

# 体育赛事志愿者管理对志愿者响应的影响 ——社会资本的作用

汪志刚, 徐丕臻, 沈克印, 曹睿, 涂佳楠, 徐珍, 薛朝  
(武汉体育学院 经济与管理学院, 湖北 武汉 430079)

**摘 要:** 从社会资本的视角探讨体育赛事志愿者管理对志愿者响应(满意和工作投入)的影响。研究表明: 体育赛事志愿者管理活动帮助志愿者有效积累社会资本, 使得志愿者有更高满意度并在志愿工作中更加投入, 社会资本作为中介变量连接志愿者管理活动和志愿者响应, 并且社会资本的不同维度发挥着不同作用。

**关 键 词:** 体育赛事志愿者; 社会资本; 满意度; 工作投入水平

中图分类号: G80-05 文献标志码: A 文章编号: 1006-7116(2019)01-0052-07

## A study of the effects of sports event volunteer management on volunteer response ——The roles of social capital

WANG Zhi-gang, XU Pi-zhen, SHEN Ke-yin, CAO Rui, TU Jia-nan, XU Zhen, XUE Chao  
(School of Economy and Management, Wuhan Sports University, Wuhan 430079, China)

**Abstract:** The authors probed into the effects of sports event volunteer management on volunteer response (satisfaction and job engagement) from the perspective of social capital. This research indicates the followings: sports event volunteer management activities help volunteers accumulate social capital effectively, so that volunteers have a higher degree of satisfaction and thus engage more in the volunteer job; social capital as an intermediate variable connects volunteer management activities and volunteer response, and social capital's different dimensions play different roles.

**Key words:** sports event volunteer; social capital; degree of satisfaction; job engagement level

志愿服务能传播文明, 促进社会和谐并推动社会进步, 党的十九大报告指出: “推进志愿服务制度化”。体育赛事是体育产业的重要组成部分, 中国已经成为举办国际赛事数量最多的国家。体育赛事的成功举办需要大量的志愿者参与赛事服务工作。2008年北京奥运会招募7万名志愿者提供礼宾接待、语言翻译、交通服务、安全保卫、医疗卫生、观众服务、沟通联络、竞赛组织支持、场馆运行支持、新闻运行支持和文化活动组织支持等方面的服务。体育赛事志愿者如果能够提高质量的服务, 则能有效提升赛事的举办质量并成为赛事的一道风景。但是, 如果体育赛事志愿者

服务意识不强、工作懈怠、甚至中途退出, 则会对赛事的组织和运作带来极大不利影响。1996年亚特兰大奥运会志愿者流失率高达20%。2007年巴西举办的泛美运动会招募了1.5万名志愿者, 但是开赛两周之内就有2200名志愿者退出志愿服务。在我国也有专家指出我国大型活动的志愿者流失率也达到了20%。因此, 如何吸引人们参与体育赛事志愿者服务并提高他们的满意和工作投入水平, 成为体育赛事组织管理工作要考虑的重要问题。

遇见志同道合的朋友并积累更多的人脉是志愿者参与赛事服务的重要原因之一, 也就是说人们参与赛

收稿日期: 2018-02-20

基金项目: 国家体育总局体育哲学社会科学研究项目(2312SS16049); 湖北省教育厅科学研究计划项目(B2016248); 湖北省教育厅人文社会科学研究计划(17Q426); 武汉体育学院青年教师科研基金项目(2016QS06)。

作者简介: 汪志刚(1977-), 男, 副教授, 博士, 硕士研究生导师, 研究方向: 体育管理。E-mail: wzg771102@163.com

事志愿服务的重要动机是为积累社会资本。个人的社会资本指的是个体拥有的社会性资源。体育赛事的管理者如果能够通过志愿者管理活动有效地帮助他们积累社会资本,则能提高他们志愿服务的满意度水平并积极投入到志愿工作中来。本研究将社会资本引入体育赛事志愿者管理领域,探讨体育赛事志愿者管理活动、志愿者社会资本和志愿者响应之间的关系,以期能更好地帮助体育赛事管理者提高志愿者管理水平,通过采取有效的方式帮助志愿者积累社会资本来提升他们的满意和工作投入水平,从而提高体育赛事服务工作的质量。

