

大学生大型赛会志愿服务影响因素研究

——以长三角地区为例

张 琰, 李国琼

(华东师范大学 工商管理学院, 上海 200062)

摘 要:本文以长三角地区在校大学生为研究对象,通过问卷调研,构建结构方程模型,对当前影响大学生参与大型赛会志愿服务的主要因素进行研究。研究发现,社会环境、角色认知对大学生参与大型赛会志愿服务的意愿具有显著的正向影响;自我效能感对大学生在志愿服务中的行为表现具有显著的正向影响;组织支持与管理对大学生在服务意愿和行为表现方面发挥调节作用。建议要通过改善社会环境增强大学生对志愿者的角色认知度和自我效能感,强化志愿服务活动组织支持与管理的调节作用,构建长三角地区大学生志愿服务共享平台的标准化建设,进一步推动包括大型赛会志愿服务在内的志愿服务的整体发展。

关键词:志愿服务;大型赛会;长三角地区;大学生;影响因素

中图分类号:G641 **文献标识码:**A **文章编号:**2095-9303(2021)01-0073-08

引 言

志愿者在志愿服务中传播“人人为我,我为人人”的高尚思想,撒下了文明与爱心的种子,在社会经济发展中扮演着越来越重要的角色。据中国志愿服务官网数据显示,当前国内实名注册志愿者总数已达 1.26 亿人。在日益壮大的志愿者队伍中,大学生作为其中最活跃、最积极的群体之一,成为政府及各类社会组织开展志愿服务的主力军,特别是在大型赛会活动中,大学生志

愿者已然成为一道靓丽的风景线。

近年来,随着长三角地区一体化的深入发展,各个城市间的联系日益紧密,长三角地区举办各种大型赛会的数量和规模都在逐年提升。在第二届中国进口博览会中,5881 名志愿者参与志愿服务,其中 5100 多名志愿者是来自上海 38 所高校的大学生,他们承担着现场引导咨询、嘉宾联络接待、新闻宣传辅助、展会注册管理、行政辅助保障等工作。志愿服务需求的迅速增长亟待高水平的志愿服务管理做支撑。在这一背景下,探讨影响长三角地区大学生参与志愿服务

收稿日期:2020-08-07

作者简介:张琰(1979—),女,辽宁大连人,华东师范大学工商管理学院副教授,研究方向:旅游产业与旅游区域规划。

李国琼(1997—),女,安徽宿州人,华东师范大学工商管理学院旅游管理专业 2019 级硕士研究生,研究方向:旅游产业与旅游区域规划。

的影响因素,对提升志愿服务的绩效,促进长三角地区志愿服务标准化的进一步发展,具有重要的现实意义。本文基于国内学者研究大学生参与志愿服务的结论和成果,通过定量研究的方式分析影响长三角地区大学生参与大型赛会志愿服务的因素,并就如何进一步激发大学生志愿服务的参与意愿提出相关建议,以期促进大学生志愿者在大型赛会中绩效水平的提升。

一、文献综述与概念模型

志愿服务最早起源于十九世纪初的西方国家,经历了萌芽、扩展、规范三个阶段^[1]。联合国教科文组织将志愿服务定义为一种利他行为,即“人们在非私人的场合,在一段时间内自愿、不计报酬地为他人、为社会奉献自己的时间和专业知识,以帮助他人实现他人的所需”^[2]。我国《志愿服务条例》指出:“志愿服务是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。”

随着志愿者队伍的日益壮大,他们在社会上扮演的角色也越来越重要,学者们对志愿者也给予了越来越多的关注。已有文献主要从“志愿服务现状”“影响志愿者参与志愿服务的因素”“志愿者激励”“志愿者角色认知”“社会环境”,以及“自我效能感”等方面对志愿服务进行研究。

在志愿者“角色认知”方面,苏泽荣通过对X机构志愿者的观察与访谈,发现对志愿者角色期待认知不清将会影响志愿服务质量和参与的主动性^[3]。宋妍基于对影响四川省大学生参与志愿服务的因素研究,提出大学生对志愿服务的认知偏差将对志愿服务意愿产生影响^[4]。

