



بررسی رابطه سبک رهبری مدیران بر رضایت شغلی کارکنان امور مالیاتی غرب استان مازندران

سعید سیفی نژاد^۱، علیرضا زارع زیدی^۲، مهرداد متانی^۳

۱- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر، قائم شهر، ایران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر، قائم شهر، ایران

۳- استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر، قائم شهر، ایران

* Alirezazarez1973@gmail.com

ارسال: آذر ماه ۹۶ پذیرش: دی ماه ۹۶

خلاصه

هر اندازه مدیران سازمان‌ها نسبت به رضایت شغلی کارکنان وقوف بیشتری داشته باشند، بهتر می‌توانند با برنامه ریزی منطقی علاوه بر افزایش سطح رضایت شغلی آنها موجبات ارتقا و بهره‌وری سازمان را فراهم آورند. با توجه به موارد فوق، تحقیق حاضر بدنبال بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران بر اساس مدل لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان امور مالیاتی استان مازندران می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را تعداد ۱۹۵ نفر از کارمندان شاغل در ادارات امور مالیاتی غرب استان مازندران تشکیل می‌دهند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش دو پرسشنامه بسته پاسخ مربوط به سبک رهبری و رضایت شغلی می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلی داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در توصیف نتایج از جدول‌ها و نمودارهای آماری مناسب استفاده شده و در بخش تحلیل از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. طبق نتایج بدست آمده، بین سبک رهبری آمرانه-استعماری با میزان رضایت شغلی کارمندان در جامعه آماری مورد پژوهش رابطه معنی‌داری وجود ندارد ولی بین سبک‌های رهبری آمرانه/خیرخواهانه و سبک رهبری مشورتی و سبک رهبری مشارکتی مدیران با میزان رضایت شغلی کارکنان امور مالیاتی غرب مازندران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

کلمات کلیدی: سبک رهبری لیکرت، رضایت شغلی، کارمندان امور مالیاتی

۱. مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست. در حقیقت سازمان‌ها هستند که رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند. انسانها که گردانندگان اصلی سازمان‌ها می‌باشند. به کالبد سازمان جان می‌بخشند و تحقق هدف‌ها را میسر می‌سازند. کونتر و اودانل یکی از مهمترین وظایف مدیر را توجه به عامل انسانی بیان نموده‌اند. در دهه‌های اخیر موفقیت کشورهای توسعه یافته در استفاده بهینه از نیروی انسانی بخصوص با استفاده از شیوه‌های مدیریت مشارکتی کارکنان و توانمندسازی آنان توجه سایر کشورهای جهان را به این موضوعات جلب کرده و آنها بیش از پیش به سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها تشویق نموده است [۱].

از طرف دیگر یکی از عوامل موفقیت سازمان ها در تحقق اهداف در گرو چگونگی اعمال مدیریت و سبک های موثر رهبری است. مدیر در نقش رهبری سازمان می تواند سبک های متفاوتی را در هدایت نیروی انسانی انتخاب کند. الگوهای رفتاری مناسب مدیر در هر سازمان باعث بوجود آمدن روحیه و انگیزش قوی در کارکنان می شود و میزان رضایت آن ها را از شغل و حرفه خویش افزایش می دهد. مدیران با استفاده از سبک صحیح می توانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان و بهره وری سازمان خود را افزایش دهند [۲].

بسیار از صاحب نظران بر این باورند که از جمله مسائلی که در سازمان ها قابل بررسی است، مسئله وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می باشد. در واقع اثربخشی و کارایی مقصدی است که تمام کوشش ها در راستای رسیدن به آن صورت می پذیرد و نیروی انسانی مهمترین منبعی به شمار می رود که به طور مستقیم در اثربخشی و کارایی سازمان تاثیر دارد. هم چنین رضایت شغلی نیز از فاکتورهای بسیار مهم در اثربخشی و کارایی نیروی انسانی است که به طور مستقیم در بهره وری سازمان اثرگذار است [۳]. رضایت شغلی از مهمترین متغیرها در حیطه رفتار سازمانی محسوب می شود و تحقق اهداف سازمانی بدون رضایت شغلی امکان پذیر نمی باشد. نگرش کلی انسان ها نسبت به شغلشان عینیت بخش پدیده ای رفتاری است که از آن به عنوان خشنودی شغلی و رضایت شغلی تعبیر می شود و نتیجه ای است از باورهای مثبت و منفی فرد نسبت به ابعاد کارش [۴].

بنابراین هرچه هدف های سازمان به خواسته ها و آرمان های کارکنان نزدیک تر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می یابد. رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان می باشد [۵].

سبک رهبری، نماد بیرونی تفکرات و شخصیت مدیران است که بصورت الگوی پایدار در صحنه عمل مورد مشاهده کارکنان قرار می گیرد. رهبران اثر بخش، اساسی ترین و نایاب ترین منابع هر سازمان هستند، اکنون بیشتر سازمان ها در کشورهای گوناگون جهان می کوشند تا افرادی را در پست های مدیریتی بگمارند که توانایی لازم را برای رهبری اثربخش داشته باشند [۶].

