



## تأثیر خصوصی سازی بر عملکرد تاکسیرانی شهر تهران

### افسانه زمانی مقدم

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران

### مهدی اسماعیل بیگی

کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۱۶

تاریخ دریافت: ۹۳/۷/۲۲

### چکیده

مهمترین فعالیت سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران خدمات رسانی مطلوب به شهروندان، ارائه خدمات مناسب و نیز نظارت مناسب بر فعالیت تاکسیران‌ها می‌باشد. از سوی دیگر خصوصی سازی یکی از الزامات دستگاههای اجرایی کشور جهت کاهش تصدی گری بخش دولتی، ایجاد رقابت و بهبود کارایی است و در مجموع بهبود کیفیت خدمات به همراه بهبود عملکرد مالی، بهبود کارایی تاکسیرانی است. لذا تأثیر خصوصی سازی بر عملکرد تاکسیرانی شهر تهران موضوع این تحقیق قرار گرفته است که فرضیه کلی آن چنین است؛ "خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث بهبود عملکرد تاکسیرانی شده است". که این فرضیه کلی با فرضیه‌های فرعی ذیل بررسی می‌گردد: خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث بهبود خدمات رسانی به شهروندان شده است. خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث کاهش هزینه‌های سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران شده است. در ابتدا پس از مطالعات و بررسی نظریات مختلف در باب خصوصی سازی و کیفیت خدمات، پرسشنامه‌ای مبتنی بر مؤلفه‌ها و ابعاد خدمات رسانی به شهروندان و تاکسیران‌ها طراحی گردید که روایی و پایایی پاسخنامه‌ها مورد تایید قرار گرفت. سپس به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، مناطق ۸۰۲ به عنوان مناطق مورد بررسی انتخاب گردید. جامعه آماری حاصله برای شهروندان در مجموع ۲ منطقه ۹۳۴۸۰ نفر و برای تاکسیران‌ها و ۴۹۶۴ نفر بدست آمد که بر اساس روش نمونه‌گیری، حجم نمونه شهروندان در مجموع ۲ منطقه ۷۶۳ نفر و برای تاکسیران‌ها ۶۵۱ نفر محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید که از آزمون T مستقل برای سنجش و آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده گردید. پس از جمع‌آوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آنها، نتایج ذیل حاصل گردید: خصوصی سازی در تاکسیرانی باعث بهبود خدمات رسانی به تاکسیران‌ها نشده است. خصوصی سازی در تاکسیرانی باعث بهبود خدمات رسانی به شهروندان شده است. خصوصی سازی در تاکسیرانی باعث کاهش هزینه‌های سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران نشده است.

**واژه‌های کلیدی:** تاکسیرانی، خصوصی سازی، ارائه خدمات، شهروند، تاکسی.

## ۱- مقدمه

## پیشینه پژوهش

انواری رستمی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) میزان تاثیر عوامل موثر بر کیفیت خدمات بانکی را از دیدگاه مشتریان و کارکنان در بانک رفاه سنجید. وی از پرسشنامه تعدیل و تکمیل شده مدل سروکوال (ابعاد هشتگانه) استفاده نمود. نتایج تحقیق حاکی از این است که بین دیدگاه مشتریان و کارمندان تفاوت معناداری وجود دارد. وی در ادامه بیان می کند که دانستن این شکاف دیدگاه به مدیران بانک کمک می کند که برنامه ریزی هایی را برای ارائه خدمات مشتری محورتر تدوین کرده و به کارکنان آموزش های لازم را ارائه نمایند.

دانلی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۶) با ارزیابی کیفیت خدمات پلیس با استفاده از مدل سروکوال، به تعیین شکاف های کیفیت خدمات در نیروی پلیس استر تکلاید از دیدگاه ۴۷۵ نماینده منتخب (اعضای شورا) در ۱۲ انجمن محلی در حوزه این نیرو پرداختند. همچنین آنها از یک نمونه موازی از افسران پلیس در استر تکلاید، میزان درک نیرو از انتظارات مشتریان و میزان موثر بودن فرایندهای داخلی شان در پشتیبانی از ارائه خدمات با کیفیت بالای پلیس را بررسی کردند. یافته های آنها نشان می دهد که گرچه کمبود چشمگیری در برآوردن انتظارات مشتریان وجود دارد، اما به نظر می رسد که نیروی پلیس درک خوبی از این انتظارات داشته باشد. همچنین به نظر می رسد که در تدوین استانداردهای کیفی خدمات، در توانایی نیروهای پلیس برای رعایت استانداردهای تعیین شده و در توانایی آنها در ارائه میزان خدماتی که به مشتریان وعده داده است، شکاف هایی وجود دارد.

آکابا<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان اندازه گیری کیفیت خدمات در صنعت هتل داری، مدل سروکوال را به منظور ارزیابی کیفیت خدمات یک هتل در ترکیه مورد استفاده قرار داد. وی با بررسی ابعاد ملموسات، کفایت در تامین و ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی، به این نتیجه رسید که از دید مشتریان هتل بعد ملموسات مهم ترین و پس از آن به ترتیب ابعاد کفایت در ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی در الویت های بعدی قرار گرفتند.

خصوصی سازی و کاهش تصدیگری دولت در فعالیتهای اقتصادی، بخش عمده سیاست های تعدیل ساختار اقتصادی را تشکیل می دهد. گسترش خصوصی سازی نه تنها مشارکت بخش غیر دولتی را در اداره امور تصدیگری اقتصاد افزایش می دهد و به انگیزه کارآفرینی، ابتکار و نوآوری قوت می بخشد، بلکه توان کارشناسی دولت را برای انجام پژوهش های لازم جهت اتخاذ سیاست های کلان اقتصادی موثر و کارآمد بکار خواهد گرفت. سیاست های کلی اصل ۴۴ که توسط مقام معظم رهبری ابلاغ شده است، چشم انداز جذابی را از حاکمیت بخش خصوصی بر اقتصاد کشور و تغییر مالکیت دولت به بخش خصوصی عرضه کرده است (حسنی، ۱۳۸۶). در دنیای امروزی، بخش خدمات نقش کلیدی در اقتصاد کشورها ایفا می کند؛ بطوریکه بیش از هفتاد و پنج درصد تولید ناخالص ملی کشورهای توسعه یافته مربوط به بخش خدمات می باشد و این میزان پیوسته در حال افزایش است (سلیمانی، و داورزنی، ۱۳۸۹). ماهیت پیچیده خدمات به علت ویژگی های آن (یعنی: ناملموس بودن، فنا پذیر بودن، درگیری زیاد مشتری، همزمانی تولید و مصرف و ناهمگون بودن) (Arasli, Katircioglu, and Smadi, 2005) به همراه تشدید فضای رقابتی و افزایش سهم بخش خدمات، باعث افزایش نیاز به کیفیت بهتر خدمات شده است؛ زیرا کیفیت خدمات یک عامل تعیین کننده حیاتی در عملکرد فعالیت تجاری و قابلیت سوددهی بلند مدت سازمان می باشد (Wang, Lo and Hui, 2003).

سازمان های امروزی برای رقابت در محیط متلاطم امروز ناچار از توجه ویژه به کیفیت خدمات خود هستند (حسینی و قادری، ۱۳۸۹)؛ بطوریکه با بهبود کیفیت خدمات، رضایتمندی مشتریان افزایش می یابد (Arasli, Katircioglu and Smadi, 2005). در نتیجه، این موضوع اهمیت بحث کیفیت خدمات رسانی تاکسیرانی به تاکسیرانان و شهروندان (بعنوان مشتریان و خدمات گیرندگان) را نشان می دهد. لذا، این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال است که «تاثیر خصوصی سازی بر عملکرد تاکسیرانی شهر تهران چه بوده است؟»

## روش تحقیق

تحقیق حاضر بر حسب هدف، از نوع کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر در بعد سنجش خدمات رسانی به شهروندان و تاکسیران‌ها، شامل دو گروه تاکسیرانان و شهروندان مناطق ۲۲ گانه شهر تهران می باشد که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، ابتدا مناطق ۲ و ۸ بعنوان مناطق مورد بررسی انتخاب و سپس بطور تصادفی از تاکسیران‌ها و شهروندان آنها، با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران تعدادی از جامعه تاکسیرانان و شهروندان بعنوان نمونه انتخاب گردید و پرسشنامه تحقیق بین آنها توزیع و جمع‌آوری شد.

## فرضیه‌های تحقیق

**فرضیه کلی:** خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث بهبود عملکرد تاکسیرانی شده است.

## فرضیات ویژه

(۱) خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث بهبود خدمات رسانی به تاکسیرانها شده است.

(۲) خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث

بهبود خدمات رسانی به شهروندان شده است.

(۳) خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث

کاهش هزینه‌های سازمان مدیریت و نظارت بر

تاکسیرانی شهر تهران شده است

## آزمون فرضیات

**فرضیه ویژه ۱:** خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران

باعث بهبود خدمات رسانی به تاکسیرانها شده است.

با توجه به اینکه جامعه آماری تحقیق متشکل از دو

گروه تاکسیران‌ها در مناطق ۲ و ۸ شهر تهران است،

جهت بررسی اینکه آیا تفاوت معناداری بین خدمات

رسانی در این دو منطقه (بعنوان نمایندگان مناطق دولتی

و خصوصی سازی شده) وجود دارد یا خیر، از آزمون تی

مستقل استفاده شد. نتایج آمار توصیفی مربوط به آزمون

در رابطه با تاکسیران‌ها در این دو منطقه به شرح جدول

شماره ۱ می باشد.

جدول ۱: نتایج آمار توصیفی آزمون تی مستقل برای تاکسیران‌های دو منطقه ۲ و ۸ شهر تهران

متغیر	گروه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
خدمات رسانی به تاکسیرانها	منطقه ۲ شهر تهران	347	3.1436	.70620
	منطقه ۸ شهر تهران	304	3.1987	.75014

$$\begin{cases} H_0: \delta^2_2 = \delta^2_8 \text{ تاکسیرانهای منطقه ۲} \\ H_1: \delta^2_2 \neq \delta^2_8 \text{ تاکسیرانهای منطقه ۲} \end{cases}$$

جدول شماره ۲: نتایج آزمون تی مستقل برای فرضیه تفاوت دیدگاه گروههای جامعه آماری تحقیق

متغیر مورد بررسی	ادعای برابری و نابرابری واریانس‌ها	آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها		آزمون تی مستقل برای برابری میانگین‌ها					
		آماره F	سطح معناداری	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو دامنه)	اختلاف میانگین	حد بالا و پایین در سطح طمینان ۹۵٪	
								حد بالا	حد پایین
خدمات رسانی به تاکسیرانها	فرض برابری واریانس‌ها	.73	.39	-96	649	.35	-.055	-.17	.057
	فرض نابرابری واریانس‌ها	-	-	-96	626	.34		-.17	.058

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، سطح معناداری آزمون تساوی میانگین با فرض برابری واریانس برای متغیر مورد بررسی برابر ۰,۳۵ می باشد از میزان خطای در نظر گرفته شده ۰,۰۵ بزرگتر بوده و در نتیجه فرض صفر آماری پذیرفته می شود؛ بدین معنی که تفاوت معناداری بین خدمات رسانی به تاکسیران ها در دو منطقه ۲ و ۸ (بعنوان نمایندگان مناطق خصوصی و دولتی) وجود ندارد. حدود بالا و پایین مشاهده شده در سطح اطمینان ۹۵ درصد برای این متغیر با توجه به برابری واریانس متغیر نیز بصورت مثبت و منفی می باشد و بنابراین تفاوت میانگین دو گروه تاکسیران در دو منطقه مورد بررسی معنادار نبوده و تساوی میانگین دو جامعه پذیرفته می شود. عبارتی:

$$\mu_2 = \mu_8 \text{ تاکسیرانهای منطقه ۲}$$

در ادامه مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران ها، به تفکیک بررسی و تحلیل می شوند: نتایج آمار توصیفی مربوط به آزمون تی مستقل در رابطه با مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران ها در دو منطقه ۲ و ۸ به شرح جدول شماره ۳ می باشد.

برای پاسخ به فرضیه مطرح شده، در ابتدا فرض برابری واریانس ها با استفاده از آزمون لوین<sup>۴</sup> مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این آزمون و فرضهای صفر و جانشین بصورت زیر و در جدول شماره ۲ آورده شده است:

در صورتیکه سطح معناداری در آزمون لوین کمتر از خطای در نظر گرفته شده (۰/۰۵) باشد، فرض  $H_1$  (نابرابری واریانسها) و در صورتیکه سطح معناداری در آزمون لوین بیشتر از ۰/۰۵ باشد، فرض  $H_0$  (برابری واریانسها) در نظر گرفته می شود. با توجه به اینکه سطح معناداری مشاهده شده آزمون لوین برای متغیر خدمات رسانی به تاکسیرانها بیشتر از میزان خطای در نظر گرفته شده ۰,۰۵ می باشد ( $0,05 < \text{Sig.}$ )، در نتیجه فرض برابری واریانس ها ( $H_0$ ) در این متغیر پذیرفته می شود. بنابراین اطلاعات مربوط به سطر اول (سطر مربوط به برابری واریانس ها) برای نتیجه گیری در مورد میانگین این متغیر مورد بررسی قرار می گیرد.

برای بررسی برابری میانگین دو گروه جامعه آماری تاکسیرانان منطقه ۲ و ۸ شهر تهران، نتایج آزمون به شرح جدول شماره ۲ و فروض صفر و جانشین به شرح زیر می باشد:

$$H_0: \mu_2 = \mu_8 \text{ تاکسیرانهای منطقه ۲}$$

$$H_1: \mu_2 \neq \mu_8 \text{ تاکسیرانهای منطقه ۲}$$

جدول ۳: نتایج آمار توصیفی آزمون تی مستقل برای مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران های دو منطقه ۲ و ۸ شهر تهران

انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه ها	مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران ها
.86719	2.95	347	منطقه ۲ شهر تهران	عوامل محسوس و ملموس
.91592	3.07	304	منطقه ۸ شهر تهران	
.89140	3.06	347	منطقه ۲ شهر تهران	قابلیت اطمینان
.91355	3.20	304	منطقه ۸ شهر تهران	
1.07919	3.24	347	منطقه ۲ شهر تهران	قدرت پاسخگویی
1.10739	3.26	304	منطقه ۸ شهر تهران	
1.00036	3.29	347	منطقه ۲ شهر تهران	همدلی
1.10985	3.39	304	منطقه ۸ شهر تهران	
.97455	3.08	347	منطقه ۲ شهر تهران	فرایند ارائه خدمات
.87255	3.04	304	منطقه ۸ شهر تهران	
.73952	3.04	347	منطقه ۲ شهر تهران	مسئولیت پذیری اجتماعی
.86358	3.05	304	منطقه ۸ شهر تهران	

انحراف معیار	میانگین	تعداد	گروه‌ها	مولفه‌های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران‌ها
.77614	2.96	347	منطقه ۲ شهر تهران	کارایی اقتصادی
.90729	3.09	304	منطقه ۸ شهر تهران	
.72264	3.48	347	منطقه ۲ شهر تهران	مسائل رفاهی
.94722	3.44	304	منطقه ۸ شهر تهران	

برای بررسی و تحلیل مولفه‌های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران‌ها بر اساس فرضیه مطرح شده، در ابتدا فرض برابری واریانس‌ها با استفاده از آزمون لوین مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این آزمون و فروض صفر و جانشین بصورت زیر و در جدول شماره ۴ آورده شده است:

$$\begin{cases}
 H_0: \delta^2_2 = \delta^2_8 = \text{مولفه‌های خدمات رسانی به تاکسیرانهای منطقه ۲} \\
 H_1: \delta^2_2 \neq \delta^2_8 = \text{مولفه‌های خدمات رسانی به تاکسیرانهای منطقه ۲}
 \end{cases}$$

جدول شماره ۴: نتایج آزمون تی مستقل برای تفاوت دیدگاه گروه‌های جامعه آماری تحقیق در مورد مولفه‌های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران‌های دو منطقه ۲ و ۸ شهر تهران

مولفه‌های تشکیل دهنده خدمات رسانی به تاکسیران‌ها	ادعای برابری و نابرابری واریانس‌ها	آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها		آزمون تی مستقل برای برابری میانگین‌ها					
		آماره F	سطح معناداری	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو دامنه)	اختلاف میانگین	حد بالا و پایین در سطح ۹۵٪	
								حد بالا	حد پایین
عوامل محسوس و ملموس	فرض برابری واریانس‌ها	1.75	.187	-1.72	649	.085	1.748	-.25783	.01684
	فرض نابرابری واریانس‌ها			-1.72	627	.087		-.25833	.01734
قابلیت اطمینان	فرض برابری واریانس‌ها	.006	.940	-1.99	649	.046	.006	-.28074	-.0025
	فرض نابرابری واریانس‌ها			-1.99	633	.046		-.28097	-.0023
قدرت پاسخگویی	فرض برابری واریانس‌ها	1.049	.306	-.304	649	.761	1.049	-.19458	.14246
	فرض نابرابری واریانس‌ها			-.303	633	.762		-.19487	.14275
همدلی	فرض برابری واریانس‌ها	.092	.762	-1.147	649	.252	.092	-.25731	.06753
	فرض نابرابری واریانس‌ها			-1.139	615	.255		-.25844	.06866
فرایند ارائه خدمات	فرض برابری واریانس‌ها	.414	.520	.521	649	.603	.414	-.10521	.18119
	فرض نابرابری واریانس‌ها			.525	649	.600		-.10417	.18015
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	فرض برابری واریانس‌ها	13.197	.000	-.122	649	.903	13.197	-.13103	.11573
	فرض نابرابری واریانس‌ها			-.121	600	.904		-.13231	.11701
کارایی اقتصادی	فرض برابری واریانس‌ها	9.845	.002	-1.876	649	.061	9.845	-.25337	.00576
	فرض نابرابری واریانس‌ها			-1.857	600	.064		-.25472	.00711
مسائل رفاهی	فرض برابری واریانس‌ها	26.179	.000	.560	644	.576	26.179	-.09249	.16626
	فرض نابرابری واریانس‌ها			.551	564	.582		-.09456	.16833

برای پاسخ به فرضیه مطرح شده، در ابتدا فرض برابری واریانس ها با استفاده از آزمون لوین مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این آزمون و فروض صفر و جانشین بصورت زیر و در جدول شماره ۶ آورده شده است:

$$\begin{cases} H_0: \delta^2_2 = \delta^2_8 & \text{شهروندان منطقه ۲} \\ H_1: \delta^2_2 \neq \delta^2_8 & \text{شهروندان منطقه ۸} \end{cases}$$

با توجه به اینکه سطح معناداری مشاهده شده آزمون لوین برای متغیر خدمات رسانی به شهروندان کمتر از میزان خطای در نظر گرفته شده ۰,۰۵ می باشد ( $\text{Sig.} > 0.05$ )، در نتیجه فرض برابری واریانس ها ( $H_0$ ) در این متغیر رد می شود. بنابراین اطلاعات مربوط به سطر دوم (سطر مربوط به نابرابری واریانس ها) برای نتیجه گیری در مورد میانگین این متغیر مورد بررسی قرار می گیرد. برای بررسی برابری میانگین دو گروه جامعه آماری (شهروندان منطقه ۲ و ۸ شهر تهران)، نتایج آزمون به شرح جدول شماره ۶ و فروض صفر و جانشین به شرح زیر می باشد:

با توجه به اینکه سطح معناداری مشاهده شده آزمون لوین برای مولفه های: عوامل محسوس و ملموس، قابلیت اطمینان، قدرت پاسخگویی، همدلی و فرایند ارائه خدمات در خدمات رسانی به تاکسیرانها بیشتر از میزان خطای در نظر گرفته شده ۰,۰۵ می باشد ( $\text{Sig.} < 0.05$ )، در نتیجه فرض برابری واریانس ها ( $H_0$ ) در این مولفه ها پذیرفته می شود.

**فرضیه ویژه ۲:** خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث بهبود خدمات رسانی به شهروندان شده است.

با توجه به اینکه جامعه آماری تحقیق متشکل از دو گروه شهروندان در مناطق ۲ و ۸ شهر تهران است، جهت بررسی اینکه آیا تفاوت معناداری بین خدمات رسانی در این دو منطقه (بعنوان نمایندگان مناطق دولتی و خصوصی سازی شده) وجود دارد یا خیر، از آزمون تی مستقل استفاده شد. نتایج آمار توصیفی مربوط به آزمون در رابطه با شهروندان در این دو منطقه به شرح جدول شماره ۵ می باشد.

جدول ۵: نتایج آمار توصیفی آزمون تی مستقل برای شهروندان دو منطقه ۲ و ۸ شهر تهران

متغیر	گروه ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
خدمات رسانی به شهروندان	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.46	.76717
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.09	.57327

جدول شماره ۶: نتایج آزمون تی مستقل برای فرضیه تفاوت دیدگاه گروههای جامعه آماری تحقیق

متغیر مورد بررسی	ادعای برابری و نابرابری واریانس ها	آزمون لوین برای برابری واریانس ها		آزمون تی مستقل برای برابری میانگین ها					
		آماره F	سطح معناداری	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو دامنه)	اختلاف میانگین	حد بالا و پایین در سطح طمینان ۹۵٪	
								حد پایین	حد بالا
خدمات رسانی به شهروندان	فرض برابری واریانس ها	132.6	.01	7.62	760	.01	.37	.28	.47
	فرض نابرابری واریانس ها			7.62	703.5	.01		.28	.47

نتیجه فرض جانشین آماری پذیرفته می شود؛ بدین معنی که تفاوت معناداری بین خدمات رسانی به شهروندان در دو منطقه ۲ و ۸ (بعنوان نمایندگان مناطق خصوصی و دولتی) وجود دارد. حدود بالا و پایین مشاهده

همانطور که در جدول شماره ۴,۸ مشاهده می شود، سطح معناداری آزمون تساوی میانگین با فرض نابرابری واریانس برای متغیر مورد بررسی برابر ۰,۰۱ می باشد از میزان خطای در نظر گرفته شده ۰,۰۵ کوچکتر بوده و در

در ادامه مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان، به تفکیک بررسی و تحلیل می شوند: نتایج آمار توصیفی مربوط به آزمون تی مستقل در رابطه با مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان در دو منطقه ۲ و ۸ به شرح جدول شماره ۷ می باشد.

برای بررسی و تحلیل مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان بر اساس فرضیه مطرح شده، در ابتدا فرض برابری واریانس ها با استفاده از آزمون لوین مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این آزمون و فروض صفر و جانشین بصورت زیر و در جدول شماره ۸ آورده شده است:

شده در سطح اطمینان ۹۵ درصد برای این متغیر با توجه به نابرابری واریانس متغیر نیز بصورت مثبت می باشد و بنابراین تفاوت میانگین دو گروه شهروندان در دو منطقه مورد بررسی معنادار بوده و عدم تساوی میانگین دو جامعه پذیرفته می شود:

$$\mu_{\text{شهروندان منطقه ۸}} = \mu_{\text{شهروندان منطقه ۲}}$$

لذا تفاوت میانگین دو جامعه بزرگ تر از صفر است و میانگین دیدگاه شهروندان منطقه ۲ از میانگین دیدگاه شهروندان منطقه ۸ بزرگتر می باشد؛ بدین معنا که خصوصی سازی باعث بهبود خدمات رسانی به شهروندان شده است.

جدول ۷: نتایج آمار توصیفی آزمون تی مستقل برای مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان دو منطقه ۲ و ۸ شهر تهران

مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان	گروه ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عوامل محسوس و ملموس	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.32	.81149
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.11	.70186
قابلیت اطمینان	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.41	.83450
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.03	.63764
قدرت پاسخگویی	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.41	.90085
	منطقه ۸ شهر تهران	381	1.93	.69635
همدلی	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.59	.87952
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.09	.72973
فرایند ارائه خدمات	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.63	.99876
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.09	.78675
مسئولیت پذیری اجتماعی	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.41	.84485
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.19	.70830
کارایی اقتصادی	منطقه ۲ شهر تهران	381	2.46	.98870
	منطقه ۸ شهر تهران	381	2.16	.68254

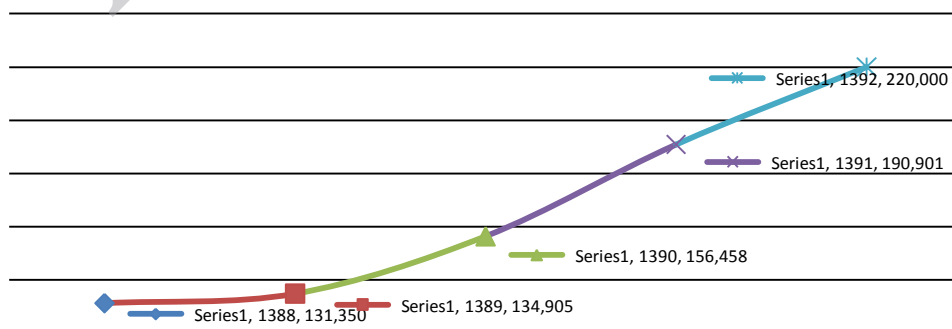
$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \delta^2_{\text{شهروندان منطقه ۲}} = \delta^2_{\text{شهروندان منطقه ۸}} \\ H_1: \delta^2_{\text{شهروندان منطقه ۲}} \neq \delta^2_{\text{شهروندان منطقه ۸}} \end{array} \right.$$

جدول شماره ۸: نتایج آزمون تی مستقل برای تفاوت دیدگاه گروههای جامعه آماری تحقیق در مورد مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان دو منطقه ۲ و ۸ شهر تهران

مولفه های تشکیل دهنده خدمات رسانی به شهروندان	ادعای برابری و نابرابری واریانس ها	آزمون لوین برای برابری واریانس ها		آزمون تی مستقل برای برابری میانگین ها					
		آماره F	سطح معناداری	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو دامنه)	اختلاف میانگین	حد بالا و پایین در سطح طمینان ۹۵٪	
								حد بالا	حد پایین
عوامل محسوس و ملموس	فرض برابری واریانس ها	18.858	.000	3.677	760	.000	.20210	.09420	.31000
	فرض نابرابری واریانس ها			3.677	745	.000		.09419	.31001
قابلیت اطمینان	فرض برابری واریانس ها	82.808	.000	6.946	760	.000	.37375	.26813	.47938
	فرض نابرابری واریانس ها			6.946	711	.000		.26812	.47939
قدرت پاسخگویی	فرض برابری واریانس ها	99.689	.000	8.266	760	.000	.48215	.36764	.59666
	فرض نابرابری واریانس ها			8.266	714.637	.000		.36763	.59668
همدلی	فرض برابری واریانس ها	55.489	.000	8.674	760	.000	.50787	.39294	.62281
	فرض نابرابری واریانس ها			8.674	734.963	.000		.39293	.62282
فرایند ارائه خدمات	فرض برابری واریانس ها	100.544	.000	8.180	760	.000	.53281	.40494	.66068
	فرض نابرابری واریانس ها			8.180	720.490	.000		.40493	.66069
مسئولیت پذیری اجتماعی	فرض برابری واریانس ها	56.540	.000	3.901	760	.000	.22034	.10946	.33122
	فرض نابرابری واریانس ها			3.901	737.542	.000		.10946	.33123
کارایی اقتصادی	فرض برابری واریانس ها	138.545	.000	4.819	760	.000	.29659	.17576	.41742
	فرض نابرابری واریانس ها			4.819	675.156	.000		.17574	.41744

فرضیه ویژه ۳: خصوصی سازی در تاکسیرانی شهر تهران باعث کاهش هزینه های سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران شده است. عملکرد بودجه ای و مالی سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران در نمودار ۴،۱ نمایش داده شده است.

با توجه به اینکه سطح معناداری مشاهده شده آزمون لوین برای مولفه های: عوامل محسوس و ملموس، قابلیت اطمینان، قدرت پاسخگویی، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی و کارایی اقتصادی در خدمات رسانی به شهروندان کمتر از میزان خطای در نظر گرفته شده ۰،۰۵ می باشد ( $Sig. < 0.05$ )، در نتیجه فرض برابری واریانس ها ( $H_1$ ) در این مولفه ها پذیرفته می شود.



نمودار ۴-۱- گزارش بودجه ای سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران



### فهرست منابع

- ۱) حسینی، داوود. (۱۳۸۶). ارزیابی رضایت مشتریان از خدمات نوین بانک صادرات مازندران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر
- ۲) حسینی، میرزا حسن و سمیه قادری. (۱۳۸۹). مدل عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات بانکی، چشم انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۳، پیاپی ۳۶
- ۳) حسینی، میرزا حسن، مصطفی احمدی نژاد و سمیه قادری. (۱۳۸۹). بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان: مطالعه موردی بانک تجارت، بررسی های بازرگانی، شماره ۴۲
- ۴) سلیمانی، مجتبی و هدی داورزنی. (۱۳۸۹) خصوصی سازی و برون سپاری: نمونه های موفق و ناموفق، تهران: مسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی
- 5) Akaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in turkey, *Hospitality management*, 25
- 6) Anvary Rostamy, Ali Asghar. (2009). toward understanding conflicts between customers and employees' perceptions and expectations: evidence of Iranian bank, *Journal of Business Economics and Management*, 10(3)
- 7) Arasli, H., Katircioglu, S.T. and Smadi, S.M. (2005). A Comparison of Service Quality in the Banking Industry: Some Evidence from Turkish- and Greek- speaking Areas in Cyprus, *International Journal of Bank Marketing*, 23 (7)
- 8) Donnelly. M. et al. (2006). Assessing the quality of police service using SERVQUAL, *An international journal of police strategies and management*, 29 (1)
- 9) Wang, Y., Lo, H. and Hui, Y.V. (2003). The Antecedents of Service Quality and Product Quality and their Influences on Bank Reputation: Evidence from Banking Industry in China, *Managing Service Quality*, 13 (1).

### یادداشت ها

<sup>1</sup> Anvary Rostamy

<sup>2</sup> Donnelly

<sup>3</sup> Akaba

<sup>4</sup> Levene's Test

همانطور که در نمودار مشاهده می شود، خصوصی سازی باعث کاهش هزینه های سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران نشده است و هر سال بطور متوسط رشد ۱۳ درصدی نسبت به سال قبل را داشته است.

### نتیجه گیری

همانطور که نشان داده شد، باتوجه به نتایج آزمونهای انجام شده و بررسی و تحلیل صورت پذیرفته، تفاوتی بین خدمات رسانی به تاکسیرانها به عنوان یک مجموعه دریافت کننده خدمات در منطقه ۲ به عنوان نماینده مناطق واگذار شده به بخش خصوصی و منطقه ۸ به عنوان نماینده مناطقی که هنوز در آنها خصوصی سازی صورت نپذیرفته است وجود ندارد. از سوی دیگر خصوصی سازی در منطقه ۲ باعث بهبود خدمات رسانی به شهروندان در مقایسه با منطقه ۸ گردیده است. این موضوع بیانگر آن است که خصوصی سازی به بخشی از اهداف خود رد ارتقاء سطح خدمات رسانی دست یافته و در بخش دیگر ناکام مانده که نیاز به بازنگری و تغییرات است. ضمن آنکه در بخش مالی نیز خصوصی سازی توفیقی به دست نیاورده و هزینه ها کاهش نیافته است.

### پیشنهاد برای مطالعات آتی

باتوجه به محدودیتهای تحقیق و نیز نتایج حاصله، موارد ذیل جهت مطالعات آتی پیشنهاد می گردد:

۱) باتوجه به اینکه در این تحقیق تنها نتایج خصوصی سازی بررسی گردیده است، پیشنهاد می گردد روش خصوصی سازی در سازمان تاکسیرانی و همچنین نحوه خصوصی سازی بررسی گردد.

۲) خصوصی سازی در حوزه حمل و نقل خصوصاً تاکسیرانی در سایر کشورها مورد مطالعه قرار گیرد.

۳) استانداردهای ارائه خدمات در تاکسیرانی به شهروندان و نیز تاکسیرانها با مطالعه سایر کشورها و همچنین لحاظ نمودن شرایط بومی و حمل و نقلی تهران مورد بررسی قرار گیرد.