

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت-- گروه مدیریت بازرگانی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "داخلی"

عنوان:

تأثیر توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در شهرداری
منطقه ۴ تهران (معاونت امور شهری و فضای سبز)

استاد راهنما:

دکتر ماندان مومنی

استاد مشاور:

دکتر مهرداد حسن زاده دوگوری

پژوهشگر:

محمد علی نادری

زمستان ۱۳۹۲



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

**Faculty Of management - Department of Business
Management**

"M . A" Thesis

On : "Inernal Business"

Subject:

**The impact of employee empowerment on job
satisfaction and organizational commitment.**

Advisor :

Mandan Momeni (Ph.D)

Reader :

Mehrdad Hasanzadeh Dogori (Ph.D)

By:

Mohamad ali Naderi

Winter ۲۰۱۴

با تشکر از اساتید عزیز که در انجام این پروژه اینجانب را بی دریغ راهنمایی و مساعدت نمودند.

همچنین تشکر فراوان از جناب آقای مهندس ناصحی (معاونت امور شهری و فضای سبز منطقه ۴) که در جهت اجرای پروژه تحقیقاتی ذیل همواره مساعدت و راهنمایی لازم را مبذول نمودند.

تشکر ویژه از همکاری کارکنان خدوم و زحمت کش معاونت امور شهری و فضای سبز شهرداری منطقه ۴ که در جمع آوری اطلاعات مربوطه نهایت مساعدت لازم را داشته اند.

تقدیم به
خانواده عزیزم که در تمام مراحل زندگی همواره حامی و پشتیبان من
بوده اند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : طرح تحقیق
۲	مقدمه.....
۲	۱-۱ بیان مساله.....
۳	۲-۱ سوال های اصلی تحقیق.....
۴	۳-۱ اهمیت تحقیق.....
۵	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۵	۵-۱ چاقوب نظری تحقیق.....
۱۰	۶-۱ مدل تحقیق.....
۱۱	۷-۱ فرضیه های تحقیق.....
۱۱	۸-۱ قلمرو تحقیق.....
۱۱	۹-۱ روش تحقیق.....
۱۲	۱۰-۱ روش جمع آوری اطلاعات.....
۱۲	۱۱-۱ جامع تحقیق.....
۱۲	۱۲-۱ روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه.....
۱۳	۱۳-۱ شرح واژه ها و اصطلاحات بکار رفته در تحقیق.....

فصل دوم : ادبیات و پیشینه تحقیق

۱۵	مقدمه.....
۱۶	۱-۲ بخش اول : تئوری ها.....
۱۶	۱-۱-۲ تعریف توانمند سازی.....
۱۸	۲-۱-۲ تاریخچه توانمندسازی.....

۲۱ ۳-۱-۲ انواع توانمند سازی
۲۱ ۴-۱-۲ ابعاد توانمند سازی
۲۳ ۵-۱-۲ استراتژی توانمند سازی
۲۵ ۱-۲-۲ تعریف تعهد
۲۵ ۲-۲-۲ انواع تعهد
۲۸ ۳-۲-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی
۲۹ ۴-۲-۲ ارتباط توانمند سازی با تعهد سازمانی
۲۹ ۱-۳-۲ رضایت شغلی
۳۱ ۲-۳-۲ عوامل موثر بر رضایت شغلی
۳۴ ۳-۳-۲ رضایت شغلی و بازدهی
۳۵ ۴-۳-۲ رضایت شغلی و غیبت
۳۶ ۵-۳-۲ پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۴۱ ۱-۴-۲ ترک خدمت و پیشینه نظری آن
۴۴ ۲-۴-۲ مدل های ترک خدمت
۴۶ ۳-۴-۲ ترک خدمت و انواع آن
۴۹ ۴-۴-۲ عملکرد شغلی و ترک خدمت
۵۰ ۵-۴-۲ ابعاد ترک خدمت
۵۱ ۶-۴-۲ محرک های نیت ترک خدمت
۵۱ ۱-۵-۲ تعاریف تلاش خدمت
۵۲ ۱-۶-۲ مدل مفهومی
۵۳ ۲-۲ بخش دوم: پیشینه تحقیق
۵۳ ۱-۲-۲ پیشینه داخلی
۵۵ ۲-۲-۲ پیشینه خارجی

۳-۲ معرفی قلمرو مکانی..... ۵۶

فصل سوم : روش اجرای تحقیق (متدلوژی)

مقدمه..... ۶۴

۱-۳ نوع و روش تحقیق..... ۶۵

۲-۳ جامعه آماری و حجم نمونه..... ۶۵

۳-۳ ابزار گردآوری داده ها..... ۶۷

۴-۳ نحوه اجرای تحقیق..... ۶۹

۵-۳ شواهد مربوط به اعتبار و روایی ابزار گردآوری اطلاعات (پرسشنامه)..... ۷۰

۶-۳ تعیین آماره به منظور آزمون فرضیه ها..... ۷۳

۷-۳ روش های تجزیه و تحلیل داده ها..... ۷۴

۱-۷-۳ آمار توصیفی..... ۷۴

۲-۷-۳ آمار استنباطی..... ۷۴

۸-۳ ابزار کار..... ۷۶

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل پژوهش

مقدمه..... ۷۸

۱-۴ بررسی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان..... ۸۰

۲-۴ بررسی توزیع فراوانی شاخص های مورد مطالعه تحقیق..... ۸۶

۳-۴ محاسبه روائی و پایانی هر یک از سازه های تحقیق..... ۹۳

۴-۴ مدل اندازه گیری (تحلیل عاملی تائیدی)..... ۹۵

۵-۴ برازش مدل (Goodness of fit)..... ۱۰۰

فصل پنجم : نتایج پژوهش ، پیشنهادات، محدودیت ها

نتایج پژوهش..... ۱۰۲

۱-۵ پیشنهادات برگرفته از تحقیق..... ۱۰۴

- ۲-۵ پیشنهادات جهت تحقیقات آتی.....۱۰۶
- ۳-۵ محدودیت های تحقیق.....۱۰۶
- منابع.....۱۰۸

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ تقسیم بندی انواع ترک خدمت	۴۷
جدول ۱-۳ کدگذاری سوالات بر اساس مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت	۶۸
جدول ۲-۳ ضریب آلفای کرونباخ برای سوالات پرسشنامه	۷۱
جدول ۳-۳ ضریب آلفای کرونباخ آیتم های پرسشنامه	۷۲
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنس	۸۰
جدول ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن	۸۱
جدول ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات	۸۲
جدول ۴-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل	۸۳
جدول ۵-۴ توزیع فراوانی بر حسب سابقه خدمت	۸۴
جدول ۶-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت استخدامی	۸۵
جدول ۷-۴ توزیع فراوانی شاخص های مربوط به توانمند سازی کارکنان	۸۶
جدول ۸-۴ توزیع فراوانی شاخص های مربوط به رضایت شغلی کارکنان	۸۸
جدول ۹-۴ توزیع فراوانی شاخص های مربوط به تعهد سازمانی کارکنان	۸۹
جدول ۱۰-۴ توزیع فراوانی شاخص های مربوط به تمایل به ادامه همکاری کارکنان	۹۰
جدول ۱۱-۴ توزیع فراوانی شاخص های مربوط به تلاش خدمت کارکنان	۹۲
جدول ۱۲-۴ مقادیر پایایی و روایی محاسبه شده برای خدمت های مورد مطالعه	۹۴
جدول ۱۳-۴ مقادیر مربوط به مدل اندازه گیری در مورد سازه های تحقیق	۹۶
جدول ۱۴-۴ ضرایب مسیر استاندارد شده اثرات مستقیم متغیرهای مدل پژوهش	۹۸

