

高校学报编辑满意度调查分析

张 丛,冯 蓉

(西安交通大学 期刊中心,陕西 西安 710049)

摘 要:基于工作说明量表与洛克量表的有机结合,采用问卷调查法对高校学报编辑满意度进行了调查分析。分析表明,编辑的人生观、价值观取向基本趋于一致,编辑对上司、工作本身、同事、沟通的满意度较高;对认同感、福利、报酬的满意度居中;对晋升和规章制度的满意度较低,而且不同属性对编辑工作满意度的评价绝大多数没有显著性差异。

关键词:高校学报;编辑;满意度;规章制度

中图分类号:G231

文献标志码:A

文章编号:1671-6248(2009)03-0120-04

员工满意度是指个体作为职业人的满意程度,也就是员工接受组织的实际感受与其期望值比较的程度,是组织的幸福指数,是组织管理的晴雨表,是团队精神的一种参考^[1]。员工满意度调查对组织而言是预防和监控的手段,以捕捉员工思想动态和心理需求,从而采取针对性的应对措施;是管理诊断和改进的工具,以了解组织内部在哪些方面亟待改进,为组织的人力资源管理决策提供重要依据;是广泛听取员工意见和激发员工参与的一种管理方式,以收集员工对改善组织经营管理的意见和要求,激发员工参与组织变革的热情,提升员工对组织的认同感和忠诚度;是组织管理成效的扫描仪,以提供组织管理绩效方面的数据,监控组织的管理成效,掌握组织的发展动态。为了了解高校学报编辑的有关工作情况,给高校学报的管理者提供参考依据,本文拟对高校学报编辑满意度进行相关调查与分析。

一、编辑满意度调查方法的选择

目前为组织所普遍接受和采纳的员工满意度调查方法主要有:(1)工作描述指数法,它对薪酬、晋

升、管理、工作本身和组织群体有各自的满意等级,可用在各种形式的组织中。(2)明尼苏达满意度调查量表,分为短式和长式两种,短式可测量工作者的内在满意度、外在满意度及一般满意度;长式可测量工作者对20个工作构面的满意度及一般满意度,虽然能对工作满意度的整体性与构面皆予以完整的衡量,但受测者往往没有足够的耐心和细心接受调查,因而在误差方面值得商榷。(3)彼得需求满意调查表,主要适用于管理层人员。(4)工作说明量表,可衡量工作者对工作本身、薪资、升迁、上司和同事等5个构面的满意度,其特点是不需要受测者说出内心感受,只就不同构面找出不同的描述词,由其选择即可。(5)SRA员工调查表,可测量工作者对14个工作构面的满意度。(6)工作诊断调查表,可测量工作者一般满意度、内在工作动机、特殊满意度及个人成长需求强度。(7)洛克量表,其构成的10个因素包括工作本身、报酬、提升、认可、工作条件、福利、自我、管理者、同事和组织外成员^[1-3]。

研究发现,在以上方法中,工作说明量表调查方法因易于回答,甚至也适用于教育程度较低的受测者,故施测效果良好,受到了众学者的一致推崇。对

收稿日期:2009-01-18

作者简介:张 丛(1972-),女,陕西韩城人,编辑。

于高校学报编辑的满意度调查而言,一方面,笔者可以汲取工作说明量表调查方法易于回答的优点,采用选择式施测;另一方面,因施测对象均为受教育程度较高者,因此可以将工作构面适当增加。而综合考虑上述方法中的工作构面情况,又以洛克量表 10 个因素的调查量为宜。10 个因素中,自我与组织外成员因素施测的意义不大,本文将不予以考虑;同时根据实际需要,增加了规章制度因素。因此,与相关的满意度研究^[45]不同,本文对高校学报编辑满意度调查方法的最终选择为工作说明量表与洛克量表的有机结合。

由于问卷调查法是最易于施测与衡量的量化工具,所以笔者对编辑满意度的调查便采用该方式进行。调查问卷共分为三大部分,第一部分为被调查人员的基本情况,包括岗位类型、专业技术职务、参加编辑工作年限、学历(学位)、性别和年龄等选项;第二部分为被调查人对于人生、工作、生活和家庭等的个人基本看法,共有 14 个评价项;第三部分为被调查人对编辑工作的满意度评价,即前文提到的 9 个因素评价,共有 36 个评价项。其中,所有的评价项均采用易于回答的选择式评价。

