



Research Paper

Identification and Prioritization of Claims Management Process Problems in Construction Projects (Case Study: Shiraz Municipality)

Afshin Behboodi: Master student in Construction Management, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran.

Ardalan Feili: Assistant Professor of Management Department, Apadana Institute of Higher Education, Shiraz, Iran.

ARTICLE INFO

Received:2022/01/08
Accepted:2021/07/31
PP:119-130

Use your device to scan and read the article online



Keywords: Claim, Claim management, Construction Projects, Danp Approach.

Abstract

Development projects are the most important driver of infrastructure development of communities, which progress and development in human societies has increased the need to create and operate development projects. Implementation of construction projects requires spending time, money and other resources by the relevant factors of the project, which alone creates rights and claims for the parties. As a result, the success of construction projects is highly dependent on the effective resolution of claims. The purpose of this study is to identify the problems of the claim management process in construction projects and the factors affecting it and to rank these factors based on the DANP technique. The present study is one of the few research in this field and is applied in terms of purpose and descriptive in terms of method. In order to collect the required data, a questionnaire and the opinions of 8 experts working in construction projects in Shiraz have been used. The collected data were analyzed by Excel software. Based on the results of the research, claim documents weighing 0.216 were identified as the most important stage of the claim management process. Also, lack of written information and inefficient registration system both from the stage of claim documents with a weight of 0.0464 and 0.0439, respectively, and insufficient time to prepare the relevant documents from the stage of claim declaration with a weight of 0.0438, are identified as the three main problems in the Claim management process. According to the obtained results and determining the importance of the claim documentation stage as well as the importance of the problems of this stage of the claim management process; We need to pay more attention to this stage of the claim management process to effectively resolve the claims raised in construction projects. At the same time, the proximity of the obtained weights shows the importance of other stages of the claim management process in resolving the claim, which should not be neglected.

Citation: Behboodi, A & Feili, A . (2024). **Identification and prioritization of claims management process problems in construction projects (Case study: Shiraz Municipality)**, Journal of Research and Urban Planning, *Journal of Research and Urban Planning*, 15(56), 119-130.

DOI: 10.30495/jupm.2022.28594.3953

Extended Abstract

Introduction

Development projects are the most important driver of infrastructure development of communities, which progress and development in human societies has increased the need to create and operate development projects. Implementation of construction projects requires spending time, money and other resources by the relevant factors of the project, which alone creates rights and claims for the parties. As a result, the success of construction projects is highly dependent on the effective resolution of claims.

Methodology

The purpose of this study is to identify the problems of the claim management process in construction projects and the factors affecting it and to rank these factors based on the DANP technique. The present study is one of the few research in this field and is applied in terms of purpose and descriptive in terms of method. In order to collect the required data, a questionnaire and the opinions of 8 experts working in construction projects in Shiraz have been used. The collected data were analyzed by Excel software.

Results and discussion

Based on the results of the research, claim documents weighing 0.216 were identified as the most important stage of the claim management process. Also, lack of written information and inefficient registration system both from the stage of claim documents with a weight of 0.0464 and 0.0439, respectively, and insufficient time to prepare the relevant documents from the stage of claim declaration with a weight of 0.0438, are identified as the three main problems in the Claim management process.

Conclusion

According to the obtained results and determining the importance of the claim documentation stage as well as the importance of the problems of this stage of the claim management process; We need to pay more attention to this stage of the claim management process to effectively resolve the claims raised in construction projects. At the same time, the proximity of the obtained weights shows the importance of other stages of the claim management process in resolving the claim, which should not be neglected.



فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری


دوره ۱۵، شماره ۵۶، بهار ۱۴۰۳
شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸ - شاپا الکترونیکی: ۳۸۴۵-۲۴۷۶
<https://jupm.marvdasht.iau.ir/>



مقاله پژوهشی

شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا در پروژه‌های عمرانی (مورد مطالعه: شهرداری شیراز)

افشین بهبودی: دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت ساخت، مؤسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران
اردلان فیلی: استادیار گروه مدیریت، مؤسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران

چکیده	اطلاعات مقاله
<p>پروژه‌های عمرانی مهم‌ترین محرک توسعه زیربنایی جوامع هستند که پیشرفت و توسعه در جوامع بشری نیاز به ایجاد و بهره‌برداری از پروژه‌های عمرانی را روز افزون ساخته است. اجرای پروژه‌های عمرانی نیازمند صرف زمان، هزینه و سایر منابع از سوی عوامل ذیربط پروژه می‌باشد که صرف این منابع خود ایجاد حق و ادعا برای طرفین می‌نماید. در نتیجه موفقیت پروژه‌های عمرانی وابستگی شدیدی به حل موثر ادعاها دارد. هدف از انجام این پژوهش شناسایی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا در پروژه‌های عمرانی و عوامل موثر بر آن و رتبه‌بندی این عوامل بر اساس تکنیک DANP می‌باشد. پژوهش حاضر در زمره تحقیقات کمی قرار می‌گیرد و از نظر هدف کاربردی و از منظر روش توصیفی است. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از ابزار پرسش‌نامه و نظرات ۸ خبره شاغل در پروژه‌های عمرانی شهر شیراز استفاده شده است. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم افزار EXCEL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، اسناد ادعا با وزن ۰/۲۱۶ به عنوان مهم‌ترین مرحله از فرآیند مدیریت ادعا شناسایی شد. همچنین عدم نگهداری اطلاعات به صورت مکتوب و سیستم ثبت ناکارآمد هر دو از مرحله اسناد ادعا به ترتیب با وزن ۰/۴۶۴ و ۰/۴۳۹ و زمان ناکافی برای تهیه اسناد مربوطه از مرحله اعلان ادعا با وزن ۰/۴۳۸، به عنوان ۳ مشکل اساسی فرآیند مدیریت ادعا شناسایی شدند. بنابر نتایج به دست آمده و مشخص شدن اهمیت مرحله اسناد ادعا و همچنین اهمیت مشکلات این مرحله از فرآیند مدیریت ادعا؛ می‌بایست توجه بیشتری به این مرحله از فرآیند مدیریت ادعا جهت حل موثر ادعاها مطرح شده در پروژه‌های عمرانی داشته باشیم. در عین حال نزدیک بودن اوزان به دست آمده نشان از اهمیت سایر مراحل فرآیند مدیریت ادعا در حل ادعا دارد که نباید از آن غافل شد.</p>	<p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۰۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۱۸ شماره صفحات: ۱۱۹-۱۳۰</p> <p>از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید</p>  <p>واژه‌های کلیدی: ادعا، مدیریت ادعا، پروژه‌های عمرانی، تکنیک DANP</p>

استناد: بهبودی، افشین و فیلی، اردلان (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا در پروژه‌های عمرانی (مورد مطالعه: شهرداری شیراز، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۱۵(۵۶)، ۱۱۹-۱۳۰.