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۴-۱ پراکندگی پاسخ دهندگان بر حسب جنس.....	۸۰
نمودار ۴-۲ پراکندگی پاسخ دهندگان بر حسب سن.....	۸۱
نمودار ۴-۳ پراکندگی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات.....	۸۲
نمودار ۴-۴ پراکندگی پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل.....	۸۳
نمودار ۴-۵ پراکندگی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار.....	۸۴
نمودار ۴-۶ پراکندگی پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت استخدامی.....	۸۵
نمودار ۴-۷ پراکندگی شاخص های مربوط به توانمند سازی کارکنان.....	۸۷
نمودار ۴-۸ پراکندگی شاخص های مربوط به رضایت شغلی کارکنان.....	۸۸
نمودار ۴-۹ پراکندگی شاخص های مربوط به تعهد سازمانی کارکنان.....	۹۰
نمودار ۴-۱۰ پراکندگی شاخص های مربوط به تمایل به ادامه همکاری کارکنان.....	۹۱
نمودار ۴-۱۱ پراکندگی شاخص های مربوط به تلاش خدمت کارکنان.....	۹۲
نمودار ۴-۱۲ مدل ساختاری بر اساس ضرایب مسیر استاندارد شده.....	۹۷
نمودار ۴-۱۳ مدل ساختاری بر اساس مقادیر t.....	۹۸

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۰	شکل ۱-۱ مدل تحقیق.....
۳۴	شکل ۱-۲ مدل رضایت شغلی.....
۴۰	شکل ۲-۲ ارتباط استاندارد کردن/تخصصی کردن کارها با رضایت شغلی.....
۵۲	شکل ۳-۲ مدل مفهومی.....

چکیده

در این تحقیق به بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در شهرداری (منطقه ۴) (معاونت امور شهری و فضای سبز) پرداخته شده است. هدف از این تحقیق بررسی میزان اعتبار عوامل پیشنهادی در مدل ارائه شده در معاونت امور شهری و فضای سبز شهرداری منطقه ۴ تهران و بررسی میزان صحت فرضیات مطرح شده مرتبط با مدل مذکور می باشد. در این تحقیق روش نمونه گیری تصادفی می باشد جامعه آماری در این تحقیق ۱۵۰ نفر از کارکنان معاونت امور شهری و فضای سبز تهران می باشد که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۱۲۰ نفر انتخاب گردید. در این تحقیق برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه ای که توسط یک پژوهشگر خارجی طراحی گردیده است که دارای مولفه های توانمند سازی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی و تلاش خدمت و ترک خدمت می باشد، استفاده گردید. و داده های جمع آوری شده توسط روش های آمار توصیفی و استنباطی (برای تحلیل از آزمون همبستگی پیرسن و نرمال بودن کولموگروف-اسمیرنوف و آلفای کرونباخ جهت اعتبار پرسشنامه) استفاده خواهد شد که از طریق نرم افزار SPSS و در بخش استنباطی نیز جهت داده پردازی از مدل معادلات ساختاری به کمک نرم افزار SPLS به بررسی مدل و آزمون فرضیه های تحقیق محاسبه می گردد.

یافته های تحقیق نشان می دهد که توانمندسازی بر رضایت شغلی در سطح اطمینان (۹۹٪) تأثیر معنی دار و مثبتی دارد و تغییرات رضایت شغلی توسط متغیر توانمندسازی (حدوداً ۹٪) قابل پیش بینی است. همچنین توانمندسازی کارکنان بر تعهد سازمانی نیز در سطح اطمینان (۹۵٪) تأثیرگذار است و تغییرات تعهد سازمانی توسط متغیر توانمندسازی (حدوداً ۸٪) قابل پیش بینی می باشد. از طرفی توانمندسازی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر تلاش خدمت در سطح اطمینان (۹۹٪) تأثیر معنی دار و مثبتی دارند. لازم به ذکر است که رضایت شغلی بر تلاش خدمت تأثیر منفی دارد ولیکن تأثیر توانمندسازی و تعهد سازمانی بر تلاش خدمت مثبت بوده است.

