



اولین همایش ملی اقتصاد
دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمینی شهر، اسفند ۱۳۸۸

بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری از نگاه کارکنان شرکت آبفای خمینی شهر

سعید دائی کریم زاده
استادیار / دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان).
karimzadeh@khuisf.ac.ir

مرضیه زمانی رنانی
کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی

چکیده

هدف این مقاله، بررسی دیدگاه کارکنان نسبت به تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر می باشد. روش تحقیق، توصیفی- پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته با طیف لیکرت پنج درجه ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) می باشد. با توجه به روش تحقیق، تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری از طریق چهار مولفه صرفه جویی در هزینه ها، سرعت انجام امور (فعاليتها)، رضایت کارکنان و کیفیت ارائه خدمات مورد بررسی قرار گردید. جهت سنجش روائی پرسشنامه از روائی محتوایی استفاده شد و پایایی پرسشنامه از طریق فرمول آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۶ بدست آمد. از پرسشنامه های توزیع شده بین تمامی ۱۰۰ نفر کارکنان شرکت، تعداد ۹۳ پرسشنامه برگشت داده شد و تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردید. نتایج نشان می دهد تاثیر خصوصی سازی بر افزایش صرفه جویی در هزینه ها و افزایش سرعت انجام امور در حد متوسط بوده ، اما بر بهبود رضایت کارکنان و بهبود کیفیت ارائه خدمات تاثیر قابل توجهی نداشته است.

واژه های کلیدی: خصوصی سازی، بهره وری، کیفیت خدمات، رضایت کارکنان، شرکت آب و فاضلاب.

مقدمه

خصوصی سازی عبارت است از اقدام به واگذاری واحدهای اقتصادی دولتی و یا تحت نظارت دولت به بخش خصوصی و مردم از طرق مختلف به منظور افزایش بهره وری، بهبود کارایی اقتصادی و مدیریتی آن واحدها [۱].

به طور کلی میتوان گفت روند خصوصی سازی اینک در کشورهای جهان در حال گسترش است که ناشی از تحولات و ضرورت های زیر است :

- عدم کارایی و بهره وری شرکت های دولتی و زیان دهی آنها که خود بار سنگینی بر بودجه دولت ها تحمیل می کند.

- فقدان انگیزه کافی برای فعالیت و نوآوری به علت فقدان منافع شخصی.

- عدم توانایی این شرکت ها در رقابت پذیر کردن محصولات خود به علت هزینه های بالا و ضعف مدیریت.

- گسترش دیوانسالاری و مقررات دست و پا گیر اداری که مانع از پویایی، انعطاف پذیری و تصمیم گیری سریع و به موقع در این شرکت ها می شود.

- عدم توانایی دولت ها در نظارت موثر و ادامه حمایت های مالی.

- عقلایی کردن نظام اقتصادی از طریق افزایش بهره وری و کارایی کل نظام با بهره گیری از مکانیزم های بازار آزاد و ایجاد رقابت میان واحد ها .

بهره وری نیز در مفهوم کلی به معنای نسبت ستاده ها به داده هاست. به بیان دیگر بهره وری به معنی متوسط تولید به ازای هر واحد از نهاده ها یا مجموعه ای از نهاده هاست. با توجه به نوع نهاده ای که در فرآیند تولید به کار می رود می توان انواع شاخص های بهره وری را تعریف کرد. بطور کلی شاخص های بهره وری به دو دسته شاخص های جزیی بهره وری و شاخص های کلی بهره وری عوامل تولید تقسیم می شود. در شاخص های بهره وری جزیی ارتباط ستاده با یک نهاده مورد توجه است، در حالیکه در شاخص های کلی بهره وری، ارتباط ستاده با چند یا تمامی نهاده ها مورد بررسی قرار می گیرد. شاخص های جزیی بهره وری عوامل تولید شامل بهره وری نیروی کار، بهره وری سرمایه و بهره وری مواد و ... می باشد. شاخص های کلی بهره وری عوامل تولید شامل بهره وری کل عوامل^۱، بهره وری چند عاملی^۲، بهره وری کل^۳ و بهره وری جامع کل^۴ می باشد [۲]. به طور معمول شاخص های بهره وری جنبه کمی داشته و در بر گیرنده عوامل کیفی مانند رضایت کارکنان و مشتریان نیست. تاثیر این عوامل تنها شاخص بهره وری جامع کل لحاظ می گردد.

