

## آسیب‌شناسی قراردادهای برون‌سپاری شده در شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان - شرقی

احمد محمودزاده

عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی مرند (نویسنده مسئول)

سارا نیک مرام

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی مرند و کارشناس شرکت آب و فاضلاب

### چکیده

هدف از تحقیق حاضر تعیین آسیب‌شناسی فرآیند برون‌سپاری قراردادهای شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی می‌باشد. در این تحقیق، آسیب‌های فرآیند برون‌سپاری با ابعاد: وضعیت عوامل انسانی، وضعیت درجه کیفی پیمانکاران، وضعیت رضایت مشتریان و ذینفعان جامعه و نهایتاً وضعیت کاهش هزینه‌ها بررسی شده و تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و بر حسب ماهیت، روش انجام و چگونگی بدست آوردن داده‌های مورد نیاز از نوع تحقیق همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران، مجریان، ناظران و کارشناسان درگیر در پروژه‌های برون‌سپاری واحدهای ستادی و شهرستان‌های تابعه استان آذربایجان شرقی در سال‌های ۹۲ الی ۹۳ می‌باشد که کلاً در این پژوهش به تعداد ۲۴۰ نفر بوده و از آن تعداد، ۶۰ نفر مدیر در شهرستان‌های تابعه و ۱۰ نفر مدیر در ستاد و ۱۷۰ نفر بقیه از مجریان، ناظران و کارشناسان مرتبط با پروژه‌های برون‌سپاری می‌باشند، به منظور اطمینان بیشتر از نتایج تحقیق، از سرشماری عمومی استفاده شده، لذا تمامی جامعه آماری مورد آزمون قرار گرفته و برای جمع‌آوری اطلاعات از نمونه آماری و به منظور آزمون فرضیه‌های تنظیم شده این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته با ۲۸ سؤال استفاده شده است. سطح معنی‌داری آزمون کولموگروف اسمیرنوف همه فرضیات بیشتر از ۰/۰۵ بوده، بنابراین در سطح ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت توزیع همه فرضیات نرمال است و از آمار پارامتریک و آزمون تی تک نمونه‌ای جهت آزمون فرضیات استفاده شد. نتایج ضمن تأیید فرضیات فرعی تحقیق، مبنی بر تأیید آسیب‌های شناسایی شده، اولویت آسیب‌های مذکور را به شرح ذیل بدست آورد: ۱- متغیر کاهش هزینه‌ها در راستای فرآیند برون‌سپاری، ۲- متغیر اثربخشی نیروی انسانی، ۳- متغیر درجه کیفی پیمانکاران و ۴- متغیر افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان

**واژگان کلیدی:** آسیب‌شناسی، فرآیند برون‌سپاری، شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی

**مقدمه:** شکل‌گیری روش‌های جدید مدیریتی (که بر پایه کیفیت، سرعت و پیمانهای همکاری بنا شده‌اند) باعث گردیده تا سازمان‌ها از فعالیت‌های جاری به برنامه‌های توسعه‌ای روی آورند. «جهانی شدن»، «تمرکززدایی»، «مدیریت کیفیت»، «ادغام‌ها»، «قابلیت‌های محوری»، «مدیریت نیروی کار» و «الزامات محیطی، مطالعاتی و ارتباطی»، از جمله روش‌های جدید مدیریتی است که برنامه‌های سازمان‌ها را به کلی متحول نموده است. (ونکاتسان<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳، ۱۳۳). فرآیند برون‌سپاری عبارت است از تصمیم جهت فراهم

<sup>3</sup> venkatesan