

نظام الحجز الإلكتروني
مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية
نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية/ محافظة نينوى

أ.د. نوال يونس محمد

الكلية التقنية الإدارية / موصل

م.م. حارث أكرم حمودات

الكلية التقنية الإدارية / موصل

نظام الحجز الالكتروني

مدخل لتطبيق الإدارة الالكترونية

نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية/

محافظة نينوى

- المجلد السادس
- العدد الحادي عشر
- تشرين الثاني 2013
- استلام البحث: 2012/8/26
- قبول النشر: 2012/10/10

أ.د. نوال يونس محمد
م.م. حارث احمد حمودات

المستخلص

البحث إلى التعرف على نظام الحجز الالكتروني ودوره في تفعيل الإدارة الالكترونية، وقد تم تطبيقه في يهدف الخطوط الجوية العراقية، وبنى البحث على مخطط لإجراءات البحث معتمدا على فرضية رئيسه مفادها: تصميم نظام مقترح للحجز الالكتروني وما يتبعه من دفع وتذكرة الكترونية في الخطوط الجوية العراقية يسهم في تطبيق الإدارة الالكترونية وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: يتميز نظام الحجز وما يتبعه من دفع وتذكرة الكترونية بسهولة الاستخدام ولا يتطلب من المستفيد إي خبرة أو معرفة بأي لغة من لغات البرمجة المستخدمة وفي خاتمتها تضمن البحث مجموعة من المقترحات الضرورية لمجتمع البحث منها: توفير أجهزة الحاسوب لجميع الفروع التي تعاني من نقص أو عدم توافر الأجهزة وبأعداد ومواصفات جيدة،لما لها من اثر على رفع كفاءة القرارات من خلال تقليل الجهد والزمن المبذول.

مقدمة :

يمتاز العصر الحالي الذي نعيشه في زيادة المعلومات من حولنا، وزيادة استخدامنا لهذه المعلومات واعتمادنا عليها في حياتنا اليومية، ويظهر ذلك بصورة واضحة في النمو الواسع لشبكة الانترنت واعتمادنا المتزايد على البريد الالكتروني والخدمات التي تقدمها المواقع على الشبكة العالمية، وكان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية للتخلص من الإدارة التقليدية، فالإدارة الالكترونية تمثل مدخلا فاعلا لإقرار الطبيعة الورقية في كافة العمليات الإدارية وعلى النحو الذي يضيء الطبيعة الالكترونية إلى حد خدمة المستفيدين ومن ثم الإيفاء بمتطلباتهم عبر شتى الوسائل

الالكترونية ويعد الحجز الالكتروني احد أنماط الإدارة الالكترونية، إذ يقوم بتوفير الخدمات والمعلومات للمستفيد من الخدمة عبر وسائل الكترونية يستطيع من خلالها القيام بعمليات الحجز للسفر وما يتبعه من دفع وتذكرة الكترونية وسيتم تسليط الضوء على المحاور الآتية :

1. المحور الأول : منهجية البحث.
2. المحور الثاني : الإطار المفاهيمي للبحث.
3. المحور الثالث : الإطار التطبيقي للبحث
4. المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

المحور الأول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث :

تخوض المنظمات المعاصرة تحديات أسهمت في ولادة مشكلات مما دفعها خطوات فاعلة نحو التنقيب عن المعلومات في ظل الإفادة من ثورة الاتصالات الأمر الذي أسهم في ولادة ضغوطات وقد كانت التقانة احد السبل الفاعلة في امتصاص حدة هذه الضغوطات , انطلاقاً من طبيعة الخدمة التي تؤمنها للمستفيدين عليه وجد الباحثان سبيلاً لعرض مشكلة دراستهما من خلال مجموعة من التساؤلات التي يمكن تاطيرها بالآتي :

1. هل هناك تصور واضح لدى إدارة المنظمة قيد الدراسة بخصوص نظام الحجز الالكتروني وما يتبعه من آليات ؟
2. إلى أي مدى يمكن تبني فكرة نظام الحجز الالكتروني في ظل الظروف التي تشهدها المنظمة قيد الدراسة !؟

ثانياً : أهمية البحث :

يستمد البحث أهميته من خلال الآتي :

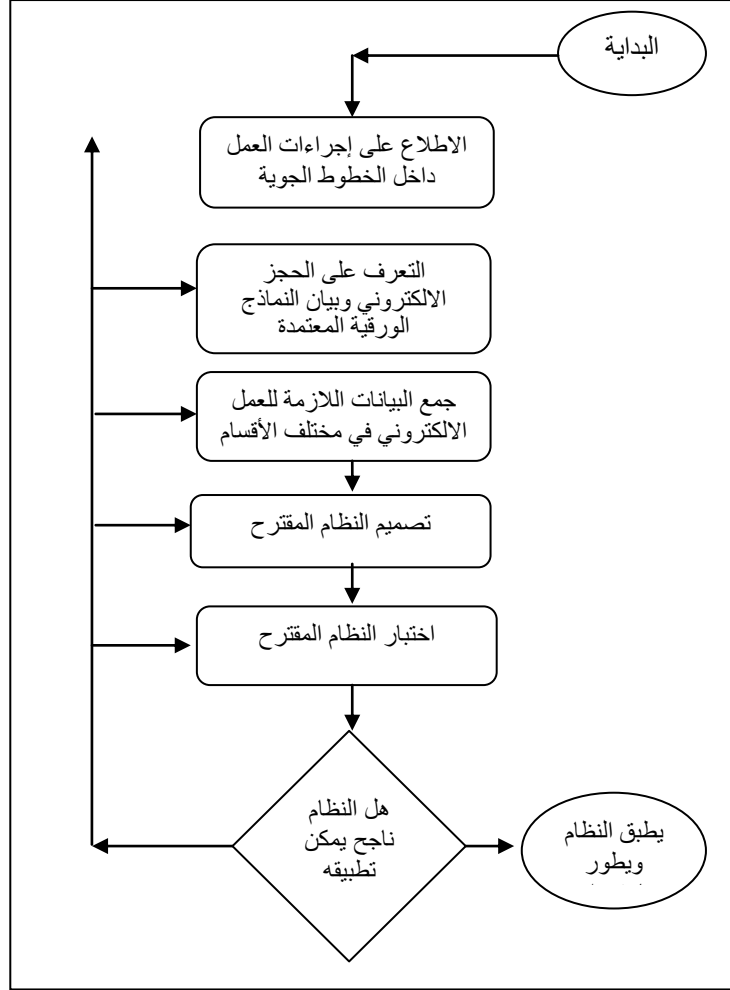
1. اسهم في تحديد وتوفير ابرز السبل للحصول على الخدمات بالسرعة والدقة المناسبة في المنظمة المبحوثة.

2. يأمل الباحثان أن تضيف نتائج البحث المزيد من الدعم والاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع النقل.
3. ضرورة المساهمة للنهوض بواقع الخطوط الجوية العراقية على وفق التقانة المتقدمة ومماثلة الدول المتقدمة التي تطبق مفهوم الإدارة الالكترونية في قطاع النقل.

ثالثاً : أهداف البحث :

- في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته يمكن حصر الأهداف الآتية :
1. عرض تصور نظري عن نظام الحجز الالكتروني وعلى نحو يفضي بالباحثين إلى بيان وجهات نظرهما ومن ثم الولوج اتجاه كل ما يعزز من تفعيل هذا النظام وبيان أهميته.
 2. تشخيص ما يمكن إن تعززه الخطوط الجوية العراقية من إمكانات مادية وفنية ومعلوماتية وبشرية لتطبيق مفهوم الحجز والدفع والتكررة الالكترونية وإمكانية تبنيها.
 3. استغلال المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإرضاء المستفيد من الخدمة.
 4. بيان الإسهامات الفعلية لنظام الحجز الالكتروني لمنظمه قيد الدراسة .

رابعاً : مخطط إجراءات البحث



المصدر : إعداد الباحثان

خامسا : فرضية البحث

من خلال مشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة الفرضية البحثية الآتية :
(يمثل مدخل تطبيق الإدارة الالكترونية المحدد الفاعل لتصميم نظام الحجز
الالكتروني في المنظمة قيد الدراسة).

سادسا: أسلوب جمع البيانات

تم جمع البيانات من جانبين :

1. الجانب النظري : من خلال المصادر العربية والأجنبية من كتب ومقالات
ورسائل

وأطاريح المتوفرة في المكتبات فضلا عن الإسهام الأكبر من خلال شبكة
الانترنت.

2. الجانب العملي : تم انجاز هذا الجانب من خلال إجراء مجموعة من المقابلات مع
موظفي الخطوط الجوية العراقية لجمع البيانات والاستفسارات اللازمة فيما يتعلق
بموضوع البحث.

المحور الثاني (الإطار المفاهيمي للبحث)

أولا : مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها وأهدافها.