همگام با سیاست های کشور در راستای خصوصی سازی، در شرکت آب و فاضلاب نیز بخش هایی از فعالیتهای این شرکت به عنوان راهکاری برای بهبود عملکرد آن به بخش خصوصی واگذار شده است. برای اطمینان از این که عملکرد این شرکت در وضعیت بعد از خصوصی سازی بهبود یافته است و نیز اطمینان از این مساله که در اثر این عمل پیامد های نامطلوب خصوصی سازی به وجود نیامده باشد انجام تحقیقی پیرامون بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری در شرکت آب و فاضلاب ضروری به نظر می رسد. در این تحقیق سعی می شود تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر از نگاه کارکنان مورد بررسی قرار می گیرد.

اهداف تحقیق

الف) هدف اصلی : بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر از نگاه کارکنان.

ب) اهداف فرعی: با توجه به مفهوم بهره وری و روش تحقیق که یک تحقیق پیمایشی است، اهداف فرعی تحقیق به شرح ذیل قابل طرح است.

۱) بررسی تاثیر خصوصی سازی بر صرفه جویی در هزینه ها. از نگاه کارکنان

۲) بررسی تاثیر خصوصی سازی بر افزایش سرعت انجام فعالیتها و خدمات از نگاه کارکنان.

۳) بررسی تاثیر خصوصی سازی بر رضایت کارکنان.

۴) بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت خدمات از نگاه کارکنان.

سوالهای تحقیق

الف) سوال اصلی: آیا خصوصی سازی در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر موجب بهبود بهره وری شده است؟

ب) سوالهای فرعی

۱) از نظر کارکنان تا چه حد خصوصی سازی به صرفه جویی در هزینه ها در شرکت آبفاي خمینی شهر منجر گردیده است؟

۲) از نظر کارکنان تا چه حد خصوصی سازی به انجام فعالیتها و ارائه خدمات در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر سرعت بخشیده است؟

۳) تا چه حد خصوصی سازی به افزایش رضایت کارکنان در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر منجر گردیده است؟

۴) از نظر کارکنان تا چه حد خصوصی سازی به بهبود کیفیت خدمات در شرکت آب و فاضلاب خمینی منجر گردیده است؟

پیشینه تحقیق

الف) مطالعات داخلی

سالاران (۱۳۷۲) پژوهشی با عنوان بررسی نگرش مدیران میانی شرکت مخابرات استان تهران در مورد تاثیر خصوصی سازی بر کارایی انجام داد.

نتایج حاصل از پرسشنامه های تجزیه و تحلیل شده نشان داد نگرش مدیران میانی در مورد تاثیر خصوصی سازی مثبت است [۳].

¹ Total factors productivity

² Multifactors productivity

³ Total productivity

⁴ Comprehensive total productivity

سعدی (۱۳۷۵) تحقیقی با عنوان نقش خصوصی سازی شرکت‌های قند در افزایش بهره وری آنها انجام داده است. بطور کلی نتایج تحقیق بیانگر این است که خصوصی سازی موجب افزایش بهره وری در شرکت‌های قند شده است [۴].

فلاح پور (۱۳۷۵) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر خصوصی سازی در رشد و توسعه مخابرات استان اصفهان انجام داد. نتیجه کلی بدست آمده از این تحقیق نشان می دهد که خصوصی سازی در سطح اطمینان مورد نظر موجب استفاده مطلوب تری از منابع مخابراتی نشده است اما خصوصی سازی مخابرات استان اصفهان در سطح اطمینان مورد نظر موجب بهبود ارائه خدمات شده است [۵].

