



志愿者工作投入的组织影响因素研究 ——基于广州启智队的问卷调查

陈天祥 周 珺

摘 要:影响志愿者工作投入的组织因素主要有组织认同、组织支持、组织工作管理感知和组织宏观环境感知等,而对工作投入的测量可以从活力、奉献和专注三个维度展开。研究表明,组织认同、组织支持、工作管理感知与工作投入各维度之间存在着正相关,而宏观环境感知则仅与工作投入中的奉献维度存在相关。组织认同对志愿者工作投入的影响最大,工作管理感知次之,组织支持和宏观环境感知的作用相对较弱。志愿组织应据此改进组织管理工作,才能更好地实现组织宗旨。

关键词:志愿者;工作投入;组织影响因素

20 世纪末,心理学家对员工工作时的心理状态的关注逐渐由工作倦怠转向工作投入(work engagement)。卡恩(Kahn)于 1990 年最早提出规范意义上的“工作投入”概念,他将工作投入定义为“组织成员控制自我以使自我与工作角色相结合”^①。

卡恩主要从生理、认知和情感三个方面来反映工作投入的状况。在卡恩之后,越来越多的行为心理学家开始关注工作投入,并取得了一系列的研究成果。斯奥弗利(Schaufeli)认为工作投入以高水平的激发和认同为特征,具体表现为工作者的活力、奉献和专注。活力是指较高的工作精力和心理适应力,愿意为工作付出努力,遇到困难时也能坚持下去。奉献是指认为工作有意义,对工作有热情、有灵感和自豪感,愿意接受挑战。专注是指全身心地投入到工作中,感觉时间过得很快,很难与工作分离^②。在此基础上,斯奥弗利等设计了 UWES 量表(Utrecht Work Engagement Scale),一共包含了 17 个项目(其中活力 6 项、奉献 5 项、专注 6 项)^③,通过对这 17 个项目的综合评分来判断工作者工作投入的高低程度。国内学者采用该量表对一些行业的工作投入进行测量,显示了较好的信度和效度^④。目前,国内对工作投入的研究数量不多,而关于志愿者的工作投入的研究则是空白。志愿者参加志愿活动本来就是一种积极心理的外在表现,因此,用工作投入而非工作倦怠来研究志愿者工作参与度是比较合适的。由于志愿者本身是志愿组织最重要的资源之一^⑤,其工作投入直接关系到志愿组织的生存和发展。因此,提高志愿者的积极性和

① W. A. Kahn, "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work", *Academy of Management Journal* 1990, 33(4), pp. 692~724.

② W. B. Schaufeli, "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies* 2002(3), pp. 74~75.

③ W. B. Schaufeli & A. B. Bakker, *Utrecht Work Engagement Scale*, Version 1, Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, November, 2003, pp. 4~5.

④ 张铁文、甘怡群:《中文版 Utrecht 工作投入量表(UWES)的信效度检验》,载《中国临床心理学》2005 年第 3 期,第 268~281 页。

⑤ 陈天祥、徐于琳:《游走于国家与社会之间:草根志愿组织的行动策略——以广州启智队为例》,载《中山大学学报(社会科学版)》2011 年第 1 期,第 155~168 页。

工作投入程度就是一个必须予以关注的重要问题。

一、志愿者工作投入的影响因素与研究假设

(一) 组织认同及研究假设

组织认同(organizational commitment)主要指个体认同并参与一个组织的强度,它强调个体心理对组织的认同感和归属感。勒温(Lewin)提出的著名的行为公式: $B=f(P \cdot E)$ ^①,其中,B代表行为,P代表人,E代表环境,f代表函数。行为是个体及其情境的函数。它说明,影响一个人外在行为的主要因素包括个体的主观认知和客观环境的状况。组织认同可以视为个体对组织文化、价值追求等的感知,因此,它有可能对志愿者工作投入产生影响。个体对组织越认同,对完成组织使命的效用就越大。也就是说,组织的目标和使命与个人的目标和使命越一致,个人越能产生为组织工作的动力,越会将组织的任务内化为自己的内在诉求。志愿组织往往没有强制约束力要求志愿者参与到志愿活动中来,因此,内在的心理活动影响也就更加重要。已有实证研究证明,在企事业单位中,组织认同与员工的工作投入或工作倦怠之间存在着一定程度的相关性^②。因此,产生了本研究的第一个研究假设:

假设 H₁:组织认同与志愿者工作投入之间存在正相关。

由于工作投入包括活力、奉献和专注,因此,产生了相应的子假设:

假设 H₁₋₁:组织认同与志愿者工作投入活力之间存在正相关。

假设 H₁₋₂:组织认同与志愿者工作投入奉献之间存在正相关。

假设 H₁₋₃:组织认同与志愿者工作投入专注之间存在正相关。

(二) 组织支持及研究假设

爱森伯格(Eisenberger)认为,组织支持感(Perceived Organizational Support)是指员工对组织如何看待他们的贡献并关心他们的利益的一种总体知觉和信念^③,即个体对组织对其工作绩效回应的一种回应。组织认同强调的是个体对组织的单向的认知,而组织支持更关注组织与个体之间双向互动的的影响。个体的行动、组织对个体行为的认知和个体对组织认知的感知三个因素都会影响到组织支持感。当个体的组织支持感较高时,个体和组织之间的认知是对等的,两者之间的关系也会比较融洽。志愿者是志愿组织最重要资源之一,因此,组织应想方设法让志愿者觉得其奉献得到了尊重,并且给予适当的帮助以使其有效完成志愿工作,这些对于促进志愿者的工作投入是不可缺少的。已有研究证明,在企事业单位中,组织支持与员工工作投入之间存在着一定的相关性^④。因此,产生了本研究的第二个假设:

假设 H₂:组织支持与志愿者工作投入之间存在正相关。

相应地,子假设如下:

假设 H₂₋₁:组织支持与志愿者工作投入活力之间存在正相关。

假设 H₂₋₂:组织支持与志愿者工作投入奉献之间存在正相关。

假设 H₂₋₃:组织支持与志愿者工作投入专注之间存在正相关。

(三) 组织工作管理感知、宏观环境感知及研究假设

这两个因素是笔者在与志愿组织领袖的交流和专题访谈中感知到的。个体如果想通过组织实现自身的价值追求,就会关注组织的管理工作和发展前途,如管理的规范化水平、工作分配、发展规划、价值观等,它们都会对个体的工作积极性产生影响。在志愿组织中,志愿者并不关心报酬的问题,但仍然对组织有很高的期望,希望它良性运转,使自己能够有效地为公益事业做出贡献。在访谈中,志愿领袖强调了这两个因素的重要性。因此,本研究假设,组织工作管理感知、宏观环境感知与志愿者工作投入之

①K. Lewin, *A Dynamic Theory of Personality*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc., 1935, p. 241.

②李金波、许百华、陈建明:《影响员工工作投入的组织相关因素研究》,载《应用心理学》2006年第12期,第176~181页;王晶、王惠萍、王永琳:《酒店员工组织承诺对工作投入的影响作用研究》,载《现代企业教育》2009年第2期,第120~121页。

③R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison & D. Sowa, "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology* 1986, 71(3), pp. 500~507.

④李金波、许百华、陈建明:《影响员工工作投入的组织相关因素研究》,第176~181页。

间存在一定的相关性。

- 假设 H₃:组织工作管理感知与志愿者工作投入相关。
- 假设 H₃₋₁:组织工作管理感知与志愿者工作投入活力相关。
- 假设 H₃₋₂:组织工作管理感知与志愿者工作投入奉献相关。
- 假设 H₃₋₃:组织工作管理感知与志愿者工作投入专注相关。
- 假设 H₄:宏观环境感知与志愿者工作投入相关。
- 假设 H₄₋₁:宏观环境感知与志愿者工作投入活力相关。
- 假设 H₄₋₂:宏观环境感知与志愿者工作投入奉献相关。
- 假设 H₄₋₃:宏观环境感知与志愿者工作投入专注相关。

