

Paper Type: Original Article

Application of the Methodological Approach to Strategic Selection and Robust Analysis, Case Study: Deciding on the Promotion of Product Sales

Mohammadreza Mehregan¹ , Sahar Jafari¹ , Amir Azarfar¹ , Shirin Zahedi^{2*} 

¹Department of of Industrial Management, University of Tehran, Tehran, Iran; mehregan@ut.ac.ir; sahar.jafari@ut.ac.ir; azarfar.amir@gmail.com.

²Department of Library & Information Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran; shirin.zahedi@ut.ac.ir.

Citation:



Mehregan, M., Jafari, S., Azarfar, A., & Zahedi, S. (2022). Application of the methodological approach to strategic selection and robust analysis, case study: deciding on the promotion of product sales. *Innovation management and operational strategies*, 3(2), 113-129.

Received: 06/10/2021

Reviewed: 19/12/2021

Revised: 24/01/2022

Accept: 28/02/2022

Abstract

Purpose: The purpose of this paper is to examine the application of the methodology of strategic selection approach and sustainability analysis as a case study on decision-making about product promotion and sales promotion.

Methodology: In this research, the strategic choice approach, which is one of the research methods in soft operations; Used to analyze, structure, and create decision trees. Also, the stability analysis technique has been used to accurately select the final scenario. A questionnaire was used to assess each scenario in the decision tree; 40 questionnaires were completed by all employees of a knowledge-based company. The reliability of the questionnaire was 0.89 with Cronbach's alpha index. Also, these questionnaires were aggregated using the arithmetic mean.

Findings: As a result, this study presents a combined approach of strategic selection and robustness analysis to both structuring and selecting the final scenario in the decision process. Then, in the last part of the form, a proposed model is implemented during a case study on decision-making in sales promotion strategies of a company.

Originality/Value: The current research aims to help in the structuring and quantification of decisions of this model while using research techniques in soft operations, such as the strategic choice approach and robustness analysis.

Keywords: Strategic choice approach, Decision-making, Robustness analysis, Uncertainty.

 Corresponding Author: shirin.zahedi@ut.ac.ir



Licensee. **Innovation Management & Operational Strategies**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



نوع مقاله: پژوهشی

6

کاربرد روش شناسی رویکرد انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری (مطالعه موردی: تصمیم‌گیری در خصوص ارتقاء و پیشبرد فروش محصول)

محمد رضا مهرگان^۱، سحر جعفری^۱، امیر آذرفر^۱، شیرین زاهدی^۲

^۱گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

^۲گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

چکیده

هدف: تصمیم‌گیری در جهان واقعی به دلیل وجود عوامل متنوع و اثرگذار از پیچیدگی بالایی برخوردار است و مسئله تصمیم‌گیری را برای تصمیم‌گیران و مدیران ارشد سازمان‌ها دشوار می‌سازد. بنابراین هدف اصلی این پژوهش بررسی کاربرد روش شناسی رویکرد انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری به صورت مطالعه موردی بر تصمیم‌گیری در خصوص ارتقاء و پیشبرد فروش محصول است.

روش شناسی پژوهش: در این پژوهش از رویکرد انتخاب استراتژیک که از جمله روش‌های پژوهشی در عملیات نرم محسوب می‌شود؛ برای تحلیل، ساختاردهی و ایجاد درخت‌های تصمیم بهره گرفته شده است. همچنین برای انتخاب دقیق سناریوی نهایی تکنیک تحلیل استواری به کار گرفته شده است. جهت ارزشیابی هر سناریو در درخت تصمیم از پرسشنامه استفاده شده است. به این صورت که ۴۰ پرسشنامه توسط تمامی کارکنان یک شرکت دانش بنیان تکمیل شد. پایایی پرسشنامه با شاخص آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۹ به دست آمد. همچنین این پرسشنامه‌ها با استفاده از میانگین حسابی تجمیع شدند.

یافته‌ها: این مقاله با ارائه رویکرد ترکیبی انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری توانان به ساختاردهی و انتخاب سناریو نهایی در فرایند تصمیم می‌پردازد و در بخش آخر به صورت یک مدل پیشنهادی طی مطالعه‌ای موردی در امر تصمیم‌گیری در راهکارهای ارتقاء فروش محصولات یک شرکت پیاده‌سازی شده است.

اصالت/ارزش افزوده علمی: پژوهش حاضر درصدد آن است که ضمن بهره‌گیری از تکنیک‌های تحقیق در عملیات نرم از جمله رویکرد انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری به ساختاردهی و کمی‌سازی تصمیمات این مدل کمک نماید.

کلیدواژه‌ها: تحلیل استواری، تصمیم‌گیری، رویکرد انتخاب استراتژیک، عدم اطمینان.

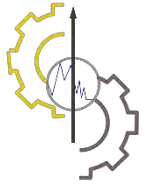
۱- مقدمه

دانشمندان معتقدند که تصمیم‌گیری اساس مدیریت است و از نظر آن‌ها مدیریت چیزی جز تصمیم‌گیری نیست؛ و مدیر موفق لازم است در انجام تمامی وظایف خود تصمیم‌گیری داشته باشد. در واقع تصمیم‌گیری به عنوان یک فرآیند حل مسئله شناخته شده است که با یک

* نویسنده مسئول

shirin.zahedi@ut.ac.ir





راه حل خاتمه می یابد (اکرم و همکاران^۱، ۲۰۱۹). تصمیم گیری، حل مسائل و طراحی سیستم ها در شرایط پیچیده و غیرقابل پیش بینی شکل می گیرد. پیچیدگی موجود در مسائل را می توان ناشی از ارتباطات گسترده و عمیق سازمان ها و افراد دانست (آذر و همکاران^۲، ۲۰۱۹).

تصمیم گیری در جهان واقعی به دلیل وجود عوامل متنوع و اثرگذار، تعدد روابط میان آن ها، روابط عموماً غیرخطی و ... از پیچیدگی بالایی برخوردار است و همچنین وجود فضایی که غالباً شرایط عدم اطمینان و ریسک بر آن حکم فرماست، مسئله تصمیم گیری را برای تصمیم گیران و مدیران ارشد سازمان ها دشوار می سازد. تصمیم گیری در شرایط پیچیده، یک فرایند محرک شناختی است. این مسئله به ویژه در محیط های سازمانی پویا مطرح است. تصمیم گیری در چنین محیط هایی یک فرآیند مداوم است که مستلزم یکپارچه سازی منابع مختلف اطلاعاتی برای تولید نتایج میانجی دوربرد و اجتماعی است (وود و باندورا^۳، ۱۹۸۹). همچنین، ادبیات تحقیق در عملیات و تئوری تصمیم گیری بر روی فضاهای احتمالی کامل با احتمال (ذهنی) متمرکز شده است، یعنی ممکن است وقوع یک رویداد میسر باشد، اما مشخص نیست که آیا این رویداد اتفاق خواهد افتاد یا خیر (مارچ^۴، ۱۹۸۷). در چنین شرایطی تصمیم گیرندگان برای برخورد با مسائل پیچیده می توانند از روش های پارادایم تحقیق در عملیات نرم که دارای رویکرد ساختاردهی به مسئله هستند، بهره گرفته و امکان اخذ تصمیم مناسب و بهینه را تسهیل سازند. به تعبیر روزنهد (۱۹۸۰) پژوهش عملیاتی نرم عمدتاً از روش های کیفی، عقلایی، عینی و ساختاریافته برای تفسیر، تعریف و کشف دیدگاه های مختلف در یک سازمان و مسائل آن با نگاه ژرف تری استفاده می کنند. این روش به ایجاد مذاکره، یادگیری و درنهایت درک بیشتر می انجامد و از ادراکات حصول یافته برای بهبود مسائل پیچیده استفاده می کند (روزنهد^۵، ۱۹۸۰).

رویکرد نرم، مسائل را نه به صورت مجزا، بلکه به صورت آشفته گی هایی در نظر می گیرد که مملو از عدم اطمینان ها، پیچیدگی ها و ذهنیت های مختلف افراد درگیر در مسئله است (مهرگان و حسین زاده^۶، ۲۰۱۶). بنابراین در میان پارادایم های مختلف عملیات نرم، برای غلبه بر مشکلات تصمیم گیری و پرداختن به پیچیدگی ها و کمک به افرادی که با یکدیگر جهت تصمیم گیری در موضوعی همکاری دارند از رویکرد انتخاب استراتژیک^۷ استفاده می شود (رم و همکاران^۸، ۲۰۱۱؛ سوماسوندارام و کریشنامورتی^۹، ۲۰۱۴). رویکرد انتخاب استراتژیک به خاطر نگاه و ساختار ویژه ای که برای مدیریت انواع عدم اطمینان ها دارد، جهت مطالعه و بررسی بیشتر انتخاب می گردد. هدف اصلی روش شناسی انتخاب استراتژیک مواجهه با مسائل درهم تنیده تصمیم و همچنین تصمیم گیری با در نظر گرفتن روش های متفاوت مدیریت عدم اطمینان است و با هر نوع عدم اطمینان به گونه ای متفاوت برخورد می نماید (آذر و همکاران، ۲۰۱۹).

در مراحل اجرای رویکرد انتخاب استراتژیک که مذاکرات و مشارکت های کارگاهی میان تصمیم گیران پایان یافته و بحث انتخاب از میان راه حل های ارائه شده، وزن دهی و ... مطرح بوده از پارادایم تحقیق در عملیات سخت و محاسبات ریاضی بهره گرفته می شود. چرچمن و همکاران (۱۹۵۷) تحقیق در عملیات سخت را کاربرد روش ها، تکنیک ها و ابزارهای علمی در مسائلی مربوط به عملیات سیستم ها می داند، طوری که عملیات چنین سیستم هایی در قالب جواب های بهینه قابل کنترل باشند (چرچمن و همکاران^{۱۰}، ۱۹۵۷). به عبارتی می توان آن را کاربرد روش های علمی و به ویژه ریاضیات در مطالعه و تحلیل مسائل موجود در سیستم های پیچیده دانست.