DOI: 10.30495/jupm.2022.28594.3953

مقدمه

امروزه صنعت ساخت‌وساز نقش مهمی در اقتصاد کشورها بر عهده دارد (Bagherpour & Mousavi, 2019). به نحوی که پیشرفت و توسعه در هر جامعه‌ای نیاز به ایجاد و بهره‌برداری از پروژه‌های عمرانی را روز افزون ساخته است. می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار در رونق کسب و کار در هر جامعه‌ای پروژه‌های عمرانی می‌باشند که روز به روز به پیچیدگی و وسعت آنها افزوده می‌شود (Mohammadpour, 2019; Sadeghian et al, 2018). با گسترش پروژه‌های عمرانی بخش قابل توجهی از منابع مالی کشورها به این پروژه‌ها اختصاص داده شده است (Hoseini & Armand, 2017). این امر توجه حداکثری به تحقق اهداف کلیدی و از پیش تعیین شده پروژه مانند کیفیت، زمان و هزینه را ضروری ساخته است. (Bakharri et al, 2015). با توجه به تعدد و حجم پروژه‌های عمرانی و همچنین شرایط پیش‌بینی نشده ناشی از مسائل اجرایی، اشتباه در طرح اولیه، عدم دقت در تهیه و تنظیم اسناد مناقصه و عدم همخوانی شرایط قرارداد با شرایط واقعی و جدید، دور از ذهن نیست که حجم دعاوی حقوقی در این پروژه‌ها رو به افزایش باشد که طبق تحقیقات به عمل آمده، این دعاوی حقوقی از وقت‌گیرترین و پرمخ‌دسترترین وقایع در پروژه‌های عمرانی می‌باشند که به صورت مستقیم بر کیفیت و هزینه پروژه اثر نامطلوبی دارد (Rezazadegan & Shakeri, 2016; Hoseinzade bahreini, 2016). با افزایش ادعا در قراردادها، می‌بایست راهکارهایی برای مقابله با آن ارائه داد؛ زیرا به طور قطع پیشگیری از بروز آن خیلی کم هزینه‌تر از حل اختلافاتی است که به واسطه عدم توجه به همین دعاوی ممکن است در طول مدت اجرای پروژه بوجود آید (Azadeh et al, 2015). ادعاها و در پی آن اختلافات به ویژگی‌های ذاتی در صنعت ساخت تبدیل شده‌اند. در بیشتر پروژه‌ها با سیستم‌های مختلف انجام پروژه، امکان بروز ادعاهایی از سوی طرفین، به خصوص پیمانکاران وجود دارد. اگرچه در هیچ پروژه‌ای نمی‌توان احتمال بروز این ادعاها را از میان برد، اما می‌توان با شناسایی علل و منشأ اصلی بروز ادعاها، تا حد زیادی از وقوع آنها در پروژه جلوگیری کرد (Izaditaban, 2017). "ادعا" در لغت به معنای درخواست و مطالبه است و در پیمانکاری به مواردی گفته می‌شود که در قرارداد به آن توجه کافی مبذول نشده است و یا تفسیرهای مختلفی از آن وجود دارد. هدف از ارائه یک ادعا، متقاعد کردن طرف دیگر قرارداد برای پرداخت و یا باز پرداخت وجوه اضافی به مدعی است. هر عاملی که سبب بروز اختلاف در تعهدات مندرج در قرارداد شود احتمالاً توسط پیمانکار و کارفرما در معرض ادعا قرار می‌گیرد. در واقع ادعا ابزاری برای اثبات حقی برای جبران هزینه‌ها یا زمان تحمیل شده خارج از قرارداد و اثبات مالکیت زمان و هزینه است (Izaditaban, 2017). در اصطلاح حقوقی "ادعا" یعنی خواستن و آن مربوط به زمانی است که موضوع مورد نظر هنوز در دادگاه مطرح نشده است. در این حالت، یک طرف، موضوع مورد نظر خود را که از قانون یا از قراردادی خاص نشأت می‌گیرد، به طرف دیگر اظهار می‌کند. بدیهی است که پذیرش یا عدم پذیرش این ادعا بستگی به واکنش طرف مقابل دارد (Harisi & Ashtiani, 2015). فرهنگ واژگان نظام فنی و اجرایی کشور در تعریف ادعا چنین آورده است: "درخواستی که معمولاً برای افزایش دریافت یا تمدید زمان اجرا به وسیله پیمانکار انجام می‌شود" (Darvish & Parchmi, 2014). مؤسسه انجمن مدیریت پروژه انگلستان در سال ۲۰۰۶ "ادعا" را اینچنین تعریف کرده است: «درخواست احقاق حق یا کسب شایستگی با استناد به مفاد قرارداد که به طور معمول به تقاضای پرداخت مبلغی اضافی یا تمدید زمان پروژه می‌انجامد» (Aghababaei & Moghaddasi, 2018). برای مقابله با افزایش قابل ملاحظه ادعا در پروژه‌های عمرانی، مدیریت ادعا شکل می‌گیرد (Nasirzadeh et al, 2019). مدیریت ادعا فرآیندی است که منابع را به خدمت می‌گیرد و آنها را با هم هماهنگ می‌کند تا روند پیشروی دعاوی از مرحله شناسایی و تحلیل به سمت آماده‌سازی و ارائه آنها پی گرفته شود و این امر قبل از استقرار و مذاکره بر روی دعاوی اتفاق می‌افتد (Kululanga et al, 2011). هدف مهم فرآیند مدیریت ادعا، حل مشکلات به وجود آمده به صورتی بهینه و مؤثر می‌باشد. طبیعی است که تمام ذینفعان پروژه خواهان کمینه کردن مشکلات و دوری از دعاوی باشند. کلید این کار، پیش‌گیری از مشکلات است. در صورت ظاهر شدن مشکل اگر هر یک از طرفین پاسخگو باشند شانس وقوع ادعا کاسته خواهد شد و کنترل اوضاع به دست گرفته خواهد شد. از آنجایی که هزینه جلوگیری ادعا از هزینه بردن آن به دعوی قضایی کمتر است، عاقلانه است که تمامی افراد درگیر در صنعت ساخت و ساز با فرآیند مدیریت دعاوی آشنا شوند (Bramble, 1990). پیکره مدیریت دانش پروژه، مدیریت ادعا را این‌گونه تعریف می‌کند: «فرآیندی است که در جهت حذف یا جلوگیری از بروز ادعا تلاش می‌کند و در صورت وقوع به عکس‌العمل در مقابل آن می‌پردازد. این فرآیند شامل کلیه رویه‌هایی است که برای حذف یا جلوگیری از افزایش دعاوی و همچنین مدیریت آنها در صورت رخداد، موردنیاز هست. مهمترین اصل در مدیریت دعاوی، اشراف کامل بر متن قرارداد و عبارات و بندهای آن است. مستندسازی از دیگر اصول مدیریت دعاوی است که در کلیه روش‌های اجرایی آن، نقش کلیدی دارد (Aghababaei & Moghaddasi, 2018).

فرآیند مدیریت ادعا خود شامل ۵ مرحله به شرح ذیل می‌باشد:

شناسایی، اعلان، بررسی، اسناد، ارائه و مذاکره (Bakharry et al, 2015).

مرحله اول (شناسایی): اولین گام و شاید مهم‌ترین گام در کل فرآیند مدیریت ادعا، شناسایی وضعیت یک ادعا می باشد (Aghababaei & Moghaddasi, 2018). این فرآیند شامل دو ویژگی «زمان‌بندی» و «دقت» می شود که می‌بایست این دو ویژگی را در دعاوی مربوط به ساخت و ساز لحاظ کرد. این بخش اولین و مهم‌ترین جزء فرآیند مدیریت ادعا محسوب می‌شود. شناسایی ادعا نیازمند اطلاعات کافی نسبت به پروژه و الزام‌های قراردادی می‌باشد (Eston, 1989).

مرحله دوم (اعلان ادعا): شناسایی دعاوی می‌بایست با فرآیند اعلان پیگیری شود. مالک یا نماینده وی می‌بایست به صورت رسمی درباره‌ی ادعا مطلع شوند یا در صورتی که پیمانکار توجیهات کافی را برای صرف هزینه یا زمان اضافی آورده باشد، می‌بایست اقدامات لازم برای درخواست تغییر انجام شود. چنین هشدار می‌تواند موجب آگاهی طرفین از شرایط می‌شود تا فرصت کافی برای جمع‌آوری ادله و حل اختلافات با ذهنی باز به وجود آید (Mitchel, 1998).

مرحله سوم (بررسی ادعا): دسترسی به اسناد در تحلیل و ارزیابی هزینه‌های ادعاها بسیار مهم هستند. در این مرحله از فرآیند مدیریت ادعا، پیمانکاران باید نسبت به بررسی فایل‌های مورد نیاز مطلع و برآورد هزینه ادعا را با اسناد دقیق به کارفرما ارائه دهد (Bakharry et al, 2015).

مرحله چهارم (اسناد ادعا): بعد از شناسایی آیت‌های مورد ادعا، باید اقدام به تولید اسناد مربوطه کنیم. تولید سند به این معنی است که اگر آیت تأخیری به وجود آمده است، حتما مکاتبه‌ای در آن خصوص انجام شود تا به توان با ارجاع به آن، ادعای خود را به صورت رسمی مطرح کرد. در صورتی که برای دعاوی شناسایی شده مستندات کافی تولید نشده باشد، امکان دارد در آینده طرح ادعا در آن زمینه با مشکلات زیادی مواجه شود. در واقع اسنادی مؤثر خواهد بود که مدرک ادعا را ارائه دهد و شانس برنده شدن را بهبود بخشد (Aghababaei & Moghaddasi, 2018).