二、研究设计与实施

(一) 变量的操作化

本研究的自变量为组织认同、组织支持、组织工作管理感知、组织宏观环境感知,对它们的操作化目的在于使其由抽象的概念变为可以实测的变量。对组织认同和组织支持的操作化,主要在迈耶、艾伦(Meyer & Allen)和爱森伯格等人设计的量表^①的基础上,根据中国的实际和志愿组织的特性修订而成。对组织工作管理感知、组织宏观环境感知的操作化主要是笔者对启智队和其他志愿组织领袖和骨干的交流和访谈中进行初步探索,然后征求专家的意见后形成。本文的因变量工作投入的操作化主要根据国内学者在对斯奥弗利等人的 UWES 量表的修订的基础上形成^②。斯奥弗利设计的完整版的 UWES 量表分为 3 个维度:活力、奉献和专注,共有 17 个问题,其中,活力 6 个问题,奉献 5 个问题,专注 6 个问题,简化版的 UWES 量表每个维度各有 3 个问题,共计 9 个问题。该量表在诸多领域测量工作投入的效果均良好,是目前测量工作投入的主流量表。考虑到问卷的题目数量和志愿者的时间问题,本研究采用 UWES 的简化量表,并根据志愿服务的实际情况修改而成。

变量的操作化情况见表 1。

表 1 变量的操作化

变 量		实测变量
自变量	组织认同	工作经验、情感、投入、组织自豪感、组织活动
	组织支持	尊重、关怀、受助、鼓励创新、认同
	组织工作管理感知	工作量、工作尊重
	组织宏观环境感知	规章制度、日常管理、组织前途、价值观
因变量 (工作投入)	活力	工作能量、工作活力、工作愿望
	奉献	工作意义、灵感、自豪
	专注	专心、着迷、难割舍

(二) 问卷的设计与内容

本研究在关键变量的操作化后进行实质性的调查问卷设计。笔者在设计出初稿后,先在相关专家中征求意见,然后在志愿者中进行了两次试调查,最终形成了实测使用的《志愿者工作投入组织影响因素调查问卷》,共分为三部分:

- 第一部分涉及被试的基本背景情况,包括性别、年龄、学历、婚姻状况等。
- 第二部分是围绕自变量展开的关于被试对组织(广州启智队)因素感知的问题。

①迈耶、艾伦将组织认同归纳为情感认同、持续认同和规范承诺三个维度,并设计了相关的问题实施测量,参见 S. P. Meyer & N. J. Allen. “Testing the ‘Side-Bet Theory’ of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations”, *Journal of Applied Psychology* 1984, 69(3), pp. 372~378;爱森伯格等人设计的量表共有六个项目,包括程序公平、上级支持、组织认同等因素,参见 R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison & D. Sowa. “Perceived Organizational Support”, pp. 500~507.

②张铁文、甘怡群:《中文版 Utrecht 工作投入量表(UWES)的信效度检验》,第 268~281 页。

第三部分是围绕因变量展开的关于被试对启智队工作投入的问题,即志愿者工作投入 UWES 量表。

(三) 抽样和数据处理方法

广州启智队(以下简称启智队)是广州青年志愿者协会辖下的一个志愿组织,以智障儿童、孤儿为主要服务对象。创办十多年以来,通过开展多元丰富的服务项目来吸引志愿者的参与,如今注册志愿者已达 2 万多人,每周提供志愿服务岗位 1 千多个,是广州最活跃和最有影响的志愿组织之一,组织运作比较规范,因此,它成为本研究的一个较为理想的调查对象。本研究采用的是非概率抽样,于 2011 年 3 月 6 日和 3 月 13 日分两次在志愿者参加志愿活动结束后的分享会中发放问卷,共计 300 份,收回 289 份,回收率为 96.3%,其中有效问卷 245 份,有效问卷回收率约为 81.7%。