احمدی مهربانی (۱۳۷۹) تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر خصوصی سازی بر کارایی واحد های خصوصی شده دانشگاه تهران انجام داده است. نتایج تحقیق بیانگر این است که خصوصی سازی بر کارایی واحدهای خصوصی شده دانشگاه تهران تاثیر مثبت داشته است [۶].

دهقانی سانچ (۱۳۸۲) تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری بهمن موتور گروه بهمن انجام داده است. در این تحقیق بهره وری در دو دوره دولتی و خصوصی، مورد تجزیه و تحلیل و مقایسه قرار گرفته است در پایان تاثیر مثبت خصوصی سازی بر بهره وری کل بهمن موتور نشان داده شده است [۷].

باطنی (۱۳۸۶) تحقیقی با عنوان تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری چند عاملی از طریق واگذاری سهام شرکت‌های دولتی به بخش خصوصی انجام داده است. در این تحقیق سعی شده تا چگونگی تاثیر سیاست واگذاری سهام شرکت‌های دولتی به بخش خصوصی را بر بهره وری ۷ شرکت که تا سال ۱۳۸۴ بیش از ۵۰ درصد سهام آن به بخش خصوصی واگذار شده است، بررسی و تجزیه و تحلیل گردد. نتایج تحقیق گویای آن است که خصوصی سازی با رویکرد واگذاری سهام شرکت‌های دولتی به بخش خصوصی باعث افزایش بهره وری در ایران شده است [۸].

ب) مطالعات خارجی

نانکانی (۱۹۹۰) در مقاله‌ای تحت عنوان شیوه های خصوصی سازی بنگاههای دولتی در سال ۱۹۹۰ به بررسی تجربی خصوصی سازی مالزی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان میدهد که خصوصی سازی در این کشور موجب بهبود بهره وری گردیده است [۹].

کالورت (۱۹۹۶) در مقاله خود به بررسی تجربه خصوصی سازی در آرژانتین می پردازد و نتیجه می گیرد که خصوصی سازی در این کشور علاوه بر بهبود کارایی اقتصادی و بهره وری منجر به ایجاد مشاغل جدید و متنوع شده است [۱۰].

کیکری و نلیس (۲۰۰۲) در مطالعه ای تحت عنوان "خصوصی سازی در بخش های رقابتی، گزارشی از وضعیت کنونی"، در بررسی آثار مالی و کلان خصوصی سازی می گویند: مطالعات اخیر در باره تاثیر خصوصی سازی بر امور مالی و اقتصاد کلان، نشان دهنده مزایای مثبت، عظیم و چشم گیر خصوصی سازی است. این مطالعات همچنین نشان داده که به خصوصی سازی باید به دید نشانه ای از اصلاحات ساختاری نگریسته شود که اثر هر چند غیر محسوس ولی تاثیر گذار بر روی اوضاع کلان اقتصادی داشته است [۱۱].

آمس و روبرتز (۲۰۰۷) در مقاله ای به بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری تعاونیهای تولیدی لهستان پرداخته اند. به طور کلی نتایج تحقیق نشان می دهد که خصوصی سازی موجب افزایش بهره وری در تعاونی های لهستان گردیده است [۱۲].

تکسیرا و اشمیتز (۲۰۰۸) در مقاله ای به بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهبود بهره وری در معادن سنگ آهن برزیل پرداخته اند. به طور کلی نتایج حاکی از آن است که خصوصی سازی موجب افزایش بهره وری در معادن سنگ آهن برزیل شده است [۱۳].

روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی- نوع پیمایشی می باشد و قلمرو آن دیدگاه کارکنان نسبت به تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر در نیمه دوم ۱۳۸۷ می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته با طیف لیکرت پنج درجه ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) است. تعداد کل سوال پرسشنامه ۴۳ مورد می باشد. ترکیب سوالات، نظر کارکنان شرکت را در مورد تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری از کانال چهار مولفه میزان تاثیر بر صرفه جویی در هزینه ها، میزان تاثیر بر سرعت انجام امور (فعاليتها)، میزان تاثیر بر رضایت کارکنان و میزان تاثیر بر کیفیت ارائه خدمات مورد بررسی قرار می دهد. ابتدا با توزیع پرسشنامه بین تعداد معدودی از کارکنان و جمع آوری و تحلیل آن اقدام به اصلاح و تعدیل سوالات شد. جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوایی استفاده گردید و پایایی پرسشنامه از طریق فرمول آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۶ بدست آمد. آنگاه اقدام به توزیع پرسشنامه بین تمامی ۱۰۰ نفر کارکنان شرکت گردید که از این تعداد ۹۳ مورد برگشت داده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات به دلیل مراجعه به جامعه آماری (و نه استفاده از نمونه) به روش آمار توصیفی و به کمک نرم افزار SPSS انجام گردید.

⁵Nankani

⁶Calvert

⁷Kikeri

⁸Nelis

⁹Amess

¹⁰Roberts

¹¹Teixeira

¹²Schmitz

تجزیه و تحلیل یافته ها

در این قسمت به منظور صرفه جویی از بیان تحلیل دموگرافیک داده ها خودداری کرده و مستقیماً به بررسی سوالات پرسشنامه پرداخته می شود. ابتدا در جداول زیر میزان میانگین و انحراف معیار تک تک سوالها در هر یک از مولفه های چهارگانه گزارش می گردد و سپس به بررسی سوالهای تحقیق پرداخته می شود. اضافه می گردد با توجه به این که سوالات از نوع طیف لیکرت پنج درجه ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) است، میانگین مربوط به هر سوال را می توان با عدد ۳ مقایسه نمود.

جدول (۱) میانگین و انحراف معیار سوالهای مربوط به صرفه جویی در هزینه ها

سؤال	خصوصی سازی تا چه میزان	میانگین	انحراف معیار
۱	منجر به تخصیص بهینه منابع مالی شرکت شده است؟	۲/۸۲	۱/۱۷
۲	موجب صرفه جویی در هزینه های دستمزد نیروی کار در بخش کنتورنویسی گردیده است؟	۳/۰	۱/۱۵
۳	موجب صرفه جویی در هزینه های دستمزد نیروی کار در بخش انشعاب مشترکین گردیده است؟	۲/۸۳	۱/۲۲
۴	موجب صرفه جویی در هزینه های دستمزد نیروی کار در بخش لوله گذاری آب گردیده است؟	۳/۰۴	۱/۱۶
۵	موجب صرفه جویی در هزینه های دستمزد نیروی کار در بخش حوادث گردیده است؟	۲/۹۸	۱/۱۵
۶	بر مصرف بهینه انرژی در بخش های (کنتور نویسی، لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) تاثیر گذاشته است؟	۲/۷۶	۱/۱۴
۷	بر استفاده بهینه از تجهیزات شرکت در بخش های (لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) تاثیر گذاشته است؟	۳/۲۳	۱/۲۴
۸	بر میزان مواد مصرفی شرکت در بخش های (لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) تاثیر گذاشته است؟	۲/۹۴	۱/۱۲
۹	در کاهش استهلاك تجهیزات شرکت در بخش های (کنتور نویسی، لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) تاثیر گذاشته است؟	۳/۲۴	۱/۰۸
۱۰	بر کنترل و نظارت مالی بر پروژه های اجرایی شرکت تاثیر گذاشته است؟	۲/۹۱	۱/۰۸

منبع: یافته های تحقیق

یافته های جدول فوق نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ ها مربوط به " در کاهش استهلاك تجهیزات شرکت " با میانگین ۳/۲۴ و " بر استفاده بهینه از تجهیزات شرکت " با میانگین ۳/۲۳ و کمترین میانگین مربوط به " مصرف بهینه انرژی " با میانگین ۲/۷۶ می باشد.

