

تأثیر سنخ شخصیتی و نوع محیط بر تصمیم‌گیری متقابل اعضاء تیم‌های کاری

علی رضاییان*، جواد عاشوری**

چکیده

هدف این پژوهش بررسی و مقایسه تاثیر شخصیت (سنخ شخصیتی A و B) و محیط (مجازی و رودرو) بر تصمیم‌گیری (سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی از آن) اعضاء تیم‌های کاری بوده است. به این منظور ۱۱۶ نفر (۵۹ مرد و ۵۷ زن) از اعضاء تیم‌های کاری فعال در بیمارستان‌های دولتی استان فارس با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند و با توجه به هدف پژوهش به ۶ گروه آزمایشی تقسیم شدند. افراد در ۳ نوع زوج تصمیم‌گیرنده (سنخ A، سنخ B و ترکیبی از سنخ A و B [A-B]) تقسیم و هر یک از زوج‌ها در یکی از ۲ محیط مجازی و رو در رو مورد آزمون قرار گرفتند. در مرحله بعد تکلیف تصمیم‌گیری به هر یک از زوج‌ها (دو نفری که قرار بود با هم تصمیم‌گیری کنند) داده شد و پس از تصمیم‌گیری، زمان صرف شده برای رسیدن به تصمیم و میزان رضایتمندی آن‌ها از تصمیمی که گرفته بودند سنجیده شد. داده‌های حاصل از آزمایش با استفاده از تحلیل واریانس چندمتغیره، رگرسیون و آزمون t مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که شخصیت، تنها بر سرعت تصمیم‌گیری اثر داشته اما محیط تصمیم‌گیری، هم بر سرعت و هم بر میزان رضایتمندی از فرآیند تصمیم‌گیری تاثیرگذار بوده است.

کلیدواژه‌ها: شخصیت؛ تیم کاری؛ محیط مجازی؛ محیط رودرو؛ تصمیم‌گیری؛ رضایتمندی.

تاریخ دریافت: ۹۱/۸/۵، تاریخ پذیرش: ۹۲/۴/۷

* استاد، دانشگاه شهید بهشتی.

** کارشناس ارشد، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

۱. مقدمه

تیم می‌تواند ابزار قدرتمندی برای پیشبرد کارها باشد. از سویی دیگر، اگر تیم ناکارآمد باشد، می‌تواند یک عامل ناکامی یا مانعی برای جریان کار باشد. یکی از سرچشمه‌های ناکارآمدی برای یک تیم، تصمیم‌گیری ضعیف و نامناسب است. تدوین و پیاده‌سازی منسجم یک فرآیند تصمیم‌گیری اثربخش، احتمال اینکه تیم در آینده به صورت کارآمدی به فعالیت خود ادامه دهد را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، در صورتی که اعضای تیم درک روشنی از این که تصمیم‌ها چگونه اتخاذ می‌شود، داشته باشند، پذیرش فرآیند کاری تیم و همچنین کاهش تعارض‌ها در آن تسهیل می‌شود. در صورتی که اعضای تیم در تدوین و پیاده‌سازی فرآیند تصمیم‌گیری تیم مشارکت داشته باشند، از فلسفه اصلی آن آگاه بوده و اشتیاق بیشتری نیز برای کار بر اساس فرآیند تصمیم‌گیری تعیین شده، خواهند داشت. (Furumo, 2007).

تیم‌ها تصمیم‌های فراوانی را اتخاذ می‌کنند که این تصمیم‌ها در ارتباط با موقعیت‌های مسئله‌ای بیشماری است که از لحاظ میزان پیچیدگی و فراگیری و همچنین اثرات آتی، متفاوت هستند. برای اداره کردن چنین تنوعی، نیاز است که خط‌مشی روشن و مختصری برای تصمیم‌گیری تدوین کنند. از سویی دیگر، از آنجا که امروزه تغییرات به سرعت اتفاق می‌افتد، برای سود بردن از این تغییرات، تصمیم‌ها باید با سرعت گرفته شوند. مدیران باید تصمیم بگیرند چگونه به تغییرات شرایط اقتصادی، سیاسی و اجتماعی درون و بیرون مشاغلشان واکنش نشان دهند (Johnson, R.A., Wichern, D.W. 1997).

جلسات تیم‌های سنتی به مکان خاصی وابسته است. اعضا تیم حضور فیزیکی دارند یا غایب به‌شمار می‌آیند. در مقابل، تیم‌های مجازی به صورت الکترونیکی تشکیل می‌شوند و اعضای آن از مکان‌های مختلف، سازمان‌های گوناگون و حتی از افق زمانی متفاوت گزارش می‌دهند. امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، بیشتر کارهای تیمی به صورت مجازی صورت می‌پذیرد. حتی در بیشتر شرکت‌های بزرگ استانی و محلی به ندرت می‌توان تمام اعضای تیم را در یک مکان جمع کرد. بیشتر افراد به سرعت و بدون داشتن حق انتخاب عضو یا رهبر تیم مجازی خواهند بود (رضاییان، ۱۳۸۶).

از آن جایی که شخصیت و نوع محیط تصمیم‌گیری دو عامل تعیین کننده در فرآیند هر تصمیم‌گیری دو یا چندجانبه هستند، بنابراین بررسی ویژگی‌های شقوق مختلف هر کدام و همچنین تاثیرات آن‌ها بر تصمیم‌های افراد از ضروریات هر سازمان محسوب می‌شود. با توجه به گسترش روز افزون استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی رایانه‌ای در سازمان‌ها، بدیهی است که بررسی ویژگی‌های محیط مجازی و تاثیرات آن بر تصمیم‌گیری‌ها، به‌طور ویژه‌ای برای سازمان‌های بخش دولتی حائز اهمیت است. از آن جا که شخصیت افراد نیز با تصمیم‌گیری

آن‌ها در ارتباط است، در این پژوهش تصمیم‌گیری اعضاء تیم‌های کاری دارای تیپ شخصیتی A و B در محیط مجازی و رو در رو مورد ملاحظه و بررسی قرار می‌گیرد. این پژوهش در بیمارستان‌های دولتی استان فارس انجام شده است چراکه کیفیت خدمات بیمارستان‌ها به دلیل پرداختن به سلامت شهروندان، بسیار مهم است و بررسی آنچه موجب بهبود کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها می‌شود، اهمیت دوچندان می‌یابد و بدون شک کار تیمی یکی از عواملی است که امروزه اهمیت آن در راستای بهبود کیفیت خدمات، مورد تأکید پژوهش‌گران متعددی قرار گرفته است.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه سازمان‌های متعالی و پیشرو با فاصله گرفتن از ساختارهای سنتی و سلسله‌مراتبی و روی آوردن به ساختارهای تخت، چابک و انعطاف‌پذیر، تلاش می‌کنند انتظارات و خواسته‌های ذینفعان بالاخص مشتریان را به نحو مطلوبی پاسخ دهند. گذار از ساختارهای وظیفه‌گرا به فرآیند مدار موجب شده سازماندهی مبتنی بر کار تیمی بیش از گذشته نمود و تجلی یابد. اما اینکه چرا سازمان‌های پیشرو در مسیر تعالی خود، توجه خود را به این نوع سازمان‌دهی معطوف می‌کنند به ارزش و اهمیت نیروی انسانی به‌عنوان یک منبع استراتژیک در کسب مزیت رقابتی برمی‌گردد که به‌عنوان شالوده و اساس تحول، توسعه و بهره‌وری سازمان محسوب می‌شود (لاچوردی و خانبانی، ۱۳۸۶).

در راستای شناسایی تیم و ویژگی‌های آن در این جا برخی از تعریف‌های اصلی که برای تیم مطرح شده‌اند، ارائه می‌شود:

«تیم متشکل از چند نفر با مهارت‌های مکمل است که متعهد به یک مقصود مشترک، یک مجموعه از هدف‌های عملکردی و یک رویکرد هستند که به طور مشترک خود را در برابر آن مسئول می‌دانند» (باخ و اسمیت^۱، ۱۹۹۳).

تیم عبارت است از گروه کاری نسبتاً پایداری که اعضای آن هدف‌های مشترک داشته، به هم وابسته‌اند و به‌عنوان یک واحد کاری در برابر کل سازمان پاسخگو هستند (رضاییان، ۱۳۸۶).

تیم به مجموعه‌ای از افراد رسماً تعیین شده گفته می‌شود که برای انجام موفقیت‌آمیز کار در راستای تحقق رسالت سازمان به یکدیگر وابسته‌اند (رضاییان، ۱۳۸۶).

از تعریف‌های بیان شده در بالا این‌گونه بر می‌آید که تیم عبارتست از یک گروه دو یا چند نفره از افراد که بطور مستقیم با یکدیگر تعامل برقرار می‌کنند و به‌منظور رسیدن به هدف، کارها را

1. Katzenbach and Smith

هماهنگ می‌کنند. در تعریف بالا سه نکته وجود دارد. ۱. اول آنکه حداقل دو نفر باید حضور داشته باشند. ۲. اعضا باید به طور منظم تعامل برقرار کنند و کارهایشان را به صورت هماهنگ انجام دهند. ۳. اعضا باید دارای هدف مشترک باشند (رضاییان، ۱۳۸۶).

موضوع‌های مهم در فرآیند کار تیمی، توانایی تیم در راستای اخذ تصمیم‌های صحیح و با کیفیت است. ناتوانی رهبران سازمان در خلق توانایی مستمر در اخذ تصمیم‌ها تیمی شایسته و بایسته و با کیفیت بالا، و همچنین وجود فرآیند معیوب تصمیم‌گیری در تیم، شالوده‌ی سازمان را ضعیف خواهد کرد. گاهی در برخی تیم‌های کاری شاهد افرادی هستیم که یک تنه می‌توانند حتی کسب و کاری را راه اندازی و آن را اداره کنند، اما همین مهره‌های شایسته وقتی در کنار یکدیگر قرار می‌گیرند، گاه از اتخاذ تصمیم‌های پیش پا افتاده نیز عاجزند. هرچند در این تیم‌ها احتمالاً مباحثات و توفان ذهنی بسیاری انجام می‌پذیرد، اما خروجی این جلسات و هم‌اندیشی‌ها، گاه نامشخص است و به تصمیم‌های ملموس و عملیاتی که همه بر سر آن توافق داشته باشند نمی‌انجامد (Schmidt & Montoya, 2001).

ضمن آن که بسیاری از این تصمیم‌های ناپخته به مرحله عمل نیز نمی‌رسند. دلیل ناکارآمدی تیم‌های کاری در اخذ تصمیم‌ها بهنگام و هوشمندانه، می‌تواند به نوع اداره جلسات هم‌فکری مرتبط باشد. در واقع به نظر می‌رسد مسأله اصلی، نحوه‌ی ملاقات و شیوه تصمیم‌گیری افراد باشد. اما این استدلال نیز قطعی نیست و نمی‌توان به طور حتم این امر را تأیید کرد (Schmidt & Montoya, 2001). از این رو یکی از اولویت‌های رهبران تیم‌ها، بهینه‌سازی فرآیند تصمیم‌گیری است.

تصمیم‌گیری. تصمیم‌گیری کار روزمره و وظیفه اصلی مدیران ارشد سازمان‌هاست. مدیر یکی از بزرگترین بانک‌های دنیا در پاسخ به خبرنگاری که از او سوال کرد در مقابل حقوق کلانی که دریافت می‌کنید چه کاری انجام می‌دهید، گفت: «من فقط گاهی می‌گویم "بله" و گاهی "نه"؛ همین بله و خیر گفتن‌هاست که موفقیت یا شکست مدیران ارشد را تعیین می‌کند» (پیل، ۱۳۸۱).

واژه تصمیم (Decision) از ریشه لاتین (Decido) به معنی «قطع کردن» گرفته شده است. بنابراین مفهوم تصمیم‌گیری عبارت است از، تعیین قطعی چیزی و عزم راسخ در رسیدن به نتیجه، داوری و راه‌حل قطعی. تصمیم، انتخاب تصمیم‌گیرنده است تا در شرایط معینی به هدف‌هایی دست یابد. تصمیم‌های کاری، تصمیم‌هایی هستند که در روند اجرای کار و برای کسب هدفی در محیط مشخصی اتخاذ می‌شوند. ویژگی‌های عمده تصمیم‌های کاری عبارتند از (Birnbau, 1999):

۱. توالی؛ ۲. پچیدگی بسیار؛ ۳. دربرگیرنده ارزش‌های انسانی؛ ۴. اتخاذ در زمینه‌ها و محیط‌های نهادینه شده.

تصمیم‌گیری هرگز کار سهل و ساده‌ای نبوده است و بخصوص در شرایط امروزی، تصمیم‌گیری در سازمان، بسیار دشوار و تبدیل به وظیفه‌ای شده است که انجام صحیح آن، تمامی توان مدیر را می‌طلبد. در عصری که تغییر و تحولات سریع و فرآیندها از جمله مشخصات آن است، آهنگ تصمیم‌گیری سریع، برای مقابله با فعل و انفعالات سریع در محیط، شرایطی را به وجود آورده است که زمان تأمل و تعمق و تصمیم‌گیری را برای مدیر بسیار کوتاه کرده است (مظاهری، ۱۳۷۹).

بارنارد به عنوان یکی از صاحب‌نظران تصمیم‌گری معتقد است که تصمیم‌گیری اصل و اساس وظایف مدیر را تشکیل می‌دهد و مهارت مدیر در تصمیم‌گیری خود را در کارایی وظایف و در کیفیت خدماتی که او ارائه می‌دهد، نمایان می‌سازد.

مفهوم رضامندی در تصمیم‌گیری. مفهوم رضامندی در حوزه‌های مختلف با شیوه‌های متفاوتی ارائه شده است. به عنوان مثال در اقتصاد، معیار تصمیم‌گیری، انتخاب راهی است که بیشترین مطلوبیت و در نتیجه بیشترین رضامندی را داشته باشد. ولی از آنجا که رضامندی نیز مفهومی کیفی است که نمی‌توان آن را به آسانی سنجید، در این حوزه، واژه رضامندی به واژه هدف تبدیل می‌شود و مطلوب‌ترین تصمیم، آن تصمیمی خواهد بود که بیشترین کمک را در نیل به هدف بنماید (سعادت، ۱۳۷۲).

سازمان‌ها باید به حداکثر کردن احتمال موفقیت تیم‌ها توجه کنند. یکی از ساده‌ترین راه‌های انجام این امر، تمرکز بر اعضای تیم است. در واقع موفقیت یک تیم موکول به داشتن ترکیب بهینه از افرادی است که در همکاری با یکدیگر توانا باشند. یکی از مولفه‌های اصلی در خصوص ارزیابی اعضای تیم جهت ایجاد ترکیبی بهینه و کارآمد، شخصیت افراد است (Furumo, 2007).

از سویی دیگر، تصمیم‌گیری چنان با خصوصیات روانی تصمیم‌گیرنده آمیخته است که نمی‌توان یکی را بدون دیگری مطرح و مورد مطالعه قرار داد. عوامل و عناصر شخصیتی از قبیل خلق و خوی، هوش، انرژی، بینش و نگرش و احساسات مدیر، همگی در تصمیم‌های که او اتخاذ می‌نماید، نقش موثر دارند. بنابر این از دیدگاه روانشناسی اجتماعی، مطالعه فرآیند تصمیم‌گیری می‌باید با در نظر گرفتن تمامی خصوصیات انسان تصمیم‌گیرنده انجام گیرد؛ یعنی علاوه بر مسئولیت‌های رسمی و جایگاه مدیر در سلسله مراتب سازمانی به

عنوان عوامل موثر در تصمیم‌گیری، شخصیت و عناصر روانی تشکیل‌دهنده شخصیت او نیز باید در نظر گرفته شود (Gastil & Sager, 2003).

مفهوم شخصیت. لغت شخصیت ریشه در کلمه لاتین *persona* دارد. این کلمه به نقاب یا ماسکی گفته می‌شد که بازیگران تئاتر در یونان قدیم به صورت خود می‌زدند. بنابراین مفهوم اصلی و اولیه شخصیت، تصویر صوری و اجتماعی است و براساس نقشی که فرد در جامعه بازی می‌کند، ترسیم می‌شود. یعنی در واقع به اجتماع خود شخصیتی ارائه می‌دهد که جامعه بر اساس آن او را ارزیابی می‌نماید (شاملو، ۱۳۸۴). مجموعه عواملی که هر فرد انسان را هم فردیت و هم انسانیت می‌بخشد، فکر کردن، حس کردن و رفتار کردن است که در انسان‌ها مشترک است؛ طریقی از آن این عناصر با صفات ممیزه خاص، هر موجود انسان را بی‌نظیر می‌سازد (استات، ۱۳۸۵).

