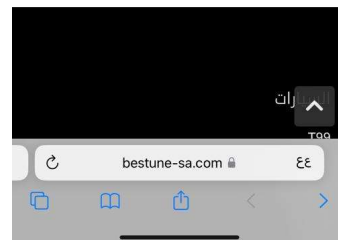
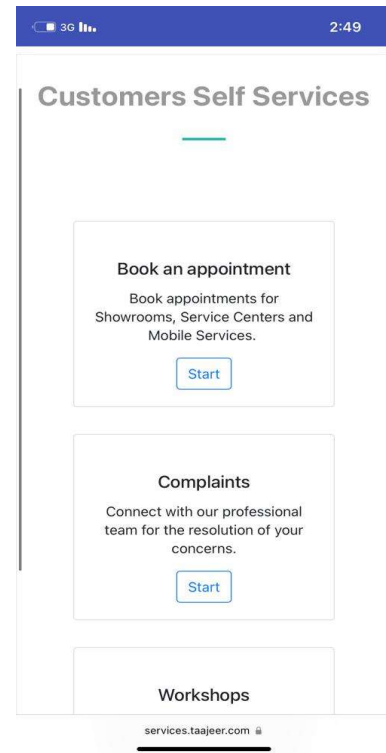
مميزات موقع Bestune :-

- الحفاظ على تحكم كامل في خدمة العملاء.
- تحقيق متطلبات الأداء العالي للأعمال.
- تقديم جودة ذات طبقة أولى وقيمة عليا لعملائنا.
- تقديم قبل وخلال وبعد البيع: بأدب والتزام ومساعدة وأمانة.

عيوب موقع Bestune :-

- عدم توفر هذا الموقع الا فالمملكة العربية السعودية.

- صور توضيحية لموقع Bestune



شكل ٢,٢ صور توضيحية لموقع Bestune

الفصل الثالث

التحليل

الفصل الثالث: التحليل

٣,١ المقدمة (Introduction): -

سيتم في هذا الفصل تحليل نتائج المقابلة والملاحظة التي تمت لعينة الدراسة وإثبات الفرضيات ثم الخروج بنتائج وتوصيات.

ثم المخططات use case , DFD , ERD والبدء بعملية تصميم النظام.

٣,٢ تجميع المعلومات: -

بهدف اثبات او نفي فرضيات البحث تم تنفيذ المقابلة لعينة من سائقي السيارات ومالكي الورش حيث تم مقابلة عشرة اشخاص من مالكي السيارات ومالكي الورش (ملحق رقم ١: يمثل اسئلة المقابلة).

٣,٢,١ نتائج المقابلة: -

كانت نتائج المقابلة التي نفذت لعينة من سائقات السيارات على النحو الاتي: -

- صعوبة الحصول على ورشة في موقع تعطل السيارة بسهولة.
- عدم توفر الوقت للمتابعة عملية الصيانة .
- عدم ايجاد ورشة مناسبة من حيث السعر والزمان والمكان .
- عدد كبير من النساء لا يستطيع الجلوس داخل مركز الصيانة لضمان عدم سرقة أحد مكونات السيارة.

٣,٢,٢ مشاكل يعاني منها السائقون:-

- بعض الورش لا تحقق الرضى للعميل ولكنهم يستمرون بالتعامل مع نفس الورشة لعدم معرفتهم بورش أخرى تناسب احتياجاتهم.
- عدم قدرتهم على الحجز للصيانة الا من خلال الحضور الشخصي إلى الورشة.
- انشغالهم في أعمالهم مما يجعل عملية الصيانة أصعب لما تأخذه من وقت.
- الاحتياج لخدمات متخلفة لا توفرها ورشة واحدة بل يتم الذهاب إلى أكثر من ورشة في وقت واحد.
- حدوث مشكلة او عطل في مكان محدد وعدم القدرة على تحريك السيارة الا بواسطة فني .

٣,٢,٣ المشاكل التي يعاني منها اصحاب الورش:-

- اغلب العملاء المتعاملين لا يكونوا من نفس المنطقة الجغرافية.
- عدم القدرة للوصول إلى العميل وتعريفه بالخدمات التي تقدمها الورشة بشكل سلسل.
- عدم توفر موقع يتم اعلان كافة الخدمات التي تقدمها الورش.
- صعوبة الإعلان عن الاحتياج لفنيين للعمل في الورش.

٣,٢,٤ نتائج الملاحظة:-

بعد ملاحظة حالة لأحدى طالبات في الجامعة عند تعطل سياراتها واجهت الطالبة المشاكل الاتية:

- صعوبة في ايجاد ورشة .
- اخذ وقت كبير حتى تم ايجاد ورشة .

- اخذ وقت كبير حتى تم سحب السيارة للورشة.
- استهلاك وقت في عملية المتابعة للإصلاح وخاصة مع عدم وجود اي معرفة بالنواحي الميكانيكية لديها. ملحق رقم (٢) نموذج ملاحظة

٣,٢,٥ اثبات أو نفي فرضيات الدراسة:-

تم بناء البحث من خلال ثلاث فرضيات ومن خلال المقابلة والملاحظة لما يتعلق بمشكلة الدراسة تم اثبات او نفي الفرضيات وعلى النحو الاتي: -

- الفرضية الاولى: اساليب التواصل الحالية مع الورش وخدمات اصلاح السيارات لا تحقق رضى سائقي السيارات.

من خلال المقابلة مع مجموعة من عينة الدراسة من اصحاب الورش والعملاء وملاحظة ما يتم في حالات طلب الخدمات ذات العلاقة بالفرضية الاولى تم نفي الفرضية حيث تم التوصل إلى ان اساليب التواصل الحالية مع الورش وخدمات اصلاح السيارات لا تحقق اي رضى للعملاء بل يجد العملاء صعوبة كبيرة في التواصل والحصول على الخدمات.

- الفرضية الثانية: عدم قدرة الزبائن حالياً على الحصول على خدمات الإصلاح باستخدام شبكة الانترنت.

تم اثبات الفرضية من خلال بعض اسئلة المقابلة والملاحظة لتقديم الخدمات حيث اجمع العملاء واصحاب الورش على انه هناك صعوبة وعدم قدرة للزبائن على الحصول على خدمات الإصلاح باستخدام شبكة الانترنت.

- الفرضية الثالثة: ضعف انتشار الورش وعدم تسويق خدماتها وفقاً للنظام الحالي للجمهور بالطرق الحديثة.

تم اثبات الفرضية من خلال بعض اسئلة المقابلة والملاحظة لتقديم الخدمات حيث اجمع العملاء واصحاب الورش على انه ضعف انتشار الورش وعدم تسويق خدماتها للجمهور بالطرق الحديثة.

٣,٢,٦ نتائج التحليل:

بعد العودة إلى نتائج المقابلة والملاحظة اتضح الاتي:

- أكثر مشكلة تواجه السائقين وبالذات الاناث منهم هي عدم قدرتهم على التواجد اثناء صيانة السيارة مما لا يضمن لهم ضمان الخدمة و عدم سرقة أي قطعه من قطع السيارة.
- عدم المعرفة بالورش القريبة من موقع تعطل مركباتهم .
- صعوبة التمييز بين الورش والخدمات التي تقدمها ومدى تناسبها مع احتياجاتهم من الخدمات .
- عدم قدرة ورش العمل على استقطاب فنيين وتقديم عروض العمل الا بالشكل التقليدي.

٣,٢,٧ التوصيات: -

عمل موقع يسمح لطالب الخدمة بطلبها بشكل الكتروني وسريع على ان يقدم الموقع ميزة للعميل للتصفح واخذ فكرة عن كل ورشة والخدمات التي تقدمها والمقارنة للوصول لأفضل سعر يتناسب مع رغبة وحاجة العميل وايضا يقدم الموقع فرصة لأصحاب الورش بعرض حاجتهم للفنيين .

٣,٣ دراسة الجدوى (Feasibility study):-

تكمّن أهمية دراسة الجدوى بكل أنواعها المختلفة في معرفة إمكانية تطبيق المشروع ومدى نجاحه والعائد المتوقع منه. كما توضح الأشياء المطلوبة لتحقيق ونجاح هذا المشروع حيث تعتبر دراسة الجدوى الحجر الأساسي في مرحلة الدراسة التمهيديّة لأي مشروع وهي كالتالي:

٣,٣,١ الجدوى الادارية (Administrative feasibility):-

سيستخدم الموقع مجموعات مختلفة من المستخدمين وستكون صلاحياتهم وادوارهم وفق الجدول ادناه وعلى النحو الاتي:

اسم المستخدم	المؤهلات	الصلاحيات	الدور
مدير الموقع	- القدرة على ادارة الموقع - خبرة في ادارة المواقع الالكترونية	- يتحكم بإعدادات الموقع - يسمح بإضافة او حذف المستخدمين - استعراض بيانات الموقع وإحصائيات والورش المسجلة فيه - التحكم بالورش الالكترونية من ايقاف تفعيل وحذف - نشر المقالات والتدوينات في الموقع	اشرافي ورقابي
مدير الورشة	- القدرة على التعامل الحاسوب او الهاتف الذي والانترنت - القدرة على ادارة المتجر الالكتروني	- انشاء الورشة الالكترونية - نشر خدماته ومنتجاته في الموقع - استعراض الطلبات التي تأتي من الزائرين له	مستخدم ومدخل بيانات
الزائر	- القدرة على التعامل الحاسوب او الهاتف الذي والانترنت	- استعراض الخدمات والمنتجات والتدوينات - طلب الخدمات والمنتجات من الورش	مستخدم ومدخل بيانات

جدول ٣,٢ التقسيمات الادارية في الموقع

٣,٣,٢ الجدوى الفنية (التكنولوجية) (Technical feasibility):-

الهدف من هذه الدراسة هي التعرف على احتياجات المشروع من المكونات المادية والبرمجية وعلى ضوء ذلك فان هذا الموقع سيحتاج:

- المكونات المادية المستخدمة في بناء النظام

المواصفات	البيان
المعالج: corei5 .الرام: 8GB . الهارد ديسك: 512GB. نظام تشغيل ويندوز 10 pro 2004 برنامج Microsoft office برنامج XAMPP برنامج VS code	- جهاز كمبيوتر يتم تثبيت بيئات العمل عليه ويكون بالمواصفات التالية:
سرعته لاسلكية تصل: 54 يدعم WP2/WBA , WEP ومزود ب خاصية QOS	- مودم
إمكانية تعدد أنظمة التشغيل على نفس الخادم سواء ويندوز بإصداراته المختلفة او لينكس بتوزيعاته	- سيرفر (HOSTING).
الوزن 9.27. الاب عاد 599*612*مم	- طابعة ملونة Hpl

جدول ٣,٣ المكونات المادية في بناء النظام

٣,٣,٣ الجدوى الاقتصادية (Economic feasibility):

التكلفة المالية لسوفت وير النظام			
10\$	10\$	1	Windows 10
10\$	10\$	1	Microsoft Project office
200\$	200\$	1	Hosting
	\$٥٠		مكافح فيروسات
15\$	15\$	1	Domain

التكلفة المالية للهاردوير الخاص بالنظام

اسم المكون	العدد	السعر	الإجمالي
طابعة ملونة	١	\$١٥٠	
جهاز كمبيوتر	1	600\$	600\$
سيرفر	١	\$٣٣٠٠	
سويتش		\$٥٠	

العوائد الملموسة

اشترك سنوي مع الورش	\$20
اخذ نسبة من الحجوزات عبر الموقع	10% من الحجز

جدول ٣,٣ الجدوى الاقتصادية للنظام

٣,٣,٤ الجدوى التشغيلية (operational feasibility):

الأداء المتوقع من النظام الجديد

الإنتاجية (Productivity):

عدد العمليات التي يمكن أن يعملها النظام خلال مدة زمنية ثانية (عملية) وحسب سرعة الانترنت.
الوقت ما بين اجراء عملية في النظام ولاستجابة من تكون ثانية واحدة وحسب سرعة الانترنت.

٣,٣,٥ المعلومات (information):-

المدخلات (Input):-

يكون الموقع واجهه يقوم من خلالها المستخدم صاحب الخدمة بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور حتى ينتقل الى الواجهة الخاصة فيه لتعرض له اهم صلاحياته بحيث يكون لديه عرض خدماته في الموقع. بعدها يأتي طالب الخدمة ويقوم بتصفح هذه الخدمات واختيار ما يريده منها.

تخزين البيانات (Stored Data):-

يجب أن يقوم النظام بتخزين البيانات بالشكل والصيغة الصحيحة بحيث يمنع أي تعارض في قاعدة البيانات.

المخرجات (Output):-

يقوم باسترجاع المعلومات المطلوبة منه بالشكل الصحيح وعرضها وتنزيلها على شكل بيانات رقمية وعرضها على صفحات الموقع.

الصلاحيات (Permission):-

التطبيق يسمح لكل مستخدم بإجراء العمليات بواسطة الصلاحيات المخولة له من الأدمن فمثلا لدينا المستخدم (المهندس) يسمح له فقط بالتحكم في منشورات عرض الاعمال والخدمات والمنتجات المتوفرة.

الفصل الرابع

التصميم

الفصل الرابع: التصميم

٤,١ متطلبات النظام (system requirements) :-

• متطلبات المستخدم كأدمن (مدير نظام)

- ان تكون الواجهات سهلة ومفهومة ومتناسقة.
- توفير خدمة المساعدة في النظام وعمل رسائل توضيحية.
- التحقق من صحة البيانات المدخلة.
- القدرة على إدارة النظام بشكل كامل من حيث إدارة عمليات التسجيل والتنسيق بين الفنيين والخدمات التي يقدمها الموقع.

• متطلبات المستخدم الاخرين

- القدرة على نشر المنشورات والتعديلات عليها.
- القدرة على التواصل مع الفنيين والحصول على الخدمات التي يقدمها الموقع.
- واجهات بسيطة وممتعة وسهلة الاستخدام.