با وجود این مسائل همچنان رویکرد انتخاب استراتژیک با چالش هایی روبه رو است و آنچه امروزه در کشورهای مختلف به ویژه ایران مشاهده می شود مشکلات مدیریتی عدیدی است که بیشتر آن ها ناشی از عدم تصمیم گیری درست و انتخاب استراتژیک است. بنابراین پژوهش حاضر درصدد آن است که ضمن بهره گیری از تکنیک های تحقیق در عملیات نرم از جمله رویکرد انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری به ساختاردهی و کمی سازی تصمیمات این مدل کمک نماید. در ادامه طی یک مطالعه موردی در خصوص پیشبرد فروش محصولات در یکی از شرکت های دانش بنیان در امر تصمیم گیری از مدل یاد شده استفاده خواهد شد. بنابراین از آنجایی که رویکرد انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری، با توجه به مبانی روشی با یکدیگر سازگارند و ترکیب مناسبی را برای تصمیم های سازمانی فراهم می آورند. این ترکیب کارآمد است و ارائه مثالی در حوزه پیشبرد فروش محصول این کارآمدی را نشان می دهد.

¹ Akram et al.

² Azar et al.

³ Wood and Bandura

⁴ March

⁵ Rosenhead

⁶ Mehregan and Hosseinzadeh

⁷ Strategic choice approach

⁸ Ram et al.

⁹ Somasundaram and Krishnamoorthy

¹⁰ Churchman

بر اساس مطالعات انجام شده از رویکرد انتخاب استراتژیک در پژوهش‌های مختلفی استفاده شده است، مانند: تصمیم‌گیری در مسائل اقتصادی (کالینس و ژو،^{۲۰۰۵})، در زمینه پروژه‌های عمومی (رولاندو،^{۲۰۱۵})، طراحی و معماری (تودلا و همکاران،^{۲۰۱۸})، مدیریت نگهداری سیستم توزیع آب (د سوسا پیرا و کوستا موریس،^{۲۰۲۰})، شهرداری (پاوکار کاسرس و همکاران،^{۲۰۲۰})، مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات (جامی پور و همکاران،^{۲۰۲۰})، نگهداری و تعمیرات (شفیعی نیک‌آبادی و همکاران،^{۲۰۱۵})، همچنین از روش تحلیل استواری از ابتدا تا الان در حل مسائل حوزه‌های متفاوت و پژوهش‌های مختلف استفاده شده است؛ که شروع و معرفی آن توسط روزنهد بود. موضوعات و پژوهش‌های انجام شده هم در داخل و هم در خارج به شرح زیر هستند: تصمیمات سرمایه‌گذاری (گوپتا و روزنهد،^{۱۹۶۸})، استراتژی‌های سازمان‌های حوزه سلامت (روزنهد و همکاران،^{۱۹۷۲})، برنامه‌ریزی منطقه‌ای بهداشت و سلامت (بست و همکاران،^{۱۹۸۶})، برنامه‌ریزی در حمل و نقل شهری (یوستیس و همکاران،^{۲۰۰۳})، توسعه شهری (نامن و همکاران،^{۲۰۰۹}) و شبکه‌های توزیع برق (پیرا و همکاران،^{۲۰۱۳})، بهینه‌سازی سیستم انرژی در شرایط عدم قطعیت (وانگ و همکاران،^{۲۰۲۰})، استفاده از رویکرد تحلیل استواری برای مقایسه پایداری کشورها (پیرا و همکاران،^{۲۰۲۲})، طراحی شبکه لجستیک (انوری و همکاران،^{۲۰۱۷})، مرکز تحقیقات و نوآوری صنایع خودروی سایپا (سرورخواه و همکاران،^{۲۰۱۸})، انجام شده است.

۳- روش پژوهش

۳-۱- رویکرد انتخاب استراتژیک

رویکرد انتخاب استراتژیک از جمله روش‌های پژوهش در عملیات نرم محسوب می‌گردد و همچون سایر متدولوژی‌ها و روش‌های مورد استفاده در این پارادایم، برای برنامه‌ریزی‌های تحت فشار و پیچیده توسط متخصصان عملیات نرم به‌عنوان روشی برای تسهیل ارتباط بین تصمیم‌گیرندگان با دیدگاه‌ها، وفاداری‌ها و مهارت‌های متنوع ایجاد شده است. رویکرد انتخاب استراتژیک یک رویکرد برنامه‌ریزی تعاملی است که عدم اطمینان‌های موجود در موقعیت‌های استراتژیک را از طریق برقراری ارتباط، مشارکت و همکاری بین افراد با سوابق و مهارت‌های مختلف، مدیریت و کنترل می‌نماید. هدف از این روش‌شناسی مدیریت عدم اطمینان‌های مختلف در موقعیت‌های استراتژیک است. دیدگاه انتخاب استراتژیک برای اولین بار توسط فرند و هیکلینگ^{۱۶} (۱۹۹۸) در جریان یک پروژه تحقیقاتی در کتابی تحت عنوان "برنامه‌ریزی تحت فشار: رویکرد انتخاب استراتژیک" مطرح شد. انتخاب استراتژیک، رویکردی است که با استفاده از یک تکنولوژی مبتنی بر ابزارهای گرافیکی ساده، مشارکت جمعی و باهدف یادگیری و کاهش عدم اطمینان به ساختار بندی و تصمیم‌گیری در خصوص مسائل استراتژیک پیش روی برنامه‌ریزان کمک می‌کند.

در دیدگاه انتخاب استراتژیک تسهیلگر چهار مرحله را در فرایند تصمیم دنبال می‌کند. این مراحل عبارت‌اند از:

۱. شکل‌دهی؛ با توجه به ساختار مسائل تصمیم.
۲. طراحی؛ با توجه به راهکارهای امکان‌پذیر.
۳. مقایسه؛ مقایسه راهکارهای ممکن.
۴. انتخاب؛ انتخاب راهکار درست.

شکل‌دهی به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که با استفاده از مفاهیم و ابزارهای مشخص به شناسایی حوزه، حدود و دیگر نواحی مرتبط با مسائل مورد نظر می‌پردازد. این مرحله شامل تعریف حوزه‌های تصمیم، ترسیم گراف تصمیم و تعیین ناحیه تمرکز است. با وجود همه اطلاعاتی که در مورد ساختار مسئله تصمیم درون یک گراف تصمیم یا درون یک تمرکز مسئله درون یک گراف تصمیم، ممکن است وجود

¹ Collins and Zhu

² Rolando

³ Todella and et al.

⁴ De Sousa Pereira and Costa Morais

⁵ Paucar-Caceres et al.

⁶ Jamipour et al.

⁷ Shafiee Nikabadi et al.

⁸ Gupta and Rosenhead

⁹ Best et al.

¹⁰ Eustace et al.

¹¹ Namen et al.

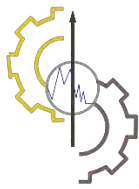
²² Pereira et al.

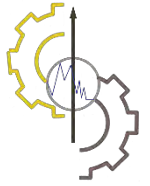
³³ Wang

⁴⁴ Anvari et al.

⁵⁵ Sorourkhan et al.

Friend and Hickling





داشته باشد، این شکل از نمایش و ارائه مسئله در درون خودش اطلاعاتی برای نشان دادن طیفی از اقدامات و گزینه‌های ممکن که باید توسط تصمیم‌گیرندگان مورد بررسی قرار بگیرد، ندارد. برای پیشرفت در این مسیر لازم است تا به نواحی فنی‌تری یعنی حالت طراحی توجه شود. طراحی، به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که با استفاده از مفاهیم و ابزارهای مشخص به شناسایی، طراحی گزینه‌ها و مسیرهای ممکن برای اقدام می‌پردازد. این مرحله شامل تعیین گزینه‌ها در ناحیه تمرکز، ترسیم نمودار گزینه‌ها، رسم شبکه سازگاری و ترسیم درخت گزینه است.

حرکت از بخش ساختار بندی مسئله به کار به سوی تصمیم‌گیری، یک تغییر از تمرکز بر مسیرهای ممکن طراحی برای اقدام به تمرکز بر تمایز قائل شدن میان این گزینه‌های ممکن برای پیشرفت در راستای تصمیم است. مقایسه به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که با استفاده از مفاهیم و ابزارهای مشخص به شناسایی معیارهای انتخاب و کاهش تعداد گزینه‌های در دسترس بر اساس پیامدهای آن‌ها می‌پردازد. این مرحله شامل تبیین حوزه‌های مقایسه، مقایسه طرح‌ها بر اساس حوزه‌های مختلف و ترسیم شبکه مقایسه است.

انتخاب به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که با استفاده از مفاهیم و ابزارهای مشخص به شناسایی عدم اطمینان‌های موجود در فرآیند تصمیم‌گیری و شکل‌دهی تعهدات پیشنهادی برای اقدام در طول زمان می‌پردازد. در واقع، نه تنها ترجیحات در خصوص گزینه‌ها بلکه میزان تعهد و زمان مناسب اجرای آن‌ها را نیز تعیین می‌کند. در اینجا مسئله چگونگی مدیریت عدم اطمینان‌ها مطرح است. این مرحله شامل معرفی حوزه‌های عدم اطمینان، ایجاد گزینه‌های اکتشافی و ارائه بسته بهبود است.

سه گام مهم تجزیه و تحلیل در دیدگاه انتخاب استراتژیک برای ساختاردهی مسئله و اتخاذ تصمیمات عبارت‌اند از:

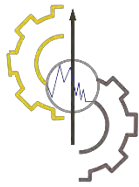
- ناحیه تصمیم؛ ناحیه‌ای که در آن کارهای مختلف وجود دارد.
- ناحیه مقایسه؛ ناحیه‌ای که کلیه شقوق ممکن مورد مقایسه قرار گرفته و رتبه‌بندی می‌شوند.
- ناحیه عدم اطمینان؛ برای هر گزینه سه نوع عدم اطمینان شناسایی می‌شود:
- عدم اطمینان در خصوص محیط UE ^۱: به هر نوع عدم اطمینانی گفته می‌شود که ماهیت فنی داشته و مرتبط با انجام وظایف و تحلیل‌های فنی از مسئله یا گزینه‌ها است. این عدم اطمینان‌ها زمانی مطرح است که در خصوص برخی جوانب محیط تصمیم‌گیری، اطلاعات اندکی وجود دارد و می‌توان آن‌ها را با استفاده از عکس‌العمل‌های فنی مدیریت کرد. عکس‌العمل‌های فنی با استفاده از ابزارهایی مانند پیمایش، پژوهش، پیش‌بینی و تلاش برای تخمین جزئیات هزینه به دست می‌آید. شکل پاسخ می‌تواند دامنه‌ای از یک گفتگوی تلفنی غیررسمی با یک خبره تا اجرای کار بر اساس مدل‌سازی پیچیده ریاضی را در برگیرد.
- عدم اطمینان در خصوص ارزش‌های راهنما UV ^۲: به هر نوع عدم اطمینانی گفته می‌شود که مربوط به ارزش‌های هدایت‌کننده افراد و سازمان‌ها در خصوص نحوه مواجهه با مسائل و حل آن‌ها است. افراد در پی این هستند که با شفاف‌تر ساختن سیاست‌ها و ارزش‌های حاکم، راه‌حل مناسب را از خلال آن‌ها پیدا کنند. به عبارت دیگر دشواری برخی تصمیمات به دلیل وجود اهداف و منافع متعارض طرفین در آن است؛ پس این نوع عدم اطمینان به واکنشی سیاسی‌تر نیاز دارد. مثل حالت قبل، سطح عکس‌العمل می‌تواند از بیانیه‌های کاملاً غیررسمی تا شیوه‌نامه‌های تفصیلی برای اهداف استراتژیک را در برگیرد. یک تمرین ساختاریافته برای روشن شدن اهداف یا یک برنامه مشاوره با ذی‌نفعان تأثیرگذار از جمله اقدامات برای کاهش این نوع عدم اطمینان است.
- عدم اطمینان در خصوص انتخاب سایر دستور کارهای مرتبط UR ^۳: در این نوع عدم اطمینان افراد معتقدند نمی‌توان مسئله را به شکلی ایزوله بررسی و حل کرد. آن‌ها بر این باورند که مسئله فعلی با چند موقعیت مسئله دیگر ارتباط دارد. به هر نوع عدم اطمینانی گفته می‌شود که ناشی از ارتباط تصمیمات اخذ شده با سایر تصمیماتی است که به‌طور آشکار و نهان با تصمیم مورد نظر در ارتباط بوده و از آن تأثیر گرفته و یا بر آن تأثیر می‌گذارند. به همین دلیل این عدم اطمینان مستلزم واکنشی به شکل تشریح ارتباطات ساختاری بین تصمیم فعلی و سایر تصمیماتی که به نظر می‌رسد مرتبط است. به این منظور گاهی لازم است افق برنامه‌ریزی گسترده‌تر شود یا به مذاکره و همکاری با سایر تصمیم‌گیران پرداخته شود. هرچه روابط بیشتری بین تصمیم‌های مختلف وجود داشته باشد، احتمال وجود گزینه‌هایی که در اختیار سایر افراد قرار دارد، بیشتر خواهد شد. این گزینه‌ها ممکن است در افق زمانی متفاوتی نسبت به تصمیم جاری قرار گرفته باشند. توسعه رویکرد انتخاب استراتژیک همواره بر اساس سبک اقدام پژوهی^۴ اجرا شده است. با اشتراک‌گذاری یادگیری از اجرای این روش، تلاش می‌شود تارویک‌کرد انتخاب استراتژیک به بهترین وجه به نفع دیگران تدوین گردد (فرد و هیکلینگ، ۱۹۹۸).

¹ Uncertainties about the working environment: UE for short

⁴ Action research

² Uncertainties about guiding values: UV for short

³ Uncertainties about related decisions: UR for short



لزوم برنامه‌ریزی منعطف از حدود دهه ۱۹۸۰ در بسیاری از سازمان‌ها احساس شد. بسیاری از پروژه‌های برنامه‌ریزی استراتژیک در این دوره با شکست مواجه شده بود و این تا حد زیادی به رویکرد پیش‌بینی وابسته بود. رویکردهای مبتنی بر پیش‌بینی آینده توان کافی برای پیش‌بینی محیط پرتلاطم کسب‌وکار را نداشتند، لذا طراحی استراتژی مبتنی بر این رویکردها به شکست منجر می‌شد (روزنهد، ۱۹۸۰). رویکرد تحلیل استواری روشی برای ارزیابی تعهدات تصمیمات اولیه در شرایط عدم قطعیت و اطمینان است که در آن تصمیمات بعدی در طول زمان اجرا خواهند شد (روزنهد، ۲۰۱۱). زمانی که نمی‌توان آینده را به درستی پیش‌بینی کرد باید تصمیماتی اتخاذ شود تا در مقابل طیف وسیعی از آینده‌های ممکن توانایی ماندگاری و انعطاف لازم را داشته باشد (روزنهد، ۲۰۱۱). در واقع نیاز است تا رویکردی جایگزین به وجود آید تا بتوان انعطاف‌پذیری و مانایی استراتژی‌های متفاوت را در حالت‌های مختلف آینده اندازه‌گیری کرد (وونگ و روزنهد^۱، ۲۰۰۰).

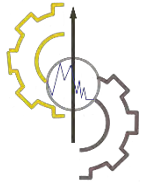
استراتژی‌ای استوار است که در برابر رخداد هر سناریویی، بادوام، ماندنی و زیست‌پذیر باشد. امکان دارد که یک استراتژی استوار به دلیل پایایی در برابر تغییرات محیطی بسیار پرهزینه باشد. چه بسا خروجی استراتژی‌پردازی جذاب به نظر برسد، اما آن استراتژی، مخاطره‌های جانبی و نوساناتی را با خود حمل نماید که سازمان نمی‌تواند آن را تحمل کند. مدیران ممکن است استراتژی را ترجیح دهند که نتایج کمی بدتر داشته باشد ولی آسیب‌پذیری کمتری در برابر رخدادهای بیرونی و مشکلات درونی داشته باشد. به چنین استراتژی‌هایی که در برابر رخدادها، نسبتاً غیرحساس باشد، استراتژی استوار گویند. استراتژی استوار لازم نیست که در هر آینده‌ای بهینه باشد. اگر سازمان نتواند آینده‌ای که با آن روبه‌رو خواهد شد را تعیین کند می‌تواند یک استراتژی استوار توسعه دهد، استراتژی‌هایی که بدون توجه به اینکه کدام آینده رخ خواهد داد، ماندنی است. استراتژی استوار یک پاسخ محافظه‌کارانه به محیطی است که ذاتاً غیرقابل پیش‌بینی است (آذر و همکاران، ۲۰۱۹).

گام‌های اساسی انجام این روش را می‌توان مراحل زیر دانست (روزنهد، ۱۹۸۰؛ آذر و همکاران، ۲۰۱۹):

۱. طراحی آرایش سیستم: در این مرحله سلسله تصمیمات سیستم یعنی درخت سیستم تشکیل می‌شود. این درخت در روش‌شناسی SCA حاصل می‌شود.
۲. اکتشاف آینده‌های ممکن: در این مرحله متغیرهای تأثیرگذار بر آینده سیستم شناسایی شده و با ترکیب آن‌ها آینده‌های ممکن برای سیستم ترسیم می‌شود. این عوامل نیز از روش‌شناسی SCA منتج می‌شوند.
۳. ارزیابی موقعیت‌ها در آینده‌های مختلف: هر یک از موقعیت‌های تشکیل شده در مرحله دوم باید از نظر مطلوبیت، در آینده‌های اکتشاف شده در مرحله سوم ارزیابی شود. در ارزیابی باید ریسک و مطلوبیت ممکن برای هر تصمیم را شناسایی کند. برای انجام این کار، از طیف نمره‌دهی استفاده در جدول ۱۲ استفاده شده است. لازم به ذکر است که در جدول ۱۱، متغیرهای محیطی شامل نرخ ارزش فروش و فناوری بررسی شده و سناریوهای محتمل آینده در ۶ حالت (ستون‌های جدول) احصا شده است که ستون‌های مختلف جدول ۱۲ را شامل می‌شود. در ادامه استراتژی‌های عملیاتی که شامل تصمیماتی در ابعاد استراتژی، تخفیف، طراحی و بازار است، استخراج شده است (جدول ۱۲). هر یک از درایه‌های جدول ۱۲ شامل مطلوبیت هر یک از سناریوهای اقدامات در صورت رخداد یک آینده ممکن است. در این جدول، عدد ۴ نشان‌دهنده بیشترین مطلوبیت و عدد ۱ نشان‌دهنده کمترین مطلوبیت است.
۴. ایجاد ماتریس استواری و ناتوانی: همان‌طور که در قسمت قبل بیان شد، هر استراتژی دارای چند تصمیم است. در این مرحله مطابق با آنچه در جدول ۱۳ ارائه شده است، دو پارامتر میزان استواری و میزان ناتوانی در هر آینده و برای هر تصمیم محاسبه شده است. این مقادیر در قسمت اول جدول ۱۳ ارائه شده است. برای محاسبه مقدار استواری برای هر تصمیم در هر آینده، مطابق با رابطه زیر، تعداد وضعیت مطلوب (شامل اعداد ۳ و ۴) مرتبط با آن تصمیم در آینده مشخص شده $(a_{ij} + b_{ij})$ ، به تعداد کل حالات مطلوب در همان آینده، $a_j + b_j$ ، تقسیم شده است. در رابطه زیر i نشان‌دهنده تصمیم و j نشان‌دهنده آینده است.

$$r_{ij} = \frac{a_{ij} + b_{ij}}{a_j + b_j} \quad (1)$$

برای محاسبه ماتریس ناتوانی نیز از فرمول زیر استفاده می‌شود با این تفاوت که c و d نشان‌دهنده نمرات غیرقابل قبول، یعنی ۱ و ۲ هستند. هم‌چنین در این ماتریس d_{-ij} برابر با ناتوانی تصمیم i در سناریوی j است.

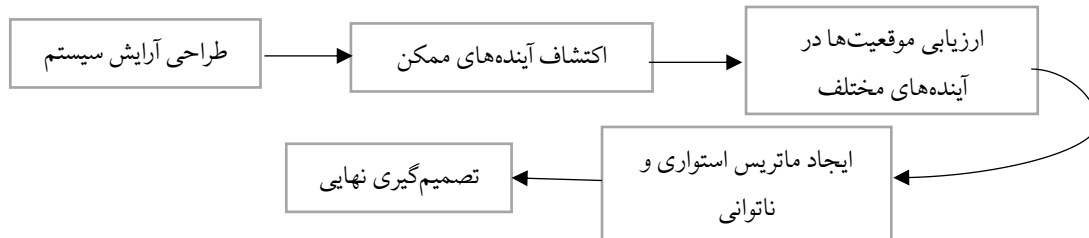


$$d_{ij} = \frac{c_{ij} + d_{ij}}{c_j + d_j} \quad (2)$$

۵. تصمیم‌گیری نهایی: با توجه به ماتریس‌های استواری و ناتوانی باید مشخص شود چه تصمیمی می‌تواند برای سازمان مطلوب باشد. برای محاسبه از فرمول زیر نیز استفاده کرد و استواری نهایی را به صورت زیر محاسبه نمود. یعنی مقدار استواری در یک منهای ناتوانی برای هر تصمیم و هر آینده ضرب شده و مقادیر با یکدیگر جمع شده و بر تعداد آینده‌های ممکن تقسیم می‌شود.

$$F_i = \frac{\sum_{j=1}^6 r_{ij} \times (1 - d_{ij})}{6} \quad (3)$$

در شکل ۱ مراحل گام‌های اساسی روش تحلیل استواری به ترتیب آورده شده است.



