



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية تكنولوجيا المعلومات وهندسة الحاسوب

دائرة تكنولوجيا المعلومات

"موقع الكتروني لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني"

فريق المشروع :

أميرة أبو زنيد دانية أبو ساكور

عبير أبو عياش

المشرف :

الاستاذ وسام شمروخ

مشروع تخرج لإنهاء متطلبات التخرج في تخصص تكنولوجيا المعلومات

2014

فهرس المحتويات

7	الإهداء.....
8	شكر وتقدير
9	ملخص المشروع.....
10	الفصل الأول: التخطيط للنظام.....
11	1.1 المقدمة:.....
11	1.2 تعريفات:.....
11	1.3 مشكلة المشروع:.....
12	1.4 أهداف النظام.....
13	1.5 أهمية المشروع.....
13	1.6 نطاق المشروع.....
13	1.7 المنهجية.....
13	1.8 طريقة جمع المعلومات وسبب اختيار هذه الطريقة:.....
14	1.9 الأدوات المستخدمة:.....
14	1.10 جدولة المشروع.....
16	1.11 ملخص الفصل.....
17	الفصل الثاني: متطلبات النظام.....
18	2.1 المقدمة.....
18	2.2 وصف النظام الحالي :.....
18	2.3 وصف النظام المقترح :.....
18	2.4 متطلبات النظام :.....
20	2.5 المحددات والقيود :.....
20	2.6 المخاطر :.....
21	2.7 الحلول المقترحة :.....
21	2.8 مصادر تطوير وتشغيل النظام :.....
21	2.9 دراسة الجدوى الاقتصادية:.....
24	2.10 ملخص الفصل :.....
25	الفصل الثالث: وصف وتحليل متطلبات النظام.....
26	3.1 المقدمة.....
26	3.2 وصف المتطلبات الوظيفية للنظام:.....

39	3.3 نموذج الاستخدام للنظام (Use Case).....
40	3.3.3 نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) للمدير:
41	3.3.4 نموذج الاستخدام للنظام (use case) للسكرتير:
42	3.3.5 نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) لمسؤول النظام:
42	3.4 ملخص الفصل:
43	الفصل الرابع: تصميم النظام.....
44	4.1 المقدمة:
44	4.2 تحليل النظام من خلال الرسومات:
44	4.2.1 Navigation Diagram.....
45	4.2.2 Class Diagram -
46	4.3.3 Sequence Diagrams.....
48	4.2.4 Deployment diagram for the system.....
49	4.2.5 Database diagram.....
50	4.3 واجهات النظام المبدئية:
50	4.3.1 واجهة الموظف:
50	4.3.2 واجهة المتطوع.....
51	4.3.3 واجهة تقديم طلب الشكوى.....
51	4.3.4 واجهة تقرير شكاوي.....
52	4.3.5 واجهة تقديم طلب توظيف.....
53	4.4 تصميم قاعدة البيانات:
53	4.4.1 تصميم جداول النظام.....
54	4.4.2 – وصف خصائص قاعدة البيانات.....
56	4.5 ملخص الفصل.....
57	الفصل الخامس: برمجة وتشغيل النظام.....
58	5.1 المقدمة:
58	5.2 تشغيل النظام:
60	5.3 واجهات النظام.....
60	5.3.1 واجهة النظام الرئيسية:
61	5.3.2 واجهة خدمات المستهلكين.....
63	5.3.3 واجهة خدمات الموظفين.....
68	5.3.6 الواجهة الخاصة بالمتطوعين.....
69	5.3.7 الواجهة الخاصة بمسؤول النظام والمدير.....

71	5.4 جدول لمصفوفة المتطلب الوظيفي والكود البرمجي المقابل لها .
79	5.5 ملخص الفصل:
80	الفصل السادس: فحص وصيانة النظام.....
81	6.1 مقدمة:
81	6.2 عمليات الفحص (Testing process)
81	6.2.1 فحص وحدات النظام.....
83	6.2.2 فحص تكامل النظام.....
84	6.2.3 فحص النظام.....
84	6.2.4 فحص قبول النظام.....
95	6.4 تطبيق النظام:
95	6.5 خطة صيانة النظام:
98	6.6 ملخص الفصل.....
99	الفصل السابع: النتائج والتوصيات.....
98	7.1 مقدمة:
98	7.2 النتائج:
98	7.3 التوصيات:
99	7.4 ملخص الفصل:
100	الملحقات:

إلى كل من يملك حلم ويسعى لتحويله إلى واقع ليسعد به
ويسعد من حوله.

شكر وتقدير

حينما يكون الجهد مميزا والعطاء فعالاً, تسمو النفوس إلى مرافئ الإبداع, ليكون للشكر معنى وللثناء مكان.
نتقدم نحن فريق المشروع بخالص شكرنا وتقديرنا إلى أساتذتنا الكرام و مشرفنا القدير الأستاذ وسام شمروخ, لما قدمه لنا من اهتمام وتوجيه لإنجاز مشروعنا على مستوى عال من التميز.

ملخص المشروع

عندما نتعامل مع مزودي الخدمات والسلع من مؤسسات أو شركات أو حتى المحلات الصغيرة المنتشرة عادة ما نواجه مشاكل كمستهلكين، ونجد صعوبة واحراج في تقديم الشكوى لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني، لذلك ظهرت الحاجة لبناء موقع الكتروني ينظم ويدير شؤون الجمعية، ويسهل اعمال الموظفين، كما ويتم من خلاله التعامل مع مشاكل المستهلكين ، كي يكون حلقة وصل بين المستهلك وجمعية حماية المستهلك الفلسطيني، وايضا كي يواكب التطور التكنولوجي في المجتمع ويكون مصدر عطاء للجميع .

الفصل الأول: التخطيط للنظام

- المقدمة
- التعريفات
- مشكلة البحث
- أهداف النظام
- أهمية المشروع
- نطاق النظام
- المنهجية
- طريقة جمع المعلومات
- الادوات المستخدمة
- المخطط الزمني
- ملخص الفصل

1. الفصل الأول: مقدمة

1.1 المقدمة:

اظهر التطور التكنولوجي ميزاته في هذا الوقت، مما اوجبه على جميع المؤسسات بان تواكب التطور التكنولوجي في جميع معاملاتها لتزيد كفاءتها.

ونحن كفريق عمل وجدنا حاجة جمعية حماية المستهلك الفلسطيني الى نظام الكتروني محوسب ينظم ويدير شؤونها ويقلل من الجهد والوقت ويقلل من الملفات الورقية، ويساعد موظفيها بان يباشروا اعمالهم من اي مكان. كما ويساعدهم على التواصل مع المستهلك الذي هو بحاجة الى مدونة خاصة يجمع بها شتات الامور، تبين له حقوقه وواجباته.

في هذا الفصل تم مناقشة مشكلة واهداف المشروع، والطريقة المستخدمة لتحقيق هذه الأهداف والمنهجية المتبعة في حل برنامج هذا المشروع، والوقت المتوقع لانجاز مهامه.

1.2 تعريفات:

المنتج: كل شيء مادي ملموس او غير ملموس، يتلقاه الفرد او المنشأة من خلال عملية التبادل، وفي هذا الاطار فان المنتج قد يكون في صورة سلعة، خدمة، فكرة، أو تجمع بين عنصرين أو اكثر.

- **السلعة:** هي منتج يستطيع المستهلكون لمسها بحواسهم الخمس و يمكن قياسها بوحدات القياس المختلفة كالوزن أو الحجم أو غيرها من وحدات القياس وتشمل (المواد الغذائية، والمشروبات والعصائر، والأجهزة الكهربائية،...).
- **الخدمة:** لا يمكن قياسها ولا تحسسها في الغالب وتنطوي على بعد شخصي عادة كأختيار الطبيب والمحامي وصالونات الحلاقة و....

المستهلك: الشخص الذي يقوم بشراء السلعة أو الخدمة. لإنتاج سلع وخدمات أخرى أو للاستعانة بها في أداء أعمالها و بهدف إشباع حاجة أو رغبة لديه أو لدى أفراد عائلته .

من خلال البحث عن تعريف لمفهوم حماية المستهلك، وجدنا العديد من التعريفات التي اختصرت بما يلي:-

حماية المستهلك: حفظ حقوق ومصالح المستهلك وضمان حصوله عليها.

1.3 مشكلة المشروع:

يعاني نظام الجمعية من عدة مشاكل سواء النظم اليدوية منها أو النظم الآلية غير الحديثة، تلك المشاكل التي يمتد أثرها على المستفيدين أو على القائمين بأعمال الجمعية.

- المشكلة الاساسية التي يعاني منها النظام الحالي في الجمعية هي ان النظام يدوي وبالتالي بطيء يتطلب جهد وعناء كبيران من قبل الموظفين ولا يتم انجاز الاعمال بشكل دقيق وفعال.
- التكرار في البيانات وإذا أراد موظف الحصول على معلومات حول شكوى معينة ومن صاحبها، وبياناتها وضد من مقدمة، فان ذلك يتم ببطء ويحتاج الى وقت لانجازة، ومن المحتمل ان يغفل الموظف عن بعض الاشياء.
- تحتل الملفات اليدوية حيزا كبيرا للاحتفاظ بها .

- تحتاج الى وقت اكبر للوصول الى الملف المطلوب.
- المحافظه على سرية وخصوصية الملفات يكون صعب بالطرق التقليديه.
- يحتاج المستهلك الى القدوم الى الجمعية لتقديم طلب الشكوى، مما يجعل البعض العزوف عن المجيء الى الجمعية خوفا من ان يراهم احد.

1.4 أهداف النظام

تسعى جمعية حماية المستهلك الفلسطيني إلى تحقيق جملة من الأهداف المادية والمعنوية تتلخص فيما يلي:

الأهداف المعنوية:

1. تحقيق السمعة الطيبة.
2. تحقيق رضا وراحة المتعاملين مع الجمعية
3. التوسع في المحافظات الأخرى.
4. تقديم الخدمات اللازمة بسهولة ويسر وذلك بان يكشف النواقص بسرعة.
5. تطوير نظام العمل الحالي المستخدم في الجمعية من نظام عمل يدوي الى نظام محوسب.
6. امكانية وصول الموظف (مدير , موظف عادي , سكرتير, متطوع) أو المستهلك للنظام من أي مكان (شرط أن يكون هناك اتصال بشبكة الانترنت) .

الأهداف المادية:

- 1- أتمتة البيانات المختلفة .
- 2- حذف البيانات التي لا تلزم.
- 3- ألتعديل على البيانات.
- 4- عرض المعلومات على الشاشة أو إخراجها مطبوعة.
- 5- طباعة التقارير
- 6- نظام محاسبة لمواصلات المتطوعين.
- 7- إعطاء صلاحيات للموظفين.
- 8- عمل نسخ احتياطية عن البيانات.

1.5 أهمية المشروع

يحاول النظام إيجاد حلول للمشاكل والقصور الذي يعانيه النظام الحالي، وتصميم نظام حديث يعالج تلك المشاكل، وله القدرة على تلبية متطلبات نظام الجمعية، مثل طلب توظيف، تقديم شكوى، البحث عن بيانات موظف معين.

وتبرز أهمية المشروع لدى جهات عدة منها:

المستهلك: سهولة تقديم طلب شكوى في حال تعرض لضرر ليحفظ حقوقه، كما يمكنه النظام من الاطلاع على الاعلانات الخاصة بالجمعية او الخاصة بالمنتجات الضارة ...

الجمعية: فإن هذا المشروع سيساعد معملتنا على تخزين المعلومات الخاصة بالجمعية والاستمارات ونماذج الطلبات بطريقة سهلة ومنظمة ومجارية للتطور التكنولوجي، ويقلل من الملفات الورقية لديهم.

الموظفين: يقلل العبء الوظيفي عندهم مما يمكنهم بآداء واثقان افضل في العمل.

المدير: يمكنه من متابعة موظفيه والاطلاع على جميع امور الجمعية من خلال هذا النظام بسهولة ويسر.

فريق العمل: هذا المشروع هو احد متطلبات التخرج.

1.6 نطاق المشروع

يتم تعميم هذا النظام على جميع جمعيات حماية المستهلك في فلسطين من خلال الجمعية الأم وهي اتحاد جمعيات حماية المستهلك_ الخليل، حيث تم دراسة أعمال هذه الجمعيات وتحليل المتطلبات لها بحيث تم تجسيدها من خلال موقع الكتروني بحيث تم التقليل من الملفات الورقية.

1.7 المنهجية

تتناول منهجية العمل جميع مراحل النظام (SDLC) software development life cycle من تخطيط للنظام وتحليل وتصميم وتشغيل وفحص للنظام حيث يقوم فريق المشروع بإتباع هذه المنهجية من تحديد لمفهوم النظام، التصميم والتطوير، الإنتاج أو البناء، والتوزيع، وتتكون من خطة مفصلة تصف كيفية تطوير وصيانة واستبدال وتعديل برامج معينة، لتحسين الجودة في تصميم وتطوير النظام، وايضا استخدمنا منهجية المقابلات مع موظفي جمعية حماية المستهلك ومديرها.

1.8 طريقة جمع المعلومات وسبب اختيار هذه الطريقة:

• المقابلات الشخصية:

حيث تمت زيارة الجمعية و إجراء مقابلات شخصية مع رئيس الجمعية والمدير ورئيس اتحاد الجمعيات في الخليل والموظفين الذين بدورهم وضحو أهداف الجمعية وما تقدمه من خدمات قيمة على مستوى الوطن.

سبب اختيار هذه الطريقة: إن المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال هذه الطريقة هي معلومات أساسية لفهم نظام عملهم الحالي وتحديد متطلبات النظام الجديد. حيث تم تنسيق الاسئلة مسبقا ومن خلال الاستفسار فتح باب السؤال عن معلومات جديدة أفادتنا في عملنا.

• رسائل البريد الالكتروني:

تم التواصل عبر البريد الإلكتروني مع سكرتيرة جمعية حماية المستهلك للاستفسار عن بعض القضايا، وإرسال الوثائق الخاصة بالجمعية.

1.9 الأدوات المستخدمة:

تم استخدام لغة php /mySQL

عن طريق إنشاء قاعدة بيانات بحيث يتم إدخال واسترجاع البيانات ومعالجتها والتعديل عليها بسهولة ويسر. أيضا تطوير نظام محوسب لحل المشاكل التي تواجه الجمعية كما ذكرنا سابقا وإعطاء إمكانية البحث وطباعة التقارير اللازمة.

1.10 جدولة المشروع

دراسة وقت التطوير:

رقم المهمة	اسم المهمة	الوقت اللازم بالأسبوع
1.	التخطيط للنظام وجمع المعلومات: • جمع المعلومات • توثيق المعلومات	4 2 2
2.	تحديد متطلبات النظام • تحديد المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية • الجدوى الاقتصادية وباقي محتويات الفصل	4 2 2
3.	وصف وتحليل متطلبات النظام • وصف المتطلبات • Use Case	4 2 2
4.	تصميم النظام • تحليل النظام من خلال الرسومات • واجهات النظام المبدئية • تصميم قاعدة البيانات	5 2 2 1
5.	واجهات النظام الفعلية وتشغيل النظام • تشغيل النظام وتطويره • واجهات النظام الفعلية	5 2.5 2.5
6.	فحص وصيانة النظام • فحص تكامل النظام • مصفوفة المتطلب الوظيفي والكود المقابل له • خطة صيانة النظام	4 2 1 1
7.	التوثيق	طول فترة النظام

جدول: (1.1) دراسة وقت التطوير.

المخطط الزمني

الوقت المحدد الذي يحتاجه فريق العمل لإنجاز المشروع (Gant Chart)

الشكل: (1.2) المخطط الزمني للفصل الأول

الفصل الثاني (الوقت بالاسبوع)						اسم المهمة
12	10	8	6	4	2	
				توثيق المعلومات	جمع المعلومات	التخطيط للنظام وجمع المعلومات
		الجدوى الاقتصادية	تحديد المتطلبات			تحديد متطلبات النظام
Use Case	وصف المتطلبات					وصف وتحليل متطلبات النظام
						التوثيق

الشكل: (1.3) المخطط الزمني للفصل الثاني

الفصل الاول (الوقت بالاسبوع)							اسم المهمة
14	12	10	8	6	4	2	
					تصميم قاعدة البيانات	واجهات النظام المبدئية	تحليل النظام من خلال الرسومات
		واجهات النظام الفعلية	تشغيل النظام وتطويره				واجهات النظام الفعلية وتشغيل النظام
خطة صيانة النظام	المصفوفة	فحص تكامل النظام					فحص وصيانة النظام
							التوثيق

1.11 ملخص الفصل

لقد عرضنا في هذا الفصل النظام الحالي لجمعية حماية المستهلك، وبيننا مشاكل واهداف النظام الذي سيتم تطويره واهميته ، والمنهجية التي سنتبعها في سيرنا في تطبيق النظام، وعرضنا ايضا المخطط الزمني الذي سيستغرقه النظام لانجازه.

الفصل الثاني: متطلبات النظام

- مقدمة
- النظام الحالي
- النظام المقترح
- متطلبات النظام
- مصادر تطوير وتشغيل النظام
- دراسة الجدوى الاقتصادية
- المحددات والقيود
- تحليل المخاطر
- الحلول المقترحة
- ملخص الفصل

2. الفصل الثاني: متطلبات النظام

2.1 المقدمة

في هذا الفصل تم تحليل النظام الحالي، والنظام المقترح، ومتطلبات النظام الوظيفية، ومتطلبات النظام غير الوظيفية، ودراسة الجدوى الاقتصادية، ومصادر النظام، والقيود والمحددات، والمخاطر، والحلول.

2.2 وصف النظام الحالي :

يقوم النظام الحالي بحفظ معلومات الجمعية وبيانات الموظفين في سجلات ورقية، والتعامل معها يدويا من اضافة بيانات او حذف او تعديل. اما بالنسبة للشكوى فيقوم المشتكي اما بتعبئة نموذج خاص بالشكوى وتقديمه للجمعية، او عن طريق اتصاله بالجمعية حيث تقوم بتفريغ المعلومات في جدول خاص بالشكوى يتضمن معلومات شخصية عن المشتكي يتم الاحتفاظ بها، وايضا يتضمن تفاصيل الشكوى والمشتكى عليه، حيث يتم التعامل مع الشكوى بألية معينة وارسالها الى الجهة المختصة.

2.3 وصف النظام المقترح :

يعمل هذا النظام على تحويل جميع الخطوات التي تتم بشكل يدوي الى موقع الكتروني يسهل على كل من المدير والموظف والمستهلك بمتابعة اعمالهم وقضاياهم بسهولة ويسر.

حيث يمكن من اضافة بيانات جميع الموظفين والمتطوعين وحفظها الكترونيا، مما يمكن من الوصول لاي معلومات او طباعة تقارير مثل طباعة بيانات موظف معين بكل سهولة ووقت اسرع. وايضا يمكن المستهلك من تقديم الشكوى الكترونيا وارسالها للجمعية دون ان يتطلب منه القوم الى مقر الجمعية لتقديمها، حيث تقوم الجمعية بمعالجتها وارسال الرد برسالة الكترونية الى المشتكي بقبول او رفض الشكوى، وايضا يمكن الموظف المختص من الوصول لاي معلومات او طباعة تقارير خاصة عن اي شكوى بسهولة.

2.4 متطلبات النظام :

يشمل هذا النظام مجموعه من المتطلبات تقسم الى متطلبات وظيفية وغير وظيفية سوف يتم توضيحها من خلال النقاط التالية:

- المتطلبات الوظيفية:
 - المتطلبات الوظيفية للمستهلك:
 - 1- تقديم طلب شكوى
 - 2- تقديم طلب توظيف
 - 3- تقديم طلب تطوع
 - 4- اقتراحات الزوار
 - المتطلبات الوظيفية للموظف:
 - 1- تعديل بيانات موظف

- 2- المهام الواردة التي يجب أن يقوم بها الموظف (من قبل السكرتير/ة)
- 3- المهام التي قام بها الموظف
- 4- تقديم اقتراح
- **المتطلبات الوظيفية للمتطوعين:**
 - 1- تعديل بيانات متطوع
 - 2- المهام الواردة التي يجب أن يقوم بها المتطوع (من قبل السكرتير/ة)
 - 3- المهام التي قام بها المتطوع
 - 4- تقديم اقتراح
- **المتطلبات الوظيفية للمدير:**
 - 1- الموافقة على اضافة موظف جديد
 - 2- الموافقة على اضافة متطوع جديد
 - 3- قبول الشكوى ومعالجتها
- **المتطلبات الوظيفية للسكرتير:**
 - 1- طباعة تقارير خاصة بالشكوى
 - 2- تقرير عن شكوى معينة
 - 3- الشكاوي من تاريخ الى تاريخ
- **تقرير الشكاوي لشخص معين**
 - 1- طباعة تقارير خاصة بالموظفين
 - تقرير عن موظف معين
 - تقرير باسماء الموظفين ورواتبهم
 - 2- طباعة تقارير خاصة بالمتطوعين
 - تقرير عن بيانات متطوع معين
 - تقرير باسماء المتطوعين ومواصلاتهم
 - 3- طباعة تقارير المهام الميدانية (جولات التفتيش)
 - 4- اضافة اعلانات الجمعية
 - 5- اضافة اخبار الجمعية
 - 6- اضافة صور الى معرض الصور
- **المتطلبات الوظيفية لمسؤول النظام:**
 - 1. ادارة الموظفين
 - 2. توزيع الصلاحيات
 - 3. استقبال اقتراحات

• **المتطلبات غير الوظيفية:**

1- **الأمان:**

وجود نظام حماية من أي تأثير خارجي، وعدم السماح بالدخول لغير المصرح بهم إلى النظام والعبث في قاعدة البيانات والتلاعب بها من قبل مستخدم غير مخول، فالموظف سيكون له حساب خاص وصلاحيات محددة، بحيث يتمكن من الدخول الى النظام من خلال ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور، اما بالنسبة للمستهلك لا يمكن ان يظهر اي اعلان للمستهلك الا بعد موافقة الموظف المسؤول عن النظام.

حماية النظام من الاختراق، بوضع قيود واكواد تمنع استخدام الاشارات الخاصة، كي تمنع النظام من تنفيذ اي كود متعمد يتم ادخاله من قبل المستخدمين بهدف اختراق او الحاق الضرر بالنظام.

