

社会工作者工作满意度评估模型研究

马秀玲¹, 张驰¹, 陈淑苗²

(1.兰州大学管理学院, 甘肃 兰州 730000; 2.重庆信息学院经贸学院, 重庆 万州 404100)

摘要: 基于既有研究成果提出工作本身满意度、薪酬福利满意度、个人发展满意度和社会支持满意度 4 维度的社会工作者的工作满意度评价体系。借鉴 SEM 模型和兰州和武汉市的调查数据, 构建和检验了社会工作者工作满意度评估模型。在该评估模型中, 薪酬福利满意度对社会工作者的工作满意度影响最大, 其路径系数达 0.85, 个人发展满意度次之, 路径系数为 0.78, 工作本身满意度的影响较小, 路径系数为 0.53, 社会支持满意度的影响最小, 路径系数为 0.49。提高社会工作者的工作满意度, 关键是完善社会工作者薪酬福利制度, 健全职业发展机制, 提高薪酬福利水平和个人发展满意度。

关键词: 社会工作者; 工作满意度; 评估模型; 价值导向

中图分类号: C916

文献标志码: A

文章编号: 1009-2013(2017)02-0070-06

Study for the evaluation model of social workers' job satisfaction

MA Xiuling¹, ZHANG Chi¹, CHEN Shumiao²

(1.School of Management, Lanzhou University, Lanzhou 730000, China;

2.Chongqin Information Technology College, Wanzhou 404100, China)

Abstract: Based on the related references, this paper proposes to construct the evaluation model of social workers' job satisfaction from four aspects including job satisfaction, salary and welfare satisfaction, personal development satisfaction and social support satisfaction. Based on the SEM model analysis method, combining with the microscopic survey data of Lanzhou and Wuhan, this paper constructs the evaluation model of social workers' job satisfaction and analyzes its value orientation. The results show that the salary and welfare satisfaction are the most important with the path coefficient 0.85, personal development is second, 0.78, job satisfaction is 0.53, and that of the social support satisfaction is 0.49. To improve the job satisfaction of social workers, the government must improve the social workers' pay and benefits system, improve the level of pay and benefits as well as improve the career development mechanism of social workers.

Keywords: social workers; job satisfaction; evaluation model; value orientation

一、问题的提出

社会工作作为一种具有实践性、专业性的公共服务事业, 在和谐社会建设和社区治理中具有重要作用。而广大社会工作者, 即在各种社会工作或福利性机构中, 遵循社会工作的工作理念、价值准则, 运用专业知识与技能, 为服务对象提供帮助和服务的人员^[1]无疑是社会工作健康持续发展的基础。有

着“牵一发而动全身”的影响力。“社会工作者就是从事职业性社会服务的人。

《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020)》提出的目标是: 到 2020 年, 社会工作者总量要达到 300 万人。但截至 2014 年底, 全国持证上岗的社会工作者(助理社会工作者和社会工作者)仅 15.9 万人, 即使把各方面社会工作专业人员也列入统计范畴, 社会工作专业人员总量也才刚刚突破 40 万人。中国社会工作队伍与社会需求严重失衡, 一个重要的原因是社会工作作为一个新兴职业, 其社会的认知度和社会认同感还比较低, 这难免导致许多社会工作者流失。同时, 有关研究表明, 社会

收稿日期: 2017 - 03 - 01

基金项目: 国家社会科学基金青年项目(09CZZ022); 教育部人文社会科学青年基金项目(09YJC810019)