۲. ضرورت انجام تحقیق و بیان مسئله

در دنیای امروز ضرورت وجود سازمان ها در جوامع یک امر اجتناب ناپذیر است و هدایت و رهبری سازمان ها به علت گوناگونی الگوهای رفتاری و متفاوت بودنشان، بدون شناسایی الگوها و سبک های رهبری در نیل به مقاصد مورد نظر مشکل خواهد بود. رهبری به عنوان یکی از وظایف مهم مدیران علم و هنر نفوذ در افراد به منظور دستیابی به اهداف می باشد. سبک رهبری با مدیریت تعیین کننده جو، فرهنگ و راهبردهای حاکم بر سازمان است. سبک رهبری مجموعه ای از نگرش ها، صفات و مهارت های مدیران است که بر پایه چهار عامل نظام ارزش ها، اعتماد به کارکنان، تمایلات رهبری و احساس امنیت در موقعیت های مهم شکل می گیرد. از طرفی سبک رهبری مدیران بیانگر چگونگی تعامل آنها با کارکنان تحت سرپرستی می باشد [۳].

بنابراین رضایت شغلی کارکنان یکی از شاخص های اثربخشی مدیریت و رهبری در سازمان است. به عنوان مثال بنا بر تحقیقات انجام شده، لازم است مدیران با اتخاذ سبک رهبری مشارکتی، رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و در نهایت باعث افزایش کارایی، بهره وری و تعهد سازمانی کارکنان شوند تا آنها نیز کیفیت خدماتی سازمان را افزایش داده و در نهایت باعث افزایش رضایت ارباب رجوع و مشتریان گردند [۷].

از دیگر ضرورت های انجام تحقیق توجه به امر موفقیت و بهره وری سازمان هاست. میدانیم کارایی و اثربخشی سازمان در گرو مدیریت اثربخش و کارآمد مدیران سازمان هاست. امروزه با توجه به تغییرات شگرف و بی سابقه ای که در اقتصاد، سیاست، علم و تکنولوژی بخصوص در چند دهه اخیر به وقوع پیوسته، وظایف و کارکردهای مدیریت به مراتب گسترده تر، پیچیده تر و

دشواری از گذشته شده است. به طوری که تنها افرادی که از نظر حرفه‌ای برای این مسئولیت آموزش دیده و توانمند شده‌اند، با اثربخشی و کارآیی قادر به انجام وظایف محوله خواهند بود به همین لحاظ مدیریت امروز بر اساس ویژگی‌هایی که دارد یک حرفه تخصصی تلقی می‌شود.

عوامل متعدد و مختلفی بر رضایت شغلی موثر می‌باشد، اما از این میان عامل سبک رهبری با اهمیت‌ترین و با ارزش‌ترین عاملی است که نقش بسزایی در تحقق رضایت شغلی ایفا می‌نماید. زیرا اجرای موفقیت‌آمیز هر برنامه‌ای مستلزم همکاری صمیمانه و خالصانه کارکنان با مدیر است. رضایت شغلی کارکنان از سبک رهبری مدیرشان مهم است چرا که مدیران می‌توانند با ایجاد رضایت شغلی در کارکنان و بهبود عملکرد آنها به اهداف سازمان در جهت رشد و توسعه همه‌جانبه دست یابند [۸].

مدیر به عنوان نماینده رسمی سازمان برای ایجاد هماهنگی و افزایش بهره‌وری در راس هرم سازمان قرار دارد و در نقش رهبر سازمان می‌تواند سبک‌های متفاوتی را در هدایت نیروی انسانی انتخاب کند. موضوع رهبری مورد توجه بسیاری از پژوهشگران واقع شده است، نتایج این پژوهش‌ها منجر به ارائه و توسعه تئوری‌های مختلفی در زمینه سبک‌های رهبری شده است. سبک رهبری مدیر، بیانگر نحوه استفاده او از قدرت و نفوذ برای هدایت و چگونگی تعامل با کارکنان می‌باشد [۹].

یکی دیگر از ضرورت‌های انجام تحقیق، اهمیت رابطه مناسب بین رئیس و مرئوس است. زیرا یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها حاکمیت روابط انسانی مناسب بین مدیران و کارکنان آن سازمان است. در سازمان‌هایی که روابط انسانی خصمانه و ناعادلانه حاکم باشد، کارکنان انگیزه همکاری خود را با مدیریت از دست داده و سازمان موفق به انجام وظایف خود نگردیده و به اهداف خود دسترسی نخواهد یافت. مشارکت کارکنان انگیزه آنها را در حل مسائل سازمان افزایش می‌دهد و چون کارکنان فضایی برای اظهار نظر پیدا می‌کنند و مدیریت به این نظرات گوش می‌دهد ارتباط بین مدیریت و کارکنان بهبود می‌یابد و عواملی که موجب نارضایتی می‌شو کاهش یافته و یا از بین خواهد رفت [۱۰].

