

不同调节聚焦下大学生志愿服务绩效提升策略研究

罗茜, 李玲, 顾天宇, 朱强

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年3月7日; 录用日期: 2023年4月14日; 发布日期: 2023年4月25日

摘要

为研究不同调节聚焦倾向对大学生志愿服务绩效的作用机制, 本研究构建了一个有调节的中介模型。采用参与动机量表、调节聚焦量表、自主学习量表、规则服从量表以及服务绩效量表对204位大学生进行问卷调查。结果显示: 1) 大学生志愿服务参与动机对志愿服务绩效有显著正向影响; 2) 自主学习在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效之间起到中介作用; 3) 规则服从在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效之间起到中介作用; 4) 促进聚焦在大学生志愿服务参与动机与自主学习的关系间起到正向调节作用; 5) 防御聚焦在大学生志愿服务参与动机与规则服从的关系间起到正向调节作用。研究结果也为提高持不同调节聚焦策略下的大学生志愿服务绩效做出启示。

关键词

大学生志愿服务, 参与动机, 志愿服务绩效

Under Different Adjustment Focuses Research on Strategies of Improving College Students' Volunteer Service Performance

Xi Luo, Ling Li, Tianyu Gu, Qiang Zhu

School of Management Studies, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Mar. 7th, 2023; accepted: Apr. 14th, 2023; published: Apr. 25th, 2023

Abstract

In order to study the mechanism of different regulatory focus tendencies on college students' vo-

lunteer service performance, this study constructed a regulatory mediation model. In this study, 204 college students were investigated with participation motivation scale, regulation focus scale, self-regulated learning scale, rule obedience scale and service performance scale. The results show that: 1) college students' motivation of volunteer service participation has a significant positive impact on volunteer service performance; 2) Autonomous learning plays a mediating role between college students' motivation to participate in voluntary service and their voluntary service performance; 3) Rule obedience plays an intermediary role between college students' voluntary service participation motivation and voluntary service performance; 4) Promoting focus plays a positive role in regulating the relationship between college students' voluntary service participation motivation and autonomous learning; 5) Defense focus plays a positive role in regulating the relationship between college students' voluntary service participation motivation and rule obedience. The results also provide inspiration for improving college students' volunteer service performance under different regulatory focus strategies.

Keywords

College Students' Voluntary Service, Participation Motivation, Volunteer Service Performance

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

动机是激发和维持有机体的行动，并将使行动导向某一目标的心理倾向或内部驱动力。根据张爱卿对“动机”的定义，我们将志愿服务动机定义为个人在自我调节的作用下使得自身的内在要求与行为的外在诱因相协调，从而形成激发、维持志愿服务行为的动力因素[1]。而服务绩效是指服务企业或服务人员在一定时期内，在对客户提供的服务工作时所表现出的能力与素质以及服务结果。基于上述，我们将大学生志愿服务绩效定义为大学生在进行志愿服务活动的过程中所表现出的专业素质以及志愿服务结果。动机作为激发、维持行为的动力因素，能够在个体层面转化为个人的需求和工作动力，进而促进岗位工作绩效的提升[2]。因此，我们认为，大学生志愿服务参与动机作为推动大学生参与志愿服务的主要力量，对大学生志愿服务绩效存在着显著的正向影响。基于上述分析，本研究假设大学生志愿服务参与动机对志愿服务绩效有显著正向影响(H1)。

华东师范大学庞维国教授认为，自主学习本质上是学习者对学习的整个过程主动做出调节和控制，学习者有明确学习目标，并制定学习计划，同时还能监控学习过程，评价学习结果，最后依据评价结果来及时调整自己的学习状态[3]。在动机绝对论的观点中，强调学习动机对自主学习起决定性作用，自主学习行为的促进和维持依赖于学习动机。此外，依据主流的学习理论，只有在学习过程中变成积极主动的参与者，认识到自主学习的重要性并在学习过程中采取相应的行为，学习者才可能真正地、完整地、有效地完成信息加工和知识建构的过程，并最终实现学习绩效[4] [5] [6]。因此，我们认为，大学生志愿服务绩效的实现是其在一定条件下对学习目标和行为方法进行主动管理进而获得知识建构与绩效提升的过程。基于此，本研究假设自主学习在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效之间起到中介作用(H2)。