• متطلبات النظام (العمليات)

○ عمليات مدير النظام

- تسجيل الدخول.
- انشاء مستخدم للنظام.
- الاشراف على ورشات الصيانة في الموقع.
- عرض تقارير واحصائيات للموقع.

○ عمليات ورش الصيانة

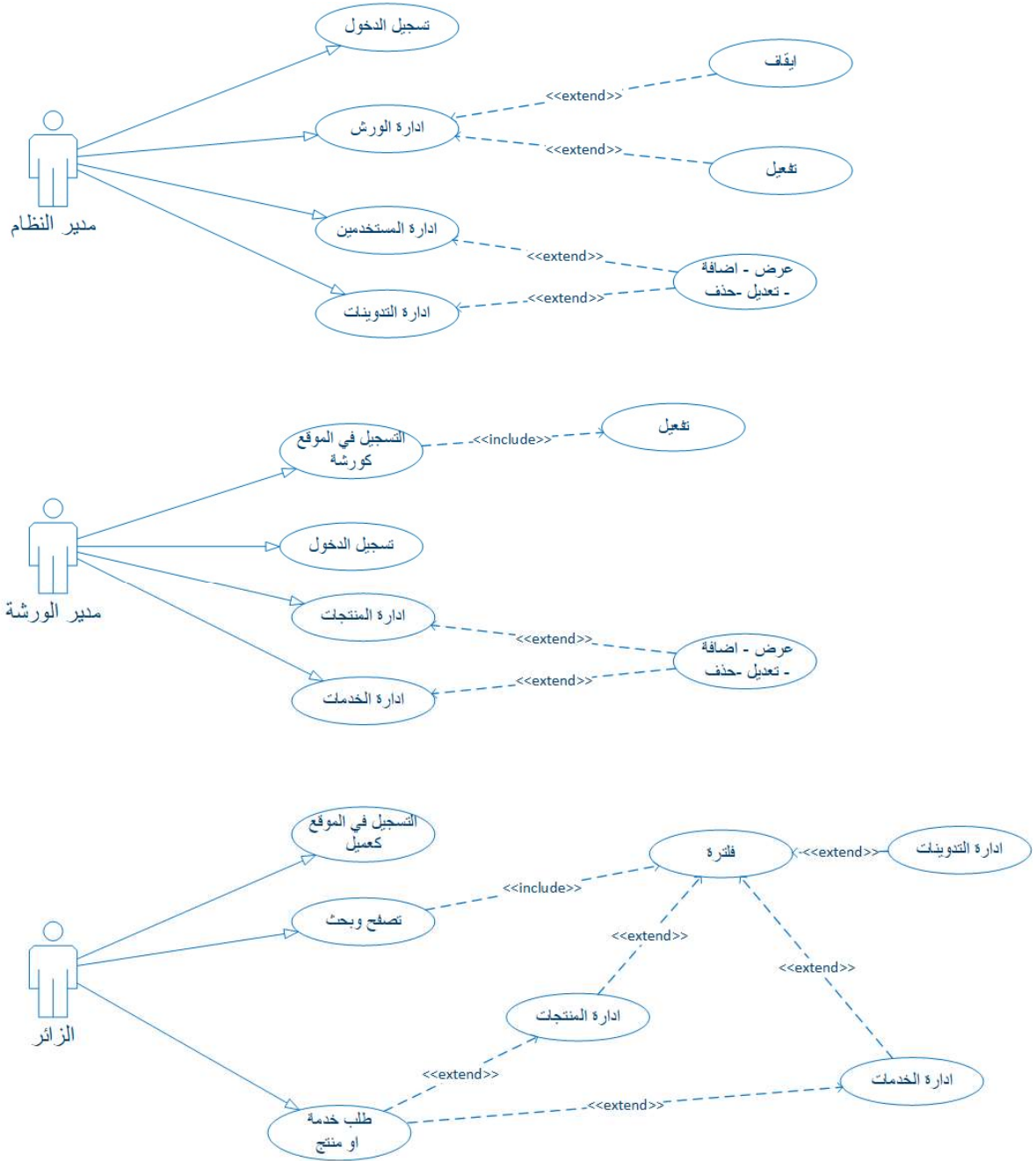
- انشاء حساب للورشة في الموقع.
- تسجيل الدخول.
- نشر خدماتهم في الموقع.
- عرض طلبات الزوار من الورشة.
- استعراض احصائيات وتقارير.

○ عمليات الزائر

- استعراض الخدمات والمنتجات المعروضة في الموقع.
- طلب الخدمات او المنتجات من الورش.

٤,٢ مخططات تحليل النظام

٤,٢,١ مخطط Use Case

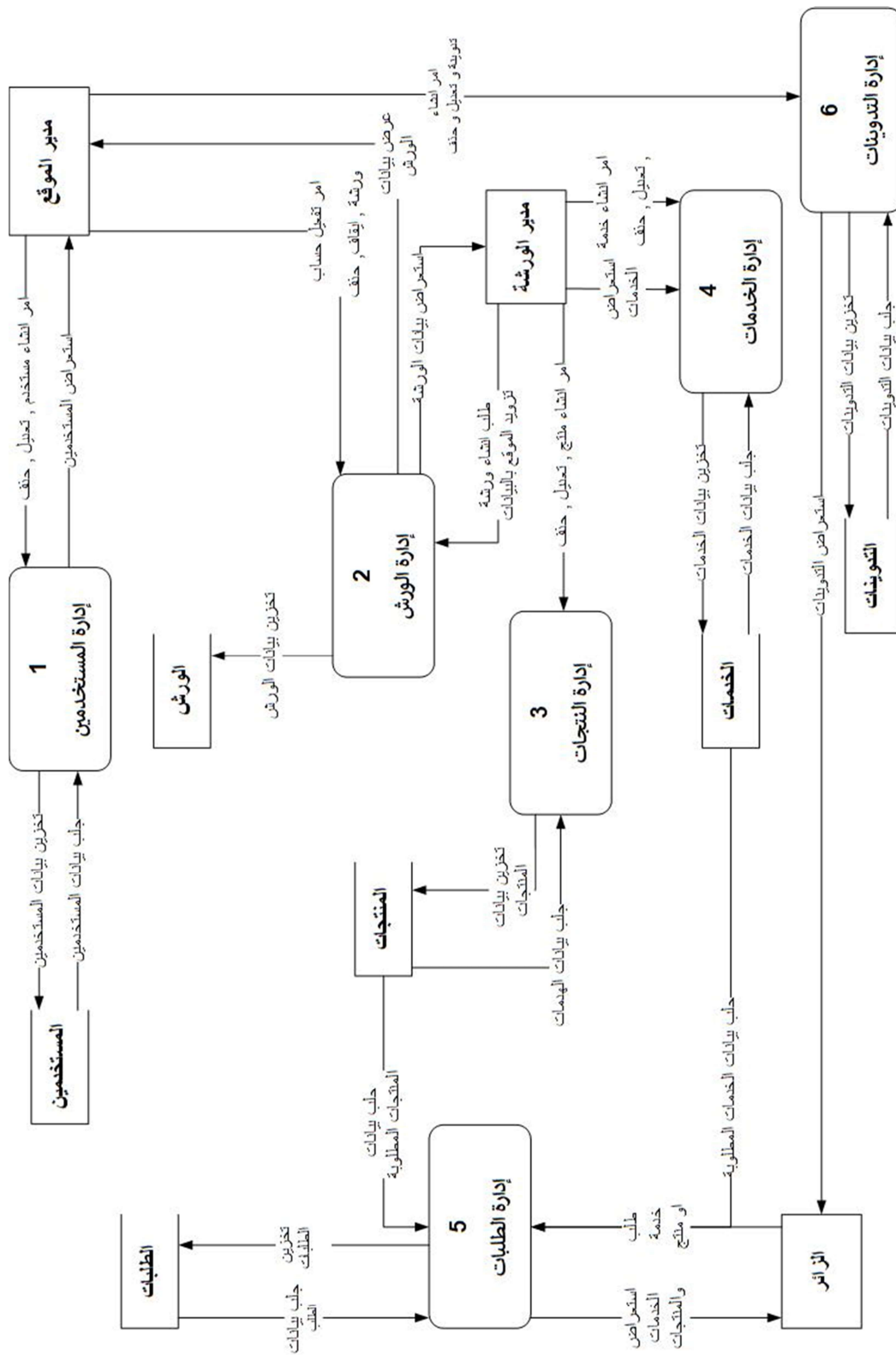


شكل ٤,١ مخطط use case

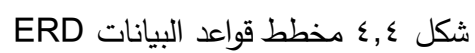


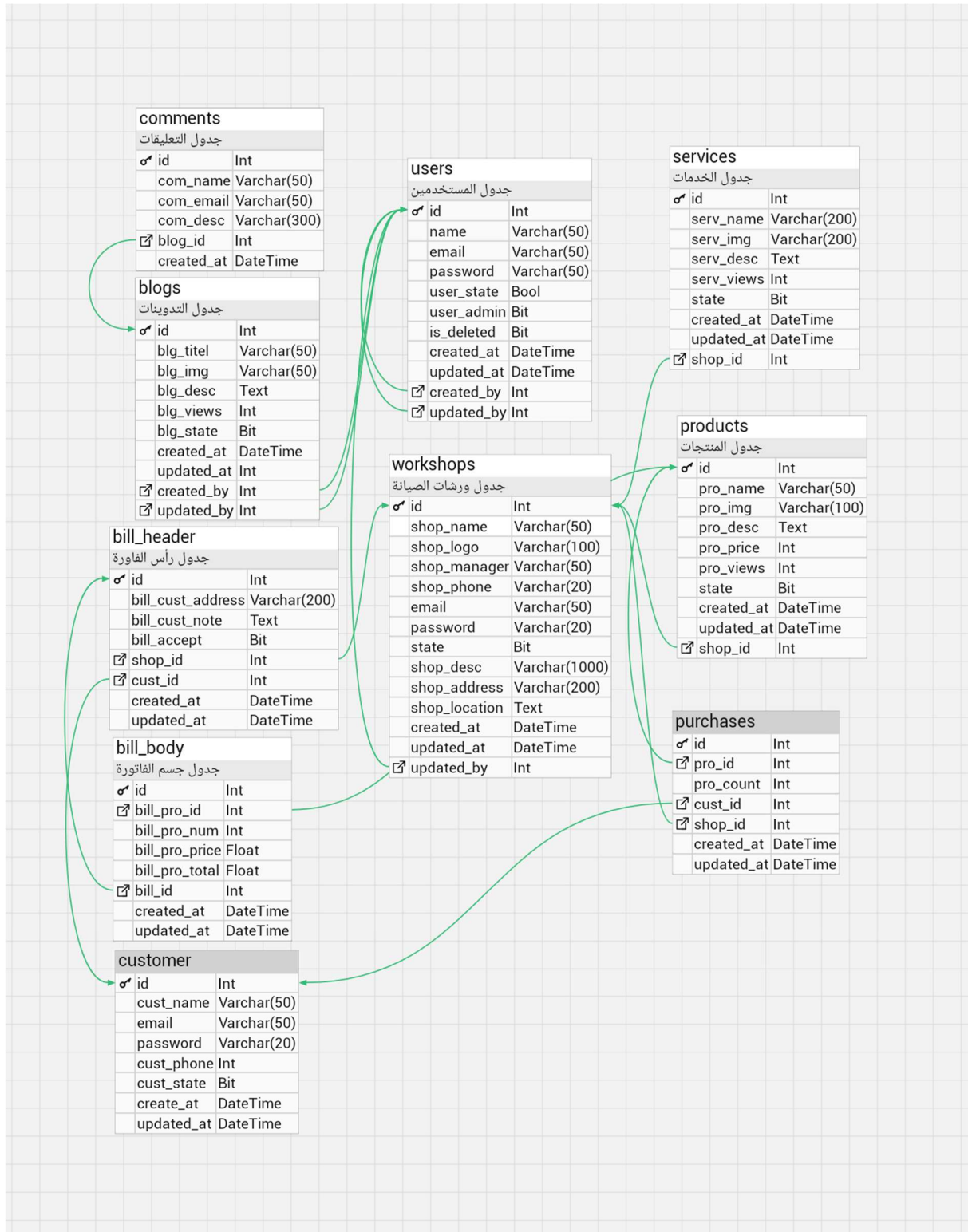
شكل ٤,٢ مخطط DFD مستوى (0)

مخطط DFD مستوی (1)



