

بررسی تأثیر وابستگی و تعهد به رابطه بر برون سپاری فعالیت های لجستیک (مورد مطالعه: شهرداری آبیگ قزوین)

اسماعیل عبادی^۱، علیرضا ایرج پور^۲

^۱ دانشگاه آزاد واحد قزوین (نویسنده مسئول)

^۲ دانشگاه آزاد واحد قزوین

چکیده

هدف: بررسی تأثیر وابستگی و تعهد به رابطه بر برون سپاری فعالیت های لجستیک در شهرداری آبیگ بوده است. روش شناسی پژوهش: این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری کارکنان شهرداری شهرستان آبیگ که حجم نمونه ۶۷ نفری از بین آنها انتخاب و با پرسشنامه استاندارد که روائی و پایایی آن تأیید شده مورد سنجش قرار گرفته است. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها جمعیت شناختی و استخراج شاخص های مرکزی از آمار توصیفی و نرم افزار SPSS ۲۴ و برای تجزیه و تحلیل آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری و از نرم افزار PLS2 Smart استفاده شده است. یافته ها: فرضیه اصلی ادعایی مبنی بر تأثیر انواع وابستگی و تعهد بر کیفیت خدمات به واسطه انواع برون سپاری تأیید شده است. نتیجه: نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که وابستگی جایگزین بر متغیر تعهد رابطه هنجاری تأثیر معنی داری داشته است اما این متغیر بر متغیرهای برون سپاری سفارشی و برون سپاری پیشرفته تأثیر معنی داری نداشت. وابستگی هدف بر دو متغیر تعهد رابطه هنجاری و تعهد رابطه ابزاری تأثیر معنی داری داشت ولی این متغیر بر برون سپاری عمومی تأثیر معنی داری نداشت. متغیر تعهد رابطه هنجاری بر هر سه متغیر برون سپاری سفارشی، عمومی و پیشرفته تأثیر معنی داری داشت. برون سپاری عمومی و پیشرفته بر کیفیت خدمات تأثیر معنی داری داشت ولی برون سپاری سفارشی بر متغیر کیفیت خدمات تأثیر معنی داری نداشت.

واژه های کلیدی: برون سپاری فعالیت های لجستیک، کیفیت خدمات، تعهد به رابطه

مقدمه

در حال حاضر رقابت بیش از حد در تأمین کالاها و خدمات، واقعیت انکارناپذیر دو دهه گذشته میلادی در سطح جهان بوده است. این واقعیت بر روی سایر فعالیت های معمولی بشر نیز اثری تشدیدکننده داشته است. تأمین کنندگان، کالاها و خدمات خود را در شرایطی میبینند که دو اصل بقا در این صحنه رقابت به آنها تحمیل میشود؛ یکی سامان دادن به امور داخلی و ایجاد پتانسیل هایی که مستلزم توان رقابتی باشند و دیگری ایجاد ارتباطی سازمان یافته، پویا و توانمند با سایر اعضای مرتبط با آنها، که می توان به مشتریان و تأمین کنندگان اشاره کرد. به عبارت دیگر، برای موفقیت در بازارهای رقابتی و بقا نمی توان تنها به موفقیت های درونی یک مؤسسه اکتفا کرد، بلکه بایستی به موفقیت کل زنجیره های که این مؤسسه محصولات و خدمات خود را در آن عرمة میکند اطمینان داشت. ماحصل این تفکر که نوعی تفکر سیستمی در بعد تأمین کالاها و خدمات به شمار می رود، مدیریت زنجیره تأمین است (کزازی و همکاران، ۱۳۹۳).

امروزه سازمانها از نظر برونسپاری فرآیندهای کسب و کار، به طور فزایندهای به شرکاء بیرونی خود متکی میباشند، حتی در برخی موارد سازمان ها تمامی فرآیندهای درون سازمانی کسب و کار خود از جمله منابع انسانی، لجستیک و تولید را در جهت دستیابی به مزیت رقابتی برونسپاری می نمایند (Fugate, Mentzer and Stank, 2010). برون سپاری فعالیت های لجستیک عبارت است از استفاده از سازمان های دیگر بمنظور انجام کامل خدمات لجستیک که بطور سنتی توسط خود شرکت های انجام می گرفت (Selviaridis and Spring, 2007). به عبارت بهتر، در برون سپاری فعالیت های لجستیک، سازمان ها از شرکت های ارائه دهنده خدمات لجستیک بمنظور رفع نیازهای لجستیکی خود بهره می جویند (Huo, Kang, M and Zhao, 2015). تأمین کننده خدمات لجستیک طرف سوم (۳^{۳۳۳}) یک تأمین کننده خارجی است که مدیریت، کنترل و اجرای فعالیت های لجستیکی را از طرف مشتری انجام می دهد. فعالیت های انجام شده صرف نظر از اینکه تمام یا بخشی از فعالیت های لجستیکی باشد، دست کم شامل مدیریت و اجرای حمل و نقل و انبارداری است (غلامی و جوکار، ۱۳۹۳).

با توسعه رقابت جهانی و افزایش پیچیدگی در بازار، شرکت های لجستیک طرف سوم نقش تعیین کننده ای در بهبود خدمات مشتری و سهم بازار دارند (Fugate, Mentzer and Stank, 2010). با افزایش تمایل به برون سپاری خدمات لجستیک، استفاده کنندگان از این خدمات وابستگی بیشتری به شرکت های ارائه دهنده این خدمات و منابع آنها از قبیل دارایی های فیزیکی، اطلاعات، کارکنان متخصص، فرآیندهای بهینه، سرمایه اجتماعی و سایر منابع ملموس و غیرملموس، احساس می کنند تا بتوانند قدرت و کیفیت فعالیت های لجستیک خود در زنجیره تأمین را افزایش دهند. علاوه بر این، با توجه به اینکه برون سپاری فعالیت های لجستیک یک پدیده فرآیند محور است و این فرآیند نسبتاً پیچیده است، لذا همین امر باعث می شود تا سازمان ها وابستگی بیشتری به شرکت های لجستیک طرف سوم پیدا کنند. مسئله وابستگی به شرکت های لجستیک طرف سوم که بصورت گسترده در مبحث مربوط به روابط لجستیک مورد بحث قرار می گیرد، موجب افزایش قدرت این شرکت ها و در نهایت کاهش تمایل به برون سپاری لجستیک شود. لذا بررسی نحوه مدیریت مسئله وابستگی و کاهش عدم اطمینان بمنظور افزایش تمایل به برون سپاری فعالیت های لجستیک، مسئله مهمی بحساب می آید (Lai, Tian and Huo, 2013).