مرحله پنجم (ارائه و مذاکره): در این فرآیند ادعایی تکمیل شده برای ارزیابی به طرف مقابل ارائه می‌شود و برای دستیابی به یک توافق از طریق بحث و سازش، مذاکره صورت می‌گیرد. این مرحله نیازمند شواهد و مدارک قوی و کافی به منظور اقناع طرف مقابل جهت پذیرش ادعای مطرح شده می‌باشد (Bakharry et al, 2015). با توجه به مطالب بیان شده عدم شناخت کافی از مشکلات فرآیند مدیریت ادعا می‌تواند به تهدیدی بزرگتر برای اجرای پروژه‌ها تبدیل شود. از سوی دیگر شناسایی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا و لزوم توجه به آنها می‌تواند گام مهمی در مدیریت ادعاهای رایج در پروژه‌های عمرانی بردارد و سازمان و هر یک از ارکان پروژه را به سوی هدف مورد نظر سوق دهد. لذا؛ جهت کمک به بهبود روند مدیریت ادعاها، در پژوهش حاضر با مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی پژوهش‌های پیشین نسبت به شناسایی مشکلات تجربه شده توسط پیمانکاران و کارفرمایان در طول مراحل فرآیند مدیریت ادعا و اولویت‌بندی آنها با استفاده از رویکرد DANP اقدام شد.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق

دعاوی یکی از مهم‌ترین پدیده‌های رایج در پروژه‌های عمرانی کشور است که عمری به درازای قراردادهای دارد. این دعاوی در طی دهه‌های گذشته در ساده‌ترین و پیش پا افتاده‌ترین تا پیچیده‌ترین پروژه‌های ساختمانی رخ داده است (Gurkani et al, 2019). در ۳۰ سال گذشته، با افزایش قابل ملاحظه ادعا در صنعت ساخت و ساز، مدیریت ادعای ساخت و ساز بزرگترین چالشی است که پیمانکاران درگیر آن هستند (Nasirzadeh et al, 2019). رشد دعاوی و ادعاها، اختلافات و تعهدات حل‌وفصل نشده به همراه دشواری دستیابی به راه‌حل‌های معقول در زمان مناسب و با هزینه قابل قبول و بطور کارا در پروژه‌های ساخت با حصول اهداف اصلی سه‌گانه‌ی مدیریت پروژه (زمان، هزینه و کیفیت)، رابطه‌ی معکوس دارد؛ به طوری‌که افزایش ادعاها، سبب ایجاد اثر منفی در سه متغیر مذکور می‌شود. بر اساس تحقیق‌های انجام شده، یک‌چهارم از وقت مدیران پروژه‌ها صرف حل و فصل تنش‌ها و اختلاف‌ها می‌شود و در همین راستا بسیاری از ذینفعان پروژه‌ها، ادعاها و اختلاف‌ها را از مخربترین اتفاقات پروژه‌های عمرانی می‌دانند (Javidroozi et al, 2015 & Talkhabi et al, 2013). در همین راستا پیشینه تجربی تحقیق به صورت زیر مطرح شده است:

باقریور و موسوی در سال ۲۰۱۹ در پژوهشی با عنوان «ارائه مدل ساختاری تفسیری جهت مدیریت ادعا در پروژه‌های عمرانی» به شناسایی و سطح‌بندی مهم‌ترین علل ایجاد ادعا در پروژه‌های عمرانی کشور با استفاده از رویکرد مدل سازی ساختاری-تفسیری پرداخته‌اند. پس از

¹ Identification

² Notification

³ Examination

⁴ Documentation

⁵ Presentation & Negotiation

انجام مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه با خبرگان ۳۴ مورد علل ایجاد ادعا در پروژه‌های عمرانی شناسایی گردید و در قالب پرسشنامه میان ۴۹ نفر از خبرگان توزیع گردید. پس از تحلیل و بررسی نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS 4 علت "انتخاب پیمانکار بر مبنای قیمت پایین تر و بدون در نظر گرفتن صلاحیت و توانایی فنی"، "قیمت پایین قرارداد به دلیل رقابت بالا"، "ابهام و تناقض در اسناد و مفاد قرارداد" و "تغییرات شدید و غیر منتظره در نرخ ارز و بهره بانکی" دارای بالاترین اهمیت در کاهش و پیشگیری از بروز ادعاها می باشند.

ایزدی تابان در سال ۲۰۱۷ در پژوهشی به «بررسی عوامل مؤثر بر کاهش ادعا در قرارداد های مدیریت پیمان در پروژه‌های ساخت» و همچنین «ارائه راهکاری جهت پیشگیری و نیز حل این موضوع» پرداخته است. در این پژوهش پس از انجام مصاحبه با کارفرما، مشاور و پیمانکاران عوامل بروز ادعاها را در قراردادی در ایران شناسایی شده است. نتایج نشان داده است که مهم ترین عوامل بروز ادعا در این قبیل پروژه‌ها مشکلاتی همانند: "مدیریت اجرایی"، "مناقضات"، "تغییر مقادیر کارها"، "تأخیرها"، "خاتمه پیمان"، "نظارت ضعیف پیمانکاران نامناسب" و مواردی همانند آنها علاوه بر کمبود اعتبارات، گریبانگیر بعضی از پروژه‌هاست.

محمدنژاد و همکاران ۲۰۱۶ در پژوهشی به بررسی «مشکلات مربوط به فرآیند مدیریت ادعا در این: از نظر پیمانکاران» پرداخته اند. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. بدین صورت که پس از توزیع پرسشنامه در میان ۴۰ نفر از پیمانکاران حوزه ساخت و ساز نظرات آنها را در مورد مشکلات مربوط به فرآیند مدیریت ادعا که توسط آنها تجربه شده‌اند، جمع‌آوری شده است. نتایج نشان داده است: "فقدان آگاهی کارکنان سایت در زمینه‌ی ردیابی دعاوی" و "عدم دسترسی یا عدم وجود اسناد مرتبط و تضادهای برخاسته در حین مذاکرات پیمانکار/مالک" از مشکلات بحرانی مرتبط با فرآیند مدیریت دعاوی هستند.

گلابچی و همکاران در سال ۲۰۱۵ در پژوهشی به «تدوین و تحلیل مدل بسته ادعا در پروژه‌های طرح و ساخت غیرصنعتی ایران» پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش شرکت های بزرگ فعال در پروژه های طرح و ساخت غیر صنعتی کشور بوده اند. نتایج نشان داده است که به طور عمده بخش اعظمی از منشا یا همان علل غیر مستقیم بروز ادعاها در زمان قبل از مناقصه و علل مستقیم یا به عبارتی علل ادعا در زمان اجرای پروژه به وجود می آید. عمدتاً عامل منشا بروز ادعاها در زمان قبل از مناقصه متوجه کارفرما و در حین و بعد از مناقصه متوجه کارفرما و پیمانکار می باشد.

بخارا و همکاران در سال ۲۰۱۵ در پژوهشی با عنوان «بررسی مشکلات مدیریت ادعای ساخت و ساز در مالزی» پس از توزیع پرسشنامه و جمع‌آوری نظرات ۱۵۵ پیمانکار و ۴۹ مشاور به نتایج زیر دست یافته اند: "عدم آگاهی کافی پرسنل درگیر در پروژه نسبت به عوامل بروز ادعا و تشخیص آنها"، "عدم دسترسی صحیح به اسناد مربوطه و آگاهی کافی نسبت به آنها" و همچنین "درگیری هایی که در طول اجرای قرارداد بین کارفرما و پیمانکار" رخ می دهد از مشکلات مربوط به فرآیند مدیریت ادعا هستند. انشاسی و همکاران در سال ۲۰۰۹ در پژوهشی به بررسی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا در فلسطین پرداخته اند. این پژوهش مبتنی بر پرسشنامه از پیمانکاران محلی و متمرکز بر مشکلات بحرانی مرتبط بر فرآیند مدیریت ادعا بوده است. نتایج نشان داده است که؛ "فقدان آگاهی کارکنان پروژه برای تشخیص ادعاها"، "عدم دسترسی به اسناد مربوطه" و همچنین "درگیری هایی که در طول مذاکرات مالک و پیمانکار به وجود می آید"، از عوامل مهم مربوط به فرآیند مدیریت ادعا هستند. ارزایج در سال ۲۰۲۰ در پژوهشی به بررسی «ماهیت و علل دعاوی در پروژه‌های کلید در دست عراق» پرداخته است. در این پژوهش چهار نهاد دولتی فعال در حوزه صنعت ساخت و ساز مورد بررسی قرار گرفته‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که تعطیلات عمومی و رویدادهای مذهبی مهم‌ترین عامل پیدایش دعاوی هستند و این امر نشأت گرفته از برنامه‌ریزی ضعیف پروژه توسط پیمانکاران به هنگام آماده‌سازی برنامه پیشرفت کار می‌باشد. کرسی و کیشوره در سال ۲۰۱۷ در پژوهشی به بررسی «علل و انواع دعاوی در صنعت ساختمان هند - از دیدگاه پیمانکاران» پرداخته اند. نتایج پژوهش با استفاده از توزیع پرسشنامه در میان سازمان‌های مختلف فعال در حوزه صنعت ساخت و ساز در هند به دست آمده است. نتایج نشان داد که مهم‌ترین عوامل مؤثر در شکل‌گیری ادعاها؛ تاخیر در تحویل کارگاه، اختلاف بین مقادیر واقعی و اولیه، درخواست تغییرات بیش از حد توسط کارفرما، تاخیر در تصویب نقشه‌های کارگاهی توسط نماینده کارفرما و تغییر محدوده پروژه است. پژوهش‌های پیشین در این حوزه بیشتر به عوامل بروز ادعا در پروژه‌های عمرانی پرداخته است و در آخر به چند مورد از مهم‌ترین عوامل بروز ادعا در این پروژه‌ها اشاره شده است. اما پژوهش حاضر به دنبال شناسایی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا و الویت‌بندی آنها جهت مقابله با بروز ادعاها را در پروژه‌های عمرانی است