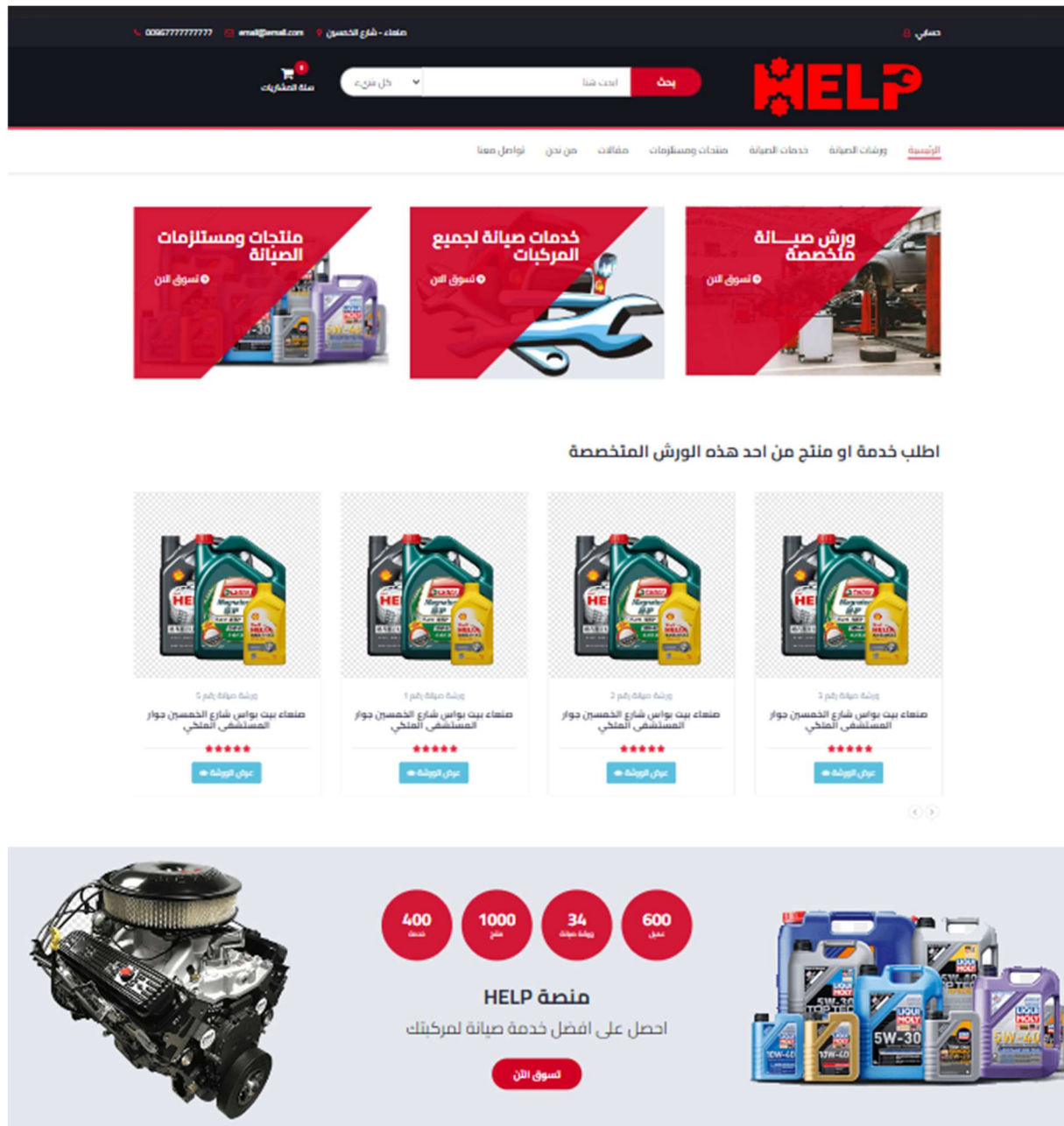
شکل ۴،۳ مخطط DFD مستوی (1)





شكل ٤,٥ المخطط الكائني Class Diagram

٤,٣ واجهات النظام



شكل ٤,٦ صفحة الرئيسية في الموقع

هذه الصفحة هي الصفحة الرئيسية للموقع والذي تعرض محتويات الموقع والتي يستخدمها العميل لتصفح المنتجات والخدمات.

The screenshot shows a registration form on a website with a red 'HELP' logo at the top. The form includes the following fields and labels:

- الاسم ***: اسم الورشة (Workshop Name)
- الشعار ***: No file chosen / Choose File (Logo)
- رقم الهاتف ***: (Phone Number)
- مدير الورشة ***: (Workshop Manager)
- كلمة المرور ***: password (Password)
- البريد الإلكتروني ***: (Email)
- تأكيد كلمة المرور ***: password confirmation (Confirm Password)
- العنوان ***: (منعاه - حده - ... إلخ) (Address)
- الموقع الجغرافي ***: قم باستخدام google map لاستخراج الموقع الجغرافي (Geographic Location)
- عن الورشة ***: (About the Workshop)

At the bottom right, there is a blue button labeled **إنشاء حساب الورشة الآن** (Create Workshop Account Now).

شكل ٤,٧ صفحة انشاء حساب الورشة في الموقع

من خلال هذه الصفحة يستطيع مدير الورشة انشاء حساب للورشة على الموقع واضافة بياناتها الرئيسية لتكون معروفة للعملاء المسجلين والزائرين للموقع.

The screenshot shows a login form on a website with a red 'HELP' logo at the top. The form has the following text and fields:

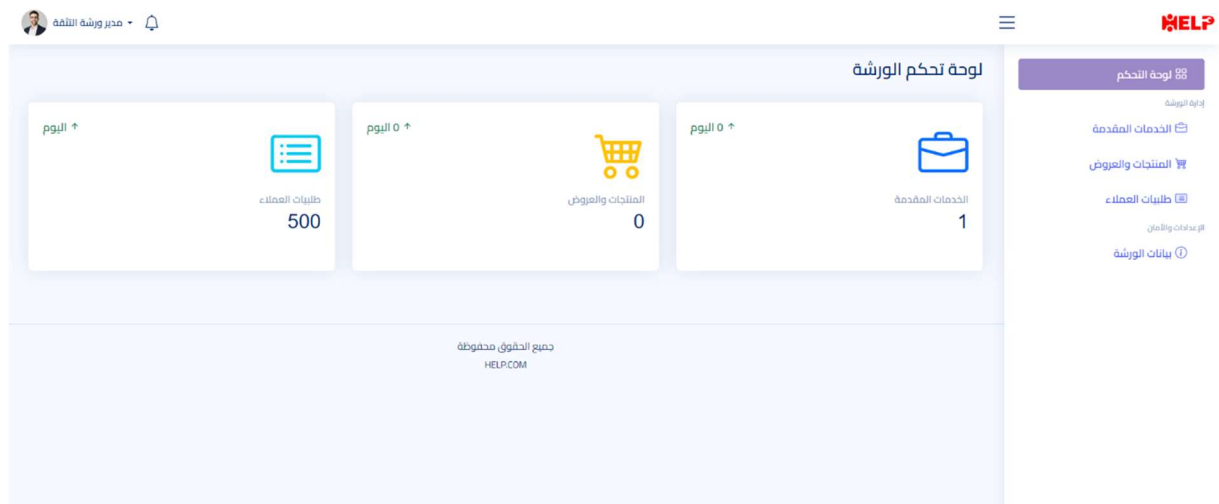
تسجيل الدخول الى حساب الورشة
ادخل البريد وكلمة المرور لحسابك

البريد الإلكتروني المستخدم: [Input field with an @ symbol icon]

كلمة المرور: [Input field]

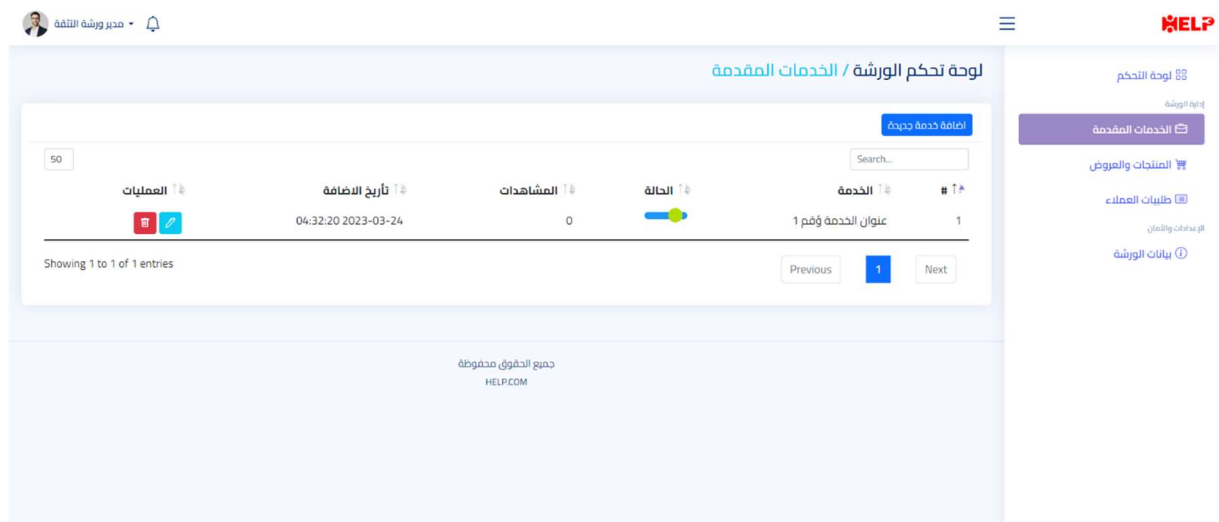
At the bottom right, there is a blue button labeled **تسجيل الدخول** (Login).

شكل ٤,٨ صفحة تسجيل الدخول الى حساب الورشة في الموقع



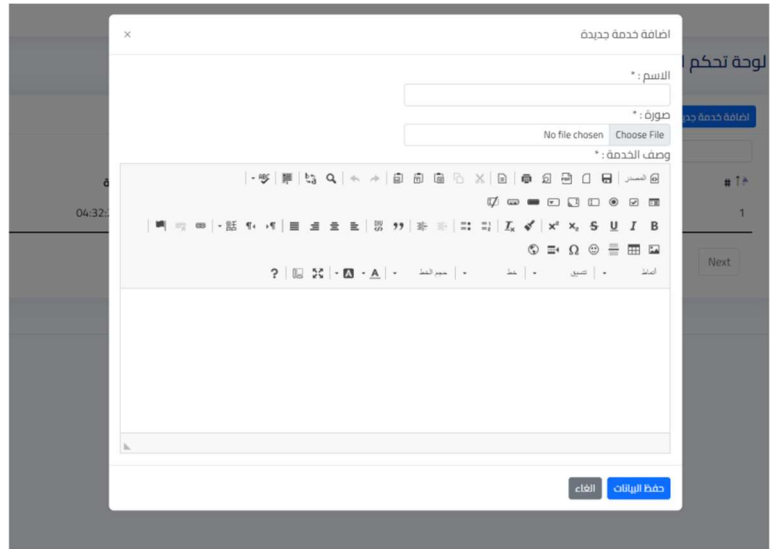
شكل ٩, ٤ صفحة لوحة التحكم والإحصائيات الخاصة بالورشة

يتم عرض الإحصائيات الخاصة بحساب الورشة في هذه الصفحة مثل عدد المنتجات والخدمات وايضاً الطلبات المقدمة من العملاء.



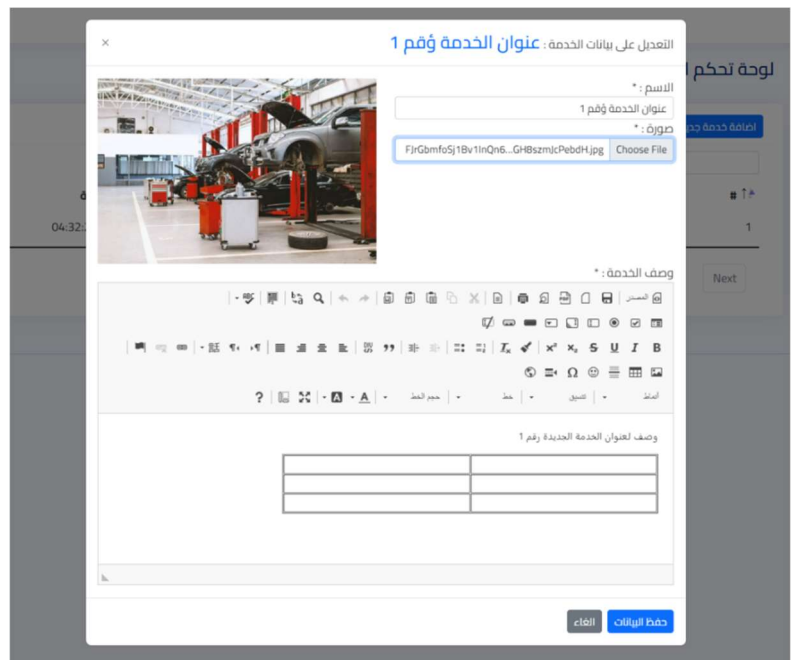
شكل ١٠, ٤ صفحة ادارة خدمات الورشة

تمكن هذه الصفحة مدير الورشة من عرض جميع خدمات الورشة وايضاً تحتوي على ازرار تحكم يختص كل زر بوظيفة معينة وهذه الوظائف هي اضافة خدمات الورشه وعرضها في الموقع وتعديل بيانات هذه الخدمات وايضاً حذفها او تعطيلها بحيث تتوقف عن الظهور للعملاء ويمكن عمل ذلك عن طريق الضغط على زر التبديل في عمود الحالة.