جدول (۲) میانگین و انحراف معیار سوالهای مربوط به افزایش سرعت انجام امور

سؤال	خصوصی سازی تا چه میزان	میانگین	انحراف معیار
۱۱	بر افزایش تعداد بازدید کنتورها (قرائت کنتور و توزیع قبوض) تاثیر گذاشته است؟	۳/۲۹	۱/۲۳
۱۲	بر افزایش تعداد انشعابات آب (کاهش مدت زمان انتظار انشعاب آب مشترکین) تاثیر گذاشته است؟	۳/۱۹	۱/۲۰
۱۳	بر افزایش میزان لوله گذاری آب (افزایش سرعت لوله گذاری) تاثیر گذاشته است؟	۳/۲۴	۱/۱۰
۱۴	بر افزایش تعداد رفع عیب ها (کاهش مدت زمان انتظار رفع عیب ها در حوادث) تاثیر گذاشته است؟	۳/۰۱	۱/۰۷
۱۵	در اجرای خط مشی ها در رسیدن به اهداف شرکت موثر بوده است؟	۲/۹۳	۱/۰۷
۱۶	بر مراجعات مشترکین به دلیل رعایت دقت از سوی کارکنان کاهش یافته است؟	۲/۸۶	۱/۰۸

منبع: یافته های تحقیق

یافته های جدول فوق نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ ها مربوط به " افزایش تعداد بازدید های کنتور ها " با میانگین ۳/۲۹ و کمترین میانگین مربوط به " کاهش مراجعات مشترکین " با میانگین ۲/۸۶ بوده است.

جدول (۳) میانگین و انحراف معیار سوالهای مربوط به بهبود رضایت کارکنان

سؤال	خصوصی سازی تا چه میزان	میانگین	انحراف معیار
۱۷	بر افزایش رضایت کارکنان در بخش کنتور نویسی (قرائت کنتور، صدور قبوض) تاثیر گذاشته است؟	۲/۶۶	۱/۰۴
۱۸	بر افزایش رضایت کارکنان در بخش لوله گذاری آب تاثیر گذاشته است؟	۲/۸۷	۱/۱۱
۱۹	بر افزایش رضایت کارکنان در بخش انشعاب آب تاثیر گذاشته است؟	۲/۸۸	۱/۰۸
۲۰	بر افزایش رضایت کارکنان در بخش کنتور نویسی حوادث تاثیر گذاشته است؟	۲/۷۵	۱/۱۷
۲۱	بر افزایش رضایت نیروهای بخش خصوصی (پیمانکاران) شرکت تاثیر گذاشته است؟	۲/۷۴	۱/۲۶
۲۲	به پرداختهای منصفانه به نیروی کار در بخشهای (کنتور نویسی، لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) منجر گردیده است؟	۲/۷۹	۱/۳۵
۲۳	به پرداختهای منصفانه به نیروی کار در بخش خصوصی (پیمانکاران) منجر گردیده است؟	۲/۶۷	۱/۲۸
۲۴	بر افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها تاثیر گذاشته است؟	۲/۶۸	۱/۰۹
۲۵	بر افزایش امنیت شغلی کارکنان شرکت تاثیر گذاشته است؟	۲/۳۶	۱/۲۲
۲۶	باعث کاهش اضطراب و فشار روحی کارکنان شرکت گردیده است؟	۲/۳۷	۱/۲۸
۲۷	باعث رضایت کارکنان از روابط با همکاران گردیده است؟	۲/۸۹	۱/۲۴
۲۸	باعث کاهش تبعیض میان کارکنان گردیده است؟	۲/۶۴	۱/۳۱
۲۹	در واضح شدن دستور العملها و آیین نامه ها تاثیر گذاشته است؟	۲/۷۵	۱/۰۳
۳۰	در بالا رفتن روحیه و انگیزه کارکنان تاثیر گذاشته است؟	۲/۵۱	۱/۱۳
۳۱	باعث بهبود ضابطه مداری در انجام خدمات به جای رابطه مداری از سوی کارکنان گردیده است؟	۲/۶۳	۱/۲۶
۳۲	باعث رضایت کارکنان از روابط با مشتریان (متقاضیان) گردیده است؟	۲/۴۸	۱/۰۸
۳۳	بر وجدان کاری کارکنان شرکت تاثیر گذاشته است؟	۲/۶۳	۱/۱۵

منبع: یافته های تحقیق

یافته های جدول فوق نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ ها مربوط به "افزایش رضایت کارکنان از روابط با همکاران در بخش خصوصی" با میانگین ۲/۸۹ و کمترین میانگین مربوط به "افزایش امنیت شغلی کارکنان" با میانگین ۲/۳۶ می باشد.