شکل ۱- الگوی گام‌های اساسی روش تحلیل استواری.

Figure 1- Pattern of basic steps of robustness analysis method.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- کاربرد رویکرد انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری در پیشبرد فروش

یکی از مهم‌ترین محورهایی که در سیاست‌های ابلاغی اقتصاد مقاومتی به آن توجه خاصی گردیده، پیشتازی اقتصاد دانش‌بنیان است. در همین راستا رهبر معظم انقلاب ارتقای جایگاه جهانی کشور و افزایش سهم تولید، صادرات محصولات، خدمات دانش‌بنیان و دستیابی به رتبه اول اقتصاد دانش‌بنیان در منطقه را به‌عنوان یکی از اهداف اقتصاد مقاومتی دانستند. اقتصاد دانش‌بنیان، اقتصادی است که مستقیماً مبتنی بر تولید، توزیع، کاربرد دانش و اطلاعات است. این مسئله در کشورهای عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی با رشد سرمایه‌گذاری در فناوری‌های بالا، صنایع با تکنولوژی بالا، کارکنان بسیار ماهر با تحصیلات عالی منعکس شده و با افزایش بهره‌وری همراه بوده است (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۱، ۱۹۹۶).

در این میان، شرکت‌های دانش‌بنیان نقش کلیدی در توسعه اقتصاد دانش‌بنیان دارند. این شرکت‌ها، شرکت‌هایی هستند که به‌منظور هم‌افزایی علم و ثروت، توسعه اقتصاد دانش‌بنیان و تحقق اهداف علمی و اقتصادی، شامل ایجاد و به‌کارگیری اختراع، نوآوری و تجاری‌سازی دستاوردهای پژوهشی در زمینه تکنولوژی با ارزش افزوده بالا تشکیل می‌شوند (پتی‌گرو و همکاران^۲، ۲۰۰۰). برتری‌های فناورانه تضمینی برای موفقیت شرکت‌های فناور محور نیست بلکه شانس موفقیت می‌تواند با ترکیبی از برتری فناوری و قابلیت بازاریابی به حداکثر برسد. کاینکه‌ها اظهار می‌دارد که بیشتر شکست‌ها در فناوری‌های پیشرفته ریشه تجاری دارد تا ریشه مرتبط با فناوری. رهبران بنگاه‌های فناوری، سابقه نیرومند فناوری دارند که تمرکز آن‌ها را به محصولات نشان منعطف می‌کند و در نتیجه توجه کمی به بازاریابی و فعالیت‌های بازاریابی دارند. بنابراین دور از واقعیت نیست که کم‌کاری در بازاریابی دلیل اصلی شکست اکثریت بنگاه‌های نوپای ورشکسته است (ملک‌زاده و همکاران^۳، ۲۰۱۵). مشکلات بازاریابی و فروش به‌عنوان مهم‌ترین و اصلی‌ترین مسئله این شرکت‌ها عنوان شده و هنوز هم مهم‌ترین فعالیت کسب‌وکار برای بقا و رشد آن‌ها قلمداد می‌شود (سیمپسون و تیلور^۴، ۲۰۰۲).

¹ Organization for economic co-operation and development (OECD)

² Pettigrew et al.

³ Malekzadeh et al.

⁴ Simpson and Taylor

در یک کارگاه، معمولاً متشکل از ۶ تا ۱۲ نفر، دور یک میز نیم‌دایره‌ای رو به روی یک تسهیلگر قرار می‌گیرند. نقطه شروع به کار در این سبک تبیین حوزه تصمیم^۱ است. از افراد تقاضا می‌شود موضوعات مرتبط با حوزه را مطرح نمایند سپس روی آن‌ها بحث و بررسی صورت می‌گیرد. به حوزه‌های مورد توافق لیست شده، یک برچسب عنوان اختصاص داده می‌شود. پس از تشکیل جلسات و برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای ارائه این روش شناسی، مدیران شرکت برای ارتقا فروش محصولات در مورد موضوعات زیر برای اخذ تصمیم مناسب اتفاق نظر پیدا می‌کنند. سپس به هر حوزه تصمیم یک برچسب اختصاص داده می‌شود که در جدول ۱ به آن‌ها پرداخته شده است.

جدول ۱- نمونه‌ای از تعریف حوزه‌های تصمیم.

Table 1- An example of the definition of decision areas.

ردیف	حوزه تصمیم	برچسب
1	چه فعالیت‌هایی برای افزایش ایمنی محصول نیاز است؟	Inc. safety
2	آیا به طراحی زیباتری نیازمندیم؟	Design
3	آیا می‌توان از استراتژی تخفیف فروش استفاده کرد؟	OFF
4	آیا می‌توان از فروش اعتباری بهره برد؟	Credit
5	از چه تبلیغات مؤثری می‌توان بهره برد؟	Advertising
6	آیا توسعه فعالیت‌های روابط عمومی نیاز است؟	Public Relationships
7	آیا سیستم حمل‌ونقل و توزیع فعلی در آینده پاسخگوست؟	Transportation
8	آیا پوشش بازار به درستی صورت پذیرفته است؟	Market Coverage

موضوعاتی که مورد اجماع نظر واقع می‌شود، در لیست حوزه تصمیم جای می‌گیرد. سایر موضوعات پیشنهادی که کمتر مورد تأکید قرار گرفته‌اند در لیستی جداگانه به‌عنوان حوزه‌های عدم اطمینان^۲ در فهرست معیار یا در حوزه‌های مقایسه ثبت می‌شوند و برای موضوعات و اهداف بلندمدت مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

۳-۴- ترسیم گراف تصمیم

برای داشتن دید وسیع‌تری از ساختار مسئله از نمودار یا گراف تصمیم^۳ استفاده می‌شود. گراف تصمیم یک نقشه دوبعدی است که مجموعه‌ای از نواحی تصمیم، ارتباط و عدم ارتباط بین نواحی را نشان می‌دهد. در این نمودار برخی حوزه‌های تصمیم دوبه‌دو با خطوط مستقیم به هم وصل می‌شوند. این خطوط را رابط تصمیم^۴ گویند. هدف از ایجاد خطوط بیان همبستگی میان دو حوزه تصمیم است. از دایره‌های برچسب‌دار برای نشان دادن نواحی تصمیم و از خطوط ارتباطی برای نشان دادن وجود یا عدم وجود ارتباط مستقیم میان آن‌ها استفاده می‌شود. این ارتباط تصمیم ارتباط میان نواحی تصمیم را در فرآیند تصمیم‌گیری به ما یادآوری می‌کند. اما ایجاد ارتباط میان نواحی تصمیم با استفاده از خطوط و عدم استفاده از پیکان به این دلیل است که برخلاف دیگر رویکردهای نقشه‌نگاری، این خطوط تنها نشان‌دهنده ارتباط میان حوزه‌های تصمیم بوده و قصد ندارد رابطه علی یا تأثیرگذاری نواحی بر روی هم و موارد دیگر را نشان دهد. به عبارتی این خطوط نشانگر هیچ توالی یا روابط علی- معلولی نیستند.

۴-۴- انتخاب یک تمرکز مسئله

امکان تمرکز بر روی یک خوشه منتخب از نواحی تصمیم درون یک گراف تصمیم بزرگ‌تر، یک زمینه مهم و قابل توجه‌تر از قضاوت را در یک فرایند انتخاب استراتژیک پیشنهاد می‌دهد. این مفهوم نقطه انتقال و ابزاری برای مدیریت حرکت از حالت شکل‌دهی به حالت طراحی خصوصاً در زمانی است که گراف تصمیم بسیار بزرگ و پیچیده خواهد بود. نواحی پررنگ شده، نواحی تمرکز این مسئله را نشان می‌دهند.

برخی قراردادهای ترسیم عبارت‌اند از:

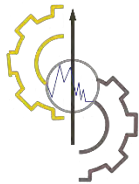
- سبک‌های متفاوت ترسیم خط (خط چین، نقطه‌چین، خطوط رنگی و...) برای زمانی که اختلاف نظر یا تردید وجود دارد.

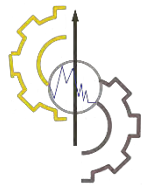
¹ Decision area

² Uncertainty Area

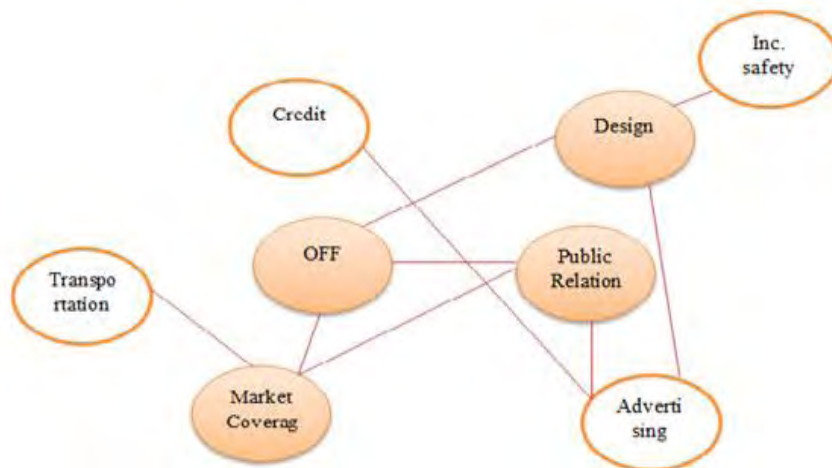
³ Decision Graph

⁴ Decision Link





- حوزه‌های تصمیم با اهمیت زیاد یا فوریت زیاد به صورت پررنگ کشیده می‌شود.
 - گروه باید پس از بررسی یک کانون تمرکز انتخاب نماید.
 - انتخاب بیش از ۳ یا ۴ حوزه تصمیم به‌عنوان کانون تمرکز جایز نیست.
- در شکل ۲ گراف تصمیم و تمرکز مسئله نشان داده شده است.



شکل ۲- گراف تصمیم و تمرکز مسئله.
Figure 2- Decision graph and problem focus.