作者简介: 马秀玲(1977—), 女, 陕西西安人, 博士, 副教授, 主要研究方向为政府组织与人力资源管理。

工作者的工作满意度不高也是诱致社会工作人才流失的一个重要原因^[2-4]。因此,对社会工作者工作满意度评估模型开展深入研究具有现实意义。

鉴于目前学界对社会工作者工作满意度的评估模型研究尚不多见,甚至对社会工作者工作满意度还未形成完整的系统性测量结构。社会工作者的工作满意度由哪些维度构成,各个维度对满意度的影响效应怎样,如何准确把握并有针对性地提高社会工作者的工作满意度等一系列的问题亟待深入探讨,笔者拟在根据研究确立社会工作者工作满意度评价维度的基础上,基于兰州和武汉的调研数据,确定社会工作者工作满意度评估模型的有关参数,初步建构一个社会工作者工作满意度评估模型,以期为精准把握并有效提高社会工作者的工作满意度,进一步稳定社会工作者队伍提供参考。

二、社会工作者工作满意度评估维度

“满意度”是一个复杂的、抽象的、难以直接测量的概念。率先提出“工作满意度”概念的霍波克认为,工作满意度就是工作者在心理和生理上对工作环境因素的满意感知,即工作者对工作情境的主观反应^[5]。

目前国内关于社会工作者工作满意度的构成存在多种观点。林少惠等从内源工作满意度和外源工作满意度对澳门社会工作者的工作满意度进行了测量,发现其内源工作满意度高于外源工作满意度^[6];韩冬从工作本身、工作环境、人际关系、管理制度、薪酬福利以及职业发展角度对社会工作者的工作满意度进行了分析^[7];卫利珍等探讨了机构管理、社会支持、薪酬福利、职业认同、社会认同五个因素对社会工作者工作满意度的影响,发现薪酬福利、职业认同、社会认同是最主要影响因素^[8];李红英等分析了机构管理、职业认同、社会认同、督导及同工支持、工作回报等方面对社会工作者工作满意度的影响^[9];李迦利从工作环境、工作本身、社会关系、组织氛围、管理制度、薪酬福利六个维度对社会工作者工作满意度现状进行了调查研究^[10];吕佳等用五级量表法从工作本身、薪酬福利、人际关系、上级管理四个维度对南通市的社会工作者工作满意度进行了研究^[11];王娅分析了工作性质、同事关系、上司、工作收入、晋升机会等因素对社会工作者工作满意度的影响^[12];张宏亮主要研

究分析了社会支持(家人支持、组织管理支持、单位领导支持、工作环境支持、同事支持)对于社会工作者工作满意度的重要影响^[13]。

笔者认为社会工作者的工作满意度是其根据某一参考架构对于工作特征进行解释后获得的结构性感知和情感反应,其工作满意度往往由多个维度的多重因素构成。

基于国内外学者的既有研究成果,笔者认为对于社会工作者工作满意度的测量应主要集中在工作本身、社会支持、薪酬福利和个人发展四个维度(图 1)。其中,工作本身满意度是指对于社会工作这份职业认识的情感反应,包括工作归属感、工作成就感等;薪酬福利满意度,顾名思义,就是对社会工作职业的薪酬水平和福利待遇水平的感知;社会支持满意度是指对社会工作职业的工作环境、外部条件的情感反应;个人发展满意度是指对于社会工作职业发展机会和前景的感知。

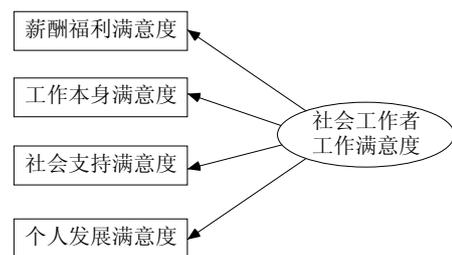


图 1 社会工作者工作满意度评估维度

笔者基于兰州市和武汉市随机抽取的 15 家社会工作机构、基金会等福利性机构 211 份有效问卷调查数据,采用主成分分析法,对关于社会工作者工作满意度的 16 个问项统计分析表明,所调查的社会工作者工作满意度因子主要分布在工作本身、社会支持、薪酬福利和个人发展四个维度,初步验证了从上述 4 个维度评估社会工作者工作满意度是可行的。