2- سهولة التعامل:

سهولة التعامل مع النظام، والوصول إلى جميع مميزاته دون عوائق، وتقديم المعلومات بطريقة سهلة، وأن تحتوي على الألوان المريحة والمناسبة العين ، وتصميم واجهات مناسبة مع فكرة المشروع والفئة المستهدفة.

3- الكفاءة العالية للنظام وسرعة الاستجابة:

العمل تحت عدد كبير من الشكاوي والاعلانات وطلبات التوظيف، واطافة سجلات للموظفين والمتطوعين اعتمادا على افتراضات تتمثل في وجود شبكة إنترنت سريعة ذات اعتمادية عالية.

4- القابلية لصيانة النظام:

يجب أن يكون تصميم النظام قابل لإجراء صيانه دورية وأن يكون قابلا للتعديل والتطوير بناء على التغيرات والتطورات المستقبلية وذلك عن طريق إنشاء تصميم سهل وواضح ومرتب، مرتبط بثوثيق متين.

5- إمكانية التوسع:

يجب أن يكون لدى النظام القابلية للتوسع ليشمل اضافة متطلبات جديدة للنظام.

2.5 المحددات والقيود :

- 1- تحليل بيئة النظام وبناء قاعدة بيانات خالية من الأخطاء.
- 2- وأن يكون قابل للتطوير بسهولة.
- 3- العمل ضمن ميزانية محددة
- 4- العمل ضمن فترة زمنية محددة.
- 5- الحصول على المعلومات الصحيحه وفهمها السليم لتطبيق النظام.
- 6- اعمال الجمعية كبيره جدا ويوجد مجال للتوسع بها بشكل اكبر فلا يوجد حدود للنظام

2.6 المخاطر :

هناك بعض المخاطر التي من المحتمل أن تواجه هذا النظام أثناء تطويره:

- ظهور متطلبات جديدة للنظام .
- عدم تقبل المستخدمين للنظام الجديد .
- الأمان والسرية . فمن الممكن ان يتعرض النظام للاختراق .
- عدم تسليم النظام في الوقت المحدد .
- امكانية تجاوز النظام للتكلفة المحددة والميزانية المسموح بها .
- قلة الخبرة والمعرفة الكافية لدى فريق العمل في الاساليب المتبعة في عملية الاتصال بين الاعضاء والنظام .
- حدوث خلل في المكونات المادية او البرمجية أثناء التطوير .
- عدم التوافق والتفاهم بين اعضاء الفريق .

2.7 الحلول المقترحة :

- دراسة عملية للتخطيط لمراحل تطوير النظام و تنفيذها بشكل دقيق بحيث يتم الانتهاء من عمل النظام في الفترة الزمنية المحددة له.
- القيام بتوزيع المهام بشكل مناسب بين أعضاء فريق العمل.
- تحديد متطلبات النظام بشكل موسع.
- الالتزام الكامل بالميزانية المقررة للمشروع.
- بيان أهمية النظام ومزاياه وكيفية استخدامه.
- تخزين النظام وقاعدة البيانات في عدة أماكن واستخدام النسخة الاحتياطية.
- تحليل متطلبات النظام بشكل دقيق.
- أن يكون الموقع سهل الاستخدام قدر الإمكان والعمل على تدريب المستخدمين على استخدامه.

2.8 مصادر تطوير وتشغيل النظام :

أثناء عملية بناء النظام لا بد من توفر مجموعة من المستلزمات الضرورية لإتمام بناء النظام وتصنف إلى :

1. مصادر فيزيائية : وتشمل المكونات والمواد الفيزيائية اللازمة لتطوير وبناء النظام.
2. مصادر بشرية: وتشمل فريق العمل القائم على بناء النظام.
3. مصادر برمجية: وهي كافة المكونات البرمجية اللازمة لتطوير النظام.

2.9 دراسة الجدوى الاقتصادية:

تم مناقشة تكلفة الموقع الالكتروني لجمعيه حماية المستهلك الفلسطيني في مراحل تطوير النظام وتشغيله ،وتشمل تكلفة المصادر الفيزيائية والبرمجية والبشرية للمشروع.

- أولاً: تكاليف تطوير النظام الفيزيائية, والبرمجية , والبشرية:

1- تكاليف المصادر التطويرية الفيزيائية: يبين الجدول (2.1) تكاليف المصادر الفيزيائية .

كما يبين الجدول(2.2) تكاليف المصادر التطويرية الفيزيائية بالتفصيل بكل وحدة, حتى نتوصل إلى إجمالي التكاليف

المصدر الفيزيائي	المواصفات	العدد	التكلفة	التكلفة الكلية
جهاز حاسوب	Processor: Intel Core i3-3240 RAM: 2GB Capacity: 500GB	3	300\$	900\$

			Operating System: Ubuntu	
30\$	10 \$	3	Size: 8GB type: Compact Flash	أقراص قابلة للإزالة
			Price 930\$	التكلفة الإجمالية

جدول(2.2): تكاليف المصادر التطويرية الفيزيائية بالتفصيل بكل وحدة

2- تكاليف المصادر التطويرية البشرية:

المصدر البشري	العدد	التكلفة الشهرية للشخص الواحد	التكلفة الشهرية الكلية ل12 شهر
المطور الأول	2	100\$	1200\$
المطور الثاني	2	100\$	1200\$
التكلفة الكلية			2400\$

جدول (2.6): جدول التكاليف التطويرية البشرية

4-تكاليف أخرى: هناك تكاليف اضافية للمشروع مثل (ورق، أقلام ، مواصلات , طباعة)

هناك ما يقارب مبلغ(300\$)

-التكاليف التشغيلية للنظام:

1- تكاليف المصادر التشغيلية الفيزيائية :

التكاليف التشغيلية الفيزيائية بالتفصيل لكل وحدة.

المصادر الفيزيائية	المواصفات	العدد	التكلفة
جهاز حاسوب	Processor: Intel Core i3-3240 RAM: 2GB Capacity: 500GB Operating System: Ubuntu	2	399.99\$
Laser Printer	HP Laser je	1	169.86\$
Router	ADSL	1	-
التكلفة الكلية			1369.83\$

جدول (2.8) التكاليف التشغيلية البرمجية

2- التكاليف التشغيلية البرمجية بالتفصيل لكل وحدة

المصدر البرمجي	المواصفات	العدد	التكلفة
MicrosofWindows7	latest version Safe, secure, fast & free downloads	2	600\$
Host on the internet server	Safe, secure, fast	1	100\$
التكلفة الكلية			700\$

جدول (2.10) التكاليف التشغيلية البرمجية

3- تكاليف المصادر التشغيلية البشرية.

التكاليف التشغيلية البشرية بالتفصيل لكل وحدة.

المصادر البشرية	العدد	التكلفة الشهرية
مسؤول الصيانة	1	400\$
مسؤول التسجيل	1	300\$
التكلفة الكلية		700\$

جدول (2.12) التكاليف التشغيلية البشرية

4- تكاليف المصادر الإجمالية.

التكاليف الإجمالية	التكلفة
التكاليف التطويرية	1000\$
التكاليف التشغيلية (لمدة سنة)	1000\$
المجموع	2000\$

جدول (2.13) التكاليف الإجمالية

2.10 ملخص الفصل :

في هذا الفصل تم عرض النظام الحالي، وشرح عن النظام المقترح، بالإضافة إلى عرض لمتطلبات النظام، وتم التركيز خلال هذا الفصل على الجدوى الاقتصادية للمشروع بشكل مفصل، وفي نهاية الفصل تم عرض القيود والمحددات المتعلقة بالنظام، والمخاطر المتوقع حدوثها خلال تطوير و تشغيل النظام، وتم عرض حلول لهذه المخاطر.

الفصل الثالث: وصف وتحليل متطلبات النظام

- المقدمة
- وصف متطلبات النظام
- نموذج الاستخدام للنظام Use Case
- ملخص الفصل

3. الفصل الثالث: وصف وتحليل متطلبات النظام

3.1 المقدمة

في هذا الفصل سيتم وصف كامل للمتطلبات الوظيفية الخاصة بالنظام ، وايضا سيتم تمثيل علاقات النظام من خلال رسم نموذج الاستخدام للنظام Use Case الذي يبين تفاعله مع بيئة النظام لتسهيل عميلة فهم النظام.

3.2 وصف المتطلبات الوظيفية للنظام:

المتطلبات الوظيفية تحدد المهام التي يجب على النظام توفيرها وتطبيقها، وفي هذا الجزء سيتم تفصيل المتطلبات الوظيفية للنظام بناء على المهام التي تقوم بها الفئات التالية:

- المتطلبات الوظيفية للمستهلك
- المتطلبات الوظيفية للموظف
- المتطلبات الوظيفية للمتطوع
- المتطلبات الوظيفية للمدير
- المتطلبات الوظيفية للسكرتير
- المتطلبات الوظيفية لمسؤول النظام

3.2.1 وصف المتطلبات الوظيفية للمستهلك:

1- تقديم طلب شكوى

جدول (3.1) : وصف تقديم طبي شكوى

الوصف	
يمكن للمستهلك تقديم طلب شكوى عن المنتجات التي يتم استهلاكها ,بالإضافة الى الخدمات المقدمة له ,ويستطيع تقديم طلب شكوى على الجهات التي تقدم الخدمات والمنتجات للمستهلك.	
لا يتطلب من المستهلك كلمة مرور لدخول الموقع	المدخلات
الحلول والاجراءات المتخذة للشكوى من قبل المدير	المخرجات
تقديم الأمان للمستهلك لتعامل مع الخدمات والمنتجات التي يستهلكها وارضاء رغبة المستهلك	الهدف
الدخول الى الموقع الخاص (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني) وتقديم الشكو	الشرط
الدخول الى الموقع النقر على خدمات المستهلكين اختيار تقديم طلب شكوى كتابة الشكوى في المكان المخصص لها تسجيل الخروج	الاجراءات

2- تقديم طلب توظيف.

جدول(3.2) : وصف تقديم طلب توظيف

الوصف	يمكن للمستهلك أو لأي شخص كان تقديم طلب توظيف
المدخلات	الاسم الكامل للشخص الذي ينوي الحصول على الوظيفة معلومات شخصيه كاملة عن الشخص وصور شخصية الوظيفة التي ينوي الحصول عليها
المخرجات	قبول طلب التوظيف من عدمه من قبل المدير
الهدف	بيان الوظائف المتاحة لجمعية المستهلك الفلسطيني وايجاد فرص عمل لأكبر قدر ممكن من الأشخاص
الشرط	الدخول الى الموقع الخاص (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني) وتقديم طلب توظيف
الاجراءات	الدخول الى الموقع النقر على خدمات المستهلكين اختيار طلب توظيف كتابة جميع المعلومات الخاصة بالمستهلك تسجيل الخروج

3- تقديم طلب تطوع:

جدول(3.3) : وصف تقديم طلب تطوع

الوصف	يمكن للمستهلك أو لأي شخص كان تقديم طلب تطوع للعمل في الجمعية للحصول على الخبرة في مجال عملهم
المدخلات	الاسم الكامل للشخص الذي ينوي الحصول على الوظيفة معلومات شخصيه كاملة عن الشخص وصور شخصية
المخرجات	قبول طلب التطوع من عدمه من قبل المدير
الهدف	اكتساب المتطوع الخبرة اللازمة في مجال عمل الجمعية
الشرط	الدخول الى الموقع الخاص (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني) وتقديم طلب تطوع
الاجراءات	الدخول الى الموقع النقر على خدمات المستهلكين اختيار طلب تطوع كتابة جميع المعلومات الخاصة بالمستهلك تسجيل الخروج

4- اقتراحات الزوار:

جدول(3.4) : وصف تقديم اقتراح من الزائر

الوصف	يستطيع أي زائر بالاطلاع على الموقع و يقوم بتقديم المقترحات التي يرغبون بها للجمعية حماية المستهلك الفلسطيني.
المدخلات	تقديم المقترحات المرغوب بها من قبل أي شخص يطلع علي الموقع في المكان المخصص لتقديم اقتراحات الزوار.
المخرجات	الرد على المقترح
الهدف	ارضاء رغبة الزوار وكسب أكبر قدر ممكن من متابعة الزوار لجمعية المستهلك الفلسطيني.
الشرط	الدخول الى الموقع الخاص (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني) وتقديم اقتراح.
الاجراءات	الدخول الى الموقع النقر على خدمات المستهلكين اختيار تقديم اقتراح كتابة الاقتراحات المرغوب فيها من قبل المستهلك تسجيل الخروج

3.2.2 وصف المتطلبات الوظيفية للموظف:

1. تعديل بيانات موظف:

جدول(3.5) : وصف تعديل بيانات الموظف

الوصف	يستطيع الموظف تعديل جميع معلوماته الشخصية في database من (حذف , إضافة , تعديل)
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به(الموظف) القيام بادخال البيانات المعدلة
المخرجات	بيانات الموظف معدلة بالشكل المطلوب
الهدف	ادراج جميع المعلومات الصحيحة والحديثة للموظف
الشرط	الدخول باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة فقط
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به(الموظف) الدخول الى صفحة الموظف النقر على تعديل الملف الشخصي الموجودة في صفحة الموظف تعديل بيانات الموظف الخاصة به حفظ البيانات التي تم تعديلها تسجيل الخروج

3- المهام الواردة التي يجب على الموظف القيام بها (جولة تفتيش):

جدول (3.6) : وصف المهام الواردة التي يجب على الموظف القيام بها

الوصف	يقوم الموظف بعمل جولات تفتيش ميدانية على أصحاب المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للمستهلك
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) ادخال الملاحظات التي تم اكتشافها عن طريق جولات التفتيش الميدانية
المخرجات	الاجراءات المتخذة من قبل موظف التفتيش والمعلومات التي تم استنتاجها عن الأماكن التي تم زيارتها وتفتيشها
الهدف	تقديم الأمن للمستهلكين وتقديم منتجات وخدمات جيدة للمستهلكين
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) الدخول الى صفحة الموظف النقر على المهام الواردة عرض جميع المهام المطلوبة من الموظف التي قام بارسالها السكرتير/ة له الذهاب بشكل فعلي الى المكان الخاص بجولة تفتيش تدوين المعلومات التي تم استنتاجها من خلال جولات التفتيش تسجيل الخروج

4- المهام الواردة التي يجب على الموظف القيام بها (مهمة عمل رسمي):

جدول (3.7) : وصف المهام الواردة التي يجب على الموظف القيام بها للعمل الرسمي

الوصف	يقوم الموظف بالقيام بمهمة عمل رسمي الموجه اليه من قبل السكرتير/ة
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) ادخال الملاحظات التي تم اكتشافها عن المهمة التي كلف بها من قبل السكرتير/ة
المخرجات	الاجراءات المتخذة من قبل موظف عمل رسمي والمعلومات التي تم استنتاجها عن الأماكن التي تم زيارتها .
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) الدخول الى صفحة الموظف النقر على المهام الواردة عرض جميع المهام المطلوبة من الموظف التي قام بارسالها السكرتير/ة له الذهاب بشكل فعلي الى المكان الخاص المطلوبه من الموظف من قبل السكرتير/ة تدوين المعلومات التي تم استنتاجها من خلال جولات عمل رسمي تسجيل الخروج

5- الاقتراحات الخاصة بالموظف:

جدول (3.8): وصف تقديم اقتراح من الموظف

الوصف	يستطيع الموظف تقديم الاقتراح الخاص به من خلال صفحة الموظف
المدخلات	الدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) تقديم الاقتراح المرغوب به من قبل الموظف في المكان المخصص لتقديم اقتراح الخاص بالموظف
المخرجات	الرد على الاقتراح
الهدف	ارضاء رغبة الموظف
الشرط	الدخول الى صفحة الموظف باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة فقط للموظف وتقديم اقتراح
الاجراءات	الدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) النقر على تقديم اقتراح الموجود في صفحة الموظف كتابة الاقتراح الذي يرغب به الموظف النقر على حفظ تسجيل الخروج

5- المهام الخاصة بالموظف:

جدول (3.9): وصف المهام الخاصة بالموظف

الوصف	يقوم الموظف بعرض جميع المهام التي قام بها فقط (مهمة عمل رسمي , مهمة جولة تفتيش)
المدخلات	الدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف)
المخرجات	عرض جميع المهام التي قام بها الموظف فقط
الهدف	تذكير الموظف بالمهام التي قام بها وما هي تفاصيل كل مهمة
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (الموظف) الدخول الى صفحة الموظف النقر على المهام عرض جميع المهام التي قام الموظف بها وتفصيل كل مهمة تسجيل الخروج

3.2.3 وصف المتطلبات الوظيفية للمتطوعين:
1. تعديل بيانات متطوع:

جدول (3.10): وصف تعديل البيانات للمتطوعين

الوصف	يستطيع المتطوع تعديل جميع معلوماته الشخصية في database من (حذف, إضافة, تعديل)
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (المتطوع) القيام بادخال البيانات المعدلة
المخرجات	بيانات المتطوع معدلة بالشكل المطلوب
الهدف	ادراج جميع المعلومات الصحيحة والحديثة للمتطوع
الشرط	الدخول باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بالمتطوع فقط
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (المتطوع) الدخول الى صفحة المتطوع النقر على تعديل الملف الشخصي الموجودة في صفحة المتطوع تعديل بيانات المتطوع الخاصة به حفظ البيانات التي تم تعديلها تسجيل الخروج

2- المهام الواردة التي يجب على المتطوع القيام بها (جولة تفتيش):

جدول (3.11): وصف المهام التي يجب على المتطوعين القيام بها

الوصف	يقوم المتطوع بعمل جولات تفتيش ميدانية على أصحاب المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للمستهلك
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (المتطوع) ادخال الملاحظات التي تم اكتشافها عن طريق جولات التفتيش الميدانية
المخرجات	الاجراءات المتخذة من قبل متطوع التفتيش والمعلومات التي تم استنتاجها عن الأماكن التي تم زيارتها وتفتيشها
الهدف	تقديم الأمن للمستهلكين وتقديم منتجات وخدمات جيدة للمستهلكين
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (المتطوع) الدخول الى صفحة المتطوع النقر على المهام الواردة عرض جميع المهام المطلوبة من المتطوع التي قام بارسالها السكرتير/ة له الذهاب بشكل فعلي الى المكان الخاص بجولة تفتيش تدوين المعلومات التي تم استنتاجها من خلال جولات التفتيش تسجيل الخروج

3- المهام الواردة التي يجب على المتطوع القيام بها (مهمة عمل رسمي):

جدول (3.12): وصف المهام الواردة التي يجب على المتطوعين القيام بها بعمل رسمي

الوصف	يقوم المتطوع بالقيام بمهمة عمل رسمي الموجة اليه من قبل السكرتيرة/ة
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به(المتطوع) ادخال الملاحظات التي تم اكتشافها عن المهمة التي كلف بها من قبل السكرتيرة/ة
المخرجات	الاجراءات المتخذة من قبل متطوع عمل رسمي والمعلومات التي تم استنتاجها عن الأماكن التي تم زيارتها .
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به(المتطوع) الدخول الى صفحة المتطوع النقر على المهام الواردة عرض جميع المهام المطلوبة من المتطوع التي قام بارسالها السكرتيرة/ة له الذهاب بشكل فعلي الى المكان الخاص المطلوبه من المتطوع من قبل السكرتيرة/ة تدوين المعلومات التي تم استنتاجها من خلال جولات عمل رسمي تسجيل الخروج

4- الاقتراحات الخاصة بالمتطوع:

جدول (3.13): وصف الاقتراحات التي يقدمها المتطوعين

الوصف	يستطيع المتطوع تقديم الاقتراح الخاص به من خلال صفحة المتطوع
المدخلات	ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به(المتطوع) تقديم الاقتراح المرغوب به من قبل المتطوع في المكان المخصص لتقديم اقتراح الخاص بالمتطوع
المخرجات	الرد على الاقتراح
الهدف	ارضاء رغبة المتطوع
الشرط	الدخول الى صفحة المتطوع باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة فقط للمتطوع وتقديم اقتراح
الاجراءات	ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به(المتطوع) النقر على تقديم اقتراح الموجود في صفحة المتطوع كتابة الاقتراح الذي يرغب به المتطوع النقر على حفظ تسجيل الخروج

5- المهام الخاصة بالمتطوع:

جدول (3.14): وصف المهام المتعلقة بالمتطوعين

الوصف	يقوم المتطوع بعرض جميع المهام التي قام بها فقط (مهمة عمل رسمي , مهمة جولة تفتيش)
المدخلات	الدخول اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به(المتطوع)
المخرجات	عرض جميع المهام التي قام بها المتطوع فقط
الهدف	تذكير المتطوع بالمهام التي قام بها وما هي تفاصيل كل مهمة
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به(المتطوع) الدخول الى صفحة المتطوع النقر على المهام عرض جميع المهام التي قام المتطوع بها وتفصيل كل مهمة تسجيل الخروج

3.2.4 وصف المتطلبات الوظيفية للسكرتير/ة:

1. طباعة تقارير خاصة بالشكوى

جدول (3.15): وصف عملية طباعة التقارير الخاصة بالشكوى من خلال النظام

الوصف	تستطيع السكرتير طباعة تقارير الشكوى الموجودة في قائمة الشكاوي
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة
المخرجات	الاطلاع على جميع الشكاوي المقدمة من قبل المستهلك تقرير عن شكوى معينة الشكاوي من تاريخ الى تاريخ تقرير الشكاوي لشخص معين
الهدف	حل جميع المشاكل الموجودة في الشكاوي لارضاء المستهلك الفلسطيني
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة الدخول الى صفحة السكرتير/ة النقر على تقارير ومن ثم اختيار تقارير شكوى الاطلاع على الشكاوي المقدمة من قبل المستهلك في المكان المخصص بالشكوى طباعة التقارير الخاصة بالشكوى تسجيل الخروج

2. طباعة تقارير خاصة بالموظفين:

جدول (3.16): وصف طباعة تقارير خاصة بالموظفين

الوصف	تستطيع السكرتير/ة طباعة تقارير خاصة بالموظفين
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة
المخرجات	الاطلاع على جميع تقارير الموظفين تقرير عن موظف معين تقرير باسماء الموظفين ورواتبه
الهدف	متابعة المدير للموظفين وأعمالهم من خلال التقارير المقدمة من قبل السكرتير/ة
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة الدخول الى صفحة السكرتير/ة النقر على تقارير ومن ثم اختيار تقارير موظفين الاطلاع على تقارير الموظفين طباعة التقارير الخاصة بالموظفين تسجيل الخروج

