



دانشگاه بلوچستان

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته

(مدیریت بازرگانی - مدیریت تحول)

عنوان:

بررسی اثرات خصوصی سازی بر میزان بهره وری در بخش خدمات مشترکین شرکت برق منطقه ای زاهدان

استاد راهنما:

دکتر حبیب اله سالارزهی

استاد مشاور:

دکتر سید علیقلی روشن

تحقیق و نگارش:

زاهد ابراهیمی

آذر ۱۳۸۹

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان «بررسی اثرات خصوصی سازی بر میزان بهره وری در بخش خدمات مشترکین شرکت برق منطقه ای زاهدان» قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - مدیریت تحول توسط دانشجو زاهد ابراهیمی با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر حبیب اله سالارزهی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(نام و امضاء دانشجو)

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:



تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب زاهد ابراهیمی تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: زاهد ابراهیمی

امضاء

تقدیم به روح پدر بزرگوارم

و

تقدیم به مادر عزیزم

که همواره پشتیبان و الهام‌بخش من در

مسیر کسب علم بوده است.

سپاسگزاری

حال که به حول و قوه الهی نگارش این نوشتار به پایان رسیده بر خود فرض می دانم که مراتب تشکر و قدردانی خود را نثار کسانی نمایم که در این راه دشوار، نهایت همکاری را با اینجانب مبذول داشتند.

از همکاری صمیمانه و بی دریغ برادر عزیزم «جبار ابراهیمی»، نهایت تشکر و قدردانی را دارم و آرزوی سلامتی و طول عمر برایش دارم.

از جناب آقای دکتر حبیب الله سالارزهی استاد محترم راهنما و آقای دکتر سیدعلیقلی روشن استاد محترم مشاور که در هدایت این پایان نامه از هیچ کوششی دریغ نداشتند، تشکر و قدردانی می کنم.

از همکاری صمیمانه مدیر عامل شرکت برق منطقه ای زاهدان جناب مهندس باغبانی و معاونین و مدیران و مسولین محترم شرکت برق آقایان؛ مهندس منصور سالارزهی، مهندس خسروی، مهندس تیموری، خانم آرامش و دیگر عزیزانی که در نگارش پایان نامه اینجانب را یاری رساندند تشکر و قدردانی می نمایم. همچنین لازم می دانم مراتب قدردانی و تشکر خود را از دوستان و هم اتاقیهایم آقایان: علی خوبی پور، علی نظر خوبی پور، سید قاسم حسینی، علیرضا بارانی، حمید محمودی راد، حمید حافظی و دیگر عزیزانی که زحمات زیادی برایم کشیدند، ابراز دارم.

چکیده

خصوصی سازی بنگاههای دولتی، از اواخر دهه هفتاد به عنوان یکی از راه‌های بحران اقتصادی و افزایش رشد اقتصادی، در بیشتر کشورهای دنیا (بویژه انگلستان) آغاز شد. پس از سقوط و شکست اقتصاد دولتی متمرکز در اروپای شرقی، خصوصی سازی در کشورهای مختلف، سرعت فزاینده‌ای یافت. خصوصی سازی در این کشورها و دیگر کشورهای در حال توسعه، اغلب متأثر از فشارهای سازمانهای بین‌المللی از جمله بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول می‌باشد. این سازمانها، کمک به کشورهای در حال توسعه را در گرو اقدامی اساسی در جهت تسهیل فرآیند خصوصی سازی نموده‌اند. خصوصی سازی در ایران، به عنوان یکی از سیاستهای تعدیل اقتصادی از سال ۱۳۶۸، و در شرکت برق منطقه‌ای زاهدان از سال ۱۳۸۲ تا کنون دنبال شده است. این حرکت که در جهت بازگرداندن فعالیتهای بخش دولتی شده، به بخش خصوصی صورت می‌پذیرد، تحولاتی بنیادین را در نحوه فعالیت و ماهیت حرکتهای اقتصادی بوجود می‌آورد. در تحقیق حاضر ضمن ارائه تعاریفی از خصوصی سازی، به مطالعه مبانی نظری، دلایل، اهداف، روشها، موانع و آثار خصوصی سازی می‌پردازیم. سپس تجربه برخی کشورها (انگلستان و ایران) در زمینه خصوصی سازی و روند عملکرد آنها مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. در بخشی دیگری از این تحقیق ۲۴ شاخص (۱۲ شاخص کارایی و ۱۲ شاخص اثربخشی)، جهت مطالعه و ارزیابی اثرات خصوصی سازی ارائه می‌گردند، در ادامه با استفاده از این شاخصها، بهره‌وری شرکت و بهره‌وری هر یک از بخش‌های خدمات مشترکین را با دوره قبل از خصوصی سازی مورد مقایسه و مطالعه قرار می‌دهیم و در پایان، راهکارهایی جهت هر چه بهتر اجرایی شدن خصوصی سازی، پیشنهاد می‌گردد. امید است این تحقیق مفید و موثر واقع شود.

