



دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

فرم درخواست تصویب طرح پایان نامه های

دوره کارشناسی ارشد

بسمه تعالی

مراحل تصویب پروپوزال که دانشجویان ملزم به رعایت تمام موارد آن می باشند

- 1- به دلیل محدود بودن دفترچه های پروپوزال، در صورت لزوم از آن کپی تهیه نمایید.
- 2- بعد از تکمیل دفترچه پروپوزال و تأیید استادراهنما، دفترچه به صورت تایپی و شیرازه شده به مدیر گروه تحویل گردد.
- 3- دفترچه های پروپوزال شامل 6 صفحه می باشد، پروپوزال های تایپی حتماً کامل به مدیر گروه تحویل گردد. (از پروپوزال های تایپی یک نسخه کپی در نزد دانشجو موجود باشد).
- 4- در موقع تحویل پروپوزال به مدیر گروه چنان چه مشخصات استاد راهنما و مشاور (صفحه اول) و امضاء استاد راهنما و مشاور و دانشجو (صفحه پنجم و ششم) در برگه ها موجود نباشد، پروپوزال در شورای آموزشی دانشکده مطرح نمی گردد
- 5- دانشجویان ملزم هستند که پس از تصویب پروپوزال در گروه جهت طرح در شورای آموزشی دانشکده و تصویب نهایی با مدیر گروه در ارتباط باشد.
- 6- بعد از مطرح شدن پروپوزال در شورای آموزشی دانشکده، دانشجویان ملزم به مراجعه به آموزش جهت اطلاع کامل از رای شورای آموزشی دانشکده می باشند.

معاونت آموزشی و تحصیلات تکمیلی
دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

فرم درخواست تصویب طرح پایان نامه های دوره دوره کارشناسی ارشد
دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی دانشگاه الزهراء(س)

1- مشخصات دانشجو:

رشته مدیریت فناوری اطلاعات - گرایش سیستم

2- عنوان پایان نامه:

فارسی:

ارائه یک مدل ترکیبی تصمیم گیری چند معیاره برای انتخاب ارائه دهنده برون سپاری مدیریت دانش

انگلیسی:

A hybrid multi-criteria model for selection of outsourcing provider for knowledge management

3- اطلاعات مربوط به استاد راهنما و مشاور:

نام و نام خانوادگی	تخصص اصلی	آخرین مدرک تحصیلی	مرتبه علمی	آدرس محل خدمت و تلفن
استاد راهنمای اول	مدیریت فناوری اطلاعات			دانشگاه الزهرا
استاد راهنمای دوم				
استاد مشاور اول	مدیریت سیستم - دکتر جلیل حیدری			دانشگاه تهران
استاد مشاور دوم				

4- نوع تحقیق:

توسعه ای

بنیادی کاربردی

5- مسئله پژوهش:

تغییرات سریع در کسب و کار، مدیران ارشد را مجبور کرده است تا استراتژی‌هایی را اتخاذ کنند که هم بر موفقیت‌های جاری سازمان تمرکز داشته باشند و هم بر سرمایه‌گذاری در فعالیت‌هایی که باعث ارتقای مزیت رقابتی به منظور موفقیت‌های آتی سازمان می‌شوند. یکی از فنونی که به طوری وسیع برای بهبود موقعیت رقابتی پیشنهاد شده، برونسپاری است. مدیران بسیاری برونسپاری را به عنوان تنها راه حفظ موقعیت رقابتی کسب و کار در اوایل قرن بیستم می‌دانستند (بولات ویلماز، ۲۰۰۹).

در ابتدا، کاهش هزینه، مانند هزینه نیروی کار، حمل و نقل و هزینه‌های دیگر، یکی از دلایل ذکر شده برای برون سپاری به ویژه در تولید بوده است. دلایل برجسته‌تر استراتژیک در برونسپاری، تمرکز بر صلاحیت‌های اصلی، دسترسی به منابع منحصر به فرد، مهارت‌ها و استعداد و استفاده از آخرین فن آوری و زیرساخت‌ها به خصوص در شرکت‌های خدماتی است (Di Gregorio et al., 2009).

از طرفی مدیریت دانش به عنوان یک استراتژی داخلی که تمرکز آن بر روی دانش در محدوده سازمان است شناخته شده است. مفهوم برونسپاری دانش نسبتاً جدید است (Wing Lam and Alton Y.K. Chua, 2014).

یافته‌ها نشان داده است که انگیزه برای برونسپاری فرآیندهای دانش اساساً برای به دست آوردن دانش تخصصی و کاهش هزینه‌هاست (Ørberg Jensen and Pedersen, 2012).

برونسپاری وظایف پیشرفته به عنوان استراتژی سازمان‌ها برای دستیابی به رقابت‌های بین‌المللی از طریق دسترسی به جریان دانش مرزی و منابع دانش خارجی شناخته شده است (Lacity and Willcocks, 2013).

برونسپاری می‌تواند مزایای رقابتی را در کوتاه مدت فراهم کند. از جمله کاهش هزینه‌ها، بهبود تمرکز صلاحیت اصلی، افزایش انعطاف پذیری، بهبود بهره‌وری، دسترسی به استعداد خارجی، بهبود کیفیت، حفظ سرمایه و تحریک نوآوری است (Ozer Uygun et al. 2014).

اما در کنار این مزایا شرکت باید نسبت به خطرات برونسپاری نیز آگاه باشد. از اصلی‌ترین خطرات شناخته شده که به طور بالقوه بر برونسپاری تأثیر منفی می‌گذارند، می‌توان به کاهش امنیت

اطلاعات، کاهش کنترل مدیریت و برخی مسایل اخلاقی و پرسنلی اشاره کرد (Yang et al. 2007).

بعد از تصمیم به برونسپاری، فعالیت بحرانی بعدی انتخاب ارائه دهندگان برونسپاری است. عوامل متعددی در انتخاب ارائه دهندگان برونسپاری موثر است. در انتخاب ارائه دهندگان برونسپاری باید این عوامل در نظر گرفته شود (Buyukozkan & Cifci, 2012).

با توجه به این واقعیت که ارائه دهندگان برونسپاری نمی‌توانند تمام معیارهای انتخاب (یا ویژگی، عوامل، شاخص) را به طور همزمان برآورده سازند، انتخاب ارائه دهندگان برونسپاری مناسب یک کار دشوار است (Chen, Wang, & Wu, 2011).

مساله برونسپاری که متأسفانه عمدتاً به صورت شهودی با آن برخورد می‌شود، یک مساله چند معیاره و پیچیده است (نهایندی و همکاران، 1378).

در پژوهش‌های متعددی روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره برای حل مشکلات انتخاب ارائه دهنده برونسپاری فناوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفته است. با توجه به مطرح شدن مفهوم برونسپاری دانش به عنوان استراتژی جایگزین برای مدیریت دانش مسئله انتخاب ارائه دهنده برونسپاری در زمینه فرایندهای دانشی مطرح می‌شود بنابراین در این پژوهش یک مدل ترکیبی تصمیم‌گیری چند معیاره برای انتخاب ارائه دهنده برونسپاری مدیریت دانش ارائه می‌گردد.

6- پرسش‌های پژوهش:

- چه عواملی بر موفقیت در برونسپاری فرآیندهای دانش تاثیر گذار هستند؟
- در برونسپاری فرآیندهای دانش برای سازمان چه ریسک‌هایی وجود دارد؟
- در انتخاب ارائه دهنده برونسپاری فرآیندهای دانش چه عواملی تاثیر گذار هستند؟
- مناسب‌ترین ارائه دهنده برونسپاری فرآیندهای دانش برای سازمان کدام است؟

7- اهداف پژوهش و ضرورت آن:

در تحقیقات پیشین برونسپاری دانش مورد بررسی قرار گرفته است، و بیان شده است که در اغلب موارد، فرآیندهای استاندارد شده، برونسپاری می‌شود. با این وجود بسیاری از سازمان‌ها تصمیم به برونسپاری فرآیندهایی که در خلق ارزش آنها مهم هستند، می‌کنند. بنابراین چنین فرآیندهایی،

فرآیندهای دانش نامیده می شود و نیاز به دانش رقابتی، تفکر تحلیلی و قضاوت و مهارت‌های بسیار تخصصی دارد (Lam and Chua, 2009).

تغییر در زنجیره ارزش، که در آن بخش‌هایی از محصولات و یا خدمات به شرکت‌های دیگر منتقل می‌شود، باعث تغییر فرایندهای مدیریت دانش می‌شود (Edvardsson and Durst, 2014).

از طرفی بیان شده است که برونسپاری می‌تواند به عنوان الگویی برای یادگیری سازمانی عمل کند. با این حال، در تحقیقات بسیاری بیان شده است که، مدیریت باید به دقت کاستی‌ها و مزایای مربوط به برونسپاری را در نظر بگیرد و با توجه به فرایندهایی که قصد به برونسپاری آن دارد و معیارهایی که در انتخاب مناسب‌ترین ارائه دهنده حائز اهمیت است بتواند برون سپاری فرایندهای خود را انجام دهد تا باعث کسب مزیت رقابتی برای سازمان‌ها شود (J.H. Liou, Chuang, 2010).

برون سپاری فناوری اطلاعات در طول سه دهه گذشته به تدریج تکامل یافته، و در پژوهش‌های متعددی توسعه یافته است. و از موضوعات اصلی در برون سپاری فناوری اطلاعات به انگیزه، حوزه، کارایی، ریسک قراردادها و مشارکت اشاره شده است.

با توجه به معیارهای مربوط به قابلیت‌های ارائه دهنده برونسپاری و اهداف راهبردی سازمان، شرکت می‌تواند مناسب‌ترین ارائه دهنده برون سپاری را انتخاب کند.

نظر به اینکه امروزه موضوعات متنوعی پیرامون امر برونسپاری محوریت تحقیقات را تشکیل می‌دهد، انجام یک تحلیل از منظر شاخصهای متنوع (کیفی و کمی) در قالب مدلی که بتواند تحلیلی جامع جهت انتخاب ارائه دهنده مناسب برای برون سپاری لحاظ نماید امری مهم قلمداد می‌شود.

بنابراین با توجه اهمیت فرایندهای دانشی در موفقیت و کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها و نبود پژوهش برای انتخاب مناسب‌ترین ارائه دهنده برونسپاری در زمینه مدیریت دانش، هدف از این پژوهش ارائه یک مدل ترکیبی از روش‌های کمی تصمیم‌گیری چند معیاره برای انتخاب مناسب‌ترین ارائه دهنده برون سپاری در زمینه مدیریت دانش است.

8- فرضیات پژوهش:

این پژوهش فاقد فرضیه است.

8-1 تعاریف متغیرها:

صلاحیت شرکت در حوزه مدیریت دانش، تجربه شرکت، کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت، قابلیت اطمینان مالی شرکت، هزینه و صلاحیت سازمانی شرکت به عنوان متغیرهای اصلی برای انتخاب ارائه دهنده برونسپاری در نظر گرفته شده است.

8-1-1 تعاریف نظری متغیرها:

میزان موفقیت و نسبت تعداد پروژه‌های انجام شده در حوزه مدیریت دانش به کل پروژه‌های انجام شده توسط شرکت، میزان صلاحیت شرکت را در زمینه مدیریت دانش مشخص می‌کند که صلاحیت شرکت در انتخاب ارائه دهنده برونسپاری به عنوان یکی از عوامل تاثیر گذار شناخته شده است از طرفی تعداد سالهای فعالیت شرکت در حوزه مدیریت دانش و تعداد پروژه‌های انجام شده در حوزه مدیریت دانش نشان دهنده میزان تجربه شرکت است که یکی دیگر از عوامل تاثیر گذار در انتخاب ارائه دهنده برونسپاری است. عواملی مانند قابلیت های مدیریتی، مناسب بودن تعداد کارمندان، واجد شرایط بودن ساختار سازمانی، صلاحیت مدیریتی مدیران و پس زمینه مدیران در حوزه مدیریت دانش میزان صلاحیت سازمانی را مشخص می‌کند. از سویی دیگر مسائل مالی یکی از عوامل تاثیر گذار در انتخاب ارائه دهنده برونسپاری است که می‌توان به صورت دو معیار مجزا آن را در نظر گرفت، معیار اول مربوط به قابلیت اطمینان مالی شرکت ارائه دهنده برونسپاری است که توسط میزان اعتبار، سرمایه کلی شرکت و سود سهام مشخص می‌شود و معیار دوم مقدار هزینه است که توسط کل هزینه فعالیت‌های برونسپاری برای شرکت دریافت کننده برونسپاری و انعطاف پذیری در صورت حساب و شرایط پرداخت ارائه دهنده برونسپاری مشخص می‌شود. کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت ارائه برونسپاری با توجه به مهارت دانشی و میزان رضایت مشتریان مشخص می‌شود که در انتخاب ارائه دهنده برونسپاری به عنوان یکی از عوامل تاثیر گذار شناخته شده است.

8-1-2 تعاریف عملیاتی متغیرها:

متغیرهایی که برای انتخاب ارائه دهنده برونسپاری در زمینه مدیریت دانش در نظر گرفته شده است به شرح زیر است:

معیارهای اصلی	زیرمعیارها
صلاحیت شرکت در زمینه مدیریت دانش	نسبت پروژه‌ها انجام شده در زمینه مدیریت دانش نسبت به همه ی پروژه‌ها
	میزان موفقیت پروژه‌ها انجام شده در زمینه مدیریت دانش
تجربه شرکت	تعداد سال فعالیت در حوزه مدیریت دانش
	تعدادی پروژه‌ها در حوزه مدیریت دانش
صلاحیت سازمانی شرکت	قابلیت‌های مدیریتی
	مناسب بودن تعداد کارمندان
	واجد شرایط بودن ساختار سازمانی
	صلاحیت مدیریتی مدیران
	پس زمینه مدیران در حوزه مدیریت دانش
قابلیت اطمینان مالی شرکت	میزان اعتبار
	سرمایه کلی شرکت
	سود سهام
کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت	مهارت دانشی
	میزان رضایت مشتریان
هزینه	کل هزینه فعالیت‌های برونسپاری
	انعطاف پذیری در صورت حساب و شرایط پرداخت

9-زمینه پژوهش:

9-1 مطالعات پیشین:

اگر چه مقالات بسیاری در مورد موفقیت‌های مدیریت دانش وجود دارد، با این حال نیاز به توجه گسترده تری به مشکلات متعدد در اجرای مدیریت دانش وجود دارد. به طور قابل ملاحظه، بسیاری از این مشکلات را می‌توان در فعالیت‌های داخلی سازمان پیش‌بینی کرد. این مشکلات می‌تواند با جدا شدن فعالیت‌های داخلی ناکارآمد سازمان از فرایند مدیریت دانش به نحوی کاهش یابند. یک راه حل ممکن برونسپاری بخشی از فرایند مدیریت دانش به یک شخص ثالث خارج از سازمان است (Wing Lam and Alton Y.K. Chua, 2009).

هدف از برونسپاری ایجاد ارزش از خارج، به جای داخل، شرکت می‌باشد. برون سپاری به یک رویکرد کسب و کار مهم تبدیل شده است، و مزایای رقابتی را اغلب به عنوان محصولات یا خدمات موثر توسط تامین‌کنندگان خارجی به دست می‌آورد (Yang et al., 2007).

مطالعات قبلی نشان داده اند که سازمان‌هایی با پیچیدگی کمتر و عملکرد کسب و کار سازمان یافته تر، در اغلب موارد یک نامزد مناسب برای برونسپاری است. به طور مشابه، سازمان‌ها با دارایی کمتر و کارکنان کمتر به عنوان گزینه اول برای برونسپاری در نظر گرفته می‌شوند (Kremic et al., 2006).

بنابراین برونسپاری یک استراتژی خوب برای شرکت‌هایی است که نیاز به کاهش هزینه‌های عملیاتی و بهبود رقابت دارند، و این که شرکت‌ها از نظر علمی ارائه دهندگان برون سپاری مناسب را انتخاب کنند، بسیار حایز اهمیت است.

مفهوم برونسپاری دانش در زمینه مدیریت دانش نسبتاً جدید است و تا کنون توجه اندکی از محققان مدیریت دانش را به خود جلب کرد. اما در حال حاضر مطالعات قابل توجهی در برونسپاری سیستم‌های اطلاعاتی وجود دارد که می‌تواند به عنوان نقطه شروع برای درک مفهوم برون سپاری دانش باشد (Liou et al, 2011).

از طرفی در سال‌های اخیر، جنبه‌های استراتژی مربوط به صلاحیت، تجزیه و تحلیل ریسک و انعطاف‌پذیری سازمانی رشد به خصوصی داشته است. کارایی تصمیم‌گیری به توانایی تجزیه و تحلیل معیارهای پیچیده توسط تصمیم‌گیرندگان بستگی دارد. تجزیه و تحلیل روش‌های متعدد برای

انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری واجد شرایط برای یک شرکت باعث بهبود مزیت رقابتی است (Ozer Uygun and Hasan Kacamak,2014).

با این حال، انتخاب ارائه‌دهندگان برونسپاری مناسب یک کار دشوار است به این دلیل که ارائه‌دهندگان برون سپاری نمی‌توانند تمام معیارهای انتخاب را به طور همزمان برآورده کنند. بنابراین، انتخاب ارائه‌دهندگان برون سپاری به عنوان یک نوع از تصمیم‌گیری چند معیاره در نظر گرفته می‌شود (Liou, and Chuang, 2013).

در جدول زیر برخی از پژوهش‌ها در زمینه انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری و برونسپاری دانش آورده شده است:

ردیف	عنوان	یافته و نتایج	مرجع
1	ارائه مفهومی برونسپاری دانش به عنوان یک استراتژی جایگزین برای مدیریت دانش	بر خلاف مدیریت دانش سنتی، برون سپاری دانش مبتنی بر کارشناسان خارجی است که دارایی‌های دانش محور را تولید میکند و متعاقباً توسط سازمان نهادینه می‌شود. در این پژوهش به طور کلی یک درک مفهومی از برون سپاری دانش به عنوان یک مدل برای مدیریت دانش توسعه داده شده است.	(Lam and Chua,2009)
2	بررسی تحقیقات پیشین در برون سپاری فرآیندهای دانش و شناسایی شکاف‌ها در برون سپاری فرآیندهای	به دلیل عدم درک درست از مسائل مربوط به برون سپاری فرایند دانش پنج مسئله در این مقاله مورد بررسی قرار گرفته است: برون سپاری فرآیندهای دانش، برون سپاری و توافقات همکاری بین شرکت مبتنی	(Edvardsson and Durst,2014)

	بر دانش، عوامل موثر بر موفقیت برون سپاری دانش، مدیریت دانش و برون سپاری دانش و دیگر مسائل برون سپاری.	دانش	
(Liou and Chuang,2010)	در این پژوهش برای تعیین وابستگی روابط میان معیارهای از روش DEMATEL استفاده شده است و روش فرآیند تحلیل شبکه (ANP) برای تعیین وزن نسبی هر معیار استفاده شده است و در نهایت روش VIKOR برای بهینه سازی و اولویت بندی جایگزین ها مورد استفاده است و انتخاب معیارها به عنوان یکی از اصلی ترین مسائل در انتخاب ارائه دهندگان برون سپاری مطرح شده است.	ارائه یک مدل تصمیم گیری چند معیاره ترکیبی جدید جهت انتخاب ارائه دهندگان برون سپاری	3
(Uygun et al,2014)	روش DEMATEL به منظور بیان روابط متقابل میان معیارهای اصلی در این مطالعه برای تعیین روند انتخاب برون سپاری استفاده می شود. سپس، وزن محلی زیر معیارها توسط روش فازی ANP بر اساس روابط علت و معلولی که به دست آمده از روش DEMATEL محاسبه می	انتخاب ارائه دهنده برون سپاری برای یک شرکت مخابراتی توسط تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره	4

	<p>شود. معیارهای اصلی در نظر گرفته شده در این پژوهش شامل: صلاحیت شرکت در حوزه پروژه، تجربه شرکت، شایستگی سازمانی شرکت، قابلیت اطمینان مالی شرکت، شایستگی زیرساخت های شرکت است.</p>		
(Chen et al,2011)	<p>بسیاری از سازمان ها به منظور افزایش رقابت خود، کاهش هزینه ها، افزایش تمرکز خود بر منابع داخلی و فعالیت های هسته ای، و حفظ مزیت رقابتی به برون سپاری فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی رو آورده اند. انتخاب شرکای مناسب برون سپاری یک هدف بسیار مهم برای سازمان است. مطالعه حاضر از روش فازی PROMETHEE برای ارزیابی تامین کنندگان با در نظر گرفتن هفت معیار استفاده کرده است. تئوری مجموعه های فازی برای استخراج نتایج اولیه از اطلاعات بیان شده در شرایط مبهم و غیر دقیق توسعه داده شد.</p>	<p>تصمیمات راهبردی با استفاده از PROMETHEE فازی برای برون سپاری</p>	5
(Lin et al,2010)	<p>راه حل های متعددی برای انتخاب</p>	<p>ارائه یک روش</p>	6

	<p>تامین کننده در دسترس است، اما این روش پیشنهادی هیبریدی درک بهتری از روابط متقابل میان ابعاد ارزیابی و انتخاب ارائه می دهد و امکان تصمیم گیری با کیفیت بالاتر را به وجود می آورد. با بررسی مقالات متعدد، در این تحقیق مدل ارزیابی با چهار بعد و چهارده معیار در نظر گرفته شده است. در این پژوهش از روند تحلیلی شبکه (ANP) برای وزن دهی مناسب به هر یک از ابعاد و معیار در مدل ارزیابی استفاده شده است.</p>	<p>ترکیبی جدیدی برای مقابله با مشکل وابستگی متقابل ابعاد مختلف در مسئله انتخاب برون سپاری فروشنده</p>	
<p>(Chen and Wang,2009)</p>	<p>نتایج حاصل از این مطالعه شرکت ها و حتی تصمیم گیرندگان را قادر به افزایش توانایی های خود به وسیله توجه بیشتر و عمیق تر به عوامل درونی می کند و این امکان را فراهم میکند، تا با موفقیت یک شریک بالقوه موثر برای مدیریت فعالیت های برون سپاری خود را شناسایی می کنند. در این مقاله با استفاده از روش VIKOR فازی، یک فرایند منطقی و سیستماتیک برای توسعه بهترین</p>	<p>ارائه یک رویکرد کارآمد تر برای سنجش و ارزیابی تامین کنندگان و فروشندگان</p>	<p>7</p>

