

RELAȚII ÎNTRE TREI CATEGORII DE INDICI AI SATISFACȚIEI ÎN MUNCĂ

Ion-Andrei Popescu

Ștefan Ștefănescu

Centrul de cercetări sociologice

Centrul de calcul al Universității București

Utilizarea și fundamentarea măsurării empirice a satisfacției au devenit în ultimele două decenii subiecte de actualitate. Majoritatea cercetătorilor sînt în consens în privința naturii satisfacției, tratînd-o ca pe un corolar atitudinal. În acest sens, relația subiect-obiect include toți cei trei termeni ce dau dimensiune unei atitudini : **a.** subiectul (omul) care apreciază satisfacția sau insatisfacția relațiilor sale cu un „obiect” (munca sa, viața sa, unele aspecte particulare ale acestora etc.); **b.** un obiect al aprecierii; **c.** un criteriu sau grup de criterii conform cărora subiectul apreciază relațiile sale cu obiectul.

Opinii separate, uneori contrarii, au apărut cînd a trebuit ca analiza să evalueze semnificația acestor criterii. Principalele întrebări pe care și le pun cercetătorii domeniului sînt : *ce scot în evidență criteriile folosite? există o relație între evaluările globale și cele ce se emit în raport cu aspectele particulare ale situațiilor? și dacă există, care este raportul dintre termenii respectivi?*

Unul din domeniile în care discuțiile au fost frecvente este cel al satisfacției în muncă. Pînă în prezent s-au conturat două maniere de măsurare a satisfacției. Una estimează mai multe aspecte ale muncii — în termeni de satisfacție, bineînțeles — și apoi din reunirea lor printr-un indice global, de forma *mediei aritmetice*. Cealaltă manieră folosește o tehnică mai complexă. Valorile satisfacției cu aspectele particulare ale muncii sînt *ponderate cu importanța* pe care oamenii o atașează fiecărui aspect în parte. Astfel de indici sînt apreciați a aproxima mai corect relațiile particulare ce există între aspectele muncii, indicatorul global fiind mai suplu și reflectînd mai bine variația stării condițiilor de muncă. Unii autori susțin chiar că acele aspecte, ce sînt considerate a fi mai importante, primesc o evaluare mai polarizată — pozitivă sau negativă — pe scala satisfacției¹.

După diverse verificări, ideea acreditată de susținătorii indicilor ponderați nu a fost validată. Nu s-au găsit evidențe empirice superioare

¹ W. H. Mobley, E. A. Locke, *The Relationship of Value Importance to Satisfaction*, in „Organizational Behaviour and Human Performance”, nr. 5, 1970, p. 463—483.

prin utilizarea acestei metode și nici relațiile dintre aspectele particulare și evaluarea globală a satisfacției nu au fost prea bine clarificate ².

Cercetări mai recente au renunțat la construcția indicilor complecși, utilizând unii de factură simplă, construiți chiar numai la nivelul unui singur item (de regulă cu forma: *Avind în vedere toate aspectele muncii dv. cât de satisfăcut sînteți în raport cu ea?*). Însă acestea sînt studii efectuate pe eșantioane naționale, care au folosit satisfacția printre alte variabile, în scopul alcătuirii unor baterii de indicatori ai calității mediului de muncă ³.

Alte studii și rapoarte de cercetare, preocupate de aspecte mai particulare ale muncii — din sfera psihologiei și sociologiei organizaționale, de exemplu — folosesc de asemenea indici globali, conform uneia sau alteia dintre metodele descrise mai sus. Tendința de abandonare a ponderării scorurilor particulare de satisfacție predomină în ultimii 5—6 ani. În acest fel este ignorat, implicît, și criteriul importanței, al semnificației umane a variatelor componente ale situației de muncă. În consecință, apare o situație ce ridică probleme cercetătorilor, atît de natură teoretică, cit și metodologică. Între itemii scalelor de satisfacție întîlnite de noi, coexistă deopotrivă aspecte generale, dar și particulare, situații specifice și generice, mai apropiate dar și mai îndepărtate de conținutul propriu-zis al ideii de satisfacție în muncă. Problema este dacă între ele se poate face vreo deosebire, dacă ele „lucrează” independent sau de manieră similară.

Ceea ce încercăm în studiul nostru reprezintă tocmai o posibilă soluție la problema semnificației unor categorii de indici. În acest sens, am efectuat, cu intenție metodologică, o demarcație între anumiți itemi cu încărcătură generică, nespecificată și alții, specificați, în care se regăsesc propriu-zis aspecte concrete ale vieții de muncă. Ipoteza noastră este că acești itemi pot avea raporturi distincte cu un indice global al satisfacției, iar ca părți ale lui îl pot reprezenta în mod diferit.

Verificarea acestor supoziții a fost făcută în cadrul prelucrărilor mai complexe ale datelor unei cercetări asupra *Calității umane a muncii desfășurate în întreprinderi ale municipiului București între 1978—1979* ⁴. Eșantionul a cuprins 895 subiecți, cu caracteristici socioocupationale diferențiate.

²a. P. R. Mikes, C. H. Hulin, *Use the Importance as Weighting Component of Job Satisfaction* în „Journal of Applied Psychology”, nr. 52, 1968, p. 394—398.

b. R. P. Quinn, T. W. Mangione, *Evaluating Weighted Models of Measuring Job Satisfaction: A Cinderella Story*, 85—115, în *The 1969—70 Survey of Working Conditions: Chronicles of an Unfinished enterprise*, în „Survey Research Center”, University of Michigan, 1973.

³a. U. S. Department of Labor. Manpower Research Monograph nr. 30, *Job Satisfaction. Is There a Trend?*, 1974.

b. T. W. Mangione, R. P. Quinn, *Job Satisfaction. Counterproductive Behaviour and Drug Use at Work*, 279—81, în *The 1972—73 Quality of Employment Survey: Continuing Chronicles of an Unfinished Enterprise*, în „Survey Research Center”, University of Michigan, 1977.

⁴ Dimensiunile principale ale cercetării au fost: a. climatul organizațional; b. munca propriu-zisă; c. relațiile din grupul de muncă; d. stilul de conducere al grupurilor, precum și trei categorii de indici: satisfacție, alienare și tensiuni asociate muncii.

Itemii indicilor de satisfacție folosiți în cercetare au fost următorii :

I. Satisfacție nespecificată în muncă :

1. „Gîndindu-vă, în general, la munca dv., cu toate aspectele sale, cît de satisfăcut sînteți de ea?”
2. „Există momente în care munca dv. vă oferă satisfacții deosebit de mari?”
3. „Există momente în care aveți neazuri, neplăceri în munca dv.?”⁵

II. Satisfacție specificată în muncă :

1. „Cît de satisfăcuți sînteți de atmosfera generală din întreprindere?”
2. „Dar de modul în care funcționează organele de conducere ale întreprinderii?”
3. „Dar de colegii dv.?”
4. „De șeful dv.?”
5. „De profesiunea dv.?”
6. „De munca concretă pe care o aveți de făcut?”
7. „De veniturile obținute în raport cu munca depusă?”
8. „De promovarea dv. de pînă acum?”
9. „De perspectivele de promovare?”

Evaluările au fost făcute pe o scală în șapte trepte, pe care 7 însemna satisfacție deplină, iar 1 insatisfacție totală. Pentru fiecare clasă de itemi — satisfacție nespecificată și specificată — s-au calculat medii aritmetice. De asemenea, s-a calculat și un *indice global* al satisfacției prin media valorilor celor două categorii. Întrucît valorile particulare ale datelor nu prezintă importanță pentru argumentație, nu vom ține cont de ele, axîndu-ne doar asupra semnificației lor.

În tabelul nr. 1 am evidențiat valorile corelațiilor de ordin zero între toți itemii menționați, iar în ultimele trei coloane ale matricei am indicat corelațiile dintre ei și mediile celor două categorii, precum și valoarea indicelui global (vezi tabelul nr. 1).

După cum se poate observa din această matrice, între indicele nespecificat și cel specificat există o corelație de la moderată spre înalt. Sînt de remarcate, totodată, valorile înalte prezentate de cei doi indici în relație cu cel global, indicele global fiind media valorilor componente ale celorlalți doi indici. Ceea ce ni se pare a fi de relevat în acest context este cantitatea mare de variație comună, explicabilă în raport cu alte cercetări de același gen.

O posibilitate complementară de analiză a raporturilor dintre indici este calculul ecuațiilor de regresie dintre variabile. Am folosit pentru aceasta coeficienți de regresie normalizați (β), ce indică variația cu o abatere standard a variabilei dependente, consecutiv modificării cu o abatere standard a celei independente. Spre deosebire de coeficienții

⁵ item invers.

de regresie liniară simplă (b), care indică modificările în termenii unităților de scală, coeficienții beta aproximează mai bine dispersiile variabilelor, contribuind la punerea în evidență a unor particularități ale distribuțiilor respective.