جدول (۴) میانگین و انحراف معیار سوالهای مربوط به بهبود کیفیت خدمات

سؤال	خصوصی سازی تا چه میزان	میانگین	انحراف معیار
۳۴	باعث افزایش کیفیت مواد مصرفی در بخش لوله گذاری آب گردیده است؟	۲/۶۱	۱/۰۴
۳۵	باعث افزایش کیفیت مواد مصرفی در انشعاب آب مشتریان گردیده است؟	۲/۵۵	۱/۰۳
۳۶	باعث افزایش کیفیت مواد مصرفی در بخش حوادث گردیده است؟	۲/۶۳	۱/۱۶
۳۷	باعث افزایش بهبود مدیریت انبار شرکت گردیده است؟	۲/۷۰	۱/۱۶
۳۸	در کاهش اشتباهات (کنتور نویسی و صدور قبوض) تاثیر گذاشته است؟	۲/۷۹	۱/۱۷
۳۹	باعث بهبود رسیدگی به تقاضاهای مشتریان شده است؟	۲/۶۸	۱/۱۱
۴۰	در کاهش فساد و تخلفات مالی در شرکت تاثیر گذاشته است؟	۲/۷۸	۱/۳۰
۴۱	در شفافیت و کیفیت قبوض صادر شده تاثیر گذاشته است؟	۲/۸۶	۱/۰۸
۴۲	منجر به استقرار سیستمهای تضمین کیفیت و بهبود کیفیت خدمات در بخشهای (کنتور نویسی، لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) شده است؟	۲/۷۰	۱/۱۱
۴۳	باعث افزایش خدمات ارائه شده در بخش های (کنتور نویسی، لوله گذاری، انشعاب آب و حوادث) شده است؟	۲/۷۸	۱/۱۴

منبع: یافته های تحقیق

یافته های جدول فوق نشان می دهد بیشترین میانگین نمره پاسخ ها مربوط به " شفافیت و کیفیت قبوض صادر شده " با میانگین ۲/۸۶ و کمترین میانگین مربوط به " کیفیت مواد مصرفی در انشعاب آب مشترکین " با میانگین ۲/۵۵ می باشد.

حال در ادامه به بررسی سوالهای تحقیق پرداخته می شود. لازم به ذکر است که با توجه به این که سوالات از نوع طیف لیکرت پنج درجه ای است، در صورتیکه برای مثال در مولفه مورد نظر میزان میانگین حاصل بیش از مقدار انتظاری ۳ باشد، می توان گفت خصوصی سازی بر اساس مولفه مورد نظر بر بهبود بهره وری بیش از حد مورد انتظار (میانگین ۳) تاثیر داشته است.

سوال اول: از نظر کارکنان تا چه حد خصوصی سازی به صرفه جویی در هزینه ها در شرکت آبفای خمینی شهر منجر گردیده است؟
در جدول زیر نتایج مربوط به تحلیل سوال اول ملاحظه می گردد:

جدول (۱) میانگین نمرات افزایش صرفه جویی در هزینه

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
افزایش صرفه جویی در هزینه ها	۲/۹۷	۱/۸۹۶

منبع: یافته های تحقیق

با توجه به نزدیکی زیاد عدد حاصل با مقدار ۳ در جدول فوق می توان گفت خصوصی سازی در حد متوسط بر صرفه جویی در هزینه ها تاثیر داشته است.