3. طباعة تقارير خاصة بالمتطوعين:

جدول (3.17): وصف طباعة التقارير الخاصة بالمتطوعين

الوصف	تستطيع السكرتير طباعة تقارير خاصة بالمتطوعين
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة
المخرجات	الاطلاع على جميع تقارير المتطوعين تقرير عن بيانات متطوع معين تقرير باسماء المتطوعين ومواصلاتهم
الهدف	متابعة المدير للمتطوعين وأعمالهم من خلال التقارير المقدمة من قبل السكرتير/ة
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة الدخول الى صفحة السكرتير/ة النقر على تقارير ومن ثم اختيار تقارير متطوعين الاطلاع تقارير ومعلومات المتطوعين طباعة التقارير الخاصة بالمتطوعين تسجيل الخروج

4. طباعة تقارير المهام الميدانية (جولات التفتيش):

جدول (3.18): وصف طباعة تقارير المهام الميدانية

الوصف	تستطيع السكرتير طباعة تقارير خاصة بعمل جولات تفتيش ميدانية على أصحاب المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للمستهلك
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة
المخرجات	الاطلاع على جميع تقارير الخاصة بجولات تفتيش الميدانية اضافة اعلانات الجمعية اضافة اخبار الجمعية اضافة صور الى معرض الصور
الهدف	متابعة المدير لجولات التفتيش الميدانية من قبل الموظف الذي يقوم بجولات التفتيش
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة الدخول الى صفحة السكرتير/ة النقر على تقارير ومن ثم اختيار التقارير الخاصة بجولات تفتيش ميدانية طباعة التقارير تسجيل الخروج

5. اضافة اعلانات وأخبار وصور خاصة بالجمعية:

جدول (3.19): وصف اضافة اعلانات وأخبار وصور خاصة بالجمعية

الوصف	يستطيع السكرتير/ة باضافة اعلانات الجمعية ، وأخبارها ، واطراف صور الى معرض الصور في الموقع .
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة
المخرجات	ظهور الاعلانات والاخبار والصور على الصفحة الرئيسية للجمعية
الهدف	كي يتمكن المستهلك وجميع من يتعاملون مع الجمعية من متابعة أخبار واعلانات الجمعية
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالسكرتير/ة الدخول الى صفحة السكرتير/ة النقر على اضافة اعلان أو اعلان أو صور كتابة الاعلان أو الأخبار أو اضافة صورة النقر على حفظ تسجيل الخروج

3.2.5 المتطلبات الوظيفية للمدير :

1. تعديل بيانات المدير:

جدول (3.20): وصف كيفية تعديل بيانات المدير

الوصف	يستطيع المدير تعديل جميع معلومات الشخصية في database من (حذف, إضافة , تعديل)
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (المدير) القيام بادخال البيانات المعدلة
المخرجات	بيانات المدير معدلة بالشكل المطلوب
الهدف	ادراج جميع المعلومات الصحيحة والحديثة للمدير
الشرط	الدخول باسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بالمدير فقط
الاجراءات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة به (المدير) الدخول الى صفحة المدير النقر على تعديل الملف الشخصي الموجودة في صفحة المدير تعديل بيانات المدير الخاصة به حفظ البيانات التي تم تعديلها تسجيل الخروج

2. الموافقة على اضافة موظف أو متطوع جديد:

جدول (3.21): وصف الموافقة على اضافة موظف أو متطوع جديد

الوصف	لا يتم اضافة أي موظف أو متطوع بدون موافقة المدير بحيث يستطيع رؤية جميع طلبات التوظيف والتطوع التي ادخلها الموظفين والمتطوعين
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالمدير
المخرجات	يقوم بالموافقة أو الرفض على هذه الطلبات او يتم الاستفسار واجراء مقابلات بناء على المعلومات الموجوده بالطلبات
الهدف	الحصول على المعلومات الأساسية للموظفين والمتطوعين والقدرة على الاستجابة أو الرفض بطريقة تخفف العبئ الكائن في الملفات الورقيه وتصنيفها
الشرط	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بالمدير
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بالمدير الدخول الى صفحة المدير النقر طلبات التوظيف أو التطوع مشاهدة جميع طلبات التوظيف أو التطوع النقر على قبول طلب التطوع أو التوظيف أو عدم القبول تسجيل الخروج

3. رؤية الشكوى ومعالجتها

جدول (3.22): وصف رؤية الشكوى ومعالجتها

الوصف	
المدخلات	يمكن للمدير رؤية شكاوي الزوار للموقع و له صلاحيات برؤية كل التفاصيل المتعلقة بالشكوى من اسم المرسل ونص الرسالة و تاريخ الارسال
المخرجات	عند الدخول لصفحة الشكاوي يمكنه رؤيتهم جميعا او البحث عن شكوى معينه حسب المرسل او حسب التاريخ او نوع الشكوى
الهدف	التحقق من صحة هذه الشكوى والبحث بالموضوع
الشرط	الاستجابة لشكاوي الزوار والمستهلكين لحمايتهم والحد من الفساد
الاجراءات	تسجيل الدخول كمدبر للموقع والدخول على صفحة شكاوي الزوار الدخول الى الموقع كمدبر وتسجيل الدخول اختيار لائحة شكاوي الزوار التحقق من الشكوى وبعث تفنيش ميداني في حال ثبتت صحتها

3.2.6 وصف المتطلبات الوظيفية لمسؤول النظام:

1. ادارة الموظفين (سكرتيرة/ موظف,متطوع)

جدول (3.23): وصف ادارة الموظفين

الوصف	
المدخلات	يستطيع مسؤول النظام بتعطيل مهام موظف معين أو متطوع معين بسبب تركهم للعمل أو لأسباب أخرى.
المخرجات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام تعطيل أو تفعيل صلاحيات للسكرتيرة/ أو الموظف أو المستهلك
الهدف	كي لا يظهر الموظف التارك للعمل في تقرير عرض جميع موظفي الجمعية
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام الدخول الى صفحة مسؤول النظام النقر على ادارة الموظفين القيام بتفعيل الحسابات أو تفعيلها تسجيل الخروج

1. استقبال اقتراحات الزوار:

جدول (3.24): وصف استقبال اقتراحات الزوار

الوصف	يستقبل مسؤول النظام اقتراحات الزوار الخاصة بالموقع الإلكتروني أو بأعمال الجمعية
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام
المخرجات	الرد على المقترح
الهدف	ارضاء رغبة الزوار وكسب أكبر قدر ممكن من متابعة الزوار لجمعية المستهلك الفلسطيني
الشرط	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام الدخول الى صفحة مسؤول النظام النقر على استقبال اقتراحات مشاهدة الاقتراحات حذف الاقتراحات التي ليس لها معنى تسجيل الخروج

2. توزيع الصلاحيات لكل من (سكرتيرة , موظف , متطوع):

جدول (3.25): وصف توزيع الصلاحيات للسكرتير والموظف والمتطوع

الوصف	يستطيع مسؤول النظام اعطاء الصلاحيات الموجه له من قبل المدير
المدخلات	الدخول الى الموقع باسم مستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام
المخرجات	اعطاء الصلاحيات للموظف والمتطوع والسكرتيرة
الهدف	تدوين الصلاحيات الفعلية لكل من (الموظف , المتطوع , السكرتيرة)
الاجراءات	النقر على خدمات الموظفين ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بمسؤول النظام الدخول الى صفحة مسؤول النظام النقر على توزيع الصلاحيات اعطاء الصلاحيات حسب رغبة المدير النقر على حفظ تسجيل الخروج

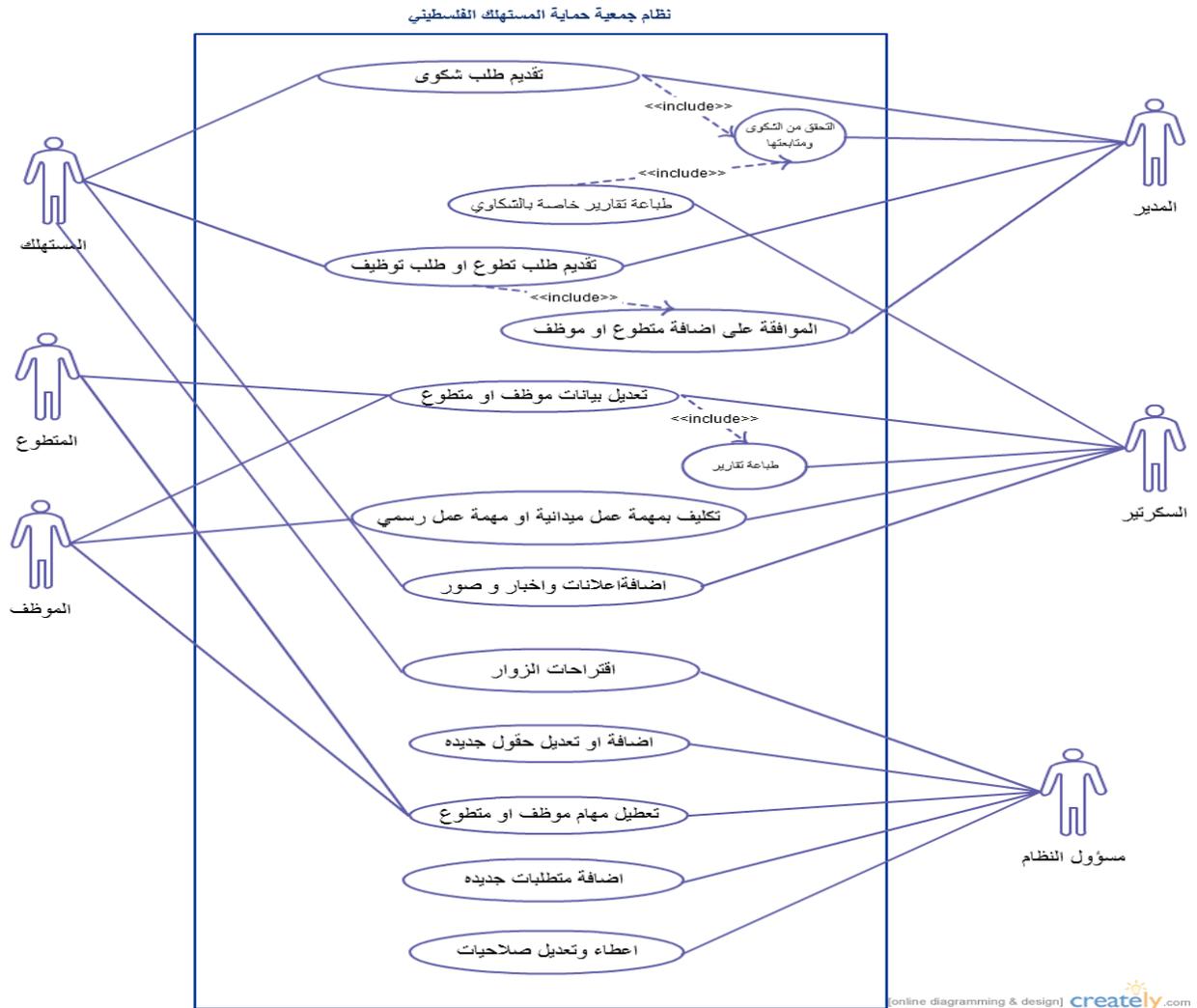
3.3 نموذج الإستخدام للنظام (Use Case)

3.3.1 المقدمة :

في هذا الجزء من الفصل يتم توضيح Use Case الذي تم استخدامها لبناء النظام الالكتروني (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني), حيث يتم توضيح الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام بشكل مباشر مثل (المدير, الموظف, المتطوع, مسؤول النظام), والأشخاص الذين يتعاملون بشكل غير مباشر مع النظام مثل (المستهلك), حيث يتم توضيح عمل كل شخص سواء كان يتعامل مع النظام بشكل مباشر أو غير مباشر (المستهلك, الموظف, المتطوع, مسؤول النظام, المدير), وتوضيح العلاقات بينهم .

3.3.2 نموذج الاستخدام للنظام Use Case:

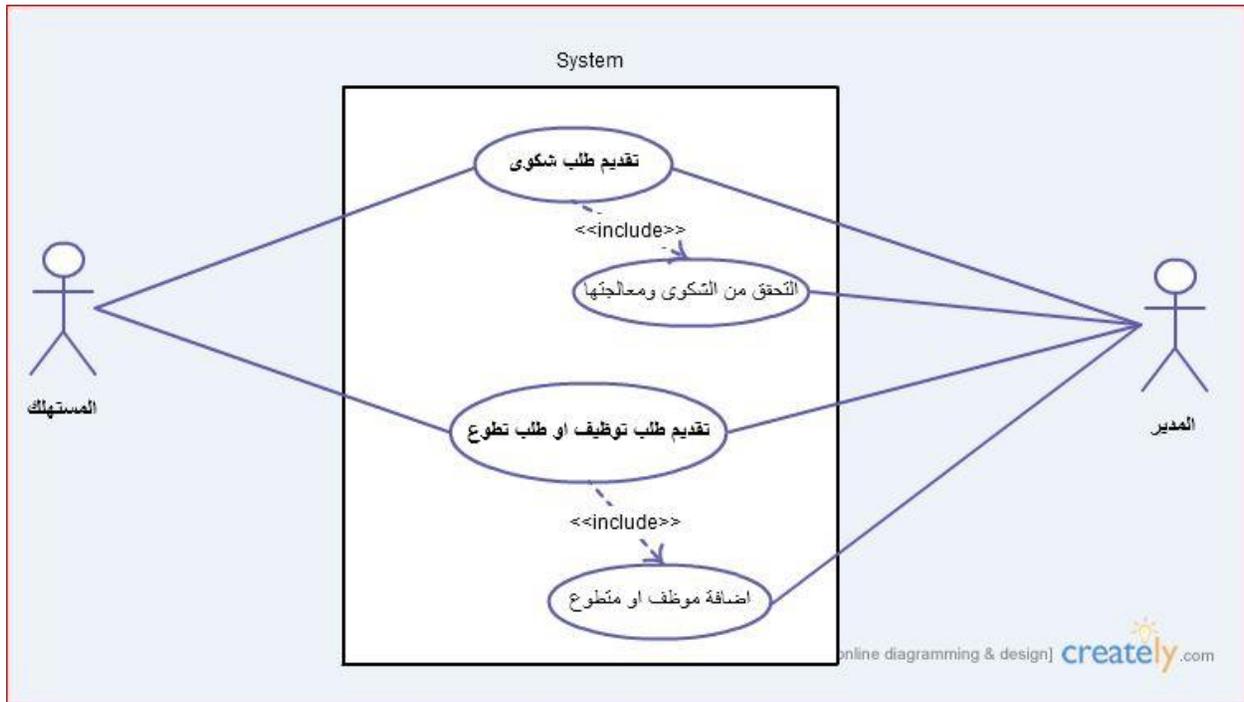
يتم توضيح Use Case لجميع مستخدمي النظام وهم (المدير, المستهلك, الموظف, المتطوع, السكرتير/مسؤول النظام), حيث يوضح جميع المتطلبات الوظيفية لكل منهم والعلاقات بينهم .



الشكل (3.1) : نموذج Use Case الخاص بالنظام

3.3.3 نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) للمدير :

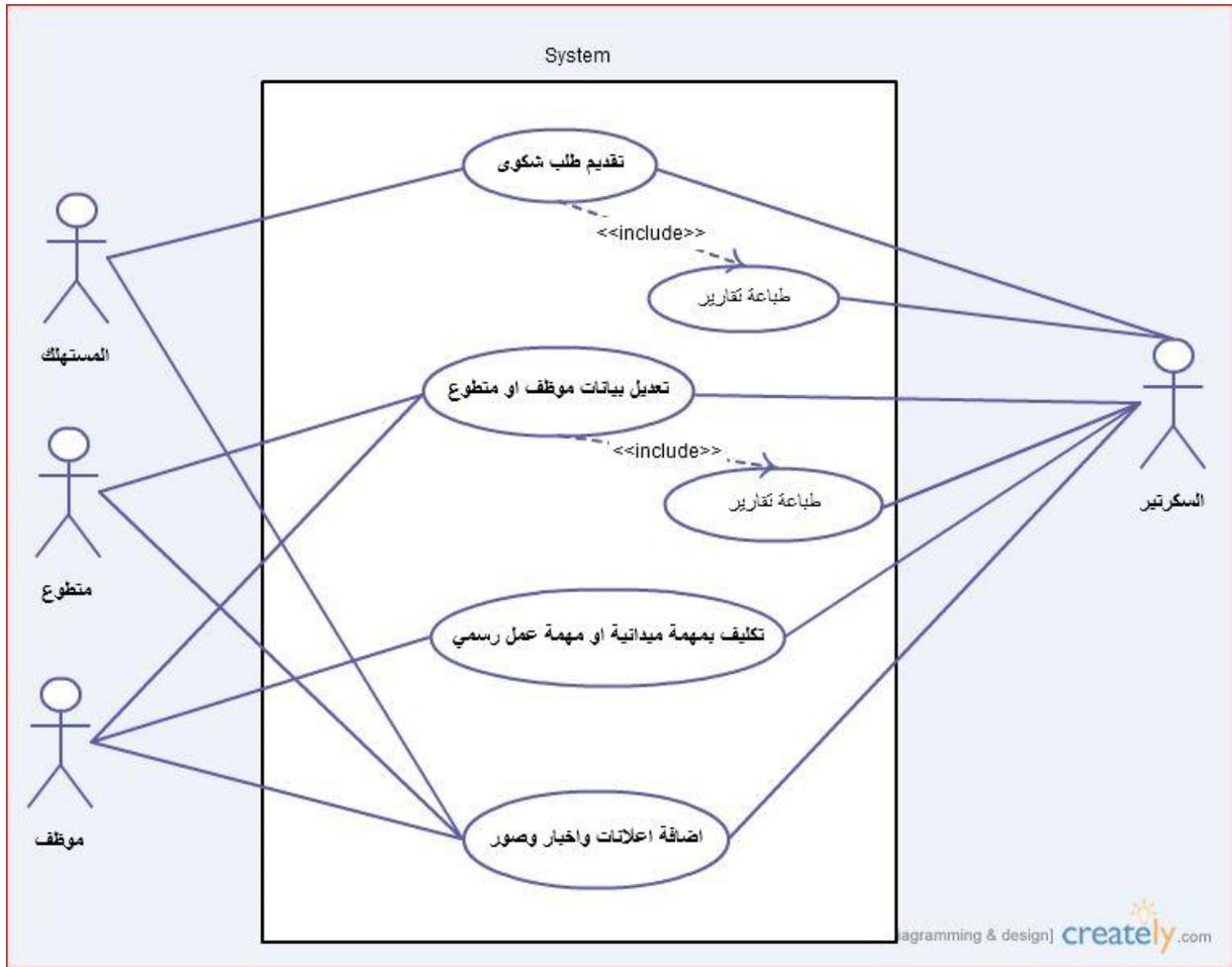
يبين **Use Case** الخاص بالمدير العلاقة بين (المدير) و(المستهلك) , حيث يقوم المستهلك بتقديم طلب توظيف أو طلب تطوع, وهذا الطلب سوف يصل الى المدير من خلال طلبات التوظيف أو طلبات التطوع التي تصل الى المدير, ثم يقوم المدير اما بقبول الطلب أو عدم قبوله , المستهلك يستطيع تقديم طلب شكوى , التي يتم ارسالها الى المدير ومشاهدة الشكوى, ومن ثم يقوم المدير باتخاذ الاجراءات الازمة للشكوى ومعالجتها.



الشكل (3.2): نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) للمدير

3.3.4 نموذج الاستخدام للنظام (use case) للسكرتير :

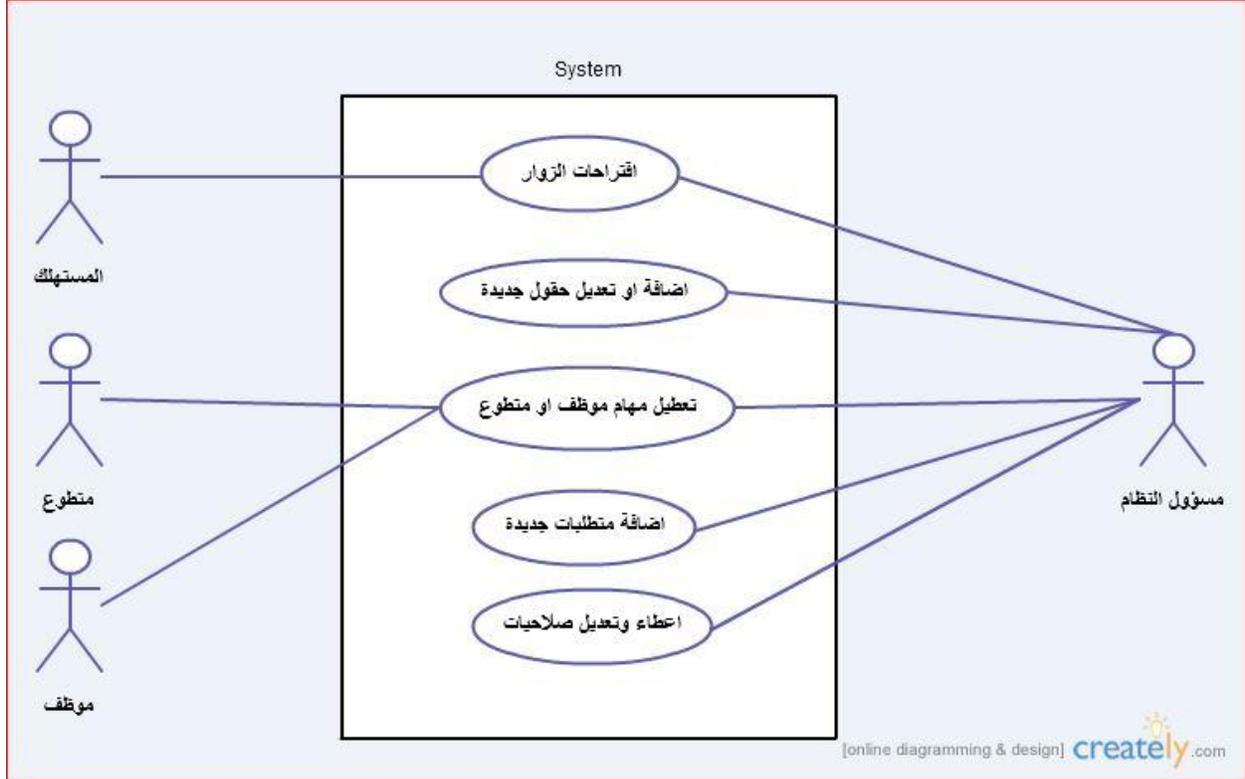
يبين Use Case الخاص بالسكرتير/ة العلاقة بين (المستهلك والمتطوع والموظف) و(السكرتير), حيث يقوم المستهلك بتقديم طلب شكوى تصل الى المدير, يقوم المدير باتخاذ الاجراءات اللازمة للشكوى ومن ثم ارسالها الى السكرتير/ة ليتم طباعة جميع الشكاوي عند الطلب, عند قيام المستهلك بتقديم طلب توظيف أو طلب تطوع يصل الطلب الى المدير يقوم المدير بقبول الطلب أو رفضه ثم يتم ارسال الطلب الى السكرتير/ة (الطلب الذي تم قبوله من قبل المدير) ليتم طباعة التقارير عن جميع الموظفين أو المتطوعين, يقوم السكرتير/ة باضافة اعلانات وأخبار تخص الجمعية, يقوم السكرتير/ة بتكليف الموظف أو المتطوع بمهمة عمل رسمي أو مهمة تفتيش.



الشكل (3.3): نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) للسكرتير

3.3.5 نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) لمسؤول النظام:

يبين Use Case الخاص بمسؤول النظام العلاقة بين (المستهلك, الموظف, المتطوع) و(مسؤول النظام), يقوم المستهلك بتقديم اقتراح معين الى الجمعية يصل هذا الاقتراح الى مسؤول النظام ليتم الاطلاع على جميع الاقتراحات, يستطيع مسؤول النظام ادارة الموظفين يقصد بادارة الموظفين تعطيل أو تفعيل الحسابات لكل من (الموظف, السكرتير/المتطوع, المدير), وبسيطع مسؤول النظام توزيع وتعديل الصلاحيات لكل منهم.



شكل (3.5): نموذج الاستخدام للنظام (Use Case) لمسؤول النظام

3.4 ملخص الفصل:

في هذا الفصل تم توضيح وصف المتطلبات الوظيفية لكل من (المدير, المستهلك, الموظف, المتطوع, مسؤول النظام, السكرتير/المتطوع) وتوضيح Use Case المستخدمة للنظام (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني), ووضح العلاقات بين مستخدمي النظام.

الفصل الرابع: تصميم النظام

- المقدمة.
- تحليل النظام من خلال الرسومات.
- **Navigation Diagram**
- **Class diagram**
- **Sequence diagram for complains**
- **Sequence diagram for employee**
- **Deployment diagram**
- واجهات النظام المبدئية.
- تصميم قاعدة البيانات.
- قاعدة البيانات.
- تصميم جداول النظام.
- وصف للخصائص في قاعدة البيانات.
- ملخص الفصل.

4. الفصل الرابع: تصميم النظام

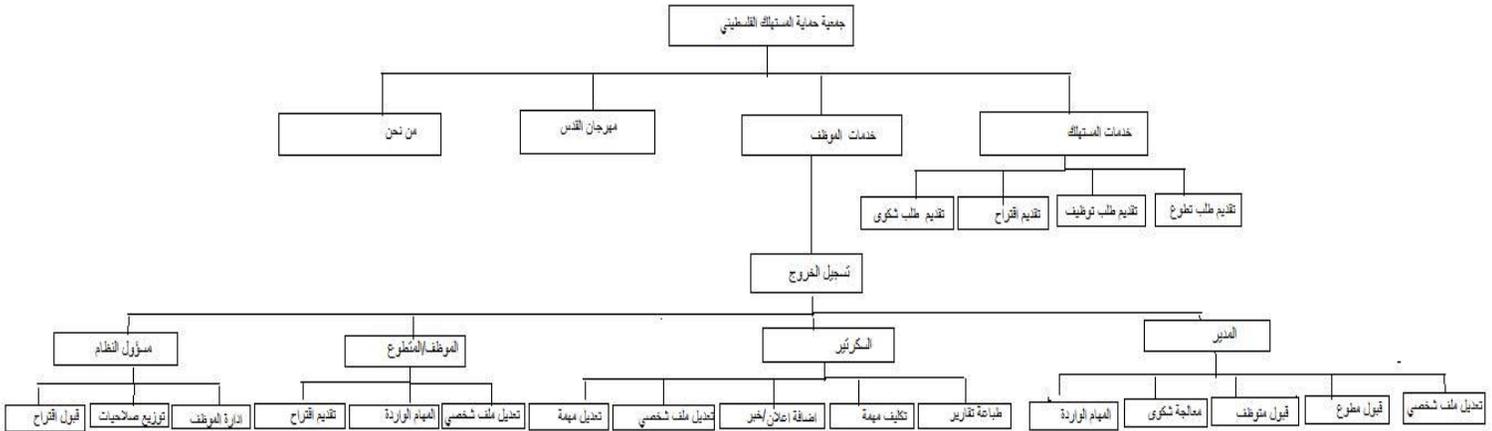
4.1 المقدمة:

بعد عملية تحليل النظام الحالي وتحديد المتطلبات في الفصل السابق سيتم في هذا الفصل تحديد التصميم الذي يتناسب مع المتطلبات المتفق عليها سابقا، ويهدف إلى تمثيل النظام، و العلاقات الداخلية وسيتم في هذا الفصل تحديد العمليات من خلال تحديد الوصف و واجهة تفاعل مستخدمى النظام.

4.2 تحليل النظام من خلال الرسومات:

Navigation Diagram 4.2.1

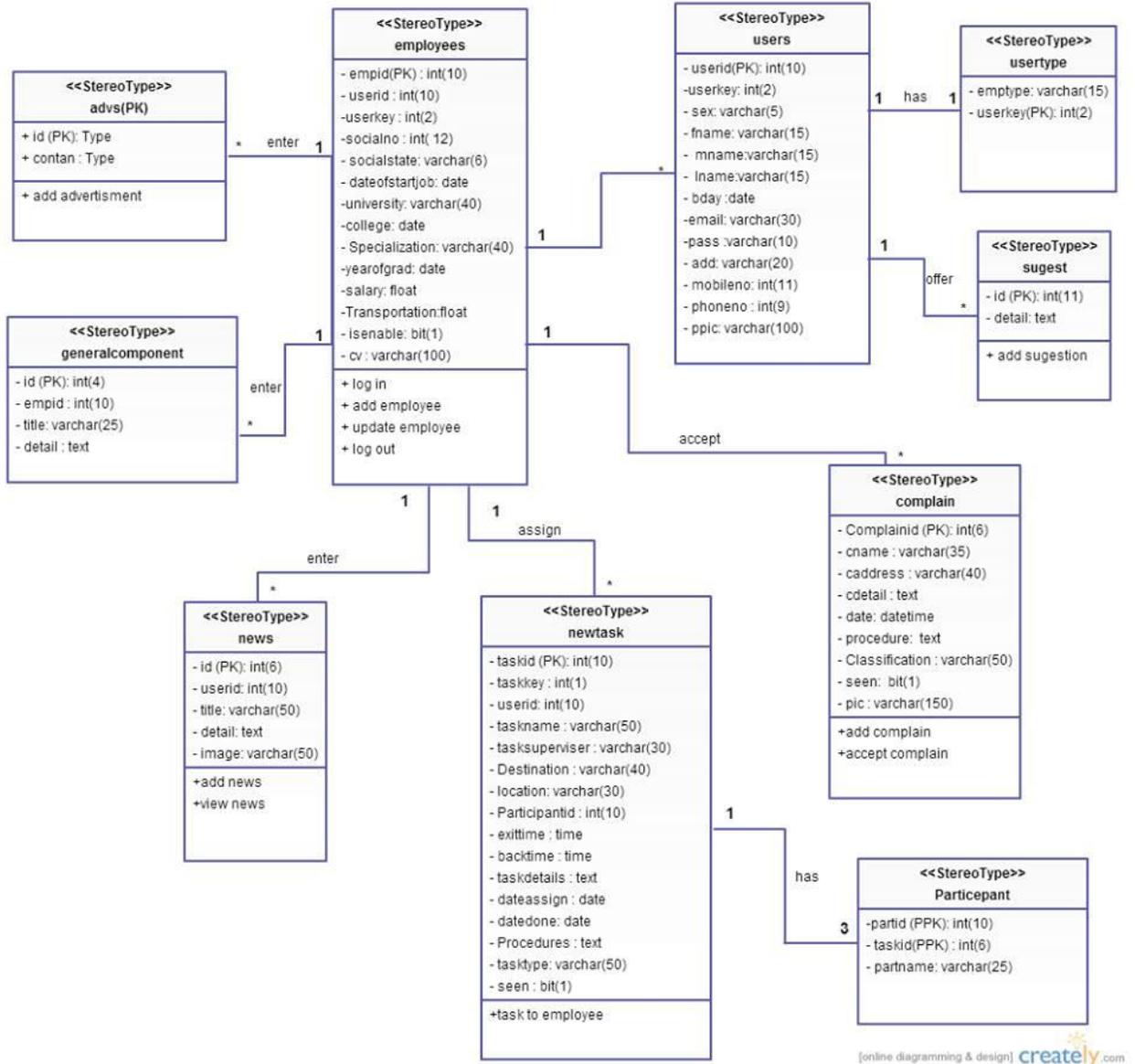
بعد دراسة النظام الالكتروني لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني بشكل جيد , استطعنا تحليل النظام بشكل دقيق وبناء واجهة التصميم الفعلي للنظام ,حيث تمكنا من وضع الهيكل الأساسي لشكل الموقع الإلكتروني من حيث الصفحات التي يحتويها الموقع, وايضا شكل وتصميم كل صفحة و العمليات الأساسية لكل صفحة في الموقع الإلكتروني ,حيث قمنا برسم مخطط بسيط يبين الهيكل العام للموقع الإلكتروني .



الشكل(4.1): Navigation Diagram

.Class Diagram - 4.2.2

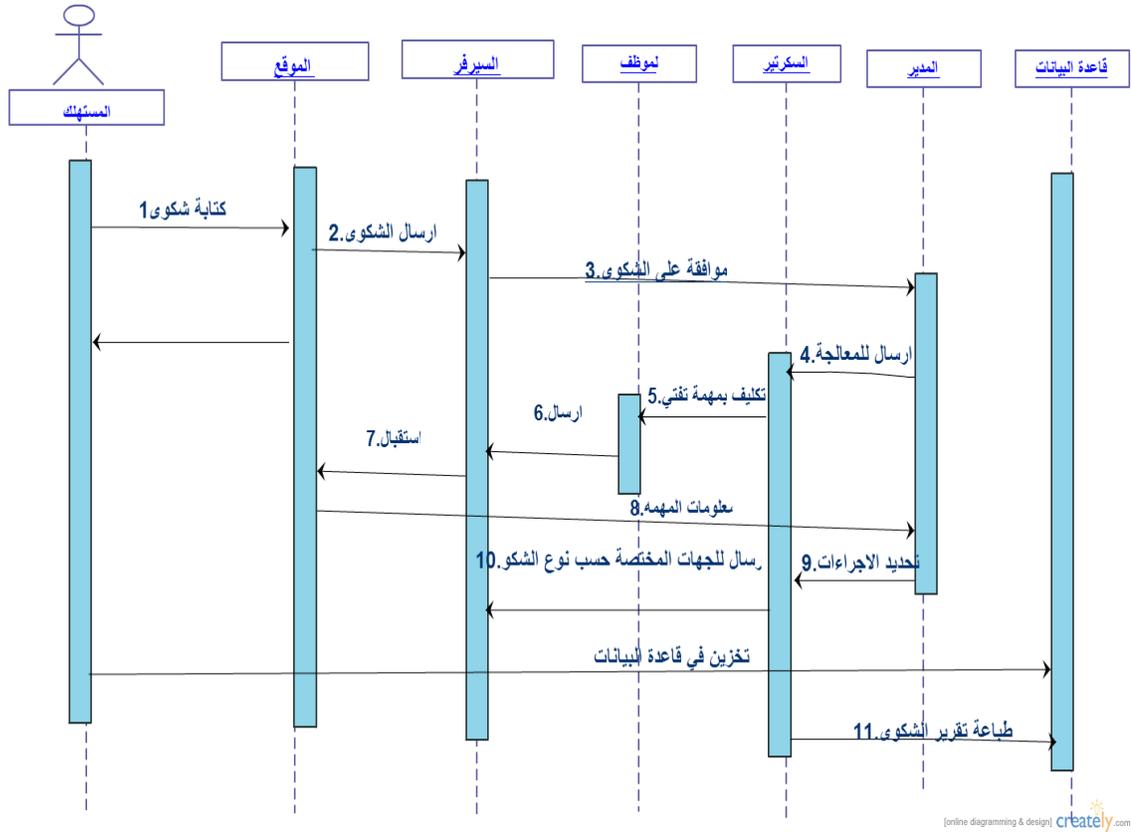
Class diagram هو نوع من static structure diagram , الذي يصف الهيكل العام من النظام حيث يهدف الى وصف system's classes و attributes التي يحتويها النظام , بلاضافة الى methods و relationships بين object الموجودة داخل النظام .



الشكل (4.2) : Class diagram

يتم من خلاله وصف تسلسل الاحداث لأهم عمليتين بالنظام وهم معالجة الشكوى و اضافة موظف او متطوع, حيث قمنا برسم تسلسل كل منهم من خلال هذه الاشكال لتسهل فهم النظام.

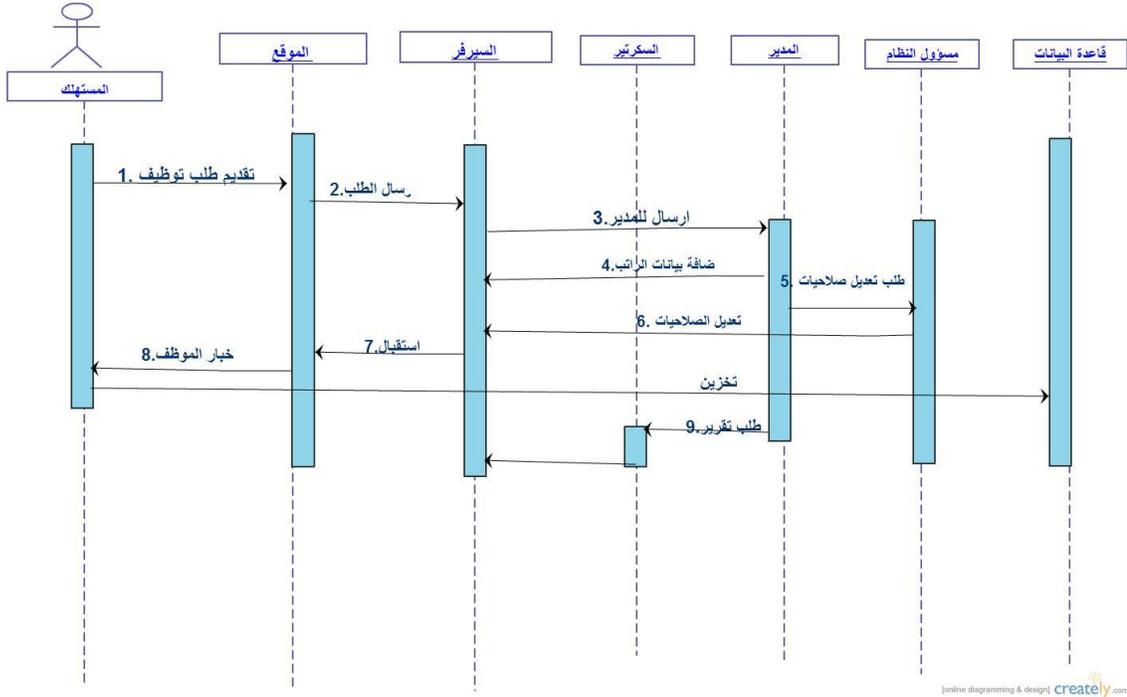
Sequence diagram for complain



الشكل (4.3): Sequence diagram for complain

حيث يقوم المستهلك بارسال الشكوى ويراها المدير ثم يقرر ان تتم معالجتها, وتمريرها للسكرتير ليقوم بارسال تكليف بمهمة تفتيش لأحد الموظفين, ثم يرسل الموظف البيانات ليتم تعبئتها من قبل السكرتير, ثم تمرر مرة أخرى للمدير ليقدر الإجراءات ويرسلها عبر البريد للجهات المختصة.

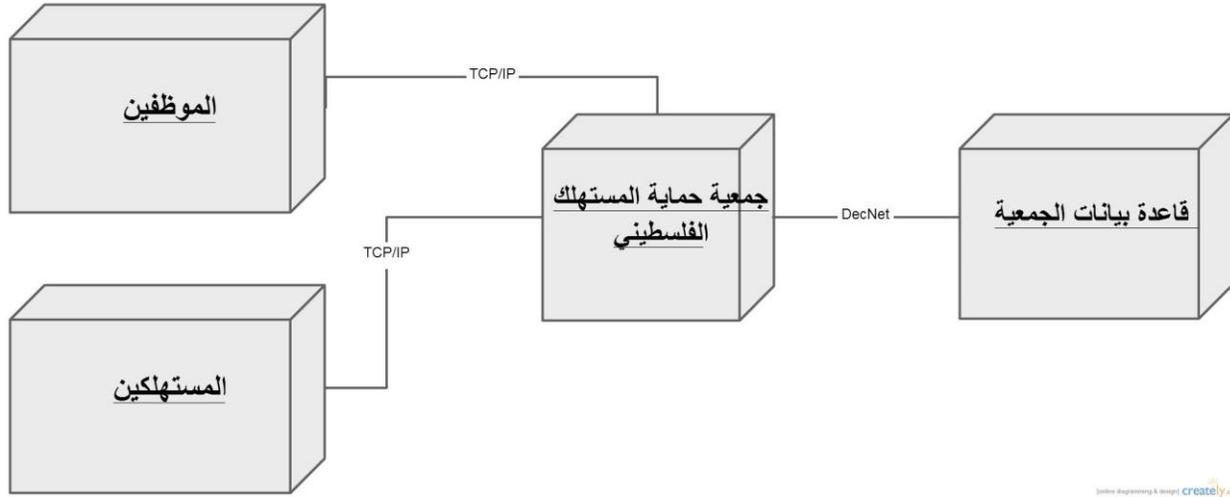
:Sequence diagram for employees



الشكل (4.4): Sequence diagram for employees

يقوم المستهلك بإرسال طلب توظيف يتم تعينته من قبل السكرتير، ثم يمرر للمدير ليقوم بالموافقة ومن ثم إلى مسؤول النظام ليعطيه الصلاحيات اللازمة، ثم تعدل بياناته الوظيفية لدى السكرتير. ويتم إخبار الموظف وبالإمكان طباعة التقارير الخاصة به.

Deployment diagram for the system4.2.4

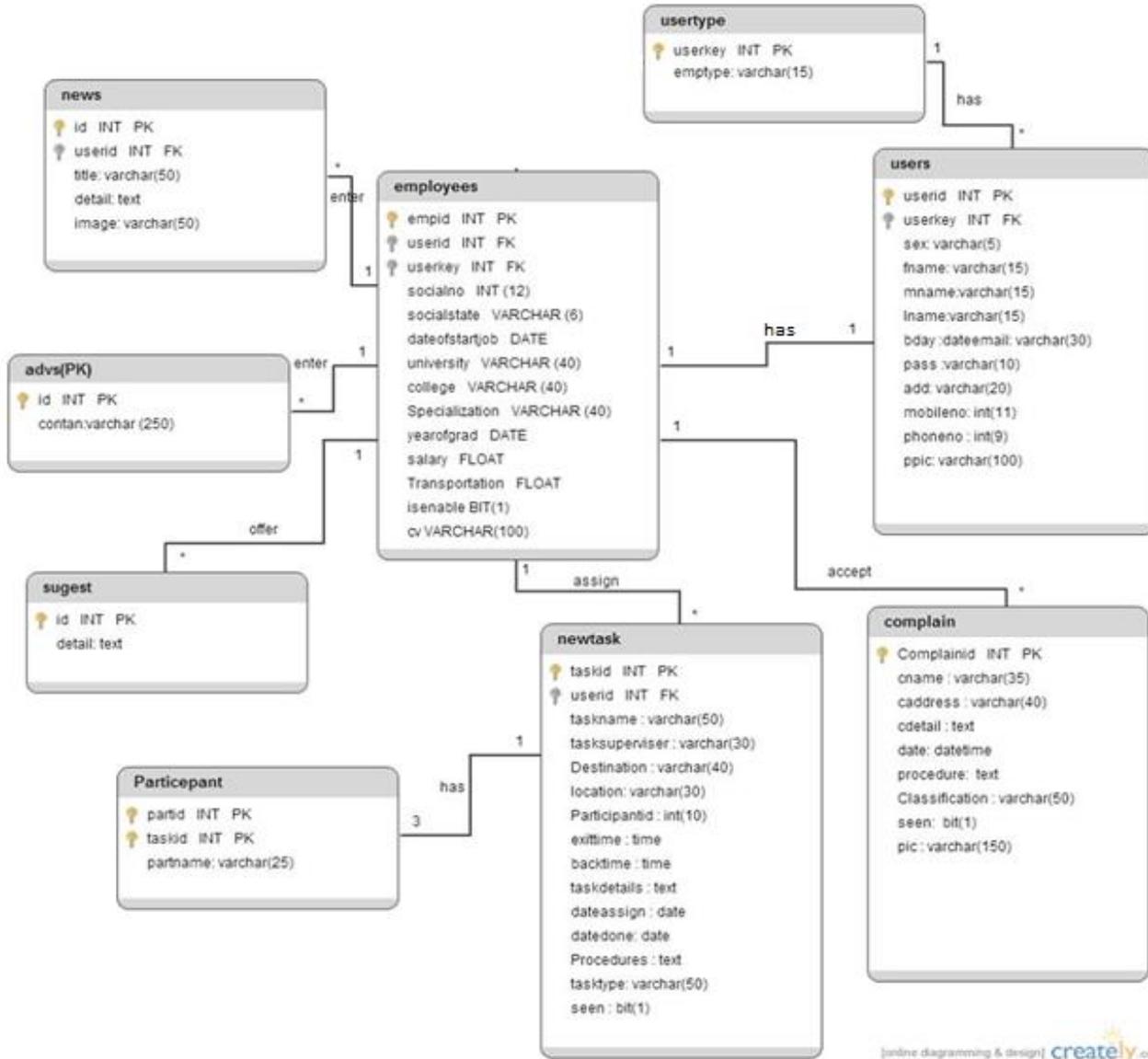


الشكل (4.5): Deployment diagram for the system

حيث يوضح المحتويات الأساسي للنظام وأن نظام الجمعيه هو ثلاثي التجزئة (three tier system) حيث تكون قاعدة البيانات منفصلة عن النظام ومنفصلة عن المستخدمين للنظام .

Database diagram 4.2.5

حيث يوضح جداول النظام والعلاقات بينها وكيفية بناء قاعدة بيانات النظام .



الشكل (4.6): Database diagram

4.3 واجهات النظام المبدئية:

4.3.1 واجهة الموظف:

عند دخول الموظف الى النظام يجب ادخال اسم المستخدم الخاص به وكلمة المرور, يستطيع القيام بتعديل الملف الشخصي له, وتقديم اقتراح للجمعية, والقيام بمهمة عمل رسمي أو جولات تفتيش عند نقر الموظف على المهام الواردة, ويستطيع الاطلاع على جميع المهام التي قام بالقيام بها .

اسم المستخدم	كلمة المرور
تعديل البيانات الخاصة بالموظف	
المهام الواردة	
المهام	
تقديم اقتراح	
تسجيل الخروج	

الشكل (4.7): واجهة الموظف

4.3.2 واجهة المتطوع.

عند دخول المتطوع الى النظام يجب ادخال اسم المستخدم الخاص به وكلمة المرور, يستطيع القيام بتعديل الملف الشخصي له, وتقديم اقتراح للجمعية, والقيام بمهمة عمل رسمي أو جولات تفتيش عند نقر الموظف على المهام الواردة, ويستطيع الاطلاع على جميع المهام التي قام بالقيام بها .

اسم المتطوع	كلمة المرور
تعديل البيانات الخاصة بالمتطوع	
المهام الواردة	
المهام	
تقديم اقتراح	
تسجيل خروج	

الشكل (4.8) واجهة المتطوع

4.3.3 واجهة تقديم طلب الشكوى.

واجهة تقديم طلب شكوى من قبل المستهلك والتي تحتوي علي اسم الجهة المقصودة وعنوانها , ونص الشكوى وازا تم مشاهدتها أم لا من قبل المدير.

اسم المستهلك بالكامل
الجهة المقصودة
العنوان
نص الشكوى
تسجيل الخروج

الشكل (4.9) تقديم طلب الشكوى

4.3.4 واجهة تقرير شكاوي.

عندما يقوم المدير بالدخول الى الصفحة الخاصة به , يستطيع الاطلاع على جميع الشكاوي المقدمة من قبل المستهلك , ليقوم بمعالجها وارسالها الى السكرتيرة/ الذي يقوم بكباعة هذه التقارير عند الطلب الذي تحتوي على (نص الشكوى والتاريخ واسم المشتكي والجهة المقصودة).

رقم الشكوى	نص الشكوى	التاريخ	اسم المشتكي	الجهة المقصودة	تم معالجتها	لم يتم معالجتها
------------	-----------	---------	-------------	----------------	-------------	-----------------

الشكل (4.10) واجهة تقرير شكاوي

4.3.5 واجهة تقديم طلب توظيف

عندما يقوم الموظف بالدخول الى الموقع , والنقر على خدمات المستهلكين واختيار تقديم طلب توظيف ,حيث يجب على الموظف ادخال جميع المعلومات الشخصية الخاصة بالمستهلك .

الاسم الأول	الاسم الوسط	الاسم الأخير
العنوان		
رقم الهاتف /الجوال		
تاريخ الميلاد		
رقم الهوية		
الصور الشخصية الجنس		
الحالة الاجتماعية		
المؤهلات العلمية		
درجات عليا()		
بكلوريوس()		
دبلوم()		
الجامعة	الكلية	التخصص
		سنة التخرج
معرفون	رقم الهاتف/ الجوال	
معرفون	رقم الهاتف/الجوال	
تسجيل الخروج		

الشكل (4.11) واجهة تقديم طلب توظيف

4.4 تصميم قاعدة البيانات:

4.4.1 تصميم جداول النظام.

جدول (4.1) : يوضح أسماء الجداول في قاعدة البيانات

الجدول	اسم الجدول في قاعدة البيانات	الوصف
المستخدمين	Users	جدول يحتوي معلومات المستخدمين الاساسية
الموظفين	Employees	جدول يحتوي معلومات الموظفين التفصيلية
نوع المستخدم	Usertype	جدول يحدد نوع المستخدم(الموظف)
الشكاوى	Complain	جدول يحتوي المعلومات الخاصة بالشكاوي
مهمة جديدة	newtask	جدول تكليف مهمة جديدة لموظف
الاخبار	news	جدول لاضافة الاخبار
الاعلانات	advs	جدول لاضافة الاعلانات
المكونات العامة	generalcomponent	جدول يحتوي المكونات العامة للموقع
الاقتراحات	sugest	جدول لاضافة اقتراحات

4.4.2 وصف خصائص قاعدة البيانات.

جدول (4.2): وصف للخصائص من قاعدة البيانات.

Description	Length	reference	Keys	null	Data Type	attribute	Entity
الاعلان	11		PK	NO	int	`id`	<i>Advs</i>
	200			NO	varchar	`contan`	
شكوى	6		PK	NO	int	`Complainid`	<i>Complain</i>
	10	FK		NO	int	`userid`	
	35			NO	varchar	`cname`	
	40			NO	varchar	`caddress`	
				NO	text	`cdetail`	
				NO	datetime	`date`	
				NO	text	`procedure`	
	50			NO	varchar	`Classification`	
	1			NO	bit	`seen`	
150			NO	varchar	`pic`		
موظفين	10		PK	NO	int	`empid`	<i>Employees</i>
	10	FK		NO	int	`userid`	
	2	FK		NO	int	`userkey`	
	6			NO	varchar	`socialstate`	
				NO	date	`dateofstartjob`	
	40			NO	varchar	`university`	
	30			NO	varchar	`college`	
	40			NO	varchar	`Specialization`	
				NO	date	`yearofgrad`	
	12			NO	int	`socialno`	
				NO	float	`salary`	
				NO	float	`Transportation`	
	1			NO	bit	`isenable`	
	50			NO	varchar	`pass`	
100			NO	varchar	`ppic`		
100			NO	varchar	`cv`		
الخبرة	1		PK	NO	int	`expid`	<i>experience</i>
	10	FK		NO	int	`expid`	
	100			NO	varchar	`experience`	

المكونات العامة	4		PK	NO	int	`id`	<i>generalcomponent</i>
	10	FK		NO	int	`empid`	
	25			NO	varchar	`title`	
				NO	text	`detail`	
الأخبار	6		PK	NO	int	`id`	<i>news</i>
	10	PK		NO	int	`userid`	
	50			NO	varchar	`title`	
				NO	text	`detail`	
	50			NO	varchar	`image`	
مهمة جديدة	10		PK	NO	int	`taskid`	<i>Newtask</i>
	1			NO	int	`taskkey`	
	10			NO	int	`userid`	
	50			NO	varchar	`taskname`	
	30			NO	varchar	`tasksupervisor`	
	40			NO	varchar	`Destination`	
	30			NO	varchar	`location`	
	10			NO	int	`Participantid`	
				NO	time	`exittime`	
				NO	time	`backtime`	
				NO	text	`taskdetails`	
				NO	date	`dateassign`	
				NO	date	`datedone`	
				NO	text	`Procedures`	
50			NO	varchar	`tasktype`		
1			NO	bit	`seen`		
الاقتراحات	11		PK	NO	int	`id`	<i>sugest</i>
				NO	text	`detail`	
	30			NO	varchar	`tasktype`	
المستخدمين	10		PK	NO	int	`userid`	<i>users</i>
	2	FK		NO	int	`userkey`	
	15			NO	varchar	`fname`	
	15			NO	varchar	`mname`	
	15			NO	varchar	`lname`	
	30			NO	varchar	`email`	
	10			NO	varchar	`pass`	
	5			NO	varchar	`sex`	
			NO	date	`bday`		

	20			NO	date	`add`
	9			NO	int	`phoneno`
	11			NO	int	`mobilenno`
	100			NO	varchar	`ppic`
	15			NO	varchar	`emptytype`

4.5 ملخص الفصل

في القسم الأول من الفصل تم تحليل النظام بشكل أوسع من المرحلة السابقة ثم عرض شاشات النظام المراد تطويره ، وشرح بسيط عن هذه الشاشات، وفي القسم الثاني تم تحليل قاعدة البيانات الخاصة بالنظام وعرضها، وبعد ذلك تم توضيح مخطط لقاعدة البيانات.

الفصل الخامس: برمجة وتشغيل النظام

- المقدمة
- تشغيل النظام وتطويره
- واجهات النظام الفعلية
- جدول لمصفوفة المتطلب الوظيفي والكود البرمجي المقابل لها
- ملخص الفصل

5. الفصل الخامس: واجهات النظام الفعلية وتشغيل النظام

5.1 المقدمة:

تعتبر مرحلة تصميم النظام من المراحل المهمة في عملية بناء وتطوير أي نظام، لأنها تعطي فكرة كاملة عن جميع أجزاء المشروع بالرسومات التوضيحية، في هذا الفصل سوف نتعرف على الأدوات والبرامج اللازمة لتطوير النظام وتشغيله بشكل كامل، وواجهات النظام الفعلية المستخدمة بشكل نهائي .

5.2 تشغيل النظام:

بعد إتمام إعداد البرامج والأدوات التي يحتاجها النظام، وبناء قاعدة البيانات الخاصة بالنظام، وبناء شاشات الإدخال والإخراج والمعالجة وبرمجة كل الشاشات من خلال برنامجي Dream weaver، و XWAMP يكون النظام جاهز للتشغيل، ويكون قادر على القيام بجميع الوظائف بشكل كامل ودون حدوث أي خلل .

5.2.1 البرمجيات اللازمة لتشغيل النظام وتطويره :

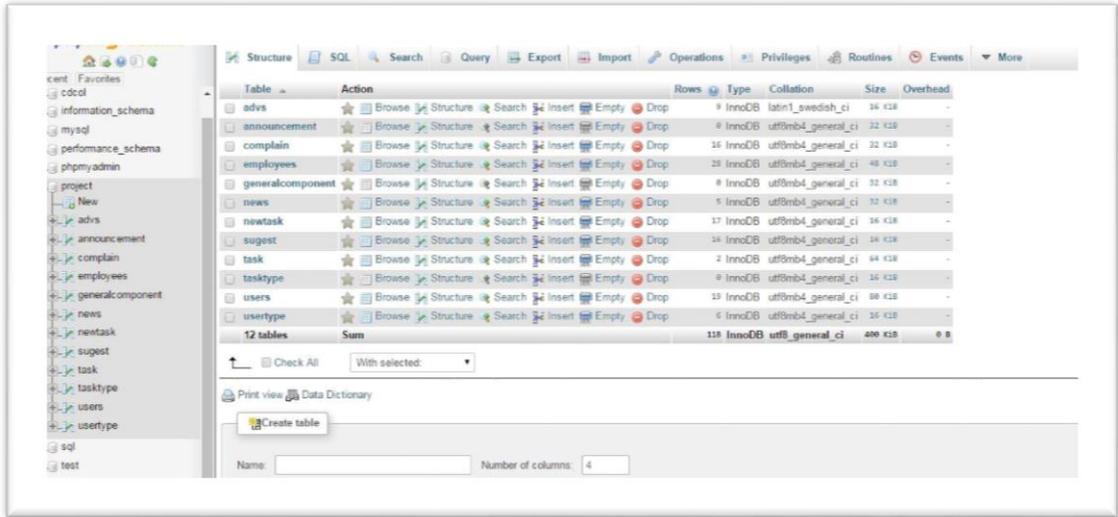
في ما يلي سنقوم بعرض البرمجيات المستخدمة لعملية تشغيل وتطوير النظام :

1. XWAMP

2. Dream weaver

1. XWAMP:

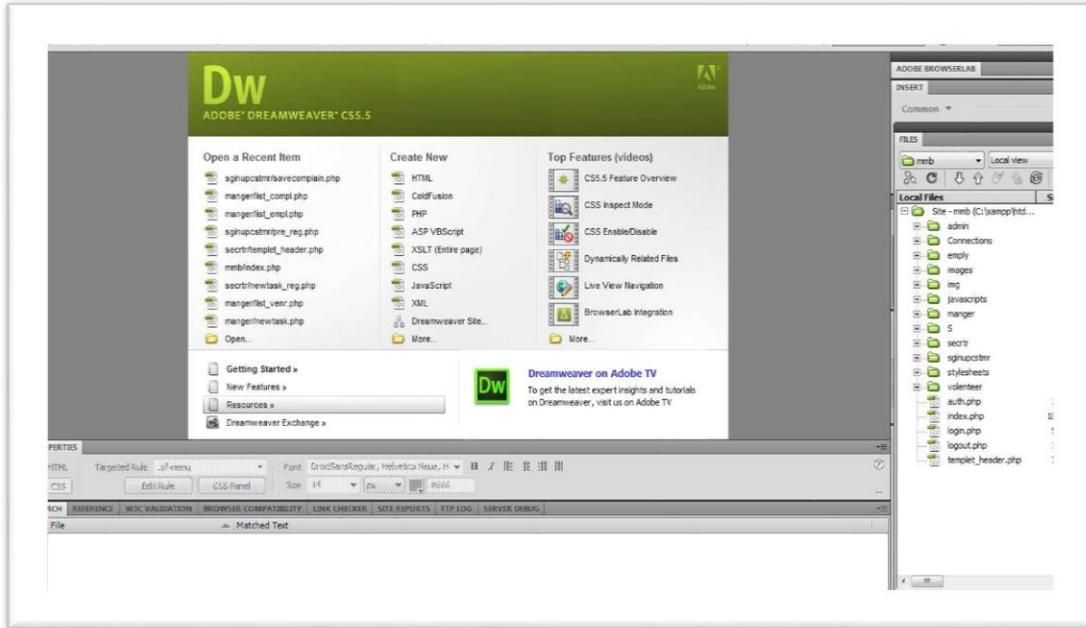
وهي إختصار لـ (X Apache MySql Perl PHP)، وهو عبارة عن حزمة برمجية تحتوي على الكثير من البرامج والخدمات مجتمعة معا وأهمها: SQLite, PHP, PHPMYADMIN, Mysq.



الشكل (5.1): XWAMP.

2. Dream weaver

النظام يعمل على شبكة الإنترنت، تم بناؤه باستخدام برنامج يتعامل مع لغة PHP، وجميع الأشياء الأخرى التي ترتبط مع PHP، مثل CSS للتصميم. وتم استخدامه من أجل تطوير وتصميم الموقع على شبكة الإنترنت.



الشكل (5.2): Dream weaver.

5.3 واجهات النظام

سيتم توضيح الشاشات الحقيقية والفعلية التي تظهر للمستخدمين عندما يتم استخدام النظام, حيث أنه في الفصل السابق تم بناء وتصميم الشاشات المبدئية للنظام, وفيما يلي سيتم توضيح الشاشات الحقيقية للنظام.

5.3.1 واجهة النظام الرئيسية:

الوصف: هي الواجهة الرئيسية التي تظهر أول واجهة للمستخدمي النظام, حيث تحتوي على التعريف حول الجمعية (جمعية حماية المستهلك الفلسطيني) ما هي وما أهدافها. تضمن شريط أخبار وشريط اعلانات خاص بالجمعية. وتضم خدمات المستهلكين التي تتضمن (طلب توظيف, طلب تطوع, تقديم شكوى, تقديم اقتراح). والمستهلك لا يتطلب منه أي كلمة المرور لتقديم طلب تطوع أو توظيف أو اقتراح وتقديم شكوى. تحتوي الواجهة الرئيسية أيضا على خدمات الموظفين (المدير, الموظف, المتطوع, السكرتير, ومسؤول النظام). حيث لا يستطيع أحد منهم الدخول الى النظام الا بكلمة مرور خاصة به لأداء الصلاحيات المطلوبة منهم.



الشكل (5.3): واجهة النظام الرئيسية.

5.3.2 واجهة خدمات المستهلكين.

الوصف: عند دخول المستهلك للموقع, والوصول الى الواجهة الرئيسية والنقر على خدمات المستهلكين الموجوده في أعلى الصفحة الرئيسية للموقع التي لا تتطلب من المستهلك أي كلمة مرور لدخول الموقع, سوف تظهر شاشة تحتوي على (طلب توظيف , طلب تطوع , تقديم شكوى , تقديم اقتراح) .



الشكل (5.4): واجهة خدمات المستهلكين.

• واجهة تقديم طلب شكوى

الوصف: يقوم المستهلك بالنقر على تقديم طلب شكوى, سوف تظهر واجهة خاصة تحتوي يجب على المستهلك كتابة اسم الشركة وعنوان الشركة وتفاصيل الشكوى بدقة ونوع الشركة (هل تقدم سلع أم خدمات) , وتأكيد الشكوة ويقصد بها ان يرفق المستهلك صورته ما لنتثبت أن المستهلك تعامل شخصيا مع الشركة , والتأكد من الشكوى هل هي صحيحة أم لا , ثم يتم النقر على حفظ ليضمن المستهلك وصول طلب الشكوى بنجاح .

تقديم طلب شكوى

اسم الشركة

عنوان الشركة

تفاصيل الشكوى بصفة

نوع الشركة
شركة تقدم خدمات

تأكيد الشكوى

قم برفع صورة تخص الشكوى او صورة هوية

الشكل (5.5) واجهة تقديم طلب شكوى.

• شاشة تقديم طلب توظيف وطلب تطوع .

الوصف : عند نقر المستهلك على تقديم طلب توظيف أو تطوع، سوف تظهر شاشة تحتوي على المعلومات التي يجب على المستهلك ادخالها عند تقديم طلب توظيف أو تطوع وتشمل (الاسم الثلاثي للمستهلك , الجنس , تاريخ الميلاد والحالة الاجتماعية , البريد الالكتروني , رقم الجوال , رقم الهوية , اسم الجامعة , الكلية , التخصص , سنة التخرج) . ويجب ارفاق السيرة الذاتية الخاصة بالمستهلك التي قد تحتوي على معلومات أخرى مثل الخبرات.

تقديم طلب توظيف

الاسم الاول <input type="text"/>	الاسم الثاني <input type="text"/>	الاسم الثالث <input type="text"/>
الجنس <input type="text" value="Male"/>	تاريخ الميلاد <input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>	الحالة الاجتماعية <input type="text"/>
البريد الإلكتروني <input type="text"/>	رقم الجوال 1 <input type="text"/>	رقم الجوال 2 <input type="text"/>
رقم المنطقة / رقم الوطني <input type="text"/>	اسم الجامعة <input type="text"/>	اسم الكلية <input type="text"/>
التخصص <input type="text"/>	سنة التخرج <input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>	
الرجاء تحميل السيرة الذاتية <input type="text"/> <input type="button" value="Choose File"/>		
<input type="button" value="حفظ"/>		

الشكل (5.5): شاشة تقديم طلب توظيف .

5.3.3 واجهة خدمات الموظفين .

الوصف: عند النقر على (خدمات الموظفين) التي تظهر في أعلى الشاشة الرئيسية, سوف تظهر شاشة تسجيل دخول التي تتطلب ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور لكل من (المدير , الموظف , المتطوع , السكرتير , مسؤول النظام) وكل منهم له اسم مستخدم وكلمه مرور مختلف اختلافاً كلياً عن الآخر , عند ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور بالشكل الصحيح والنقر على تسجيل الدخول , يستطيع كل شخص اتخاذ الصلاحيات المخولة له.

5.3.4 الواجهة الخاصة بصفحة السكرتير/السكرتيره .

الوصف: عندما يقوم السكرتير/ة بالنقر على خدمات الموظفين, سوف تظهر واجهة تسجيل الدخول ,يقوم السكرتير/ة بادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به ,سوف تظهر صفحة السكرتير/ة التي تحتوي على تعديل البيانات/الملف الشخصي (الملف الشخصي), وتكليف مهمة جديدة لكل من (المتطوع ,الموظف) , وجميع المهام التي كلفت للمتطوع أو الموظف , إضافة خبر , إضافة اعلان , والتقارير (شكاوي , موظفين , متطوعين , مهام).



الشكل (5.8): واجهة الخاصة بصفحة السكرتير/السكرتيره .

• واجهة تكليف مهمة جديدة .

الوصف: يقوم السكرتير/ة بتكليف المتطوع أو الموظف بمهمة جديدة للقيام بها والتي تحتوي على (اسم المهمة , اسم المشرف , الموقع , المكان , مشرف المهمة , نوع المهمة , تفاصيل المهمة , والمشاركين , وقت الخروج , وقت العودة , تاريخ التنفيذ والانتهاء , واسم الموظف أو المتطوع المراد تكليفه بالمهمة). بعد النقر على حفظ يتم ارسال المهمة الجديدة الى صفحة الموظف أو المتطوع الذي تم اختياره للقيام بالمهمة.

تكليف مهمة جديدة

المنطقة / الهدف	مشرف المهمة	اسم المهمة
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
تفاصيل المهمة	الموقع	نوع المهمة ميداني
<input type="text"/>	<input type="text"/>	▼
المشارك الثالث	المشارك الثاني	المشارك الأول
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	وقت العودة	وقت الخروج
	<input type="text" value="--:--"/>	<input type="text" value="--:--"/>
	تاريخ الانتهاء	تاريخ التنفيذ
	<input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>	<input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>
		الاجراءات / النتيجة
		<input type="text"/>
		الرجاء اختيار منفذ المهمة
		اسماء الموظفين
		▼ الرجاء اختيار اسم الموظف
		<input type="button" value="حفظ"/>

الشكل (5.9): واجهة تكليف مهمة جديدة.

• واجهة المهام .

الوصف : عند قيام السكرتير/ة بالنقر على المهام , سوف تظهر واجهة توضح جميع المهام التي قام السكرتير/ة بتكليفها للموظف أو المتطوع , يقصد بالحدث هو قيام السكرتير/ة بتدوين نتيجة المهمة التي قام بها الموظف أو المتطوع .

مهمة
✕

الحدث	نوع المهمة	النتيجة	تاريخ الإنهاء	تاريخ البدء	تفاصيل المهمة	وقت العودة	وقت الخروج	المشاركين	الموقع	المنطقة	مشرف المهمة	اسم المهمة

الشكل (5.10) واجهة المهام .

عند قيام السكرتير/ة بتدوين نتيجة المهمة التي قام بها الموظف أو المتطوع يقوم السكرتير/ة بالنقر على تعديل النتيجة التي تظهر في العمود داخل الحدث سوف تظهر شاشة أخرى يقوم السكرتير/ة بتدوين المعلومات المطلوبة مثل (النتيجة , تاريخ التنفيذ والنتهاء , وقت الخروج والعودة , تفاصيل المهمة , المشاركين , الموقع , المنطقة , اسم المهمة ومشرف المهمة).

تعديل المهمة وازافة النتيجة

	النتيجة
	<input style="width: 100%;" type="text"/>
تاريخ الانتهاء	تاريخ التنفيذ
<input style="width: 100%;" type="text" value="mm/dd/yyyy"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="0000-00-00"/>
وقت الخروج	وقت العودة
<input style="width: 100%;" type="text" value="12:00 AM"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="12:00 AM"/>
المشاركين	تفاصيل المهمة
<input style="width: 100%;" type="text" value="1"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
المنطقة	الموقع
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
اسم المهمة	مشرف المهمة
<input style="width: 100%;" type="text" value="jtrsth"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%; background-color: #00aaff; color: white;" type="button" value="حفظ"/>	

الشكل (5.11): واجهة تدوين نتيجة المهمة التي كلف بها (موظق, متطوع)

• واجهة اضافة اعلان .

الوصف: يقوم السكرتير/ة بالنقر على اضافة اعلان , سوف تظهر الواجهة الخاصة باعلان , يتم كتابة الاعلان المطلوب ومن ثم النقر على حفظ ليتم عرض الاعلان في شريط الاعلانات الذي يظهر بالصفحة الرئيسية .



الشكل (5.12): واجهة اضافة اعلان .

- واجهة التقارير الخاصة بالشكاوي.

الوصف: يقوم السكرتير/ه بعرض كافة التقارير المطلوبة للطباعة مثل التقارير الخاصة بالشكاوي التي تتضمن (اسم الشركة , عنوان الشركة , نوع الشركة هل تقدم (سلع أم خدمات) , تفاصيل الشكوى , وتاريخ تقديم الشكوى , والاجراءات التي تم اتخاذها من قبل المدير لمعالجة الشكوى) .

Filter					
التقرير الخاص بالشكوى					
اسم الشركة	عنوان الشركة	نوع الشركة	تفاصيل الشكوى	الاجراءات المطلوبة	تاريخ تقديم الشكوى
اظهر الصفحة					

الشكل (5.13) واجهة التقارير الخاصة بالشكاوي.

- واجهة التقارير الخاصة بالموظفين .

الوصف: عندما يقوم السكرتير/ة بالنقر على التقارير, سوف تظهر واجهة تقوم بعرض كافة المعلومات الخاصة بالموظفين المطلوبة لطباعة , والتي تحتوي (الاسم الكامل للموظف , الجنس , رقم الموبايل , الحالة الاجتماعية , اسم الجامعة , التخصص , سنة التخرج , الراتب) .

الاسم	الجنس	رقم الموبايل	الحالة الاجتماعية	اسم الجامعة	التخصص	سنة التخرج
-------	-------	--------------	-------------------	-------------	--------	------------

الشكل (5.14) واجهة تقرير الخاص بالموظفين وبالمثل للمتطوعين .

5.3.5 الواجهة الخاصة بالموظفين .

الوصف: عندما يقوم الموظف بالنقر على خدمات الموظفين, سوف تظهر واجهة تسجيل الدخول , يقوم الموظف بادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به , سوف تظهر واجهة الموظف التي تحتوي على تعديل البيانات الخاصة به (الملف الشخصي) , والمهام الواردة من قبل السكرتير/ة , والمهام التي قام بها , وتقديم اقتراح خاص به .

خدمات الموظفين

- تعديل البيانات/الملف الشخصي
- المهام الواردة
- المهام
- تقديم اقتراح

الشكل (5.15): الواجهة الخاصة بالموظفين .

• واجهة المهام الواردة الخاصة بالموظفين.

الوصف: عندما ينقر الموظف على المهام الواردة تظهر له جميع المهام المكلف بها , التي قام بارسالها السكرتيرة/ له , للقيام بالمهمة بشكل الكامل , والتي تحتوي على (اسم المهمة ومشرف المهمة , المنطقة والموقع , وقت الخروج والعودة , وتاريخ البدء والانتهاج ونوع المهمة وتفاصيل المهمة) .

المهام الواردة

اسم المهمة	مشرف المهمة	المنطقة	الموقع	المشاركين	وقت الخروج	وقت العودة	تفاصيل المهمة	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النتيجة	نوع المهمة
مهمة تحقق	احمد علي محمد	الخليل	باب الزاوية	1-عبير 2-اميرة 3-دانيا	02:00:00	02:23:09	مهمة تحقق عن تنكوي وصلت لموقع الجمعية عن محل يقع في منطقة باب الزاوية يحتوي بضائع فاسدة	2014-01-01	2014-12-11		تفتيش

الشكل (5.16) واجهة المهام الواردة الخاصة بالموظفين.

5.3.6 الواجهة الخاصة بالمتطوعين .

الوصف: عندما يقوم المتطوع بالنقر على خدمات الموظفين, سوف تظهر واجهة تسجيل الدخول , يقوم المتطوع بادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به , سوف تظهر الواجهة الخاصة بالمتطوع التي تحتوي على تعديل البيانات الخاصة به (الملف الشخصي) , والمهام الواردة من قبل السكرتيرة/ , والمهام التي قام بها , وتقديم اقتراح خاص به .



الشكل (5.17): الواجهة الخاصة بالمتطوعين .

5.3.7 الواجهة الخاصة بمسؤول النظام .

الوصف: عندما يقوم مسؤول النظام بالنقر على خدمات الموظفين, سوف تظهر شاشة تسجيل الدخول , يقوم مسؤول النظام بادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به , سوف تظهر واجهة مسؤول النظام التي تحتوي على (ادارة الموظفين , وتوزيع الصلاحيات , استقبال الاقتراحات) .



الشكل (5.18): الواجهة الخاصة بمسؤول النظام .

• واجهة ادارة الموظفين الخاصة بمسؤول النظام .

الوصف: عندما يقوم مسؤول النظام بالنقر على ادارة الموظفين , تظهر واجهة تحتوي على الحسابات المفعلة والحسابات المعطلة , التي تحتوي على اسم الموظف (مدير , سكرتير , موظف , متطوع) , وتاريخ التوظيف , اسم الجامعة , رقم الموبايل , المنصب , الحدث بقصد بالحدث تغيير حالة الموظف من مفعّل الى معطل أو العكس .

Filter				
الحسابات الفعالة				
الاسم	تاريخ التوظيف	اسم الجامعة	رقم الموبايل	المنصب // مع العلم ان 1 = موظف , 2= متطوع , 3= مدير , 4= سكرتير
الحدث				
الحسابات المعطلة				
الاسم	تاريخ التوظيف	اسم الجامعة	رقم الموبايل	المنصب // مع العلم ان 1 = موظف , 2= متطوع , 3= مدير , 4= سكرتير
الحدث				

الشكل (5.19): واجهة ادارة الموظفين الخاصة بمسؤول النظام .

- واجهة توزيع الصلاحيات الخاصة بمسؤول النظام .

الوصف : عندما يقوم مسؤول النظام بالنقر على توزيع الصلاحيات , سوف تظهر واجهة تحتوي على (رقم المستخدم , الاسم الأول والعائلة للمستخدم (موظف ,متطوع ,سكرتير) , البريد الالكتروني , ونوع المستخدم هل هو(موظف ,سكرتير ,متطوع)).حيث يقوم مسؤول النظام بادخال اسم المستخدم ومن ثم اعطاء الصلاحية للمستخدم .

الشكل (5.20): واجهة توزيع الصلاحيات الخاصة بمسؤول النظام .

- واجهة استقبال الاقتراحات الخاصة بمسؤول النظام .

الوصف : عندما يقوم مسؤول النظام بالنقر على استقبال اقتراحات , سوف تظهر شاشة تحتوي على كافة الاقتراحات التي تم ارسالها من قبل المستهلكين والموظفين والمتطوعين , حيث يقوم مسؤول النظام بالاطلاع عليها وحذف الاقتراحات التي ليس لها معنى عندما يقوم مسؤول النظام بالنقر على حذف عند كل اقتراح .

الرقم	مفاصيل الاقتراح	المحدث
1	ارجو منكم العمل على تغيير اللون البكسات الرئيسية مع الاحترام	delete

الشكل (5.21): واجهة استقبال اقتراحات الخاصة بمسؤول النظام .

5.3.8 الواجهة الخاصة بالمدير .

الوصف: : عندما يقوم المدير بالنقر على خدمات الموظفين, سوف تظهر شاشة تسجيل الدخول, يقوم المدير بادخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به, سوف تظهر الواجهة الخاصة بالمدير التي تحتوي على تعديل البيانات الخاصة به (الملف الشخصي) , والمهام الواردة والشكاوي الواردة وطلبات التوظيف والتطوع .



الشكل (5.22):الواجهة الخاصة بالمدير .

• واجهة طلبات التوظيف الخاصة بالمدير.

الوصف : عندما يقوم المدير بالنقر على طلبات التوظيف سوف تظهر واجهة تحتوي على جميع طلبات التوظيف الوارده من قبل المستهلكين والتي تحتوي على (الاسم , الجنس , الحالة الاجتماعية , اسم الجامعة , التخصص , سنة التخرج , السيرة الذاتية الخاصة بالمستهلك الذي قام بتقديم طلب التوظيف , الحدث ويقصد بالحدث هو قبول الطلب أم عدم قبوله بواسطة المدير, حيث يقوم المدير بالنقر على قبول ليتم توظيف المستهلك) .



الشكل (5.23): واجهة طلبات التوظيف الخاصة بالمدير.

عند نقر المدير على قبول الموجودة في عمود الحدث سوف تظهر شاشة أخرى للمدير يتم كتابة كلمة المرور للموظف الجديد الذي تم قبوله, وتاريخ بدء العمل للموظف الجديد, والراتب الخاص بالموظف ثم النقر على حفظ ليتم نقل البيانات الخاصة بالموظف من المدير الى السكرتير/ة .

الشكل (5.24): واجهة تدوين البيانات الخاصة بالموظف الجديد من قبل المدير.

• واجهة طلبات التطوع الخاصة بالمدير.

الوصف : عندما يقوم المدير بالنقر على طلبات التطوع ,سوف تظهر شاشة تحتوي على جميع طلبات التطوع الوارده من قبل المستهلكين والتي تحتوي على (الاسم , الجنس , الحالة الاجتماعية , اسم الجامعة , التخصص , سنة التخرج , السيرة الذاتية الخاصة بالمستهلك الذي قام بتقديم طلب التوظيف , الحدث ويقصد بالحدث هو قبول الطلب أم عدم قبوله بواسطة المدير, حيث يقوم المدير بالنقر على قبول ليتم توظيف المستهلك) .

الاسم	الجنس	رقم الموبايل	الحالة الاجتماعية	اسم الجامعة	التخصص	سنة الأخرج	السيرة الذاتية	الحدث
اميرة علي ابوزيد	Male	0				0000-00-00	تحميل / رؤية السيرة الذاتية	قبول
حسن علي نسمة	Male	0	اعزب	الظليل		0000-00-00	تحميل / رؤية السيرة الذاتية	قبول

الشكل (5.25): واجهة طلبات التطوع الخاصة بالمدير.

عند نقر المدير على قبول الموجودة في عمود الحدث سوف تظهر شاشة أخرى للمدير يتم كتابة كلمة المرور للمتطوع الجديد الذي تم قبوله , وتاريخ بدء العمل للمتطوع الجديد, والمواصلات الخاصة بالمتطوع ثم النقر على حفظ ليتم نقل البيانات الخاصة بالمتطوع من المدير الى السكرتير/ة.

الشكل (5.26): واجهة تدوين البيانات الخاصة بالمتطوع الجديد من قبل المدير.

• واجهة المهام الواردة الخاصة بالمدير.

الوصف: عندما يقوم المدير بالنقر على المهام الواردة تظهر له واجهة المهام الواردة , حيث تحتوي على جميع المهام التي قام السكرتير/ة بتكليفها للموظف أو المتطوع, التي تحتوي على تفاصيل مثل (اسم المهمة , مشرف المهمة , الموقع , وقت الخروج والعودة , المشاركين , وقت البدء والانتها , وتفاصيل المهمة , ونوع المهمة) ونتيجة المهام التي قام السكرتير/ة بادخالها الى جدول المهام بشكل دقيق.

اسم المهمة	مشرف المهمة	المنطقة	الفرق	المشاركين	وقت العودة	وقت الخروج	تفاصيل المهمة	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النتيجة	نوع المهمة
مهمة نقل	عبد	المنطقة	باب	1	00:00:00	02:00:00	مهمة نقل عن شكوى وصلت كمواقع الجمعية عن محل	2014-01-01	0000-00-00	* لقد تم التعامل من الشكوى وكانت نتائجها اننا شكوى تقنية	عكس
مهمة نقل	عبد	المنطقة	باب	1	12:00:00	09:00:00	مهمة نقل عن شكوى وصلت كمواقع الجمعية عن محل	2014-11-30	0000-00-00		عكس

الشكل (5.27): واجهة المهام الواردة الخاصة بالمدير.

• واجهة الشكاوى الخاصة بالمدير.

الوصف: عندما يقوم المدير بالنقر على الشكاوى الواردة, سوف تظهر واجهة توضح تفاصيل الشكاوى الواردة من المستهلكين التي تحتوي على (اسم الشركة , عنوان الشركة , تاريخ الشكوى , وصورة التأكيد , وتفاصيل الشكوى) حيث يقوم المدير

بمعالجة الشكوى , وذلك عن طريق النقر على مشاهدة الموجوده في عمود الحدث سوف تظهر واجهة أخرى , يقوم المدير بكتابة الاجراءات المتخذة لشكوى معينه , ثم يتم النقر عل حفظ ليتم انتقال الشكوى من عند المدير الى السكرتير وفيها كل الاجراءات التي يجب اتخاذها للشكوى.

الشكل (5.28): واجهة الشكاوي الخاصة بالمدير.

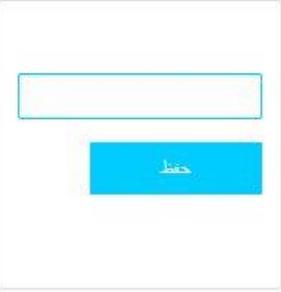
عند نقر المدير على المشاهدة في عمود الحدث سوف تظهر واجهة تسمى واجهة الاجراءات , يتم كتابة الاجراء ومن ثم النقر على حفظ حيث يتم انتقال الشكوى من المدير الى السكرتير/ة.

الاجراء

الشكل (5.29): شاشة الاجراءات الخاصة بالمدير.

الشاشة	الكود البرمجي	جملة الاستعلام Query	المتطلب الوظيفي
	<pre> <script type="text/javascript"> function validateForm() { alert("تم اضافة الاعلان بنجاح"); } </script> <form action="save_pre_reg1.php" method="post" onSubmit="return validateForm()"> نص الاعلان <input name="contan" type="text" class="ed" id="brnu "/> <input type="submit" name="Submit" value="حفظ" id="button1 "/> </pre>	<pre>mysql_query("INSERT INTO advs (contan)VALUES('\$contan');")</pre>	<p>اكواد الاضافة (على سبيل المثال اضافة اعلان)</p>

<p><<StereoType>> complain</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complainid (PK): int(6) - cname : varchar(35) - caddress : varchar(40) - cdetail : text - date: datetime - procedure: text - Classification : varchar(50) - seen: bit(1) - pic : varchar(150) <p>+add complain +accept complain</p>	<pre> <form action="savecomplain.php" method="post" onSubmit="return validateForm()" enctype="multipart/form- data"> اسم الشركة
 <input name="cname" type="text" class="ed" id="brnu" />
 عنوان الشركة
 <input name="caddress" type="text" class="ed" id="brnu" />
 تفاصيل الشكوى بدقة
 <textarea name="cdetail" class="ed" id="brnu"></textarea>
 نوع الشركة
 <select name="Classification" class="ed"> </option>شركة تقدم خدمات<option> </option>شركة تقدم سلع<option> </select> </p> <h4 class="style4">تأكيد الشكوى</h4> <p>قم برفع صورة تخص الشكوى او صورته الهوية
 <input type="file" required name="image" class="ed">
 <input type="submit" name="Submit" value="حفظ" id="button1" /> </p> </form> </pre>	<pre> function clean(\$str) { \$str = @trim(\$str); if(get_magic_quotes_g pc()) { \$str = stripslashes(\$str);} return mysql_real_escape_stri ng(\$str); } if (isset(\$_POST)){ @\$cname = clean(\$_POST['cname']); @\$caddress = clean(\$_POST['caddre ss']); @\$cdetail = clean(\$_POST['cdetail']); @\$Classification = clean(\$_POST['Classif ication']); //@\$date = clean(\$_POST['date']); \$procedure = clean(\$_POST['proced ure']); } mysql_query("INSER T INTO complain (cname,caddress,cdetai l,Classification,pic)VA LUES('\$cname','\$cadd ress','\$cdetail','\$Classif ication','\$location'")) </pre>	<p>تقديم طلب شكوى</p>
<p>تقديم طلب شكوى</p> <p>اسم الشركة</p> <input type="text"/> <p>عنوان الشركة</p> <input type="text"/> <p>تفاصيل الشكوى بدقة</p> <input type="text"/> <p>نوع الشركة</p> <p>شركة تقدم خدمات</p> <p>شركة تقدم سلع</p> <p>تأكيد الشكوى</p> <p>قم برفع صورة تخص الشكوى او صورته الهوية</p> <p>No file chosen <input type="button" value="Choose File"/></p> <p><input type="button" value="حفظ"/></p>			

<p><<StereoType>> complain</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complainid (PK): int(6) - cname : varchar(35) - caddress : varchar(40) - cdetail : text - date: datetime - procedure: text - Classification : varchar(50) - seen: bit(1) - pic : varchar(150) <p>+add complain +accept complain</p>	<pre> <form action="savecomplain.php" method="post" onSubmit="return validateForm()"> <table width="185" border="0"> <tr> <td width="179"><p> <input name="id" type="hidden" class="ed" id="brnu" value="<?php echo \$id; ?>" /> <p>
 <input name="pro" type="text" class="ed" id="brnu" value="<?php echo \$pro; ?>" /> </p> <p> <input type="submit" name="Submit" value="حفظ" id="button1" /> </p> </form>"); </pre>	<pre> if (isset(\$_POST)){ @\$id = clean(\$_POST['id']); @\$pro = clean(\$_POST['pro']); } mysql_query("UPDAT E complain SET pro='\$pro',seen='1' where complainid='\$id'"); header("location: list_compl.php"); </pre>	<p>قبول الشكوى</p>
<p>الاجراءات</p> 			

<pre> <<Stereotype>> complain - Complainid (PK): int(6) - cname : varchar(35) - caddress : varchar(40) - cdetail : text - date: datetime - procedure: text - Classification : varchar(50) - seen: bit(1) - pic : varchar(150) +add complain +accept complain </pre> 	<pre> while(\$row = mysql_fetch_array(\$result)) { echo '<tr class="record">'; echo '<td><div align="left">'. \$row['date'].</div></td>'; echo '<td><div align="center">'. \$row['pro'].</div></td>'; echo '<td><div align="center">'. \$row['cdetail'].</div></t d>'; echo '<td><div align="center">'. \$row['Classification'].</ div></td>'; echo '<td><div align="center">'. \$row['caddress'].</div>< /td>'; echo '<td><div align="center">'. \$row['cname'].</div></t d>'; echo '</tr>'; } </pre>	<pre> \$result = mysql_query("SELEC T * from complain where seen = 1 "); </pre>	<p>تقرير الشكاوي</p>
<pre> <<Stereotype>> newtask - taskid (PK): int(10) - taskkey : int(1) - userid: int(10) - taskname : varchar(50) - tasksupervisor : varchar(30) - Destination : varchar(40) - location: varchar(30) - Participantid : int(10) - exittime : time - backtime : time - taskdetails : text - dateassign : date - datedone: date - Procedures : text - tasktype: varchar(50) - seen : bit(1) +task to employee 1 has 3 </pre> <pre> <<Stereotype>> Participant -partid (PPK): int(10) - taskid(PPK) : int(6) - partname: varchar(25) </pre>	<pre> <form action="save_task_reg.php" method="post" onSubmit="return validateForm()"> <table width="100%" border="0"> <tr>
 <td width="191"> <input name="taskname" type="text" class="ed" id="brnu" style="width:180px;"/> </td><td> مشرف المهمة
 <input name="tasksupervisor" type="text" class="ed" id="brnu" style="width:180px; /> </td><td> المنطقة / الهدف
 <input name="Destination" type="text" class="ed" id="brnu" style="width:180px;"/> </td></tr></table> </pre>	<pre> mysql_query("INSERT INTO newtask (userid,taskname,tasks upervisor, Destination,t asktype,location,Partici pantid,exittime,backti me,taskdetails,dateassi gn,datedone,Procedures) VALUES('\$vbvb','\$stas kname','\$tasksupervise r','\$Destination','\$taskt ype','\$location','1- \$Participantid 2- \$Participantid1 3- \$Participantid2','\$sexitti me','\$backtime','\$taskd etails','\$dateassign','\$d atedon','\$Procedures)'"); </pre>	<p>تكليف بمهمة</p>

```

<br />
<select name="tasktype" class="ed"
style="width:180px;">
<option>ميداني</option>
<option>تقني</option>
</select></td>
.
.
.
.
</table>
<p>
<input type="submit" name="Submit"
value="حفظ" id="button1" />
</p>
</form>

```

الشكل (6.27) مصفوفة المتطلبات الوظيفي والكود المقابل لها

5.4 ملخص الفصل:

في القسم الأول من الفصل تم عرض البرامج والأدوات المستخدمة في تشغيل النظام بشكل كامل، أما في القسم الثاني تم عرض واجهات النظام الرئيسية والغير رئيسية، وتوضيح مفصل لكل واجهة من واجهات النظام .

