

浙江省高校工会满意度提升路径研究

——基于为教职工办实事解难事视角

蒋文超¹

(浙江金融职业学院, 浙江 杭州 310018)

【摘要】:《关于加强和改进党的群团工作意见》中明确提出改革创新是发展群团工作的不竭动力。在推进群团组织改革创新背景下,作为工会中坚力量的高校工会责无旁贷扮演着改革“排头兵”角色,但高校工会仍存在诸多急需解决的内外问题。以浙江省高校为样本,通过实证调研发现高校工会的工作满意度受到多方因素影响,其中文体活动仅满足了教师基本型需求,而“为教职工办实事解难事”解决了期望型和兴奋型需求,对于提升高校工会满意度具有更为重要的意义。最后,基于理论分析与调研结果提出针对性政策建议。

【关键词】:高校工会 满意度 教职工 需求分类

【中图分类号】:F24 **【文献标识码】:**A

工会是职工自愿参加的社会群众组织,是国家政权的社会支柱。1949年以来我国工会实现了四次重大改革。第一次改革始于新中国初期,制定的任务是组织和教育工人群众,切实完成生产计划。改革开放后我国工会进入第二次改革,该阶段工作目标是适应经济体制改革,改善工人群众与工会的关系。随着2001年10月《工会法》的修订通过,我国工会开展了第三次改革,指导方针可以归纳为有效组织,切实维权。2015年出台的《全国总工会改革试点方案》拉开新一轮工会的组织改革帷幕。

按照行业特征我国工会分为产业领域工会、高校工会、行政事业单位工会等类型,其中高校工会组成人员是教师,该群体是传播知识的脑力工作者,是存在职业特殊性的劳动群体。高校工会作为教师自愿结成的社会团体组织,虽然在主张共同利益诉求和维护合法权益方面与其它行业工会存在相同特征,但由于其成员工作形式、雇佣方式、个人发展条件和职业发展等差异又与其它行业工会组织呈现出鲜明的特殊性。因此,将高校工会作为独立研究客体具有重要的理论意义与实践价值,本文以浙江省高校作为调查样本,总结高校工会有效开展工作的制约性因素,并探讨提升工会组织满意度的实施路径。

1 文献综述与相关概念界定

1.1 工会满意度的文献综述

国内外文献对于高校工会工作满意度的研究主要聚焦于影响因素与作用机制的辨析,大多数借助于定性分析,实证研究的文献较为匮乏。Glick(1977)以同一公司内六名技师为样本,研究发现工会满意度受到工会民主程度、工会领导对企业影响力等因素关系密切,员工对工会赞同度与之存在正相关关系。Kochan(1978)认为工会实际表现与职工期许之间的差异程度是影响工会满意度最重要因素,而职工教育培训活动亦可以左右其对工会的满意程度。苗青等(2008)和许晓军(2015)认为工会职能与工会满

¹基金项目:浙江省高校教代会、工会工作课题成果“浙江省高校工会满意度提升路径研究”(ZJJYGHYB2019010)。

作者简介:蒋文超(1990-),男,汉族,山东青岛人,审计硕士,浙江金融职业学院讲师,研究方向:财政政策与公司治理。

意度有密切联系,具体而言工会职能实际履行情况与工会满意度是正比关系。王帅、鲍静静(2012)提出充分履行职能,有效满足职工经济和非经济诉求是提高职工的工会满意度的重要举措,工会满意度大小与工会职能的落实与强化紧密相关。乌拉孜别克·热苏力汗(2015)以新疆 22 家代表性企业工会作为调查样本,研究发现工会组织服务能力与工会满意度具有显著的正相关关系。苏毅(2017)实证分析了工会工作满意度与工会职能履行的关系,研究结果表明工会的教育和维权等职能履行情况对工会满意度存在显著影响。刘欣欣(2017)基于广州四校工会的调研情况,研究发现工会履职、工会活动、工会定位等因素会显著影响教师对工会满意度。杨华,戴田博(2018)基于调查问卷数据分析,提出“职责履行情况”“日常活动丰富度”“领导干部能力”等是影响工会满意度的决定性因素。

1.2 高校工会满意度的概念界定

Hoppock(1995)在《Job Satisfaction》中首次提出“职工满意度”的概念。职工满意度是指个人生理与心理层面对工作内容本身和工作环境氛围的满意程度,是工作中获得一定程度满意或满足的感受。因此,职工满意度是一种个人的主观价值判断,是心理感知行为,是实际感知与期望值差异的结果。如果工会有效满足了成员的经济或非经济层面的诉求,员工会更认同工会组织,期待并愿意加入各项活动。如果工会无法及时回应员工的诉求,那么成员在组织内的幸福感降低,随时可能选择离开工会。本文将高校工会满意度定义为教师对工会职能履行状况的主观评判、感受与态度。

2 高校工会满意度的调查研究

2.1 调研方法

在理论分析和参考相关文献基础上,本文编制了《浙江省高校工会工作满意度问卷》,调研内容包括了“教师基本情况”“高校工会职能满意度”和“高校工会建议”三个部分。采用线下实地走访与在线填写相结合的匿名调查方式。时间跨度 2019 年 8 月 1 日至 11 月 30 日,截至 11 月 30 日共收集问卷 116 份。去掉因填写不规范产生无效问卷后,获得有效调查问卷 107 份,有效回收率为 92.24%。

