



معاونت توسعه منابع انسانی

پرسشنامه

بستر شناسی عمومی مدیریت دانش برای خلق سازمان یادگیرنده در شهرداری تهران

شهرداری منطقه -

مردادماه ۱۳۹۷ -

بسمه تعالی

همکار گرامه؛

با سلام

پرسشنامه حاضر با هدف «بسترشناسی عمومی مدیریت دانش برای خلق سازمان یادگیرنده در 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 ارزیابی 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 نمائید.

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

تعاریف

مدیریت دانش: به هر فرایند یا اقدام برای آفریدن، اندوختن، از آن خودساختن، تسهیم و استفاده از دانش اطلاق می‌شود که موجب افزایش یادگیری و عملکرد سازمان شود. هدف مدیریت دانش، انتقال دانش از دارندگان آن به کسانی است که به آن نیاز دارند تا بدین وسیله اثربخشی سازمانی بهبود یابد. مدیریت دانش با ذخیره‌سازی و تسهیم تخصص و دانشی مرتبط است که در سازمان و در مورد فرایندها، روش‌ها، تکنیک‌ها و عملیات آن جمع شده است. مدیریت دانش به مثابه راهبرد کلیدی برای دستیابی به موفقیت و بقای سازمانی در محیط پرقابلیت و غیرقابل پیش‌بینی عصر حاضر توجه بسیاری را به خود جلب کرده است. اگر افراد قابلیت یادگیری استفاده خلاقانه از دانش را در سازمان‌ها داشته باشند، به الگوی جدید تفکر دست می‌یابند و می‌توانند به تعریف مجدد امور و شیوه انجام آنها بپردازند.

یادگیری سازمانی: عبارت است از قابلیت سیستماتیک یک سازمان در درک محیطی، تحول آگاهانه و پاسخ‌گویی سریع، اثربخش و کارآمد به مقتضیات محیطی. این قابلیت در گرو تسلط و مدیریت اثربخش و کارآمد اطلاعات و دانش درونی و بیرونی مرتبط با حوزه کسب و کار سازمان است. فرآیند یادگیری سازمانی، پایه و اساس درک مفهوم سازمان یادگیرنده به شمار می‌آید.

سازمان یادگیرنده: سازمانی است که یادگیری را برای تمام اعضایش و نیز برای تحول مستمر خودش تسهیل می‌کند. سازمان‌های یادگیرنده باید بتوانند با محیط خود سازگار شوند و کارکنان‌شان را برای سازگار شدن با این محیط آموزش و پرورش دهند. سازمان یادگیرنده، سازمانی است که در خلق، به دست آوردن و انتقال دانش و همچنین در تعدیل و اصلاح رفتار سازمانی به منظور توانا شدن در انعکاس و انتقال دانش و بینش‌های جدید، مهارت دارد. سازمان یادگیرنده سازمانی است که با ایجاد ساختارها و استراتژی‌ها به ارتقاء یادگیری سازمانی کمک می‌کند و دارای توانایی ایجاد کسب و انتقال دانش است و رفتار خودش را طوری تعدیل می‌کند که منعکس‌کننده دانش و دیدگاه‌های جدید باشد.

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 پرسش‌های زیر بیان فرمایید.

ردیف	پرسش‌ها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	تا چه میزان، برای درک و فهم بهتر واقعیت‌های محیطی به شما آموزش ارائه می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲	تا چه میزان، پیشرفت‌ها و فعالیت‌ها به شیوه‌ای مؤثر ارزیابی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳	تا چه میزان، نتایج ارزیابی‌ها به سرعت و به طور گسترده انتشار می‌یابد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴	تا چه میزان، خواسته‌ها و نیازهای ارباب رجوع همواره بررسی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵	تا چه میزان، از نتایج بررسی خواسته‌ها و نیازهای ارباب رجوع در ارائه خدمات بهتر استفاده می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۶	تا چه میزان، خواسته‌ها و نیازهای کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۷	تا چه میزان، پیشنهادهای کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۸	تا چه میزان، کار تیمی تشویق می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۹	تا چه میزان، میان کارگروه‌ها و تیم‌های کاری ارتباطی سازنده برقرار می‌گردد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۰	تا چه میزان، برای یادگیری از دیگران فرصت فراهم می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۱	تا چه میزان، ابتکار و نوآوری تشویق می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۲	تا چه میزان، مسئولیت‌پذیری کارکنان تشویق می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۳	تا چه میزان، تفویض اختیار تشویق می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۴	تا چه میزان، همه از کار کردن در شهرداری لذت می‌برند؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۵	تا چه میزان، به طور مستمر با سازمان‌های دیگر برای تبادل تجربیات در ارتباط هستید؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۶	تا چه میزان، سازمان به سرعت می‌تواند روش‌ها و عادت‌های غلط خود را کنار بگذارد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۷	تا چه میزان، گردش اطلاعات در درون شهرداری آزاد و روان است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۸	تا چه میزان، خودآموزی کارکنان تشویق می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۹	تا چه میزان، از دانش و تجربه افراد مجرب و با سابقه استفاده می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۰	تا چه میزان، اشتباه و شکست در کارها فرصتی برای آموختن و یادگیری تلقی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۱	تا چه میزان، سازمان نسبت به سازمان‌های مشابه داخلی و خارجی نوآورتر است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۲	تا چه میزان، آموزش و پرورش نیروی انسانی موجود در صدر اولویت‌های شهرداری قرار دارد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۳	تا چه میزان به دانش تخصصی کارکنان به عنوان نقطه شروع بهبود بهره‌وری و ارتقای کیفی خدمات شهرداری توجه می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم

ردیف	پرسش‌ها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۴	تا چه میزان، در جایگزین کردن روش‌های جدید به جای روش‌های قدیمی تلاش می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۵	تا چه میزان، فضای ارتباطی شهرداری باز است و کارکنان بدون ترس از انتقاد و تنبیه با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۶	تا چه میزان، کارکنان شهرداری برای تحقق چشم‌انداز و اهداف شهرداری بیش از منافع و اهداف فردی خود تلاش می‌کنند؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۷	تا چه میزان، به تجربه و مهارت‌های تخصصی کارکنان بها داده می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۸	تا چه میزان، محیط کار شهرداری صرفاً برای کارکردن نیست، بلکه برای بهتر کار کردن است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۲۹	تا چه میزان، امور یادگیری و یاددهی به عنوان ارزش تلقی می‌شوند؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۰	تا چه میزان، قابلیت‌ها و توانمندی‌های کارکنان دائماً در حال ارزیابی است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۱	تا چه میزان، یادگیری تکنیک‌ها و روش‌های جدید در کانون فعالیت‌های شهرداری قرار دارد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۲	تا چه میزان، تفکر حاکم بر شهرداری یک تفکر یادگیری است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۳	آیا شهرداری دارای چشم‌انداز و استراتژی یادگیری است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۴	تا چه میزان، سیستم‌ها و فرایندهای کاری در واحدهای مختلف شهرداری در حال بهبود مستمر است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۵	تا چه میزان، سازمان در حال توسعه است و فرایند یادگیری در آن پایانی ندارد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۶	تا چه میزان، کسب دانش و مهارت جدید در شهرداری یک ارزش است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۷	تا چه میزان، کسب دانش و مهارت جدید در شهرداری عامل ارتقاء شغلی کارکنان است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۸	تا چه میزان، به تربیت و پرورش مغزهای متفکر و مبتکر توجه کافی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۳۹	تا چه میزان، فرصت‌های یادگیری در شهرداری با هدف فراهم شدن رشد و پرورش استعدادها و خلاقیت‌های کارکنان ایجاد می‌گردد؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۰	تا چه میزان، از انتقال و اجرای یادگیری‌های سایر سازمان‌ها و ایده‌های خوب آنها به داخل شهرداری حمایت می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۱	تا چه میزان، بهتر انجام دادن کارها از طریق یادگیری روش‌های بهتر بعنوان ارزش تلقی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۲	تا چه میزان، پرسش‌گری و مهارت گوش دادن کارکنان برای یادگیری بیشتر به عنوان ارزش تلقی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۳	تا چه میزان، از ارباب رجوع منتقد استقبال می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۴	تا چه میزان، از خلاقیت و نوآوری کارکنان استقبال می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۵	تا چه میزان، از تغییرپذیری و سازگاری با شرایط استقبال می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم

ردیف	پرسش‌ها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۶	تا چه میزان، از ابتکار عمل کارکنان استقبال می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۷	تا چه میزان، رضایت ندادن به وضع موجود به عنوان ارزش تلقی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۸	تا چه میزان، شغل‌ها و روش‌های انجام کار دائماً در حال تغییر است؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۴۹	تا چه میزان، قابلیت تحول وجود دارد و برای اجرای آن دائماً برنامه‌ریزی می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۰	تا چه میزان، به حفظ و نگهداری و پرورش کارکنان با استعداد اهمیت داده می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۱	تا چه میزان، به برنامه‌ریزی آموزش و یادگیری کارکنان برای طی کردن موفقیت‌آمیز مسیر ارتقاء شغلی، احترام گذاشته می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۲	تا چه میزان، به نظرات کارکنان توجه شده و از آنها در تصمیم‌گیری‌ها مشورت می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۳	تا چه میزان، به کارکنان برای داشتن ایده‌های جدید و به کارگیری آنها آزادی عمل داده می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۴	تا چه میزان، به کارکنان در درک مسیر استراتژیک شهرداری و الزامات طی کردن آن کمک می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۵	تا چه میزان، کارکنان برای شکست در پیاده‌سازی ایده‌های جدید تنبیه نمی‌شوند و به یادگیری بر اساس اشتباهات خود تشویق می‌شوند؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۶	تا چه میزان، سیستم‌ها به‌طور مستمر و علمی از نظر محتوایی و اجرایی ارزیابی شده و بهبود می‌یابند؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵۷	تا چه میزان، در حفظ جامعیت، یکپارچگی و تعامل سیستم‌ها با هدف بهبود اثربخشی آنها تلاش می‌شود؟	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم