

بررسی تأثیر فرایند خصوصی‌سازی خدمات پستی بر عملکرد مالی و رضایت مشتریان (مطالعه موردی اداره پست شهرستان بابل)

دکتر فریدون کامران*، سید مصطفی حسینی**

چکیده: هدف این پژوهش شناخت تأثیر اجرای سیاست اصل ۴۴ قانون اساسی و خصوصی‌سازی خدمات پستی بر بهبود بهره‌وری و افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان است. به همین منظور اداره پست شهرستان بابل به‌عنوان نمونه برای انجام پژوهش حاضر در نظر گرفته شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی است که با روش (اسنادی و پیمایشی) انجام شده است. جامعه آماری شهروندان بابل بوده و نمونه آماری به تعداد ۴۰۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی متناسب با حجم جامعه تعیین گردیده است.

نتایج این پژوهش نشان دادند که میزان شاخص بهره‌وری کل در بخش خصوصی بالاتر از بخش دولتی و میزان شاخص ترافیک به درآمد بخش دولتی بیشتر از بخش خصوصی بوده است. بخش دوم پژوهش مربوط به میزان رضایت‌مندی مشتریان می‌باشد. ابزار پژوهش پرسش‌نامه‌ای است که براساس مقیاس طیف برش قطبین تنظیم گردیده است. برای تعیین روایی صوری مقیاس، از نظر کارشناسان و اساتید و برای تعیین پایایی از ضریب پیرسون به‌عنوان ضریب بازآزمایی استفاده شده است. همچنین نتایج نگرش‌سنجی مشتریان نشان داده است که میزان رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده در بخش خصوصی بیشتر از بخش دولتی بوده است.

کلید واژه‌ها: اصل ۴۴ قانون اساسی، بخش دولتی، بخش خصوصی، بهره‌وری، خصوصی‌سازی، رضایت‌مندی

مقدمه

از آنجایی که خصوصی‌سازی یک پدیده‌ی اثرگذار بر رشد و توسعه کشورهای مطرح بوده است، توجه دولت مردان کشورهای در حال توسعه و حتی توسعه نیافته را به‌صورتی فزاینده به خود جلب می‌نماید. لذا، در اغلب کشورهای که اقتصاد آزاد دارند، دولت‌ها به‌منظور محقق ساختن استفاده بهینه از منابع اقتصادی و خدماتی، بیشتر تمایل خود را در به‌کارگیری سیاست

* عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن info@ostadyar.com

** دانش‌آموخته‌ی کارشناسی ارشد رشته علوم اجتماعی

خصوصی‌سازی یا واگذاری واحدهای دولتی به بخش خصوصی ابراز می‌کنند. در سال‌های اخیر دولت ایران نیز سعی نموده است با جلب مشارکت مردم در فعالیت‌های اقتصادی به اهداف کاهش فعالیت‌های خود در حد سیاست‌گذاری کلان، هدایت و کنترل دست یابد. تورم نیروی انسانی موجود که به صورت مزمن در سازمان‌ها به وجود آمده، و افزایش بی‌رویه‌ی هزینه‌های جاری و پرسنلی که مشکل عمده‌ی سازمان‌ها محسوب می‌شود، دولت مردان را بر آن داشت تا در این خصوص چاره‌ای بیندیشند. طرح تعدیل نیروی انسانی و استفاده‌ی بهینه و مؤثر از امکانات موجود، تعدیل نیروی انسانی از جمله طرح‌های پیشنهادی بود که مورد توجه قرار گرفت. در برنامه‌ی پنج ساله اول توسعه، سیاست دولت بر این بود که به تدریج امور عمومی، خدمات نقلیه و ارتباطات را از دوش دستگاه‌های دولتی برداشته و به بخش خصوصی واگذار نماید. به سخن دیگر، سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران کشور بر آن شدند که به دلیل هزینه‌های بالای دستگاه‌های دولتی و بازدهی کم آنها، تا آنجایی که ممکن است این امور را به بخش خصوصی واگذار نمایند. لذا، در سال ۱۳۷۲ طرح واگذاری برخی از فعالیت‌های دولتی به بخش خصوصی به مورد اجرا گذاشته شد. این پژوهش کوششی است جهت نشان دادن عملکرد اقتصادی و اجتماعی دو بخش خصوصی و دولتی ادارات پست در شهر بابل.

طرح مسأله

عدم انتخاب صریح و مؤثر یک خط‌مشی معین و قاطع در امور اقتصادی کشور، این تفکر درست و یا غلط را در مخیله‌ی هر ناظر اقتصادی در ایران شکل می‌دهد که دولتمردان این کشور در انتخاب یک راهبرد مشخص توسعه‌مردد و یا خدای ناکرده سرگردانند. آنها زمانی پای‌بندی خود را به اقتصادی نیمه‌دولتی نشان می‌دهند، و اکثر فعالیت‌های تولیدی و خدماتی در اختیار دولت قرار می‌گیرد، و در زمانی دیگر تعاونی‌ها را یگانه راه توسعه می‌دانند و زمانی نیز به خصوصی‌سازی روی می‌آورند.

البته به‌کارگیری این راه کار در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران پیش‌بینی شده است. اما، راه افراط، تفریط و یا تعادل در به‌کارگیری هر یک از این راه‌کارهای با دولتمردان است که مسئولیت توسعه‌ی کشور را بر دوش می‌کشند.

به هر حال باید پذیرفت که برنامه‌ریزان و مسئولان جامعه هر راهبرد توسعه را که برگزینند، و هر سازوکاری را جهت راهبردهای اقتصادی انتخاب نمایند، در نهایت نمی‌تواند بدون بحران و بدون وجود هیچ نارسایی و بیماری‌ای همیشه راه به پیش برد. مهم این است که سازوکارها را بشناسیم، نارسایی‌ها و بحران‌های قابل پیش‌بینی در آن را نشان دهیم، و به راه‌حل‌های رفع

این بحران‌ها که به هر حال وجودشان در هر سازوکاری اجتناب‌ناپذیر است، بیندیشیم. تغییر موضع دولت از سازوکاری نیمه دولتی به سازوکاری نیمه خصوصی، حداقل این فرصت مغتنم را به پژوهشگران می‌دهد که بین این دو راه‌کار مقایسه نمایند، پژوهش کنند، و به راه‌های بهتر برون‌رفت از بحران‌ها بپردازند.

انجام این پژوهش نیز کوششی است جهت مقایسه‌ی بین بهره‌وری در دو بخش دولتی و خصوصی و درصدد پاسخ به این دو پرسش اساسی است:

- ۱- چه تفاوتی بین بهره‌وری بخش دولتی و خصوصی وجود دارد؟
- ۲- چه تفاوتی بین رضایت‌مندی ارباب رجوع به‌عنوان یگانه مرجع قضاوت در دو بخش دولتی و خصوصی وجود دارد.

نظر به اینکه در وزارت پست جمهوری اسلامی ایران دو بخش خصوصی و دولتی به‌صورت کاملاً محسوسی فعالیت می‌کنند، ما این سازمان را جهت مطالعه برگزیدیم. لیکن گستردگی و وسعت موضوع در سطح کل کشور ما را به تحدید بیشتر موضوع واداشت، و جهت دستیابی بهتر و سریع‌تر به هدف مورد نظر شهر بابل را به‌عنوان جامعه‌ی مورد مطالعه انتخاب کرده‌ایم.

مفهوم خصوصی سازی

تعریف‌های گوناگونی از خصوصی سازی شده است که هر یک بخشی از مفهوم را می‌رسانند؛ خصوصی سازی عبارتست از مجموعه عملیات حقوقی، اقتصادی، اجتماعی مبتنی بر کاهش و حتی حذف دیوان‌سالاری و تکنوکراسی اداری بر مؤسسات بخش عمومی (شمس، ۱۳۷۱، ص ۱۱).

شوارتز خصوصی سازی را چنین تعریف می‌کند: «خصوصی سازی به معنی به وجود آوردن نظام اقتصادی جدید بر اساس بازار و در نتیجه دگرگونی و تحول در ابعاد مختلف اقتصادی است» (متوسلی، ۱۳۷۳، ص ۱۱).

از دیدگاه نظری، محدود کردن حوزه‌ی عمل دخالت دولت در اقتصاد، سابقه‌ای دیرینه دارد. اقتصاد دانان کلاسیک، از قبیل آدام اسمیت و دیوید ریکاردو، برای دولت سه وظیفه‌ی مشخص قایل‌اند: حمایت جامعه در برابر تجاوز خارجی، برقراری نظم و امنیت در جامعه، ارایه‌ی خدمات عمومی و تسهیلات زیربنایی. به رغم تشابه ظاهری و زمینه‌های مشترکی که بنگاه‌های خصوصی و دولتی در آنها فعالیت می‌کنند، انگیزه‌ها و رفتارهای بنگاه‌های دولتی کاملاً متفاوت از رفتارها و هدف‌های بنگاه‌های خصوصی است. اصولاً بنگاه‌های خصوصی به‌منظور کسب حداکثر سود و منفعت فعالیت می‌کنند و عوامل تولید را ضرورتاً در حد بهینه به کار می‌گیرند.

در مقابل، شرکت‌های دولتی ممکن است چند هدف را که کسب سود و منفعت اصلاً در میان آنها نباشد، دنبال کنند و یا حتی ممکن است دارای هدفی باشند که کاملاً غیراقتصادی است.

مبانی نظری

الف - کلاسیک‌ها

آدام اسمیت بنیانگذار مکتب کلاسیک معتقد به آزادی بدون قید و شرط اقتصاد بوده و ادعا می‌نماید که مکانیزم بازار بدون مانع نیروهای بازار بالاترین سطح درآمد ملی را موجب می‌شود. هر گونه سیاست اقتصادی آگاهانه به‌منظور تأثیرگذاری بر میزان و ترکیب سرمایه‌گذاری، هدف حداکثر نمودن درآمد ملی را مختل می‌سازد. حداکثر درآمد ملی به‌وسیله مکانیزم عرضه و تقاضا و با فرض شرایط رقابتی از تعادل در بازارهای مختلف حاصل می‌شود. (متوسلی، ۱۳۷۳، ص ۱۳)

به سخن دیگر، آدام اسمیت هر گونه دخالت دولتی و غیردولتی (نیروهای بازار) را در امور اقتصادی حتی به‌صورت آگاهانه جهت به حداکثر رساندن درآمد ملی محکوم می‌نماید. شکل‌گیری چنین تفکری در مخیله‌ی آدام اسمیت طرح این پرسش است که «آیا دنبال کردن نفع شخصی باعث افزایش تولید و ظرفیت‌های تولیدی جامعه می‌شود؟ اگر چنین است، مکانیزم عمل چیست؟» یافته‌های آدام اسمیت را که در کتاب با ارزش «ثروت ملل» جمع شده است، می‌توان در جمله‌ی زیر خلاصه کرد:

«پیگیری نفع شخصی در شرایط رقابت کامل باعث تحرک تولید و ثروتمندشدن جامعه از طریق گسترش ابداع فنی می‌شود» (شکیبایی، ۱۳۷۱، ص ۲۰).

در اینجا است که این اندیشمند لیبرال به وجود دست‌های نامریی معتقد می‌گردد و عنوان می‌نماید که در یک نظام سرمایه‌داری آزاد، هر کس در پی به حداکثر رساندن سود خود می‌باشد، اما دست‌هایی نامریی این حداکثر سود فردی را به سوی جامعه گسیل می‌دهند.

مرد شماره‌ی ۲ لیبرالیسم، دیوید ریکاردو به دو مسأله‌ی مهم عنایت ویژه دارد: (۱) تبادلات آزاد اقتصادی بین کشورها (۲) بهره‌ی مالکانه. او معتقد است برقراری تبادلات اقتصادی بین دو کشور به سود هر دو آنها خواهد بود، و سعی دارد این مسأله را با زبانی ساده به اثبات برساند. ریکاردو همچنین معتقد است که «بهره‌ی مالکانه» بخشی از درآمد است که به دلیل کیفیات اصلی و تغییرناپذیر زمین به مالکان زمین پرداخت می‌شود. لذا، بهره‌ی مالکانه نتیجه‌ی کمیابی اراضی حاصلخیز در برابر نیازمندی‌های فزاینده جمعیت است. بهره‌ی مالکانه یک داده‌ی طبیعی است و تبدیل و یا تغییر آن در قدرت انسان نیست (متوسلی، ۱۳۷۲، ص ۶۵).

ژان باتسیست سه، نظریه پرداز به نام دیگری از مکتب کلاسیکها می باشد. نظریه‌ی این اقتصاددان در توجیه سازوکار تعادل زایی بازار به قانون بازارها معروف است. او چنین ادعا می نماید که «وقتی عرضه‌ی کل با تقاضای کل در تعادل هستند، بازارهای دیگر نیز در تعادل هستند.» اندیشه‌ی اصلی ژان این است که عرضه، تقاضای معادل خود را به دنبال دارد. او می گوید: «محصولات در برابر محصولات مبادله می شوند، و اقتصاد همواره در تعادل است» (شکیبایی، ۱۳۷۱، ص ۴۵).

شاید از این دیدگاه است که کلاسیکها به شدت مورد انتقاد قرار گرفتند، زیرا سازوکار بازار بدون شناخت و به کارگیری قانونمندی‌های آن یعنی برنامه ریزی‌های کلان اقتصادی، هرگز نتوانست نظام اقتصاد آزاد را به تعادل برساند.

ب- مکتب اتریش

پیروان این مکتب نیز همانند کلاسیکها شرایط و اصول اولیه‌ی بازار را می پذیرند، و نظام بازار آزاد و عملکرد بدون مانع نیروهای آن را مورد تأکید قرار می دهند. آنها بر این باورند که یک نظام حقوقی صحیح، رقابت آزاد و تصمیم گیری فردی برای کارآفرینان اقتصادی، حافظ و ضامن کارکرد سالم سازوکار بازار خواهد بود. آنها آزادی فردی و فرایند بازار را لازم و ملزوم یکدیگر می دانند، و معتقدند: آزادی فردی لازمه‌ی اجتناب ناپذیر کارکرد سالم نظام بازار است. البته آزادی فردی تنها در نظامی تحقق می یابد که فرصت‌های لازم برای افراد فراهم شود تا از هوشیاری، شعور و امکانات خود بهره گیرند، و سازوکار بازار چنین فرصت‌هایی را برای افراد تدارک می بیند.

هایت نظریه پرداز مشهور این مکتب بیان می کند: «مکانیزم بازار الگوی کاملی از یک نظام غیرشخصی خود سامان بخش بوده و مناسب ترین راه حل برای مسأله‌ی اقتصادی جامعه است.» (شهسا، ۱۳۷۰، ص ۳۵)

پیروان این مکتب معتقدند که دولت با مداخله‌های غیرموجه خود در قالب سیاست‌های کلان اقتصادی، عمده ترین منبع بی ثباتی نظام بازار تلقی شده، و علت بحران‌های اقتصادی و چرخه‌های تجاری قرن نوزدهم و بیستم را مداخله‌های دولت در نظام پولی و مالی می دانستند.

ج- نئوکلاسیکها

بعد از کلاسیکها، نئوکلاسیکها از بعد کلان نظرات اقتصادی خود را ارایه دادند. این نظریه پردازان ضمن اعتقاد کامل به سازوکار خودسامان بخش بازار، نقش بسیار فعال تری نسبت به کلاسیکها برای دولت در فعالیت‌های اقتصادی قایل بودند. اینان مهم ترین و اساسی ترین

ابزار کارکرد سالم سازوکار خودسازمان بخش بازار را بعد از شرایط رقابت کامل، وجود «حقوق مالکیت» و ضمانت اجرایی آن می‌دانند، و معتقدند که این دو پارامتر باعث می‌شوند که کارآفرینان اقتصادی نسبت به پاداش تلاش‌هایشان مطمئن گردند، و در نتیجه استعدادها، خلاقیت‌ها، نوآوری‌ها، ابتکارها و اختراعاتها ظهور کنند.

بنابراین، نئوکلاسیک‌ها برخلاف کلاسیک‌ها نقش مهم دولت‌ها را در ایجاد تعادل اقتصادی و جلوگیری از بحران‌های اقتصادی بسیار کارآمد دانستند و وظیفه دولت را در امور اقتصادی، حفظ آزادی‌های فردی، ایجاد شرایط رقابت، احیای حقوق مالکیت، ضمانت اجرایی قوانین و به‌طور کلی ایجاد فضای امن و مناسب برای فعالیت سازوکار بازار می‌دانند.

آلفرد مارشال با انتشار کتاب «اصول علم اقتصاد» در سال ۱۸۹۰ میلادی به‌عنوان اولین عضو مکتب نئوکلاسیک توانست نهائون را جانشین اندیشه‌های کلاسیک نماید. البته قبلاً انقلاب نهائون تحت تعالیم جونس در انگلستان معرفی شده بود، اما چون با افکار قدرتمند اقتصاددانان آن زمان یعنی آدام اسمیت و ریکاردو در تعارض بود، چندان مورد استقبال قرار نگرفت. در حالی که در اواخر قرن نوزدهم که نظام سرمایه‌داری مورد انتقاد شدید مارکس قرار گرفت و نظریات کلاسیک‌ها در افول و از نظر اهمیت اصول نظری در حداقل ممکن قرار گرفت، نظریات آلفرد مارشال توانست در جوامع غربی جا باز نماید.

«از نظر مارشال بعد از اینکه بنگاه‌های اقتصادی به مرحله بلوغ می‌رسند، چنانچه شرط رقابتی باشد، از بین می‌روند، و چنانچه بنگاه‌های دیگر قادر نباشند در آن زمان با بنگاه‌های نمونه رقابت نمایند، زیان‌های داخلی ایجاد خواهد شد، و اثر آن در بلندمدت افزایش هزینه و کاهش سود خواهد بود» (ابویی، ۱۳۷۷، ص ۱۰).

کینز پدر علم اقتصاد کلان که اعتقادی به خصایص خودسازمان بخش بازار و دانش و اطلاعات نامتمرکز سیال در آن نداشت، با ارایه‌ی نظرات خود مبنی بر دخالت قانونمند و برنامه‌ریزی شده‌ی دولت در امور اقتصادی نظام اقتصادی، سرمایه‌گذاری را از احتضار و نابودی نجات داده و در نظام اقتصاد آزاد که در مقابل نظرهای انقلابی و تهاجمی مارکس رو به اضمحلال و نابودی می‌رفت، روحی دوباره دمید.

باید تولد و ظهور نظرهای کینز را ناشی از شرایط و نیاز زمان در دوران سرمایه‌داری حاکم دانست. او در پاسخ به شرایط رکود اقتصادی سال‌های ۳۲-۱۹۲۹ که جهان سرمایه‌داری را فراگرفته بود، به بررسی و تشریح علل بحران و راه‌های مبارزه با آن پرداخت. او علت اساسی بحران و رکود را کمبود تقاضای مؤثر می‌داند و اعلام می‌نماید که هیچ‌امیدی به سازوکار خودسامان بخش بازار آزاد که کلاسیک‌ها بر آن تأکید داشتند، نیست. کینز در آن شرایط

بحران اقتصادی معتقد بود که نظام بازار در معرض بی ثباتی مزمن است و نمی تواند بهره برداری کامل و ثمربخشی را از منابع مولد برده و با استفاده از اهرم های مالی و پولی، تنظیم نظام اقتصادی را بر عهده گیرد، تا نظام بازار همه ی توان خود را ظاهر سازد. کینز در حقیقت با جسارت تمام توتم شکنی می کند و دولت را که تا آن زمان کلاسیک ها او را از هرگونه دخالتی در امور اقتصادی منع می نمودند، مجدداً وارد معرکه ی اقتصادی جامعه سرمایه داری می نماید.

«توصیه های ارشادی کینز به میزان زیادی در خط مشی و اندیشه ی اقتصادی کشورهای غربی مؤثر افتاد، و اقتباس شیوه ی او توسط حکومت های غربی یکی از عوامل مهمی بوده است که ثبات زیادی به اقتصاد این کشورها پس از جنگ دوم جهانی بخشیده است» (شهسا، ۱۳۷۰، ص ۵).

د- ساختارگرایان

ساختارگرایی نوعی روش و منطق پژوهشی است که جهان را به صورت یک مجموعه ی منسجم و مرتبط با هم می بیند. یعنی، نوعی تفکر است که علت و ریشه ی مسایل و مشکلات اقتصادی، تنگناها و عدم تعادل ها را مجموعه ای از پدیده های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و ... می داند. در نتیجه، آنها دنیا را انعطاف ناپذیر می دانند و یا دگرگونی هرگونه کارکردی را در جامعه منوط به تغییر ساختارهای اجتماعی حاکم در آن جامعه می دانند.

لوی اشتروس، یکی از بنیانگذاران ساخت گرایی، ساخت را ترکیب خاص همبستگی اجزای یک مجموعه با هدف معین می داند، مانند ساخت بدن انسان که اجزای آن با هم همکاری می کنند. به نظر اشتروس، ساخت شی، محسوس و واقع در جهان خارج نیست، بلکه صرفاً جنبه اعتباری و ذهنی دارد. به عقیده ی مرتن یکی دیگر از نظریه پردازان این مکتب، هر جزء از ساخت اجتماعی در بقا و تداوم کل نظام مؤثر است. او به اصل جانشینی یک عنصر به جای عنصری دیگر در ساخت اجتماعی معتقد است. مرتن در مطالعات خود جنبه های تجربی و عینی امور را مورد توجه قرار داده و از به کارگیری مفاهیم ذهنی از قبیل انگیزه و غیره اجتناب می ورزد (توسلی، ۱۳۸۴، ص ۱۴۱).

ساختارگرایان بر این اعتقادند که تنگناها، عدم تعادل ها، ناهماهنگی ها، انعطاف ناپذیری های ساختاری و موانع و محدودیت های مختلف دیگر، تحولات و توسعه ی اقتصاد جامعه را ناممکن می سازند. آنها اعتقادی به کارکرد سالم نظام بازار و نقش تعادل زایی خود به خودی آن نداشتند و عنوان می نمایند که در عالم واقع تنظیم چنین سازوکاری به سختی قابل دستیابی و شاید در برخی از کشورها اصلاً قابل دستیابی نباشد.

شرایط رقابت، انعطاف‌پذیری کامل قیمت‌ها و دستمزدها، سیال بودن منابع، عدم تبنانی و سازش و وجود اطلاعات کامل و قابل دسترس که کلاسیک‌ها آنها را به‌عنوان شرایط یک بازار رقابتی سالم برمی‌شمرند، اغلب مسایلی هستند که در عمل با موانع و مشکلات متعددی مواجه‌اند (توسلی، ۱۳۸۴، ص ۱۵۲).

در این پژوهش، خارج از محدودیت‌های ساختاری نظام سرمایه‌داری که ساختارگرایان و مارکسیست‌ها از آن نام می‌برند، سعی کرده‌ایم دامنه‌ی تغییرات را در یک نظام واحد سرمایه‌داری با آزادی‌های مشروط و یا به‌عبارت دیگر یک نظام سرمایه‌داری دولتی که در آن دولت حرف اول را می‌زند، مورد بررسی قرار دهیم تا بدین وسیله نشان دهیم که با تغییر یک پارامتر آزادسازی و یا خصوصی‌سازی چه تغییری در بهره‌وری سازمان و رضایت‌مندی ارباب رجوع حاصل می‌گردد. یعنی، در اینجا فرضیه‌های اقتصاد دانان کلاسیک را تنها در جامعه ایران و آن هم در یک موقعیت خاص و شرایط مفروض به آزمون علمی گذاشته‌ایم.

روش شناسی پژوهش

– **روش پژوهش:** در این پژوهش از دو شیوه‌ی خرد و کلان استفاده شده است. در شیوه خرد از روش پیمایشی و در شیوه کلان از روش قیاس داده‌های کلان مربوط به درآمدها و هزینه‌ها و محاسبه‌ی بهره‌وری در دو بخش خصوصی و دولتی استفاده شده است. بنابراین، پژوهش از دو بخش کاملاً مستقل تشکیل گردیده است:

الف- بخش کلان: در این بخش سعی گردیده با استفاده از شاخص‌های بهره‌وری به رد و یا اثبات دو فرضیه‌ی اول پژوهش دست یابیم. فرضیه‌ی اول رابطه بین خصوصی‌سازی و افزایش درآمد دولتی و فرضیه‌ی دوم رابطه‌ی بین خصوصی‌سازی و کاهش هزینه‌های دولتی را مورد بررسی قرار می‌دهد. روش پژوهش در این بخش اسنادی و از نوع توصیفی-مقایسه‌ای است، که در دو حیطه‌ی دفاتر خدمات ارتباطی و آژانس‌های پستی به‌عنوان بخش خصوصی و اداره مرکزی و دفاتر تابعه به‌عنوان بخش دولتی، انجام گرفته است. محدوده‌ی زمان مورد بررسی دو سال (۱۳۸۵ و ۱۳۸۶) و با استفاده از اسناد و مدارک حسابرسی شده و عملیات مالی و درآمدی موجود بود.

ب- روش پژوهش برای فرضیه‌ی سوم یعنی خصوصی‌سازی باعث افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان گردیده، از روش پیمایش (SURVEY) استفاده می‌گردد.

- **جامعه‌ی آماری:** جامعه‌ی آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل اداره‌ی پست مرکزی شهرستان بابل و دو دفتر شهری امیرکلا، و هفده شه‌ریور به‌عنوان دفاتر شهری و سه دفتر گلوگاه، مقریکلا، کتاب به‌عنوان دفاتر روستایی بخش دولتی، و سی دفتر خدمات ارتباطی فعال به‌عنوان بخش خصوصی که به‌طور نمونه، اثرات خصوصی سازی با مقایسه عملکرد درآمد و هزینه در دو بخش دولتی و خصوصی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جامعه‌ی آماری، برای فرضیه سوم شامل کلیه مشتریانی است که روزانه از اداره مرکزی و دفاتر تابعه، در سال‌های ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ سرویس گرفته‌اند.

- **حجم نمونه و روش نمونه‌گیری:** از آنجایی که حجم جامعه‌ی آماری زیاد بوده و امکان مطالعه‌ی همه آن به علت محدودیت وقت و هزینه مقدور نبود، سعی گردید با استفاده از فن های دقیق آماری، نمونه‌ای از این حجم انتخاب گردد تا بتوانیم نتایج به‌دست آمده از آن را با ضریب اطمینان قابل قبول به کل جامعه‌ی آماری تعمیم دهیم. برای رسیدن به این منظور از فرمول کوکران برای برآورد حجم نمونه بهره گرفته‌ایم.

با استفاده از این فرمول و با احتساب $p = q = 50\%$ و ضریب دقت $d = 0.09$ و با ضریب اطمینان 95% ($t = 1.96$)، میزان نمونه آماری ۳۸۴ نفر محاسبه گردید که جهت اطمینان بیشتر این رقم در حد ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد.

در نهایت، حجم نمونه به‌صورت تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، بین اداره‌ها و آژانس‌های پستی مختلف به‌صورت جدول شماره‌ی ۱ توزیع گردید. یعنی ابتدا جامعه‌ی آماری به شش واحد دولتی و ده دفتر خدمات ارتباطی تقسیم و سپس با توجه به ترافیک مشتریان میزان سهم هر واحد محاسبه گردید.

جدول شماره ۱: چگونگی توزیع حجم نمونه

نام واحد	تعداد نمونه	درصد درآمد
اداره مرکزی	۱۸۰	٪۹۰
امیرکلا	۴	٪۲
گلوگاه	۴	٪۲
مقریکلا	۴	٪۲
کتاب	۴	٪۲
هفده شهریور	۴	٪۲
جمع	۲۰۰	٪۱۰۰
آژانس پستی ۱۱۱	۲۰	٪۱۰
آژانس پستی ۱۱۲	۲۰	٪۱۰
آژانس پستی ۱۱۴	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
دفتر ارتباطی	۲۰	٪۱۰
جمع	۲۰۰	٪۱۰۰

N=۴۰۰

- ابزار جمع‌آوری اطلاعات

الف- ابزار جمع‌آوری در مطالعه‌ی کلان: ابزار گردآوری داده‌ها جهت فرضیه‌های اول و دوم، فیش‌برداری از مشاهده‌های عینی و مستندات آماری و عملکرد مالی (هزینه و درآمد) اداره‌ی مرکزی و دفاتر دولتی و آژانس‌ها و دفاتر خدماتی (به‌عنوان بخش خصوصی) بوده است. اطلاعات مالی مورد نیاز از صورت‌های مالی، حسابرسی شده دفاتر واگذار شده جمع‌آوری گردید. برای اثبات و یا رد فرضیه‌های اول و دوم، نسبت هزینه به درآمد و برعکس در دو بخش دولتی و خصوصی از طریق فرمول ذیل محاسبه و مورد مقایسه قرار گرفت.

$$\text{بهره‌وری} = \frac{\text{Out put}}{\text{In put}} = \text{بهره‌وری یا} \quad \frac{\text{ستاندها}}{\text{داده‌ها}} \quad \text{و} \quad \frac{\text{خروجی‌ها}}{\text{ورودی‌ها}} = \text{بهره‌وری}$$

ب- ابزار جمع‌آوری در مطالعه‌ی خرد: به‌منظور بررسی نحوه‌ی کار و نحوه‌ی رفتار کارکنان و مسئولان باجه‌های پستی در دو بخش دولتی و خصوصی و این‌که کارکنان باجه‌های قبول در دو بخش مذکور، به هنگام مراجعه مشتریان در کارشان چقدر دقت و سرعت عمل دارند و نیز

شناخت وضعیت استفاده از سرویس‌های پستی و میزان رضایت از زمان صرف شده و اطمینان از به مقصد رسیدن مرسولات و میزان رضایت ارباب رجوع از سرعت مرسولات ارسالی از پرسش‌نامه استفاده گردید.

در این پژوهش برای بررسی متغیرها از طیف برش قطبین استفاده شد. متغیرهای این پژوهش در سه سطح مطرح شده و بر حسب آن از آمارهای مقتضی برای سنجش آنها استفاده شده است:

- ۱- متغیرهایی نظیر شیوه‌های دریافت خدمات پستی و برخورداری از آن در سطح اسمی^۱ مورد سنجش قرار گرفته‌اند.
- ۲- متغیرهای مربوط به میزان رضایت از خدمات اداره پست، میزان رضایت از مسئولان و کارکنان اداره پست به صورت ترتیبی^۲ سنجیده شدند.
- ۳- متغیرهایی نظیر زمان ارایه سرویس، نمره اداره، نمره مسئولان و کارکنان اداره در سطح فاصله‌ای^۳ سنجیده شدند.

- چگونگی تعیین روایی و پایایی ابزار پژوهش: در پژوهش حاضر روایی سنجش از طریق روایی صوری به دست آمده است. برای این منظور اقدام‌های زیر انجام شده است:

- ۱- مطالعه منابع مربوط به استخراج نکاتی که به صورت بالقوه می‌توانستند در پرسش‌نامه گنجانده شوند.
 - ۲- مشورت با کارکنان و مسئولان متخصص و با تجربه در اداره پست شهرستان بابل در بخش دولتی و خصوصی و نظرخواهی از آنان پیرامون این نکات.
 - ۳- سنجش روایی از طریق بررسی نظرات استادان و اهل فن پژوهش.
- الف: با توجه به فرضیه‌های اول و دوم، تجزیه و تحلیل پژوهش حاضر براساس اطلاعات آماری موجود در اداره پست شهرستان بابل از قبیل اسناد مالی (درآمد و هزینه) صورت گرفته است. جمع‌آوری اطلاعات از متن جامعه آماری با همکاری کارشناسان خبره، ارشد و متخصص صورت گرفت. لذا، ابزار این پژوهش از روایی و وجاهت لازم برخوردار و همچنین ابزار سنجش اطلاعات کلان با توجه به اینکه این اطلاعات بر پایه داده‌های حسابرسی شده از قبل می‌باشند، از ثبات و اعتبار مورد اطمینان برخوردار بوده‌اند.
- ب: در ابتدا پرسش‌های پرسش‌نامه با مشورت مسئولان و کارکنان متخصص و باتجربه‌ی اداره پست شهرستان تهیه و تنظیم، و پیش‌آزمون روی ۳۵ نفر اجرا گردیده است. برای پایایی

1- NOMINAL-SCALES
3-INTERVAL-SCALES

2- ORDINAL-SCALES

بازآزمایی، ابزار موردنظر در دو نوبت با فاصله‌ی زمانی ۱۵ روز ۴۰ نفر به اجرا در آمد و سپس بین این دو اجرا ضریب همبستگی پیرسون محاسبه گردید و ضریب آن برابر ۷۸ درصد (هفتاد و هشت صدم) به دست آمد. در این پژوهش، پرسشی که دارای ابعاد متعدد بوده و باید روایی آن سنجیده می‌شد پرسش‌های مربوط به میزان رضایت مسئولان و کارکنان شرکت بود، ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای آن معادل هفتاد و یک درصد است که نشان از روایی و اعتبار ابزار سنجش (پرسش‌نامه) دارد.

– روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: برای تجزیه و تحلیل داده‌ها جهت فرضیه اول و دوم، با استفاده از اطلاعات واقعی و رسمی موجود در اداره پست شهرستان بابل، عملکرد متغیرهای مهم مانند هزینه و درآمد در دو بخش خصوصی و دولتی، در سال ۸۵ و ۸۶ طرح‌ریزی و با استفاده از آمار توصیفی نسبت میانگین داده‌ها فرضیه‌های مذکور مورد سنجش و ارزیابی و سپس مورد تحلیل و آزمون قرار گرفت. لذا، جهت محاسبه‌ی شاخص‌هایی چون نسبت درآمد به هزینه، نسبت هزینه به درآمد، میزان سرمایه‌گذاری به درآمد، نسبت درآمد به ترافیک خدمات انجام شده و غیره به داده‌های موجود در سازمان‌های مورد بررسی مراجعه گردید.

برای آزمون فرضیه سوم:

برای تجزیه و تحلیل داده‌های فرضیه سوم یعنی میزان رضایت‌مندی کارکنان و مسئولان در دو بخش خصوصی و دولتی، با توجه به سطح سنجش یعنی مقیاس اسمی، ترتیبی، فاصله‌ای، از آمارهای استنباطی (ضریب همبستگی و یومان ویتنی) استفاده شده است.

لازم به ذکر است که در این پژوهش برای سنجش مقایسه‌ی میزان رضایت‌مندی مشتریان از کارکنان و مسئولان در دو بخش خصوصی و دولتی از طیف برش قطبین استفاده گردید. برای نیل به این هدف، ما یک سری صفات رفتاری متضاد را به کارکنان و مسئولان اداره‌ی پست نسبت داده‌ایم که بر روی یک طیف ۵ قسمتی قرار گرفته‌اند و از پاسخگو خواسته شد بر روی آن علامت و نمره‌گذاری کند.

نکته‌ی مهمی که در این طیف موردنظر می‌باشد استفاده از صفات متضاد می‌باشد که به پاسخگو یک تداعی معانی می‌دهد مانند بداخلاق و خوش اخلاق. نکته دیگری که در طیف برش قطبین حایز اهمیت است ارتباط برقرار کردن صفات با موضوع مورد بررسی است. در آزمون مقدماتی مشخص شد که فقط ذکر دو صفت برای مشتریان کافی نیست و آنها را به اظهارنظر و نمی‌دارد، لذا بهتر است از چندگونه مناسب استفاده گردد.

یافته‌ها

در ابتدای تحلیل لازم است نسبت درآمد به هزینه‌ی بخش دولتی و خصوصی پست بابل در سال‌های ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ مقایسه شود که این امر در جدول شماره‌ی ۲ صورت گرفته است.

جدول شماره‌ی ۲: بخش اول: مقایسه‌ی نسبت درآمد به هزینه‌ی بخش دولتی و خصوصی پست بابل در سال ۸۵ و ۸۶

ردیف	بخش	سال ۱۳۸۵		سال ۱۳۸۶		نسبت درآمد به هزینه	نسبت درآمد به هزینه
		درآمد	هزینه	درآمد	هزینه		
۱	دولتی	۵۸۲۳۲۷۰۰۰۰	۶۰۴۵۰۰۰۰۰۰	۷۲۳۶۳۳۳۸۹	۸۷۴۶۰۰۰۰۰۰	۰/۸۲۷	۰/۹۶۳
۲	خصوصی	۷۱۹۷۳۰۰۰۰	۹۰۶۷۵۰۰۰۰	۱۲۷۶۹۹۹۹۲	۸۶۵۸۴۵۰۰۰	۱/۴۷۵	۰/۷۹۴
	جمع کل	۶۵۴۳۰۰۰۰۰۰	۶۹۵۱۷۵۰۰۰۰	۸۵۱۳۳۳۳۸	۹۶۱۱۸۵۴۰۰۰	۰/۸۸۶	۰/۹۴۱
				۲۱			

مأخذ: واحد درآمد اداره پست شهرستان بابل و محاسبات محقق

جدول شماره‌ی ۲ نشان می‌دهد که شاخص بهره‌وری کل (نسبت درآمد به هزینه) در بخش خصوصی در سال ۱۳۸۵ معادل ۰/۷۹۴ بوده که در سال ۱۳۸۶ به میزان ۱/۴۷۵ افزایش یافته است همان طوری که از اعداد و ارقام محاسبه شده این جدول مشخص است، در بخش خصوصی در سال ۱۳۸۵ نسبت درآمد به هزینه یا شاخص بهره‌وری کل ۰/۷۹۴ بود. که این مقدار در سال ۱۳۸۶ برابر ۱/۴۷۵ می‌باشد. و با توجه به فرمول ذیل نرخ رشد آن روند افزایشی به مقدار ۸۵/۷۷ را داشته است.

و در سال ۱۳۸۵ در بخش دولتی شاخص بهره‌وری کل (نسبت درآمد به هزینه) عدد ۰/۹۶۳ بود و این مقدار در سال ۱۳۸۶ به میزان ۰/۸۲۷ رسیده است و با توجه به فرمول زیر متوسط نرخ رشد روند کاهش به مقدار ۱۴/۱۲ درصد را داشته است.

جدول شماره‌ی ۳: بخش دوم: مقایسه‌ی نسبت ترافیک به درآمد بخش دولتی و خصوصی پست بابل

در سال ۸۵ و ۸۶

ردیف	بخش	سال ۱۳۸۵			سال ۱۳۸۶		
		درآمد	ترافیک	نسبت درآمد به ترافیک	درآمد	ترافیک	نسبت درآمد به ترافیک
۱	دولتی	۵۸۲۳۲۷۰۰۰۰	۳۱۹۳۷۴۳	۱۸۲۳	۷۲۳۶۳۳۳۸۹۷	۴۷۹۸۲۳۸	۱۵۰۸
۲	خصوصی	۷۱۹۷۳۰۰۰۰	۱۲۴۲۰۱۲	۵۷۹	۱۲۷۶۹۹۹۹۲۴	۱۹۵۶۱۶۸	۶۲۷
	جمع کل	۶۵۴۳۰۰۰۰۰۰	۴۴۳۵۷۵۵	۱۴۷۵	۸۵۱۳۳۳۳۸۲۱	۶۷۴۵۴۰۶	۱۲۶۲

مأخذ: واحد درآمد اداره پست شهرستان بابل و محاسبات محقق

جدول شماره‌ی ۳ نشان می‌دهد که نسبت درآمد به ترافیک در بخش دولتی در سال ۱۳۸۵ بیش از سه برابر بخش خصوصی می‌باشد این نسبت در مدت یکسال یعنی در سال ۱۳۸۶ به ۲/۴ کاهش یافته است. به عبارت دیگر بهره‌وری یعنی نسبت ستاده به داده در بخش دولتی ۱۷/۳ درصد کاهش و از ۱۸۲۳ در سال ۸۵ به ۱۵۰۷ در سال ۸۶ رسیده، در حالی که این متغیر در بخش خصوصی ۸/۳ درصد افزایش داشته است و از ۵۷۹ به ۶۲۷ رسیده است. یعنی بهره‌وری در بخش خصوصی روند صعودی و در بخش دولتی روند نزولی دارد.

متوسط نرخ رشد بخش دولتی

به‌طور خلاصه می‌توان گفت در سال ۸۶ بهره‌وری کل بخش خصوصی نسبت به بخش دولتی بهتر و یا بالاتر بوده است. دلایل این امر عمدتاً این است که ما در سال ۸۶ تنوع واگذاری خدمات پستی را به بخش خصوصی داشته‌ایم و چون بخش خصوصی با ارایه‌ی سرویس‌های بهتر و دارا بودن امکانات بیشتر توانسته از آن به‌خوبی استفاده نماید، لذا واگذاری این فعالیت‌ها به این بخش تمایل مردم را به بخش خصوصی و خدمات بیشتر سوق داده است. در مقابل، به علت عدم کارایی‌های مطلوب بعضی از واحدها، بخش دولتی نتوانسته است آن چنان خود را نشان داده در نتیجه شاخص بهره‌وری کل آن پایین‌تر و کمتر از بخش خصوصی بوده است.

جدول‌ها جمع دو بخش را نشان می‌دهد. در حقیقت شاخص بهره‌وری کل از مجموع دولتی و خصوصی به‌دست آمده است. وقتی شاخص کل را بر ۲ تقسیم کنیم بهره‌وری متوسط حاصل می‌گردد که می‌توان تغییرات آن را در دو سال ۸۵ و ۸۶ مورد پژوهش و بررسی قرار داد.

شاخص بهره‌وری کل بخش دولتی و خصوصی با خودش در سال‌های مختلف انجام می‌گیرد. در بخش دولتی، شاخص بهره‌وری کل در سال ۸۵ بالاتر از سال ۸۶ بوده است. زیرا در سال ۸۵ تنوع سرویس‌ها و عمدتاً تنوع دفاتر بخش دولتی از لحاظ تعداد کم بوده است و در

این سال بعضاً اداره‌ی پست به صورت انحصاری اقدام کرده است. اما در سال ۸۶ از این وضعیت رها شده و با ارایه سرویس‌های بیشتر و افزایش اختیارات بخش خصوصی، فعال تر و به تبع آن تمایل و استفاده مردم نیز بیشتر گردیده است.

شاخص بهره‌وری کل در سال ۸۶ کاهش پیدا کرده است، اما در بخش خصوصی کاملاً معکوس بوده است. این امر در بخش خصوصی در سال ۸۵ کمتر بوده و به دلایل ذکر شده در بالا در سال ۸۶ از ۷۰٪ نیز بیشتر شده است و از آن طرف بهره‌وری کل بخش دولتی کاهش پیدا کرده است، یعنی در واقع شاخص بهره‌وری کل در بخش خصوصی روند افزایشی داشته است. این در واقع نشانگر آن است که بخش خصوصی جدی‌تر، فعال‌تر، موفق‌تر و در نتیجه توانسته است رضایت‌مندی مشتریان را جلب نماید. با توجه به اینکه رضایت‌مندی با انجام سرویس‌های بهتر در زمان مناسب‌تر انجام می‌گیرد، در نتیجه شاخص آن نسبت به شاخص دولتی بالاتر است.

فرضیه‌ی پژوهش: به نظر می‌رسد خصوصی سازی در اداره پست، باعث افزایش میزان رضایت‌مندی ارباب رجوع شده است.

جدول شماره‌ی ۴: رضایت‌مندی ارباب رجوع از کارکنان ادارات پست

نمونه n	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	درصد
			۷۵ Th	۲۵ Th	۵۰th (میان)
کارکنان ۴۰۰	۵۴/۰۲۰۰	۷۰/۳۴۴۵۸	۱۲/۰۰	۹۰۶/۰۰	۴۱/۰۰۰۰
گروه‌ها ۴۰۰	۱/۵۰۰۰	۰/۵۰۰۶۳	۱/۰۰	۲/۰۰	۱/۵۰۰۰

جدول شماره‌ی ۵: مقایسه‌ی رضایت‌مندی ارباب رجوع از کارکنان در بخش‌های دولتی و خصوصی

گروه‌ها	نمونه N	میانگین رتبه	جمع رتبه‌ها
کارکنان دولتی	۲۰۰	۱۲۲/۵۸	۲۴۵۱۷/۰۰
کارکنان خصوصی	۲۰۰	۲۷۸/۴۲	۵۵۶۸۳/۰۰
جمع	۴۰۰		

جدول شماره‌ی ۶: آزمون آماری رابطه‌ی بین رضایت‌مندی ارباب رجوع با خصوصی‌سازی

کارکنان	آزمون‌های آماری
۴۴۱۷/۰۰	U مان - ویتنی ^۱
۲۴۵۱۷/۰۰۰	ویل کوکسون ^۲
-۱۳/۶۴۳	Z
۰/۰۰۰	Asymp. Sig. (2-tailed)

a. Grouping Variable: گروه‌ها:

میزان رضایت مردم از کارکنان بخش خصوصی اداره پست بیشتر از کارکنان بخش دولتی می‌باشد. بنابراین، فرضیه‌ی پژوهش پذیرفته می‌شود ($Z = -۱۳/۶۴$, $p = ۰/۰۰۰$, $\alpha = ۰/۰۵$, $n_1 = ۲۰۰$, $n_2 = ۲۰۰$).

آزمون U مان - ویتنی برای مقایسه رضایت مردم از مسئولین اداره پست (بخش دولتی و خصوصی):

جدول شماره‌ی ۷: وضعیت رضایت‌مندی ارباب رجوع از مسئولین ادارات پست

درصد			حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	نمونه	
۷۵ Th	۵۰th (میان)	۲۵ Th					n	
۵۶/۰۰۰۰	۴۰/۵۰۰۰	۲۹/۰۰۰۰	۱۱۸۸/۰۰	۱۲/۰۰	۱۳۴/۶۸۳۳۷	۶۲/۴۱۰۰	۴۰۰	کارکنان
۲/۰۰۰۰	۱/۵۰۰۰	۱/۰۰۰۰	۲/۰۰	۱/۰۰	۰/۵۰۰۶۳	۱/۵۰۰۰	۴۰۰	گروه‌ها

جدول شماره‌ی ۸: مقایسه‌ی رضایت‌مندی ارباب رجوع از مسئولین ادارات پست در بخش‌های دولتی و خصوصی

جمع رتبه‌ها	میانگین رتبه	نمونه N	گروه‌ها
۲۴۵۸۹/۰۰	۱۲۲/۹۴	۲۰۰	مسئولین دولتی
۵۵۶۱۱/۰۰	۲۷۸/۰۵	۲۰۰	مسئولین خصوصی
		۴۰۰	جمع

1- Mann-Whitney U

2- Wilcoxon W

جدول شماره ۹: آزمون آماری رابطه‌ی بین رضایت‌مندی ارباب رجوع از مسئولین با خصوصی سازی

کارکنان	آزمون‌های آماری
۴۴۸۹/۰۰۰	لمان - ویتنی ^۱
۲۴۵۸۹/۰۰۰	ویل کوکسون ^۲
-۱۳/۵۷۲	Z
۰/۰۰۰	Asymp. Sig. (2-tailed)

a. Grouping Variable: گروه‌ها

میزان رضایت مردم از مسئولان بخش خصوصی اداره پست بیشتر از مسئولان بخش دولتی می‌باشد. بنابراین، فرضیه‌ی پژوهش پذیرفته می‌شود ($Z = -13/57$, $p = 0/000$, $\alpha = 0/05$, $n_1 = 200$, $n_2 = 200$).

بحث و نتیجه‌گیری

همچنان که پیش‌تر اشاره شد، فرآیند خصوصی سازی، فرآیند پیچیده‌ای است و عوامل متعدد و متنوعی در آن اثر می‌گذارند. عواملی از قبیل هدف‌ها، راهبردها، روش‌های اجرایی، بستر و شرایط و همه و همه می‌توانند منجر به موفقیت و یا شکست آن شوند.

در این پژوهش نشان داده شد که بخش خصوصی در ادارات پست جمهوری اسلامی اگر چه از سابقه‌چندانی برخوردار نیست. اما در همین مدت کوتاه توانسته است رضایت بیشتری نسبت به بخش دولتی در میان ارباب رجوع ایجاد نماید. به علاوه میزان بهره‌وری بخش خصوصی اگر چه در سال ۸۵ کمتر از بخش دولتی بوده است اما در مدت یک سال توانسته است از رشد خوبی برخوردار گردد.