	جایگزین و توافق بر راه حل ها تحت هر یک از معیارهای انتخاب فراهم شده است.		
(Büyükközkan and Ersoy,2009)	<p>دو موضوع در پژوهش برون سپاری فناوری اطلاعات در میان محققان مورد توجه است:</p> <p>(1) دلایل ,مزایا و خطرات ناشی از تصمیم برون سپاری (2)انتخاب یک شریک برای برون سپاری.</p> <p>این مطالعه بر روی موضوع دوم متمرکز است. قابلیت های فن آوری,سودآوری عرضه کننده کالا,نزدیکی رابطه, هزینه کل, کیفیت خدمات و اعتبار منبع به عنوان معیارها در نظر گرفته شده است.برای خلاصه سازی و رتبه بندی نتایج از روش TOPSIS فازی استفاده شده است.</p>	<p>کمک به تصمیم گیرندگان برای ارزیابی و تعیین تامین کنندگان محتمل برون سپاری فناوری اطلاعات</p>	8

9-2 چهارچوب نظری پژوهش:

برونسپاری به عنوان انتقال کامل بخشی از فرایندهای کسب و کاری که به طور سنتی انجام و مدیریت می شود به ارائه دهنده خدمات خارجی است (Handley, 2008).

برونسپاری طیف گسترده‌ای از موارد را از جمله تحقیق و توسعه، طراحی، ساخت، بازاریابی، و غیره را پوشش می‌دهد (Baile et al., 2002).

در برونسپاری دانش، کارشناسان خارجی به تولید دارایی‌های دانش محور می‌پردازند که پس از آن توسط سازمان درونی می‌شود. از این رو، برونسپاری دانش از منابع خارجی برای ایجاد دانش به جای تکیه بر قابلیت‌های داخلی بهره‌بردار می‌کند (Lam and Chua, 2009).

در مدل عملیاتی برونسپاری، انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری یکی از عوامل مهم و موثر بر موفقیت نهایی است. بنابراین، انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری به طور گسترده‌ای مورد مطالعه قرار گرفته است و به عنوان یک مسئله تصمیم‌گیری چند معیاره در نظر گرفته شده است. به منظور اطمینان از عملکرد ارائه‌دهنده برونسپاری، خریدار نیاز به ایجاد یک چارچوب مناسب برای ارزیابی و انتخاب دارد. چارچوب مناسب باید معیارهای کمی و کیفی و رضایت مشتری را شامل شود (Ya-Ti Lin et al., 2010).

در مقاله لیو و همکارانش (2014) سازگاری، ریسک، هزینه و کیفیت به عنوان ابعاد سیستم ارزیابی ارائه‌دهنده برونسپاری مطرح شده است و هر کدام از این ابعاد معیارهای متعددی را در بر گرفته است.

Feeny و همکارانش (2005) دوازده قابلیت اصلی را برای غربالگری فروشندگان برونسپاری شناسایی کرده‌اند. این قابلیت‌های اصلی در سه گروه شایستگی تحویل، شایستگی ارتباط و شایستگی انتقال قرار می‌گیرند. شایستگی تحویل مربوط به توانایی فروشنده برای پاسخ به نیازهای عملیاتی مشتری است. شایستگی ارتباطی مربوط به تمایل فروشنده به همراستایی با اهداف مشتری در طول زمان است و شایستگی تحول توانایی فروشنده برای دیدن نیاز مشتری است. منابع، بهره‌وری فناوری، حوزه تخصص، طراحی سازمان، رهبری و حاکمیت از جمله قابلیت‌هایی هستند، که در این مقاله به آن اشاره شده است.

در حالیکه مدیریت، اقتصاد، تکنولوژی، استراتژی و کیفیت به عنوان متغیرهای تاثیر گذار در فرایند انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری در مقاله لی و همکارانش (2014) مطرح شده است.

در زمینه انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری سیستم‌های اطلاعات، قهرمان و همکاران (2009) قیمت، هزینه، کیفیت انطباق محصول، زمان تحویل، امکانات و قابلیت‌های فن آوری، کیفیت رابطه با ارائه

دهنده ، تخصص فروشندگان، و پاسخگویی به نیازهای مشتری را به عنوان معیارهای انتخاب برون سپاری مطرح کرده‌اند.

علاوه بر این، چن و وانگ (2009) معیارهای تصمیم‌گیری قابلیت‌های فنی، عملکرد مالی، سابقه عملکرد، کیفیت، قیمت، انعطاف‌پذیری، شهرت، زمان تحویل، تجربه، و سهم بازار را پیشنهاد داده‌اند.

بنابراین با توجه به مطالعات پیشین این پژوهش در نظر دارد صلاحیت شرکت در حوزه مدیریت دانش، تجربه شرکت، کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت، قابلیت اطمینان مالی شرکت، هزینه‌های صلاحیت سازمانی شرکت را به عنوان معیارهای اصلی برای انتخاب ارائه‌دهنده برونسپاری در نظر بگیرد.