二、样本情况及编辑个人基本看法的描述性统计分析

(一) 样本情况

本次调查共回收全国不同地域的有效问卷 98 份,经过统计、整理发现,参与调查的人员以一般编辑居多,占到 56.48%;编辑人员的专业技术职务以副高职居多,占到 35.19%;参加编辑工作的年限以 11 年以上的居多,占到 40.74%;学历(学位)以本科居多,占到 54.63%;性别以男性居多,占到 53.70%;年龄以 30 岁以下的居多,占到 34.26%。总体来看,目前的编辑队伍整体素质较高,编辑工作稳定、变动较少,对年轻人具有一定吸引力。

(二) 编辑个人基本看法的描述性统计分析

根据回收到的样本,被调查编辑在对人生、工作、生活和家庭等个人基本看法中,63% 不同意“赢得胜利就可以获得一切”;79% 同意“对我来说,快乐就是与他人共度时光”、“不管有多大的牺牲,家庭成员应当在一起”;80% 同意“别人工作做得比我好,我会感到紧张和触动”;87% 同意“多数情况下,成功与否在于自己”;89% 同意“工作比别人好,对

我来说很重要”;92% 同意“父母与孩子应当尽可能多地呆在一起”;94% 同意“我同事的幸福对我也很重要”;95% 同意“同事得到表扬时我也感到骄傲”、“我更习惯依靠自己而不是其他人”;97% 同意“照顾家庭是我义不容辞的责任,甚至做出些自我牺牲”;98% 同意“我觉得做一个独立的人更重要”、“当我与别人合作时,我感觉很好”,而 100% 则同意“我认为尊重集体的决定很重要”。

这一结果表明,在被调查的编辑中,大家普遍较为理性,人生观、价值观取向基本一致,尤其是在尊重集体决定、做一个独立的人、乐于与人合作、做事依靠自己、积极承担照顾家庭责任等方面,更是 95% 以上的一致性;工作中,对自身要求较高,具有一定的责任感与紧迫感,保持有一定的竞争性。

三、编辑工作满意度的描述性统计分析

对编辑工作满意度的调查共涉及报酬、晋升、上司、福利、认同感、规章制度、同事、工作本身和沟通等 9 个评价因素,各因素下分别设计 4 个评价项(表 1)。在综合评价满意度时,分别选取每个评价项的正向评价比例并加以平均,以下逐一进行分析。

(1) 报酬满意度。报酬满意度主要考察编辑对所得报酬的多少、公平性和支付情况的满意程度。表 1 说明,编辑对目前基本的报酬情况感到满意,认为是按劳取酬、劳有所得,但对整体收入的增长速度及增加机会不甚满意,尤其是在收入的增长速度上。

(2) 晋升满意度。晋升满意度主要考察编辑对晋升机会及晋升的现实可能性的满意程度。显然,基于表 1 的统计结果,编辑对于晋升的满意度很低,认为本单位晋升机会很少,即使工作出色晋升机会仍然不是很多,但在其他单位,情况可能并非如此。

(3) 上司满意度。上司满意度主要考察编辑对上司的技术和管理能力、上司对员工及其利益关心程度的满意程度。从表 1 可以看出,编辑对于上司的满意度在 9 个评价因素中最高,说明编辑普遍认为大多数上司胜任领导工作、为人公正公平、能够体谅下属,有一定的人格魅力和群众基础。

(4) 福利满意度。福利满意度主要用来衡量编辑对本单位福利制度的评价,满意度高表示福利制度能够带给个人一种愉快或正面的情绪感触,反之则为消极或负面情绪感触。在这项评价中,表 1 表明编辑虽然对本单位福利待遇与其他单位相比基本