سوال دوم: از نظر کارکنان تا چه حد خصوصی سازی به انجام فعالیتهای و ارائه خدمات در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر سرعت بخشیده است؟
در جدول زیر نتایج مربوط به تحلیل سوال دوم ملاحظه می گردد:

جدول (۲) میانگین نمرات افزایش سرعت انجام امور

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
افزایش سرعت انجام امور	۳/۰۸	۱/۹۴۱

منبع: یافته های تحقیق

بر اساس یافته های جدول فوق با توجه به نزدیکی میانگین حاصل با عدد ۳ می توان گفت تاثیر خصوصی سازی بر بهبود سرعت انجام امور در حد متوسط و در حد انتظار می باشد.

سوال سوم: تا چه حد خصوصی سازی به افزایش رضایت کارکنان در شرکت آب و فاضلاب خمینی شهر منجر گردیده است؟
در جدول زیر نتایج مربوط به تحلیل سوال سوم ملاحظه می گردد:

جدول (۳) میانگین نمرات بهبود رضایت کارکنان

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
بهبود رضایت کارکنان	۲/۷۳	۱/۷۳۱

منبع: یافته های تحقیق

بر اساس یافته های جدول فوق تاثیر خصوصی سازی بر رضایت کارکنان کمتر از حد مورد انتظار (کمتر از میانگین ۳) بوده است به تعبیر دیگر خصوصی سازی بر رضایت کارکنان تاثیر قابل توجهی نداشته است.

سوال چهارم: از نظر کارکنان تا چه حد خصوصی سازی به بهبود کیفیت خدمات در شرکت آب و فاضلاب خمینی منجر گردیده است؟
در جدول زیر نتایج مربوط به تحلیل سوال چهارم ملاحظه می گردد:

جدول (۴) میانگین نمرات بهبود کیفیت ارائه خدمات

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
بهبود کیفیت ارائه خدمات	۲/۶۹	۱/۸۸۵

منبع: یافته های تحقیق

براساس یافته های جدول فوق تاثیر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت ارائه خدمات کمتر از حد مورد انتظار (کمتر از میانگین ۳) بوده است. به تعبیر دیگر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت ارائه خدمات تاثیر قابل توجهی نداشته است یا تاثیر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت ارائه خدمات کمتر از سطح متوسط می باشد.

بحث در نتایج و نتیجه گیری

براساس یافته های جدول (۱) و با توجه به نزدیکی میانگین حاصل با عدد ۳ می توان گفت تاثیر خصوصی سازی بر افزایش صرفه جویی در هزینه ها در حد متوسط و در حد انتظار می باشد و یا لاقط می توان گفت خصوصی سازی بر افزایش صرفه جویی در هزینه ها بیش از حد انتظار تاثیر نداشته است.

براساس یافته های جدول (۲) و با توجه به نزدیکی میانگین حاصل با عدد ۳ می توان گفت تاثیر خصوصی سازی بر افزایش سرعت انجام امور در حد متوسط و در حد انتظار می باشد و یا لاقط می توان گفت خصوصی سازی بر افزایش سرعت انجام امور بیش از حد انتظار تاثیر نداشته است. براساس یافته های جدول (۳) تاثیر خصوصی سازی بر بهبود رضایت کارکنان کمتر از حد مورد انتظار (کمتر از میانگین ۳) بوده است، به تعبیر دیگر خصوصی سازی بر بهبود رضایت کارکنان تاثیر قابل توجهی نداشته و تاثیر خصوصی سازی بر بهبود رضایت کارکنان، کمتر از سطح متوسط می باشد. براساس یافته های جدول (۴) تاثیر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت ارائه خدمات کمتر از حد مورد انتظار (کمتر از میانگین ۳) بوده است. به تعبیر دیگر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت ارائه خدمات تاثیر قابل توجهی نداشته و تاثیر خصوصی سازی بر بهبود کیفیت خدمات، کمتر از سطح متوسط می باشد.