Tabelul nr. 1

Matricea corelațiilor dintre itemii „satisfacție” și cele trei categorii de indici*

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	satisfacția generală în muncă	—	,56	,45	,38	,35	,35	,51	,63	,36	,37	,40	,87	,61	,83
2	frecvența momentelor de satisfacție profundă	—	—	,38	,25	,28	,27	,46	,51	,27	,30	,32	,90	,49	,80
3	satisfacția privind atmosfera din întreprindere	—	—	—	,60	,43	,42	,32	,42	,35	,41	,37	,47	,70	,63
4	satisfacția față de funcționarea organelor de conducere	—	—	—	—	,39	,56	,28	,41	,41	,40	,41	,35	,71	,57
5	satisfacția relațiilor cu colegii	—	—	—	—	—	,46	,46	,35	,29	,30	,29	,36	,62	,53
6	satisfacția relațiilor cu șeful	—	—	—	—	—	—	,31	,34	,32	,34	,37	,35	,65	,54
7	satisfacția în profesie	—	—	—	—	—	—	—	,60	,33	,33	,26	,55	,61	,64
8	satisfacția în munca concretă	—	—	—	—	—	—	—	—	,37	,37	,37	,67	,67	,73
9	satisfacția privind veniturile	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,56	,55	,35	,70	,56
10	satisfacția privind promovarea deplină în prezent	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,65	,38	,74	,60
11	satisfacția privind perspectivele de promovare	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,40	,73	,61
12	indice nespecificat	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,62	,92
13	indice specificat	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,87
14	indice global	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

* Față de configurația inițială, se remarcă eliminarea itemului „frecvența momentelor de necazuri, neplăceri în muncă”. Această operație a fost dictată de o oarecare anomalie prezentă în corelațiile pe care le întreținea acest item cu ceilalți. Îndepărtarea sa din matrice a oferit unele îmbunătățiri situației generale: a. creșterea valorilor coeficienților de corelație a indicelui nespecificat — medie a celor 2 itemi rămași — în raport cu itemii indicelui specificat și, prin aceasta, creșterea valorilor coeficientului de corelație între indicele specificat și cel nespecificat; b. o creștere sensibilă a cantității de variație comună a indicelui nespecificat și a celui global.

Să urmărim valorile coeficienților regresiei celor 2 indici particaliari asupra indicelui global de satisfacție ca variabilă dependentă:

$$y = ,62 x_{12}, \quad (1)$$

$$y = ,49 x_{13}, \quad (2)$$

unde

y — indicele global (x_{14} în matricea de corelație, tabelul 1),

x_{12} — indicele nespecificat,

x_{13} — indicele specificat.

În condițiile în care variabila dependentă este constantă, indicele global și valorile coeficienților (β) ale ecuațiilor de regresie ale fiecărui item component sînt următoarele :

I. pentru satisfacția nespecificată

$$1. \text{ satisfacția generală în muncă } y = ,53 x_1 \quad (3)$$

$$2. \text{ frecvența momentelor de satisfacție profundă în muncă } y = ,60 x_2 \quad (4)$$

II. pentru satisfacția specificată

$$1. \text{ satisfacția privind atmosfera din întreprindere } y = ,16 x_3 \quad (5)$$

$$2. \text{ satisfacția privind modul în care funcționează organele de conducere din întreprindere } y = ,15 x_4 \quad (6)$$

$$3. \text{ satisfacția privind relațiile cu colegii } y = ,14 x_5 \quad (7)$$

$$4. \text{ satisfacția relațiilor cu șeful direct } y = ,16 x_6 \quad (8)$$

$$5. \text{ satisfacția față de propria profesie } y = ,13 x_7 \quad (9)$$

$$6. \text{ satisfacția față de munca concretă depusă } y = ,14 x_8 \quad (10)$$

$$7. \text{ satisfacția privind veniturile în raport cu munca } y = ,17 x_9 \quad (11)$$

$$8. \text{ satisfacția în raport cu promovarea de pînă acum } y = ,19 x_{10} \quad (12)$$

$$9. \text{ satisfacția față de perspectivele de promovare } y = ,20 x_{11} \quad (13)$$

Ce semnificație au aceste date? În privința regresiilor indicilor particulari asupra indicelui global, se remarcă valoarea crescută a coeficientului normalizat al indicelui nespecificat ($\beta = ,62$), ceea ce indică o contribuție mare la explicarea variației indicelui global. Dacă ținem seama de faptul că acesta este compus doar din doi itemi, față de cei 9 ai indicelui specificat, comparația valorilor evidențiază în mod specific influența satisfacției nespecificate. În dreptul fiecărui item se poate vedea contribuția specifică pe care a adus-o variația indicelui global.