对问卷第二、三部分每题的五级选项计分方法为:正向题从“非常同意”到“非常不同意”分别记 5~1 分,反向题则分别计 1~5 分。本文使用 SPSS17.0 统计软件和 Excel 进行数据处理,包括信度和效度检验、因子分析、相关分析和多重线性回归模型来分析相关数据,得出相关结论。

(四) 样本数据特征

在 245 份有效样本中,男性 97 人,占 39.6%,女性 148 人,占 60.4%;20 周岁以下 104 人,占 42.4%,21~30 周岁 97 人,占 39.6%,两者共占 82%,可看出 30 岁以下的年青人占绝大多数,符合目前我国志愿者的实际;高中(中专)文化程度占 37.1%,大专占 19.2%,本科占 32.2%,其中相当一部分为在读学生,文化程度较高,对问卷的理解能力较强;婚姻状况以未婚为主,占 82.9%。

UWES 量表的信度计算结果为: $\alpha=0.779>0.7$,显示该量表的信度较好。同时,对该量表中每个指标进行分析,发现每个项目的复相关系数(Corrected Item-Total Correlation)基本都在 0.4 以上,项目总体设计比较合理。且每个项目剔除之后信度系数都小于总 α 系数($\alpha=0.779$),即每个指标都有效,应当保留。自变量量表的信度计算结果为: $\alpha=0.765>0.7$,每个项目的复相关系数也均基本都在 0.4 以上,每个项目剔除之后信度都小于自变量量表的总 α 系数($\alpha=0.765$)。信度系数上的汇聚结果显示自变量和因变量量表均可靠。

笔者将本问卷发放给相关志愿组织的骨干和志愿者研究领域专家,由他们评价该 UWES 量表的相关选项是否符合测量“工作投入”程度的要求。经检验,本量表效度良好。笔者还对回收的问卷进行建构效度检验,采用的是因子分析方法前置的 KMO 样本测度和 Bartlett 球形检验来检验量表中指标间的相关性,用以反映样本是否适宜做因子分析,一般认为 KMO 在 0.7 以上即适合做因子分析,Bartlett 球形检验显著性概率小于 0.01,则表示相关性强,适合做因子分析。结果显示 KMO 值为 0.756,Bartlett 球形检验结果则拒绝了相关系数矩阵为单位矩阵的原假设($\text{Sig.}=0.000<0.01$),代表母群体的相关矩阵间有共同因子存在,适合进行因子分析。采用主成分分析方法提取因子,并选择特征值大于 1 的特征根,结果表明,因子共同度值都在 0.5 以上,且多在 0.6 以上,说明因子的信息丢失较少,本研究的因子提取的个体效果良好。共有三个因子的特征根(Initial Eigenvalues)大于 1,三个因子的方差贡献率为 63.818%,所以 9 个变量中提取 3 个因子是比较合理的。通过因子分析,采用方差最大旋转,得出工作投入因子分析的因子负荷矩阵结果,显示 UWES 量表因子在各个项目上的负荷量都在 0.6 以上,并且相应维度的划分与研究预期一致,说明该问卷 UWES 量表的建构效度较好。

三、志愿者工作投入的组织影响因素的相关分析与回归分析

(一) 相关分析

本研究收集的数据均为定距数据,因此,采用 Pearson 相关系数来分析变量间线性相关关系。表 2 为志愿者感知的组织因素与其工作投入之间的相关分析矩阵,* 表示在 0.05 的显著性水平上相关(双尾检验),** 表示在 0.01 的显著性水平上相关(双尾检验)。

从表 2 的相关矩阵可以看出组织因素各维度与工作投入各维度之间是否存在相关关系,Sig 值小于 0.01 表示两者在 0.01 的显著性水平上相关,Sig 值小于 0.05 表示两者在 0.05 的显著性水平上相关。数据表明,组织认同、组织支持、工作管理感知与志愿者工作投入及其三个维度之间存在正相关,宏