مطابق با تئوری وابستگی منابع (RDT)، مدیریت روابط یکی از راه کارهای موثر مدیریت تأثیر منفی وابستگی و افزایش همکاری های میان سازمانی تلقی می گردد (Huo, Kang, M and Zhao, 2015). روابط مناسب معمولاً با تعهد بالا شناخته می شود که موجب توسعه روابط بلندمدت و پایدار می شود (Lai, Tian and Huo, 2013). بنابراین جنبه های رابطه ای برون سپاری فعالیت های لجستیک نقش مهمی در حل و فصل مسئله وابستگی دارد. به همین دلیل، تحقیقات بیشتری نیاز است تا رابطه بین وابستگی و تعهد به روابط را با دقت بیشتری بررسی کند. تحقیقاتی که در حوزه شرکت های لجستیک طرف سوم انجام گرفته است پیشنهاد می کنند که برای اطمینان از عملکرد مطلوب برون سپاری لجستیک، مسئله وابستگی باید

^۱. third party logistics

بدقت مدیریت شود (Zhao et al.2008)؛ با این وجود مسئله وابستگی همچنان مبهم باقی مانده است. به طور خاص، مشخص نیست که کاربران شرکت های لجستیک طرف سوم چگونه می توانند با توسعه تعهد، مسئله وابستگی را مدیریت نمایند. با توجه به این خلأ تحقیقاتی، این تحقیق با هدف توسعه و بررسی تجربی مدلی شامل وابستگی، تعهد به روابط، برونسپاری فعالیت های لجستیک و کیفیت خدمات بمنظور شناسایی نقش تعهد به روابط در مدیریت مناسب مسئله وابستگی انجام می گیرد. برای پرداختن به این نیاز تحقیقاتی، پژوهش حاضر تلاش دارد تا به سوالات زیر پاسخ دهد: ۱- استفاده کنندگان از خدمات شرکت های لجستیک طرف سوم چگونه می توانند تعهد به روابط را بمنظور مدیریت مناسب وابستگی شان به این شرکت ها را تقویت کنند؟ ۲- وابستگی و تعهد به روابط برونسپاری فعالیت های لجستیک را به چه نحو تحت تأثیر قرار می دهد؟ ۳- برونسپاری فعالیت های لجستیک چگونه می تواند کیفیت خدمات را تحت تأثیر قرار دهد؟

۱. اهمیت و ضرورت تحقیق

در سالهای اخیر برونسپاری مورد توجه بسیار زیادی قرار گرفته است و بازار جهانی برونسپاری از ۱۶۱,۹ میلیارد دلار در سال ۲۰۰۲ به بیش از ۲۳۵,۶ میلیارد دلار در سال ۲۰۱۰ با نرخ رشد مرکب سالانه ۷,۸ درصد رسیده است؛ پس به رغم تحقیق ما که در روزگار و عصر برونسپاری زندگی میکنیم، همین امر به و موح این مطلب را میسراند که برونسپاری هم اکنون یک استراتژی کسب و کاری پذیرفته شده میباشد. در این راستا برونسپاری فرآیندهای کسب و کار یکی از متداول ترین اشکال برونسپاری است (کزازی و همکاران، ۱۳۹۳). برونسپاری همه یا بخشی از فعالیت های لجستیک سازمان به عرضه کنندگان خارجی بصورت یک امر طبیعی در بین صنایع تبدیل شده است و به همین دلیل مدیریت موثر آن از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است (Stefansson,2010). طی تحقیقی که سوه در سال ۲۰۱۰ انجام داد مشخص شد که از بین ۵۰۰ شرکت برتر مجله فرچون، بیش از ۶۰ درصد آنها حداقل یک قرارداد برونسپاری فعالیت های لجستیک داشته اند. در مقالات گوناگون برخی از تأثیرات مثبت برونسپاری فعالیت های لجستیک از قبیل کاهش هزینه ها، افزایش کارایی، افزایش انعطاف پذیری سازمان در انطباق با تغییرات بازار، کاهش زمان ارسال سفارشات، افزایش قابلیت اطمینان تحویل کالا و تمرکز بر روی فعالیت های اصلی سازمان بیان شده است (Stefansson,2010).

رقابت جهانی کنونی سبب شده است تا بنگاه های اقتصادی برای رسیدن به بیشترین رقابت پذیری ضمن متمرکز ساختن منابع خود بر فعالیت های کلیدی، به برونسپاری کارکردهای فرعی نظیر فعالیت های لجستیک روی آورند (غلامی و جوکار، ۱۳۹۳). در حالت کلی برونسپاری لجستیک یعنی اینکه استفاده کنندگان از خدمات شرکت های لجستیک طرف سوم، از منابع خارجی برای بهبود عملکرد لجستیک خود استفاده می کنند. هرچه خدمات لجستیک بیشتری برونسپاری شود، مزایای چندگانه بیشتری می تواند از منابع خارجی حاصل شود. برونسپاری بیشتر ارائه دهندگان خدمات لجستیک را قادر می سازد تا کاربران خود را در بهبود فعالیت های لجستیک خود یاری نموده که این امر موجب بهبود خدمات و مزایای بیشتری شود (Bustinza, Arias-Aranda and Gutierrez-Gutierrez,2010).

از نظر بسیاری از این بنگاه ها، لجستیک دیگر نه تنها فعالیتی هزینه بر نیست بلکه یک مزیتی رقابتی به حساب می آید. از این رو برای بهره برداری بهینه از این مزیت رقابتی، فعالیت های لجستیکی را به متخصصینی خارج از سازمان می سپارند. در این راستا زمینه شکل گیری بنگاه های لجستی طرف سوم فراهم آمد و هرساله شاهد گسترش فعالیت ها، دامنه خدمات و سودآوری این شرکت ها در دنیا هستیم (غلامی و جوکار، ۱۳۹۳). با وجود سودآور بودن صنعت فوق و وجود پتانسیل بالای صنایع ایران برای ارائه خدمات لجستیکی توسط بنگاه های لجستی طرف سوم، هنوز شاهد فعالیت بنگاه های حمل و نقل و انبارداری به شکل سنتی هستیم و برونسپاری فعالیت های لجستیکی بیشتر به شکل اجرای عملیات حمل و انبارداری کالا نمود پیدا

می‌کند. به همین دلیل این تحقیق بر آن است تا به بررسی وابستگی، تعهد به روابط، برون‌سپاری لجستیک و کیفیت خدمات بمنظور روشن نمودن نقش عوامل رابطه‌ای در برون‌سپاری فعالیت‌های لجستیک و نتایج حاصل از آن، بپردازد. لذا این تحقیق با مشارکت تئوریک و ارائه راهنمایی‌های مفید برای مدیریت مناسب وابستگی به شرکت های ارائه دهنده خدمات لجستیک از طریق تقویت تعهد به روابط، می‌تواند حائز اهمیت باشد.

ادبیات و پیشینه

اگر به دنبال حرکت های توسعه ای طی سالهای گذشته نگاهی داشته باشیم در می‌بابیم که ما در زمینه ارائه خدمات کیفی و با صرفه به دنبال تکنیک ها و روش هایی بوده ایم که رویکرد برونسپاری در سالهای اخیر خود را به عنوان یکی از این ابزار معرفی کرده است. (Stefansson, 2010). بعضی از شرکت ها در سالهای اخیر بخ منظور بهبود کیفیت خدمات و محصولات، کاهش هزینه ها و زمان تولید و ارائه خدمات، تمرکز بر روی مزیت های اصلی رقابتی و بطور کلی افزایش اثر بخشی سازمان، اقدام به برونسپاری فعالیت های خود به سازمان های تخصصی دیگر، بهتر می‌توانند بر روی فعالیت هایی که ارزش افزوده بیشتری ایجاد کند، تمرکز کرده و بدین طریق اثر بخشی فعالیت های خود را به حداکثر برسانند. درواقع سازمان هایی که با آهنگ رشد رقابت جهانی و محیط تجاری امروزی پیش نروند، مورد انتقاد قرار می‌گیرند. بسیاری از شرکت های امروزی تلاش می‌کنند تا فقط فعالیت های عملیاتی محدودی را در داخل سازمان انجام دهند؛ و فعالیت هایی را که از اهمیت کمتری برخوردارند، از طریق قرارداد ها و موافقتنامه ها، به سازمان های دیگر واگذار کنند. این واگذاری فعالیت ها باعث ایجاد مشکلات جدیدی در نحوه مدیریت مسئولیت پذیری و اخلاقیات می‌شود؛ که تعهد به روابط، می‌تواند نقش مهم و فزاینده ای در حل این مشکلات بین سازمانی ایفا کند. (راسخ نیا، ۱۳۹۱)