Și pentru că ne-am axat asupra capacității diferențiate de influență a celor 2 indici componenți ai măsurii globale, am alcătuit o matrice de corelații în care am introdus valorile estimărilor făcute de subiecți asupra dimensiunilor principale ale obiectului cercetării (climat organizațional, munca propriu-zisă, relațiile din grupul de muncă, stilul de conducere al grupurilor, alienare, tensiuni asociate muncii), precum și un grup de indici de satisfacție privind viața, similari ca structură cu cei folosiți mai sus : nespecificat, specificat, global.

Din tabelul nr. 2, observăm tendința de creștere a valorilor coeficienților indicelui specificat în dreptul estimărilor principalelor dimensiuni (vezi tabelul nr. 2). Chiar și în dreptul situațiilor negative situația este asemănătoare (alienare, tensiuni asociate muncii), fapt ce indică relația mai directă între cuantumul influențelor negative și estimarea, în termeni nespecificați ai satisfacției. *Ce rezultă de aici?* Semnificația este suficient de clară : indicele specificat „lucrează” mai bine cînd se iau în considerare aspecte concrete ale situațiilor (de muncă, de viață etc.).

Tabelul nr. 2

Matrice de corelații între indicatorii de satisfacție și principalele dimensiuni ale obiectului cercetării

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	satisfacția nespecificată în muncă	—	,62	,92	,45	,58	,57	,35	,40	,39	,41	—	,11	—	,02
2	satisfacția specificată în muncă	—	—	,87	,50	,56	,59	,61	,70	,48	,59	—	,17	—	,08
3	satisfacția globală în muncă	—	—	—	,52	,63	,64	,52	,59	,48	,54	—	,15	—	,05
4	satisfacția nespecificată privind viața	—	—	—	—	,59	,91	,28	,36	,30	,29	—	,06	—	,12
5	satisfacția specificată privind viața	—	—	—	—	—	,87	,29	,38	,30	,37	—	,05	—	,05
6	satisfacția globală privind viața	—	—	—	—	—	—	,32	,41	,34	,37	—	,06	—	,10
7	stil de conducere	—	—	—	—	—	—	—	,55	,36	,49	—	,22	—	,01
8	climat organizațional	—	—	—	—	—	—	—	—	,43	,50	—	,18	—	,09
9	munca propriu-zisă	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,39	—	,14	—	,16
10	relațiile din grupurile de muncă	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,21	—	,10
11	tensiuni asociate muncii	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	,42
12	alienare	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Punând în relație acum cele trei categorii de indici ai satisfacției în muncă și satisfacția în viață (indicele global), coeficienții (β) ai ecuațiilor de regresie arată astfel :

$$y = ,63 x_{12}, \quad (14)$$

$$y = ,52 x_{13}, \quad (15)$$

$$y = ,60 x_{14}, \quad (16)$$

unde e

- y — indicele global al satisfacției privind viața ;
- x_{12} — indicele nespecificat al satisfacției în muncă ;
- x_{13} — indicele specificat al satisfacției în muncă ;
- x_{14} — indicele global al satisfacției în muncă.

Constatăm, din nou, valoarea explicativă mai mare a indicelui nespecificat, evidență ce ne conduce la conturarea sumară a unor concluzii asupra structurii indicatorilor de satisfacție și ale relațiilor interne ale acestora.

În interiorul categoriei indicilor de satisfacție se pot deosebi două clase distincte : **a.** indici generali, *nespecificați*, care rezumă experiența sintetică a oamenilor față de un grup de situații (muncă, viață ș.a.) ; **b.** indici *specificați*, particulari, cu referiri concrete la anumite dimensiuni ale situației respective. Din ilustrațiile studiului nostru s-au obținut date relevante privind diferențele de structură între cele două clase de indici. Raporturile dintre părți și întreg (indicele global) au conotații ce pot fi manipulate conform cu intențiile cercetării. Astfel, dacă *indicii nespecificați* aproximează mai bine estimările *absolute* ale stării satisfacției,

ei pot fi folosiți cu eficiență crescândă când obiectul studiului este măsurarea valorii satisfacției. Forma și amplitudinea distribuției satisfacției este bine reprezentată de către indicii specificați. Dacă cercetarea intenționează să găsească *cauzele variației stării de satisfacție*, este de preferat a se folosi categoria indicilor specificați ce ilustrează nuanțat contribuția diferitelor particularități procesuale la variația generală a satisfacției. Indicele global, așa cum a fost folosit în cercetarea noastră, este în măsură a surprinde variațiile ambelor sale componente. Este recomandabil de a utiliza această formă de evaluare numai atunci când cercetătorul nu cunoaște interacțiunea diverselor aspecte care compun situația investigată.