بنابراین با توجه به اهمیت بحث مدیریت و رهبری سازمانها و همچنین اهمیت رضایت شغلی کارگران و کارمندان به عنوان عناصر کلیدی در سازمانها، تحقیق حاضر بدنبال پاسخگویی رابطه بین سبک رهبری مدیران بر اساس مدل لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان امور مالیاتی استان مازندران می‌باشد.

۳. تعریف رهبری و سبک رهبری

بحث رهبری یکی از حساس‌ترین مباحث رشته‌های مختلف دانش اجتماعی از قبیل سیاسی، جامعه‌شناسی، روانشناسی اجتماعی و مدیریت در تمام جوامع بشری است. زوایای دید و ابعاد این موضوع رشته‌های مختلف فوق‌یکسان نیست. اما در مجموع، بحث رهبری دارای چارچوب نظری تقریباً مشابهی است. به علت اهمیت این بحث در ربع قرن اخیر، مطالعات بسیاری در این زمینه انجام شده، ولی به علت این که ریشه‌های بحث در مغز و رفتار انسان است و این جعبه سیاه هنوز کاملاً بازشکافی نشده است، پیچیدگی‌هایی در مباحث مربوطه وجود دارد که بایستی مورد توجه قرار گیرد [۱۱]. رهبری عبارت است از تاثیرگذاری بر افراد و گروه‌های درون سازمانی، کمک به آنها در ایجاد اهداف و راهنمایی آنها در جهت دستیابی به اهداف [۱۲].

سبک رهبری به الگوی رفتاری خاصی اشاره دارد که مدیر برای انگیزش کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمان اتخاذ می‌نماید و معمولاً با درجاتی از شدت و ضعف و در دو طیف وظیفه‌مدار و رابطه‌مدار شکل گرفته و مطرح می‌باشد [۱۱]. رهبران می‌توانند برای ایجاد تغییر در دیگران از قدرت خود استفاده کنند [۱۳]. بدون شک قدرت یکی از راه‌هایی است که رهبر از طریق آن می‌تواند بر رفتار پیروان نفوذ کند [۱۴] سبک بدست آوردن قدرت نیز منبعی است که مربی را توانا می‌سازد تا بتواند به وسیله آن کارکنان را به فرمانبرداری یا قبول مسئولیت وادارد [۱۵].

۴. انواع سبک رهبری بر اساس مدل لیکرت

ما در این تحقیق سبک رهبری لیکرت را مورد بررسی قرار میدهم. رنسیس لیکرت و همکارانش در مؤسسه تحقیقات اجتماعی دانشگاه میشیگان، ضرورت توجه به منابع انسانی و منابع سرمایه ای را بعنوان دارائیهایی که مستلزم مدیریت شایسته و متناسب است، مورد تأکید قرار داده اند. لیکرت در نتیجه مطالعات فراوان درباره رفتار سازمانی، برنامه های تغییر سازمانی را در تأسیسات گوناگون صنعتی تهیه و اجرا کرده است. هدف این برنامه ها یاری و کمک به سازمانهای مختلف بود تا از مفروضات تنوری X به تنوری Y تغییر گرایش دهند، از ترویج رفتار رشد نیافته به تشویق و توسعه رفتار رشد یافته و بالغ بپردازند و از تأکید صرف بر عوامل بهداشت، به بذل توجه و کمک به کارگر از لحاظ ارضای انگیزه ها روی آورند [۱۶].

لیکرت و همکارانش در موسسه تحقیقات اجتماعی دانشگاه میشیگان معتقدند که تمام منابع (انسانی و سرمایه ای) در یک موسسه به مدیریت مناسبی نیازمندند. نتیجه تحقیقات آنان در سبک های چهار گانه زیر مطرح شده است:

سیستم سبک یک یا استبدادی آمرانه: در این سیستم مدیریت، تصمیمات بوسیله مدیران رده بالا اتخاذ و به سلسله مراتب پایین ابلاغ می شود. زیردستان در تصمیمات سازمانی شرکت داده نمی شوند، سازمان از طریق ترس و تهدید افراد را وادار به کار می کند. در این نوع سیستم افراد در کار تیمی درگیر نمی شوند [۱۷].

سیستم سبک دو یا استبدادی خیرخواهانه: مدیریت، اعتماد و اطمینان نسبتاً زیادی به زیر دستان دارد. تصمیم های بسیاری در چهارچوبهای از پیش تعیین شده در سطح پایین اتخاذ می گردد. از پاداش و تنبیه واقعی و یا بالقوه برای ایجاد انگیزه در کارکنان استفاده می شود. ارتباط میان مافوق با مادون همراه با ترحم و دلسوزی و از جانب مادون همراه با ترس و احتیاط است. بیشتر تصمیم گیری ها و تعیین هدف ها در رده بالای سازمان انجام می گیرد. در فرایند کنترل تا حدی تفویض اختیار می شود و اگر چه سازمان غیر رسمی تشکیل می شود ولی همیشه در برابر اهداف سازمان رسمی از خود مقاومت نشان نمی دهد [۱۶].