## 1 概念模型与假设的提出

### 1.1 概念模型

体育赛事志愿的管理支持活动对于志愿者有显著的影响<sup>[1]</sup>。对于体育赛事志愿者管理活动要素,现有研究提出了赛事志愿者管理投入<sup>[2]</sup>和志愿者培训<sup>[3]</sup>两个方面的内容。体育赛事投入更多资源到志愿者活动中并为他们提供更好的工作条件,能吸引更多的社会人群参与赛事志愿服务并使他们愿意相互熟识,这对志愿者发展社会资本提供了良好条件。对于个人的社会资本而言,Formoni<sup>[4]</sup>开发针对个人的社会资本测量方法,将个人社会资本分为结构资本、资源资本和关系资本3个维度。结构资本指的是个人社会资本的结构构成,资源资本指的是个人社会资本所包含的资源,关系资本指的是个人社会资本的关系强度。积累社会资本是体育赛事志愿者参与志愿服务的重要动机之一。如果志愿者通过参与赛事志愿服务,能够积累社会资本,他们就会感到满意并积极投入到志愿者工作中来。满意水平的提升也会提高体育赛事志愿者工作的投入水平。

因此研究提出概念模型描述如下:体育赛事管理活动包括培训和管理投入两个因素,它能有效促进赛事志愿者社会资本的积累。体育赛事志愿者社会资本包括结构资本、资源资本和关系资本3个维度,它能促进志愿者满意和工作投入水平的提升。体育赛事志愿者满意对提升他们工作投入水平有积极影响。

### 1.2 假设的提出

#### 1) 体育赛事志愿者管理与志愿者社会资本。

有研究探讨了培训活动对社会资本形成的作用,认为教育和培训通过帮助形成关系网络来增加个人的社会资本<sup>[5]</sup>。通过培训,受训者之间除了形成正式的关系和正式交往之外,他们也能形成熟悉的关系并进行个人的面对面互动<sup>[5]</sup>。通过培训中的共同活动,受训者之间能够形成相互信任的关系,这对社会资本的形成

很有帮助<sup>[6]</sup>。通过培训,个体能新建网络连接和合作关系,这对个体以及组织间的合作有很大的促进作用<sup>[5]</sup>。培训对于连接潜在雇主和雇员有很大的帮助,培训提供了某种“桥接”作用使得个人的社会资本得以增加<sup>[7]</sup>。体育赛事志愿者培训将不同背景的志愿者聚集到一起,在提升他们服务技能的同时使得他们相互交往和熟识,在这个过程中他们的社会资本得到增加。而个人的社会资本分为结构资本、资源资本和关系资本3个维度<sup>[4]</sup>,因此本研究提出假设一:体育赛事志愿者培训显著正向影响志愿者社会资本的积累。志愿者社会资本包括:结构资本、资源资本、关系资本。

组织必须有能力帮助员工建立社会关系网络,这是组织人力资源工作的重要内容<sup>[8]</sup>。对组织成员社会资本的投资就是在发展组织的战略性资源<sup>[9]</sup>。作为组织的管理者,应该致力于发展组织成员的社会资本,从而有利于提高组织的绩效<sup>[10]</sup>。有研究将社会资本的投入进行了概念化,提出帮助社会资本建立行为规范和价值的概念化线路图<sup>[11]</sup>。某些适当的管理行为能促进员工社会资本的积累,这些管理行为应该成为组织的关键性活动<sup>[12]</sup>。对社会资本的投入在于日常对于行为规范和人际交往的关注<sup>[13]</sup>。每一个管理决策和行为都能对社会资本的积累或者减少产生影响<sup>[10]</sup>。管理上的投入有助于建立组织成员之间的关系并形成合作,从而帮助他们之间互利关系的形成<sup>[14]</sup>,这需要投入足够管理、时间和财务资源来传递合适的行为规范和价值观<sup>[10]</sup>。对于体育赛事组委会而言,他们在志愿者管理上投入足够的资源,能够有效保障志愿者社会资本的积累。而个人的社会资本分为结构资本、资源资本和关系资本3个维度<sup>[4]</sup>,因此本研究提出假设二:体育赛事志愿者管理投入能够显著正向影响志愿者社会资本的积累。志愿者社会资本包括结构资本、资源资本、关系资本。