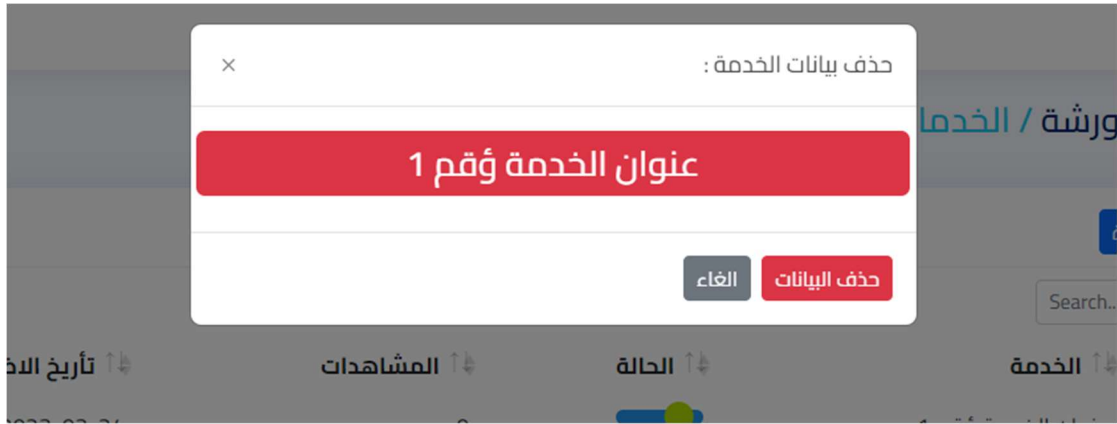
شكل ٤,١١ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة خدمات الورشة

تظهر هذه النافذة عند الضغط على زر اضافة خدمة جديدة في صفحة ادارة خدمات الورشة وتحتوي هذه النافذة على الحقول التي من خلالها يتم تعبئة بيانات الخدمة المقدمة. في حقل وصف الخدمة يحتوي على العديد من الأدوات التي تساعد في تنسيق الوصف وكل هذه الأدوات تتضمن في أداة CKeditor



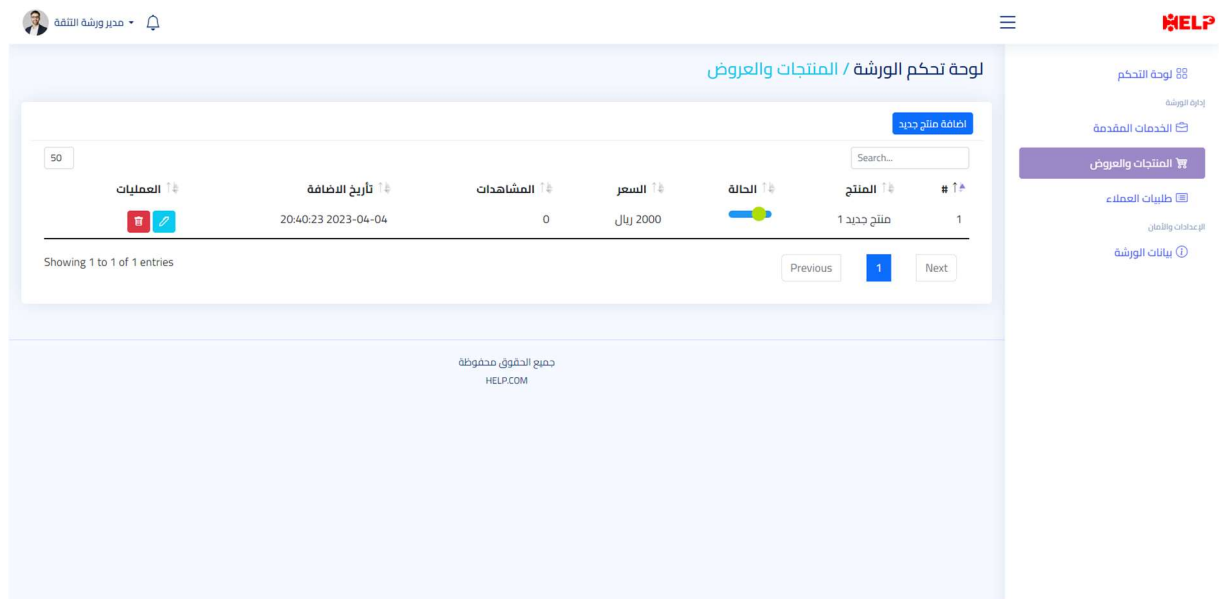
شكل ٤,١٢ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل خدمات الورشة

عند الضغط على زر التعديل في عمود العمليات لأي خدمه موجودة يتم عرض هذه النافذة مع بيانات الخدمة المحددة لكي يستطيع مدير الورشة التعديل على هذه البيانات بكل سهولة.



شكل ٤,١٣ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف خدمات الورشة

عند الضغط على زر الحذف في عمود العمليات لأي خدمة موجودة يتم عرض هذه النافذة والتي تعرض اسم الخدمة المحددة لكي تطلب تأكيد مدير الورشة لحذف هذه الخدمة.



شكل ٤,١٤ صفحة ادارة منتجات وعروض الورشة

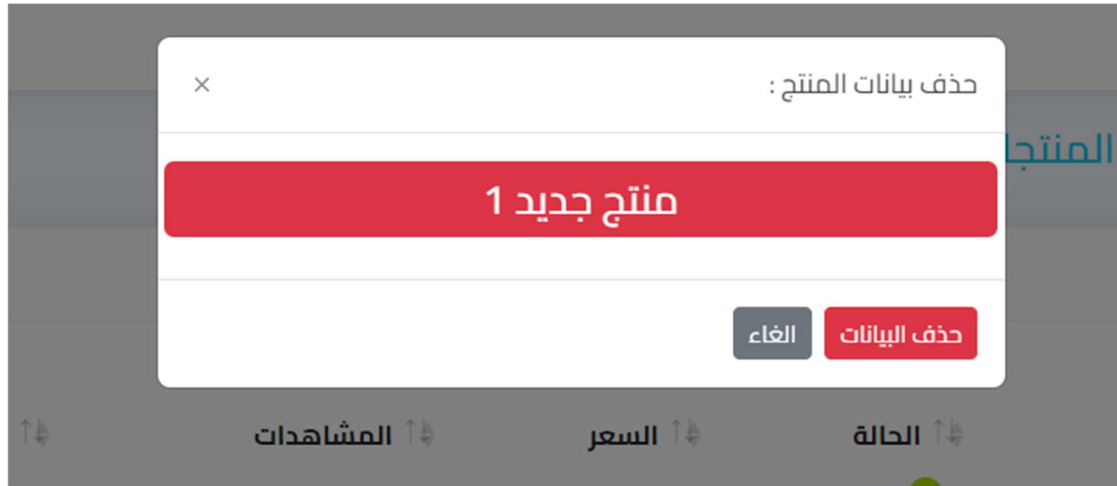
تمكن هذه الصفحة مدير الورشة من عرض جميع منتجات الورشة وايضاً تحتوي على ازرار تحكم يختص كل زر بوظيفة معينة وهذه الوظائف هي اضافة منتجات الورشة وعرضها في الموقع وتعديل بيانات هذه المنتجات وايضاً حذفها او تعطيلها بحيث تتوقف عن الظهور للعملاء ويمكن عمل ذلك عن طريق الضغط على زر التبديل في عمود الحالة.

شكل ٤,١٥ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة منتجات وعروض الورشة

تظهر هذه النافذة عند الضغط على زر إضافة منتج جديد في صفحة إدارة منتجات الورشة وتحتوي هذه النافذة على الحقول التي من خلالها يتم تعبئة بيانات المنتج المقدم.

شكل ٤,١٦ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل منتجات وعروض الورشة

عند الضغط على زر التعديل في عمود العمليات لأي منتج موجود يتم عرض هذه النافذة مع بيانات المنتج المحدد لكي يستطيع مدير الورشة التعديل على هذه البيانات بكل سهولة.



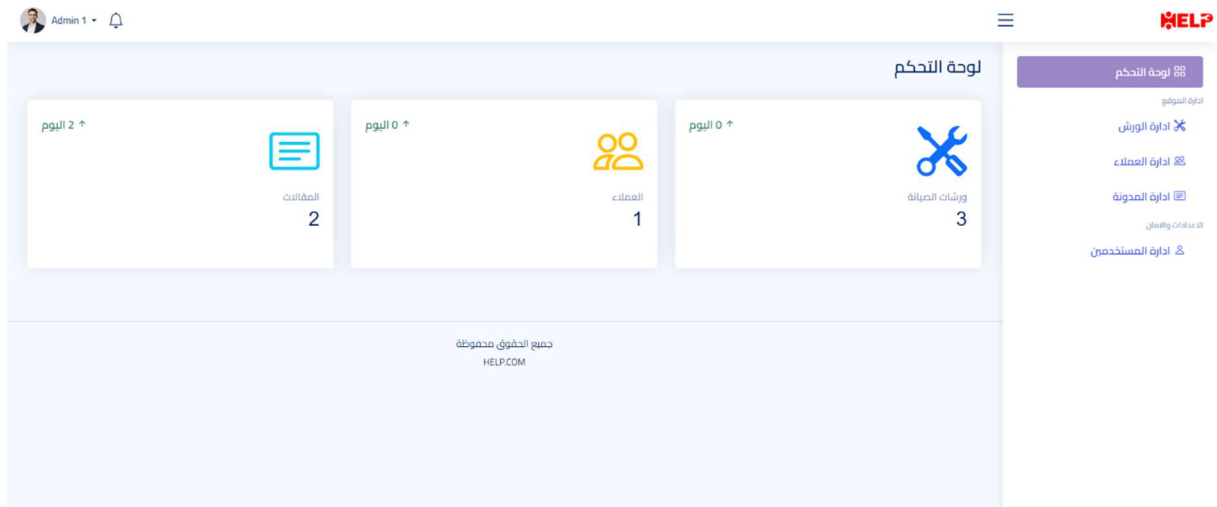
شكل ٤,١٧ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف منتجات وعروض الورشة

عند الضغط على زر الحذف في عمود العمليات لأي منتج موجود يتم عرض هذه النافذة والتي تعرض اسم المنتج المحدد لكي تطلب تأكيد مدير الورشة لحذف هذا المنتج.

شكل ٤,١٨ صفحة تعديل بيانات الورشة

هذه الصفحة هي صفحة تعديل بيانات الورشة والتي تم اضافتها عند تسجيل حساب الورشة في الموقع ومن خلالها يمكن لمدير الورشة تعديل هذه البيانات

شكل ٤,١٩ صفحة تسجيل الدخول الى حساب مدير الموقع



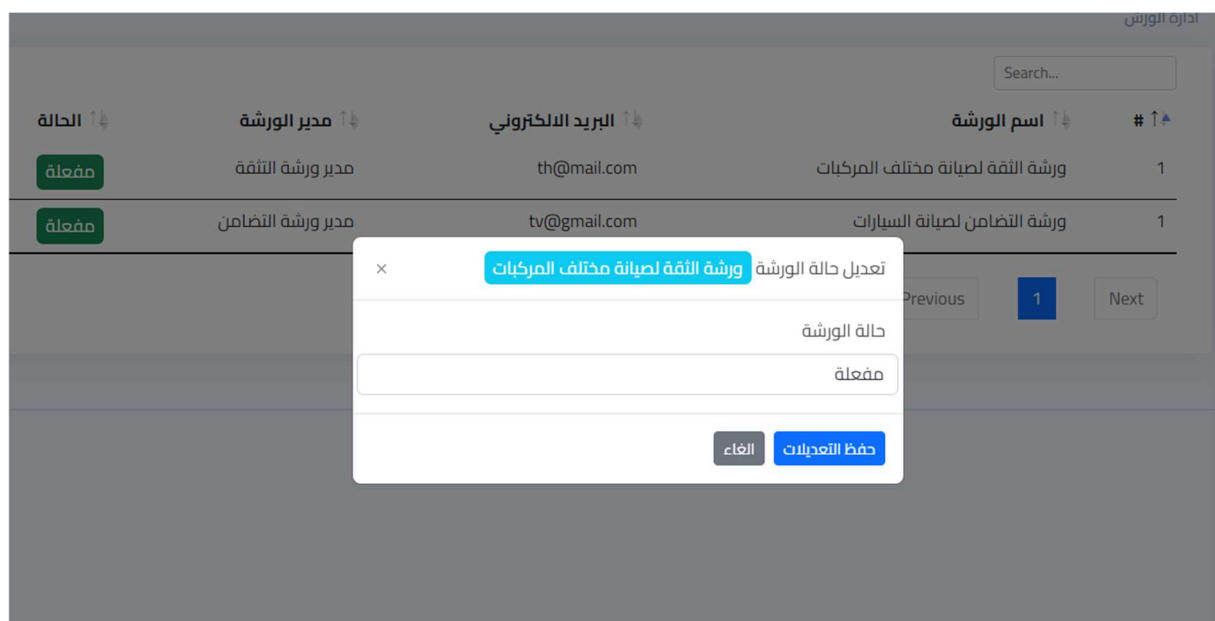
شكل ٤,٢٠ صفحة لوحة التحكم والإحصائيات الخاصة بمدير الموقع

يتم عرض الإحصائيات الخاصة بالورشة في هذه الصفحة مثل عدد الورش المسجلة في الموقع وعدد العملاء المسجلين ايضاً وادوينات والمقالات المنشورة في الموقع



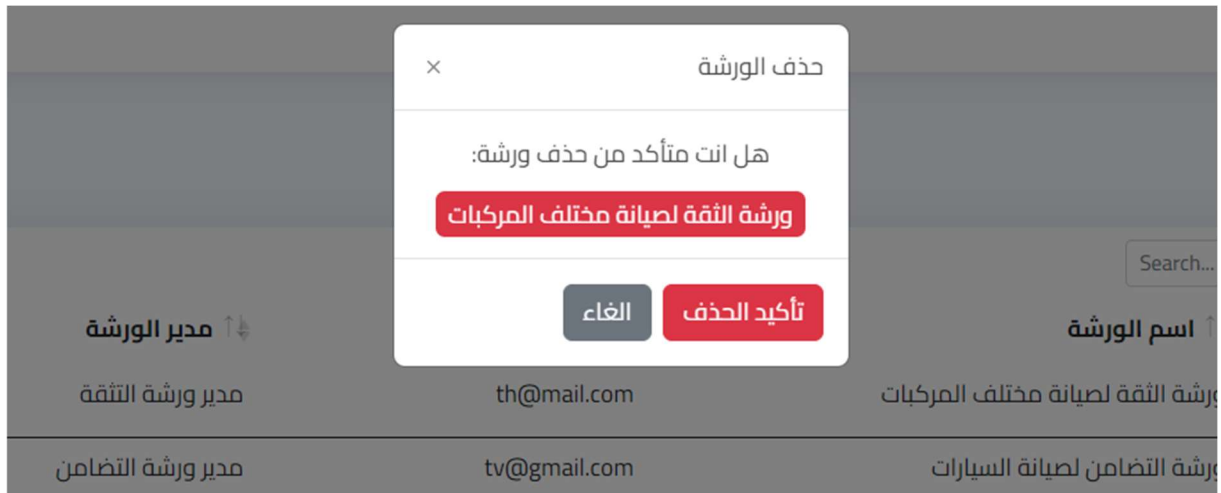
شكل ٤,٢١ صفحة ادارة الورش المسجلة في الموقع

تعرض هذه الصفحة جميع الورش المسجلة في الموقع ويمكن التحكم في تفعيل هذه الورش او تعطيلها او حذفها من خلال هذه الصفحة . في كل صفحة من صفحات عرض البيانات يتم استخدام مكتبة او اداة لتنسيق محتويات البيانات المعروضة وهذه المكتبة هي DataTable



