



معاونت توسعه منابع انسانی

پرسشنامه

سنجش اثربخشی

یواساس مدل Hay Group

شهرداری منطقه.....

مردادماه ۱۳۹۷

## بسمه تعالی

همکار گرامی؛

با سلام

پرسشنامه حاضر با هدف «آگاهی از نقطه نظرات کارکنان در خصوص اثربخشی شهرداری تهران» طراحی شده است. از آنجا که تکمیل این پرسشنامه، بخشی از مرحله شناخت وضع موجود و آسیب‌شناسی سازمان است؛ بدون شک همکاری و مساعدت شما در پاسخ‌گویی دقیق به سؤالات بسیار ارزشمند بوده و کمک شایانی به شناخت هرچه بهتر واقعیات و آرایه‌ی تصویری روشن و شفاف از وضعیت موجود خواهد کرد. از این‌رو، خواهشمند است در تکمیل آن دقت لازم را مبذول و به نکات ذیل و تعاریف توجه فرمایید:

۱- سؤالات مطروحه در پرسشنامه را با دقت، صبر و حوصله مطالعه فرموده و در فرصت مناسب اقدام به تکمیل آن نمایید.

۲- در صورت وجود هرگونه ابهام در مورد هر سؤال با خانم/آقای ..... کارشناس مربوطه با شماره ..... تماس حاصل

فرمایید.

۳- صرفاً نقطه نظرات شخصی خود را مرقوم فرموده و از همفکری با دیگران خوداری فرمایید.

از همکاری شما صمیمانه سپاسگزاریم

معاونت توسعه منابع انسانی منطقه .....

مرداد ۱۳۹۷

### بخش اول: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

محل خدمت	
تحصیلات	دکتر <input type="checkbox"/> کارشناسی ارشد <input type="checkbox"/> کارشناسی <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/>
سابقه کار	کمتر از ۵ سال <input type="checkbox"/> ۵ تا ۱۰ سال <input type="checkbox"/> ۱۱ تا ۲۰ سال <input type="checkbox"/> ۲۱ سال و بیشتر <input type="checkbox"/>
جنسیت	زن <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/>
سن	زیر ۳۰ سال <input type="checkbox"/> ۳۰ تا ۳۹ سال <input type="checkbox"/> ۴۰ تا ۴۹ سال <input type="checkbox"/> ۵۰ تا ۵۹ سال <input type="checkbox"/> ۶۰ سال به بالا <input type="checkbox"/>



## بخش دوم: پرسش‌ها

لطفاً نظر خود را در خصوص هر یک از جملات زیر بیان فرمایید.

ردیف	گویه‌ها	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱	از اینکه عضوی از شهرداری تهران هستم، احساس غرور می‌کنم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲	کار کردن در شهرداری را به خانواده و دوستانم توصیه می‌کنم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۳	تصمیم‌گیری‌ها در شهرداری به صورت مشارکتی انجام می‌شود.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۴	اهداف و برنامه‌های شهرداری به خوبی برایم روشن است.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵	معتقدم که در شرایط فعلی، اهداف و برنامه‌های شهرداری به درستی تعیین شده‌اند.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۶	شهرداری به خوبی مدیریت و هدایت می‌شود.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۷	به تیم مدیریت ارشد شهرداری اعتماد و اطمینان دارم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۸	در شهرداری امکان انجام کارها به شیوه‌های نوآورانه برای من وجود دارد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۹	من ارتباط میان شغل خود و برنامه‌ها و اهداف شهرداری را درک می‌کنم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۰	من به توانایی شهرداری در حفظ و نگهداری نیروهای شایسته اطمینان دارم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۱	در شهرداری امنیت شغلی خوبی برقرار است.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۲	شهرداری به کارکنانش توجه دارد و به آن‌ها اهمیت می‌دهد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۳	شهرداری در ارتباط با کارکنان خود، صادقانه و به گونه‌ای شفاف عمل می‌کند.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۴	حقوق و مزایای شهرداری نسبت به شهرداری‌های مشابه بالاتر است.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۵	آنچه برای شهرداری انجام می‌دهم، به خوبی جبران می‌شود.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۶	شهرداری از کارکنان انتظار عملکرد بالایی دارد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۷	شهرداری سیستم ارزیابی عملکرد منصفانه‌ای برای کارکنان خود دارد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۸	شرایط محیط کار من (نور، صدا، دما و ...) خوب است.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱۹	در شهرداری فرصت‌های خوبی برای یادگیری و ارتقاء توانمندی‌های من وجود دارد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲۰	در شغلم از مهارت‌ها و توانایی‌هایم به خوبی استفاده می‌شود.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲۱	در شغلم فرصت انجام کارهای جالب و چالش‌برانگیز فراهم است.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲۲	محیط کارم به گونه‌ای است که به من اجازه می‌دهد تا آنجا که می‌توانم مولد، سازنده و اثربخش باشم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲۳	در شغلم برای درست انجام دادن کارهایم، موانع و محدودیت‌های خاصی وجود ندارد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲۴	به راحتی به اطلاعات مورد نیاز جهت انجام درست کارم، دسترسی دارم.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم

ردیف	گویه‌ها	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۲۵	ابزار و تجهیزات مورد نیاز را برای درست انجام دادن کارم در اختیار دارم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۲۶	برای انجام کارها به همکاران بیشتری نیاز ندارم و تعداد همکاران من در مجموعه کاری ام کافی است.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۲۷	می‌دانم در شغل خود باید به چه نتایجی برسم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۲۸	به خوبی می‌دانم عملکرد مرا چگونه ارزیابی می‌کنند.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۲۹	در مورد درست انجام دادن کارم، به طور منظم و شفاف بازخورد می‌گیرم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۰	معمولاً وقتی کاری را خوب انجام می‌دهم، مورد تحسین یا قدردانی قرار می‌گیرم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۱	با من به عنوان فردی از این مجموعه با احترام رفتار می‌شود.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۲	زمانی که مشکلات خانوادگی و شخصی داشته باشم، از طرف مدیرم حمایت می‌شوم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۳	مافوق من با همه رفتار منصفانه‌ای دارد.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۴	شهرداری تهران در پرداخت حقوق و مزایا، تلاش می‌کند عدالت را بین کارکنان رعایت نماید.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۵	آموزش لازم برای انجام درست کارهایم به من داده می‌شود.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۶	به افراد تازه استخدام آموزش‌های لازم برای انجام درست کارهایشان داده می‌شود.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۷	کارها و ارتباطات در واحد ما معین و شفاف است.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۸	حجم کاری که از من انتظار می‌رود منطقی است.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۳۹	وقتی در محیط کاری من تغییری رخ می‌دهد، ارتباطات و اطلاع رسانی‌ها به درستی انجام می‌گیرد.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۰	می‌توانم نظراتم را آزادانه و بدون ترس از عواقب آن بیان کنم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۱	مدیرم آموزش‌های مفیدی برای انجام کارها به من می‌دهد.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۲	حجم کار من به مقداری است که می‌توانم زمان‌هایی را به مطالعه و آموزش اختصاص دهم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۳	در شهرداری، کارکنان مسئول نتایج به دست آمده از فعالیت‌های خود هستند.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۴	ارتقاء و ترفیع افراد در شهرداری منصفانه است.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۵	برای انجام کارم، در صورت نیاز می‌توانم آزادانه تصمیم‌گیری کنم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۶	برای ارائه روش‌های جدید و بهتر در انجام کارها تشویق می‌شوم.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۷	هدف اصلی فعالیت‌های شهرداری، رضایت شهروندان است.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۸	شهرداری خدمات با کیفیتی به شهروندان و ذی‌نفعان خود ارائه می‌دهد.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم
۴۹	کارکنان واحد ما متعهد به ارائه خدمات با کیفیت بالا هستند.	كاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	كاملاً مخالفم

ردیف	گویه‌ها	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵۰	مسیر رشد و پیشرفت شغلی من در شهرداری برایم روشن است.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵۱	ما فوقم ایده‌ها و پیشنهادهای کاری من را می‌پذیرد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵۲	واحد ما از طرف واحدهایی که به آن‌ها نیاز داریم به خوبی حمایت می‌شود.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵۳	در واحد ما همکاری و کار تیمی، به خوبی جریان دارد.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۵۴	همکاری، اشتراک ایده‌ها و منابع میان واحدهای مختلف در شهرداری تشویق می‌شود.	کاملاً موافقم	موافقم	نه موافق و نه مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم

۵۵- با لحاظ کردن همه شرایط در حال حاضر چه رتبه‌ای به رضایت کلی خودتان از شهرداری می‌دهید؟

- ۱) خیلی خوب  ۲) خوب  ۳) نه خوب، نه ضعیف  ۴) ضعیف  ۵) خیلی ضعیف

۵۶- اگر به انتخاب خودتان باشد دوست دارید چند سال در شهرداری تهران کار کنید؟

- ۱) به‌طور جدی به دنبال ترک شهرداری در ۱۲ ماه آینده هستم  ۲) برنامه‌ام این است که ۱ تا ۲ سال آینده را در شهرداری کار کنم   
 ۳) برنامه‌ام این است که ۳ تا ۵ سال آینده در شهرداری کار کنم  ۴) برنامه‌ام این است که بیش از ۵ سال آینده در شهرداری کار کنم

۵۷- لطفاً از بین موضوعات ذیل، گزینه‌هایی را که از نظر شما نیازمند بیشترین توجه برای بهبود است، انتخاب نمایید:

- جهت‌گیری روشن و نویدبخش  مدیریت عملکرد  اطلاع‌رسانی و ارتباط با دیگران  
 اعتماد به تیم رهبری  توانمندسازی کارکنان  سیاست‌های ارتباطی و انضباطی شهرداری  
 فرصت‌های پیشرفت  اختیارات و آزادی عمل  تعادل کار و زندگی  
 حقوق، مزایا و پاداش  همکاری و کار تیمی  سایر

۵۸- با توجه به گزینه/گزینه‌های انتخابی در سؤال قبل، برای روشن‌تر شدن ابعاد مشکل و دغدغه‌های شما نسبت به موضوع، توضیح مختصری ارائه فرمایید.