有研究表明，动机越强的个体越具有强烈的规则服从行为，在工作中更愿意遵守组织或群体的规章制度[7]。我们可以由此推断，大学生志愿服务参与动机越强，在工作任务中更会遵守组织指定的规则，其规则服从行为更强烈。因此，我们认为，大学生志愿服务参与动机对其规则服从行为有着积极的影响。

并且帕森斯提出，行动者对规则的服从“从逻辑地被演绎为个体通过社会化在社会规范与社会期望地指引下角色执行过程”，而这个过程通常能够表现出自己的能力与素质。循此逻辑，在志愿服务活动中，大学生对规则的服从，可以表现出其专业素质以及志愿服务结果。因此，我们认为，大学生规则服从行为正向影响其志愿服务绩效。基于上述分析，本研究提出假设，规则服从在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效之间起到中介作用(H3)。

近年来，在影响创新行为的个体因素中，调节聚焦备受学界关注。作为个体行为意向的自我调节动机系统，调节聚焦在目标实现过程中具有趋利和避害两种调节倾向，包括促进聚焦和防御聚焦。前者追求理想自我中成长和发展的趋利需要，关注是否获得；后者则追求现实自我中安全和稳定的避害需要，更关注是否失去[8]。也就是说，对于大学生志愿者群体而言，在志愿服务活动中，有促进聚焦倾向的大学生更倾向于采用能够促使积极结果出现的方式来完成任务，有防御聚焦倾向的大学生更倾向于采用能够避免消极结果出现的方式来完成任务。在实证研究中发现，大学生在基于进取型动机的促进聚焦作用下，会对自己设置更高的要求，从而能提高其自主能动性、工作驱动力。相反地，大学生在基于消极避免型动机的防御聚焦作用下，会规避风险，从而在志愿服务过程中其规则服从行为更强烈。基于上述分析，本研究提出假设，促进聚焦在大学生服务参与动机与自主学习之间起到正向调节作用(H4)；而防御聚焦在大学生志愿服务参与动机与规则服从之间的起到正向调节作用(H5)。

综上所述，本研究以大学生志愿服务参与动机为自变量，大学生志愿服务绩效为因变量，自主学习、规则服从为中介变量，调节聚焦为调节变量，探究不同调节聚焦下大学生的志愿服务绩效。根据研究假设，本研究建立了研究模型，如图1所示。

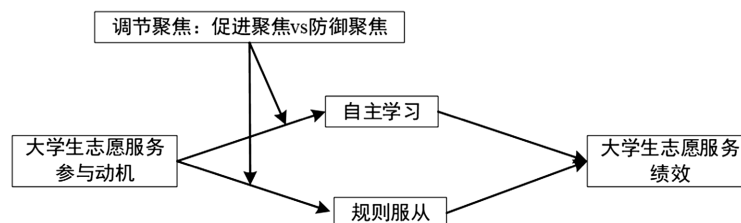


Figure 1. Research model
图 1. 研究模型

2. 对象与方法

2.1. 研究对象

本次问卷调查通过“问卷星”面向在校大学生进行，共发放 220 份问卷，剔除无效问卷，收回有效问卷 204 份，有效回收率为 92.7%。其中，男生 70 名，女生 134 名；大一年级 6 名，大二年级 34 名，大三年级 121 名，大四年级 29 名，研究生 14 名。

2.2. 工具

2.2.1. 参与动机量表

采用宫文育[9]开发的量表，选取其中 4 个题项。在本研究中，该量表的 Cronbach's α 系数是 0.825。

2.2.2. 调节聚焦量表

采用 Zhou 等[10]在 Lockwood 等[11]基础上开发的量表，选取其中 6 个题项。此量表将划分成促进聚焦和防御聚焦两个维度。在本研究中，该量表的 Cronbach's α 系数是分别是 0.709、0.796。

2.2.3. 自主学习量表

采用朱祖德等[12]开发的量表,选取其中4个题项。在本研究中,该量表的Cronbach's α 系数是0.787。

2.2.4. 规则服从量表

采用赵书松[13]开发的量表,选取其中3个题项。在本研究中,该量表的Cronbach's α 系数是0.857。

2.2.5. 服务绩效量表

采用Sotter和Motowidlo开发的量表,选取其中4个题项。在本研究中,该量表的Cronbach's α 系数是0.789。上述量表均采用likert5级评分法,从1~5分分别表示“非常不同意”至“非常同意”。

2.3. 统计学处理

本研究使用SPSS29.0软件对数据进行描述统计分析、相关分析,采用SPSS的宏程序PROCESS对数据进行了中介效应及调节效应检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 结果

3.1. 共同方法偏差检验

在数据分析前,采用Harman的单因子检验法进行共同方法偏差检验。结果显示:共有4个因子的特征值 > 1 ,第一个因子可以解释总变异的35.64%,低于40%的临界标准。由此可见,本研究数据不存在严重的共同方法偏差。

3.2. 各变量描述性统计与相关分析

采用偏相关法在控制性别、学历和年级变量后对参与动机、调节聚焦、自主学习、规则服从和服务绩效的相关关系进行分析,结果如表1所示。从中可以看出,各个变量之间均呈正相关($P < 0.001$)。

Table 1. Descriptive statistics and correlation analysis among various variables

表 1. 各变量间的描述性统计与相关分析

项目	$\bar{X} \pm s$	参与动机		调节聚焦		自主学习		规则服从		服务绩效			
		r 值	P 值	r 值	P 值	r 值	P 值	r 值	P 值	r 值	P 值		
参与动机	4.0 ± 0.7	—											
调节聚焦	3.7 ± 0.5	0.34	< 0.001	—									
自主学习	3.8 ± 0.6	0.39	< 0.001	0.46	< 0.001	—							
规则服从	4.0 ± 0.7	0.50	< 0.001	0.36	< 0.001	0.52	< 0.001	—					
服务绩效	3.9 ± 0.5	0.47	< 0.001	0.42	< 0.001	0.67	< 0.001	0.56	< 0.001	—			

3.3. 中介作用的检验

在控制性别、学历、年级的情况下,分别对自主学习和规则服从在参与动机与服务绩效之间的中介效应进行检验(见表2)。结果表明,参与动机对服务绩效的预测作用显著($\beta = 0.47, p < 0.001$)。当放入中介变量自主学习后,参与动机对服务绩效的直接预测作用依然显著($\beta = 0.17, p < 0.001$),自主学习对服务绩效的正向预测也显著($\beta = 0.50, p < 0.001$);同时,当放入中介变量规则服从后,参与动机对服务绩效的直接预测作用依然显著($\beta = 0.17, p < 0.001$),规则服从对服务绩效的正向预测也显著($\beta = 0.22, p < 0.001$)。此外,参与动机对服务绩效影响的直接效应及自主学习和规则服从的中介效应的bootstrap 95%置信区间

的上、下限均不包含 0 (见表 3), 表明参与动机不仅能够直接预测服务绩效, 而且能够通过自主学习和规则服从的部分中介作用预测其服务绩效。该直接效应(0.131)、自主学习的中介效应(0.145)与规则服从的中介效应(0.086)分别占总效应的(36.19%, 40.05%, 23.76%)。因此, 假设 H1、H2、H3 成立。

Table 2. The mediation between autonomous learning and rule obedience

表 2. 自主学习与规则服从的中介作用

预测变量	模型 1		模型 2		模型 3		模型 4	
	服务绩效		自主学习		规则服从		服务绩效	
	β	t	β	t	β	t	β	t
性别	0.09	1.39	0.18	2.87**	0.08	1.38	-0.02	-0.46
学历	0.01	0.20	-0.01	-0.11	0.01	0.14	0.02	0.29
年级	0.03	0.36	0.05	0.73	0.07	1.04	-0.02	-0.30
参与动机	0.47	7.47**	0.38	5.90**	0.50	8.16**	0.17	2.95**
自主学习							0.50	8.39**
规则服从							0.22	3.59**
R ²	0.24		0.20		0.28		0.54	
F	15.85		12.40		19.11		39.09	

Table 3. A test of the mediation effect between autonomous learning and rule obedience