2.2 调查结果分析

2.2.1 调查对象的基本情况

参与调研的教师基本情况如表 1 所示,收集的 107 份有效问卷基本涵盖浙江省高校各级职称的教师。性别方面,男性和女性教师人数分别为 71 人和 36 人,占比分别为 66.36%和 33.64%。教育水平方面,由于执业要求和工作特性,教师的学历普遍较高,硕士及以上学历人数比例最高,占 83.18%。年龄结构方面,高校教师团队呈现出年轻化趋势,30-45 岁的教师比重最高,约为 58.88%。

表 1 教师基本状况

基本特征	选项	样本数	比重%
性别	男	71	66.36
	女	36	33.64
年龄	20-29	6	5.61
	30-45	63	58.88
	45-60	38	35.51
教育水平	硕士及以上	89	83.18
	其他	18	16.82

2.2.2 职工工会满意度总体情况

工会总体满意度情况如表 2 所示,浙江省教师对高校工会工作十分满意为 75 人,占 70.10%;认为“一般”的 27 人,占 25.23%;感到不满意的 5 人,占 4.67%。这表明工会工作获得了较高的整体满意度,与此同时 29.9%的教师表示一般或不太满意,反映出高校工会工作在未来仍有很大提升空间。

表 2 工会总体满意度情况

满意情况	样本数	比重%
十分满意	75	70.10
一般	27	25.23
不满意	5	4.67

此外,当教师面临个人权益受损时,问题解决的主要途径是“找单位协商”“找劳动关系机构仲裁”和“找高校工会”,占比分别是 41.23%、53.8%和 73.9%。可以看出寻求工会帮助是职工维权的第一选项,从侧面印证了工会总体满意度较高。

2.2.3 工会满意度的描述性分析

(1) 年长教师工会满意度高于年轻教师。

工会满意度与年龄关系如表 3 所示,各年龄段教师对高校工会的满意度更多表现出“满意”倾向,其中 45-60 岁教师“十分满意”比例为 92.11%,满意度比例最高。20-29 岁教师的为 66.67%,工会满意度比例最低。选择“不满意”的教师中 30-45 岁人数最多,为 4.76%,45-60 岁教师对工会不满意比例最低,比例为 2.63%(20-29 岁样本过少,因此 0%的比例暂不考虑)。分析结果表明,年长教师比年轻教师的工会满意度更高、不满意度更低。

(2) 男性职工工会满意度低于女性职工。

男性与女性教师对高校工会均倾向于“十分满意”,占比分别为 76.06%和 77.78%,男性教师的工会满意度略低于平均值,女性教师对工会满意度高于平均值。“一般”评价中男性与女性教师的占比分别是 18.31%和 19.44%。“不满意”评价中男教师的工会不满意度是 5.63%,高于平均值,女教师是 2.78%,低于平均值。表明女教师对高校工会有着更高的工作满意度,这与性别差异产生的情感迁移有关,如表 4 所示。

表 3 工会满意度与年龄关系表

工会满意度	20-29		30-45		45-60	
	样本数	比重%	样本数	比重%	样本数	比重%
十分满意	4	66.67	57	90.48	35	92.11
一般	2	33.33	3	4.76	2	5.26
不满意	0	0	3	4.76	1	2.63
总计	6	100	63	100	38	100

表 4 工会满意度与性别关系表

工会满意度	男性		女性		均值%
	样本数	比重%	样本数	比重%	
十分满意	54	76.06	28	77.78	76.92
一般	13	18.31	7	19.44	18.88
不满意	4	5.63	1	2.78	4.21
总计	71	100	36	100	100

2.2.4 高校工会活动参与积极性分析

本文还从“具体活动参与度”和“典型活动参与意向”两个层面量化教师参加高校工会活动积极程度。数据表明超过 62% 教师对于参加联谊会的积极性较低,其中有 14.51%的教师明确表示不愿意参加类似活动;41.72%教师对于文娱类活动比较支持,但只有 2.17%教师对评比类活动表示满意。

3 基于 KANO 模型的教师需求研究

KANO 模型是东京理工大学教授 Noriaki Kan 提出的用于需求分类和排序的工具,其原理是利用功能的用户满意度与功能完备程度的非线性关系,来进行需求的分类和重要性排序。如图 1 所示需求可以分为:基本型需求期望型需求和兴奋型需求。基本型需求的满足并不会显著提升满意度,期望型需求的满足度可以线性地影响个人满意度,兴奋型需求的满足能够大幅度提高满意度。