观环境感知仅与奉献维度存在相关,与其他维度不相关。由此可以看出,假设 H1 及其三个子假设、假设 H2 及其三个子假设、假设 H3 及其三个子假设均成立;而 H4 只有子假设 H4-2,即宏观环境感知与志愿者工作投入奉献之间存在正相关成立,相关系数为 0.232,宏观环境感知与活力、专注、工作投入总体维度的相关假设在对应的置信度内被拒绝。

表 2 组织因素与志愿者工作投入之间的相关矩阵

因 变 量 \ 自 变 量		活力	奉献	专注	工作投入
组织认同	Pearson Correlation	0.448(**)	0.398(**)	0.391(**)	0.527(**)
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
组织支持	Pearson Correlation	0.309(**)	0.305(**)	0.142(*)	0.311(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026	.000
工作管理感知	Pearson Correlation	0.352(**)	0.451(**)	0.178(*)	0.401(**)
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.005	0.000
宏观环境感知	Pearson Correlation	-0.010	0.232(*)	-0.039	0.063
	Sig. (2-tailed)	0.875	0.000	0.540	0.328

具体来说,组织认同与工作投入的相关关系最强,且与工作投入三个维度的相关关系也较高,说明当个体对组织的认同度比较高时,能够较好地激发出个体的工作积极性。其中,组织认同与工作投入活力维度的相关关系最强,说明当个体对组织的认同度较高时,能够较好地激发志愿者参与志愿活动的动力和能量。工作管理感知与工作投入的相关关系也较强,说明志愿组织对志愿者合理的工作安排和给予的应有尊重将会对志愿者的工作积极性产生较大的影响,其中,工作管理感知与工作投入奉献和活力维度的相关关系较高。组织支持与工作投入也存在相关关系,说明组织对个体的关心、帮助和尊重他们的意见对志愿者的工作投入有一定的影响。其中,组织支持与工作投入活力和奉献维度相关关系较高。但是,在三个具有相关关系的组织因素维度中,组织支持与工作投入的相关性是最低的。合理的解释是,虽然志愿者会在意组织的支持,但既然选择了从事志愿服务工作,对组织的关心、帮助和尊重等并不会提出过高的要求,这其实也是一种志愿精神的体现。

值得注意的是,虽然组织支持和工作管理感知与志愿者工作投入之间具有相关关系,但是,它们与志愿者工作投入专注维度的相关关系均不强,根据笔者的判断,可能与启智队所从事的志愿服务项目的特点有关。因为,启智队多从事对智障儿童、孤儿的慰问服务和一些募捐活动,专业技能要求不高,无需进行大量的智力投入,对专注方面的要求不高。此外,志愿者大多是利用业余时间从事志愿服务工作,志愿组织无要求他们将全部精力投入到志愿服务中来。

宏观环境感知与工作投入之间并不存在显著相关。在对志愿者的访谈中,笔者也发现,志愿者往往更加关注自己所参与的项目,而对于宏观环境不是很关心,也就是说,宏观环境的变化不一定能显著影响志愿者的工作投入。但宏观环境感知与奉献维度存在一定的相关性,说明如果组织热衷于扶助弱势群体,充分展示出应有的社会责任担当和不懈追求,对吸引个体加入到志愿服务行列有一定的作用。

(二) 回归分析

回归分析适宜分析多个自变量对因变量的影响,本研究中,已知组织认同、组织支持与组织工作管理感知均与志愿者工作投入有相关关系。进一步,本研究采取回归分析来说明因素间的因果关系,通过回归系数来表达出相关关系的数学表达式。本研究采用逐步多元回归分析法,选取预测变量进入回归方程式。因子进入回归方程的标准是 F 的概率值要小于或等于 0.050,而移除的标准是 F 的概率值要大于或等于 0.100。同时,本研究还留意判别各自变量之间存在“共线性”问题的概率大小。