تعددت تعريف الإدارة الالكترونية على أيدي الكثير من الباحثين والمفكرين وركز
كل تعريف على وجه نظر الباحث وتصوره لمفهوم الإدارة الالكترونية وإبعادها المختلفة ,ولعله
من المهم إن نستعرض بعض ما قدمه المهتمين والباحثين حول تعريف هذا المفهوم فقد عرفها
(Bulletin,2010,1) إلى أنها أداة تزويد المنظمة بأفضل القابليات لتوليد مستويات عالية
من التقارير الالكترونية من خلال البيانات التي تحصل عليها المنظمة مع مستوى عالي من
الرقابة كما أشار (Seresht & et.al,2008,2) وهي عملية تحويل طلبات الزبون الورقية
إلى الكترونية لجعل الزبون يتحرك بطريقة ملائمة لتطبيق الأعمال الالكترونية مما يحسن من
كفاءة وفعالية هذا العمل وبالتالي يحقق رضا الزبون وحصوله على طلبه بالوقت المناسب من

خلال استخدام تقانة المعلومات إما (غنيم, 2006, ص:149) فعرّفها بأنها: الانتقال من أداء العمل في الإدارة من الأسلوب التقليدي اليدوي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات باستخدام التقنية المتمثلة بالحاسب الآلي, والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) لتقديم خدمات للمستفيدين تحقق أو تتجاوز رضاهم. وركز (الحمادي والحيمي, 2004, ص:3) على السرعة والتكلفة والنواحي الأمنية فعرّف الإدارة الالكترونية بأنها: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة"

بينما ربط (نجم, 2004, ص:126) بين استخدام تقنيات المعلومات وتحقيق الأهداف واستغلال الموارد بفاعلية فعرّف الإدارة الالكترونية بأنها: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من إي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها" في حين أشار (مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت, 2004, ص:9) بين الإدارة الالكترونية والمميزات التي تقدمها فعرّفها بأنها: تكرر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعاملات.

ورأى(السالمي, 2003, ص:135)بأنها: "عملية ميكنة جميع المهام وأنشطة المؤسسة الإدارية, بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقاً "

وكما عرفها أيضا (مراد, 2003, ص:23) بأنها استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير المعلومات الإدارية المختلفة داخل المنظمات،

ومن خلال المفاهيم السابقة نرى إن الإدارة الالكترونية تتطوي على :

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2. ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري.
 3. تحسين وتطوير العمليات الإدارية داخل المنظمات.
 4. تطوير وميكنة كافة النشاطات الإدارية وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعلومات
 5. توفير الوقت والجهد والتكلفة والاستخدام الأمن.
 6. السرعة والكفاءة في تحقيق أهداف المنظمة.
- ومن هذا المنطلق نحن نرى إن الإدارة الالكترونية بمفهومنا الإجرائي تعني: استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلي أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية عن طريق ميكنة كافة النشاطات الإدارية وتبسيط الإجراءات وتيسير تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة في انجاز المعاملات، بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية في اقصر وقت واقل تكلفة وجهد بهدف تحسين وتطوير العمليات الإدارية.
- وتعود أهمية الإدارة الالكترونية إلي عدة أسباب كما ذكرها (غنيم، 2004، ص: 46)
- 1- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية :
- فالإدارة الالكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي يتحقق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين.
- 2- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة :
- يختلف الشكل التقليدي للمنظمة والذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين، واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة عن الشكل الالكتروني للمنظمة والذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بمواقع جغرافية محددة، الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلي انخفاضها.
- 3- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة :
- من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الالكترونية تزول القيود الجغرافية وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين العروض المتعددة.

4- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين :
إذ يوفر العمل وفقا لأسلوب الإدارة الالكترونية معلومات دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين في ضوء هذه المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء العملاء والمستهلكين.

5- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة التنافسية :
حيث تتيح الإدارة الالكترونية للمنظمة فرصة التواجد عن قرب الأمر الذي يوفر معلومات عن رغبات العملاء والمستهلكين فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة, وهذا بدوره يمكن المنظمة من تحسين جودة منتجاتها فضلا عن تحسين مستوى الخدمة مما يؤدي إلي تحسين درجة تنافسية المنظمة. (Nonaka, Tekeneh,) (1999,43

6- تلافي مخاطر التعامل الورقي :
ففي ظل الإدارة الالكترونية يمكن للمنظمة استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يغطي سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياح الوقت وزيادة التكاليف والتعرض للتلف والفقْد والضياع.

وبيضيف (النمر وآخرون, 2006م,ص:424) بان أهمية الإدارة تبرز من خلال الآتي :

1. انجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
 2. تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.
 3. الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
 4. مكان أداء الأعمال عن بعد.
 5. التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
 6. زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات .
- كما إن للإدارة الالكترونية أهداف تسعى لتحقيقها وقد قدم (القرني, 2007م,ص:16) مجموعة أهداف منها ما يلي:

1. -اختصار وقت وجهد المعاملات الإدارية المختلفة

2. تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة بما ينعكس ايجابيا على مستوى وجود الخدمات التي تقدم إلى المواطنين. تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر والمؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
3. الدقة والوضوح في تنفيذ العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات
4. معالجة مشكلات الحفظ والتوثيق في المنظمات مما يوفر أماكن حفظ وتخزين الأوراق للاستفادة منها في أمور أخرى
5. تقليل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات مراقبتها.
6. تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى إيداع عاملة لها دور أساسي في تنفيذ العمل الإداري عن طريق إعادة تأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسات والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد

أما (رضوان, 2004, ص:3) يرى إن أهداف الإدارة الالكترونية تتمثل بما يلي:-

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كوحدة مركزية واحدة
 2. توفير المعلومات والبيانات للمستفيدين بصورة فورية
 3. تجميع البيانات من مصادرها الأساسية بأسلوب موحد
 4. التعليم المستمر وبناء المعرفة
 5. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع منحها دعما أكثر في
 6. تقليل معوقات اتخاذ القرار بتوفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار
- ويضيف (العواملة, 2003, ص:266) بعض الأهداف منها
1. تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فاعليتها في خدمة الأهداف المؤسسية
 2. ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزة مستمرة
 3. تهيئة البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل

ثانيا : متطلبات الإدارة الالكترونية.

إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية الذي يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنت بدلاً من الموظف العام التقليدي ويستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء فضلاً عن ذلك هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الالكترونية كما يراها البعض تتمثل فيما يلي: (رضوان، 2001، ص:45) (ياسين، 2009، ص:30).

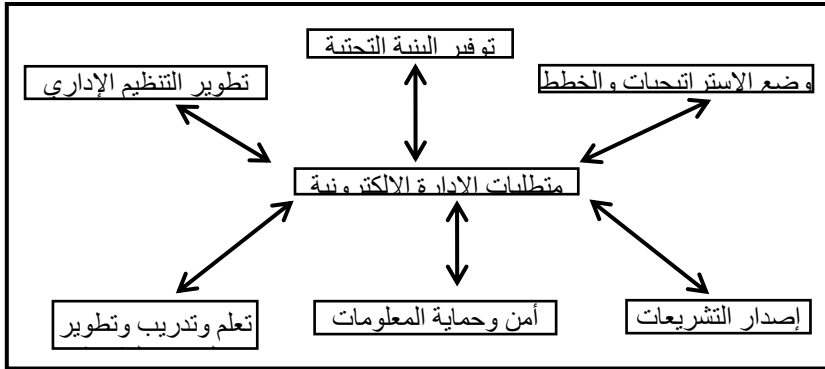
- 1- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الالكترونية.
 - 2- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
 - 3- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
 - 4- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الالكترونية.
 - 5- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
 - 6- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
 - 7- التركيز على القدرات الفنية.
 - 8- وعي وثقافة جماهيرية.
 - 9- المحافظة على الخصوصية في المعلومات والمعاملات.
 - 10- مرونة الهياكل التنظيمية وملائمتها المهام ومسؤوليات الإدارة الالكترونية
- وكما ينظر (السلمي، 2002، 96) إلى أن المتطلبات الواجب مراعاتها لتنجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الالكترونية هي:

- 1- الاهتمام بالمجالات، فليست القضية تقنية وحسب أساسها الجوانب الفنية بالرغم من أهميتها ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطورة وقيادات إدارية واعية.
- 2- الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحويل إلى المنظمة الالكترونية، تستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط لها، وينبغي على القيادات الإدارية أن توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية اللازمة لنجاح تطبيقها.

