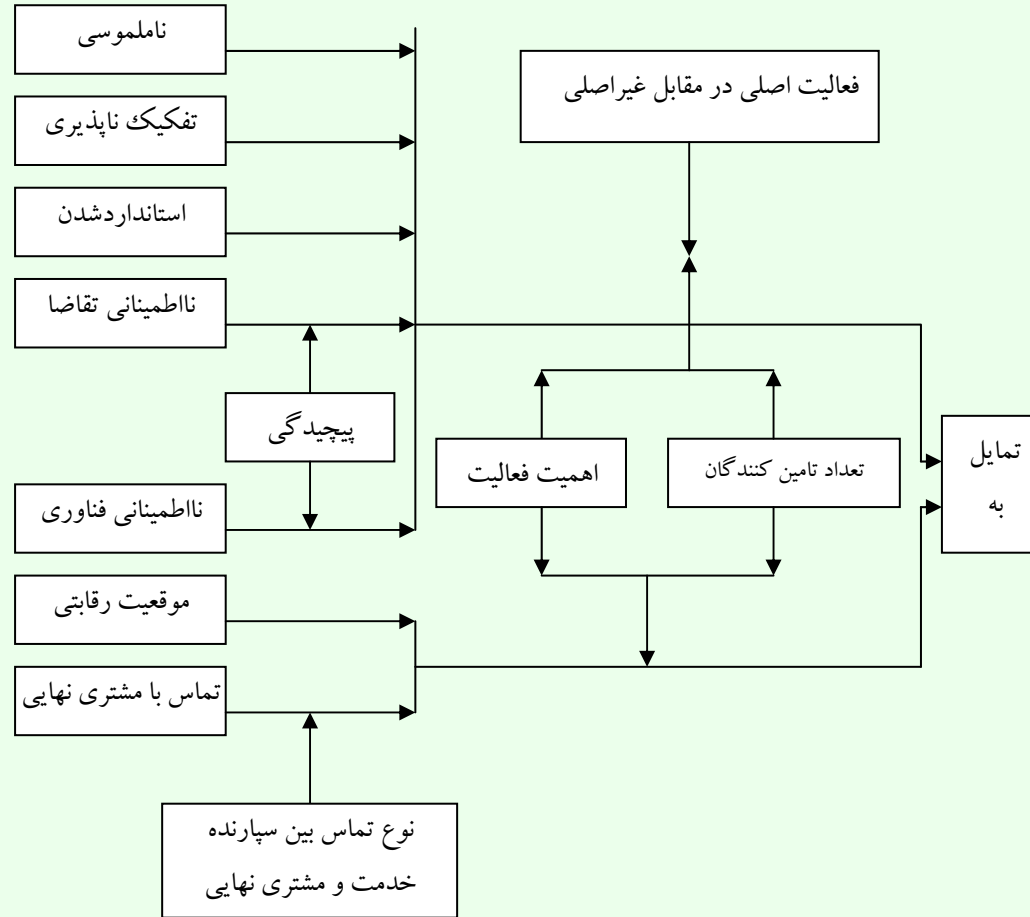


# ۱- الگوی تصمیم‌گیری برون‌سپاری یک فعالیت خدماتی



شکل ۱

## ۲- ماتریس تصمیم‌گیری برون‌سپاری

ماتریس تصمیم‌گیری تمایل به برون‌سپاری	نا ملموسی (+)	تفکیک ناپذیری (+)	عدم اطمینان تقاضا (+)	پیچیدگی (+)	تماس با مشتری نهایی (+)	فعالیت اصلی (+)	اهمیت حساسیت (+)	استاندارد شدن (+)	عدم اطمینان تکنولوژی (+)	موقعیت رقابتی (+)	تعداد تامین‌کنندگان خدمت (+)
نا ملموسی (-)		X	X	X	X	X	X				
تفکیک ناپذیری (-)	X		X	X	X	X	X				
عدم اطمینان تقاضا (-)	X	X		X	X	X	X				
پیچیدگی (-)	X	X	X		X	X	X				
تماس با مشتری نهایی (-)	X	X	X	X		X	X				
فعالیت اصلی (-)	X	X	X	X	X		X				
اهمیت حساسیت (-)	X	X	X	X	X	X					
استاندارد شدن (-)									X	X	X
عدم اطمینان تکنولوژی (-)								X		X	X
موقعیت رقابتی (-)								X	X		X
تعداد تامین‌کنندگان خدمت (-)								X	X	X	

	تمایل زیاد به برون‌سپاری
X	بی تفاوت (بی اهمیت)
	تمایل کم به برون‌سپاری
	بدون استفاده