表 3. 自主学习与规则服从的中介效应检验

	效应值	Boot 标准误	Boot CI 下限	Boot CI 上限	相对效应值
总效应	0.362	0.05	0.27	0.46	
直接效应	0.131	0.04	0.04	0.22	36.19%
自主学习的中介效应	0.145	0.04	0.08	0.23	40.05%
规则服从的中介效应	0.086	0.03	0.03	0.15	23.76%

3.4. 有调节的中介模型检验

控制性别、学历、年级的情况下, 采用 SPSS 宏程序 PROCESS 的 MODEL7 对有调节的中介模型进行检验, 结果见表 4。将促进聚焦放入模型中, 参与动机与促进聚焦的乘积项对自主学习的预测作用显著($B = 0.18, P < 0.001$), 这说明促进聚焦正向调节了参与动机对自主学习的影响。将防御聚焦放入模型中, 参与动机与防御聚焦的乘积项对规则服从的预测作用显著($B = 0.18, P < 0.05$), 这说明防御聚焦正向调节了参与动机对规则服从的影响。因此, 假设 H4、H5 成立。

Table 4. Testing the regulatory effects of promoting focus and defending focus

表 4. 促进聚焦与防御聚焦的调节效应检验

变量	自主学习		规则服从	
	B	t	B	t
性别	0.16	2.51*	0.11	1.21
学历	-0.03	-0.39	0.02	0.18
年级	0.03	0.85	0.06	1.30

Continued

参与动机	0.78	3.59**	1.12	4.85**
促进聚焦	1.19	5.07**		
参与动机*促进聚焦	0.18	3.06**		
防御聚焦			0.83	3.02**
参与动机*防御聚焦			0.18	2.82*
R ²	0.44		0.31	
F	25.88		14.83	

4. 讨论

本研究重点考察了自主学习与规则服从在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效中的中介作用、促进聚焦在大学生志愿服务参与动机与自主学习中的调节作用以及防御聚焦在大学生志愿服务参与动机与规则服从中的调节作用，建立了大学生志愿服务绩效模型，为本研究提出提高大学生志愿服务绩效策略建立基础。

4.1. 参与动机与服务绩效

本研究中，大学生志愿服务参与动机对志愿服务绩效有着显著正向影响($\beta = 0.47, p < 0.001$)。参与动机是大学生参与志愿服务活动的内驱力，能够在志愿服务过程中转化为激发、维持个人志愿服务行为的动力，因此激发大学生参与志愿内驱力十分重要。也就是说，当今社会、高校要重点关注大学生对于志愿服务活动的参与积极性。让大学生对于志愿服务能有更深层次的理解、加强大学生志愿服务信念显得尤为重要。各大高校、社会公益组织要积极引导大学生形成“服务他人，奉献社会”的信念[14]。可以通过大学生思想政治教育课程或者校内的大学生志愿者组织宣讲来帮助大学生理解志愿服务的价值与意义，使得大学生自愿、主动的投入志愿服务活动，以提升大学生志愿服务绩效。

4.2. 自主学习与规则服从的中介作用

本研究发现，自主学习与规则服从在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效的关系中起中介作用，自主学习的中介效应(0.145)与规则服从的中介效应(0.086)分别占总效应的(40.05%, 23.76%)。在自主学习的中介作用下，大学生会更加积极主动地参与大学生志愿服务活动；而在规则服从的中介作用下，大学生会更加愿意遵从志愿服务活动中的规则，严格按照志愿服务规则办事，这两种中介作用下都会使得大学生志愿服务绩效得到提高。

自主学习是由自我、行为、环境之间的相互作用构成的[8]，因此不仅是大学生需要提高自身主动性，学校以及社会也要为大学生提供一个自主学习环境。针对自主学习中介作用下的大学生志愿者，学校可以与外校企业等共同创建网上志愿服务平台，将大学生与志愿服务活动提供方联系在一起，提供与大学生专业技能紧密结合的志愿服务活动，通过互联网平台为大学生志愿者匹配合适的志愿服务活动，创造一个能让大学生在志愿服务活动中发挥自己的专业技能的志愿服务环境，以此提高志愿服务绩效。

而针对规则服从中介作用下的大学生志愿者，他们依靠外部规则决定志愿服务绩效，因此，建立完善的志愿服务制度、制定严格的志愿服务要求会使得这一类大学生的志愿服务绩效得到显著提高。