10- اطلاعات مربوط به روش شناسی پژوهش:

روش پژوهش حاضر از نقطه نظر هدف، توسعه‌ای کاربردی می‌باشد و از نظر داده‌ها تحلیلی - توصیفی می‌باشد. همچنین استراتژی مورد استفاده در طراحی تحقیق مطالعه چند موردی است. روشهای گردآوری داده‌های اولیه برای ارائه مدل برای انتخاب ارائه‌دهنده برون سپاری، روش مطالعات کتابخانه‌ای خواهد بود برای انجام پژوهش، ضمن انجام مطالعات کتابخانه‌ای، از انجام مصاحبه با خبرگان استفاده خواهد شد. در مرحله دوم از روش‌های کمی - توصیفی استفاده خواهد شد.

10-1 تعریف جامعه آماری و ویژگی آن:

جامعه آماری مد نظر در این پژوهش شامل تمام استادان و افراد خبره در فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانشگاه‌ها، مراکز علمی تحقیقی و پارک‌های علم و فناوری می‌باشد.

10-2 روش نمونه‌گیری و حجم تقریبی نمونه:

به علت محدود بودن جامعه آماری، کمبود خبرگان آشنا به موضوع از نمونه‌گیری در دسترس استفاده خواهد شد.

3-10 ابزار سنجش، مقیاس های سنجش (روایی - پایایی):

این تحقیق در نظر دارد تا برای اطمینان از مناسب و معقول بودن سنجها از دو معیار روایی و پایایی استفاده کند. در روایی میزان اطمینان به یافته های تحقیق بررسی می شود و در پایایی به میزان تعمیم یافته های تحقیق به جوامع و شرایط گوناگون پاسخ داده می شود. در این پژوهش برای تعیین روایی از نظرسنجی خبرگان و برای تعیین پایایی از آلفای کرونباخ استفاده نماید.

3-10 روش تجزیه و تحلیل داده ها:

برای تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق از روش های تصمیم گیری چندگانه استفاده خواهد شد. ابتدا روش DEMATEL برای استخراج رابطه متقابل علت و معلولی بین معیارهای اصلی انتخاب ارائه دهنده برونسپاری استفاده خواهد شد. سپس، بر اساس اطلاعات به دست آمده از روش DEMATEL، روش FANP برای انتخاب ارائه دهنده برون سپاری واجد شرایط برای مقابله با قضاوت متناقض و مبهم تصمیم گیرندگان، مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

11- نوآوری تحقیق:

نظر به اینکه امروزه موضوعات متنوعی پیرامون امر برونسپاری محوریت تحقیقات را تشکیل می دهد، انجام یک تحلیل از منظر شاخصهای متنوع (کیفی و کمی) در قالب مدلی که بتواند تحلیلی جامع جهت انتخاب تأمین کننده مناسب برای برون سپاری لحاظ نماید امری مهم قلمداد می شود.

از آنجا که در مورد انتخاب تأمین کننده و برون

سپاری محققین نظرات و مطالب عمده ای را تا کنون مورد مطالعه قرار داده اند، اما تحقیقات اندکی در زمینه برون سپاری برای فرایندهای مدیریت دانش موجود است و با توجه به اینکه در سالهای اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان ها با قدرت دانش می توانند برتری های بلند مدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند و دانشمندان در تحقیقات خود یافته اند که مدیریت دانش برخلاف مدیریت های دیگر زودگذر نیست بلکه اثرات ماندگاری دارد. شرایط و فضای رقابتی سازمان ها بیش از پیش

پیچیده و به سرعت در حال تغییر است. به گونه‌ای که سرعت تغییر در بیشتر سازمان‌ها به مراتب بیشتر از سرعت توان پاسخگویی و تطبیق آن‌هاست. تغییرات مستمر دانش نیز وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان‌ها بوجود آورده است. در این میان تنها سازمان‌هایی می‌توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند به نظر اندیشمندان این عرصه حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان به کمک مدیریت دانش امکان پذیر است. با توجه به موارد ذکر شده و نبود تحقیق در زمینه انتخاب ارائه دهنده در زمینه مدیریت دانش، این تحقیق سعی در ارائه مدلی با استفاده از روش‌های کمی تصمیم‌گیری برای انتخاب ارائه دهنده برون سپاری در زمینه مدیریت دانش دارد.

12- فهرست منابع و ماخذ:

- 1- ن. نهماوندی، م. یوسفیان و ک. روشنی. تعیین استراتژی برون سپاری فناوری اطلاعات با رویکرد فرایند سلسله مراتبی گروهی: مطالعه موردی در بانک‌های ایران. سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت استراتژیک تهران.