مفهوم شخصیت در روانشناسی یک مفهوم رایج و معمول و در عین حال فوق‌العاده غامض و پیچیده است. کاربرد عامیانه شخصیت در حد یک مفهوم مطلوب در دیدگاه فردی تنزل یافته است. در حالی که مفهوم علمی آن به صورت کلی مورد مناقشه است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰). تعریف‌های متعددی برای شخصیت ارائه شده است. آلپورت (۱۹۳۷)، شخصیت را یکی از انتزاعی‌ترین مفاهیم دانسته و فهرستی مشتمل بر ۵۰ معنی متمایز که از حوزه‌های مختلف علوم اقتباس کرده بود را برای آن ارائه کرد. نویسندگان نخستین رساله درباره شخصیت – آلپورت (۱۹۳۷) و مورای^۱ (۱۹۳۸) – برای ارائه تعریف شخصیت با مشکلاتی مواجه بودند از جمله اینکه تعریف ارائه شده باید تا حدی جامع و فراگیر باشد که تمام جنبه‌های یک فرد از جمله ویژگی‌های درونی، تأثیرات اجتماعی، صفات روح و جسم، ارتباطات با دیگران و اهداف درونی وی را در بر گیرد.

تنوع رویکردها در زمینه شخصیت نشان دهنده این است که تلاش در جهت فهم کامل شخصیت ممکن نیست. با این حال ما از دیدگاه روانشناسی صنعتی – سازمانی بیشتر با رویکرد مبتنی بر سنخ شخصیتی A و B به شخصیت نگاه می‌کنیم.

شخصیت را بر اساس صفت بارز، مسلط و یا شاخص فرد نیز تعریف کرده‌اند و بر این اساس است که افراد را دارای شخصیت برون‌گرا، درون‌گرا و یا پرخاشگر و امثال آن می‌دانند. در واقع می‌توان گفت که در شرایط مختلف، حالت بارز یکی، پرخاشگری و دیگری، درون‌گرایی است. این گونه برداشت از شخصیت، در محدوده سنخ‌شناسی می‌گنجد (شاملو، ۱۳۸۴).

1. Murry, H

پروین و جان، دسته بندی افراد به برخی گروه‌هایی که هر یک ویژگی‌های تعریف‌کننده مختص خودش را دارا است، به‌عنوان سنخ، تعریف می‌کنند. به طور کلی، هر برچسبی که برای طبقه‌بندی افراد، مورد استفاده قرار می‌گیرد، سنخ شخصیتی نامیده می‌شود. بسیاری از نوع شناسان برای سیستم طبقه‌بندی، از این سنخ‌ها استفاده می‌کنند، گرچه این نظریات بر این فرض تاکید می‌کنند که الگوهای رفتاری مرتبط با هم یا سبک‌های عملی افراد بایستی شناسایی گردد و هر فرد با توجه به این خصوصیات است که دارنده یک یا چند سنخ شخصیتی می‌گردد (زبر، ۱۳۶۸).

تشریح سنخ شخصیتی A و B. افرادی با گرایش نوع A، ویژگی‌هایی از قبیل ناشکیبایی، شوق برای دستیابی به هدف‌ها و اعتقاد به حد کمال دارند. درمقابل افرادی با گرایش نوع B، راحت‌طلب و کمتر اهل رقابت در ارتباط با حوادث روزانه هستند. برخی شواهد اشاره می‌کنند که نوع A حساسند و بیش از نوع B دچار حملات قلبی می‌شوند (شرمهورن، هانت و ازبورن، ۱۳۷۸). الگوی رفتاری مشخص با خشمگین شدن سریع، بی‌تابی، احساس‌های خصمانه، تلاش‌های سبقت‌جویانه و احساس تنگی زمان از ویژگی‌های سنخ A است (کاپلان و سادوک، ۲۰۰۳).

کسی که از نظر شخصیتی نوع A باشد، سعی دارد با سرعت و دستپاچی در کوتاه‌ترین زمان، به بیشترین پیشرفت دست یابد و هرگاه ایجاب کند، در برابر گروه‌های مخالف و هر چیزی که سر راهش باشد به شدت مقاومت و مخالفت خواهد کرد. وجود این ویژگی‌ها باعث نوعی رفتار ویژه هم می‌شود. برای مثال، کسی که دارای این ویژگی‌های شخصیتی است، کارها را به سرعت انجام می‌دهد، زیرا همیشه بر کیفیت و کمیت تاکید می‌کند. افراد سنخ A، همیشه می‌خواهند دو یا چند کار را به صورت همزمان انجام دهند، همیشه با عدد و رقم سر و کار دارند و دایم در حال محاسبه میزان کارهایی هستند که انجام داده‌اند (رایبیز، ۱۳۷۸).

به طور کلی افراد سنخ A پرخاشگر، رقابت طلب و دارای معیارهای برترند و خود را زیر فشار تنگی زمان قرار می‌دهند. این گروه حتی به خود بیش از اندازه فشار وارد می‌آورند. به دلیل فشارهای عصبی و روانی که خود ایجاد می‌کنند، اغلب آمادگی بیشتری برای دردهای بدنی و روانی دارند. افراد گروه B، شخصیت‌های آرام و آسان گیرند، موقعیت‌ها را همان گونه که هست می‌پذیرند، در فشارهای مربوط به کمبود وقت، نگران نمی‌شوند و در برابر حوادث و وقایع خونسردند و کمتر از فشار عصبی، رنج می‌برند (علوی، ۱۳۷۶).

درحالی که شخصیت نوع A و B دو طیف هستند، غالب افراد در حقیقت، تنها در یکی از طبقه‌ها دسته‌بندی می‌شوند. ۴۰ درصد افراد در سنخ A و ۶۰ درصد در سنخ B طبقه‌بندی

می‌شوند. به طور کلی در بین مدیران، عده افراد دارای شخصیت A از متوسط کل جامعه هم بیشتر است و معمولاً شخصیت سنخ A در مدیران پیدا می‌شود. در واقع، در یک بررسی معلوم شد که ۶۰ درصد از مدیران از سنخ A و ۱۲ درصد از سنخ B هستند (محمدزاده و مهرزوژان، ۱۳۷۵).

گاستیل و ساگر (۲۰۰۳) پژوهشی با عنوان «مطالعه رابطه بین عوامل شخصیتی، قواعد تصمیم‌گیری و نتایج گروهی» انجام دادند. در این مطالعه ۲۵۰ آزمودنی بر اساس نوع شخصیت (استفاده از پرسشنامه ۵ عامل بزرگ شخصیتی کاستا و مک‌کور^۱ ۱۹۸۷) به صورت تصادفی به گروه‌های کوچک تقسیم شدند و هر گروه با یک دستیار پژوهشی به اتاقی انتقال یافتند که در آن تکلیفی از قبل طراحی شده بود. به گروه‌های آزمودنی گفته شد که ۶۰ دقیقه زمان دارند تا تصمیم‌گیری گروهی را در مورد تکلیف انجام دهند. دستورالعمل هر تکلیف به صورت معکوس در کف اتاق قرار گرفته بود. هر یک از گروه‌ها به صورت تصادفی در معرض یکی از گروه‌های آزمایشی (آلودگی محیط، اقتصاد ایالات متحده یا جرایم خشن مرتبط با مصرف دارو) قرار گرفتند. هر سه تکلیف، نیازمند گروهی از افراد برای بحث در مورد مسائل ملی، ارائه یک راه حل برای مسئله، نوشتن راه حل و تخمین میزان درصدی از آمریکایی‌هایی که این راه حل‌ها را حمایت خواهند کرد، بود. لازم به ذکر است که گروه‌ها در دو متغیر جنسیت و تعداد (اندازه گروه)، کنترل شده بودند.

نتایج نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی اعضای گروه و استفاده آن‌ها از قاعده اجماع در تصمیم‌گیری (توافق عمومی) رابطه وجود دارد. گروه‌هایی که اعلام کرده بودند که تصمیم‌گیری آن‌ها بر اساس توافق عمومی انجام شده، در عامل شخصیتی سازگاری^۲ نمره بالاتری کسب کرده بودند و همبستگی آن‌ها، با متوسط نمرات افراد دارای عامل شخصیتی روان‌آزردگی خویی^۳، منفی بود.

همچنین یافته‌های زیادی نشان می‌دهد که بین تصمیم‌گیری توافقی و رضایتمندی همبستگی وجود دارد (گاستیل و ساگر، ۲۰۰۳). نتایج پژوهش گاستیل و ساگر پیشنهاد می‌کند که رابطه‌ای مثبت بین کاربرد کنونی اعضای گروه از تصمیم‌گیری توافقی و سطح رضامندی آن‌ها از تصمیم گروهی گرفته شده وجود دارد. آن‌ها دریافتند که سبک تصمیم‌گیری افراد منطقی، ارتباط مستقیمی با استفاده از قاعده تصمیم‌گیری اجماعی (توافق عمومی) دارد.

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، بیشتر کارهای تیمی، به صورت مجازی صورت می‌پذیرد. حتی در بیشتر شرکت‌های بزرگ استانی و محلی به ندرت می‌توان تمام اعضای تیم را در یک

1. Costa & Mccor
2. Agreeableness
3. Neuroticism

مکان جمع کرد. بیشتر افراد به سرعت و بدون داشتن حق انتخاب، عضو یا رهبر تیم مجازی خواهند شد.

