



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2015

القسم: علوم التسيير
الميدان : العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنوان :

أثر تكنولوجيا المعلومات على تسيير البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة فرجيوة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية و بنوك

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

- سنوسي أسامة

- سويسى فريدة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم و لقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله	غيشي عبد العالي
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله	هولي فرحات
مشرفا و مقرا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله	سنوسي أسامة

السنة الجامعية: 2015/2014

$$: b'' \varepsilon \equiv \psi \sim \cdot \iota, '' \beta$$

ἩΕΒΣΘ'	μ'ςνϑ'	ΘΒΙΖ'
5	ἰ' λσιϑ'λθ' ἡΒςθςνηϑ ἰ' νςηλ	01
16	intranet ἡχιθ' ἰθ' ἡλXνλθ' ἡη·Π	02
37	υλ'Βθθ' ζν·θ' ἑλ' ἰό φλXνθθ' ῥηχρθ'	03
50	ἡχβXλθ' ἡχλνθθ'ς ἡΕΕ'βθ' ζν·θ φλXνθθ' ῥηχρθ'	04
52	û ἑςχΒΛα ἡθ'ης ûἡχβXλθ' ἡχλνθθ'ς ἡΕΕ'βθ' ζν·θ φλXνθθ' ῥηχρθ'	05
56	NvBiθ ἡχ·Ξν ἑλ'ἰ	06
57	Λλϑ'ιθ ἡχ·Ξν ἑλ'ἰ	07
58	φλχιϑθ' σςϑΞλιθ ἡχ·Ξν ἑλ'ἰ	08
59	ἡλιθθ' ἡχλιδ'ἰ ἡχ·Ξν ἑλ'ἰ	09

·ΓῖΠζ	ρπῆῖζ κῑπψ	θβιζ
8	ἱ ἄλσιῖλθ' ἄβςςςνηῖθ ἡχ·ιΞθ'ς ἡχ·ἄβχῶ' ἱ ἄλχῶῖθ' τ ῖ·	01
19	ἱ νλῶνῶ'ς ἡχΙχιεῖθ' ἱ ἄςνεθ' μχ· ἡβιηῖθ' γλα	02
20	ἡβιῖθλ ἱ ἄςνδ λ·ἱ ἱ ἄλιθῖθ' ἡβιηῖθ' λχιεῖθ	03
56	Ννβθ' λχίῖλ ἈΞΕ ἡνχῖθ' ἱ ἱλβλ ὤχμςῖ	04
57	λλῖθ' λχίῖλ ἈΞΕ ἡνχῖθ' ἱ ἱλβλ ὤχμςῖ	05
58	φλχιῖθ' σςῖΞλθ' λχίῖλ ἈΞΕ ἡνχῖθ' ἱ ἱλβλ ὤχμςῖ	06
59	ἡχλιδῖ' ἈΞΕ ἡνχῖθ' ἱ ἱλβλ ὤχμςῖ	07
60	ἡχνεῖθ' ἱ ἄ·ιφῖλθ' λαςῖ σιλ	08
62	ἡχῖἄλθ' ἱ ἄ·ιφῖλθ' λαςῖ σιλ	09
63	ζν·θ' ῖλἱ λχςφῖ φα υλ'ιῖῖ κχΧνῖθ' ἡλπῖΞλ σιλ	10
66	ζν·θ' ῖλἱ λχςφῖ φα ἱῖῖἄῖλθ'ς ἱ ἄλιθῖθ' ἡλπῖΞλ σιλ	11
68	τθςῖ' ἡχἱλβθ' ἡχ Υλβιθ φῖῖ ΣΕῖῖ ῖχιεῖθ' Ἀῖῖῖν	12
69	ἡχνῖῖθ' ἡχἱλβθ' ἡχ Υλβιθ φῖῖ ΣΕῖῖ ῖχιεῖθ' Ἀῖῖῖν	13
70	ἡχΞχῖῖλθ' ἡχ Υλβιθ φῖῖ ΣΕῖῖ ῖχιεῖθ' Ἀῖῖῖν	14

.ΑΙΨΙΗΜΟΥ ΚΟΙΕΓΙΖΨ ΑΘΗΨΜΨ ·ΙΨ

·λοιζΨ	ΘΨΗΜΨ ΘΜΨ	ΘΒΙΖΨ
ΜηΛλθΨ· ΛχχΞΟθΨ κσιΪς ΉχΛΨΒΟθΨς ΉχΙΨΣΟδώΨ κσιΨθΨ Ήχιη· ΚΨΟΞΨ û Ήιχλ û ΨςΣθΨς· ΧχβεθΨ Ι·Ϊ φΨλΨΒθΨ	ΨΨλη υΛςλΜ	01
ΜηΛλθΨ· ΛχχΞΟθΨ κσιΪς ΉχΛΨΒΟθΨς ΉχΙΨΣΟδώΨ κσιΨθΨ Ήχιη· ΚΨΟΞΨ û Ήιχλ û ΨςΣθΨς· ΧχβεθΨ Ι·Ϊ φΨλΨΒθΨ	Ωχ·ΛθΨ μχλδ	02
ΜηΛλθΨ· ΛχχΞΟθΨ κσιΪς ΉχΛΨΒΟθΨς ΉχΙΨΣΟδώΨ κσιΨθΨ Ήχιη· ΚΨΟΞΨ û Ήιχλ û ΨςΣθΨς· ΧχβεθΨ Ι·Ϊ φΨλΨΒθΨ	ΙΨα ΉνΨνΒς·	03
ΜηΛλθΨ· ΛχχΞΟθΨ κσιΪς ΉχΛΨΒΟθΨς ΉχΙΨΣΟδώΨ κσιΨθΨ Ήχιη· ΚΨΟΞΨ û Ήιχλ û ΨςΣθΨς· ΧχβεθΨ Ι·Ϊ φΨλΨΒθΨ	ΙχΛα υΛΠλ	04
ΜηΛλθΨ· ΛχχΞΟθΨ κσιΪς ΉχΛΨΒΟθΨς ΉχΙΨΣΟδώΨ κσιΨθΨ Ήχιη· ΚΨΟΞΨ û Ήιχλ û ΨςΣθΨς· ΧχβεθΨ Ι·Ϊ φΨλΨΒθΨ	κχΕΛ κχΠΨΛ·	05

فهرس المحتويات

. قائمة الجداول

. قائمة الأشكال.

. قائمة الملاحق.

. المقدمة.....أ.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات في البنوك

تمهيد:.....2.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.....3.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....4.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات مكوناتها وأسباب تبنيها.....7.

المطلب الثالث: الأهمية والآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.....9.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات في البنوك.....10.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات في البنوك ومراحل تطورها.....12.

المطلب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات في البنوك، إيجابياتها ومخاطرها.....13.

المطلب الثالث: الشبكات المعلوماتية المعتمدة في البنوك.....14.

المبحث الثالث: البنوك الالكترونية كانعكاس لتكنولوجيا المعلومات في البنوك.....18.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول البنوك الالكترونية.....18.

المطلب الثاني: المتطلبات الأساسية لعمل البنوك الالكترونية.....20.

المطلب الثالث: أهمية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية وتحدياتها.....21.

خلاصة الفصل.....22.

.·υΙ΄Τ΄ΗΖ̃ Δπλ΄Ζ̃ τί ΙουΜΗΖ̃ :τλ΄ΟΖ̃ ρΠύΖ̃

24.....Ιχρλ0

25.....·υΙ΄Τ΄ΗΖ̃ Δπλ΄Ζ̃ ρπΓ ·υΜ΄Μϋ θυΞ΄ΰι :ρπψ̃ ΄ΙΓ΄ιζ̃

25.....΄πΛςΦ0ς ΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ ΕΠν :ρπψ̃ ΄ηΤιζ̃

25.....΄ρα΄Ιπς̃ ΄ρ0χλπ̃ ρ΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ ΰ̃χΛ΄ΰ0 :τλ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

27.....΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ ΰ̃΄Χς :΄Ιζ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

29.....·υΙ΄Τ΄ΗΖ̃ Δπλ΄Ζ̃ ΄Ε΄ι̃ΗΖ̃ΗΜ̃π ΙΗ΄Πι :τλ΄ΟΖ̃ ΄ΙΓ΄ιζ̃

29.....·φαΛΣλθ΄ ὕλ΄ΰθ΄ ΝΞ̃ :ρπψ̃ ΄ηΤιζ̃

30.....΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ ΙΛ΄ςλ :τλ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

31.....΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ ΄Ι΄λ΄ΙΘ0Ξ̃ :΄Ιζ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

34.....·υΙ΄Τ΄ΗΖ̃ Δπλ΄Ζ̃ τί ·υΙ΄Η΄΄ τΓ΄πλζ̃ :΄Ιζ΄ΟΖ̃ ΄ΙΓ΄ιζ̃

34.....΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ φα φιΘ΄Ιθ΄ κχΧν0ιθ ΄ΗχΞ̃χ΄Λθ΄ ΝΞ̃΄ι΄ :ρπψ̃ ΄ηΤιζ̃

38.....΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·θ΄ κ΄λ0π΄ :τλ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

41.....΄ΗχΛ΄Β00΄ Ζςν·ιθ φλχΧν00΄ κΛρθ΄ φα ΄ΗχΛ΄Ιό΄ ΄Ι΄ΦιΞ̃θ΄ ΄Ι΄χς0Ξ̃λ :΄Ιζ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

43.....ὕΣβθ΄ ΄ΗΣÈθ

.ύ Άπυ΄Τ΄Ιί ·ζ̃επ ύ ·υϋυΙζ̃ ·υιλΗζ̃π ·ΓύϋΖ̃ δλ΄ τί ·υλ΄Ηυι ·Μ΄ΙΗ :΄Ιζ΄ΟΖ̃ ρΠύΖ̃

45.....Ιχρλ0

46.....BADR ·υϋυΙζ̃ ·υιλΗζ̃π ·ΓύϋΖ̃ δλ΄ζ̃ ·Μ΄ΙΗ :ρπψ̃ ΄ΙΓ΄ιζ̃

46.....΄ΗχβχΛθ΄ ΄Ηχλν00΄ς ΄ΗΕÈβθ΄ Ζν· ὕςΕ ΄ΗΕλθ :ρπψ̃ ΄ηΤιζ̃

48.....΄ΗχβχΛθ΄ ΄Ηχλν00΄ς ΄ΗΕÈβθ΄ Ζν· κ΄ρλς̃ ΰ̃΄Ιπ̃ :τλ΄ΟΖ̃ ΄ηΤιζ̃

- 50.....'ΗχβχΛθ' 'Ηχλν0θ'ς 'ΗΕÈβθ' Ζν·θ φλχΧν0θ' ὕηχρθ' : 'Ιζ'0ζ' 'ηΤιζ'
- 50.....·υ0υΙζ' ·υιλΗζ'π ·Γύ0ζ' δλ'ζ θΨ θυΗγΗ :τλ'0ζ' 'ΙΓ'ιζ'**
- 51.....'ρλ'ρλς 'ΕςχΒΛα 'Ηθ'ης ὕχΛŸ0 :ρπψ' 'ηΤιζ'
- 52....û 'ΕςχΒΛα 'Ηθ'ης û 'ΗχβχΛθ' 'Ηχλν0θ'ς 'ΗΕÈβθ' Ζν·θ φλχΧν0θ' ὕηχρθ' :τλ'0ζ' 'ηΤιζ'
- υ0υΙζ' ·υιλΗζ'π ·Γύ0ζ' δλ' ΙυυΜΗ ςηΨ 'Ε'ιπηΩιζ' ὕϊπζπλεΗ Ι0ϖ βυηΓΗ : 'Ιζ'0ζ' 'ΙΓ'ιζ'**
- 55..... Ü ΑπυϊΙί ·ζ'επ ύ
- 55.....'Ηχν'Ιχλθ' 'ΗΞ'ΛΙιθ 'ΗχΒρνλθ' 'Ι'Τ'ΛΒό' :ρπψ' 'ηΤιζ'
- 56.....'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχϊ' Ρ' ΣΘ 'ΗΞ'ΛΙ :τλ'0ζ' 'ηΤιζ'
- 59.....'Ι'χ'ΥΛβθ' Λ'·0Θ'ς Α'0νθ' ὕχΙΕ0 : 'Ιζ'0ζ' 'ηΤιζ'
- 69.....ÿΣβθ' 'ΗΣÈθ
- 71.....·ιΗ'Ζζ'**
- .Μ'ΙΗζ' Ω'ηλ**
- .Ε'υΠπΗζ'**
- .Μ'ΙΗζ' α'ίι**
- .Χ'ϊ'Ιιζ' ·ι'β**
- .αΓύιζ'**

تمهيد:

شهدت نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تطورات سريعة حققت تغيرات بنوية في المجتمع والاقتصاد والإدارة وهناك تشابه بين ما حدث في القرن الثامن عشر والتاسع عشر وما يحصل اليوم، فبالأمس كانت الثورة الصناعية واليوم ثورة المعلومات وكلاهما استند إلى تكنولوجيا جديدة لم تكن معروفة من قبل ولم يكن ظهورهما ممكنا لو لم تظهر التكنولوجيا الملائمة لكل منهما " في الأولى الآلة التجارية وفي الثانية الحاسوب"

انبثقت ثورة المعرفة بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات، هذه الثورة المعرفية ظاهرة تاريخية فريدة وعير مسبقة في قوامها ولا عناصرها ولا تأثيراتها وما يرافقها من تحولات في نظم الأعمال، ومن بين أهم مستلزمات الثورة الدائمة للمعرفة التحول البنوي نحو اقتصاد المعرفة الذي يتزامن مع تطور وانتقال مجتمعات المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، وفي اقتصاد المعرفة تكون هذه الأخيرة دالة للثورة ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا فعالا لجميع الأنشطة الاقتصادية بالإضافة إلى تحول المعرفة نفسها إلى صناعات جديدة تعتمد على مساحات واسعة ومتنوعة من تكنولوجيا المعلومات ويقع حقل إدارة المعرفة وما يرتبط به من تخصصات ذات علاقة بإنتاج وتكوين وتخزين المعرفة في قلب اقتصاد المعرفة، وإذا كان الاقتصاد الذي يعرف الآن بالاقتصاد التقليدي حيث تكون العوامل التقليدية (العمالة ورأس المال) كل دوافع النمو والتقدم، فإن تكنولوجيا المعلومات سمحت ببناء اقتصاد قائم على المعرفة حيث تشكل المعرفة مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية ويزداد النمو بازدياد هذا المكون.

وتعد التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية الحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في تكنولوجيا المعلومات وبازدياد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية ومن بينها القطاع البنكي، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك وأن اعتماد هذا يعد أمرا اختياريا، بل أصبح ضرورة تملئها الظروف والمستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي وتواجه البنوك التجارية التحدي في مجال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وما يؤكد أهمية هذا الأمر هو تبني برامج تأهيل القطاع البنكي والمالي لهذا الموضوع، وبالتالي فقد أصبح لزاما على مسيري مختلف هذه البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا المعلومات بما يمكنهم من تشخيص الوضع وتوجيه هذه التكنولوجيا نحو ما يترك أثرا إيجابيا على أنشطتها ووظائفها.

- تحديد إشكالية البحث :

أصبح لتكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في أعمال البنوك، كما تقدمه لها من تسهيلات في القيام بنشاطها وباعتبارها إحدى أهم الوسائل التي سهل عليها عملية التسيير البنكي، وانطلاقا من هذا تتجلى معالم إشكالية هذه الدراسة في سؤال جوهري .

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير البنوك التجارية ؟

و تحت هذه الإشكالية تندرج مجموعة من التساؤلات نذكر منها:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على التنظيم الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة ؟.

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقديم خدمات ومعاملات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة ؟.

في ضوء الإشكالية العامة للدراسة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية كما يلي :

- الفرضية الرئيسية

هناك تأثير سلبي لتكنولوجيا المعلومات على تسيير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة

- الفرضيات الفرعية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة لتكنولوجيا المعلومات على التنظيم الإداري لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات والمعاملات في تطوير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة.

- دوافع اختيار الموضوع :

تعود أسباب اختياري لهذا الموضوع إلى أسباب شخصية تنحصر في الميل للبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات في جانب البنوك وجميع ما يحيط بها من عوامل ومتغيرات والرغبة في معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في تسيير البنوك التجارية وكذلك لعدة أسباب موضوعية ومنهجية تتمثل في التوفر

النسبي للمراجع في هذا المجال خاصة الدراسات السابقة وبالتالي إمكانية كتابة هذا البحث في الجانب النظري، بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر كما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة.

- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم جمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة البنك للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع البنوك محليا ومستواها في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيرها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخدامها الفعلية بهدف تحسين أدائها، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، كما أن الموضوع إضافة جديدة ومساهمة متواضعة لإثراء المكتبة، ومحاولة تبصير القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال.

- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة عموما إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها، من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات من حولنا وعلينا، إضافة إلى إعطاء صورة عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير البنوك التجارية وتدعيم هذه النتائج بمحاولة نمذجة العلاقة على تسيير البنوك التجارية وتدعيم هذه النتائج بمحاولة دمج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتسيير البنوك التجارية وتقييمها للوقوف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير البنوك التجارية والعوامل التي تتدخل في ذلك و التي يجب على البنك أن يأخذها بعين الاعتبار لضمان الاستفادة من هذه التكنولوجيا الحديثة.

- المنهج :

المنهج الوصفي التحليلي : قصد الإلمام بكل جوانب الموضوع وفهم كل مكوناته وتحليل أبعاده.

المنهج التاريخي: تم اعتماده من أجل استعراض ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات وكذا البنوك التجارية واستعراض التطور التاريخي الذي مر به بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الاستبانة: تم اعتماده من أجل جمع البيانات في المجال التطبيقي.

- الدراسة السابقة:

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، ومن بين أهم الدراسات التي تم اعتمادها في هذه الدراسة ما يلي :

دراسة: بشير كاوجة بعنوان : " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " مذكرة ماجستير، تخصص : نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة 2013.

وهدف الباحث من خلال دراسته إلى تبين مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية .

حيث توصل الباحث إلى انه يجب التخطيط لانتشاء وتطوير البنى التحتية وذلك للعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

- دراسة ياسع يسمينة بعنوان: " دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة " مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات ،جامعة بومرداس، 2011.

وهدف الباحثة من خلال دراستها التي تبين مدى نجاح المنظمة الجزائرية في تحسين مستوى أدائها من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات.

حيث توصلت الباحثة إلا أنه للاستفادة الفعالة من التكنولوجيا يستلزم إعادة تصميم وتشكيل المنظمات، وتمويل هياكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها وتغيير ممارساتهامع مزيد من التكيف والتأقلم مع البيئة المحيطة،بمعنى إحداث تغيير في المنظمة، ويلعب الاتصال دورا أساسيا مهم جدا لإنجاح هذا التغيير عن طريق نوعية الأفراد العاملين بأهمية هذا التغيير وضرورته بتحضيرهم نفسيا ومعنويا لتفعيل هذا التغيير وإقناعهم به، فمقاومة التغيير من شأنه أن يشكل عائق في استعمال هذه التكنولوجيا بمدى مواكبة الموارد البشرية على كافة المستويات للتطورات التكنولوجية الحاصلة في ميدان المعلومات والاتصالات، أو بمدى توفير عوامل الصحة والأمن والسلامة، وتشجيع المستخدم وتلبية احتياجاته وإعادة وصف تصميم الوظيفة ودعم وتشجيع الإدارة العليا."

- دراسة لمين علوطي بعنوان : " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة " .

أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 2008 وهدف الباحث من خلال دراسته إلى تبين تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

حيث توصل الباحث إلى أن هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات، من خلال التركيز على خلق القدرة الابتكارية، وتوطين التكنولوجيا وإعداد رأس المال البشري والبنية التحتية التكنولوجية .

- دراسة شايب محمد بعنوان: " اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية "، مذكرة ماجستير، تخصص: بنوك ونقود، جامعة سطيف، 2007.

و هدف الباحث من خلال دراسته إلى تبين اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية.

حيث توصل الباحث إلى مدى أهمية الجانب التكنولوجي و دوره الفعال في البنك ، حيث أصبح البنك مطالب ببذل المزيد من الجهود لتدعيم فعالية أنشطته لاسيما مع الانضمام المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة واتفاقيات التحرير في البنوك الخدمات المالية، وما تواجهه البنوك الجزائرية من منافسة شرسة من البنوك الأجنبية حتى أضحت قدرتها على الصمود في مواجهة هذه التحديات أمرا مرهونا بنجاحها في الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

- هيكل الدراسة :

لقد تضمن البحث، مقدمة وخاتمة وتم تقسيمه إلى قسمين قسم نظري وآخر تطبيقي.

الفصل الأول: تناول تكنولوجيا المعلومات في البنوك من خلال ثلاث مباحث، سنتطرق في المبحث الأول إلى مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات بدءا بمفهوم تكنولوجيا المعلومات مكوناتها وأسباب تبنيها، الأهمية والآثار المترتبة على استخدامها.

أما المبحث الثاني فقد تعرض إلى المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات في البنوك ايجابياتها و مخاطرها، أخيرا الشبكات المعلوماتية المعتمدة في البنوك .

و في الأخير يأتي المبحث الثالث الذي يتعرض إلى البنوك الالكترونية كأهم انعكاس لتكنولوجيا المعلومات بدءا بالمفاهيم الأساسية حول البنوك الالكترونية، المتطلبات الأساسية لعمل البنوك الالكترونية، أهمية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية وتحدياتها.

الفصل الثاني: بعنوان تسيير البنوك التجارية وذلك أيضا من خلال ثلاث مباحث تتناول المبحث الأول مفاهيم أساسية حول البنوك التجارية بدءا بنشأة البنوك التجارية وتطورها، تعريفها، أهميتها، وأهدافها ووظائفها.

أما المبحث الثاني يتعرض إلى مصادر واستخدامات البنوك التجارية .

و أخيرا المبحث الثالث الذي يتعرض إلى النواحي الإدارية في البنوك التجارية بدءا بالأسس الرئيسية للتنظيم الداخلي في البنوك التجارية وأهميتها، مستويات السلطات الإدارية في الهرم التنظيمي.

أما الفصل الثالث: شمل الدراسة التطبيقية أين نحاول إسقاط الدراسة النظرية السالفة الذكر على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة 743 وذلك من خلال ثلاثة مباحث، المبحث الأول نتناول فيه_ دراسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بدءا بتعريفه، ومراحل تطوره، أهدافه ومهامه وهيكله التنظيمي.

أما المبحث الثاني سنتعرض فيه دراسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة فرجيوة بدءا بتعريفه، أهدافه ومهامه وهيكله التنظيمي وأخيرا المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على تسيير البنوك التجارية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (badr) وكالة فرجيوة بدءا بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، دراسة خصائص عينة الدراسة وأخيرا تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

تمهيد :

لقد شهدت المنظمات المعاصرة تحولات جذرية في مجالات عديدة وهذا راجع إلى التطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي والمستوى الذي توصلت إليه إبداعات المفكرين المخترعين في هذا المجال، وبما أن المنظمات نظام مفتوح فهي تتأثر ببيئتها الخارجية، وعليه وجب التكيف مع هذه التطورات ضمانا لبقائها في سوق المنافسة، وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورية حيث تسعى معظم المنظمات لإدخال أحدث التقنيات ووسائل الاتصال السريعة للحصول على المعلومات ومعالجتها أوتوماتكيا و ربح الوقت والجهد من أجل الحصول على نتائج تخدم الأهداف المستقبلية للبنك من خلال هذا الفصل سنحاول استعراض تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في البنوك من خلال ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات .

المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

المبحث الثالث : البنوك الالكترونية كانعكاس لتكنولوجيا المعلومات في البنوك.

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.

أصبح الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات من الأمور الحيوية لتحقيق النجاح في عالم الأعمال الذي يقسم اليوم بالتغير السريع والمنافسة العالمية، كذلك يعد استخدام هذه التكنولوجيا احد اكبر التحديات التي تواجه معظم المؤسسات اليوم.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

في عصر المعلومات أتاحت لنا تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها إمكانية أداء الكثير من الأنشطة او جزء منها، من خلال التطبيقات الالكترونية ودون الحاجة الى الانتقال لمسافات طويلة لان عدة أنشطة في المؤسسة أصبحت تؤدي من خلال مجموعة من التطبيقات الالكترونية .

يلاحظ ان لفظ التكنولوجيا "technology" يتكون من مقطعين :

الاول : "techno" ويعني التطبيق : او الأسلوب العلمي، والثاني : "logy" ويعني : العلم، وعليه فان معنى التكنولوجيا سوف يشير إلى أنها تتعلق بالعلم التطبيقي (او الطريقة الفنية) لتحقيق غرض علمي وهي تشمل جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الأفراد ورفاهيتهم⁽¹⁾.

" و يشير مصطلح التكنولوجيا إلى إمكانية التطبيق العملي للأساليب العلمية المتطورة والحديثة على اعتبار ان هذه الأساليب العلمية غالبا ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج، إضافة إلى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن من استخدامها فيها"⁽²⁾.

اما المعلومات "information" هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنا خاصا، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة واكتشافها"⁽³⁾.

كما تعرف المعلومات بانها : "نتاج معالجة البيانات حاسوبيا او يدويا او بالوسيلتين معا"⁽⁴⁾.

كذلك تعرف على: " بيانات او حقائق ثم معالجتها ويمكن تخزينها، استرجاعها وتشكيلها"⁽⁵⁾

ومنه فان تكنولوجيا المعلومات "هي مختلف انواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت، وتعامل مع البيانات والمعلومات، من حيث جمعها تحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت السريع المناسب"⁽⁶⁾.

1 -منير بعلبكي : قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001، ص : 954.

2 - نعمة عباس خضير و آخرون، << تكنولوجيا العلم و قيم المدراء : دراسة مقارنة في منظمات الخدمة العامة >> ، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، العدد 14، بغداد 1998، ص : 112.