表 1 编辑工作满意度评价统计结果 %

评价因素	评价项	评价比例		正向评价平均
		不同意	同意	
报酬	我感觉我做的工作得到了应有的报酬	25.40	74.60	51.57
	我单位收入增长很慢	14.29	85.71	
	当我看到我的收入时,就感觉没有得到单位的重视	68.25	31.75	
	我对我在单位增加收入的机会感到满意	50.88	49.12	
晋升	工作中我得到的晋升机会很少	32.79	67.21	43.61
	在我单位工作出色的人有足够的晋升机会	53.23	46.77	
	在我单位员工的晋升机会和其他单位差不多	59.68	40.32	
	我对晋升的机会感到满意	45.45	54.55	
上司	我的领导能完全胜任领导工作	21.67	78.33	78.08
	我的领导对我不够公平	77.42	22.58	
	我单位的领导很少能够体谅下属	76.19	23.81	
	我感觉我们的领导挺好	19.64	80.36	
福利	我对我目前得到的福利待遇不满意	47.62	52.38	54.03
	我们的福利待遇和其他多数单位一样	33.87	66.13	
	我单位的福利待遇是公平的	38.71	61.29	
	有些应该有的福利我单位没有	41.07	58.93	
认同感	我出色地完成一项任务后得到了应有的赏识	38.71	61.29	55.65
	我感觉我的工作没有得到应有的承认	55.56	44.44	
	我单位的员工很少受到奖励	55.74	44.26	
	我感觉工作上的付出没有得到应有的回报	50.00	50.00	
规章制度	我单位的规章制度使得干好一项工作很难	63.49	36.51	40.97
	干好一件工作,我很少受到单位规章制度的约束	64.52	35.48	
	我的工作量总是很大	24.56	75.44	
	我有许多写总结报告等文案性工作要做	40.35	59.65	
同事	我喜欢我的同事	6.35	93.65	75.20
	同事能力有限,我不得不付出额外的努力	38.71	61.29	
	和同事在一起,我感觉很愉快	1.75	98.25	
	我们的工作中存在互相推诿、扯皮现象	70.18	29.82	
工作本身	我有时感觉我做的工作没有意义	61.29	38.71	76.49
	我喜欢我目前从事的工作	11.11	88.89	
	我对我的工作有一种成就感	21.43	78.57	
	我感觉我的工作很有乐趣	22.81	77.19	
沟通	在我单位存在着良好的交流和沟通	19.05	80.95	74.05
	我不清楚我单位的发展目标	66.67	33.33	
	我常常不知道单位里发生的事情	69.64	30.36	
	分配给我的工作常常得不到清楚的解释	78.95	21.05	

满意,但对福利的总体满意度不是很高,主要是有些应该有的福利本单位却没有。

(5)认同感满意度。认同感满意度主要考察编辑对自身表现得到承认或认可的满意程度。表 1 结果表明,编辑对认同感基本满意,所做工作得到了应有的承认与赏识,有时也能获得一些奖励,但总体上的激励仍然不够到位。

(6)规章制度满意度。规章制度满意度主要考察编辑对规章制度之于做好自身工作影响程度的满意程度。表 1 统计结果表明,编辑对规章制度的满意度在 9 个评价因素中最低,虽然规章制度使得干好一项工作不是很难,但工作量大,文案性工作多,要干好一件工作在很多方面仍然会受到规章制度的约束。

(7)同事满意度。同事满意度主要考察编辑对同事的技术能力、友善、支持合作情况的满意程度。表 1 统计结果表明,编辑对同事的满意度较高,大家在一起工作很愉快,能够融洽地进行分工合作,如果同事有困难或能力有限,客观上能够伸出援手相互帮助。

(8)工作本身满意度。工作本身满意度主要考察编辑对所从事工作的有趣程度、提供进一步学习机会、承担更多责任的满意程度。在这项评价中,表 1 显示的结果较为一致,即编辑对工作本身非常满意,大家很喜欢编辑这项工作,虽然身处幕后,但甘于也乐于为他人做嫁衣,工作有意义,也能使人有成就感。

(9)沟通满意度。沟通满意度主要考察编辑对单位里与上司、同事之间进行有效沟通的满意程度。不难看出,这项评价结果也较为一致,即编辑对沟通的满意度较高,大家较为清楚单位的发展目标,也能够清楚地知晓所要做的具体工作,单位里交流和沟通的渠道通畅、良好。

综上所述,基于所收回的样本,高校学报编辑工作满意度调查统计结果可归纳如下:满意度从高到低排序分别为上司、工作本身、同事、沟通、认同感、福利、报酬、晋升和规章制度。将 9 个评价因素按满意程度划分,则对上司、工作本身、同事、沟通的满意度较高,正向评价平均均在 70% ~ 80% 之间;对认同感、福利、报酬的满意度居中,正向评价平均均在 50% ~ 60% 之间;对晋升和规章制度的满意度较低,正向评价平均均在 40% ~ 50% 之间。

四、不同基本属性对编辑工作满意度评价的影响

为了进一步了解不同基本属性下的编辑工作满意度评价情况,本文选取了岗位类型、专业技术职务和学历(学位)3项基本属性做一统计分析(调查问卷中的基本属性共有6项,限于篇幅,此处不便面面俱到,仅选取了其中最基本的3项)。基于所回收到的样本数据,运用SPSS10.0统计软件进行了方差分析,以下分别做以探讨。

(一) 岗位类型对编辑工作满意度评价的影响

当基本属性选取岗位类型时,在0.05的显著性水平下,“我感觉我做的工作得到了应有的报酬”等27项满意度评价的 $P > 0.05$,不存在显著性差异,而“工作中我得到的晋升机会很少”等9项满意度评价的 $P < 0.05$,存在显著性差异。由于评价项较多,不便逐一分析,两方各取其一做一简析。

不存在显著性差异一方选取报酬类的“我感觉我做的工作得到了应得的报酬”这一评价。在岗位类型对这一评价的影响的描述性统计结果中,主要负责人、次要负责人和一般编辑分别为77.78%、82.54%和67.21%的认同评价。这说明岗位类型对编辑进行这一评价是没有影响的,主要负责人、次要负责人和一般编辑均认同这一评价,感觉所做工作得到了应得的报酬。

存在显著性差异一方选取晋升类的“工作中得到的晋升机会很少”这一评价($P = 0.030$)。在岗位类型对这一评价的影响的描述性统计结果中,主要负责人、次要负责人和一般编辑分别为66.67%、66.67%和74.58%的认同评价,即大家均感觉晋升机会很少。因方差分析表明其存在显著性差异,故选取最小显著差值法再次进行多重比较分析^[6]。结果表明,在0.05的显著性水平下,主要负责人、次要负责人和一般编辑之间对这一评价不存在显著性差异;而次要负责人与一般编辑对这一评价存在显著性差异。次要负责人的评价较低,而一般编辑的评价较高,即一般编辑比次要负责人更认为工作中得到的晋升机会少。

(二) 专业技术职务对编辑工作满意度评价的影响

当基本属性选取专业技术职务时,在0.05的显

著性水平下,“我感觉我做的工作得到了应有的报酬”等28项满意度评价的 P 值大于0.05,不存在显著性差异;而“我对晋升的机会感到满意”等8项满意度评价的 P 值小于0.05,存在显著性差异。同样,两方各取其一做以简析。

不存在显著性差异一方选取认同感类的“我出色地完成一项任务后得到了应有的赏识”这一评价。在专业技术职务对这一评价的影响的描述性统计结果中,正高、副高、中级、初级和无职称者分别为73.33%、56.76%、64.71%、72.22%和66.67%的认同评价。这说明专业技术职务对编辑进行这一评价是没有影响的,正高、副高、中级、初级和无职称者均认同这一评价,感觉完成一项任务后得到了应有的赏识。

存在显著性差异一方选取沟通类的“常常不知道单位里发生的事情”这一评价($P = 0.002$)。在专业技术职务对这一评价的影响的描述性统计结果中,正高、副高和无职称者分别为86.67%、80.01%和70.84%的不认同评价,中级和初级分别为63.63%和52.00%的认同评价,结果不尽一致。因方差分析表明其存在显著性差异,故选取最小显著差值法^[6]再次进行多重比较分析。结果表明,在0.05的显著性水平下,正高与中级和初级之间,副高与中级和初级之间对这一评价存在显著性差异,其余各专业技术职务之间对这一评价不存在显著性差异。

(三) 学历(学位)对编辑工作满意度评价的影响

当基本属性选取学历(学位)时,在0.05的显著性水平下,“我感觉我做的工作得到了应有的报酬”等34项满意度评价的 $P > 0.05$,不存在显著性差异,而仅有“我的领导能完全胜任他的领导工作”与“我喜欢我目前从事的工作”2项满意度评价的 $P < 0.05$,存在显著性差异。同样,两方各取其一,做一简析。