مهم‌ترین تغییر جهان معاصر که بنیان تغییرات آینده جهان را می‌سازد، رقابتی شدن جهان واقعی و جهان مجازی است. ظهور جهان جدید یعنی جهان مجازی، بسیاری از روندها و نگرش‌ها و ظرفیت‌های آینده جهان را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. این جهان در واقع به موازات و گاه حتی بر جهان واقعی مسلط شده و عینیت واقعی پیدا می‌کند (عطاران، ۱۳۸۳). کلمه فضای مجازی^۱ یا محیط سایبر اولین بار در سال ۱۹۸۲ توسط ویلیام گیمسیون، نویسنده کانادایی در داستان‌های علمی-تخیلی به کار گرفته شد. محیط سایبر یک مکان فیزیکی و معمولی نبوده و مفهوم آن چیز جدیدی نیست. این محیط با اختراع الکساندر گراهام بل^۲ یعنی تلفن در سال ۱۸۷۶ پدید آمد. از لحاظ لغوی در فرهنگ‌های مختلف cyber به معنی مجازی و غیر ملموس و مترادف با لغت انگلیسی virtual است (خانی جزنی، ۱۳۸۵).

از جمله پژوهش‌هایی که در این زمینه صورت گرفته است، می‌توان به پژوهشی که وارکنین^۳ و همکاران (۱۹۹۷) تحت عنوان «گروه‌های مجازی در مقابل گروه‌های رو در رو» انجام دادند، اشاره کرد. یافته‌های آن‌ها نشان داد که گروه‌های رو در رو انسجام بیشتری داشته و میزان رضایتمندی آن‌ها از فرآیند تصمیم‌گیری بیشتر از گروه مجازی است. نتایج پژوهش نشان داد که بین گروه‌ها در اثربخشی تبادل اطلاعات تفاوت معنی‌دای وجود ندارد.

همچنین اشمیت^۴ و همکاران در سال ۲۰۰۱ در پژوهشی به بررسی «مقایسه افراد، گروه‌های رودرو^۵ و گروه‌های مجازی در میزان اثربخشی تصمیم‌گیری» پرداختند. در این پژوهش ۴۱۱ آزمودنی در دو مطالعه تصمیم‌گیری برای آزمایش اثربخشی تصمیم‌گیری شرکت کردند. در مطالعه اول، میزان اثربخشی تصمیم‌گیری افراد، گروه‌های رو در رو و تیم‌های مجازی با هم مقایسه شد و در مطالعه دوم، که در واقع گسترش همان مطالعه شماره ۱ بود، میزان اثربخشی پروژه تصمیم‌گیری در افراد، گروه‌های رو در رو و تیم‌های مجازی با هم مقایسه شد. یک تیم مجازی از لحاظ ویژگی‌های زمانی و مکانی پراکنده بود و ارتباطات الکترونیکی بین آن‌ها برقرار بود. در مطالعه شماره ۲، تیم‌های مجازی به‌صورت ناهمزمان (ناهمگام) با استفاده از تکنولوژی Groupware با هم ارتباط برقرار می‌کردند. نتایج نشان داد که گروه‌ها تصمیم‌های موثرتری نسبت به افراد اتخاذ کردند و از طرف دیگر، گروه‌های مجازی تصمیم‌های موثرتری نسبت به گروه‌های رودرو داشتند.

1. Cyber space

2. Alexander Graham Bell

3. Warckenin

4. Schmidt

5. Face to face

نتایج این پژوهش نشان داد که میزان اثربخشی تصمیم‌گیری توسط گروه‌های رودررو ممکن است توسط «تأثیرات اجتماعی» تعدیل یا منع شود. در گروه‌های کوچک، یکی از گرایش‌های روانشناختی مهم قابل بحث، فشار در جهت هم‌رنگی است (تمایل گروه به موافقت و همراهی با برخی الگوهای رفتاری). بیشتر پژوهش‌ها نشان می‌دهند که میزان اثربخشی تصمیم‌های گروهی ممکن است تحت تأثیر محیط‌های مختلف ارتباطی قرار گیرد. همچنین در پژوهشی دیگر، سامنر و هاستتلر^۱ (۲۰۰۰) در مطالعه‌ای کیفیت تصمیم، میزان اعتماد در گروه و میزان رضایتمندی اعضا از فرآیند تصمیم‌گیری را در بین دو گروه مجازی (کنفرانس کامپیوتری) و رو در رو بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد محیط مجازی فرصتی را در اختیار اعضا مجازی می‌گذارد که نسبت به گروه رو در رو ارزیابی اثربخش‌تری از تکلیف تصمیم‌گیری دارند. نتایج پژوهش نشان داد که میزان اعتماد و رضایتمندی افراد در گروه رو در رو بیشتر است.

سوال‌ها و فرضیه‌های پژوهش. در این پژوهش تأثیر سنخ شخصیتی A و B بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایت از تصمیم‌گیری اعضای تیم‌های کاری در محیط‌های مجازی و رودررو مورد بررسی قرار گرفته است.

فرضیه‌های اصلی پژوهش نیز به شرح زیر هستند:

۱. تیپ شخصیتی بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی اعضای تیم‌های کاری از آن تأثیر دارد.
۲. محیط (رودررو یا مجازی) بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی کارکنان از آن تأثیر دارد.
۳. محیط (رودررو یا مجازی) و شخصیت فردی به صورت تعاملی بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی اعضا تیم‌های کاری از آن تأثیر دارند.

۳. روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی افرادی است که در سال ۱۳۹۰ عضو یکی از تیم‌های کاری فعال در بیمارستان‌های دولتی استان فارس بوده‌اند. تعداد اعضاء جامعه آماری مورد نظر در زمان اجرای عملیاتی پژوهش ۲۰۶ نفر بوده است. همچنین در این پژوهش از روش خوشه‌ای که یک نوع تکنیک احتمالی یا تصادفی است، جهت نمونه‌گیری از میان اعضاء جامعه آماری استفاده شده است. در طی آن ابتدا گروه‌هایی که اعضا نامتجانس داشته‌اند،

1. Sumner & Hostetler

شناسایی شده و سپس بعضی از آن‌ها به طور تصادفی انتخاب شده و سرانجام همه اعضای هر گروه که به طور تصادفی انتخاب شده‌اند مورد مطالعه قرار گرفتند. تعداد نمونه لازم برای بررسی میدانی از فرمول زیر بدست آمده است:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P(1 - P)}{\varepsilon^2 (N - 1) + \frac{Z_{\alpha}^2}{2} * P(1 - P)}$$

با در نظر گرفتن خطای ۰/۰۵، اطمینان ۹۵ درصد، دقت ۰/۰۶، احتمال ۰/۵ و حجم جامعه آماری ۲۰۶ نفر، حداقل حجم نمونه برابر است با:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P(1 - P)}{\varepsilon^2 (N - 1) + \frac{Z_{\alpha}^2}{2} * P(1 - P)} = \frac{206 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2 (206 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \cong 116$$

رای انجام این پژوهش، از پرسشنامه شخصیتی سنخ A و B بورتنر برای تعیین سنخ شخصیتی افراد، آزمون تصمیم‌گیری زوج‌ها و پرسشنامه تعیین میزان رضایت از تصمیم استفاده شده است.

تکلیف تصمیم‌گیری در آزمون صورت گرفته به وسیله سوال زیر مشخص می‌شود. هر کدام از اعضا باید به کمک یکی از هم‌تیمی‌های خود باید در مورد مسئله ذکر شده تصمیم‌گیری نماید.

مسئله‌ای که زوج‌های تصمیم‌گیرنده باید در مورد انتخاب یک را حل برای آن تصمیم‌گیری می‌کردند.

وضعیتی را در نظر بگیرید که در آن هم خدمات رفاهی که از سوی بیمارستان به کارکنان ارائه می‌شود و هم تجهیزات مراکز ارائه خدمات دارای نواقصی باشد؛ در چنین شرایطی، اگر بودجه‌ای به به نظام مالی بیمارستان تزریق شود و قرار باشد که این بودجه فقط برای رفع یکی از این دو مسئله هزینه شود، در مورد اینکه بودجه تزریق شده به کدامیک از این دو مسئله تخصیص داده شود، تصمیم‌گیری نمایید.

پس از انتخاب نمونه آماری از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای، پرسشنامه شخصیتی سنخ A و B بورتنر در اختیار آن‌ها قرار داده شد تا به حجم نمونه ۱۱۶ نفر سنخ A و B برسد (۶۱ نفر سنخ A و ۵۵ نفر سنخ B). پس از آنکه تعداد ۱۱۶ نفر سنخ A و سنخ B مشخص شد، به صورت تصادفی در دو گروه مجازی (۲۷ زوج) و رو در رو (۳۱ زوج) وارد فرآیند آزمون شدند. ترکیب شخصیتی این ۵۸ زوج که باید طی فرآیند آزمون اقدام به تصمیم‌گیری می‌کردند به

این صورت تنظیم شده است: ۲۱ زوج که هر دو نفر دارای سنخ شخصیتی A بوده، ۱۸ زوج که هر دو نفر دارای سنخ شخصیتی B بوده و ۱۹ زوج که در آنها یک فرد با سنخ شخصیتی A و یک فرد با سنخ شخصیتی B قرار داده شده بود. گروه مجازی شامل ۱۰ زوج تصمیم‌گیرنده با سنخ A، ۸ زوج تصمیم‌گیرنده با سنخ B و ۹ زوج تصمیم‌گیرنده با سنخ A-B می‌شد. گروه رودرو نیز شامل ۱۰ زوج تصمیم‌گیرنده با سنخ A، ۱۰ زوج تصمیم‌گیرنده با سنخ B و ۱۰ زوج تصمیم‌گیرنده با سنخ A-B بودند. آزمودنی‌ها در هر محیط به صورت ۲ نفره با هم تعامل و بحث کردند. پس از اینکه شرکت‌کننده‌های گروه مجازی به صورت تصادفی به ۲۹ زوج تقسیم شدند، از طریق آزمایش‌گر با آن‌ها هماهنگی شد که در ساعت مشخصی از طریق چت^۱ در مورد تکلیف با هم بحث کنند. برای اینکه شرایط شرکت‌کننده‌های گروه مجازی شبیه بهم باشد افراد گروه مجازی، از لحاظ سرعت تایپ و میزان آشنایی با محیط اینترنت کنترل شدند. پس از این که شرکت‌کننده‌ها (دو نفر) تصمیم‌گیری را انجام دادند، پرسشنامه تعیین میزان رضایتمندی از تصمیم‌گیری جهت تکمیل در اختیار آنان قرار داده شد.

آزمودنی‌های محیط رو در رو، به صورت دو نفره در محیط آزمایشی طراحی شده در اتاقی در محل کار افراد مورد آزمون به بحث در مورد تکلیف تصمیم‌گیری پرداختند و مکالمات فیما بین و زمان شده برای تصمیم‌گیری، توسط آزمایش‌گر ثبت و ضبط شد. پس از رسیدن به تصمیم، آزمودنی‌های گروه رو در رو نیز پرسشنامه میزان رضایتمندی را تکمیل کردند.

برای تحلیل نتایج مقدماتی از روش‌های آماری توصیفی از قبیل میانگین، انحراف استاندارد و دامنه تغییرات استفاده شد. برای تحلیل نتایج اصلی نیز علاوه بر روش‌های یاد شده، از تحلیل واریانس چند متغیری^۲ (MANOVA) و آزمون تعقیبی شفه^۳ برای آزمون تفاوت بین گروه‌ها، آزمون t مستقل و رگرسیون استفاده شد.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

برای بررسی نتایج پژوهش از آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک راهه^۴، آزمون تعقیبی شفه^۵، تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) و رگرسیون استفاده شد که نتایج در ادامه ذکر شده است.

1. Chat
2. Multivariate Analysis Of Variance
3. Scheffe
4. Oneway
5. Scheffe

برای بررسی تأثیر تعاملی شخصیت و محیط بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی افراد از تصمیم گرفته شده، که هدف اصلی پژوهش نیز هست از تحلیل واریانس چند متغیره استفاده شد تا بر اساس نتایج آن فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گیرد. یافته‌های این تحلیل در جدول یک آمده است.

جدول ۱. نتایج MANOVA برای میزان رضایتمندی و سرعت تصمیم‌گیری

منبع	متغیر وابسته	میانگین مجذورات	درجات آزادی	F	P
شخصیت	رضایتمندی	۴/۶۷۶	۲	۱/۶۷۰	۰/۲۱۹
	سرعت تصمیم‌گیری	۱۸/۸۵۱	۲	۵/۸۹۱	۰/۰۰۵
محیط	رضایتمندی	۲۸/۲۰۲	۱	۱۰/۰۷۲	۰/۰۰۲
	سرعت تصمیم‌گیری	۳۹/۰۸۸	۱	۱۲/۲۱۵	۰/۰۰۱
محیط × شخصیت	رضایتمندی	۲۶/۷۰۴	۲	۹/۵۳۷	۰/۰۰۲
	سرعت تصمیم‌گیری	۷/۹۳۹	۲	۲/۴۸۱	۰/۱۱۴

نتایج جدول یک نشان می‌دهد که تأثیر محیط، هم بر میزان رضایتمندی و هم بر سرعت تصمیم‌گیری از لحاظ آماری معنی دار است ($P < 0/002$ و $F = 10/072$ برای متغیر رضایتمندی و $P < 0/001$ و $F = 12/215$ برای متغیر سرعت تصمیم‌گیری) اما شخصیت تنها بر سرعت تصمیم‌گیری تأثیر معنی‌داری داشته است ($P < 0/005$ و $F = 5/891$).

همچنین تأثیر تعاملی محیط و شخصیت نیز تنها بر متغیر رضایتمندی معنی دار بوده است ($P < 0/002$ و $F = 9/537$)، اما بر متغیر سرعت تصمیم‌گیری تأثیر معنی‌داری نداشته است ($P < 0/114$ و $F = 2/481$).

سوال اول پژوهش این است که آیا میان زوج‌های تصمیم‌گیرنده با سنخ شخصیتی A، زوج‌های تصمیم‌گیرنده با سنخ شخصیتی B و همچنین زوج‌های تصمیم‌گیرنده ترکیبی A-B از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری و همچنین میزان رضایت از تصمیم‌گیری، تفاوت معنی‌داری وجود دارد یا خیر. برای پاسخ به این سوال از آزمون تحلیل واریانس یک راهه استفاده شد که نتایج آن در جدول دو برای سرعت تصمیم‌گیری و جدول چهار برای متغیر میزان رضایتمندی ارائه شده است.

جدول ۲. آزمون تحلیل واریانس یک راهه برای بررسی رابطه ی بین سنخ‌های شخصیتی و سرعت تصمیم‌گیری

P	F	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	زوج‌ها (به تفکیک نوع ترکیب شخصیتی)
۰/۰۱	۴/۶۰۹	۲/۰۱۵	۸/۷۵	۴۲	A
		۱/۹۴۲	۸/۰۴	۳۶	B
		۱/۸۰۶	۷/۳۰	۳۸	A-B

داده‌های نمایش داده شده در جدول چهار نشان دهنده این واقعیت است که تأثیر شخصیت بر سرعت تصمیم‌گیری اعضای تیم‌های کاری در سطح ۰/۰۱ از لحاظ آماری معنی دار است ($F = 4/609$).

برای محاسبه میانگین تفاوت سنخ‌های شخصیتی از لحاظ متغیر سرعت تصمیم‌گیری از آزمون تعقیبی شفه استفاده شد. نتایج این یافته در جدول پنج ارائه شده است.

جدول ۳. آزمون شفه، میانگین تفاوت انواع زوج‌های تصمیم‌گیرنده در سرعت تصمیم‌گیری

A-B	B	A	زوج‌ها (به تفکیک نوع ترکیب شخصیتی)
*۱/۳۷۰	۰/۷۱۲	----	A
۰/۷۴۳	----	۰/۷۱۲	B
----	۰/۷۴۳	*۱/۳۷۰	A-B

همانگونه که مشاهده می‌شود، تنها میان زوج‌های با سنخ A در قیاس زوج‌های ترکیبی A-B از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری تفاوت معنی دار وجود دارد؛ اما زوج‌های با سنخ A در قیاس با زوج‌های با سنخ B و همچنین زوج‌های با سنخ B در قیاس زوج‌های ترکیبی A-B از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری تفاوت چشم‌گیری با هم نداشته‌اند.

جدول ۴. آزمون تحلیل واریانس یک راهه برای بررسی رابطه ی بین سنخ‌های شخصیتی و میزان رضایتمندی

P	F	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	تیب شخصیتی
۰/۲۰۱	۲/۱۴۲	۲/۱۵۹	۱۸/۰۸	۲۱	A
		۲/۱۹۰	۱۸/۳۰	۱۸	B
		۲/۰۹۹	۱۷/۳۵	۱۹	A-B

جدول چهار نشان می‌دهد که میان زوج‌های تصمیم‌گیرنده با سنخ A، B و A-B از لحاظ میزان رضایتمندی تفاوت معنی‌دار آماری وجود نداشته است ($F = 2/142$ و $P < 0/201$) سوال دوم پژوهش این است که آیا از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری اعضای تیم‌های کاری و همچنین رضایت آن‌ها از تصمیم‌گیری خود، تفاوتی میان محیط مجازی تصمیم‌گیری و محیط رودررو تصمیم‌گیری وجود دارد یا خیر. برای پاسخ به این سوال از آزمون t مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول پنج برای سرعت تصمیم‌گیری و جدول شش برای متغیر میزان رضایتمندی آمده است.