۴-۵- تبیین گزینه‌ها در ناحیه تمرکز تصمیم

در این سبک، کانون تمرکز در سبک قبلی را در نظر گرفته و درون هر حوزه تصمیم، گزینه‌های موجود را شناسایی می‌نماییم. در جدول ۲ نمونه تبیین گزینه‌ها برای ناحیه تمرکز تصمیم را نشان می‌دهد.

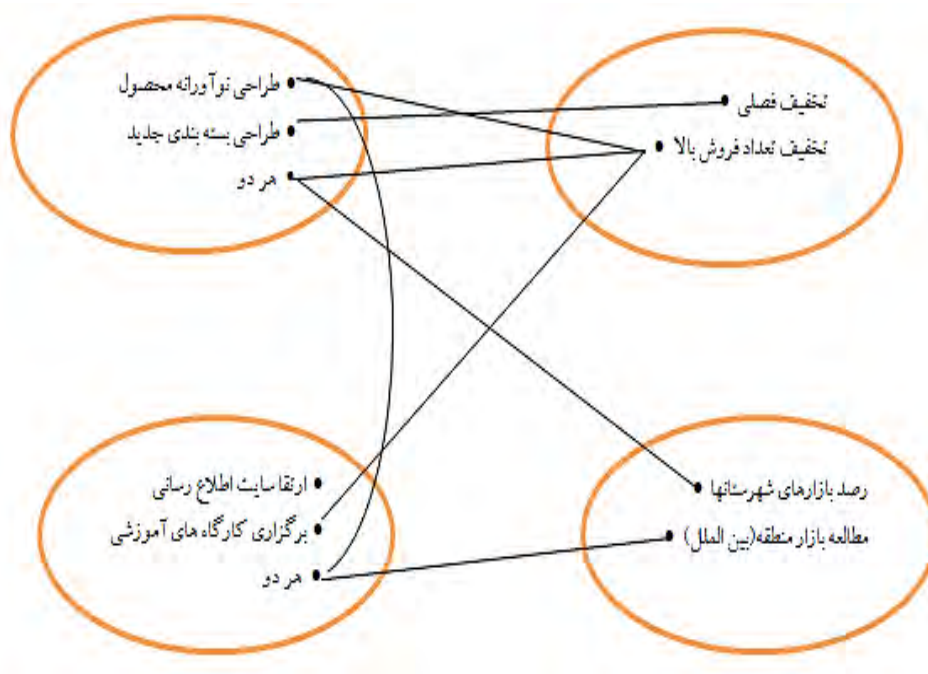
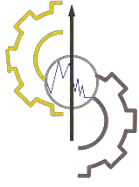
جدول ۲- نمونه از تبیین گزینه‌ها برای ناحیه تمرکز تصمیم.

Table 2- Example of explaining the options for the decision focus area.

ردیف	حوزه تصمیم	برچسب	گزینه‌ها
1	آیا به طراحی زیباتری نیازمندیم؟	Design	طراحی نوآورانه محصول طراحی بسته‌بندی جدید هر دو
2	آیا می‌توان از استراتژی تخفیف فروش استفاده کرد؟	OFF	تخفیف فصلی تخفیف تعداد فروش بالا
3	آیا توسعه فعالیت‌های روابط عمومی نیاز است؟	Public Relation	ارتقا سایت اطلاع‌رسانی هماهنگی برگزاری کارگاه‌های آموزشی هر دو
4	آیا پوشش بازار به‌درستی صورت پذیرفته است؟	Market Coverage	رصد بازارهای داخلی مطالعه بازار منطقه (بین‌الملل)

۴-۶- نمودار گزینه‌های ناحیه تمرکز تصمیم

درگراف گزینه، نواحی تصمیم از طریق دوایری همانند گراف تصمیم نشان داده می‌شوند با این تفاوت که مجموعه‌ای از گزینه‌های در دسترس، درون هر ناحیه تصمیم داخل یک دایره قرار داده می‌شوند. براساس یک قرارداد خطوط ارتباطی در یک گراف گزینه ترکیب‌های ناسازگار را نشان می‌دهد نه ترکیب‌های ممکن. بنابراین طبق شکل ۳ خط‌ها ناسازگاری و نقطه‌چین‌ها تردید در ناسازگاری را نشان می‌دهند.



شکل ۳- نمایی از گراف گزینه.

Figure 3- View of the option graph.

۴-۷- رسم شبکه سازگاری

با گسترش هریک از قسمت‌های نمودار تصمیم‌گیری و تبدیل آن به نمودار گزینه‌ها، رابط‌های تصمیم‌گیری خود را به جفت گزینه‌های دوقطبی می‌دهند. جفت گزینه‌های دوقطبی زمانی تشکیل می‌شوند که دو گزینه ترکیبی ناسازگار و اصطلاحاً مانع‌الجمع با هم داشته باشند. ناسازگاری به دلیل عدم تطابق منطقی و یا عدم تطابق قضاوتی (مانند هزینه بالای ترکیب دو گزینه، پیامدهای غیرقابل قبول ترکیب دو گزینه) است. این کار از طریق ترسیم شبکه سازگاری^۱ یا ماتریس سازگاری^۲ انجام می‌شود. در جدول ۳ ماتریس سازگاری *Design*، جدول ۴ ماتریس سازگاری *Off* و در جدول ۵ ماتریس سازگاری *Relationships* آورده شده است.

علائم زیر برای سادگی و سهولت انتقال مفهوم، استفاده شده است.

☒ به معنای ترکیب ناسازگار و مانع‌الجمع (جفت گزینه دوقطبی) است.

؟ به معنای سازگاری تردیدآمیز.

• نشان‌دهنده ترکیب سازگار است.

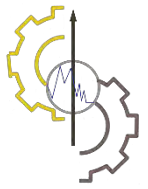
جدول ۳- ماتریس سازگاری *Design*.

Table 3- Design compatibility matrix.

هر دو	طراحی بسته بندی	طراحی محصول
•	☒	•
☒	•	☒
•	•	•
•	•	•
•	•	☒
•	•	•
☒	•	•

¹ Compatibility Grid

² Compatibility Matrix



جدول ۴- ماتریس سازگاری Off.
Table 4- Off compatibility matrix.

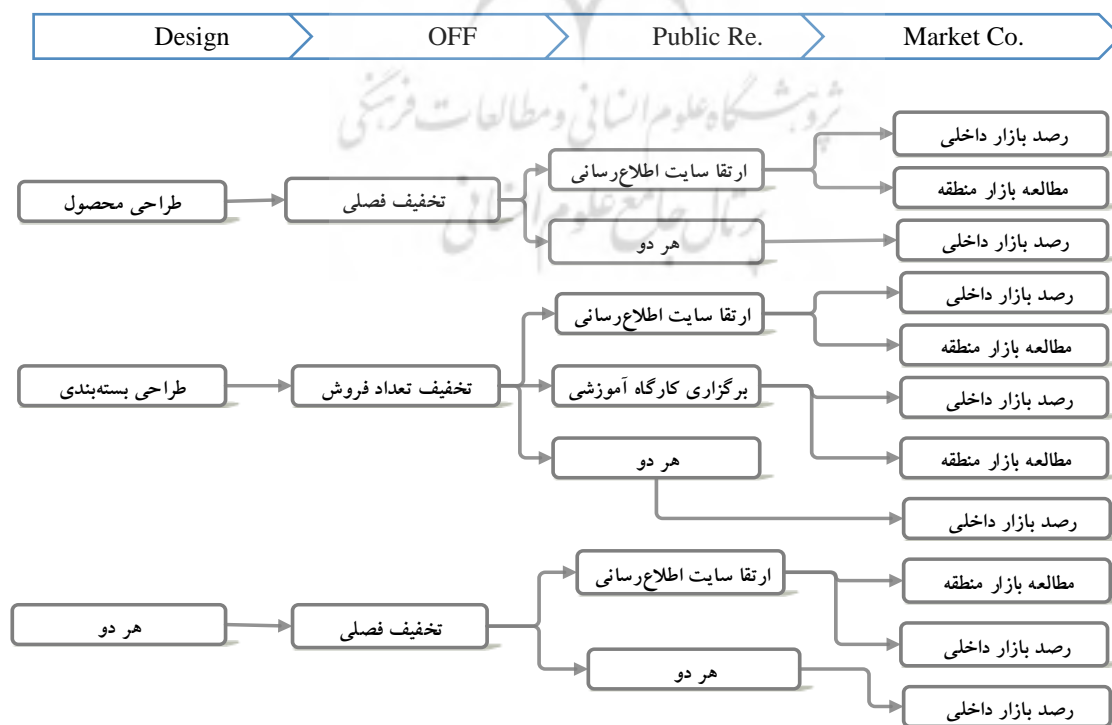
تخفیف تعداد	تخفیف فصلی	
•	•	ارتقا سایت اطلاع رسانی
•	☒	برگزاری کارگاه
•	•	هر دو
•	؟	رصد بازار داخلی
•	•	مطالعه بازار منطقه

جدول ۵- ماتریس سازگاری.
Table 5- Relationships matrix.

هر دو	برگزاری کارگاه	ارتقا سایت اطلاع رسانی
•	•	•
☒	•	•
		منطقه

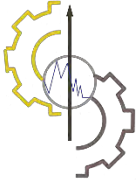
۸-۴- رسم درخت سناریوهای محتمل

به منظور کاهش تعداد ترکیبات ممکن، از درخت گزینه استفاده می‌کنیم. در درخت تصمیم با ترتیب خاصی حوزه‌های تصمیم کنار هم قرار گرفته و سازگاری هر گزینه در ارتباط با سایر گزینه‌های قبلی زنجیره، بررسی می‌شود. وقتی دیگر نواحی تصمیم اضافه می‌شوند، می‌تواند از طریق یک روش گام‌به‌گام برای شکل دادن به یک آرایش مثلی گسترش یابد تا هر جفت از نواحی تصمیم درون تمرکز مسئله کنونی پوشش یابد. هر رابطه ناسازگار بین یک جفت از گزینه‌ها از نواحی تصمیم مختلف همان‌طور که از طریق یک ضربدر در هر سلول شکل ۴ مشخص است، نوار گزینه نامیده می‌شود. همان‌طور که در شناسایی گزینه‌ها درون یک ناحیه تصمیم بحث شد، کاملاً طبیعی است که مشارکت‌کنندگان مختلف دیدگاه‌های متفاوتی را برای ترکیب گزینه‌ها داشته باشند و برخی را ممکن و برخی را ناممکن بدانند. چنین تفاوت‌هایی می‌تواند نقطه شروعی برای کار به‌سوی دیدگاه‌های مشترک شفاف‌تر در مورد ساختار مسئله تصمیم برای تصمیم‌گیرنده باشد.