واژگان کلیدی: توانمند سازی - رضایت شغلی - تعهد سازمانی - تلاش خدمت و ترک خدمت.

فصل اول طرح تحقیق

مقدمه:

مرور بر ادبیات مدیریت نشان می‌دهد که در کارکردهای مدیریت، توانمندسازی به مثابه موضوعی مهم، به میزان بسیاری مورد توجه قرار گرفته است که برخی دلایل را میتوان در این زمینه بیان کرد. اولاً توانمندسازی یکی از عناصر مهم اثربخشی مدیریتی و سازمانی است و هر وقت که قدرت و کنترل به اشتراک گذاشته شود، اثربخشی نیز افزایش مییابد (کلر و دانسرا، ۱۹۹۵، ۴۸).

اما اکنون با سرعت فزاینده تغییر در سازمانها، مدیران به دنبال راههایی برای افزایش تعهدسازمانی کارکنان هستند تا از این طریق، به مزیت رقابتی دست یابند. تعهدسازمانی، نگرش و حالتی روانی است که بیانگر تمایل نیاز و الزام به منظور ادامه اشتغال در یک سازمان است (آلن و مایر، ۱۹۹۰،)

۱- بیان مسئله:

در سیستم اداری سازمانهای دولتی و بالاخص شهرداری راندمان امور اداری پایین است و جهت بالابردن راندمان کاری در کلیه جنبه ها نیازمند استفاده از علوم مدیریت (رفتار سازمانی و منابع انسانی) میباشد. مشاهده میگردد که کارکنان شاغل در سازمانهای دولتی (مورد در حال بررسی: شهرداری) نسبت به انجام امور محوله در زمان مطلوب عملکرد مناسبی ندارند، لذا به جهت بالابردن بهره وری و کم نمودن زمان رسیدگی به امور مربوطه نیازمند تحلیل عوامل تاثیر گذار بر کارکنان میباشد لذا در همین خصوص پژوهش ذیل انجام پذیرفت .

کاتلر (۱۹۷۷) توانمندسازی را اعطاء قدرت به افرادی که فاقد آن هستند ، می داند.مدیران مانند مربیان عمل کرده و به کارکنان در حل مسائل کمک می کند، لذا کارکنان پذیرای مسئولیت بیشتری می شوند و این کار منجر به رضایتمندی بالاتر کارکنان و برآورده شدن انتظارات مدیران می شود. امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمانهای سرآمد به یکی از مهمترین نگرانیهای مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمانهایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاستها و روشهای موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند.

پژوهشهای صورت گرفته نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل به خوبی می‌تواند ترک شغل آتی کارکنان را مورد پیش بینی قرار دهد (Lucas et al. ۱۹۹۳, Tett& Meyer ۱۹۹۳, Parasuraman et al ۱۹۸۹).

بنابراین با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر، می‌توان این اصل را مطرح کرد که علت یابی تمایل به ترک شغل کارکنان می‌تواند در حذف عوامل زمینه ساز، کارآمد باشد .
تعهد سازمانی، به طور معمول با ویژگی ها، شغل ها و رفتارهای کارکنان و محیط فرهنگی- اجتماعی سازمان در ارتباط است. (Reade and Lee, ۲۰۱۲)

میزان علاقه و رضایت شغلی کارمندان ادارات بخصوص دستگاههای دولتی در زمان کنونی از مسائل مهم و مورد تحقیق سازمانها می باشند. سازمان ها باید شرایطی را فراهم آورند که بتوانند کارکنان خود را در زمینه های مختلف راضی نگهدارند. به نظر بسیاری از صاحب نظران از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان سازمانی و صنعتی در موقعیت های مختلف مورد مطالعه قرار داده اند، رضایت شغلی از مهمترین زمینه های پژوهشی آنها بوده است. مفهوم رضایت شغلی کارکنان، میزان علاقمندی و نگرش ها و دیدگاههای مثبت آنان نسبت به شغل خود میباشد. بنابراین از جمله تلاشهای مدیریت سازمانها در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی که ثروت اصلی هر سازمانی محسوب می شود ایجاد رضایت و پیشگیری از تمایل ترک خدمت پرسنل می باشد.

۱-۲ سؤال اصلی تحقیق (مسأله تحقیق):

توانمند سازی کارکنان چه تاثیری روی رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دارد؟

۱-۳ اهمیت تحقیق:

الف) توانمندسازی وقتی رخ می دهد که کارگران با مفهوم قدرت آشنا شوند. بیشتر تحلیل گران توافق دارند که ماهیت رقابتی در حال حاضر به گونه ای است که شرکت ها باید همه سرمایه هایشان، بویژه سرمایه های انسانی را فعال سازند. (احمدی، ۱۳۸۹، ۲۲)

توانمندسازی نه تنها باعث از بین رفتن یا کاهش دادن نیروی مدیریتی نمی شود، بلکه نقش مهمی در آسان سازی، بازسازی و پیشرفت آن نیز ایفا می کند. توانمند سازی تغییر ساختار کنترل است. هم چنین در جهت کاهش کنترل های مدیریتی هم نیست بلکه سعی می کند این کنترل ها را از طریق دستکاری کردن در هنجارها و معیارها آسان سازد و تداوم بخشد. (احمدی، ۱۳۸۹، ۲۳)

ب) رضایت شغلی کارکنان در هر سازمان با افزایش کارایی و ارتقای بهره وری آن سازمان همراه است. در این میان بروز رفتارهای مختلف هنجار شکنانه به سبب نارضایتی شغلی، می تواند زمینه ساز یا تشدیدکننده آثار سوء کاهش رضایت شغلی همچون ترک شغل باشد.

ج) رضایت شغلی کارکنان و تعهد به سازمان تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی دارد از آنجایی که کارکنان با هر دو سطح بالایی از رضایت شغلی و تعهد شغلی تمایل بیشتری به سمت اهداف و مقاصد مشترک کاری دارند و سهم خود را از صمیم قلب به سازمان و مردم ارائه می دهند و از این رو عملکرد سازمانی ارتقاء می یابد. (Kim, ۲۰۰۵)

بنابراین، کارکنان راضی تر و متعهدتر، بیشتر مایل به درگیر شدن در رفتارهایی هستند که در موفقیت سازمانی حیاتی است. بر اساس تجزیه و تحلیل پتی و دیگران (۱۹۸۴) همبستگی مثبتی بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی وجود دارد.

د) تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه گذاری هایی که در سازمان کرده ناچار

به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسؤلیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است. رفتار شهروندی کارکنان به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری است که ورای الزامات سازمانی است. و رفتاری است داوطلبانه (نه وظیفه مشخص) و مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد و رفتار شهروندی سازمانی دارای ماهیتی چند بعدی است (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷).

۱-۴ اهداف تحقیق:

هدف از این تحقیق بررسی میزان اعتبار عوامل پیشنهادی در مدل ارائه شده در معاونت امور شهری و فضای سبز شهرداری منطقه ۴ تهران و بررسی میزان صحت فرضیات مطرح شده مرتبط با مدل مذکور می‌باشد.

هدف اصلی

تعیین تأثیر توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی.

در چارچوب هدف اصلی، اهداف فرعی زیر دنبال می‌شود:

۱. تعیین تأثیر توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی.
۲. تعیین تأثیر توانمندسازی کارکنان بر تعهد سازمانی.
۳. تعیین تأثیر توانمندسازی کارکنان بر تلاش خدمت.
۴. تعیین تأثیر توانمندسازی کارکنان بر ترک خدمت.
۵. تعیین تأثیر رضایت شغلی بر تلاش خدمت.
۶. تعیین تأثیر رضایت شغلی بر ترک خدمت.
۷. تعیین تأثیر تعهد سازمانی بر تلاش خدمت.
۸. تعیین تأثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت.

