

## چالشهای قراردادهای برون سپاری شده در شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

سارا نیکمیرام

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی و کارشناس شرکت آب و فاضلاب

احد محمودزاده

عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی مرند

### چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی چالشهای فرآیند برون سپاری قراردادهای شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی می باشد. در این تحقیق، چالشهای فرآیند برون سپاری با ابعاد: وضعیت عوامل انسانی، وضعیت درجه کیفی پیمانکاران، وضعیت رضایت مشتریان و ذینفعان جامعه و نهایتاً وضعیت کاهش هزینه ها بررسی شده و تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و بر حسب ماهیت، روش انجام و چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز از نوع تحقیق همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر مجریان، ناظران و کارشناسان درگیر در پروژه های برون سپاری واحدهای ستادی و شهرستان های تابعه استان آذربایجان شرقی در سال های ۹۲ الی ۹۳ می باشد که کلاً در این پژوهش به تعداد ۱۷۰ نفر از مجریان، ناظران و کارشناسان مرتبط با پروژه های برون سپاری می باشند، به منظور اطمینان بیشتر از نتایج تحقیق، از سرشماری عمومی استفاده شده، لذا تمامی جامعه آماری مورد آزمون قرار گرفته و برای جمع آوری اطلاعات از نمونه آماری و به منظور آزمون فرضیه های تنظیم شده این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته با ۲۸ سؤال استفاده شده است. سطح معنی داری آزمون کولموگروف اسمیرنوف همه فرضیات بیشتر از ۰/۰۵ بوده، بنابراین در سطح ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت توزیع همه فرضیات نرمال است و از آمار پارامتریک و آزمون تی تک نمونه ای جهت آزمون فرضیات استفاده شد. نتایج ضمن تأیید فرضیات فرعی تحقیق، مبنی بر تأیید آسیبهای شناسائی شده، اولویت آسیبهای مذکور با توجه به آزمون فریدمن به شرح ذیل بدست آمد: ۱- متغیر کاهش هزینه ها در راستای فرآیند برون سپاری، ۲- متغیر درجه کیفی پیمانکاران، ۳- متغیر افزایش میزان رضایت مندی مشتریان و ۴- متغیر اثربخشی نیروی انسانی بعنوان مهمترین چالشهای فرآیند برون سپاری در شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی به ترتیب اولویت شناخته شدند.

**واژگان کلیدی:** چالش ها، فرآیند برون سپاری، شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی

### مقدمه:

انجام فرآیند آسیب شناسی در قراردادهای برون سپاری می تواند سازمان را در رسیدن به اهداف مورد نظر از برون سپاری یاری رساند. با توجه به این که برون سپاری به عنوان یک ابزار اجرایی ساده و اقتصادی روزه روز کاربردهای بیشتری پیدا می کند، مدیران تجاری و صنعتی در حالی که می کوشند از راهبردهای برون سپاری استفاده کنند، اما در عمل با مسائل و موضوع های مفهومی متنوعی روبه رو هستند، آنان سعی در شناسایی این مسائل دارند تا بتوانند به گونه ای موثرتر از برون سپاری استفاده کنند. واژه برون سپاری<sup>۱۴</sup> در