

浅析第十四届全运会志愿者服务特色

王菊荣

西安欧亚学院 陕西西安 710065

摘要:第十四届全运会在陕西西安圆满举办,十四运会志愿者服务有哪些特色,能为后期非常规社会环境下举办大型体育赛事志愿者服务提供哪些经验?研究发现,十四运会志愿者在选拔机制、培训体系、激励体制都具有一定的特色,可以为其他大型体育赛事开展志愿者服务提供一定的参考。

关键词:十四运会;志愿者;服务特色

中国每年都会举办多场国内或国际性的大型体育赛事,大型体育赛事除了工作人员外,还需要大量的志愿者为大赛提供多种服务。在正常社会状态下,体育志愿者的招募是能够顺利实现志愿者服务的。2020年初全世界爆发新冠疫情,持续时间久,传染性强。日本原定于2020年举办的第32届奥运会直接因为疫情推迟到2021年7月23—8月8日^[1]。开幕前,约有1万名原计划为东京奥运会和残奥会服务的志愿者选择退出,占志愿者总数的八分之一。^[2]

在此背景下,2021年新冠疫情肆虐期间,陕西省举办第十四届全运会(后面简称为“十四运会”),招募第十四届全运会志愿者所遇到的困难要比正常社会状态下大得多。十四运会的成功举办无疑是对质疑声的反馈,志愿者服务作为十四运会强大有力保障,成为本届全运会的亮点。

国内的研究者对一些体育赛事的志愿者服务有研究,王媛婧(2022)指出,大型体育赛事应建立科学的志愿者招募、选拔、健全奖励激励机制,健全有关志愿者活动的法律和规章制度,以提高志愿服务的质量和效率。^[3]李正华、谢利发(2023)指出,机构人力资源状况、志愿者规模、激励机制和党建部门都会显著影响社会组织构建志愿者管理机制的意愿。^[4]这些研究都是在常态社会背景下对志愿者的服务行为进行分析,采取的激励措施都是在常态社会背景下进行的。

基于以上研究,总结疫情等非常态社会背景下大型赛事志愿者的服务特色,探索非常态社会背景下的志愿服务体系具有重要的价值。

1. 十四运会志愿者服务基础

第十四届全运会圆满在西安举办,志愿者为全运会的

圆满举办交出了一份满意的答卷。志愿者作为全运会的重要组成部分,他们在新冠疫情期间,克服各种困难,为十四运会做出了自己的贡献,其特色和创新在赛事的顺利进行中发挥了关键作用,成为本届全运会的一大亮点。

1.1 招募选拔、培训及考核

第十四届全国运动会志愿者的选拔程序复杂,官方通过媒体、网络、校园宣讲等多种渠道进行广泛宣传动员。组织方对报名者提交的材料进行初步审核和资格审查,确保其符合基本条件和岗位要求,随后安排对报名者进行面试,主要考察其综合素质、服务意识、沟通能力等,对于特定岗位进行专业技能测试,确保志愿者具备相应的专业能力。

通过面试和测试的志愿者将接受通识培训。为此,组织方设计了一系列系统而全面的培训内容,讲解志愿者服务的社会价值和对个人成长的积极作用,强调志愿者服务在大型赛事中的重要性和特殊性,弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。针对不同岗位的志愿者,组织方还进行专项培训,提升其专业技能和服务水平。

志愿者在服务期间应遵守的行为规范和纪律要求是培训的重要内容之一,强调礼貌待人、遵守时间、维护赛事形象等具体要求。基本沟通技巧的培训帮助志愿者与观众、工作人员和其他志愿者有效沟通,讲解如何处理投诉和解决突发问题,并演示应急处理的具体步骤。此外,培训还提供基本的安全知识教育。

针对不同岗位的志愿者,组织方还进行专项培训,提升其专业技能和服务水平。专项培训详细讲解各岗位的具体职责和 workflows,由经验丰富的志愿者或工作人员对新志愿者进行工作指导和帮助,提供工作中的技术支持和问题解答,

明确各岗位的服务标准和质量要求。具体服务流程的演示、专项语言培训、专业急救培训和专项技术培训确保志愿者能够胜任各自岗位的工作。

培训结束后,组织方对志愿者进行考核与评估。针对不同岗位,进行专业知识的测试,通过情景模拟评估志愿者的实战水平和服务质量。根据理论考核和实践考核的结果,对志愿者进行综合评估,确定其是否具备上岗资格。根据志愿者的兴趣、特长和专业背景,合理安排服务岗位,发挥其最大潜力,并提供灵活的服务时间安排,满足志愿者的个性化需求。