شکل ۲

سطرها و ستون‌های این ماتریس را ۱۱ مشخصه خدمت تشکیل می‌دهند. فرض شده است حداکثر مقدار مشخصه خدمت (۱) و کمترین مقدار آن (۰) باشد. بر این اساس سطرهای ماتریس نشان‌دهنده حداقل مقدار مشخصه‌های خدمت و ستون‌های ماتریس نشان‌دهنده حداکثر مقدار مشخصه‌های خدمت می‌باشد. سلول‌های این ماتریس نشان‌دهنده برآیند این دو مشخصه خدمت در ارتباط با برون‌سپاری می‌باشند. تمایل شدید به "برون‌سپاری" و تمایل ضعیف به "برون‌سپاری" در سلول‌ها با دو زمینه متفاوت سبز و قرمز نشان داده شده است. به‌طوریکه اگر دو مشخصه خدمت هم جهت با برون‌سپاری باشند تمایل به برون‌سپاری تشدید می‌شود و اگر دو مشخصه خدمت در جهت مخالف با برون‌سپاری باشد تمایل به برون‌سپاری تضعیف می‌شود. اگر یک مشخصه هم‌جهت با برون‌سپاری و مشخصه دیگر در جهت خلاف با "برون‌سپاری" باشد اثر یکدیگر را خنثی می‌کنند. ماتریس از نوع قطری بوده و سلول‌ها نسبت به قطر قرینه آینه‌ای در جهت مخالف می‌باشند.

### ۳- روش‌های استفاده از ماتریس تصمیم‌گیری برون‌سپاری

#### ۳-۱ روش کیفی

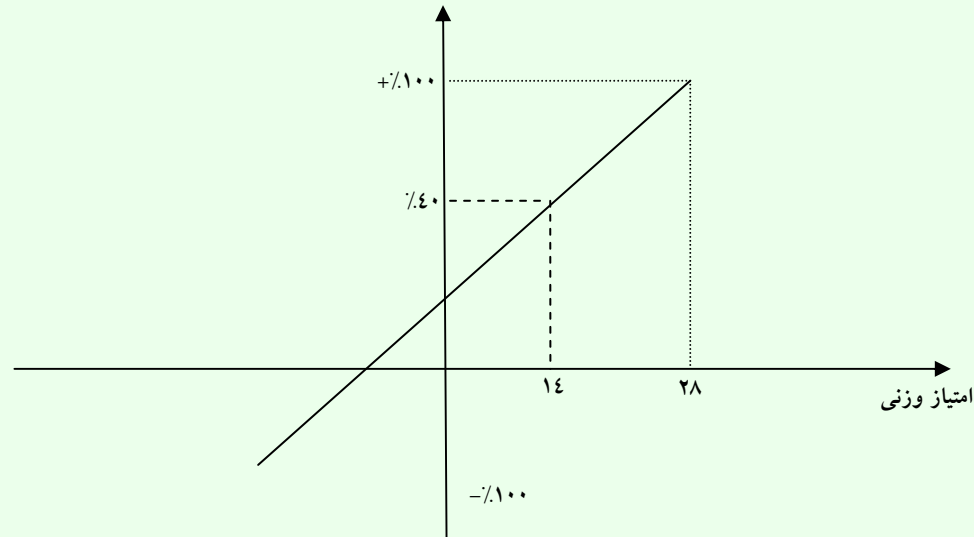
در این روش ابتدا مشخصه‌های یک خدمت فرضی را در ماتریس تصمیم‌گیری تعیین می‌شود. محل تقاطع مشخصه‌های خدمت مطابق شکل ۲ با دو رنگ سبز و قرمز مشخص می‌شود. تعداد سلول‌های سبز یا قرمز نشان‌دهنده تمایل یا عدم تمایل به برون‌سپاری است.

#### ۳-۲ روش وزنی

در این روش فرض می‌شود که ارزش هر خانه سبز برابر  $(+W_{ij})$  و ارزش هر خانه قرمز برابر  $(-W_{ij})$  باشد. یک خدمت فرضی را که سازمان مایل به برون‌سپاری آن می‌باشد، در نظر گرفته می‌شود. پس از تعیین مشخصه‌های خدمت در سطر و ستون‌های ماتریس (سلول‌های زرد رنگ) به هر کدام وزن داده می‌شود. وزن‌ها تعیین‌کننده ارزش مشخصه‌های خدمت می‌باشند.

#### ۴- الگوسازی وزنی ماتریس تصمیم‌گیری

شکل ۳ تابع وزنی ماتریس تصمیم‌گیری را نشان می‌دهد. در این مدل تمایل به برون‌سپاری در صورتی ۱۰۰٪ خواهد بود که جمع امتیازات وزنی برابر (۲۸) باشد (اگر تمام سلول‌های سبز ماتریس تصمیم‌گیری برابر یک باشد). و در مقابل زمانی که تمام سلول‌های قرمز برابر یک باشد جمع امتیازات وزنی برابر (۲۸-) می‌باشد که در این حالت تمایل به برون‌سپاری ۱۰۰٪- خواهد بود. بنابراین خطی که این دو نقطه را به هم وصل می‌کند تابع تمایل به برون سیستم می‌باشد. به عبارت دیگر قرینه آینه‌ای هر نقطه از محور افقی بر روی تابع مقدار تمایل به برون‌سپاری را در محور عمودی نشان خواهد داد.



شکل ۳