- 3- استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة وبما يمنع التناقض بينهما ويحقق استكمال متطلبات الأداء عال الجودة والكفاءة.
- 4- تطوير أنماط التعامل والعلاقات البيئية بين أجزاء المنظمة الالكترونية ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وفيما بينها وبين المنظمات، والجهات الإدارية ذات العلاقات من ناحية أخرى فضلاً عن تنمية علاقاتها بالمعاملين معها.
- 5- توفير آلية للدفع الالكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الالكتروني.
- 6- تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة بعد الدراسة والتمحيص ويقتضي هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريباً.
- 7- توعية العملاء وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الالكترونية.
- 8- تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المنظمة بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الالكتروني من خلال الشبكات وهذا يتطلب ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الالكترونية.

وذهب علي، باكير (alibakeer, 2006, 23) إلى أن متطلبات الإدارة الالكترونية هي: ان برنامج الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي برنامج يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فإن برنامج الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

- 1- البنية التحتية.
 - 2- توافر الوسائل الالكترونية.
 - 3- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت.
 - 4- التدريب وبناء القدرات.
 - 5- توافر مستوى مناسب من التمويل.
 - 6- توافر الإرادة السياسية.
 - 7- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية.
 - 8- توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية
 - 9- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية.
- ويرى (العمرى، 2003، ص: 19) أن متطلبات الإدارة الالكترونية كما موضحة بالشكل



شكل (1) متطلبات الإدارة الالكترونية

وفيما يلي عرض موجز لكل منها:

1- وضع الاستراتيجيات والخطط:

ومن أهمها تشكيل إدارة أو هيئة للمعلومات لتخطيط ومتابعة تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة فضلاً عن التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة لأكثر من دائرة حكومية (الحمادي، 2002).

إن وضع الخطط موضع التنفيذ لا بد وأن يحظى بدعم وتأييد الإدارة العليا في التنظيم الإداري مع وضع تقديرات للاحتياجات والمخصصات المالية الكافية لإجراء التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية:

وتتمثل بتطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون مكتملة وجاهزة للاستخدام مستوعبة لذلك الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد بمعنى أنها تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت فضلاً عن ذلك توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات حاسبات وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج وكذلك توفير خدمات البريد الورقي وجعل كل ذلك متاحاً للاستخدام الفردي والمنظمي على أوسع نطاق ممكن.

وتتمثل البنية التحتية للإدارة الالكترونية في مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات للإدارة الإلكترونية واتفق كل من (بكري، 2002، ص: 42)، (O'Brien, 2001, 130) كالأئي :

أ- شبكة الاتصالات: وتتكون من قنوات الاتصال ومحطات الاتصال ويوجد نوعين من محطات الاتصال وهي شبكات بعيدة المدى وتلك المحلية (LAN).

ب- تجهيزات الحاسب الآلي

- المكونات المادية.
 - أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة المساندة والملحقة.
 - المكونات البشرية:
- من مشغلي الحاسب، مبرمجي، ومحلي نظم ومصممين وكل من عملهم بالتقنية المعلوماتية والاتصالات.
- مستلزمات البنى التحتية لأعمال الحاسب الآلي مثل المواقع المكانية والتوصيلات والأجهزة المساندة والأثاث.
 - التطبيقات والبرامج مثل برامج التشغيل والمعالجة.

ت- خدمات الانترنت حسب نظام وإجراءات الشبكة العامة أو الشبكات الخاصة للانترنت.
ث- خدمات البريد الورقي: إذ يجب تحسين خدمات توصيل الطرود والإرساليات البريدية
ليمكن تحسين عمليات التبادل الورقي والأوراق اللازمة للخدمة والاهتمام بتجديد عناوين
المواقع الحكومية (النمر وآخرون، 2006، 429).

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي

ويشمل تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية
بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية ويتحقق ذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو
إلغاء أو دمج لبعض الإدارات مع بعضها بما يكفل تفعيلها نحو إدارة الكترونية تتميز بالكفاءة
التطويرية (العمري، 2002، ص: 2).

4- تعلم وتدريب وتطوير الموارد البشرية:

تتطلب الإدارة الالكترونية تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها.
وهذا يعني إعادة النظر بمنظومة التعلم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك
الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية والتطويرية على كافة المستويات فضلاً عن ذلك
يتطلب الإدارة الالكترونية توعية اجتماعية بثقافتها والاستعداد النفسي والسلوكي والتقني
والمادي للتكيف مع هذا التحول (العواملة، 2002).

5- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها وفقاً للمستجدات:

لا بد من وضع أسس قانونية للتعامل عن طريق الشبكات لاسيما بإصدار
التشريعات الضرورية أو تعديل تشريعات للتناسب مع متطلبات الإدارة الالكترونية لأن البدء
بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات ستفسح المجال لحصول التلاعب مما
يؤدي إلى القضاء على ثقة الجمهور بهذا النوع من التعامل (نوفل، 2002) فضلاً عن أنه
يشمل إصدار التشريعات ما يتعلق منها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات
والحفاظ على حقوق الملكية الفردية.

6- أمن وحماية المعلومات في الإدارة الالكترونية:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث أن ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونياً يعد ضعفاً للثقة مما يتطلب توفير هذه الثقة ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها وهناك عدة عوامل للثقة والتي تمثل الأمن المعلوماتي وبالتالي لا بد من تحقيقها من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل وهو ما يقضي أن تصدر وتعديل القوانين والتشريعات المنظمة للأعمال الإلكترونية (Grippe, Siegel, 2001, 16).

وتأسياً على ما تقدم يرى الباحثان أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل أنها عملية معقدة تشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة متكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي.

ثالثاً : مفهوم الحجز الإلكتروني وأهميته

يعد نظام الحجز الإلكتروني نظام محوسب يستخدم لتخزين والاستعلام والقيام بعمليات الحجز للسفر. استخدمته في البداية شركات الطيران، ثم امتد فيما بعد لتستخدمه وكالات السفر. منحت شركات الطيران صلاحية الحجز الإلكتروني لشركات التوزيع العالمي المتخصصة، التي تتيح للعملاء عملية الحجز عبر الإنترنت. وتتيح نظم التوزيع العالمي الحديثة حجز غرف الفنادق وتأجير السيارات بالإضافة إلى تذاكر السفر، وتذاكر القطارات في بعض الدول. وكذلك يسهل عملية تغيير خط الرحلة ومقارنة أسعار الخدمات فيما بينها، بالإضافة إلى واجهة رسومية للمقاعد لتسهيل عملية حجزها مقدماً. (www.wikipidea.com)

وقد أشار أيضاً (<http://www.doroob.com/archives/?p=10422>) الى ان الحجز الإلكتروني كونه عملية حجز تذاكر الخدمات وان كانت مرتبطة بشكل كبير بمجال السياحة

والسفر والفندقة والمواصلات. فقد أعلنت إحدى الدراسات إن أكثر من ثلث حجم التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين سيذهب إلى عمليات الحجز الإلكتروني عبر الانترنت للرحلات الجوية والفنادق مشيرة إلى بلوغها نسبة 24% من إجمالي معاملات التجارة الإلكترونية بين الشركات والإفراد. وتوقعت الدراسة زيادة حصة قطاع السفر والفندقية في هذا المجال لتصل إلى 37% بحلول نهاية عام 2008م فعملية الحجز الإلكتروني للتذاكر تتسم بالبساطة حيث يتصل المسافر بشركة طيران إما هاتفيا أو عبر الانترنت ويزود الشركة بمعلومات سفره ويرقم بطاقة الائتمان الخاصة به، ومن ثم يحصل على رقم الحجز أو يقوم بطابعته وعلى المسافر إن يتوجه إلى المطار ويظهر للموظف المسئول رقم تأكيد الحجز ثم يسلمه أمتعته ويتسلم منه بطاقة ركوب الطائرة وفي حال عدم وجود أمتعته فتحدث العملية إلكترونيا حيث يدخل رقم الحجز في آلة خاصة ويتسلم منها بطاقة ركوب الطائرة. ويبدو إن الأمر لا يقف عند هذا الحد بل يتعداه في بعض الدول المتقدمة إلى تقديم خدمة ذاتية لإصدار التذاكر بواسطة المسافر شخصيا باستخدام بطاقات الائتمان وإدخال نظام الدفع الإلكتروني عن طريق شبكة الانترنت بحيث يمكن للمسافر إجراء الحجز بنفسه ودفع قيمة التذكرة إلكترونيا والحصول عليها من أي مكان يختاره وكذلك لحجز الفنادق، فالمستخدم الكفء للموقع لا يكتف بمعرفة مكان الفندق الذي يرغب الذهاب إليه أو شكله. فهو يريد كذلك معرفة ثمن الغرف وكذلك عدد الغرف الفارغة التي يمكنه حجزها.