بنابراین در ارزیابی روابط برون سپاری، در نظر گرفتن هزینه و سود به عنوان تنها عامل تأثیر گذار، کافی نیست، بلکه بایستی حوزه های رفتاری موجود در روابط تجاری را نیز مد نظر قرار داد. از این دیدگاه، درک مفهوم وابستگی و تعهد، در روابط برون سپاری جهت رسیدن به روابط بلند مدت و بادوام تر، امری ضروری است. مدیران شهرداری شهر آبیگ با بدست آوردن درک درستی از چگونگی ایجاد روابط بلند مدت با تأمین کنندگان مناسب، می‌توانند کنترل کیفیت و کمیت فعالیت های تجاری خویش را بدست گیرند. برون سپاری همانند دیگر موضوعات علمی با تعاریف مختلف از دیدگاههای متفاوتی برخوردار است. (Brown, Luschand Nicholson, 2007) برون سپاری در مفهوم اولیه خود بدین معناست که سازمان بخشی از فعالیتهای خود را به بیرون سپرده و در حقیقت، خود از فرایند خارج می‌شوند و این کار توسط شرکت های تأمین کننده فعالیتهای انجام می‌شود. این مفهوم از برون سپاری به برون سپاری سنتی معروف است و در برون سپاری نومطرح می‌شود که کارکنان در حقیقت جابجا نمی‌شوند و خدمتی نو، توسط یک شرکت در مجموعه فرآیندهای کسب و کار همان شرکت مورد استفاده قرار می‌گیرد. در هر صورت چنانچه بخواهیم تعریفی بصورت جامع تر بیان کنیم، باید تمامی جوانب برون سپاری و دسته بندیهای گوناگون را شامل شود. برون سپاری انتقال و یا نمایندگی دادن به یک تأمین کننده خدمات و یا عملیات همراه بامدیریت روز به روز فرآیند کسب و کار می‌باشد. براین اساس، مشتری خدمات مشخص تری را درباره موضوعات فرآیند مرتبط با کسب و کار دریافت می‌کند که مجموعه آنها فرآیند کسب و کار را تکمیل می‌کند. بعبارتی مفهومی که براساس آن بخشی از وظایف یک شرکت از داخل به خارج شرکت منتقل شده و توسط دیگران انجام میشود، برون سپاری راتداعی می‌کند. هدف از برون سپاری کاهش هزینه ها، افزایش کیفیت و یا آزادسازی برخی منابع شرکت برای تخصیص آن به اموری که دارای اولویت بیشتری است، می‌باشد. (Chu and Wang, 2012)

لجستیک فرایند برنامه ریزی، اجرا و کنترل موثر و کارایی جریان و انبارش کالاها و خدمات و اطلاعات وابسته به آنها از نقطه ی شروع تا نقطه ی مصرف به منظور برآوردن احتیاجات مشتری می‌باشد. گستره لجستیک وابسته به ۲ مفهوم نقطه مصرف و نقطه شروع می‌باشد. لجستیک مدیریتی جامع است که بر کلیه سیستم های تولیدی احاطه داشته و کلیه ی فعالیت

های یک شرکت را تحت تاثیر قرار می دهد به عبارت بهتر لجستیک بر تمام فعالیت های عملیاتی یک شرکت یا مجموعه ای از شرکت ها که هدف مشترکی را دنبال می کنند تاثیر مستقیم یا غیر مستقیم دارد. این هدف مشترک برای شبکه شرکت ها می تواند همان برآورده کردن نیازهای مشتری باشد. (میجانی و جلیلیان، ۱۳۹۶)

کیفیت خدمات یک رشته علمی نسبتاً جوانی^۲ است که در حدود دو دهه از تحقیقات در این زمینه می گذرد. این واژه برای افراد مختلف معنای متفاوت دارد. بهبود تعریف کیفیت نه تنها از جهت معنایی مهم است بلکه مهم تر از آن هدایت کننده تلاش های کارکنان در جهت رسیدن به خدمات با کیفیت تر خواهد بود. تمایل به ارائه خدمات با کیفیت نقش مهمی در صنایع خدماتی نظیر خدمات بیمه ای، بانکی و... ایفا می نماید چرا که کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری سازمان امری حیاتی به شمار می رود. در واقع امروزه رضایت مشتری و کیفیت خدمات به عنوان مسائل حیاتی در اغلب صنایع خدماتی به شمار می روند، به ویژه این موضوع در رابطه با خدمات مالی که به طور کلی متمایز سازی خدمات در آن مشکل است، حائز اهمیت بیشتری می باشد. کیفیت محصولات و خدمات واحدهای تجاری استراتژیک مهمترین عاملی است که بر عملکرد این واحدها اثر گذار است. آنها عنوان می کنند که کیفیت برتر، سودهای بیشتری از طریق قیمت های بالاتر ایجاد می کند و نیز راهی است برای رشد واحدها (میجانی و جلیلیان، ۱۳۹۶). بعلاوه بازل وگال اظهار می کنند که به دلیل اثر کیفیت بر ارزش ادراک شده از سوی مشتریان، کیفیت خدمات نه تنها با قابلیت سودآوری، سازمان بلکه با رشد سازمان نیز در ارتباط است.

تعهد رابطه هنجاری عبارت است از انگیزش احساسی یک طرف برای حفظ رابطه دوجانبه و بلند مدت با سایر شرکاء و بر پایه هویت پذیری و درونی سازی هنجارها با سایر شرکاء قرار دارد. تعهد مشتری، چیزی عمیق تر از تکرار خرید (وفاداری) از یک شرکت است. تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می کند (فرهنگ لغت آکسفورد ۱۹۶۹). تعهد به رابطه عبارت است از تمایل یک طرف رابطه به حفظ آن از طریق سرمایه گذاری مالی، فیزیکی یا منابع مبتنی بر رابطه است. تعهد به رابطه، شدت و کفیت یک رابطه بین سازمانی را مورد سنجش قرار می دهد و نشان دهنده ارتباطات بلند مدت است. مهمتر از همه اینکه، تعهد به رابطه نوعی سرمایه اجتماعی است که شرکاء را در کسب منابع مورد نیاز از طریق مبادلات اجتماعی، یاری می رساند. به عبارت دیگر، شرکایی که به روابط خویش تعهد دارند ممکن است دارای روابط از نوع نزدیک باشند. (Morgan, R.M. and Hunt, 2001).