شكل ٤,٢٢ النافذة المنبثقة الخاصة بتفعيل الورش او ايقافها في الموقع

تعرض هذه النافذة عند الضغط على زر التعديل في عمود العمليات لأي ورشة ومن خلالها يمكن لمدير الموقع ايقاف عمل حساب هذه الورشة او تفعيلها ويتم عرض هذه النافذة لتأكيد قرار مدير الموقع



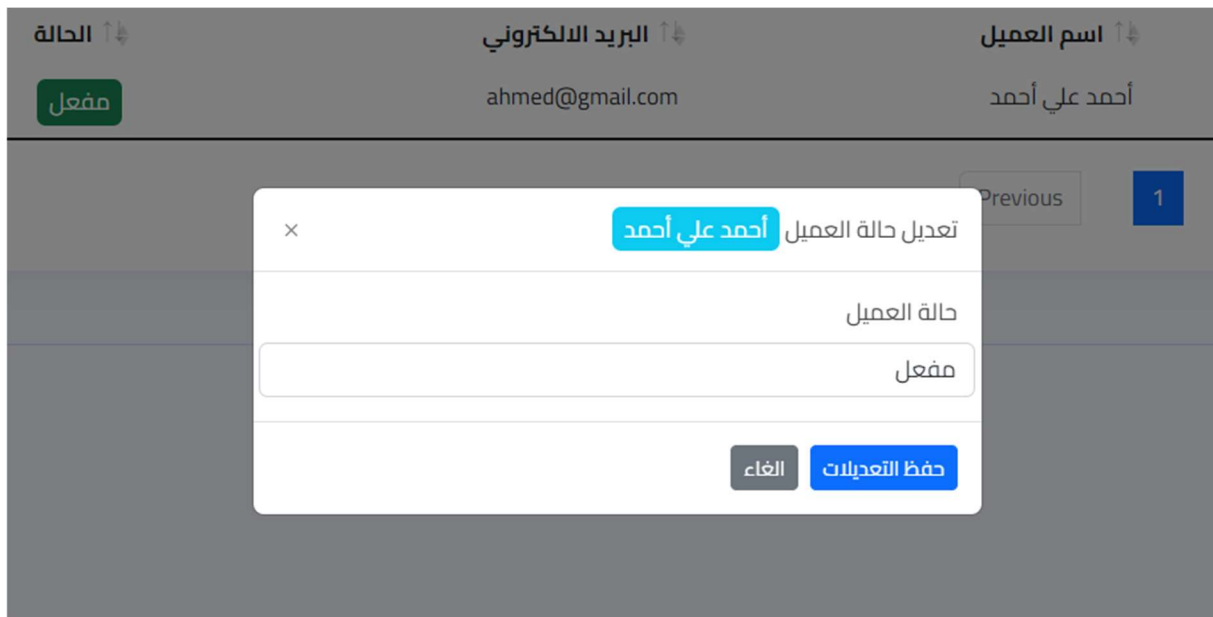
شكل ٤,٢٣ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف حسابات الورش من الموقع

عند الضغط على زر الحذف في عمود العمليات لأي ورشة يتم عرض هذه النافذة والتي تعرض اسم الورشة المحددة لكي تطلب تأكيد مدير الموقع لحذف بيانات هذه الورشة وكل ما يخصها من منتجات وخدمات او طلبيات.



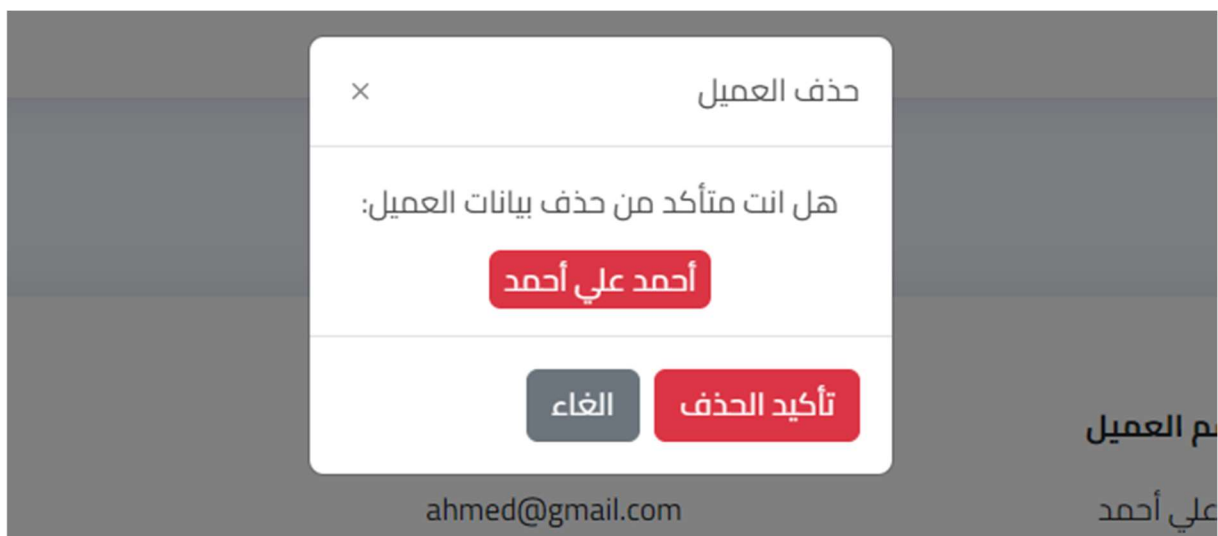
شكل ٤,٢٤ صفحة ادارة العملاء المسجلين في الموقع

تعرض هذه الصفحة جميع العملاء المسجلين في الموقع ويمكن التحكم في تفعيل هؤلاء العملاء او تعطيل حساباتهم او حذفهم من خلال هذه الصفحة .



شكل ٤,٢٥ النافذة المنبثقة الخاصة بتفعيل العملاء او ايقافهم في الموقع

تعرض هذه النافذة عند الضغط على زر التعديل في عمود العمليات لأي عميل ومن خلالها يمكن لمدير الموقع ايقاف عمل حساب هذه العميل او تفعيله ويتم عرض هذه النافذة لتأكيد قرار مدير الموقع



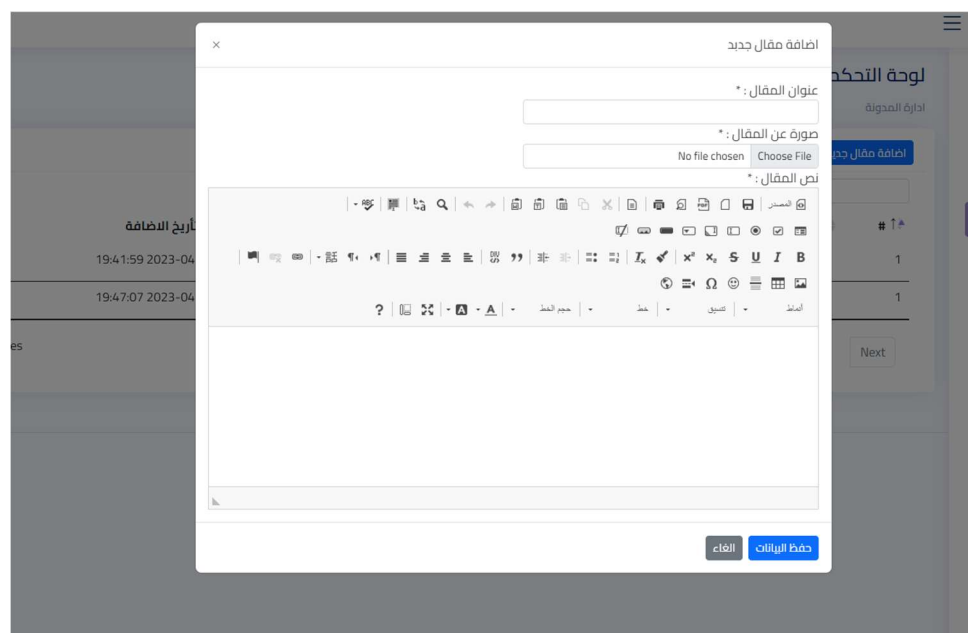
شكل ٤,٢٦ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف حسابات العملاء من الموقع

عند الضغط على زر الحذف في عمود العمليات لأي عميل يتم عرض هذه النافذة والتي تعرض اسم العميل المحدد لكي تطلب تأكيد مدير الموقع لحذف بيانات حساب هذه العميل.



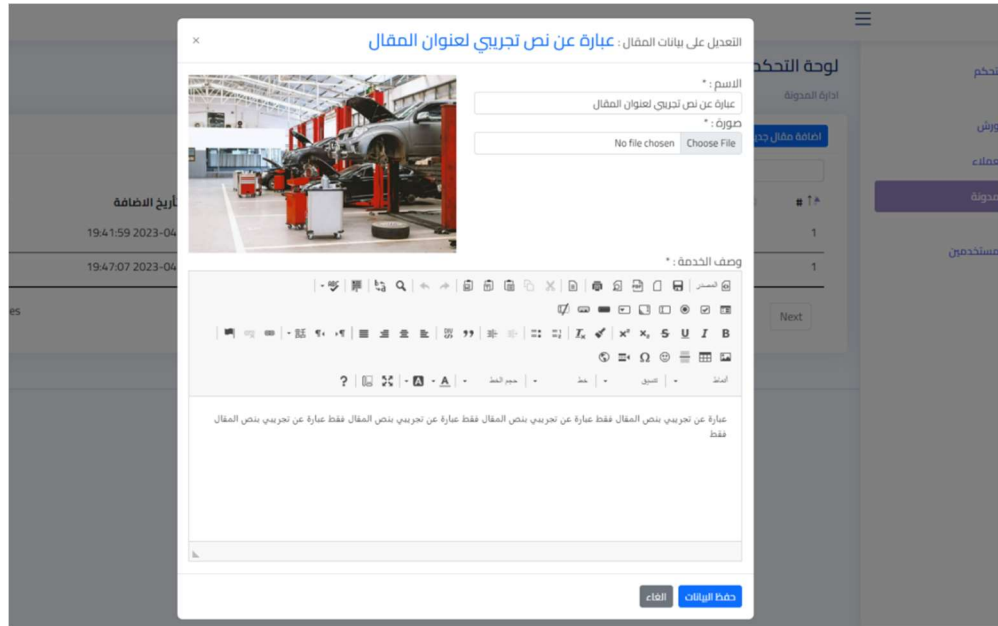
شكل ٤,٢٧ صفحة إدارة التدوينات والمقالات في الموقع

تمكن هذه الصفحة مدير الموقع من عرض جميع المنشورات والمقالات الخاصة بمدونة الموقع وايضاً تحتوي على ازرار تحكم يختص كل زر بوظيفة معينة وهذه الوظائف هي اضافة مقالات وعرضها في الموقع وتعديل بيانات هذه المقالات وأيضاً حذفها او تعطيلها بحيث تتوقف عن الظهور للعملاء ويمكن عمل ذلك عن طريق الضغط على زر التبديل في عمود الحالة.



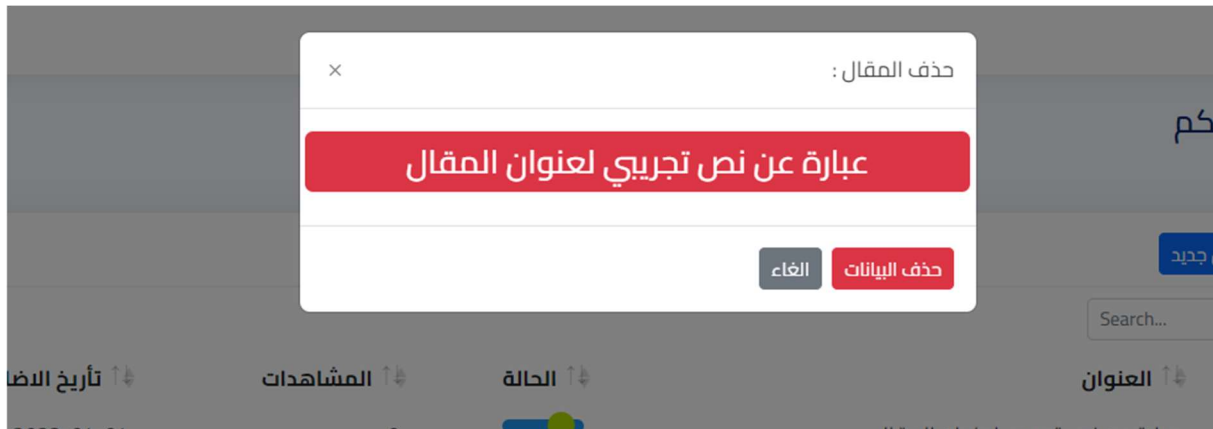
شكل ٤,٢٨ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة المقالات

تظهر هذه النافذة عند الضغط على زر اضافة مقال جديد في صفحة ادارة المدونة وتحتوي هذه النافذة على الحقول التي من خلالها يتم تعبئة بيانات المقال المنشور.



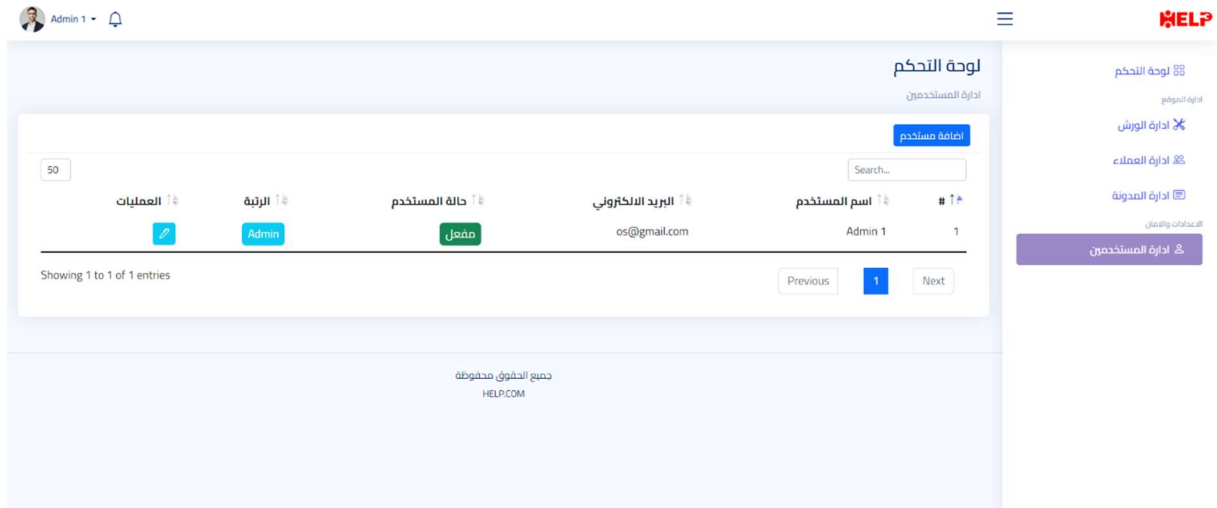
شكل ٤,٢٩ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل المقالات

عند الضغط على زر التعديل في عمود العمليات لأي مقال موجود يتم عرض هذه النافذة مع بيانات المقال المحدد لكي يستطيع مدير الموقع التعديل على بيانات المقال بكل سهولة.



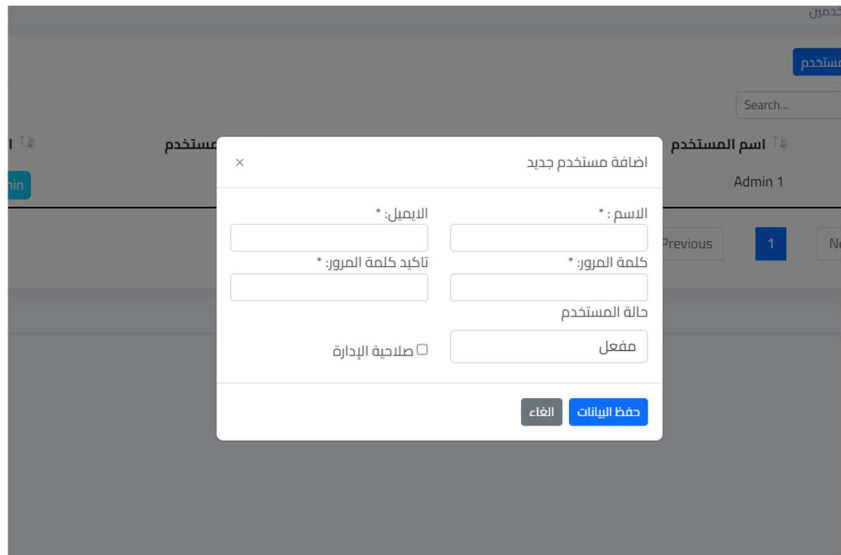
شكل ٤,٣٠ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف المقالات

عند الضغط على زر الحذف في عمود العمليات لأي مقال يتم عرض هذه النافذة والتي تعرض عنوان المقال المحدد لكي تطلب تأكيد مدير الموقع لحذف هذا المقال.



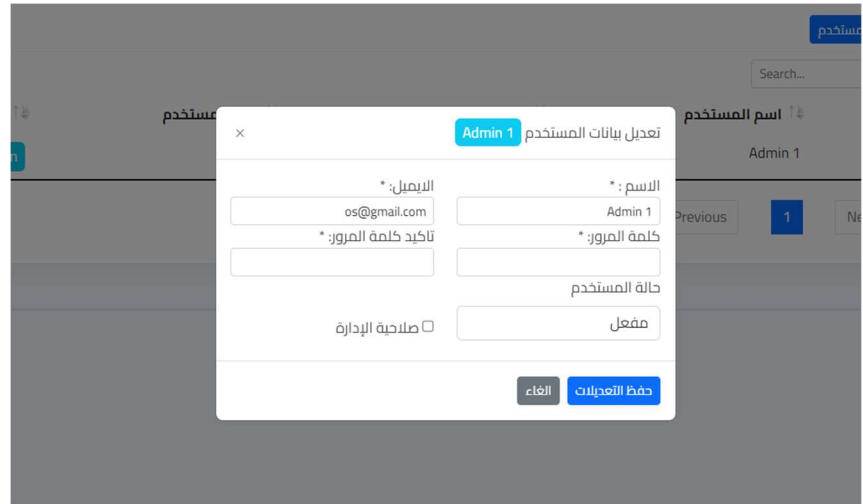
شكل ٤,٣١ صفحة إدارة المستخدمين المشرفين على إدارة الموقع

تمكن هذه الصفحة مدير الموقع من عرض جميع المستخدمين الذين لهم صلاحية إدارة الموقع وايضاً تحتوي على ازرار تحكم يختص كل زر بوظيفة معينة وهذه الوظائف هي اضافة مدير للموقع وتعديل بيانات هذه المدير وأيضاً حذفه او تعطيله بحيث تتوقف لا يستطيع الدخول الى صفحات إدارة الموقع اذا كان معطل.



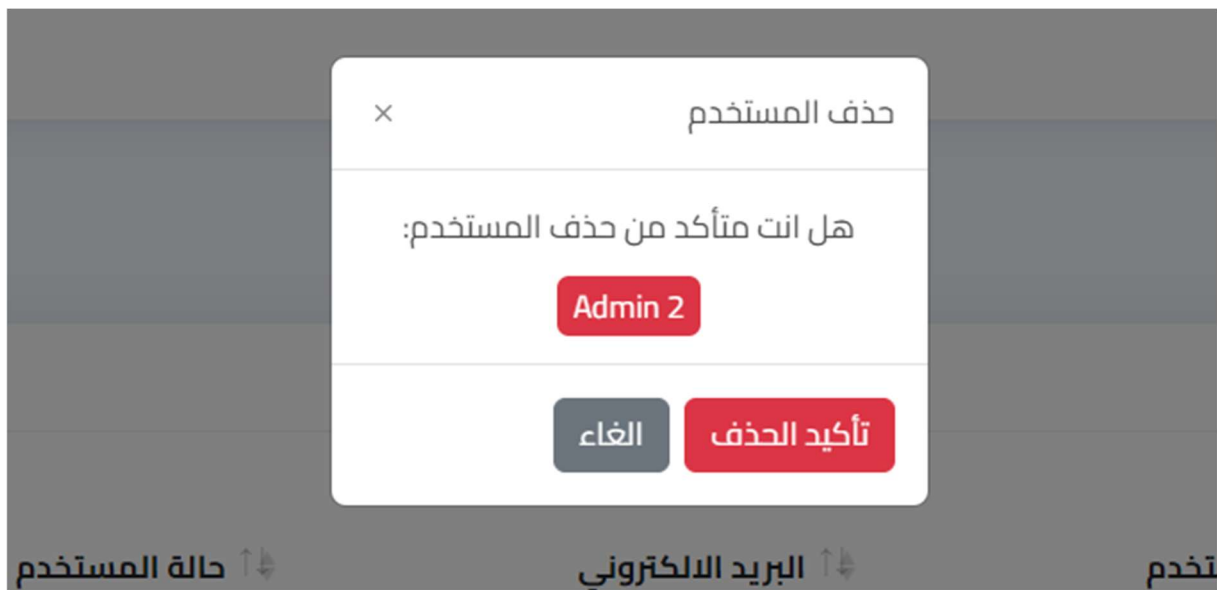
شكل ٤,٣٢ النافذة المنبثقة الخاصة بإضافة مديري الموقع

تظهر هذه النافذة عند الضغط على زر اضافة مستخدم جديد في صفحة إدارة المستخدمين وتحتوي هذه النافذة على الحقول التي من خلالها يتم تعبئة بيانات مدير الموقع الجديد.



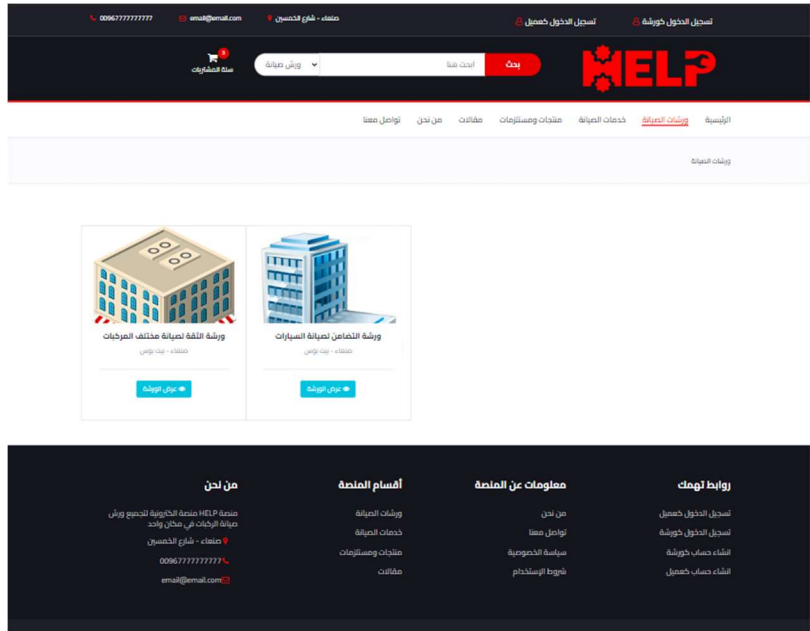
شكل ٤,٣٣ النافذة المنبثقة الخاصة بتعديل بيانات مديري الموقع

عند الضغط على زر التعديل في عمود العمليات لأي مستخدم موجود يتم عرض هذه النافذة مع بيانات المستخدم المحدد لكي يستطيع مدير الموقع التعديل على بيانات المستخدم بكل سهولة.



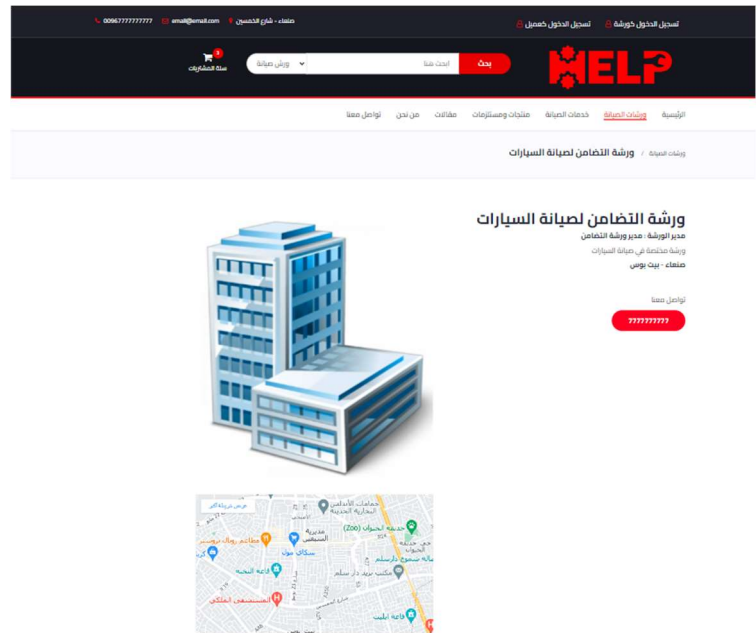
شكل ٤,٣٤ النافذة المنبثقة الخاصة بحذف مديري الموقع

عند الضغط على زر الحذف في عمود العمليات لأي مستخدم يتم عرض هذه النافذة والتي تعرض عنوان المستخدم المحدد لكي تطلب تأكيد مدير الموقع لحذف هذا المستخدم.



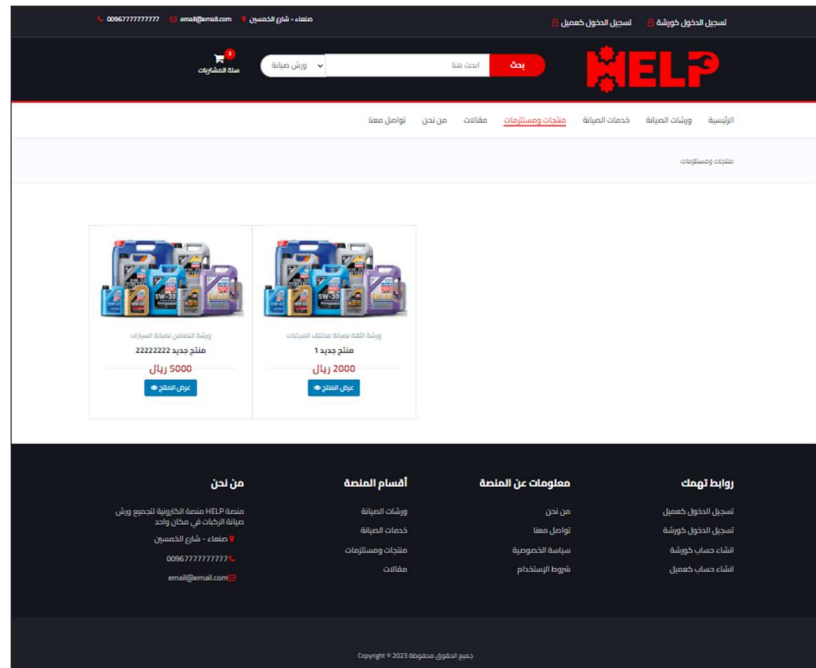
شكل ٤,٣٧ صفحة ورشات الصيانة

تعرض هذه الصفحة الورش المسجلة في الموقع .