三、评估模型的构建与修正

国内外已有许多学者运用 SEM 模型研究顾客满意度。国外最典型和影响最为广泛的是两个基于 SEM 的顾客满意度模型。一是最早的瑞典顾客满意度模型(SCSB),其建构了最初的满意度模型的基本结构^[14];二是美国的顾客满意度模型(ACSI),其对 SCSB 模型进行了扩展和完善。国内比较成熟的 SEM 顾客满意度模型有清华模型和兰州炼化模型^[14],

基本上是在借鉴国外模型的基础上,结合本土实际情况运用发展而来。这为笔者构建社会工作者工作满意度模型提供了参考。

笔者之所以基于 SEM 模型来构建社会工作者工作满意度评价模型,是因为社会工作者的工作满意度评价属于人的行为态度,行为态度变量很难直接进行观测测量,而 SEM 模型将其作为潜变量便可以通过测量其观测变量进行间接测评分析;SEM 模型能够对社会工作者工作满意度量表的因子结构进行探测性因子分析,可以萃取工作满意度的主成分;SEM 模型能够将分析过程中的测量误差项进行科学系统的处理,从而解决社会工作满意度评价方法忽略误差的问题,提高研究的可靠性。

1. 量表设计与数据来源

目前,国内外已经形成非常成熟的工作满意度量表,运用最为广泛的有明尼苏达工作满意度量表(MSQ)、工作描述指数量表(JDI)、工作满意度量表(JSS)等等。笔者在借鉴成熟量表的基础上,通过实地调研提出社会工作者工作满意度的初始评价指标体系,并在参照韩冬编制的《沈阳市社区工作者工作满意度调查问卷》^[7]和王娅编制的《社工人员调研问卷》^[12]基础上,运用李克特量表法,经过反复验证得到包含 16 个主要测量项目的社会工作者工作满意度量表。这 16 项测量指标包括工作的社会认同、工作与能力匹配、工作成就感、工作强度、工作归属感、领导支持、同事支持、管理制度支持、工作环境支持、薪酬水平、薪酬制度、福利水平、晋升空间、晋升公平性、培训机制、职业发展前景。

为了检验社会工作者工作满意度量表的稳定性和可靠性,必须对测量指标进行信度分析,一般采用内部一致性系数即克朗巴哈系数(Cronbach's α)来测量信度,“信度系数在 0.8 以上,说明是一份信度系数较好的量表,在 0.7 至 0.8 之间则属于可以接受的范围”^[15]。通过对社会工作者工作满意度观测变量的信度分析,发现衡量社会工作者工作满意度的总体信度系数大于 0.8,说明这些测量指标对于社会工作者工作满意度的测量具有较好的稳定性和可靠性。

考虑到样本数量、样本代表性以及数据的可获取性,笔者选取兰州市和武汉市进行问卷调查,分别随机抽样了 15 家社会工作机构和基金会等福利性

机构,每个机构发放 10 份问卷,总共发放 300 份问卷,最终收回问卷 246 份,其中有效问卷 211 份,有效率 86%,有效样本数超过了结构方程一般理论所要求的 200 份^[16]。

2. 评估模型的构建

对测量社会工作者工作满意度的 16 个问项进行探测性因子分析,以检验社会工作者工作满意度的测量效度,同时考察量表数据是否适合进行因子分析。提取因子采用主成分分析法,因子旋转采用方差最大法,以特征值 1 抽取因子^[15]。检验结果显示,社会工作者工作满意度因子分析的 KMO 检验值为 0.832,且 Bartlett 的球形度检验的显著性 P 值(Sig.)小于 0.001(表 1),这充分说明社会工作者工作满意度量表因子的相关系数矩阵非单位矩阵,能够提取最少的因子来解释大部分的方差,所以适合进行因子分析^[15]。