ويرجع أهمية الحجز الإلكتروني من خلال الميزات التي تحملها النظم وهي

(www.wikipidea.com):

1. تسهيل عملية البحث عن الرحلات.
 2. مقارنة أسعار الخدمات فيما بينها..
 3. ارتفاع مبيعات شركات الطيران ودخلها.
 4. زيادة حجم العملاء لشركات الطيران والفنادق وغيرها.
 5. القدرة على تقديم برامج سياحية متكاملة (مثل حجز تذكرة السفر، السيارة، الفنادق وغيرها).
- تسهل العمليات الإدارية وتقلل عدد الموظفين لأنها تجمع أكثر من نظام في نظام واحد.

ويرى "<http://www.doroob.com/archives/?p=10422>)" إن أهمية الحجز الإلكتروني ترجع إلي قدرات نظم الحجز الإلكتروني المتمثلة في دول العالم المختلفة بما يلي:

1. الانتشار حيث تستخدم نظم الحجز الإلكتروني في أكثر من 10,000 مكتب من مكاتب المبيعات الجوية و أكثر من 67,000 وكالة سفر فضلا عن 240 متجر حول العالم.
2. الأداء اذ تعالج أكثر من 17,000 رسالة لكل ثانية خلال وقت الذروة وتمتاز بسرعة الاستجابة حيث تقدر سرعة الاستجابة بجزء من الثانية وتكون أيضا متوفرة وقابلة للوصول خلال 99.9% من الوقت.

وتتمثل فوائد نظم الحجز الإلكتروني (الدوسري, 2005م, ص: 176) بأنها تقلل التكلفة المصاحبة لطباعة التذاكر وإرسالها عبر البريد كما من شأنها تحجيم أو تقليل الحاجة إلى مستودعات للتذاكر والمطاريق اذ يتم الاعتماد على وصل يطبعه العميل من الانترنت أو يرسل إليه عبر البريد الإلكتروني فضلا عن تقليل العمال القائمين على طباعة وإرسال التذاكر أنها آمنة ومحمية تحتوي على أعمدة رقمية تمنع احتمالية التذكرة الوهمية أو إصدار تذكرة مكررة وتضيف إمكانية حصر عدد التذاكر التي حضرت الحدث ووقت وصول أصحابه. بالإضافة إلى تفضيل العملاء استلام تذاكرهم مباشرة ولا حاجة لانتظار البريد كما كان سابقا أو الوقوف في صفوف أمام مداخل الحدث حيث يمكن للعميل طباعة الوصل إي التذكرة الإلكترونية مباشرة بعد شرائها.

رابعا : مفهوم الدفع الإلكتروني وأهميته.

مفهوم الدفع الإلكتروني: هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة الكترونية, ويتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر ويسمى أيضا النقود الإلكترونية (العبدان, 2009, ص: 2).

وقد عرف "www.science-collector.com/vb/t53330.html)" الدفع الإلكتروني بأنه منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها الحكومة الإلكترونية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي

تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني البطاقات الائتمانية الرئيسة بالإضافة إلى الخصم المباشر من الحساب. ومن هنا نستنتج أن الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الأنظمة التي تتم الكترونيا بدلا من الورق (الكاش، الشيكات) يستطيع الشخص مثلا إن يحاسب على فواتيره الكترونيا أو يقوم بتحويل النقود الكترونيا عبر حاسوبه البنكي الخاص. إما بالنسبة لأهمية الدفع الإلكتروني فهي تتمحور حول الميزات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني والتي تعود بالمنفعة على كل من يتعامل مع هذا النظام وتتمثل هذه الميزات بما يلي (أبو دريع,2006,ص: 27).

1. بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع,كما إن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة,كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
2. بالنسبة للتاجر: تعد اقوي ضمان لحقوق البائع,تساهم في زيادة المبيعات كما انها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
3. بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الإرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية,فقد حقق City Bank (إرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار).

إشكال أنظمة الدفع الإلكترونية :

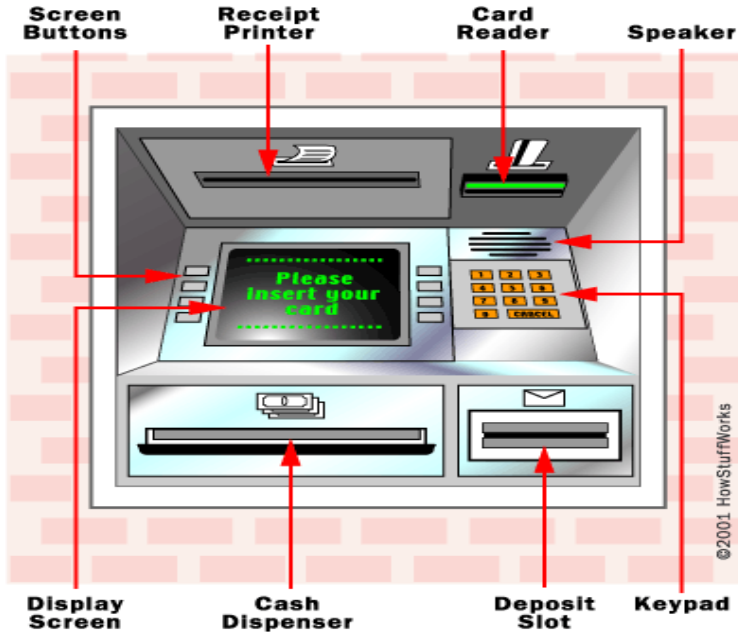
أولا : عن طريق البطاقات مسبقة الدفع.



أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، تمكّن حاملها من الشراء بالأجل على ذمة مصدرها، ومن الحصول على النقد اقتراضاً من مصدرها أو من غيره بضمانه، وتمكنه من الحصول على خدمات خاصة". البطاقة مسبقة الدفع هي بطاقة ابتدائية تقوم فكرتها على أساس أن تُودع أنت مبلغ محدد في حساب بطاقتك الائتمانية مسبقة الدفع، و كلما قمت بعملية الشراء باستخدام البطاقة مسبقة الدفع يتم الخصم من الرصيد الائتماني المتوفر بها، هذا يعني أنه عندما تحصل على بطاقة ائتمان مسبقة الدفع و جديدة فإن الرصيد المتوفر فيها هو صفر و يحتاج الأمر أن تقوم بتعبئتها من حسابك الخاص.

"(www.ityarabic.org/e-businers)"

ثانياً : عن طريق أجهزة الصراف الآلي (ATM).



الصرافات الآلية هي نظام معلومات متكامل يمكن عن طريقه السحب النقدي والقيام بعمليات مالية عديدة كالحالات ونظام تسديد الفواتير أو المخالفات، وهي أيضا تتم من خلال شبكة آمنة لمزامنة العمليات حتى لا تحصل حوادث سرقة أو اختلاس. إلى جانب العوامل الخارجية تركيب كاميرا خاصة في أجهزة الصراف الآلي وكاميرات مراقبة في جميع مواقع الصرافات الآلية والتي تزود بأجهزة تسجيل تخزن المواد المسجلة لمدة لا تقل عن شهر كامل، يوجد أيضاً أجهزة تكشف محاولات الاحتيال على جميع أجهزة الصراف الآلي (العبدان، 2009، ص:3).

ثالثا : الدفع عن طريق الشبكة العنكبوتية أو الانترنت (World Wide Web)

يختلف هذا الشكل من أشكال أنظمة الدفع الالكتروني في عدم اعتماده على أدوات محسوسة بشكل رئيسي كونها تعمل على الشبكة العالمية، وهو ما اوجب وضع بروتوكولات امن وسلامة مثل بروتوكول (SSL/TLS) وهو ما سيتم التطرق إليه بالتفصيل (العبدان ,2009,ص:4).

بروتوكول (SSL/TLS) :

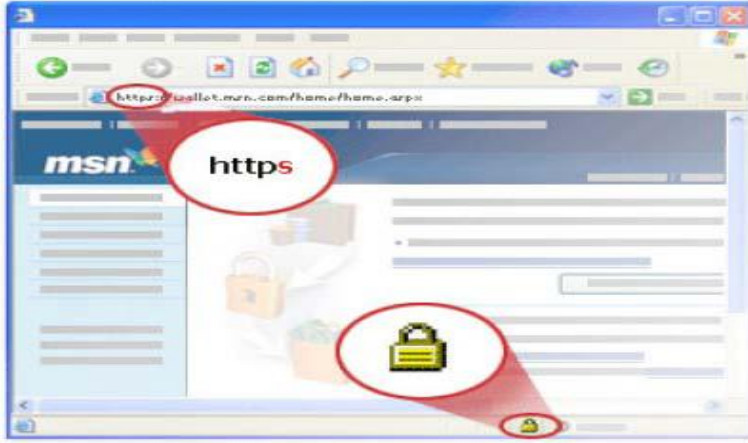
الاتصالات الآمنة الأكثر شيوعا تستخدم بروتوكولي (SSL/TLS) وهما Secure Sockets Layer and Transport Layer Security (SSL) فيروتوكول (SSL) طول من قبل شركة Netscape لنقل المستندات بطريقة آمنة عبر الانترنت. هذا البروتوكول يستخدم مفتاح خاص لتشفير المعلومات المتبادلة على اتصال (SSL).