به گفته Morgan, R.M. and Hunt, (2001) تعهد ابزاری مشتری عبارت است از نوعی نگرش یا تمایل پایدار نسبت به یک شرکت یا نام و نشان تجاری خاص. اندازه ای که مشتریان به عنوان اعضای یک سازمان از لحاظ روانی به یک سازمان، نام و نشان تجاری یا محصولات آن وابسته می شوند، و از طریق تمایل مستمر به حفظ عضویت، رابطه شان با سازمان مستحکم می شود. تعهد رابطه ابزاری به تداوم رابطه بر اساس پاداش های خارجی و محاسبات طرفین از منافع اقتصادی و یا مزایای حاصل از یک رابطه اشاره دارد. به عبارت دیگر، در این نوع از تعهد، طرفین بر اساس پاداش ها و مزایای پیشنهادی طرف مقابل اقدام به حفظ رابطه و افزایش کیفیت آن می نمایند. (Brown, Lusch and Nicholson, 2007)

وابستگی جایگزین زمانی ایجاد می شود که یکی از طرفین با جایگزین های کمی روبرو باشد و یا دارایی های عینی و ناملموسی زیادی در یک رابطه ارائه دهد. اگر رابطه پایان یابد، وابستگی جایگزین با وارد آوردن هزینه های تغییر، عدم اطمینان را در یک رابطه افزایش می دهد بنابراین مدیریت وابستگی جایگزین برای حفظ تعاملات مصرف کنندگان تدارکات و تامین کنندگان تدارکات در طولانی مدت ضروری می باشد و همچنین جهت کاهش خطرات احتمالی خاتمه رابطه از اهمیت زیادی برخوردار است. بعلاوه فرهنگ قدرتمند و فاصله دار چین ممکن است تاثیر وابستگی را به علت پذیرفتن سطح بالای قدرت تشدید کند. به این ترتیب طرفین در یک فرهنگ قدرتمند و فاصله دار بیشتر احتمال دارد که در یک رابطه وابسته داخل شوند

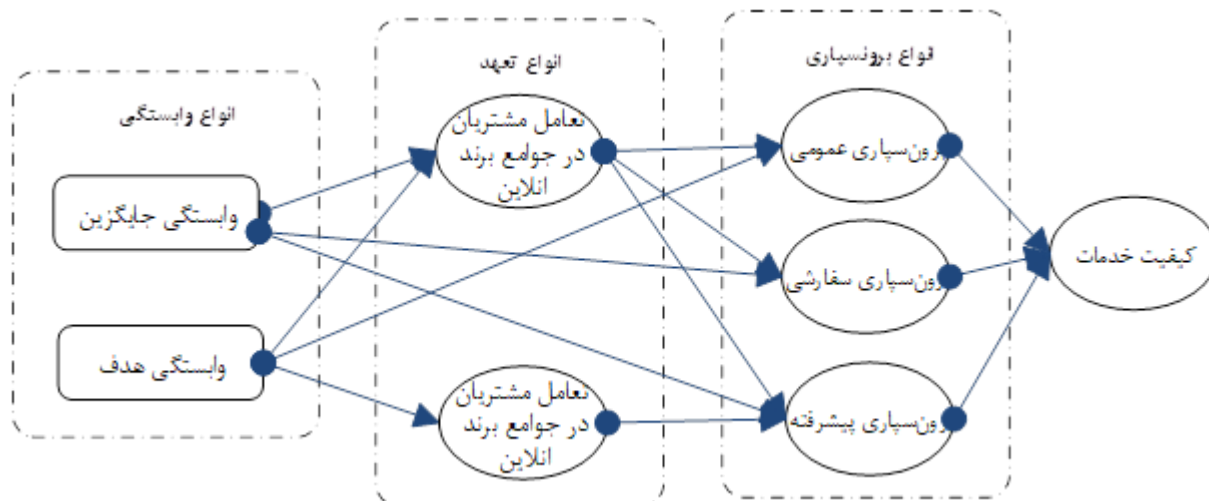
^۲ Service Quality

و خود به خود برای اجتناب از درگیری های احتمالی رفتار مشارکتی در پیش بگیرند ویلیامسون معتقد است که دارایی های خاص منبع اصلی فرصت طلبی و هزینه های تعامل است. (Chu and Wang, 2012)

وابستگی هدف بدین منظور هست که وقتی مصرف کنندگان به امیت و ارزش تامین کنندگان مانند منابع با ارزش و توانایی های آنها واقف می شوند بیشتر تمایل دارند روابط طولانی مدت با آنها داشته باشند. (هوفر ۲۰۰۹) معتقد است که نیاز برای منابع خارجی انگیزش مهمی برای همکاری می باشد. بنابراین هرچه منابع با ارزش بیشتری از طرف تامین کننده برای مصرف کننده تعیین شود، مصرف کننده برون سپاری بیشتری خواهد داشت. همچنین مصرف کنندگان تدارکات بیشتر به سمت تامین کنندگان با کفایت جلب می شوند که بیشتر از دیگران عملکرد برون سپاری بهتری دارند. پس وابستگی هدف باعث می شود مصرف کنندگان تدارکات و عملکرد برون سپاری اعتماد داشته باشند و فعالیت های برون سپاری بیشتری با تامین کنندگان خود خواهند داشت. (Stefansson, 2010). در چارچوب موضوع تحقیق مطالعات نزدیک داخلی و خارجی انجام شده که بررسی خلاصه ای از آنها در بردارنده نتایج مفید جهت غنا بخشید به تحقیق است داشته باشیم: کزازی و هماران (۱۳۹۳) به شناسایی و الویت بندی معیارهای مؤثر در انتخاب تامین کنندگان مناسب برای برون سپاری پرداختند: این پژوهش با هدف شناسایی و الویت بندی معیارهای مؤثر در انتخاب تامین کنندگان و انتخاب تامین کننده مناسب جهت برونسپاری در شرکت آذینتنه انجام گرفته است. در این بررسی از ساختار سودها، فرصتها، هزینه ها و ریسک ها برای تعیین و الویت بندی شاخصهای مؤثر بر تصمیم گیری مدیران برای حل این مشکل استفاده شده است. به این صورت که ابتدا مطالعات اولیه در خصوص شناسایی معیارهای تأثیرگذار در انتخاب تامین کنندگان صورت گرفته، سپس این معیارها بر اساس شاخصهای اصلی مدل BOCR تفکیک شده. پس از آن پرسشنامه هایی جهت مقایسه و رتبه - بندی این معیارها و تأمین کنندگان مورد نظر، تنظیم و نظر کارشناسان مرتبط اخذ گردیده. با استفاده از روش ANP و نرم افزار سوپردسیشن پاسخهای به دست آمده تجزیه و تحلیل و ارزش وزنی هر یک از معیارها محاسبه گردیده و الویت - بندی معیارها و تأمین کنندگان صورت پذیرفته و در نهایت مناسبترین تامین کننده جهت برونسپاری شناسایی شده است. بنیادی نائینی (۱۳۹۹) به بررسی و تحلیل عوامل تأثیرگذار بر برون سپاری فعالیتهای سازمانی پرداختند: در این تحقیق به بررسی پارامترهای مؤثر بر روی تصمیم گیری در مورد برونسپاری پرداخته شده است. بدین منظور، وزن پارامترهای تأثیرگذار در فرآیند تصمیم گیری برای انتخاب برونسپاری در کارخانه آبکاری البرز طبق روش تحلیل سلسله مراتبی از دید کارشناس تعیین شده است. همچنین درصد اهمیت هر کدام از این پارامترها از دید مدیریت کارخانه به صورت طرح سؤالات کلیدی مشخص گردیده. با توجه به نتایج به دست آمده از روش های مذکور، انجام برونسپاری برای این کارخانه پیشنهاد شده است. (Huo, Kang, M and Zhao, 2015) به بررسی تأثیر وابستگی و تعهد به رابطه بر برونسپاری فعالیت های لجستیک پرداختند: این تحقیق که بر روی ۳۶۱ شرکت در چین انجام گرفته است نشان می دهد که هم تعهد هنجاری و هم تعهد ابزاری برای مدیریت مناسب وابستگی به شرکت های لجستیک طرف سوم ضروری است. همچنین نتایج تحقیق نشان می دهد که هم برونسپاری عمومی و هم برون سپاری پیشرفته اثر مثبتی بر کیفیت خدمات دارند. لای و همکاران (۲۰۱۳) به بررسی مدیریت روابط در برون سپاری لجستیک پرداختند: این تحقیق که بر روی ۱۳۴ شرکت چینی که اقدام به برون سپاری فعالیت های لجستیک خود نموده اند انجام گرفته است نشان می دهد که روابط بین سازمانی اثر مثبتی بر روابط برون سپاری دارد. همچنین نتایج این تحقیق نشان می دهد که بهبود روابط در برون سپاری لجستیک موجب بهبود عملکرد مالی شرکت می شود. نتایج این پژوهش نشان داد که چگونه مشارکت با نام تجاری مصرف کننده در این زمینه خاص شکل گرفته است و انتظار می رود که نتایج با پیامدهای مهمی برای نظریه و عمل بازاریابی همسو باشد. (Lai, Tian and Huo, 2013) به بررسی مدیریت روابط در برون سپاری لجستیک پرداختند: این تحقیق بر روی ۱۱۹ شرکت چینی انجام گرفته نشان می دهد که اعتماد و هنجارها عامل مهمی در کاهش رفتارهای ناهنجار در روابط با شرکت های لجستیک طرف سوم، بویژه در محیط های نامطمئن است.