مواد و روش تحقیق

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از بعد ماهیت روش، به دلیل اینکه به دنبال شناسایی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا و اولویت بندی آن‌هاست توصیفی-پیمایشی و از نظر اینکه به دنبال بهره‌گیری از نظرات خبرگان است از نوع تصمیم‌گیری چند شاخصه به شمار می‌آید. همچنین پژوهش حاضر از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به شمار می‌آید. در این پژوهش کمیته خبرگان با توجه به هدف تحقیق

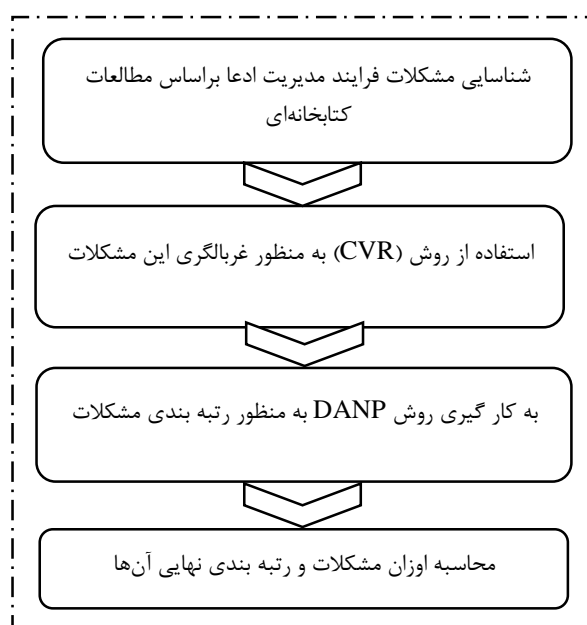
متشکل از ۸ نفر کارشناسان آشنا با مبحث مدیریت ادعا با حداقل ده سال سابقه حضور در پروژه‌های عمرانی شهرداری شیراز است. جدول شماره ۱ مشخصات خبرگان را نشان می‌دهد.

جدول ۱- مشخصات خبرگان

تعداد خبرگان	سمت	میانگین سن	میانگین سابقه خدمت	میزان تحصیلات		
				کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکترا
۱	معاونت شهرداری	۴۵	۲۲	۰	۱	۰
۳	مدیریت پروژه	۴۰	۱۵	۰	۳	۰
۲	ناظر	۳۵	۱۲	۰	۱	۱
۲	سرپرست دفتر فنی	۳۵	۱۱	۰	۲	۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

در این پژوهش پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی پژوهش‌های پیشین نسبت به شناسایی مشکلات هر مرحله از فرآیند مدیریت ادعا اقدام گردید. سپس از دو پرسشنامه سنجش روایی محتوا CVR و همچنین پرسشنامه طراحی شده مقایسات زوجی مبتنی بر تکنیک DANP جهت جمع‌آوری نظرات خبرگان استفاده شد. در ادامه مراحل پژوهش در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱- مراحل پژوهش

جهت سنجش روایی محتوایی CVR پرسشنامه‌ای تهیه و از خبرگان درخواست شد تا نظرات خود را در خصوص هر یک از عوامل شناسایی شده با انتخاب یکی از سه عبارت «ضروری است»، «مفید است ولی ضرورتی ندارد» و «ضرورتی ندارد» بیان کنند (Hassanzadeh et al, 2012). شاخص CVR بر اساس فرمول زیر تعیین می‌گردد:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

در این فرمول N تعداد کل خبرگان و n_e تعداد افرادی که یک گزینه را انتخاب کرده‌اند بوده و حاصل عبارت فوق نمایانگر ارزش شاخص مورد اندازه‌گیری می باشد (Rungtusanatham, 1998). بدیهی است که هر چه مقدار CVR بزرگتر باشد رتبه بالاتری خواهد داشت و آن عامل از اهمیت بیشتری در بین مشکلات فرآیند مدیریت ادعا دارد و بالعکس عواملی که مقدار CVR محاسبه شده برای آنها کمتر از میزان مورد نظر با توجه به نظر اجماع خبرگان باشد به علت نداشتن روایی محتوایی قابل قبول کنار گذاشته می‌شوند (Sohrabi et al, 2010).

روش DANP یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه است که با استفاده از ماتریس ارتباطات Dematel سوپر ماتریس ANP را تشکیل داده و وزن معیارها و زیرمعیارها را محاسبه می‌کند. در واقع روش DANP ترکیبی از روش ANP و Dematel است. (Farzaneh et al, 2020). برای دسترسی به قضاوت خبرگان از مصاحبه و پرسشنامه به صورت مکرر استفاده می‌شود. از هر یک از پاسخ دهندگان خبره درخواست می‌شود تا تأثیرات مستقیم بین هر یک از دو عامل تحت بررسی را با انتخاب یک عدد صحیح بین صفر تا چهار ارزیابی کند. که عدد صفر نشان دهنده عدم تأثیرگذاری و عدم وجود رابطه، عدد یک به معنای تأثیرگذاری و رابطه کم، عدد دو به معنای تأثیرگذاری و رابطه متوسط، عدد سه به معنای تأثیرگذاری و رابطه زیاد است و عدد چهار نشان دهنده وجود رابطه بسیار زیاد و تأثیرگذاری بالای دو عامل است. نماد X_{ij} نشان دهنده درجه تأثیر فاکتور i بر فاکتور j از نگاه فرد پاسخ دهنده است. عناصر واقع بر قطر ماتریس یعنی عناصری که برای آن $i = j$ مقدار صفر می‌گیرند. به این ترتیب برای هر فرد پاسخ دهنده یک ماتریس غیر منفی $n \times n$ به صورت زیر خواهیم داشت. $X^k = [x_{ij}^k]$

که در آن K نشان دهنده شماره فرد پاسخ دهنده و n نشان دهنده تعداد عوامل مورد بررسی است. اگر تعداد پاسخ دهندگان H نفر باشد آنگاه H ماتریس خواهیم داشت. جهت ادغام نظرات پاسخ دهندگان ماتریس میانگین $A = [a_{ij}]$ به صورت زیر محاسبه می‌گردد.

$$a_{ij} = \frac{1}{H} \sum_{k=1}^H x_{ij}^k$$

این ماتریس که آن را D می‌نامیم از ضرب ماتریس‌های A (که در بالا محاسبه آن شرح داده شد) و S (که به صورت زیر محاسبه می‌شود) به دست می‌آید. هر عنصر ماتریس D بین صفر و یک خواهد بود.

$$D = S \cdot A$$

$$S = \frac{1}{\max \sum_{j=1}^n a_{ij}}$$

ماتریس روابط کلی T با استفاده از فرمول زیر حاصل می‌شود.

