

بررسی رابطه خصوصی سازی با عملکرد و اثربخشی سازمانی بانک مسکن (مطالعه موردی: شعب جنوب استان آذربایجان غربی)

مهران مولوی^{۱*}، مسعود خدادادی ملکی^۲، وحید کیکاوس^۳

^{۱*} گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مهاباد، مهاباد، ایران (نویسنده مسئول)
^{۲،۳} دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد مهاباد، گروه مدیریت، مهاباد، ایران

چکیده

مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر خصوصی سازی بر عملکرد و اثربخشی سازمانی بانک مسکن استان آذربایجان غربی انجام گرفته است. و از نظر ماهیت تحقیق کاربردی محسوب می گردد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شعب بانک مسکن جنوب استان آذربایجان غربی می باشد که تعداد آنها ۱۹۰ نفر می باشند. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۲۳ به دست آمد همچنین نمونه گیری بصورت خوشه ای تصادفی انجام گرفته است. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید فن و صاحب نظران در مورد موضوع تحقیق تأیید شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه عملکرد و اثربخشی و خصوصی سازی به ترتیب ۰/۹۲۶ و ۰/۹۰۱ به دست آمد که نشان از پایایی مطلوب پرسشنامه ها است. داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شدند. نتایج تحقیق نشان داد که بین خصوصی سازی و عملکرد با اثربخشی سازمانی در کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج بیانگر آن بود که خصوصی سازی تأثیر معناداری بر بهبود عملکرد و اثربخشی سازمانی دارد و همچنین نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین خصوصی سازی و هر یک از ابعاد اثربخشی سازمانی وجود دارد ($p < 0/05$).

واژه‌های کلیدی: خصوصی سازی، عملکرد، اثربخشی سازمانی، بانک مسکن.

مقدمه

نظریه جدید خصوصی سازی به عنوان سیاست اقتصادی، برای اولین بار توسط جمهوری فدرال آلمان در سال ۱۹۵۷ بکار گرفته شد. در آن زمان دولت بخش عمده سهام فولکس واگن را به سرمایه گذاران خصوصی فروخت. حرکت بزرگ بعدی در خصوصی سازی در دهه ۱۹۸۰؛ یعنی خصوصی سازی تلکام توسط مارگارت تاچر و خصوصی کردن بانک های بزرگ کشور فرانسه توسط شیراک بود. گسترش خصوصی سازی به کشورهای دیگر در فرآیند خصوصی سازی جهان گستر، فروپاشی رژیم دولتی را خصوصی کردند (مگینسون^۱، ۲۰۰۵). سهم عمده دیگر در فرآیند خصوصی سازی جهان گستر، فروپاشی رژیم کمونیست در اروپای شرقی و اتحاد شوروی سابق بود. اخیراً کشورهایی مانند چین و کوبا و نیز بسیاری از دیگر کشورهای در حال توسعه با هدف تحریک رشد اقتصادی، استقرار خصوصی سازی را آغاز نموده اند و در مدت ده ساله بین ۱۹۸۴ و ۱۹۹۴ در جهان، انتقال سرمایه ای معادل ۴۶۸ میلیارد دلار از بخش دولتی به بخش خصوصی صورت گرفته است (فیلیپوفیس^۲، ۲۰۰۵). بانکها در جای خود به واسطه نقش کلیدی که در اقتصاد به عهده دارند، مهم هستند. براساس نظریه لوین (۱۹۹۷)، ساختار مالکیت بانکها و نقش بنیادی آنها در اقتصاد ملی، یک متغیر حیاتی در فرایند توسعه مالی و رشد اقتصادی است. وظیفه اصلی بخش بانکداری، تضمین این مسأله است که منابع و اعتبارات مالی به سوی پروژه‌هایی با بهره وری و کارآمدی بیشتر هدایت شود تا به رشد آینده کمک کند. نقش دولت نیز در سیستم مالی، تضمین این امر است که بانکها از طریق قوانین و مقررات و نظارت دقیق خود، این وظیفه حیاتی را تا حد امکان کارتر انجام دهند. بنابراین عجیب نیست که در کشورهای در حال توسعه، بانکهای دولتی زیاد است. خصوصی سازی بانکها جزء بزرگترین چالش‌هایی است که بیشتر دولت‌ها در سرتاسر جهان با آن روبرو هستند. دولت‌ها در مقابل خروج از بانکها و سیستم‌های اعتباری و کاهش دخالت خود مقاومت می‌کنند. از طرف دیگر سیستم بانکداری دولتی تقریباً در هر کشور که مالکیت دولتی بانکها در آن کشور فراگیر است، امری خطرناک است. به هر حال اگر هدف دولت ایجاد اقتصاد کارتر و بازار گراتر باشد، کاهش اثر دولت روی تصمیم های تخصیص اعتبار خیلی مهم است (رضائیان، ۱۳۸۷).