جدول ۵. آزمون t بررسی تفاوت بین محیط‌های مجازی و رودررو در سرعت تصمیم‌گیری

محیط	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	T	P
مجازی	۵۴	۷/۳۴	۲/۲۳۱	۲/۸۷	/۰۰۱
رودررو	۶۲	۸/۲۶	۲/۰۱۴	*	*

جدول پنج نشان می‌دهد که دو محیط مجازی و رودررو از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری تفاوت معنی‌داری با یکدیگر داشته‌اند ($F = 4/03$ و $P < 0/001$)؛ به گونه‌ای که میانگین سرعت تصمیم‌گیری در محیط مجازی ۷/۳۴ و در محیط رودررو برابر ۸/۲۶ بوده است. به عبارت دیگر اعضای تیم‌های کاری در محیط مجازی به نسبت محیط رودررو زمان کمتری را جهت اخذ تصمیم صرف نموده‌اند.

جدول ۶. آزمون t بررسی تفاوت بین محیط‌های مجازی و رودررو در میزان رضایتمندی

محیط	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	T	P
مجازی	۵۴	۱۷/۳۹	۲/۰۲۶	۳/۰۱۴	۰/۰۰۱
رودررو	۶۲	۱۸/۴۸	۱/۶۰۴		

جدول شش نشانگر این است که متغیر محیط بر میزان رضایتمندی اعضاء از تصمیم‌گیری خود نیز تأثیر معنی‌داری داشته است ($F = 3/014$ و $P < 0/001$)؛ به گونه‌ای که میانگین رضایتمندی اعضاء از تصمیم‌گیری خود در محیط مجازی برابر ۱۷/۳۹ و در محیط رودررو برابر ۱۸/۴۸ بوده است. به عبارت دیگر، اعضاء تیم‌های کاری از تصمیم‌گیری در محیط رودررو رضایت بیشتری را ابراز کرده‌اند.

در سوال سوم پژوهش، میزان و نحوه تأثیر تعاملی دو متغیر شخصیت و محیط بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی اعضای تیم‌های کاری مورد پرسش قرار گرفته است. برای پاسخ به این سوال، از تحلیل واریانس چند متغیره، استفاده شد.

جدول ۷. تأثیر تعاملی شخصیت و محیط بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی

منبع	متغیر وابسته	میانگین مجزورات	درجه آزادی	F	P
شخصیت × محیط	رضایتمندی	۲۶/۷۰۴	۲	۹/۵۳۷	۰/۰۰۲
	سرعت تصمیم‌گیری	۷/۷۳۹	۲	۲/۲۴۸	۰/۱۱۴

مشاهده می‌شود که تأثیر تعاملی محیط و شخصیت، تنها بر متغیر رضایتمندی معنی‌دار بوده ($P < 0/002$ و $F = 9/537$)، اما بر متغیر سرعت تصمیم‌گیری تأثیر معنی‌داری نداشته است ($P < 0/114$ و $F = 2/481$).

برای بررسی تأثیر متغیر مستقل شخصیتی و متغیر میانجی محیط بر متغیرهای وابسته سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی از رگرسیون استفاده شد.

جدول ۸. نتایج تحلیل واریانس بدست آمده از رگرسیون برای متغیر سرعت تصمیم‌گیری

مجموع مجزورات	درجات آزادی	میانگین مجزورات	F	P	R	مجزور مجزور R
۱۴۲/۸۶۸	۴	۳۵/۷۱۷	۱۰/۲۷۹	۰/۰۰۱	۰/۴۷۹	۰/۲۴۷
۴۳۹/۶۷۱	۱۱۱	۳/۹۶۱				
۵۸۲/۵۳۹	۱۱۵					

طبق نتایج جدول هشت مدل بدست آمده بصورت کلی در سطح $P < 0/001$ برای متغیر سرعت تصمیم‌گیری معنی‌دار بوده است ($F = 10/279$).

جدول ۹. میزان تأثیر متغیرهای معنی‌دار پیش‌بینی‌کننده بر متغیر سرعت تصمیم‌گیری

متغیر پیش‌بین	ضریب بتای استاندارد شده	P
A تیپ	۰/۲۵۴	۰/۰۱۸
محیط	۰/۲۹۸	۰/۰۰۱

نتایج جدول نه نشان می‌دهد که دو عامل سنخ شخصیتی A و محیط، پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای متغیر سرعت تصمیم‌گیری هستند.

جدول ۱۰. نتایج تحلیل واریانس بدست آمده از رگرسیون برای متغیر میزان رضایتمندی

مجدور R	R	P	F	میانگین مجدورات	درجات آزادی	مجموع مجدورات	
				۲۳/۱۷۳	۴	۹۲/۶۹۲	رگرسیون
۰/۲۳۵	۰/۴۸۵	۰/۰۰۱	۶/۳۳۹	۴/۲۸۱	۱۱۱	۴۷۵/۱۹۱	باقیمانده
					۱۱۵	۵۶۷/۸۸۳	کل

همچنین مدل به دست آمده به صورت کلی در سطح $P < 0/001$ برای متغیر میزان رضایتمندی نیز معنی‌دار است ($F = 6/393$)؛ که نتایج آن در جدول بعد مشاهده می‌شود.

جدول ۱۱. میزان تاثیر متغیرهای معنی‌دار پیش‌بینی‌کننده بر متغیر میزان رضایتمندی

P	ضریب بتای استاندارد شده	متغیر پیش‌بین
۰/۰۰۱	۰/۳۹۳	A تیپ
۰/۰۳۹	۰/۲۵۲	A-B زوج‌های ترکیبی
۰/۰۴۵	۰/۲۲۱	محیط

نتایج جدول ۱۱ مبین این است که متغیرهای سنخ شخصیتی A، زوج‌های ترکیبی A-B و محیط پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای متغیر میزان رضایتمندی بوده‌اند.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

سوال اول پژوهش حاوی این پرسش است که آیا میان زوج‌های تصمیم‌گیرنده با سنخ شخصیتی A، زوج‌های تصمیم‌گیرنده با سنخ شخصیتی B و همچنین زوج‌های تصمیم‌گیرنده ترکیبی A-B از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری و همچنین میزان رضایت از تصمیم‌گیری، تفاوت معنی‌داری وجود دارد یا خیر. نتایج حاصل از بررسی سوال اول پژوهش نشان می‌دهد که بین سرعت تصمیم‌گیری و سنخ‌های شخصیتی تفاوت معنی‌دار آماری وجود دارد. نتایج حاکی از آن است که این تفاوت به صورت عمده بین زوج‌های تصمیم‌گیرنده با سنخ شخصیتی A و

زوج‌های تصمیم‌گیرنده با ترکیب A-B وجود دارد به این صورت که زوج‌های ترکیبی A-B به میزان قابل ملاحظه‌ای سریع‌تر از زوج‌های با سنخ A به توافق و تصمیم رسیده‌اند. برای تبیین این یافته می‌توان به این نکته اشاره کرد که افراد سنخ A افرادی رقابت‌جو بوده و فکر می‌کنند که باید در همه زمان‌ها موفق شوند حتی در فعالیت‌های تفریحی و گفتگوهای بی‌اهمیت. به عبارتی دیگر، تلاش‌های سبقت‌جویانه و اعتقاد به حد کمال دارند و در برابر گروه‌های مخالف و هر چیزی که سر راهش باشد به شدت مقاومت و مخالفت خواهد کرد. در مقابل افرادی با گرایش نوع B، راحت طلب و کمتر اهل رقابت در ارتباط با حوادث روزانه هستند. از این رو، قابل پیش‌بینی است که در زوج‌هایی که هر دو سوی تصمیم‌گیرنده در آن‌ها از سنخ شخصیتی A هستند، در فرآیند تصمیم‌گیری آن‌ها مقاومت یا اصرار دوجانبه بر نظرات طرفین به طور چشم‌گیری بیشتر از زوج‌هایی که یکی از آن‌ها از سنخ A و دیگری از سنخ B هستند، باشد.