本研究同时对各个因子进行共线性检验,主要指标包括容忍度(Tolerance)、方差膨胀因子(VIF)和条件参数(Condition Index),相应的要求为容忍度较高,方差膨胀因子较小,条件参数较小。

从 SPSS 输出的组织因素与工作投入活力回归分析结果显示,容忍度、方差膨胀因子和条件参数都符合不共线的要求,因此,可以认为组织认同与工作管理感知之间不存在共线性的问题。表 3 显示,回

归模型中共有两个变量进入,首先进入的是组织认同,说明组织认同对工作投入活力维度的偏回归方差最大。回归方程模型可以解释总差异的 23.7%。表 3 的模型 2 是最终的回归方程,其回归系数通过了显著性水平检验,因此,回归方程最终确定为:

工作投入活力=1.649+0.329×组织认同+0.275×工作管理感知

从回归方程来看,组织认同对工作投入活力维度的影响最大,其次是工作管理感知。

表 3 组织因素与工作投入活力的回归分析表

模 型		非标准化相关系数		标准化相关系数	t	Sig.	共线性	
		B	标准差	Beta			容忍度	VIF
1	常数	2.517	.186		13.539	.000		
	组织认同	.398	.051	.449	7.829	.000	1.000	1.000
2	常数	1.649	.297		5.555	.000		
	组织认同	.329	.053	.371	6.201	.000	.875	1.143
	工作管理感知	.275	.074	.221	3.695	.000	.875	1.143

从 SPSS 输出的组织因素与工作投入奉献的回归分析结果显示,容忍度、方差膨胀因子和条件参数都符合不共线性的要求,因此,可以认为组织认同与工作管理感知之间不存在共线性的问题。表 4 显示,回归模型中共有三个变量进入,首先进入的是工作管理感知,说明工作管理感知对工作投入活力维度的偏回归方差最大。回归方程模型可以解释总差异的 29.4%。表 4 的模型 2 是最终的回归方程,其回归系数通过了显著性水平检验,因此,回归方程最终确定为:

工作投入奉献=1.369+0.390×工作管理感知+0.220×组织认同+0.127×宏观环境感知

从回归方程来看,工作管理感知对工作投入奉献影响最大,其次是组织认同,最后是宏观环境感知。

表 4 组织因素与工作投入奉献的回归分析

模 型		非标准化相关系数		标准化相关系数	t	Sig.	共线性	
		B	标准差	Beta			容忍度	VIF
1	常数	2.081	.273		7.621	.000		
	工作管理感知	.525	.067	.451	7.875	.000	1.000	1.000
2	常数	1.724	.273		6.309	.000		
	工作管理感知	.412	.068	.354	6.027	.000	.875	1.143
	组织认同	.226	.049	.272	4.632	.000	.875	1.143
3	常数	1.369	.294		4.656	.000		
	工作管理感知	.390	.068	.335	5.751	.000	.864	1.158
	组织认同	.220	.048	.265	4.584	.000	.873	1.145
	宏观环境感知	.127	.042	.164	2.993	.003	.980	1.020

从 SPSS 输出的组织因素与工作投入专注的回归分析结果显示,仅有组织认同一个变量进入,不需要进行共线性的检验,回归方程模型可以解释总差异的 14.9%。表 5 的模型 1 是最终的回归方程,其回归系数通过了显著性水平检验,因此,回归方程最终确定为:

工作投入专注=1.936+0.440×组织认同

回归方程说明,各种组织因素中组织认同对工作投入专注的影响最大。

表 5 组织因素与工作投入专注的回归分析

模型		非标准化相关系数		标准化相关系数	t	Sig.
		B	标准差	Beta		
1	常数	1.936	.244		7.947	.000
	组织认同	.440	.067	.390	6.612	.000