在社会环境方面,王梓菡基于对石家庄市志愿者服务能力影响因素的实证分析,得出社会大环境中的政治、经济以及法律条件对提升志愿者

的服务能力起到重要的保障作用^[5]。王大芳认为,物质报酬与保障、政府政策支持、家人支持等外部环境因素是影响大学生参与志愿活动意愿和行为的重要因素^[6]。

在自我效能感方面,将自我效能感运用到对大学生志愿服务行为意向的研究并不多,胡俊以社会心理学的合理行动理论为背景,研究了框架效应和自我效能感对大学生志愿服务行为意向的影响程度,发现在框架效应下自我效能感对志愿行为意向具有显著的影响^[7]。

志愿服务的有效开展离不开组织管理方的支持和投入。周杰认为,应科学地设置岗位、清晰地界定工作边界,来塑造志愿者服务氛围、提升服务绩效^[8]。马青山分析了影响志愿者工作热情维持和激发的组织管理因素^[9]。学者包蓉指出,激励管理对亚运会志愿者的招募及其服务质量的提升,以及对我国志愿服务事业的整体发展都有重要的意义,因此我们应该充分利用各种内在性和外在性的管理措施^[10]。

综上所述,已有文献在大学生参与志愿服务的因素分析方面积累了较为丰富的研究成果,从大学生的个人动机、能力水平、社会大环境、活动组织等内外部因素进行了较为全面的分析。本文将自我效能感纳入分析框架,运用实证分析检验“社会环境”“角色认知”“自我效能感”以及“组织支持与管理”对大学生参与大型赛会志愿服务意愿的影响,进一步完善现有理论框架,期望从实践上提升大学生志愿服务意愿和行为效果。

基于文献研究,构建概念模型(见图1)。模型中包括“社会环境”“角色认知”“自我效能感”3个外生潜变量,“服务意愿”是中介变量,“组织支持与管理”是调节变量,“行为表现”是结果变量。研究假设如下:

H1a:社会环境对服务意愿具有显著的正向影响;

H1b:社会环境对行为表现有显著的正向影响;

H2a:角色认知对服务意愿具有显著的正向影响;

H2b:角色认知对行为表现具有显著的正向影响;

H3:自我效能感对行为表现具有显著的正向影响;

H4:服务意愿对行为表现具有显著的正向影响;

H5:组织支持与管理对服务意愿和行为表现之间的关系具有调节作用。

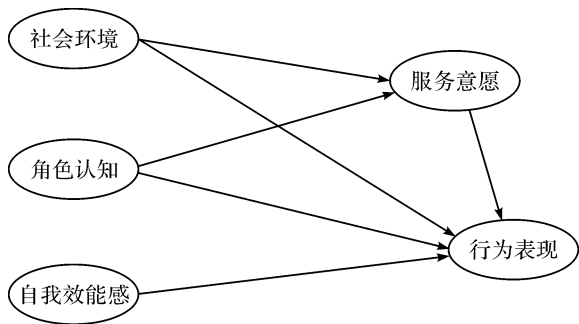


图1 概念模型

二、问卷设计与发放回收

本研究采用问卷调查法来论证各因素对大学生参与大型赛会志愿服务的影响机制。问卷设计由两部分构成:第一部分是大学生人口学特征,包括性别、年龄、学历、政治面貌、参与志愿服务的经历等;第二部分是问卷主体,包括社会环境、角色认知、自我效能感、服务意愿、行为表现、组织支持与管理6个核心变量的相关题项。采用Likert5级量表对题项进行1—5赋值,“非常不同意”代表1分,“非常同意”代表5分。本研究的主要对象为长三角地区大学生,采用滚雪球的方法进行问卷发放,共回收问卷232份,其中有效问卷为229份。

三、数据分析

(一)人口统计学分析

在有效回收的样本中,大学生志愿者的男女比例为4:6,男生占38.43%,女生占61.57%。年龄主要集中在18—24岁,比例为93.45%;其次是25—30岁,占3.93%;年龄在18岁以下的占2.62%。样本群体的学历多为本科,占比51.53%;专科占比22.71%;硕士、博士研究生占比25.76%。政治面貌方面,主要为共青团员,占比76.86%;其次是中共(预备)党员,占比19.21%;群众占比3.93%。关于过去一年内参与大型赛会志愿服务的情况,参与1—3次大型赛会志愿服务的大学生占65.07%,0次的占29.69%,4—6次的占1.75%,6次以上的占3.49%。总体而言,研究样本涵盖了不同性别、不同学历、不同政治面貌的大学生群体,表明样本具有较好的代表性。

