

80后高校輔導員信息化“微能力”形成意願研究

閔 芳*

摘 要

本文构建了一个包含有用性、易用性、相容性感知在內的拓展技術接受模型（TAM），在此基礎上分析了三種感知對80后高校輔導員信息化“微能力”形成意願的作用並進行實証，結論發現：80后輔導員“微能力”形成意願存在結構性差異，對於微博、微信、QQ等微工具以及相應統計軟件的使用能力上，形成意願的主要因素是“有用性感知”，在對大學生“微信息”進行甄別、研判及干預能力（素質能力）上，形成意願的主要因素是“易用性感知”，在兩類能力形成意願上，“相容性感知”總存在着顯著影響，即輔導員自身的工作風格、性格特征、內在理念發揮着重要意願形成作用。

關鍵詞：80后輔導員；微能力；形成意願；TAM

* 經濟學碩士，青島大學法學院 學工辦主任，兼院團委書記，兼專任講師

I. 引 言

隨着科技的發展，各種各樣的新媒體技術（如微博、微信、微店、微電影等）日益改變着大眾的學習、生活、工作、娛樂、交流習慣，世界正大步邁入“微時代”。在我國高校校園中，以微博、微信為主要代表的“微技術”得以廣泛運用，成為廣大90后大學生獲取諮詢與時事新聞、進行情感傾訴、交友的主要工具，一些調查研究已對這一客觀事實作出了証明，例如，鄭曉娜（2014）開展的一項針對全國28个省、市、自治區208所高校2500位在校大學生的調查中，微信使用普及率高達84.7%，且有超過4成的微信使用超過了1年^[1]。中國校園市場聯盟發布的《2016中國校園市場發展報告》披露，微博是大學生首選的資訊信息獲取的平臺，新浪微博以61.2%的使用率高居第一^[2]。“微技術”所具有的信息傳播移動性、微小性、即使性、互動性、複雜性決定了其對大學生是一把“雙刃劍”，既極大的豐富了大學生學習、生活、社交的形式，提升了學習效率，也使得主流思想觀念受到強大沖擊，不少學生染上“微癮”，變成了“手機控”，對網絡信息普遍存在盲從心理，輕信各種負能量新聞與謠言，甚至變成徹底的“轉發達人”，這對高校輿情管理和學生思想政治教育帶來不利影響。

在“微時代”中，大學生思想政治教育工作面臨着更大的挑戰，而這一工作的具體實施者——輔導員，又應如何應對呢？有研究指出，同樣善于利用“微技術”的80后輔導員與年齡代溝最近的90后大學生在網絡運用上有着共同的愛好，他們應充分利用新媒體技術開展大學生指導與管理工作^[3]，而工作開展的順利與否關鍵在於“微能力”的形成，即利用微信、微博、QQ等微工具對大學生的思想狀況與相應網絡輿情進行干預、以實現輔導目標的能力形成^[4]。按照技術決定理論的觀點，只要一項技術足夠先進，主體就會接納它並逐步形成運用它的能力，正如本文所探討的“微技術”，按照邏輯意義上講90后輔導員會加強對其運用，形成“技術能力”（如微博（信）的信息發布與交流溝通、數據統計分析）、“素質能力”（如對大學生微博微（信）發布內容的研判與關鍵信息識別、觀點糾正與干預），但事實上并非如此，很多90后輔導員儘管也非常熟練運用微技術，但完整的“微能力”並沒有形成，關鍵原因是能力形成意願低下，即不願意豐富相應能力，正是基於這一情形，本文採用拓展的技術接受模型（Technology Acceptance Model, TAM），從有用性、易用性、相容性感知三個視角，分析它們對80后輔導員“微能力”形成意願的影響，分“技術能力”、“素質能力”兩個方面討論三種感知對兩種能力形成意願的影響是否具有差異，最後基於分析結果進行討論，這對80后高校輔導員信息化“微能力”提高有着較強啓示意義。

II. 理論模型与假設

1. 有用性与易用性感知

借鑒Davis^[5] (1989) 的定義, 在本文研究情形下將“有用性感知”定義為: 80后輔導員主觀上認為微技術能力有助於監測、識別与引導大學生的思想走向正确的方向, 并能够提高輔導工作的水平与效率; 將“易用性感知”定義為: 輔導員認為“微能力”的形成与使用中的容易程度。輔導員的工作職責是幫助大學生樹立正确的人生觀与價值觀, 形成良好的道德品質, 以及針對大學生關注的熱點与焦點問題進行教育引導, 起到化解矛盾、促進校園和諧的作用。輔導員是否愿意投入足够的精力、通過外界學習与自我學習形成“微能力”, 取決于這些能力是否有助於上述目標的實現, 如果在工作實踐中有前人成功的“示范案例”, 則他們的能力形成意愿越強烈。提出假設:

H₁: 有用性感知正向影響80后輔導員“微能力”形成意愿, 即有用性感知程度越高, 形成意愿越強烈。

另一方面, “微能力”形成意愿不僅取決于作用感知的大小, 還取決于形成成本, 如果微博、微信等技術的操作与数据分析學習過程過於“痛苦”, 在大學生海量且碎片化的信息中進行關鍵要素提取与研判的工作讓人感覺過於无从着手, 更難以采用正确的溝通方式進行干預, 即使掌握了上述能力, 高頻率、日常化的能力使用會帶來倦怠感, 長此以往, 輔導員會覺得能力形成与運用的難度過大、成本過高, 則會導致放棄能力形成、深化与運用。不僅如此, 能力形成与運用的高成本會逐步降低輔導員對“微能力”有用性的感知, 即如果相比于其他工作方式, “微能力”形成与使用需要耗費太多的時間、精力乃至經濟成本, 則意味着其效用不高。提出假設:

H₂: 易用性感知正向影響80后輔導員“微能力”形成意愿, 即易用性感知程度越高, 能力形成意愿越強烈。

H₃: 易用性感知正向影響有用性感知, 即易用性感知程度越高, 有用性感知程度越高。

同時, 我們需要注意到上述結論在“技術能力”与“素質能力”兩者間的差异, “技術能力”本質上是一种軟件操作能力, 包括利用微博、微信發布信息、轉發、評論、語音聊天、圖片視頻的處理, 以及數據統計与圖文分析等, 這一能力主要是使用軟件自有功能完成信息傳遞与挖掘, “素質能力”是一种依附于人的軟能力, 例如對各种信息進行真假辨別、從碎片化信息中掌握大學生思想動態、運用網絡語言与學生進行溝通, 以起到思想与行為干預的目的。相比而言, “技術能力”的形成成本比較低, 因為80后輔導員本身多為本科与研究生畢業, 玩微博、刷微信也是他們日常生活的一部分, 而擁有高學歷的他們在數據統計功能的學習上也不需花費太多的精力, 所以對於“技術能力”, 輔導員主要是關注其有用性而非易用性; 相反, “素質能力”的形成无教材可循, 需要在工作中進行長期積累, 才能“潛移默化”的掌握識別、溝通、干預技巧, 具有一定的

難度, 所以輔導員主要關注這一能力形成与運用的“易用性”。因此, 本文為驗證這一假定, 將“微能力”意愿分成兩類, 分別進行建模實証。提出假設:

H₄: 對於“技術能力”与“素質能力”, 有用性感知對80后輔導員“微能力”形成意愿有差异。

H₅: 對於“技術能力”与“素質能力”, 易用性感知對80后輔導員“微能力”形成意愿有差异。

2. 相容性感知

高峰^[6](2011)認為: “很多教師由于技術与他們長期形成的觀念、教學方式或風格等相冲突, 並沒有采納新技術。”同樣, 輔導員是否愿意形成“微能力”不僅決定于有用与易用感知, 還與他們本身主觀的思維意識、性格有着很强的關聯, 比如, 一些輔導員認為: 思想政治教育是很嚴肅的事情, 必須面對面溝通, 在網絡与實體空間里, 大學生往往具有双重人格, 微博、微信上表達的觀念并非他們真實所想, 所以形成“微能力”來做統計分析、信息研判、干預沒有太大意義; 另一些輔導員認為: 很多不良的“網絡語言”帶來了很强的負面影響, 做思想政治教育和學生輔導的我們, 應當用實事求是、通俗易懂的語言方式与學生溝通, 而且我提倡嚴格管理, 一定要在學生心中形成嚴肅而非好說話的形象, 否則學生會拿你不當回事; 還有一些輔導員認為: 不能過於強調輔導員“微能力”的形成, 要因事、因時而异, 大學生對於那些不針對其个人的、泛化性的話題 (如社會時事、學校政策變化, 等) 通常更能在網絡上表達其真實觀點, 但對於針對其个人的話題 (如个人學習態度、戀愛、家庭關係, 等) 在網絡上并不會真實表達, 所以, 再強大的微能力也起不到效果。總之, 輔導員个人理論“哲學”与新能力的不匹配、冲突, 意味着兩者間的不相容, 在上述討論基礎上, 本文將相容性感知定義為: 輔導員認為“微能力”与其工作需要、內在理念、工作風格等相匹配的程度。同樣, 考慮到80后輔導員相容性感知對兩種“微能力”形成意愿影響的差异, 分兩種情況進行考察。提出假設:

H₆: 相容性感知直接正向影響輔導員“微能力”形成意愿, 即相容性感知程度越高, 形成意愿越強烈。

H₇: 對於“技術能力”与“素質能力”, 相容性感知對80后輔導員“微能力”形成意愿有差异。

另外, 考慮到輔導員微能力形成意愿与能力運用水平之間的關係, 提出正向關係假設, 即微能力、技術能力、素質能力形成意愿正向影響對應能力的運用水平, 如圖1中的H₈、H₉、H₁₀。依据上述假設与分析, 最終形成拓展為3个維度的技術接受模型 (TAM) 并构造出如圖1所示的理論模型。

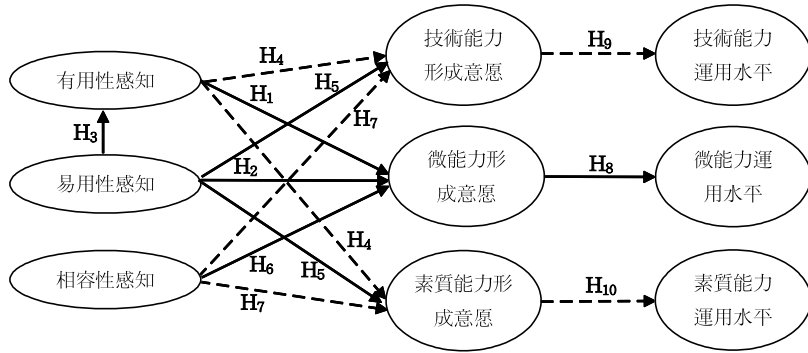


圖1 理論模型

注：圖中實線表示基礎假設，虛線表示區分“技術能力”與“素質能力”情形下的假設

III. 實証分析

1. 問卷設計、調查與信效度檢驗

在理論界，從TAM中兩個維度（有用性、易用性感知）對各種技術、商品為人所採納、接受的研究文獻很多，也有不少成熟量表，但具體到本文輔導員“微能力”的感知，暫時還沒有成型的量表。因此，本文通過深入分析“技術能力”與“素質能力”的內涵，設計出可觀測變量，並邀請有關高校教育專家與心理學專家對問卷進行修正，以及在預調查中結合樣本回答情況進行二次修正，最終得到如表1所示測量題項。

