

عنوان : بررسی تطبیقی عملکرد شرکت های کلان شهر با شرکت های آب و فاضلاب استانی

9

ارائه مدل تحلیلی رابطه ی ابعاد ششگانه ارزیابی عملکرد آبفای کشور

نام نویسنده: محمدعلی معتمدی معاونت برنامه ریزی و منابع انسانی و همکاران

چکیده

پژوهش فعلی به منظور بررسی تطبیقی شاخص های ارزیابی عملکرد شرکت های کلان شهر با متوسط شاخص های ارزیابی در آبفای کشور و مقایسه شاخص های ارزیابی با شرکت های استانی انجام شده و سپس مدل تحلیلی رابطه ی بین ابعاد ششگانه بر مبنای گزارش شاخص های ارزیابی عملکرد صنعت آب و فاضلاب (ابعاد) ارائه می گردد. این پژوهش کاربردی بوده و از روش توصیفی استفاده شده است. تحقیق توصیفی برای شناخت بیشتر شرایط یا پدیده های مورد بررسی بکار می رود . جامعه آماری تعداد کل ۳۵ شرکت آب و فاضلاب شهری هستند. روش تحقیق کتابخانه ای بوده و داده های تحقیق که مبنای اندازه گیری متغیرها می باشد شاخص های استخراج شده از روایت بیست و یکم ابجد طی دوره ۱۰ ساله از سال ۱۳۸۴ الی ۱۳۹۳ می باشد. پژوهش حاضر با سه فرضیه اصلی و تعدادی فرضیه های فرعی تبیین گردید. برای آزمون فرضیه های اول و دوم از مقایسه میانگین ها (T-TEST) نمونه های مستقل و گروه های زوجی و تحلیل واریانس استفاده شد و فرضیه سوم با محاسبه ضریب همبستگی و تکنیک رگرسیون آزمون گردید. یافته های پژوهش نشان می دهد شاخص های ارزیابی عملکرد شرکت های کلان شهر در مقایسه با متوسط صنعت بهتر بوده اگر چه تفاوت معناداری نشان نمی دهد . از سوی دیگر مدل تحلیلی نشان می دهد شاخص های ارزیابی فرایندهای درونی نقش برجسته ای در تبیین عملکرد شرکت ایفا می کند. در راستای بهبود شاخص های ارزیابی فرایندهای درونی پیشنهاد می شود بر شاخص های ارزیابی مشترکین تاکید شده و تمرکز بر مشتریان و انعکاس عملکرد و طراحی مکانیزم بازخورد کمی و کیفی خدمات به مشترکین توصیه می گردد.