

EVALUAREA CARACTERULUI PROBLEMATIC AL SITUAȚIILOR SOCIALE

Dumitru Sandu

Laboratorul de studii și cercetări sociologice

1. Diagnoză

Sociologul este frecvent confruntat cu întrebări referitoare la conținutul și gravitatea situațiilor sociale. Răspunsul la astfel de întrebări este fondat pe informații subiective — estimări ale membrilor grupului în legătură cu factorii care frânează realizarea obiectivelor sau funcțiilor grupului — și „obiective” — referitoare la comportamente, caracteristici ale persoanelor dintr-un grup, ale mediului în care aceștia își desfășoară activitatea, performanțele acestora etc.

În mod normal, *recomandările făcute pentru soluționarea problemelor sociale trebuie să fie bazate pe informații de ambele tipuri*. În desfășurarea unei cercetări de acest gen apare o serie întreagă de probleme legate de construirea modelului conceptual al investigației, de modul de înregistrare nedistorsionată a unor comportamente sau opinii, de prelucrarea datelor, de corelarea informațiilor obiective și subiective, de găsirea unui limbaj adecvat pentru comunicarea cu beneficiarul cercetării etc.

Dintre aceste probleme reținem pentru analiză pe cea referitoare la *modul de prelucrare și interpretare a evaluărilor* făcute de către subiecții unei anchete, asupra calității diferitelor aspecte ale situației sociale în care ei își desfășoară activitatea. În încercarea de a determina științific tipul de mentalitate de grup („evaluările colective”) în legătură cu o anumită situație socială, trebuie găsite *modalități de a trasa „granice” între evaluările care consideră că o situație socială este negativă („foarte proastă”), normală sau pozitivă („foarte bună”)*.

Înainte de a trece la propunerea unor alternative tehnice de soluționare a problemei se impun precizări în legătură cu itemii de evaluare. Aprecierea unei situații date se face în funcție de anumite criterii, norme, mai mult sau mai puțin conștientizate. La rîndul lor, criteriile de evaluare pot fi mai mult sau mai puțin identificate cu trebuințele, aspirațiile celor care fac evaluarea. Prin itemi de satisfacție de tipul „cît de satisfăcut sinteți de...” se obțin evaluări ale căror criterii au o încărcătură subiectivă maximă. Calitatea aspectelor reale ale situației sociale este apreciată în funcție de calitatea dorită, definită la rîndul ei în legătură cu norme, valori sau trebuințe personale sau de grup.

O altă categorie de evaluări se obține prin criterii care solicită aprecieri, fără a mai sugera însă folosirea unor criterii de apreciere legate de trebuințele sau aspirațiile proprii (de tipul „cum apreciați calitatea condițiilor dumneavoastră de muncă?”). Ipoteza cu care lucrăm este că și în cazul acestor evaluări subiectul folosește criterii personale, în răspunsurile sale aparent „neutre” fiind în fapt „proiectată” și o anumită stare de satisfacție în legătură cu calitatea aspectului apreciat.

Cercetătorul încearcă să construiască un model al evaluării colective a unei situații sociale fie solicitînd *aprecieri globale asupra întregii situații*, fie prin agregarea evaluărilor referitoare la diferitele aspecte particulare ale acelei situații.

Construirea unor indici prin agregarea evaluărilor „particulare” (în legătură cu aspecte particulare ale unei situații date) este bazată pe ipoteza că între evaluările particulare (e_i) și evaluarea globală (E) există o relație de interacțiune ($e_i \rightarrow E$), datorită căreia, din punct de vedere metodologic, fiecare din estimările particulare poate fi considerată ca aproximare a estimării globale, iar valoarea agregată din valori e_i poate fi considerată drept aproximare a E .

Între evaluările particulare pot fi constatate *fenomene de covariație*. Factorii care pot explica aceste fenomene sînt:

- a. interacțiunea dintre aspectele obiective (O_i) corespunzătoare diferitelor evaluări;
- b. interacțiunea sau identitatea dintre criteriile de evaluare (C_i);
- c. retroacțiunea evaluării globale (E) asupra celor particulare (e_i);

d. fenomene de iradiere psihosocială, de schimbare a unor evaluări sub influența altora, fără ca între suporturile lor obiective sau normative să existe interacțiuni, sau

e. acțiunea combinată a doi sau mai mulți dintre factorii anterior menționați.

Astfel formulate, distincțiile sînt foarte analitice; într-o abordare mai operațională se poate vorbi de un *suport obiectiv* al relațiilor dintre evaluări (factorul *a*) și de un *suport subiectiv-normativ* (factorii *b*, *c*, *d*).

Modelul de lucru dominant în prezent, în acest domeniu, ar putea fi caracterizat pe scurt astfel:

- membrilor unui grup social dat (în totalitate sau numai în parte, selectați într-un eșantion) li se solicită opinii, evaluări în legătură cu calitatea diferitelor aspecte ale mediului lor de activitate;

- pe fiecare dintre itemii folosiți pentru evaluare, sau pe indicii agregați din acești itemi se determină valorile medii;

- presupunind că scalarea răspunsurilor a fost făcută „direct”, notînd cu scor maxim evaluarea de maxim pozitiv și cu scor minim evaluarea de minim negativ, se consideră că itemii (indicii) cu valori medii minime semnifică domeniile problematice din viața grupului respectiv.

O primă întrebare sesizată și dezbătută în literatura de specialitate se referă la modul de alegere a punctelor de pe scala de evaluare în funcție de care se face demarcația între răspunsurile care indică și cele care nu indică stări problematice, precum și demarcația între probleme cu grade diferite de gravitate.

Înainte de a intra în dezbaterile acestui aspect, considerăm că este important să precizăm în ce măsură valorile medii ale itemilor de evaluare pot fi semnificative, prin ele însele, pentru caracterul problematic al unei situații sociale.

Modelul de analiză la care ne-am referit anterior implică un răspuns afirmativ la această întrebare: este suficient să cunoaștem valoarea medie a evaluării în legătură cu un aspect al situației de muncă pentru a aprecia dacă este sau nu problematic în acel grup, din perspectiva membrilor grupului respectiv.

Un atare mod de lucru este justificat numai în ipoteza că toate aspectele situației de muncă au o importanță egală pentru membrii grupului respectiv. Sau, ca să luăm un exemplu, dacă într-un grup de muncă se acordă importanță egală calității stilului de conducere al șefului direct și calității relațiilor cu colegii, iar în legătură cu cel de-al doilea aspect nivelul satisfacției este mai mic decît în raport cu primul, situîndu-se la extrema negativă a scalei de satisfacție, atunci este justificat să se aprecieze (de către cercetător) că în grupul respectiv calitatea relațiilor cu colegii este un aspect problematic, în mai mare măsură decît calitatea stilului de conducere. Foarte frecvent ipoteza importanței egale a aspectelor situației de muncă sau nu este supusă verificării, sau nu este luată în considerație în evaluarea caracterului problematic al unui domeniu.

Dacă ne plasăm în cazul în care se urmărește îmbunătățirea performanțelor umane ale unei întreprinderi, în sensul unei mai bune adecvări a situației de muncă la cerințele și aspirațiile personalului, atunci diagnoza și acțiunile propuse de cercetător nu pot fi elaborate decît în baza unor ipoteze (mai mult sau mai puțin valide) în legătură cu tipul de model causal care guvernează relațiile dintre O , C , e și E . Pentru a spori nivelul mediu al satisfacției în muncă (variantă specifică a evaluării globale) se va acționa diferit, în funcție de tipul de structură causală.

2. Ipoteze

Situațiile sociale sînt cu atît mai problematice, pentru un grup social dat, cu cît procesele și fenomenele care se desfășoară la nivelul lor au în mai mare măsură consecințe negative asupra funcționalității grupului respectiv.

Prin analiza evaluărilor pe care membrii unui grup le fac în legătură cu calitatea situației sociale în care se acționează, se pot detecta domeniile problematice, percepute ca atare la nivelul conștiinței de grup.

O astfel de analiză poate fi desfășurată în principal, în baza ipotezei că un aspect dat al situației sociale este cu atît mai problematic cu cît (a) valoarea medie a itemului de evaluare ($\bar{x}_i$) este mai mică (presupunînd că scalarea a fost făcută direct, acordînd scor maxim evaluării de maxim pozitiv și scor minim evaluării de minim negativ) și cu cît (b) gradul de covariație a unui item de evaluare i , în raport cu alți itemi de evaluare ($j, k, \dots$) este mai mare.

Prima parte a ipotezei (a) se referă, deci, la aspectul cantitativ al evaluării, la gradul de acord sau dezacord pe care subiectul îl manifestă în raport cu o anumită situație. Cea de a doua parte a ipotezei este legată de ideea de structurare a evaluărilor particulare, de modul în care acestea relaționează între ele.

