

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

# استبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته :

تقوم الباحثة بإعداد مذكرة ماجستير بعنوان : تطوير الخدمات في القطاع البنكي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة- و تهدف الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية في ظل الانتقال و الاستفادة من اقتصاد المعرفة . و في سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة و ذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة, و ذلك بوضع علامة ( X ) في الخانة التي تتفق مع رأيكم, علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم مقدما جهودكم و حسن تعاونكم

المشرف : أد/ مفتاح صالح

الطالبة : نورالدين إيمان ,

سنة ثانية ماجستير - مدرسة الدكتوراه

تخصص : اقتصاد و تسيير المعرفة

## القسم الأول : معلومات شخصية

الجنس : ذكر ( ) أنثى ( )

العمر : اقل من 25 سنة ( ) من 25 الى 35 سنة ( )

من 36 الى 45 سنة ( ) اكثر من 45 سنة ( )

المستوى التعليمي : اقل من ثانوي ( ) ثانوي ( )

ليسانس ( ) ماجستير ( )

دراسات عليا متخصصة ( )

أخرى يرجى تحديدها.....

عدد سنوات العمل بالبنك : من سنة الى 5 سنوات ( ) من 6 الى 10 سنوات ( )

من 11 الى 15 سنة ( ) أكثر من 15 سنة ( )

المركز الوظيفي : .....

## القسم الثاني : مستوى استخدام المعرفة و تطوير الخدمات المصرفية

الرقم	العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
<b>إنتاج المعرفة في البنك</b>						
01	يوجد تفاعل جماعي لأعضاء البنك لتوليد معارف جديدة					
02	يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم و خبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية					
03	توزيع المعرفة داخل البنك يعتمد على الانترنت ( المعلومات المتعلقة بالبنك )					
04	توزيع المعرفة بين فروع البنك يعتمد على الانترنت و الاكسترانت					
05	يعتمد البنك في توزيع المعرفة على النشرات و المجالات					
06	توزيع المعرفة بين فروع البنك يتم اعتمادا على الهاتف أو الفاكس					
07	يتم خزن المعرفة اعتمادا على التخزين اليدوي ( المستندات الورقية )					
08	يتم خزن المعرفة اعتمادا على التخزين الالكتروني ( الحاسبات الالكترونية و الأقراص المضغوطة )					
09	يشجع البنك عملية البحث و التطوير لتحسين خدماته الحالية و استحداث خدمات جديدة					
10	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم					

## تطبيق مفهوم التعلم التنظيمي

لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
					01 تتم عملية التعلم من خبرات الموظفين الأقدم.
					02 تتم عملية التعلم من تجارب البنوك المنافسة .
					03 يقوم البنك بدعم عملية التعلم الجماعي ( إنشاء ندوات لتبادل المعلومات و الخبرات ).
					04 يسعى العمال إلى تطوير قدراتهم العلمية من خلال التعلم الذاتي و التعلم المستمر.
					05 يميل الأفراد (العمال) إلى أداء الأعمال الإبداعية أكثر من الأعمال الروتينية.

## تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
					01 يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
					02 يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر.
					03 يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال .
					04 يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية و التحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي.
					05 تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا.

## تطوير الخدمات المصرفية

لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
					يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية للزبائن.	01
					يقدم البنك خدمات الكترونية متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي و تتسم بجذب زبائن جدد.	02
					لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية .	03
					يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة.	04
					هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي DAB الخاص بالوكالة BADR .	05
					إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية.	06
					تراقب الإدارة مدى تعطل الموزع الآلي و تصلحه في الوقت المناسب	07
					الإقبال على الشبايبك أصبح قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي.	08
					يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الالكتروني.	09
					يعتمد البنك نظام المقاصة الالكترونية.	10
					تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الإنجاز.	11
					يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته للعملاء	12
					يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال	13