الفصل السادس: فحص وصيانة النظام

- مقدمة
- فحص وحدات النظام
- فحص تكامل النظام
- فحص النظام
- فحص قبول النظام
- ترحيل النظام
- تطبيق النظام
- خطة صيانة النظام
- نموذج الصيانة
- ملخص الفصل

6.1 مقدمة:

تعتبر مرحلة فحص النظام من أهم المراحل في النظام، فهي العملية المكتملة لمرحلة التعديل، حيث يتم فيها التأكد من تحقيق المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية في النظام، و أن النظام يعمل على مستوى عال من الثقة والاعتمادية، بحيث لا يحدث أي خلل فيه ويتم فحص النظام بناء على ما يلي:

1. Alpha Testing

هذا النوع من الفحص الذي يتصف بالمرونة بما يتعلق بكل التغيرات التي تحدث لكل من التصميم وسلوك للمشروع بناء على ملاحظات الشخص المبرمج وليس المستخدم وهذا ما يكون قبل التشغيل.

2. Beta Testing

هذا الفحص يتم بناء على المستخدم الحقيقي للبرنامج، ولا يتضمن هذا الفحص الشخص المبرمج الذي ساهم في انتاج هذا البرنامج حيث يكون بعد انتهاء البرمجة وم خلال تشغيل النظام.

6.2 عمليات الفحص (Testing process)

- 1- فحص وحدات النظام
- 2- فحص تكامل النظام
- 3- فحص النظام
- 4- فحص قبول النظام
- 5- فحص شاشات النظام

6.2.1 فحص وحدات النظام

حيث تم فحص وحدات النظام بشكل منفصل عن بقية العمليات للتأكد أنها تعمل بشكل صحيح وكما هو متوقع، وتم فحص متطلبات النظام الوظيفية لكل جزء في هذا النظام بحيث تم تحقيقها أم لا، وفي الجدول رقم (6.1) عرض لبعض العمليات التي قام بها فريق المشروع وراقب نتائجها .

جدول (6.1) : نتيجة فحص متطلبات النظام.

متطلبات النظام

المتطلبات الوظيفية للمستهلك

الهدف 1: تمكين المستهلك من اضافة شكوى.
الآلية: من خلال قائمة متوفرة في الموقع تمكنه من كتابة الشكوى بشكل تفصيلي وادراج صورة تؤكد الشكوى لفاتورة مثلا أو صورة الهوية للتأكد من هويته.
النتيجة: تم تحقيقها بنجاح

الهدف 2: تقديم طلب توظيف او تطوع .
الآلية: من خلال اختبار طلب توظيف او تطوع ثم تعبئة البيانات ثم ارسال للسكرتير حتى يقوم بتدقيقها .
النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.

هدف 3 : اقتراحات الزوار .
الآلية: يستطيع اي زائر النقر على ايقونة الاقتراحات ثم يظهر له شاشة يستطيع من خلالها ادخال نص الاقتراح ثم ارسال .
نتيجة: تم تحقيقها بنجاح.

المتطلبات الوظيفية للمدير

الهدف 1: الموافقة على اضافة موظف او متطوع جديد.
الآلية: تظهر جميع طلبات التوظيف والتطوع للمدير بعد ادخالها وتدقيقها من قبل السكرتير بحيث يستطيع الموافقة على اضافة المتطوع او الموظف وادراجه في جدول الموظفين او المتطوعين .
النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.

الهدف 2: الموافقة على معالجة الشكوى وتحديد الإجراءات فيما بعد.
آلية: تظهر جميع الشكاوي لدى المدير على شكل جدول بحيث يستطيع الموافقة عليها ثم ترحل للسكرتير ليقوم بعمل الإجراءات اللازمة وبعد القيام بإجراء المهام التقنيّة ترحل للمدير ايضا فتظهر في جدول الشكاوي وبناءا على هذه المعلومات يستطيع المدير تحديد الاجراءات وارسالها كبريد للجهات المختصة حسب نوع الشكوى .
نتيجة: تم تحقيقها بنجاح.

المتطلبات الوظيفية للسكرتير

الهدف 1: اضافة اخبار واعلانات .
الآلية: حيث يتضمن الموقع صفحات لاضافة صورة للاعلان وتفاصيل الاعلان التي تظهر في الصفحة الرئيسيّة لكل المستخدمين.
النتيجة: تم تحقيقها بنجاح

الهدف 2: تعبئة بيانات الموظفين والمتطوعين.
الآلية: يستطيع السكرتير تعديل بيانات اي موظف او متطوع لأنه هو الذي يقوم بتعبئتها من الأساس وله صلاحيات التعديل بحيث يختار اسم الموظف او المتطوع فتظهر جميع بياناته ويعدل المراد منها ثم يضغط على حفظ .

<p>النتيجة: تم تحقيقها بنجاح</p>
<p>الهدف3: طباعة جميع انواع التقارير سواء كان للموظف او المتطوع او الشكوى . الآلية: يقوم السكرتير بالضغط على ايقونة التقارير من ثم تحديد نوع التقرير المطلوب ثم الضغط على امر الطباعة . النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.</p>
<p>الهدف4: تكليف بمهمه ميدانية واستقبال معلوماتها . الآلية: من صلاحيات السكرتير عندما يوافق المدير على معالجة الشكوى ان يقوم بتكليف موظفين بعمل المهمه من خلال ارسال تكليف بشكل الكتروني يتضمن معلومات عن المهمه والجهة المقصودة . النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.</p>
<p>المتطلبات الوظيفية لمسؤول النظام</p>
<p>الهدف1: استقبال اقتراحات الزوار . الآلية: يظهر جدول للمسؤول يحتوي جميع الاقتراحات بحيث يستطيع رؤيتها واخذ الآراء المهمه والفعالة منها . النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.</p>
<p>الهدف2: تعطيل وتفعيل صلاحيات موظف او متطوع. الآلية: من خلال صفحة لمسؤول النظام تحتوي على جميع الموظفين والمتطوعين وصلاحياتهم بحيث يستطيع تفعيل وتعطيل مهام أي منهم دون ان يحذف بياناته. النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.</p>
<p>الهدف3: توزيع صلاحيات موظف او متطوع . الآلية: من خلال صفحة لمسؤول النظام تحتوي على جميع الموظفين والمتطوعين وصلاحياتهم بحيث يستطيع تحويل اي موظف بصلاحيات معينة بسهولة. النتيجة: تم تحقيقها بنجاح.</p>
<p>الهدف4: اضافة متطلبات جديدة. الآلية: نطمح لتطبيق هذا المتطلب من خلال عدة شاشات تمكن مسؤول النظام من اضافة متطلبات جديد حسب نوع المتطلب وكونه متعلق بالمدير او المستهلك او السكرتير . النتيجة: من خلال التوصيات.</p>

6.2.2 فحص تكامل النظام

بعد فحص كل جزء على حدة، يتم فحص هذه الأجزاء مع بعضها بحيث تتفاعل وتندمج لتحقيق التكامل في النظام حسب ما هو متوقع له، حيث تمت عملية الفحص من خلال عملية لعب دور المدير والسكرتير والمستهلك من خلال أعضاء الفريق وتثبيت الموقع على ثلاثة أجهزة والقيام بتطبيق جميع المتطلبات ويتم توضيح ذلك في فحص شاشات النظام.

6.2.3 فحص النظام

تم وضع النظام في بيئات وظروف عمل مختلفة ومتعددة ولقد تم اكتشاف أخطاء ومشاكل وتم حلها، وتم فيما بعد افتراض عمل النظام كذلك في أوقات أخرى من أجل فحص تقنياته بشكل كامل والتأكد من سلامة الأجزاء البرمجية وأنها تعمل بشكل صحيح.

6.2.4 فحص قبول النظام

في هذه المرحلة تبين مدى تلبية النظام للمتطلبات التي تم ذكره في الفصل الثاني. ومن خلال مراحل الفحص السابقة تبين أن النظام يلبي المتطلبات الوظيفية لهذا النظام.

• خدمات المستهلكين

1. إرسال شكوى: قمنا بفحص عملية تقديم شكوى بحيث لا يتم إرسال الشكوى الا بإرفاق صورة لفاتورة معينة او صورة عن الهوية الشخصية للمشتكي للتقليل من الشكاوي الكاذبة كالتالي:

تقديم طلب شكوى

اسم الشركة
شركة الجندي للألبان

عنوان الشركة
الخليل

تفاصيل الشكوى بدقة
قامت بشراء عدة عوات من الاتيان من شركة الجندي وكانت
مكتيبة المساحية ورفضوا ارجاعها او استبدالها

نوع الشركة
شركة تقدم سلعة

تأكيد الشكوى

قم برفع صورة تخص الشكوى او صورة الهوية

اختيار ملف

الرجاء تحديد ملف

الشكل (6.1): تقديم طلب شكوى من المستهلك

وبعد أن يقوم المشتكي بإختيار الملف المناسب تتم عملية الإرسال بنجاح كالتالي:

تم ارسال طلب الشكوى الخاص بكم

موافق

شركة الجندب العامة

عنوان الشركة
الخليل

تفاصيل الشكوى بدقة
قامت بشراء عدة عوات من الايبان من شركة الجندي وكانت
منتجبة الصانحة ورفضوا ارجاعها او استبدالها

نوع الشركة
شركة تقدم سلح

تأكيد الشكوى

قم برفع صورة تخص الشكوى او صورة الهوية

complain.png اختيار ملف

الشكل (6.2): تأكيد ارسال طلب الشكوى

2. عملية تقديم طلب توظيف: بحيث لا يقبل النظام ارسال اي طلب بدون كامل المعلومات الأساسية وفي حال لم يدخل المتقدم للوظيفة أيا من الخانات الرئيسية تظهر له هذه الرسالة كالتالي:

الاسم الثالث ابوساكور	الاسم الثاني حسن	الاسم الاول دانية
الحالة الاجتماعية مخطوبة	تاريخ الميلاد ٠٩/١٧/١٩٩٢	الجنس انثى
رقم الجوال 2	رقم الجوال 1 0598654123	البريد الالكتروني
اسم الكلية	اسم الجامعة	رقم البطاقة / الرقم الوصفي

الرجاء ملء هذا الحقل.

الشكل (6.3): ظهور رسالة وجوب تعبئة الحقول المطلوبة لإكمال عملية تقديم طلب التوظيف وبعد قيام المستخدم بإدخال جميع المعلومات تظهر له هذه الرسالة للتأكيد:

في حال قبولك هديتيا سيتم الاتصال بك واعلامك بعودة المقابلة		
الاسم الثاني	الاسم الثالث	موافق
حسن	ابو ساكور	متخذ
تاريخ الميلاد	الحالة الاجتماعية	الجنس
٠٩/١١/١٩٩٢	مخطوبة	ذكر

الشكل (6.4): رسالة تأكيد ارسال طلب التوظيف

كما يستطيع المستخدم تقديم طلب تطوع بنفس الطريقة لتظهر له هذه الرسالة بالنهاية للتأكيد:

تم ارسال طلبك بنجاح ، في حال قبولك سيتم الاتصال بك لاعلامك		
الاسم الثاني	الاسم الثالث	موافق
علي	أسامة	Male
تاريخ الميلاد	الحالة الاجتماعية	البريد الالكتروني
٠٧/١٥/٢٠٠٠	اعزب	hasan@hotmail.com
رقم الهاتف	رقم الموبايل	
05982556		

الشكل (6.6): رسالة تأكيد ارسال طلب التطوع

3. تقديم إقتراح: يستطيع المستخدم أيضا تقديم اقتراح مثل باقي الموظفين:

تقديم اقتراح	
تقديم اقتراحك بنجاح	
موافق	
اقترح اصحاء صالحيات للمستهلك ليقوم بالرد على التكاوي الواردة	
ارسال	

الشكل (6.7): تقديم اقتراح ورسالة تأكيد ارساله

• بالنسبة لخدمات الموظفين :

1. الملف الشخصي: يستطيع الموظف تعديل ملفه الشخصي والصورة الشخصية كالتالي:

تعديل البيانات الشخصية

Select Image اختيار ملف

الاسم الاول	الاسم الثاني	الاسم الاخير
<input type="text" value="عيسى"/>	<input type="text" value="جهاد"/>	<input type="text" value="ابو عيش"/>
الجنس	رقم الهاتف	رقم الموبايل
<input type="text" value="نثى"/>	<input type="text" value="599128002"/>	<input type="text" value="599078936"/>
الحالة الاجتماعية	تاريخ بدء العمل	اسم الجامعة
<input type="text" value="متزوجة"/>	<input type="text" value="2014-12-15"/>	<input type="text" value="بوليتكنك"/>
اسم الكلية	التخصص	
<input type="text" value="هندسة الحاسوب"/>	<input type="text" value="تكنولوجيا معلومات"/>	
سنة التخرج	الرقم الوطني/الهوية	
<input type="text" value="2014-12-11"/>	<input type="text" value="21513132"/>	

الشكل (6.8): واجهة تعديل الموظف لملفه الشخصي

كامل يستطيع الموظف والمتطوع رؤية المهام الواردة التي شارك فيها أو المطلوبة منه كالتالي:

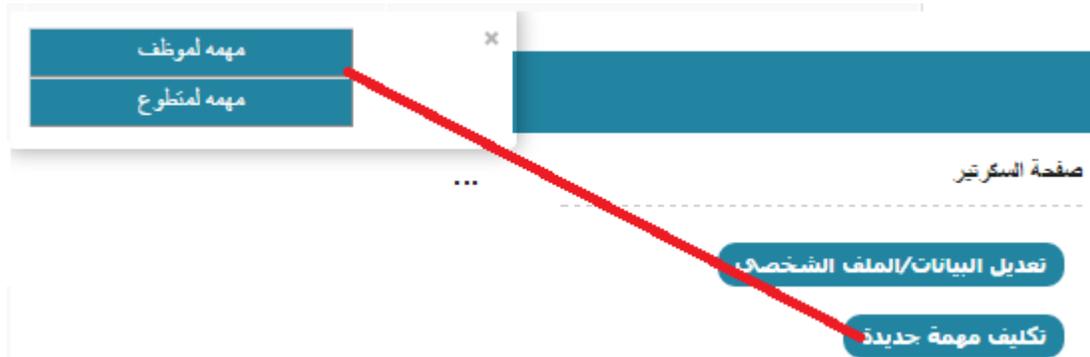
المهام الواردة

اسم المهمة	مشارف المهمة	المنطقة	الموقع	رقم المشارك	وقت الخروج	وقت العودة	تفاصيل المهمة	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	النزيجة	نوع المهمة
مهمة تحقق	احمد عتي محمد	الخليف	باب الزاوية	1	02:00:00	00:00:00	مهمة تحقق عن شكوى وصلت لموقع الجمعية عن محل يقع في منطقة باب الزاوية يحتوي بضائع فاسدة	2014-01-01	0000-00-00	* لقد تم التحقق من الشكوى وكانت نتائجها انها شكوى كاذبة	تحقق

الشكل (6.9): واجهة المهام الواردة للموظف

● بالنسبة للسكرتير

1. تكليف مهمة: فهو يقوم بتكليف مهمة لموظف او متطوع كالتالي:



الشكل (6.10): واجهة تكليف مهمة من السكرتير الى الموظف أو المتطوع

2. تعبئة تفاصيل المهمة: ثم يقوم بتعبئة المهمة واختيار المسؤول لهذه المهمة بحيث يختار اذا كانت المهمة لموظف او لمتطوع ثم يقوم بالتالي:

صفحة السكرتير

تكليف مهمة جديدة

اسم المهمة	مصرف المهمة	المنطقة / الهدف
مهمة تفتيش 2	داية	بيت امر
توع المهمة	الموقع	تفاصيل المهمة
ميدان	البلدية	مدة ابلغ البلدية بحض المستندات لك
المشاركه الاولي	المشاركه الثاني	المشاركه الثالث
احسن	عطي	حسن
وقت الخروج	وقت العودة	
١٠:٣٠ ص	١١:٣٠ ص	
تاريخ التنفيذ	تاريخ الانتهاء	
١٢/٠٧/٢٠١٤	١٢/١٠/٢٠١٤	
الاجراءات / النتيجة		
الرجاء اختيار منفذ المهمة		
اسماء الموظفين		
داية حسن ابو ساكور		

حفظ

تعديل البيانات/الملف الشخصي

تكليف مهمة جديدة

المهام

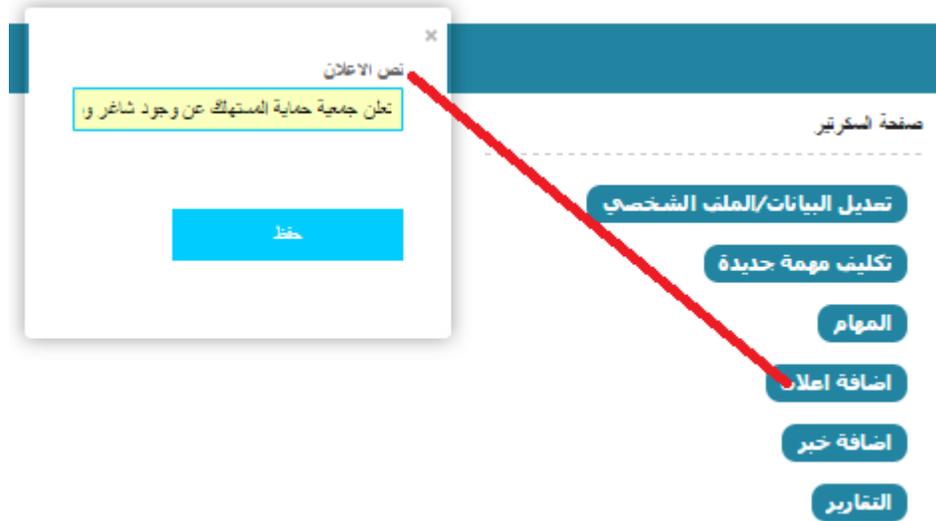
إضافة اعلان

إضافة خبر

التعاريف

الشكل (6.11): واجهة تفاصيل المهمة التي يوكلها السكرتير إلى الموظف أو المتطوع

3. اضافة اعلان: يستطيع السكرتير أن يضيف إعلان كما يظهر في الشكل (6.12). بحيث يقوم بإضافة نص الإعلان، ثم تظهر رسالة تؤكد ارسال الاعلان.

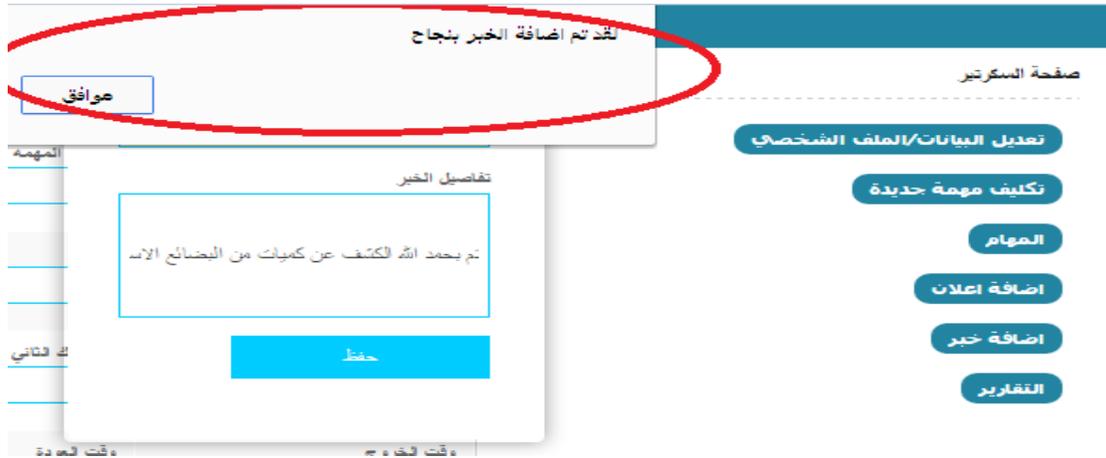


الشكل (6.12): واجهة إضافة اعلان

4. اضافة أخبار للجمعية: يقوم السكرتير بإضافة أخبار الجمعية بتفاصيلها كما في الشكل (6.13), ثم تظهر رسالة لتؤكد ارسال الخبر بنجاح كما في الشكل (6.14).



الشكل (6.13): اضافة خبر من أخبار الجمعية



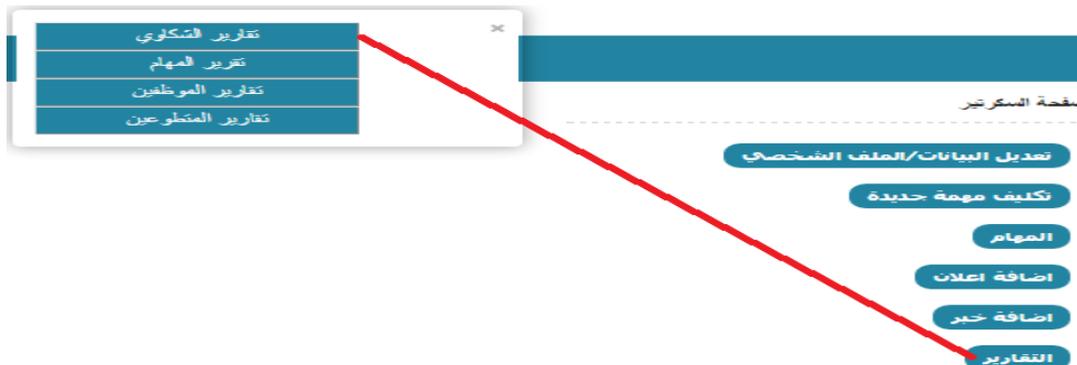
الشكل (6.14): رسالة لتؤكد ارسال الخبر بنجاح

ثم تظهر هذه الاعلانات والاخبار في الشاشة الرئيسية .



الشكل (6.15): ظهور الأخبار والإعلانات المضافة في الشاشة الرئيسية

5. طباعة التقارير: كما يقوم السكرتير بطباعة جميع انواع التقارير كالتالي.