Pentru a preciza în mai mare măsură sensul acestei componente a ipotezei, să presupunem cazul în care o evaluare (i) este puternic corelată cu un set de evaluări (j, k, ... n), dată fiind interacțiunea dintre aspectele obiective corespunzătoare lor. De exemplu, evaluarea șefului direct este strins corelată cu evaluările emise asupra organizării muncii, șanselor de promovare și climatului de muncă, pentru că, realmente, calitatea conducerii exercitate de șef influențează asupra tuturor acestor aspecte. Într-un astfel de caz, aprecierile făcute de persoanele anchetate au o puternică valoare cognitivă, reflectând relativ bine o situație de fapt. Comportamentul șefului direct apare astfel ca un domeniu de primă importanță în acțiunea de ameliorare a situației sociale. În general se poate spune deci că o variabilă dată este cu atât mai importantă pentru o situație socială cu cât prin controlarea ei se pot controla, indirect, mai multe variabile specifice acelei situații. Componenta (b) a ipotezei noastre de lucru este derivată din această premisă. Chiar dacă o evaluare are o poziție centrală într-o structură de evaluări particulare nu datorită suportului ei obiectiv, ci datorită celui subiectiv-normativ, ipoteza rămâne valabilă. Acțiunea directă asupra respectivei evaluări (cu „poziție centrală”) poate duce la ameliorarea evaluării globale în legătura cu situația de muncă.

3. Tipologia itemilor de evaluare

În funcție de cele două componente ale ipotezei enunțate, itemii de evaluare pot fi clasificați conform schemei prezentate în tabelul 1.

Tabelul 1

Tipuri de itemi de evaluare și domeniile corespunzătoare lor

Grad de covariație a itemilor	Itemi de evaluare cu valoare medie:	
	MICĂ** (evaluări negative) $\bar{x}_i < (\bar{x} - t.s/\sqrt{n})$	MARE (evaluări pozitive) $\bar{x}_i > (\bar{x} + t.s/\sqrt{n})$
mare* $h_i > (\bar{h} + t.s/\sqrt{n})$	A. DOMENII PROBLEMATICE „ACTIVE”	D. DOMENII „ACTIVE” DE SATISFACȚIE (cu evaluări pozitive)
medie (h_i cuprins în intervalul de încredere al $\bar{h}$)	B. DOMENII PROBLEMATICE CU INFLUENȚĂ MEDIE (asupra altor domenii)	E. DOMENII DE SATISFACȚIE (de evaluări pozitive) CU INFLUENȚĂ MEDIE (asupra altor domenii)
mică $h_i < (\bar{h} - t.s/\sqrt{n})$	C. DOMENII PROBLEMATICE „IZOLATE” (cu influență redusă asupra altor domenii)	F. DOMENII „IZOLATE” DE SATISFACȚIE (de evaluări pozitive, cu influență redusă asupra altor domenii)

* h_i — valoarea contribuției itemului i la toți factorii principali determinați printr-o analiză Hotelling; $\bar{h}$ — valoarea medie a seriei h_i ; s — abaterea standard a seriei h_i ; n — numărul de itemi de evaluare; t — statistică ale cărei valori sînt date în tabele pentru probabilități de eroare și grade de libertate specifice;

** $\bar{x}_i$ — valoarea medie a itemului de evaluare (i);

$\bar{x}$ — media seriei $\bar{x}_i$.

Clasificarea este deosebit de utilă din punct de vedere practic întrucât:

- pentru domeniile problematice de tip A, B și C se impun acțiuni de ameliorare a situației; de primă urgență este acțiunea în domeniile de tip A;
- pentru domeniile de tip D, E și F se impun acțiuni de menținere a situației bune. În primul rînd, în legătură cu domeniile de tip D este important să fie menținute condițiile care

duc la evaluări pozitive, deoarece acestea sînt domenii cu poziții centrale în structura globală a evaluării situației sociale.

Tipologia prezentată a implicat o operație de reducere: s-a renunțat la itemii cu valoare apropiată de cea a centrului scalei, respectiv itemii cu valori medii plasate între limitele intervalului de încredere corespunzător pentru $\bar{x}$. Renunțarea este motivată de semnificația ambiguă a acestei categorii de itemi: nu știm în ce măsură plasarea lor în apropierea centrului scalei reflectă opinia că aspectul evaluat este de calitate medie sau lipsa unei opinii, lipsa unei valorizări cristalizate în grup în legătură cu obiectul care trebuie evaluat.

Pentru clasificarea itemilor de evaluare din punct de vedere al valorii lor medii propunem următoarea tehnică de lucru:

a. fiind dată seria de valori medii a itemilor de evaluare ($\bar{x}_i$) se calculează media acestor valori ($\bar{x}$); (condiție de realizare a operației: coeficientul de variație al seriei $\bar{x}_i$ să nu fie foarte mare, aproximativ $V\bar{x}_i < 60\%$).

b. Se calculează intervalul de încredere* corespunzător mediei ($\bar{x}$), cu un risc de eroare de 0,05.

c. Se consideră ca itemi cu valoare medie „mare” (în ipoteza că scalarea s-a făcut direct, acordînd un scor mare pentru evaluări pozitive și mic pentru cele negative), cei pentru care $\bar{x}_i > (\bar{x} + t \cdot s/\sqrt{n})$, iar ca itemi cu valoare „mică”, cei pentru care $\bar{x}_i < (\bar{x} - t \cdot s/\sqrt{n})$.

Am optat, deci, pentru o schemă de clasificare a nivelului mediu a itemilor de evaluare, folosind un procedeu standard care duce la un gen de „scală cu puncte mobile”: centrul acestei scale variază de la o situație la alta, fiind identic cu media seriei de medii $\bar{x}_i$, iar „metrul” folosit pentru măsurare depinde în primul rînd de mărimea abaterii standard (s) calculată pentru seria $\bar{x}_i$. Dacă în analize se folosește un număr diferit de itemi de evaluare, atunci metrul respectiv va fi diferit și în funcție de acest criteriu (= cantitatea $t/\sqrt{n}$).

Alegerea procedurii tehnice la clasificare derivă din ipoteza pe care o adoptăm în legătură cu natura fenomenului și a tehnicilor de măsurare utilizate, care preced această fază a analizei: scalele folosite pentru a culege aprecieri nu au un „punct zero absolut”, cu alte cuvinte considerăm că scorul „1” cu care noi codificăm satisfacția minimă (pentru a lua tipul de evaluare cu maximum încărcătură subiectivă) are semnificații diferite de la un grup la altul; este de așteptat că fie astfel deoarece nivelul evaluării în genere, al satisfacției în speță are o componentă normativă, ea însăși variabilă de la un grup la altul. Cît de variabilă este această componentă, nu se poate aprecia în general ci, cel mult, cu un efort metodologic considerabil, de la caz la caz. Altfel spus, scalele folosite pentru culegerea datelor sînt scale „de intervale” (fără punct zero absolut și cu intervale egale) sau ordinale, dar nu „de proporții” (ratio scales).

Implicația metodologică a acestei premise este clară: dacă vrem să comparăm serii de date (respectiv de valori $\bar{x}_i$) care sînt măsurate în unități diferite (în cazul nostru diferențele fiind date de componenta subiectivă a evaluărilor), atunci trebuie să găsim o nouă unitate de măsură comună. În procedeul pentru care am optat această unitate de măsură este definită, în esență, de un multiplu al abaterii standard ($t \cdot s/\sqrt{n}$).

În concordanță cu premisele teoretice, expuse în prima parte a analizei, fiecare din valorile $\bar{x}_i$ constituie o aproximare a nivelului mediu al evaluării globale. Dacă am dispune de toate evaluările unei situații sociale, din toate punctele de vedere posibile, atunci este posibil că prin agregarea lor vom ajunge la cea mai bună măsură a estimării globale; în fapt, prin cercetare se obține numai o parte din aceste evaluări; corespunzător, valoarea $\bar{x}$ construită în baza unor date de selecție („eșantionul” de evaluări $\bar{x}_i$) aproximează valoarea din populația de bază, respectiv media constituită în funcție de toate evaluările particulare posibile. Dacă desemnăm acest tip de medie „teoretică” prin X , atunci se poate formula mai precis: $\bar{x}$ este o aproximare a X . Intervalul de încredere ($\bar{x} \pm t \cdot s/\sqrt{n}$) indică intervalul în care, cu o probabilitate de eroare dată, se înscrie X . Decurge de aici că estimările particulare care au de exemplu $\bar{x}_i >$ limita superioară a intervalului de încredere, sînt semnificativ mai mari decît media teoretică a tuturor estimărilor posibile. În schimb, despre estimările cu media $\bar{x} < \bar{x}_i < (\bar{x} + t \cdot s/\sqrt{n})$ nu se poate spune că sînt sigur mai mari decît X .

În cazul în care eșantionul $\bar{x}_i$ este mare ($n > 50$ sau, în cel mai sigur caz, $n \geq 120$) se poate lua ca unitate de măsură pentru elaborarea scalei de clasificare un alt multiplu al abaterii standard a seriei (respectiv 1,96 sau 2,58 etc.).

* Pentru cazul în care seria $\bar{x}_i$ are $n \leq 30$, intervalul de încredere este dat de formula $\bar{x} \pm t \cdot s/\sqrt{n}$; pentru cazul $n > 30$, se folosește în locul statisticii t , statistica z , ambele date în tabele statistice, conform riscului de eroare ales și numărului de grade de libertate = $n-1$.

Evident, itemii incluși în analiză trebuie să satisfacă și condiția unei *completitudini logice*, în sensul de a se referi la totalitatea sau la principalele domenii ale situației pe care o caracterizează. De asemenea, se cere ca ei să fie *distribuiți în număr relativ egal* pe dimensiunile corespunzătoare domeniilor situației.