- 2-Bailey, W., Masson, R., & Raeside, R. (2002). Outsourcing in Edinburgh and the Lothians. *European Journal of Purchasing and Supply Management*.
- 3-Feeny, D., Lacity, M. and Willcocks, L.P. (2005). Taking the measure of outsourcing providers. *Sloan Management Review*. Vol. 46 No. 3, pp. 41-8.
- 4-Kremic, T., Tukel, I.G. and Rom, O.W. (2006). Outsourcing decision support: a survey of benefits, risks, and decision factors. *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 11 No. 6, pp. 467-482.
- 5-D.-H. Yang, S. Kim, C. Nam and J.-W.Min. (2007). Developing a decision model for business process outsourcing. *Computers & Operations Research* 34, p. 3769 – 3778.
- 6-Handley, S. M. (2008). The evaluation. Analysis and management of the business outsourcing process (Ph.D. thesis). Graduate School of the Ohio State University.

- 7-Wing Lam Alton Y.K. Chua, (2009).Knowledge outsourcing: an alternative strategy for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*. Vol. 13 Iss 3 pp. 28 – 43.
- 8-T Bolat, Ö Yilmaz. (2009).The relationship between outsourcing and Organizational performance is it myth or reality for the hotel sector? *.International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 21 No. 1, pp7-23.
- 9-Kahraman, C., Engin, O., Kabak, Ö, & Kaya, _I. (2009). Information systems outsourcing decisions using a group decision-making approach. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*.
- 10- Chen, Lisa Y., & Wang, T.-C. (2009). optimizing partners' choice in IS/IT outsourcing projects: The strategic decision of fuzzy VIKOR. *International Journal of Production Economics*, 120, 233–242.
- 11- Lam, W. and Chua, A.Y.K. (2009), “Knowledge outsourcing: an alternative strategy for knowledge management”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 13 No. 3, pp. 28-43
- 12- Di Gregorio, D., Musteen, M. and Thomas, D.E. (2009). Offshore outsourcing as a source of international competitiveness for SMEs. *Journal of International Business Studies*. Vol. 40 No. 6, pp. 969-988.
- 13- James J.H. Liou, Yu-Tai Chuang. (2010). Developing a hybrid multi-criteria model for selection of outsourcing providers. *Expert Systems with Applications*.
- 14- Ørberg Jensen, P.D. and Pedersen, T. (2012). Offshoring and international competitiveness: antecedents of offshoring advanced tasks. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 40 No. 2, pp. 313-328.
- 15- Buyukozkan, G., & Cifci, G. (2012). A novel hybrid MCDM approach based on fuzzy DEMATEL, fuzzy ANP and fuzzy TOPSIS to evaluate green suppliers. *Expert Systems with Applications*.
- 16- Lacity, M.C. and Willcocks, L.P. (2013). Legal process outsourcing: the provider landscape. *Strategic Outsourcing: An International Journal*. Vol. 6 No. 2, pp. 167-183.

17- Ozer Uygun, Hasan Kacamak, Unal Atakan Kahraman. (2014). An integrated DEMATEL and Fuzzy ANP techniques for evaluation and selection of outsourcing provider for a telecommunication company. Computers & Industrial Engineering.

18- Ingi Runar Edvardsson Susanne Durst. (2014). Outsourcing of knowledge processes: a literature review. Journal of Knowledge Management. Vol. 18 Iss 4 pp. 795 – 811.

موسساتی که

از یافته های

پژوهش بهره

2 ماه	مرور ادبیات
2 ماه	توسعه مدل و اجرای روش تحقیق
1 ماه	تایید مدل
1 ماه	نگارش

13- نهاد یا

می توانند

این

مند شوند:

کلیه ی سازمان هایی که تمایل به برونسپاری فرایندهای مدیریت دانش را دارند.

14- جدول زمانی و مراحل پیشرفت کار:

15- اساتید راهنما و مشاور

محل امضاء	نام و نام خانوادگی
	استاد راهنمای اول: دکتر آمنه
	استاد راهنمای دوم:

استاد مشاور اول: دکتر جلیل حیدری

دهویی

استاد مشاور دوم:

دانشجو: بهناز حیدری دهویی

نظر گروه:

شورای تحصیلی تکمیلی گروه	موضوع و متن پایان نامه در جلسه مورخ مطرح و مورد تصویب قرار گرفت.
	نام و نام خانوادگی مدیر گروه:
	امضاء
	تاریخ:

نظر دانشکده:

شورای تحصیلات تکمیلی	موضوع و متن پایان نامه در جلسه مورخ دانشکده مطرح و مورد تصویب قرار گرفت.
	نام و نام خانوادگی مدیر تحصیلات تکمیلی دانشکده:
	امضاء
	تاریخ:

وجود این صفحه در دفترچه پروپوزال دانشجو الزامی است.