از آنجا که از بررسی عمیق ادبیات نظری مرتبط با موضوع تحقیق مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است. این مدل مفهومی اقتباسی از مدل (Huo, Kang, M and Zhao, 2015) می باشد. در ارتباط با چرایی انتخاب این مدل باید گفت که پس از بررسی ادبیات موضوعی تحقیق و مطالعات تجربی نزدیک پیشین خارجی و داخلی، به یکسری مدلهای مفهومی با سازه های تقریبا نزدیک به این نتیجه رسیدیم که مدل مقاله (Huo, Kang, M and Zhao, 2015)، بخاطر بار نواری از جهت ترکیب سازه ها و ابعاد آن، از لحاظ نو بودن در داخل کشور و تازگی و ارزش کاربردی در محیط پژوهش (شهرداری آبیک قزوین) انتخاب شد

شکل ۱: مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق



فرضیه های:

فرضیه ۱: وابستگی جایگزین اثر معنی داری بر تعهد رابطه هنجاری دارد. فرضیه ۲: وابستگی جایگزین اثر معنی داری بر برون سپاری سفارشی دارد. فرضیه ۳: وابستگی جایگزین اثر معنی داری بر برون سپاری پیشرفته دارد. فرضیه ۴: وابستگی هدف اثر معنی داری بر تعهد رابطه هنجاری دارد. فرضیه ۵: وابستگی هدف اثر معنی داری بر تعهد رابطه ابزاری دارد. فرضیه ۶: وابستگی هدف اثر معنی داری بر برون سپاری عمومی دارد. فرضیه ۷: تعهد رابطه هنجاری اثر معنی داری بر برون سپاری عمومی دارد. فرضیه ۸: تعهد رابطه هنجاری اثر معنی داری بر برون سپاری سفارشی دارد. فرضیه ۹: تعهد رابطه هنجاری اثر معنی داری بر برون سپاری پیشرفته دارد. فرضیه ۱۰: تعهد رابطه ابزاری اثر معنی داری بر برون سپاری پیشرفته دارد. فرضیه ۱۱: برون سپاری عمومی اثر معنی داری بر کیفیت خدمات دارد. فرضیه ۱۲: برون سپاری سفارشی اثر معنی داری بر کیفیت خدمات دارد. فرضیه ۱۳: برون سپاری پیشرفته اثر معنی داری بر کیفیت خدمات دارد.

روش تحقیق

تحقیق از نظر هدف کاربردی، نوع کمی و روش توصیفی-پیمایشی، جامعه آماری جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان شهرداری آبیک هستند که بر اساس استعلام از واحد کارگزینی تعداد آنها برابر ۸۰ نفر بوده است، که حجم نمونه ۶۷ نفری از طریق فرمول جامعه محدود شال کران انتخاب شده است. در این تحقیق ۸۲ پرسشنامه توزیع که بعد از جمع آوری و غربالگری پرسشنامه های توزیع شده ۶۷ پرسشنامه سالم جهت آزمون آماری به دست آمد. روش نمونه گیری: غیر تصادفی در دسترس بوده است. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد اقتباسی و بومی شده از مطالعه هو و همکاران (۲۰۱۵) بوده. روایی محتوایی: پرسشنامه به نظر اساتید راهنما، مشاور و ۶ نفر از خبرگان حوزه مطالعه بودند، رسید و روایی پرسشنامه

پس از انجام اصلاحات لازم به روش محتوایی تأیید گردید و بدین ترتیب اطمینان حاصل شده است که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محقق را می‌سنجد و همچنین روایی سازه از طریق روایی همگرا و روایی واگرا یا افتراقی که از دو شاخص معیار فورنل و لارکر (۱۹۸۱) و آزمون بارهای عرضی بدست آمده است. مقدار ضریب آلفای اولیه بدست آمده برای پرسشنامه بیشتر ۰/۷۰ بود که نشان از سازگاری مناسب پرسشنامه بوده است. تجزیه و تحلیل داده‌های: برای توصیف داده‌های جمعیتی شناختی از امار توصیفی و نرم افزار SPSS 24 و برای آزمون فرضیات و برازش مدل معادلات ساختاری از نرم افزار Smart SPLS بهره گرفته شده است.

یافته‌های

ویژگی‌های جمعیتی شناختی نمونه آماری در جدول ۱ آمده است. مشخصات شامل وضعیت جنسیت، سن، تحصیلات و تعداد خرید محصول بصورت آنلاین می‌باشند که چگونگی توزیع آنها در بین پاسخگویان به پرسشنامه برحسب فراوانی، درصد فراوانی طبقه‌بندی و ارائه شده‌اند. آمار توصیفی، شاخص‌های مرکزی و پراکندگی از جمله میانگین، انحراف - معیار و واریانس مربوط به هر متغیر از طرف پاسخ‌دهندگان (پیوست ۱) مورد بررسی قرار گرفته است. که نتایج حاصل از آن در جدول (۱) گزارش گردیده است.