3 - عامر ابراهيم قنديلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي : نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الاردن، الطبعة الثالثة، 2008، ص:30.

4 - سعد غالب ياسين : اساسيات نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص: 18.

5 - محمد الصيرفي : ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص:19.

6 - عامر ابراهيم قنديلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص : 32.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات هي كل ما يستخدم في مجال المعلومات من تقنية معلوماتية كاستخدام الحاسب الآلي وشبكاته المحلية والعالمية بهدف تخزين واسترجاع المعلومات في أي وقت وبالتالي فهي تمكن من التحكم في سيولة المعلومات، معالجتها تخزينها واسترجاعها أوتوماتيكيا واستغلالها في تسيير الإدارة لاتخاذ القرارات السليمة على النحو السريع داخل الإدارة.

المطلب الثاني : تكنولوجيا المعلومات مكوناتها وأسباب تبينها :

لتكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحقيق الأهداف المسطرة لأي مؤسسة تريد الريادة و ذلك لما تتوفر عليه من مكونات وخصائص تساعد على اتخاذ القرار .

الفرع الأول : مكونات تكنولوجيا المعلومات :

إن ابرز مكونات تكنولوجيا المعلومات هي : (1)

1- **تكنولوجيا الحاسوب :** هو جهاز مبرمج يتكون من وحدات مادية هي الاجهزة hard ware والتي تشكل أجزاء الحاسوب، مثل : أجهزة الإدخال (لوحة المفاتيح)، أجهزة التخزين كالأقراص أجهزة الإخراج كالطابعات imprimante ويتكون أيضا من وحدات غير مادية soft ware (البرمجيات التطبيقية) والتي يتم بها التشغيل وإدارة الأجهزة المستخدمة لاسيما الحاسوب وتشمل نظم وبرامج تشغيل الحاسوب وبرامج التطبيقات مثل معالجة النصوص والنشرات الالكترونية وغيرها، تساعد على تسهيل التعامل مع إمكانية تكنولوجيا المعلومات الأخرى.

2- **قواعد البيانات :** و هي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة، التي لابد من توفرها حتى القيام بعملية التشغيل، فالبيانات هي المادة الخام الأساسية التي سيقوم الحاسب بتنفيذ تعليمات البرنامج التطبيقي عليها حرفيا للحصول على المعلومات.

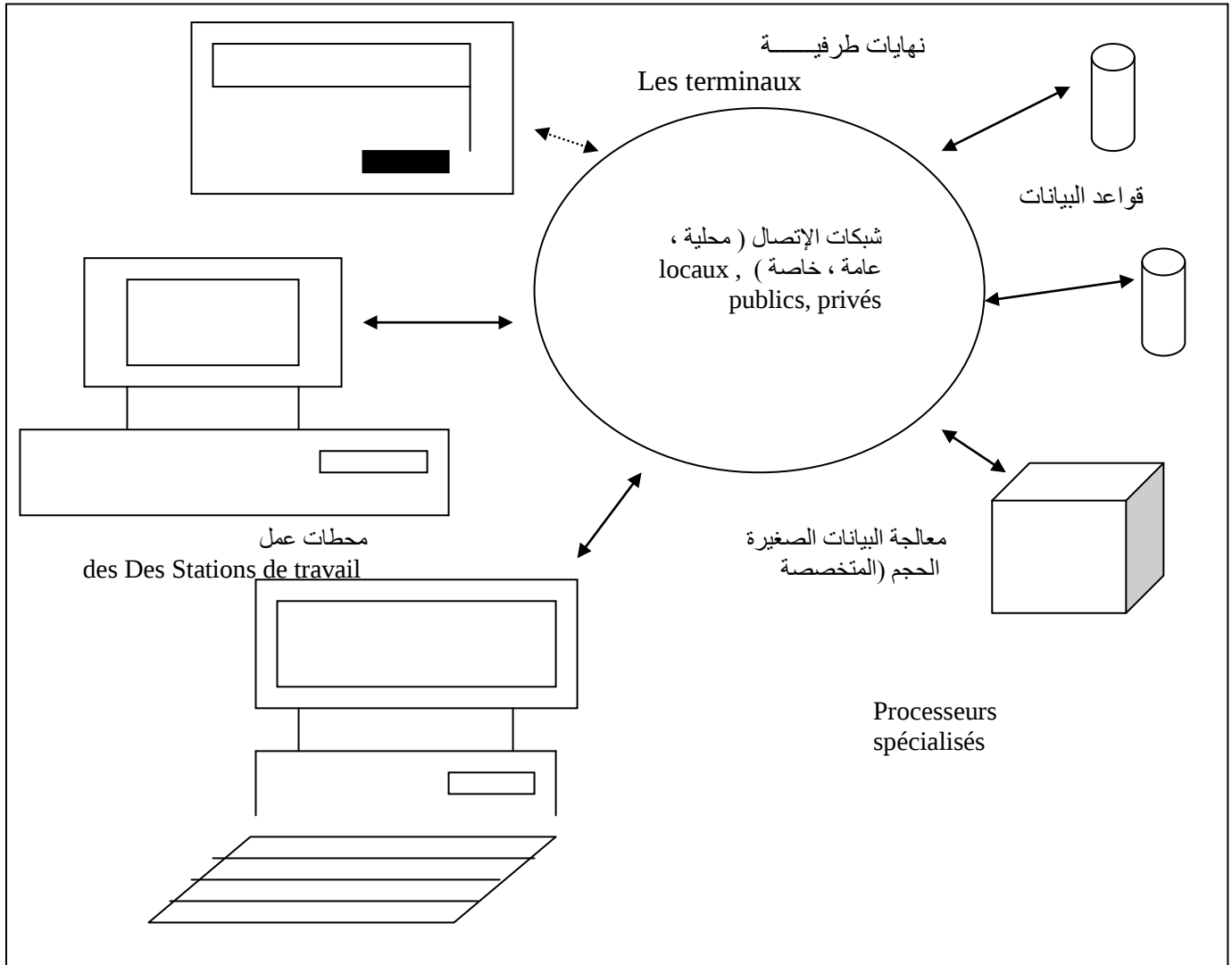
3- **شبكات الاتصال :** أو شبكات اتصال البيانات، والتي تصل بين مجموعة حواسيب مرتبطة ببعضها البعض، أو مع الوحدات التكنولوجية الأخرى كالطابعات وغيرها، هذه الشبكات أنواع:

- شبكات الاتصال المحلي réseaux locaux على صعيد المنظمة
- شبكات الاتصال الموسع réseaux étendus على الصعيد الوطني والدولي.

و يمكن توضيح هذه المكونات من خلال الشكل الموالي :

1 - شايب محمد : اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع : اقتصاديات المالية، جامعة فرحات عباس سطيف ، 2007، ص : 102.

الشكل (01) : مكونات تكنولوجيا المعلومات



Source : Robert reix , Systemes d'information et management des organisations (Vinbert , France , 4 éme éditions , 2002),P.70

الفرع الثاني : أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات .

هناك عدد من الاعتبارات التي يمكن ان تمثل أسباب تؤخذ بعين الاعتبار عندما ننظر إلى التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في حياتنا المعاصرة بمختلف جوانبها، ومنها ادارة الاعمال في المؤسسات المختلفة والمتنوعة، وتحدد تلك الأسباب بخمسة وهي كالآتي :⁽¹⁾

1- تطورات الانترنت المتلاحقة و تفاعلاتها التكنولوجية and technology convergence internet growth

1 - عامر ابراهيم قنديلجي، و علاء الدين عبد القادر الجنابي : مرجع سابق، ص، ص: 33، 35.

فهناك تكنولوجيات أعمال جديدة بتكاليف مفضلة، وهناك إدارة أعمال إلكترونية جديدة وتجارب إلكترونية وحكومات إلكترونية، وهناك تغيرات متسارعة في الأسواق وفي تركيبها، وهناك ازدياد في الفروق عن نماذج الأعمال التقليدية.

و نستطيع القول بأننا في منتصف تحولات جذرية، يطلق عليها بعض الكتاب ثورة في مجال شبكات المعلومات الحاسوبية والاتصالات، محورها الانترنت والتكنولوجيا التي تعتمد عليها الانترنت، فالتفاعلات والتدخلات التكنولوجية او الرقمية digital convergence في العقد الماضي أصبح حقيقة واضحة، فهناك أربعة صناعات واسعة تسير نحو بناء منصات وقواعد مشتركة cammon plat form هي الأجهزة والبرمجيات، والصناعات الإلكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات المتعلقة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى.

2- ظهور وتطور اقتصاد المعرفة rise of knoweldge economy

ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، وظهور منتجات وخدمات جديدة. و بعبارة أخرى فان المعرفة أصبحت اصول إستراتيجية أساسية منتجة، وان المنافسة أساسها هو الوقت، والمنتجات أصبحت اقصر عمرا، وفي بيئة منقلبة.

3- النمو في الاقتصاد المرتبط عالميا : growth of a globally connected economy

و الذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة globlization فهناك ادارة وسيطرة لمواقع الاسواق العالمية الإلكترونية، وهناك منافسة في أسواق العالم وهناك مجامع عمل موزونة عالميا، ونظم توزيع واتصال عالمية.

4- التحولات في مشاريع الأعمال : transformation of the business enterprise

فالانترنت والتكنولوجيا ذات الصلة بها قد جعلت بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود الشركة بنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل الشركة، وهذا يعني ان الشركات لم تعد تقتصر في أعمالها على الحدود التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها.

4- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية emergence of the digital firm

كل التغيرات التكنولوجية التي تم ذكرها، مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي، يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة او المنشأة الرقمية، فالشركة التي تكون مجمل علاقات الأعمال المهمة فيها تقريبا، سواء مع الزبائن، او المجهزين او العاملين، يتم تكييفها إلكترونيا، أو أنها متمكنة رقميا digitally enabled، فإجراءات الأعمال الرئيسية تنجز من خلال الشبكات الحاسوبية الممتدة في كل منظمة، او انها تربط عدة منظمات، وعن طريق التمكين الرقمي و التكيف الإلكتروني يتم انسيابية العمل فيها، و يكون لديها مستويات من الانجاز غير المسبوقة على مستوى الأرباح و المنافسات.

المطلب الثالث : الأهمية و الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات دورها و أهميتها في مدى تفعيل العمل داخل المنظمات والهيئات المالية وتحسين نوعية الخدمات وتعددتها، ولكن توجد بعض المشاكل قد طرحتها هذه التكنولوجيا.

الفرع الأول : أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات .

و تكمن أهميتها فيما يلي : (1)

- 1- تعمل على اختصار الوقت والمسافات والتفرع لواجبات أكثر أهمية.
- 2- ترشيد الجهود والموارد.
- 3- ارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات منها إتاحة للمؤسسات إمكانية الوصول الى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة و تعزيز جودتها و إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن.
- 4- تحسين الإنتاج والتحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية.
- 5- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات والأقسام.
- 6- تقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- 7- بالإضافة إلى هذا فان أهمية تكنولوجيا المعلومات لا تكمن باقتنائها للمعلومات فقط وانما في كيفية التعامل معها واستيعاب مستلزماتها بشكل يضمن المرونة

الفرع الثاني : الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات .

و يمكن توضيح هذه الآثار من خلال الجدول التالي :

1 - نورة بن القمح : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير ادارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة 2001، ص : 100.

الجدول رقم (01) : بعض التأثيرات الايجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات:

التأثيرات الايجابية لتكنولوجيا المعلومات	التأثيرات السلبية التي ترافقها
1- التمكن من انجاز مسائل المحاسبة وعمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.	1- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد ستوقف أو تنتهي بعض الوظائف.
2- مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والاشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.	2- تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز خصوصياتهم وحياتهم الفردية.
3- إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.	3- استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.
4- التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل : الصراف الآلي، السيطرة الآلية على الطائرات والمطارات.	4- تسبب شلل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة او غير المعروفة في هذه النظم الآلية.
5- توزيع المعلومات بشكل فوري الى الملايين من الافراد في مختلف مناطق العالم.	5- من الممكن استخدامها، خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة، من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الاخرى.
6- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة....	6- تجعل العلاقة بين المتعاملين غير إنسانية.
7- الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما وبالتالي زيادة اجور العاملين في مهن هذا القطاع.	7- هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات.

المصدر : ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لاثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، 2011، ص: 46.

المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

لقد استطاعت تكنولوجيا الإعلام technologies de l'information ان تحقق اقتصادا للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، وهذا الأخير يختلف عن الاقتصاد الزراعي في الماضي، فقد تجلت الثورة التكنولوجية عن طاقات جديدة من الإمكانيات في استخدام تقنيات جديدة في مجال التخطيط والسيطرة العملياتية، كما خلقت قدرة غير محدودة على امتلاك كل العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاع المعلومات والسيطرة عليها وتخزينها وتحديثها، ثم الاستفادة منها كمورد من موارد المنظمة.

ومن اجل مواجهة تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في نوعية المنتج والخدمة المقدمة بصورة أساسية، تبنت العديد من الإدارات ومن بينها إدارة البنوك الحديثة تكنولوجيات، الإعلام من اجل مسايرة العصر والتأقلم مع المحيط الاقتصادي.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات في البنوك و مراحل تطورها .

تعتبر تكنولوجيا الإعلام احد الأدوات الهامة المتاحة للبنوك للتكيف والتعامل مع التغير، لذلك على المدير الحديث كمتخذ للقرار ان يكون على معرفة جيدة في عملية التعامل مع هذه التكنولوجيا وكيفية عملها بطريقة كفئة وفعالة.

ومنه فالتكنولوجيا البنكية هي رصد المعرفة التي تسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات بنكية جديدة ومحسنة، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان البنكي مجالين:

الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات البنكية البرامج والثاني هو التكنولوجيا الحقيقية و تشمل الدراية و الإدارة والمعلومات والتسويق البنكي.

ونميز من خلال اعتماد البنوك على التكنولوجيا الحديثة نمطين في تعامل البنك مع التقنية وهما ⁽¹⁾:
أ- **قيادة التقنية** : وتعني اخذ البنك بزمام المبادرة في تطبيق التقنيات الحديثة وتبني عمليات التطوير لوسائل تقديم الخدمة المصرفية بغرض رفع كفاءة الأداء من ناحية وتحقيق ميزة تنافسية له من جانب آخر.

ب- **التبعية التقنية** : ويقصد به اكتفاء البنك بدور المتابع للتطورات التقنية حيث لا يبدأ في تطبيقها إلا بعد قيام البنوك الأخرى بتطبيقها وثبوت نجاحها.

ولقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بخمس مراحل وهذه المراحل هي : ⁽²⁾

1- مرحلة الدخول : و هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية.

1 - شايب محمد : مرجع سبق ذكره، ص، ص : 96، 97.

2 - وسيم محمد الحداد و اخرون : الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 2012، ص:58.

2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا : و هي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.

3- مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء :مثل مركز خدمة العملاء call centre .

4- مرحلة الضبط و السيطرة على التكاليف : وهي مرحلة ضبط الاستثمار بالتكنولوجيا.

5- مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف : و هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي

المطلب الثاني : آثار تكنولوجيا المعلومات في البنوك، ايجابياتها و مخاطرها

تحدث تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الآثار على النشاط البنكي العالمي، وقد ساهمت في تحقيق مكاسب كبيرة للقطاع البنكي بحيث إشتدت المنافسة ما بين البنوك لتقديم خدمات ذات جودة عالية وسرعة فائقة وتكلفة بسيطة مبتعدة تماما عن الخدمات التقليدية التي كانت تقدمها، كما أن للابتكارات التكنولوجية الحديثة، أثر كبير على الإسراع في تجهيز وإرسال المعلومات، وسهولة تسويق المنتجات البنكية، وتحسين صورتها بالإضافة إلى قدرة إيصال الخدمة والمعلومة بشكل اسرع للعملاء في أي مكان في العالم، مما ساعد أيضا في تفاعلية الشبكات المعلوماتية وعلى نطاق اوسع وبطريقة لم يسبق لها مثيل.

الفرع الأول : آثار تكنولوجيا المعلومات في البنوك:

حيث تختلف تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب نشاط البنك وهي متعددة نذكر منها كما يلي :

1-تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأنشطة التنظيمية :

من أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على الأنشطة التنظيمية ما يلي ⁽¹⁾ يؤدي استخدام الكمبيوتر إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل والترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة كالربط بين الإنتاج والتسويق، المالية والمحاسبة. يمكن استخدام الكمبيوتر من احداث تغيرات في مجال الانشطة المكتبية والكتابة وتدفق العمليات الروتينية ونوعيات النماذج حجمها وانتشارها في كل اركان التنظيم ومن تزايد عدد الافراد العاملين بها والوقت المستغرق فيها، ومن الامثلة على هذه الانشطة : امساك الحسابات، حسابات الاجور والعملاء. وقد ترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات آثار بارزة على التنظيم . ⁽²⁾

1 - عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف : الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص :375.
2- عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، مرجع سبق ذكره، ص: 375.

- إنخفاض عدد الأفراد العاملين في تلك النشاطات.
- تغيير في نوعيات المهارات الإدارية للعاملين.
- سرعة إنجاز العمليات ومن ثم تخفيض التكاليف.
- زيادة إنشاء نظم متكاملة للمعلوماتية تعتمد على بنوك المعطيات وترشيد عمليات إتخاذ القرار في البنك.

2-تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأنشطة التسويقية.

أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات في البنوك إلى التأثير على المجالات التسويقية من خلال ما يلي : (1)

- المزيج التسويقي ويشمل عدة جوانب، الجانب الأول : يتعلق بالمنتج ويقوم على إدخال خدمات ومنتجات جديدة، حسب رغبة العميل، الجانب الثاني يتعلق بالسعر من خلال تقديم أسعار خاصة مسائل قانونية وضريبية، تحليل سلوك المشتري، الترويج عن طريق دعائم إشهارية جديدة، تغطية كاملة، إشهار تقاعلي، البريد المباشر والمكان باللاواسطة، مكان بيع إفتراضي، قوي بيع مرتكزة على الكمبيوتر، اتصال دائم بالزبون، وقنوات توزيع جديدة.
- إغراء العملاء بشراء خدمات بنكية جديدة مما يؤدي إلى خلق طلب جديد على أسواق جديدة وعملاء جدد مع إمكانية الوفاء بإحتياجاتهم المصرفية الحديثة ترشيد الإنفاق والمعلومات المتعددة للعملاء.

3-تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمة البنكية .

تبدو تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على العمليات والأنشطة البنكية واضحة للزبون، وهناك تأثير على النشاط غير واضح بدءا من المكاتب الخلفية، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتحسين الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال ما يلي . (2)

- مساعدة التطور التكنولوجي في احداث تغيير في ميدان الخدمات البنكية فالتكنولوجيا تساعد البنك على مضاعفة موارده وتحسين نوعية منتجاته وخدماته.
- التكنولوجيا تمكن البنك من اعادة تنظيم هيكله لتسهيل الاتصال الداخلي والخارجي وتحسين الاداء الداخلي من خلال تغيير الأنشطة والعمليات التي تؤدي اثناء عرض وتقديم الخدمة البنكية في ظروف ملائمة من خلال المكاتب الخلفية.
- تسمح التكنولوجيا بتحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال المكاتب الخلفية.

1 - عوض بدير الحداد : تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة و النشر، القاهرة، 1999، ص :250.

2- Monique zollinger et eric lamarque Marketing et strategie de la banque duonod , paris , France ,2004 , P : 32

4- تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة الانتاج بالبنك :

سهل ادخال التكنولوجيا للبنك من توفير وتبادل واستخدام المعلومات بشكل آلي وتبادل المعلومات بين الانظمة الفرعية المختلفة، وتحقيق التكامل فيما بينها مما يؤثر على العملية الإنتاجية من خلال (1).
-تخفيض تكاليف الانتاج.

-الانتقال من التسيير التقليدي للمخزون الى تسيير التدفقات، أي إدماج العمليات شيئا فشيئا والمعالجة المستمرة.

-التصميم لمجمل العمليات، أي تصميم الأنشطة الجديدة وتوزيعها بطريقة تناسب مع تخصص العمال وساعات العمل المطلوبة، مع تخفيض الوقت الضائع الذي يؤدي إلى ربح الوقت وإستغلاله في تحسين نوعية الخدمات مما يزيد من مضاعفة الموارد المالية للبنك.

الفرع الثاني : ايجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك و مخاطرها

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل المؤثرة على أعمال البنوك، وذلك نظرا لإستخداماتها المتعددة والتي تسمح للبنوك تحقيق العديد من المزايا جراد إستخدامها إلا أنه في المقابل قد يصاحب إستخدام تكنولوجيا المعلومات مخاطر عديدة وجب على البنوك الإحتياط منها.

1- ايجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك :

أ- ايجابيات الشبكات : زيادة على نقلها للمعطيات فإن الشبكات ككل تتميز بالميزات الآتية : (2)
المشاركة في الأجهزة : أي ربط محطات العمل مع طابعات، فاكس، وهذا ما يجعل كل وحدة من هذه الأجهزة متاحة لعدة مستعملين وبالتالي تجنب شراء أجهزة غير ضرورية، بمعنى إمكانية الاستغلال الأمثل للأجهزة.

المشاركة في ملفات الافراد : فمستخدم الشبكة يمكن ان يختار الملفات التي يريدتها في وقت قصير وبدون تأخير واستخدام الشبكة للوصول الى قاعدة البيانات وذلك من خلال نظام ادارة قواعد البيانات.

حفظ المعطيات : بحفظ محتوى القرص الصلب التابع للحاسوب الموزع، نستغني عن عمليات الحفظ التي تقوم بها محطات العمل الاخرى كما تتطلب استعمال وسيلة حفظ واحدة.

وقاية المعطيات قبل التلف : يمكن تجريد مستعملي محطات العمل من حقوق التوصل، بحيث يمنعون من حذف المعطيات، البرامج او تغييرها او اتلافها.

امكانية الاتصال : تسمح الشبكات بالقيام بالاتصال، حيث يمكن للمستعمل القيام تبادل الرسائل، البرامج والملفات بينه و بين عدة مستعملين او مجموعات من المستعملين رغم بعد المسافة بينهم.

1- رجم نصيب و أمال العياري : المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، مجلة العلوم الإجتماعية و الإنسانية، جامعة عنابة، العدد 15، 2005، ص: 54.

2 - شايب محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص: 133.

رقابة المعطيات الحساسة : إمكانية المنع التام للتوصل الى محتوى المعطيات الحساسة (مهنية شخصية....).

إمكانية التحكم : يستطيع المشرف على الشبكة التحكم في كل المستعملين العاملين على محطات العمل الموصلة للشبكة.

ب- مزايا كل من شبكة الانترنت و الانترنت : احدثت الانترنت في المصرف ما يسمى بالخدمة الالكترونية، وظهر ما يسمى بالبنوك الالكترونية، هذه الاخيرة من مزاياها: (1)

- إمكانية التوصل الى قاعدة أوسع من العملاء : عبر العالم دون التقيد بزمان معين.
- تقديم الخدمات المصرفية الكاملة و الجديدة : أي القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بإنشاء التجارة الالكترونية .

- خفض تكاليف التشغيل : التي تتمثل في الكثير من العناصر مثل : تكاليف شراء الموقع تكاليف العمالة والصيانة...

كما يتم الاعتماد على شبكة الانترنت في : (2)

-تحسين صورة البنك والبحث عن الزبائن الجدد.

-توسيع نطاق السوق وتحقيق السرعة في أداء الأعمال .

-تفحص الرسائل الالكترونية .

-البحث عن المعلومات التي تهم البنك، وكذلك تحميل مختلف الملفات والبرامج .

أما فيما يخص شبكة الانترنت، فمن مزاياها ما يلي :

-الاتصال بين الافراد والجماعات عبر الشبكة .

-السرعة العالية في تمرير البيانات.

-تكاليف البناء تعتبر قليلة مقارنة بتقنيات الشبكات الخاصة.

2- مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

ويمكن إبراز هذه المخاطر فيما يلي : (3)

-اختراق الأنظمة البنكية من قبل أشخاص خارجيين غير مرخص لهم، بهدف العبث والسرقة أو التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء.

-سهو وخطأ العاملين، حيث يقترب العاملون على الأنظمة الآلية أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو السهو تؤدي إلى إحداث إضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة .

-الصيانة من قبل العاملين على الأجهزة الالكترونية، وهذا في غياب انظمة امنية لحماية النظم الآلية.

1- شايب محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص ، ص : 133 ، 134.

2- شايب محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 134.

3 - محمد حمو : اثر إتفاقية تحرير التجارة الخدمات المالية و المصرفية على الصناعة المصرفية بالبنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، 2009، ص : 32.

كما أن لتكنولوجيا المعلومات البنكية دورا فاعلا في تطور وسائل معتمدة لعمليات غسل الأموال وانجاز عمليات بنكية غير مشروعة لا توافق البنوك على تقديمها، او تكون بحاجة إلى اخذ الموافقة عليها، وهو ما يعني ان هذه التكنولوجيا ساهمت في انتشار غسل الأموال.

المطلب الثالث : الشبكات المعلوماتية المعتمدة في البنوك .

إن الاتصالات عن طريق تكنولوجيا الاتصال يقصد بها كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بالنقل الالكتروني للمعلومات والبيانات من موقع إلى آخر باستخدام أجهزة، برامج، وسائط أو قنوات، و مشكلة فيما بينها ما يسمى بالشبكة.

الفرع الأول : مفهوم الشبكات المعلوماتية.