۱-۵ چارچوب نظری تحقیق:

توانمندسازی کارکنان:

پیش از آنکه توانمندسازی در مدیریت رایج گردد، این اصطلاح در رشته های علوم سیاسی، علوم اجتماعی، نظریه‌ی فمینیستی و هم چنین در کمک های اعطایی به کشورهای جهان سوم مورد استفاده قرار می‌گرفت.

نویسندگان این رشته‌ها، اصطلاح توانمندسازی را به فراهم آوردن منابع و ابزار لازم برای افراد معنا می‌کردند، به گونه‌ای که برای آنان قابل رؤیت باشد و آنان بتوانند از آنها در جهت مصالح خود استفاده کنند.

در مدیریت، سابقه‌ی استفاده از اصطلاح توانمندسازی، به دموکراسی صنعتی و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان تحت عناوین مختلف تیم‌سازی، مشارکت و مدیریت کیفیت جامع بر می‌گردد و آخرین تغییراتی که بر روی این موضوع انجام شد، توانمندسازی

کارکنان نام گرفت. (احمدی، ۱۳۸۹، ۱۷)

تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توانمند سازی به سال ۱۷۸۸ برمی‌گردد که در آن توانمندسازی را به عنوان تفویض اختیار در نقش سازمانی خود می‌دانستند که این اختیار بایستی به فرد اعطا یا در نقش سازمانی او دیده شود. این توانمند سازی به معنی اشتیاق فرد برای پذیرش مسئولیت و از ه‌ای بود که برای اولین بار به طور رسمی به معنی پاسخگویی تفسیر شد. گرو (۱۹۷۱) به تعاریف رایج فرهنگ لغت از توانمندسازی اشاره می‌کند که شامل تفویض قدرت قانونی، تفویض اختیار کردن، مأموریت دادن و قدرت بخشی است. در سال ۱۹۹۰ گاندز توانمندسازی را با واگذاری اتخاذ تصمیم به کارکنان مفهوم سازی کرد، اما زایمرمن (۱۹۹۰) به سهل و ممتنع بودن ارائه تعریفی از آن اشاره می‌کند و معتقد است زمانی ارائه تعریفی از توانمندسازی آسان است که آن را بدون در نظر گرفتن واژه‌هایی مانند "درماندگی"، "بی قدرتی" و "بیگانگی" بخواهیم مورد توجه قرار دهیم و هرگاه آن را با توجه به افراد گوناگون بخواهیم تعریف کنیم بسیار مشکل است. ادبیات توانمندسازی تاکنون دگرگونیهای زیادی به خود دیده است تا اینکه بالاخره لی (۲۰۰۱) توانمند سازی را زمینه ای برای افزایش دیالوگ‌ها، تفکر انتقادی، فعالیت درگروه‌های کوچک می‌داند و اشاره می‌کند که اجازه دادن به فعالیتهایی جهت حرکت به فراسوی تسهیم، تقسیم و پالایش تجربیات، تفکر، دیدن و گفتگوها، از اجزای اصلی توانمندسازی هستند.

رضایت شغلی:

رضایت شغلی به عنوان "حدی که افراد شغل خود را دوست دارند (رضایت) و یا شغل خود را دوست ندارند (نارضایتی)" تعریف شده است. این تعریف نشان نمی‌دهد که رضایت شغلی یک واکنش عاطفی جهانی و عمومی در بین افراد است که افراد در رابطه با شغل خود دارند. محققان در گذشته نشان داده اند که رضایت شغلی یک فرد به احساس مهم بودن و میزان تحقق یا عدم تحقق نیازهای بستگی دارد. (May-Chiun Lo et.al ۲۰۱۱) عملیاتی ساختن این متغیر براساس ابعاد رضایت جهانی است که توسط مقیاس هاگمن و اولدهامز (۱۹۷۵) فرض شده است با سه شاخص از قبیل: "من به طور کلی از این شغلم راضی هستم"، "من اغلب به ترک این شغل، می‌اندیشم"، "من بطور کلی از نوع کاری که در این شغل انجام می‌دهم راضی هستم". این موارد در این تحقیق برای ارزیابی درک اعضای اجرایی از رضایت جهانی کارکنانشان، سازگار و اصلاح شده است. برای مثال، اولین موردی که تغییر پیدا کرد؛ "به طور کلی کارکنان این سازمان از شغل خود بسیار راضی هستند". رضایت شغلی را می‌توان به عنوان یک لذت و یا حالت عاطفی مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی دانست. (Boran Toker, ۲۰۱۱)