$$T = D(I - D)^{-1}$$

در فرمول ذکر شده I ماتریس همانی (ماتریس یکه) می‌باشد. بنابراین ماتریس نرمال شده D را از ماتریس همانی کم کرده و سپس ماتریس حاصل شده $(I - D)$ را معکوس و در نهایت برای بدست آوردن ماتریس T ماتریس نرمال شده D را در معکوس $(I - D)$ ضرب می‌کنیم.

$$R_i = [r_{ij}]_{n \times 1} = \left[\sum_{i=1}^n t_{ij} \right]_{1 \times n}$$

$$D_i = [d_{ij}]_{1 \times n} = \left[\sum_{j=1}^n t_{ij} \right]_{n \times 1}$$

با استفاده از دو رابطه بالا حاصل جمع سطرها و ستون‌ها در ماتریس T محاسبه شده و به ترتیب بردار R_i و D_i نامیده می‌شوند. نمودار علی با ترسیم زوج‌های مرتب $(R_i - D_i)$ و $(R_i + D_i)$ حاصل می‌شوند که در آن محور افقی $(R_i + D_i)$ میزان اهمیت معیار i را نشان می‌دهد و محور عمودی $(R_i - D_i)$ درجه علیت معیار i را مشخص می‌کند. زمانی که مقدار $(R_i - D_i)$ مثبت شود معیار متعلق به گروه علت (اثرگذار) است و اگر منفی باشد متعلق به گروه معلول (اثرپذیر) خواهد بود. در هر یک از ماتریس‌ها با تقسیم کردن عنصر هر سطر بر مجموع عناصر همان سطر ماتریس نرمال می‌گردد. با نرمال شدن تمامی ماتریس‌ها، ماتریس تأثیر کلی نرمال شده (Tn) حاصل می‌گردد. (مجموع هر ستون در ماتریس روابط کل با نرمال کردن باید برابر یک گردد). با جا به جا کردن جای سطر و ستون ماتریس تأثیر کلی نرمال شده Tn (ماتریس ترانهاده ماتریس روابط کل) ماتریس ناموزون بدست می‌آید.

$$w = (T^{nor})^T$$

ابتدا ماتریس تأثیرگذاری گروهی کلی TD را محاسبه می‌کنیم. هر کدام از درایه‌های این ماتریس برابر با میانگین همه عناصر زیر ماتریس مربوط به آن درایه در ماتریس کلی معیارها می‌باشد.

$$t_D^{ij} = \frac{\sum_{h=1}^{m_i} \sum_{k=1}^{m_j} t_{chk}^{ij}}{m_i m_j}$$

و سپس TD را نرمال و ترانهاده آن را محاسبه کرده و در نهایت در سوپر ماتریس ناموزون ضرب می‌کنیم:

$$W^W = (TD^n)^T \cdot W$$

سوپر ماتریس حد با به توان رسیدن تمامی عناصر سوپر ماتریس موزون تا زمانی که همگرایی حاصل شود یا به عبارت دیگر تمامی عناصر سوپر ماتریس همانند هم شوند، محاسبه می‌شوند. در نهایت وزن نسبی معیارهای تصمیم‌گیری از آن حاصل می‌گردد (Amiri et al, 2019).

$$\lim_{h \rightarrow \infty} (W^W)^h$$

محدوده مورد مطالعه

پژوهش‌های انجام گرفته در تمامی حوزه‌ها با محدودیت‌هایی مواجهه است که این پژوهش نیز مستثنی از این قاعده نمی باشد؛ لذا با توجه به اینکه افق زمانی تحقیق، از نوع مقطعی است، یافته‌های این تحقیق می‌تواند، فقط در سطح جامعه مورد مطالعه از قابلیت تعمیم برخوردار باشد. همچنین با توجه به اینکه جامعه آماری افراد شاغل در پروژه‌های عمرانی شهرداری شیراز می باشد، نمی‌توان نتیجه پژوهش را به سایر پروژه‌های عمرانی تعمیم داد

بحث و یافته‌های تحقیق

در این پژوهش، پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای مشکلات فرآیند مدیریت ادعا شناسایی و جهت‌گیری و شناسایی مهم‌ترین مشکلات، پرسشنامه‌ای بر اساس روش CVR طراحی و بین خبرگان توزیع شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه و انجام محاسبات CVR، پنج مشکل کمبود آگاهی کارکنان پروژه‌ها نسبت به شناسایی موارد ادعا، زمان ناکافی، کمبود دانش قراردادی کارکنان، عدم وجود افراد ماهر و عدم دسترسی به اسناد مورد استفاده برای شناسایی ادعا از فرآیند شناسایی ادعا، پنج مشکل عدم دسترسی به اسناد مورد نیاز، روش‌های مبهم در تهیه اطلاعات، دستورالعمل ضعیف برای ارائه ادعا، زمان ناکافی و مشخص نبودن مسئول اعلام ادعا از فرآیند اعلان ادعا، شش مشکل عدم دسترسی به سوابق تجزیه و تحلیل‌ها، زمان ناکافی برای بررسی کامل ادعا، عدم وجود قانون یا قراردادی به عنوان مبنای روش‌های مبهم برای بررسی ادعاها، عدم وجود یک فرمول استاندارد برای ارزیابی تأثیر و محاسبه خسارات و فرمول غیرواقعی برای محاسبه خسارات از فرآیند بررسی ادعا، پنج مشکل عدم نگهداری اطلاعات به صورت مکتوب، سیستم ثبت ناکارآمد، ثبت نادرست اطلاعات، در دسترس نبودن اسناد در مواقع نیاز و به تأخیر انداختن ارزیابی اسناد مورد نیاز از فرآیند اسناد ادعا و هفت مشکل عدم دسترسی به اسناد مربوطه برای ارائه ادعا، عدم وجود افراد ماهر در تهیه پیش‌نویس ادعا، ارتباط ضعیف در ارائه یک ادعا، اختلاف در جریان مذاکرات، شواهد نامطمئن برای متقاعد کردن طرف مقابل، مذاکرات ضعیف و حل و فصل دشوار بدون هیچ‌گونه دادخواست یا داوری از فرآیند ارائه و مذاکره وارد مرحله بعدی مطالعه شدند. سپس پرسشنامه‌ای شامل یک ماتریس 28×28 میان ۸ نفر خبره در پروژه‌های عمرانی شهرداری شیراز توزیع و از آنها خواسته شد تأثیر هر آیت بر دیگری را با استفاده از اعداد صفر تا چهار مشخص نمایند. جداول شماره ۲ و ۳ نتایج محاسبات تکنیک DANP فرآیندها و مشکلات را نشان می‌دهد.

جدول ۲- تحلیل درجه اهمیت، درجه علیت و وزن فرآیندها.

فرآیند	نماد	Ri	Di	Di + Ri	Di - Ri	نوع معیار	وزن
شناسایی ادعا	A	۱,۳۷	۱,۶۵	۳,۰۲	۰,۲۸	علت	۰,۱۶۶
اعلان ادعا	B	۱,۵۹	۱,۶۴	۳,۲۳	۰,۰۵	علت	۰,۲۰۵
بررسی ادعا	C	۱,۵۶	۱,۵۶	۳,۱۱	-۰,۰۱	معلول	۰,۲۰۱
اسناد ادعا	D	۱,۶۷	۱,۳۰	۲,۹۴	-۰,۳۷	معلول	۰,۲۱۶
ارائه و مذاکره	E	۱,۶۴	۱,۶۹	۳,۳۳	۰,۰۵	علت	۰,۲۱۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