نتایج همچنین نشان داد که بین سنخ‌های شخصیتی و میزان رضایتمندی، رابطه معنی‌دار آماری وجود ندارد. این یافته ناهمسو با یافته گاستیل و ساگر (۲۰۰۳) است. آن‌ها در پژوهشی به بررسی نقش شخصیت و رضایتمندی از تصمیم‌گیری پرداختند. البته شخصیت مورد بررسی توسط آن‌ها ۵ عامل بزرگ شخصیتی بود نه سنخ A و B. نتایج آن‌ها نشان داد که بین عامل شخصیتی سازگاری و رضایتمندی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد.

سوال دوم پژوهش این است که آیا از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری اعضای تیم‌های کاری و همچنین رضایت آن‌ها از تصمیم‌گیری خود، تفاوتی میان محیط مجازی تصمیم‌گیری و محیط رودررو تصمیم‌گیری وجود دارد یا خیر؛ این تفاوت چگونه است؟ نتایج نشان داد که بین دو محیط از لحاظ سرعت تصمیم‌گیری تفاوت معنی‌دار آماری وجود دارد. تفسیر این تفاوت معنی‌دار این است که گروه مجازی سریع‌تر به تصمیم رسیده‌اند. این یافته همسو با پژوهش اشمیت و همکاران (۲۰۰۱) و فورامو و دیپلیس (۲۰۰۷) است. اشمیت و همکاران نیز نشان دادند که زمان صرف شده در گروه‌ها برای تبدیل ایده به عمل کمتر از افراد است، بخصوص اگر فعالیت‌ها به صورت همزمان و آنلاین هدایت شود. همچنین فورامو و دیپلیس در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تیم‌های مجازی باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌شوند.

در زمینه رضایتمندی، نتایج نشان داد که آزمودنی‌های گروه رو در رو از میزان رضایتمندی بیشتری نسبت به گروه مجازی برخوردار بودند. این یافته نیز همسو با نتایج فورامو و دیپلیس (۲۰۰۷)، وایتمن و همکاران (۲۰۰۵)، وارکنین و همکاران (۱۹۹۷) و سامنر و هاستیلر (۲۰۰۰) است. با این وجود، این نتایج با یافته‌های موریس و همکاران (۲۰۰۲) ناهمسو است. فورامو و دیپلیس (۲۰۰۷) در پژوهش خود دریافتند که حداقل در پروژه‌های کوتاه مدت، گروه‌های

مجازی از رضایتمندی کمتری برخوردار بوده‌اند. وایتمن و همکاران (۲۰۰۵) نیز نشان دادند که گروه‌های رو در رو از رضایت بیشتری نسبت به گروه‌های مجازی برخوردار بوده‌اند. وارکین و همکاران (۱۹۹۷) و سامنر و هاستنلر (۲۰۰۰) نیز نشان دادند که میزان اعتماد و رضایتمندی افراد در گروه رودررو بیشتر از گروه مجازی است. البته قابل یادآوری است که در دو پژوهش آخر، منظور از محیط مجازی، کنفرانس کامپیوتری بوده که با پژوهش حاضر از لحاظ محیط مجازی (چت نوشتاری) متفاوت است. از طرف دیگر موریس و همکاران (۲۰۰۲) در پژوهشی که انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رضایتمندی گروه‌های مجازی مثبت بوده و از تصمیم خود رضایت داشته‌اند.

هر چند در زمینه سرعت تصمیم‌گیری در محیط‌های مجازی و رو در رو پژوهش‌های اندکی انجام شده، ولی برای تبیین سرعت بیشتر افراد در محیط‌های مجازی، می‌توان به تعاملات اجتماعی و اثرات ظاهری افراد در موقعیت‌های رو در رو برای صرف زمان بیشتر برای رسیدن به تصمیم اشاره کرد. در محیط‌های رو در رو تصمیم‌گیری ممکن است توسط تاثیرات اجتماعی تعدیل یا منع شود (Schmidt, Montoya, 2001). در واقع در محیط‌های رو در رو، چگونگی رفتار ما با دیگران تا حد زیادی به ادراک ما از آن‌ها وابسته است (شرمن، ۲۰۰۳). از طرف دیگر، در محیط‌های مجازی (هنگام استفاده از پست الکترونیکی) حضور اجتماعی کمتر احساس می‌شود (King & Moreggi, 1998). البته باید به این نکته اشاره شود که نوع تکلیف و موضوع مورد بررسی در محیط مجازی، بر سرعت و زمان تاثیر گذار است. به‌عنوان مثال سمپسی (۱۹۹۷) در پژوهش خود بیان می‌کند که گروه‌های مجازی در برقراری و گسترش روابط و احساس تعهد نسبت به هدفی مشترک نسبت به گروه‌های رو در رو، سرعت کمتری داشتند.

برای تبیین نتایج در زمینه میزان رضایتمندی نیز می‌توان به بحث اعتماد و رضایتمندی اشاره کرد. امر قابل توجه در ارتباط از طریق اینترنت این است که خصوصاتی که معیار قضاوت ما درباره افراد در دنیای رو در رو است، در دنیای مجازی اینترنت عمدتاً مشاهده‌ناپذیر هستند (Stangroom, 2009). از آن جا که افراد در قضاوت درباره دیگران بر نشانه‌هایی بسیار از جمله سن، جنس، خصوصیات نژادی، سبک لباس پوشیدن، لهجه و طبقه اجتماعی متکی هستند (نظریه‌های تلویحی شخصیت^۱) و این نشانه‌ها را معیار قضاوت قرار می‌دهند، ممکن است فقدان این ویژگی‌ها در محیط مجازی تا حدی رضایت کمتر این افراد از تصمیم‌گیری را تبیین کند. البته در مورد این نتیجه‌گیری باید با احتیاط عمل کرد. عبارت دیگر حتی در روابطی که کاملاً به واسطه کلمات نوشته شده است، مثلاً در گپ‌های اینترنتی و استفاده از

1. implicit personality theories

پست الکترونیک، ما هنوز درباره افراد به داوریهایی دست می‌زنیم که فراتر از شواهد موجود است.

به طور کلی، از آن جا که چت نوشتاری، امکان مبادله پیام‌های کوتاه و همزمان را در زمان واقعی فراهم می‌سازد و از طرف دیگر گمنامی بصری و ارتباطی مبتنی بر نوشتار باعث می‌شود که ارتباط از طریق کامپیوتر فاقد غنای تعامل رو در روی معمولی بوده و از نظر محتوای احساسات اجتماعی در سطح پایینی قرار گیرد (Asaku Miura, Kasumitsu Shinihara, 2003)، می‌توان این ویژگی محیط مجازی را هم برای تبیین سرعت تصمیم‌گیری و هم برای میزان رضایتمندی بکار برد.

در سوال سوم پژوهش، میزان و نحوه تأثیر تعاملی دو متغیر شخصیت و محیط بر سرعت تصمیم‌گیری و میزان رضایتمندی اعضای تیم‌های کاری مورد پرسش قرار گرفته است. نتایج در پاسخ به سوال سوم پژوهش نشان داد که تعامل شخصیت و محیط فقط بر متغیر رضایتمندی تأثیرگذار بوده و بر متغیر سرعت تصمیم‌گیری تأثیری نداشته است.

به نظر می‌رسد یکی از نکات اساسی در محیط‌های مجازی و تأثیر آن بر میزان رضایتمندی افراد، بحث اعتماد است. از یک سو اعتماد به اعضا و از طرف دیگر اعتماد به محیط مجازی یا وسیله الکترونیکی که از آن برای بحث و تصمیم‌گیری استفاده می‌شود. این امر توسط برخی پژوهشات که در پیشینه بیان شده نیز ذکر شده است. به عنوان مثال موریس و همکاران (۲۰۰۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین اعتماد کاربر و رضایتمندی رابطه مستقیمی وجود دارد. آن‌ها تأکید می‌کنند سازمان‌هایی که در جستجوی مزایای قابل انعطاف هستند، باید در گروه‌های مجازی مبتنی بر IT، سطح اعتماد بین کارکنان خود را در نظر داشته باشند. آراجو (۲۰۰۴) نیز بیان می‌کند که اعتماد بین کاربران از جمله مشکلاتی است که گروه‌های مجازی با آن روبرو هستند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که نقش زمان و نوع تکلیف در ایجاد اعتماد خیلی مهم است. نتایج پژوهش سامنر و هاستیلر (۲۰۰۰) نیز نشان داد که میزان اعتماد و رضایتمندی افراد در گروه رودرو بیشتر از گروه مجازی است. بنابراین شاید بتوان دلیل رضایت کمتر افراد در محیط مجازی را به بحث اعتماد اعضا نسبت به یکدیگر و محیط مجازی اسناد داد.

به منظور افزایش قدرت تصمیم‌دهی نتایج و دست‌یابی به نتایج دقیق‌تر، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌گران بعدی در زمینه تصمیم‌گیری، شخصیت و محیط‌های مجازی و رودرو، پژوهش خود را بر روی اعضای تیم‌های کاری فعال در بیمارستان‌های بخش خصوصی و همچنین اعضای تیم‌های کاری فعال در سایر سازمان‌ها دولتی، صورت دهند.

همچنین با توجه به اینکه در این پژوهش نتایج جالبی در زمینه ارتباط عامل جنسیت با متغیرهای پژوهش یافت شد، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بعدی به بررسی نقش جنسیت به عنوان متغیر اصلی پژوهش بپردازند تا نتایج تکمیلی تأثیر جنسیت در این زمینه یافت شود. نتایج این پژوهش به دلیل لحاظ کردن دو عامل شخصیت و نوع محیط تصمیم‌گیری می‌تواند از سوی مدیران سازمان‌های دولتی و رهبران تیم‌های فعال در آنها جهت ساماندهی مناسب‌تر فراگردهایی که طی آنها تصمیم‌های اتخاذ می‌گردند، مورد استفاده قرار گیرد؛ و از این طریق افراد را در تیم‌های فعال خود به گونه‌ای بر اساس شخصیت و نوع محیط در کنار یکدیگر چیدمان کنند که سرعت و رضایت از تصمیم‌گیری آن‌ها بیشینه گردد.

یکی از محدودیت‌های این پژوهش ایجاد هماهنگی با اعضای تیم‌های کاری جهت حضور در محل انجام آزمون بود. برای زوج‌هایی که در محیط رودرو به تصمیم‌گیری می‌پرداختند، از زمان ورود به محلی که برای تصمیم‌گیری در نظر گرفته می‌شد تا اتخاذ تصمیم و ثبت داده‌های مربوط به زوج تصمیم‌گیرنده، برای هر زوج به طور متوسط در حدود ۱۷ تا ۲۰ دقیقه به طول می‌انجامید. از آنجاییکه آزمون تصمیم‌گیری هرکدام از ۳۱ زوج تصمیم‌گیرنده در محیط رودرو به صورت جداگانه صورت می‌گرفت، کار ثبت داده‌های مربوط به آن‌ها به زمان و هماهنگی زیاد نیاز داشت.

مشکل دیگر، مهیا کردن امکاناتی جهت ایجاد محیط مجازی تصمیم‌گیری بود. در صورت وجود امکانات و فضای کافی برای این منظور، این امکان وجود داشت که فرآیند آزمون تصمیم‌گیری تمامی ۲۷ زوج را به صورت همزمان و یا حداکثر در ۲ تا ۳ مقطع و به کمک نرم‌افزارهای ثبت مزمون و زمان صرف شده در ارتباط مجازی به انجام رساند؛ اما به دلیل عدم امکانات و فضای کافی جهت تصمیم‌گیری زوج‌ها به صورت همزمان، در اکثر موارد آزمون تصمیم‌گیری در محیط مجازی برای زوج‌ها به صورت تک‌تک صورت گرفت. اما اصلی‌ترین دشواری انجام این پژوهش، از پراکندگی جغرافیایی جامعه آماری در چندین شهرستان استان فارس ناشی می‌شد.

منابع

۱. استات، دیوید. ا. (۱۳۸۵). کاربرد روانشناسی در آموزش مدیریت. ترجمه کمال خرازی، انتشارات سمت، تهران.
۲. باخ، کاتزن؛ اسمیت، داگلاس (۱۳۸۴). علم تیم اداری، ترجمه محسن قدمی و مسعود نیازمند. ماهنامه گزیده مدیریت، سال ششم، شماره ۵۱.
۳. پیل، مالکوم (۱۳۸۱). تصمیم‌گیری موفق در یک هفته، ترجمه مهنوش اسدیان، انتشارات کیفیت و مدیریت.
۴. خانی جزنی، جمال (۱۳۸۶). اخلاق و فناوری اطلاعات. تهران، انتشارات بقعه.
۵. رایبیز، استیفن (۱۳۷۸). رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم، جلد اول.
۶. ربر، آرتور سی (۱۳۶۸). فرهنگ روانشناسی. تهران، انتشارات رشد.
۷. رضاییان، علی (۱۳۸۶). تیم‌سازی در قرن بیست و یکم (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته). تهران، انتشارات سمت، چاپ اول.
۸. سادوک، بنیامین؛ سادوک، ویرجینیا (۲۰۰۳). خلاصه روانپزشکی علوم رفتاری - روانپزشکی، ج ۲. ترجمه: نصرت‌الله پورافکاری. تهران: انتشارات شهرآب، چاپ سوم ۱۳۸۵.
۹. سعادت، اسفندیار (۱۳۷۲). فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان. تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۱۰. شاملو، سعید (۱۳۸۴). مکتب‌ها و نظریه‌ها در روانشناسی شخصیت. تهران، انتشارات رشد.
۱۱. شرمهون، جان؛ هانت، جیمز؛ و ازبورن، ریچارد (۱۳۷۸). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، محمدعلی بلابایی و محمدعلی سبحان‌الهی، تهران، مؤسسه پژوهشات و آموزش مدیریت.
۱۲. عطاران، محمد (۱۳۸۳). جهانی شدن، فناوری اطلاعات و تعلیم و تربیت. تهران، انتشارات آفتاب مهر.
۱۳. علوی، سید امین ا. ... (۱۳۷۶). روانشناسی مدیریت و سازمان، تهران. مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ چهارم.
۱۴. گروسی فرشی، محمدتقی (۱۳۸۰). کاربرد آزمون جدید شخصیتی نئو (NEO) و بررسی تحلیل ویژگی‌ها و ساختار عاملی آن در بین دانشجویان دانشگاه‌های ایران. فصلنامه علوم انسانی دانشگاه الزهراء، شماره ۳۹، ص ۱۷۳-۱۹۸.
۱۵. لاجوردی، سیدجلیل؛ خانبانی، علی (۱۳۸۶). عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش در تیم‌های کاری (مطالعه موردی بانک کشاورزی). فصلنامه دانش مدیریت، سال ۲۰، شماره ۷۶.
۱۶. محمدزاده، عباس؛ مهره‌وزان، آرمن (۱۳۷۵). رفتار سازمانی. تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۷. مظاهری، عباس (۱۳۷۹). اطلاعات و تصمیم‌گیری. توسعه مدیریت، شماره ۱۵.

18. Araujo, A.L. (2004). *Trust in virtual teams: the role of task, technology and time*. The University of Oklahoma.

19. Asaku Miura, Kasumitsu Shinihara. (2003). *Social intelligence design in online Chat communication: A psychological study on congestion effects*.
20. Birnbaum, M.H. (1999). Testing critical properties of decision making on the internet. *Psychological Science*, California State University, Fullerton, and Decision Research Center. 10 (2).
21. Furumo, K., de Pillis, E. (2007). *Counting the Cost of Virtual Teams*. Association Computing Machinery. Communications of the ACM New York. 50 (12), 93.
22. Gastil, J., Sager, K. (2003). The Origins and Consequences of Consensus Decision Making: A Study of the Relationships among Personality Factors, Decision Rules, and Group Outcomes. *Annual meeting of the International Communication Association, Marriott Hotel, San Diego, CA*.
23. Johnson, R.A., Wichern, D.W. (1997), *Business statistics: decision making with data*, 1st ed. New York: J. Wiley.
24. Katzenbach, R.J. and Smith, D.K. (1993) "The discipline of teams", Harvard Business Review, March-April.
25. King ,S.A, Moreggi,D. 1998. Internet therapy and self help groups. <http://webpages.charter.net/stormking/Chapter5/support.html>
26. Morris, S.A., et al.(2002). Impact of user satisfaction and trust on virtual team members. *Information resources management journal*, Hershey, 15(2).
27. Pervin, L.A, and John, O.P.(1998). *Personality*. New York, John Wiley & sons, seven edition.
28. Schmidt, J.B., Montoya, M. (2001). Decision-Making Effectiveness: Comparing Individuals, Face-To-Face Teams, and Virtual Teams. *Decision Sciences*, 32 (4).
29. Sempsey, J. (1997). *Cyber psychology: A literature review pertaining to the psycho-social aspect of multi-user dimension in cyberspace*.
30. Stangroom, J. (2009). *On Internet Relationships*. Available in <http://www.jeremystangroom.com/on-internet-relationships/294/>
31. Sumner, m. Hostetler, D. (2000). *A comparative study of computer conferencing and face-to-face communications in systems design special interest group on computer personnel research annual conference*.
32. Vlaar, P. (2008). *Co creating understanding and value in distributed work*. MIS quarterly, 32.
33. Warkentin, M.E, Sayeed, L and Hightower, R. (1997). Virtual Teams versus Face-to-Face Teams: An Exploratory Study of a Web-based Conference System. *Decision Sciences*, 28(4).