#### 2) 体育赛事志愿者社会资本与志愿者响应(满意和工作投入)。

志愿者参与志愿活动的显著作用是能增加社会资本<sup>[15]</sup>,这也是体育赛事志愿者参与志愿服务的重要动机之一。社会资本作为资源通过提供社会支持提高个体的满意度<sup>[16]</sup>。来自组织内外的各种正式和非正式的社会关系能影响员工技能提升、薪酬增长和发展机会<sup>[17]</sup>,从而影响其职业满意。社会资本作用在于由个体社会网络所带来的职业支持,对个体的薪酬、晋升和职业发展机会能带来有利影响,从而显著影响其职业满意度<sup>[18]</sup>。体育赛事志愿者通过志愿服务有效积累了社会资本,他们进行志愿服务的参与动机得到实现,也就会对志愿者工作感到满意。同时社会资本积累使得体

育赛事志愿者可以获得更多社会网络支持,这对他们职业技能培养、职业晋升和职业发展机会都有很大帮助,这能够显著提升他们参与志愿服务的满意水平。这也是为何体育志愿服务社会资本的积累能促进公民行为的重要原因<sup>[19]</sup>。而个人社会资本分为结构资本、资源资本和关系资本 3 个维度<sup>[4]</sup>,因此本研究提出假设三:体育赛事志愿者社会资本的积累能显著正向影响志愿者满意。志愿者社会资本包括结构资本、资源资本、关系资本。

资源模型认为个体的工作资源能够通过激发员工的工作动机提高员工的工作投入水平。工作资源包括工作的物理、社会和组织方面的资源,而社会资本属于工作的社会资源<sup>[20]</sup>。薪酬和福利是影响员工工作投入的重要因素。但是在体育赛事志愿服务情境下,工资报酬不是志愿者参与服务的主要目的。参与志愿服务所获得的社会资本是他们参与志愿者服务的重要“报酬”,因而社会资本的积累对体育赛事志愿者工作投入水平有积极影响。体育赛事志愿者参与赛事服务积累的社会资本为其带来了新的人际网络,而人际网络中的示范效应通过影响个体的态度和行为,从而影响他们的工作投入水平<sup>[21]</sup>。研究表明组织社会化对于员工的工作投入有着显著影响,而社会资本在其中发挥了重要作用<sup>[22]</sup>。无论是从工作福利视角、人际网络视角还是组织社会化视角,体育赛事志愿者的社会资本积累都会对他们的工作投入产生积极影响。而个人的社会资本分为结构资本、资源资本和关系资本 3 个维度<sup>[4]</sup>,因此本研究提出假设四:体育赛事志愿者社会资本的积累能显著正向影响志愿者工作投入。志愿者社会资本包括结构资本、资源资本、关系资本。

### 3) 体育赛事志愿者满意与志愿者工作投入。

工作满意与工作投入有高度的相关性,这得到了很多实证研究的证实<sup>[23]</sup>。工作满意度分为稳定性、挑战性、薪酬合理、上级领导、人际关系和晋升机会 5 个维度,它们都与工作投入水平存在正相关关系<sup>[24]</sup>。从心理契约的角度看,员工对现有状态在心理上的满足都会对员工的工作投入程度产生比较大影响<sup>[25]</sup>。国内有学者通过对银行员工的调查,证实了银行员工工作满意各个维度与工作投入的影响关系<sup>[24]</sup>。这种影响关系对于体育赛事志愿者同样适用。体育赛事志愿者对工作满意,因为更好的心理感受状态会促使他们更加愿意参与志愿者服务,因而其志愿工作投入程度会更高。因此本研究提出假设五:体育赛事志愿者满意度越高,志愿者工作投入水平也越高。

## 2 研究方法

### 2.1 样本选择

本研究针对 2016 年武汉网球公开赛和 2016 年武汉马拉松的志愿者发放调查问卷来收集数据。武汉网球公开赛是国内级别最高的三大网球赛事之一,武汉网球公开赛与多哈、罗马、蒙特利尔、辛辛那提并肩成为全球五大超五赛,是 WTA 全球十大网球赛事之一。2016 年武汉网球公开赛总共招募了 700 多名志愿者参与到赛事的组织服务工作中来,对志愿者进行了培训和大量的相关保障工作。2016 年武汉马拉松报名人数多达 6 万人,采用国内最高级别的赛事工作人员配备标准,2 万名选手参赛。赛事动用安保人员 2.68 万人,并招募了 4 137 名志愿者。在开赛之前对志愿者进行了大量培训活动,并对志愿者提供大量的保障工作。这两个赛事具有一定级别、规模、志愿者人数,在培训和管理投入方面也做了相应的工作。因此,选取这两个赛事的志愿者进行调研,保证数据的可靠性。

### 2.2 变量测量

现有的研究中对相关变量的测量量表已经非常成熟,部分变量考虑到体育领域的特殊性,在前人所用量表的基础上进行了适当的调整。量表的制定过程:收集国内外相关量表,然后根据所要研究的问题通过小组讨论后对题项进行调整,最终确定量表。

本研究主要包括赛事志愿者培训、赛事志愿者管理投入、赛事志愿者满意、赛事志愿者投入、赛事志愿者社会资本(包括结构资本、资源资本、关系资本)7 个量表。量表问项全部采用 7 级 Likert 量表,1 表示非常不同意,7 表示非常同意。

培训参考 Cagri 等开发的量表<sup>[26]</sup>,包括提供足够的培训、培训帮助大和需要的培训 3 个题项。管理投入参考的是 Geoff 等开发的量表<sup>[2]</sup>,包括工作条件、组委会重视和资源投入 3 个题项。社会资本参考的是 Mariel 等开发的量表<sup>[4]</sup>,包括 3 个维度:结构资本、资源资本、关系资本。其中结构资本包括认识新朋友、给予相关建议和新朋友的社会关系 3 个题项;资源资本包括新朋友的资源和新朋友提供帮助 2 个题项;关系资本包括分享信息、分享事情和长期联系 3 个题项。志愿者满意参考的是 Kristen 等开发的量表<sup>[27]</sup>,包括经历满意、工作满意和体验满意 3 个题项。志愿者工作投入参考的是 Wilmar 等开发的量表<sup>[28]</sup>,包括充满力量、坚持工作、充满活力、工作有鼓舞、充满激情、工作有意义、忘我工作、工作很快乐等 8 个题项。原文献中关于相关变量测量的验证性因子分析结果如表 1。



表 1 文献中相关变量测量验证性因子分析结果

变量	$\chi^2$	df	CFI	GFI	TLI	NFI	SRMR	RMSEA
培训	26.856	9	0.98	0.97		0.97	0.08	
管理投入								
社会资本	249.53	17		0.91			0.10	
志愿者满意	3 009.4	909	0.86		0.85	0.81	0.06	
志愿者工作投入	1 237.47	238	0.85	0.84		0.83		0.07

### 2.3 预调研

在正式调研之前, 为保证调研结果的准确率, 先编辑出初步问卷, 随机抽取 20 名人员填写问卷, 之后选取 30 名曾经参与过赛事的志愿者填写问卷, 对其进行预调研。根据反馈的结果, 对问卷题项的表达进行了进一步修改, 使问题更加清晰、明确, 从而得到了最终的问卷。

### 2.4 调研实施

采取随机抽样的方法, 以 2016 年武汉网球公开赛和 2016 年武汉马拉松的志愿者为样本, 让志愿者根据自己的体验、感受、经历、收获填写问卷。2016 年 4 月 9 日—4 月 11 日对武汉马拉松的志愿者现场发放问卷; 2016 年 9 月 27 日—10 月 1 日, 向武汉网球公开赛的志愿者现场发放问卷。总共发放 310 份问卷, 因为是现场发放和回收, 所以回收 310 份, 回收率 100%。回收问卷中存在漏填问卷, 所以最终得到的有效问卷