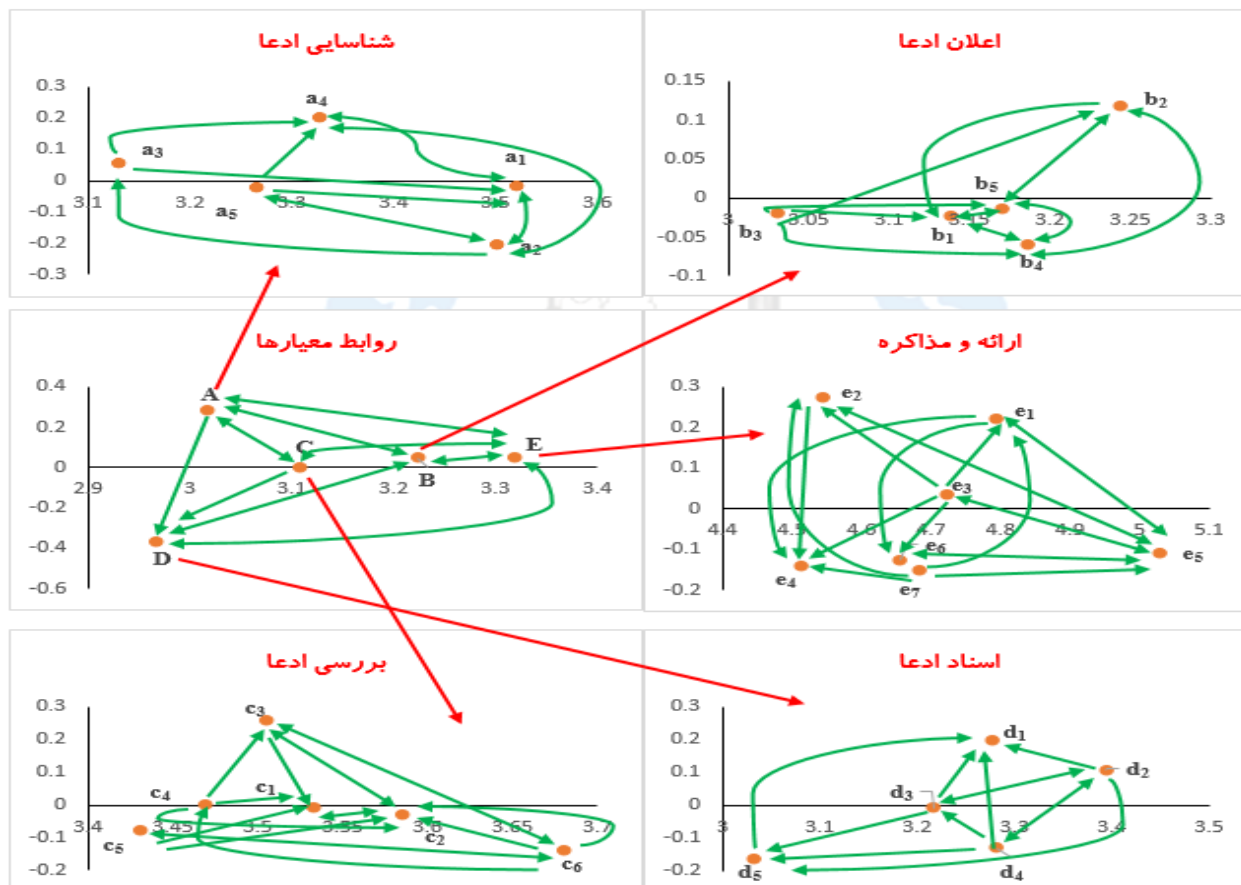
نتایج حاصل از جدول شماره ۲ و وزن به دست آمده برای هر فرآیند نشان می‌دهد اسناد ادعا با وزن $0/216$ به عنوان مهم‌ترین مرحله از فرآیند مدیریت ادعا می‌باشد و پس از آن فرآیندهای ارائه و مذاکره و اعلان ادعا به ترتیب با اوزان $0/212$ و $0/205$ اولویت می‌یابند. همچنین جدول فوق شدت و جهت اثر ماتریس فرآیندها را نشان می‌دهد که بیشترین R (میزان اثرپذیری) مربوط به فرآیند اسناد ادعا می‌باشد و کمترین R (میزان اثرپذیری) مربوط به فرآیند شناسایی ادعا می‌باشد. بیشترین D (میزان اثرگذاری) مربوط به فرآیند ارائه و مذاکره و کمترین D (میزان اثرگذاری) مربوط به فرآیند اسناد ادعا می‌باشد. در ادامه دو مقادیر $Di + Ri$ میزان اهمیت تأثیرگذاری فرآیندها و $Di - Ri$ نوع فرآیندها را نشان می‌دهند.

جدول ۳- تحلیل درجه اهمیت، درجه علیت و وزن زیرمعیارها

رتبه	وزن	نوع زیر معیار	Di - Ri	Di + Ri	Di	Ri	زیرمعیار	نماد
۱۳	۰,۰۳۴۹	معلول	-۰,۰۱۷	۳,۵۲۱	۱,۷۵۲	۱,۷۶۹	کمبود آگاهی کارکنان پروژه‌ها نسبت به شناسایی ادعا	A ₁
۱۵	۰,۰۳۴۰	علت	۰,۰۶۰	۳,۵۰۲	۱,۷۸۱	۱,۷۲۱	زمان ناکافی	A ₂
۲۵	۰,۰۳۰۵	علت	۰,۰۶۵	۳,۱۳۱	۱,۵۹۸	۱,۵۳۳	کمبود دانش قراردادی کارکنان	A ₄
۱۴	۰,۰۳۴۶	معلول	-۰,۱۴۳	۳,۳۳۷	۱,۵۹۲	۱,۷۳۵	عدم وجود افراد ماهر	A ₅
۲۰	۰,۰۳۲۰	علت	۰,۰۳۵	۳,۲۶۷	۱,۶۵۱	۱,۶۱۶	عدم دسترسی به اسناد مورد استفاده برای شناسایی ادعا	A ₆
۸	۰,۰۴۱۴	معلول	-۰,۰۸۴	۳,۱۳۸	۱,۵۲۷	۱,۶۱۱	عدم دسترسی به اسناد مورد نیاز	B ₁
۷	۰,۰۴۱۵	علت	۰,۰۵۳	۳,۲۴۵	۱,۶۴۹	۱,۵۹۶	روش های مبهم در تهیه اطلاعات	B ₂
۱۰	۰,۰۳۶۰	علت	۰,۲۲۰	۳,۰۳۲	۱,۶۲۶	۱,۴۰۶	دستورالعمل ضعیف برای ارائه ادعا	B ₃
3	۰,۰۴۳۸	معلول	-۰,۱۱۳	۳,۱۸۷	۱,۵۳۷	۱,۶۵۰	زمان ناکافی برای تهیه اسناد	B ₄
4	۰,۰۴۲۸	معلول	-۰,۰۷۷	۳,۱۷۱	۱,۵۴۷	۱,۶۲۴	مشخص نبودن مسئول اعلان ادعا	B ₅
۱۱	۰,۰۳۵۶	معلول	-۰,۱۵۸	۳,۵۳۴	۱,۶۸۸	۱,۸۴۶	عدم دسترسی به سوابق تجزیه و تحلیل ها	C ₁
۱۲	۰,۰۳۵۱	معلول	-۰,۱۰۶	۳,۵۸۶	۱,۷۴۰	۱,۸۴۶	زمان ناکافی برای بررسی کامل ادعا	C ₂
۱۶	۰,۰۳۳۱	علت	۰,۰۰۹	۳,۵۰۵	۱,۷۵۷	۱,۷۴۸	عدم وجود مبنای تعیین ادعا	C ₄
۱۸	۰,۰۳۳۰	علت	۰,۰۰۶	۳,۴۷۰	۱,۷۳۸	۱,۷۳۲	روش های مبهم برای بررسی ادعا	C ₅
۲۱	۰,۰۳۱۶	علت	۰,۰۵۱	۳,۴۳۱	۱,۷۴۱	۱,۶۹۰	عدم وجود فرمول استاندارد ارزیابی تأثیر و محاسبه خسارات	C ₆
۱۷	۰,۰۳۳۰	علت	۰,۱۹۹	۳,۶۸۱	۱,۹۴۰	۱,۷۴۱	فرمول غیرواقعی برای محاسبه خسارات	C ₈
۱	۰,۰۴۶۴	معلول	-۰,۲۵۰	۳,۲۷۸	۱,۵۱۴	۱,۷۶۴	عدم نگهداری اطلاعات به صورت مکتوب	D ₂
۲	۰,۰۴۳۹	علت	۰,۱۲۰	۳,۳۹۴	۱,۷۵۷	۱,۶۳۷	سیستم ثبت ناکارآمد	D ₃
۹	۰,۰۴۱۱	علت	۰,۱۱۲	۳,۲۱۶	۱,۶۶۴	۱,۵۵۲	ثبت نادرست اطلاعات	D ₄
۵	۰,۰۴۲۳	علت	۰,۱۲۸	۳,۲۸۲	۱,۷۰۵	۱,۵۷۷	در دسترس نبودن اسناد در مواقع نیاز	D ₅
۶	۰,۰۴۱۹	معلول	-۰,۱۱۰	۳,۰۳۲	۱,۴۶۱	۱,۵۷۱	به تأخیر انداختن ارزیابی اسناد مورد نیاز	D ₆
۲۲	۰,۰۳۱۴	معلول	-۰,۰۸۷	۴,۷۹۵	۲,۳۵۴	۲,۴۴۱	عدم دسترسی به اسناد مربوطه برای ارائه ادعا	E ₁
۲۶	۰,۰۲۹۵	علت	۰,۰۴۵	۴,۵۴۶	۲,۲۹۵	۲,۲۵۰	عدم وجود افراد ماهر در تهیه پیش نویس ادعا	E ₂
۲۷	۰,۰۲۸۴	علت	۰,۲۵۲	۴,۷۲۲	۲,۴۸۷	۲,۲۳۵	ارتباط ضعیف در ارائه یک ادعا	E ₃
۲۴	۰,۰۳۰۶	معلول	-۰,۲۷۱	۴,۵۱۳	۲,۱۲۱	۲,۳۹۲	اختلاف در جریان مذاکرات	E ₄
۱۹	۰,۰۳۲۵	معلول	-۰,۰۷۸	۵,۰۳۰	۲,۴۷۶	۲,۵۵۴	شواهد نامطمئن برای متقاعد کردن طرف مقابل	E ₅
۲۳	۰,۰۳۰۸	معلول	-۰,۱۶۸	۴,۶۵۶	۲,۲۴۴	۲,۴۱۲	مذاکرات ضعیف	E ₆
۲۸	۰,۰۲۸۳	علت	۰,۳۰۶	۴,۶۸۴	۲,۴۹۵	۲,۱۸۹	حل و فصل دشوار بدون هیچگونه دادخواست یا داوری	E ₈