表 1 KMO 和 Bartlett 的检验结果

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量	0.832
Bartlett 的球形度检验	近似卡方
	1586.510
	df
	120
	Sig.
	0.000

通过分析,最终萃取了 4 个主成分,方差累计贡献率达到 65.977%。通过社会工作者工作满意度测量项旋转成份矩阵结果可知(表 2),以因子载荷量(标准化回归系数)0.5 为标准^[16],成分 1 有 5 个测量项测出其特质,分别是工作的社会认同(0.859)、工作与能力匹配(0.858)、工作成就感(0.765)、工作强度(0.748)、工作归属感(0.844);成分 2 有 4 个测

表 2 社会工作者工作满意度观测变量旋转成份矩阵结果

	成分			
	1	2	3	4
薪酬水平	0.175	0.225	0.222	0.693
福利水平	0.181	0.180	0.270	0.775
薪酬制度	0.089	0.086	0.018	0.769
工作环境	0.076	0.653	0.303	0.259
管理制度	0.027	0.826	-0.020	-0.053
领导支持	-0.012	0.778	-0.005	0.135
同事支持	0.052	0.868	0.127	0.253
职业前景	0.140	0.096	0.670	0.372
晋升公平	0.084	0.073	0.808	0.036
晋升空间	0.272	0.047	0.626	0.249
培训机制	0.265	0.065	0.604	0.021
工作成就感	0.765	0.051	0.266	0.178
工作归属感	0.844	0.027	0.170	0.166
工作的社会认同	0.859	0.040	0.178	0.180
工作与能力匹配	0.858	0.053	0.120	0.139
工作强度	0.748	-0.005	0.108	-0.042

量项测出其特质，分别是领导支持(0.778)、同事支持(0.868)、管理制度支持(0.826)、工作环境支持(0.653)；成分 3 有 4 个测量项测出其特质，分别是晋升空间(0.626)、晋升公平性(0.808)、培训机制(0.604)、职业发展前景(0.670)；成分 4 有 3 个测量项测出其特质，分别是薪酬水平(0.693)、薪酬制度(0.769)、福利水平(0.775)。

这说明社会工作者工作满意度由 4 个主成分构成。成分 1 所对应的 5 个测量项可以收敛为工作本身满意度，成分 2 所对应的 4 个测量项可以收敛为社会支持满意度，成分 3 所对应的 4 个测量项可以收敛为个人发展满意度，成分 4 所对应的 3 个测量项可以收敛为薪酬福利满意度。

3. 评估模型的修正

根据建构的社会工作者工作满意度评估模型，

为进一步发现各个测量项对于各满意度的影响以及各满意度之间的关系，对社会工作者工作满意度评估模型进行验证性因子分析。

运用 AMOS 软件，输入 211 份样本数据，运用最大似然估计，得到参数估计结果：社会工作者工作满意度评估模型基于路径系数虽然能够通过检验，但量表一阶验证性因子假设模式检测结果显示，还有许多拟合指数未达到检测标准，因此必须进行模型修正。运用修正指数指标方法，对社会工作者工作满意度评估模型进行修正，得到修正评估模型。由此，自由参数估计值的显著性概率值 P 均小于 0.001，模型拟合程度较高，同时各指标均符合模型可接受标准(表 3)，表明理论评估模型与实际情况基本吻合。

表 3 社会工作者工作满意度修正测量模型拟合指数检定表

指标名称	拟合标准或临界值	检定结果数据	模型拟合判断
拟合优度指数(GFI)	> 0.90以上	0.939	是
调整拟合优度指数(AGFI)	> 0.90以上	0.910	是
近似误差均方根(RMSEA)	< 0.05(拟合良好), < 0.08(拟合)	0.034	拟合良好
规范拟合指数(NFI)	> 0.90以上	0.930	是
相对拟和指数(RFI)	> 0.90以上	0.909	是
增值拟合指数(IFI)	> 0.90以上	0.986	是
比较拟合指数(CFI)	> 0.90以上	0.985	是
简约拟合优度指数(PGFI)	> 0.50以上	0.636	是
简约规范拟合指数(PNFI)	> 0.50以上	0.713	是