从 SPSS 输出的组织因素与工作投入的回归分析结果显示,容忍度、方差膨胀因子和条件参数都符

合不共线的要求,因此,可以认为组织认同与工作管理感知之间不存在共线性的问题。表 6 显示,回归模型中共有两个变量进入,首先进入的是组织认同,说明组织认同对工作投入活力维度的偏回归方差最大。回归方程模型可以解释总差异的 32.5%。表 6 的模型 2 是最终的回归方程,其回归系数通过了显著性水平检验,因此,回归方程最终确定为:

工作投入=1.693+0.326×组织认同+0.253×工作管理认知

从回归方程来看,组织认同对工作投入的影响最大,其次是工作管理认知。

综上所述,组织认同对志愿者工作投入的影响最大,工作管理感知次之,而组织支持和宏观环境感知的作用相对弱一些。笔者认为,呈现出这一状态的可能原因是志愿组织和志愿者的特性。志愿者往往基于自身的特定情感或者价值观等决定是否参与到志愿组织和志愿活动中去,当其认定一个志愿组织所从事的活动是合乎其自身的追求时,往往就会加入到志愿活动中去。志愿者从事志愿活动不获取报酬,因此,志愿组织为了提高志愿者的积极性,对他们工作的反馈以正面的积极鼓励居多。同时,志愿组织对于志愿者工作绩效的衡量比较困难,往往只能通过志愿工作的时间来测量,而对于积极性较高的志愿者,其参与志愿活动的时间相对较长,实现了工作量与结果的配比关系。因此,工作管理感知更加偏向于组织是否能够有效地利用志愿者资源,实现志愿者的个人价值。如果工作管理不到位,浪费了志愿者的精力或者情感的话,志愿者工作投入的积极性就会相对较低。就宏观环境感知而言,普通志愿者更多关注的是与自己志愿活动有关的人和事,关心能否与同一个项目的其他志愿者愉快相处,能否在志愿活动中感受到自我价值的实现,而对于组织的长期发展,则是志愿组织领袖和骨干们应该关心的事情,与自己关系不大。对这一点,在笔者对普通志愿者和部分志愿骨干的后续访谈中得到了验证。

表 6 组织因素与工作投入的回归分析

模 型		非标准化相关系数		标准化相关系数	t	Sig.	共线性	
		B	标准差	Beta			容忍度	VIF
1	常数	2.493	.147		16.931	.000		
	组织认同	.390	.040	.527	9.679	.000	1.000	1.000
2	常数	1.693	.233		7.273	.000		
	组织认同	.326	.042	.441	7.840	.000	.875	1.143
	工作管理感知	.253	.058	.244	4.344	.000	.875	1.143

四、研究结论与讨论

本研究在参考已有研究和量表的基础上,设计了一份测量志愿者工作投入的问卷,并在广州启智队的志愿者中进行问卷调查,用以验证组织因素与志愿者工作投入之间关系的研究假设。结果显示:

组织认同、组织支持、工作管理感知都通过了显著度 0.01 的相关检验,与工作投入之间呈现显著正相关。其中,组织认同的 Pearson Correlation 系数最高为 0.527;工作管理认知其次,为 0.401;组织支持的相关系数最低,为 0.311。这一结果表明,志愿者在组织认同、组织支持、工作管理感知方面感觉越好,志愿者的工作投入程度越高。

志愿者对组织因素的感知和志愿者工作投入及其各维度的多元线性回归方程如下:

- 1. 工作投入=1.693+0.326×组织认同+0.253×工作管理感知
- 2. 工作投入活力=1.649+0.329×组织认同+0.275×工作管理感知
- 3. 工作投入奉献=1.369+0.390×工作管理感知+0.220×组织认同+0.127×宏观环境感知
- 4. 工作投入专注=1.936+0.440×组织认同

回归方程说明,志愿者对组织因素的感知的确会影响其在志愿工作中的工作投入情况,是决定志愿者工作投入的重要因子。常数项表示回归方程尚未能解释的工作投入差异,线性回归输出表中,回归方程的常数和 0 无显著性差异,因此,在众多影响志愿者工作投入及其各维度表现的因素之中,组织因素仅是其中之一,另外尚存在一些本研究未关注的因素会对志愿者工作投入产生影响。