نسبت درآمد به هزینه در بخش دولتی در سال ۸۶ نسبت به سال ۸۵ به میزان ۱۴٪ کاهش و همین نسبت در بخش خصوصی به میزان ۸۶٪ افزایش داشته است و از ۷۹۴/۰ به ۴۷۵/۱ رسیده است. نسبت درآمد به ترافیک در سال ۱۳۸۵ اگر چه در بخش دولتی حدود سه برابر بخش خصوصی است اما در سال ۸۶ این موازنه بهم خورده و بهره‌وری بخش دولتی در حالی که سیر نزولی داشته است در بخش خصوصی از روندی صعودی برخوردار بوده است. البته ناگفته نماند که نمی‌توان مسایل اقتصادی - اجتماعی را به صورت سفید و سیاه دید. بلکه هر سیستم اقتصادی - اجتماعی ضمن میرا بودن چنانچه به حال خود رها گردد مواجه با نارسایی‌ها، کاستی‌ها و بیماری‌هایی خواهد بود، که برای حل آنها باید برنامه‌ریزی کرد.

1- Mann-Whitney U

2- Wilcoxon W

راهکارها و راهبردها

به‌طور خلاصه، برای آنکه خصوصی‌سازی هر چه بهتر صورت پذیرد، لازم است اقدام‌های زیر به‌طور «همزمان» صورت گیرند:

الف- تقویت حقوق مالکیت خصوصی، تغییر ساختار شرکت‌ها، آزادسازی و مقررات زدایی، اصلاح مقررات، اصلاح ساختار مالی.

ب- تشویق و هدایت در جهت توسعه‌ی بخش خصوصی به‌منظور تحریک رقابت و ورود در عرصه‌ی خدمات.

ج- واگذاری مؤسسات عمومی دولتی به بخش خصوصی (تغییر مالکیت).

با در نظر گرفتن مباحث صورت گرفته به نظر می‌رسد که برای خصوصی‌سازی در پست، باید اصول زیر را در نظر گرفته و اقدامات اساسی زیر را انجام دهیم:

۱- ابتدا باید اهداف خصوصی‌سازی شناسایی شده و با شفافیت هر چه بیشتر بیان گردد؛

نوع هدف‌گذاری برای خصوصی‌سازی تأثیر مستقیمی بر انتخاب شیوه و روش کار دارد و اگر اقدام‌های بعدی در راستای هدف نباشد، ضمن عدم تحقق اهداف پیش‌بینی‌شده، خسارات و صدمات سنگین و بعضاً غیرقابل جبران به‌بار می‌آورد که موجب از دست رفتن دارایی‌ها، سرمایه‌ی نیروی انسانی، اعتبار و انسجام سازمان می‌گردد. آیا هدف، کاهش هزینه است؟ یا هدف کوچک‌سازی سازمان می‌باشد، و یا اینکه می‌خواهیم بهره‌وری را بالا ببریم؟ آیا هدف جذب سرمایه و به‌دست آوردن منابع جدید می‌باشد؟ یا هدف افزایش نقاط دسترسی مردم است؟ آیا هدف توسعه کار و گشودن بازارهای جدید می‌باشد، یا اینکه خصوصی‌سازی به خاطر اجبار دولت و به‌صورت تکلیفی صورت می‌گیرد؟ که هر کدام عکس‌العمل خاص خود را دارد.

۲- متولی و یا متولیان اصلی خصوصی‌سازی باید مشخص شوند. دقیقاً باید تعریف کنیم که کدام سازمان و یا واحد و یا شخصی مسئول خصوصی‌سازی می‌باشد. باید سازمان‌های مسئول و ذیربط در خارج از سازمان و شبکه‌ی پستی مشخص گردند تا هماهنگی و هم‌افزایی لازم صورت بگیرد تا از هر گونه اتلاف وقت و سرمایه و ایجاد انحراف احتمالی جلوگیری شود. اجرای کامل قوانین و مقررات و ابعاد پیش‌بینی شده برای خصوصی‌سازی و محقق کردن الزامات آن لازم و ضروری می‌باشد.

در حال حاضر یکی از مشکلات و معضلات مهم بخش خصوصی، تعدد مدیریت آنان می‌باشد. به زبان ساده، یک بخش خصوصی نمی‌داند که کدامیک از مدیریت‌ها

اصلی و وحدت مدیریت کدام است؟ اداره‌ی مخابرات، اداره‌ی پست و یا اداره‌ی پست بانک و گاهی دستورات و بخشنامه‌های مغایر، باعث سردرگمی این بخش شده است. پیشنهاد می‌شود که در این خصوص نظرات کارشناسی لحاظ و وحدت مدیریت ایجاد گردد. در غیر این صورت ممکن است افراط و یا تفریط‌هایی صورت بگیرد و قطعاً به اهداف موردنظر نخواهیم رسید و آثار زیانباری بر جای خواهد ماند. بهترین راه این است که قبل از شروع کار از طریق راه‌های قانونی برای اصلاح امور اقدام گردد.

- ۳- اگر چنانچه در انجام فرایند خصوصی سازی بنابر سلیقه عمل گردد به امید اینکه در فرصت مناسب و مراحل بعدی اصلاح قانونی صورت خواهد گرفت، موجب انحراف از رسیدن به اهداف خواهد شد. در داخل شبکه‌ی پستی و در داخل اداره کل‌های اجرایی بایستی واحد مسئول خصوصی سازی مشخص گردد. از آنجایی که این موضوع در شرح وظایف سازمانی هیچیک از واحدهای ستادی نمی‌باشد، و از طرف دیگر چون خصوصی سازی در یک مدت زمان معینی صورت می‌گیرد، لذا بهتر است در سازمان و ایجاد ردیف‌های مربوط اصلاح و بازنگری صورت گیرد. و در صورت اینکار، به صورت گروهی، و با تشکیل ستادهای جدید، ضمن بهره‌گیری از نظرات و تجربیات کارشناسان داخلی از متخصصان و اهل فن مراکز عملی و تخصصی نیز استفاده گردد. مطالعه‌ی دقیق و استفاده از تجربیات ادارات پست کشورهای دیگر، خصوصاً کشورهایی که با ما وجه مشترک بیشتری دارند راهنمای خوبی برای این امر می‌باشد.
- ۴- انجام مطالعه‌های تطبیقی و بررسی وضعیت پست کشورها با توجه به ویژگی‌های موردنظر مثل توسعه یافتگی، هم منطقه بودن، همسایه بودن، تشابه اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و ... انتخاب و فرایند خصوصی سازی و نتایج حاصله مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد. بعضی از کشورها، چندین سال است که خصوصی سازی را تجربه کرده اند، و بعضی نیز آزادسازی را مقدم بر خصوصی سازی می‌دانند و قبل از خصوصی سازی و یا همزمان با آن اقدام به آزادسازی می‌کنند. به نظر می‌رسد که در به‌کارگیری دو کلمه‌ی خصوصی سازی و آزادسازی دقت لازم صورت نمی‌گیرد و سهواً به‌جای یکدیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند در این خصوص بایستی این موضوع، به طور دقیق مشخص گردد و متناسب با نوع خواسته‌ها و هدفی که داریم از کلماتی مانند آزادسازی، خصوصی سازی، مشارکت بخش خصوصی و ... به درستی و در جای خودشان به‌طور صحیح استفاده شود.

- ۵- انتخاب روش‌های مناسب با عنایت به اهداف انتخاب شده برای خصوصی‌سازی و مطالعه‌های صورت گرفته و الزامات قانونی و سازمانی، روش‌های مناسب خصوصی‌سازی را انتخاب می‌کنیم. انتخاب روش حتماً بایستی متناسب با هدف انتخاب شده باشد. اگر روش صحیح انتخاب نشود، به احتمال زیاد ما از رسیدن به هدف مورد نظر باز خواهیم ماند و ضمن از دست دادن زمان، منابع و اعتبار و ... بازیافت آن نه تنها به آسانی و بدون صرف هزینه‌های گزاف امکان‌پذیر نخواهد بود بلکه در بعضی از مواقع غیرممکن هم خواهد بود.
- ۶- برای هر یک از شیوه‌های خصوصی‌سازی بایستی رویه‌های واضح و روشنی ارائه شود. در هر یک از روش‌های خصوصی‌سازی بایستی دستورعمل‌ها، نظام نامه‌ها و قوانین روشن مشخص و مستدلی داشته باشیم که تمامی مسایل در آنها لحاظ شده و تکلیف گروه‌های ذینفع در برخورد با مسایل و نحوه‌ی انجام کارها، چگونگی رسیدن به تخلفات احتمالی، جرایم، معیارهای کاری و تجهیزات و نحوه‌ی پرداخت غرامت، نحوه‌ی رسیدگی به شکایت مشتریان، شرایط رقابت، نظام و ... به صورت خیلی روشن و واضح بیان گردد.
- ۷- به کارگیری روش‌های ارزیابی و سنجش عملکرد مناسب برای بخش‌های خصوصی فعال در بخش پست. برای تضمین موفقیت و حصول اطمینان از رسیدن به اهداف خصوصی‌سازی و صیانت از حقوق مصرف‌کنندگان، کنترل بازار رقابت برای جلوگیری از هر گونه اقدام ضد رقابتی لازم است. باید شیوه‌های ارزیابی و سنجش را که کاملاً روشن و شفاف و در دسترس همگان باشد، طراحی و به مورد اجرا بگذاریم تا به موقع از وضعیت عملکردی بخش‌های مختلف مطلع شویم و بتوانیم به موقع اقدام‌های اصلاحی و پیگیرانه را اعمال نماییم. طبیعتاً هر چیزی را نتوانیم اندازه‌گیری کنیم، قطعاً نمی‌توانیم آن را مدیریت نماییم.
- پس، تمامی فرایندهای کمی و کیفی بایستی به‌طور دقیق اندازه‌گیری شوند. بایستی بتوانیم رضایت مشتریان، کیفیت خدمات مدت سیر مرسولات، زمان انتظار مشتری برای اخذ سرویس و یا دریافت پاسخ و ... را اندازه‌گیری و با استانداردهای تعیین شده مقایسه نماییم.
- ۸- ایجاد یک بستر فکری و فرهنگی در جامعه و در بخش خصوصی که افراد را متقاعد کند، به جای سود آن، رشد و توسعه اقتصادی بنیانی مؤسسات خود را جزئی از دفاع ملی تلقی کنند و نسبت به آینده‌ی اقتصادی با اطمینان و مسئولیت بنگرند.

۹- ایجاد یک نظام اطلاعاتی و اطلاع رسانی مؤثر و کارآمد با توجه به نقش راهبردی اطلاعات و نظام اطلاع رسانی در کارایی تصمیم گیری و تحقق هدفها، و با توجه به فقدان چنین نظامی در شرایط و نظام تصمیم گیری کنونی، ایجاد آن از اهمیت اساسی برخوردار است. نظام اطلاعاتی که در آن (مانند دماسنج، فشارسنج و ...) هرگاه تصمیم گیری و برنامه ریزی اقتصادی ... بخواهند، با اطلاعات دقیق، صریح و بهنگام وضعیت گذشته، حال و آینده را تصویر کنند و تأثیر هر پارامتر را بسنجند و یا پیش بینی نمایند.

۱۰- ایجاد یک نظام نظامی و ارشادی: وجود نظام نظارتی با نظام اطلاعاتی و اطلاع رسانی رابطه نزدیک و تنگاتنگی دارد. ایجاد یک نظام نظارتی و ارشادی کمک شایانی به افزایش درآمد، کاهش هزینه و رضایت مندی مشتریان دارد.

در خصوصی سازی، ایجاد یک نظام نظارتی صحیح لازم است، نظامی که اجرای فعالیتها را تعقیب کند، انحرافات را کشف نماید و از بروز آنها جلوگیری کند و یا دست به اصلاح آنها بزند.

۱۱- ایجاد بستر قانونی و مناسب: وجود یک بستر قانونی و قضایی مناسب که در آن حدود احترام و حمایت از مالکیت خصوصی مشخص باشد، موانع دست و پاگیر قانونی حذف شده باشد و خلأهای قانونی پر گردد، وضعیت روشنی را به وجود می آورد، وضعیتی که در آن، عامه مردم خصوصاً سرمایه گذاران احساس امنیت و اطمینان می کنند و برای ورود به بازارهای سرمایه، کالا و پول تشویق می شوند و موجب رقابت و کارآمد شدن بیشتر بازارها می گردد.

منابع فارسی

ابویی، س. (۱۳۷۳). ارزیابی روند خصوصی سازی در شرکت مخابرات مازندران. (پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی مازندران).

امری، م. ت. (۱۳۷۳). پژوهشی پیرامون خصوصی سازی و واگذاری وظایف اعمال تصدی شرکت پست جمهوری اسلامی ایران. (پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر).

توسلی، ع. ر. (۱۳۸۰). نظریه های جامعه شناسی. تهران: انتشارات جهان اقتصاد.

- جعفری، ا. (۱۳۸۱). بررسی تأثیر خصوصی سازی بر عملکرد مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار. (پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز).
- حسینی، س. ر. (۱۳۸۱). بررسی تأثیر خصوصی سازی بر عملکرد شرکت برق اصفهان. (پایان نامه‌ی ارشد مؤسسه پژوهشات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو).
- رفیعی، م. م. (۱۳۷۴). بررسی مقایسه‌ای عملکرد شرکت های واگذار شده به بخش خصوصی در جمهوری اسلامی ایران. (پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس).
- رفیع پور، ف. (۱۳۷۲). سنجش گرایش روستاییان نسبت به جهاد سازندگی. تهران: انتشارات پژوهشات و بررسی مسایل روستایی.
- رفیع پور، ف. (۱۳۸۱). کندکاوها و پنداشته‌ها. تهران: انتشارات شرکت سهامی انتشار.
- سیکل، س. آمار غیرپارامتری برای علوم رفتاری. ترجمه: کریمی، یوسف. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ دوم. (۱۳۷۲).
- شکیبایی، ع. ر. (۱۳۷۱). بررسی تطبیقی آزادسازی تجارت و پیامدهای آن. انتشارات مؤسسه مطالعات پژوهش های بازرگانی.
- شمس، ع. (۱۳۷۲). اثرات خصوصی سازی و مقررات زدایی. فصلنامه‌ی دانش مدیریت، شماره‌ی ۱۲، انتشارات دانشگاه تهران.
- شهسا، ا. (۱۳۷۰). بزرگان اقتصاد. تهران: انتشارات آموزش انقلاب اسلامی.
- صابری وند، ن. (۱۳۸۶). خصوصی سازی در پست. تهران: انتشارات شرکت پست.
- عارفیان، ی. (۱۳۸۴). بررسی سیاست خصوصی سازی و موانع و مشکلات آن در تربیت بدنی از دیدگاه مدیران ورزشی. (پایان نامه‌ی تحصیلی کارشناسی ارشد دانشگاه مازندران).
- کامران، ف. (۱۳۸۶). روش های پژوهش در علوم اجتماعی. تهران: انتشارات چاپخش، چاپ اول.
- متوسلی، م. (۱۳۷۳). خصوصی سازی یا ترکیب مطلوب دولت و بازار. تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.
- میرزائی، خ. (۱۳۸۱). پژوهش و مستندسازی. تهران: انتشارات مریم.

منابع انگلیسی

- Hanna, N.; Boyson, S. & Gunzrtne, S. (1996). **The Esat Asian Miracle and Information Technology: Strategic Management of Technological Learning.** The World Bank, World Bank Discussion Paper. NO . 326.
- Roger, G. (1999). **Telecommunication Reform in Development Countries.** Working paper.
- Garrison, W. B. (2007). **Telecom privatization and liberalization.** The Kenan institute of private enterprise.
- Grace, J.; Kenny, C.; Qiang, C.; Liu, J. & Reynolds, T. (2001). **Information and Communication Technologies and Broad Based Development: A Partial Review of the Evidence.** Unpublished World Bank draft, February 14.
- Wallsten, S. (2000). **Dose sequencing matter? Regulation and privation in Telecommunication reforms.** WBG.