1.2 志愿者的服务内容

志愿者的服务内容和形式丰富多样,涵盖了赛事组织、观众服务、技术支持、医疗救护等多个方面。志愿者的服务形式也具有多样性。一部分志愿者被分配到固定的服务岗位,负责特定的工作任务和职责。信息咨询志愿者在信息咨询台为观众提供赛事信息、场馆分布、交通指引等服务,及时解答观众的疑问,提供必要的帮助和指引。观众引导志愿者在场馆入口、看台、休息区等位置提供引导服务,帮助观众找到座位、了解赛事安排,维护观众秩序,确保观众安全有序地进出场馆。志愿者还协助票务中心进行门票的发放和管理工作,检查观众的门票,确保观众按票入场,杜绝无票或伪造票进入场馆。

另外,有的志愿者根据需要在不同的服务区域进行流动,提供灵活的服务支持。一部分志愿者负责场地的日常维护和管理,确保比赛场地的整洁和安全。技术支持志愿者协助技术人员进行赛事设备的安装、调试和维护工作,确保器材的完好和使用规范,保证比赛设备的正常运行。此外,志愿者还负责赛事网络的搭建和维护,处理网络故障,提供技术支持,确保网络设备的正常使用。

在裁判员辅助工作方面,赛事协调志愿者和技术支持志愿者根据赛事进程和需求进行调配,在医疗保障方面,志愿者在比赛场地和观众区提供急救服务,处理突发的医疗状况协助医疗团队进行运动员和观众的健康监测和医疗保障工作,负责医疗物资的管理和发放,确保医疗资源的充分和合理使用。

第十四届全国运动会志愿者服务体系通过科学的分工与协调、丰富的服务内容与形式、高效的团队合作与配合,确保了赛事的顺利进行和高质量的服务水平,体现了志愿者服务在大型体育赛事中的重要性和不可替代的价值。

1.3 对志愿者的激励与反馈

陕西2021年举办的第十四届全国运动会的亮点之一是疫情期间志愿者流失率低,这与十四运会组委会对志愿者提供全方位多层次保障体系密不可分。组织方对志愿者采取多重激励,提供保障。激励因素的存在可以有效提升志愿者参与志愿活动的积极性。^[5]颁发服务证书和荣誉证书,表彰其志愿服务贡献。对表现优秀的志愿者进行表彰和奖励,包括颁发奖章、奖品、奖金等,激励志愿者的服务热情。

为志愿者提供必要的保险保障,包括意外伤害保险和医疗保险,确保其在服务期间的人身安全。提供必要的生活和工作保障,交通补贴、餐饮供应、住宿安排等,确保志愿者在服务期间的基本需求得到满足。提供心理咨询和支持服务,帮助志愿者缓解压力和应对心理问题,确保其身心健康。

设立服务反馈机制,收集志愿者在服务过程中遇到的问题和意见。通过反馈,及时发现和解决问题,改进服务质量。对志愿者的服务进行绩效评估,考察其工作表现和服务质量。根据评估结果,进行表彰和奖励,激励志愿者的积极性和奉献精神。

2. 志愿者服务的特色分析

第十四届全国运动会的志愿者服务展现了显著的特色,这些特色不仅在服务质量上得到体现,也在管理模式和创新实践中得到了充分展现。

2.1 创新培训方法

志愿者培训是提升服务质量的关键环节,第十四届全国运动会恰逢新冠疫情期间,组委会在培训方法上也进行了创新。线上和线下混合培训方式。灵活安排培训时间和内容,提升培训的覆盖面和效果。组织定期培训,更新志愿者的知识和技能,确保其持续具备高水平的服务能力。结合实际服务中的问题和反馈,调整和改进培训内容。

在培训中引入了模拟演练和案例分析。通过模拟演练,设置不同服务情景,让志愿者进行实战操作的实践培训,这种创新培训方法提升了志愿者的综合素质,使他们能够在实际工作中发挥更大的作用。通过这些培训,志愿者能够全面掌握全运会的基本情况和志愿服务的理念与精神,具备相应的专业技能和实际操作能力,从而在全运会中高效、专业地完成各项服务任务,为赛事的顺利举办贡献自己的力量,不仅提升了全运会的整体服务质量,也为志愿者的个人成长和社会贡献提供了宝贵的机会。

2.2 高效的服务响应

第十四届全国运动会在服务响应效率上也取得了显著提升,通过数字化管理系统和移动应用,志愿者的任务分配更加科学和合理。管理人员能够实时监控服务情况,根据需求调整志愿者的岗位安排,确保服务的及时性和有效性。