براساس یافته های تحقیق و با توجه به اینکه خصوصی سازی بر بهبود رضایت کارکنان و بهبود کیفیت ارائه خدمات تاثیر قابل توجهی نداشته ، می توان نتیجه گرفت که مدیران کشور در واگذاری فعالیتها به ابعاد کمی بهره وری توجه کرده و به ابعاد کیفی و بهبود شاخص بهره وری جامع کل که کیفیت ارائه خدمات و بهبود رضایت کارکنان را مد نظر قرار می دهد، توجه نداشته اند.

خصوصی سازی شاید برای پیمانکاران و شرکت سود داشته باشد ولی ممکن است به دلایلی مانند پرداختهای غیر منصفانه باعث کاهش روحیه و انگیزش کارکنان و نیز عدم امنیت شغلی آنان گردد. بدیهی است خصوصی سازی نباید جنبه تقلیدی داشته و کور کورانه و به استناد اینکه برخی کشور های توسعه یافته در اجرای آن موفق بوده اند، آنرا اجرا نمود، بلکه باید با کار کارشناسی دقیق و حساب شده که بالاترین نتایج مثبت و کمترین آسیب ها را به همراه داشته باشد، اقدام به واگذاری فعالیتها نمود. در این راستا ضمن اینکه باید بستر و محیطی مناسب ایجاد گردد که بخش خصوصی بتواند فعال، پویا، به روز و دارای خلاقیت و نوآوری در محیطی کاملاً رقابتی رشد کند، باید مسائل امنیت شغلی، عدالت محوری و تامین حقوق افراد در راستای ضوابط و دستورات شرع مقدس اسلام به صورت جدی مورد توجه قرار گرفته و نظامهای پرداخت منصفانه و منطبق با عدالت اجتماعی طراحی و پیاده گردد و این شاخص ها به عنوان معیار بخشی از ارزیابی ها قرار گیرد.

مراجع

۱. متوسلی، محمود. (۱۳۷۳). خصوصی سازی یا ترکیب مطلوب دولت و بازار، تهران، موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
۲. طاهری، شهنام. (۱۳۷۸). بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها. تهران، انتشارات دهستان.
۳. سالاران، محمد. (۱۳۷۲). بررسی نگرش مدیران میانی شرکت مخابرات استان تهران در مورد تاثیر خصوصی سازی بر کارایی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه تهران.
۴. سعدی، رسول. (۱۳۷۵). نقش خصوصی سازی شرکت های قند در افزایش بهره وری آنها. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت. دانشگاه تهران.
۵. فلاح پور، فرمان. (۱۳۷۸). بررسی نقش خصوصی سازی در رشد و توسعه مخابرات استان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی دهقان.
۶. احمدی مهربانی، محمدرضا. (۱۳۷۹). بررسی تاثیر خصوصی سازی بر کارایی در واحدهای خصوصی شده دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان.
۷. دهقانی سانج، محمد صادق. (۱۳۸۲). بررسی تاثیر خصوصی سازی بر بهره وری بهمن موتور گروه بهمن. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس.
۸. باطنی، طاهری. (۱۳۷۶). ناشر خصوصی سازی بر بهره وری چند عاملی از طریق واگذاری سهام شرکتهای دولتی به بخش خصوصی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد خراسان.
9. -Nankani, Helen. (1990). **Techniques of Privatization State – owned enterprises**, Vol. II Selected country case studies, the World Bank Washington, D.C., Sep.
10. -Calvert, P. (1996). **Privatization in Argentina**. University of Southampton, UK. Eyyuboglu, E.M. (2006). **Industrial Engineering Department**, Cankaya University, Ogretmenler Cad. Energy Polic No: 14(34)3017-3026.

11. -Kikeri , Sunita and Nellis , John. (2004). **An assessment of privatization, The World Bank Research observe**, VOL,19 NO, PP 100-102, 113-114.
12. -Amess,K and Roberts,B.(2007).**The Productivity effects of Privatization: The case of Polish cooperatives**. 22 march, PP 354-366.
13. Schmitz, J and Teixeira, A. (2008). **Privatization Impact on Private Productivity: The case of Brazilian iron ore**. 17 january. PP 745-760.