根据社会工作者工作满意度修正评估模型，输入样本数据，对社会工作者工作满意度评估模型进行检验，结果显示，模型路径系数的显著性概率基

本符合要求，能够通过检验，但评估模型的拟合指数未达标准，因此必须对评估模型也进行相应修正。修正后，得到如下运算结果(图 2)。

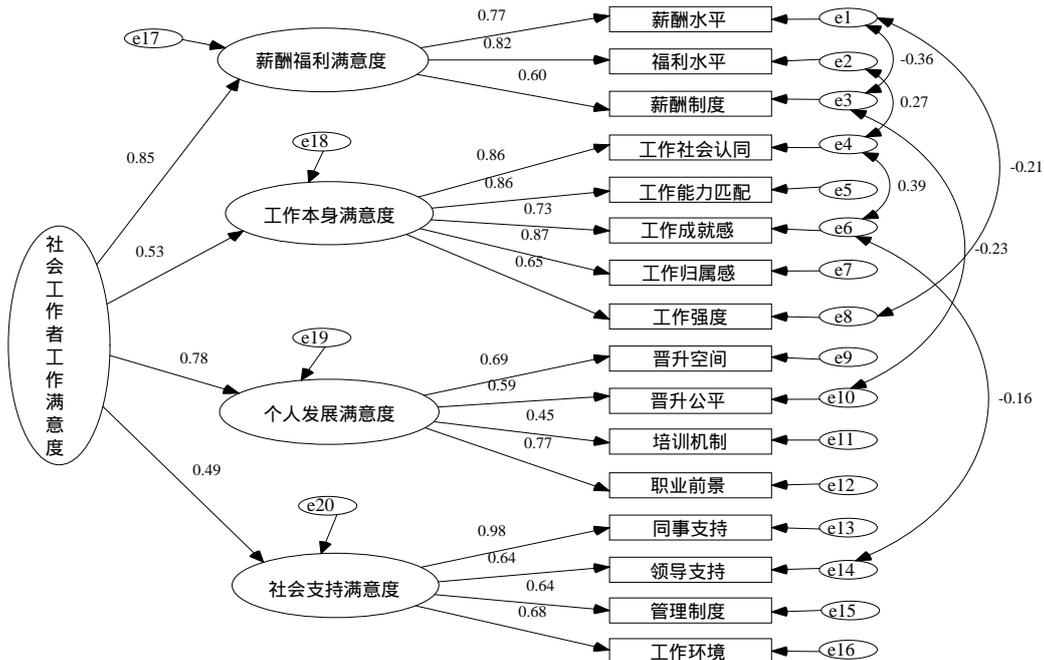


图 2 社会工作者工作满意度评估模型标准参数估计图

修正后的模型路径系数的显著性完全符合要求,各拟合指标拟合良好(表4),说明社会工作者工作满意度评估模型与实际情况拟合良好,建构的理论模型成立。

表4 修正后的评估模型主要拟合指数检定摘要表

指标名称	检定结果数据	模型拟合判断
拟合优度指数(GFI)	0.933	是
调整拟合优度指数(AGFI)	0.903	是
近似误差均方根(RMSEA)	0.040	拟合良好
规范拟合指数(NFI)	0.923	是
相对拟合指数(RFI)	0.901	是
增值拟合指数(IFI)	0.979	是
比较拟合指数(CFI)	0.979	是
简约拟合优度指数(PGFI)	0.645	是
简约规范拟合指数(PNFI)	0.723	是