303 份, 有效样本回收率是 97.74%, 符合有效样本回收率至少达到 70% 的标准。

## 3 结果与分析

### 3.1 测量模型验证

本研究通过验证性因子分析检验数据的信效度, 结果表明, 测量模型拟合度良好:  $\chi^2=423.638$ ,  $\chi^2/df=1.743$ , RMR=0.107, CFI=0.901, AGFI=0.868, PGFI=0.674, TLI=0.960, CFI=0.967, RMSEA=0.050。如表 2 和表 3 所示, 所有结构变量的组合信度均高于建议水平 0.70, 并且平均变异数抽取量(AVE)也高于建议水平 0.50, 这说明, 本研究对相关结构变量的测量具有较好的信度。所有结构变量的标准化因素负载高于或接近于 0.6 并且在  $\alpha=0.01$  的水平下显著, 说明量表具有较高的聚合效度。除此之外, 所有 AVE 的平方根均大于其行和列的相关系数, 这就说明该量表具有较高的区分效度。

表 2 问卷题项表

潜变量	题项	负载	标准差	AVE	组合信度	Cronbach's $\alpha$
培训	A1 提供足够的培训	0.730				
	A2 培训帮助很大	0.950	0.093	0.672 3	0.858 5	0.849
	A3 培训是需要的	0.760				
管理投入	B1 提供好的工作条件	0.870				
	B2 对志愿者重视	0.955	0.041 0	0.806 3	0.925 7	0.923
	B3 有足够的投入	0.866				
结构资本	C1 认识了很多新朋友	0.686				
	C2 朋友给了我很多建议	0.855	0.070 0	0.611 7	0.824 2	0.822
	C3 这些朋友有强大的社会关系	0.796				
资源资本	D1 志愿者朋友有丰富的资源	0.697				
	D2 志愿者朋友愿意为我提供帮助	0.821	0.062 0	0.579 9	0.732 8	0.719
关系资本	E1 与志愿者朋友分享信息	0.906				
	E2 与志愿者朋友分享经历	0.880	0.101 9	0.685	0.865 3	0.832
	E3 与志愿者朋友保持联系	0.678				
志愿者满意	F1 经历满意	0.913				
	F2 工作满意	0.922	0.227 9	0.624	0.820 3	0.714
	F3 体验满意	0.434				
志愿者投入	G1 工作充满力量	0.784				
	G2 坚持工作	0.775				
	G3 工作充满活力	0.798				
	G4 工作有鼓舞	0.902	0.102 2	0.562 5	0.909 9	0.909
	G5 工作充满激情	0.815				
	G6 工作有意义	0.674				
	G7 忘我工作	0.582				
	G8 工作很快乐	0.614				

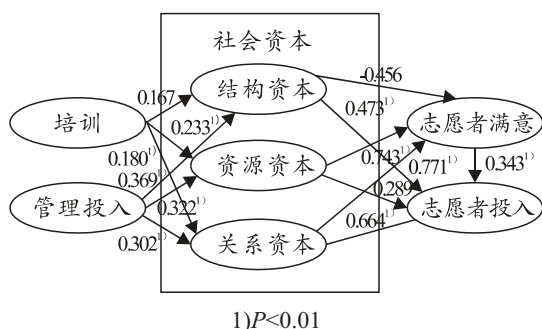
表 3 潜变量相关系数表<sup>1)</sup>

	培训	管理投入	结构资本	资源资本	关系资本	志愿者满意	志愿者投入
培训	0.819 9						
管理投入	0.653	0.897 9					
结构资本	0.437	0.528	0.782 1				
资源资本	0.506	0.551	0.753	0.761 5			
关系资本	0.449	0.510	0.741	0.736	0.827 6		
志愿者满意	0.512	0.600	0.563	0.556	0.503	0.789 9	
志愿者投入	0.482	0.501	0.659	0.673	0.648	0.593	0.750

