

۱۳۸۰ / ۴ / ۱۰



کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران
تاسیس ۱۳۰۲

دانشگاه تهران

دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی
پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی

موضوع :

بررسی تأثیر سبکهای رهبری بر جریان تبادل
اطلاعات در شرکت سهامی برق منطقه‌ای استان مازندران

استاد راهنما :

دکتر محمدسعید تسلیمی

013629

استاد مشاور :

دکتر داود سلمانی

استاد ناظر :

دکتر امیر مانیان

پژوهشگر :

سعید امانی کلاریجانی

این رساله در جلسه مورخ ۱۳۸۰/۱۱/۲۵
در هیئت داوران با رأی ۱۹ رأی
تصویب گردید



تقدیم به

پدر زمتکش

و

مادر مهربان

و تقدیم به

همسفر جاده‌های صعب زندگی ام
«همسرم» به فاطمه صبوری و
فداکاریش و گل زیبای زندگی مان
«نسترن»



تقدیر و تشکر

بر خود واجب می‌دانم از استادگرامی جناب آقای دکتر محمدسعید
تسلیمی استاد محترم راهنما که با رهنمودهای حکیمانه خود همواره
راهگشای مسائل و مشکلات عدیده تحقیق بوده‌اند نهایت تشکر و
سپاسگزاری را بعمل آورم. همچنین از اساتید محترم مشاور جناب آقای
دکتر داود سلمانی و دکتر امیر مانیان کمال تقدیر و تشکر بعمل می‌آید.

تقدیر و تشکر

در انجام این تحقیق اساتید و دوستان گرامی زحمات فراوانی را متحمل شده‌اند که بر خود واجب می‌دانیم از آنها کمال تقدیر و تشکر را بعمل آورم.

از جناب آقای دکتر میرزائی اهرنجانی و آقایان جلال رضائی، سراج‌الدین محبی، حکمت‌ا... دسترنج، محمد دوستار، محمدرضا غنی‌زاده، امرا... امانی، امیر مرادی و همچنین سرکار خانم سوسن قناتی و مسئولین کتابخانه دانشکده مدیریت دانشگاه تهران که در طول راه همواره یار و یاور محقق بوده و با راهنمایی‌های خود در راه هرچه بهتر شدن این تحقیق کوشش نموده‌اند تقدیر و تشکر بعمل می‌آید.

همچنین بر خود لازم می‌دانم از خانواده محترم آقای رحیمی تشکر نمایم که با عنایات مادی و معنوی خود مرا به امر تحصیل در این مقطع امیدوار و تشویق نموده‌اند.

(الف)

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱. بیان موضوع تحقیق.....
۲	۱-۲. اهمیت موضوع.....
۳	۱-۳. اهداف تحقیق.....
۴	۱-۴. مسأله تحقیق.....
۴	۱-۵. فرضیه‌های تحقیق.....
۴	۱-۵-۱. فرضیه اهم.....
۴	۱-۵-۲. فرضیه‌های اخص.....
۵	۱-۶. جامعه آماری و نمونه آماری.....
۶	۱-۷. روش تحقیق.....
۶	۱-۸. متغیرهای تحقیق.....
۷	۱-۹. محدودیتهای تحقیق.....
۷	۱-۱۰. تعریف واژه‌ها و اصطلاحات.....
۸	۱-۱۱. افق آینده تحقیق.....
	منابع فصل اول.....

۱۰	فصل دوم: مبانی نظری.....
۱۱	۲-۱. مقدمه.....
۱۲	۲-۲. تعاریف رهبری.....
۱۳	۲-۳. تفاوت رهبری و مدیریت.....

(ب)

صفحه	عنوان
۱۵	۲-۴. قدرت و رهبری.....
۱۶	۲-۵. منابع قدرت سازمان.....
۱۸	۲-۶. دلایل وجود رهبری.....
۱۸	۲-۷. سبکهای رهبری.....
۱۹	۲-۸. رویکرد خصوصیات شخصی رهبر.....
۲۱	۲-۹. رویکرد رفتار رهبری.....
۲۱	۲-۹-۱. مطالعات آیوا.....
۲۲	۲-۹-۲. سیستمهای رهبری لیکرت.....
۲۴	۲-۹-۳. مطالعات اوهایو.....
۲۴	۲-۹-۴. شبکه مدیریت.....
۲۶	۲-۱۰. رویکردهای اقتضائی رهبری.....
۲۷	۲-۱۰-۱. مدل تاننوم - اشمیت.....
۲۸	۲-۱۰-۲. مدل اقتضائی فیدلر.....
۳۰	۲-۱۰-۳. مدل ورم - يتون.....
۳۱	۲-۱۰-۴. مدل هرسي و بلانچارد.....
۳۲	۲-۱۰-۵. نظریه مسیر - هدف.....
۳۲	۲-۱۰-۶. تئوری جانشینهای رهبری.....
۳۳	۲-۱۱. دیدگاههای جدید رهبری.....
۳۴	۲-۱۱-۱. رهبری کاریزماتیک.....
۳۴	۲-۱۱-۲. رهبری مراوده‌ای.....
۳۵	۲-۱۱-۳. رهبری تحول‌گرا.....

عنوان	صفحه
۲-۱۱-۴. رهبری سمبلیک	۳۷
۲-۱۲. مدیریت در اسلام	۳۸
۲-۱۳. ارتباطات چیست	۴۱
۲-۱۴. ضرورت ارتباط در سازمان	۴۲
۲-۱۵. انواع ارتباطات در سازمان	۴۳
۲-۱۶. موانع ارتباطات در سازمان	۴۴
۲-۱۶-۱. موانع ارتباط رو به پائین	۴۵
۲-۱۶-۲. موانع ارتباط رو به بالا	۴۶
۲-۱۶-۳. موانع ارتباطات افقی	۴۷
۲-۱۷. سطوح ارتباطات	۴۷
۲-۱۸. ارتباط اثربخش و کارآ	۴۸
۲-۱۹. ارتباطات و اطلاعات	۴۹
۲-۲۰. تفاوت داده و اطلاعات	۵۰
۲-۲۱. انواع سیستمهای پردازش	۵۱
۲-۲۲. ویژگیهای اطلاعات مفید	۵۳
۲-۲۳. ویژگیهای اطلاعات در سطوح مختلف مدیریت	۵۷
۲-۲۳-۱. سطوح مدیریت در سازمان	۵۷
۲-۲۳-۲. فعالیتهای سازمانی	۵۷
۲-۲۳-۳. چارچوب سیستمهای اطلاعاتی	۵۸
۲-۲۴. سیستمهای اطلاعاتی و انواع آن	۶۳
۲-۲۵. سیستمهای اطلاعات مدیریت (MIS)	۶۵

عنوان	صفحه
۲-۲۶. ویژگیهای سیستمهای اطلاعات مدیریت.....	۶۷
۲-۲۷. مدیریت اطلاعات در دهه ۱۹۹۰.....	۶۸
۲-۲۹. رهبری، تصمیم‌گیری، اطلاعات.....	۶۹
منابع فصل دوم.....	
فصل سوم: متدولوژی تحقیق.....	
۳-۱. تاریخچه صنعت برق.....	۷۷
۳-۱-۱. تاریخچه وزارت نیرو.....	۷۸
۳-۱-۲. جایگاه شرکت برق منطقه‌ای.....	۷۹
۳-۲. نیروی انسانی شرکت برق منطقه‌ای مازندران.....	۸۱
۳-۳. معرفی شرکت‌های وابسته.....	۸۲
۳-۴. عملکرد شرکت برق منطقه‌ای مازندران.....	۸۵
۳-۵. روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه.....	۸۷
۳-۶. ویژگیهای آماری نمونه.....	۹۰
۳-۷. روش جمع‌آوری اطلاعات.....	۹۰
۳-۸. روائی و اعتبار پرسشنامه.....	۹۳
۳-۹. آزمون استقلال کای - دو.....	۹۴
۳-۱۰. ضریب همبستگی رتبه‌ای (اسپرمن).....	۹۵
۳-۱۱. آزمون همبستگی رتبه‌ای.....	۹۷
منابع فصل سوم.....	۹۷
	۹۹

عنوان	صفحه
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری	۱۰۰
۴-۱. خلاصه تجزیه و تحلیل آماری	۱۰۱
۴-۲. آزمون فرضیه اول	۱۰۲
۴-۳. آزمون فرضیه دوم	۱۰۴
۴-۴. آزمون فرضیه سوم	۱۰۶
۴-۵. آزمون فرضیه چهارم	۱۰۸
۴-۶. آزمون فرضیه پنجم	۱۱۰
۴-۷. آزمون فرضیه ششم	۱۱۲
۴-۸. نتایج جانبی تحقیق	۱۱۴
۴-۸-۱. آزمون فرضیه جانی اول	۱۱۴
۴-۸-۲. آزمون فرضیه جانبی دوم	۱۱۶
فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات	۱۱۹
۵-۱. نتیجه گیری	۱۲۰
۵-۲. پیشنهادات	۱۲۳
۵-۳. پیشنهادات پژوهشی	۱۲۵
منابع و مأخذ	۱۲۶
ضمائم	۱۳۲

فصل اول

کلیات

۱-۱. بیان موضوع تحقیق

در طول تاریخ ثابت شده است که موفقیت و شکست جنگها، میادین ورزشی، امور تجاری و گروههای سیاسی و... تا حدود زیادی به رهبری و سبک مورد استفاده رهبران در فرایند رهبری مربوط می شود. علی رغم توجه به اهمیت آن، این موضوع هنوز به صورت یک راز باقی مانده است. لازم به ذکر است که سبک رهبری شیوه‌ای است که رهبران بر پیروان خویش نفوذ کرده و آنها را به کار می‌گیرند. از طرفی یکی از مهم‌ترین کارهای رهبران تصمیم‌گیری است و این فرایند جز با تکیه بر اطلاعات صحیح، دقیق، به روز (up to date) و جامع میسر نیست. امروزه اطلاعات یکی از مهم‌ترین عوامل تولید در زمره زمین (طبیعت)، کار و سرمایه تلقی می‌شود. با توجه به اهمیت اطلاعات و همچنین اهمیت سبک رهبری در این تحقیق، محقق سعی کرده است که این ارتباط یعنی سبکی که رهبران برمی‌گزینند و ارتباط آن با جریان تبادل اطلاعات را بررسی نماید.

۱-۲. اهمیت موضوع

مدیریت و تصمیم‌گیری دو واژه مترادف می‌باشند و در شرایط متلاطم، دسترسی به اطلاعات صحیح و کافی عاملی بسیار مؤثر در تصمیم‌گیری می‌باشد. هر قدر محیط پیچیده‌تر می‌گردد و سرعت و شتاب تغییرات افزایش پیدا می‌کند عدم اطمینان و عدم اعتماد به تصمیمات بیشتر می‌شود و تنها چیزی که در این میان می‌تواند عدم اعتماد و اطمینان را کاهش دهد «اطلاعات» می‌باشد.

تصمیم‌گیری برای حل یک مشکل با استفاده از یک فرصت صورت می‌گیرد. آگاهی به شرایط و کیفیت‌هایی که در رابطه با مسأله یا فرصت خاصی وجود دارد و نیز اطلاع از راه‌حلهایی که ممکن است برای حل یک مسأله یا استفاده از فرصت وجود داشته باشد از جمله ضروریات یک تصمیم منطقی می‌باشد. اطلاعات باید به موقع به دست تصمیم‌گیرنده برسد تا مؤثر باشد و هر قدر اطلاعات مهم‌تر باشد و ارتباط بیشتری با

موضوع داشته باشد تصمیمی که اتخاذ می‌شود نیز مهم‌تر و مؤثرتر خواهد بود. برای اینکه مدیران بتوانند دید جامعی نسبت به متغیرهای مختلف داخلی و خارجی سازمان داشته باشند لاجرم سیستم اطلاع‌رسانی لازم می‌شود که بتواند اطلاعات صحیح، دقیق، جامع و به هنگام را از داخل و خارج سازمان جمع‌آوری کرده و آنها را در اختیار مدیران و رهبران (تصمیم‌گیرندگان) قرار دهد.

اهمیت امر اطلاعات بقدری زیاد است که امروزه معتقدند ثروت افراد و جوامع به میزان اطلاعات آنها بستگی دارد یعنی هرکس یا هر جامعه‌ای به اطلاعات بیشتری دسترسی داشته باشد ثروتمندتر است.

با توجه به اهمیت تصمیم‌گیری در مدیریت و نقش اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در اثربخشی تصمیمات، پژوهش در این زمینه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار خواهد بود.

۳-۱. اهداف تحقیق

ارائه مفاهیم منظم و نظام‌مندی از نحوه تأثیرگذاری سبک رهبری بر جریان تبادل اطلاعات در سازمانها از اهداف این تحقیق است که دانستن این مفاهیم می‌تواند کمک مؤثری در برقراری جریان بهینه اطلاعات و شکل‌گیری سیستم اطلاعاتی و ارتباطی منظم و کارآمد در سازمان باشد. نگرش اقتضائی به موضوع زمینه‌ای را فراهم می‌کند که در آن بتوان سیستم‌های اطلاعاتی، جریان اطلاعات، شبکه‌های ارتباطی و نیز در کنار آن اثرات سبک رهبری بر هر یک مورد توجه قرار گیرد.

چهار هدف عمده از انجام این تحقیق مدنظر می‌باشد که عبارتند از:

۱- بررسی و شناخت سبکهای رهبری حاکم بر شرکت برق منطقه‌ای استان

مازندران

۲- شناخت کیفیت و نوع جریان تبادل اطلاعات در واحدهای مختلف شرکت برق

منطقه‌ای مازندران

۳- بررسی رابطه بین نوع استفاده از سبک دستوری و تفویضی و تأثیر آن بر جریان تبادل اطلاعات در شرکت مذکور

۴- بررسی نقاط ضعف و قوت هر یک از سبکهای رهبری و سیستمهای اطلاعاتی جهت ایجاد سیستمی بهینه و ارائه پیشنهادات لازم در این راه.

۴-۱. مسأله تحقیق

سبکهای رهبری چه تأثیری بر جریان تبادل اطلاعات می‌گذارند و این تأثیر نسبت به متغیرهای دیگر تا چه حد است؟ به طور اخص سبک رهبری تفویضی چه تأثیری بر دقت، جامعیت و به هنگام بودن اطلاعات می‌گذارد؟ همچنین سبک رهبری دستوری چه تأثیری بر دقت، جامعیت و به هنگام بودن اطلاعات است یا اینکه جریان اطلاعات نیز می‌تواند بر سبک رهبری تأثیر داشته باشد؟

۵-۱. فرضیه‌های تحقیق

این تحقیق مشتمل بر یک فرضیه اهم و شش فرضیه اخص به شرح ذیل است:

۱-۵-۱. فرضیه اهم

میان استفاده از سبکهای رهبری و جریان تبادل اطلاعات رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲-۵-۱. فرضیه‌های اخص

۱- میان استفاده از سبک رهبری دستوری و دقت جریان اطلاعات رابطه

معنی داری وجود دارد.

۲- میان استفاده از سبک رهبری دستوری و به روز بودن اطلاعات رابطه معنی دار وجود دارد.

۳- میان استفاده از سبک رهبری دستوری و جامعیت اطلاعات رابطه معنی دار وجود دارد.

۴- میان استفاده از سبک رهبری تفویضی و دقت جریان اطلاعات رابطه معنی دار وجود دارد.

۵- میان استفاده از سبک رهبری تفویضی و به روز بودن اطلاعات رابطه معنی دار وجود دارد.

۶- میان استفاده از سبک رهبری تفویضی و جامعیت اطلاعات رابطه معنی دار وجود دارد.

لازم به ذکر است که از این سبکهای رهبری، دو طرف پیوستار یعنی سبک رهبری دستوری و تفویضی در فرضیات گنجانیده شده است. بدیهی است که سبکهای ترغیبی و مشارکتی نیز در بین دو سبک دستوری و تفویضی قرار می‌گیرند که در تجزیه و تحلیل فرضیات بصورت ضمنی به آنها اشاره خواهد شد.

۶-۱. جامعه آماری و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق، مدیران صنفی و ستادی شرکت سهامی برق منطقه‌ای استان مازندران می‌باشند. مدیران مورد تحقیق شامل معاونین، مدیران میانی، رؤسا و سرپرستان می‌باشند. تعداد مدیران ۶۶ نفر بوده است که با توجه به توضیحات مندرج در فصل سوم تعداد نمونه ۳۹ نفر انتخاب شده است و این نمونه بطور تصادفی مورد انتخاب قرار گرفته‌اند.

۷-۱. روش تحقیق

با توجه به نوع تحقیق و نمونه آماری مورد نظر، محقق روش تحقیق خود را تحقیق میدانی و شاخه survey انتخاب نموده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات برای اثبات فرضیه‌ها، در این تحقیق پرسشنامه است که یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روشی مستقیم برای کسب داده‌های تحقیق است.^(۱)

پرسشنامه مورد استفاده دارای دو گروه سؤال است. ۳۴ سؤال اول مربوط به سبک رهبری است.^(۲) با توجه به متغیرهایی که در فصل دوم مورد بررسی قرار گرفت. مشخص می‌شود که این متغیرها با تعبدیلاتی از منبع مذکور گرفته شده است. ۱۲ سؤال بعدی یعنی سؤالات ۳۵ تا ۴۶ جریان تبادل اطلاعات را می‌سنجد این سؤالات با توجه به نوع فرضیات تحقیق و برای ارزیابی کیفیت اطلاعات مورد تبادل در شرکت برق منطقه‌ای مازندران طراحی شده است. نحوه امتیازدهی به سؤالات در فصل سوم توضیح داده شده است.

در تحقیق حاضر روش علمی مدنظر بوده است و گامهای تعریف مسأله، تدوین فرضیات، جمع‌آوری اطلاعات، آزمون فرضیه‌ها و نتیجه‌گیری و پیشنهادات طی شده است.

آزمونهای مورد استفاده در این پژوهش، آزمون استقلال کای - دو و ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپرمن است که در فصل سوم به تفصیل تشریح شده است.

۸-۱. متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل سبک رهبری است که دو سبک رهبری دستوری و تفویضی مدنظر است. متغیر وابسته تحقیق نیز جریان تبادل اطلاعات است که در آن ویژگی اطلاعات مورد مبادله و تأثیر هر یک از سبکهای مذکور رهبری بر ویژگی‌های اطلاعات مورد سنجش قرار گرفته است.