سیستم سبک سه یا مشورتی: در این نوع سیستم زیردستان از طریق پاداش ها و شرکت در اتخاذ بعضی تصمیم ها انگیزش پیدا می کنند. مدیران به طور سودمندانه از عقاید و ایده های زیردستان استفاده می کنند. با این حال هنوز تصمیمات عمده بوسیله مدیران رده بالا اتخاذ می شود.

سیستم سبک چهار یا مشارکتی: مدیران اطمینان کاملی به زیردستان خود دارند. ارتباطات زیردستان و بالادستان خیلی زیاد است و زیردستان به طور کامل در فرایند تصمیم گیری مشارکت دارند. زیردستان به راحتی عقاید خود را بیان می کنند و البته در این نوع سیستم به مقدار زیادی کار تیمی وجود دارد. همه اعضای سازمان برای دستیابی به اهداف سازمان احساس مسئولیت می کنند و کارکنان از طریق پاداش های مالی و شرکت در تصمیم گیری ها و دستیابی به اهداف انگیزش پیدا می کنند [۱۸].

بطور خلاصه، مدیریت سیستم یک (رهبری آمرانه)، سبکی وظیفه مدار، آمرانه و ساخت گراست در حالیکه مدیریت سیستم چهار، (رهبری مشارکت گروهی) یک سبک روابط مدار است که بر کار گروهی و اطمینان و اعتماد متقابل استوار می باشد. سیستمهای دو (رهبری خیرخواهانه - آمرانه) و سه (رهبری مشاورتی)، سبکهای حد فاصل میان دو حالت افراط و تفریط فوق هستند که به ترتیب تقریباً قابل قیاس با مفروضات تنوری X و Y می باشند [۱۹].

تحت حاکمیت هر یک از سیستم های یاد شده سازمان چهره و صورت متفاوت پیدا می کند و به هریک از ویژگیهای سازمان یعنی نیروهای انگیزشی، نظام تعامل، الگوی ارتباطات، فراگرد کنترل، فراگرد تصمیم گیری و فراگرد تعیین اهداف به گونه ای متفاوت عمل می شود. از نظریه لیکرت چنین میتوان نتیجه گرفت که هر سازمانی در واقع یک شرکت تعاونی است و آن شیوه (سبک) مدیریتی که بتواند روحیه همکاری و تعاون را پدید آورد و به آنها بها دهد، به بهترین نتایج دست خواهد یافت [۲۰].

۵. تعریف رضایت شغلی

رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغل شان بطور کلی و یا نسبت به حیطه های مختلف آن نشان می دهد. بدون شک اندازه گیری میزان خشنودی شغلی کارکنان و بررسی نقاط ضعف و قدرت موثر در کاهش یا افزایش خشنودی کارکنان، سازمان ها را در ارائه بهتر خدمات، تولید محصولات مناسب تر و در نهایت ارتقای سطح بهره وری کمک خواهد کرد [۲۱].

بطور کلی منظور از خشنودی شغلی نگرش کلی هر فرد در مورد کارش می باشد، کسی که رضایت شغلی او در سطح بالایی است نسبت به شغل خود دارای نگرش مثبت و برعکس ناراضی بودن از کار در فرد نگرش منفی ایجاد می کند [۲۲]. می دانیم عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود از طرفی روحیه پایین کارکنان در محل کار هم بسیار نامطلوب است و باعث کاهش کارایی کارکنان می گردد. بعضی از شاخص های روحیه پایین عبارتند از: تشویش، غیبت کاری، تأخیر در کار، ترک خدمت و بازنشستگی زودرس [۲۳].

۶. پیشینه تحقیق

مجید طاهری و همکارانش در سال ۱۳۹۶ در پژوهشی به بررسی ارتباط بین سبک رهبری مدیران تربیت بدنی و میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات تربیت بدنی استان خراسان جنوبی را مورد بررسی قرار دادند که در این تحقیق مشخص شد بین سبک آمرانه استثماری ارتباطی با رضایت شغلی کارکنان وجود ندارد. اما ارتباط دیگر سبک رهبری با رضایت شغلی مورد تایید قرار گرفت [۲۴].

امانی و نادری فر (۱۳۹۵) نیز در تحقیقی که در مدارس مقطع متوسطه شهرستان زابل انجام دادند، سبک های مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دبیران مقطع متوسطه این شهرستان را مورد بررسی قرار دادند که نتایج تحقیق نشان داد بین سبک رهبری آمرانه و استثماری و خیرخواهانه با رضایت شغلی دبیران رابطه معنی داری وجود ندارد اما سبک های مشورتی و مشارکتی با رضایت شغلی دبیران ارتباط معنی داری دارد [۱۲]. زارع زیدی نیز در سال ۱۳۹۵ تحقیق دیگری را در شرکت سایپا انجام داد که در این تحقیق تاثیر سبک های رهبری مدیران عملیاتی شرکت سایپا با رضایت شغلی کارکنان این شرکت مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشان داد تنها سبک رهبری مشورتی و مشارکتی مدیران عملیاتی با رضایت شغلی کارکنان سایپا ارتباط معنی داری دارد. [۱۶].

حسینی نسب و همکارانش نیز در سال ۱۳۹۱ در شهرستان پارس آباد تحقیقی را با همین مولفه ها اما در بین دبیران مقطع متوسطه این شهرستان مورد بررسی قرار دادند که نتایج حاکی از آن است که تنها سبک رهبری استثماری با رضایت شغلی دبیران رابطه معنی داری ندارد و بقیه سبک های رهبری طبق نظریه لیکرت ارتباط معنی داری با رضایت شغلی دبیران دارد [۱۷]. خان و همکارانش^۱ در سال ۲۰۱۴ تحقیقی در بخش بانکداری پاکستان تحت عنوان "تاثیر سبک رهبری بر رضایت شغلی کارکنان و عملکرد مالی شرکت صورت گرفت [۲۵]. «ونگ»^۲ و همکاران در سال ۲۰۱۳ تحقیقی را تحت عنوان سبک صحیح رهبری و تاثیر آن بر رضایت شغلی بررسی نمودند که نتایج پژوهش نشان می دهد رابطه معنی داری بین سبک رهبری و رضایت شغلی کارکنان جامعه آماری وجود دارد [۲۶]. «هوی»^۳ و همکاران در سال ۲۰۱۳ اصول سبک رهبری و رضایت شغلی معلمان را در چین مورد مطالعه قرار دادند [۲۷]. «کانتر»^۴ در سال ۲۰۱۰ تحقیقی را تحت عنوان احساس قدرت رهبری مربیان و بازیگران آماتور و حرفه ای فوتبال نسبت به اعتقاد آنها در خوش شانسی و بدشانسی انجام داد [۲۸].

^۱ - Kan et al

^۲ - Wong, C.A

^۳ - Hui

^۴ - Konter

۷. فرضیه ها

- ۱- بین سبک رهبری مدیران از دیدگاه لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی غرب استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین سبک رهبری آمرانه - استثماری مدیران با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی غرب استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین سبک رهبری آمرانه- خیرخواهانه مدیران با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی غرب استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین سبک رهبری مشورتی مدیران با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی غرب استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین سبک رهبری مشارکتی مدیران با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی غرب استان مازندران رابطه معنی داری وجود دارد.

۸. روش و ابزار گردآوری اطلاعات

در این تحقیق جمع آوری اطلاعات از دو طریق انجام یافته است. نخست روش کتابخانه‌ای که اطلاعات با مطالعه کتابها، مجلات، مقاله‌ها و پایان‌نامه‌ها در دانشگاه‌های مختلف، مرکز اسناد و مدارک ایران و دیگر مراکز علمی انجام گرفت، همچنین با جستجوی کامپیوتری به منظور یافتن منابعی که در جهت تحقیق موجود بوده است مطالبی جمع آوری و تحت عنوان پیشینه تحقیق ارائه گردیده است و دوم روش میدانی، که در این بخش اطلاعات به وسیله پرسشنامه از افراد نمونه جمع آوری و سپس به آزمون فرضیه‌ها و تحلیل نتایج پرداخته می شود. جهت جمع آوری اطلاعات لازم در مورد مسأله تحقیق، از دو نوع پرسشنامه بسته پاسخ استفاده گردید، یکی پرسشنامه‌ای که سبک رهبری مدیران را براساس چهار سبک رهبری لیکرت مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسشنامه دارای ۲۷ سؤال مستقل و منظم می‌باشد که هر سؤال دارای ۵ گزینه (بسیار زیاد، زیاد، تاحدی، کم و بسیار کم) می‌باشد پرسشنامه دوم که میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی استان مازندران را از شغل خود مورد بررسی قرار می‌دهد، پرسشنامه معتبر و استاندارد شده «مینه سوتا»^۱ می‌باشد. این پرسشنامه، در سال ۱۹۶۷ در دانشگاه ایالتی میندسوتا توسط «ویس - دیویس، جورج انگلند و لافکوسیت»^۲ تهیه و تدوین شده است. ۲۰ مقیاس اصلی از جنبه‌های مختلف شغلی در این پرسشنامه، گنجانده شده که پاسخ‌دهندگان، میزان رضایت خود را در یک طیف پنج گزینه‌ای شامل «خیلی راضی‌ام، راضی‌ام، نمیدانم، ناراضی‌ام، خیلی ناراضی‌ام» مشخص می‌کنند. این پرسشنامه، میزان رضایت شغلی کارگران خط تولید پراید را با توجه به جنبه‌های مختلف موجود در محیط کار و خارج آن از قبیل روابط کارکنان با یکدیگر، روابط سرپرستی و مدیر با کارکنان، میزان حقوق و مزایا، نحوه اجرای خط مشی‌های سازمان، امنیت شغلی، پیشرفت ترقی شغلی، نحوه تصمیم‌گیری در مسائل، و جهت اجتماعی شغل و احساس موفقیت در شغل، سنجیده و اندازه می‌گیرد.

