





دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته‌ی مدیریت آموزشی

موضوع:

بررسی رابطه بین توانمندسازی و رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۳ تهران

استاد راهنما:

دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور:

دکتر نورعلی فرخی

استاد داور:

دکتر حمید رحیمیان

نگارش:

شهین درویشی

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس خداوندی را که ستایش او، مایه رحمت و برکت است و بی‌لطف بی‌پایان او، هیچ سرانجامی مقدر نمی‌باشد. حق تعالی را بسی شاکرم که مرا مورد لطف و عنایت خداوندیش قرار داد تا در وادی بزرگترین معرفت بشری یعنی علم، گامی هر چند ناچیز بردارم و در این مسیر از محضر انسانهایی عارف و شریف، فیض برم، انسانهایی که تمام عمرشان را وقف علم کرده‌اند.

در به ثمر رساندن این پژوهش، از مساعدت، همفکری و همدلی بسیاری از سروران و دوستان بهره‌مند بوده‌ام که بر خود لازم می‌دانم از تمامی این عزیزان تشکر و قدردانی نمایم:

در ابتدا، صمیمانه‌ترین سپاس‌ها را تقدیم استاد بزرگوار و دلسوزم، آقای دکتر عباس پور که مسئولیت راهنمایی این پایان‌نامه را برعهده داشتند و همواره در طول پژوهش، با دانش و بینش عمیق خویش، تشویق‌ها، دلگرمی‌ها و نظارت مستمرشان بر روند انجام پژوهش از آغاز تا پایان آن، مرا یاری نموده‌اند.

از آقای دکتر فرخی، که با قبول زحمت مشاوره و راهنمایی‌های اندیشمندانه خود انجام این پژوهش را برای من میسر نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

از کلیه دوستان عزیزم خانم‌ها مهدیه رضوان، بیتا محمدی و فاطمه حسینی تبار و همکاران گرانقدرم خانم منظر رزاقی و آقای محمد حسن علیزاده که در انجام این پژوهش پشتیبانم بودند، تشکر کرده و برای این عزیزان، آرزوی توفیق روزافزون و پیشرفت در تمامی مراحل زندگیشان را دارم.

در نهایت از خواهر مهربانم آذر درویشی که همواره با گشاده‌رویی پذیرای زحمت‌های فراوانم در طول زندگی و دوران تحصیل بوده‌اند، نهایت تشکر را دارم.

تقدیم به مادر دلسوز و پدر فداکارم و که در سفر پرفراز و نشیب زندگی

همواره مهر و محبتشان پشتوانه

و ربنای سبز دستانشان

توشه‌ی راهم بوده‌است

چکیده

این پژوهش به منظور بررسی رابطه بین توانمندسازی و رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۳ تهران انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش را ۶۰۰ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۳ تهران، شاغل در نواحی ششگانه تشکیل داده اند. نمونه پژوهش کلا از ۱۳۰ نفر کارکنان ستاد و نواحی ۱ تا ۵ تشکیل شده است که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای براساس ناحیه و جنسیت انتخاب شده اند. داده ها با طرح همبستگی از طریق دو پرسش نامه توانمندسازی و رضایت شغلی (*JDI*) جمع آوری گردید و فرضیه های پژوهش با محاسبه همبستگی، آزمون *T*-تک نمونه، رگرسیون چند متغیره، تحلیل واریانس یک راهه و آزمون *T* مستقل مورد آزمون قرار گرفت. نتایج نشان داد بین توانمندسازی و رضایت شغلی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. همبستگی بین آموزش ضمن خدمت، دسترسی به آمار و اطلاعات، مدیریت مشارکتی، سبک رهبری، واگذاری مسئولیت انجام کار، تشکیل تیم های کاری، جبران مالی و غیرمالی با رضایت شغلی مثبت و معنادار شده است. به عبارتی توانمندسازی و مولفه های آن قادرند رضایت شغلی را پیش بینی کنند. یافته های جانبی نشان داد که میزان آموزش ضمن خدمت، دسترسی به آمار و اطلاعات، واگذاری مسئولیت انجام کار، تشکیل تیم های کاری در ستاد و مناطق ۵ گانه شهرداری منطقه ۳ تهران در حد بالاتر از متوسط و میزان جبران مالی و غیرمالی پایین تر از حد متوسط بوده است. روابط با همکاران از مولفه های متغیر رضایت شغلی در وضعیت بالاتر از حد متوسط و مولفه دستمزد و حقوق در سطح پایین تری از حد متوسط قرار گرفته است. آموزش ضمن خدمت بیشترین تأثیر و تشکیل تیم های کاری کمترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته است. کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد رضایت بیشتری داشته اند و در نهایت میزان رضایت شغلی کارکنان از لحاظ ویژگی هایی همچون محل خدمت، سنوات خدمت و سطح تحصیلات کارکنان متفاوت بوده است.

کلید واژه ها: توانمندسازی کارکنان، رضایت شغلی کارکنان، شهرداری منطقه ۳ تهران

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

۱	مقدمه
۲۱	بیان مسئله
۲۲	اهمیت و ضرورت پژوهش
۲۴	اهداف پژوهش
۲۴	هدف اصلی پژوهش
۲۴	اهداف فرعی
۲۴	فرضیه های پژوهش
۲۴	فرضیه ی اصلی
۲۴	فرضیه های فرعی
۲۵	تعاریف مفاهیم
۲۵	تعاریف نظری
۲۵	توانمندسازی
۲۵	رضایت شغلی
۲۵	تعاریف عملیاتی
۲۵	توانمندسازی
۲۵	رضایت شغلی
۲۷	مقدمه
۲۷	مبانی نظری پژوهش

۲۹	تاریخچه توانمندسازی.....
۳۰	ضرورت و اهمیت توانمند سازی نیروی انسانی.....
۳۲	علل گرایش سازمان‌ها به توانمندسازی.....
۳۲	محرك‌های درونی.....
۳۲	بهره‌وری.....
۳۳	ایجاد تحول در سازمان.....
۳۴	امنیت شغلی.....
۳۵	محرك‌های بیرونی.....
۳۵	تاثیر فناوری بر محیط‌های کاری.....
۳۵	ضرورت انعطاف‌پذیری سازمان‌ها.....
۳۵	افزایش انتظارات مشتریان.....
۳۵	عناصر توانمندسازی.....
۳۵	اختیار.....
۳۵	منابع.....
۳۶	اطلاعات.....
۳۶	مفاهیم توانمند سازی.....
۳۶	توانمندسازی و قدرت.....
۳۶	قدرت به مثابه یک سازه رابطه ای یا چند بعدی.....
۳۷	قدرت به مثابه یک سازه انگیزشی.....
۳۷	قدرت به مثابه یک بازی با مجموع صفر.....
۳۷	قدرت به مثابه یک علاقه فردی.....
۳۷	توانمند سازی و غنی سازی شغل.....
۳۸	توانمند سازی و مشارکت کارکنان.....
۳۸	توانمند سازی و تفویض اختیار.....
۳۸	انواع توانمند سازی.....

۳۸	دام های توانمندسازی
۳۸	دامهای درونی
۳۹	دامهای بیرونی
۳۹	رویکردهای توانمند سازی
۳۹	رویکرد مکانیکی
۳۹	رویکرد ارگانیکی
۴۰	رویکرد ارتباطی
۴۰	رویکرد انگیزشی
۴۰	رویکرد شناختی
۴۱	اصول بهره وری کار و کارگر یدی
۴۲	مدلهای توانمندسازی
۴۲	مدل مک لاگان و نلیک
۴۳	مدل وگت و مارل
۴۳	مدل مالاک و کارزتد
۴۳	مدل توماس وولتهووس
۴۴	مدل باون و لاولر
۴۴	مدل آلفرد باندورا
۴۵	مدل ایده آل نولر
۴۵	مدل فورد و فوتلر
۴۶	مدل بلانچارد زیگاری و زیگاری
۴۷	ویژگی های توانمندسازی
۴۷	ویژگی های فردی و شخصیتی
۴۷	سطح تحصیلات و سابقه خدمت
۴۷	جنسیت و نژاد
۴۷	کانون کنترل
۴۸	ویژگی های ساختار اجتماعی واحد کار
۴۸	ابهام نقش

۴۹	حیطه کنترل
۴۹	دسترسی به منابع
۵۰	دسترسی به اطلاعات
۵۰	برنامه‌های توانمند سازی
۵۰	راهبرد هایی برای بهبود توانایی
۵۱	اقدامات لازم برای توانمند سازی کارکنان
۵۲	پیش‌نیازهای توانمندسازی کارکنان
۵۳	ویژگی های حرفه ای
۵۳	آموزش
۵۳	ارشاد
۵۳	شبکه‌سازی
۵۳	محیط کاری
۵۴	سبک رهبری
۵۴	استراتژیهای توانمندسازی
۵۵	استراتژی اول: افزایش آگاهی جمعی از طریق تبادل تجربیات
۵۵	استراتژی دوم: آموزش مهارت های حل مسئله
۵۵	استراتژی سوم: آموزش مهارت های پشتیبانی و تجهیز منابع
۵۶	استراتژی توانمند سازی در بستر فرهنگی ایران
۵۷	ویژگی سازمانهای توانمند
۵۹	تغییر در مسئولیتها
۵۹	تغییر در یادگیری
۵۹	نوآوری های متعهدانه
۶۱	تعریف و مفهوم رضایت شغلی
۶۳	عوامل سازنده رضایت شغلی

- ۶۶ طرز تلقی کارکنان در مورد رضایت شغلی
- ۶۷ پیامدهای رضایت شغلی
- ۶۷ انگیزش
- ۶۷ درگیری شغلی
- ۶۸ نظریه های زیربنایی رضایت شغلی
- ۶۸ نهضت روابط انسانی
- ۶۸ اتحادیههای کارگری
- ۶۹ دیدگاه رشد یا ماهیت کار
- ۶۹ رویکرد نیازها
- ۶۹ رویکرد انتظار
- ۷۰ رویکرد ارزشی
- ۷۰ رویکرد کامروایی نیاز
- ۷۰ رویکرد گروه مرجع
- ۷۱ رویکرد انگیزشی
- ۷۱ نظریه های ریزمدل
- ۷۱ نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو
- ۷۲ نظریه آلدرفر
- ۷۲ نظریه نیازهای آموخته شده مک کللند
- ۷۳ نظریه برابری و انتظار
- ۷۴ نظریه های درشت مدل
- ۷۴ نظریه دو عاملی هرزبرگ
- ۷۵ نظریه طرح هدف
- ۷۵ غنی سازی شغلی
- ۷۶ مدل‌های رضایت شغلی
- ۷۶ عوامل موثر بر رضایت شغلی

۷۷	عوامل سازمانی.....
۷۷	حقوق و دستمزد.....
۷۷	ترفیعات.....
۷۷	خط مشیهای سازمانی.....
۷۷	قدردانی.....
۷۷	هدف.....
۷۸	عوامل محیطی.....
۷۸	سبک سرپرستی.....
۷۸	گروه کاری.....
۷۸	شرایط کاری.....
۷۸	برقراری ارتباط.....
۷۹	مشارکت.....
۷۹	ماهیت کار.....
۸۰	عوامل فردی.....
۸۰	پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی.....
۸۰	تشویش.....
۸۰	غیبت کاری.....
۸۱	تأخیر در کار.....
۸۱	ترک خدمت.....
۸۱	فعالیت اتحادیه.....
۸۱	بازنشستگی زودرس.....
۸۲	پیشینه پژوهش.....
۸۲	پیشینه داخلی.....
۸۳	پیشینه خارجی.....
۸۵	جمع بندی، نقد و بررسی مبانی نظری و پیشینه ی تجربی پژوهش.....
۸۶	ارائه یک مدل پیشنهادی.....