کلمات کلیدی: اصل ۴۴ قانون اساسی، خصوصی سازی، بهره‌وری، کارایی، اثربخشی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	فصل اول: کلیات پژوهش
۲.....	۱-۱- مقدمه
۳.....	۱-۲- بیان مساله
۵.....	۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش
۶.....	۱-۴- اهداف پژوهش
۷.....	۱-۵- سوال های پژوهش
۸.....	۱-۶- متغیرهای پژوهش
۸.....	۱-۷- قلمرو پژوهش
۹.....	۱-۸- جامعه آماری و حجم نمونه
۹.....	۱-۹- روش انجام پژوهش
۹.....	۱-۹-۱- روش گردآوری داده ها
۱۰.....	۱-۹-۲- ابزار گردآوری داده ها
۱۰.....	۱-۹-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰.....	۱-۱۰- پیشینه پژوهش
۱۳.....	۱-۱۱- تعریف واژگان کلیدی
۱۵.....	فصل دوم: ادبیات پژوهش
۱۶.....	بخش اول: خصوصی سازی
۱۷.....	۲-۱- مقدمه
۱۸.....	۲-۲- مبانی نظری
۲۲.....	۲-۳- تعاریف خصوصی سازی
۲۴.....	۲-۴- اهداف خصوصی سازی
۲۸.....	۲-۵- دلایل خصوصی سازی
۳۰.....	۲-۶- پیش نیازهای خصوصی سازی
۳۱.....	۲-۷- روشهای متداول خصوصی سازی
۳۳.....	۲-۷-۱- خصوصی سازی همراه با واگذاری مالکیت
۳۳.....	۲-۷-۱-۱- عرضه سهام واحدهای دولتی به عموم مردم
۳۴.....	۲-۷-۱-۲- فروش خصوصی سهام
۳۶.....	۲-۷-۱-۳- فروش داراییهای شرکت یا موسسه دولتی
۳۷.....	۲-۷-۱-۴- تجدید سازمان و تجزیه واحدهای بزرگ دولتی به واحدهای کوچکتر
۳۸.....	۲-۷-۱-۵- سرمایه گذاری جدید بخش خصوصی در واحدهای دولتی
۳۹.....	۲-۷-۱-۶- فروش شرکت به کارکنان و مدیریت
۴۰.....	۲-۷-۱-۷- توزیع مجانی یا ارزان قیمت سهام