شکل ۴- نمایی از درخت سناریوهای محتمل.
Figure 4- View of the tree of possible scenarios.

به ندرت اتفاق می افتد که در یک تصمیم گیری تنها یک بعد در نظر گرفته شود. علاوه بر این، در یک مسئله تصمیم گیری معمولاً افراد زیادی مشارکت دارند که هر یک معیارهای خود را دارند. در اصل یک ناحیه مقایسه^۱ را می توان به عنوان تعدادی از نواحی مورد اهمیت از نظر مشارکت کنندگان در فرآیند تصمیم دانست که مشارکت کنندگان علاقه دارند بدانند پیامدهای مسیرهای اقدام و گزینه های جایگزین، چه می تواند باشد که در جدول ۶ نمونه ای از تبیین حوزه مقایسه آورده شده است.



جدول ۶- نمونه ای از تبیین حوزه مقایسه.

Table 6- An example of an explanation of the field of comparison.

ردیف	حوزه مقایسه	برچسب
1	ارزش سرمایه گذاری	capital
2	زمانبری اجرای تصمیم	time
3	توانایی کارکنان در اجرای تصمیمات	(ability

۱۰-۴- مقایسه طرح ها بر اساس حوزه های مقایسه

هنگامی که تعدادی طرح تصمیم در سبک طراحی تولید شدند، بر مبنای تعدادی از معیارهای توافق شده حوزه مقایسه، به ارزیابی آنها پرداخته می شود. مقایسه چند طرح تصمیم بر اساس چند حوزه مقایسه به طور هم زمان کار سختی است. غالباً از یک رویکرد چرخشی^۲ به عنوان ابزار مواجهه با مشکل تنوع در مقایسه استفاده می شود. جدول ۷ مقایسه طرح ها با در نظر گرفتن حوزه های مقایسه را نشان می دهد.

مقایسه طرح ۱ و طرح ۲ (مقایسه زوجی و حذف برای کاهش تعداد طرح های شدنی). سپس یک نمودار شبکه برای مقایسه زوجی بین دو طرح ایجاد می شود تا به سرعت بتوان برتری یک طرح را تشخیص داد.

جدول ۷- مقایسه طرح ها با در نظر گرفتن حوزه های مقایسه.

Table 7- Comparison of designs considering areas of comparison.

	طرح ۱				طرح ۲			
برچسب	بسیار زیاد	زیاد	قابل توجه	قابل اغماص	قابل توجه	زیاد	بسیار زیاد	
Capital						←••→		
Time					←••→			
Ability					←••→			

۱۱-۴- معرفی حوزه های عدم اطمینان

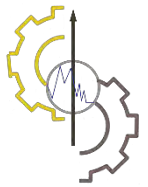
در اینجا مسئله چگونگی مدیریت عدم اطمینان مطرح است. پس از ارائه لیست عدم اطمینان ها باید نوع عدم اطمینان را مشخص کرد. گاهی نوع آن مبهم است و باید از دسته بندی ترکیبی استفاده نمود. همان طور که در جدول ۸ نشان داده شده است، نواحی تصمیم فهرست شدند و برای هر ناحیه عدم اطمینان نیز یک برچسب و یک توصیف کامل تر تخصیص داده می شود. سپس اهمیت نسبی عدم اطمینان ها باید مشخص گردد. گزینه ها و اقداماتی که می توان برای کاهش عدم اطمینان در حوزه های برتر انجام داد را می بایست ذکر کرد. برای اینکه حوزه تصمیم و حوزه عدم اطمینان با هم اشتباه گرفته نشود یک علامت سؤال (؟) قبل از برچسب حوزه های عدم اطمینان قرار می گیرد.

۱۲-۴- تبیین گزینه های اکتشافی

وقتی یک فهرست از نواحی عدم اطمینان توسعه داده شد، سؤال مهم این است که چه کاری باید با این لیست انجام داد تا سطح کنونی از عدم اطمینان، به طور محسوسی قبل از تصمیم گیری کاهش یابد. هر اقدامی برای اصلاح موقعیت کنونی شک و تردید درون یک ناحیه عدم اطمینان گزینه اکتشافی نامیده می شود. شناسایی هر گزینه اکتشافی می تواند در پاسخ به یک ناحیه عدم اطمینان ویژه اتخاذ شده باشد.

¹ Comparison area

² Cyclic approach



یک گزینه‌ی برخورد با عدم اطمینان همواره «عدم اتخاذ کنش» است. گزینه خنثی است ولی برای تأکید به صورت بصری نمایش داده می‌شود چراکه کاهش سطح عدم اطمینان گاهی آن قدر غیرممکن است که گزینه‌ی خنثی بهترین انتخاب خواهد بود. باید به این نکته نیز توجه کرد که آیا سرمایه‌گذاری در هر تلاش اکتشافی منجر به کاهش تردیدها درون هر ناحیه عدم اطمینان می‌شود یا خیر (با چه هزینه‌ای و در چه زمانی؟).

جدول ۸- نمونه‌ای از حوزه‌های عدم اطمینان.
Table 8- An example of areas of uncertainty.

ردیف	حوزه‌های عدم اطمینان	برچسب	نوع	امتیاز
1	؟ بهای تمام شده کمتر رقیب خارجی	Less Cost	UE	*
2	؟ ارزشمندی استراتژی برای رشد	Strategy	UV	***
3	؟ هزینه اضافی ناشی از طراحی جدید	Extra Cost	UE	**
4	؟ ارتقاء برند شرکت	Brand	UE	*****
5	؟ تصمیمات مرتبط وزارت بازرگانی (منع واردات)	Related Decision	UR	****

در جدول ۹، ستون‌های سمت چپ برای هر یک از معیارها، از نمادهای متفاوتی برای ارزیابی گزینه‌های مورد بررسی نسبت به نقطه مرجع (عدم اتخاذ کنش) استفاده شده است. هزینه یک گزینه، برحسب مؤلفه یا هزینه فرصت از دست رفته سنجیده می‌شود. تأخیر که به دنبال یک گزینه ایجاد می‌شود ممکن است بعداً به اخذ تصمیم فوری منجر شود. سود که به دلیل افزایش قطعیت و کاهش عدم اطمینان یک حوزه حاصل می‌شود.

جدول ۹- نمونه‌ای از گزینه‌های اکتشافی.
Table 9- An example of exploratory options.

ردیف	حوزه‌های عدم اطمینان	گزینه‌های تحقیق و بررسی بیشتر	هزینه	تأخیر	سود
...	عدم اتخاذ واکنش
۱	مذاکره با سهامداران	•••	•••	■	۱
...	عدم اتخاذ واکنش
۱ ۱	مذاکره با مدیران کلیدی	•	•	■	۱ ۱
۱	مذاکره با یک شرکت مشاوره مدیریت	••	••	■	۱
...	عدم اتخاذ واکنش
۱ ۱ ۱	مذاکره با مدیران دولتی	••	••	■	۱ ۱ ۱

۱۳-۴- رسم درخت تصمیم با توجه به فوریت‌ها

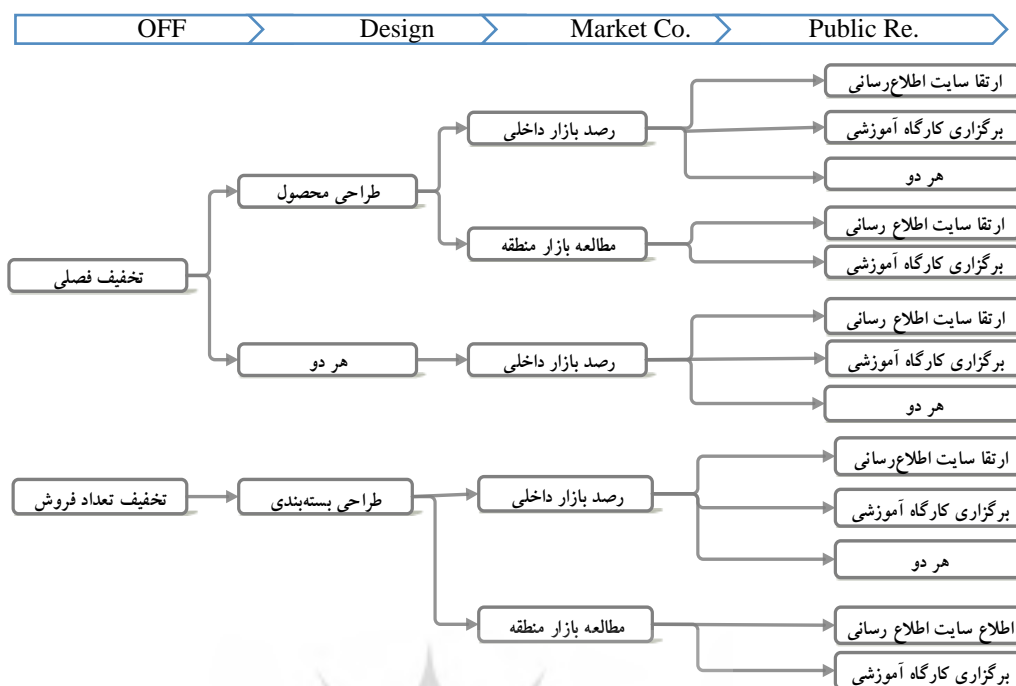
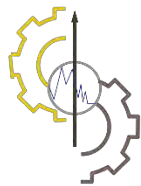
در ادامه درخت تصمیم مجدد ترسیم می‌شود با این تفاوت که حوزه‌های دارای فوریت در ابتدای فهرست قرار می‌گیرند. در شکل ۵ درخت تصمیم حوزه‌های دارای فوریت مشخص شده است.

۱۴-۴- بسته بهبود

حال می‌بایست به طور هم‌زمان هم به اتخاذ تصمیمات ابتدایی و هم به مدیریت عدم اطمینان توجه نمود. معمولاً از نوعی نمودار شبکه‌ای به‌عنوان چارچوب و زیرساخت انجام فرایند یکپارچه‌سازی استفاده می‌شود که به بسته شبکه تعهد^۱ یا به‌اختصار بسته بهبود شهرت یافته است. مفهوم بسته تعهد، مفهومی است که ممکن است یک مجموعه از اقدامات فوری پیشنهادی، یک مجموعه از اکتشافات برای سروکار داشتن با نواحی مهم عدم اطمینان و یک مجموعه از ادراکات در مورد راه‌هایی که هر انتخاب به تعویق افتاده باید مطابق با آن حرکت کند، باشد. هم‌طور که در جدول ۱۰ آمده است، هر بسته تعهد بنابراین شامل یک مجموعه از پیشنهادات برای چگونگی حرکت به سوی تعهد در طول زمان است در ستون حال، تصمیمات فوری یا انجام یک اقدام و یک گزینه اکتشافی برای هر ناحیه تصمیم در نظر گرفته می‌شود.