本文調查對象為來自山東濟南、青島、煙台，江蘇南京、無錫、蘇州等6個地區13所高校的80后輔導員，共實地發放問卷400份，經過二次回訪對問卷回答情況進行確認，得到有效問卷329份，有效率為82.25%。其中，男性與女性分別為173和156位，比例接近1:1，被訪者中超過80%擁有碩士學歷。所有題目採用李克特七級量表回答，1-7表示“非常不贊同”至“非常贊同”，為避免因地區差異引起的測量偏誤和共同性缺失，將所有樣本區分為山東與江蘇兩組，對每一個指標觀測值進行獨立樣本t檢驗，未發現有明顯差異，故可以進行下一步研究。

進行探索性分析與結構方程擬合之前，需要對問卷調查結果進行檢驗，Kaiser-Meyer-Olkin統計量為0.913，巴特萊特球體檢驗值的伴隨概率為0.0001，說明適合探索性分析。按照特征值大於1的標準進行主成分提取，共提取出6個主成分，累積方法貢獻率高達89.2%，說明潛變量能夠較大程度的包含觀測變量信息。進一步計算出各潛在變量的組合信度(CR)，發現均處於0.75以

上，平均抽取方差 (AVE) 均高於0.5，總之，量表具有較好的組合信度與收斂信度。

表1 測量條目與因子載荷、CR、AVE

一級維度	二級維度	測量條目	標準載荷	CR	AVE
有用性感知	“技術能力”有用性感知	擁有“技術能力”讓我有學生溝通更加便捷與生動	0.897	0.921	0.762
		學會各種“微”統計軟件有助於識別關鍵信息	0.911		
		玩轉“微工具”有助於突破空間、時間限制	0.875		
	“素質能力”有用性感知	學會了從碎片化語言中識別關鍵信息，把握學生思想就更加容易了	0.765	0.788	0.587
		如果能形成了基於“微語言”的表達、回應能力，則可以提高對話效率，減少學生抵觸心理，增強感染力	0.702		
		對大學生微工具信息運用特征（如）與輿情進行把握，能夠降低微工具對大學生的負面危害	0.799		
易用性感知	“技術能力”易用性感知	掌握微信（博）的各種功能並不難，使用也很方便	0.903	0.941	0.779
		微信（博）粉絲統計工具與數據分析工具學習、使用容易	0.891		
	“素質能力”易用性感知	學會微語言和網絡流行詞，難度不大	0.788	0.819	0.628
		學會較自如的從大學生的微語言中發現關鍵特征，經過一段時期的積累，很容易實現	0.792		
		通過微工具對大學生形成有效引導與干預的能力，特別是溝通技巧，難度大	0.803		
		特別是在大多數情況下，“技術能力”使用符合工作需要	0.798		
相容性感知	“技術能力”相容性感知	“技術能力”使用符合我的工作理念	0.813	0.845	0.679
		“技術能力”使用符合我的工作風格	0.846		
		在大多數情況下，“素質能力”使用符合工作需要	0.822		
	“素質能力”相容性感知	“使用能力”使用符合我的工作理念	0.903	0.931	0.779
		“使用能力”使用符合我的工作風格	0.876		
		我願意在大學生輔導工作中加強對“技術能力”的學習與運用	0.689		
微能力形成意願	“技術能力”形成意願	我願意在大學生輔導工作中總是使用“技術能力”	0.701	0.776	0.518
		我會強化與他人的交流，以使我的技術能力更強	0.778		
		我願意在大學生輔導工作中加強對“素質能力”的學習與運用	0.823		
	“素質能力”形成意願	我願意在大學生輔導工作中總是使用“素質能力”	0.913	0.910	0.701
		我會強化與他人的交流，以使我的“素質能力”更強	0.844		
		採用微工具與學生溝通已經成為我的主要工作方法	0.702		
微能力使用水平	“技術能力”使用水平	能夠熟練使用微工具統計工具	0.761	0.794	0.534
		從大學生網絡資料（QQ空間、微信朋友圈）中，我能找出關鍵信息	0.799		
	“素質能力”使用水平	我運用網絡溝通方法所取得的效果比較好	0.840	0.837	0.662