(二)探索性因子分析

为了降低变量多重共线效应,本研究采用探索性因子分析对影响大学生的服务意愿、行为表现的因素的测量项进行降维处理,结果显示 $KMO = 0.913 > 0.700$, Bartlett球形检验值为1644.404(显著性概率为 $p = 0.000$),说明适宜进一步做因子分析。将最终提取出的因子分别命名为“社会环境”“角色认知”“自我效能感”。由表1可知,3个公因子(社会环境、角色认知、自我效能感)的累积方差贡献率为71.229%,这3个公因子的Cronbach's α 系数分别为0.827、0.821、0.914;服务意愿、行为表现这两个变量的累积方差贡献率为73.315%,Cronbach's α 系数分别为0.858、0.887。这些数据表明因子间具有较高的内部一致性,因子分析效果较好,可进一步开展5个潜变量及其所属测量项的信度和效度检验。

表1 探索性因子分析结果

公因子及测量项	因子载荷	共同度	特征根	累计方差贡献率	克隆巴哈系数
自我效能感					
Z1(敢于承担责任,不畏困难)	0.782	0.778	3.470	28.915%	0.914
Z2(保持良好的服务态度)	0.827	0.807			
Z3(团结他人,积极和他人合作交流)	0.850	0.840			
Z4(具有良好的抗压能力)	0.795	0.726			
社会环境					
S1(志愿服务氛围较浓厚)	0.742	0.715	2.708	51.478%	0.827
S2(学校定期开展志愿服务系统培训)	0.864	0.781			
S3(获取志愿服务信息的渠道有很多)	0.807	0.707			
S4(公众对志愿者认可度较高)	0.631	0.552			
角色认知					
J1(志愿者是无私奉献、不计回报的)	0.571	0.534	2.369	71.229%	0.821
J2(志愿者要接受组织的指导和安排)	0.487	0.597			
J3(志愿者要为服务对象考虑)	0.765	0.752			
J4(赛会志愿者要具备更高综合能力)	0.802	0.757			
行为表现					
X1(积极与团队沟通协调)	0.772	0.729	3.087	38.585%	0.887
X2(服从组织安排,配合组织工作)	0.709	0.669			
X3(全身心投入服务工作中)	0.811	0.775			
X4(保持良好的态度)	0.820	0.803			
服务意愿					
F1(愿意参加志愿活动)	0.850	0.837	2.778	73.315%	0.858
F2(参加志愿活动是有意义的)	0.821	0.778			
F3(愿意积极地做志愿服务准备工作)	0.711	0.747			
F4(会鼓励身边人参与志愿服务)	0.572	0.528			

(三) 验证性因子分析

1. 信度与效度检验。通过验证性因子分析对社会环境、角色认知、自我效能感、服务意愿和行为表现等潜变量的信度和效度进行检验。信度检验结果显示:各潜变量对应的各题项因子载荷都接近或大于0.7,表明各个潜变量对应所属题目具有较高的代表性。各潜变量的组合信度(CR)介于0.8227—0.9155之间,都大于最小临界值(0.700),其效度检验结果显示:各潜变量的

平均提取方差(AVE)均大于0.500,介于0.5377—0.7307之间,Cronbach's α 系数均大于0.8,说明了本文量表信效度较好。(见表2)

2. 模型拟合度检验。模型拟合度的检验结果显示, X^2/df 的值为2.23,小于3,适配理想;RMSEA为0.073,小于0.08,模型适配度良好;CFI、NFI、IFI、TLI均大于等于0.900,结果适配良好。以上都说明本文构建的模型整体适配良好。