Revenind la punctul de plecare al acestui studiu, menționăm că dacă cercetătorul adoptă o altă ipoteză în legătură cu fenomenele de evaluare socială, considerând că acestea pot fi măsurate pe scale de proporții, cu punct zero absolut, atunci și tehnica de clasificare a itemilor poate fi alta: anume, în locul unei „scale cu puncte mobile” de tipul celei folosite de noi, se poate lucra cu o scală cu puncte fixe*. Dacă ipoteza unui punct zero absolut nu se verifică, atunci schemele de clasificare cu puncte fixe pot duce la clasificări cu risc mare de artificialitate. Un astfel de risc este mult mai mic în cazul folosirii unor scheme de clasificare cu puncte mobile, în acest caz înfirmarea ipotezei de bază („fenomenele de evaluare socială nu au un punct zero absolut”) nu afectează cu nimic centrul scalei de clasificare și mărimea intervalelor ei. Din punctul de vedere al scalei cu puncte mobile, un punct zero absolut în evaluările sociale nu este decât unul dintre multiplele puncte de la care poate începe o evaluare socială.

Pornind de la aceste premise, apreciem că utilizarea scalei cu puncte mobile este indicată în special când se pune problema comparării unor evaluări elaborate în contexte socio-culturale diferite; lucrând cu o scală cu puncte fixe, riscul de a obține clasificări necomparabile este mult mai mare în acest caz. Pentru cazurile în care contextele socio-culturale, grupurile comparate, nu diferă substanțial din punct de vedere al componentei normative a evaluărilor, rezultatele date de cele două tipuri de scale pot fi foarte apropiate.

Desigur, există și alte procedee de clasificare a variabilelor de evaluare, din punct de vedere al tendinței lor centrale. De exemplu, în condițiile în care seria de valori $\bar{x}_i$ are un coeficient de variație $V > 60\%$, atunci media mediilor ($\bar{\bar{x}}$) nu mai este o măsură adecvată a tendinței centrale. În astfel de cazuri, se poate folosi pentru clasificare indicele opiniei majoritare (M)**.

Pentru clasificarea itemilor din punct de vedere al gradului lor de covarianță, există, de asemenea, mai multe procedee, bazate, în esență, pe analiza de corelație.

Astfel, se poate considera că un item de evaluare i este cu atât mai corelat cu ceilalți itemi de evaluare j, k, l , cu cât corelația multiplă $R_{i,j,k,l}$ este mai mare, sau cu cât contribuția variabilei i la toți factorii principali, determinați cu ajutorul unei analize de tip Hotelling, este mai mare etc. Lucrând cu acest al doilea procedeu, am adoptat, așa cum decurge din tabelul 1, aceeași tehnică de „segmentare” a variabilei ca și în cazul clasificării itemilor din punct de vedere al valorii lor medii.

4. Un indice de evaluare a caracterului problematic al situațiilor sociale (ECP)

Din clasificarea făcută în tabelul 1 rezultă că domeniile cele mai problematice în conștiința grupului analizat sînt cele din cadrantul A, în ordinea descrescîndă a caracterului problematic urmînd cele din B și din C.

Ierarhizări pot fi făcute însă și între itemi, în interiorul fiecăruia dintre aceste trei cadrane, construind un indice al interacțiunii dintre nivelul mediu al evaluării și capacitatea ei de a fi în raport de covarianță cu alte evaluări.

Dacă notăm acest „indice al evaluării caracterului problematic” cu ECP, atunci, conform ipotezei de bază a analizei (formulată în cel de-al doilea subcapitol al studiului) și utilizînd simbolurile precizate deja, expresia sa formală va fi:

$$ECP = (x_{i \max} / \bar{x}_i) \cdot h_i.$$

Simbolul nou introdus $x_{i \max}$ se referă la valoarea maximă pe care o poate lua itemul, pe scala cu care este măsurat (de exemplu, dacă scalarea este directă și se notează cu 5 satisfacția maximă, iar cu 1 satisfacția minimă, atunci $x_{i \max}$ este egal cu 5).

* Cătălin Zamfir, *Schema de evaluare a datelor absolute, SEDA*, „Viitorul social”, nr. 1, 1980.

** $M = (p_+ - p_-) \cdot (100 - p_0) / 100$, unde:

p_+ — procentul persoanelor care exprimă o opinie (evaluare) pozitivă;

p_- — procentul persoanelor care exprimă o opinie (evaluare) negativă;

p_0 — procentul persoanelor fără opinie (sau situate în centrul scalei de evaluare);

M — variază între +100, pentru $p_- = 0$ și $p_0 = 0$ și -100, pentru $p_+ = 0$ și $p_0 = 0$; bsența unei opinii este constatată în cazul în care $M = 0$, pentru $p_+ = p_-$.

Introducerea valorii x_i max la numărător a fost făcută în vederea asigurării comparabilității între indicii calculați pentru itemi, măsurați prin scale cu număr diferit de trepte. Ceea ce contează, deci, nu este valoarea medie absolută a itemului i , ci valoarea sa medie relativă la tipul de scalare folosit, la valoarea maximă posibilă a scalei.

În baza acestei formule, componenta cea mai problematică a situației de muncă este cea pentru care itemii de evaluare au medii mici și un grad maxim de covarianță cu alți itemi. Cu cât un item de satisfacție, de exemplu, se situează mai spre extremitatea de insatisfacție a scalei și cu cât variația sa poate influența în mai mare măsură variația celorlalți itemi de satisfacție, cu atât domeniul corespunzător poate fi considerat ca fiind mai problematic pentru funcționalitatea grupului respectiv. Invers, cu cât valoarea medie a unui item se situează mai aproape de centrul scalei de satisfacție globală ($\bar{X}$) și cu cât covarianța sa multiplă este mai redusă, cu atât domeniul corespunzător poate fi considerat ca fiind mai puțin problematic.

În cazul în care valorile medii ale itemilor de satisfacție sînt foarte diferite între ele ($\bar{V}_{x_i} > 60\%$) atunci indicele poate fi calculat folosind indicele opiniei majoritare (M), menționat deja. În această variantă, respectînd aceleași ipoteze de lucru,

$$ECP' = (100 - M) \cdot h.$$

Insistăm asupra faptului că valorile ECP nu dau o ierarhie a caracterului problematic al diferitelor aspecte ale situațiilor sociale decât în interiorul fiecăruia dintre cele trei cadrane, corespunzătoare evaluărilor negative, din tabelul 1 (A, B, C).

În stadiul de față, de cunoaștere și de experimentare, tipologia elaborată în tabelul 1 este instrumentul de lucru principal pe care îl propunem, indicele ECP avînd o valoare secundară. Perfecționarea sa implică o mai bună cunoaștere a relației dintre nivelul mediu al unei evaluări și corelarea ei multiplă cu alte evaluări sociale. Pe baza unei astfel de cunoașteri se va putea proceda la o pondere corespunzătoare a componentelor ECP .

5. Un exemplu de utilizare a tipologiilor itemilor de evaluare și a indicelui ECP

Pentru exemplificare, folosim datele rezultate dintr-o cercetare efectuată pe un esantion de 185 proiectanți cu studii superioare din cadrul ISLGC*. În tabelul 2 sînt prezentate valorile indicilor ECP și datele necesare pentru clasificarea itemilor de evaluare, conform criteriilor menționate în tabelul 1.

Deoarece atât seria $\bar{x}_i$ cit și seria h_i au coeficienți de variație de valori acceptabile, am putut adopta drept centru al scalelor de clasificare („cu puncte mobile”) valorile lor medii, respectiv $\bar{x}$ și $\bar{h}$.

Conform formulelor indicate (3) au rezultat următoarele intervale de încredere, la un coeficient de eroare de 0,05: pentru media mediilor itemilor de satisfacție $2,6 < \bar{x} < 3,31$; pentru media indicilor h_i , $2,54 < \bar{h} < 2,94$.

Aplicînd datelor din tabelul 2 criteriile de elaborare a tipologiilor prezentate în tabelul 1, rezultă tipologia itemilor de evaluare folosiți în cazul cercetării din ISLGC (tabel 3).

Domeniile cele mai problematice sînt, deci, participarea la decizii (în cadranele A și B) și condițiile de informare profesională (cadrant A); în al treilea rînd urmează condițiile fizice de muncă din unitate (cadrant C și parțial cadran B).

Dintre dimensiunile analizate ale participării la decizie, cea care contează cel mai mult, se pare, pentru starea de spirit a personalului investigat este participarea la luarea deciziilor referitoare la modul de distribuire a proiectelor pe oameni (item 20, aflat în cadranul 1 pe primul loc cu un indice $ECP = 6,67$, față de informarea profesională care este situată în același cadran și are un indice $ECP = 5,73$). În al doilea rînd, pentru ameliorarea imaginii grupului de specialiști în legătură cu calitatea umană a mediului lor de muncă rezultă că este important să fie luate măsuri în domeniul optimizării condițiilor de informare profesională.