2. 擬合結果与假設檢驗

首先，不對“技術能力”与“素質能力”進行區分，按照表1中的一級維度標準進行結構方程擬合，得到基本模型估計結果。可以發現假設H₁、H₂、H₃、H₆全部得到驗證。“易用性感知”對“有用性感知”和“微能力形成意願”的影響係數分別為0.562、0.212，分別在10%、5%水平顯著，即H₂、H₃成立；“有用性感知”、“相容性感知”對“微能力形成意願”的作用係數分別為0.374、0.413，分別在5%、10%水平顯著，即H₁、H₆成立；能力形成意願對運用水平的影響係數為0.301，在5%水平顯著，即假設H₈成立。從係數大小上看，“易用性感知”對能力形成意願的綜合效應是0.562×0.374+0.212=0.422，高于有用性感知和相容性感知所帶來的影響，因此，可以認為廣大的80后輔導員對QQ、微博、微信等微工具的有用性感知是普遍存在的，但決定他們樂於形成相應能力并在大學生輔導工作中加以運用的關鍵還是取決于“易用性”与“相容性”的高低，在積極鼓勵高校輔導員提升微能力運用水平的過程中，應積極進行外部支持，既要提升意願，也要邀請心理學、網絡語言、信息技術等多學科專家進行培訓。

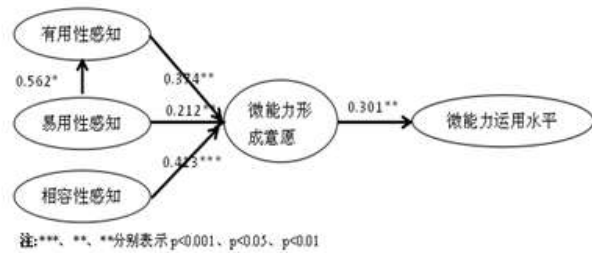


圖1 基本模型擬合結果

其次，單獨考慮80后輔導員就“技術能力”三種感知對形成意願的影響進行擬合。從圖2看發現，“易用性感知”對“技術能力形成意願”的直接影響係數為0.235，在10%水平不顯著，對“有用性感知”的作用係數為0.279，在10%水平顯著，這表示在微工具技術能力形成意願上，80后輔導員并不關注能力形成所面臨的難度，因為他們同樣是QQ、微信、微博的主要使用者，在某種程度上而言，使用的熟練程度、時間長度還要高于90后大學生，所以絕大多數輔導員在微工具的使用上嫺熟程度較高，即使是那些相應專業統計軟件，對擁有較高學歷的80后輔導員也并非難事。“有用性感知”、“相容性感知”對技術能力形成意願作用係數為0.536、0.612，在5%、1%水平顯著，當今高校中的年輕輔導員微工具技術能力形成意願高低關鍵取決于“他們認為主要采用微工具來進行大學生思想政治教育、輿情引導以及其他日常事務時，這些微工具使用到底能

不能起到好的效果，以及是否与自身的性格特征、工作作風、內在理念符合”。

再次，就素質能力的三種認知對能力形成意願進行擬合，如圖3所示。“易用性感知”對“素質能力形成意願”、“有用性感知”的作用係數為0.671、0.258，且均在5%水平顯著，“有用性感知”對“素質能力形成意願”的作用係數為0.109，在10%水平不顯著。這驗證了本文在理論假設中的觀點，對於輔導員來說，運用微工具本身也許并不是件難事，利用已有的統計分析工具找出關鍵指標（如公眾人物、熱帖）也比較容易，關鍵在于對大學生在QQ空間、微信朋友圈及微博上的發布內容及回帖進行有效診斷，從而識別出關鍵信息及學生認知傾向，并要利用包括網絡語言在內的溝通技巧加以正確引導，從而實現有效干預的目的，顯然，這種能力的有用性是深入人心的，但是，其形成也許是一個充滿艱辛与曲折的過程，在短期內可能表現出一定的困難，即易用性不高，如果輔導員沒有足夠的毅力去堅持形成這種能力，必然致使運用水平不高，而且還會使輔導員認為這些能力的有用性很低。