表 2 验证性因子分析结果

公因子	测量项	标准化 因子载荷	Cronbach's α 系数	平均提取方差 (AVE)	组合信度 (CR)
社会环境	S1(志愿服务氛围较浓厚)	0.784	0.827	0.5545	0.8342
	S2(学校定期开展志愿服务的系统培训)	0.751			
	S3(获取志愿服务信息的渠道很多)	0.755			
	S4(公众对志愿者认可度较高)	0.685			
角色认知	J1(志愿者是无私奉献、不计回报的)	0.673	0.821	0.5377	0.8227
	J2(志愿者要接受组织的指导和安排)	0.765			
	J3(志愿者要为服务对象考虑)	0.767			
	J4(赛会志愿者要具备更高综合能力)	0.724			
自我效能感	Z1(敢于承担责任,不畏困难)	0.864	0.914	0.7307	0.9155
	Z2(保持良好的服务态度)	0.888			
	Z3(团结他人,积极和他人合作交流)	0.882			
	Z4(具有良好的抗压能力)	0.781			
服务意愿	F1(愿意参加志愿活动)	0.849	0.858	0.6321	0.8722
	F2(参加志愿活动是有意义的)	0.790			
	F3(愿意积极地做志愿服务准备工作)	0.846			
	F4(会鼓励身边人参与志愿服务)	0.684			
行为表现	X1(具有良好的抗压能力)	0.813	0.887	0.6637	0.8873
	X2(服从组织安排,配合组织工作)	0.776			
	X3(全身心投入服务工作中)	0.790			
	X4(保持良好的态度)	0.876			

(四) 研究假设检验

1. 假设路径检验。在验证性因子分析的基础上,将 5 个潜在变量及包括的测量项导入设定的概念模型中,通过 AMOS21.0 软件对研究假设进行了结构方程分析,来判断各潜在变量之间的影响是否显著。假设检验结果和概念模型的路径系数如表 3 和图 2 所示。

根据表 3 可知,假设 H1a 的标准化路径系数是 0.277(C. R. =3.523, $p < 0.001$),表明社会环境对服务意愿具有显著正向作用,假设 H1a 成立;假设 H1b 的标准化系数路径是 0.036(C. R. =0.623, $p = 0.533$),表明社会环境对行为表现

没有显著的正向作用,假设 H1b 不成立;假设 H2a 的标准化系数路径是 0.675(C. R. =7.497, $p < 0.001$),表明角色认知对服务意愿有显著的正向作用,假设 H2a 成立;假设 H2b 的标准化系数路径是 0.028(C. R. =0.201, $p = 0.841$),表明角色认知对行为表现没有显著的正向作用,假设 H2b 不成立;假设 H3 的标准化系数路径是 0.657(C. R. =6.117, $p < 0.001$),表明自我效能感对行为表现有显著的正向作用,假设 H3 成立;假设 H4 的标准化系数路径是 0.324(C. R. =3.274, $p = 0.001$),表明服务意愿对行为表现有显著的正向作用,假设 H4 成立。

表3 标准化路径系数及假设检验结果

研究假设	标准化路径系数	标准误差	显著性水平	检验结果
H1a: 社会环境→服务意愿	0.277	0.084	***	假设成立
H1b: 社会环境→行为表现	0.036	0.054	0.533	假设不成立
H2a: 角色认知→服务意愿	0.675	0.110	***	假设成立
H2b: 角色认知→行为表现	0.028	0.150	0.841	假设不成立
H3: 自我效能感→行为表现	0.657	0.103	***	假设成立
H4: 服务意愿→行为表现	0.324	0.085	0.001**	假设成立

注: *** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, 下同。

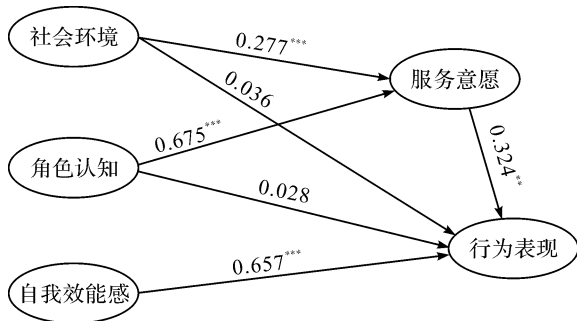


图2 结构模型估计结果图

2. 调节效应检验。“组织支持与管理”对“服务意愿→行为表现”路径的调节作用,根据分析,R方存在改变,Sig. F更改值小于0.005,且交互项系数的sig值小于0.005,说明“组织支持与管理”对路径“服务意愿→行为表现”存在调节作用,假设H5成立。

四、研究结论与建议

(一) 研究结论

本文以大学生为调查对象,以社会环境、角色认知、自我效能感为外生潜变量,组织支持与管理为调节变量,服务意愿为中介变量,行为表现为结果变量,构建结构方程模型进行假设检验,得出了以下结论:

第一,社会环境、角色认知对大学生参与大型赛会志愿活动的服务意愿具有显著的正向作

用,进而对大学生志愿服务中的行为表现产生显著的正向影响。服务意愿在影响路径中起到重要的中介作用。这表明,营造一个好的社会环境将会在一定程度上增强大学生的服务意愿,大学生对志愿者角色的认知程度越高,他们志愿服务意愿也越强,行为表现也越突出。当前我国长三角等经济相对发达地区,在社会环境上整体形成了积极鼓励和引导公民自觉参加志愿服务的良好氛围,各类志愿者协会、高校团委组织都在广泛开展志愿宣传和动员活动,以增进全社会对志愿服务的理解和认同。特别是一些为政府主办的大型赛会(如进博会、世博会)输出大量志愿者的高校,不仅会积极地开展宣传活动,还会对大学生志愿者进行系统专业的培训,来激发大学生参与志愿服务的意愿。整个社会环境,包括政府、学校创造出来的浓厚的志愿服务氛围、社会大众对志愿者的认可程度,都会在一定程度上调动志愿者的积极性。自我效能感和动机理论认为,行为结果可以反作用于人,大学生通过参加志愿活动获得了一定的社会认可和公众的好评,由此带来的成就感会促使大学生更加积极地参加志愿活动^[5]。因此,要营造良好的社会环境,来提高社会对大学生志愿者的认可程度,进而激发大学生参与志愿服务的意愿。

在角色认知方面,根据霍夫斯泰德的文化维度理论^[11],中国具有较强的集体主义文化取向,

由集体限定的社会规范对个人规范和个人行为具有很深的影响。研究发现,角色认知对志愿服务参与意愿具有显著的正向影响,说明在社会规范影响下的志愿者角色认知会对大学生参与志愿服务的意愿产生推动作用,进而对其志愿服务行为表现产生积极影响。因此,社会组织应该树立和宣传志愿者行为规范,学校内的志愿者组织可以通过开展各种宣讲活动和讲座来增强大学生对志愿者的角色认知,进而增强他们的志愿服务意愿,提高其行为表现水平。

第二,自我效能感对大学生的行为表现存在显著的正向影响作用。这表明大学生自我效能感越强,他们投身到志愿服务中的可能性越大,在志愿服务中的表现越好。自我效能感包括了恢复效能感、动机效能感以及能力效能感。自我效能感不仅能影响个人对活动的选择、对活动的坚持,也会影响个人行为表现和活动时的情绪。自我效能感的形成会受到别人的替代经验、个人之前的成败经验以及情境条件等的影响。本文中,别人的替代经验主要指从大型赛会中受益的志愿者以及他们的服务成果;个人之前的成败经验指大学生之前所参加的大型赛会志愿服务状况,包括大学生的服务成果、收获感受等。

大型赛会对于志愿者的综合能力要求是比较高的,包括应对突发状态的能力、抗压能力、沟通能力等,特别是一线岗位的志愿者,他们的自我效能感在很大程度上影响着他们的行为表现,进而影响活动的整体质量。所以我们可以通过组织大学生开展志愿服务学习和实操演练来提升他们的沟通能力、危机应变能力,为其后的志愿服务奠定基础;还可通过宣传优秀志愿者的事迹、创造适宜的情境条件来提升大学生的自我效能感,进而优化他们的行为表现。

第三,组织支持与管理对“服务意愿→行为表现”路径存在着调节作用。志愿服务离不开组织管理方的支持,例如给志愿者提供必要的后勤

保障、岗位技能指导和培训等,志愿服务应在组织方的总体指挥和有效指导下进行。根据期望理论,活动组织管理方应注重围绕人的合理期盼,加强工作过程中的激励。因此,活动组织管理方可以先通过培训,帮助大学生志愿者建立合理的志愿服务期望度,然后构建完善的激励和保障机制,进一步激发他们的服务意愿和参与志愿服务的行动力。

(二) 对策建议

第一,政府、各高校以及志愿者组织要共同努力营造一个浓厚的志愿服务环境。从志愿者组织的角度来说,首先,应当大力宣传志愿服务精神,积极到各大高校举办公益讲座,鼓励大学生积极投身到志愿服务之中;其次,拓宽志愿服务活动信息的发布渠道。从政府的角度来讲,应该积极制定与志愿服务相关的政策法规,切实保障志愿者的利益,积极引导大众给予大学生志愿者更多的认可。从高校的角度来讲,高校共青团不仅要开展志愿服务的宣传活动,还要定期对在校大学生进行系统的培训,培养大学生参与志愿服务应具备的基本素养。通过政府、学校以及志愿者组织的共同努力,营造出一个良好的社会环境,进而激发大学生参与志愿服务的意愿。