1) 对角线数据为  $\text{sq-rt}(\text{ave})$ 。

### 3.2 结构模型检验

模型拟合优度统计量为： $\chi^2=423.638$ ， $\chi^2/\text{df}=1.743$ ， $\text{RMR}=0.107$ ， $\text{GFI}=0.901$ ， $\text{AGFI}=0.868$ ， $\text{PGFI}=0.674$ ， $\text{TLI}=0.960$ ， $\text{CFI}=0.967$ ， $\text{RMSEA}=0.050$ 。这些统计数值表明，该测量模型拟合度良好。图 1 显示的是结构方程模型的路径分析检验结果。



1)  $P < 0.01$

图 1 路径分析结果

结构模型的检验包括估计路径系数和模型解释能力的检验，假设模型的标准化路径系数如图 1。志愿者培训对志愿者的社会资本积累有部分影响，其中志愿者培训对资源资本( $\gamma=0.233$ ,  $P < 0.01$ )、关系资本( $\gamma=0.180$ ,  $P < 0.01$ )有显著影响，而对结构资本( $\gamma=0.167$ ,  $P > 0.05$ )影响不显著。志愿者的管理投入对志愿者社会资本积累有显著影响，其中结构资本( $\gamma=0.369$ ,  $P < 0.01$ )、资源资本( $\gamma=0.322$ ,  $P < 0.01$ )、关系资本( $\gamma=0.302$ ,  $P < 0.01$ )。志愿者的社会资本积累对志愿者满意有部分影响，其中资源资本( $\gamma=0.473$ ,  $P < 0.01$ )和关系资本( $\gamma=0.743$ ,  $P < 0.01$ )对志愿者满意影响显著，而结构资本( $\gamma=-0.456$ ,  $P > 0.05$ )对志愿者满意影响不显著。志愿者社会资本积累对志愿者投入有部分影响，其中结构资本( $\gamma=0.771$ ,  $P < 0.01$ )和关系资本( $\gamma=0.664$ ,  $P < 0.01$ )对志愿者投入有显著影响，而资源资本( $\gamma=0.289$ ,  $P > 0.05$ )对志愿者投入的影响不显著。志愿者满意对志愿者投入有显著影响( $\gamma=0.343$ ,  $P < 0.01$ )。

## 4 讨论

本研究试图回答以下两个方面的问题：(1)体育赛事志愿者管理要素(管理投入和培训)所发挥的作用；(2)社会资本在体育赛事志愿者响应(满意和工作投入)上所发挥的作用。

### 4.1 体育赛事志愿者管理促进志愿者社会资本积累

加强对体育赛事志愿者的管理,对志愿者满意水平有显著影响,志愿者管理活动包括了招聘、培训和维护等环节<sup>[29]</sup>。当志愿者感知到得到高水平的管理支持时,他们会产生很好的体验,并产生心理上的满意以及积极的工作态度<sup>[1]</sup>。志愿者管理中,培训和学习活动十分重要,它对志愿者的体验有重要影响<sup>[3]</sup>。本研究的结果进一步支持上述这些研究的观点。本研究进一步证实,体育赛事志愿者管理对志愿者响应产生的影响是通过中介变量(本研究是社会资本)起作用的,因而进一步揭示体育赛事志愿者管理对志愿者响应产生作用的机理,使我们对志愿者满意和工作投入的形成机制有了更加深入的了解。

### 4.2 社会资本具有中介作用

现有关于体育赛事志愿者的研究表明,参与体育赛事志愿服务通过信任、规范和网络的建立<sup>[30]</sup>,能有效增加志愿者的社会资本<sup>[15]</sup>。在这一过程中,志愿者获取和使用资源进入网络的能力对社会资本的形成十分重要<sup>[31]</sup>。本研究结果进一步对此进行验证。虽然现有研究发现了体育赛事志愿者服务对于志愿者社会资本的形成有帮助,但是社会资本的形成机制以及社会资本所产生的作用没有研究进行探讨。本研究进一步探讨体育赛事志愿活动中社会资本是如何形成的,以及志愿者社会资本形成后会产生什么作用。体育赛事志愿者管理活动对于志愿者社会资本的形成有重要影响,如果管理活动安排合理,就能够显著提高志愿者的社会资本。同时体育赛事志愿者社会资本的形成对于志愿者满意度和志愿者工作投入都有重要影响。因