總之，通過以上分析，可認為對於微工具使用的技術能力与素質能力，有用性与易用性感知所帶來的能力形成意願作用是不同的，對於技術能力形成意願，80后輔導員主要關注其是否對工作有顯著幫助，對於素質能力形成意願，則主要關注其形成与運用的難度，假設H₄、H₅得到驗證。另外，相容性感知對技術能力与素質能力形成意願的影響均至少在5%水平顯著，說明作用沒有差异，假設H₇被否定；圖2、圖3中，技術与素質能力形成意願均對運用水平產生了顯著正向影響（0.162和0.408），假設H₉、H₁₀得到驗證。

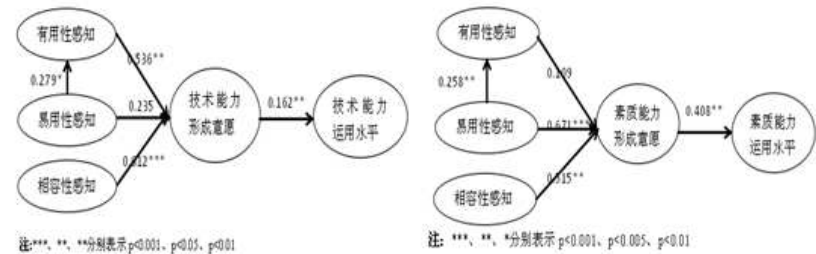


圖2 “技術能力”形成意願模型擬合結果

圖3 “素質能力”形成意願模型擬合結果

IV. 結論

本文將相容性感知納入研究框架，形成拓展的技術接受模型（TAM），實證檢驗了有用性、易用性、相容性感知在80后輔導員信息化“微能力”形成意願中的作用，結論認為：80后輔導員“微能力”形成意願存在結構性差异，對於微博、微信、QQ等微工具以及相應統計軟件的使用能

力(技術能力)上,形成意願的主要因素是“有用性感知”,在對大學生“微信息”進行甄別、研判及干預能力(素質能力)上,形成意願的主要因素是“易用性感知”,並且在兩類能力形成意願上,“相容性感知”總存在着顯著影響,即輔導員自身的工作風格、性格特征、內在理念發揮着重要意願形成作用。結合研究結論與筆者認知,提出以下意見:

一是要健全輔導員評價體系,將“微能力”納入工作考評範疇。“微時代”中的高校輔導工作,較以往無論是在形式還是內容上都發生了較大的變化,大學生善于且樂於在網絡空間中表達自己真實的想法,因此輔導員形成較高的“微能力”可有效提高工作水平與效率,使高校大學生思想政治工作及就業、課外競賽等一系列指導工作實施效果更高。本文研究結論指出,有用性、易用性、相容性感知對輔導員微能力形成意願有着重要作用,但是,這只是從個體能動性視角作出的考慮,作為外部因素,高校應優化輔導員考核細則,通過面試、筆試以及學生評價等多種手段,對其微能力作出考核,對輔導員形成一種逼迫機制,促使其克服客觀困難,增強其信息化教育與實踐的理念認同意識。