۸۹ مقدمه
۸۹ روش پژوهش
۸۹ جامعه، نمونه و روش نمونه گیری
۸۹ جامعه پژوهش
۸۹ روش نمونه گیری
۹۰ ابزار پژوهش
۹۰ در این پژوهش جهت گردآوری دادهها از دو پرسشنامه که یکی برای سنجش توانمندسازی کارکنان و دیگری برای سنجش رضایت شغلی است استفاده شده است.
۹۰ پرسشنامه توانمندسازی
۹۰ پرسشنامه رضایت شغلی
۹۱ بررسی ویژگیهای فنی مقیاس
۹۱ پایایی مقیاس
۹۲ روایی ابزار پژوهش
۹۲ شیوه تجزیه و تحلیل
۹۲ تحلیل توصیفی
۹۲ تحلیل استنباطی
۹۴ مقدمه
۹۴ یافتههای توصیفی
۹۴ ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری
۹۴ وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت
۹۵ وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر تأهل
۹۵ وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر محل خدمت
۹۶ وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر وضعیت تحصیلات
۹۷ وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سنوات خدمت
۹۸ یافته های مبتنی بر فرضیه های پژوهش

۹۸آزمون فرضیه‌های پژوهش
۹۸فرضیه اصلی پژوهش
۹۹فرضیه های فرعی پژوهش
۱۰۲آزمونهای تکمیلی
۱۰۲آزمون T تک نمونه
۱۱۸مقدمه
۱۱۸۵-۲- خلاصه نتایج حاصل از فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش
۱۱۸۵-۲-۱- خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی اصلی پژوهش و بحث درباره آن
۱۱۹خلاصه نتایج حاصل از فرضیه‌های فرعی پژوهش
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی اول پژوهش: بین آموزش ضمن خدمت و رضایت شغلی کارکنان شهرداری
۱۱۹منطقه ۳ رابطه معنا دار وجود دارد.
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی دوم پژوهش: بین دسترسی به آمار و اطلاعات و رضایت شغلی کارکنان
۱۲۰شهرداری منطقه ۳ رابطه معنا دار وجود دارد.
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی سوم پژوهش: بین مدیریت مشارکتی و رضایت شغلی کارکنان شهرداری
۱۲۰منطقه ۳ رابطه معنا دار وجود دارد.
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی چهارم پژوهش: بین سبک رهبری و رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه
۱۲۱۳ رابطه معنا دار وجود دارد.
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی پنجم پژوهش: بین واگذاری مسئولیت انجام کار و رضایت شغلی کارکنان
۱۲۱شهرداری منطقه ۳ رابطه معنادار وجود دارد.
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی‌ی ششم پژوهش: بین تشکیل تیمهای کاری و رضایت شغلی کارکنان
۱۲۲شهرداری منطقه ۳ رابطه معنادار وجود دارد.
خلاصه‌ی یافته‌ی فرضیه‌ی فرعی هفتم پژوهش: بین جبران مالی و غیر مالی و رضایت شغلی کارکنان
۱۲۳شهرداری منطقه ۳ رابطه معنادار وجود دارد.
۱۲۳خلاصه‌ی نتایج جانبی پژوهش
۱۲۳وضعیت متغیرهای توانمند سازی در کارکنان شهرداری منطقه ۳ تهران
۱۲۴وضعیت متغیرهای توانمند سازی و رضایت شغلی در کارکنان شهرداری منطقه ۳ تهران
۱۲۴بررسی اثر ابعاد متغیر توانمند سازی بر متغیر رضایت شغلی کارکنان

۱۲۴	بررسی وضعیت رضایت شغلی کارکنان بر حسب متغیرهای دموگرافیکی
۱۲۵	بررسی روایی نتایج پژوهش
۱۲۶	نتیجه گیری کلی پژوهش
۱۲۸	محدودیت های پژوهش
۱۲۸	مشکلات اجرایی پژوهش
۱۲۹	پیشنهاد های کلی
۱۳۰	پیشنهاد های پژوهشی
۱۳۱	منابع فارسی
۱۳۵	منابع لاتین
۱۳۱	ضمائم و پیوستها

فهرست جداول

- جدول شماره ۲-۱- مقایسه فرهنگ سلسله مراتبی با فرهنگ توانمندسازی ۵۹
- جدول شماره ۲-۲- نگرش کارکنان و مدیریت در فرهنگ توانمندسازی ۴۰
- جدول شماره ۲-۳- روابط رضایت شغلی ۶۷
- جدول شماره ۲-۴- سلسله مراتب نیازها و روش‌های ارضای آن در سازمان ۷۲
- جدول شماره ۳-۱- ضرایب پایایی پرسشنامه توانمندسازی و ابعاد آن ۶۰
- جدول شماره ۳-۲- ضرایب پایایی پرسشنامه رضایت شغلی و ابعاد آن ۹۱
- جدول شماره ۴-۱- وضعیت جنسیت در نمونه مورد بررسی ۹۴
- جدول شماره ۴-۲- وضعیت تاهل در نمونه مورد بررسی ۹۵
- جدول شماره ۴-۳- وضعیت محل خدمت در نمونه مورد بررسی ۹۵
- جدول شماره ۴-۴- وضعیت تحصیلات در نمونه مورد بررسی ۹۶
- جدول شماره ۴-۵- وضعیت سنوات خدمت در نمونه مورد بررسی ۹۷
- جدول شماره ۴-۶- وضعیت سنوات خدمت در نمونه مورد بررسی ۸۱
- جدول شماره ۴-۷- همبستگی پرسون آموزش ضمن خدمت با رضایت شغلی ۹۹
- جدول شماره ۴-۸- همبستگی پرسون دسترسی به آمار و اطلاعات با رضایت شغلی ۹۹
- جدول شماره ۴-۹- همبستگی پرسون مدیریت مشارکتی با رضایت شغلی ۱۰۰
- جدول شماره ۴-۱۰- همبستگی پرسون سبک رهبری با رضایت شغلی ۱۰۰
- جدول شماره ۴-۱۱- همبستگی پرسون واگذاری مسئولیت انجام کار با رضایت شغلی ۱۰۱
- جدول شماره ۴-۱۲- همبستگی پرسون تشکیل تیم‌های کاری با رضایت شغلی ۱۰۱
- جدول شماره ۴-۱۳- همبستگی پرسون جبران مالی و غیر مالی با رضایت شغلی ۱۰۲
- جدول شماره ۴-۱۴- آزمون تی تک نمونه برای مقایسه میانگین‌های متغیر توانمندسازی و ابعاد آن ۱۰۳
- جدول شماره ۴-۱۵- آزمون تی تک نمونه متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن ۱۰۴
- جدول شماره ۴-۱۶- خلاصه‌ی مدل رگرسیون بر اساس ابعاد متغیر توانمندسازی شغلی ۱۰۵
- جدول شماره ۴-۱۷- نتایج محاسبه‌ی تحلیل واریانس آنوای یک راهه مربوط به متغیرهای پیش بین ۱۰۶
- جدول شماره ۴-۱۸- ضرایب رگرسیونی استاندارد شده و نشده متغیرهای پیش بین ۱۰۶
- جدول شماره ۴-۱۹- وضعیت متغیر رضایت شغلی در زنان و مردان ۱۰۷
- جدول شماره ۴-۲۰- آزمون تی دو نمونه مستقل متغیر رضایت شغلی در زنان و مردان ۱۰۸
- جدول شماره ۴-۲۱- وضعیت متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب محل خدمت کارکنان ۱۰۸

- جدول شماره ۴-۲۲- آنوای یک راهه وضعیت متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب محل خدمت کارکنان
 ۱۱۰.....
- جدول شماره ۴-۲۳- وضعیت توصیفی متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب سنوات خدمت کارکنان..... ۱۱۰
- جدول شماره ۴-۲۴- آنوای یک راهه وضعیت متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب سنوات خدمت کارکنان
 ۱۱۲.....
- جدول شماره ۴-۲۵- نتایج آزمون شفه متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب سنوات خدمت کارکنان..... ۱۱۲
- نمودار شماره ۴-۶- وضعیت متغیر رضایت شغلی و ابعاد در گروه‌های سنوات خدمت کارکنان..... ۱۱۳
- جدول شماره ۴-۲۶- وضعیت توصیفی متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب تحصیلات کارکنان..... ۱۱۴
- جدول شماره ۴-۲۷- آنوای یک راهه وضعیت متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب تحصیلات کارکنان
 ۱۱۵.....
- جدول شماره ۴-۲۸- نتایج آزمون شفه متغیر رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب تحصیلات کارکنان..... ۱۱۵