کسانی که خصوصی سازی بانکها را پیشنهاد می‌دهند، معتقدند بهبود سیستم بانکی علاوه بر منافی که برای خود بانک دارد، موجب رشد کلی اقتصاد و پیشرفت در سایر بخش ها و تخصیص بهینه تر منابع به فعالیت‌های اقتصادی گردد. به گفته پیلی امروزه یکی از مفاهیم مهم و مورد علاقه در اقتصاد، مباحث مربوط به خصوصی سازی است (رحیمی بروجردی، ۱۳۸۵). به رغم این حقیقت که موارد خصوصی سازی در کشورهای اجرا شده است که از نظر سطح توسعه‌ای و نظام‌های اجتماعی خصوصی سازی فرایندی اجرایی، مالی و حقوقی است که دولت‌ها در بسیاری از کشورهای جهان برای انجام اصلاحات در اقتصاد و نظام اداری کشور به اجرا درمی‌آورند. واژه خصوصی سازی حاکی از تغییر در تعادل بین حکومت و بازار و به نفع بازار است. خصوصی سازی وسیله ای برای افزایش کارایی (مالی و اجتماعی) عملیات یک موسسه اقتصادی است (شفیع آبادی، ۱۳۸۹). آمار و ارقام نشان می‌دهد که در بخش‌های - اوج خصوصی سازی در دنیا متعلق به سال‌های ۲۰۰۵-۲۰۰۴؛ بانک، حمل و نقل، مخابرات و بخشهای رقابتی می‌باشد و این سه بخش در حدود ۹۰ درصد از ارزش واگذاری‌ها را به خود اختصاص داده است.

یکی از مباحث اساسی در نظریه سازمانی، اثربخشی سازمانی است که آن را ملاکی برای ارزیابی عملکرد سازمانی محسوب می‌کنند. اهمیت رویکرد ترکیبی در حوزه‌های علوم انسانی، دانشمندان را به بررسی موضوعات سازمانی در سطوح سه گانه تعریف، نظریه و تحقیق جهت می‌دهد (زکی، ۱۳۸۳). از طرفی در مورد مفهوم اثربخشی تعریف جامع و مشخصی وجود ندارد، زیرا فرآیند دستیابی به آن کار دشواری است (زارعی، ۱۳۸۴).

¹ Megginson

² Filipovic

اثربخشی سازمانی حدی است که در آن یک سازمان به اهدافش دست می‌یابد (رابینز، ۱۳۷۸). در این مطالعه، معیارهایی که اثربخشی سازمانی را اندازه‌گیری می‌کند از تحقیق لی و چویی گرفته شده که شامل ادراک کلی اعضای سازمان از میزان موفقیت سازمانی، سهم بازار، میزان سوددهی، نرخ رشد و نوآوری های سازمان در مقایسه با دیگر رقبای می‌باشد. اینکه چگونه دانش در اثربخشی سازمانی سهیم می‌شود، موضوعی است که سازمان‌ها می‌خواهند برای توضیح عملکردشان بدانند (آرگوت و اینگرام^۳، ۲۰۰۰).

اثر بخشی سازمانی یک مفهوم واحد و منفرد نیست؛ بلکه موضوعی بسیار پیچیده است که مشتمل بر ترجیحات و انتظارات متفاوتی می‌باشد (کاتسیکا^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). اثر بخشی سازمانی روشی است که سازمان‌ها، چگونگی تحقق موفقیت آمیز مأموریت هایشان را از طریق راهبرد های سازمانی، مورد ارزیابی قرار می‌دهند (کیو و لین^۵، ۲۰۱۱). به عبارت ساده تر، اثر بخشی سازمانی معمولا در قالب میزان یا درجه ای است که در آن، یک سازمان اهدافش را به دست می‌آورد (کیم^۶ و همکاران، ۲۰۱۱). کمبل (۱۹۹۷) در بازبینی خود از مطالعات صورت گرفته پیرامون اثربخشی سازمانی، اظهار داشت که معیارهای ارزیابی اثربخشی سازمانی باید به گونه ای ایجاد شود که بتوان آنها را به منظور مقایسه سازمان‌ها، سنجش تأثیر تلاش های صورت گرفته در جهت توسعه سازمانی و تعیین ویژگی هایی از سازمان که به طور معناداری با اثربخشی سازمانی به عنوان یک مفهوم بنیادی مرتبط هستند به کار گرفت؛ از جمله این معیارها می‌توان به این موارد اشاره کرد: اثربخشی کلی، کارایی، کیفیت، رشد، انگیزش، کنترل، انعطاف پذیری و سازگاری، مهارت های وظیفه ای مدیریت، ارتباطات و مدیریت اطلاعات، مشارکت و تقسیم قدرت، پیشرفت، بهره وری، سود، میزان غیبت، رضایت شغلی، روحیه، تضد، تعیین هدف و برنامه ریزی، مهارت های بین فردی مدیریتی، آمادگی، کاربرد منابع محیطی، ارزش منابع انسانی، آموزش و توسعه (کاپلان و نورتون^۷، ۲۰۰۸).