۴۰.....	۲-۷-۲- خصوصی سازی بدون واگذاری مالکیت.....
۴۱.....	۲-۷-۲-۱- قرارداد خدماتی.....
۴۱.....	۲-۷-۲-۲- پیمان مدیریت.....
۴۲.....	۲-۷-۲-۳- قرارداد اجاره.....
۴۴.....	۲-۸- عوامل موثر بر خصوصی سازی.....
۴۵.....	۲-۹- تجارب خصوصی سازی در جهان.....
۴۷.....	۲-۹-۱- تجارب خصوصی سازی در انگلستان.....
۴۹.....	۲-۹-۱-۱- عملکرد بنگاههای اقتصادی دولتی.....
۴۹.....	۲-۹-۱-۲- اهداف خصوصی سازی در انگلستان.....
۵۰.....	۲-۹-۱-۳- خصوصی سازی در صنعت برق انگلستان.....
۵۵.....	۲-۹-۱-۴- نتایج خصوصی سازی در صنعت برق انگلستان.....
۵۶.....	۲-۹-۲- تجربیات خصوصی سازی در برخی از کشورهای دیگر.....
۵۷.....	۲-۹-۲-۱- تصویری از تجربه خصوصی سازی در برخی کشورها.....
۵۹.....	۲-۹-۳- خصوصی سازی در ایران.....
۶۰.....	۲-۹-۳-۱- روند حرکت برنامه خصوصی سازی از سال ۱۳۶۸ تا سال ۱۳۸۴.....
۶۱.....	۲-۹-۳-۲- روند خصوصی سازی از سال ۱۳۸۵ به بعد.....
۶۳.....	۲-۹-۳-۳- خصوصی سازی در صنعت برق ایران.....
۶۴.....	۲-۱۰- مشکلات و مسائل فراروی خصوصی سازی.....
۶۶.....	۲-۱۰-۱- مشکلات طرف تقاضا.....
۶۷.....	۲-۱۰-۲- موانع فرهنگی.....
۶۸.....	۲-۱۰-۳- موانع سیاسی.....
۶۸.....	۲-۱۰-۴- موانع و مشکلات طرف عرضه.....
۶۹.....	۲-۱۰-۵- سایر موانع و مشکلات خصوصی سازی.....
۶۹.....	۲-۱۱- طرح پیشنهاد.....
۷۱.....	بخش دوم: خصوصی سازی و بهره وری
۷۲.....	۲-۱۲- بهره وری.....
۷۳.....	۲-۱۲-۱- تعاریف، سابقه و تاریخچه بهره وری.....
۷۶.....	۲-۱۲-۲- کارایی.....
۷۷.....	۲-۱۲-۲-۱- راههای افزایش کارایی.....
۸۰.....	۲-۱۲-۳- اثربخشی.....
۸۱.....	۲-۱۲-۳-۱- عوامل موثر بر اثربخشی.....
۸۲.....	۲-۱۲-۳-۲- معیارها و مقیاسهای اثربخشی سازمان.....
۸۴.....	۲-۱۳- آثار و نتایج خصوصی سازی.....
۹۱.....	بخش سوم: خصوصی سازی و اصل ۴۴ قانون اساسی
۹۲.....	۲-۱۴- خصوصی سازی و اصل ۴۴.....
۹۳.....	۲-۱۴-۱- اصل ۴۴ قانون اساسی.....
۹۳.....	۲-۱۴-۲- سیاستهای کلی اصل ۴۴.....

۹۴.....	۲-۱۴-۳- الگوی مفهومی سیاست های کلی اصل ۴۴
۹۶.....	بخش چهارم: برون سپاری
۹۷.....	۲-۱۵- مفاهیم برون سپاری
۹۸.....	۲-۱۶- مدل عمومی برون سپاری
۹۹.....	۲-۱۷- برون سپاری از دیدگاه بهره وری
۹۹.....	۲-۱۸- انواع مختلف برون سپاری
۱۰۲.....	۲-۱۹- مزایای برون سپاری
۱۰۳.....	۲-۱۹-۱- مزایای برون سپاری در عرصه بین المللی
۱۰۳.....	۲-۱۹-۲- انتخاب استراتژی برون سپاری
۱۰۴.....	۲-۲۰- حوزه ماهیت پروژه برون سپاری
۱۰۴.....	۲-۲۱- تحقیقات انجام شده در زمینه برون سپاری
۱۰۵.....	۲-۲۱-۱- بررسی تحقیقات داخلی
۱۰۵.....	۲-۲۱-۲- بررسی تحقیقات خارجی
۱۰۷.....	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۱۰۸.....	۳-۱- مقدمه
۱۰۹.....	۳-۲- انواع پژوهش
۱۰۹.....	۳-۳- چارچوب نظری پژوهش
۱۱۲.....	۳-۴- جامعه آماری
۱۱۲.....	۳-۵- روش نمونه گیری
۱۱۴.....	۳-۶- روش و ابزار جمع آوری داده ها
۱۱۴.....	۳-۶-۱- مطالعات کتابخانه ای
۱۱۵.....	۳-۶-۲- مصاحبه و مشاهده
۱۱۵.....	۳-۶-۳- پرسشنامه
۱۱۵.....	۳-۶-۳-۱- نحوه امتیاز بندی پرسشنامه
۱۱۶.....	۳-۶-۳-۲- روایی پرسشنامه
۱۱۷.....	۳-۶-۳-۳- پایایی پرسشنامه
۱۱۸.....	۳-۷- فرضیه های پژوهش
۱۱۸.....	۳-۷-۱- فرضیه اصلی
۱۱۸.....	۳-۷-۲- فرضیه های فرعی
۱۱۹.....	۳-۸- متغیرهای پژوهش
۱۱۹.....	۳-۸-۱- سنجش متغیر مستقل
۱۱۹.....	۳-۸-۲- سنجش متغیر وابسته
۱۲۳.....	۳-۹- تفکیک شاخص ها در ابعاد خدمات مشترکین
۱۲۳.....	۳-۱۰- تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمونهای آماری مورد استفاده در پژوهش
۱۲۵.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۱۲۶.....	۴-۱- مقدمه
۱۲۶.....	۴-۲- متغیرهای جمعیت شناختی (آمار توصیفی)