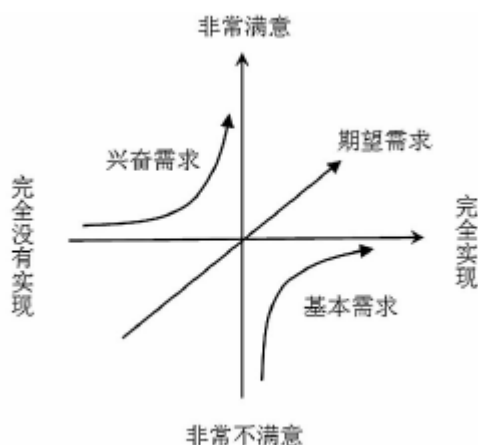


图 1 高校教师需求分类 KANO 模型

本文借鉴 KANO 需求分类思想,对工会满意度与教职工不同需求实现程度的关系比较分析。研究结果表明虽然高校工会举办了趣味运动会、登山比赛、毅行等形式多样的娱乐活动,但满足的仅仅是教师基本型需求,这对于提升工会满意度的作用十分有限,文中“高校工会活动参与积极性分析”的调研数据也验证了该结论。高校工会对满足教师期望型需求缺乏足够重视,致使高校工会花费大量精力举办活动,但教师满意度依然较差。因此高校工会有必要研究教师群体的分类需求,尽可能关注教师的期望

型需求,而“为教职工办实事解难事”中大多数工作内容解决的正是期望型和兴奋型需求,高校工会在此类事项的履职情况会对教职工的满意度和幸福感产生显著影响。

4 提升高校工会满意度的政策建议

基于 KANO 模型需求分类思想,结合高校工会四项基本职能以及教师层次性、多样性需求,本文提出改善高校工会满意度的政策建议。

4.1 改进工作方式,用服务态度切实帮助困难教师

高校工会是教师权益的守护者和代表者,应坚持教师为本的理念,强化服务意识。调查过程中发现工会真正做到联系教职工的比例不足 40%,因此工会将工作重心回归到基层,创新组织模式,以为教师办好事做实事解难事为着力点,以教师满意度作为检验组织工作绩效的首要标准,扎实高效的做好日常工作,真正做到教师的事无小事。通过基础性和日常性工作向教师推介自己,赢得群众满意。

4.2 营造良好劳动关系氛围,构建和谐劳动关系

劳动关系氛围体现了管理者与受聘者的信任和尊重水平,融洽的劳动关系氛围有益于和谐劳动关系的建立,提升职工对工会满意度。工会应当做好高校与教师之间的传声筒,以合理的形式向解释和宣导学校政策,使教师更好的了解政策制定初衷,消解困惑和负面情绪。当然工会也要准确及时传达教师的合理诉求,促成学校与教师的合力,共同推动教育事业持续发展。此外,工会还应帮助教师实现全面发展。通过开展多种形式的培训活动和丰富的文体活动,提升职工职业素养并培育积极健康的校园文化,营造和谐氛围。

4.3 关注教师心理健康,加强心理健康辅导工作

教师或多或少皆面临职业发展、教学工作、成家立业等方面的心理压力,部分高校教师也因此产生心理问题。这极大地影响了教师的幸福感以及工作质量。高校工会应重视教师心理健康问题,定期对教师心理状况普查,聘请专业人士提供心理咨询与服务,加强心理教育辅导,塑造健康的工作状态。通过疏导教师消极情绪和及时化解矛盾,维护和谐的劳动关系,提升工会工作满意度。

4.4 强化互联网意识,提升工会工作实效

提升高校工会的整体满意度,即需要教师的积极参加,更需要工会提升自身组织协调能力。“大智移云”时代已经到来,互联网技术渗透到生活和工作的各个方面。教师的移动互联网使用频率越来越高,高校工会应该适时推进信息化建设。有别于传统宣传和组织手段,互联网并不是简单将信息移植至网络平台,其要求工会相关人员熟悉互联网特征,能够利用图片、文字、视频、音像等形式快速传播形式多样、通俗易懂的信息。因此,工会组织开展工作时不能仅在形式上接入互联网,更要意识上与网络互联互通,提升工会工作绩效。

参考文献:

[1]何历宇.关于新时期高校工会维权体制机制创新的思考[J].特区经济,2014,(03):225-227.

[2]苗青,乐君杰,姚先国.工会职能与工会满意度:基于浙江省 2311 名员工的实证研究[J].北京市工会干部学院学报,2008,

(04):7-13.

[3]许晓军. 工会在构建和谐社会中的社会责任[J]. 当代电力文化, 2015, (05):27.

[4]王帅, 鲍静静. 西方工会承诺研究综述:基于工会满意度的视角[J]. 市场周刊(理论研究), 2012, (02):6-8.

[5]乌拉孜别克·热苏力汗, 陈敏. 基于满意度分析的新疆企业工会服务能力提升策略研究[J]. 新疆社会科学, 2015, (05):130-137.

[6]苏毅. 高校教育工会职能与工作满意度关系实证研究——以江西财经职业学院为例[J]. 知识经济, 2017, (23):155+157.

[7]刘欣欣. 群团改革背景下高校工会满意度影响因素研究[D]. 广州:华南理工大学, 2017.

[8]杨华, 戴田博. 群团改革背景下高校工会满意度影响因素研究——以山东某高校为例[J]. 智库时代, 2018, (39):74+79.