با توجه به مطالب بیان شده و با توجه به اینکه تحقیق چندانی بر روی خصوصی سازی در بانک‌ها انجام نگرفته است ضرورت تحقیق حاضر شکل گرفت، لذا هدف اصلی از انجام این تحقیق، بررسی تأثیر خصوصی سازی بر عملکرد و اثربخشی سازمانی بانک مسکن استان آذربایجان غربی می‌باشد.

مبانی نظری

مفهوم خصوصی سازی

ملل بزرگ هرگز از ولخرجی و خلافتکاری بخش خصوصی به فلاکت نمی‌افتند، ولی با اسراف و «ریخت و پاش های بخش عمومی اغلب به گدایی و فقر دچار می‌شوند. مجموع در آمد عمومی، یا قسمت عمده آن در بیشتر کشورها صرف نگهداری مردم غیر مولد می‌گردد و ...» (اسمیت، ۱۳۸۵).

همچنین اسمیت معتقد است: افراد در پی منافع شخصی خود واکنش نشان می‌دهند ولی در شرایط وجود رقابت در بازار، این منافع با یکدیگر برخورد کرده و نتیجه آن به سود جامعه تمام می‌شود. در چنین شرایطی هر تولید کننده و توزیع کننده ای برای جلب مشتری از قیمت ارزان تر و کیفیت بالاتر برای تولیدات و کالاهای خویش استفاده می‌کند و تقاضا کننده حاکم بازار است و هر تولید کننده با هزینه تولید بالاتر محکوم به ورشکستگی در شرایط تولید مازاد بر مصرف است.»

³ Argote & Ingram

⁴ Katsikea

⁵ Qiu & Lin

⁶ Kim

⁷ Kaplan & Norton

فرآیند خصوصی سازی در دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ به صورت ابزار سیاسی درآمده و از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده است نفوذ این جریان از آخر دهه هفتاد و اوایل دهه هشتاد از آمریکا به اروپا گسترش یافت و بعد از انگلستان در سایر کشورهای اروپایی خصوصی سازی صورت گرفت و سپس کشورهای جهان سوم از این پدیده پیروی کردند (شمس، ۱۳۷۲).

یکی از اصول اقتصاد پویا و همچنین از پیش فاکتورهای توسعه اقتصادی کشورهای پیشرفته دنیا " خصوصی سازی " است. خصوصی سازی فرایند سپردن اولویتها به دست مکانیزم بازار و بازارگرا کردن آنها است و طیف گسترده ای را شامل می شود که یک سوی آن خصوصی سازی کامل و سوی دیگر تجدید ساختار بنگاههای تحت مالکیت دولت است. در نظام بانکی این امر نیازمند اصلاح ساختار مالی و اداری، تعدیل نیروی انسانی و بکارگیری نیروی توانمند، حذف یا کنار آمدن با قوانین و مقررات دست و پاگیر دولتی و ... است که تنگناهای عمده اقتصادی موجود را رفع یا تعدیل نماید و در نهایت موجب افزایش کارایی اقتصادی شود. این امر مستلزم مدیریت کارآمد است.

خصوصی سازی فرایندی اجرایی، مالی و حقوقی است که دولتها در بسیاری از کشورهای جهان برای انجام اصلاحات در اقتصاد و نظام اداری کشور به اجرا درمی آورند. حاکی از تغییر در تعادل بین حکومت و بازار و به نفع بازار است. خصوصی سازی « خصوصی سازی » واژه وسیله ای برای افزایش کارایی (مالی و اجتماعی) عملیات یک موسسه اقتصادی است؛ زیرا چنین به نظر می رسد که مکانیسم عرضه و تقاضا و بازار در شرایط رقابتی باعث بکارگیری بیشتر عوامل تولید، افزایش کارایی عوامل و در نتیجه تولید بیشتر و متنوع تر کالاها و خدمات و کاهش قیمتتها خواهد گردید. این پیش بینی به جهت مبانی تئوریک و علمی در سطح اقتصاد خرد و همچنین تجربه سایر کشورها امری پذیرفته شده است و در این صورت چرایی مسئله قابل پاسخ و اثبات است اما نکته غامض و پیچیده چگونگی انجام آن و در پیچیده ترین مسئله آن یعنی انتقال مالکیت و نیز شکل گیری بخش خصوصی در جامعه است.

خصوصی سازی را می توان تلاشی در جهت پررنگ کردن نقش بازار در مقابل تصمیمهای دولت به عنوان کارگزار اقتصادی دانست (بهکیش، ۱۳۸۹). در واقع مفهوم خصوصی سازی گسترده تر از تغییر صرف مالکیت بنگاههای تولیدی است. اندیشه اصلی در تفکر خصوصی سازی، حاکم کردن مکانیزم بازار بر تصمیم های اقتصادی است که نتیجه آن ایجاد فضای رقابتی برای بنگاههای خصوصی بوده و از این طریق کارایی بنگاهها نسبت به بخش عمومی ارتقا پیدامی کند. برپایه این ایده، تعاریف، مفاهیم و تئوری های متعددی که در برگیرنده ابعاد و اهداف مختلف خصوصی سازی است ارائه شده که به برخی از اهم آنها در زیر اشاره می شود:

۱- خصوصی سازی اصطلاحی فراگیر و متنوع است که به واگذاری کنترل عملیاتی و یا مالی موسسات در مالکیت دولت به بخش خصوصی منجر می شود و همراه مالکیت، " قدرت " نیز به مردم منتقل می شود (پرکوپنکو، ۱۳۸۰).