* Cercetarea a fost efectuată în cadrul temei *Integrarea noilor generații de personal muncitor cu studii superioare din unitățile de proiectare și construcții, realizarea la Laboratorul de Studii și Cercetări Sociologice*. Eșantionul folosit la ISLGC are un înalt grad de reprezentativitate (eroare de reprezentativitate mai mică de 5%, pentru un nivel de încredere de 5%) din punct de vedere al unor caracteristici precum vîrsta, specialitatea etc. La culegerea și prelucrarea datelor a colaborat Adriana Nistor iar prelucrarea automată a datelor a fost asigurată de Vladimir Dumitriu.

Tabelul 2

Datele necesare pentru evaluarea caracterului problematic al unor aspecte particulare ale situației de muncă

Cod	Item de satisfacție (x_i) Denumire	$\bar{x}_i$	Contribuția x_i la factorii principali (h_i)	Coefficient de variație $\bar{V}(\%)$	Indice ECP
1	Independența în orga- nizarea timpului de muncă	3,5	2,46	29	4,81
2	Cîștig (retrib.)	2,7	2,60	25	
3	Condiții de informare profesională	2,6	2,98	26	
4	Șanse de realizare profesională	2,8	3,11	34	5,55
5	Relații cu colegii	4,3	2,43	16	
6	Organizarea muncii	3,3	2,31	30	
7	Conținutul muncii	3,4	2,29	18	3,82
8	Pondere activități birocratice (scalare inversă)	2,3	1,76	37	
9	Utilitatea socială a muncii proprii	3,7	2,82	46	
10	Mod distribuire sarcini	3,5	3,10	30	7,47
11	Corect, principal	3,8	3,38	30	
12	Preocupare pentru perfec- ționarea subalternilor	3,7	2,88	31	
13	Reprezintă interesele colectiv. în fața superiorilor	3,6	3,38	32	5,23
14	Repartizare pe proiecte în funcție de experiența profes.	3,6	2,77	31	
15	Instrumente de desen	1,9	2,84	49	
16	Mașini de calcul de birou	1,8	2,66	59	7,39
17	Multiplicare documenta- ții	2,4	2,51	43	
18	Spațiu în ateliere	2,7	2,08	43	
19	Particip. decizii de elaborare a plan.	1,7	2,82	62	8,29
20	distrib. proiecte	2,6	3,47	53	
21	elaborare conținut pro- iecte	3,4	2,88	40	
22	acordare recompense	1,7	2,83	66	8,32
		$\bar{x} = 2,95$	$\bar{h} = 2,74$		
		$\sigma_{\bar{x}} = 0,76$	$\sigma_{\bar{h}} = 0,44$		
	$\bar{V}(\%)$	$\sigma_{\bar{x}_i} = 25,7$	$\sigma_{\bar{h}_i} = 15,9$		

Itemii din cadranul B pun în evidență, între altele, faptul că participarea la deciziile referitoare la modul de acordare a recompenselor în colectiv (item 22) este cu mai mari consecințe asupra evaluării globale a situației de muncă, decît nivelul propriu-zis al recompenselor materiale (item 2 care nu apare în acest tabel deoarece valoarea sa medie se situează în zona cu semnificație incertă, din apropierea centrului scalei de clasificare).

Ameliorarea situației în domeniile din cadranul C nu este decît parțial de resortul conducerii unității (ponderea activităților birocratice, aparatura de multiplicare a documentațiilor). În schimb, în cadranul A este marcată prezența domeniilor în care ameliorarea situației este preponderent de resortul conducerii unității (participarea specialiștilor la deciziile de distribuire a proiectelor, informarea profesională etc.). Din această perspectivă am putea spune că „domeniile problematice izolate” sînt cele în legătură cu care se manifestă o insatisfacție puternică, dar pe care membrii grupului analizat le trec pe planul doi în ordinea de soluționare, știind că sînt mai puțin de resortul direct al propriei lor unități.

Tabelul 3
Evaluarea domeniilor problematice (cazul ISLGC — anchetă în anul 1980)

Grad de covarianță a itemilor	Itemi de evaluare cu valoare medie	
	mică ($\bar{x}_i \leq 2,61$)	mare ($\bar{x}_i \geq 3,9$)
mare ($h_i \geq 2,94$)	A. DOMENII PROBLEMATICE ACTIVE * — participare la decizie (20) — informare profesională (3)	D. DOMENII ACTIVE DE SATISFACTIE — stil de conducere șef direct (10, 11, 13)
mediu $2,54 < h_i < 2,94$	B. DOMENII PROBLEMATICE CU INFLUENȚĂ MEDIE — participare la decizie (19, 22) — condiții fizice de lucru (15, 16)	E. DOMENII DE SATISFACTIE CU INFLUENȚĂ MEDIE — utilitatea socială a muncii (9) — stil conducere șef direct (12, 14)** — participare la elaborarea conținutului planului (21)
mic ($h_i \leq 2,54$)	C. DOMENII PROBLEMATICE IZOLATE — activități birocratice (8) — condiții fizice (multiplicare documentații) (17)	F. DOMENII IZOLATE DE SATISFACTIE — organizarea muncii (1, 6) — relațiile cu colegii (5) — conținutul muncii (7)

6. Probleme ale aplicării tehnicii de evaluare a caracterului problematic al situațiilor sociale

Pentru eventualele eforturi de perfecționare a acestei tehnici, pentru aplicarea ei adecvată este important să fie conștientizate principalele ei limite.