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

نتایج حاصل از جدول شماره ۳ و وزن به دست آمده برای مشکلات هر فرآیند نشان می‌دهد عدم نگهداری اطلاعات به صورت مکتوب و سیستم ثبت ناکارآمد هر دو از مرحله اسناد ادعا به ترتیب با وزن ۰/۰۴۶۴ و ۰/۰۴۳۹ و زمان ناکافی برای تهیه اسناد مربوطه از مرحله اعلان ادعا با وزن ۰/۰۴۳۸، به عنوان ۳ مشکل اساسی فرآیند مدیریت ادعا می‌باشند. حال با توجه به محاسبه R_i و D_i های مربوط به ماتریس ارتباطات کل و هم چنین ماتریس تأثیر کلی، درجه اهمیت و درجه علیت معیارهای اصلی و زیر معیارها حاصل می‌شود. سپس بر طبق این نتایج و محاسبه حد آستانه، نمودارهای روابط علی و معلولی برای معیارها و زیر معیارهای هر دسته و نوع ارتباط موجود میان آنها ترسیم می‌شود.



شکل ۲- نمودار روابط علی و معلولی منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۰

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

پیشرفت طرح‌های عمرانی در یک کشور عامل مهمی جهت ارزیابی توسعه یافتگی آن مرز و بوم است. از طرفی موفقیت پروژه‌های عمرانی مرهون حضور عواملی است که توانایی اتمام امور پیمان را با کمینه هزینه و بیشینه سود داشته باشند. امروزه تأخیر در پروژه‌های عمرانی پدید آورنده دعوای می‌باشد، به گونه‌ای که بیشتر این پروژه‌ها در سطح کشور همواره با این پدیده مواجه بوده و این امر خسارت‌های قابل ملاحظه‌ای نیز برای آن‌ها به همراه داشته است. لذا جهت مقابله با دعوای به وجود آمده در پروژه‌ها، مدیریت ادعا شکل می‌گیرد که می‌توان با شناسایی مشکلات فرآیند آن تا حد زیادی از بروز دعوای در پروژه‌ها جلوگیری کرد. اولین گام فرآیند مدیریت ادعا شناسایی وضعیت یک ادعا می‌باشد که نیازمند اطلاعات کافی نسبت به محدوده و الزام‌های قراردادی است. این مرحله از فرآیند مدیریت ادعا با اعلان آن که آگاه ساختن طرف مقابل نسبت به بروز ادعا می‌باشد ادامه می‌یابد. در مرحله بعد با بررسی درخواست ادعای مطرح شده با توجه به مفاد قرارداد و بندهای قرارداد نسبت به صحت یا خطا بودن آن اطمینان حاصل می‌شود. طرف ارائه دهنده ادعا می‌بایست جهت اثبات ادعای خود نسبت به ثبت اسناد اقدام نماید زیرا مستند سازی مؤثر احتمال کسب نتیجه مطلوب را بهبود می‌بخشد. در مرحله آخر برای دستیابی به یک توافق از طریق بحث و سازش مذاکره صورت می‌گیرد که این مرحله نیازمند مدارک قوی و کافی جهت اقناع طرف مقابل جهت پذیرش ادعای مطرح شده می‌باشد. پژوهش حاضر با هدف شناسایی مشکلات فرآیند مدیریت ادعا در پروژه‌های عمرانی و اولویت‌بندی این مشکلات با استفاده از راهبرد تصمیم‌گیری چند وجهی و براساس روش DANP صورت پذیرفت. در ابتدا و بر اساس مطالعات کتابخانه‌ای مشکلات اساسی فرآیند مدیریت ادعا شناسایی و در قالب بخش‌های شناسایی ادعا، اعلان ادعا، بررسی ادعا، اسناد ادعا و ارائه و مذاکره دسته‌بندی شدند. این گروه‌ها در قالب ۲۸ زیربخش تقسیم و مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. مدیریت مؤثر دعوای بر پایه مستندسازی و نگهداری مدارک حقوقی محکم استوار است و گردآوری و نگهداری اسناد و مدارک مهمترین بخش مدیریت ادعا می‌باشد. مستند سازی جامع و دقیق از تمامی مراحل اجرای پروژه شامل حفظ و نگهداری اسناد مناقصه، ابلاغیه‌ها، صورت وضعیت‌ها، دستورات تغییر کار، مکاتبات و صورت جلسات شرط لازم به منظور طرح یا پاسخ‌گویی به هرگونه ادعا می‌باشد؛ زیرا این مستندات هستند که نشان دهنده موضوع مورد ادعا، زمان رخداد آن و دلایل بروز ادعا می‌باشند. نتایج این پروژه همسو با نتایج پژوهش‌های پیشین است (Shakeri؛ Mohammadnejad et al, 2016).

Rezazadegan, 2016). براساس این اولویت بندی، عدم نگهداری اطلاعات به صورت مکتوب رتبه نخست را به خود اختصاص داد. گزارش و ثبت ادعا در قالب اسناد مکتوب از جمله مهمترین ورودی فرآیند شناسایی ادعاهای هزینه‌ای و یکی از ده منشأ اساسی بروز ادعا در ساخت و ساز می باشد. سیستم ثبت ناکارآمد نیز در این اولویت بندی رتبه دوم را کسب کرده است. امروزه طرح دعوی یا پاسخگویی به ادعا نیازمند استفاده به موقع از اسناد قابل اعتماد و دقیق قراردادی می باشد که در قالب مجموعه‌های منظم و منسجم ثبت و نگهداری شده‌اند. رتبه سوم این اولویت بندی راه زمان ناکافی برای تهیه اسناد مربوطه به دلیل حجم بالای کار به خود اختصاص داد. در شرایط برنامه ریزی شده، مدیریت منطقی پروژه در رویارویی با تغییرات مستلزم ثبت دقیق رویدادها، علل تاخیرات و کاهش بهره‌وری عملکرد به جهت تحلیل موثر و تصمیم‌گیری صحیح ارکان پروژه می باشد. البته این امر در اغلب اوقات به دلیل فشردگی زمانبندی فعالیت‌های پروژه و فشار کاری بالای پرسنل وانهادده می شود. لذا پیشنهاد می شود به این منظور تمامی ارکان پروژه در زمان انجام هر یک از فعالیت‌های مربوطه گزارشی از تاخیرات و اثرگذاری آنها بر برنامه مبنای پروژه در قالب الگوی توافقی از پیش تعیین شده به همراه مستندات مربوطه ارائه نمایند تا در سریع‌ترین زمان ممکن و در محیطی روشن و شفاف در مورد چگونگی جبران آنها در پروژه تصمیم‌گیری شود.