چندین عامل تعیین کننده رضایت شغلی که در تحقیقات گذشته ایجاد شده است عبارتند از: سیستم های پاداش سازمانی، توزیع قدرت، تفاوت های فردی، اعتماد به نفس، منبع کنترل و غیره.

(May-Chiun Lo et.al ۲۰۱۱)

رضایت شغلی، به نگرش کلی فرد درباره شغلش گفته می شود. کسی که رضایت شغلی اش در سطح بالایی باشد، به کارش نگرش مثبتی دارد، اما کسی که از کارش ناخشنود است، نگرش وی به کارش منفی است. هم چنین، نارضایتی از شغل، باعث کاهش روحیه کارکنان می شود و روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. (رابینز، ۱۳۷۸، ۱۰۲)

رضایت شغلی به طور قابل توجهی تحت تأثیر غیبت از کار، گردش شغلی، عملکرد شغلی و پریشانی روانی است. (Boran Toker, ۲۰۱۱)

تعهد سازمانی:

تعهد سازمانی، به طور معمول با ویژگی ها، شغل ها و رفتارهای کارکنان و محیط فرهنگی- اجتماعی سازمان در ارتباط است (Reade and Lee, ۲۰۱۲). تعهد سازمانی به عنوان یک حالت روانی یا طرز فکر کارکنان در سازمان تعریف می شود (Meyer et al., ۲۰۱۲). تعهد سازمانی شامل قوی ترین جزء عاطفی و شامل منافع عمومی، اصول ارزش ها و اهداف است (Tsai and Cheng, ۲۰۱۱).

در نظریه ی مبادله، ارتباط قوی بین تعهد فرد به سازمان و اشتغال وی وجود دارد که این امر دلالت بر این مسئله دارد که کارمندان متعهد تر هستند زمانی که جوانب مثبت و منفی استعفا را بسنجند (Rothrauff et al., ۲۰۱۱).

بنابراین تعهد سازمانی، یک مکانیزم موثر و بسیار تاثیرگذار رابط بین کارکنان و سازمان است که انسجام و انگیزه کارکنان را برای صرف تلاش دراز مدت برای مقابله با نفوذ خارجی و خواسته های مشتریان، فراهم می کند

(Yen-Ku ۲۰۱۲).

تعهد سازمانی دارای سه مؤلفه ی برجسته است که شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است. با این حال اندازه گیری های دیگری در مطالعات اخیر صورت گرفته است که در ادبیات نظری مایر و آلن در سال ۱۹۹۱ آورده شده است که تعریف واضح و سیستماتیک از همبستگی بین ابعاد، توضیح داده شده است. (Morrow, ۲۰۱۱) که می تواند توضیح متقابلی از رابطه بین کارکنان و سازمان داشته باشد و دلایل و تفاوت های عامل رابط را توصیف کند.

(Yen-Ku ۲۰۱۲)

تلاش خدمت:

زمانی که کارکنان در شغلی قادر به ارائه خدمات و یا متمایل به این کار نباشند، رنج می برند

(Zeithaml et al., ۱۹۹۰; Humborstad et al., ۲۰۰۸).

تلاش خدمت کارکنان، رسیدن به ایفای نقش قابل توجهی در ارائه ی خدمات با کیفیت در جهت برآوردن نیازهای مشتریان و رضایت مشتریان می باشد (Gronroos, ۱۹۹۰).

بنابراین، تلاش خدمت یکی از عوامل مهم در تئوری انگیزش است (Mohr and Bitner, ۱۹۹۵).