Nu știm încă modul în care ar putea fi ponderate cele două componente de bază ale indicelui ECP, respectiv nivelul mediu al satisfacției și capacitatea ei de iradiere. După selecția itemilor pentru care se calculează ECP, aceste componente intră cu ponderi egale în determinarea valorii indicelui de evaluare. Rezolvarea problemei implică o mai bună cunoaștere a relației dintre nivelul mediu al satisfacției și capacitatea ei de iradiere.

Pentru fundamentarea științifică a modului de soluționare a unor probleme sociale trebuie incluse în analiză și alte informații, trebuie procedat și la analize de alt tip.

Astfel, pentru domeniile problematice active, de maximă insatisfacție, trebuie întreprinse analize cauzale în vederea determinării factorilor asupra cărora este necesar să se acționeze, în scopul soluționării respectivelor probleme.

Prin analize de acest tip (de evaluare a caracterului problematic, cauzale etc.) cercetătorul

* Între paranteze sînt indicate valorile itemului, conform numerotării din tabelul 2.

** Plasarea itemilor 14 și 20 în cadrane diferite este legată de sensul lor diferit. Itemul 14 se referă la modul în care șeful de colectiv distribuie proiectele, luînd în seamă și experiența și preferințele personale ale subalternilor. Itemul 20 se referă la o dimensiune a participării la decizie a membrilor colectivului. S-ar putea spune, deci, că avem de-a face cu o situație în care deși șefii direcți repartizează corespunzător proiectele pe oameni, nemulțumirea se manifestă datorită participării reduse la decizie a subalternilor (în legătură cu distribuirea proiectelor și cu alte domenii). În plus, ar putea fi vorba și de o anume „eroare de înregistrare”: întrebați direct asupra calităților șefului direct, subiecții sînt tentați să le supraevalueze (= „reacție de protecție” și de neîncredere față de anchetator); puși să evalueze global posibilitățile de participare la luarea deciziilor, subiecții își permit să fie mai critici. Deși în decursul anchetei am luat toate măsurile de precauție pentru a asigura caracterul confidențial al declarațiilor, nu este exclus ca reacțiile de neîncredere din partea subiecților să fi generat anumite distorsiuni în formularea evaluărilor. Dacă această ipoteză este corectă, atunci este probabil că valoarea medie a itemului 14 ar fi în fapt cuprinsă în spațiul de încredere al mediei generale $\bar{x}$.

poate indica principalele direcții de acțiune adecvate într-o situație problematică dată. Traducerea lor în propuneri concrete (de „măsuri”) este posibilă numai pe baza unui dialog foarte activ între specialist și beneficiarul cercetării sale.

Tehnicele de evaluare a caracterului problematic al situațiilor sociale bazate pe cunoașterea nivelului și structurii satisfacției în muncă nu oferă deci, o diagnoză completă a problemelor sociale; ceea ce oferă aceste tehnici este, în fapt, un model construit (de cercetător) corespunzător modelului mental care funcționează la nivelul unui grup social în legătură cu problemele cu care membrii acestuia sînt confrunțați. Utilizarea analizei factoriale pentru estimarea intensității fenomenelor de interinfluențare („iradiere”) între diferitele satisfacții particulare este de natură să permită construirea unui model al surselor de satisfacție-însatisfacție mai bogat, mai sistematic decît cel pe care îl are fiecare dintre membrii grupului analizat. Funcționalitatea grupului social este afectată, însă, la un moment dat, și de o serie de factori care nu sînt intrați încă în cîmpul conștiinței colective sau sînt reflectați în mod distorsionat la acest nivel. Este sarcina cercetătorului să explicitizeze acești factori, în baza coroborării informațiilor obiective și subiective.

Cunoașterea științifică a modului în care problemele de muncă sînt definite de membrii grupului de muncă este utilă chiar în absența unei corelații între satisfacție și productivitate, la un moment dat. Este foarte probabil că, în timp, aspectele care sînt definite ca problematice — fără a fi, în realitate, la un moment dat — să devină problematice, persoanele din grup raportîndu-se la ele conform definiției pe care le-o dau.