国内目前有一些关于员工工作投入组织影响因素的研究成果,如李金波等对相关量表进行了信度和效度检验之后,对量表进行了修正,选择企事业单位的员工,通过实证调研搜集数据来进行组织公平、组织支持感、组织认同、角色压力对工作投入的路径分析,表明,组织支持和组织认同都进入到回归方程中,且组织认同的回归系数(0.46)远超组织支持(0.20)。从路径分析的结果来看,组织支持也主要是通过间接效应(0.19)来影响工作投入的^①。本研究中,组织认同进入到回归方程中,而组织支持未能进入回归方程。总体来说,组织认同的影响作用更大,而组织支持在回归分析中处于次要地位。

志愿组织中,志愿者往往对于组织公平和角色压力的感知差别不会很大。活动的组织者要充分考虑到志愿者本身的主观能动性,让他们在工作管理方面有一定的自主选择空间。这一点,企事业单位的表现会大相径庭。某种意义上而言,这种对志愿者的尊重是组织公平与角色压力在志愿组织中的一种体现。

陈维政等选择中国大陆企业员工作为研究对象,证实组织气候对员工工作投入和组织认同有正相关的作用。该研究将组织气候分为人际关系、管理风格、组织科层性三个维度来进行分析^②。就志愿组织而言,组织科层性显然不应当成为研究关注的视角。管理风格可视为本研究中工作管理感知和组织支持的结合体,结果表明,人际关系和管理风格对员工工作投入都有正向的影响作用。本研究在初步探索阶段曾考虑组织的人际关系作为影响志愿者工作投入的因素维度,但在征求专家意见时被否决,因为,在启智队不同服务项目之间的志愿者相互关联性不大,且项目的稳定性不高,因此,志愿者互相之间的联系不太密切。这是志愿者工作投入影响因素与其他组织的又一个区别。

总体来说,本研究的结论与其他已有的关于企事业单位的工作投入的组织因素的研究结论有相似之处。但是,志愿组织由于其志愿性等特征,在志愿者工作投入的影响因素上也有其独特之处。

本研究结论告诉我们,志愿者工作投入是个体与组织双向互动的结果。其中,组织认同反映了个体对组织的忠诚和归属,而组织支持、工作管理感知则反映了组织对待志愿者的态度和行为。组织宏观环境感知则包含了个体对组织管理过程 and 价值的认可和契合。因此,志愿组织欲通过依赖志愿者的良好工作积极性而实现组织的公益宗旨,就需从以下几个方面着力:一是做好信任管理。活动的组织者给予志愿者充分的信任,让志愿者有较高的归属感,并通过相应的组织培训来提高员工对组织的认同。二是恰当的组织工作管理。志愿组织管理者应掌握一些工作管理的准则和诀窍,合理安排志愿者的工作,做到人尽其才,才尽其用,发挥出每个人的最大价值。三是尊重和关怀。中国文化中情感向来是个体行为的重要影响因素,因此,志愿组织应当对志愿者给予适当的关怀,及时鼓励他们的工作热情,善于吸纳志愿者的意见和建议,改进组织管理,让志愿者体会到自己得到了应有的尊重和存在的价值。四是加强组织宣传。志愿组织应通过一些正式或非正式的途径,加强宣传,提高其社会美誉度和志愿者对组织的关注度,进而增强志愿者对组织的自豪感。

■作者简介:陈天祥,中山大学中国公共管理研究中心、政治与公共事务管理学院教授,博士生导师;广东 广州 510275。

周 珺,中山大学政治与公共事务管理学院硕士生。

■基金项目:中山大学三期“985 工程”项目

■责任编辑:叶娟丽

①李金波、许百华、陈建明:《影响员工工作投入的组织相关因素研究》,第176~181页。

②陈维政、李金平、吴继红:《组织气候对员工工作投入及组织承诺的影响作用研究》,载《管理科学》2006年第6期,第18~23页。