" الشبكة عبارة عن مجموعة من العناصر المرتبطة (الموصولة) والمنتظمة فيما بينها⁽¹⁾ ". هذه الدعائم والوسائل المادية تربط نهايات طرفية (terminaux) وترسل إشارات (أصوات ، بيانات نصوص ، صور،....).⁽²⁾

و شبكات الحاسبات تعرف بأنها : " مجموعة حاسبات آلية مرتبطة مع بعضها البعض او بعض الوحدات الآلية الأخرى (كالشاشات والطابعات..) بمواقع متباعدة أو متقاربة مكانيا من خلال وسائط او قنوات اتصال، بحيث يمكن لأي وحدة داخل الشبكة أن تتبادل البيانات وتستخدم الموارد المادية وغير المادية لباقي أعضاء الشبكة مع الاحتفاظ بقدراتها التشغيلية الخاصة.⁽³⁾

الفرع الثاني : أنواع الشبكات المعلوماتية المعتمدة في البنوك.

تستند نظم المعلومات الإدارية في معظم منظمات الأعمال الحديثة على تكنولوجيا شبكات interne و extranet وفضائها الرقمي internet .

1-شبكة الانترنت internet net work.

ليس هناك أدنى شك من أن الأعمال الالكترونية قبل الانترنت كانت في مرحلة تطور خطية بطيئة لكنها قفزت بفضل استخدام تقنيات الانترنت لتمثل أهم ظاهرة تكنولوجية رافقت ولادة القرن الواحد والعشرين، وبالنتيجة وبفعل تأثير تكنولوجيا الانترنت ظهرت الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية وانتقل تركيز الشركات الكبيرة منذ منتصف التسعينات الى بناء نظم المعلومات المتكاملة مع المستخدمين من الزبائن والموزعين والموردين وتجار التجزئة والجملة والمنظمات التي تعمل في مجال التسهيلات اللوجستية.

حيث غيرت شبكة الانترنت قواعد العمل في عالم الأعمال، بل وقد غيرت أم الشبكات قواعد لعبة الأعمال لكنها مكنت قبل كل شيء من استثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نمو

1 - vocabulaire des techniques de l'information et de la communication (commission générale de terminologie et de néologie , France , 2006) P.151.

2 - Robert reix , op.cit.P.230.

3 - نورة بن القمح ، مرجع سبق ذكره ص : 100.

مضطر ومكاسب كبيرة، وقد ساعدت شبكة الانترنت في هذا السياق التطورات النوعية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة بعد زيادة القدرات التقنية للأقمار الصناعية ونمو قوة الحوسبة وظهور تقنيات المعالجة الموزعة والمعالجة الموزعة المتوازنة وغيرها. (1)

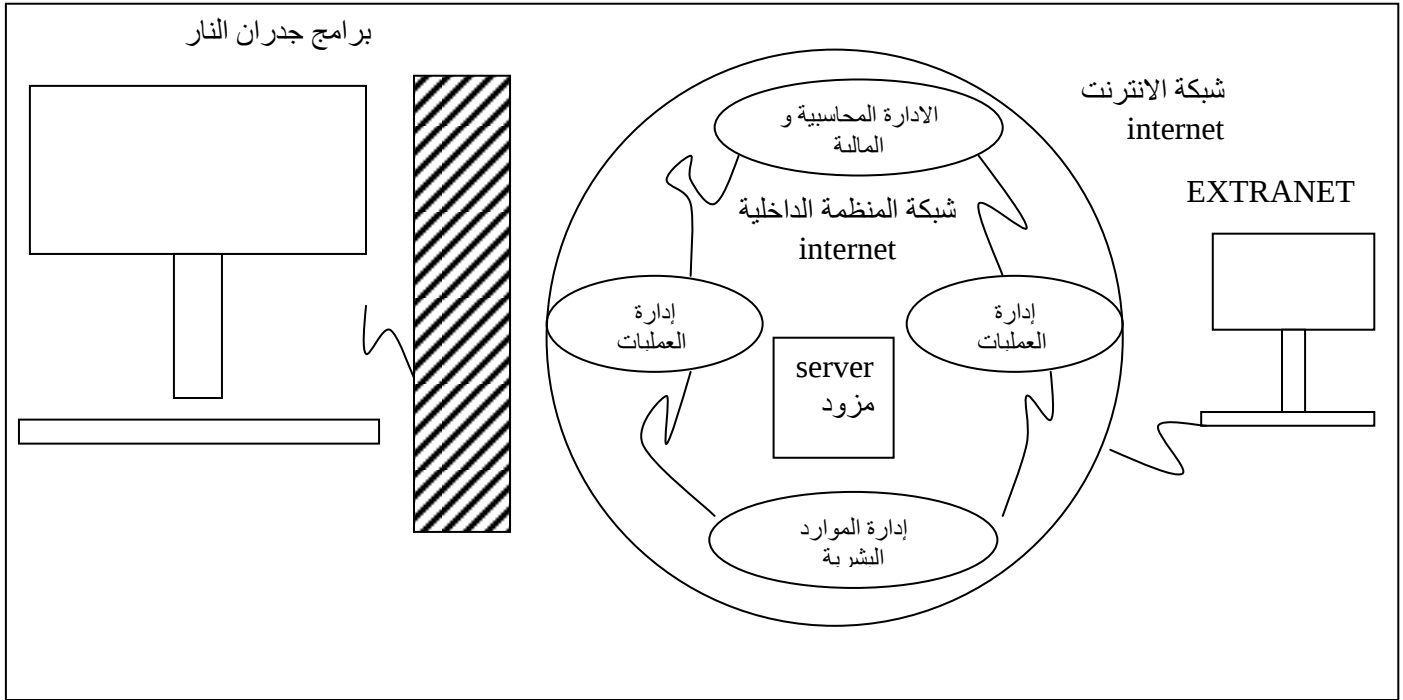
2- شبكة المنظمة الداخلية intranet net work .

هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المنظمة من الدخول إلى موقع الشبكة، وربما تسمح الإدارة لبعض المستفيدين من النفاذ الى الشبكة وذلك بهدف الاستفادة من التسهيلات الخدمية الفورية التي تقدمها المنظمة لزيائنها، وباستخدام نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل : برامج جدران النار fire walls وغيرها تستطيع المنظمة حماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها. (2)

1 - سعد غالب ياسين و بشير عباس العلاق : الاعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان ، 2014، ص : 53.

2 - د.سعد غالب ياسين : مرجع سبق ذكره ، ص:169.

شكل رقم (02) : شبكة المنظمة الداخلية intranet :



المصدر : سعد غالب ياسين ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص : 170.

-شبكة المنظمة الخارجية extranet net work .

هو السماح لبعض الأشخاص أو الجهات من خارج المنظمة للدخول على الشبكة الداخلية واستخدامها والتعامل معها، وطبعاً تقوم المنظمة بتحديد هوية ونوع الأشخاص والجهات التي سيسمح لهم بالدخول كان يكونوا بائعين أو موزعين أو عملاء أو شخصيات بارزة ذات أهمية وعلاقة ونفع للمنظمة، ويتم الدخول من خلال كلمات مرور سرية. (1)

و تصنف شبكة الاكسترنات إلى ثلاثة أنواع . (2)

1- شبكة اكسترنات التوريد أو التكميل : supplier extranet .

تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، وذلك لتفادي مشكلات العجز والمحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

1 - ياسع ياسمينه: مرجع سبق ذكره ، ص: 68.

2- علاء عبد الرزاق محمد الساهي و اخرون : شبكات الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص: 41.

2- شبكات اكسترانت التوزيع: distribution extranet.

يعتبر هذا النوع اكثر تواجدا فهو يقدم خدمة الطلب الالكتروني للعملاء من حجز واشتراكات وغيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير اسعار ومواصفات.

3- شبكات اكسترانت الند : peer extranets.

تسمح بتبادل الاسعار و المنتجات بين الشركات الصغيرة و الشركات الكبيرة في مجال واحد للنهوض بحركة البيع و الشراء مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع.

المبحث الثالث : البنوك الالكترونية كانعكاس لتكنولوجيا المعلومات في البنوك

مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تقتيد بمكان معين او وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت و المكان.

المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول البنوك الالكترونية

الفرع الأول : نشأة البنوك الالكترونية وتطورها

تعود نشأة الصرفة الالكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الالكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، و بطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية وفي عام 1956 أصدرت " American express " أول بطاقة بلاستيكية تنشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة " Ban Americard " عام 1968 لتتحول الى شبكة " visa " العالمية كما تم اصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء " carte bleue " من طرف ستة بنوك فرنسية وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا " France telecom " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئ البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية carte à puce تحمل بطاقات شخصية لحاملها.

ومن خلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصرفة الالكترونية.⁽¹⁾

بنوك افتراضية (بنوك الأنترنت) : تحقيق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.

بنوك أرضية : و هي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصرفة الإلكترونية. وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين⁽²⁾

- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناجمة عن عولمة الأسواق.

-تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1- نهلة احمد قنديل : التجارة الالكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004، ص: 86.

2- رحيم حسين وهواري معراج : الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي للمنظومة المصرفية و التحولات الاقتصادية -واقع و تحديات، جامعة حسينة بن بوعلي الشلف، يومي 14، 15 ديسمبر 2004، ص: 317.

الفرع الثاني : تعريف البنوك الإلكترونية :

تعددت التعاريف والمفاهيم حول البنوك الإلكترونية بين الباحثين كل حسب وجهة نظره: البنوك الإلكترونية " هي بنوك تعمل بالكامل من خلال الانترنت حيث تتم المعاملات والعلاقات فيها من خلال الوسائل الإلكترونية وليس اللقاء المباشر " (1). كذلك " هي وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت ، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك" (2).

الفرع الثالث : مقارنة بين البنوك الإلكترونية و البنوك التقليدية:

يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الإلكترونية نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية.

جدول رقم (02) : فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفع الفواتير	
9.10	1.08	15.00	3.32- 2.22	القنوات التقليدية
1.18	0.13	0.10-0.20	1.10- 0.65	عبر الانترنت
%87	% 89	%99- %97	%71- %67	نسبة توفير

المصدر : تبول الطيب : اسياسات التجارة الإلكترونية والمسائل القانونية، مقال منشور على الانترنت على الموقع : www.itgarabic.org/e.business. بتاريخ: 03 مارس 2015، الساعة 10:30.

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفتر الفواتير عبر الانترنت تصل إلى نسبة 70% و 80 % في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89% في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى 87 % كنسبة توفير لفرق التكلفة. وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة. ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

1- السيد متولي عبد القادر : اقتصاديات النقود و البنوك، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، 2010، ص: 76.
2- محمود محمد ابو فروة : الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص: 25.

جدول رقم (03) : تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	+ 295 وحدة
خدمة من خلال مراكز الإتصال الهاتفي	+ 56 وحدة
خدمة من خلال الأنترنت	+ 4 وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	+ 2 وحدة

المصدر " عز الدين كامل أحسن مصطفى : الصيرفة الإلكترونية، مقال منشور على الأنترنت على الموقع : www.bank.org/arabic/period بتاريخ: 03 مارس 2015، الساعة 10:30.

المطلب الثاني : المتطلبات الأساسية لعمل البنوك الإلكترونية :

و تتمثل فيما يلي ⁽¹⁾:

1- **البنية التحتية التقنية** : تقع في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية لا سيما أن البنى التحتية مرتبطة بنى الإتصالات وتقنية المعلومات التحية للدولة ومختلف القطاعات، ولذلك يجب أن تنشأ البنوك الإلكترونية في بيئة تتميز بالأعمال والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الوحيد لضمان أعمال إلكترونية ناجحة، وضمان الدخول لعصر المعلومات (عصر إقتصاد المعرفة KE)، وهو كفاءة البنى التحتية وذلك لسلامة السوق الإتصالي وتحديد السياسات السعيرية مقابل خدمات الربط بالأنترنت وتمثل تقنية المعلومات أهم عنصر بالنسبة للبنى التحتية من حيث الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية وهي دعامة الوجود والإستمرارية والمنافسة .

2- **التطوير و الإستمرارية مع المستجدات** : إن (التطوير التفاعلية التنوعية) هي من أهم عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية لا سيما وأن التقييم يعد من أهم عناصر النجاح لأي عمل .

3- **التفاعل مع المتغيرات** : إن التفاعل لا يعني فقط التعامل مع الجديد، وإنما يجب أن يكون مع الأفكار والنظريات الحديثة وخاصة في حقول التسويق المالي والخدمي.

4- **الرقابة والتقييم** : لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات ترجع إليها للمنشورة في التخصصات التقنية والتسويقية والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها، لا سيما وأن التقييم يعد من أهم عناصر النجاح لأي عمل .

5- **كفاءة الأداء** : يجب أن تمتد كفاءة الأداء لنشاط البنك الإلكتروني إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإستثمارية والإدارية، خاصة وأن هذه الكفاءة يجب أن تقوم على فهم إحتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي.

1- يوسف حسن يوسف : التسويق الإلكتروني، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012، ص ص : 280-282.

المطلب الثالث : أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية:

الفرع الأول : الأهمية العلمية والاقتصادية للصيرفة الإلكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الأنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر: (1)

تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الأنترنت يساعده على إمتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله على مستوى المعاملات التجارية العالمية.

إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الأنترنت، وما تتميز به من قدرات تنافسية على البنوك الصغيرة ضرورة الإرتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك يقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لإختيار الأنسب، وبذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء. يساهم الأنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة .

إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسهيل التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية. استخدام الأنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها إنعكاس على أعمال البنوك.

الفرع الثاني : عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام الصيرفة الإلكترونية يقتضي الإلزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي: (2)

-وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.

-وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.

-وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

-إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.

-العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

1- حسن شحادة الحسين : العمليات المصرفية الإلكترونية، الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي النسوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص: 206.

2- رأفت رضوان : عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999، ص: 77.

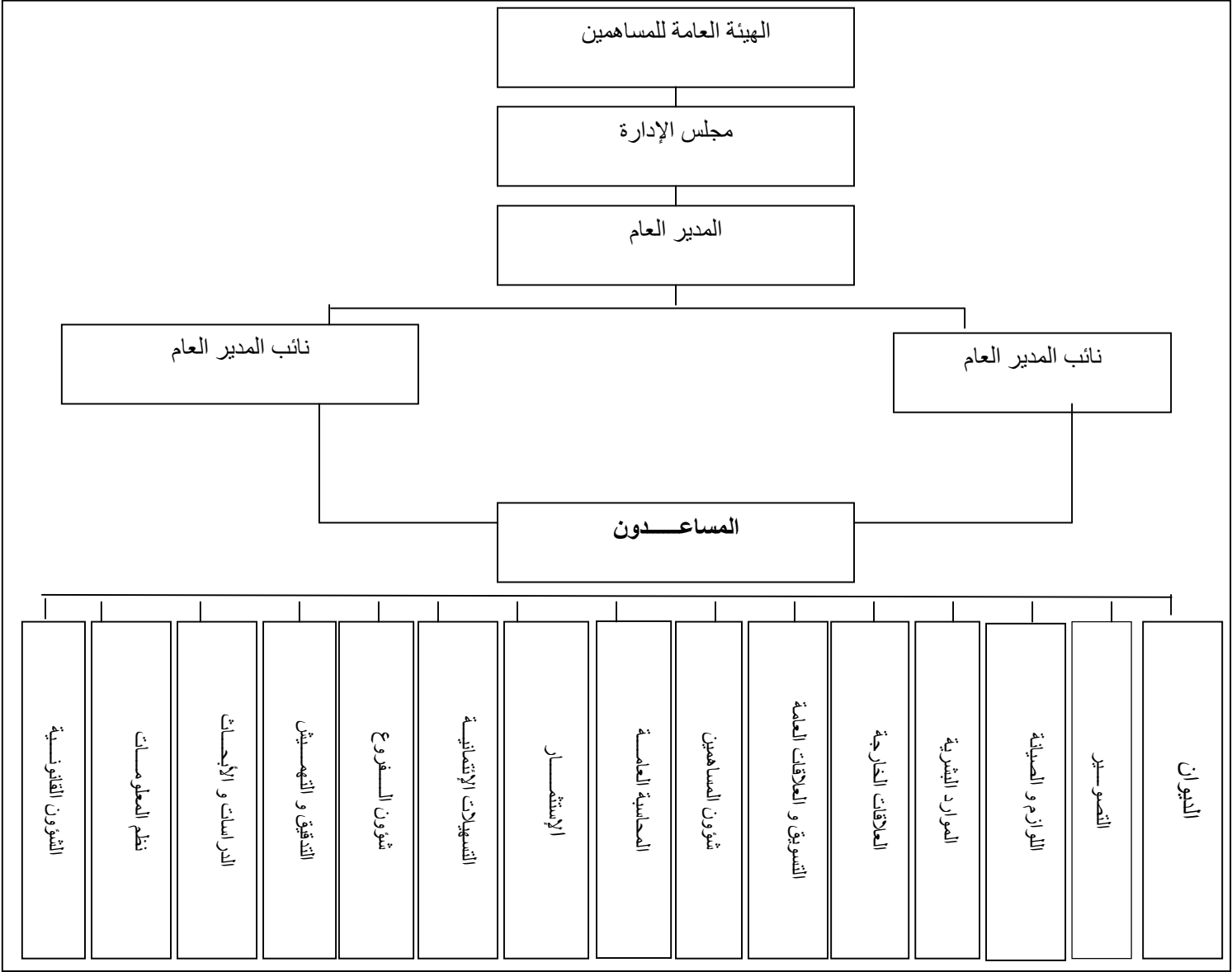
خلاصة الفصل :

من خلال العرض الذي تناوله هذا الفصل، يمكن القول أن للتكنولوجيا تأثيرا متزايدا على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لا بد على هذه الأخيرة من معرفة مدى تطبيق الفن التكنولوجي بالنسبة للنشاط المصرفي، نظرا لكون أن جزءا من الحافز على استخدام التكنولوجيا الجديدة قد لا يكون الرغبة في إرضاء احتياجات العملاء بقدر ما هو تخوف البنك من قيام بنك آخر منافس باستغلال الفرصة وتحقيق ميزة تنافسية، ولذلك فإنه من الأهمية أن تعالج التطورات التكنولوجية في البنوك من زاوية فعالية النشاط وليس من زاوية فنية فقط، مع تجنب مختلف العوائق والمخاطر الناتجة عنها.

و خلاصة القول، أن التكنولوجيا الإعلام تأثيرا بوجه عام على البنوك في ناحيتين، الأولى أن التكنولوجيا قد أدت إلى إحداث تغييرات في أداء العمليات المصرفية في محاولة لتحسين الإنتاجية وربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف، الثانية أن التكنولوجيا استهدفت بوجه خاص عملاء البنوك من حيث تسهيل أداء الخدمة وتحسين مستوى أداء هذه الخدمة.

ύησϭ μ΄ ύ·δ οϭβΧςλ ΆϭλΙϑϑ “βϩηλ “Βλ΄νΛ· ΩΥϭ μ΄ ζν· ύη τι΄΄ ΆΒϭ :ϭυϑΥπιζ΄ “υΙΗΗ -4
 ζ΄νπ μςηϑ μ΄ ΆΒϭ ον΄ ύ· ύλ΄΄ϑ΄ οϑΛΠ΄·λ ΄ΥϭΕ ΄ΕΙΕ΄ς ΄ΕΛλ ϑ΄Χςλϑ΄ ΆΛΙϭ μ΄ φβηϭ ώς ϭρϑ΄λ΄΄ ϭρϭϑ΄
 ύ΄΄Ξςϑ΄ σΙΕ΄ ΄Ι΄·ϭλΙϑϑ΄ ξϭπ ύλΠϑ μ΄ ΆΒϭ ΄ΥϭΕ ΄ΕΙΕ΄ς ΄ΕΛλ μλ Λϩη΄ς οϑλΙϑ Τ΄νϑ΄ ΄Ηϭ·ϭλΙϑ ΄Ι΄ΛςΙ
 .ΙϭΙΒ ύη ΄ΗρΒ΄ςλϑ ΕΜπ΄Β ΄Ι΄Λ΄Φ΄ ζν·ϑ΄ Λαςϭ ζϑϭ·ςρ΄ρϭϑ΄ ύΣςϑϑ΄ ϭϑ φϑϑ΄ ΄Ηϭλ΄΄ϑ΄
 μϭϑς΄Ξλϑ΄ ΄Ι΄·Β΄ς ΙΙΕϑς ΔΥςϑ μ΄ ζϑϭ· φν΄΄νς :Ε΄υΓϑΠζ΄ ΒλΙ ΗλΨ ·υζπ΄Μιζ΄ ΙΠΓ -5
 τι΄΄ ϭρϑ΄λ΄΄ ΄ΗϭΙϑ μλ ϭρνηλϭ υϭϑ΄ Λ΄Ιελϑ΄·ς ΄Ηνϭ΄΄λ ΙςΙΕ·ς ΄Ηϭνβϑ΄ς ΄ΗϭΛ΄Ιϑ΄ ΄ΗϭΕ΄νϑ΄ μλ ϭ΄Ξδ΄΄ μ΄΄
 ύΞιΞϑ μλΥ οϑ μϭ΄΄·ϑϑ΄ μϭβΧςλϑ μ΄΄ ΕΛΠ΄·λ ΄Ηϭϑς΄Ξλ ώς΄Ξλ ϭΞδ ύη Νϭ΄Λ Δ·Σϭα ύλη΄΄ οΒςϑ΄
 .ϭρϑ΄ΒΛΙ σςϑΞλ ζϑϭης μϭϑς΄Ξλϑ΄ ΙΙ΄ς οϭα ύλ΄΄ϑ΄ ϭΒΕς ζν·ϑ΄ ΄Η΄Ξϑ “΄·ϑ ΄ΗΦιΞϑ΄
 ϭΞδ μλ Λϩη΄ τι΄΄ ΄Ηϭλ΄΄ϑ΄ Λλϑ Ιδ ζν·ϑ΄ φα ύ΄λ΄΄΄ μλ Λϭϩη φα :ϑ΄Μβψ΄ ϭυ΄ ριΩζ΄ αυΜλΗ -6
 .ύ΄λ΄΄΄ Ληϑ ώ τϑΕ ΄ΗϭΙΒ ΄ΕΛςΣ· ΄ΕΥ΄ς ϭΞδ ύη ύλ΄΄ μςηϭ μ΄ ΆΒϭ ΄ϭϑ
 .υΛ΄Βϑϑ΄ ζν·ϑ΄ ΄ΕΛ΄Ιϑ φλϭΧνϑϑ΄ ύηϭρϑ΄ ΔΥςϭ φϑ΄ςλϑ΄ ύηΠϑ΄ς

σιτ΄Ήζ δλζ ΑΙ΄Ηΐ τιοΥλλζ βευοζ :03 θβι βεΞ



ι·υζπλζπ ·υηΓιζ ·υίΠιζ Ε΄υηιΩζ ΑΙ΄Ηΐ βι΄ΛΦθ΄ κχπ΄Λ·΄ γχ΄ι΄λΞ΄ς ζ΄ ι·ϊ μχλ΄ ιθ΄Θ :ιΗΠιζ

.44 : P β2006 βμ΄λ΄ι βΛΠνιθ γ΄΄ς Λ΄ι

BADR ·σῶσΙζ··σιλΗζ·π·Γύῶζ δλ*ζ·ΜΐΗ :βπψΐΓΐζ

Ήῶλην· ΐΐλΙΘ κΙεῶ ΐΕ·Σΐ Ύχε βζεν·θΐ ΐΐ Λχ·η ῥηΠ· Λῶ ΐΐλσιΐλθΐ ΐχβςενηῶ ΛςρΧ μΐ
ῥςΐΕ·ῶΞ ΐκθ βΉλΙΘθΐ μχΞΕῶ φα Λχ·η ῥηΠ· ΐλπΐΞ ΕΛςΦῶλ ΐΐςΐς ῥΐΞς τιΐ ΐΐλῶΐῶ· ΉῶλΙΕ
·ΐχβςενηῶθΐ· ΐπΛῶῶ σΙλ ΉαΛΐλθ ΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· ΉΞΐΛΙ ΎΕ·λθΐ ΐκπ ῥἘῶ μλ

:·σῶσΙζ··σιλΗζ·π·Γύῶζ δλ* βπΓ·Γιζ :βπψΐηΤιζ

ῥἘῶῶΞῶ ΐΐ· ΐΐΠν φῶθΐ ΉλΛΐΒῶθΐ ζεν·θΐ μχ· μλ BADRΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· Λ·ῶΎχ
·ΐΛΐῶθΐ ζΐ ῥῶΐῶθΐ φα ΐΐςΞ ΉλΛΐΒῶθΐ ΐΐΐλΐΐθΐ ῶἰῶλ· κΐχεθΐ φα Ρ ῶῶχ φλςλΐ ζν· ςρα
·σῶσΙζ··σιλΗζ·π·Γύῶζ δλ* ἥσιῶΗ :ῶπῑ

κςῶΞΛλθΐ τῶΥῶελ·1982 ΝΛΐῶλ 13 φα ῶΞχΞῶ κῶβφλςλΐθΐ ΐΐΦεθΐ τθΐ φλῶνῶ ΉΞΞΐλ ςπ
ῥΐλῶΞΛ ΐΐΚ ΉλπΐῶΞλ ΉηΛῶΠ ςπς σΛΐΐΜΒθΐ φνφςθΐ ζν·θΐ Ήηηχπ ΐΐΐῶ ῥΐ·ῶ ζῶκ μΐη 206/82
ῥΐΠχς φνφςθΐ ΑΐΛῶθΐ σςῶΞλ τιΐΐΉῶΐης300 τιΐ ζν·θΐ σςῶΕχ βυΛΐΐΜΒ ΛΐνχΙ330000000000ξΛΙῶ
·ΉχΙΕλθΐς Ήχςρβθΐ βΉχΜηΛλθΐ ΐΐΐχςῶΞλθΐ ῶἰῶλ φα ΛΐΦΐ 7000 φΐςΕ
Λχςῶφῶ ἠῶλρλ· κςῶεῶ ΐνΐη Ύχε ΉλΛΐΒῶθΐ ζεν·θΐ κπΐ μλ ΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· Λ·ῶΎχς
ΐΐΐΐΦεθΐ ῥη Λχςφῶ· κῶρχ ἘλΐΠ ῐην· ΐδςθΐ ΛςΛλ ῶλ Δ·Σΐς βφβχΛθΐ κῶΐΐθΐ ΉχδΛῶς φΕἘβθΐ ΐΐΦεθΐ
ΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· ῥλΐΐῶχς β1990 ῥχΛῶΐ4 φα ΛΐΐΣθΐ %90 ΤΛεθΐς Ιενθΐ μςνΐδ ΑΞΕ
, μΐ·Μθΐ μλ μχΐςν ῶλ
ξΚῶπς Ρΐῶῶθΐ κρ·ΞΕθς μςχΐχ·Φθΐ ΐΐΛαΐΐ ῶλ κῶῶ φῶθΐ ΐΐΐλΐΐθΐ ῥη σΐ :μςχΐχ·Φθΐ ΐΐΛαΐΐ ῶ1
·σΛΐΒῶ Λχΐς φῶΐλΙΘ ῶ·Φ ΐΐΚ ΐΐΐλΐΐθΐ
ΐΐῶΐΐΦεθΐ ῶἰῶλ φα μςχςνΐλ ΡΐῶΠΐ ῶλ ΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· ῥλΐΐῶ :μςχςνΐλ ΐΐΛαΐΐ ῶ2
(1)ΐΐΞΞΐλθΐ ξΚπ ΜΒΐς Ρΐΐεν ΉχΦΐῶθ ΐἘχρΞῶ κχΙεῶ ΛΐΦΐ φα

·σῶσΙζ··σιλΗζ·π·Γύῶζ δλ* ΙπΤΗ βΓΐΙι :ῶλῶ

: (2)φῶΐῶθΐη ϐλχΞεῶ μηλχ ῥἘΐΛλ ΉῶἘῶ· ῶΦΐΠν ΕΛχΞλ φα ΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· Λλ
:1990 ῶ1982κῶΐ·ι·ηΓιζ ῶ1

ξΙςβς ΤΛα ςπ ῶΐΠν μλ τθςΐΐ ΐΐςνΞ φνΐλῶθΐ ῥἘῶ ΉχβχΛθΐ Ήχλνῶθΐς ΉΕἘβθΐ ζν· ῶΙπ μΐη
ῥἘῶῶθ ΑΞῶη Ύχε βΉχβχΛθΐ Ήΐ·Σθΐ ΐΐΚ γφΐνλθΐ φα ΐῶΐηςθΐ μλ ΙχΙΐθΐ Δῶβ· φβχΛθΐ κῶΐΐθΐ μλΥ
ΉΐΐνῶΣθΐς ΉχΐΐΚΐῶ ΉΐΐνΣθΐ ΐΐΦῶ βφΐΐΛΜθΐ ΐΐΦεθΐ ῥχςλῶ μΐΙχλ φα Ήχλθΐΐ Ἐΐΐβης ΉΐλΞ ΕΛῶβῶ ξΚπ

1- معلومات مقدمة من طرف البنك- وكالة فرجيو.
2- مرسوم رقم 82- 106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، الجريدة الرسمية ، العدد 11 ،
1982/03/16 .

