

ساخت و هنجاریابی پرسشنامه تصمیم‌گیری مدیران ناجا

امیرحسین مشاری^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۲۵

از صفحه ۵۷ تا ۷۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۲۰

چکیده

هدف این پژوهش ساخت و هنجاریابی پرسشنامه تصمیم‌گیری مدیران ناجا بود. جامعه آماری پژوهش را تمام مدیران ناجا تشکیل می‌دادند که از بین آنها ۳۰۶ مدیر به صورت نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابتدا با استفاده از مصاحبه یازده عامل مهم در تصمیم‌گیری مدیران شناسایی، و در مرحله بعد برای این عامل سؤال ساخته شد. ۶۸ سؤال برای این یازده عامل ساخته شد. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عامل تأییدی و روش آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج با استفاده از روش تحلیل عامل تأییدی نشان داد که پرسشنامه از ساختار یازده عاملی مناسبی برخوردار است و الگوی تحلیل عامل تأییدی برازش مناسبی را دارد. همچنین مقدار پایایی کل پرسشنامه و هر یک از عامل در سطح مطلوبی قرار دارد؛ بنابراین از این پرسشنامه می‌توان برای بررسی مسائل مرتبط با تصمیم‌گیری مدیران استفاده کرد.

واژگان کلیدی

مدیران ناجا و تصمیم‌گیری، زمینه‌های تصمیم‌گیری مدیران ناجا، پیامد تصمیم‌گیری مدیران ناجا

۱. مقدمه

جوامع در طول زمان تغییر می‌کنند و این حرکت، جایگاه آنها را در ابعاد فرهنگی، اقتصادی، سیاسی از یکدیگر متمایز می‌سازد. ظهور سازمانهای اجتماعی و گسترش روزافزون آنها یکی از ویژگیهای برجسته تمدن بشری است. با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی و نیازهای خاص هر جامعه، هر روز بر تکامل و توسعه این سازمانها افزوده می‌شود. بدیهی است که هر سازمانی برای رسیدن به اهدافی طراحی شده و با توجه به ساختارش، نیازمند نوعی مدیریت است. سازمانها و شرکتهای گوناگون، سالانه میلیونها دلار خرج مدیرانی می‌کنند که شایستگی اداره سازمان آنها را داشته باشند. یکی از ارکان اصلی مدیریت تصمیم‌گیری است (مؤمنی و جهانبازی، ۱۳۸۶).

تصمیم‌گیری^۱ یکی از محوریتترین فرایندها در سازمان، و وظیفه اصلی مدیران در همه سطوح است. همه فعالیتهای مدیریت حول و حوش تصمیم‌گیری می‌چرخد؛ چرا که مدیران برای وظایف خود شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل باید در فرایند مستمر و مداوم تصمیم‌گیری درگیر شوند؛ به عبارتی کیفیت مدیریت، تابع کیفیت تصمیم‌گیری است؛ زیرا کیفیت طرحها و برنامه‌ها، اثربخشی و کارآمدی راهبردها و کیفیت نتایجی که از به کارگیری آنها به دست می‌آید، همگی تابع کیفیت تصمیماتی است که مدیر می‌گیرد (نوشین فرد و نظربلند، ۱۳۹۳).

کوونتز^۲ در این رابطه معتقد است وجود طرح، برنامه، سیاست و خطمشی به وجود تصمیم‌گیری وابسته است. او همچنین عقیده دارد که مدیر معمولاً وظیفه اصلی خود را تصمیم‌گیری می‌داند؛ زیرا همیشه باید به این فکر باشد که چه راهی را برگزیند؛ چه کاری انجام دهد؛ وظایف را چگونه بین افراد تقسیم کند و اینکه چه کاری را، چه کسی، در چه موقع، کجا و چگونه انجام دهد (هادی‌زاده مقدم و طهرانی، ۱۳۸۷).

به نظر سایمون^۳ مدیریت و تصمیم‌گیری دو اصطلاح هم معنی و مترادف است. علاوه بر سایمون، گروه دیگری از صاحب‌نظران نیز مدیریت و تصمیم‌گیری را یک و هم معنی تعریف کرده و مدیریت را جز تصمیم‌گیری ندانسته‌اند و معتقدند که کانون اصلی مدیریت را تصمیم‌گیری تشکیل می‌دهد و وظایفی چون برنامه‌ریزی، سازماندهی و یا کنترل در واقع جز تصمیم‌گیری درباره چگونگی این فعالیتها نیست. به قول دراگر^۴، تأکید مدیریت آینده بر فراگرد تصمیم‌گیری

1. Decision making

2. Koontz

3. Simon

4. Drucker

و درک این فرایند است. از نظر این دسته از پژوهشگران، اصل مدیریت تصمیم‌گیری است؛ زیرا با تصمیم‌گیری است که مدیر تمامی وظایف خود را به انجام می‌رساند (ایزدپناه، ۱۳۹۰).

هم‌چنین به گفته دراکر تصمیم نوعی قضاوت است و تصمیم‌گیری، انتخابی است که از میان گزینه‌های متعدد و گوناگون انجام می‌گیرد. محققان و نظریه‌پردازان حوزه سازمان از هربرت سایمون نقل قول می‌کنند که تصمیم‌گیری قلب مدیریت است و مدیریت، تصمیم‌گیری است. کیفیت و چگونگی این تصمیم میزان توفیق و تحقق هدفهای سازمانی را معین می‌کند؛ به عبارت دیگر، میزان تحقق اهداف سازمانی بیان‌کننده و نشان‌دهنده اثربخشی نظام تصمیم‌گیری مدیران است. تصمیم‌های دنیای واقعی معمولاً با محیط‌های لبریز از فشار، داده‌های ناکافی، اطلاعات ضد و نقیض، فشارهای ناشی از کمبود بودجه، کمبود وقت، منابع محدود و بسیاری عوامل دیگر رو به روست که بر مسائل سازمان سایه می‌افکند و کیفیت تصمیم‌ها را تهدید می‌کند (روانگرد و همکاران، ۱۳۹۱).

تصمیم‌گیری برای رسیدن به هدف، لازم است. تصمیم‌گیر می‌باید از میان راهبردهای موجود یکی را انتخاب کند و به کار گیرد. کیفیت و ماهیت این راهبرد، ماهیت عوامل محیطی خارج از کنترل سازمان و قدرت رقبا و ماهیت و شدت رقابت آنها از جمله عواملی است که موفقیت و یا عدم موفقیت تصمیم‌گیرنده در رسیدن به هدف بستگی دارد (جزوه مدیریت آموزشی، ایزدپناه). تصمیم‌گیری جوهر شغل مدیریت است. وظایف اصلی مدیریت یعنی برنامه‌ریزی، سازماندهی، کارگزینی، رهبری و نظارت مستلزم تصمیم‌گیری است. تصمیم‌گیری شامل این موارد است:

(الف) تشخیص مشکل اصلی

(ب) تهیه راه‌حلهای مختلف

(ج) تجزیه و تحلیل راه‌حلهای

(د) گرفتن تصمیم (ناظمی و صفاری نیا، ۱۳۹۴).

مسلم است عوامل زیادی بر توانایی تصمیم‌گیری ما اثر می‌گذارد. تحقیقاتی که در زمینه تصمیم‌گیری انجام شده است، نشان می‌دهد که عامل اصلی مؤثر بر تصمیم‌گیری صحیح به روشهایی مربوط است که فرد در ارزیابی گزینه‌های موجود به کار می‌گیرد. بجز چند مورد استثنا، که فرد در آنچه انجام می‌دهد کاملاً اطمینان دارد به طور کلی تصمیم‌گیری همواره با احتمال همراه است؛ یعنی همواره احتمال موفقیت یا شکست وجود دارد؛ بنابراین بهبود مهارت تصمیم‌گیری به این معنا است که هر فرد باید تفاوت‌های گزینه‌های تصمیم‌گیری را افزایش دهد (پیت، ۱۹۸۷).

پژوهشها و نظریه‌های مختلفی به بررسی فرایند تصمیم‌گیری و شناسایی عوامل مهم در زمینه تصمیم‌گیری پرداخته است.

اسکات و بروس^۱ (۱۹۹۵) در مطالعات خود درباره سبک تصمیم‌گیری افراد و عوامل مؤثر بر آن بر ویژگیهای درونی و تفاوت‌های فردی افراد بسیار توجه، و بر این اساس، چهار سبک تصمیم‌گیری را تحت عنوان سبکهای عمومی تصمیم‌گیری ارائه کرده‌اند: تصمیم‌گیری عقلانی، تصمیم‌گیری شهودی، تصمیم‌گیری وابسته و تصمیم‌گیری اجتنابی (ناظمی و صفاری‌نیا، ۱۳۹۴).

نیومن و مورگنستیم^۲ (۱۹۴۴) نظریه مطلوبیت را مطرح می‌کنند. آنها می‌گویند که نتایج ارزشهای عددی دارد و تصمیم‌هایی باید گرفته شود که به بیشترین ارزش منجر شود. جنس و مان^۳ (۱۹۷۷) الگوی پنج مرحله‌ای ارائه می‌کنند که رویکرد منطقی و ساختاری برای توجه به مسئله‌ها و راه‌حلهای جایگزین دارد؛ اما نقش عوامل غیرمنطقی در ارزیابی راه‌حلهای را نیز در نظر می‌گیرد. کنمن و تورسکی^۴ (۱۹۷۹) نظریه‌ای را ارائه می‌کنند که تصمیم‌گیری را به دو مرحله تقسیم می‌کند: مرحله اول ویرایش، شامل تحلیل، شکلهی و ادراک گزینه‌ها و مرحله دوم، ارزیابی؛ گزینه‌ای که بیشترین ارزش را دارد، انتخاب می‌شود (ویلیامز و براون، ۲۰۱۵).

نظریه تمایزها و یکسانیها سونسون^۵ (۱۹۹۲) رویکرد دیگری را پیشنهاد می‌کند که بر تعادل بین دیدگاه‌های عقلانی و غیرعقلانی تأکید می‌کند. تصمیم‌ها با تمایز قائل شدن و سپس جمع کردن راه‌حلهای متفاوت و متضاد به دست می‌آید.

الگوی عقلانی محیطی گیگزنز^۶ (۱۹۹۶) به این اشاره دارد که مردم تصمیم‌ها را در محدودیتها می‌گیرند. مانند محدودیتهای زمانی، دانشی و یا محدودیتهای تحلیلی. بنابراین تصمیم‌گیری فرایندی شهودی است؛ یعنی افراد تصمیماتشان را تنها بر مبنای گونه‌ای از اطلاعاتشان دریافت می‌کنند.

الگوهای دیگر تصمیم‌گیری بر فرایندهای عاطفی تأکید می‌کند. الگوی عاطفی - عقلانی دوری از تصمیم اندرسون^۷ (۲۰۰۳) بر عدم تصمیم‌گیری تأکید می‌کند. وی می‌گوید که افراد از تصمیم‌گیری دوری می‌کنند، چرا که از پیامد عاطفی منفی نتایج تصمیم‌هایشان نگرانند.

1. Scott & Bruce

2. Neumann & Morgenstem

3. Janis & Mann

4. Kahneman & Tversky

5. Svenson

6. Gigerenzer

7. Anderson

عوامل متعددی می‌تواند بر تصمیم‌گیری اثر بگذارد؛ شامل الف- عوامل عقلایی: منظور عوامل قابل‌اندازه‌گیری از قبیل هزینه، زمان، پیش‌بینی و غیره است. ب- عوامل روانشناختی شامل مواردی همچون شخصیت فرد تصمیم‌گیرنده، تواناییهای او، تجربیات، درک، ارزشها، آمال و نقش او از جمله موارد مهم است. ج- عوامل اجتماعی: موافقت دیگران بویژه کسانی که تصمیم به نوعی بر آنان تأثیر می‌گذارد از عوامل مهم تصمیم‌گیری است. توجه به این عوامل از مقاومت دیگران در برابر تصمیم می‌کاهد. د- عوامل فرهنگی: فرهنگ منطقه، فرهنگ کشور و فرهنگ جهانی از جمله لایه‌های فرهنگی است که تأثیرگذار است. خود فرهنگ سازمانی نیز مهم است. این فرهنگها بر تصمیم فردی و سازمانی در قالب هنجارهای مورد قبول جامعه، روشها و ارزشها تأثیرگذار است (مودریچ^۱، ۱۹۹۳؛ به نقل از ایزدپناه، ۱۳۹۰). هم‌چنین جولیسون، کارلسون و گارلینگ^۲ (۲۰۰۵)؛ مارش و هانلون^۳ (۲۰۰۷)؛ جولیسون^۴ (۲۰۰۵)؛ رید، میکلز و سیمون^۵ (۲۰۰۸)؛ بروین^۶ (۲۰۰۷)؛ آسودو و کروگر^۷ (۲۰۰۴) در پژوهشهای خود نشان دادند که چندین عامل مهم بر تصمیم‌گیری اثر می‌گذارد. این عاملها شامل تجربیات گذشته، سوگیریهای شناختی، تعهد زیاد، تفاوتهای فردی مانند سن و ویژگی اقتصادی- اجتماعی، باور به ارتباطهای بین فردی. همه این عوامل بر فرایند تصمیم‌گیری و تصمیمی که گرفته می‌شود، تأثیرگذار است (دیتریخ^۸، ۲۰۱۰).

التراهه^۹ (۲۰۱۲) در پژوهش خود، که به بررسی عاملهای مهم در تصمیم‌گیری پرداخته بود به این نتیجه رسید که عاملهای ادراک از خطر، هیجانات و عواطف، باور به تصمیمات و ارزشها بر تصمیم‌گیری تأثیر زیادی می‌گذارد.

مدیران هنگام تصمیم‌گیری با شرایط مختلفی سر و کار دارند. تصمیماتی که توسط آنها گرفته می‌شود، ماهیتی گوناگون دارد. هم‌چنین تغییر میزان اطلاعات در دسترس مدیر، زمینه تصمیم‌گیری را متفاوت می‌سازد. در مواردی که تجربه و اطلاعات کافی وجود دارد، تصمیم‌گیری

1. Murdic
2. Juliusson, Karlsson, and Garling
3. Marsh, & Hanlon
4. Juliusson
5. Reed, Mikels, & Simon
6. Bruin
7. Acevedo & Krueger
8. Dietrich
9. Al-Tarawneh

با اطمینان صورت می‌پذیرد؛ ولی هنگامی که تجربه و اطلاعات کافی نیست، باید در تصمیم‌گیری بسیار محتاط بود. علاوه بر عوامل محیطی و سازمانی اثرگذار بر تصمیم‌گیری مدیران، تفاوت و ویژگی‌های شخصیتی نیز باعث می‌شود که مدیران نسبت به موقعیت‌های تصمیم‌گیری به گونه‌ای متفاوت رفتار کنند و در نتیجه تصمیم‌گیری آنها با یکدیگر متفاوت است (اعتباریان، خیرمند و صادقی، ۱۳۹۳).

با توجه به موقعیت حساس و آثار و پیامدهای تصمیم‌گیری در سازمانی همچون ناجا، که از گستردگی زیادی در فضای جامعه برخوردار است و معمولاً با زندگی مردم ارتباط مستقیم دارد، بررسیها نشان می‌دهد افراد در حالتی که به تصمیم‌گیری برای حل بحران یا تصمیمی راهبردی نیاز دارند، دچار تردید یا خطا در تصمیم‌گیری می‌شوند؛ به همین دلیل، ساده‌ترین و در عین حال اساسی‌ترین اشتباهات در همان لحظات اولیه تصمیم‌گیری رخ می‌دهد. معمولاً سخن گفتن و اقدامات مسئولان در این حالت، خلاف جهت منافع خود و سازمان آنهاست. اغلب اندیشمندان و صاحب‌نظران اذعان می‌کنند، تصمیم‌گیری همواره از حساسترین، مهمترین و در عین حال پیچیده‌ترین اقدامات مسئولان و فرماندهان بویژه در تصمیمات راهبردی و کلان سازمان است. مهمترین سؤالی که با توجه به این وضعیت پیش می‌آید، این است که در این حالت، تصمیم‌های صحیح چگونه گرفته می‌شود. باید دانست که تصمیم‌گیریها همیشه در حالتی عادی و با موقعیتی جامع و بدون خطر گرفته نمی‌شود تا بهترین بازده را برای ما داشته باشد بویژه اینکه اگر ما مسئولیت و مدیریت مجموعه بزرگ اجتماعی را بر عهده داشته باشیم و در نهایت پیامد تصمیمی که می‌گیریم، باعث ایجاد وضعیتی متفاوت در جامعه شود، بیشتر به اهمیت موضوع پی می‌بریم:

بر این اساس تصمیم‌گیری مهمترین وظیفه مدیران سازمانهای حفاظتی، اطلاعاتی و امنیتی است که با توجه به حساسیت نقش سازمانی حفاظتی و امنیتی در ایجاد امنیت، این امر از حساسیت بیشتری نسبت به دیگر سازمانها برخوردار است؛ چرا که سازمانهای امنیتی، اطلاعاتی و حفاظتی به فرموده مقام معظم رهبری (مدظله العالی) نبض نیروهای مسلح، و نشاندهنده وضعیت نظامهای تحت نظارت خود هستند (منشور حفاظت اطلاعات). مدیران در فرایند تصمیم‌گیری، مسئله پیش روی خود را تعریف و تمام واقعیت‌های آن را با توجه به افق زمانی، سطح پوشش و حساسیت گردآوری می‌کنند؛ لذا می‌توان گفت اولین قدم در مرحله‌ای که به تصمیم‌گیری منجر می‌شود، پیدا کردن مشکل، مسئله و شناخت صحیح آن است. بخش عمده‌ای از موفقیت و یا شکستهای سازمانی به تصمیم‌گیری مدیران وابسته است و تنها برخی از مدیران توانایی مناسب گرفتن تصمیم‌های مناسب را در لحظه‌های حساس دارند.

از نظر نقش مهم سامانه‌های مدیریت اطلاعات نیز تصمیم‌گیری از اهمیت خاصی برخوردار است. مدیران و فرماندهان موفق کسانی هستند که بتوانند اطلاعات مورد نیاز را به منظور تصمیم‌گیری بموقع و مؤثر و حل مسائل، بهتر مدیریت و از آن استفاده کنند. در واقع، سرنوشت کارها به تصمیم‌گیری گره می‌خورد و چنانچه بر اصول و مبانی درستی استوار نباشد، نظام کارها متزلزل می‌شود. باید در موقعیت و عوامل تصمیم‌گیری از جمله کسب اطلاعات کافی، دقیق و بهره‌گیری از تجربیات و مشاوره از کارشناسان متعهد و آگاه، دقت کافی شود (علی اکبری و مهدی پور، ۱۳۸۹).

۲. روش پژوهش

روش این پژوهش توصیفی است. ابتدا با استفاده از مصاحبه به شناسایی و کشف عوامل مهم و مؤثر در تصمیم‌گیری مدیران در ناجا پرداخته، و سپس با استفاده از پرسشنامه گردآوری داده‌ها، بررسی و ارزیابی عوامل در ناجا انجام شد. جامعه آماری، جامعه ای است شامل افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۵، ص ۱۷۷)؛ به عبارتی دیگر جامعه، مجموعه‌ای از اعضای واقعی یا فرضی است که حداقل دارای یک ویژگی مشترک هستند و از قدمت و بقای حقیقی و حقوقی برخوردارند. در پژوهش، مفهوم جامعه به تمام افرادی اطلاق می‌شود که عمل تصمیم‌پذیری در مورد آنها صورت می‌گیرد (عادل آذر و مومنی، ۱۳۸۱). جامعه آماری این پژوهش را تمام مدیران و فرماندهان سازمان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تشکیل می‌دهند که شامل فرماندهان انتظامی استانها و معاونان و ستاد فرماندهی ناجا شامل مدیران کل، رؤسای ادارات زیرمجموعه، معاونتها و پلیس‌های تخصصی است. نمونه عبارت است از تعدادی از عناصر یا افراد جامعه آماری که صفات آنها با صفات جامعه مشابهت داشته، و معرف جامعه باشد و از تجانس و همگنی با اعضای جامعه برخوردار باشند (حافظ‌نیا، ۱۳۷۹). برای انتخاب نمونه آماری از بین تمام مدیران ناجا ۳۰۶ نفر مدیر به صورت در دسترس برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند.

۳. ابزارهای پژوهش

● مصاحبه

برای گردآوری قسمت شناسایی عوامل برای انتخاب این عوامل در پرسشنامه در قسمت اول از مصاحبه با مدیران استفاده شد. در این قسمت با چهار تن از استادان دانشکده مدیریت دانشگاه صنعتی شریف و یازده نفر از مدیران و فرماندهان ناجا مصاحبه انجام شد تا عواملی که

در تصمیم‌گیری مدیران تأثیر و اهمیت دارد، شناسایی شود. پس از جمع‌آوری اطلاعات یازده عامل تأثیرگذار در تصمیم‌گیری مدیران در ناجا شناسایی شد. روش مصاحبه از نوع مصاحبه نیمه ساختار یافته بود.

● پرسشنامه

پرسشنامه این پژوهش، محقق ساخته عوامل تأثیرگذار در تصمیم‌گیری مدیران است. این پرسشنامه ۶۸ سؤال دارد که در مجموع یازده عامل را می‌سنجد. این عوامل عبارت است از پیامدهای اجتماعی سه سؤال، مهارت‌های مدیریتی هفت سؤال، مهارت‌های رفتاری هشت سؤال، سبک تصمیم‌گیری شش سؤال، عوامل عقلانی شش سؤال، عوامل شخصیتی نه سؤال، عوامل بیرونی چهار سؤال، خلاقیت شش سؤال، ارزش‌های مذهبی هشت سؤال، عوامل سازمانی چهار سؤال، عوامل فرهنگی هفت سؤال. پاسخگویی براساس طیف لیکرتی از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) است.

۴. روایی

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد ویژگی مورد نظر را می‌سنجد؛ به عبارتی دیگر آیا نتایج تحقیق پاسخگوی سؤال‌های تحقیق هست یا خیر. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های آن اطمینان کرد. روش‌های مختلفی برای بررسی اعتبار وسیله اندازه‌گیری وجود دارد.

روایی از ویژگی‌های اصلی هر پرسشنامه است. برای بررسی روایی این پرسشنامه از دو روش استفاده شده و برای بررسی روایی پژوهش روایی صوری^۱ و روایی محتوایی^۲ مورد نظر بوده است. روش اول، روایی محتوایی است. در این روایی به بررسی میزان تجانس محتوای سؤالات پرسشنامه با موضوع مورد اندازه‌گیری پرداخته، و روایی محتوایی به وسیله متخصصان بررسی می‌شود. برای این کار از دو نفر متخصص روان‌سنجی و دو نفر متخصص در حوزه مدیریت درخواست شد که به مطالعه سؤالات پرسشنامه بپردازند و آنها را از دو جنبه روان‌سنجی و موضوعی بررسی کنند. پس از بررسی، سؤالات به تأیید متخصصان روان‌سنجی و متخصصان موضوعی رسید.