此志愿者社会资本的形成是体育赛事志愿者管理活动需要重视的问题。

#### 4.3 社会资本视角的体育赛事志愿者满意与工作投入影响机制

体育赛事志愿者满意与工作投入是赛事组织者(特别是志愿者管理部门)的重要要素,因为志愿者满意与工作投入能决定志愿者工作绩效,从而影响赛事的组织与服务水平<sup>[32]</sup>。现有研究从角色<sup>[27]</sup>、领导风格、工作特征<sup>[33]</sup>和管理支持等角度探讨体育赛事志愿者满意和工作投入的形成机制<sup>[34]</sup>。本研究的结果验证了管理支持性活动对体育赛事志愿者满意和工作投入影响作用。同时本研究从新的视角(社会资本)探讨体育赛事志愿者满意和工作投入的形成机制,发现体育赛事社会资本的形成对于志愿者满意和工作投入有积极的影响作用。社会资本作为中介变量,将管理支持性活动与体育赛事志愿者满意和工作投入连接起来。

## 5 结论

(1)社会资本积累是志愿者参与体育赛事志愿活动的一个重要原因。通过参与体育赛事志愿活动,志愿者能够建立新的社会关系并获取新的资源,为他们日常学习、工作和生活带来新的帮助。

(2)社会资本在体育赛事志愿者管理活动对志愿者满意和志愿者投入的影响中发挥中介作用。体育赛事志愿者管理活动通过合理的投入和安排,帮助志愿者更好的建立社会关系并积累社会资本,从而获得更高的满意度并积极投入到志愿服务工作中去。

(3)社会资本的不同维度作用不一样。体育赛事志愿者的培训能促进资源资本和关系资本的积累,不能促进结构资本的积累;体育赛事志愿者管理投入能促进结构资本、资源资本和关系资本的积累。体育赛事志愿者资源资本和关系资本对志愿者满意有显著影响;体育赛事志愿者结构资本和关系资本对志愿者投入有显著影响。

(4)体育赛事志愿者管理要注重对志愿者社会资本积累的帮助。通过合理组织和安排志愿者管理活动,帮助他们增加社会资本积累,才能更好地提高志愿者的服务质量,从而提高赛事的整体服务水平。

## 参考文献:

[1] ALLEN J B, SHAW S. Everyone rolls up their sleeves and mucks in: exploring volunteers' motivation and experiences of the motivational climate of a sporting event[J]. *Sport Management Review*, 2009, 12(2): 79-90.  
[2] NICHOLS G, OJALA E. Understanding the man-

agement of sports events volunteers through psychological contract theory[J]. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2009, 20(4): 369.

[3] SHAW S. "It was all 'smile for Dunedin!'" : event volunteer experiences at the 2006 New Zealand masters games[J]. *Sport Management Review*, 2009, 12(1): 26-33.

[4] FORNONI M, ARRIBAS I, VILA J E. Measurement of an individual entrepreneur's social capital: a multi-dimensional model[J]. *International Entrepreneurship & Management Journal*, 2011, 7(4): 495-507.

[5] ROB STRATHDEE. Vocational education and training and social capital in New Zealand[J]. *Journal of Vocational Education & Training*, 2003, 55(1): 65-84.

[6] CODD J. Educational reform, accountability and the culture of distrust[J]. *New Zealand Journal of Educational Studies*, 1999, 34(1): 45-53.

[7] WOOLCOCK, MICHEAL, NARAYAN. Social capital: implications for development theory, research, and policy[J]. *The World Bank Research Observer*, 2000, 15(2): 225-249.

[8] LENGNICK-HALL M L, LENGNICK-HALL C A. HR's role in building relationship networks[J]. *The Academy of Management Executive (1993-2005)*, 2003, 17(4): 53-63.