يوجد بروتوكول آخر هو Personal Communication Technology ويرمز له (PCT) وهو شبيه جدا ببروتوكول (SSL) إلا انه يستخدم خوارزميات أكثر تقدما ومفاتيح تشفير أطول وهو تطوير من شركة مايكروسوفت.

"(http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security)"

بشكل عام يتكون بروتوكول (SSL/TLS) من طبقتين :

1. بروتوكول مصافحة الأيدي (TLS Handshake Protocol) ويستخدم لإثبات شرعية الخادم (server) والتابع (client) والتفاوض في خوارزمية التشفير ومفاتيحه قبل السماح للبيانات بالانتقال بين الخادم والتابع.
2. بروتوكول التسجيل (TLS Record Protocol): يسمح للخادم والتابع بالاتصال فيما بينهما باستخدام نماذج خوارزميات التشفير أو بدون تشفير عند الحاجة لذلك.



إن أكثر استخدامات شيوياً في الاتصالات الآمنة بين الخادم والتابع تستخدم بروتوكول (SSL) وهي عبارة عن (http) بسيط محمول على SSL/TLS ويتميز نطاق المواقع التي تستخدم بابتدائه بـ(https://) وظهور رمز قفل في نافذة لمتصفح "http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security)"

وسائل الدفع عن طريق الانترنت :

1. النقد الرقمي: وهو احد بدايات المدفوعات وهو ليس نقدا في الواقع ولكنه قيمة مخزنة ومن ثم متبادلة ولكن تحويلاتها محدودة لذلك نجح مثل هذا النوع في بيع الذهب لأنها شبه بمبادلة النقد بالنقد
"<http://spoirier.lautre.net/money.html>)"
2. الشيك الرقمي : استخدامه نادر هدفه محاكاة الشيك التقليدي ولكن لأنظمة الدفع الالكتروني (العبدان, 2009, ص:5).
3. نظام القيمة مسبقة الدفع الالكتروني : يسمح هذا النظام للمستهلكين بالقيام بالعمليات الفورية وعمليات الدفع لحسابات المتاجر وحسابات الأفراد اعتمادا على قيمة مسبقة الدفع مخزنة في حساب المستهلك في البنك.(العبدان, 2009, ص:6)

4. أنظمة دفع الحسابات التجميعية الرقمية : تسمح للمستخدم بالقيام بالدفع للمبالغ الصغيرة والشراء عبر الانترنت وتجميع الحسابات ليتم فوترتها في نهاية كل شهر ("http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security")
5. أنظمة الدفع اللاسلكية : تستعمل الأجهزة المحمولة الخلوية كجهاز للدفع، يتواجد مثل هذا النوع من أنظمة الدفع في بعض الدول الأوروبية وفي اليابان وكوريا الجنوبية. (العبدان، 2009، ص: 6).

رابعاً : عن طريق شركات التحويل :

هو عبارة عن نظام الدفع النقدي السريع التي تتيح إمكانية استلام الدفعات من خلال خدمات تحويل الأموال العالمية وذلك بتحصيلها من الوكيل المحلي للشركة المتعامل معها وذلك في ظرف يوم على الأكثر وهذا يعني أن العميل لن يضطر للانتظار وصول الشيك عبر البريد وأيضاً هناك ميزات أخرى وهي إن رسومه المصرفية منخفضة. كما توفر الشركة التي يتم تتعامل معها اختيار الدفع النقدي للعملة التي تريدها سواء بالدولار الأمريكي أو بالعملة المحلية. ونذكر أفضل وسيط هو (Western Union) (نور، 2000، ص: 35)

خامساً : مفهوم التذكرة الالكترونية وأهميتها.

يرى (بن كده، 2007، ص: 4) ان التذكرة الالكترونية هي مستند ورقي صادر عن شركة الطيران أو وكالة سفر تؤكد إن المسافر قام بشراء التذكرة. ويتم الاحتفاظ بتفاصيل ومعلومات التذكرة بشكل امن في قاعدة بيانات الشركة المصدرة للتذكرة الالكترونية إما ("www.flyingway.com/vb/shwthread.php?t=6879") فقد عرف التذكرة الالكترونية بأنها نموذج الكتروني للتذكرة الورقية وهي طريقة بديلة لتوثيق عملية بيع التذاكر حيث يتم إنشاء سجلاتها في قاعدة المعلومات الخاصة بالناقل المصدر للتذكرة ويتم تخزين تفاصيلها و بيانات الحجز والتذاكر الكترونياً ويمكن الرجوع إليها في أي وقت ، كما يتم تزويد المسافر بإيصال استلام بدلاً من التذكرة الورقية العادية.

وقد عرف " (www.albahetho..com/?page=show_det&id=785) " التذكرة الالكترونية بأنها التذاكر التي يتم فيها تخزين تفاصيل بيانات الحجز بشكل آمن في نظام شركة الطيران الآلي للحجز، وبالتالي تزيل الحاجة إلى التزود بتذكرة ورقية. وبالنسبة لأهمية التذكرة الالكترونية فهي تتجسد في المميزات التي تتميز بها التذكرة الالكترونية وتتمثل بما يلي (بن كده, 2007م,ص:5).

1. أمانة لا حاجة للقلق من الضياع أو السرقة أو نسيان تذكرتك.
2. تسهيل إجراءات السفر والحد من حالات التزوير وأساء استخدامها.
3. تغييرات التذكرة يمكن عملها عن طريق الهاتف مما يقلل الحاجة الى مقابلة موظف الوكالة.
4. أكثر فاعلية في استخدام الانترنت فضلا عن الاستغناء عن تخزين التذاكر.
5. بسيطة لا حاجة للحضور لحجز، أو شراء أو تغيير تذكرتك.

ويضيف

<http://www.flyingway.com/vb/showthread.php?t=3876#ixzz1uaInE5Vt>

مزايا أخرى للتذكرة الالكترونية تتمثل بما يلي :

1. التوفير المالي.
2. لا يمر المسافر بمعضلة موعد شراء التذاكر حيث يمكن الدفع عن طريق بطاقات الائتمان.
3. الراكب لا يستلم تذكرة ورقية في يده فانه وبالتالي يكون غير معرض لفقدان أو نسيان التذكرة.

في حين أضاف " (www.albahetho..com/?page=show_det&id=785) " مزايا تتحقق نتيجة استخدام التذكرة الالكترونية تتجسد بما يلي :

إن استخدام التذاكر الالكترونية لا تعني إراحة المسافر من حمل التذكرة الورقية فحسب بل يوفر أيضا راحة البال من حيث المساوى الموجودة في استخدام التذاكر الورقية، والتي قد تضيع أو تتعرض للسرقة. فمسار رحلة الراكب يكون مخزون بشكل إلى وامن لدى شركة الطيران وهذا يعني انه يمكن للمسافر إن يغير الحجز في إي وقت

(هاتفيا أو شخصيا أو عبر الانترنت) بكل سهولة من دون الحاجة إلي إبراز التذكرة الورقية. وأيضا التذاكر الالكترونية توفر الوقت وتسهل عملية استلام التذكرة وطريقة الدفع كما أنها توفر على شركات الطيران الكثير من المصاريف التي تتطلبها التذاكر الورقية.

المحور الثالث: (الإطار التطبيقي)

سنعرض في هذا المحور شرحا بسيطا عن اللغات البرمجية التي استخدمت في تصميم موقع الانترنت الذي صمم وما يحتويه من صفحات وطريقة التصفح فيه وكذلك قاعدة بيانات الموقع التي تتصل بهذا الموقع.

وسنعرض في هذا المحور بعدين من الإطار التطبيقي :

البعد الأول : مكونات النظام.

اشتمل هذا البعد اللغات البرمجية المستخدمة في تصميم الموقع الالكتروني وتصميم قواعد بيانات الموقع. حيث استخدمنا لغة (HTML) في تصميم الموقع من خلال برنامج (Adobe Dreamweaver) وأيضا استخدمنا لغة (SQL) في تصميم قاعدة بيانات الموقع بواسطة قاعدة البيانات (My Sql) ولغة (Php) التي تقوم باتصال مابين هاتين اللغتين. ويتضمن هذا البعد جانبين هما :

أولا: اللغات البرمجية.