τΐΐΥΐδΐ υκθΐ ΦΦΘλθΐς ΙΐΣΐδΐΐ Ήχθΐ οΐΥΛα ὃχζλθΐ ὃΐΒλ φα Ρ ΣΘθΐ ΄Κπ ΉχΕΕβθΐ Ήχηνΐηχλθΐ
 .ΕΙΙΕΛ ΐΐΐΐΐδ ὃχζλθΐ φα ζν· ὃη Ρ ΣΘθΐ
 φθθΐ ΩχΛΐΠλθΐ Αιήΐ μΐ ζθΚς ὠΐΐα Ήχβχλθΐ Ήχλνθθΐς ΉΕΕβθΐ ζν· ΛςΙ μηχ κθ ΉΙΕΛλθΐ ΐΚπ ὃΕΘς
 ΕΛΐχλθΐ ΐΐΐχΕς ΐΐΐΣ ΉΕςνλλθΐ ΤςΛεθΐ ὃχΣΕΘ μΐη ΐΐχΕ φλςλΐθΐ Ωΐΐΐΐ ΐΐΐΚ ΐΐΐη ρθςλχ μΐη
 .ΕχΕΘΞΛ

:1999 ΐ1991 κΐΐΐ ·ηΓΙΐζΐ ΐ2

ΩΐΞςΐ βμχΐΐΐλ ΦΐΠν φα ζν· ὃη Ρ ΣΘθΐ Ήχΐρν τιΐ Ρ νχ υκθΐ 10/90 μςνΐδ ΛςΙΣ ΑΒςλ·
 ΐΐΐΐΐδ ΉΐΣΐΐ υιΐΐΣΐδΐΐ ΦΐΐΠνθΐ μλ σλθΐ ΐΐΐΐΒλ ὃλΠχθΐ Ήχβχλθΐ Ήχλνθθΐς ΉΕΕβθΐ ζν· ΦΐΠν
 υκΐθΐ φΐΕΕβθΐ ΐΐΐΐΐ μΐ Τΐΐΐΐΐΐ μςΙΡ Mel/PMI ΕλχίΣθΐς ΉΦΞςΐλθΐ ΉχΐΐΣΐδΐΐ ΐΐΐΞΞΐλθΐ
 .ΕΜχλλ ΐΐΐΐΐ οΐΐλ οΦ·ΛΘ

φΐθΐ κΕΐΐΐ ΐΐΒςθςνθΐ ὃΐΐΐΐ· ΐΜχλθΐ ΐΐχΕ ΉΙΕΛλ κπΐ ΉΙΕΛλθΐ ΐΚπ ΐΐΐηα φνεθθΐ ὃΐΒλθΐ φα ΐλΐ
 ΉΐΙΕΛλθΐ ΐΚπ βζν·θΐ ΐΐΐΐς ΐΐΐΘλ Λ·ΐΐ ρλχλΐθΐς Ήχην·θΐ ΐΐΐλΐΐθΐ ὃςΐΐΐ ὃχρΞΘ τθΐ ΐΐΐρθ ΕλςΦΟλ
 : φιχ ΐλ ΐΐΐΡΠ

ΉχΒΛΐΐθΐ ΕΛΐΒθθΐ ΐΐΐλΐΐ Κχβνς ΉΒθΐΐλ ὃχρΞΘ SWIFT κΐΐΐ νχ·ΦΘ :1991
 ΛχχΐΞΘ)Ήΐχην·θΐ ΐΐΐΐλΐΐθΐ· κΐΐΐχθΐ ΉβΐΘΘλθΐ οΐΐςΛα Ωλ Logiciel sybu ΐΐΐΐΒλλ· ΩΥς :1992
 .(μΐΐ·Μθΐ ΐΐΐΐΞΕΘ Ιΐΐ· μΐΐ Ρ Εβθΐ ΐΐΐΐΐςλθΐ ΛχχΞΘ βγςΙνΣθΐ ΐΐΐλΐΐ ΛχχΞΘβ ΤςΛεθΐ
 ΔΘΐα ὃΐΐΒλ φΐα ΉΣΐΐΐ βΐΐΒΛΐΐθΐ ΕΛΐΒθθΐ ΐΐΐλΐΐ ὃη φα φθΐΐ κΕΐΐΐΐΐ ΚΐΐΘΞΐ κχλΐΐ ΑΐΐΐΒ τθΐ
 ὃΐΐΐΐ ΚΘ ΐλΐ ΉΐΐΞ24 μλ Λθΐ ΜςΐΒΘΘ ὠΐ Κπ ΐΐλςχ φα ρθΒθΐΐλ ΐΕ·Σΐ φθθΐς ΉχΙΐΘΞλθΐ ΐΐΐΐλθΐΐΐΐ
 .ΐΐΐΐςΐ ὃη σςΐΞλ τιΐ ΐχΙΒθΐ ΐΐΐΐΞΕΘΐ ΦΦΘλ

ΛΙ· ΑΕΞθΐς ΙχΙΞΘθΐ Ήδΐΐ· φα ὃλλθχ ΙχΙΒ Αΐνλ· ὃλΐΐθΐ ΤΙ· :1993
 φα Ιΐΐ· μΐΐ ΉχαΛΣλθΐ ΐΐΐλΐΐθΐ ΜΐΒνΐς Ρ Εα teli traitement φηΙΞθΐ Ρ Εβθΐ ΉχΙλΐΐ ὃΐΐΐΐ :1996
 .φεχεΕθΐ ΐδςθΐ

carte inter bancaire CIB ζςν·θΐ μχ· ΐλ ΑΕΞθΐ Ήδΐΐ· ὃλΐΐθΐ ΤΙ·:1998

:2006 ΐ2000 κΐΐΐ ·ηΓΙΐζΐ ΐ3

γΙΐΐΐ ΐλΐ ΙχΙΒ ΦΐΠν ΐΐΐ·θΐ Ήχλςλΐθΐ ζςν·θΐ ὃΐΐΐθΐς φηΐΐθΐ ὃΐΐΐθΐ ΑςΒς· ΉΙΕΛλθΐ ΐΚπ ΐΜχλθΐ
 γςΐΞθΐ ΐΐΐΣΐδΐ Ιΐΐΐΐςδ ΛχΐΞχ ρθχΙς ΙΛλ σςΐΞλς ρθΐΐΐΐΐν ὃΐΐΒς ΉΕ·Λλθΐ ΐΐΐΛΐλθΞΐΐ ΐΐΐΐΒλ·
 ΐΐΐΞΞΐλθΐ ΕΙΐΐΐΐθ ΤςΛΐΕθΐ μΐλ Λχ·η ΙΕ τθΐ Ήχβχλθΐ Ήχλνθθΐς ΉΕΕβθΐ ζν· ΩαΛ ΙΙΣθΐ Κπ φας
 ΦΐΠνθΐ ΐΐΐΐΒλ τΘΠ φας ΕλΐΣλθΐ ΐΐΐΞΞΐλθΐ Κης ΡΜΙ/ΡΜΕΙ ΉΦΞςΐλθΐς ΕλχίΣθΐ ΉχΐΐΣΐδΐΐ
 .ΉβΐΘΘλθΐ οΐΐςΛας φΕΕβθΐ ΐΐΐΐθ οΐΐΐΞλ σςΐΞλθ οΐΐαλ τθΐ Ήαΐΐΐ υιΐΐΣΐδΐΐ

ΩΐΥς ονΐ·Μ ΐΐΐΐΦϑ Ή·ΒϑΞώΐ ὕΒΐ μλς Ήεχλΐΐ ΉχΐΐΐλϑΒώΐς ΉχΐΐΣϑδώΐ ΐώςΕϑΐ ΕλχΐΞλ ΙΙΣ·
 ΐΐΐΐΕ ΐϑΚϑης ΐΐΐΐϑΐ μλΞΕϑς ζν·θΐ ΉνΛΣΐ ΐΐΐ ΉΣΐΘ ΜηΛϑχ φΐΐα φΞΐλΘ ΑλΐνΛ· ΛΙ· ζν·
 : φΐχ ΐλ ϐρεΕ φϑΐ Αΐΐΐΐΐ κΐ μλς φϑΐλ μΐΐχλΐ φας Ή·ΞΐΕλΐ μΐΐχλ φα ΛχρΦϑ
 ΐΐΐΐβιλ· Ήϑειΐϑλΐ Ήχνεϑΐς ΉχΛΐΐΐ ΐΐΐΛΒΐ γχεΕϑ ΐΐΐ ὕλΐΐΐς ϐφϑΐλΐς φ·ΞΕϑ ΛχρΦϑΐ :2000
 . Τ ϐΛεϑΐ

.ζν·θΐ ΐΐΐΐς ΩχλΒ σςϑΞλ ΐΐΐ ΉΣϑΠλΐ ΐΐΐΐϑΐ κςρβλ κχλΐΐ :2002
 ΐςΐΒιϑΐ μςΙ φηΐΞϑΐ Ρ Εϑΐ γχΛΦ μΐ ΐΐΣΛΐΐ ΉχΦΐϑ κΐΧν ϐςς SYRAT κΐΧν ὕΐΐΐ:2003
 .ΉχΛΐΒϑΐ γΐΛςΐΐς ζςηΣΐ ΉχΦΐϑ ΐΐΛϑα Ρ χιεϑ· ΔλΞχ ΐλλ κχειϑ υΐΐλΐ ὕενϑΐ τϑΐ
 .Ήχην·θΐ ΐΐΛςΐΐλϑ ΛΕϑΐ ὕςΐϑΐ ΐ·λϑ ΐΐΒΠϑ ΐΐΐΣϑΐ ΉχΛχΙλ Ελΐΐ·λ· ΉαΐΕΣΐ υΐΐν ΝχΞϑ ΐ
 οϑχΐΐ ΐΛϑΠϑ φϑΐ ΩαΙϑΐ ΐΐΐΐΐ· ΉΦ·ϑΛλΐ ΉχΙενϑΐ γΐΛςϑϑ Ήχϑΐ ζχ·ΐ·Πϑΐ κΐϑϑΞΐ κχλΐΐ :2004
 ΉχνΐηΞ Ήαΐη· Μχλϑϑ φϑΐ γΦΐνλΐ φα ΉΣΐΘ satim ζςν·θΐ μχ· Ήχΐΐΐΐΐ ΐΐΐΐΐΐς φϑΐ ΐενϑΐ ΉηΛΠ
 .Ελχ·η

teli ū· ΐΛΐΐχ ΙχΙΒ κΐΧν ὕΐΐΐ κϑ Λ·λϑ·Ξ φας ΉχνςΛϑηϑΐ ΉΣΐελϑΐ μλ ὕη ὕΐΐΐ κϑ υΐλ φα:2006
 Οϑΐϑΐ Ήϑ·ΛΐΕλς ΉϑρΒ μλ ΐΕλΐΐΐΐ φα ΉχαΐβΠϑΐς Ήεϑΐς μΐλΐΐ γχεΕϑ ὕΒΐ μλ ζϑΚς divirents
 .σΛϑΐ ΉρΒ μλ ΐΐΞΕϑϑΐς

·υύυΙζΐ ·υιιηζΐ π ·Γύύζΐ δλΐ θΐοιπ ήΐΐΐ:τλΐΐΐ ΐΐΐΐ

κΐΐρλ· κΐΐχεϑΐ τϑΐ σΛϑϑΐΐ Ήχλςλΐΐ ζςν·θΐ μλ ΐΛχΐη ΉχβχΛϑΐ Ήχλνϑΐς ΉΕΕϑΐ ζν· Βϑ
 τϑΧΕϑ ΕΛϑχ·η ΉχαΛΣλ ΉΞΞΐλ οΐΐΒ φα ὕϑλϑϑ ΐΐΐ γχεΕϑ ὕΒΐ μλ Ήΐςνϑλ ΐΐΐΐΐς ὕΐλΐΐς
 . φαΛΣλϑΐ ΦΞςϑΐ μλΥ οϑνΐηλ κχΐΐϑ ΐΐρ· ΐΕλΐΐΐ Ήεϑς κΐΛϑΕΐ·

·υύυΙζΐ ·υιιηζΐ π ·Γύύζΐ δλΐ ήΐΐΐ: όπΐ

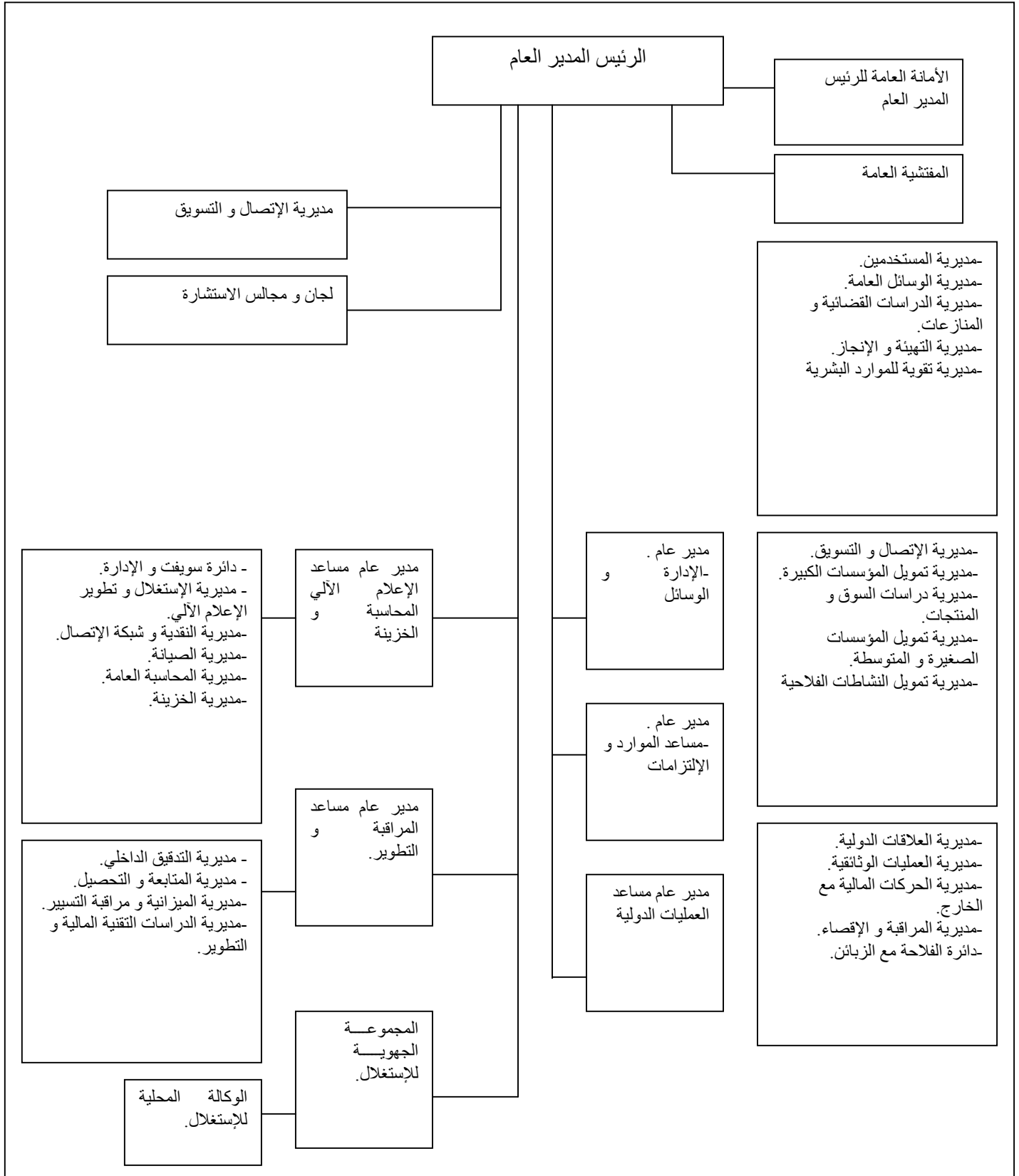
:⁽¹⁾ φΐχ ΐλ ζν·θΐ ΕΛΐΐ ΐΛΦ μλ ΕΛΦΞλϑΐ ΉχΞχΐΛϑΐ ΐΐΐΐΐ κΐ μλ
 .ΉιλΐΠ ΉχαΛΣλ ΉΞΞΐλη ζν·θΐ ὕϑϑϑ ΐΐΐΒλ ΩχΞςϑς Ωχςνϑ ΐ
 .ΐΕλΐΐΐ Ωλ ΐΐΐΐΐ μλΞΕϑ ΐ
 .γςΞϑΐ μλ ΉΣΕ Λ·ηΐ ΐΐΐ ὕςΣΕϑΐ ΐ
 . Λ·ηΐ ΉχΙςΙΛλ γχεΕϑ ΙΣδ φαΛΣλϑΐ ὕλΐΐ ΛχςΦϑ ΐ

οϑΐςΒι· ΉϑχΙΕ Ήχνεϑ ὕΐΞςς Ήχϑΐΐ ὕηΐχςς ΐΐΐλΧνϑ· ζν·θΐ μΐΐϑΞΐ ΐΐΐΐΐ ζϑ γχεΕϑ Ήχΐ·ς
 ΐΐΐςϑρΒλ ζν·θΐ ΐΐΐ μςλΐΐΐ ὕΚ· ΐλ ϐφϑΐ κΕΐΐΐ ΕΜρΒΐ ΛχςΦϑς οϑΐηϑλλ κχλλϑς ΉνΐχΣ τϑΐ
 Λϑϑηΐ ΑΛεϑΐ τϑΐ ζν·θΐ τΐΞ ΐλ ϐζν·θΐ ΐΛΐϑς ὕϑΐΐ ὕΐΣϑΐ ΉχδΛϑς ΉχΛΠ·θΐ ΐΙΛΐςλ ὕχΠϑ Ελχ·η

τΐΞχ ζν·θ΄ μ΄ης ρκρΐ·ήΛς κρΐ·Β΄Ε τιΐ ΐΛΐΐθ΄ς ρκρ·θ΄Φλ· ὕβηρ Δθ΄ Σλ Λχαςΐ· Ζθκς ΐΞλΐΐθ΄ μλ
:ΐ· ολ΄χδ ὕΥβ· ΐΐΐΐΐ ΐκπ γχεΕΘ
κ΄ΛΟΕ΄ς ΐΐςνολθ΄ς ΐΒΘνλθ΄ ΤςΛεθ΄ γχλΦ μΐ ΐΐΐΐ τιΐΐς ΐνηλλ ΐβηρ ὕδ· ΐΛ΄ςλθ΄ κΒΕ Ωαλ ΐ
.μχν΄ςεθ΄
.ΐΞλ΄ΐΐθ΄ κΒΕ ΡΘχ ΄λχα ζν·θ΄ ΐ΄Φ΄Πν ΩχΞςΐ ΐ
.ΐ·ΐΣθ΄ ΐιλΐΐθ΄· ζ΄ Λ΄νχΐθ΄· ΐ΄ςΞ ζν·θ΄ ΐνχΜΘθ κΛ΄Σθ΄ ΛχχΞΘθ΄ ΐ
·ουΐζ ·ουιηζ π ·Γύΐζ δλ* θ΄οι :ΐΐΐ
:(1) φιχ ΄λχα ΄πΜΒςν κ΄ρλ ΐΐΐ· ΐχβχλθ΄ ΐχλνθ΄ς ΐΕΞβθ΄ ζν· κςεχ
.ουΛ΄ΐΐΜΒθ΄ φνΦςθ΄ ζν·θ΄ γΐΐΐ τειλθ΄ ΐΑΐΐθ΄ ΐΙΕ μλ ΐΐβΘΘθ΄ ΐ
ΐθςΐθ΄ κςεΐ φΐθ΄ ΐχΕΞβθ΄ ΩχΛ΄Πλθ΄· ὕβηρθ΄ς ρΐΐχΒΠΘς ολχΐΐΐ ὕΞΘ μλ φΕΞβθ΄ ΐ΄Φεθ΄· Τςρνθ΄ ΐ
.ρΐΐΥς·
. ΤςΛεθ΄ Δνλς ΐχθ΄λθ΄ ΐΐΐΐΐΐΐΐΐς ΐχαλΣλθ΄ ΐ΄χλΐΐθ΄ ΐΐΘλ· κ΄χεθ΄ ΐ
. ΐχΐΐΐνΣθ΄ς ΐχΐχΐεΘθ΄ ΐχΕΞβθ΄ ὕΐΐΐΐ ΛςΦΐ ὕΞΘ μλ ΐΕΞβθ΄ ΐ΄Φδ ΐχλνΘ φα ΐλπ΄Ξλθ΄ ΐ
.ΐνΦςΐΞλθ΄ ΐ΄ΞΞΐλθ ὕςλΐΐ ΐΕΣ ΐ·δ΄Λλ τιΐ ΐχΣςθ΄ ΐ΄ρΒθ΄ ΐεαλ ΑρΞθ΄ ΐ
. ΐθςΐθ΄ ΄πΛΐΣΐ φΐθ΄ ΐχλςλΐΐθ΄ ΐΐΐνΞθ΄ φα Α΄ΐΐθΐΐ ΐ
.φνΦςθ΄ Λ΄Θΐΐΐ ΩλΒ φα ΐηΛ΄Πλθ΄ς Ρ΄ΘΠΐΐς ΐ΄ηΛΠθ΄ μλ Ω΄ΐςθ΄ ὕς·δ ΐ
. ζςν·θ΄ μχ· Α΄ΐΐθΐΐΐς Λ΄Βχΐΐ ρΐΐΛΠθ΄ς ΛχΐΣΘθ΄ς ΐ΄ΛχΐΞΐΐ ρΐχΛ΄ΒΘθ΄ ΐ΄χλΐΐθ΄ ὕχςλΘ ΐ
. ΐχΐεθ΄ γςΞθ΄ φα ΐηΛ΄Πλθ΄ ρσΛΘΐΐ ζςν·θ΄ μχ· ΦχΞςθ΄ Λςΐ· κςεχ ΐ
ΤΛΐδ Ζθκς ὕΒΐΐ ΐιχςΦθ΄ς ΐΦΞςΐλθ΄ς ΐΛχΣεθ΄ ΤςΛεθ΄η ΐχαλΣλθ΄ ΐ΄χλΐΐθ΄ ΐΐΘλ ουΐΐχ ΐ
.ΐχλςλΐΐθ΄ ΐνχΜΘθ΄
.ΐχΛ΄ΐΐΜΒθ΄ ΐ΄χλΐΐ ΐχλνΘς ΐχαλΕθ΄ ΐχΕΞβθ΄ ΐ΄Φ΄Πνθ΄ ΐχδΛΟ μ΄λΥ ΐ
. ΐχΐΐΛΜθ΄ ΐΦΠνΐΐ Ζθκς ΐχΕΞβθ΄ μρλθ΄ ΐΐΘλθ΄ ΐχθ΄λθ΄ ΐΐΐΐΐΞλθ΄ κχΐεΘ ΐ