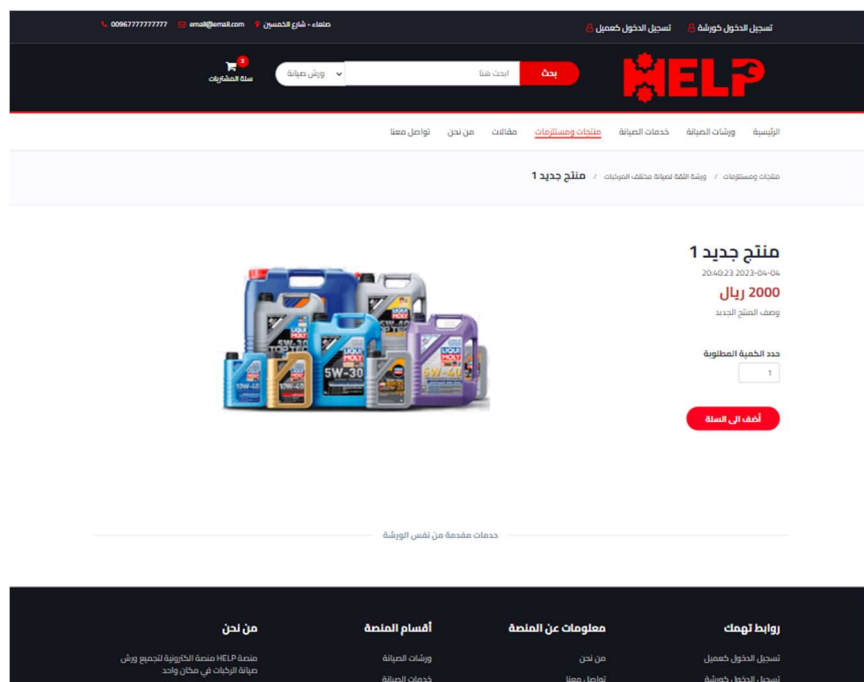
شكل ٤,٣٨ صفحة عرض بيانات الورشة

تعرض هذه الصفحة بيانات الورشة مثل اللائحة والمالك ووسائل التواصل والعنوان وايضاً الموقع الجغرافي كذلك تعرض الخدمات والمنتجات التي تقدمها هذه الورشة.



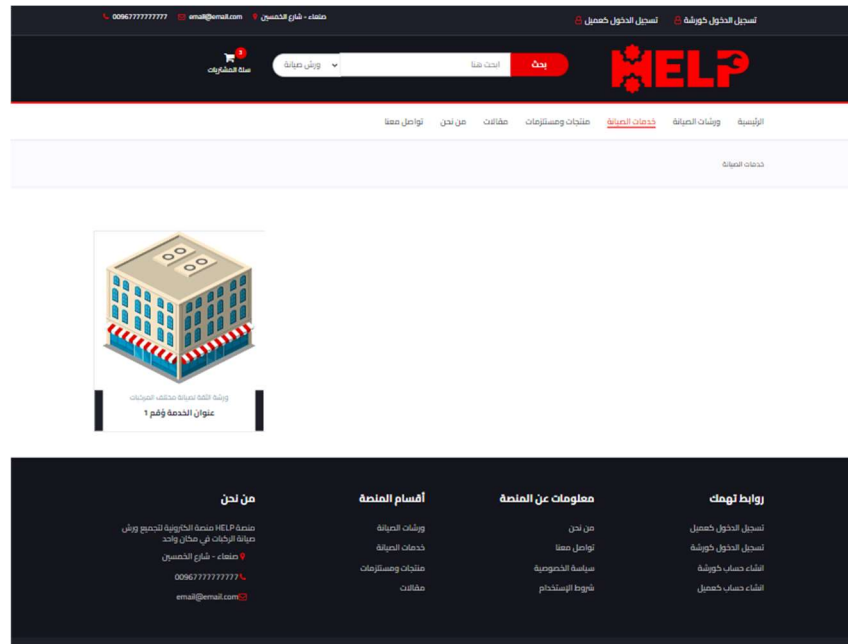
شكل ٤,٣٩ صفحة منتجات ومستلزمات

تعرض هذه الصفحة المنتجات المستلزمات المنشورة في الموقع من قبل الورشات المسجلة فيه



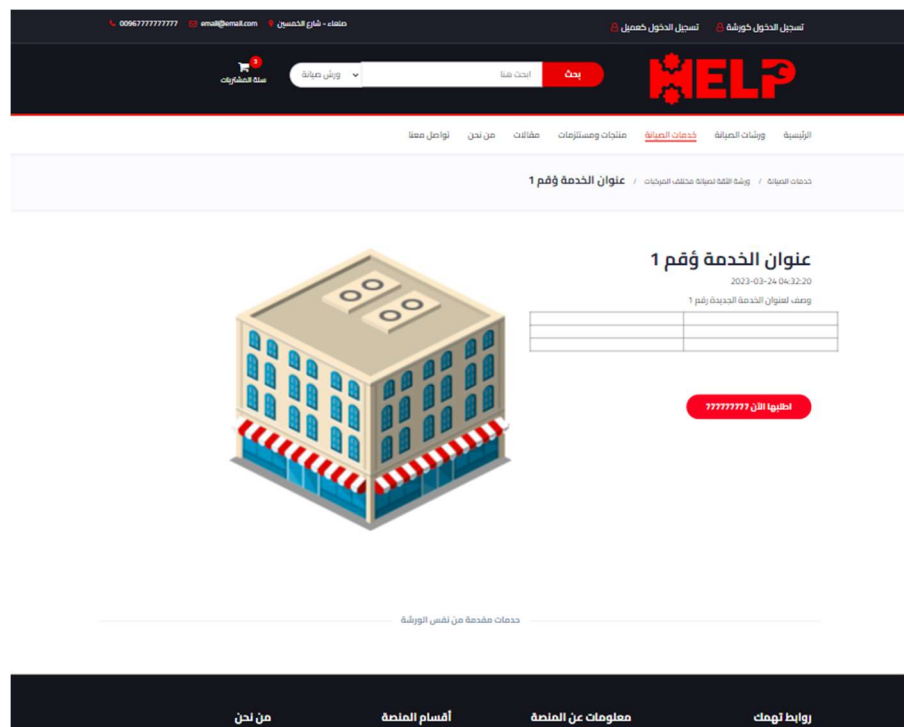
شكل ٤,٤٠ صفحة عرض بيانات المنتج

تعرض هذه الصفحة بيانات المنتج المحدد ومن خلالها يمكن للعميل طلب هذا المنتج



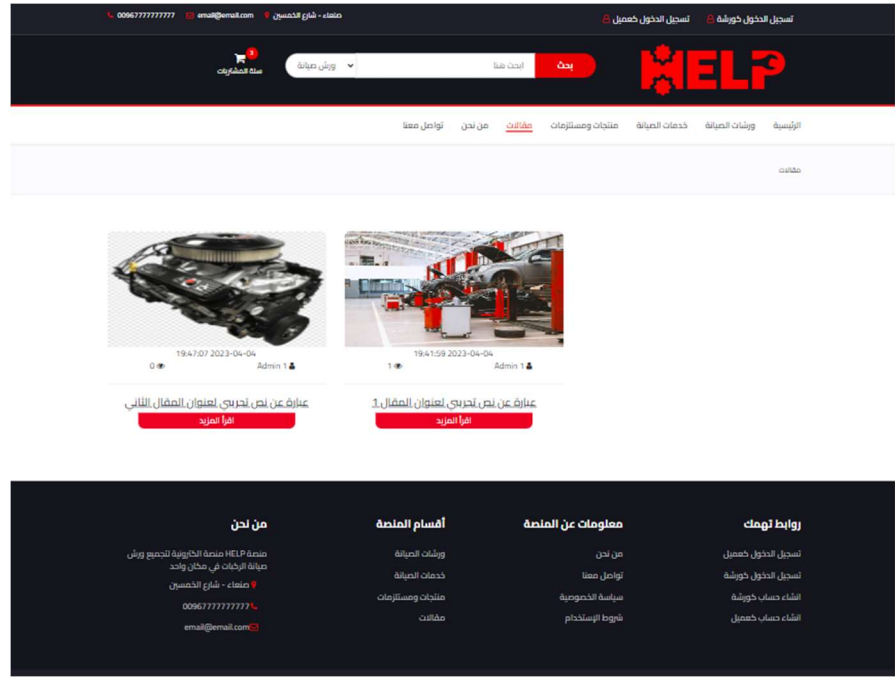
شكل ٤,٤١ صفحة خدمات الصيانة

تعرض هذه الصفحة خدمات الصيانة المقدمة من الورش المسجلة في الموقع.



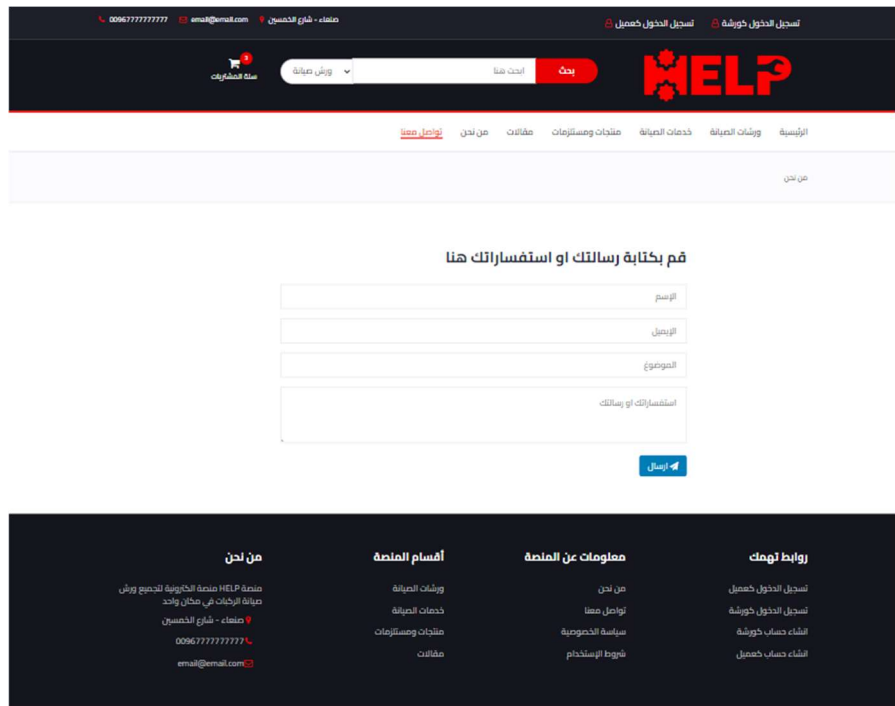
شكل ٤,٤٢ صفحة عرض بيانات الخدمة

تعرض هذه الصفحة بيانات خدنة الصيانة المحددة من قبل العميل وتمكنه من طلب الخدمة من الورشة.



شكل ٤,٤٣ صفحة المقالات

تعرض هذه الصفحة المقالات والتدوينات المنشورة من قبل ادارة الموقع.



شكل ٤,٤٤ صفحة عرض بيانات المقال

تعرض هذه الصفحة بيانات المقال المحدد من قبل الزائر للموقع.

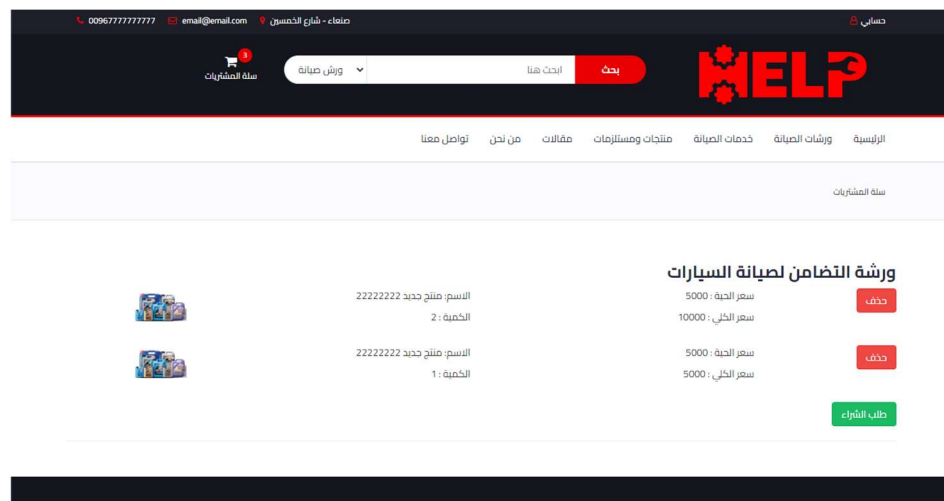
شكل ٤,٤٥ صفحة تسجيل الدخول الى حساب العميل

من خلال هذه الصفحة يمكن للعميل الوصول الى حسابة في المواقع وممارسة الشراء والطلب مع ورش الصيانة المسجلة في الموقع.