۱. روایی صوری به منطقی، جالبی و تناسب ظاهری ابزار پژوهش برمی‌گردد و زمانی اهمیت پیدا می‌کند که ظاهر ابزار در انگیزش، رغبت آزمودنی با همکاری و پاسخ دادن به سؤالها اثر داشته باشد.

۲. روایی محتوای هر ابزار به میزان کفایت پوششی اشاره دارد که محتوای مقیاس‌های ابزار، تمامی ابعاد مربوط به موضوع مورد مطالعه را در بر می‌گیرد و آنها را تبیین می‌کند. تعیین اعتبار محتوا با قضاوت انجام می‌شود. چنین قضاوتی درباره روایی محتوا می‌تواند از سوی پژوهشگر صورت پذیرد یا بر عهده یک پانل قرار گیرد.

برای بررسی روایی سازه^۱ پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی^۲ (CFA) استفاده شد. برای تحلیل عاملی تأییدی از نرم افزار LISREL استفاده شد. نتایج مربوط به برازش نشان داد که سؤالات از برازش خوبی برخوردار است. همچنین نتایج بارهای عاملی سؤالات روی عاملها نشان داد که همه بارهای عاملی معنادار است و سؤالات بخوبی عاملهای شناسایی شده را اندازه‌گیری می‌کند.

جدول (۱): میانگین و انحراف استاندارد سؤالات پرسشنامه

شماره سؤال	میانگین	انحراف استاندارد	شماره سؤال	میانگین	انحراف استاندارد
۱	۴/۲۳	۰/۹۲۱	۳۵	۴/۳۶	۱/۴۰۹
۲	۳/۹۳	۱/۵۲۷	۳۶	۴/۵۰	۱/۶۰۶
۳	۳/۴۰	۱/۵۰۳	۳۷	۴/۲۰	۱/۴۳۳
۴	۴/۱۴	۱/۴۴۰	۳۸	۳/۳۵	۱/۵۵۸
۵	۳/۴۱	۱/۳۹۱	۳۹	۲/۷۳	۱/۶۴۱
۶	۳/۲۷	۱/۳۱۱	۴۰	۲/۹۹	۱/۵۵۸
۷	۳/۴۸	۱/۵۴۳	۴۱	۴/۵۴	۱/۶۳۹
۸	۳/۲۹	۱/۶۳۰	۴۲	۳/۶۸	۱/۵۱۶
۹	۳/۳۸	۱/۴۶۷	۴۳	۴/۳۲	۱/۷۳۹
۱۰	۳/۱۹	۱/۵۱۵	۴۴	۲/۹۹	۱/۸۱۹
۱۱	۲/۷۳	۱/۵۵۳	۴۵	۲/۸۰	۱/۴۰۷
۱۲	۲/۷۸	۱/۶۵۵	۴۶	۴/۶۲	۱/۴۸۵
۱۳	۳/۵۱	۱/۱۹۹	۴۷	۴/۷۱	۱/۶۱۶
۱۴	۲/۹۱	۱/۸۴۱	۴۸	۴/۱۱	۰/۸۹۶
۱۵	۴/۰۳	۱/۶۲۴	۴۹	۳/۹۰	۱/۵۵۱
۱۶	۳/۱۶	۱/۵۵۶	۵۰	۴/۷۰	۱/۱۷۳
۱۷	۳/۷۰	۱/۶۰۹	۵۱	۴/۳۸	۱/۴۴۵
۱۸	۴/۵۵	۱/۲۰۳	۵۲	۳/۴۷	۱/۵۷۸

1. Construct validity

2. Confirmatory Factor Analysis

ادامه جدول (۱): میانگین و انحراف استاندارد سؤالات پرسشنامه

شماره سؤال	میانگین	انحراف استاندارد	شماره سؤال	میانگین	انحراف استاندارد
۱۹	۳/۸۵	۱/۵۱۶	۵۳	۳/۲۰	۱/۴۳۴
۲۰	۲/۹۱	۱/۵۳۷	۵۴	۳/۷۲	۱/۴۷۱
۲۱	۲/۹۳	۱/۴۸۴	۵۵	۴/۴۸	۱/۶۴۲
۲۲	۴/۰۳	۱/۲۹۹	۵۶	۴/۱۰	۱/۷۱۱
۲۳	۳/۹۲	۱/۴۲۰	۵۷	۴/۶۰	۱/۵۱۷
۲۴	۲/۷۶	۱/۴۹۶	۵۸	۴/۶۷	۱/۴۳۵
۲۵	۴/۳۵	۰/۶۲۳	۵۹	۳/۳۱	۱/۳۸۰
۲۶	۴/۷۵	۱/۳۰۵	۶۰	۴/۷۶	۱/۰۰۷
۲۷	۲/۹۲	۱/۵۱۹	۶۱	۴/۹۴	۰/۹۵۱
۲۸	۳/۱۶	۱/۷۸۹	۶۲	۴/۰۶	۱/۴۰۰
۲۹	۴/۸۱	۱/۱۶۷	۶۳	۴/۷۹	۱/۶۰۶
۳۰	۳/۳۲	۱/۶۲۴	۶۴	۲/۸۱	۱/۴۷۷
۳۱	۳/۶۷	۰/۷۱۴	۶۵	۳/۳۱	۱/۵۶۱
۳۲	۴/۸۶	۱/۳۷۳	۶۶	۳/۴۵	۱/۶۴۳
۳۳	۴/۱۸	۱/۱۴۵	۶۷	۳/۳۲	۱/۵۴۱
۳۴	۴/۵۸	۱/۳۷۲	۶۸	۳/۵۶	۱/۶۲۸

جدول (۱) میانگین و انحراف استاندارد سؤالات پرسشنامه محقق ساخته را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که بیشتر سؤالات، میانگین زیادی دارد.

جدول (۲): شاخصهای برازش

شاخص برازش	χ^2/df	GFI	IFI	RMSEA	CFI
دامنه مورد قبول	≤ 3	> 0.9	> 0.9	< 0.08	> 0.9
مقدار مشاهده شده	۲/۳۵	۰/۹۳	۰/۹۵	۰/۰۶۳	۰/۹۴

جدول (۲) نتایج مربوط به شاخصهای برازش را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که همه شاخصها در سطح مطلوب قرار دارد و الگوا از برازش خوبی برخوردار است.

جدول (۳): بارہای عاملی، مقدار تی و معناداری سؤالات بر عاملہا

معناداری	مقدار تی	بارہای عاملی	سؤال	عاملہا
معنادار	۶/۳۳	۲/۳	۱	پیامدہای اجتماعی
معنادار	۱۰/۱۴	۲/۳۵	۲	
معنادار	۷/۳۲	۲/۴۰	۳	
معنادار	۹/۵۳	۲/۳۳	۴	مہارتہای مدیریتی
معنادار	۹/۲۵	۲/۴۷	۵	
معنادار	۶/۳۲	۳	۶	
معنادار	۹/۵۷	۲/۶۷	۷	
معنادار	۸/۷۶	۳/۱	۸	
معنادار	۵/۴۳	۲/۹۷	۹	
معنادار	۵/۸	۲/۸۳	۱۰	
معنادار	۶/۳۷	۲/۵۶	۱۱	مہارتہای رفتاری
معنادار	۵/۱۷	۲/۴۵	۱۲	
معنادار	۷/۷۳	۳/۲۱	۱۳	
معنادار	۷/۶۲	۳/۳۳	۱۴	
معنادار	۷/۱۳	۲/۷۶	۱۵	
معنادار	۵/۰۱	۲/۶۱	۱۶	
معنادار	۵/۵۶	۲/۴۵	۱۷	
معنادار	۸/۳۴	۲/۴۴	۱۸	
معنادار	۴/۰۳	۲/۶۰	۱۹	
معنادار	۷/۳۵	۳/۵۶	۲۰	سبک تصمیم گیری
معنادار	۷/۲۲	۳/۰۲	۲۱	
معنادار	۷	۳/۳۱	۲۲	
معنادار	۷/۳۵	۳/۲۲	۲۳	
معنادار	۷/۱۷	۲/۰۴	۲۴	

ادامه جدول (۳): بارهای عاملی، مقدار تی و معناداری سؤالات بر عاملها

عاملها	سؤال	بارهای عاملی	مقدار تی	معناداری
عوامل عقلانی	۲۵	۲/۶۴	۷/۱۴	معنادار
	۲۶	۳/۰۰۲	۸/۱۷	معنادار
	۲۷	۲/۰۶	۸/۳۶	معنادار
	۲۸	۲/۱۲	۸/۱۴	معنادار
	۲۹	۲/۲۴	۷/۳۲	معنادار
	۳۰	۲/۵۴	۶/۵۳	معنادار
عوامل شخصیتی	۳۱	۳/۰۶	۸/۲۵	معنادار
	۳۲	۳/۴۱	۸/۴۲	معنادار
	۳۳	۳/۲۷	۹/۵۷	معنادار
	۳۴	۲/۶۹	۸/۷۷	معنادار
	۳۵	۲/۵۶	۹/۳۳	معنادار
	۳۶	۲/۷۱	۸/۸	معنادار
	۳۷	۳/۰۹	۸/۶۷	معنادار
	۳۸	۳/۱۳	۸/۲۷	معنادار
عوامل بیرونی	۳۹	۲/۱۷	۵/۳۳	معنادار
	۴۰	۲/۳۷	۷/۶۰	معنادار
	۴۱	۲/۹	۷/۱۰	معنادار
	۴۲	۲/۶۲	۷/۰۱	معنادار
خلاقیت	۴۳	۲/۴۵	۷/۳۳	معنادار
	۴۴	۲/۴۹	۱۱/۱۴	معنادار
	۴۵	۳/۱۸	۷/۳۲	معنادار
	۴۶	۳/۰۸	۹/۵۴	معنادار
	۴۷	۲/۹۶	۹/۲۷	معنادار
	۴۸	۲/۹۷	۶/۳۲	معنادار
	۴۹	۲/۹۱	۹/۱۷	معنادار

ادامه جدول (۳): بارهای عاملی، مقدار تی و معناداری سؤالات بر عاملها

عاملها	سؤال	بارهای عاملی	مقدار تی	معناداری
عوامل مذهبی	۵۰	۳/۰۲	۸/۶۶	معنادار
	۵۱	۲/۶۷	۵/۴۳	معنادار
	۵۲	۲/۴۱	۵/۸	معنادار
عوامل سازمانی	۵۳	۳/۰۲	۷/۳۷	معنادار
	۵۴	۳/۳۴	۸/۳۷	معنادار
	۵۵	۲/۸۹	۷/۷۳	معنادار
	۵۶	۲/۱۹	۷/۴۲	معنادار
	۵۷	۲/۰۵	۷/۲۳	معنادار
	۵۸	۳/۱۶	۵/۳۱	معنادار
	۵۹	۳/۱۸	۵/۵۴	معنادار
	۶۰	۲/۸۷	۷/۳۴	معنادار
	۶۱	۲/۰۹	۴/۱۳	معنادار
	۶۲	۳/۱۱	۷/۳۸	معنادار
عوامل فرهنگی	۶۳	۳/۰۱	۷/۲۴	معنادار
	۶۴	۲/۲۱	۶	معنادار
	۶۵	۳/۱۳	۷/۴۵	معنادار
	۶۶	۳/۰۷	۷/۵۷	معنادار
	۶۷	۲/۹۶	۷/۱۱	معنادار
	۶۸	۳/۰۴	۷/۱۷	معنادار

نتایج تحلیل عامل تأییدی هم نشان می‌دهد که پرسشنامه از ساختار ۱۱ عاملی مناسبی برخوردار، و تمامی مقادیر تی مربوط به معناداری بارهای عاملی سؤالات از ۱/۹۶ بیشتر است که نشان می‌دهد بارهای عاملی سؤالات بر عاملهایشان معنادار است؛ بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه عوامل تصمیم‌گیری مدیران ناجا از ساختار ۱۱ عاملی مناسبی برخوردار است؛ همان‌طور که از جدول (۳) مشخص است، تمامی سؤالات بر عاملهای خود بارهای عاملی معناداری دارد و این نشان می‌دهد که سؤالات بخوبی عاملهای خود را اندازه‌گیری می‌کند و بنابراین پرسشنامه از روایی مناسبی برخوردار است.

۵. پایایی

در عین حال ضریب پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه ضریب آلفای کرانباخ برآورد شد و سؤالات پرسشنامه قبل از اجرا روی نمونه اصلی تحقیق، طی یک مطالعه مقدماتی (۳۰ پرسشنامه) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و این فرایند نیز به منظور دستیابی به پایایی قابل قبول ادامه پیدا کرد. برای بررسی پایایی پرسشنامه بعد از اجرای اولیه در یک نمونه ۳۰ نفری و گردآوری داده‌های اولیه به بررسی پایایی سؤالات و بررسی همبستگی سؤالات با نمره کل پرداخته‌ایم. پایایی پرسشنامه برابر ۰/۹۲ به دست آمد که مقدار خوبی به شمار می‌رود. هم‌چنین سه سؤال به دلیل همبستگی کم با نمره کل حذف، و از پرسشنامه کنار گذاشته شد (سؤالات اولیه پرسشنامه برابر ۷۱ سؤال بود). بعد از اجرای اصلی پرسشنامه دوباره پایایی کل و پایایی خرده مقیاسها محاسبه شد که در جدول ذیل آمده است:

جدول (۴): مقدار پایایی مربوط به هر عامل

مقدار پایایی	تعداد سؤالات	
۰/۹۳	۶۸	کل پرسشنامه
۰/۶۴	۳	پیامدهای اجتماعی
۰/۷۰	۷	مهارت‌های مدیریتی
۰/۷۵	۸	مهارت‌های رفتاری
۰/۶۲	۶	سبک تصمیم‌گیری
۰/۷۷	۶	عوامل عقلانی
۰/۷۰	۹	عوامل شخصیتی
۰/۷۲	۴	عوامل بیرونی
۰/۸۲	۶	خلاقیت
۰/۷۵	۸	عوامل مذهبی
۰/۷۸	۴	عوامل سازمانی
۰/۸۲	۷	عوامل فرهنگی

با توجه به مقادیر جدول (۴)، مشاهده می‌شود که بخشهای مختلف پرسشنامه تحقیق از پایایی قابل قبولی برخوردار است. هم‌چنین جداگانه شاخصهای توصیفی سؤالات (شامل همبستگی سؤال با کل آزمون و ضرایب پایایی بقیه سؤالات با حذف هر سؤال) برای هر کدام از ابزارهای اندازه‌گیری محاسبه و اندازه‌گیری شد که همگی حاکی از مطلوب بودن ضرایب مقبولیت سؤالات این پرسشنامه است. هم‌چنین ضریب پایایی پرسشنامه پس از حذف هر گویه نیز دوباره محاسبه شد که این روش به روش لوپ مشهور است. حذف هر سؤال نشان می‌دهد که زمانی که سؤالات پرسشنامه حذف می‌شود، میزان پایایی کل پرسشنامه کاهش می‌یابد یا تغییر معناداری نشان نمی‌دهد که این امر مطلوب بودن این سؤالات را برای اندازه‌گیری این سازه می‌رساند.

۶. بحث و نتیجه‌گیری

برای این کار ابتدا براساس هدف پژوهش و برای شناسایی عوامل مهم در تصمیم‌گیری مدیران، مصاحبه‌ای با ۱۵ نفر از مدیران ناجا و استادان دانشگاه انجام شد. پس از بررسی نتایج فرایند مصاحبه و تجزیه و تحلیل مصاحبه و هم‌چنین بررسی پیشینه زمینه تصمیم‌گیری و عوامل تأثیرگذار در آن یازده عامل به عنوان عاملهایی شناسایی شد که در تصمیم‌گیری مدیران ناجا می‌تواند تأثیرگذار باشد. پس از این مرحله ساخت پرسشنامه‌ای برای اندازه‌گیری اهمیت این عوامل در سازمان ناجا شروع شد. پرسشنامه‌ای ۶۸ سؤالی که همه این یازده عامل را در خودش داشت، پس از تأیید متخصصان ساخته شد. پرسشنامه تصادفی بین ۳۰۶ نفر از مدیران ناجا اجرا شد و نتایج نشان داد که پرسشنامه تصمیم‌گیری مدیران از روایی و پایایی مناسبی برخوردار است. یازده عامل مهم تصمیم‌گیری در سازمان ناجا به وسیله مدیران ناجا شناسایی شد. این عوامل عبارت است از پیامدهای اجتماعی، مهارتهای مدیریتی، مهارتهای رفتاری، سبک تصمیم‌گیری، عوامل عقلانی، عوامل شخصیتی، عوامل بیرونی، خلاقیت، ارزشهای مذهبی، عوامل سازمانی، عوامل فرهنگی. منظور از ویژگیهای سازمانی ناجا توجه به سلسله مراتب و امور صف و ستادی در ناجا است. ویژگیهای ارزشی و مذهبی یعنی توجه به توکل، پایبندی به اصول دینی و اعتقادی و استفاده از این اصول در تصمیم‌گیریهای مدیریتی است. خلاقیت به جنبه نوآورانه و خلاقانه تصمیم، توجه به راه‌های مختلف، استفاده از روشهای بارش مغزی در تصمیم‌گیری اشاره دارد. سبکهای تصمیم‌گیری به سبکهای تصمیم‌گیری عقلانی، شهودی، رفتاری، احساسی اشاره دارد. عوامل عقلایی یعنی توجه به هزینه و زمان و پیش‌بینی تصمیم‌گیری در تصمیم‌های سازمانی. عوامل شخصیتی مانند شجاعت، انعطاف‌پذیری، قاطعیت، اعتماد به نفس، تجربیات، بردباری

و نقش این موارد را در تصمیم‌گیری در نظر می‌گیرد. عامل پیامدهای اجتماعی به افرادی که تصمیم بر آنها اثرگذار است و پیامدهای اجتماعی هر تصمیم در سطح جامعه اشاره دارد. فرهنگ سازمانی به فرهنگ مشارکت سازمانی، اعتماد محوری، یادگیری سازمانی، هویت، یکپارچگی در سازمان می‌پردازد که ممکن است بر تصمیم‌گیری اثرگذار باشد. مهارت‌های مدیریتی شامل مهارت‌های ادراکی (درک پیچیدگی سازمان)، انسانی (درک انگیزه‌ها)، سازماندهی (ترکیب و تخصیص افراد برای کار)، رهبری (هدایت و جهت‌دهی)، برنامه‌ریزی، نظارت و کنترل، فنی (دانش و فنون) اشاره دارد. مهارت‌های رفتاری به اخلاق اسلامی، امانتداری، قانونمداری، مسئولیت‌پذیری، نظم و انضباط، روحیه خدمتی، حل مسئله اشاره دارد. عوامل بیرونی سازمان، جامعه و موقعیت محیطی و توجه به زمان و مکانی که تصمیم در آن اجرا می‌شود، تأثیر تصمیم بر دیگر ارگانها و سازمانها را در نظر می‌گیرد.

در پایان می‌توان گفت که پرسشنامه ساخته شده برای عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری مدیران در ناجا از ویژگی‌های روان‌سنجی مناسبی برخوردار است. پرسشنامه دارای روایی سازه مناسب و پایایی قابل قبولی است. همچنین پرسشنامه تقریباً تمامی عوامل مهم و تأثیرگذار در روند فرایند تصمیم‌گیری در سازمان مهم و تأثیرگذاری همچون ناجا را بخوبی شناسایی کرده و پوشش داده است. استفاده از مصاحبه به عنوان ابزاری قدرتمند در شناسایی عوامل از جمله ویژگی‌های مناسب این ابزار است. پژوهشگران بعدی که علاقه‌مند به پژوهش در حوزه ناجا و سازمانهای وابسته هستند، می‌توانند از این پرسشنامه برای کارهای پژوهشی خود استفاده کنند.

فهرست منابع

- اعتباریان، اکبر؛ خیرند، مرضیه و صادقی، آرزو (۱۳۹۳). "بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های تصمیم‌گیری مدیران کارخانه پلی‌اکریل اصفهان". فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۱۹ ش.

- ایزدپناه، ابراهیم (۱۳۹۰). جزوه دوره آموزشی مدیریت تصمیم‌گیری.

- روانگرد، رامین؛ کشتکاران، ویدا؛ نیک‌نام، شهاب؛ یوسفی، علیرضا و حیدری، علیرضا (۱۳۹۲). "شیوه‌های تصمیم‌گیری مدیران بیمارستانهای دولتی و خصوصی شیراز". فصلنامه بیمارستان‌س‌س دوازدهم، ش ۳.

- مؤمنی، منصور و جهانبازی، افشین (۱۳۸۶). "طراحی مدل تصمیم‌گیری چند شاخصه فازی برای انتخاب مدیران". مجله دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، س چهاردهم، ش ۲۶.

- نوشین فرد، فاطمه و نظربلند، آزاده (۱۳۹۳). "استفاده از اطلاعات در فعالیت تصمیم‌گیری مدیران ارشد مراکز پژوهشی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری". فصلنامه دانش‌شناسی، س هفتم، ش ۲۷.

- ناظمی، فاطمه و صفاری نیا، مجید (۱۳۹۴). "بررسی ارتباط سبک‌های تصمیم‌گیری و ادراک ریسک با رفتارهای کار افرینانه در بین مدیران فرهنگی". فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی. دوره چهارم، ش ۴.

- هادی‌زاده مقدم، اکرم و طهرانی، مریم (۱۳۹۰). "تبیین رابطه بین هوش عاطفی و سبک تصمیم‌گیری مدیران". تهران: دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه شاهد. س هجدهم، ش ۲.

- Acevedo, M., & Krueger, JI. (2004). Two egocentric sources of the decision to vote: The voter's illusion and the belief in personalrelevance. **Political Psychology**, 25(1), 115-134.
- Anderson, C. J. (2003). The psychology of doing nothing: forms of decision avoidance result from reason and emotion. **Psychological bulletin**, 129(1), 139.
- De Bruin, W.B., Parker, A.M., & Fischhoff, B. (2007). Individual differences in adult decision-making competence. **Journal of Personality and Social Psychology**, 92(5), 938-956.
- Dietrich, C. (2010). Decision making: factors that influence decision making, heuristics used, and decision outcomes. **Student Pulse**, 2(02).
- Gigerenzer, G., & Goldstein, D. G. (1996). Reasoning the fast and frugal way: models of bounded rationality. *Psychological review*, 103(4), 650.
- Jullisson, E.A., Karlsson, N., Garling, T. (2005). Weighing the past and the future in decision making. *European Journal of Cognitive Psychology*, 17(4), 561-575.
- Marsh, D.M., & Hanlon, T.J. (2007). Seeing what we want to see: Confirmation biases in animal behavior research. **Ethology**, 113(11), 1089-1098.
- Reed, A.E., Mikels, J.A., & Simon, K.I. (2008). Older adults prefer less choice than young adults. **Psychology and Aging**, 23(3), 671-675.



شروېشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي
پرتال جامع علوم انساني