- ούουζ - ούιηζ π - Γούζ δλ*ζ τϐϐϐϐζ βϐϐϐ : ΐζΐΐ ΐΤϐϐ

Βύζ τϐϐϐϐζ βϐϐϐ ΒΣϐϐ : (04) θβϐ βϐΞζ



Ἀπὸ τῆς ἑξέως - οὐδὲν - οὐδὲν π - Γούρ δλ* θΨ θυγῆ : τλ'οζ ἸΓ'ιζ

Κὺπ φα γλφονε ὡ ὕχε βηχλθ' ἡλνθ'ς ἡεεβθ' ζν· ψζλα μλ ψλα ἑςχβλα ἡθ'ης λ·οῦο
φλχχνθ' ῥιηπς ῥλ'ρλ βςχβλα ἡθ'ης ὕχλ'ο τθ' ὕε·λθ'

οἰοῖπ Ἀπὸ τῆς ἑξέως ἡυιωη : βπψ ἡτιζ

οἰοῖπ Ἀπὸ τῆς ἑξέως - οὐδὲν - οὐδὲν π - Γούρ δλ* ἡυιωη : βπψ φιὸζ

φνφςὺθ' ζν·θ' ἡιηρθ εἰ'ἰ'η 743 κδλ ἡχβλθ' ἡλνθ'ς ἡεεβθ' ζν·θ' ἑςχβλα ἡθ'ης ἰ'πν
φὺε· πλελ μ'ηθ' ἡλ'ῶθ' ἡχλχλθ' μἰ ἰῶ·ο βλχ·β δθ'ς ψλ'π φα ἡθ'ηςθ' ξκπ ωεὸς βυλ'μβθ'
. κη 35 ἡα'ελ· ἡιχλ· μηελ 500

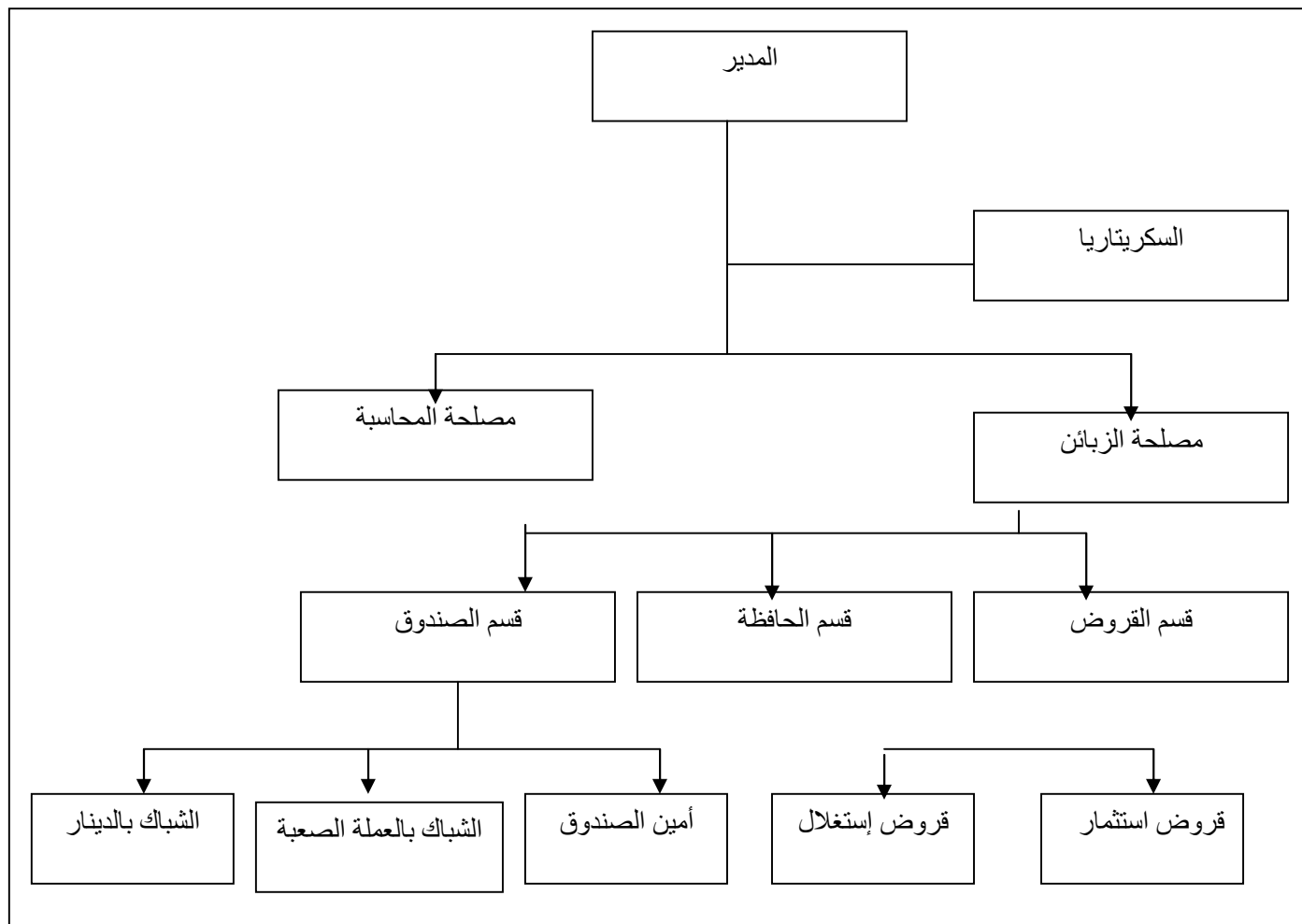
Ἀπὸ τῆς ἑξέως - οὐδὲν - οὐδὲν π - Γούρ δλ* θοι : τλ'οζ φιὸζ

: ⁽¹⁾ φα ἡθ'ηςθ' κ'ρλ ὕαλ

ἡὺχλ'βθ' ἰ'···ὺεεθ') ἰ'···εεθ' ξκπ κπ'ς ἡχςνῶθ'ς ἡχλ'ῶθ' Ρ·θπὺθ ῥἰ'ςν ὕη· ἰ'···εεθ' Δθα ὺ
(πλχῆς ζχπθ' Ἀ'εε βλχαςθ' ἰ'···εες
. ῥεχεεὸ ἡῶ··ὸλς ἡ·ςιφλθ' ἰ'···λγθ' κχχεὸς ῥἰ'ςν ὕιθλ· Τςλεθ' Δνλ ὺ
. μςν'εθ' Λ'φ' φα ἡχην·θ' ἰ'···λγθ' ὠχλβ κχχνθ' ὺ
. ἡχ·νβἰ'ς ἡχνφςθ' ἡιλ'ῶθ'· Ἰελ'ῶθ' ἰ'···λγθ' ἡ·ε'ελθ'ς ἡχλ'ιό' ἡβθ'ῶθ' ὺ
. Ἰελ'ῶθ' ὠλ ἡχλ'βθ' ἰ'···εεθ' λχςφὸς λ'λεὸε' τιἰ ὕλ'ῶθ' ὺ
. ἡχλ'βθ' γ'λςἰ' ὕχςεὸς κςθ ὺ
. ἡχβλ'θ' ἰ'···λγθ' ὕχςλθ' ὺ
. ἡνχμθ' ἡχλς ἰλλ ὠαλ τιἰ λρεθ' ὺ

- Ἀποτίμηση - ὑπολογιστική δαπάνη - ὁλοκληρωμένη : ἰσχυρότητα

- ὑπολογιστική δαπάνη ΒΣΠ : (05) ὁλοκληρωμένη



المصدر : وثائق مقدمة من الوكالة

.ΗΊΙςλθ' έθ̃·λθ' Τ·δς Ί̃Π̃Ύλθ'ς Ί̃ήχΠθ' Ήλχδ ΩαΙ· κςεχ :απΗλΠζ̃ κυιϖ̃ Ü
.υΛ̃̃ΜΒθ' Ζ̃̃·Πθ' κΞδ ρ̃· κςεχ φνθ' κ̃ρλθ' Νβν· κΞεθ' 'Κπ κςεχ 'ΥχΕ :·ηιΩζ̃̃ δ̃̃Ξζ̃ ύ
' Ιûεν ζςη Σθ' Ήλχδ ΩαΙς ΆΕΞθ'ς ΩαΙθ' Ί̃̃χιλ̃Ί̃ κΞεθ' 'Κπ κΥχ :σι̃̃κ̃̃ζ̃̃ Ι̃̃λοΗζ̃̃ Ο̃̃Ζ̃̃ δ̃̃Ξ̃̃ Ü
σΛΘ̃̃ Ήθ̃̃ης· ο̃̃̃ΞΕ μςηχ υΚθ' μς·Μθ' τθ' Ήθ̃̃ηςθ' ύΛΦ μλ

·ύΓύύζ δύλ· ΙυύΜΗ ςηΨ Έΐπηωιζ· υΐπζπλεΗ Ι0· βσηΓΗ :Ίζ0ζ ΊΓ·ιζ _ ΆπυΊΊ -ζέπ _·υύυΙζ··υιιηζ·π

μύλ ΈΛύχ·η ΗΒΛΙ· Μχλ00 ΗεχΛΦ· ο·ν·ςΒ ύη μλ ο· κ·λθός ΎΕ·θ΄ ΨςΥςλ ΗΞ·ΛΙ ύΒ΄ μλ
ΗύΕΈβθ΄ ζν· φβΧςλ· ζ΄η0Εώς μ΄Ιχλθ΄ τθ΄ ύςΜνθ΄ ύΈΘ μλ φιλΰθ΄ Ωδ΄ςθ΄ μλ Λωη΄ ΄ν·Λ0δ΄ β΄ΗΕΣθ΄
·ζν·θ΄ ΛχχΞ0 τιΐ Ί΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςβςνθ0 Λω΄ τιΐ Λωη΄ ύΛΰ0θ΄ς ΗχβχΛθ΄ Ηχλν0θ΄ς

·υλ·Ηυιζ··Μ·ΙΗηζ··υΐολιζ·ΈΨΐΐΐ·:βπψ΄ ηΤιζ

·Μ·ΙΗζ Χιηΐι ΗυΗΓΗ :όπϋ

ζθΚς _ (743) ΈςχΒΛα Ηθ΄ης _ ΗχβχΛθ΄ Ηχλν0θ΄ς ΗΕΈβθ΄ ζν· φβΧςλ μλ ΗΞ·ΛΙθ΄ Ωλ0Βλ μςη0χ
΄πιΙύΐ μ΄χ·0Ξ΄ ΈΛ΄λ0Ξ΄ ΩχΜς0· ΄νλδ ζθΚβ ζν·θ΄ ΛχχΞ0 τιΐ Ί΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςβςνθ0 Λω΄ ΙχΙΕ0 ύΒ΄ μλ
(34) ΄ûρνλ Ιχΰ0ûΞ΄ ΎχΕ _ ΈςχΒΛα Ηθ΄ης _ ΗχβχΛθ΄ Ηχλν0θ΄ς ΗΕΈβθ΄ ζν· φβΧςλ τιΐ ΈΛ΄λ0Ξ΄ (40)
φθ΄ûλΒ΄ μύλ φ΄ûΣΕό΄ ύûχΙΕ0ιθ ΗΕθ΄ûΣς Φεα Ηιλ΄η ΈΛ΄λ0Ξ΄ (30) ΄ρνλ ΙΒς Έ·ΰλ ΈΛ΄λ0Ξ΄
·ΗΐΜςλθ΄ Ί΄Λ΄λ0Ξώ΄

ύΰΧςλ ύΰηθ ΗχΰΣ0Πθ΄ Ί΄ΰλςιΰλθ΄ ΡΰΘχ ύςΐ΄ μχ΄ΜΰΒ τΰθ΄ μ΄χ·0ΰΞώ΄ κΰΞενχ
Κ΄ ΗύΞ·ΛΙθ΄ Ί΄Λ΄ύί0λ ΡΘχûα φν΄ϑθ΄ ΄λ΄ βζν·θ΄ φα ΗλΙ0θ΄ ΗχλΙδ΄βφλχιΰ0θ΄ σς0Ξλθ΄βΛλΰθ΄βΝνΒθ΄η
οûθ Ί΄ΣΣ0ς ζν·θ΄ φα Ί΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςβςνθ0 Λας0 σΙλ ύςΐ΄ ΛςΕλθ΄ ύς΄ν0χβ μχΛςΕλ τιΐ υς0Εχ
φûα Ί΄ûλςιΰλθ΄ ΄χΒςβςνθ0 Ηλπ΄Ξλ σΙλ ύςΕ Ηι΄Ξ΄ ύς΄ν0χα φν΄ϑθ΄ ΛςΕλθ΄ ΄λ΄ βώ΄Ξ ΕΛΠΐ σΙΕ΄
:φιχ ΄λη μχΙΰ· τιΐ Ηι΄Ξ΄ ΕΛΠΐ οθ Ί΄ΣΣ0ς ζν·θ΄ ύλΐ ΛχςΦ0

·ύ΄Ξ 16 τθ΄ 12 μλ Ηι΄Ξ΄ οθ Ί΄ΣΣ0ς :υΛ΄Ιό΄ κχΧν0θ΄ _

·21 τθ΄ 17 μλ Ηι΄Ξ΄ οθ Ί΄ΣΣ0ς :ΊΈλ΄ΰλθ΄ς Ί΄λΙ0θ΄ _

Ί·ûΞ0Ε΄ Ιûδς β΄Ηûνχΰθ΄ Ι΄Λα΄ Ί΄·΄Β΄ κχχΕ00 Ί΄ΒΛΙ Νλ0θ΄ς Κ ΎΛηχθ Ν΄χελ Ι΄λ0ΐ΄ κ0 Ιδς
(3)ς βγα΄ς ΄Η·Βύθ Ί΄λΈΐ (4)ς βΕΙΠ· γα΄ς ΄Η·Βύθ Ί΄λΈΐ (5) Τ΄Φΐ· Ν΄Ξ΄ τιΐ Ί΄λΈΰθ΄
·ΕΙΠ· γα΄ς ω΄ Η·Βό (1)ΕΙΕ΄ς ΗλΈΐς γα΄ς ω΄ Η·Βύθ (2) μχ0λΈΐς βΙχ΄Ελ Η·Βύθ Ί΄λΈΐ

κ΄υ΄ΗΜό~ αΗΠ Έ΄΄0΄ :΄υλ΄0

ΗûΔΙ σΙλ ΗΞ·ΛΙθ β΄Ηιχλθ φΰλ΄Βθ΄ ΜηΛλθ΄ μλ μχληΕλ ΈΚ0΄Ξ΄ ΕΙΐ τιΐ μ΄χ·0Ξώ΄ ΤΛΐ κ0 Ιεθ
Ί΄Λ΄û·ΐ Τûΰ· φûα ΛûΧνθ΄ κ0 Ιδς β΄ΗΞ·ΛΙθ ύ΄Ιπΐ ΄ρ0λΤΈλ ΗΒΛΙς μ΄χ·0Ξώ΄ Ί΄Λ΄·ΐ Ηή΄χΣ
κû0 Ιεα ΗΞ·ΛΙθ Α΄΄0ν Ί΄·0ς ΗδΙ σΙλ Ν΄χεθς βμχληΕλθ΄ μλ ΗΕΛ0ελθ΄ ΊΈχΙΰ0θ΄ ΤςΥ φα μ΄χ·0Ξώ΄
τθ΄ ΛχΠχ ΄λλ (%87) ΄βθ΄ ύΙΰλ έι· ΎχΕ (gronbach alpha) ΄βθ΄ Ζ΄·νςΛη ΗθΙ΄ΰλ κ΄Ι00Ξ΄
΄χ΄΄ΣΕ΄ Ηθς·ελθ΄ Η·Ξνθ΄ μΐ ΙχΜ0 Η·Ξνθ΄ ΰΚρα βμ΄χ·0Ξώ΄ Ί΄Λ΄·ΐ μχ· ΙχΒ Φ·Λ0ς γ΄Ξ0΄ ΗδΈΐ ΙςΒς
·(%60)Ηΐθ΄·θ΄ς

Έλ'υ'ζ ππΓΗ ' ππΜτ:όζ'ο

τûί 'νιλ0ί' ρθÈΘ μλς πΗχί'λ0Βώ' κσιΐθ 'Ηχ'ΣΕό' 'ΗλΜΕθ' (spss)Αλ'νλ· γ'λγ'0Ξ· 'νλδ

: 'Ηχθ'0θ' 'Ηχ'ΣΕό' 'Αχθ'Ξί'

Ηί'ûΞ' ξ'Β0' 'Ηνχ'Ύθ' 'Ι'Αα' 'Ι'π'Β0' τίί 'ÛΠηθ' 'ÛΙρ· 'ΗχΛ'χ'Ύλθ' 'Ι'ά'ΛΕνός' 'Ηχ·'ΞΕθ' 'Ι'ΦΞς0λθ' _
. 'ΗΞ'ΛΙθ'

. 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ι'χ'ΥΛα Λ'·0Θώ 'Ηχςν'Ύλθ' 'ΗΒΛΙ γ'χίΕ0 _

.·ΜΐΗζ ·λψ Ο,ΐΠΖ ·ΜΐΗ :τλ'0ζ 'ηΤιζ

μûλ 'ΗûίςλΒλ μ'χ·0ûΞώ' μλûΥ0 Ιεα 'Ηχα'ΛήςλχΙθ' Ρ'Σθθ' τίί 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχί' 'Ι'ιλ0Π'

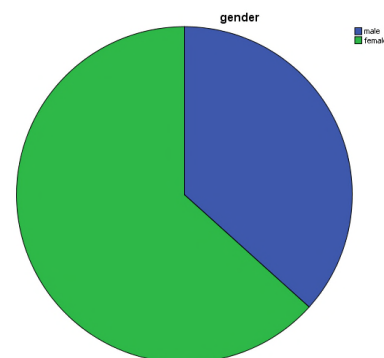
. Ζν·θ' φα 'ΗλΙ0θ' 'ΕΙλ ρφλχί'Ύ0θ' σς0Ξλθ' ρλλ'Ύθ' ρΝνΒθ' :φπ 'Ι'Λχί0λθ'

. ΝνΒθ' Λχί0λ 'ΑΞΕ 'Ηνχ'Ύθ' 'Ι'Ιλβλ ΩχΜς0 μχχθ'0θ' μχληΠθ' ΔΥςχ :Λλ'ίζ :όπ

Λλ'ίζ ΙυέΗι ' ΜΓ ·λυΩζ 'Ε'ΗΙ0ι ΧυΚπΗ:(04) θβΙ ππΗ'ίζ

ΨςλΒλθ'	τ'0ν'	ΛηΚ	ΝνΒθ'
30	19	11	'Ι'Λ'Λη0θ'
100	63,3	36,7	'Η·Ξνθ'

Λλ'ίζ ·ο'Μλ ΑΙ,Η :(04) θβΙ πρΞζ



(spss) 'Ι'ΒΛ0λ 'ΑΞΕ 'Η·θ'Φθ' 'Ι'ίί' μλ :ΙΗΠιζ

(spss) 'Ι'ΒΛ0λ 'ΑΞΕ 'Η·θ'Φθ' 'Ι'ίί' μλ :ΙΗΠιζ

“ûλ ςûπς ΛςηΚûθ' ΙΙûί μûλ Λû·η' 'Υ'ûνó' μûλ 'Ηνχ'Ύθ' 'Ι'Αα' ΙΙί μ' ΧΕÈν μχληΠθ' γÈΘ μλ

. % 36,7 ΛςηΚθ' 'Η·Ξν· 'ΗνΛ'ελ %63,3300·Ξν

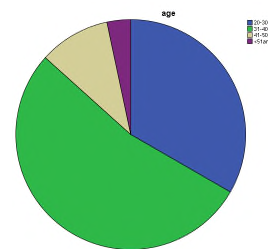
:ΙιΩζ :΄υλ΄ο

:μχχθ΄οθ΄ μχιηΠθ΄ οΕΥζχ ΄λη Λλ΄΄θ΄ Λχιόλ ΑΞΕ ΄΄΄α Ω·Λ΄ τθ΄ ΄Ηνχ΄΄θ΄ ΄΄΄Ιλβλ Αχς·ο κ΄

ΙιΩζ ΙυέΗι ΄ΜΓ -λυΩζ ΄Ε΄ΗΙ΄΄ ΧυΚπ΄΄:(05) θβι ρπΗ΄΄΄

شكل رقم 05 : دائرة نسبية للعمر

΄Η·Ξνθ΄	΄΄΄Λ΄Ληθθ΄	Λλ΄΄θ΄
33,3	10	30-20
53,3	16	40-31
10	3	50-41
3,3	1	ΛΩη΄α ΄ΗνΞ 51
100	30	ΨζλΒλθ΄



(spss) ΄΄΄ΒΛΘλ ΑΞΕ ΄Η·θ΄Φθ΄ Ι΄΄΄΄ μλ :ΙΗΠιζ΄

(spss) ΄΄΄ΒΛΘλ ΑΞΕ ΄Η·θ΄Φθ΄ Ι΄΄΄΄ μλ :ΙΗΠιζ΄

κπΠΙ΄΄΄΄ ΄ΗνΞ 40-31 μχ· κπΛ΄λ΄΄ Γς΄Λοο ΄Ηνχ΄΄θ΄ ΄΄΄Ιλβλ μ΄ τθ΄ ΕΛαζολθ΄ ΄΄΄χΦ΄΄λθ΄ ΛχΠο

Γς΄Λοο φοθ΄ τθς΄΄ ΄΄΄βθ΄ ΄ρχιο ρΗΞ΄Λιθ΄ ΄Ηνχ΄΄΄ φθ΄λΒ΄ μλ %53,3 ΄Η·Ξν· ΄Ηχν΄΄θ΄ ΄΄΄βθ΄ υ΄ ΄βΧζλ 16

΄Η΄΄βθ΄ μχ· ΨΜζοο ΄Ηνχ΄΄θ΄ ΄΄΄Ιλβλ φδ΄· ΄λ΄ ρ% 33,3 ρ΄ο·Ξν Λιεο φοθ΄ ΄ΗνΞ 30-20 μχ· κπΛ΄λ΄΄

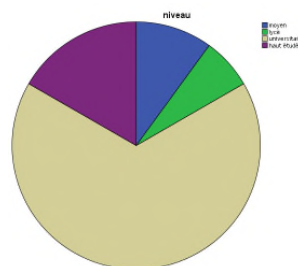
.φθ΄ζοθ΄ τι΄΄ %33ς %10 οο·Ξν· υ΄ ΄΄΄·Λθ΄ς ΄Η΄΄΄΄

Ηύβιοθα Ηύχλχΐΰο ΐ΄χςοΞλ υςκ μχβΧςλθ΄ μλ ΐΐςλβλ ΐΞ΄ΛΙθ΄ ΐνχΐΐ κΥο :φλχΐΰοθ΄ σςοΞλθ΄ :ΰζ΄ο
:μχχθ΄ΰοθ΄ μχληΠθ΄ ΑΞΕ ΐΕΥςλ

τισηΩζ΄ ρπΗΜιζ΄ ΙυέΗι ΄ΜΓ΄ - λυΩζ΄ ΐΐΗΙόι ΧοΚπη : (06) θβι ρπηΐζ΄

شكل رقم 06 : دائرة نسبية للمستوى التعليمي

ΐ·Ξνθ΄	ΐ΄Λ΄Ληοθ΄	σςοΞλθ΄ φλχΐΰοθ΄
10	3	ΦΞςολ
6,7	2	υςν΄ο
66,7	20	φΰλ΄Β
16,7	5	΄χΐΐ ΐ΄Ξ΄ΛΙ



(spss) ΐ΄ΒΛολ ΑΞΕ ΐ·θ΄Φθ΄ ΐ΄ΐΐ΄ μλ :ΙΗΠιζ΄

(spss) ΐ΄ΒΛολ ΑΞΕ ΐ·θ΄Φθ΄ ΐ΄ΐΐ΄ μλ :ΙΗΠιζ΄

΄ρχιχς ρ%66,7 ΐ·Ξν· φΰλ΄Β σςοΞλ ςκ ΐνχΐΐ ΐ΄ΐΛβλ ΐχ·ιή΄ μ΄ μχληΠθ΄ ΰÈθ μλ ΔΥοχ
. %6,7 ΐ·Ξν· υςν΄ο ΄Λχθ΄ς %10 ΐ·Ξν· ΦΞςολ κλ %16,7 ΐ·Ξν· ΄χΐΐ ΐ΄Ξ΄ΛΙ σςοΞλ

: δλ*ζ τί ΈΐπρδΙζ ΰΐπζπλεΗ ΙίπΗ ρΗι βπψ ΙπΓιζ ΈΐΐΨ βρηΓΗ _1

: -υλγκζ ΈΐΐΤΗιζ ΙίπΗ ρΗι _

σΙλ ΑΞΕ χθΜΐνθ -χΟΛθ Η·ΟΛλ ΗχΛΐχΰλθ ΐΐΐΐΛΕνΐς Ηχ·ΞΕθ ΐΐΐΐΞζΟλθ (08) κδλ γςΙΒθ ΔΥςχ