赛事组织方建立了快速响应机制,确保志愿者能够及时处理观众和运动员的需求和问题。在高峰时段,志愿者能够迅速作出反应,提供高质量的服务,确保赛事的顺利进行。这种高效的服务响应机制提高了观众和参赛者的满意度,确保了赛事的顺利进行。

2.3 多样化的激励措施

为了激发志愿者的服务热情,第十四届全国运动会组委会采取了多样化的激励措施,提供了奖金、纪念品等物质奖励,作为对志愿者辛勤工作的肯定。这些奖励不仅体现了对志愿者付出的认可,也增强了他们的服务积极性。

设立了“优秀志愿者”等荣誉称号,通过颁发证书和奖杯等形式,表彰表现突出的志愿者。为表现优秀的志愿者提供了职业发展和培训机会,帮助他们提升专业技能。这种职业发展的机会,不仅提升了志愿者的职业素养,也增强了他们对志愿服务的认同感和归属感。这些激励措施提升了志愿者的服务质量和工作满意度,增强了他们的服务动力。

在志愿者服务期间,十四运会团支部通过开展心理疏导、强化团队建设、丰富业余文化生活等方式对志愿者进行人文关怀激励。十四运会结束后,各大高校对学校的志愿者们进行了表彰,从物质上和精神上再次鼓励。实际上,各个高校自身专门为志愿者提供心理辅导,做好志愿者们的身后各项工作,从生活、学习、心理各方面给予志愿者强大的支持和鼓励。

3. 结论

新冠疫情下第十四届全国运动会成功举办,志愿者们功不可没,他们通过多种形式多种内容服务在十四运会各个场所,服务于社会多个场所。疫情期间,他们牺牲了和家人团聚的时间,牺牲了自己的假期,辛苦培训,以饱满的热情做好十四运会的各种服务。同时,志愿者管理部门采取闭环管理让志愿者们少了后顾之忧,对志愿者们进行人文关怀和心理疏导,志愿者们克服各种心理困难,圆满完成十四运会的服务任务。

通过全运会志愿服务,志愿者弘扬了“奉献、友爱、互助、

进步”的志愿精神,推动了社会的和谐与进步。志愿者在服务过程中展示出的友好、热情和专业,树立了志愿者的良好形象,通过志愿者的实际行动,志愿精神得以在全社会范围内广泛传播和实践。志愿者通过自身的服务和行为,展示了文明礼貌、助人为乐的社会风尚,促进了社会文明建设。这种文明风尚的传播,增强了社会公众的志愿服务意识,提升了社会整体的文明素质和道德水平。全运会志愿者服务增强了社会公众的责任感和参与感,志愿者的积极参与和热情服务,激发了社会各界对志愿者服务的关注和热情,这种社会责任感的增强,推动了志愿者服务事业的发展,有助于构建更加和谐、互助的社会环境。

全运会志愿者服务的成功,不仅提升了全运会的服务质量和组织效率,也为未来的大型体育赛事志愿者服务和志愿者服务事业的发展提供了宝贵的借鉴和参考。通过总结这些经验,我们可以进一步优化志愿者管理体系,提升志愿者服务水平,推动志愿者服务事业的蓬勃发展。全运会志愿者服务的成功经验和先进模式,为全国范围内的志愿者服务提供了示范和借鉴。

参考文献

- [1]<http://m.news.cctv.com/2020/03/30/ARTIxs9ap698IP-DITqjBVfH200330.shtml> 央视网新闻 2020.3.30 [2]<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1707571056910371741&wfr=spider&for=pc> 中国青年报 2021.8.09
- [3]王媛婧.大型体育赛事志愿者的激励与管理研究[J].当代体育科技.2022(12):107-110
- [4]李正华,谢利发.内生发展还是外部影响?社会组织志愿者管理机制构建的影响因素探析——基于中国社会工作动态调查数据库的实证分析[J].决策咨询.2023.(8):83-91
- [5]李茜,刘蓓琳,康笑雨.基于双因素理论的志愿者激励机制研究[J].经济研究导刊,2022,25:128-130

作者简介:

王菊荣(1980-),女,汉族,陕西富平人,西安欧亚学院教师,研究方向:体育文化。

课题基金:

本文为西安市体育局常规课题“关于第十四届全国运动会志愿者服务特色研究”成果(编号:2022452);“关于陕西民族传统体育筑牢中华民族共同体意识的路径研究”成果(编号:2023560)。