¹ Commitment package grid

در ستون آینده، تصمیماتی را که باید در آینده برای گزینه‌های اکتشافی گرفته شود و برنامه‌ریزی اقتضائی مورد نیاز برای تصمیماتی که اقدام فوری برای آن‌ها در نظر گرفته شده است، برای هر ناحیه تصمیم مشخص شده است.



شکل ۵- درخت تصمیم با در نظر گرفتن فوریت‌ها.
Figure 5- Decision tree considering emergencies.

جدول ۱۰- نمونه‌ای از بسته بهبود.

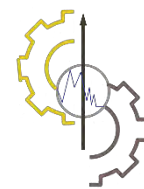
Table 10- Example of an improvement package.

آینده	حاله	حوزه‌های عدم اطمینان	حوزه‌های تصمیم
حوزه‌های عدم اطمینان	حوزه‌های عدم اطمینان (تحقیق و بررسی بیشتر)	Public Relation	هیئت‌مدیره
Public Relation	? Related Decision مذاکره با وزارت	Advertising	بازاریابی
Advertising	? Strategy/ عدم اتخاذ واکنش	Credit/Transportation	مالی
Credit/Transportation	? Brand مذاکره با میان‌کلیدی	Inc. safety	تحقیق و توسعه
Less Cost? کاهش بهای تمام‌شده	OFF		
Extra Cost? کاهش هزینه طراحی	Design		

۱۵-۴- انتخاب تصمیم استوار

بعد از طراحی درخت تصمیم، لازم است تا بهترین تصمیم با استفاده از روش تحلیل استواری انتخاب شود. با توجه به مراحل انجام‌شده درخت تصمیم طراحی گردید. هم‌چنین مؤلفه‌های تأثیرگذار بر آینده‌های ممکن نیز، قیمت ارز با سه مقدار رو به افزایش، ثابت و رو به کاهش و عامل دیگر دستیابی به تکنولوژی رقابتی با دو مقدار احتمال زیاد و احتمال کم خواهد بود که در مجموعه شش سناریو محتمل همانند جدول ۱۱ را برای آینده خواهند ساخت.

برای ارزشیابی هر سناریو در درخت تصمیم از پرسشنامه استفاده گردید. از هر یک از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا به هر سناریو در هر آینده از ۱ تا ۴ نمره دهند که در این نمره دهی ۴ نشانه بیشترین مطلوبیت و ۱ نشان‌دهنده کمترین مطلوبیت بوده است.



جدول ۱۱ - سناریوهای محتمل برای آینده.

Table 11- Possible scenarios for the future.

آینده	قیمت ارز	دستیابی به تکنولوژی
آینده ۱	بالا	احتمال بالا
آینده ۲	بالا	احتمال کم
آینده ۳	ثابت	احتمال بالا
آینده ۴	ثابت	احتمال کم
آینده ۵	کاهش	احتمال بالا
آینده ۶	کاهش	احتمال کم

این ۴۰ پرسشنامه توسط تمامی کارکنان یک شرکت دانش بنیان تکمیل شد. پایایی پرسشنامه با شاخص آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۹ به دست آمد. هم چنین این پرسشنامه ها با استفاده از میانگین حسابی تجمیع شدند و ارزیابی نهایی هر سناریو در شش آینده ممکن در جدول ۱۲ حاصل گردید.

جدول ۱۲ - ارزیابی نهایی هر سناریو در شش آینده ممکن.

Table 12 - Final evaluation of each scenario in six possible futures.

حالت های نهایی		۱	۲	۳	۴	۵	۶
		بالا	پایین	بالا	ثابت	کاهش	کاهش
استراتژی	تخفیف	۲	۱	۲	۱	۲	۲
تخفیف فصلی	طراحی	۲	۱	۲	۱	۲	۲
تخفیف فصلی	محصول	۲	۱	۲	۱	۲	۲
تخفیف فصلی	طراحی	۳	۱	۲	۱	۲	۱
تخفیف فصلی	محصول	۲	۱	۲	۱	۲	۱
تخفیف فصلی	طراحی	۲	۱	۲	۱	۲	۱
تخفیف فصلی	محصول	۲	۱	۲	۱	۲	۱
تخفیف فصلی	طراحی	۴	۱	۳	۴	۲	۲
تخفیف فصلی	محصول	۴	۲	۳	۴	۲	۲
تخفیف فصلی	هر دو	۴	۱	۳	۲	۲	۱
تخفیف تعداد	طراحی	۳	۱	۲	۲	۲	۱
تخفیف تعداد	بسته بندی	۴	۱	۲	۲	۲	۲
تخفیف تعداد	طراحی - بسته بندی	۳	۴	۳	۴	۳	۴
تخفیف تعداد	طراحی - بسته بندی	۳	۱	۳	۱	۱	۱
تخفیف تعداد	طراحی - بسته بندی	۳	۱	۳	۲	۱	۲

با توجه به این اعداد و الگوریتم بیان شده در قسمت های قبل می توان ماتریس های استواری، ناتوانی و هم چنین استواری کل برای هر شاخص را به صورت جدول ۱۳ محاسبه نمود.

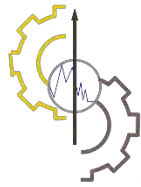
Table 13- Stability, disability and total matrix for each index.

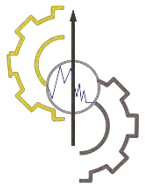
استواری نهایی	ماتریس ناتوانی						ماتریس استواری						ماتریس استواری و ناتوانی
	۱ آینده	۲ آینده	۳ آینده	۴ آینده	۵ آینده	۶ آینده	۱ آینده	۲ آینده	۳ آینده	۴ آینده	۵ آینده	۶ آینده	
9%	100%	67%	56%	75%	67%	67%	44%	0%	75%	40%	0%	0%	تخفیف فصلی
50%	0%	33%	44%	25%	33%	33%	56%	100%	25%	60%	100%	100%	تخفیف تعداد
3%	100%	42%	44%	63%	42%	42%	11%	0%	25%	0%	0%	0%	طراحی محصول
50%	0%	33%	44%	25%	33%	33%	56%	100%	25%	60%	100%	100%	طراحی- بسته‌بندی
23%	0%	25%	11%	13%	25%	25%	33%	0%	50%	40%	0%	0%	هر دو
33%	50%	67%	56%	75%	67%	67%	78%	100%	100%	60%	100%	100%	رصد بازار داخلی
8%	50%	33%	44%	25%	33%	33%	22%	0%	0%	40%	0%	0%	مطالعه بازار- منطقه
15%	50%	42%	33%	38%	42%	42%	33%	0%	50%	40%	0%	0%	ارتقا سایت
11%	50%	42%	44%	38%	42%	42%	33%	0%	25%	40%	0%	0%	برگزاری کارگاه
47%	0%	17%	32%	25%	17%	17%	33%	100%	25%	20%	100%	100%	هر دو

با توجه به جدول ۱۳ می‌توان بهترین تصمیمات را تخفیف تعداد، طراحی بسته‌بندی، رصد بازار داخلی، ارتقا سایت و برگزاری کارگاه دانست. این مسیر در درخت تصمیم وجود دارد لذا به‌عنوان سناریو استوار شناسایی می‌شود.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

از آنجایی که ارتباطات گسترده موجب نزدیک شدن سازمان‌ها به یکدیگر می‌شود بنابراین سرنوشت سازمان‌ها در گرو تصمیمات مختلف قرار می‌گیرد و به دلیل پیچیدگی تصمیم‌ها و عدم آگاهی از تصمیمات دیگران موجب بروز شرایطی با حد بالایی از عدم اطمینان می‌شود. همچنین با عنایت به آنکه تصمیم‌گیری جزء لاینفک هر مجموعه‌ای است و علاوه بر پیچیدگی‌های ذاتی فرایند تصمیم‌گیری به دلیل وجود عوامل تأثیرگذار متعدد، روابط خطی و غیرخطی فراوان، ذینفعان متعدد، شرایط ریسک و همچنین حضور تصمیم‌گیران مختلف با دیدگاه‌ها و رویکردهای متفاوت نیازمند اتخاذ روش‌های دیگر است. بنابراین در این پژوهش به کمک مدل‌های پژوهش عملیات نرم به ساختاردهی و ایجاد درک مشترک از موضوع میان تصمیم‌گیران پرداخته شد. بنابراین ابتدا موضوعاتی مختلف به افراد داده و آن دسته از موضوعاتی که مورد اجماع نظر واقع شد، در لیست حوزه تصمیم جای گرفتند و سایر موضوعات پیشنهادی در لیست حوزه‌های عدم اطمینان فهرست شدند. سپس برای داشتن دید وسیع‌تری از ساختار مسئله از نمودار یا گراف تصمیم استفاده شد. بر روی یک خوشه منتخب از نواحی تصمیم درون یک گراف تصمیم بزرگ‌تر متمرکز شده و درون هر حوزه تصمیم، گزینه‌های موجود را شناسایی می‌نماییم و سپس نمودار گزینه‌های ناحیه تمرکز تصمیم رسم شد. با گسترش هر یک از قسمت‌های نمودار تصمیم‌گیری و تبدیل آن به نمودار گزینه‌ها، رابط‌های تصمیم جای خود را به جفت گزینه‌های دوقطبی داده و آن‌ها زمانی تشکیل می‌شوند که دو گزینه ترکیبی ناسازگاری با هم داشته باشند و این کار از طریق ترسیم شبکه سازگاری یا ماتریس سازگاری انجام می‌گیرد. در مرحله بعد به منظور کاهش تعداد ترکیبات ممکن، از درخت گزینه استفاده شد. در درخت تصمیم با ترتیب خاصی حوزه‌های تصمیم کنار هم قرار گرفته و سازگاری هر گزینه در ارتباط با سایر گزینه‌های قبلی زنجیره، بررسی شدند. در مرحله بعد با در نظر گرفتن تمام بعد‌های تصمیم به تبیین حوزه مقایسه پرداخته شد. سپس بر مبنای تعدادی از معیارهای توافقی حوزه مقایسه، طرح‌های تصمیم ارزیابی شدند. پس از ارائه لیست عدم اطمینان‌ها نوع عدم اطمینان