二是加大外部支持,提高輔導員對微技術的有用性、易用性、相容性感知水平。在技術能力上,可邀請來自於騰訊、新浪等信息技術企業專家以及計算機、信息網絡方面的專業教師對輔導員進行培訓,使他們充分掌握微工具的每一項功能及相應的數據統計分析軟件;在素質能力上,通過輿情專家與教育專家提高輔導員對微環境下網絡輿情的認識與研判水平[7],提高輔導員對大學生“媒介化”引導的能力。依托於這些培訓活動,既直接向輔導員群體從技術層面介紹了微工具的强大作用,增強有用性感知水平,也大大降低了輔導員微能力形成與運用過程中的障礙,提高了易用性感知。另外,值得關注的是,由於每個輔導員的知識背景、工作特點與性格有所不同,統一標準的培訓效果可能大打折扣,因此,團委等職能部門應對輔導員的上述指標進行把握,並與專家進行商議,盡可能的將培訓方案分類與細化,爭取做到對所有輔導員的契合,以提高相容性感知。

三是提倡輔導員“微能力”使用的均衡性原則。微時代中,各種通信技術使用的異化已經相當普遍,手機控、微博控、微信控等各種控已經奴役了很多青少年。作為80后輔導員,其工作職稱之一就是要正確引導比他們小十歲左右的90后大學生避免陷入各種“控”,但如果輔導員自身就屬於各種“控”,儘管他們對微工具的應用及各種溝通方式水平非常高,也與提倡“微能力”的初衷南轅北轍,因此,輔導員微能力形成中應深刻意識到“微”的本質,明確過度與濫用“微工具”所引起的危害,不能將工作需要當作無目的性“刷微信”、“聊QQ”、“發、轉、評”微博的理由,避免陷入大學生對輔導員的逆向引導。

參考文獻

- [1]鄭曉娜.大學生微信使用現狀調查與分析——以全國所高校為例[J].思想理論教育, 2014 (2)
- [2]中國新聞網.報告顯示微博成大學生首選信息獲取平台[EB/OL]. <http://www.chinanews.com/business/2017/05-10/8220276.shtml>, 2017-05-10.
- [3]殷尚. 微時代下大學生思想政治工作個性化管理方法探究——以“80后”輔導員遇上“90后”學生[J].中共鄭州市委黨校學報, 2015 (6)
- [4]李海云. 高校輔導員信息化“微能力”結構研究[J].電化教育研究, 2016 (6)
- [5]Davis, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology [J].MIS Quarterly, 1989 (13):319-340.
- [6]高峰. 教師對教育信息技術的採納行為研究——基於 TAM 的擴展[J].教育學術月刊, 2011 (11)
- [7]李海云.知微·用微·超微——微環境下輔導員應對高校網絡輿情的“微能力”培養策略[J].教育信息技術, 2015 (Z1)

Abstract

바링허우(80后) 대학 상담사 정보화 ‘마이크로 역량’의 의사 형성에 관한 연구

閔 芳

본 연구는 지각된 유용성, 지각된 용의성 그리고 지각된 호환성을 포함한 확장된 기술 수용모형(Technology Acceptance Model: TAM)을 기반으로 세 가지 형태의 지각이 중국 신세대 바링허우(80后) 대학 상담사의 ‘마이크로 역량’의 의사 형성에 대한 효과를 분석하고 확인하고자 하였다. 분석 결과 바링허우(80后) 대학 상담사들의 ‘마이크로 역량’의 의사 형성에 구조적인 차이가 있는 것으로 나타났다. Weibo, wechat, QQ와 같은 채팅 어플리케이션 및 관련 통계 소프트웨어 사용 능력의 의사 형성에는 지각된 유용성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 대학생 채팅 정보에 대한 선별, 연구 및 게임 능력의 의사 형성에는 지각된 용의성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 가지 능력의 의사 형성에 지각된 호환성이 매우 큰 유의한 영향을 가지는 것으로 나타났다. 즉 대학 상담사의 업무 방식, 성격 특징 및 내재적 이념이 의사 형성에 중요한 작용을 발휘하는 것으로 밝혀졌다.

키워드: 바링허우(80后) 대학 상담사, 마이크로 역량, 의사 형성, 기술수용모형 (TAM)

논문 투고일: 2018. 6. 01.

심사 완료일: 2018. 6. 15.

게재 결정일: 2018. 6. 30.