1- لغة HTML (Hyper Text Markup Language):

ومعناها لغة ترقية النصوص، الحرفية "لغة المغالاة في ترقية النص". وتستخدم هذه اللغة في برمجة وإنشاء صفحات الانترنت وبالتالي مواقع الانترنت المختلفة، وهي من أسهل اللغات وأبسطها في هذا المجال. تكتب ملفات HTML في صورة ملفات نصوص بسيطة (Plain Text)، تأخذ الامتداد.html عادة، وتكتب في أي برنامج للنصوص البسيطة، في الويندوز استخدم Notepad، في اللينكس استخدم Pico، في الماكنتوش استخدم SimpleText، جميع هذه البرامج مناسبة جدا لعمل صفحات HTML. الأمر الآخر الذي ستحتاج إليه هو متصفح للإنترنت، ولن يكون أكثر من Internet Explorer أو Netscape Navigator أو

الاثنين معا، وبما أنك الآن تتطلع على هذه الصفحة فلا بد من أنك تمتلك المتصفح أيضا، ستحتاج إلى معاينة الصفحات بالمتصفح بعد كتابها، ولأن المتصفحات تختلف من نوع إلى آخر لذا يفضل أن تقوم بمعاينة صفحتك بجميع المتصفحات الموجودة وتتأكد من أنها تظهر بشكل سليم في جميع المتصفحات، لأن الجمهور الذي سيزور صفحتك سيستخدم المتصفح الذي يفضله هو لذلك فإن عليك التأكد من أن الجمهور يستطيع رؤية الصفحة بمتصفحه أيا كان. "<http://www.swalif.net/softs/swalif54/softs8744>".

2- لغة (Java script):

الجافا سكريبت لغة برمجة إذا جاز التعبير تلعب دور حيوي وفعال في صفحات الويب من خلال القيام بوظائف داخلية وخارجية وذلك لتكن أكثر مرونة لتجعلك تتحكم بكل جزء من أجزاء صفحة الويب. تستخدم مع النماذج (forms) وكذلك كنواتج تخرج للمستخدم لتخبره بأمر معين أو تنبهه وغيرها من الاستخدامات التي تعتبر هي الروح التي يبثها مطور الويب في صفحاته إنشاء برمجته (الربابعة، 2004م، ص:4).

3- لغة (Php(Personal Home Page):

لغة (Php) هي لغة سهلة التعلم فقد أنشأت خصيصا لتصميم الصفحات الدينامية التي تلبى غرض المستخدم أو الزائر لتلك الصفحة. و تفضل على باقي اللغات المنافسة لها مثل لغة (Asp) لأنها لغة مفتوحة المصدر و تحتل المرتبة الأولى في الإنترنت. لتصميم صفحة بلغة (Php) يجب عليك تركيب سيرفر (خادم) محلي ولغة (Php) وقاعدة بيانات مثل (My sql) و (Php Myadmin) وتوجد برامج تقوم بتركيب كلما ذكرنا لوحدها مثل (Apache server) (السبب، 2002م، ص:33).

ثانيا : قواعد البيانات.

قاعدة بيانات عبارة عن مجموعة من البيانات ذات الصلة. الوسائل المعروفة و بيانات والحقائق التي يمكن تسجيلها والتي لها معنى ضمني. على سبيل المثال ، النظر في الأسماء، وأرقام الهواتف ، وعناوين الأشخاص الذين تعرفهم. قد تكون هذه البيانات التي سجلتها في

دفتر عناوين مفهرسة ، أو قد يكون لديك تخزينها على القرص الصلب ، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية والبرمجيات مثل مايكروسوفت ، أو إكسل. هذا هو مجموعة من البيانات ذات الصلة مع المعنى الضمني. ومن اللغات المستخدمة في هذا المجال هي :

لغة Sql (Structured Query Language) :

هي لغة بناء الاستعلامات الهيكلية. وهناك عدة تعاريف لها :

"(WWW.W3Schools.COM)"

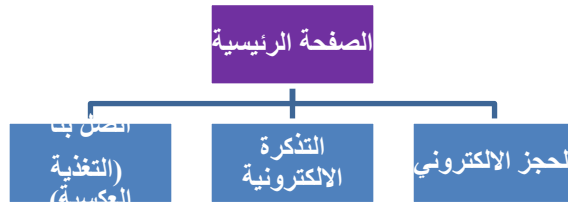
- 1- هي لغة قياسية من اللغات الحاسوبية الخاصة بمعهد (ANSI)
- 2- تمكّنك من الدخول لقواعد البيانات.
- 3- تمكّنك من استخراج البيانات من القاعدة.
- 4- تمكّنك من إضافة بيانات إلى قاعدة البيانات.
- 5- تمكّنك من حذف بيانات من القاعدة.
- 6- تمكّنك من التعديل على البيانات المسجلة في القاعدة.

البعد الثاني : آلية استخدام الموقع.

أولا : الموقع وما يحتويه من صفحات.

1- خريطة الموقع.

هذا مخطط توضيحي لخريطة الموقع والذي يوضح الوصول الى كل صفحة من صفحات الموقع وكيفية ربط الصفحات مع بعضها البعض ليتيح للمستخدم التنقل ما بين الصفحات بسهولة ويسر كما موضح في هذا المخطط.



مخطط رقم (1) خريطة الموقع

2- واجهة الموقع (الصفحة الرئيسية).

صممت هذه الصفحة باستخدام لغة (HTML), حيث تحتوي هذه الواجهة على صورة متحركة من نوع (Flash) التي تمثل شعار الخطوط الجوية العراقية ولقد استخدمنا هذه الصورة المتحركة لتعطي جمالية للموقع. وتحتوي هذه الصفحة على وصلات التشعبية التي تمكننا من الوصول إلى الصفحات الأخرى. ويتم عرض في هذه الصفحة آخر الأخبار عن الخطوط الجوية العراقية وكذلك الإعلانات.



شكل رقم (1) الصفحة الرئيسية

3- صفحة الحجز الالكتروني

وتتضمن هذه الصفحة خطوات متسلسلة تشمل في البداية اختيار المطار الذي سوف يغادر منه

المسافر وكذلك الوجهة التي يرغب بالسفر إليها ثم يتابع عملية الحجز عن طريق الضغط على الزر (التالي). كما في الشكل أدناه.

الخطوط الجوية العراقية

الخطوط الجوية العراقية
Iraqi airways

الرئيسية | الحجز الإلكتروني | التذكرة الإلكترونية | اتصل بنا

الحجز الإلكتروني

املا وسهلا بك في الخطوط الجوية العراقية الرجاء قم باختيار المطار ثم تابع عملية الحجز

من مطار
الى مطار

Baghdad int-Baghdad-Iraq

Baghdad int-Baghdad-Iraq

تسهي

شكل رقم (2)

الحجز الإلكتروني - اختيار المطار

وفي المرحلة الثانية من الحجز يظهر لنا جدول يحتوي على الرحلات المتوفرة التي تم استعلامها من قاعدة البيانات على أساس المطاران التي تم اختيارهما. ويحتوي هذا الجدول على موعد الرحلات، أسعار التذكرة، عدد المقاعد وعلى نوع الطائرة. ثم يتم اختيار الرحلة المناسبة للمسافر ومتابعة عملية الحجز عن طريق الضغط على الزر (التالي). كما مبين بالشكل أدناه.



خطوط العراق الجوية
Iraqi Airways

الرئيسية		الحجز الالكتروني		التذكرة الالكترونية		اتصل بنا		
Date	Time	Price	Transit	Airplan name	Airplan seat		Airplan model	Notes
					All seat	seat's reserved		
2012-06-01	10:30:00	95\$	Dircte	Shrike	1	1	Curtiss	The trip is full and available
2012-06-02	05:30:00	95\$	Dircte	Oxcart	236	42	Farman	The trip is available
2012-06-27	20:30:00	100\$	Direct	Conder	236	0	Curtiss T32	The trip is available
2012-06-19	22:00:00	100\$	Direct	Wasd-1	180	0	Burgess curtiss	The trip is available

شكل رقم (3)

الحجز الالكتروني – اختيار الرحلة

المرحلة التالية تتضمن عملية الدفع الالكتروني وذلك عن طريق إدخال الرقم الخاص بحساب المسافر والرقم السري الخاص فيه. ثم يليها في نفس الصفحة إدخال المعلومات الشخصية للمسافر المبينة في الشكل الآتي.



خطوط العراق الجوية
Iraqi Airways

الرئيسية		الحجز الالكتروني		التذكرة الالكترونية		اتصل بنا	
الحجز لرحلة رقم 40							
المعلومات الخاصة لدفع الألكتروني							
123				ادخل رقم الخاص بحسابك			
**				ادخل الرقم السري الخاص بحسابك			

شكل رقم (4)

الحجز الالكتروني - عملية الدفع الالكتروني وإدخال المعلومات الشخصية

في حالة عدم امتلاك المسافر الحساب والمبلغ اللازم لهذه التذكرة لن تتم عملية الحجز وسوف تظهر صفحة تخبر المسافر بعدم امتلاكه الحساب او المال الكافي كما مبين بالشكل الآتي.