۱۳۱.....	۴-۳- آزمون فرضیه ها (آمار استنباطی)
۱۳۱.....	۴-۳-۱- آزمون فرضیه های فرعی
۱۳۹.....	۴-۳-۲- آزمون فرضیه اصلی
۱۴۱.....	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۴۲.....	۵-۱- مقدمه
۱۴۳.....	۵-۲- خلاصه یافته های پژوهش
۱۴۳.....	۵-۳- نتایج و پیشنهادات منتج از فرضیه های فرعی
۱۵۲.....	۵-۴- نتایج و پیشنهادات منتج از فرضیه اصلی
۱۵۳.....	۵-۵- سایر پیشنهادات
۱۵۷.....	۵-۶- پیشنهاداتی برای محققین آینده
۱۵۷.....	۵-۷- موانع و محدودیت های پژوهش
۱۵۹.....	منابع و ماخذ
۱۶۵.....	ضمائم و پیوستها
۱۶۶.....	فرم پرسشنامه پژوهش
۱۶۹.....	داده های آماری پژوهش

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان جدول
۳۳	جدول ۲-۱. واگذاری از راه عرضه سهام به عموم
۳۵	جدول ۲-۲. واگذاری از راه عرضه سهام به گروههای خاص
۳۶	جدول ۲-۳. واگذاری از راه فروش داراییها
۳۷	جدول ۲-۴. واگذاری از راه تفکیک به واحدهای کوچکتر
۳۸	جدول ۲-۵. واگذاری از راه جلب مشارکت بخش خصوصی در سرمایه گذاری جدید واحد دولتی
۳۹	جدول ۲-۶. واگذاری از راه فروش به مدیران یا کارکنان
۴۳	جدول ۲-۷. واگذاری از راه عقد قرارداد واگذاری مدیریت یا اجاره داراییها به بخش خصوصی
۴۳	جدول ۲-۸. واگذاری به بخش خصوصی در مواردی که واگذاری تکمیل شده است.
۵۷	جدول ۲-۹. خصوصی سازی در انگلستان
۵۷	جدول ۲-۱۰. خصوصی سازی در شیلی
۵۸	جدول ۲-۱۱. خصوصی سازی در فرانسه
۵۸	جدول ۲-۱۲. خصوصی سازی در مالزی
۵۹	جدول ۲-۱۳. خصوصی سازی در ترکیه
۶۲	جدول ۲-۱۴. عملکرد فروش شرکتهای دولتی بر اساس دوره واگذاری (ارقام به میلیارد ریال)
۷۴	جدول ۲-۱۵. تعاریف بهره وری
۱۰۱	جدول ۲-۱۶. انواع متداول برون سپاری
۱۰۳	جدول ۲-۱۷. مزایای برون سپاری در عرصه بین المللی

- جدول ۳-۱. بخش های مختلف خدمات مشترکین برق منطقه ای ۱۱۹
- جدول ۳-۲. شاخص های کارایی ۱۲۰
- جدول ۳-۳. شاخص های اثربخشی ۱۲۱
- جدول ۳-۴. شاخص های کارایی و اثربخشی به همراه شماره سوالات مربوطه در پرسشنامه ۱۲۲
- جدول ۳-۵. تفکیک شاخص ها در هر یک از ابعاد خدمات مشترکین ۱۲۳
- جدول ۴-۱. توزیع فراوانی نمونه بر حسب جنسیت کارمندان ۱۲۷
- جدول ۴-۲. توزیع فراوانی نمونه بر حسب سن کارمندان ۱۲۸
- جدول ۴-۳. توزیع فراوانی نمونه بر حسب میزان تحصیلات کارمندان ۱۲۹
- جدول ۴-۴. توزیع فراوانی نمونه بر حسب نوع استخدامی کارمندان ۱۳۰
- جدول ۴-۵. بررسی متغیر کارایی قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۲
- جدول ۴-۶. بررسی متغیر اثربخشی قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۳
- جدول ۴-۷. بررسی متغیر بهره وری در بخش «فروش انشعاب» قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۴
- جدول ۴-۸. بررسی متغیر بهره وری در بخش «نصب کنتور» قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۵
- جدول ۴-۹. بررسی متغیر بهره وری در بخش «قرائت کنتور» قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۷
- جدول ۴-۱۰. بررسی متغیر بهره وری در بخش «توزیع قبوض» قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۸
- جدول ۴-۱۱. بررسی متغیر بهره وری در بخش «وصول مطالبات» قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۳۹
- جدول ۴-۱۲. بررسی متغیر بهره وری قبل و بعد از خصوصی سازی ۱۴۰
- جدول ۵-۱. بررسی وضعیت شاخصه های کارایی ۱۴۵
- جدول ۵-۲. بررسی وضعیت شاخصه های اثربخشی ۱۴۷

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان نمودار
۳۲	نمودار ۲-۱. روشهای متداول خصوصی سازی
۴۷	نمودار ۲-۲. روند خصوصی سازی در جهان در سال های ۲۰۰۵-۱۹۹۱
۵۲	نمودار ۲-۳. ساختار صنعت برق در انگلستان و ولز قبل از خصوصی سازی
۵۳	نمودار ۲-۴. ساختار صنعت برق در انگلستان و ولز بعد از خصوصی سازی
۶۵	نمودار ۲-۵. تنگناها و مشکلات پیش روی اجرای سیاست های خصوصی سازی
۹۵	نمودار ۲-۶. الگوی توسعه ای مبتنی بر سیاست های اصل ۴۴
۹۸	نمودار ۲-۷. مدل عمومی برون سپاری
۱۰۳	نمودار ۲-۸. ستراتیژیهای برون سپاری
۱۱۰	نمودار ۳-۱. چارچوب نظری پژوهش
۱۱۱	نمودار ۳-۲. مدل تحلیلی پژوهش
۱۱۶	نمودار ۳-۳. نحوه امتیاز بندی به گزینه های پرسشنامه
۱۲۷	نمودار ۴-۱. نمودار دایره ای بررسی وضعیت جنسیت نمونه آماری
۱۲۸	نمودار ۴-۲. نمودار ستونی بررسی وضعیت سن کارمندان نمونه آماری
۱۲۹	نمودار ۴-۳. نمودار ستونی بررسی وضعیت میزان تحصیلات نمونه آماری
۱۳۰	نمودار ۴-۴. نمودار ستونی بررسی وضعیت نوع استخدامی نمونه آماری

فهرست علائم

نشانه	علامت
برنامه پیشرفت و توسعه ملل متحد	UNDP
تولید ناخالص ملی	GNP
ناحیه تولیدی برق مرکزی	CEGB
شبکه توزیع اجتماعی ساحل عاج	SODECI
سازمان همکاری اقتصادی اروپایی	OEEC
سازمان بین المللی کار	ILO
آژانس بهره وری اروپا	EPA

فصل اول

کلیات پژوهش

امروزه دیدگاه غالب در اقتصاد- مدیریت، کاهش فعالیت‌های دولتی و حرکت به سمت «خصوصی‌سازی»^۱ می‌باشد. در مدیریت دولتی نوین و اقتصاد پویا به دنبال اقدام برای جبران ضعف‌ها هستند. از جمله این اقدامات، کارکردن شرکت‌های دولتی و حذف به گرایش لایه‌های نظام دولتی و حرکت به سوی خصوصی سازی و واگذاری فعالیت‌های دولتی به بخش خصوصی به منظور افزایش بهره‌وری دولت می‌باشد.

مطالعات نشان داده که امروزه سازمان‌ها خصوصی سازی را به عنوان یک ضرورت اجرایی در نظر می‌گیرند و بسیاری از خدمات را جهت واگذاری، برنامه‌ریزی می‌نمایند. با توجه به برنامه های سوم و چهارم توسعه و عزم دولت برای کاهش تصدی‌گری، این ضرورت بر دوش سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی است که به امر خصوصی سازی در چارچوب ضوابط اقدام ورزند. خصوصی سازی به عنوان یک استراتژی و یا در سطحی پائین‌تر، به عنوان یک سیاست اجتناب‌ناپذیر، جهت ارتقاء کارایی فعالیت‌ها امری ضروری می‌باشد» (منشی زاده، اربابی، ۱۳۸۴: ۲).

خصوصی سازی به طور جدی در بسیاری از کشورها به عنوان جایگزین گسترش مسولیت های دولت در تولید و توزیع کالاها و خدمات مد نظر می باشد و عمده ترین هدف آن، افزایش کارایی در اقتصاد به دست نیروهای بازار (عرضه و تقاضا) می باشد. بحث افزایش کارایی معمولاً از دو زاویه «افزایش کارایی داخلی بنگاه» از طریق تغییر ساختار انگیزشی و ایجاد مالکیت فردی ابزار تولید و «به حداقل رساندن هزینه تولید» دنبال می شود (کابلی زاده، ۱۳۸۴: ۱۲).

این پژوهش در صدد ارزیابی اثرات خصوصی سازی بر بهره وری بخش خدمات مشترکین شرکت برق منطقه ای زاهدان با هدف ارتقاء کارایی فعالیتها، تخصیص منابع و گسترش مشارکتهای مردمی در بخش های مختلف تولیدی و خدماتی انجام می شود و در جهت حصول راهکارهایی برای ارائه هر چه بیشتر و با کیفیت تر خدمات به مشترکین این شرکت می باشد.

¹ . Privatization

۱-۲- بیان مساله

عملکرد نامطلوب تعداد زیادی از شرکتها و دستگاههای دولتی در روند کلی نتایج حاصل از اینکه آیا دولت می تواند به عنوان بازرگان خوبی عمل کند یا خیر، باعث گردید که در اواسط دهه ۱۹۷۰ تلاش گسترده ای جهت دست یابی به راه حل های جدیدی جهت افزایش کارایی دولتها در سطح بین المللی آغاز گردد. از جمله اقدامات مذکور می توان به استفاده از مکانیزمهای بخش خصوصی، در شرکتهای دولتی در کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت اشاره نمود. خصوصی سازی یعنی تغییر فضای حاکم بر فعالیتهای بخشهای مختلف دولتی به نحوی که در عین حفظ بافت اصلی فعالیت، صرفاً فضای بخش مذکور تغییر یافته و شرایط و جو بازار بر نحوه عملکرد شرکت به صورتی تاثیر گذار تا انگیزه ها و مکانیزمهای بخش خصوصی ملاک عمل قرار گیرد (نصیر زاده، ۱۳۶۹: ۶۳).

طی دو دهه اخیر مکانیزمهای خصوصی سازی در بسیاری از کشورها طراحی و به مرحله اجرا درآمده و از آن به عنوان راه حلی در جهت منطقی نمودن ساختار اقتصادی جامعه، کاهش بار مالی دستگاهها بر بودجه دولت، افزایش کارایی، گسترش فعالیتهای و تجهیز منابع مالی دولت، استفاده کارآمد از تخصص های موجود، افزایش نیروهای تخصصی و ایجاد انگیزه برای نیروهای تخصصی بهره گیری شده است.

اهداف خصوصی سازی که همانند بسیاری از موارد دیگر نشان دهنده روندهای اجتماعی، سیاسی و جاری می باشد، مبتنی است بر واگذاری نهادهای اقتصادی به بخش خصوصی و مهمترین اهداف آن تمرکز زدایی در اقتصاد، مشارکت بیشتر مردم (بخش خصوصی) در فعالیتهای تولیدی و خدماتی و مالاً دستیابی به سایر پیامدهای مثبت و تعیین کننده آن از جمله تاثیرات مثبتی که این پدیده بر نیروی انسانی دارد، می باشد (حقیقی، ۱۳۷۵: ۲-۳).

در دو دهه گذشته، خصوصی سازی و تنظیم بازار از مهمترین عناصر اصلاح ساختاری کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه بوده است. در واقع، امروز به دشواری می توان کشوری را یافت که برنامه ای را برای واگذاری تمام یا بخشی از شرکتهای دولتی به بخش خصوصی و یا سهام کردن این بخش در مدیریت، مالکیت و امور مالی این شرکت ها در پیش نگرفته باشد. ایجاد بستر حقوقی لازم برای مشارکت بخش خصوصی،

تنظیم، نظارت و مدیریت چرخه عمر از مهمترین مواردی هستند که تأثیر مستقیمی بر ریسک سرمایه‌گذاری و به دنبال آن میزان مشارکت این بخش در فعالیتهای اقتصادی دارد.

در ایران پس از پایان جنگ تحمیلی و آغاز اولین برنامه پنج ساله اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی، سیاست خصوصی سازی به عنوان یکی از اجزای مهم سیاست های اقتصادی کشور مطرح شد و اولین مجوز قانونی نسبت به محدود شدن اندازه دخالت دولت در اقتصاد و مشارکت بخش خصوصی در فعالیتهای اقتصادی در تاریخ ۱۳۷۰/۳/۲۹ به تصویب رسید. (حسینی و دیگران، ۱۳۸۲: ۳).

بهره وری نیز، نگرشی واقع‌گرایانه به کار و زندگی است و فرهنگی است که در آن انسان با فکر و هوشمندی، فعالیتهایش را با ارزشها و واقعیتهای منطبق می‌سازد تا بهترین نتیجه را در جهت اهداف مادی و معنوی حاصل کند (ابطحی و دیگران، ۱۳۷۵: ۳۹).

اصل ۴۴ قانون اساسی که سیاستهای کلی آن در ابلاغیه مقام رهبری، در سال ۱۳۸۴ مشخص شده است نظام اقتصادی ایران را به سه بخش دولتی، تعاونی و خصوصی متکی می‌سازد و حدود هر بخش را مشخص می‌کند. کارشناسان اقتصادی می‌گویند خصوصی‌سازی در آغاز با انتقال مدیریت از دولت به بخش خصوصی محقق می‌شود و آن چیزی است که دولتی‌ها کمتر به آن توجه می‌کنند. با توجه به جایگاه سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی در بهبود اقتصاد و گذشت ۲ سال از ابلاغ آن، بررسی عملکرد وزارتخانه های مختلف دولت از اهمیت به سزایی برخوردار می‌باشد و از جمله مهمترین این وزارتخانه ها می‌توان به وزارت نفت، نیرو و راه و ترابری اشاره کرد.

صنعت برق به عنوان یکی از صنایع بنیادی و استراتژیک در حقیقت نیروی مولد و محرکه بسیاری از صنایع دیگر قلمداد شده و از وادی بحث خصوصی سازی مستثنی نبوده است. این صنعت از اوایل دهه ۷۰ با تغییر ساختار سازمانی و ایجاد شرکتهای مستقل و غیر دولتی توزیع نیروی برق و مدیریت تولید برق و همچنین شرکتهایی در بخشهای اجرائی و پیمانکاری، ساخت و تجهیزات، خدمات، مشاوره، حسابرسی، رایانه و صدور قبض، تعمیر و نگهداری شبکه و تأسیسات برق و... اقدام نموده که تعداد زیادی از شرکتهای اخیرالذکر طی چهار سال گذشته از طریق بورس و یا مزایده به بخش خصوصی واگذار شده‌اند. علاوه بر موارد فوق الذکر در راستای نائل آمدن به اهداف قانون اجرای سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی و ایجاد بستر لازم برای شکل دهی به سازوکار بازار رقابتی سالم و با عنایت به حفظ حقوق تولید کنندگان و مصرف کنندگان و همچنین

فرهنگ سازی و ایجاد انگیزه برای بخش خصوصی به منظور ورود به بازار برق، شرکت مدیریت تولید، انتقال و توزیع برق ایران (توانیر) بر اساس برنامه‌ریزی‌های انجام شده در زمینه‌های مختلف فعالیت های اجرائی خود را جلو برده است (هفته نامه پیک برق، ۱۳۸۶: ۳).

شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان نیز از سال ۱۳۸۰ امور خدمات مشترکین خود را به بخش خصوصی واگذار کرد که روند انجام آن نسبتاً کند بود اما در سال ۱۳۸۴ و همزمان با ابلاغیه سیاستهای اصل ۴۴ این امر به طور جد دنبال شد و این شرکت، بر آن شد تا با ارائه مشوقهایی به سرمایه گذاران و واگذاری امور خدمات مشترکین به آنان، کیفیت کار را بالاتر ببرد به طوری که ما امروزه شاهد هستیم کلیه امور خدمات مشترکین این شرکت از جمله؛ فروش انشعاب، نصب و قرائت کنتور، توزیع قبوض، وصول مطالبات، کدبندی و اصلاح و بازسازی به بخش خصوصی واگذار شده است.

این پژوهش در صدد بررسی اثرات خصوصی سازی بر بهره وری در بخش خدمات مشترکین شرکت برق منطقه ای زاهدان و حصول راهکارهایی برای ارائه هر چه بیشتر و با کیفیت تر خدمات به مشترکین این شرکت می باشد. این پژوهش با هدف ارتقاء کارایی فعالیتها، تخصیص منابع و گسترش مشارکتهای مردمی در بخش های مختلف تولیدی و خدماتی انجام می شود و به دنبال موضوعاتی از قبیل بهبود عملکرد، انتقال مدیریت، آزاد سازی ایجاد شرایط رقابت کامل و حذف مقررات دست و پاگیر دولتی بوده و سعی در ارائه راهکارهایی مناسب برای افزایش مشارکت مردمی در فعالیت های اقتصادی، افزایش رقابت و حذف انحصار دارد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

می توان گفت امروزه در اقتصاد کلیه کشورها، بهره وری به اولویتهای ملی تبدیل شده است، اقتصاددانان ادامه حیات و بقای کشورهایی که تنها منبع آن نیروی انسانی است تا حد بسیاری به توانایی مستمر در تولید و ایجاد حداکثر ستاده ممکن درازای هر واحد نهاده بهره وری موجبات رشد اقتصادی و کنترل تورم را فراهم و امکان دستیابی به سطح بالای زندگی را میسر می کند. مزایای بهبود بهره وری برای شرکت عبارتند از؛ صرفه جویی در استفاده از منابع کمیاب و افزایش قدرت رقابت، در مورد افراد هم مزایای بهره وری به صورت دستمزدهای بالا و کیفیت بهتر زندگی شغلی ظاهر می شود. در واقع یکی از مهمترین معیار پیشرفت سازمانها،

بهره وری آن سازمانهاست. این نکته بر همه صاحب نظران به حدی روشن است که اگر سازمان نتواند به طور مستمر بهره وری خود را افزایش دهد، از دور رقابت حذف خواهد شد (دهقانی، ۱۳۸۲: ۶)

مرکز کیفیت و بهره وری آمریکا^۱ در یک جمله اهمیت بهره وری را برای ما بیان می کند:

علت اصلی رکود اقتصادی و تضعیف قدرت رقابت را می توان در دو کلمه خلاصه کرد؛ رکود و بهره وری، و راه حل حفظ سطح بالای استاندارد زندگی را می توان در دو کلمه خلاصه کرد؛ رشد و بهره وری (موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۸۱: ۱۳).

همچنین حضور بخش خصوصی در اقتصاد تبعات و نتایج مثبت گوناگونی دارد که برخی از آنها عبارتند از:

- تولید و توزیع کالاها و خدمات با هزینه کمتر توسط بخش خصوصی،
- افزایش کارایی و بهره وری شرکتها در تولید کالا و ارائه خدمات،
- ایجاد انعطاف بیشتر در بنگاهها در راستای پاسخگویی به علائم بازار،
- فراهم کردن بستر مناسب برای دسترسی شرکتها به تکنولوژی جدید،
- ایجاد شرایط مناسب برای تصمیم گیری کارا تر در بنگاههای اقتصادی،
- افزایش توان بنگاهها در جذب سرمایه های خصوصی داخلی و خارجی
- کاهش محدودیت در انتخاب برنامه های عملیاتی و استخدامی توسط شرکتها (کابلی زاده، ۱۳۸۴: ۲۲)

۱-۴- اهداف پژوهش

هدف اصلی از انجام این پژوهش ارائه پیشنهادات و راهکارهایی علمی و کاربردی در جهت افزایش بهره وری شرکت برق منطقه ای زاهدان از طریق واگذاری امور شرکت به بخش خصوصی می باشد که علاوه بر این هدف، محقق سعی در ارائه چارچوبی نظام دار از چگونگی تاثیرگذاری خصوصی سازی بر بهره وری می باشد که

¹ . American Center of Quality & Productivity