۹. تجزیه و تحلیل نتایج و نتیجه گیری

تحقیق حاضر بدنبال بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران بر اساس مدل لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان امور مالیاتی غرب استان مازندران می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را تعداد ۱۹۵ نفر از کارمندان شاغل در ادارات امور مالیاتی غرب استان

¹- Minnesota

²- Davidj, weiss, Rene V.Dawis, George W.England and Liloyd H.Lofquist.

مازندران تشکیل می دهند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش دو پرسشنامه بسته پاسخ مربوط به سبک رهبری و رضایت شغلی می باشد.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. به همین منظور کلیه اطلاعات مربوط به تک تک پرسشنامه‌ها به برنامه نرم‌افزاری SPSS داده شد و جهت بررسی رابطه بین سبک رهبری و رضایت شغلی از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده گردید چرا که هر کارمند دو نمره در دو پرسشنامه به هم پیوسته سبک رهبری و رضایت شغلی دارد که می‌خواهیم همبستگی آنها را بسنجیم. همچنین جهت بررسی رابطه بین مشخصات فردی کارکنان مانند: میزان تحصیلات، سابقه کار و سن با میزان رضایت شغلی از تحلیل واریانس یکطرفه و مشخصاتی از قبیل تأهل و یا مجرد بودن از تی تست استفاده خواهد شد.

فرضیه اول تحقیق عنوان می‌کند بین سبک رهبری مدیران از دیدگاه لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر رابطه معنی‌داری وجود دارد که با توجه به آزمون بعمل آمده از آنجا که ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده از طریق SPSS در سطح معناداری ۰/۰۱ مقدار ۰/۵۲۲ می‌باشد و از مقدار ضریب بحرانی جدول بزرگتر می‌باشد لذا فرض صفر رد می‌گردد و فرض تحقیق که در واقع فرضیه اول تحقیق می‌باشد مورد تایید قرار می‌گیرد. به این معنی که رابطه معنی‌داری بین سبک‌های رهبری با رضایت شغلی کارکنان وجود دارد.

فرضیه دوم تحقیق بیان می‌دارد که بین سبک رهبری آمرانه- استثماری لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر رابطه معنی‌داری وجود دارد که با توجه به نتایج بدست آمده از برنامه نرم‌افزار SPSS از آنجا که ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده مقدار ۰/۱۶۹ می‌باشد و از ضریب بحرانی جدول با سطح خطای ۰/۰۱ کوچکتر می‌باشد لذا فرض تحقیق مورد تایید قرار نمی‌گیرد یعنی رابطه معنی‌داری بین سبک رهبری آمرانه/ استثماری لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر وجود ندارد. موضوع مهم این است که در تمامی پژوهش‌هایی که توسط محققانی نظیر طاهری و همکارانش، زارع زیدی، و حسینی نسب و همکارانش انجام شد نیز این فرضیه رد گردید و ارتباط معنی‌داری با رضایت شغلی در آن مشاهده نشد. به عبارتی نشان می‌دهد که کارکنان از سبک رهبری آمرانه و استثماری رضایت ندارند.

فرضیه سوم تحقیق می‌گوید بین سبک رهبری آمرانه- خیرخواهانه لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر رابطه معنی‌داری وجود دارد، که می‌توان گفت با عنایت به نتایج بدست آمده از طریق نرم‌افزار SPSS مقدار ضریب همبستگی پیرسون ۰/۴۱۹۹ می‌باشد که چون از ضریب بحرانی جدول بزرگتر می‌باشد فرض تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد. به این معنی که رابطه معنی‌داری بین سبک آمرانه- استثماری لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان امور مالیاتی وجود دارد. نتایج این تحقیق با نتایج پژوهشی که حسینی نسب و همکارانش انجام دادند همخوانی دارد اما با نتایج تحقیقات زارع زیدی و هم چنین امانی و نادری فر همخوانی ندارد.

فرضیه چهارم تحقیق بیان می‌کند که بین سبک رهبری مشورتی لیکرت با رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر رابطه معنی‌داری وجود دارد که با توجه به نتایج بدست آمده از نرم‌افزار SPSS مقدار ضریب همبستگی پیرسون ۰/۴۹۱ بدست می‌آید که چون در سطح خطای ۰/۰۱ از مقدار ضریب بحرانی جدول بزرگتر می‌باشد، بنابراین فرض تحقیق تایید می‌گردد یعنی رابطه مثبت و معنی‌داری بین سبک رهبری مشورتی لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات امور مالیاتی مازندران وجود دارد. هم چنین نتایج تحقیقات محققان طاهری و همکارانش و زارع زیدی و سعید امانی و نادری فر نیز نشان دهنده ارتباط معنی‌داری بین سبک از رهبری و رضایت شغلی کارکنان جامعه آماری مورد نظر می‌باشد و نتایج آنها نیز همسو با این تحقیق می‌باشد.

فرضیه پنجم تحقیق بیان می‌دارد که بین سبک رهبری مشارکتی لیکرت با میزان رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به نتایج بدست آمده از نرم‌افزار SPSS مقدار ضریب همبستگی ۰/۵۱۱ می‌باشد چون

در سطح معنی داری ۰/۰۱ از ضریب جدول بزرگتر می باشد فرض تحقیق تایید می گردد، یعنی رابطه مثبت و معنی داری بین سبک رهبری مشارکتی لیکرت با رضایت شغلی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر در ادارات مالیاتی استان مازندران موجود می باشد. نتایج تمامی تحقیقات انجام شده توسط محققانی که در این مقاله نام آنها ذکر شده نشان می دهد که رابطه معنی داری بین سبک رهبری مشارکتی با رضایت شغلی کارکنان وجود دارد و نتایج همسو با نتایج این پژوهش می باشد. به طور کلی این پژوهش نشان می دهد که بین سبک آمرانه - استثماری لیکرت با رضایت شغلی رابطه ای وجود ندارد و در مورد آمرانه خیر خواهانه و سبک مشورتی و مشارکتی لیکرت با میزان رضایت شغلی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد و این بدین معنی است که کیفیت رهبری در فراگردهای مختلف یک سازمان نظیر شیوه تصمیم گیری، ارتباطات، تعامل گروهی اعضا ایجاد محیط مطلوب و مناسب کاری، تامین نیازهای فردی و دستیابی به اهداف سازمانی تاثیر بسزایی دارد و مهمترین عامل به شمار می آید. بنابراین شایسته است آن را به عنوان یکی از مولفه های رضایت شغلی کارکنان به حساب آورد.

۱۰. نتیجه گیری و پیشنهادات

مدیران هر از گاهی با استفاده از نظرسنجی از کارکنان خود به ارزیابی نوع سبک رهبری خود از دیدگاه آنان پردازند. مدیران در ادارات خود، استفاده از سبک های رهبری مشارکتی و مشورتی را مورد توجه قرار دهند. به مدیران پیشنهاد می شود نسبت به شناخت ویژگی ها، نیازها، علایق، سطح رشد، بلوغ و مسئولیت پذیری زیردستان خود اقدام کرده و متناسب با شرایط و مقتضیات سازمانی موجود، به انتخاب شیوه و سبک مناسب جهت رهبری و ایجاد انگیزش و رضایت بیشتر در کارکنان مبادرت نمایند. از آنجا که یافته های تحقیق رابطه مستقیمی بین سبک رهبری مشورتی و مشارکتی با رضایت شغلی را تایید می کند، پیشنهاد می گردد با آموزشهای کاربردی و راههای دیگر سطح آگاهی و توجه مدیران را به این دو سبک رهبری افزایش داده و مدیرانی را که از این سبک ها استفاده می کنند تشویق نمود. پیشنهاد می شود سعی و دقت و نظارت بیشتری در زمینه رعایت ضوابط انتصاب مدیران عملیاتی و سرپرستان واحدهای مختلف صورت گیرد و از وجود افراد آموزش دیده و توانمند در زمینه های مدیریتی استفاده گردد. با توجه به اینکه در این پژوهش میزان رضایت شغلی کارکنان در ارتباط با سبک های رهبری لیکرت بررسی گردید، پیشنهاد می شود عوامل دیگری که در محیط داخل سازمان بر روی رضایت شغلی کارکنان تاثیر می گذارد و یا با آن ارتباط دارد، مورد بررسی و تحقیق قرار گیرد.

۱۲. مراجع

۱. شیخ الاسلامی کندلوسی، نادر و حیدری فشتالی، پونا (۱۳۹۵)، رابطه بین توانمندسازی شناختی و مدیریت مشارکتی و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد، کوالالامپور، مالزی.
۲. مصدق راد، ع (۱۳۸۴)، بررسی رابطه بین سبک های رهبری مدیران و کارایی بیمارستان های دانشگاه اصفهان، مجله دانشکده علوم اقتصادی و اداری دانشگاه اصفهان، سال ۱۷، شماره ۴.
۳. زمانیان، علیرضا و رضایی، بتول (۱۳۹۵)، بررسی ارتباط سبک رهبری مدیران با رضایت شغلی کارکنان سازمان بانک اقتصاد نوین، کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی.
۴. قلی زاده، محمدرضا. فانی، علی اصغر و احمدوند، علی محمد (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر سبک های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مورد مطالعه کارکنان معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا)، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، شماره ۲.
۵. مشهدی محمدی، امیر. احسانه نژاد، محمد و کوهی، الهام (۱۳۹۴)، بررسی میزان بهره وری و رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی، کنفرانس ملی اقیانوس مدیریت.

6. Muller Ralf a & Turner Rodney b, (2009). Leadership competency profiles of successful project managers
7. Rafferty, A. E, Griffin, M.A. (2009). Dimensions of transformational leadership :conceptual and empirical extensions, the leadership quarterly, vol 15, issu3, pp 329-359
8. Voon, M. L., Lo, M. C., Ngui, K. S., & Ayob, N. B. (2011). *The influence of leadership styles on mployee job satisfaction in public sector organization Malaysia*. International Journal of usiness, Management and Social Sciences, 24-32.
۹. خزعلی، انسیه و جووری، بهنوش (۱۳۹۴)، بررسی رضایت شغلی کارکنان از سبک رهبری مدیران (مطالعه موردی کارکنان زن دانشگاه الزهراء(س))، نشریه مطالعات زن و خانواده، دوره سوم، شماره ی: ۱۱۱-۱۲۶.
۱۰. زراعتی، مصطفی، پرویزی مساعد، حسن (۱۳۹۵)، نظام پیشنهادها به عنوان ابزار مدیریت مشارکتی، هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش.
۱۱. نوروزی، حجت الله، طاهری، محمد (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر سبک رهبری بر رضایت شغلی کارکنان بر شغل آنها در دانشگاه علوم پزشکی لرستان، اولین همایش ملی علوم اجتماعی، علوم تربیتی، روانشناسی و امنیت اجتماعی، دانشگاه آل طه.
۱۲. امانی، سعید و نادرفر، علی (۱۳۹۵)، رابطه سبک های رهبری مدیران با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دبیران مقطع متوسطه شهر زابل، سومین کنفرانس بین المللی نوآوری های اخیر در روانشناسی، مشاوره و علوم رفتاری.
۱۳. سیدعامری، میرحسن (۱۳۸۸)، تبیین رابطه بین مولفه های مدیریت مشارکتی به عنوان یک شیوه موثر و انگیزش شغلی کارکنان ادارات تربیت بنی استان آذربایجان غربی، مدیریت ورزشی.
۱۴. فرنیاء، محمد علی و حسن پور، پروین (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت مشارکتی در دبیرستان های دخترانه شهر تبریز، فصلنامه علوم تربیتی، سال چهارم، شماره ۱۶.
۱۵. فیضی، محمد و بشیر، فصیح (۱۳۸۸)، بررسی تاثیر سبک های مدیریت مشارکتی و سنتی بر خلاقیت دبیران دبیرستان های شهر کرمانشاه، فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، سال پنجم، شماره اول.
۱۶. زارع زیدی، علیرضا (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر مدیریت مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان گروه خودروسازی سایپا، ششمین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، مرکز همایش های تلاش، تهران.
۱۷. حسینی نسب، سید داوود؛ فرنیاء، محمدعلی و مولانا، فیروزه (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین سبک های رهبری (بر اساس نظریه لیکرت) مدیران مدارس با رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان پارس آباد، فصلنامه آموزش و ارزشیابی، شماره ۲۰: ۱۳-۳۲.
18. Marturano. A, (2007). likert Style. www.Learn Management2.com.
۱۹. علاقه بند، علی: مدیریت عمومی، چاپ چهارم، تهران، نشر روان، ۱۳۷۸.
۲۰. ایران نژاد پاریزی، مهدی و ساسان گهر، پرویز. سازمان و مدیریت - از تئوری تا عمل. تهران: موسسه بانکداری ایران. (۱۳۷۵).
۲۱. حسین زاده، د، صائمیان، آ (۱۳۸۱)، خشنودی شغلی توجه به کارکنان و کیفیت زندگی کاری، مجله مدیریت شماره ۶۳.
۲۲. کاظمی، زهرا (۱۳۹۵)، بررسی میزان سبک رهبری مدیران مقطع ابتدایی و رضایت شغلی معلمان شهر تهران، فصلنامه مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۷: ۶۷-۸۰.
۲۳. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۷۷)، سازمان مدیریت (رویکردی پژوهشی) انتشارات ترمه، تهران.
۲۴. طاهری، مجید؛ طالبیان، مرتضی؛ رمزی، ناعمه و معمارباشی، امیر (۱۳۹۶)، بررسی ارتباط بین سبک رهبری مدیران تربیت بدنی با میزان رضایت شغلی در کارکنان ادارات تربیت بدنی استان خراسان جنوبی، هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، دانشگاه تهران.
25. Konter, Erkut. (2010) “Leadership power perception of amateur and professional soccer coaches and players according to their belief in good luck ornot”. Coll. Antropol. 34. 3: PP:1001-1008.
26. Hui, H., Jenatabadi, H. S., Ismail, B., Azina, N., Radzi, W. M., & Jasimah, C. W. (2013) Principal's leadership style and teacher job satisfaction: A case study in China .
27. Wong, C. A., & Laschinger, H. K.. (2013) Authentic leadership, performance, and job satisfaction: the mediating role of empowerment. *Journal of Advanced Nursing*, 69(4), 947-959.
28. Khan, S., Asghar, M., & Zaheer, A. (2014). Influence of leadership style on employee job satisfaction and firm financial performance: a study of banking sector in Islamabad, Pakistan. *Актуальні проблеми економіки*, (5), 374-384.