[9] HITT M A, DUUANE R. The essence of strategic leadership: managing human and social capital[J]. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2002, 9(1): 307-318.

[10] ELLINGER A D, ELLINGER A E, BACHRACH D G, et al. Organizational investments in social capital, managerial coaching, and employee work-related performance[J]. *Management Learning*, 2011, 42(1): 67-85.

[11] BAKER W, DUTTON J E. Enabling positive social capital in organizations[M]. Lawrence Erlbaum, 2006: 1-35.

[12] COHEN, DONALD J, PRUSAK. In good company: how social capital makes organizations work[J]. *Ubiquity*, 2001(1): 3.

[13] PRUSAK L, COHEN D. How to invest in social capital[J]. *Harvard Business Review*, 2001, 79(6): 86-93.

[14] LEANA C R, BURENH J V. Organizational social capital and employment practices[J]. *Academy of Management Review*, 1999, 24(3): 538-555.

[15] WILSON J, MUSICK M. The effects of volun-

- teering on the volunteer[J]. *Law & Contemporary Problems*, 1999, 62(4): 141-168.
- [16] 胡琪. 企业员工的社会资本对其工作满意度的影响[J]. *人力资源管理*, 2013(1): 162-163.
- [17] NGT W H, EBY L T, SORENSEN K L, et al. Predictors of objective and subjective career success: a meta-analysis[J]. *Personnel Psychology*, 2005, 58(2): 367-408.
- [18] SEIBERT S E, KRAIMER M L, LIDEN R C. Social capital theory of career success[J]. *Academy of Management Journal*, 2001, 44(2): 219-237.
- [19] PUTNAM R D. Bowling alone: the collapse and revival of American community[C]. *ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 2000: 357.
- [20] 陈秋萍. 企业福利与员工工作投入、组织承诺的关系研究——以高星级酒店为例[D]. 泉州: 华侨大学, 2015.
- [21] 杨长虹. 人际网络信息影响对工作投入的作用机理[D]. 成都: 西南财经大学, 2014.
- [22] 徐嘉. 新生代员工组织社会化及其对心理资本、工作投入影响研究[D]. 武汉: 武汉大学, 2013.
- [23] 王丽婕. 员工工作满意度、工作投入与工作绩效关系的实证研究[D]. 北京: 北京林业大学, 2013.
- [24] 李宏伟. 股份制商业银行领导行为、员工工作满意度及工作投入的关系研究[D]. 大连: 东北财经大学, 2010.
- [25] 姜长海. 工作满意度、工作投入与工作绩效关系的实证研究[D]. 大连: 东北财经大学, 2012.
- [26] BULUT C, CULHA O. The effects of organizational training on organizational commitment[J]. *International Journal of Training & Development*, 2010, 14(4): 309-322.
- [27] ROGALSKY K, DOHERTY A, PARADIS K F. Understanding the sport event volunteer experience: an investigation of role ambiguity and its correlates[J]. *Journal of Sport Management*, 2016, 30(4): in press.
- [28] SCHAUFELI W B, SALANOVA M, GONZALEZ-ROMA V, et al. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach[J]. *Journal of Happiness Studies*, 2002, 3(1): 71-92.
- [29] GAGNE M. The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement[J]. *Motivation and Emotion*, 2003, 27(3): 199-223.
- [30] PEACHEY J W, BRUENJING J, LYRAS A, et al. Examining social capital development among volunteers of a multinational sport-for-development event[J]. *Journal of Sport Management*, 2015, 29(1): 27-41.
- [31] BURNETT C. Building social capital through an 'Active Community Club'[J]. *International Review for The Sociology of Sport*, 2006, 41(3-4): 283-294.
- [32] CUSKELLY G, HOYE R, AULD C. Working with volunteers in sport[M]. Abingdon: Routledge, 2006.
- [33] CHRISTIAN M S, GARZA A S, SLAUGHTER J E. Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance[J]. *Personnel Psychology*, 2011, 64(1): 89-136.
- [34] ALLEN J B, BARTLE M. Sport event volunteers' engagement: management matters[J]. *Managing Leisure*, 2014, 19(1): 36-50.