4.3. 促进聚焦与防御聚焦的调节作用

本研究表明，促进聚焦正向调节了参与动机对自主学习的影响，防御聚焦正向调节了参与动机对规

则服从的影响。

在受到促进聚焦影响下的大学生志愿者，他们在志愿服务过程中更容易给自己设立更高的要求、更加关心是否能有所收获，也就是说他们会在志愿服务过程中努力挖掘自己的潜能，更加积极主动学习志愿服务专业知识，希望能在志愿服务活动中能收获的更多成果。针对这一人群，各大高校可以建立正规的志愿者服务培训基地，为大学生志愿者提供提升自身技能、学习志愿服务专业知识的平台，让大学生志愿服务变得更加正规化、专业化。

而受到防御聚焦影响下的大学生志愿者，他们更加关注于不在志愿服务活动中出错，因此，他们会严格按照志愿服务要求执行。所以，针对这一人群，在制定志愿服务要求的时，可以为他们建立更加严格的志愿服务制度，提出更高标准。或是建立完善的志愿服务流程制度，将志愿服务流程细分，严格规定每一流程要求，使得大学生服务绩效得以提升。

5. 结论

本研究得出以下结论：1) 大学生志愿服务参与动机对志愿服务绩效有显著正向影响；2) 自主学习在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效之间起到中介作用；3) 规则服从在大学生志愿服务参与动机与志愿服务绩效之间起到中介作用；4) 促进聚焦在大学生服务参与动机与自主学习之间起到正向调节作用；5) 防御聚焦在大学生志愿服务参与动机与规则服从之间的起到正向调节作用。

基金项目

上海工程技术大学 2022 年大学生创新训练项目“不同调节聚焦下大学生志愿服务绩效提升策略研究”(项目编号: CX2203018)。

参考文献

- [1] 张爱卿. 论人类行为的动机: 一种新的动机理论构理[J]. 华中师范大学学报, 1996(1): 71-80.
- [2] 韩清颖, 孙涛. 集体主义文化促进公务员公共服务动机驱动岗位绩效研究——基于 T 市的探索[J]. 中国行政管理, 2022(3): 98-106.
- [3] 程曦. 基于翻转课堂的自主学习能力的培养研究[D]: [硕士学位论文]. 无锡: 江南大学, 2018.
- [4] Ushioda, E. (1996) *Learner Autonomy 5: The Role of Motivation*. Authentik Language Learning Resources Ltd., Dublin.
- [5] Gagne, R. (1985) *The Conditions of Learning and Theory of Instruction*. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- [6] Pintrich, P.R. (2003) A Motivational Science Perspective on the Role of Student Motivation in Learning and Teaching Contexts. *Journal of Educational Psychology*, **95**, 667-681. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.95.4.667>
- [7] 赵书松, 廖建桥. 关系绩效考核对员工知识共享行为影响的实证研究[J]. 管理学报, 2013(9): 1323-1329+1351.
- [8] 祖宁. 自主学习环境下协作学习资源设计与应用研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2018.
- [9] 宫文育. 高职学生志愿服务参与动机研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 江西财经大学, 2020.
- [10] Zhou, Q., Hirst, G. and Shipton, H. (2012) Context Matters: Combined Influence of Participation and Intellectual Stimulation on the Promotion Focus-Employee Creativity Relationship. *Journal of Organizational Behavior*, **33**, 894-909. <https://doi.org/10.1002/job.779>
- [11] Lockwood, P., Jordan, C.H. and Kunda, Z. (2002) Motivation by Positive or Negative Role Models: Regulatory Focus Determines Who Will Best Inspire Us. *Journal of Personality and Social Psychology*, **83**, 854-864. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.83.4.854>
- [12] 朱祖德, 王静琼, 张卫, 叶青青. 大学生自主学习量表的编制[J]. 心理发展与教育, 2005(3): 60-65.
- [13] 赵书松. 中国文化背景下员工知识共享的动机模型研究[J]. 南开管理评论, 2013(5): 26-37.
- [14] 裴蓉. 高职院校大学生志愿服务发展现状、挑战与对策研究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2022, 35(14): 69-70+73.