مشخص شد و باتوجه به اینکه گاهی نوع آن مبهم است از دسته‌بندی ترکیبی استفاده می‌شود. سپس برای کاهش عدم اطمینان قبل از تصمیم‌گیری و اصلاح موقعیت کنونی شک و تردید درون یک ناحیه عدم اطمینان، به تبیین گزینه اکتشافی پرداخته شد. در ادامه درخت تصمیم دوباره ترسیم شد و حوزه‌های دارای فوریت در ابتدای فهرست قرار گرفتند. حال در مرحله بعد باید به‌طور هم‌زمان به اتخاذ تصمیمات ابتدایی و مدیریت عدم اطمینان توجه نمود. معمولاً از نوعی نمودار شبکه‌ای به‌عنوان چارچوب و زیرساخت انجام فرایند یکپارچه‌سازی استفاده می‌شود که بسته بهبود نامیده می‌شود. بعد از طراحی درخت تصمیم و مراحل انجام‌شده، لازم است تا بهترین تصمیم با استفاده از روش تحلیل استواری انتخاب شود؛ بنابراین مؤلفه‌های تأثیرگذار بر آینده (قیمت ارز و دستیابی به تکنولوژی رقابتی) بررسی شدند که مجموع شش سناریو محتمل را برای آینده خواهند ساخت. برای ارزشیابی هر سناریو در درخت تصمیم از پرسشنامه استفاده گردید و توسط تمامی کارکنان یک شرکت دانش‌بنیان تکمیل شد. سپس در درخت تصمیم بهترین تصمیمات اتخاذ شدند و به‌عنوان سناریو استوار شناسایی شدند.

در نتیجه با توجه به یافته‌های پژوهش روش‌شناسی انتخاب استراتژیک به دلیل داشتن ویژگی‌هایی چون ساختاردهی به ارتباطات، شکل دادن به روابط، تسهیل فرایند تصمیم و مدیریت عدم اطمینان برگزیده شد. با توجه به آنکه این تکنیک دستورالعمل روشنی برای انتخاب سناریو نهایی به مشارکت‌کنندگان ارائه نمی‌دهد، بدین منظور پس از برنامه‌ریزی اقدامات استراتژیک و تسهیل روند تصمیم، برای انتخاب سناریوی نهایی از سناریوهای مختلف عملکرد از روش‌شناسی تحلیل استواری استفاده شد. در نهایت باتوجه به مراحل انجام‌شده این مقاله با ارائه رویکرد ترکیبی انتخاب استراتژیک و تحلیل استواری توأمان به ساختاردهی و انتخاب سناریو نهایی در فرایند تصمیم پرداخت و سپس این رویکرد توسعه‌یافته به‌صورت کاربردی در امر تصمیم‌گیری یک شرکت بکار گرفته شد.

منابع مالی

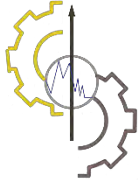
نویسندگان از هیچ منبع مالی جهت تدوین پژوهش استفاده ننموده‌اند.

تعارض با منافع

نویسندگان در پژوهش حاضر هیچ تعارض منافی ندارند.

منابع

- kk aam, M., uu dek, W. A., & yyy,, F. 2019.. Gocup decooommknng baed on pyhlgoean fuzzy TOPSIS method. *International journal of intelligent systems*, 34(7), 1455-1475. <https://doi.org/10.1002/int.22103>
- Anvari, A., Azar, A., Kordnaej, A., & Amiri, M. (2017). Combining robust analysis and fuzzy screening to develop a robust strategic planning model for service logistics network; a case of shiraz electric distribution Co. *Modern research in decision making*, 2(1), 1-28. (In Persian). http://journal.saim.ir/article_25139.html?lang=en
- Azar, A., Khosrovani, F. & Jalali, R. (2019). *Research in the soft operations of problem structuring approaches*. Industrial management organization publications. (In Persian). <https://www.adinehbook.com/gp/product/6002750471>
- Best, G., Parston, G., & Rosenhead, J. (1986). Robustness in practice—the regional planning of health services. *Journal of the operational research society*, 37(5), 463-478. <https://doi.org/10.1057/jors.1986.81>
- Churchman, C. W., Ackoff, R. L., & Arnoff, E. L. (1957). *Introduction to operations research*. Wiley. <https://psycnet.apa.org/record/1957-05210-000>
- Collins, N., & Zhu, Y. (2005). The transformation of HRM in transitional economies: the case of Vietnam. *The journal of comparative Asian development*, 4(1), 161-178. <https://doi.org/10.1080/15339114.2005.9678414>
- De Sousa Pereira, L., & Costa Morais, D. (2020). The strategic choice approach to the maintenance management of a water distribution system. *Urban water journal*, 17(1), 23-31. <https://doi.org/10.1080/1573062X.2020.1734945>
- Friend, J., & Hickling, A. (1998). Planning under pressure: the strategic choice approach. *Systems research and behavioral science*, 15(4), 349-357.
- Gupta, S. K., & Rosenhead, J. (1968). Robustness in sequential investment decisions. *Management science*, 15(2), B-18. <https://doi.org/10.1287/mnsc.15.2.B18>
- Jamipour, M., Jafari, M. B., & Nasrollahi. M. (2020). Providing a methodology for selecting IT project management strategy. *Iranian information and communication technology*, 37(10), 17-34. (In Persian). <http://jour.aicti.ir/Article/8177/FullText>
- Malekzadeh, GH., Khanderoo, N. & Sadeghi, T. (2015). Marketing in technological small and medium sized companies; challenges and solutions. *roshd -e- fanavari*, 11(43), 37. (In Persian). <https://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=248143>
- March, J. G. (1987). Ambiguity and accounting: The elusive link between information and decision making. *Accounting, organizations and society*, 12(2), 153-168. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(87\)90004-3](https://doi.org/10.1016/0361-3682(87)90004-3)



- Mehregan, M & Hosseinzadeh, M. (2016). *Theoretical foundations of operations research*. University Book Publishing. (In Persian). <https://www.gisoom.com/book/11277755/>
- Namen, A. A., Bornstein, C. T., & Rosenhead, J. (2009). Robustness analysis for sustainable community development. *Journal of the Operational Research Society*, 60(5), 587-597. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jors.2602585>
- Organization for Economic Co-operation and Development. (1996). *The knowledge-based economy*. Retrieved from <https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD%2896%29102&docLanguage=En>
- Paucar-Caceres, A., Ribeiro dos Santos, P., Wright, G., & Belderrain, M. C. N. (2020). Soft situational strategic planning (SSSP): A method and case study of its application in a Brazilian municipality. *Journal of the operational research society*, 71(3), 363-380. <https://doi.org/10.1080/01605682.2019.1568840>
- Pereira, J., Contreras, P., Morais, D. C., & Arroyo-López, P. (2022). A multi-criteria and stochastic robustness analysis approach to compare nations sustainability. *Socio-Economic Planning Sciences*, 80, 101159. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101159>
- Pereira, J., Gomes, L. F. A. M., & Paredes, F. (2013). Robustness analysis in a TODIM-based multicriteria evaluation model of rental properties. *Technological and economic development of economy*, 19(sup1), S176-S190. <https://doi.org/10.3846/20294913.2014.880753>
- Pettigrew, A., Massini, S., & Numagami, T. (2000). Innovative forms of organising in europe and japan. *European management journal*, 18(3), 259-273. [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(00\)00008-6](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(00)00008-6)
- Ram, C., Montibeller, G., & Morton, A. (2011). Extending the use of scenario planning and MCDA for the evaluation of strategic options. *Journal of the operational research society*, 62(5), 817-829. <https://doi.org/10.1057/jors.2010.90>
- Rolando, D. (2015). Multicriteria decision problem structuring: The strategic choice approach in the context of public projects in Italy. *International journal of multicriteria decision making*, 5(1-2), 4-38. <https://www.inderscienceonline.com/doi/epdf/10.1504/IJMCDM.2015.067942>
- Rosenhead, J. (1980). Planning under uncertainty: II. A methodology for robustness analysis. *Journal of the operational research society*, 31(4), 331-341. <https://doi.org/10.1057/jors.1980.60>
- Rosenhead, J. (2011). *Robustness analysis*. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/9780470400531.eorms0976>
- Rosenhead, J., Elton, M., & Gupta, S. K. (1972). Robustness and optimality as criteria for strategic decisions. *Journal of the Operational Research Society*, 23(4), 413-431. <https://doi.org/10.1057/jors.1972.72>
- Shafiee Nikabadi, M., Farajpour Khanaposhtani, H., Eftekhari, H., & Saad Abadi, A. A. (2015). Applying the combined approach of AHP, FA and TOPSIS to select and rank appropriate strategies for maintenance and repairs. *Quarterly Scientific Journal of industrial management studies*, 13(39), 35-62. (In Persian). <http://ensani.ir/fa/article/download/351963>
- Simpson, M., & Taylor, N. (2002). The role and relevance of marketing in SMEs: towards a new model. *Journal of small business and enterprise development*, 9(4), 370-382.
- Somasundaram, R., & Krishnamoorthy, V. (2014). Selection of strategy using multi-objective multi-criteria decision model in the SSI unit. *International research journal of business and management*, 1, 10-18.
- Sorourkhah, A., Azar, A., Babaie-Kafaki, S & Shafiei Nik Abadi, M. (2018). Using weighted-robustness analysis in strategy selection (case study: saipa automotive research and innovation center). *Journal of industrial management*, 9(27), 665-690. (In Persian).
- Todella, E., Lami, I. M., & Armando, A. (2018). Experimental use of strategic choice approach (SCA) by individuals as an architectural design tool. *Group decision and negotiation*, 27(5), 811-826. <https://doi.org/10.1007/s10726-018-9567-9>
- Wang, M., Yu, H., Jing, R., Liu, H., Chen, P., & Li, C. (2020). Combined multi-objective optimization and robustness analysis framework for building integrated energy system under uncertainty. *Energy conversion and management*, 208, 112589. <https://doi.org/10.1016/j.enconman.2020.112589>
- Wong, H. Y., & Rosenhead, J. (2000). A rigorous definition of robustness analysis. *Journal of the operational research society*, 51(2), 176-182. DOI: <https://doi.org/10.1057/palgrave.jors.2600868>
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of personality and social psychology*, 56(3), 407-415.