جدول ۱: اطلاعات جمعیتی شناختی	جنسیت		سن				تحصیلات				سابقه خدمت		
	مرد	زن	۲۵ سال و کمتر	۲۶ تا ۳۰ سال	۳۱ تا ۳۵ سال	۳۶ سال بالاتر	کارشناسی و کمتر	کارشناسی ارشد	دکتری	۵ سال و کمتر	۶ الی ۱۰	۱۱ الی ۱۵	بیشتر از ۱۵ سال
فراوانی	۵۶	۱۱	۹	۱۲	۲۴	۲۵	۴۱	۲۵	۹	۷	۲۳	۳۴	۱۴
درصد فراوانی	۸۴	۱۶	۹	۱۸	۳۶	۳۷	۳۸	۴۱	۱۱	۱۱	۳۴	۴۶	۱۹

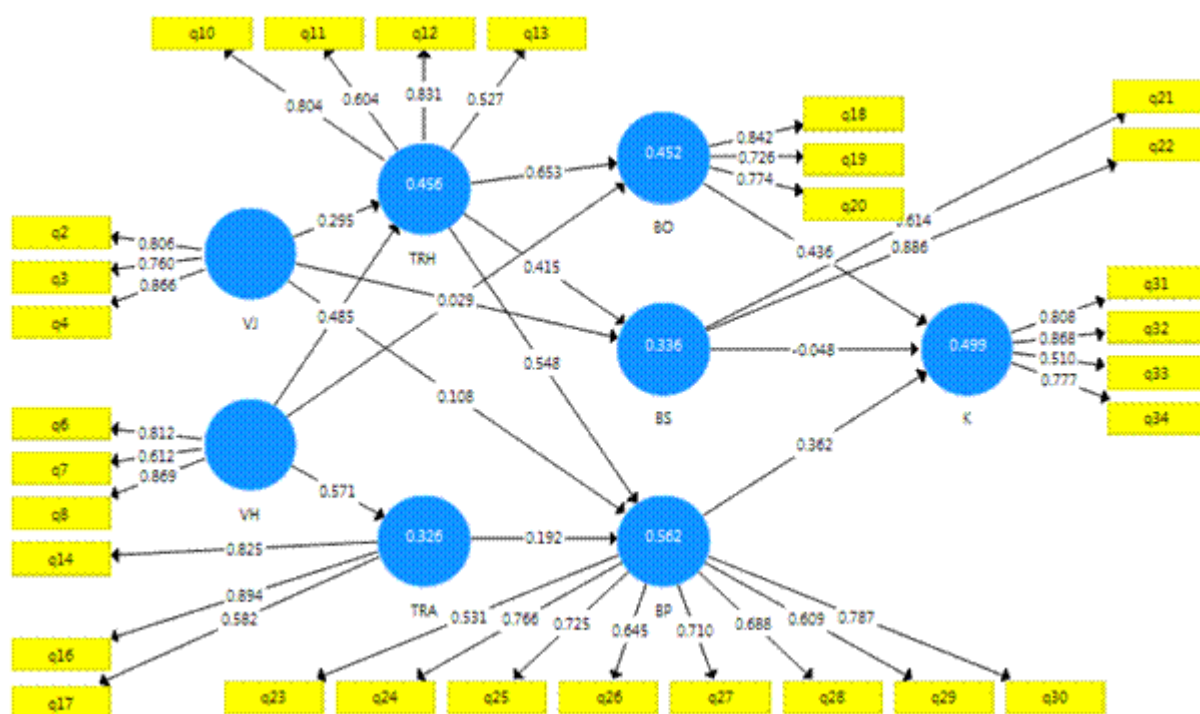
یکی از پیش فرض‌های اصلی

استفاده از آمار پارامتری و رگرسیون نرمال بودن توزیع است. جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از روش آزمون کولموگروف اسمیرنوف (KS) استفاده گردید که نتایج حاصل از آن‌ها که با استفاده از نرم‌افزار SPSS محاسبه

و در جدول (۲) پیوست ۲) گزارش گردیده است. در نتیجه تمامی متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال نیستند. لذا می‌توان از روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی، استفاده کرد.

آزمودن فرضیه‌ها

برای بررسی فرضیه‌های تحقیق ابتدا باید ضرایب مسیر مربوط به هریک از فرضیات محاسبه گردد. از این‌رو در شکل ۲ و ۳ خروجی ضرایب مسیر مدل معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات پژوهش که در مراحل قبل برازش آن نیز مورد تأیید قرار گرفته، ارائه گردیده است.



شکل ۲: مدل مفهومی با ضرایب استاندارد شده بار عاملی و ضرایب مسیر (ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری)

شکل ۲: مدل پژوهش با ضرایب t-Values ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری

تحلیل یافته‌ها (جدول ۲) نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش فرضیه اول: اثر وابستگی جایگزین بر متغیرهای تعهد رابطه‌ی هنجاری، برون سپاری سفارشی و برون سپاری پیشرفته.

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	معنی داری	مسیر	
تایید	۴/۰۱۳	۰/۲۹۵	۰/۰۰۱	تعهد رابطه هنجاری	وابستگی جایگزین.
عدم تایید	۰/۲۳۰	۰/۰۲۹	۰/۲۵۶	برون‌سپاری سفارشی	وابستگی جایگزین.
عدم تایید	۱/۰۱۷	۰/۱۰۹	۰/۱۱۲	برون‌سپاری پیشرفته	وابستگی جایگزین.
تایید	۸/۲۷۳	۰/۴۸۵	۰/۰۰۰	تعهد رابطه هنجاری	وابستگی هدف.
تایید	۶/۶۹۷	۰/۵۷۵	۰/۰۰۰	تعهد رابطه ابزاری	وابستگی هدف.
عدم تایید	۰/۲۳۰	۰/۰۲۹	۰/۲۵۶	برون‌سپاری عمومی	وابستگی هدف.
تایید	۶/۸۹۲	۰/۶۵۳	۰/۰۰۰	برون‌سپاری عمومی	تعهد رابطه هنجاری.
تایید	۳/۲۹۳	۰/۴۱۵	۰/۰۰۱	برون‌سپاری سفارشی	تعهد رابطه هنجاری.
تایید	۶/۶۵۸	۰/۵۴۸	۰/۰۰۰	برون‌سپاری پیشرفته	تعهد رابطه هنجاری.
تایید	۲/۱۶۲	۰/۱۹۲	۰/۰۰۳	برون‌سپاری پیشرفته	تعهد رابطه ابزاری.
تایید	۲/۴۹۸	۰/۴۳۶	۰/۰۰۰	کیفیت خدمات	برون‌سپاری عمومی.
عدم تایید	۰/۲۵۲	۰/۰۴۸	۰/۳۱۲	کیفیت خدمات	برون‌سپاری سفارشی.
تایید	۲/۰۸۱	۰/۳۶۲	۰/۰۰۲	کیفیت خدمات	برون‌سپاری پیشرفته.

د

ر راستای

بررسی اثر

وابستگی

جایگزین

بر

متغیرهای

تعهد رابطه ای، برون سپاری سفارشی و برون سپاری پیشرفته تنها رابطه وابستگی جایگزین و تعهد رابطه هنجاری مورد تأیید قرار گرفت چرا که آماری تی (۴/۰۱۳) در نقطه بحرانی قرار داشت که نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. ضریب مسیر برای رابطه فوق برابر با ۰/۲۹۵ است که نشان می دهد افزایش یک واحد در وابستگی جایگزین موجب می شود تعهد رابطه هنجاری ۰/۲۹۵ واحد افزایش یابد. اماره تی برای رابطه وابستگی جایگزین و برون سپاری سفارشی برابر با (۰/۲۳۰) است که نشان از تأیید فرض صفر است همچنین آماری تی مربوط به وابستگی جایگزین و برون سپاری سفارشی برابر با ۱/۰۱۷ است که نشان از تأیید فرضی صفر و عدم تأیید فرض مخالف است. بر این اساس می توان بیان کرد وابستگی جایگزین در تحقیق حاضر با تعهد هنجاری رابطه مثبت و معنی داری دارد. به این صورت که اگر شهرداری جایگزین های کمی برای طرف مقابل (پیمانکاران) خود داشته باشد و یا دارایی های ملموس و غیر ملموس بسیاری برای یک رابطه ارائه دهد. وابستگی به جایگزین از طریق افزایش هزینه های جایگزینی موجب افزایش عدم اطمینان در روابط می شود. بنابراین مدیریت وابستگی بخاطر حفظ روابط با ارائه دهندگان خدمات لجستیک در بلند مدت و کاهش ریسک بالقوه حاصل از بر هم خوردن یک رابطه نقش بارزی پیدا می کند. این عمل برای تعهد رابطه هنجاری در شهرداری مصداق داشته است ولی برای سایر متغیرها یعنی برون سپاری سفارشی و برون سپاری پیشرفته اینگونه نبوده است. لذا در نهایت اینگونه می توان بیان کرد با افزایش وابستگی جایگزین شهرداری تمایل دارد روابط خود را با پیمانکارانی که با آنها رابطه داشته ادامه دهد و در این میان به حفظ این رابطه متعهد هست.