. ΐΐΐλςιΰλθ χΒςθςνηρθ Ηχνεθ ΐΐΐΐΦΟλθ Λαςθ τιΐ ΗΞΐΛιθ Ηνχΐ ΐΐΛαΐ Ηεαΐςλ

.-υλγκζ ΈΐΐΤΗιζ ΙίπΗ ρΗι :(08) θβΙ βπΗΐ

ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	ΰΐΛΕνΐς υΛΐχΰλθ	ΦΞζΟλθ φ·ΞΕθ	ΐΐΛΐηρθ					ΕΛΐ·ΰθ	κδλθ
			γαΐςλ ΕΙΠ· -5-	γαΐςλ -4-	ΗΐΓι -3-	Λΐχΐ γαΐςλ -2-	Λΐχΐ γαΐςλ ΕΙΠ· -1-		
ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	1,0171	4,000	10	15	0	5	0	ΐη·ΰΠ ζΰν·θΐ φΰα Λαςθχ ΩΰχλΒ μχΰ· γςΐ ΑςΞΐΕ Αΐΐηλθ	01
ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	0,9802	3,0667	1	12	5	12	0	ζΰν·θΐ ΐη·Π μχ· Φ·Λ ΙΒςχ ΐχνΛθνΐ ΐη·Πς ΐχιθΐΐ	02
ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	0,6889	3,8333	3	21	4	2	0	φΰνςΛθηθΐ Ωΰδςλθ Λαςχ Εΐΐΐχλ ΐΐΐΐλςιΰλ ζΐν·ιθ οχλΙθθΞλθ	03
ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	1,0742	3,5333	3	19		7	1	Ιΰΰχλ·θΐ κΐΙθΐΰΞΐ κΐΰΰχ γθΐΐ γλΰθΐ φα φνςΛθηθΐ ζν·θΐ	04
ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	0,8172	3,7667	3	20	5	1	1	τιΐ ΐΐΐλςιΰλθ γςΐΙθ ζΐνπ ΐχβχΧςθ ΐΐΐχςθΞλθ ΰΐθλ ζν·θΐ φα	05
ΐΐΐΒΛΙ ΐεαΐςλθ	0,9878	3,3000	2	13	8	6	1	ζςΰν·θΐ Ωΰλ ζν·θΐ ζΛΟΠχ ΐΰχνφς Εΐΐΐδ φα σΛθΐ ΐΐΐλςιΰλθ ΐιλΐΠ	06
	0,98		ζν·θΐ φα ΐχνεθ ΐΐΐΐΦΟλθ Λαςθ σΙλ						ΨςλΒλθ

(spss) ΐΐΒΛθλθ ΑΞΕ Η·θΐΦθ ΐΐΐΐ μλ :ΗΠιζ

ÿûηθ̣ Η·Ξνθ̣· ζ̣θκς̣ Ηεα̣ςλθ̣ ΗΒΛΙς̣ υΛ̣χ̣ϖ̣λθ̣ ὕ̣ ἈΕνῶς̣ φ̣·ΞΕθ̣ ΦΞς̣θ̣ ξ̣ÈỊ̆ ῥς̣ΙΒθ̣ ΔΥς̣χ̣
 ΕΛ̣·ὠ·ϖ̣θ̣ μ̣ ΧΕÈν̣ ὕ̣χΕ ρ̣ζν·θ̣ φα̣ Ηχνεῶθ̣ ἱ̣··ιΦῶλθ̣ Λαςῶ σΙλ̣ Νηϖ̣ῶ φῶθ̣ ΗῶΞθ̣ ἱ̣ Ἀ··ϖ̣θ̣ μλ̣ ΕΛ̣·Ị̆
 φῶα̣ Ηῶϖ̣ῶλλ̣ Ηεα̣ςλ̣ ΗΒΛΙ ΜΛ·χ̣ υΚθ̣ (4,000) ΔΒΛλ̣ φ̣·ΞΕ ΦΞς̣ῶλ̣ Λ·η̣ τῖỊ̆ ἱ̣Ις̣Εῶ τθς̣Ị̆
 φα̣ Ηχνεῶθ̣ ἱ̣··ιΦῶλθ̣ Λαςῶ ΜΛ·χ̣ υΚθ̣ ΗΞ̣·ΛΙθ̣ φα̣ κΙῶῶΞλθ̣ Ν̣χ̣ελθ̣ ἈΞΕ [3,50-5] ῥ̣·Βλθ̣ Ις̣ΙΕ
 ·ὠΥχ̣ Ηϖ̣ῶλλ̣ Ηεα̣ςλ̣ ΗΒΛΙ τῖỊ̆ ἱ̣Ις̣Εῶ Ηϖ̣··Λθ̣ς̣ Ηῶθ̣·ῶθ̣ς̣ Ηχν̣·ῶθ̣ ἱ̣ Ἀ··ϖ̣θ̣ ζ̣θκη̣ ρ̣Ελχ̣·η̣ ΗΒΛΙ· ζν·θ̣
 Λαςῶ ΜΛὠ·χ̣ ἑΚ ρ̣φ̣θ̣ς̣ῶθ̣ τῖỊ̆ (3,7667)ι̣(3,5333)ι̣(3,8333): ὠ· ΛΙδ̣ φ̣·ΞΕ ΦΞς̣ῶλ̣·
 Ηῶεα̣ςλ̣ ΗῶΒΛΙ τῖỊ̆ ἱ̣Ις̣Εῶα̣ ΗΞ̣Ι̣·Ξθ̣ς̣ Ηχν̣·ῶθ̣ μχῶΛ̣··ϖ̣θ̣ λ̣ ρ̣Ελχ̣·η̣ ΗΒΛΙ· ζν·θ̣ φα̣ Ηχνεῶ ἱ̣··ιΦῶλ
 Ις̣ὠΒς̣ τῖỊ̆ ῥ̣Ιχ̣ λ̣λ̣ φ̣θ̣ς̣ῶθ̣ τῖỊ̆ (3,3000)ς̣ (3,0667) ζὠ· ΛΙεχ̣ φ̣·ΞΕ ΦΞς̣ῶλ̣· ΗΦΞς̣ῶλ̣
 ·ρ̣· Ν̣· ὠ̣ Ηχνεῶ ἱ̣··ιΦῶλ

ΙΙὠΕῶ φῶῶθ̣ ΗῶΞθ̣ ἱ̣ Ἀ··ϖ̣θ̣ ΗχΛ̣··χ̣ϖ̣λθ̣ ἱ̣··α̣ ἈΕνῶς̣ Ηχ̣··ΞΕθ̣ ἱ̣··ΦΞς̣ῶλ̣ιθ̣ κ̣·ϖ̣θ̣ ῥ̣Ιϖ̣λθ̣· ῥ̣Ιϖ̣λθ̣ λ̣χα̣ λ̣
 Ψ̣·ὠλΒ̣·ς̣ Ηεα̣ςλθ̣ μλ̣ Ηϖ̣ῶλλ̣ ΗΒΛΙ Νηϖ̣··χ̣ λ̣λ̣ (3,58) :ὠ· ἱ̣ΛΙεα̣ ζν·θ̣ φα̣ Ηχνεῶ ἱ̣··ιΦῶλ̣ Λαςῶ
 ἱ̣ῶὠΠῶ Λ̣ἱ̣ὠελ̣ Νχεχ̣ υΚθ̣ς̣ (0,98) :ὠ· ΛΙδ̣ υΚθ̣ υΛ̣χ̣ϖ̣λθ̣ ὕ̣ ἈΕνῶς̣ οχι̣Ị̆ ῥ̣Ιχ̣ λ̣η̣ ρ̣Ηνχ̣ϖ̣θ̣ ἱ̣ Ἀα̣
 ·ρ̣· Ν̣· ὠ̣ Ηχνεῶ ἱ̣··ιΦῶλ̣ τῖỊ̆ Λαςῶχ̣ ζν·θ̣ μ̣ μχ·χ̣ ἑΚς̣ ρ̣Ηχ̣ΦΞς̣θ̣ ΗΒΛΙθ̣ Η·Ξν̣ μχ̣β̣Χς̣λθ̣ ἱ̣···Β̣

:·υ̣ζ̣ιζ̣ Ε̣·η̣ΤΗιζ̣ Ιίπη ρΗι _'

·ὠχ̣θ̣Μ̣·νῶ ὠ··χῶΛῶ Η·ῶΛΛ̣ ΗχΛ̣··χ̣ϖ̣λθ̣ ἱ̣··α̣ ἈΕνῶς̣ Ηχ̣··ΞΕθ̣ ἱ̣··ΦΞς̣ῶλ̣θ̣ (09) κδ̣λ̣ ῥς̣ΙΒθ̣ ΔΥς̣χ̣
 · ζν·θ̣ φα̣ ἱ̣ λ̣ς̣ιϖ̣λθ̣ χ̣Βς̣θς̣νηῶθ̣ Ηχ̣θ̣·λθ̣ ἱ̣··ιΦῶλθ̣ Λαςῶ τῖỊ̆ ΗΞ̣·ΛΙθ̣ Ηνχ̣Ị̆ ἱ̣ Ἀα̣ Ηεα̣ςλ̣ σΙλ̣ ἈΞΕ

δλ̣̣ζ̣̣ ριψ ΙυπΤΗ τί σΙ̣̣Ηΐ̣̣ ουΥλκζ̣̣ -ιξ̣̣Μι ρΗι : (10) θβι ρπΗΐζ̣̣

Η̣̣ΒΛΙ Ηεά̣̣ςλθ̣̣	ὐ̣̣'ΛΕνώ̣̣ οΛ̣̣'χ̣̣Ψλθ̣̣	ΦΞζ̣̣ρλθ̣̣ φ̣̣'ΞΕθ̣̣	ΐ̣̣'Λ'Ληρ̣̣θ̣̣					ΐ̣̣'Λ̣̣'Ψθ̣̣	κδΛθ̣̣'
			γὰ̣̣ςλ ΕΙΠ̣̣· -5-	γὰ̣̣ςλ -4-	Ιχ̣̣'Ελ -3-	Λ̣̣ϖ̣̣χ̣̣ή γὰ̣̣ςλ -2-	Λ̣̣ϖ̣̣χ̣̣ή γὰ̣̣ςλ ΕΙΠ̣̣· -1-		
Η̣̣ΨοΛΛ	0,7914	4,1667	10	17	1	2	0	*̣̣ϖ̣̣χ̣̣Βςθςνη̣̣ ϐ̣̣ Ιρ̣̣ϖ̣̣Ξ Ψθ̣̣'Ι̣̣ Ψλ̣̣Ψθ̣̣' ΐ̣̣'λςι̣̣Ψλθ̣̣' ζν̣̣·θ̣̣' κ̣̣'Ξδ̣̣'	12
Η̣̣ΨοΛΛ	0,6814	4,1333	8	19	2	1	0	*̣̣ϖ̣̣χ̣̣Βςθςνη̣̣ ϐ̣̣ Ι̣̣ΐ̣̣'ϖ̣̣Ξ Η̣̣ϖ̣̣ιλ̣̣ΐ̣̣ φα̣̣ ΐ̣̣'λςι̣̣Ψλθ̣̣' ζν̣̣·θ̣̣' Ψλ̣̣ΐ̣̣ τι̣̣ΐ̣̣ Η̣̣'δΛθ̣̣'	13
Η̣̣ΨοΛΛ	0,7648	4,0333	8	16	5	1	0	*̣̣ϖ̣̣χ̣̣Βςθςνη̣̣ Ι̣̣ΐ̣̣'ϖ̣̣Ξ κ̣̣'ϖ̣̣θ̣̣' φ̣̣ϖ̣̣α̣̣ ΐ̣̣'λςι̣̣Ψλθ̣̣' *̣̣ϖ̣̣ριχςΕος ΐ̣̣'Λ'Λ̣̣ϖ̣̣εθ̣̣' κχβν̣̣οιθ̣̣	14
Η̣̣ΨοΛΛ	0,8550	3,6000	3	16	7	4	0	*̣̣ϖ̣̣χ̣̣Βςθςνη̣̣ ϐ̣̣ Ι̣̣ΐ̣̣'ϖ̣̣Ξ Λ̣̣'Σ̣̣οθ̣̣' φα̣̣ ΐ̣̣'λςι̣̣Ψλθ̣̣' Η̣̣χ̣̣Λ'Ιό̣̣' ΐ̣̣'Τ̣̣'ΛΒό̣̣' ξκπ κ̣̣ο̣̣ϖ̣̣χ̣̣' Υ̣̣ϖ̣̣χ̣̣Ε· Η̣̣χ̣̣ν̣̣οςΛθ̣̣' Ρ̣̣χιε̣̣ο φΒχ̣̣ΛΙ̣̣ο Άςι̣̣Ξ̣̣· γΛςθ̣̣' κ̣̣'Ι̣̣ο̣̣Ξ̣̣'	15
Η̣̣ΨοΛΛ	0,7143	3,8000	4	17	8	1	0	Ψ̣̣Ι̣̣'ϖ̣̣·οθ̣̣ Η̣̣ϖ̣̣χ̣̣ϖ̣̣ Ι̣̣ϖ̣̣Βς̣̣ο ΐ̣̣'Λ̣̣ϖ̣̣·θ̣̣ς̣̣' ΐ̣̣'λςι̣̣Ψλθ̣̣' ·ζν̣̣·θ̣̣' κ̣̣'Ξδ̣̣' μχ̣̣·	16
	0,78	3,94	ζν̣̣·θ̣̣' Ψλ̣̣ΐ̣̣ ΛχςΦ̣̣ο φα̣̣ οΛ̣̣'Ιό̣̣' κχΧν̣̣οθ̣̣' Ηλπ̣̣'Ξλ σΙλ						ΨςλΒλθ̣̣'

(spss) ΐ̣̣'ΒΛθλ ΆΞΕ Η̣̣·θ̣̣'Φθ̣̣' Ι̣̣ΐ̣̣' μλ :ΙΗΠιζ̣̣

.δλζ ριψ ΙυπΤΗ τί Έύιΐζιζπ ΈΐΗΖζ -ιζΐΜι ρΗι:(11) θβι ρηΗΐζ

ἩὐΒΛΙ Ἡεα΄ζλθ΄	Ὠ΄ΛΕνω΄ υΛ΄χῖλθ΄	ΦΞζΟλθ΄ φ·΄ΞΕθ΄	Ἴ΄Λ΄Ληρθ΄					Ἴ΄Λ΄·Ὶθ΄	κδΛθ΄	
			γα΄ζλ ἘΙΠ· -5-	γα΄ζλ -4-	Ιχ΄Ελ -3-	Λῶχή γα΄ζλ -2-	Λῶχή γα΄ζλ ἘΙΠ· -1-			
ἩῡβΟΛΛ	0,7184	3,9667	6	18	5	1	0	*ὠῶûχΒςθςνηρ ἼΙἼ*ὠῶûΞ ἩβἹ΄ûΥλ φûα Ἴ΄λςιῖλθ΄ ἩχἹςν μχΞΕΟς ζν·θ΄ ΙΛ΄ςλ οο΄λΙΟς οο΄ΒΟνλ	1	
ἩῡβΟΛΛ	0,9153	3,7000	6	12	9	3	0	Ἡχβιθ΄ Αο΄ηλθ΄ ΙχςΜΟ ΙἹ΄Ξ φûα Ἴ΄λςιῖλθ΄ ῶχΒςθςνηρθ Ἴ΄ûχιλῖθ΄ς ἩΦΠνἹ΄ ΛχχἹΟ ΤΛûἹ ΤἹûνϖ σΙ΄ο φοθ΄ ἩλΙΟθ΄ κχιεος	2	
ἩῡβΟΛΛ	0,7588	3,9000	5	19	4	2	0	Ἡûχβιθ΄ Αûο΄ηλθ΄ ἼΕλΞ Ἴ΄λΙûθθ΄ ΕΙςûΒ μχΞΕΟ· ΤΞλῖθ ἩλΙελθ΄ Ἡχην·θ΄	3	
ἩῡβΟΛΛ	0,7303	3,8667	4	20	4	2	0	Ἴ΄λςιῖλθ΄ ῶχΒςθςνηρ ἼΕλΞ ΕΙςûΒ Ἴ΄Κ Ἴ΄λΙûθ κχιεο· Ἡûβιηρς Ἡε΄α ἩἹΛΞς Ἡχθ΄Ἱ ἩΥβΟνλ	4	
	0,5832	4,2667	10	18	2	0	0	φα Ἡχθψ΄ Ἴ΄α΄ΛΣθ΄ ἼΙἼ΄Ξ μς·Μιθ ἩλΙΟθ΄ κχιεο ΩχΛΞο	5	
	0,73	3,93	δλ΄ζ ριψ ΙυπΤΗ τί Έούῖλῖπ ΈῖηΖ΄·ιξ΄Μι ρΗι							ΦπιἹἹζ

(spss) ΈΐΐΙΖι ΄ΜΓ ·΄ζΤζ ΉΉΨ κι :ΙΗΠιζ

ÿûñθ Ë·Ξνθΐ· ζθΚς Ëεαΐζλθΐ ËΒΛΙς υΛΐΐΐλθΐ Õΐ ËΕνώνς φ·ΞΕθΐ ΦΞςθΐ ξÈΐΐ ÿςΙΒθΐ ΔΥςχ
 ΐΐχΒςθςνηρ κΐΙΘΐΐΞΐ· ΐÈλΐΐΐΐλθΐς ΐΐλΙΐΐθθΐ ËλπΐΞλ σΙλ Νηΐΐ φρθΐ Νλθθΐ ΐΐΛΐ·ΐθΐ μλ ΕΛΐ·ΐ
 ΦΞςρλ Λ·ηΐ τΐΐ ΐΙΣΕΐ Ιδ ÿςΙΒθΐ ΐΐΛΐ·ΐ ÿη μΐ ΧΕÈν ΐχΕ ρΖν·θΐ ÿλΐ ΛχςΦΐ φα ΐΐλςΐΐλθΐ
 ËÛεαΐζλ ËÛΒΛΙ ΜΛÛ·ΐ φρθΐ(4 , 26)ι(3 , 86)ι(3 , 90)ι(3 , 70)ι(3 , 96) :Û· ΔΒΛλ φ·ΞΕ
 ΐÈλΐΐλθΐς ΐΐλΙθθΐ ËλπΐΞλ τΐΐ ËΐρΒΟΛλ ËΒΛΙ· γαΐςρ Ëνχΐθΐ ΐΐΛαΐ μΐ τΐΐ Αΐΐΐνθΐ ξΚπ ÿΙϐς ρËΐρΒΟΛλ
 ΐΐΦÛΞςρλΙθ κΐΐθΐ ÿΐΐΐλθΐ οΞηΐΐλ ΐλ ΐΐΐΐ ΐΚπς ρΖν·θΐ ÿλΐ ΛχςΦΐ φα ΐΐλςΐΐλθΐ ΐχΒςθςνηρ κΐΙΘΐΞΐ·
 ξλΙÛδ υΛΐΐΐλθΐ Õΐ ËΕνΐ·ς [5-3 , 5] ÿΐΒλθΐ ΙςΙΕ φα ΛςΣΕλθΐς(3 , 93)Û· ΛΙδ υΚθΐς Ëχ·ΞΕθΐ
 .(0 , 73)

ÿςΣΕΙθ οΙχΐΠϐς (spss) ΑλΐνΛ· φα ΐΐΐΐΐ·θΐ ÿΐθΐ ÿÈθ μλ ËΞΐΛΙθΐ ΐΐΐΐΐΛα Λΐ·ρθΐ κρ Ιεθ :ΐΐλΐ
 .ΐρΙχΙΕϐς ÿςΐΙΒ φα ϐΐΐΛΐ κρ ρËχθΐρθΐ Αΐΐΐνθΐ τΐΐ
 ::·υΜυ·Ιζΐ ·υΣΙΐΐζΐ

ΕςÛχΒΛα Ëθΐης Û ËχβχΛθΐ Ëχλνθθΐς ËΕÈβθΐ Ζν· ΛχχΞΐ τΐΐ ΐΐλςΐΐλθΐ ΐχΒςθςνηρ φ·ΙΞ Λχρΐ Ζΐνπ
 :μχρχΐΐΛα μχρχΐΐΛα ËχΐΛβθΐ ξΚπ ΐΕϐ ΐΐλΙνϐς
 κχÛΧνθθΐ τÛΐΐ ΐΐλςΐΐλθΐ ΐχΒςθςνηρ ËχΐΐΣΕΐ ËθΐΙ ςΚ ΛΩΐ ΙΒςχ ΐ :ςζΐψΐ ·υΐΙΐΐζΐ ·υΣΙΐΐζΐ Ü1
 Û ΕςχΒΛα Ëθΐης Û ËχβχΛθΐ Ëχλνθθΐς ËΕÈβθΐ Ζν·θ υΛΐΐΐΐ
 :φΙχ ΐλθ φΐΐΣΕΐΐ ΐχΙΕϐθΐ ÿÈθ μλ ϐρνλ Ιηΐν
 ËÛΕÈβθΐ ΖÛν·θ υΛΐΐΐΐ κχÛΧνθθΐ τΐΐ ΐΐλςΐΐλθΐ ΐχΒςθςνηρ ËχΐΐΣΕΐ ËθΐΙ ςΚ ΛΩΐ ΙΒςχ ΐ :Η0
 Û ΕςχΒΛα Ëθΐης Û ËχβχΛθΐ Ëχλνθθΐς
 ËÛχλνθθΐς ËΕÈβθΐ Ζν·θ υΛΐΐΐΐ κχΧνθθΐ τΐΐ ΐΐλςΐΐλθΐ ΐχΒςθςνηρ ËχΐΐΣΕΐ ËθΐΙ ςΚ ΛΩΐ ΙΒςχ :Η1
 .Û ΕςχΒΛα Ëθΐης Û ËχβχΛθΐ

:ΐχθΐΐΐ Αΐΐΐΐΐ τθΐ ΐνιΣζΐΐ ΐχΐΐΐ ΐΐΐ μλ

ζζπψ -υΐΐΐζ -υΣΐΐΐζ τζΐΠΓΐΐ ϐυηΓκζ Ωζΐλ :(12) θβΐ ϐπΐΐζ

sig ΐχζνΐΐ σζΐΐλ	ΐ·ζΞΕλθΐ t ΐλχδ	τθζΐΐ ΐχΐΐλϐθΐ ΐχΐΐλϐθΐ
0,000	28,627	ΐχΐΐΣΕΐ ΐθΐΐ ζκ λΩΐ ΐΒζχ ΐ τΐΐΐ ΐΐΐλζΐΐΐΐ ΐχΒζθζνθθ ΐΐΕΐΐθΐ ζν·θ υλΐΐΐΐ κχΧνθθΐ ΐΐθΐΐς ΐ ΐΐχβχλθΐ ΐΐλλνθθΐ ΐ ΐζχΒλ
0,05 ΐθΐΐ σζΐΐλ ΐνΐ		

(spss) ΐΐΒλθλ ΑΞΕ ΐ·θΐΐΐ ΐΐΐ μλ :ΐΠΐΐ

ΐΐΒζθζνθθ) ΐΐΐΐλθΐ λΐχΐΐλθ λΐΐ ΐζΐΒζ τθΐ ΐΐΐΐ ΐζΐΒθΐ φα ΐχΐΐΣΕΐΐ Αΐΐΐΐ λχΠΐ
28,627 ΐΐΐ· ΐχΕ ΐ·ζΞΕλθΐ t ΐλχδ τθΐ ΐΐΐΐ (υλΐΐΐΐ κχΧνθθΐ) Ω·ΐΐΐ λχΐΐλθΐ τΐΐ (ΐΐλζΐΐλθΐ
φΐΐΐλ ϐ(0,05) ΐλΐΐλθΐ ΐχζνΐΐλθΐ σζΐΐλ μλ ΐΐ (sig = 0,000) ΐχζνΐΐλθΐ σζΐΐλ μΐ ΐχΕ
τΐΐΐ ΐΐλζΐΐλθΐ ΐχΒζθζνθθ ΐχΐΐΣΕΐ ζκ λΩΐ ΐΒζχ ΐΐΐΐ τΐΐ Ρ νθ φθθΐς κΐΐΐΐ ΐχΐΐλ Τ αλ
Ρ νθ φθθΐ ΐχΐ·θΐ ΐχΐΐλϐθΐ ΐζ·δς ϐΐ ΐζχΒλ ΐθΐΐς ΐ ΐχβχλθΐ ΐχλνθθΐς ΐΕΐΐθΐ ζν·θ υλΐΐΐΐ κχΧνθθΐ
ΐχλνθθΐς ΐΕΐΐθΐ ζν·θ υλΐΐΐΐ κχΧνθθΐ τΐΐ ΐΐλζΐΐλθΐ ΐχΒζθζνθθ ΐχΐΐΣΕΐ ΐθΐΐ ζκ λΩΐ ΐΒζζ τΐΐ
. ΐ ΐζχΒλ ΐθΐΐς ΐ ΐχβχλθΐ
κχΐΐΐ τΐΐΐ ΐΐΐλζΐΐλθΐ ΐχΒζθζνθθ ΐχΐΐΣΕΐ ΐθΐΐ ζκ λΩΐ ΐΒζχ ΐΐ :ΐχνΐΐΐ ΐχΐΐλϐθΐ ΐχΐΐλϐθΐ ΐ 2
. ΐ ΐζχΒλ ΐθΐΐς ΐ ΐχβχλθΐ ΐχλνθθΐς ΐΕΐΐθΐ ζν· ΐΐλΐΐλς ΐΐλΐθ
ΐΐΕΐΐθΐ ζν· ΐΐλΐΐλς ΐΐλΐθ κχΐΐ τΐΐ ΐΐλζΐΐλθΐ ΐχΒζθζνθθ ΐχΐΐΣΕΐ ΐθΐΐ ζκ λΩΐ ΐΒζχ ΐΐ :ΐθ
. ΐ ΐζχΒλ ΐθΐΐς ΐ ΐχβχλθΐ ΐχλνθθΐς
ΐΐΕΐΐθΐ ζν· ΐΐλΐΐλς ΐΐλΐθ κχΐΐ τΐΐ ΐΐλζΐΐλθΐ ΐχΒζθζνθθ ΐχΐΐΣΕΐ ΐθΐΐ ζκ λΩΐ ΐΒζχ ΐΐ :ΐ1
. ΐ ΐζχΒλ ΐθΐΐς ΐ ΐχβχλθΐ ΐχλνθθΐς

- ολΐόζ - οΨΙόζ - οΣΙόηζ τζΠΓΐ~ βπηΐζ ΰζΐλ : (13) θβι βπηΐζ

sig Ήχςνΰλ σςΟΞλ	Ή·ςΞΕλθ΄ t Ήλχδ	Ήχν΄ωθ΄ ΉχΐΛβθ΄ ΉχΥΛβθ΄
0,000	29,919	Ήχ΄΄ΣΕ΄ ΉθώΙ ςΚ Λω΄ ΙΒςχ ώ κχΙεΟ τιΐ ΐ΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςθςνηθ ΉΕΕβθ΄ ζν· ΐΕλ΄ΰλς ΐ΄λιθ ΕςχΒΛα Ήθ΄ης û ΉχβχΛθ΄ Ήχλνθς Û
0,05 ΉθώΙ σςΟΞλ Ινΐ		