الورشة	قيمة الفاتورة	عنوان التوصيل	الملاحظة	حالة الاستلام	التاريخ
ورشة الثقة لصيانة مختلف المركبات	8000 ريال	صنعاء - بيت يوسف	شكرا لاشي	تم يتم الإطلاع عليها	04:25:22 2023-04-30

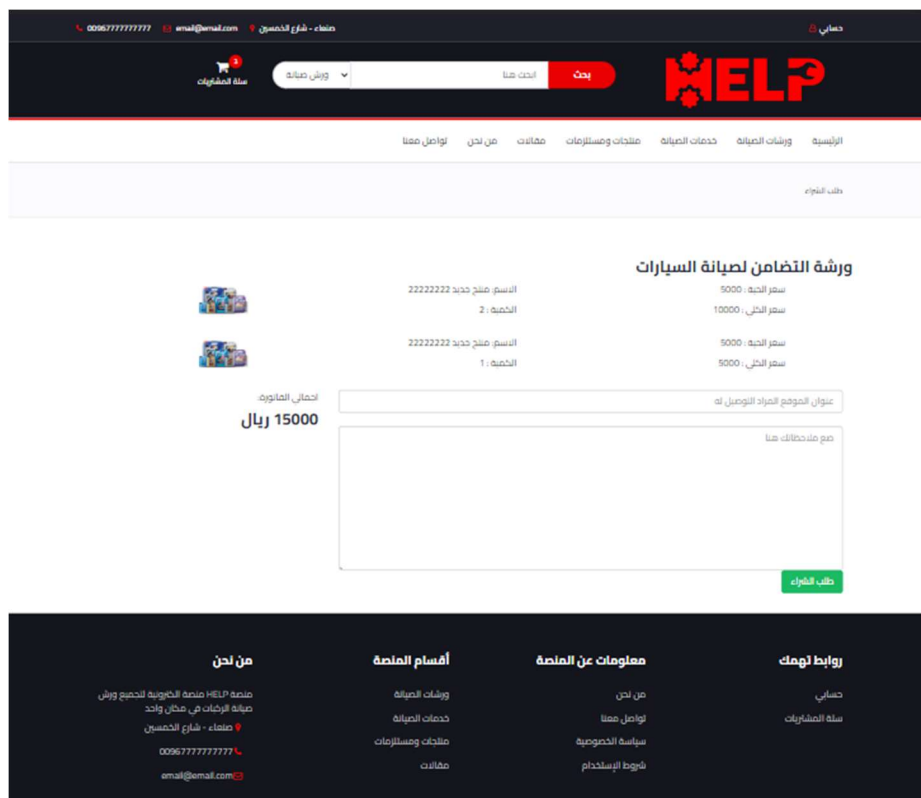
شكل ٤,٤٦ صفحة ادارة حساب العميل

تمكن هذه الصفحة العميل من ادارة حسابه وعرض طلباته ونشاطاته في الموقع ويمكنه ايضا التعديل على بيانات حسابه منها .



شكل ٤,٤٧ صفحة سلة المشتريات

تعرض المنتجات المضافة الى السلة ومن خلالها يمكن للعميل طلب هذه المنتجات من الورشة الناشرة لها.



شكل ٤,٤٨ صفحة طلب الشراء

يقوم العميل بإستكمال بيانات طلب الشراء من هذه الصفحة.

الفصل الخامس

تحليل النتائج

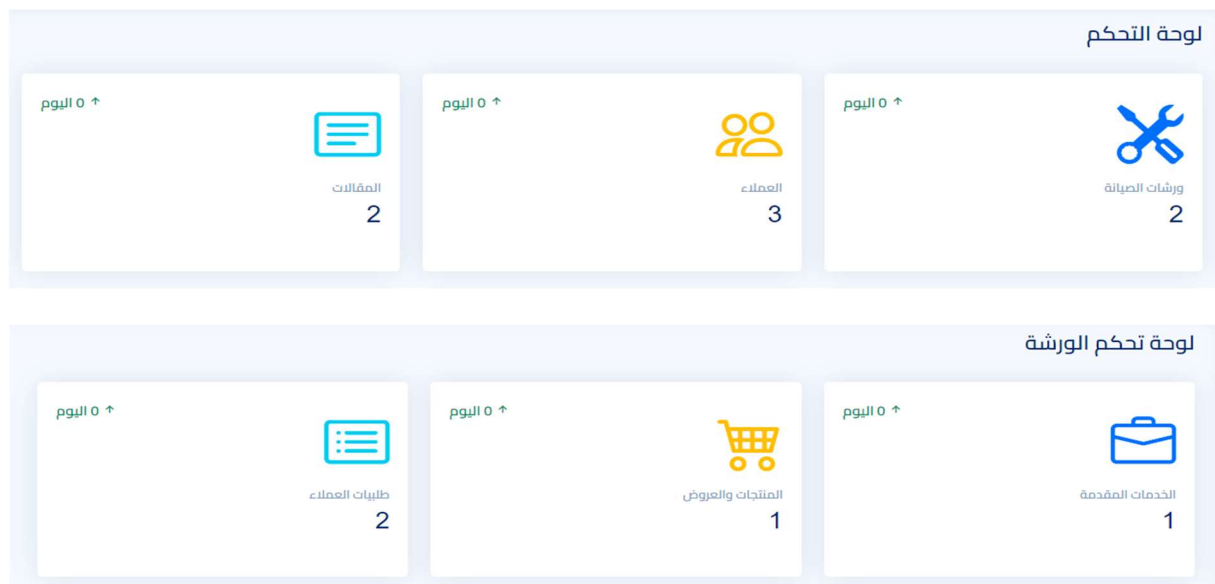
الفصل الخامس: تحليل النتائج

٥,١ مفهوم تحليل النتائج

تحليل النتائج هي العملية أو مجموعة المهام التي تتم من خلالها تحليل البيانات التي تم تجميعها وتحصيلها باستخدام البرامج الإحصائية المختلفة لتحليلها بشكل وطريقة إحصائية معينة ليتم من بعدها الوصول إلى الشكل المرغوب به أو المطلوب لتحقيق الغاية المتوخاة منها.

٥,٢ إحصائيات المنصة

تحتوي المنصة على صفحات عرض الإحصائيات أو تقارير تخص كل مستخدم من المستخدمين سواء في لوحة التحكم لمدير المنصة وأيضاً لوحة التحكم لمدير الورشة أو غيره. وتحتوي صفحة التقارير الخاصة بمدير الموقع على تقارير إحصائية عن عدد ورش الصيانة في المنصة وعدد العملاء المسجلين في المنصة وكذلك عدد المقالات المنشورة في المنصة وتحتوي كل مقالة على عداد يقوم بحساب عدد مرات مشاهدة هذا المقال. اما بالنسبة للوحة التحكم الخاصة بمدير الورشة فهي تعرض تقارير إحصائية خاصة بالورشة حيث تقوم بعرض عدد المنتجات المنشورة وايضاً عدد الخدمات المنشورة وعدد الطلبات المقدمة كذلك ويحتوي كل منتج وكل خدمة على عداد يقوم بحساب عدد مرات التصفح لهذا المنتج او هذه الخدمة وفيما يلي صور توضيحية لهذه الإحصائيات.



تعرض الصور السابقة احصائيات المنصة لكل من لوحة التحكم الخاصة بمدير الموقع وايضاً لوحة التحكم الخاصة بمدير الورشة.

تأريخ الاضافة	المشاهدات	الحالة	الخدمة	#
04:32:20 2023-03-24	3		عنوان الخدمة وُقْم 1	1
تأريخ الاضافة	المشاهدات	السعر	المنتج	#
20:40:23 2023-04-04	3	2000 ريال	منتج جديد 1	1
تأريخ الاضافة	المشاهدات	الحالة	العنوان	#
19:41:59 2023-04-04	1		عبارة عن نص تجريبي لعنوان المقال 1	1

وتعرض هذه الصور مثالاً على عدادات حساب عدد الزيارات لكل من الخدمات والمنتجات والمقالات حيث يتم حساب كل مقال او منشور على حدة.

الفصل السادس

الخلاصة

الفصل السادس: الخلاصة

٦,١ الخلاصة

تم وضع دراسة هذا المشروع تحت عنوان **HELP** لمعالجة المشاكل والصعوبات التي يواجهها أصحاب السيارات بمختلف أنواعها بشكل يومي من التعطلات المفاجئة وصعوبة العثور على ورش صيانة موثوقة وجيده والعديد من المشاكل التي تم ذكرها في الفصول الأولى من الدراسة، كذلك وتمثل النساء الجزء الأكبر من الفئة المستهدفة في الدراسة نظراً لطبيعتها المختلفة عن الرجال.

تم وضع العديد من الحلول لمعالجة المشاكل والصعوبات التي استخلصتها الدراسة ومن هذه الحلول :

- توفير منصة الكترونية تحت مسمى **HELP** تجمع اصحاب الورش والفنيين وتسمح لهم بتقديم خدماتهم ومنتجاتهم عبرها مما يتيح للعملاء من أصحاب المركبات تصفح هذه الخدمات وانتقاء مايناسبهم منها.
- توفير آلية الطلب في المنصة بحيث يستطيع العميل اختيار اي منتج او خدمة ويقوم بطلبه من الورشة التي قامت بنشره عبر المنصة.
- توفير آلية البحث عن الورشة بإستخدام خرائط جوجل ليسهل على العملاء ايجاد اقرب ورشة لهم في حالة التعطل.

٦,٢ تحديثات مستقبلية وتوصيات

- عمل سياسات وضوابط تضمن عمل المنصة بطريقة قانونية وموثوقة مما يضمن مصداقيتها في السوق.
- تحديث نظام الطلب الإلكتروني وربطه بالمحافظ الإلكترونية وعمل استراتيجية توصيل.
- تصميم تطبيق موبايل يتم ربطه مع المنصة.
- تحديث نظام البحث عن الورش بإستخدام خرائط جوجل
- عمل نظام احصائيات شامل للمنصة بالكامل
- اضافة افكار جديدة تخدم المنصة في نفس المجال

الملاحق

- المقابلات

• مها حسن موسى

ماهي المشاكل التي قد تواجهك عند حاجتك لصيانة سيارتك؟
عدم معرفتي بالمشكلة الذي تعاني منها السيارة .
ماهي الخدمات التي تريد تواجدها من اجل تسهيل عملية الصيانة؟
طلب مكنيكي لفحص السيارات في موقعي الجغرافي .
ماهي البيانات الذي تود تواجدها فالموقع؟
اسم الورشة وموقعها الجغرافي .
هل تعتقد ان وجود منصة الكترونية تضم معظم الورش بتفصيل خدماتهم ومنتجاتهم سيسهل عليك
عملية الصيانة؟
بالطبع فنحن في زمن التكنولوجيا حيث اصحبت معظم مهامنا تنجز عبر الانترنت.
كيف تفضل طريقة الدفع؟
اما كاش او عبر حوالة مالية تتم بالاتفاق بيني وبين صاحب الورشة.

• علياء عادل

ماهي المشاكل التي قد تواجهك عند حاجتك لصيانة سيارتك؟
عدم معرفتي بالورش الذي قدم الخدمة الذي احتاجها.
ماهي الخدمات التي تريد تواجدها من اجل تسهيل عملية الصيانة؟
ان استطيع صيانة سيارتي دون التواجد فالورشة ف نفس الوقت احصل على جودة خدمة عالية.

ماهي البيانات الذي تود تواجدها فالموقع؟

توضيح السعر لكل الخدمات والمنتجات الذي تقدمها الورشة .

هل تعتقد ان وجود منصة الكترونية تضم معظم الورش بتفصيل خدماتهم ومنتجاتهم سيسهل عليك

عملية الصيانة؟

نعم بالتأكيد.

كيف تفضل طريقة الدفع؟

كاش عند الإستلام.

- الملاحظات

- في حالات التعطل المفاجئ للسيارات خاصتاً في الأماكن البعيدة عن المدينة يأخذ صاحب السيارة وقت طويل لإيجاد ورشة قريبة واصلاح العطل.
- انتشار واسع للنساء التي تستطيع قيادة السيارات والتي تعتبر حالة التعطل المفجئ من اكبر المشاكل التي قد تواجهها.

المراجع العربية

- أبو جناح & عمر خليفة. (2020). دور استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين (Doctoral dissertation, جامعة الزاوية).
- ابومنشار، دانا محمد غسان، شاهين، ريم خليل، حرباوي & زهرة محمد باسم. (٢٠١٣). موقع الكتروني تعليمي خاص بمادة مقدمة في نظم المعلومات الادارية.
- أحمد & نمارق عز الدين علي. (2021). العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة والأساليب المستخدمة في تقييم الأداء في الوحدات الحسابية: دراسة حالة: الجهاز القضائي، ولاية الجزيرة، السودان (٢٠٢٠م). (Doctoral dissertation, University of Gezira).
- رؤى نبيل نجدي. (٢٠١٩). دور أنظمة المعلومات في تطبيق ادارة المعرفة في جامعة الملك عبد العزيز: دراسة حالة. مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعية.
- الشوبكى، م. ج. ا. & مازن جهاد اسماعيل. (٢٠١٩). دعم الادارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار و تأثيره على تطبيق اعادة الهندسة للنظم الأكاديمية و الادارية فى الجامعات الفلسطينية فى قطاع غزة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية 10, (العدد الاول الجزء الثانى)،
- عبد نعمة الشريف. (٢٠١٨). دور التسويق الإلكتروني في عملية الشراء في البيئة اليمنية. مجلة الآداب. 153-201, (7) ,
- محمد، محمد أبوبكر عبد الجليل & عبد العال عبد الودود محمد حمزة-مشرف. (2013). أثر التسويق الإلكتروني علي ترويج المبيعات (Doctoral dissertation, جامعة الزعيم الأزهري).

نجدى محمد رفاعى، س.، سامى & محمد على الشافعى. (٢٠٢٢). أثر تطبيق نموذج بوابة المراحل المتجاوب الخالى من الفاقد على مستوى دقة قياس تكلفة المنتجات فى المنشآت المعتمدة على الابتكار. المجلة المصرية للدراسات التجارية. 418-423, 46(1) ,

المراجع الإنجليزية

Chaffer, J. (2013). Learning jQuery. Packt Publishing Ltd.

Gur, I., Nachum, O., Miao, Y., Safdari, M., Huang, A., Chowdhery, A., ... & Faust, A. (2022). Understanding html with large language models. arXiv preprint arXiv:2210.03945.

Hesterberg, T. (2011). Bootstrap. Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics, 3(6), 497–526.

Lerdorf, R., Tatroe, K., & MacIntyre, P. (2006). Programming Php. " O'Reilly Media, Inc."

Mazinanian, D., & Tsantalis, N. (2016, March). An empirical study on the use of CSS preprocessors. In 2016 IEEE 23rd international conference on Software Analysis, Evolution, and Reengineering (SANER) (Vol. 1, pp. 168–178). IEEE.

Mikkonen, T., & Taivalsaari, A. (2007). Using JavaScript as a real programming language.

Rahim, B. I. H., Ibrahim, A. M., & Kamal, N. M. (2018). Knowledge, Attitudes and Practices of Waterpipe Smokers in Sulaimani City/Kurdistan Region of Iraq. *Kurdistan Journal of Applied Research*, 72–79.

Ullman, C., & Dykes, L. (2007). *Beginning ajax*. John Wiley & Sons.