فرضیه دوم: اثر وابستگی هدف بر متغیرهای تعهد رابطه ی هنجاری، تعهد رابطه ی ابزاری، برون سپاری عمومی. اثر وابستگی هدف بر متغیرهای تعهد رابطه ی هنجاری، تعهد رابطه ی ابزاری، برون سپاری عمومی

در راستای بررسی تاثیر وابستگی هدف بر متغیرهای تعهد رابطه ی هنجاری، تعهد رابطه ی ابزاری و برون سپاری عمومی، رابطه وابستگی هدف با تعهد رابطه هنجاری و تعهد رابطه ابزاری مورد تأیید قرار گرفت ولی رابطه وابستگی هدف و برون سپاری عمومی مورد تأیید قرار نگرفت. چرا که آماری تی (۸/۲۷۳) برای رابطه هنجاری در نقطه بحرانی قرار داشت که نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. ضریب مسیر برای رابطه فوق برابر با ۰/۴۸۵ است که نشان می دهد افزایش یک واحد در وابستگی هدف موجب می شود تعهد رابطه هنجاری ۰/۴۸۵ واحد افزایش یابد. اماره تی برای رابطه وابستگی هدف و تعهد رابطه ابزاری برابر با (۶/۶۹۷) است که نشان از عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است ضریب مسیر برای این رابطه برابر با ۰/۵۷۵ است که نشان می دهد اگر وابستگی هدف یک واحد بهبود یابد تعهد ابزاری ۰/۵۷۵ واحد بهبود خواهد یافت. همچنین آماری تی وابستگی هدف و برون سپاری عمومی برابر با ۲۳۰/۱ است که نشان از تأیید فرضی صفر و عدم تأیید فرض مخالف است. بر این اساس می توان بیان کرد وابستگی هدف در تحقیق حاضر با تعهد هنجاری و ابزاری رابطه مثبت و معنی داری دارد. بر این اساس می توان بیان کرد افزایش جذاب شرکت های پیمانکار (شامل مزایای اقتصادی و غیر اقتصادی) عاملی برای حفظ روابط کارفرما و شرکت های پیمانکار است. منابع با ارزشی که توسط این شرکت ها ارائه می شوند موجب می شود تا استفاده کنندگان (شهرداری) از خدمات این شرکت های به روابط خود اهمیت ویژه ای بدهند. به عبارت دیگر، وابستگی به اهداف، استفاده کنندگان از خدمات شرکت های لجستیک وادار می کند تا انگیزه درونی برای حفظ روابط پایدار با آنها را در درازمدت افزایش دهند نتایج نشان می دهد که شهرداری هم به ارش های مشترک بین خود و پیمانکاران و هم منافع اقتصادی که از طرف مقابل دریافت می کند توجه دارد .

فرضیه سوم: اثر تعهد رابطه ی هنجاری بر متغیرهای برون سپاری عمومی، برون سپاری سفارشی و برون سپاری تخصصی. در راستای بررسی اثر تعهد رابطه ی هنجاری با متغیرهای برون سپاری عمومی، برون سپاری سفارشی و برون سپاری تخصصی هر سه فرضیه مورد تأیید قرار گرفت چرا که آماری تی (۶/۸۹۲) برای رابطه هنجاری و برون سپاری

عمومی در نقطه بحرانی قرار داشت که نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. ضریب مسیر برای رابطه فوق برابر با $0/653$ است که نشان می دهد افزایش یک واحد در تعهد هنجاری موجب می شود برون سپاری سفارشی $0/653$ واحد افزایش یابد. آماره تی برای رابطه تعهد هنجاری و برون سپاری سفارشی برابر با $(3/293)$ است که نشان از عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است ضریب مسیر برای این رابطه برابر با $0/415$ است که نشان می دهد اگر تعهد هنجاری یک واحد بهبود یابد برون سپاری سفارشی $0/415$ واحد بهبود خواهد یافت. همچنین آماری تی تعهد هنجاری و برون سپاری سفارشی برابر با $6/658$ است که نشان از عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. بر این اساس می توان بیان کرد تعهدی که بر اساس اعتماد و ارزش های مشترک شکل گیرد مسلماً تعهدی پایدار بین طرفین خواهد بود. به عبارتی دیگر انگیزش احساسی یک طرف برای حفظ رابطه دوجانبه و بلند مدت با سایر شرکاء و بر پایه هویت پذیری و درونی سازی هنجارها عاملی است که منتج به حفظ این رابطه هم در برون سپاری عمومی، برون سپاری تخصصی و برون سپاری سفارش می شود.

فرضیه چهارم: اثر تعهد ابزاری بر برون سپاری سفارشی. در راستای بررسی تاثیر تعهد ابزاری بر برون سپاری سفارشی شواهدی دال بر تأیید فرضیه پژوهشگر مشاهده شد. آماری تی $(2/162)$ در نقطه بحرانی قرار داشت که نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. ضریب مسیر برای رابطه فوق برابر با $0/192$ است که نشان می دهد افزایش یک واحد در تعهد ابزاری موجب بهبود $0/192$ در برون سپاری سفارشی می شود. بر این اساس می توان بیان کرد زمانی که شهرداری مزایای مادی و اقتصادی در ایجاد رابطه با پیمانکاران متصور باشد این عمل سبب می شود که آن در راستای برون سپاری سفارشی تا حدودی اقداماتی صورت دهد. به این صورت که فعالیت های لجستیک با نیازمندی های ویژه که خود برای تخصص و یا امکانات لازم را ندارد به پیمانکاران متبحر و متخصص واگذار می کند.

فرضیه پنجم: اثر برون سپاری عمومی بر کیفیت خدمات. در راستای بررسی اثر برون سپاری عمومی بر کیفیت خدمات شواهدی دال بر تأیید فرضیه پژوهشگر مشاهده شد. آماره تی $(2/498)$ در نقطه بحرانی قرار داشت که نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. ضریب مسیر برای رابطه فوق برابر با $0/436$ است که نشان می دهد افزایش یک واحد در برون سپاری عمومی موجب بهبود $0/436$ در کیفیت خدمات می شود. بر این اساس می توان بیان کرد زمانی که شهرداری فعالیت های لجستیکی روزمره و عادی که خود را که بسیار با آن درگیر بوده و زمان و هزینه بسیاری زیادی را برای آنها می پردازد را به پیمانکاران خود واگذار کنند این عمل بهبود خدمات را در پی خواهد داشت به این صورت که این خدمات در زمان کم تر و نیز با هزینه کمتر انجام می پذیرد که نتیجه آن رضایت بیشتر ذی نفعان خواهد بود.

فرضیه ششم: اثر برون سپاری سفارشی بر کیفیت خدمات. در راستای بررسی اثر برون سپاری سفارشی بر کیفیت خدمات شواهدی دال بر تأیید فرضیه پژوهشگر مشاهده نشد. آماره تی $(2/25)$ در نقطه بحرانی قرار نداشت که نشان دهنده تأیید فرض صفر و عدم تأیید فرض مخالف است. بر این اساس می توان بیان کرد زمانی که شهرداری فعالیت های لجستیکی ویژه خود را که نیاز به توجه ویژه دارند را به دیگران بسپارند این عمل تاثیر معنی داری بر کیفیت خدمات نخواهد داشت.

فرضیه هفتم: اثر برون سپاری پیشرفته بر کیفیت خدمات. در راستای بررسی اثر برون سپاری پیشرفته و کیفیت خدمات شواهدی دال بر تأیید فرضیه پژوهشگر مشاهده شد. آماره تی $(2/081)$ در نقطه بحرانی قرار داشت که نشان دهنده عدم تأیید فرض صفر و تأیید فرض مخالف است. ضریب مسیر برای رابطه فوق برابر با $0/362$ است که نشان می دهد افزایش یک واحد در برون سپاری پیشرفته موجب بهبود $0/362$ در کیفیت خدمات می شود. بر این اساس می توان بیان کرد زمانی که شهرداری فعالیت های لجستیکی که نیازمن دانش و تخصص خاصی که با ارزش افزوده بالا و خدمات پیچیده شناسایی می شوند و به عنوان یک مزیت رقابتی مهم بشمار می روند که می توانند قدرت پاسخگویی سازمان ها به تغییرات محیطی را افزایش دهند را به پیمانکارانی که دارای شرایط لازم هستند بسپارد مسلماً موجبات بهبود کیفیت خدمات را فراهم خواهند آورد.

بحث و نتیجه گیری:

با توجه به مبانی نظری و پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه موضوع مورد تحقیق مشخص است که نتایج به دست آمده از این تحقیق در راستای مباحث ادبیات نظری و تحقیقات گذشته می‌باشد. بطور کلی نتایج بررسی‌ها نشان داد که وابستگی جایگزین بر متغیر تعهد رابطه هنجاری تاثیر معنی داری داشته است اما این متغیر بر متغیرهای برون سپاری سفارشی و برون سپاری پیشرفته تاثیر معنی داری نداشت. وابستگی هدف بر دو متغیر تعهد رابطه هنجاری و تعهد رابطه ابزاری تاثیر معنی داری داشت ولی این متغیر بر برون سپاری عمومی تاثیر معنی داری نداشت. متغیر تعهد رابطه هنجاری بر هر سه متغیر برون سپاری سفارشی، عمومی و پیشرفته تاثیر معنی داری داشت. برون سپاری عمومی و پیشرفته بر کیفیت خدمات تاثیر معنی داری داشت ولی برون سپاری سفارشی بر متغیر کیفیت خدمات تاثیر معنی داری نداشت. در چارچوب یافته‌های تحقیق می‌توان پیشنهاد کرد که: - شهرداری کارهای روزمره و وقت گیر خود را به پیمانکاران واجد شرایط که دارای امکانات و تعهد مناسبی هستند واگذار کند- قبل از انتخاب و واگذاری فعالیت‌ها تمامی نیازمندی‌ها و خدماتی که باید توسط پیمانکار انجام گردد را شناسایی و نحوه اجرای آن که باید زیر نظر خود مجموعه باشد ذکر گردد- در انتخاب پیمانکار بینه مالی، امکانات و تجهیزات مد نظر باشد در غیر اینصورت در ادامه همکاری ناملایمات فراوانی می‌تواند در این مسیر بوجود آید- فعالیت‌های چون تهیه اطلاعات برون سازمانی و یا تهیه تجهیزات مورد نیاز به پیمانکاران واجد شرایط واگذار شود.

منابع:

- [۱] کزازی، ابوالفضل، لعیا الفت، ؛ و ابوالفضل بهرامی. ۱۳۹۳. "انتخاب تأمینکنندگان مناسب برای برون سپاری با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه‌ای و بر مبنای مدل BOCR". فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی ۸۵ (۶): ۲۸-۶۰
- [۵] غلامی؛ امیر ابراهیم ، واکبری جوکار. ۱۳۹۳. "بررسی راه کارهای تبدیل بنگاه‌های لجستیکی سنتی به شرکت‌های لجستیکی طرف سوم (۳۰۰) مطالعه‌ی موردی: شرکت حمل و نقل بین‌المللی خلیج فارس". مهندسی صنایع و مدیریت شریف ۳۰-۱۰۳۱ .
- [۱۴] میجانی، محسن و حسین جلیلیان. ۱۳۹۰. "برون سپاری: مزایا و ریسک‌ها". دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی دانشگاه علامه طباطبائی (۱۳۹۰).
- [۱۶] راسخ نیا، مجید ۱۳۹۱. "ارزیابی و انتخاب تأمین کننده مناسب فعالیت‌های لجستیکی با استفاده از ترکیب روش‌های دلفی فازی، مدل سازی تسیری و تکنیک فرآیند تحلیل شبکه‌ای فازی". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اداری دانشگاه فردوسی مشهد. ۱۶۵

[2] Fugate, B. S., Mentzer, J. T., & Stank, T. P. 2010. "Logistics performance: efficiency, effectiveness, and differentiation." *Journal of Business Logistics*, 31(1): 43-62.

[3] Selviaridis, K., and Spring, M. 2007. "Third party logistics: a literature review and research agenda. The *International Journal of Logistics Management*, 18(1): 125-15۰.

[4] Huo, B., Liu, C., Kang, M., & Zhao, X. 2015. "The impact of dependence and relationship commitment on logistics outsourcing: Empirical evidence from Greater China." *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 45(9/10): 887-912..

[6] Lai, F., Chu, Z., Wang, Q. and Fan, C. 2013. "Managing dependence in logistics outsourcing relationships: evidence from China", *International Journal of Production Research*, 51 (10): 3037-3054.

[8] Zhao, X., Huo, B., Flynn, B.B. and Yeung, J.H.Y. 2008. "The impact of power and relationship commitment on the integration between manufacturers and customers in a supply chain", *Journal of Operations Management*, 26 (3): 368-388. [11] Shin, Fou. 2013. "Defining sociability and social presence in Social TV." *Computers in human behavior*, 29(3): 939-947..

- [9] Stefansson, G. 2006. "Collaborative logistics management and the role of third-party service providers", *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* 36 (2): 76-9۲.
- [10] Bustinza, O. F., Arias-Aranda, D., and Gutierrez-Gutierrez, L. 2010." Outsourcing, competitive capabilities and performance: an empirical study in service firms." *International Journal of Production Economics*, 126(2):276-288.
- [11] Brown, J.R., Lusch, R.F. and Nicholson, C.Y. 2007. "Power and relationship commitment: their impact on marketing channel member performance", *Journal of Retailing* 71 (4): 363-3۹۲.
- [13] Chu, Z., and Wang, Q. (2012). Drivers of relationship quality in logistics outsourcing in China. *Journal of Supply Chain Management*, 48(3), 78-96
- [15] Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. "The commitment-trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing* 58 (3): 20-38.