修正后的运算结果表明:在社会工作者工作满意度的评估模型中,薪酬福利满意度最为重要,其对工作满意度的路径系数为0.85,其次是个人发展满意度,其对社会工作者工作满意度的路径系数为0.78,同时,工作本身满意度和社会支持满意度也是社会工作者工作满意度的重要构成部分,只是其所占比重较小,路径系数分别为0.53和0.49(图2)。具体到每种满意度各自的观测变量,其重要性也有所不同。在工作本身满意度维度中,工作归属感最为重要,回归系数为0.87,其次是工作的社会认同和工作与能力匹配度,两者的重要程度相同,为0.86,另外,工作成就感和工作强度也有重要影响。在社会支持满意度维度中,同事支持对社会支持满意度的影响最大,回归系数达到0.98,其他三个变量的重要程度基本相近,工作环境支持的影响略微大一点。在个人发展满意度维度中,职业发展前景对个人发展满意度的影响最大,回归系数为0.77,其次是晋升空间和晋升公平性,培训机制的影响程度稍微小一些。在薪酬福利满意度维度中,三者对薪酬满意度的影响都较大,其中福利水平影响程度最大,回归系数为0.82,其次是薪酬水平,薪酬制度再次之。

四、评估模型蕴涵的价值导向

基于SEM模型建构的社会工作者工作满意度评估模型蕴涵以下价值导向。

第一,薪酬福利是影响社会工作者工作满意度的首要因素。薪酬是任何工作者生存、发展,实现

其工作目标和人生理想的必不可少的先决条件。马斯洛将人的需要划分为五个阶段,由低到高依次是“生存需要、安全需要、爱与归属需要、尊重需要、自我实现需要”^[17],生存需要是维持人类生存生活的基础性需要;安全需要就是对安全、稳定、有保障的工作、完善的医疗和退休制度等的需求。随着社会经济的快速发展,物价水平不断攀升,生活压力越来越大,高收入高福利才能满足生存需求和安全需求,高收入高福利自然是社会工作者在内的所有工作者的第一追求。薪酬福利满意度的改善需要建立健全社会工作人才激励保障制度,政府应加大对对其财政扶持力度和薪酬指导监管力度;机构要按照经济发展水平实行弹性薪酬,完善福利保障体系,落实“五险一金”等保障措施,完善薪酬激励机制,促进绩效考评与薪酬挂钩,发挥薪酬激励作用。

第二,个人发展对社会工作者工作满意度的影响仅次于薪酬福利。尊重需要和自我实现需要是需求理论中的两个高层次需要,当生存需求和安全需求得到满足和保障之后,人们就会开始追求全面的个人发展^[17]。同时,现代人力资源管理理论也强调以人为本,注重人性化的管理,尊重个体的价值,并要求配套完善的培训、考核、晋升等职业发展管理措施和辅助制度,以促进工作者个体目标和组织整体目标的“双赢”效果。而且,现在的求职者也越来越认识到职业发展的重要性,职业发展观念日益增强。因此,健全的社会工作人才使用评价机制和职业发展体制机制对社会工作者具有较高的吸引力。首先,一方面社会工作者个人要有积极的职业发展规划,自觉将自身目标融入组织目标,同时用人单位要提供完善的人性化的职业发展辅助制度,实现组织与个人目标的“双赢”。其次,应借鉴公务员职务与职级并行制度,拓展社会工作者职业发展通道,消除职业发展“天花板”。

第三,工作本身满意度和社会支持满意度也是社会工作者工作满意度的重要内容。赫茨伯格把影响工作者满意度的因素分为激励因素与保健因素两部分^[18]。其中激励因素主要包括成就感、工作认可、工作挑战、工作本身、发展和升迁的机会、工作责任等。因此,工作本身的激励作用对工作满意度的影响程度是不可替代的。同时,社会支持理论认为“社会支持是一种工具性的表达支持,这种工具性的表达是由多个支持部分组成,包括社区对个