شكل رقم (5)

الحجز الالكتروني - في حالة عدم امتلاك المسافر حسابا والمبلغ الكافي للحجز
إما في حالة امتلاك المسافر الحساب والمبلغ الكافي للحجز سوف تتم عملية الحجز وتصبح بياناته منزلة في قاعدة البيانات وتظهر له صفحة تخبره بان عملية الحجز تمت بنجاحه. وباستطاعة المسافر الحصول على التذكرة الالكترونية عن طريق الضغط على الزر (التذكرة الالكترونية) كما في الشكل أدناه.



شكل رقم (6)

الحجز الالكتروني - في حالة امتلاك المسافر الحساب والمبلغ الكافي للحجز
عند الحصول على التذكرة الالكترونية سوف يظهر فيها بيانات المسافر وبيانات الرحلة. وكذلك الرمز السري الخاص بالمسافر (Pin - Number) الذي يستخدمه للاستعلام عن التذكرة في صفحة التذكرة الالكترونية.

الخطوط الجوية العراقية

Iraq Airways

التذكرة الالكترونية

4	رقم المسافر	2012-03-12	تاريخ التسجيل
15	رقم الرحلة	19:10:29	وقت التسجيل

بيانات المسافر

اسم المسافر احمد حسن فالح		الجنس Male	
1990-02-04	تاريخ الميلاد	Single	الحالة الاجتماعية
ahmed_mohmed@yahoo.com		000424222	رقم هوية احوال المدنية
		البريد الالكتروني	

بيانات الرحلة

من مطار	المطار	المدينة	التكلفة
Iraq	Baghdad int	Baghdad	95\$
الى مطار	Mosul int	Mosul	2012-06-02
تاريخ الرحلة	05:30:00	رقم المقعد	1
وقت الرحلة	الرمز السري الخاص بالمسافر (pin-number) G7X5TVZYENC4B		

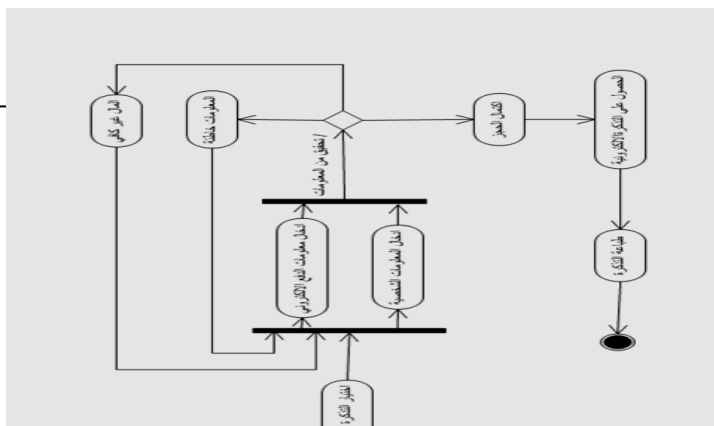
استخدام الرقم السري في الاستعلام عن الرحلة الرجاء حفظ هذا الرقم

لطباعة هذه الصفحة اضغط هنا

شكل رقم (7)

التذكرة الالكترونية

وباستطاعة المسافر الحصول على نسخة من هذه التذكرة وذلك بالضغط على الزر (اضغط هنا) (هنا) لطباعة التذكرة الالكترونية، ويمكن توضيح عملية الحجز الالكتروني للموقع عن طريق المخطط الآتي.



مخطط رقم (2)

مراحل الحجز الالكتروني

4- التذكرة الالكترونية

صممت هذه الصحة للاستعلام عن التذكرة الالكترونية التي تمكن المسافرين من متابعة التغييرات التي قد تطر على موعد الرحلات التي قام المسافر بحجزها مسبقا . ويتم ذلك عن طريق إدخال اسم المسافر والرقم السري الخاص فيه الذي سبقا وان ذكرناه (Pin – Number) كما ما مبين في الشكل أدناه .



The screenshot displays the website for Iraqi Airways, featuring a banner with the airline's logo and a globe. Below the banner, there are four navigation buttons: "الرئيسية" (Home), "الحجز الالكتروني" (Electronic Booking), "التذكرة الالكترونية" (Electronic Ticket), and "اتصل بنا" (Contact Us). The "التذكرة الالكترونية" button is selected, leading to a search page titled "التذكرة الالكترونية". The page includes a search bar with a dropdown menu for "اسمك الثلاثي" (Last Name) and a text input field for "الرمز السري (pin number)". A "الشركة الالكترونية" (Electronic Company) button is located at the bottom of the search area. A small note at the top of the search page reads: "عزيزي المسافر للحصول على التذكرة الالكترونية لمعرفة موعد الرحلات او أي تغيرات قد تطر عليها قم بالاستعلام عنها".

شكل رقم (8)

استعلام عن التذكرة الالكترونية

5- اتصل بنا (التغذية العكسية) .

تتيح هذه الصفحة إمكانية المسافر على مراسلة إدارة الموقع أو إرسال أي استفسار او مشكلة قد تواجهه . ويتم ذلك عن طريق كتابة اسمه والعنوان والبريد الالكتروني ثم يقوم بكتابة الرسالة كما بالشكل الآتي .

الخطوط الجوية العراقية

الرئيسية | الحجز الالكتروني | التذكرة الالكترونية | اتصل بنا

عزيزي المسافر في حالة وجود أي استفسار أو اقتراح أو مشكلة بإمكانك إرسال رسالة إلى إدارة خطوط الجوية العراقية

<input type="text"/>	الاسم
<input type="text"/>	العنوان
<input type="text"/>	البريد الالكتروني
<input type="text"/>	
<input type="button" value="ارسال"/>	

شكل رقم (9) التغذية العكسية

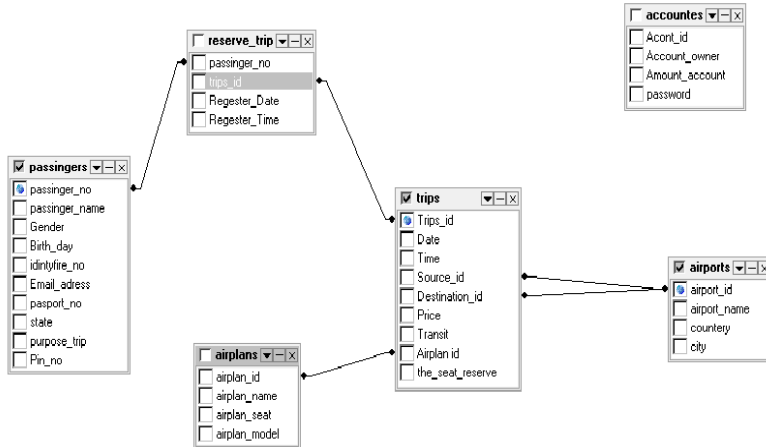
ثانيا : قاعدة بيانات الموقع .

استخدمنا في تصميم قاعدة بيانات الموقع (My Sql) الذي يدعم بواسطة لغة (Sql) لتصميم قواعد البيانات ويحتوي على سيرفر داخلي محمل في الحاسب الذي يسمى (apache server) وهذا الشكل يوضح الجداول الموجودة في قاعدة البيانات الموقع .

Table	Action	Records	Type	Collation	Size	Overhead
accounts		5	MyISAM	utf8_general_ci	1.1 KiB	-
airplanes		25	MyISAM	utf8_general_ci	2.8 KiB	-
airports		36	MyISAM	utf8_general_ci	2.5 KiB	36 B
feed_back		0	MyISAM	utf8_general_ci	3.1 KiB	52 B
passengers		5	MyISAM	utf8_general_ci	3.5 KiB	-
reserve_trip		37	MyISAM	utf8_general_ci	1.7 KiB	120 B
trips		30	MyISAM	utf8_general_ci	3.3 KiB	-
7 table(s) Sum		138	MyISAM	utf8_general_ci	17.8 KiB	208 B

شكل رقم (10) قاعدة بيانات الموقع

وهذا مخطط يوضح طبيعة العلاقة ما بين هذه الجداول .



مخطط رقم (3) طبيعة العلاقة ما بين الجداول

وتتضمن قاعد بيانات الموقع كل من الجداول الآتية .

1- جدول الرحلات (trips) .

الذي يشمل رقم الرحلات ومواعيد الرحلات والأسعار ورقم المطار المصدر والوجهة ورقم الطائرة وعدد المقاعد المحجوزة لهذه الرحلة .

2- جدول المسافرين (passengers) .

يتضمن هذا الجدول على أسماء المسافرين الذين قاموا بالحجز ورقم المسافر والمعلومات الشخصية الخاصة فيه (الجنس، الحالة الاجتماعية، تاريخ الميلاد، البريد الالكتروني، رقم الهوية الأحوال المدنية، رقم الجواز، رقم المقعد الخاص فيه وأخيرا الرقم السري الخاص بالمسافر (Pin Number)).

3- جدول المطارات (Airports) .