. (spss) ΐ΄ΒΛΟλ ΑΞΕ Ή·θ΄Φθ΄ ΐΐΐ· μλ :ΙΗΠιζ

(ΐ΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςθςνηθ) ὕεΟΞλθ΄ ΛχίΟλιθ Λω΄ ΙςΒς τθ΄ ξΕΐ΄ ὕςΙΒθ΄ φα Ήχ΄΄ΣΕό΄ Α΄΄ονθ΄ ΛχΠΟ
μ΄ λη β29,919 ΐΐ· ΎχΕ Ή·ςΞΕλθ΄ t Ήλχδ τθ΄ ΐ΄νΟΞ΄ (ΐΕλ΄ΰλθ΄ς ΐ΄λιθθ΄) Ω·΄ωθ΄ ΛχίΟλθ΄ τιΐ
ΉχΥΛα Τ αΛ φΥΟεχ ΄λλ β(0,05) ΙλΟΰλθ΄ Ήχςνΰλθ΄ σςΟΞλ μλ ὕδ΄ (sig 0,000) Ήχςνΰλθ΄ σςΟΞλ
ΐ΄λιθθ΄ κχΙεΟ τιΐ ΐ΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςθςνηθ Ήχ΄΄ΣΕ΄ ΉθώΙ ςΚ Λω΄ ΙΒςχ ώ ον΄ τιΐ Ρ νΟ φθς΄ κΙΰθ΄
Ρ νûΟ φûθθ΄ ΉûιχΙ·θ΄ ΉχûΥΛβθ΄ ὕς·δς βû ΕςχΒΛα Ήθ΄ης û ΉχβχΛθ΄ Ήχλνθς ΉΕΕβθ΄ ζν· ΐΕλ΄ΰλς
ΉûΕΕβθ΄ ζûν· ΐΕλ΄ΰλς ΐ΄λιθ κχΙεΟ τιΐ ΐ΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςθςνηθ Ήχ΄΄ΣΕ΄ ΉθώΙ ςΚ Λω΄ ΙςΒς τιΐ
.û ΕςχΒΛα Ήθ΄ης û ΉχβχΛθ΄ Ήχλνθς

΄ûχΒςθςνηθ φ·ûΒχ΄ Λω΄ûΟ ΙςûΒς ΄νθ ΔΥΟχ ξ΄νι΄ ὕςΙΒθ΄ Α΄΄ονθ ΐ΄νΟΞ΄ς γ·Ξ ΄λ ὕΕθ μλ
t Ήûλχδ τûθ ΐ΄νΟΞ΄ ζθΚς βû ΕςχΒΛα Ήθ΄ηςû ΉχβχΛθ΄ Ήχλνθς ΉΕΕβθ΄ ζν· ΛχχΞΟ τιΐ ΐ΄λςιΰλθ΄
ΙûλΟΰλθ΄ ΉθώΙθ΄ σςΟΞλ μλ ὕδ΄ sig (0,000) Ήχςνΰλθ΄ σςΟΞλ μ΄ λη β24,91 ΐΐ· ΎχΕ Ή·ςΞΕλθ΄
ΐ΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςθςνηθ φ·ιΞ Λω΄ ΙΒςχ ον΄ τιΐ Ρ νΟ φθς΄ κΙΰθ΄ ΉχΥΛα Τ αΛ φΥΟεχ ΄λλ β(0,05)
Ρ νûΟ φûθθ΄ ΉûιχΙ·θ΄ ΉχΥΛβθ΄ ὕς·δς û ΕςχΒΛα Ήθ΄ης û ΉχβχΛθ΄ Ήχλνθς ΉΕΕβθ΄ ζν· ΛχχΞΟ τιΐ
Ήûθ΄ης û ΉûχβχΛθ΄ Ήχλνθς ΉΕΕβθ΄ ζν· ΛχχΞΟ τιΐ ΐ΄λςιΰλθ΄ ΄χΒςθςνηθ φ·Βχ΄ ΛχΩ΄Ο ΙςΒς τιΐ
.û ΕςχΒΛα

·Μυ,Ιζ· υΣΙόηζ τζΠΓΐ~ βπΗΐζ ΰζΉλ : (14) θβΙ βπΗΐζ

sig Ήχζνΰλ σς0Ξλ	Ή·ςΞΕλθ' t Ήλχδ	ΉχΞχΐΛθ' ΉχΥΛβθ'
0,000	24,91	ΐΰχΒςθςνη00 φ·ιΰΞ ΛχΩΐ ΙΒςχ ζΰν· ΛχχΰΞ0 τιΐ ΐΐλςιΰλθ' Ήθΐης ΰ ΉχβχΛθ' Ήχλν0θ'ς ΉΕΕβθ' ΰ ΉςχΒΛα
0,05ΉθώΙ σς0Ξλ		

.(SPSS) ΐΐΒΛΘλ ΆΞΕ Ή·θΐΦθ' Ιΐΐ μλ :ΙΗΠιζ

:ῃΠόζ - ΠόΖ

Ἡὐχβχλθ' Ἡὐχλνθ'ς ἩΕἲβθ' ζν· ΛχχΞο τιῖ Ἰ'λσιῖλθ' ἄχβςθςνηρ κ'ΙΘοΞ' Λω ῥςβθ' 'κπ ῥς'νο
ΛχχὺΞο φα φΞ'Ξς κρλ ῥλ'ῖ Ἰ'λσιῖλθ' ἄχβςθςνηρ μ' IBν κΙεο ἄλ ῥἘθ μλς ῃῦ ἘςχΒΛα Ἡθ'ης ὠ
οοΦΠν' τιῖ ἄπλχῶο σΙλ Ἡχς'Μ μλ ζν·θ' φα Ἡχβςθςνηρθ' Ἰ'ΛςΦοθ' Αθ'ῖο μ' Ἡχλπῖ' μλ ζθκθ ῃζν·θ'
Ἡὐχην·θ' Ἰ'ὠχλῖθ' ῤῖ' φα Ἰ'Λχχίο ῖ'ΙΕ' τθ' Ἰῖ Ἰδ ἄχβςθςνηρθ' μ' τθςῖ' μχοχΕ'ν μλ οβ'ῖΧςς
ἄὠχβςθςνηρθ' μ' Ἡὐχν'ῶθ' ς ὠχθ'ὠηρθ' Τχρθο ῥἘθ μλ ζν·θ' ἩχΕ·Λ ς ἩχΒ'ὠνó' μχΞΕο Ἡθς'Ελ φα
ΕΛὠχθῖ' ξκὺπ ῤῖ' σςοΞλ μχΞΕος ἩλΙθθ' ῤῖ' ῥχρΞο ῖ'χΕ μλ ζν·θ' ῤἘλῖ Ρ ἄθ οΒς· ἸαΙροΞ'
.κπ'ΥΛς κπῤ'ας γεΕχ υκθ' ῥηΠθ'.

ἡ Σ' Θ' ἡχβςθςνηρ' ἰ' ἄςφρ' ῥλπ' ἡβιοθα ἰ' χφϳλ ῥομλα' ἰ' ὠςεο φλθ' ὕθ' ἰ' Σ' οδῶ' ὠ λϳχ
 Ἄ' ηα' ἰ' ἌρΧ ζθκθ ϐφλθ' ὕθ' ἰ' Σ' οδῶ' τιἰ' ῥ' Βχ' Νηϳν' ἄλλ' ἰ' ἄςιϳλθ' ἄχβςθςνηρ' ψ' φε' ῥνλ γιϳ' ἄλ
 υκθ' φνην-θ' μ' ϐβθ' τθ' ἰ' ἰολ' Ἄ' ηα' ἰ' ξκπ ϐ' πιχιβθ' ΔλΞος ἰ' ἄςφρ' ξκπ Νηϳ' εἰχιβ ἡχἰ' Σ' οδ'
 ξκπ ἰϳ' κια ϐμ' χεἰ' Ἀθ' ἡ φα' ἔ· Ἄ οχιἰ' Ἄιο ἰϳ' κθ φρ' ἡχἰχιεοθ' ἡχνην-θ' ἰ' ἄλιθιθ ὕςιεη ῥιἰ' οΞ'
 υλςλϳθ' μλ μ' ηα ϐἡχθ' ὕβθ' ὕχΕ μλ ὠς ἡἰ' ἌΞθ' ὕχΕ μλ ὠ λςϳθ' ἰ' ἄςφρ' ἡλ' ἔλ ἰ' ἄλιθθ'
 . λςϳθ' ἰ' ῥ' ιφολ ωλ τπ' λοο ἡχνην- ἰ' ἄλιθ μἰ' ὕΕθ'

Λχαςος ζςν·ιθ ἰχβθ' Ἀχχίοθ'. ΔλΞο φρ' ἡχνην-θ' ἄχβςθςνηρθ'. τλΞχ ἄλ ἰςβςθ' τθ' ἰ' ἌρΧ
 γχ·φο μ' ὠ ϐμ' ῥ' Μθ' ῥνλ φν' ὕχ φρ' ὕη' πλθ'ς γ' ϳςϳθ' μἰ' εἰχϳ· ἡχλς ἰ' οδεχλφ· ἡχνην-θ' ἰ' ἄλιθθ'
 φρ' ἰ' χνεοιθ ὕλἰ' Ἄ' χοθῶς γχ·φρ' ἡχνηλῶ ἡε·Ξλθ' ἡΞ' Ἄιθ' ἰϳ· ὠ φρ' χ ὠ ἄχβςθςνηρθ' ξκπ ὕλ
 ὕςιθ' Ἀλι· γ' εἰθ'. ζςν·ιθ ΔλΞο φρ' εςβλλθ' ὠ' ἰπἰ' γχεος ϐἡχλνθθ' ἡιβἰ' ωαἰ φα ζςν-θ' ἰἰ' Ξο
 ψ' ἌΞό'. ζςν-θ' ὠ' χςς ἡφπν' τιἰ' ῥ' Βχ' ζθκ Νηϳνχς ἡλιεολθ' ὕςιθ' κω φνην-θ' ὕλϳθ' φα εἰ' Ἄθ'
 ελἰδ τθ' ἡα' ὕό'. ῥολςς μχΞεο ϐἡχνην-θ' ἰ' ἄβονλθ' γχςΞο ἡθςρΞ ϐ' ἰ' ἄςιϳλθ' ὕ'Ξ ἄς Μχρβθ φα
 . κθ' ὕθ' φα μ' ηλ υ' φας ἰ' ἔλϳθ' ψλΞ' ὕηπ· ἡςιϳλθ'ς ἡλιθθ' ὕ' Σ χ'

:· Μ' ἰχζ' ὠ' ἡλ :όπι

ἡἰςλβλ τθ' ὕλϳθ' 'κπ ἄνἰ' δ ϐἡχεχ·φρ'ς ῥνλ ἡχλΧνθ' ψςΥςλθ' Ἀν'ςβ ὠιοθαθ ἄνθθ' ὕλ ἰϳ·
 : ῥλπ' Ἀ' ὠνθ' μλ

. υλ' ἰό' ἰ' Ξβθ' μλ ὕιεχς ἰ' ἰ' φα ἡχα' βπθ' Ἄ' ἰελ μλ ἰχμχ ἰ' ἄςιϳλθ' ἄχβςθςνηρ γχ·φο μ' ὠ
 υκθολ ἰἰ' Ξο φρ' φπς ϐ' ἰ' Ἄ' Ἄεθ' κἰἰ κΧν ἡχλπἰ' ἈςΞ' ἔθ' ἡφΞ'ς· ἰ' Ἄ' Ἄεθ' κ' ὠθ' ἡχλπ' ἰςϳ' ὠ
 ἡΥλ' ὕλθ ἡιληρ οθ μλ' ος κ' Χνθ'ς κἰθοΞλθ' μχ· ἌςΕ κχΧνθ· κρῶ' Ἄ' Ἄδ ἰπλς εἰςβ τιἰ' Ἄ' Ἄεθ'
 . ολ' ηΕ' ΔχΥςος

φςθπθ' ἈςΞ' ἔθ' Ἄ· ἰ' ἡφπνἰ' κΧϳλ· κ' χεθ' τθ' ἡχῶ' ἄςιϳλθ' ἰ' ἡλπθ' Ἄ· ἰ' ὕλϳθ' σἰ' ὠ
 Ἄη ἰἰ' Ξ' 'κπς Ἄθψ Ἀοηλ μλ ὕενθ' τθ' ἡβ' ἔθ' μςἰ ϐψλΞ'ς λςδ' ἰ' δς φας ϐ' Ἀοηλθ' μλς
 . ἰ' ἰ' μχΞεο φθ' ὠθ'·ς ἡχβ' ὠνό' μλ ωαλθ'ς ϐὕλϳθ' φα υλπ·θ' ἰρβθ' Νχληρ φα

υἰ' ο κςχθ' ἰΕ· Σ' ῥ' πκχβνθ φα ἡιχςφ ἔλθα κῶθ' ἰν' ἡ φρ' ὕ' λἰ' ἰ' ἰ' ἄςιϳλθ' ἄχβςθςνηρ ὕΥβ· ὠ
 ἰ' Ἄ' Ἄεθ' κ' ὠθ'·ς ϐ' ἈΞ' νλθ' ἰ' δςθ' φα ἰ' ἄςιϳλθ' Ἀχαςο· ΔλΞχ ἄλ ϳπς ϐ' ἰβ Ἀχςδ ἰ' δς φα

υΙ΄ΒΟ· ΔΛΞΟ ἩΔΙΘ΄ μ΄ ἄλη βΰχθ΄ηρΘ΄ Ρ χιεΟ φθ΄οθ΄·ς μ΄ςϊ΄ Ι΄ςα ῥ·δ ἩλχιΞ Ἡχθ΄ΒΨΟΞΩ΄ Ι΄Τ΄ΛΒό΄ς
.Τ΄ΦΘ΄Ι΄ ἘΛΩη μ΄ Ἡ·ΟΛΟΛΘ΄ ὕχθ΄ηρΘ΄

κ΄ΧνΘ΄ μ΄ Ἡ·ΟΛΟΛΘ΄ ῥλΨΘ΄ Ι΄ΦςίΥ ΤΨ· τι΄ Τ΄ΥεΘ΄ φα Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ Ι΄Ι΄Ξ ὠ
ὕςαΛΘ΄ ἘΛΩη Ἀ·Ξ· ῥλΨΘ΄ μη΄λ γχΥς βἩχΦ΄ΛδςΛχ·Θ΄ Ι΄Τ΄ΛΒό΄ς γ΄Λςϊ΄ ἘΛΩηη βφηχΞεἩΘ΄
φθ΄οθ΄·ς ζν·Θ΄ ῥΘ΄Ι ἩλςιΨλΘ΄ ῥς΄Ιος ῥ΄εον΄ Ἡ·ςΨΣ ἩΒχΘν κ΄ρλΘ΄ ἩχιΤΟ φα μ΄χΕ΄Ι΄ ΤΨ· φα ΤςλίΘ΄ς
.Τ΄Ι΄΄ μχΞΕΟ φθ΄οθ΄·ς σΛΠ·Θ΄ ΙΛςλΘ΄ ἩχΒ΄ονς ΕΤ΄βη μλ ΩαΛΘ΄

Ε΄ύύΠπΗ΄ :΄ύλ΄

Ι΄΄ΞΟ Ιδ φοΘ΄ Ι΄χΣςρΘ΄ς Ι΄Ε΄Λοδω΄ ΤΨ· κχιεΟ ἈΒ΄ςθ΄ μλ ἄχΛ βΑ΄ον μλ κιεΟ ἄλ τι΄ Τ΄ν·
.ὠ ἘςχΒΛα Ἡθ΄ης ὠ ἩχβχΛΘ΄ ἩχλνοΘ΄ς ἩΕΕβΘ΄ ζν· φα Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ κ΄ΙΘΟΞ΄ μχΞΕΟ φα

Ι΄λΙΘ· ὕχΛΨοιΘ ἩΨΞ΄ς Ἡιλε ΩΥς ὠ ἘςχΒΛα Ἡθ΄ης ὠ ἩχβχΛΘ΄ ἩχλνοΘ΄ς ἩΕΕβΘ΄ ζν· τι΄ ἈΒχ ὠ
.μ΄·Μθ΄ ἩεΩ ἈΞηΘ ῥλχλΨος ἩΩχΙΕΘ΄ Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ

φην·Θ΄ Ι΄λςιΨλΘ΄ κΧν Ἡχ΄λΕΘ Ι΄Λ΄Φ΄ μχςνηρ ὠ ἘςχΒΛα Ἡθ΄ης ὠ ἩχβχΛΘ΄ ἩχλνοΘ΄ς ἩΕΕβΘ΄ ζν· τι΄ ὠ
.μ΄·Μθ΄ υς΄ηΠς Ι΄Ε΄Λοδ΄· κρρχ Ι΄λςιΨλιΘ κ΄Χν Τ΄ν· τι΄ ἘΛ΄Ιό΄ Ι΄ρΟΒ΄ Ωλ

.ρΟΦΠν΄ς ρβ΄΄Χς ΩχλΒ φα Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ κ΄ΙΘΟΞ΄ ἩχλΟΕ ὠ

Φ·ΛΘ ἩχνςΛοηΘό΄ ἘΛ΄Ιό΄ γχεΕΟ τΨΞΟ μ΄ ὠ ἘςχΒΛα Ἡθ΄ης ὠ ἩχβχΛΘ΄ ἩχλνοΘ΄ς ἩΕΕβΘ΄ ζν· τι΄ ὠ
.Ι΄λςιΨλΘ΄ ΛχαςΟ ῥχρΞΟς ΤΨ·Θ΄ ρΥΨ· κ΄Ξδ΄ι΄

κΘ σΛΘ΄ Ι΄Λχίολ ῥ΄ΘΙς ἩελΨλΘ΄ Ι΄Ξ΄ΛΙΘ΄ μλ ἹχΜΛ Τ΄ΛΒ΄· ΛχΘ΄ι΄ φα ἩΞ΄ΛΙΘ΄ φΣςΟ ἄλη
.Ἡχθ΄ΕΘ΄ ἩΞ΄ΛΙΘ΄ ρχΘ΄ γΛΦΟΟ

·Μ΄ΙΗ΄ Ἀ΄ίς :οζ΄

ΓΛΦΘ Λ·η΄ ῥ΄Βλ ΔχΟν ἩχΛ΄ΒΟΘ΄ ζςν·Θ΄ ΛχχΞΟ τι΄ Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ ΛΩ΄ ῥςΕ ἩΞ΄ΛΙΘ΄ κ΄οΟΘ΄
: φιχ ἄλ μλΥΟ Ι΄ώ΄ΞΟΘ΄ μλ Ἡ΄ςλΒλ

.ἩχΛ΄ΒΟΘ΄ ζςν·Θ΄ φα ἩχΛΠ·Θ΄ ΙΛ΄ςλΘ΄ ΕΤ΄βη τι΄ Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ Λ΄Ϝτ ὠ

."Υ΄ςΨΘ΄ς Ι΄ν΄ηλό΄" ἩχΛ΄ΒΟΘ΄ ζςν·Θ΄ φα ἩχνςΛοηΘώ΄ ἘΛ΄Ιό΄ γχ·ΦΟ γ΄α΄ ὠ

.ζν·Θ΄ φα μς·Μθ΄ Ωλ ἩδΕΨΘ΄ ἘΛ΄Ι΄ ἩΦΠν΄ κ΄ΙΙς ῥχΨβΟ φα Ι΄λςιΨλΘ΄ ἄχΒςθςνηρ ΛςΙ ὠ

: ΧΤΉΙϚ ·ιϚβ

: ΄ΗύύύεϚ 1

2010. μ΄λϊ ρμςϊΜςλς μςΛΠ΄ν Ληβθ΄ Λ΄Ι ρδπλ΄ζπ Ηπγλζ΄ Έ΄υΗ΄ΠΗβ΄ :Λι΄εθ΄ Ι·ϊ φθςϙλ ΙχΞθ΄ - 1

ΩûχΜςϙθ΄ς ΛûΠνιθ ΈΛχûΞλθ΄ Λ΄Ι ρήΙ΄Πιζ΄π Ηπγλζ΄ :μ΄ΕΛΞ ΙΛΕ΄ ÿχρΞς μ΄ΕΛΞ ΙΛΕΛ μχΞΕ - 2
.2010 ρμ΄λϊ ρΗϊ΄·Φθ΄ς

2009. ÿ΄ς Λ΄Ι ρ·υίΙΠιζ΄ Έ΄υηιϙζ΄ :ζ΄ Ι·ϊ μχλ΄ Ιθ΄Θ - 3

μ΄ûλϊ ρΗûϊ΄·Φθ΄ς ΩχΜςϙθ΄ς ΛΠνιθ ΈΛχΞλθ΄ Λ΄Ι ρΑΙύΠ΄ϙιζ΄ δπλ΄ζ΄ ΑΙ΄Η΄ :Αχ·Π ÿτ ÿλ΄η ΙχΛΙ - 4
2012.

1999. ρΕΛπ΄εθ΄ ρΗχλνϙιθ ΄Ηχ·ΛΨθ΄ ΄ΗλΧνλθ΄ ρ·υλπΙηεζό΄ ΑΙ΄΄ΤΗζ΄ θζ΄Ψ :μ΄ςΥΛ ΄Ια΄Λ - 5

2010. ρμ΄λϊ ρΩχΜςϙθ΄ς ΛΠνιθ Τ΄β Σ Λ΄Ι ρδπλ΄ζπ Ηπγλζ΄ :φ·ΙΕθ΄ Τ ΄χΛς Λ΄Σ Ψθ΄ ΄ΠΛ - 6
ΛΠνιθ Απ΄νλθ΄ Λ΄Ι ρΈ΄ιπηϙιζ΄ υ΄τπζπλεΗπ ·υΙ΄Η΄ Έ΄ιπηϙιζ΄ θΥΗ Έ΄υΜ΄Μι :μχΞ΄χ Αθ΄ή ΙΨΞ - 7
2008. ρμ΄λϊ ρΩχΜςϙθ΄ς

΄ΙςΛûχ· ρΗχδςεΕθ΄ φ·ΙΕθ΄ ΄Ι΄ΛςΠνλ ρτίΙΠιζ΄π σΗγλζ΄ Η΄ΠΗβό΄ τί ·ιΗγι :ΙΠ΄ν φθΙϊ υΜςΞ - 8
·ΗνΞ μςΙ

ΛûΠνιθ ΄ΗχΛû Σ Ψθ΄ ΄Ηû·ϙηλθ΄ ρ·ύυΙ΄ΤΗζ΄ δπλ΄ζπ κυι΄Ηζ΄ Έ΄ειΞ τί ·Μ΄Γιζ΄ :φϊ΄ΒΞθ΄ ΙΛΕΛ - 9
2007. ρΛ Σ λ ρΩχΜςϙθ΄ς

ΛûΠνθ΄ Λ΄Ι μςΙ ρ·ύυΙ΄ΤΗζ΄ δπύλ΄ζ΄ τύι ·΄βΙζ΄ αuyΓηπ ·ηι΄Ξζ΄ ΑΗπ΄Τζ΄ :ΙΛΕ΄ ΛχλΞ ΙΛΕΛ - 10
2009

μ΄λϊ ρΩχΜςϙθ΄ς ΛΠνιθ ΩχΜςϙθ΄ς ΛΠνιθ Απ΄νλθ΄ Λ΄Ι ρδπλ΄ζ΄ ΑΙ΄Η΄ :φαΛχ Σ θ΄ Γ΄ϙβθ΄ Ι·ϊ ΙΛΕΛ - 11
2006.

ΩχΜςϙθ΄ς ΛΠνιθ ΄Ηα΄εΩθ΄ Λ΄Ι ρΕΛΙΗλό΄ Ι΄Ψ ·υλπΙηεζό΄ ·υελ΄ζ΄ Έ΄ιΗΖζ΄ :ΕςΛα ς΄ ΙΛΕΛ ΙςλΕΛ - 12
2009. ρμ΄λϊ

2004. ρΕΛπ΄εθ΄ ρΛΠν Λ΄Ι μςΙ· ρΗχνςΛϙηθώ΄ ΕΛ΄Βϙθ΄ :ÿχΙνδ ΙΛΕ΄ ΄Ηιρν - 13

ΕΛπ^α·ὐεθ' ῥΗὐχνςν^α·εθ' ἰ' Ἀ'Ιὐ Σ ὕθ φλςεθ' Μηλλθ' ῥτλπιηεζό^α αυπΜηζ^α :ὕΞςχ μΞΕ ὕΞςχ -14
2012.

. ΩχΜς00'ς ΛΠνιθ ὕ·ε0Ξλθ' Ἀ'Ι ῥδπλ^αζ^απ Ηπγλζ^α :φ^α·Σ θ' Ιχθςς υΛη·θ' Νν^α -15

μ^α·ὐλἰ ῥΛὐΠνιθ ὕ^α·ς Ἀ'Ι ῥ·υιούμό^α ήἰ^αΠιζ^α Αἰ^αΗ^α :ὕεἰ ἩῤλΒ ΙχῤΞς ἰ^α·εχΛἰἰΛΕλ φ·ΛΕ -16
2010.