不存在显著性差异一方选取上司类的“我单位的福利待遇是公平的”这一评价。在学历(学位)对这一评价的影响的描述性统计结果中,本科、硕士和博士分别为85.45%、82.14%和53.85%的认同评价。这说明学历(学位)对编辑进行这一评价基本上是没有影响的,均认为单位的福利待遇是公平的,但博士的认同评价相对略低一些^[7]。

存在显著性差异一方选取福利类的“我的领导能完全胜任他的领导工作”这一评价($P = 0.019$)。在学历(学位)对这一评价的影响的描述性统计结

果中,本科和硕士分别为 50.88% 和 67.86% 的认同评价,而博士为 76.92% 的不认同评价,结果不尽一致。因方差分析亦表明其存在显著性差异,故选取最小显著差值法^[6]再次进行多重比较分析。结果表明,在 0.05 的显著性水平下,本科和硕士之间对这一评价不存在显著性差异;本科和博士之间,硕士和博士之间对这一评价存在显著性差异,学士和硕士对其评价均高于博士。

从以上分析可见,不同的基本属性对编辑工作满意度的评价绝大多数是没有显著性差异的,也就是说是没有影响的,而评价有显著性差异的基本上正是那些已为大众所认知的因素,如职位越低晋升机会越少,学历越高越不欣赏上司的能力等。

五、结 语

行为科学研究表明,员工满意度是员工积极性状态的晴雨表,不仅受员工个体因素和相关工作因素的影响,而且受所在组织总体状态和发展前景的影响。通过持续的员工满意度调查,组织可以对自身管理中所存在的问题进行诊断,进而系统地解决问题,改善管理,提高效率,降低高层次人员流失率。反过来,组织所采取的改进措施又可以使员工感到他们的需求正在逐步得到满足,使员工明确组织的目标以及个人在完成目标过程中的责任,从而更积极地接受任务并兑现自己对组织的承诺。本调查分析得出了高校学报编辑对上司、工作本身、同事、沟通的满意度较高,对认同感、福利、报酬的满意度居

中,对晋升和规章制度的满意度较低的结果,而且不同的基本属性对编辑工作满意度的评价绝大多数是没有显著性差异的,也就是说是没有影响的,而评价有显著性差异的基本上是那些已为大众所认知的因素。编辑满意度调查的初衷正在于此,希望这样的调查与结果能够让有关决策者和管理者通过满意度这个重要变量对编辑的态度和行为有一个深层次的把握,从而增强编辑的工作投入度,创造高校学报持续的高绩效,为所服务单位建立和保持持续的竞争优势。

参考文献:

- [1] 佚名. 工作满意度的评价结构和方法 [EB/OL]. (2006-10-17) [2008-12-24]. <http://www.manaren.com/news/1010040053/>.
- [2] 汪彩玲. 工作满意度影响因素分析[J]. 市场研究, 2005, 28(2): 29-32.
- [3] 祁文雅, 汪小莉, 蔡张寅. 员工满意度影响因素综述[J]. 经济论坛, 2005, 19(20): 85.
- [4] 汤兴华, 李若溪. 科技期刊编辑职业满意度调查与分析[J]. 编辑学报, 2005, 17(2): 135-137.
- [5] 吴昌珍. 高校学报编辑人才职业满意度调查分析[J]. 编辑学报, 2004, 16(3): 214-216.
- [6] 陈平雁, 黄浙明. SPSS10.0 统计软件应用教程[M]. 北京: 人民军医出版社, 2002.
- [7] 程 刚, 王卫红, 吴利平. 高校科研激励满意度的实证研究: 以重庆市高校为例[J]. 技术与创新管理, 2009, 30(1): 21-24.

Survey and analysis on the satisfaction of university journal editors

ZHANG Cong, FENG Rong

(Journals Publishing House, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049, Shaanxi, China)

Abstract: Based on Locker's Employee Satisfaction Scale, the writers use the questionnaire to investigate the university journal editors in order to find out their degree of satisfaction in their editorial work. The result indicates that the editors' outlook and values on life tend to be the same, but they have high satisfactions with their bosses, their work, their colleagues and the communications among them. As to satisfactions toward identity, the welfare, and the payment come between. And the satisfactions to the promotions and to the working rules and regulations are low. There is no distinct satisfaction difference for different editorial work.

Key words: university journal; editor; degree of satisfaction; working rule and regulation