۲- خصوصی سازی انتقال مالکیت موسسه دولتی به موسسه مستقل خصوصی است (یک انتقال جزئی که مالکیت دوگانه نامیده شده است) (دوکاس و دیگران، ۱۹۹۸)

۳- خصوصی سازی مجموعه اقدامها و گامهایی است که روش تبدیل موادخام به کالای مصرفی را تغییر می دهد. این فرایند شامل حذف اثر و کنترل دولت و جایگزینی آن با فعالان بخش خصوصی است (دوکاس و دیگران، ۱۹۹۸) بیس لی ولتیل چایلذ می گوید: خصوصی سازی وسیله ای برای بهبود عملکرد فعالیت های اقتصادی از طریق افزایش نقش نیروهای بازار است در صورتی که حداقل ۵۰٪ سهام دولتی به بخش خصوصی واگذار گردد (متوسلی، ۱۳۸۹). شوارتز در تعریف خصوصی سازی می گوید: خصوصی سازی به معنای ایجاد اقتصادی جدید براساس بازار و در نتیجه دگرگونی و تحول در ابعاد مختلف اقتصادی است (متوسلی، ۱۳۸۹).

می توان کامل ترین تعریف خصوصی سازی را به این صورت ارائه کرد. خصوصی سازی یعنی تغییر فضای حاکم بر موسسات دولتی به نحوی که با حفظ بافت اصلی فعالیت صرفاً فضای مذکور تغییر یافته و شرایط بازار بر نحوه عملکرد موسسه طوری تاثیر گذار که انگیزه و مکانیزمهای بخش خصوصی ملاک تصمیم گیری در موسسه مذکور قرار گیرد.

در خصوصی سازی باید به بکارگیری مکانیزم‌های انگیزشی از ابزارهای بخش خصوصی، اهرم‌های سودآوری از طریق انجام کنش‌ها و واکنش‌ها در مقابل نیروهای بازار هزینه تولید را به حداقل رسانده و کارایی را در سطح مطلوب حفظ کند. در مفهوم خصوصی سازی باید شرایط باز نمودن درهای اقتصادی یک موسسه اقتصادی عمومی به روی نیروهای بازار با توجه به داده‌ها و بازده‌ها ایجاد شود (پاکدامن، ۱۳۸۹).

اثربخشی

اثربخشی سازمانی عبارت از میزانی است که یک سازمان با استفاده از منابع خاص و بدون هدر دادن منابع خود و بدون فرسوده کردن غیر ضروری اعضا و جامعه خود، اهدافش را برآورده می‌کند (تیبودوکس و فاویلا، ۱۹۹۶). در واقع اثربخشی سازمانی، درجه نزدیکی یک سازمان به هدف‌هایش را نشان می‌دهد (زاهدی، ۱۳۷۹). به عبارت دیگر اندازه‌ای است که یک سازمان به اهدافش تحقق می‌بخشد (ژنگ و دیگران، ۲۰۱۰).

عملکرد

عملکرد، اسم مرکب (عمل+کرد) به معنی کارکرد، میزان کار، حاصل و نتیجه کار می‌باشد. همچنین این واژه معادل کلمه لاتین^۸ به معنی (عمل) انجام دادن، عملکرد، عمل و کار است.

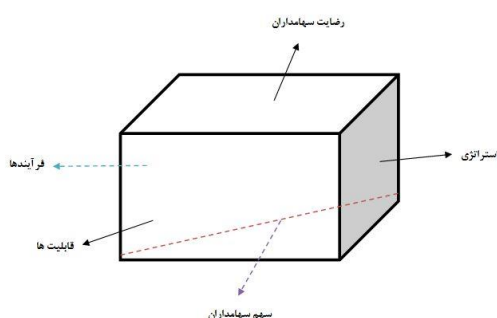
در اصطلاح، عملکرد عبارت است از «حاصل فعالیت‌های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین، به عبارتی، عملکرد میزان حصول و بازدهی که به موجب اشتغال فرد در شغلی حاصل می‌شود را گویند و در نهایت اینکه، عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل، از خود نشان می‌دهند. مثلاً: کارگر «الف» می‌تواند بیست واحد کالا بیش از کارگر «ب» تولید کند، بنابراین، عملکرد کارگر «الف» بالاتر است. حال فرض کنید که کارگر «ب» تا دیر وقت کار می‌کند، در آموزش کارکنان جدید کوشاست، به دنبال فرصت جهت کمک به سازمان است، اغلب به موقع در محل کار حاضر می‌شود، و در سه ماه گذشته حتی یک روز هم غیبت نداشته است، در مقابل کارگر «الف» برخلاف کارگر «ب» اصرار دارد رأس ساعت ۴ بعد از ظهر محل کار را ترک کند، توجهی به کارکنان جدید ندارد، هیچ‌گاه نوآوری از خود نشان نمی‌دهد، اغلب با چند دقیقه تأخیر در محل کار حاضر می‌شود و یک روز در ماه غیبت می‌کند. هر چند کارگر الف دارای بهره‌وری بیشتری است ولی شاید بتوان گفت که کارگر «ب» با توجه به مجموع فعالیت‌هایی که انجام می‌دهد از کارگر «الف» بهتر است. در حالت کلی، عملکرد تعاریف متفاوتی دارد و هر یک از صاحبان به جنبه‌های خاصی از آن اشاره کرده‌اند. آرمسترانگ (۱۹۹۴) عملکرد را این چنین تعریف کرده است «دستیابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آنها تعیین شده است». فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد عملکرد را به عنوان «اجرا، به کار بستن، انجام داده هر چیز منظم یا متعهد شده» تعریف می‌کند (آرمسترانگ، ۱۹۹۴) این تعریف علاوه بر اینکه در ارتباط با ستاده‌ها و برون‌دادها است، بلکه نشان می‌دهد که عملکرد مرتبط با انجام کار و هم چنین نتایج حاصله می‌باشد. بنابراین عملکرد را می‌توان به عنوان رفتار تلقی کرد. صاحب نظر دیگری عملکرد را این چنین بیان کرده است «عملکرد عبارتست از تابع مشترک تلاش، توانایی و ادراک نقش» (ترنس، ۱۳۷۶: ۲۲).

عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: ((فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: (۱) کارایی که توصیف‌کننده‌ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین؛ و (۲) اثربخشی که توصیف‌کننده‌ی درجه‌ی نیل به اهداف سازمانی است (رهنورد، ۱۳۸۷).

⁸ . Per Formance

منشور عملکرد یک مدل سه بعدی است که ۵ وجه دارد، وجوه بالا و پایین به ترتیب رضایت سهامداران و «سهام سهامداران» است سه وجه کناری آن عبارتند از استراتژی‌ها، فرآیندها و قابلیت‌ها (شکل ۱).

سازمانهایی که خواسته‌اند در دنیای کسب و کار امروزی موفق باشند دیدی شفاف از سهامداران کلیدی خود و خواسته‌های آنان پیدا کرده‌اند. آنها مشخص ساخته‌اند که چرا استراتژی‌هایی باید دنبال شود تا ارزشی به این سهامداران منتقل شود. آنها می‌دانند سازمان چه فرآیندهایی نیاز دارد تا به این استراتژی‌ها دست یابد و قابلیت‌های مورد نیاز برای انجام این فرآیندها را مشخص کرده‌اند، همچنین سازمان‌ها در پی کسب تجربه در مورد توقعات سهامداران- وفاداری کارکنان، سودمندی مشتریان، سرمایه‌گذاری‌های بلند مدت و همه نیز اندیشیده‌اند. در کل آنها دارای یک مدل کاری شفاف و درک کاملی از آنچه باعث بهبود عملکردشان می‌شود دارند (آرمسترانگ، ۱۳۸۹).



شکل ۱: چارچوب منشور عملکرد (آرمسترانگ، ۱۳۸۹).

بهبود عملکرد

بهبود عملکرد بخشی از دانش و تجارب مدیریتی است که هدف آن توسعه اثر بخشی و کارایی سازمانهاست. بهبود عملکرد را می‌توان مجموعه‌ای استراتژی‌های در حال گسترش در نظر گرفت که مدیران و سازمان‌هایشان به کار می‌گیرند.

بهبود عملکرد را مشتمل بر این موارد است: تشخیص مسائل و مشکلات عملکرد، آگاهی از راهبردهای جانشین برای بهبود عملکرد، تجزیه و تحلیل قدرت پذیرش سازمان از تلاش‌ها و فعالیت‌های عملکرد، اجرا و به کارگیری مهارت‌ها و راهبردها و ارزیابی پیامدها بهبود عملکرد اصولاً آن چیزهایی شروع می‌شود که سازمان به آن نرسیده است و مدیران و دیگران فکر می‌کنند باید انجام شود. این موضوع با دیدگاه راهبردی بهبود عملکرد سازگاری دارد. میان انتظارات و واقعیت فاصله‌ای تجربه می‌شود- آنچه سازمان امیدوار است انجام دهد همیشه برآورده نمی‌شود. بروز مسائلی از قبیل عرضه خدمات ضعیف و ناکارآمد، بالا رفتن هزینه‌ها، نارضایتی مشتری و شکست در گرفتن تصمیمات مهم، همه نشان می‌دهند که عواملی خواه کم یا زیاد، خارج از کنترل است. در مورد اعتبار، وضع موجود رضایت بخش نیست، قطعاً مشکلی در کار است. می‌دانیم که برخی از عملکردها خوب ارزیابی نمی‌شوند (بعضی امور خیلی کوچک و خیلی بزرگ دیده می‌شوند) بنابراین برای تشخیص مشکلات، نیاز به تحقیق و بررسی است. محصول تحقیق و بررسی پذیرش اهداف جدید و توسعه و تکامل فرایندهای خواهد بود که به حرکت سازمان به سمت موقعیت و جایگاه مطلوب تر کمک می‌کند. اهداف عملکرد، بیانگر فاصله میان آن چیزی است که سازمان تجربه می‌کند (اغلب نامطلوب) و آن چیزی که فکر می‌گند می‌تواند به آن دست یابد.