Λ'Ι ῥ·ὕυζπΗζ^απ ·σηΓιζ^α ·υἰἰΠιζ^α Ἐ^ασηιΩζ^α Αἰ^αΗ^α :ἰ'ΛΦθ' κχπ'Λ· ὕχἰ^α·λΞ·ς ζ' Ι·ἰ μχλ^α· Ιθ^α·Θ -17
2006. ῥμ^α·λἰ ῥΛΠνιθ ὕ^α·ς

ΩὐχΜς00'ς ΛΠνιθ ὕ^α·ς Ἀ'Ι ῥδπλ^αζ^α Αἰ^αΗ^α τί ΑἰΠ^αΩιζ^α Ἐ^αξ^αἰ^αΗό^α :ΕἰςΒ Χςβελς μ^α·Υλλ Ι^α·χΜ -18
2013. ῥΗῤ·'Λθ' Ἡῤ·Φθ' ῥμ^α·λἰ

ῥμ^α·ὐλἰ ῥΛΠνιθ ὕ^α·ς Ἀ'Ι ἰδπλ^αζ^α Αἰ^αΗ^α τί ΑἰΠ^αΩιζ^α Ἐ^αξ^αἰ^αΗό^α :ΕἰςΒ Χςβελς μ^α·Υλλ Ι^α·χΜ -19
2006. ῥΗ00^α·00^α Ἡῤ·Φθ'

2009. ῥμ^α·λἰ ῥμςἰΜςλς μςΛΠ^α·ν ῥΗχ^α·Ι·θ' Ἀ'Ι ῥδπλ^αζ^απ Ηπγλζ^α :ΕἰΒ ΝΛΦ· Λ^α·Ξ -20

μ^α·λἰ ῥΩχΜς00'ς ΛΠνιθ Απ^α·νλθ' Ἀ'Ι ῥ·υλπιηεζό^α ῥ^αἰψψ^α :γΕῤῥθ' Ν^α·ἰ ΛχΠ·ς μχΞ^α·χ Ἀθ^α·ή ἰῤΞ -21
2014.

ΩὐχΜς00'ς ΛΠνιθ ἰ^α·β Σ Ἀ'Ι ῥ·υιηΩζ^α Ἐ^αγυ^α·Τηζ^απ Χβ^α·πζ^α ήἰ^αΠιζ^α Αἰ^αΗ^α :υΛΛΠθ' ἰΠ'Λ γἰ^α·Σ -22
2013. ῥΗχν^α·00^α Ἡῤ·Φθ' μ μ^α·λἰ

ΕΛχὐΞλθ' Ἀ'Ι ῥ·υἰ^αΗἰ^α Ἐ^αἰπΩιζ^α ΘΥλ^α :φ·^α·νΒθ' Λἰ^α·εθ' Ι·ἰ μχΙθ' ἰἘἰς φΒχθἰνδ κχπ'Λ· Λ^α·ἰ -23
2008. ῥΗ00^α·00^α Ἡῤ·Φθ' ῥμ^α·λἰ ῥΗἰ^α··Φθ'ς ΩχΜς00'ς ΛΠνιθ

Ἡὐχῤλ^α·Βθ' Ἀ'Ιὐθ' ῥ·υἰ^αἰ^αΤηζ^α δπλ^αζ^α τί ·0υΗΓζ^α Αἰ^αΗἰ^α· :ὕΕδ ς·^α κἘΞθ' Ι·ἰς φβνΕ Λ^α·βἰθ' Ι·ἰ -24
2004. ῥΗχΛἰνἠΞό'

ΩχΜς00'ς ΛΠνιθ ὕ^α·ς Ἀ'Ι ῥ·υλπιηεζό^α Αἰ^αΗἰ^α Ἐ^αε^αΞ :μςΛΘῑς φλθ^α·Ξθ' ἰΛΕλ γ'ΜΛθ' Ι·ἰ ἰἘἰ -25
2005. ῥμ^α·λἰ

1999. ῥΕΛπ^α·εθ' ῥΛΠνθ'ς Ἡἰ^α··Φιθ μ^α·χ·θ' ῥ·υἰἰΠιζ^α Ἐ^αἰΗΖζ^α αυπΜΗ :ἰ'ΙΕθ' ΛχΙ· Τ ςἰ -26

2009. ῥΗχΛἰνἠΞό' ῥφῤλ^α·Βθ' Ληβθ' Ἀ'Ιῥ Ἐ^αἰπΩιζ^α ὕἰ^απζπλεΗ Αἰ^αΗ^α :φαΛχ Σ θ' ἰΛΕλ -27

2010. ῥμΙΛώ' ῥΩχΜς00'ς ΑΠνιθ' Ἡλ'Ξ' Λ'Ι ῥ·υίΠιζπ·υζ'ιζ' ΑΙ'Ἡδ' :γθ'Θθ' Ι·ϊ ΙΛΕλ-28
Ἡῶχ·Λῶθ' ὙΛ'ῶ Σλθ' Ι'ῶΕ0' ῥ·ιζπΩζ' ῥΥ τί·υίΠιζ·ΨλΠζ' :ῥχ'Φ ΙχΞθ' ῥ'λη τῥΦ Σλ-29

2009. ῥΕΛπ'εθ'

ΩῶχΜς00'ς ΑῶΠνιθ' ΕΛχῶΞλθ' Λ'Ι ῥ·υλΠιἩεζό'·υίΠιζ' Ε'ιΗΖζ' :μςΛ0τς Ι'ΙΕθ' ΙΛΕλ κχΞς-30

2012. ῥμΙΛι' ῥἩϊ'·Φθ'ς

:·υ0ι'ιζ' 'ΙπΓ'ζ' 2

ι·ῶυΙ·Κῑζ'·υΙ'ῑῑζ' δπλ'ζ'·ΤΞλ'·υζ'Ωί ζῑΨ ῥ'ΠἩόπ' θύΨι' ῥ'ῑπζπλεἩ Ι0τ' :ΙΛΕλ Αχ'Π -31

Ι'ῑΙ'ῶ Σ0δ' ΨΛα ῥἩχΙ' Σ0δῶ' κςιῑθ' φα Λχ0ΞΒ'λθ' Ει'ῥΠ τιῑ ῥςΣΕθ' Ι'·ιΦ0λ μλΥ Ἡλιελ' Εληκλ

2007. ῥῶχΦΞ ῥΝ'·ϊ Ι'ΕΛα Ἡῶλ'Β ῥἩχῶλθ'

Λχ0ῶΞΒ'λ Ἡθ'ΞΛ ῥ·υΙΞ'ζ' ἩΙ'πιζ' ΑΙ'Ἡ' ΙυπΤἩ τί' Ε'ῑπῑ0ιζ' ῥ'ῑπζπλεἩ ΙπἩ :Δλεθ' μ· ΕΛςν -32

2001. ῥἩνχΦνΞδ ῥυΛς0νλ Ἡῶλ'Β ῥΛχχΞ0θ' κςιῑς ἩχΙ' Σ0δῶ' κςιῑθ' Ἡχιῑ ῥΕΛςΠνλ Λχῑ

·υίῶΠιζ'·ΨλῶΠζ' ζύῑΨ·υίΠιζπ·υζ'ιζ' Ε'ιΗΖζ' ΑΙ'ῑἩ ΙυΙΓἩ·υβ'ῶἩ' Ι0τ' :ςλε ΙΛΕλ-33

κςῶιῑθ' φῶα Λχ0ῶΞΒ'λθ' Ει'ῥῶΠ τῶιῑ ῥςΣΕθ' Ι'·ιΦ0λ μλΥ Ἡλιελ' Εληκλ ῥ·υΙ·Κῑζ' δπλ'ζ'

.2009 ῥῶ ιΠθ' Ἡῶλ'Β ῥἩχΙ' Σ0δῶ'

ῥἩψ' ζύῑΨ Ε'όῶΠἩόπ' Ε'ῑῑπῑ0ιζ' ῥ'ῑπζπλεἩ Ι0ψ·υΜ'υβ·υἩ'ΠἩβ'·Μ'ΙἩ :ἩνχλΞ'χ ΩΞ'χ-34

κςῶιῑθ' φῶα Λχ0ῶΞΒ'λθ' Ει'ῥῶΠ τιῑ ῥςΣΕθ' Ι'·ιΦ0λ μλΥ Ἡλιελ' Εληκλ ῥ·ιΥλιη σἩ'ΠἩβό'

2011. ῥΝ'ΙΛλς· ῥΕΛδς· ΙΛΕλ ῥΕΛδς· ΙΛΕλ' Ἡῶλ'Β ῥΕΛςΠνλ Λχῑ ἩχΙ' Σ0δῶ'

:·υΜ'ΙἩζ' θ'ῶόπ' Ε'ῑγἩῑιζπ' Ε'ῑιἩ'ιζ' 5

κυἩοῑπζ' κι ἩΙ'Πιζ' ῥ'ῑΨ τί ἩυἩῑζ' ῑ·υλΠιἩεζό'·υίΠιζ' Ε'ῑῑῑ0ζ' :μχΞΕθ'Ει'ΕΠ μΞΕ -35

Ι'ςΛῶχ· Ἡῶῶλ'Β ῥγςῶεΕθ' Ἡχιῑθ' ῥυςνΞθ' φλιῑθ' Λλ0'λθ' τθ' Ἡλιελ' Ἡιθ'Ιλ ῥ·υἩ'ΠἩβόπ'·υλπλ'γζ'

.2002 ῥἩχ·Λῶθ'

ι·ῶυΙ·Κῑζ' ἩΙ'ῶΠιζ'·λιῶΠΩζ' ῥΖἩιε·υλΠιἩεζό'·ίΙυΠζ' :ῑ'Λῶλ υΛ'ςπς μχΞΕ κχΕΛ -36

Ἡῶῶλ'Β ῥ'Ι'ῑΙΕ0ς Ωδ'ς ῥἩχΙ' Σ0δῶ' Ι'ῶςΕ0θ'ς ἩχαΛ Σλθ' ἩλςΧνλιθ' φθςΙθ' τε0ιλθ' τθ' Ἡλιελ' Ἡιθ'Ιλ

.2004 Λ·λΞχΙ 1415 φλςχ ῥῶ ιΠθ' ῥφιῑς· μ· Ἡ·χΞΕ

· ι"Ωζ 'Εύϊιζπ Λπι"β π† · ΨπΜπιπ ΗζΙϊζ ú6

.2001 þ'Ι ςΛχ· þκνυύινζ θηΩζ ΙΉ:ΙΛςλθ' Νςλ^δ þφη·ιΰ· Μχλ û37

·ḅ'úΠhó'π 'É'ιππhιζ̣' 'ṿí'π(π)εhπ ·ṿí'Kí'ζ̣' ·ṿí'Πí'ζ̣' ·MM'í'ζ̣':ṿl'χ'Yθ' 'ỵ'λ'ζ̣' ÁχΣv κBΛ û38

.2005 j15 ΠΥΘ' ΡΗ·v İ 'ΗΥΛ'Β ΡΗχv'Ξvό'ς 'Ηχ İ'λθvώ' κςİΥΘ' 'ΗΙvλ

'Hûχλνθ' ς 'HûEÈβθ' ζν. ᾿Τπν°. γιϿολθ' 1982 ΝΛ'λ 13 φα ΖΛ'λθ' 106 -82 κδΛ κςΞΛλ -39

.1982/03/16 ; 11 II^{YÖ} Þ 'H_χΛΞΛ^Θ' 'EΙ_χΛΒ^Θ' Þ 'H_χΒ_χΛ^Θ'

·IHZÇ 'E'Yλι τι ·λI'γι ·M'IH ÝÇ'IHιÇ θυβπ θηΩÇ "υI'πZπλεH: μςΛΘς ΛχYΘ N·:I 'HΛYν û40

.1998 p1'1í· p14 IIÿö' p'HyΛ'Íó'ς 'HyI"Σ0δώ' κσιÿö' 'HιBλ p·I"Ωξ

:ΕλΙΨ~ ú 7

41- [www. it garabit. org /e. businers](http://www.itgarabit.org/e.business)

42- www.Bank.org/arabic/period

43- [www. Badr_ bank. net](http://www.Badr_bank.net)

:-υ^hλ^hι̇ψ̃ ·ἐηζ^h χ^hι̇ι^hζ̃ ú 8

44_Robert Reix ; **Systèmes d'information et Management des organisation** ;(Vuibert ;France ;4= éditions ;2002)

45_vocabulaire des Technique de l'information et de la communication ;(commission Générale de Terminologie et de Néologie ; France ; 2006)

·υ*ΩΞζ̃ ·υΤ̃ΙγιυΗζ̃ ·υΙζ̃Κῑζ̃ ·υΙποιῑζ̃
 τιηΩζ̃ ἑΓ*ζ̃ π τζ̃Ωζ̃ θσηΩΗζ̃ ΑΙ*Κπ
 ·ηυι ήπΠζ̃π* τΩιῑζ̃ Κελιζ̃
 ΙυΜΗζ̃ θπηΨ π ·υΙῑΤ̃Ηζ̃ ὕ ·υΗῑΠῑβό~ θπηΩζ̃ ΗοΩι

ΙυΜΗζ̃ θπηΨ : ΙῑΜιζ̃
 δπλ* π ·υζ̃ι : ΟΠΖΗζ̃

:κ̃πλΩ* ἑΓ* κῑυ*ΗΜ~

·υΙῑΤ̃Ηζ̃ δπλ*ζ̃ ΙυΜΗ ζηΨ ἑῑπιηΩιζ̃ ὕῑπζπλεΗ Ιῑ
 ΑπυῑΙί ·ζ̃επ ·υῑυΙζ̃ ·υιλΗζ̃ π ·Γύῑζ̃ δλ* : ·ζ̃Γ ·ΜῑΙΗ

ΙυΜΗζ̃ θπηΨ τί ΙΗΜῑζ̃ ΑΗῑοΞ βυλζ βρει ἑΓ* κῑυ*ΗΜ~
 .δπλ* π ·υζ̃ι : ΟΠΖΗ

:θῑΗΜψ̃ ήῑΙΞ̃
 ·ιῑΜῑ τΜπλΜ

: ·ζ̃Τζ̃ ΗῑΗΨ̃
 ΑΗυΙί τΜυπΜ

·υιεζ̃ τΗΖῑ ὕ θυιεζ̃ τΖῑ
 : ΗΩ* π ὕ ·υΤ ·υΓΗ

ΘΗΖΗ τΗζ̃ ἑΛῑυ*ζ̃ Ρ Ω* ζηΨ βπΠΓηζ̃ ῑΠυΠΖ θιΠ σθζ̃ κῑυ*ΗΜό~ ῑΘΞ θεζ̃ ΘΗβῑ κῑ τλΙΜυ
 ἑῑῑῑΩζ̃ ζηΨ ·ῑῑῑῑ θιεΗζ̃ θελι βις βῑῑῑζ̃ ῑΘΞ τί θευῑΙ ·υιξψ ῑΥλπ ὕ ἑΓ*ζ̃ ήῑΗξῑ ΑΙΞ̃ῑ
 Ρ ῑάψ ὁ~ ΘΗΖΗΜΗ κζ π ·υΙΜ ῑολπιεθΗΜ τΗζ̃ ἑῑπιηΩιζ̃ κῑ ῑιηΨ ὕ κῑυ*ΗΜό~ ῑΘΞ ῑολιΣῑυ τΗζ̃
 .Τγί τιηΩζ̃ ἑΓ*ζ̃

κΜΓ ζηΨ ΙεΞζ̃ βυΚῑ̃ θεΙεΞῑ̃
 .ῑΩι ῑ πῑῑῑζ̃ π κπῑΩΗζ̃

: ΑΙΐιΗΜό~ §βιζ ·ιΐΨ ΕΐΥΓύι

.Αειθ' ς κΞώ' Α0η0 ώ -1

.ΗιΐΞι' Ηα'η τιΐ Η·Βό' μλ Ιη0 -2

.ΗΕΛ0ελθ' ΗιΐΞι' μι ΐ ΗχΐςΥςλ· ΑΒ' -3

.μ'χ·0Ξώ' Λς'Ελ ΩχλΒ φα Ζχ'Λ ὕ0λχ υΚθ' Ω·Λλθ' ὕΘ'Ι (*) ΗλÈΐ ΩΥ -4

:·ιΐΩζ' Ε'λ'υ'ζ' : ρπψ ΐπΓιζ

: Λλΐζ' -1

τ0ν'

ΛηΚ

: ΙιΩζ' -2

ΗνΞ 40-31

ΗνΞ 30-20

Λ0η'α ΗνΞ 51

ΗνΞ 50-41

: τιυηΩΗζ' ρπ'ΗΜιζ' -3

υςν'0

ΦΞς0λ

χιΐ' ι'Ξ'Λι

φΐλ'Β

:δλ'ζ' τί ·ιΗΖζ' ΑΗι -4

ι'ςνΞ 10 τθ' ι'ςνΞ 6 μλ

ι'ςνΞ 5 μλ ὕδ'

Λ0η'α ΗνΞ 16 μλ

ΗνΞ 15 -11 μλ

.δλζ τί Έιπριζ υίπλεη ίίπρ ηι : τλζ ιπγιζ

N*χελ γας Ηνζηλ Α΄ςΒθ' 1'Λ*χΘ ς Ηχθ*λθ' ς ΗχνεΘθ' 1*·ιΦΟλθ' Λά΄ςΘ σιλ Ν*χε· γιΥΟΟ 1'ΛΠ~λ ΛςΕλθ' 'Κπ μλΥΟχ
 .(ΕΙΠ· γά΄ςλ Λχή - γά΄ςλ Λχή - Ιχ*Ελ - γά΄ςλ ̂ ΕΙΠ· γά΄ςλ) Ι΄Υ·~ ΗΞλΘθ' ςΚ ""ΥΛηχθ "

Λχή γά΄ςλ ΕΙΠ·	Λχή γά΄ςλ	Ιχ*Ελ	γά΄ςλ	γά΄ςλ ΕΙΠ·	ΕΛ*·Ψθ'	κδΛθ'	Ψ*Βλθ'
					μχ· ΨΣΘ ΑςΞ'Ε Ηη·Π Ζν·θ' φα ΛαςΟχ ΑΟ*ηλθ' ΩχλΒ	01	1*·ιΦΟλθ' ΗχνεΘθ'
					ς ΗχιΘ'Ιθ' Ζν·θ' Ηη·Π μχ· Φ·Λ ΙΒςχ 1νΛΟνών' Ηη·Π	02	
					1*λςιΨλ Ζν·ιθ φνςΛΟηθών' Ωδςλθ' Λαςχ .οχλΙΘΟΞλθ ΕΙχβλ	03	
					ΨλΨθ' φα φνςΛΟηθών' Ιχλ·θ' κ'ΙΘΟΞ' κΟχ Ζν·θ' ΨΘ'Ι	04	
					ΨιΘλ τιΐ 1*λςιΨλιθ Ψς'ΙΟ Ζ'νπ Ζν·θ' φα ΗχβχΧςθ' 1*χςΟΞλθ'	05	
					φα σΛΘί' Ζςν·θ' Ωλ Ζν·θ' ΖΛΟΠχ .1*λςιΨλιθ Ηιλ'Π ΗχνΦς ΕΙΐ'δ	06	
					κΜΕθ' φθ*λθ' κΐΙθ' Ζν·θ' σΙθ ΛαςΟχ 1*λςιΨλθ' *χΒςθςνηΟ Τ'ΛΠθ	07	1*·ιΦΟλθ' Ηΰΰχθ*λθ'
					1*χΒλλ·θ' Τ'ΛΠθ ΗΣ*Θ Ηχν'Μχλ ΙΒςΟ *πΛχςΦΟ ς	08	
					Ην*χΣθ ΗΣ*Θ Ηχν'Μχλ τιΐ Ζν·θ' ΛαςΟχ .1*χΒλλ·θ' ς ΕΜρΒΐ'	09	
					ΗλιΘ ΛχαςΟθ κΜΕθ' φθ*λθ' κΐΙθ' ΛαςΟχ κςΞΛ ΙχΙΞΟ ς ΗΨχΛΞθ' 1'χνΛΟνών' .ΕΙΙΒΟλθ' *ρη'ΛΟΠ'	10	
					ΑχΛΙΟθ κΜΕθ' φθ*λθ' κΐΙθ' ΛαςΟχ Ηχθϑ γχ·ΦΟ τιΐ μχβΧςλθ' Ψχπ'Ο ς .1*λςιΨλθ' *χΒςθςνηΟ	11	

δλζ̣ ριψ ΙυπΤΗ τί Έ̣ιπηΩιζ̣ υ̣ϊ̣πι̣πλεΗ̣ ·ι̣ξ̣Μι ρΗι : ι̣ζ̣οζ̣ ΙπΓιζ̣

Λχή γὰςλ ΕΙΠ·	Λχή γὰςλ	Ιχ̣Έλ	γὰςλ	γὰςλ ΕΙΠ·	ΕΛ̣·Ψ̣θ̣		
					ÿΘ̣'Ι ÿλΨ̣θ̣ 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣ 'χΒςθςνηΘ̣ 'ΙρΞ .Ζν·θ̣ κ̣Ξδ̣	12	κχΧνΟθ̣ υΛ'Ιό̣
					Ηχιλ̣ϊ̣ φα 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣ 'χΒςθςνηΘ̣ 'Ι̣ϊ̣Ξ̣ .Ζν·θ̣ ÿλ̣ϊ̣ τι̣ϊ̣ Η·δ̣Λθ̣	13	
					Κ̣'Θ̣' φα 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣ 'χΒςθςνηΘ̣ Ι̣ϊ̣Ξ̣ .ΚχβνΟιθ̣ ριχςΕΘ̣ ς 'Ι̣'Λ'Λεθ̣	14	
					φα 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣ 'χΒςθςνηΘ̣ 'Ι̣ϊ̣Ξ̣ ΗχνΟςΛθ̣' ΗχΛ'Ιό̣' 'Ι̣'Τ'ΛΒό̣' Λ̣'Σ̣Οθ̣' Ρ̣ χιεΘ̣ φΒχΛΙΘ̣ 'ΑςιΞ̣· κ̣Οχ 'ΥχΕ· .γΛςθ̣ κ̣'ΙΘ̣Ξ̣'	15	
					Ι̣'Λ·Θ̣θ̣' ς 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣ ÿΙ̣'·Θ̣θ̣ Ηχθ̣ϋ̣ ΙΒςΘ̣ .Ζν·θ̣ κ̣Ξδ̣ μχ·	16	
					φα 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣ 'χΒςθςνηΘ̣ 'Ι̣ϊ̣Ξ̣ Ηχ̣'Ι̣ςν μχΞΕΘ̣ ς Ζν·θ̣ ΙΛ'ςλ Ηβ̣'Ι̣'Υλ .οσ̣'ΛΙΘ̣ ς οσ̣'Β̣Ονλ	17	ς 'Ι̣'ΛΙΘ̣θ̣' 'Ι̣Ẹ̀'Ψ̣λθ̣'
					'χΒςθςνηΘ̣· ΗχβιΘ̣θ̣' 'Ασ̣'ηλθ̣' ΙχςΜΟ̣ Ι̣ϊ̣Ξ̣ 'Ι̣'χιλ̣Ψ̣θ̣' ς ΗΦΠν'Ι̣' Λχχ̣'Ι̣Ο̣ φα 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣' 'ΗΛΙΘ̣θ̣' κχΙεΘ̣ ς Τ̣Λ'Ι̣ Τ̣'ν̣' υΙ̣'̣'Ο̣ φ̣Οθ̣'	18	
					ΕιςΒ̣ μχΞΕΘ̣· ΗχβιΘ̣θ̣' 'Ασ̣'ηλθ̣' 'Ι̣ΕλΞ̣ .Τ̣Ẹ̀λ̣Ψ̣ιθ̣ Ηλιελθ̣' Ηχην·θ̣' 'Ι̣'ΛΙΘ̣θ̣'	19	
					κχΙεΘ̣· 'Ι̣λσιΨ̣λθ̣' 'χΒςθςνηΘ̣' 'Ι̣ΕλΞ̣ Η̣'Ι̣ΛΞ̣ ς Ηχθ̣'̣'Ι̣' ΕιςΒ̣ 'Ι̣'Κ̣ 'Ι̣'ΛΙΘ̣ .ΗΥ̣β̣Ονλ ΗβιηΘ̣ ς Ηε̣'̣'α̣	20	
					ΩχΛΞ̣Ο̣ φα Ηχθ̣Ψ̣' 'Ι̣'α̣'Λ̣Σ̣θ̣' 'Ι̣'Ι̣'Ξ̣ .μς·Μιθ̣ 'ΗΛΙΘ̣θ̣' κχΙεΘ̣	21	

الملخص:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أكبر التحديات التي تواجه البنوك التجارية اليوم ومن غير المعقول تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية، لذا فان نجاح تبني هذه التكنولوجيا يتوقف على مدى سعي هذه البنوك إلى إدارة هذا التغيير التكنولوجي بما يحقق فعالية أنشطتها ووظائفها.

لذلك فقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات على تسيير بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة فرجيوة . ومدى تطبيقها لها على وظائفها المتنوعة، وبعد إجراء عملية تحليل بيانات الدراسة المتعلقة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة فرجيوة . واختبار الفرضيات خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات أثر بارز في تسيير الوكالة، لكن هذه الأخيرة لم تستفد منها كما ينبغي وإنما هي لا زالت في بداية طور الاستفادة من مزاياها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، البنوك الالكترونية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة فرجيوة

Résumé :

La technologie de l'information est considérée comme les plus grands challenges qui affrontent les banques commerciales aujourd'hui. Il n'est pas raisonnable d'ignorer les indices de la révolution technologie qui est actuellement dans les banque mondiales .pour se là, la réussite de l'adoption de cette technologie est basée sur le degré de la tentation de ces banques de gérer ce changement technologique pour réaliser l'efficacité de ses activités de ses fonctions .

Donc, cette étude a pour but de révéler l'influence de la technologie de l'information sur la gestion de la banque d'agriculture et du développement Rural –agence de ferdjioua- et comme elle l'applique sur les différentes fonction.

Après l'opération de l'analyse des rapports de l'étude qui sont relatives à la banque d'agriculture et du développement Rural –agence de ferdjioua –et choisir les hypothèses, l'étude a révélé que la technologie de l'information a une influence évidente sur la gestion de l'agence, mais cette dernière n'a pas bénéficié de la technologie comme il faut, elle est encore au début du stade du bénéfice de ses avantages.

Mot clé : La technologie de l'information ,les banques électroniques, la banque d'agriculture et du développement Rural –agence de ferdjioua –