

نتیجه یک پژوهش: افرادی که صف خود را عوض می کنند بیشتر منتظر می مانند - دیجیاتو

علی باقرزاده | یکشنبه، ۱۰ دی ۱۳۹۶

معمولاً از چند هفته قبل از شروع سال نو فروشگاه ها مملو از جمعیت می شوند و صف های طویل در پای صندوق های فروش شکل می گیرد. ما نیز در کشورمان به خصوص در تعطیلات، شاهد صف های طویل پشت صندوق ها یا حتی در پمپ بنزین ها هستیم. گاهی برای بسیاری از ما پیش آمده که تصور کنیم با رفتن به صف دیگر، کارمان زودتر راه می افتد، اگرچه شاید این ایده اشتباه باشد. حالا محققان دانشگاه هاروارد این موضوع را بررسی کرده اند که چرا تصمیم به عوض کردن صف می گیریم و آیا اساساً این تصمیم درست است؟

پژوهش ها در مورد عوض کردن صف چه می گویند؟

وقتی در آخر صف هستیم و به صف دیگری می رویم معمولاً تصمیم اشتباهی گرفته ایم بر اساس پژوهش های این محققان هنگامی که در انتهای صف هستیم و تصمیم به عوض کردن صف می گیریم در واقع با این کار مرتکب اشتباه شده ایم. بنا بر بررسی ها تمایل به ترک صف در این حالت 4 برابر بیش از زمانی است که فردی در پشت سرمان قرار دارد. همچنین تمایل به تعویض صف نیز وقتی در انتهای صف هستیم، 2 برابر قرار گرفتن در میان صف است. موضوع از این لحاظ جالب است که ترک صف باعث می شود دیرتر کارمان راه بیفتد.



در این مورد «رایان بوئل» متخصص مدیریت خدمات که این پژوهش را رهبری کرده، معتقد است:

«این مسئله دیوانه وار به نظر می رسد، زیرا افرادی که پشت سر شما هستند، هیچ ربطی به زمانی که شما معطل می شوید ندارند، ولی روی رفتار ما تأثیر می گذارند.»

او همچنین در این مورد گفته:

«اگر ما در آخر صف باشیم، 20 درصد رضایت کمتری نسبت به حالتی داریم که شخصی پشت سرمان ایستاده باشد.»

عوض کردن صف باعث چه میزان معطلی می شود؟

در این آزمایش مشخص شد که یک نفر از هر پنج نفر، توان تحمل ایستادن در صف را ندارند و در نهایت به صف دیگر می روند. از سوی دیگر معلوم شد افرادی که صف خود را عوض کرده اند به طور متوسط 10 درصد زمان بیشتری را معطل شده اند، در حالی که اگر در صف اول خود باقی می ماندند، سریعتر کارشان انجام می شد. همچنین افرادی که دو بار صف خود را عوض کرده اند، 67 درصد بیشتر معطل شده اند.



چرا در تصمیم برای انتخاب صف اشتباه می کنیم؟

به گفته بوئل افراد معمولاً تلاش می کنند به طور منطقی صف بهتر را انتخاب کنند که این مسئله به معنی انتخاب صف کوتاه تر است. ولی اگر ببینند که صفی سریعتر از بقیه پیش می رود، به آن صف می روند، غافل از اینکه این امر معمولاً منجر به تصمیمی اشتباه می شود و در نهایت باعث معطلی بیشتر می گردد.

این پژوهش در نهایت به یافتن پدیده ای به نام «**نا امیددی جایگاه آخر**» منجر شده. این مشکل منجر به احساس ناراحتی افرادی که در انتهای صف هستند یا در کلاس درس پایین ترین نمرات را کسب می کنند می شود.

در نهایت پژوهش مذکور پیشنهاد می کند که با دقت بیشتری صف خود را انتخاب کنید یا اقدام به عوض کردن آن نمایید. حتی اگر از نفر آخر بودن در صف عذاب می کشید، می توانید سر خود را با صحبت کردن با افراد جلویی گرم کنید تا بالاخره یک نفر به انتهای صف بپیوندد.