بهبود مستمر عملکرد سازمانها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد، توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولتها و سازمانها و مؤسسات همواره در جهت نیل به این هدف می‌کوشند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالشهای پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. دستیابی به این اهداف بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست (آرمسترانگ، ۱۳۸۹).

فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی: بین خصوصی سازی و عملکرد با اثربخشی سازمانی در کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیات فرعی:

- ۱- بین خصوصی سازی و انگزش کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین خصوصی سازی و خلاقیت سازمانی کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین خصوصی سازی و میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین خصوصی سازی و یعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین خصوصی سازی و یعد توانمندسازی عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۶- بین خصوصی سازی و یعد بازخورد عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.

روش تحقیق:

نوع تحقیق، کاربردی و روش تحقیق، توصیفی پیمایشی می باشد. در این تحقیق نیز محقق درصدد است که با استفاده از پرسشنامه، عقاید، افکار و برداشت کارکنان بانک مسکن را در خصوص بررسی تاثیر خصوصی سازی بر عملکرد و اثربخشی سازمانی را جمع آوری و آنالیز نماید. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شعب بانک مسکن جنوب استان آذربایجان غربی می باشد که تعداد آنها ۱۹۰ نفر بود. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۲۳ به دست آمد همچنین نمونه گیری بصورت خوشه ای تصادفی انجام گرفت. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط اساتید فن و صاحب نظران در مورد موضوع تحقیق تأیید شد. با استفاده از نرم افزار آماری SPSS۲۰، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای پرسشنامه ها در جدول زیر خلاصه شده است این مقادیر نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی خوبی برخوردار می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۱ ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه به تفکیک سازه ها

تعداد گویه ها	آلفای کرونباخ	سازه های مورد سنجش
۳۰	۰/۹۲۶	عملکرد و اثربخشی سازمانی
۱۶	۰/۹۰۱	خصوصی سازی

تجزیه و تحلیل داده ها:

توزیع فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت به این صورت است که ۹۰/۱ درصد کارکنان مورد مطالعه مرد و ۹/۹ درصد آنان زن می باشد. به تفکیک گروه سنی، بر اساس اطلاعات موجود مشاهده می گردد که در میان کارکنان مورد مطالعه، گروه سنی ۳۵ تا ۴۵ سال بیشترین فراوانی را دارند و ۵۰ درصد تعداد کل پاسخ دهندگان را تشکیل می دهند. و کمترین فراوانی مربوط به رده سنی بیش از ۲۰ تا ۳۰ سال می باشد که تنها ۵/۷ درصد پاسخ دهندگان را تشکیل می دهند. براساس سابقه خدمت، پاسخ دهندگان به پرسشنامه ها بیشترین فراوانی که در رده سابقه خدمت ۱۶ تا ۲۳ سال قرار دارد، ۴۳/۸ درصد تعداد کل پاسخ دهندگان را تشکیل می دهند. همچنین بر اساس اطلاعات موجود، ملاحظه می شود که ۱۵/۱ درصد کارکنان مورد مطالعه دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۲۰/۹ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۴۸ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۵/۹ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر دارند. با درنظر گرفتن وضعیت تاهل، بیشترین تعداد کارکنانی که به این پرسشنامه ها پاسخ دادند متأهل که ۹۳/۲ درصد تعداد کل کارکنان را تشکیل می دهند.

- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف:

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیر مستقل و متغیر وابسته

متغیرها	خصوصی سازی	عملکرد و اثربخشی سازمانی بانک مسکن
تعداد پرسشنامه	۱۹۲	۱۹۲
کولموگروف-اسمیرنوف Z	۰.۷۸۹	۰.۶۷۵
سطح معنی داری	۰.۵۶	۰.۷۵

نتایج یافته‌ها در جدول ۲، نشان می‌دهد که در آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها، توزیع خصوصی سازی و عملکرد با اثربخشی سازمانی بانک مسکن طبیعی یا نرمال می‌باشد.

تجزیه و تحلیل استنباطی:

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق: بین خصوصی سازی و عملکرد با اثربخشی سازمانی کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳: ارتباط بین خصوصی سازی و عملکرد با اثربخشی سازمانی کارکنان بانک مسکن

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
عملکرد و اثربخشی سازمانی	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶۸۴	۰/۴۷	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۳ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با عملکرد و اثربخشی سازمانی کارکنان بانک مسکن کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با عملکرد و اثربخشی سازمانی کارکنان بانک مسکن وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر ۰/۶۸۴ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه شدید بین خصوصی سازی با عملکرد و اثربخشی سازمانی کارکنان بانک مسکن وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: بین خصوصی سازی و انگیزش کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۴: ارتباط بین خصوصی سازی و انگیزش کارکنان بانک مسکن

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
انگیزش کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶۸۹	۰/۴۷	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۴ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با انگیزش

کارکنان کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با انگیزش کارکنان وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر $0/689$ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه شدید بین خصوصی سازی با انگیزش کارکنان وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین خصوصی سازی و خلاقیت سازمانی کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵: ارتباط بین خصوصی سازی و خلاقیت سازمانی کارکنان بانک مسکن

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
خلاقیت سازمانی کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶۰۵	۰/۳۷	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۵ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با خلاقیت سازمانی کارکنان کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با خلاقیت سازمانی کارکنان وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر $0/605$ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه شدید بین خصوصی سازی با خلاقیت سازمانی کارکنان وجود دارد. فرضیه فرعی سوم: بین خصوصی سازی و میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶: ارتباط بین خصوصی سازی و میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۴۷۸	۰/۲۳	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۶ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر $0/478$ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه نسبتاً قوی بین خصوصی سازی با میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: بین خصوصی سازی و بعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۷: ارتباط بین خصوصی سازی و بعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
بعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶۰۱	۰/۳۶	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۷ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با بعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با بعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر $0/601$ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه شدیدی بین خصوصی سازی با بعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان وجود دارد.

فرضیه فرعی پنجم: بین خصوصی سازی و بعد توانمندسازی عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۸: ارتباط بین خصوصی سازی و بعد توانمندسازی عملکرد کارکنان

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
بعد توانمندسازی عملکرد کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۳۴۵	۰/۱۲	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۸ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با بعد توانمندسازی عملکرد کارکنان کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با بعد توانمندسازی عملکرد کارکنان وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر $0/345$ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه نسبتاً قوی بین خصوصی سازی با بعد توانمندسازی عملکرد کارکنان وجود دارد.

فرضیه فرعی ششم: بین خصوصی سازی و بعد بازخورد عملکرد کارکنان بانک مسکن رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۹: ارتباط بین خصوصی سازی و بعد بازخورد عملکرد کارکنان

خصوصی سازی	مقدار خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	تأیید فرضیه
بعد بازخورد عملکرد کارکنان	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۴۵۹	۰/۲۱	H ₁

با توجه به اینکه فرض نرمال بودن شرط بررسی ارتباط بین متغیرها بوده و همچنین طبق نتایج جدول ۹ آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که چون مقدار سطح معنی داری آزمون به دست آمده بین خصوصی سازی با بعد بازخورد عملکرد کارکنان کمتر از $\alpha=0/05$ هستند بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل قبول می‌شود. به عبارت دیگر رابطه معنی داری بین خصوصی سازی با بعد بازخورد عملکرد کارکنان وجود دارد که مقدار این همبستگی و ارتباط برابر $0/459$ بوده که رابطه بین دو متغیر در این حالت مستقیم می‌باشد. یعنی رابطه نسبتاً قوی بین خصوصی سازی با بعد بازخورد عملکرد کارکنان وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

نتیجه گیری کلی از این پژوهش نشان می دهد که بین خصوصی سازی و عملکرد با اثربخشی سازمانی در کارکنان بانک مسکن رابطه معنی داری وجود دارد. در فرضیه های فرعی، رابطه بین خصوصی سازی و ابعاد اثربخشی سازمانی (انگیزش کارکنان، خلاقیت سازمانی کارکنان، میزان وضوح سازمانی عملکرد کارکنان، بُعد حمایت سازمانی عملکرد کارکنان، بُعد توانمندسازی عملکرد کارکنان، بُعد بازخورد عملکرد کارکنان) مورد بررسی قرار گرفته است. براساس نتیجه بدست آمده، خصوصی سازی تاثیر معناداری بر بهبود عملکرد و اثربخشی سازمانی دارد و نتایج بدست آمده برای فرضیه های فرعی نشان می دهد که رابطه معناداری بین خصوصی سازی و هر یک از ابعاد اثربخشی سازمانی وجود دارد.

در راستای خصوصی سازی در بانک ها، بهبود سیستم بانکی علاوه بر منفی که برای خود بانک دارد موجب رشد کلی اقتصاد و پیشرفت در سایر بخش ها و تخصیص بهینه تر منابع به فعالیت های اقتصادی می گردد بطوری که امروزه یکی از مفاهیم مهم و مورد علاقه در اقتصاد، بحث در رابطه با خصوصی سازی می باشد. در حقیقت خصوصی سازی بخشی از فرایند اصلاح، بازسازی و تغییر نظام اقتصاد دولتی از طریق تغییر نظام توزیع و کنترل منابع اقتصادی از سویی؛ و بازنگری در سیستم باز توزیع ثروت های ملی در جهت افزایش انگیزه های سرمایه گذاری بخش غیردولتی از دیگر سو است. بنابراین خصوصی سازی فقط انتقال مالکیت دولتی به بخش خصوصی و رها کردن فعالیتهای اقتصادی به حال خود نیست، بلکه وظیفه حاکمیتی دولت در این زمینه بسیار پررنگ تر و حساس تر است و با دنبال کردن اهدافی از قبیل به کارگیری شیوه ای مناسب جهت شکوفایی و بهره برداری بهینه از منابع مادی و انسانی، نه تنها به کاهش تصدی گری دولت در فعالیتهای اقتصادی پرداخته می شود، بلکه با افزایش قدرت سیاست گذاری و نظارتی دولت، کاهش با مالی دولت و استفاده از مشارکت فعال مردم، زمینه برای ارتقاء عملکرد دولت در کنار رشد بخش غیردولتی فراهم می شود.

منابع:

۱. آدام اسمیت، (۱۳۸۵) ثروت ملل، ترجمه دکتر احمد شمس، ص ۵۲، چاپ یکم.
۲. آرمسترانگ، مایکل، (۱۳۸۵)، مدیریت عملکرد، (فرد، تیم، سازمان)، ترجمه بهروز قلیچ لی و داریوش غلام زاده، تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ اول.
۳. بهکیش، محمد مهدی (۱۳۸۹) اقتصاد ایران در بستر جهانی شدن، تهران، چاپ چهارم، انتشارات نشر نی.
۴. پاکدامن، رضا؛ (۱۳۸۹) جنبه های کاربردی خصوصی سازی، تهران، مجمع علمی و فرهنگی مجد.
۵. پرکوپنکو، ژوزف (۱۳۸۰) مدیریت خصوصی سازی، ترجمه حسین اکبری و دردانه داوری، نشر آتنا، ص ۴۵-۳۶.
۶. ترنس، آرمیچل (۱۳۷۶) مردم در سازمان ها زمینه رفتار سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، انتشارات رشد.
۷. رابینز، استیفن. (۱۳۷۸). «تئوری سازمان». ترجمه مهدی الوانی و دیگران، تهران: نشر صفار.
۸. رضائیان، علی؛ مدیریت تعارض و مذاکره (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، تهران، سمت، ۱۳۸۷، چاپ سوم، ص ۶.
۹. زارعی، خدیجه. (۱۳۸۴). اثربخشی آموزشی، مجله تدبیر، شماره ۱۶۶. صص ۶۲-۶۰.
۱۰. زاهدی، شمس السادات و دیگران؛ فرهنگ جامع مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۹، چاپ دوم، ص ۲۶۹.
۱۱. زکی، محمدعلی، (۱۳۸۳). اثربخشی سازمانی، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت.
۱۲. سیدجوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود؛ مدیریت کیفیت خدمات، تهران، نگاه دانش، ۱۳۸۹، چاپ دوم، ص ۳۵.
۱۳. سیدجوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود؛ مدیریت کیفیت خدمات، تهران، نگاه دانش، ۱۳۸۹، چاپ دوم، ص ۳۵.
۱۴. شمس، عبدالمحمد، (۱۳۷۲) خصوصی سازی کردن موسسات یک ضرورت است یا اجبار، فصلنامه علمی پژوهشی دانش مدیریت شماره ۲۲، صص ۴۹-۴۲.

۱۵. فرجه اله رهنورد، (۱۳۸۷)، عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان های بخش دولتی ایران، پژوهشنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۴ (پیاپی ۳۱)، ص ۷۹
۱۶. متوسلی، محمود؛ (۱۳۸۹) خصوصی سازی یا ترکیب مطلوب دولت و بازار در توسعه اقتصادی، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش های ارومیه ی.

1. Argote, L. and Ingram, P. (2000), "Knowledge Transfer: A Basis for Competitive Advantage in Firms", *Org Behav Hum Decis*, 82(1), 50-69.
2. Doukas, J., Murinde, V., Wihlborg, C., 1998. Financial Sector Reform And Privatization In Transition Economies, 7rd ed., Elsevier Science Publishers B.V., North-Holland.
3. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2008). Execution premium: Linking strategy to operation for competitive advantages. Boston, MD: Harvard Business School Press.
4. Kim, J.H., Kim, C.S, Kim, J.M (2011). Analysis of the effect of leadership and organizational culture on the organizational effectiveness of radiological technologist's working environments, *Journal of Radiography*, 17, 201-206.
5. Megginson, W., (2005), "Economics of Bank Privatization", *Journal of Banking & Finance*, No. 29, pp. 1931-1980.
6. Otchere, I., Chan, J. (2003), " Intra-industry Effects of Bank Privatization: A Clinical Analysis of the Privatization of the Commonwealth Bank of Australia", *Journal of Banking & Finance*, No. 27, pp. 949-975.
7. Qiu, J., Lin, z (2011). A framework for exploring organizational structure in dynamic social networks, *Journal of Decision Support Systems*, 51, 760-771.
8. Thibodeaux, M.S. and Favilla, E; Organizational effectiveness and commitment through strategic management, *Industrial Management & Data Systems*, 1996, Vol. 96, p. 21.
9. Zheng, W, Yang, B & McLean, G.N; Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management, *Journal of Business Research*, 2010, Vol63, p764.