يتضمن هذا الجدول على أسماء وأرقام المطارات والدولة والمدينة المتواجدة فيها .

4- جدول الطائرات (Air plans) .

يحتوي هذا الجدول على أرقام وأسماء الطائرة وكذلك موديل وعدد المقاعد كل طائرة .

5- جدول الرحلات المحجوزة (Reserve trip) .

يحتوي هذا الجدول على رقم المسافر ورقم الرحلة التي قام المسافر بحجزها وكذلك تاريخ ووقت الحجز .

6- جدول الحسابات (Accounts) .

يتضمن هذا الجدول على الحقول الآتية (رقم الحساب، اسم مالك الحساب، وكمية المال، والرقم السري للحساب) ويعتمد على هذا الجدول في عملية الدفع الالكتروني الذي يعتبر جدول افتراضي لعملية الدفع الالكتروني .

7- جدول التغذية العكسية (Feedback) .

يستخدم هذا الجدول لخصن الآراء واستفسارات العملاء عن طريق إرسال رسالة من خلال الموقع .

المحور الرابع

(الاستنتاجات والمقترحات)

أولاً : الاستنتاجات .

من خلال هذا البحث استنتجنا ما يلي :

1. تسمح الإدارة الالكترونية للعاملين في الخطوط الجوية العراقية من متابعة ومراقبة سير العمل وبالتالي زيادة قدرتهم بالعمل بصورة مرتبة .
2. إن مفهوم الإدارة الالكترونية مفهوم واسع ويشمل عدة أنظمة الكترونية مختلفة والتحول إليها يلزم تغييرات واسعة بدءاً من هيكلية المنظمة إلى إجراءات العمل .
3. تساعد الإدارة الالكترونية من انجاز العمل بأقل وقت وجهد ومال من خلال الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمواطنين من الطريقة التقليدية في الحجز والدفع والتذكرة إلى الشكل الالكتروني .
4. يتضمن نظام الحجز الالكتروني مرونة عالية من حيث إمكانية إضافة إبعاد أخرى،إي بالإمكان توسيع النشاطات التي يمكن إن يدعمها هذا النظام حسب حاجة الخطوط الجوية العراقية .
5. يتميز نظام الحجز وما يتبعه من دفع وتذكرة الكترونية بسهولة الاستخدام ولا يتطلب من المستفيد إي خبرة أو معرفة بأي لغة من لغات البرمجة المستخدمة .
6. تفنقر المنظمة الجوية إلى الأنظمة والتقانات التي يمكن الاعتماد عليها لتحقيق الحجز أولاً والدفع ثانياً والتذكرة ثالثاً .

ثانياً : المقترحات .

استكمالاً لمتطلبات البحث وفي ضوء الإطار النظري سيتم عرض بعض المقترحات :

1. البدء بتنفيذ نظام الحجز الالكتروني تدريجياً واعتماد نظم ترميز موحدة مما يساعد على إلغاء ازدواجية إدخال البيانات .
2. ربط الخطوط الجوية العراقية مع بعضها البعض من خلال ربط النظام المقترح بالانترنت أو الاكسترنيت مما يسهل عمليات الحجز الالكتروني فضلاً عن تسهيل أعداد الدراسات والإحصاءات اللازمة .

3. عقد الدورات التدريبية في مجال تطبيق نظام الحجز الالكتروني لجميع الموظفين في الخطوط الجوية العراقية والتركيز على إدامتها ورفع مستوياتها بما يتماشى مع تطورات التقانات .
4. تخصيص الموارد المالية والبشرية المطلوبة لتوفير وتحديث النظام المقترح .
5. توفير أجهزة الحاسوب لجميع الفروع التي تعاني من نقص أو عدم توافر الأجهزة وبأعداد ومواصفات جيدة ،لما لها من اثر على رفع كفاءة القرارات من خلال تقليل الجهد والزمن المبدول .
6. ضرورة توفر نظام التغذية العكسية لمعرفة آراء واستفسارات العملاء .

قائمة المصادر

أولا: المصادر العربية:

أ . الرسائل والأطاريح

1. أبو مغايض يحيى محمد علي،(2004)،الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية،رسالة ماجستير غير منشورة ،الرياض ،جامعة الملك سعود.
2. الدوسري، بكر محمد،(2005)،تطبيقات الإدارة الالكترونية في عقود البيع عبر الانترنت ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الملك فهد .
3. العمري، سعيد بن معلا،(2003)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
4. القرني، عبد الرحمن سعد،(2007)، تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية،رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

ب . الكتب

1. أبو دريع، إبراهيم،(2006)، طرق التبادل المالي والبنوك الالكترونية،المملكة العربية السعودية .

2. رضوان، رأفت، (2004)، الإدارة الالكترونية، القاهرة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء .
3. الربابعة، سامي، (2004)، كتاب تصميم مواقع الويب، المملكة الأردنية الهاشمية .
4. السالمي، علاء عبد الرزاق، (2003)، الإدارة الالكترونية، عمان، دار وائل للنشر .
5. السلمي، 2002، إدارة نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع
6. السبيبت، تهناني، (2002)، كتاب تعلم لغة Php بسهولة. الموسوعة العربية للكمبيوتر والانترنت.
7. غنيم، احمد محمد، (2004)، الإدارة الالكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، القاهرة، دار النهضة العربية .
8. مراد، عبد الفتاح، (2003)، الحكومة الالكترونية. القاهرة، دار المعارف .
9. النمر واخرون، (2006)، الإدارة العامة : الاسس والوظائف، الطبعة السادسة، الرياض، السعودية، مكتبة الشقري .
10. نجم، عيود نجم، (2004)، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض، دار الريح للنشر .
11. نور، لبسام، (2000)، التجارة الالكترونية كيف ومتى وأين؟، بدون دار نشر .
12. ياسين، سعد غالب، الإدارة الالكترونية، (2009)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

ج. الدوريات والمجلات .

1. بن كده، صالح، (2007)، التنكرة الالكترونية، ورقة عمل مقدمة لشركة الخطوط العربية السعودية (جاليلو) .
2. الحمادي، بسام بن عبد العزيز، والحميضي، وليد بن سلمان، (2004)، "الحكومة الالكترونية :الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدولة الخليج، ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة في الفترة .
3. باكير، علي حسين، 2006، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، العدد (23)، الإمارات، مركز الخليج للبحوث من 16-17
4. بكرى، سعيد الحاج، 2002، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، العدد، 202مارس، 2004م، معهد الإدارة العامة .

5. الريامي، محمود ناصر، (2003)، متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، ربيع الأول، مسقط، عمان.
6. العواملة، نائل عبد الحافظ، (2003)، الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر. مجلة الدراسات، المجلد 29، العدد 2.
7. العبدان، روان عبد الرحمن، (2009)، تطبيقات أمنة في علمية الدفع، مركز التميز لأمن المعلومات، عمان .
8. غنيم، احمد علي، (2006)، دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، المجلة التربوية المجلد 21، العدد 81، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
9. مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بالكويت، (2004)، الحكومة الالكترونية "ورقة عمل مقدمة للندوة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة في الفترة 16-17 مارس 2004م، الرياض، معهد الإدارة العامة .
10. نوفل، سامر، 2002، التجارة الالكترونية وتكييف التصرفات القانونية التي تجري بواسطة شبكة الانترنت، مجلة المحامون، العدد، 9- 10

د. المؤتمرات والندوات

1. الحمادي، بسام عبد العزيز، 2002، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية، بحث مقدم إلى ندوة الحكومة الالكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض

هـ . الانترنت

11. http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security
12. . <http://spoirier.lautre.net/money.htm>.
13. http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security.
14. http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security.
15. "www.ityarabic.org/e-businers.
16. www.science-collector.com/vb/t53330.html.
17. www.wikipidea.com.
18. "http://www.doroob.com/archives/?p=10422.

19. "http://www.doroob.com/archives/?p=10422
20. ". www.albahetho..com/?page=show_det&id=785
- 21.. http://www.flyingway.com/vb/showthread.php?t=3876#ixzz1uaInE5Vt.
- 22."www.flyingway.com/vb/shwthread.php?t=6879.
- 23."http://www.swalif.net/softs/swalif54/softs8744.
24. WWW.W3Schools.COM

ثانيا : المصادر الأجنبية

A- . Books:

- 1- O'Brien James A. (2001). Introduction To Information Systems : Essentials for the Internet Worked E- Business Enterprise, Boston: McGraw - Hill, Inc

B- . Articles & Journals :

1. Seresht,Hossein Rahman, Marjan Fayyazi, Nastaran Simar Asl, 2008 E-management Barriers and challenges in Iran,E-ower Kraklead.
2. Bulletin ,(2010),Canadian istitufe for health information:Torouto,emanagement @cihi.ca.
3. Gripp of .j.and siegel j.G.(200) security issues on the internet , the C P A Journal , October , Available on.