第二,要增进大学生关于志愿者的角色认知。准确的角色认知是促进志愿者参与志愿服务的重要影响因素,因此要促进社会组织与高校合作。高校可以邀请社会组织负责人、骨干以及优秀志愿者到学校为大学生分享和普及志愿服务相关知识,让大学生对志愿者、志愿服务有更加明确的认知。

第三,提高大学生的自我效能感。首先,大型赛会的组织管理方可以积极宣传和展示已举办的各类大型赛会中的志愿服务成果;其次,志愿者协会等社会组织可以邀请大型赛会志愿者到高校与大学生进行交流,通过提供好的替代经

验来提高大学生的自我效能感;再次,活动组织管理方要从志愿者招募、选拔到培训给予志愿者足够的人文关怀,让志愿者感受到自己的价值,从而给他们一个满意的志愿服务经历,为他们再次参与志愿服务奠定良好的基础;最后,活动组织管理方还应该提前对志愿者进行系统专业的培训,通过创造一个相似的情境条件,来增强他们的自我效能感,进而使他们能够在志愿服务中更加投入,更好地应对各种问题。

第四,要充分发挥组织支持与管理的调节作用。很多大学生都有着强烈的参与大型赛会志愿服务的意愿,但由于担心自身的时间精力不足和交通餐饮等成本投入而对是否参与志愿服务犹豫不决。因此,需要为大学生提供一些必要的保障来提升大学生的志愿服务意愿。首先,活动组织管理方应该为大学生志愿者提供一定的物质支持,包括发放餐补、交通补助等,解决他们的后顾之忧;其次,活动组织管理方要制定合理的岗位匹配制度,按能分配岗位,让志愿者能够在岗位上真正发挥价值,提高大学生参与志愿服务的满意度;再次,要制定合理的志愿服务工作考核制度和奖励制度,以此来促进大学生在志愿服务中表现得更加优秀。同时,志愿者协会应该着力推进志愿者注册管理工作,落实大学生参与志愿服务的时数记录工作,对累计参与志愿服务次数达一定数量的志愿者给予物质或精神奖励,如颁发志愿者证书等。

第五,打通长三角地区志愿者服务平台,将各地区的志愿者组织、各高校团委以及地方团委联合起来,构建一个信息共享、通力合作的志愿服务平台。做好志愿服务信息系统建设,通过该系统如实记录志愿者的个人信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等。此

外,长三角地区还要积极制定包含大型赛会在内的志愿者管理与服务标准,在志愿者招募、选拔、评选、考核以及激励等方面,切实推进长三角地区志愿服务和管理标准化建设。

参考文献:

- [1]李苏宁.当前我国大学生志愿服务的现状及其对策研究[J].辽宁行政学院学报,2014(10):164-166.
- [2]Wilson J. Volunteering[J]. Annual Review of Sociology, 2000(26):215-240.
- [3]苏泽荣.增强志愿者角色认知的社会工作实务研究[D].昆明:云南大学,2017.
- [4]宋妍.影响四川省高校大学生参与志愿服务的因素研究[D].成都:西南交通大学,2011.
- [5]王梓菡.石家庄市志愿者服务能力及影响因素研究[D].石家庄:河北经贸大学,2019.
- [6]王大芳.济南市高校大学生参与志愿服务的影响因素研究[D].哈尔滨:哈尔滨师范大学,2018.
- [7]胡俊.框架效应和自我效能感:大学生志愿服务行为意向研究[J].成都大学学报(社会科学版),2016(4):21-25.
- [8]周杰.会展志愿者角色特征对服务绩效的影响——基于非功利性服务动机调节效应的研究[J].商业研究,2017(8):20-26.
- [9]马青山.2010年广州亚运会志愿者激励机制探析[J].科教文汇(上旬刊),2009(8):283.
- [10]包蓉.第16届亚运会志愿者激励管理的现状及思考[J].青年探索,2010(2):39-43.
- [11]HOFSTEDE G, HOFSTEDE G J, MINKOV M. Cultures and Organizations: Software of the Mind (3rd edition)[M]. New York: McGraw-Hill,2010.

(责任编辑:王新云)