References

- 1- Al-Qershi, M. T. & Kishore, R. (2017). Claim causes and types in Indian construction industry—contractor's perspective. *American Journal of Civil Engineering and Architecture*, 5(5), 196-203. <https://doi.org/10.12691/ajcea-5-5-3>.
- 2- Amiri, Kiomars, Anvari Rostami, Ali Asghar, Ghanbari, Mehrdad, Jamshidi Navid, Babak. Identification and evaluation of components of the tax system Compatible with the economic development of the country using the Delphi combined method and multi-criteria decision making. *Journal of Growth and Development Research Economic*, 10 (37 :) 65-86. <https://doi.org/10.30473/egdr.2019.47967.5328> [In Persian].
- 3- Armand, N., Hosseini Varamini, S. A. (2017). Investigating the causes of claims in construction projects and presenting proposals to reduce it. In: Fifth National Conference on Sustainable Development in Geography and Planning, Architecture and Urban Planning. Tehran: Center for Strategies for Achieving Sustainable Development Mehr Arvand Higher Education Institute. <https://civilica.com/doc/647937> [in persian]
- 4- Azadeh, Z., Khanzadi, M., Chaleh Kai, A. (2015). Types of lawsuits in construction projects and solutions to reduce them. In: the second national conference on the development of civil engineering, architecture, electricity and mechanics in Iran. Gorgan. <https://civilica.com/doc/432736> [in persian]
- 5- Bagherpour, M., Mousavi, S, A. (2019). Presenting an interpretive structural model for claim management in construction projects. *Journal of Modiriyat-Farda*, 17 (57), 153-170. <http://noo.rs/ZhO1a> [in persian]
- 6- Bakhary, N. A., Adnan, H., Ibrahim, A. (2015). A Study Of Construction Claim Management Problems In Malaysia, In: 2nd Global Conference On Business, Economics, Management And Tourism, Prague, Czech Republic: *Procedia Economics and Finance*, 23: 63–70. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00327-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00327-5)
- 7- Bramble, B.B. (1990), *Avoiding and Resolving Construction Claims*, 1st ed., RS Means Company, Kingston, MA. <https://doi.org/10.1016/S0876291809>
- 8- Easton, G. R. (1989). *Construction claims*, technical report. [online] Loughborough: Department of Civil Engineering, Loughborough University.
- 9- Enshassi, A., Mohamed, S., El-Ghandour, S. (2009). Problems associated with the process of claim management in Palestine: Contractors' perspective. *Engineering, construction and architectural management*. <https://doi.org/10.1108/09699980910927895>
- 10- Erzaj, K. R. (2020). Nature and Causes of claims in Iraqi turnkey projects. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 745, No. 1, p. 012181). IOP Publishing. [https:// DOI 10.1088/1757-899X/745/1/012181](https://doi.org/10.1088/1757-899X/745/1/012181)
- 11- Farzaneh, M., Fili, A., Anvari, A., Sabet, A. (2020). Identifying and ranking the factors affecting the social responsibility of organizations with DANP approach (Case study: Shiraz Power Distribution Company), *Bimonthly Journal of Applied Studies in Management and Development Sciences*, 4 (6), 29-43. DOI:10.52547/jmis.7.1.19 [in persian]

- 12-Golabchi, M., Talkhabi, H., Parchami Jalal, M., Bemanian, M. (2015). The Development and Analysis of Claim Package Model in Iran Design-Build Projects. IQBQ, 18(4) :111-s137. <https://doi.org/10.1001.1.2322200.1393.18.4.6.3> [in persian]
- 13-Gurkani, Ismail; Milad Mohammadi and Abbas Sabet. (2019). Identifying the effective factors in the occurrence of delays and cost increases in projects Case study of Mehr Housing, First National Conference on Management, Ethics and Business, Shiraz, Apadana Institute of Higher Education. [in persian]
- 14-Hassanzadeh Rangi, N., Allahyari, T., Khosravi, Y., Zarei, F., Saremi, M. (2012). Development of an Occupational Cognitive Failure Questionnaire (OCFQ): Evaluation validity and reliability. Ioh, 9 (1) :29-40. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:181246127> [in persian]
- 15-Hosseinzadeh Bahreini, Mehdi. (2016). Claim management in construction projects. In: Second National Conference on Construction and Project Management. Tehran: Ala Al-Dowleh Semnani Higher Education Institute. <https://civilica.com/doc/461377> [in persian]
- 16-Izadi Taban, J. (2017). Investigating the Factors Affecting Claim Reduction in Contract Management Contracts in Construction Projects. Master Thesis. Ala Al-Dowleh Semnani Institute of Higher Education. [in persian]
- 17-Javidrozi, Mahyar; Valiullah Pourkramati and Kaveh Azimi. (2015). Standardization of cost management process in Iranian construction projects based on project management knowledge body standard, Annual Conference on Research in Civil Engineering, Architecture, Urban Planning and Sustainable Environment, Tehran, Vira Capital Institute of Managers, <https://civilica.com/doc/422451> [in persian]
- 18-Kululanga, G. K., Kuotcha, W., McCaffer, R., & Edum-Fotwe, F. (2011). Construction contractors' claim process framework. Journal of Construction Engineering and Management, 127(4), 309-314. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0733-9364\(2001\)127:4\(309\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0733-9364(2001)127:4(309))
- 19-Masoudi Ashtiani, M., Ismaili Harisi, E. (2015). Claim Management in Construction Contracts, Facilities and Equipment Development Quarterly, 99 (46), 28. <https://doi.org/10.1080/15623599.2023.2299527> [in persian]
- 20-Mitchell, R.S. (1998). Construction Contract Claims, Changes and Dispute Resolution. New York: American Society of Civil Engineers. <https://doi.org/10.1061/9780784414293>
- 21-Moghaddasi, A. and Aghababaei, Z. (2018). Preparation and review of reports of delays in projects. Tehran: Dibagaran Cultural and Artistic Institute of Tehran. <https://book/68761> [in persian]
- 22-Mohammadnejad Shorkaei, H., Sobihieh, M. H., Arbabi, H. (2016). Problems related to the claim management process in Iran: From the perspective of contractors. In: 2nd International Conference on Industrial Engineering and Management. Tehran. <https://civilica.com/doc/504469> [in persian]
- 23-Mohammad pour, M. (2019). Review and Prioritize of clients based sources on civil project contractor's claim. Civil and Project Journal, 1(5): 23-37. [in persian]
- 24-Nasirzadeh, F., Carmichael, D. G., Jarban, M. J., Rostamnezhad, M. (2019). Hybrid fuzzy-system dynamics approach for quantification of the impacts of construction claims. Engineering, Construction and Architectural Management. Vol. 26 No. 7, pp. 1261-1276. <https://doi.org/10.1108/ECAM-08-2017-0150>
- 25-Parchami Jalal, M., Darvish Rokanabadi, M. (2014). In: contracting claims and its legal basis. 8th National Congress of Civil Engineering. Babol: Noshirvani University of Technology. <https://civilica.com/doc/296553> [in persian]
- 26-Rungtusanatham, M. (1998). Let's not overlook content validity. Decision Line, 29(4), 10-13. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=741316>
- 27-Sadeghian, B., Salami, S., Amid, A, N. (2018). Evaluation of International Contracts with the General Conditions of the Treaty from the Perspective of Claim Management. In: Conference on Civil Engineering, Architecture and Urban Planning of Islamic World Countries. Tabriz: Tabriz University - Shahid Madani University of Azerbaijan - Tabriz Municipality University of Applied Sciences. <https://civilica.com/doc/775483> [in persian]
- 28-Shakeri, I., Rezazadehgan, A. (2016). Identifying and prioritizing various types of contract contracts in construction projects and the reasons for their occurrence. In: the Second International Conference on New Research Findings in Civil Engineering, Architecture and Urban Management. Tehran. <https://civilica.com/doc/499211> [in persian]

- 29-Sohrabi, B., Farzaneh, M., Reesi, I. (2010). An Applied Model for Evaluating the Quality of Digital Libraries Websites through A Fuzzy Inference System. *Journal of Academic librarianship and Information Research*, 44(4), 35-59. https://jlib.ut.ac.ir/article_28731_0 [in persian]
- 30-Talkhabi, Hadi, Parchami Jalal, Majid and Golabchi, Mahmoud (2013). Investigation and analysis of the reasons for creating contract claims for the design and construction contracts of the country's underground projects, *tunnel engineering and underground spaces*, 3 (1), 17-33. <https://civilica.com/doc/334916> [in persian]