الشكل (6.16): واجهة اختيار التقارير

ثم يختار نوع التقرير:

• واجهة تقارير الشكاوي

الشكل (6.17): واجهة تقارير الشكاوي

Filter					
التقرير الخاص بالشكاوي					
اسم الشركة	عنوان الشركة	نوع الشركة	تفاصيل الشكاوي	الاجراءات المطلوبة	تاريخ تقديم الشكاوي
مصنع خيطة	الخليج	شركة تقدم سلع	خيطان مقطعة، وقمائل سيء		2014-12-22 09:01:09
شركة العها للتسوية	بيت لحم	شركة تقدم خدمات	استشارات كلابية وأسعار عالية، استغلال للمواطنين واحساح الفصالح، استشارين بدون خبرة	القديم لمركز الشرطة بتقرير عن الشركة	2014-12-22 09:03:13

[اطبع الصفحة](#)

• وتظهر تقارير الموظفين كالتالي:

الشكل (6.18): تقارير الموظفين

Filter						
التقرير الخاص بالمتطوعين						
الاسم	الجنس	رقم الموبايل	الحالة الاجتماعية	اسم الجامعة	التخصص	سنة التخرج
علاء جهاد ابو عيش	Male	566666	اعزب	جامعة القدس المفتوحة	خدمة اجتماعية	2003-12-11

[اطبع الصفحة](#)

الشكل (6.19): تقارير خاصة بالمهام

بحث										
تقرير خاص بالمهام										
اسم المهمة	مشرف المهمة	المنطقة	الموقع	رقم المشاركة	وقت الخروج	وقت العودة	تفاصيل المهمة	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	نوع المهمة
مهمة تحقق محمد علي	الخليج	باب الزاوية	1	02:00:00	00:00:00	مهمة تحقق عن شكاوي وصلت لموقع الجمعية عن محل يقع في منطقة باب الزاوية يحوي بضائع فاسدة	2014-01-01	0000-00-00	قد تم التحقق من الشكاوي وكنت نتائجها * فيها شكاوي كاذبة	تحقيق
مهمة تحقيق عبيد	نرقميا	المطعم الطراح	1	09:00:00	12:00:00	المطعم ينتج مأكولات فاسدة	2014-11-30	0000-00-00		تحقيق

[اطبع الصفحة](#)

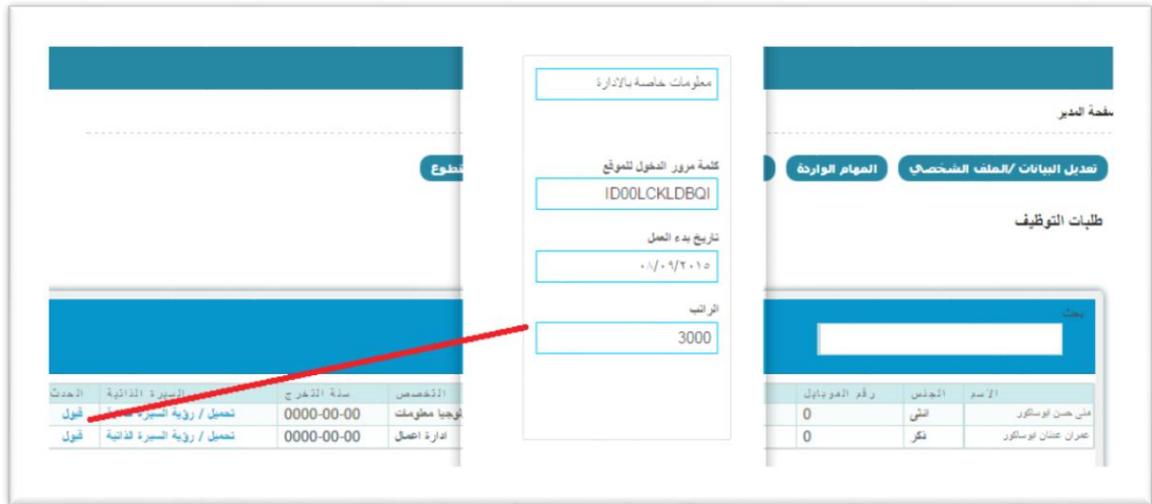
ثم يستطيع السكرتير طباعة أي تقرير منهم كما يظهر بهذه الشاشة:



الشكل (6.21): واجهة طباعة تقرير

• الواجهات الخاصة بالمدير

1. قبول موظف: فهو يقوم بقبول موظف بحيث تظهر كلمة سر عشوائية لحساب الموظف ويقوم المدير بتحديد الراتب وتاريخ بدء العمل لهذا الموظف بعد ان يقوم بقرائة السيرة الذاتية المرفقة من قبل الموظف:



الشكل (6.22): واجهة قبول المدير لموظف

2. قبول متطوع: بحيث تظهر كلمة سر عشوائية للمتطوع ويستطيع المدير ادخال المواصلات وتحديد تاريخ بدء التطوع:

الحدث	الصورة المثبتة	سنة التخرج	ملاحظات
قبول	تحميل / رؤية الصورة لثابتة	0000-00-00	
قبول	تحميل / رؤية الصورة لثابتة	0000-00-00	

الشكل (6.23): شاشة قبول متطوع

3. معالجة الشكاوي وارسالها للمعالجة: حيث يقوم المدير بطلب اضافة الاجراءات فتظهر له رسالة تمكنه من اضافة الاجراءات ثم يضغط حفظ

الحدث	الاجراءات	تصنيف الشركة	تفاصيل الشكاوي	تاريخ الشكاوي	عنوان الشركة	اسم الشركة
مساهمة		شركة تقدم خدمات	استشارات كاتبة واسعل، عالية ، استغلال للمواطنين واصحاب المصالح، استشارين بدون خبرة	2014-12-22 09:03:13	بيت لحم	شركة المها للاستشارة

الشكل (6.24): شاشة معالجة الشكاوي من قبل المدير

• **الواجهات الخاصة بمسؤول النظام**

1. **تفعيل أو تعطيل حسابات الموظفين:** فهو مخول بإدارة الموظفين فتظهر لديه الحسابات المفعله والمعطلة ويستطيع تعطيل أي حساب وتفعيله كالتالي:

الحسابات الفعالة					
الاسم	تاريخ التوظيف	اسم الجامعة	رقم الموبايل	المنصب // مع العلم ان 1 = موظف , 2 = مدطوع , 3 = مدير , 4 = سكرتير	الحدث
علي سعيد احمد	2010-01-01	الخليل	599006354		تعطيل الحساب 3
عبر جهاد ابو عياش	2014-12-15	بوليتكنك	599078936		تعطيل الحساب 4
علي صفوان بربخت	2014-12-10	بوليتكنك	577777		تعطيل الحساب 5
محمد حسن ابو ساكر	2012-01-01	جامعة القدس المفتوحة	598107011		تعطيل الحساب 1
علاء جهاد ابو عياش	0000-00-00	جامعة القدس المفتوحة	566666		تعطيل الحساب 2
دالية حسن ابو ساكر	2014-12-01	جامعة بوليتكنك فلسطين	0		تعطيل الحساب 1
ملك منصور ابو عيشة	2015-01-01	جامعة القدس المفتوحة	0		تعطيل الحساب 1
منى حسن ابوساكر	2015-08-09	جامعة القدس المفتوحة	0		تعطيل الحساب 1
الحسابات المعطلة					
الاسم	تاريخ التوظيف	اسم الجامعة	رقم الموبايل	المنصب // مع العلم ان 1 = موظف , 2 = مدطوع , 3 = مدير , 4 = سكرتير	الحدث
اميرة علي ابوزيند	0000-00-00		0		تفعيل الحساب 2
حسن علي أسامة	0000-00-00	الخليل	0		تفعيل الحساب 2

الشكل (6.25): واجهة تفعيل أو تعطيل حسابات الموظفين من قبل مسؤول النظام

2. **استقبال الإقتراحات:** كما يقوم مسؤول النظام باستقبال الإقتراحات والإطلاع عليها ويمكنه حذفها.

بحث	
الحدث	تفاصيل الإقتراح
delete	تفترح امكانية التواصل مع المدير او مسؤولين النظام
delete	اقتراح اعطاء صلاحيات للمستهلك ليقوم بالرد على الشكاوي الواردة

الشكل (6.27): شاشة استقبال الإقتراحات

3. توزيع صلاحيات استخدام النظام: ويستطيع مسؤول النظام توزيع الصلاحيات لكل موظف او متطوع :

توزيع الصلاحيات

مسؤول النظام

المستخدم

الصلاحيات

اعطاء صلاحية

ادارة الموظفين

توزيع الصلاحيات

استقبال الاقتراحات

رقم المستخدم	الاسم الاول	العائلة	البريد الالكتروني	نوع المستخدم
1	علي	احمد	3	مدير
2	عبير	ابو عياش	4	سكرتير
3	علي	يريفيث	5	مسؤول النظام
4	محمد	ابو ساكور	1	موظف
9	علاء	ابو عياش	2	متطوع
10	دانية	ابو ساكور	soara13sl@hotmail.com	موظف

الشكل (6.26): شاشة توزيع الصلاحيات

بعد الانتهاء من عملية فحص النظام ننتقل إلى المرحلة الأخيرة من مراحل بناء وتطوير أي نظام وهي مرحلة صيانة النظام، وهي مرحلة مهمة لضمان استمرار النظام لأطول فترة زمنية ممكنة.

6.3 تطبيق النظام:

يهدف إنتاج هذا النظام إلى تطبيقه والعمل عليه كنظام أساسي خاص في جمعية حماية المستهلك الفلسطيني للقيام بتنظيم أعمالها الأساسية وتسهيل عملية تقديم الخدمات لجميع المواطنين بكفاءة وفعالية ، وبعد الانتهاء من تطوير النظام وفحصه سينقل إلى بيئته المطلوبة ،ومن ثم العمل عليه وتجهيزه ليخدم المتطلبات المرجوة منه .

6.4 خطة صيانة النظام:

- صيانة (MySQL):

تعتبر قاعدة بيانات النظام هي العنصر الأساسي في هذا النظام، والتي تحتوي على الجداول الخاصة بالنظام ونظراً إلى أهمية المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات نحتاج إلى المحافظة على سرية المعلومات وذلك بإعطاء كل مستخدم للنظام

صلاحيات محددة , واسم مستخدم وكلمة مرور اثناء التواصل عبر الموقع الإلكتروني فمن خلالها وضمن صلاحياته يتم الوصول إلى MySQL بعد التحقق من بيانات الدخول إلى النظام.

- صيانة النظام من حيث إضافة أو تعديل المتطلبات :

مع مرور الزمن نحتاج إلى تعديل النظام وتطويره لذا يجب أن يستوعب النظام هذا التطور مع عدم إحداث أي نتائج غير مرغوب فيها بالنظام ،بالإضافة إلى المحافظة على فاعلية وكفاءة النظام والبيانات الموجودة في قاعدة البيانات دون حدوث أي خلل .

- صيانة تطويرية :

يجب أخذ تقارير دورية من مستخدمي النظام، والقيام بتطوير النظام حسب الاحتياجات الجديدة لمستخدمي النظام.

- سياسات احتياطية:

في أثناء عملية تعديل النظام يحدث أحياناً أخطاء في النظام أو قاعدة البيانات، وهذه الأخطاء تسبب في بعض الأوقات إلى توقف النظام. ولتفادي هذه المشكلة يتم نسخ بيانات النظام (Backup) متضمنة كافة البيانات الموجودة في قاعدة البيانات والنظام، وإنشاء قرص للنظام لاستعادة النظام في حال حدوث خلل في النظام، وهذه العملية يجب أن تتم بشكل دوري ومنتظم.

6.5 ملخص الفصل

تم عرض في بداية هذه الفصل طريقة فحص النظام، وأنواع فحص النظام من فحص وحدات وأجزاء وتكامل وقبول النظام ، و عرض مثال لعملية فحص النظام ثم تم عرض طريقة لترحيل النظام وتطبيقه ،وفي نهاية الفصل تم عرض لخطة صيانة النظام ونموذج للصيانة..

الفصل السابع: النتائج والتوصيات

- مقدمة
- النتائج
- التوصيات
- ملخص الفصل

7. الفصل السابع: النتائج والتوصيات

7.1 مقدمة:

بعد الانتهاء من عملية تطوير نظام جمعية حماية المستهلك الفلسطيني، توصل فريق المشروع إلى تحقيق الأهداف المرجوة من النظام، حيث تم تحقيق المتطلبات الوظيفية بنجاح، بالإضافة إلى ذلك توصل الفريق لعدة توصيات التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين النظام وزيادة كفاءته في المستقبل.

7.2 النتائج:

- 1- بناء وتطوير نظام يتمكن أن يتعامل مع عدد كبير من الموظفين والمستهلكين.
- 2- استطاع النظام أن يلبي معظم متطلبات الجمعية بالاضافة الى المستهلك العادي، من حيث النظام والدقة في العمل، والسرعة في الإستجابة والبساطة.
- 3- النظام قادر على أن يجعل المستهلك أكثر رضى عن خدمات الجمعية بسبب قدرته عن التعبير عن رأيه وشكواه الخاصة عن طريق الموقع الإلكتروني.
- 4- يتيح هذا النظام للمسؤول أن يقوم بوظائفه المختلفة، من إضافة أو حذف أو التعديل على معلومات المسجلين سواء موظفين او مستهلكين.

7.3 التوصيات:

- 1- تحسين كفاءة النظام من خلال السماح للموظفين والمستهلكين بعمل تقييم للنظام كل حسب متطلباته.
- 2- العمل على تطبيق النظام بالجمعية أربعة أشهر تجريبية ثم الأخذ بعين الاعتبار المشاكل الحاصلة وحلها و الأخذ بعين الاعتبار التعديلات المقترحة .

7.4 ملخص الفصل:

تم عرض في هذا الفصل النتائج التي توصل لها النظام ، بالإضافة إلى التوصيات المقترحة لتطوير هذا النظام في المستقبل .

الملحقات:

ملحق 1

اسئلة المقابلة:

1- فكرة عامة عن الجمعية, وما نطاق عملها؟

جمعية حماية المستهلك الفلسطيني, وهي جمعية خيرية تطوعية, ونطاق عملها دولة فلسطين (تعمل على مستوى الوطن بالكامل)

2- ما هي أهداف الجمعية, والخدمات التي تقدمها؟

تهدف الجمعية الي العناية بشؤون المستهلك, ورعاية مصالحه, والمحافظة على حقوقه والدفاع عنها وتبني قضاياها لدى الجهات الحكومية, والقضائية, والأهلية, وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات, والقيام بنشر الوعي الاستهلاكي السليم لدى المستهلك, وتبصره بسبل ترشيد الاستهلاك, وتفعيل الجهود التعاونية, وتعزيز الاقتصاد المنزلي وزيادة الوعي الاستهلاكي الذي يستمد محتواه من التاريخ الأصيل والتراث العظيم لشعبنا الفلسطيني, واحياء الحرف والصناعات التقليدية وتنظيمها وتطويرها, تحفيز المستهلك على تبني المنتج الوطني, والرقابة المجانية, ويساعد في توفير فرص العمل ومكافحة البطالة والفقر, من خلال تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية التي تتبناها الجمعية والتي جاءت لتقدم خدماتها للمجتمع الفلسطيني استنادا الي القانون الذي شرع لحماية المستهلك الفلسطيني.

3- هل هناك هيكله ادارية للجمعية؟

لا,ونريد بناءها

4- ما هي المشاكل التي تعانون منها؟

كثرة الملفات والأوراق والعمل اليدوي الذي يحتاج الي تنظيم.

5- ما الذي تريده منا كمطورين للجمعية؟

بناء نظام الكتروني يقلل من الجهد والوقت الذي يستغرق منا, والقيام بمراقبة وتنظيم أعمالنا الكترونيا, والتقليل من الملفات الورقية.

6- ما طبيعة الملفات والسجلات الموجودة داخل الجمعية؟

- سجلات لشؤون الموظفين.
- سجلات للمتطوعين والمنتسبين.
- الكتب المبعوثة.
- ملفات للمؤتمرات والمهرجانات.
- سجلات للشكاوي.
- سجلات للاقتراحات.

7- ما هي الفئات التي يتم مراقبتها؟

- المحامين.

- المهندسين.
- أصحاب المطاعم.
- أصحاب المصانع.
- أصحاب المحلات التجارية.
- الخدمات الالكترونية والأجهزة الالكترونية.

8- ما هي مسميات الأعضاء في الجمعية؟

- 1- الرئيس
- 2- نائبا للرئيس
- 3- أمينا للسر
- 4- أمينا للصندوق
- 5- منسق العام للجمعية والعلاقات الوطنية
- 6- منسق وحدة العلاقات العامة
- 7- منسقا وحدة الرقابة والمتابعة والتفتيش
- 8- منسق لوحدة المرأة
- 9- منسق لوحدة الصحة والبيئة
- 10- منسق لوحدة الضغط والمناصرة وتعزيز الاقتصاد المنزلي
- 11- منسق لوحدة المتابعة الميدانية
- 12- منسق لوحدة الشؤون الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات
- 13- منسق وحدة المتطوعين

9- ما هي طبيعة الأنشطة التي يقوم بها الموظفين في الجمعية؟

- نشاطات التوعية الاستهلاكية للناس
- نشاطات مراقبة السلع والخدمات بموجب قرار السلطة التي تخول بتمثيل المستهلك
- عمل وتنظيم ومراقبة المسابقات والمؤتمرات والمهرجانات التي تخدم مصلحة المستهلك الفلسطيني .
- القيام بجولات ميدانية .
- استطلاع الأخبار ومراقبة الأحداث يوميا من خلال الجولات الميدانية ووسائل الاعلام المختلفة.
- متابعة شكاوي واقتراحات المستهلكين.

ملحق 2 (رسائل البريد الالكتروني)

2.1 بريد استفسار:

تم التواصل عبر البريد الالكتروني مع السكرتيرة لجمعية حماية المستهلك للاستفسار عن بعض القضايا المبهمة التي واجهتنا ، سيتم عرض البريد كالتالي:

البريد:

- ما هي الية التعامل مع الشكوى؟ وهل يوجد لها نموذج خاص؟

الرد :

بالنسبة للشكوى نقوم بتلقيها من المشتكي إما عن طريق الهاتف حيث نقوم بتفريغها في جدول خاص بالشكاوى عبر الهاتف يتضمن عدة معلومات شخصية تخص المشتكي حيث نحتفظ بها لأنفسنا ومعلومات أخرى تخص الجهة المشتكى عليها والية التعامل مع الشكوى أما بالنسبة للشكاوى التي نقوم بتلقيها مباشرة من المشتكي في مقر الجمعية ، يوجد نموذج خاص يقوم المشتكي بتعبئته (موجود ضمن مرفقات البريد)،ومن ثم نقوم بعدها برفع الشكوى على شكل كتاب يحمل ترويسة الجمعية يحتوى على الشكوى المقدمة لنا والنموذج الخاص بها مع احتفاظنا بالمعلومات الشخصية التي تخص المشتكي ، وارسالها إلى الجهات المختصة سواء كانت لوزارة او مديرية الصحة او وزارة او مديرية الاقتصاد واو جهات اخرى بالطبع فذلك يعتمد على طبيعة الشكوى ونقوم بالتواصل مع هذه الجهات لمتابعة الشكوى.

2.2 بريد وثائق

النماذج الخاصة بالجمعية، وتتضمن على التوالي: (طلب شكوى، طلب توظيف، تكليف بمهمة ميدانية، تكليف مهمة عمل رسمي، مواصلات المتطوعين):

State Of Palestine

Palestinian Society For
Consumer Protection



دولة فلسطين

جمعية حماية المستهلك
الفلسطيني

التاريخ:

سعادة الأخ عزمي الشيوخى المحترم

رئيس الهيئة الإدارية لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني

تحية طيبة وبعد:-

الموضوع:-----

الاسم:-----

رقم الهاتف:-----

رقم الهوية:-----

الخليل - راس الجورة- عمارة احريزات جوال 0599386936 / email:sama_harbia@hotmail.com
هاتف 02 2251555 فاكس 02 2251554

جمعية حماية المستهلك الفلسطيني

طلب توظيف

معلومات شخصية :

تاريخ تقديم الطلب: _____

الاسم الأول	الاسم الاوسم	الاسم الأخير
العنوان :		الايمل:
تاريخ الميلاد	الحالة الإجتماعية	
رقم الهاتف :	رقم الجوال :	

تاريخ إستعدادك لإستلام الوظيفة

المؤهلات الدراسية :

الكلية	الجامعة
التخصص	سنة التخرج

خبرات:

1- _____

2- _____

3- _____

معرفون:

1:-----هاتف/ الموبايل -----

2:-----هاتف/ الموبايل -----

أقر أن المعلومات الواردة في هذا الطلب حقيقية وكاملة وانه اذا اتضح خلاف ذلك تكون سببا لعدم توظيفي أو إنهاء العمل في أي وقت

التوقيع: _____

1- المرفقات: صورة الهوية ، الشهادات الجامعية، شهادات الخبرة، صورة شخصية

رأي الإدارة: _____

State Of Palestine

Palestinian Society For
Consumer Protection



دولة فلسطين

جمعية حماية المستهلك
الفلسطيني

نموذج تكليف بمهمة ميدانية

حضرة الموظف:..... يرجى العلم بأنه قد تم تكليفكم للقيام بزيارة ميدانية لـ..... في منطقة..... من أجل..... تحت إشراف:.....

وبمشاركة:

1.

2.

3.

التاريخ:.....

ساعة بدء المهمة:.....

رئيس الجمعية

الخليل - راس الجورة - عمارة احريزات جوال / 0599386936 / email:sama_harbia@hotmail.com

هاتف 02 2251555 فاكس 02 2251554

<p>State Of Palestine</p> <p>Palestinian Society For Consumer Protection</p>		<p>دولة فلسطين</p> <p>جمعية حماية المستهلك الفلسطيني</p>
--	--	--

نموذج خروج في مهمة عمل رسمية

اسم المكلف بالمهمة:

وظيفته:..... الإدارة التابع لها:.....

الجهة المقصودة:.....

طبيعة المهمة:.....

اليوم:..... التاريخ:.....

وقت الخروج:..... وقت العودة:.....

توقيع الموظف:.....

توقيع الرئيس المباشر:.....

تقرير مهمة العمل:

.....

.....

.....

اسم الموظف:.....

توقيعه:.....

الخليل - راس الجورة - عمارة احريزات جوال / 0599386936 / email:sama_harbia@hotmail.com
هاتف 02 2251555 فاكس 02 2251554

State Of Palestine

Palestinian Society For
Consumer Protection



دولة فلسطين

جمعية حماية المستهلك
الفلسطيني

نموذج مواصلات متطوعين

الاسم:

الرقم اليوم التاريخ من إلى المبلغ نوع النشاط التوقيع

مصادقة رئيس الجمعية:

تم بحمد الله