人支持、社会关系网络对个人支持、亲密关系对个人支持,这些支持与个体发展紧密相关不可分离^[13]。每个个体都生活、工作在一定的社会领域和地域范围内,每个个体的生活工作发展都需要一定的条件资源支持。社会工作的工作性质决定了其工作环境极为复杂多变,工作难度和工作压力都非常大,其拥有社会支持的大小将会直接影响社会工作者工作满意度的大小。因此,要提升社会工作者工作满意度,必须加大社会工作职业的宣传,提高社会工作职业的社会认同感;加大政策引导,完善社会工作职业政策法规和职业规范;优化工作条件和工作环境,创造良好的工作氛围;优化管理制度,以人为本,减少指标性的工作任务;优化沟通渠道,促进良好沟通等。

本研究虽然对社会工作者工作满意度评估模型进行探讨,并经过比较检测程序,但是也存在一定的局限和不足。一是问卷调查还不够全面和深入,可能会影响到研究结果;二是调查样本存在一定局限,可能会受到在武汉市和兰州市两个调研地点的特殊环境影响,从而使研究结果的普适性受到影响,希望能在以后进一步的研究中加以改进。

注释:

- ① 国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020 年)全文 [EB/OL]. <http://www.chinanews.com/gn/news/2010/06-06/2326042.shtml>, 2008.
- ② 民政部:我国社工数量突破 40 万人 [EB/OL]. <http://finance.ifeng.com/a/20150127/13460578-0.shtml>, 2015.

参考文献:

- [1] 王思斌. 社会工作概论(第二版)[M]. 北京:北京大学出版社, 2011: 21-22.
- [2] 聂德民, 宋守华. 大陆社工人才流失现象的社会学解

读[J]. 社会工作半月(理论), 2009(12): 62-64.

- [3] 王贵宇. 我国青少年社会工作者队伍建设问题研究[J]. 三峡大学学报(人文社会科学版), 2011(S2): 11-12.
- [4] 张大维, 郑永君, 李静静. 社会环境、社会支持与社会工作者的职业耗竭——基于广深莞汉 100 名专职社工的调查[J]. 中州学刊, 2014(2): 79-84.
- [5] Hoppock. R. Job Satisfaction [M]. New York: Harper & Row, 1995.
- [6] 林少惠, 陈俊, 彭绳武. 澳门社会工作者应对方式、工作满意度及其关系[J]. 心理研究, 2010(6): 51-56.
- [7] 韩冬. 沈阳市社区工作者工作满意度实证研究[D]. 大连: 大连海事大学, 2012.
- [8] 卫利珍, 王静. 广东省社会工作者工作满意度及影响因素研究[J]. 社会工作与管理, 2014(5): 41-46, 91-92.
- [9] 李红英, 卫利珍. 广东社会工作者工作满意度影响机制研究——以广州、深圳、东莞三地为例[J]. 广东行政学院学报, 2013(1): 23-27.
- [10] 李迦利. 社会工作者的工作满意度调查[D]. 武汉: 华中农业大学, 2013.
- [11] 吕佳, 李韬. 基于五点量表法的南通市社会工作者工作满意度研究[J]. 黑龙江教育学院学报, 2014(3): 197-198.
- [12] 王娅. 社会工作者工作满意度及其影响因素研究[D]. 南京: 南京大学, 2015.
- [13] 张宏亮. 社会支持对社会工作者职业满意度的影响研究[D]. 沈阳: 沈阳师范大学, 2016.
- [14] 刘宇. 顾客满意度测评[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2003.
- [15] 吴明隆. SPSS 统计应用实务——问卷分析与应用统计[M]. 北京: 科学出版社, 2003.
- [16] 吴明隆. 结构方程模型: AMOS 的操作与应用(第 2 版)[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2010.
- [17] 马斯洛, 动机与人格[M]. 许金声, 译. 西安: 陕西师范大学出版社, 2010.
- [18] 卡·海耶尔. 管理百科全书[M]. 上海: 上海辞书出版社, 1991: 45.

责任编辑: 曾凡盛