فهرست اشکال

- شکل شماره ۱-۲- سبک‌های رهبری و میزان توانمندسازی ۵۷
- شکل شماره ۲-۲- فرایند سازمانی توانمندسازی کارکنان ۶۰
- شکل شماره ۳-۲- مدل مفهومی رابطه توانمندسازی و مؤلفه‌های آن با رضایت شغلی ۸۶
- شکل شماره ۴-۲- چارچوب نظری پژوهش و مدل نظری پژوهش ۸۷

فهرست نمودارها

- نمودار شماره ۴-۱- وضعیت جنسیت در نمونه مورد بررسی..... ۹۴
- نمودار شماره ۴-۲- وضعیت تأهل در نمونه مورد بررسی..... ۹۷
- نمودار شماره ۴-۳- وضعیت محل خدمت در نمونه مورد بررسی..... ۹۶
- نمودار شماره ۴-۴- وضعیت تحصیلات در نمونه مورد بررسی..... ۹۷
- نمودار شماره ۴-۵- وضعیت سنوات خدمت در نمونه مورد بررسی..... ۹۸
- نمودار شماره ۴-۶- وضعیت متغیر رضایت شغلی و ابعاد در گروه‌های سنوات خدمت کارکنان
..... ۹۲
- نمودار شماره ۴-۷- وضعیت رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب تحصیلات در کارکنان..... ۱۱۶

فصل اول
کلیات پژوهش

مقدمه

سازمان‌های امروز تحت تأثیر عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود، زیر فشارهای زیادی قرار دارند. پس از سال‌ها تجربه، دنیا به این نتیجه رسیده است که اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و امور کاری خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد. منابع انسانی اساس ثروت واقعی یک سازمان را تشکیل می‌دهند. بین سرمایه انسانی و بهره‌وری در سازمان‌ها رابطه‌ای مستقیم وجود دارد (سامنی، ۱۳۹۰، ص ۱۰).

نیروی انسانی یا عامل انسانی بی تردید شریف‌ترین و مهم‌ترین و ارزشمندترین عامل و منابع مختلف تولید است. عامل انسانی در سازمان تمامی افراد و کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، متخصصین، کارشناسان، کارمندان و کارگران را در رده‌های مختلف شغلی در بر می‌گیرد (صافی و همکاران، ۱۳۸۹). سیستم توسعه منابع انسانی در هر سازمانی باید راه‌های جدیدی را برای اصلاح مدیریت نیروی کار که تأثیر مثبتی بر عملکرد و بهره‌وری کارکنان دارد به وجود آورد (چن ال. اچ^۱، ۲۰۰۳). سازمان‌های موفق در دنیا گزارش داده‌اند که از طریق کاربرد برنامه‌های توانمندسازی، توانسته‌اند بهره‌وری خود را ارتقاء دهند، زیرا توانمندسازی یعنی تقسیم قدرت مدیریت یا کارکنان که باعث عملکرد کارکنان و سازمان و در نتیجه ارتقاء بهره‌وری کارکنان می‌شود (لی یو، ام. ام، چی یو، فلووزو، ریچارد^۲، ۲۰۰۷).

یکی از عوامل بهره‌وری کارکنان، رضایت شغلی آنهاست (صافی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۲۸). بسیاری از محققان توانمندسازی را نوعی استراتژی قلمداد می‌کنند که سبب افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود و احساس شایستگی کارکنان در انجام وظایفشان می‌گردد (هلدورت و کارت وایت^۳، ۲۰۰۳؛ سیبرت و راندولف^۴، ۱۹۹۷، اوگ برو^۵، ۲۰۰۰).

رضایت شغلی یک حالت احساس مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. رضایت شغلی باعث می‌شود که بهره‌وری افزایش یافته و فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد

^۱-Chen,L-H,Liaw,S. Y&Lee

^۲-Liu,MM Anita.,Chiu,W.M.&Fellows,Richard

^۳-Holdswort &Cartwritht

^۴- Seibert,S&Randolph

^۵-Ugboro