تلاش خدمت، واسطه ی ارتباط بین انگیزه شغلی، عملکرد و مکانیسمی است که انگیزه در محیط کاری معنا می شود (Naylor et al., ۱۹۸۰).

در واقع عملکرد خدمت واقعی کارکنان، به احتمال زیاد منعکس کننده مقدار زیادی از انجام کار در شرایط مواجهه با خدمت است (Yoon et al., ۲۰۰۴).

البته، تلاش به طور خودکار به عملکرد معنا نمی شود. برای مثال، یک کارگر اگر در شرایط آموزش ناکافی و مابع و تجهیزات ناکافی باشد، شاید تلاش فراوانی کند، اما عملکرد هنوز در سطح بالا انجام نمی شود. با این حال، معمولاً این رابطه مثبت است و استفاده از واژه ی تلاش در این تحقیق موجه است زیرا؛ ما علاقه من به دیدگاه کارگران هستیم تا مدیران، و تلاش می تواند بسیار مربوط به سطح بالای عملکردی شود.

تلاش خدمات، کمک به مدیران در جهت دستیابی به اهداف و نماینده ی مناسب برای عملکرد خدمت واقعی است.

ترک خدمت:

پژوهشهای صورت گرفته نشان می دهد که کاهش تعهد سازمانی کارکنان می تواند موجبات تمایل به ترک شغل را در آنان فراهم آورد. (Kim et al ۱۹۹۶, Ben-baker et al. ۱۹۹۴, Arnold ۱۹۸۲)

تعهد سازمانی، تمایل به بقا و تلاش بسیار زیاد برای سازمان و همچنین پذیرش ارزشها و اهداف سازمان می باشد. قبل از پژوهش پورتو و همکاران (۱۹۷۴)، پژوهشگران، خشنودی شغلی را به عنوان عامل اصلی ترک شغل محسوب می کردند؛ اما، پژوهش آنان نشان داد که تعهد سازمانی نیز بر تمایل به ترک شغل تاثیر می گذارد، نتیجه ای که قبل از آن حاصل نشده بود. همچنین، آنها به این نتیجه رسیدند که در مقایسه با خشنودی شغلی، تعهد سازمانی بهتر می تواند ترک شغل کارکنان را پیش بینی نماید. (Wang et al. ۱۹۹۶, Arnold et al ۱۹۸۲, Porter et al. ۱۹۷۴)

نظریه پردازان، یک مدل سه وجهی را برای تعهد سازمانی فرض می کنند (Miyer & Allen ۱۹۹۳).

در مدل سه وجهی، تعهد سازمانی از سه وجه، عاطفی، مستمر و تکلیفی یا هنجاری تشکیل یافته است. تعهد عاطفی، نشانگر وابستگی عاطفی کارکنان برای تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمانی است. همچنین تعهد مستمر شامل تعهدی است برای ادامه فعالیت در سازمان و عدم تمایل به ترک آن به دلیل زیانهایی که از ترک سازمان نصیب فرد می شود و سرانجام تعهد هنجاری شامل الزام اخلاقی مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. نتایج پژوهشها نشان می دهد که از میان مثلث تعهد سازمانی، تعهد عاطفی رابطه بیشتری با تمایل به ترک شغل دارد و با افزایش آن میزان تمایل به ترک شغل کمتر می شود (Tett et al. ۱۹۹۳).

ترک خدمت ممکن است ارادی و مربوط به عدم رضایت شغلی باشد و یا دلایل شخصی داشته باشد که از کنترل مدیر خارج است. از طرف دیگر ترک خدمت می تواند ناشی از مدرنیزه شدن کارخانه، فقدان سفارشات برای تولید، کمبود مواد اولیه و بطور کلی ناشی از وضعیت دشوار اقتصادی باشد. در چنین مواردی موضوع ترک خدمت بایستی بطور جدی مورد رسیدگی قرار گرفته و هر جا که ضرورت دارد، اقدامات اصلاحی صورت پذیرد.

۶-۱ مدل تحقیق: