

互联网何以消解志愿失灵?

——基于第三部门抗击疫情的行动分析

李健,荣幸

(中央民族大学管理学院,北京 100081)

摘要:第三部门存在的志愿失灵现象已引起学界的广泛关注。在消除志愿失灵议题上,现有研究聚焦于三部门合作的解决方案,未能区分“失灵”的不同场景,更无法回应和解释经典理论与现实经验之间的悖论。在萨拉蒙提出的志愿失灵理论框架基础上,通过对中国第三部门抗击疫情的行动分析,探讨互联网对志愿失灵所产生的影响。研究发现:置于公共危机的特定场景,任务的时效性和复杂性会导致跨部门之间合作变得异常困难,互联网技术的应用有利于第三部门扩充慈善资源,扩大服务覆盖面,消除家长制作风和提升服务专业性,在一定程度上消解了志愿失灵,不仅在理论上丰富和拓展了志愿失灵的既有研究成果,还从实践角度分析了互联网+慈善背景下公共危机治理的政策意涵。

关键词:公共危机;志愿失灵;互联网;第三部门

中图分类号:D63

文献标志码:A

文章编号:1671-4970(2021)02-0088-08

一、引言

人类正处于复杂多变的乌卡时代(VUCA),多种风险与矛盾的聚合使公共危机频发逐渐成为一种常态。在突发、紧急的公共危机事件中,政府和市场力量时常无法有效地应对公共危机,充分发挥社会力量,尤其是第三部门在公共危机治理中独特的优势与功能,成为各国应对公共危机的必然选择。然而人们发现,第三部门在公共危机治理中容易出现不同程度的失灵^[1-2]。对此,萨拉蒙教授指出这是由

于第三部门存在慈善不足、慈善特殊主义、家长制作风以及专业性不足等内在缺陷所导致的志愿失灵。他提出“委托政府”和“委托市场”两种解决方案^[3],这一主张也获得了众多学者的认同^[4-5]。但另一些学者发现在公共危机应对过程中,政府和市场部门并不能匡正志愿失灵,比如 Odonovan 发现在灾害救援和重建过程中,政府失灵与第三部门失灵是同时发生的,政府自身的局限性无法让第三部门发挥出应然作用^[6],尤努斯也发现在自然灾害等公共危机发生时,第三部门并不适合通过市场化手段参

收稿日期:2020-12-01

基金项目:国家社会科学基金重大项目(20&ZD182);中央民族大学青年教师科研能力提升计划(2021QNPY54)

作者简介:李健(1981—),男,辽宁盘锦人,教授,博士,从事公益慈善、社会组织方向研究。

与^[7]。在抗击新冠疫情过程中,我国第三部门不仅没有被纳入国家应急管理体系,也没有借助市场力量开展服务,更多依靠自发动员、自我管理、自我协调^[8],却在资源动员、提供社会服务等方面作用突出。民政部统计数据显示,截至2020年4月23日,全国各级慈善组织、红十字会接收社会各界的捐赠资金420亿元;捐赠物资10.94亿件;累计拨付捐赠资金345.19亿元;拨付捐赠物资10.49亿件。20家互联网募捐平台筹集了4200万余人次、18亿元捐赠资金。全国20万名社工参与提供服务,开通社会工作心理服务热线近4000条,服务200余万人次。全国各地开展疫情防控志愿服务项目29.8万个,参与疫情防控的注册志愿者约584万人^①。上述数据刷新了我国第三部门历次参与公共危机的“历史之最”^②。经典理论与现实经验的反差为我们提出一系列亟待回应的问题:相比以往公共危机,为何第三部门能够在本次疫情中发挥重要作用?如果不是政府或市场力量,究竟是什么原因消解了志愿失灵?

2020年,研究团队通过多方搜集第三部门抗击疫情的行动信息,发现疫情在给人口流动带来限制的同时,也加速了以互联网为载体的信息扩散。一方面,互联网以最快的速度带来疫情的最新信息,传播最新的政策动向,传递抗击疫情的正能量,树立起人们的抗疫信心;另一方面,第三部门积极利用大数据信息,研究判断物资需求,精准地进行慈善款物的募集和配送,极大地提升了疫情防控效率。为此,本文以识别和分析互联网与第三部门公共危机应对之间的相互关系为着力点,通过开发相应的理论框架,试图总结出互联网消解志愿失灵的路径机制,为促进我国第三部门高质量发展以及公共危机有效响应提供参考。

二、文献回顾与研究设计

随着互联网与移动信息通信技术的日臻成熟,互联网对第三部门的活动产生了广泛而深刻的影响,互联网与慈善的结合也引起了学界的密切关注。

1. 互联网与慈善捐赠

在开展慈善事业过程中,常因捐赠资金与慈善活动运行成本的收支缺口较大,从而陷入慈善不足困境。一些研究显示,慈善捐赠不足与经济收入水平、公众的慈善意识、捐赠渠道、税收减免政策、社会

组织社会资源动员能力有较大关系^[9-10]。得益于互联网的迅速发展,网络募捐为第三部门提供低成本、广覆盖的筹款渠道、沟通渠道和传播渠道,成为第三部门筹集资金的重要途径^[11]。Kang等对美国100家最大的非营利组织调研发现,这些组织筹款目标得以实现的主要原因在于有效利用了互联网^[12]。除受赠者之外,另外一些学者还关注了互联网对捐赠者的影响。在新捐赠群体方面,Hall对非营利组织在线筹款分析后发现,多达三分之二的捐赠者首次捐赠是通过线上完成的^[13]。

2. 互联网与受益人群

第三部门对某类服务或群体的特殊偏好容易造成受益对象覆盖不足,信息渠道不畅通更是加剧了公共危机救援中慈善资源的配置失衡和浪费。互联网的强连接、低成本和长尾化特征与公益慈善不谋而合,具有广阔的延展空间,通过将无差别的服务传递到不同的地区和人群,在增强受益人群的黏性、增强受益对象体验的同时,也为数据搜集提供了平台,最终通过大数据的应用,迭代出新的服务内容。吕朝认为互联网大大降低了服务提供者与受益对象之间的连接成本,成本的下降导致受益群体规模扩大;反过来,由于受益人数增加所产生的规模效应又进一步摊薄了服务成本,从而形成良性循环^[14]。王佳炜等发现互联网在压缩信息传播时间和空间距离的同时,也在重塑“社会关系的总和”,在维持强关系的同时,更多地促进了弱关系的发展和交往,这种关系具有无边性和高效性的特点,扩展了受益对象规模^[15]。浦清平等认为,采取大数据诊断服务对象诉求、云平台共建共享数据、多渠道收集数据,有助于实现志愿服务的精确匹配、精细管理以及精准评估,是破解慈善特殊主义的有效途径^[16]。

3. 互联网与透明问责

第三部门作为资源的掌控者,容易滋生家长制作风,他们对资源使用及服务开展具有较大发言权,在决策中往往忽视了服务对象意见和社会公众监

① 数据来自2020年4月24日民政部举行的2020年第二季度例行新闻发布会。

② 尽管根据审计署2010年发布的1号公告显示,汶川地震社会捐赠资金高达687.90亿,但清华大学NGO研究所邓国胜教授经过深入研究后发现:汶川地震募集的社会捐赠资金中,58.1%流向了可以接受社会捐赠的政府部门,慈善组织和各级红会接收的社会捐赠资金低于2020年新冠疫情的社会捐赠。

督。因此,通过与公众对话交流、加强信息披露等方式强化问责,对规避家长制作风尤为必要^[17]。网络问责具有很多传统问责不具备的优点,比如网络问责参与主体的广泛性,问责内容的全面性,问责方式的灵活多样性,问责的密集性、多元性、深入性、持续性、透明性、互动性,问责对象回应的积极性、策略性,问责效果的全面性、深远性等^[18]。Wood 指出互联网作为一种有效的信息中介,能够减少社会公众与第三部门之间的信息偏差,形成以公众为核心的支持及监督体系,并逐步实现机构/项目本身的社会化^[19]。徐家良认为互联网公益能够通过移动终端把募捐、捐赠和志愿服务的信息输入其中,对线下的公益项目和活动,也可随时在互联网上体现,实现指导、跟踪与检测,提高信息透明度,募捐者、捐赠者、受益人、志愿者的相关信息得以完整展示,公益过程高效透明,形成了交互的社会信任^[20]。

4. 互联网与专业效能

长期以来,第三部门主要由富有爱心但专业训练不足的志愿者提供服务,“捉襟见肘”的组织经费难以吸引专业人士加盟,进而陷入业余主义的窠臼。互联网具有的共享性、互动性、及时性等特征,可以从专业人员招募、内外协作方式和业务流程上探索创新,弥补第三部门的内在缺陷,有效提升第三部门的专业效能。Theodore 认为借助互联网,第三部门可以迅速招募医生、工程师、心理咨询师等专业人士利用自己的时间、专业技能、智慧经验和社会资源,为社会提供无偿、非职业化的专业援助^[21]。赵弘提出加强志愿者网络化信息化管理,是实现公益项目与受益群体需求有效衔接,提高服务效率和水平的重要途径^[22]。此外基于互联网的新媒体、大数据、云计算和办公系统的应用还有助于提升第三部门内部规范化管理与外部协作能力^[23]。Estes 等指出互

联网本身就是第三部门开展社会服务、提供教育培训、志愿者交流的绝佳工具,实现组织业务创新在有效的管理下形成良性循环,最终实现第三部门业务能力的提升^[24]。

综上所述,我们在萨拉蒙教授提出的志愿失灵框架基础上,依据互联网干预方式提出如下命题:①互联网募捐有助于扩充慈善资源;②远程服务有助于扩大服务覆盖面;③网络问责有助于消解家长制作风;④线上协作有助于提升服务专业性。研究团队通过公开报道、政府网站、社会组织网站、微信、微博、行业报告等途径收集互联网助力第三部门抗击疫情相关资料,通过归纳整理典型例证对上述命题进行检验,并试图探究互联网在匡正志愿失灵中的作用机理。本文的研究分析框架具体如图1所示。

三、互联网对志愿失灵的消解

在疫情抗击中,第三部门借助互联网平台得以迅速聚合社会爱心资源,打破时空阻隔精准对接各类群体的多元需求,并通过多方联动高效、透明地递送抗疫物资与开展远程服务。互联网与公益的深度融合,对第三部门有效开展救援工作发挥了重要作用。

1. 网络募捐:畅通捐赠信息和渠道

网络募捐具备交互性强大、传播范围广泛、捐赠便捷高效等优势,改变了捐赠者的支持方式,网络募捐也已经成为第三部门的重要生存依附平台。

一是交互性强大。随互联网技术及 Web2.0 的发展,各类网站、SNS 社区、微博、微信等社交媒体的发展,互联网可以随时随地接触公众,不同程度地参与疫情全要素的价值数据信息获取,把海量的灾情和救灾行动信息通过分类或搜索的形式呈现给公众,并通过多样化文化产品转移公众注意力,缓解病毒传播引起的恐慌,释放了居家隔离的压抑情

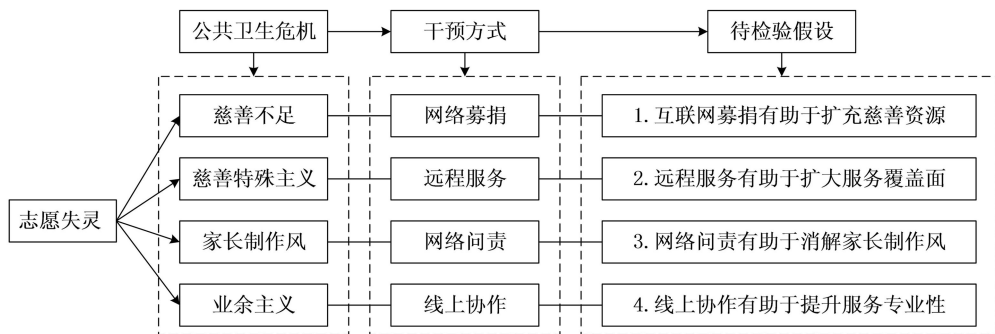


图1 研究分析框架

绪^[24]。与此同时,互联网反馈快速,资讯丰富以及虚拟的、自由环境等特点,逐渐突破了它作为一项纯粹科学技术的内涵而发展成为一个崭新的社交场域。文字、照片、视频相融合以及声情并茂的体验设计更能充分调动社会公众的参与性,在网络环境下从被动发展到主动,增强社会公众的“在场感”并引发情感共振,进而触发慈善捐赠行为。Bennett 发现,这种情感驱动的传播方式能使“冲动捐赠”数量增加 31%^[25]。截至 2020 年 7 月 1 日,全国有 4954 万人次通过网络募捐支持抗击疫情,互联网募集善款 18.67 亿元,展示了网络募捐的强大力量。

二是传播范围广泛。面对面募捐集中于一隅之地,互联网扩大了信息传播速度与地域范围,打破了传统的时空观念,使人们与外界乃至整个世界的联系更为紧密,让世界变成了“鸡犬之声相闻”的地球村。在疫情期间,很多海外华人华侨,也有学生和各行各业的工作者,通过互联网密切关注着国内新冠肺炎疫情的进展,得知医疗一线物资紧缺,纷纷加入捐赠大军中,向国内捐赠防护物资和善款,积极支援国内打赢打好疫情防控阻击战。截至 2020 年 5 月 25 日,湖北省红十字会共接受海外华侨华人团体、境外政府、非政府组织、企业、个人等 191 个捐赠人捐赠的口罩、防护服、医用手套、鞋套、帽子等医用防护、消毒消杀、防疫、诊断类物资,累计 1501.26 万个(件、套)^[26]。

三是捐赠便捷高效。传统筹款的捐赠渠道较少、捐赠流程相对繁琐,互联网则为拓宽捐赠渠道、降低筹款成本带来了技术红利,并且更加符合人们的使用习惯。从捐赠操作便捷度来看,微信、支付宝、云闪付等 APP 不仅拓宽了募捐及捐赠渠道,简单的支付方式还降低了公众参与慈善事业的门槛,促进捐赠意愿向捐赠行为的转化。从捐赠成效性来看,传统公益需要消耗大量的体力、时间和精力,而互联网公益能够通过移动终端把募捐、捐赠的有关信息输入其中,短时间内在线上完成公益表达意愿,有助于公益机构节约人力、时间、场地等筹资成本,提高组织筹款效率。以腾讯基金会的腾讯公益平台为例,通过“驰援新型冠状病毒肺炎疫情”专题页面设置了“守护战役天使”“扶助危困群体”“驰援爱心物资”三大筹款类别,为一线医务人员提供关爱和保证金、援助受新冠肺炎影响的困境群体和募集爱心物资。截至 2020 年 7 月 20 日 10:05 分,共有

1285.39 万人次捐出 6.069 亿元^[27]。

2. 远程服务:拓展服务形式与范围

线下服务的覆盖范围较为有限,互联网技术使公益事业拓展服务形式和内容、延展服务时空域界以及拓宽服务对象范围成为可能,为第三部门精准回应多元服务需求提供了技术赋能。

一是拓展服务形式和内容。疫情暴发期间恰逢春节,人员密集、流动性大,我国迅速开展社会动员,发动全民参与,通过超常规的社会隔离和管控措施,构建起联防联控、群防群控的疫情防控体系,运用非药物手段有效阻断了病毒传播链条。在疫情得到有效控制的同时,中高风险地区不仅面临医用口罩、消毒液、防护服、呼吸机等医疗物资的短缺,还催生了大量医疗、教育、法律、社区服务等次生需求。新冠肺炎疫情发生以来,以中关村社会组织为代表的科技类社会组织充分发挥信息技术优势,通过 5G、大数据、物联网、人工智能等互联网信息技术与应用为疫情防控注入了科技力量。中关村融智特种机器人产业联盟组织会员单位为武汉火神山医院、杭州定点隔离酒店捐赠 10 余台机器人及配套产品,用于药品、餐饮、器械的无接触配送。中关村集创数字产城联盟联合会员单位建立的“疫情留观人员智能管控服务系统”,及时了解留观人员实际需求和支撑居家隔离人员的管控服务,缓解了社区防疫接触式配送风险。

二是延展服务时空域界。在常态化情境下,第三部门提供服务的半径较小,服务时间较为固定,难以有效应对随机服务请求。互联网具有时空脱域性,第三部门可通过网络链接全国乃至全球范围内受疫情影响的群体,随时为服务对象提供支持。例如,NCP 生命支援网络通过建立微信群、开发线上公益问诊平台等途径,为全国因疫情隔离在家的孕产妇提供 7×24 小时义诊、联络医院、心理建设等服务。微笑明天基金会与七色堇等组织通过远程协作,迅速调动国外 PKU 奶粉库存供应急需患者,跨越半个地球,在 1 个月时间内为全国 368 位苯丙酮尿症儿童(PKU)提供了医用配方奶粉,保障了特殊宝宝的安全与健康。

三是拓宽服务对象范围。第三部门提供的社会服务通常是劳动力密集型的,随着服务对象的增加,服务成本也随之上升。互联网能够以相对低的成本快速触及广泛群体,为因残障、工作繁忙、出行受限

等群体提供参与服务的机会,可以同时承载大规模在线服务请求,为更多群体提供抗疫支持。以湖北武汉地区的社工服务联盟为例。自2020年1月23日武汉封城当天,武汉逸飞社工在线上发起,持续动员本土100余家专业社会工作服务机构共同行动,立足社区、三社联动,通过微信群,由社工协调统筹,链接全国范围内的心理专家和医生等志愿者,组建“社工+心理/医务”线上联合服务小组,通过三级微信群(泛社群、聚焦服务群和重点陪助群),为社区居民、社区工作者、居家隔离/留观人员及家属、疑似患者、确诊患者和严重焦虑者等,开展相应的科普宣传、信息咨询、心理支持、情绪疏导、健康咨询、服务协调、资源链接、个案辅导和个案管理服务。

3. 网络问责:促进信息披露和监督

慈善资源来自社会各阶层的非制度性供给,第三部门公信力建设要求也相应要高于其他组织和部门。促进服务对象、社会公众等利益相关者参与项目设计、组织决策和监督是破除第三部门家长制作风的关键所在,虽然第三部门的信息披露是前提,但没有对信息的分析和加工,信息的透明度就无从谈起,如果缺乏惩罚或激励措施,整个网络问责就会失效^[28]。

一是促进信息披露。信息披露是指第三部门通过信息传递媒介,及时发布组织活动、财务情况与组织绩效等情况,接受内部和外部监督从而保证活动符合既定的合约^[29]。开放的信息平台能够及时、全面呈现善款使用与项目进展,将组织置于全景式围观的场景之中,使第三部门的疫情参与受到更广泛的社会关注和拷问,倒逼透明捐赠。截至2020年4月10日,筹款额超过1000万元的38家基金会均通过“两微一端”等渠道披露信息,其中32家披露了善款收支总额,并有28家机构公开了相关明细^[30]。区块链技术的可追溯、无法篡改特点可有效增强公众信任感,提升第三部门参与抗击疫情的积极性。北京大学信息科学技术学院区块链研究中心等机构开发建设了“博雅医链”战“疫”医疗物资捐赠存证公益平台,为捐赠与受赠方免费提供物资确认、可信存证、信息查询等在线服务,为社会各界提供公开透明、可追溯、可反馈的监督途径。

二是推动行业分析。对信息披露的分析将允许利益相关者发展出对组织的绩效评估,信息分析的结果及发布渠道影响到利益相关者未来对第三部门

的参与或支持。基于互联网公开披露的信息,上海交通大学、南京大学、基金会发展论坛等研究机构陆续发布了第三部门参与疫情抗击的多份研究报告,帮助社会各界进一步了解第三部门参与疫情的相关情况以及疫情对第三部门产生的影响,引发政府、企业和社会公众的持续关注和支持。与此同时,易善数据、善踪等第三方数据平台,利用大数据、区块链等技术展示疫情期间第三部门善款筹集与使用、企业捐赠等信息,为公众参与慈善监督提供了便捷渠道。

三是强化激励机制。这里的激励包括了正激励的奖励和负激励的惩罚两种机制,由政府专门负责实施,在推动第三部门问责方面处于重要地位。一方面,借助互联网披露的信息和行业分析,政府得以识别出在抗疫过程中表现优异的慈善组织并给予奖励。如在2020年召开的全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会上,习近平总书记对北京市新闻工作者协会秘书处副处长张健伟、北京市红十字雷锋车队应急救援志愿服务队队长李峰威、武汉爱熙社会工作服务中心总干事汪洋等先进个人,湖北省楚商联合会、贵州省贵商总会等先进集体进行了表彰。2020年民政部第十一届中华慈善奖也专门设置了“2020年在抗击新冠肺炎疫情慈善领域作出突出贡献的表彰名单”。另一方面,网民对披露信息的真实性提出质疑,通过分析和讨论形成舆论焦点并产生强大的问责压力,随后进一步激发媒体追踪报道,最终引起政府的重视和问责。例如,某红会官网公布的抗疫捐赠物资使用情况所暴露的问题引发了网络热议,随后经省纪委监委调查核实,最终对3位相关人员予以免职、记过等问责处理。

4. 线上协作:提升服务能力与效率

长期以来,第三部门因专业能力不足、管理不规范等问题饱受诟病。疫情早期,病毒迅速传播导致救援压力激增,急需专业社会力量投入防控工作。互联网的分布式协作,不仅协助第三部门解决了棘手的人员问题,还推动第三部门内部与外部的深度合作,提升了整体抗疫效能。

一是加强组织内部协同。在疫情期间,互联网不仅可以促进公正、减少危机以及对信息的操纵,而且正在成为第三部门获取竞争优势的潜在工具^[31]。一方面,互联网有助于加强机构内部交流与管理。借助轻量级的视频会议工具、多人协作管理工具、业

务管理系统、可视化数据统计分析工具等产品,第三部门得以在从业人员居家办公的情况下借助互联网完成信息对接、物资调配、通勤保障等工作。另一方面,互联网在专业志愿者招募和管理上成效显著。灵析、志多星、微信等平台改造了志愿服务的技术细节。这些新媒体和在线工具能实现需求统计、志愿者管理、服务监测等,有助于志愿服务根据疫情防控需求实现有序进出、实地服务和在线备勤相结合的工作局面。

二是增进组织之间协作。互联网为第三部门在物资捐赠、提供服务、信息共享等方面搭建了合作平台。南开大学周恩来政府管理学院朱健刚教授对214家基金会研究发现,借助互联网工具,基金会之间、基金会与企业、其他民间社会组织 and 体制内单位的协作广泛存在,85%的基金会表示与其他组织在抗疫中存在协作^[32]。借助互联网,第三部门得以组建众多跨区域的联盟组织,比如由深圳壹基金公益基金会、爱德基金会、南都基金会等多家机构搭建的“社会组织抗击疫情协作网络”,疫情期间每日发布信息、公众倡导、支持本地一线机构开展行动和国际网络对接等,促进组织间的交流与合作。

三是推动部门间合作。新冠肺炎疫情显然是一场跨越政治、经济、社会多领域的危机,需要不同界别的行动主体协同参与危机治理。互联网平台为政府、市场和第三部门等多元主体搭建了交流与连接渠道,为推动跨界合作提供了技术支持。例如中国医疗保健国际交流促进会联合数字健康平台微医同步上线微医全球抗疫平台,汇聚海内外医疗资源,向旅居海外6000多万同胞和亿万国际友人提供防疫手册、心理援助、知名中医免费咨询、抗疫社群、各国疫情黄页等五大服务。截至2020年3月31日,微医全球抗疫平台累计访问量达1268万,目前已有7746名医生加入,已服务海外同胞56058例。马云基金会和阿里巴巴基金会在阿里云的支持下发起了全球新冠肺炎实战共享平台,该平台包括资源共享中心(即《新冠肺炎防治手册》下载平台并且该手册被翻译成20多国语言)、国际医生交流中心、海外华人新冠咨询中心、科技助力抗疫中心四大模块,为世界各地的一线医生和护士提供抗疫实战经验分享,方便他们在线交流协作,并以科技抗疫为医疗科研机构提供AI大数据和云计算的能力支撑。

互联网的普及和应用弥补了疫情之下社会资源

难以快速精准分配而造成的防疫鸿沟,为第三部门营造了开放、共享、交互以及去中心化的运行环境,大数据、区块链、新媒体等工具深度介入社会组织筹款、服务、问责与协作等具体环节,为第三部门参与公共危机治理提供了重要的技术支撑。具体而言,互联网对志愿失灵的消解是通过以下4个方面机制实现的:①第三部门通过网络募捐增强了传播能力,使公益项目广泛触达社会公众,而移动支付功能将募捐与捐赠渠道绑定,便捷的操作方式提升了公众捐赠意愿,进而扩大第三部门筹款规模;②互联网使第三部门快速、深入、全面挖掘服务对象需求成为可能,远程软件则是组织打破时空阻隔、精准回应多元需求的有效管道,利于第三部门扩大服务对象和内容;③第三部门借助互联网将善款流向追踪与组织信息公开,通过披露、分析和激励机制,促进社会公众参与第三部门监督和问责;④互联网提高了第三部门内外部协同能力,为各方发挥比较优势开展专业化服务创造了有利条件(图2)。需要注意的是,本文对互联网作用的强调并非简单的推崇“技术决定论”,而是强调互联网对第三部门的技术赋能。由于互联网的技术赋能作用具有普遍性,我们有理由相信,互联网作为“技术手段的技术治理”,也可以消解政府和市场等传统部门的失灵。第三部门本身的开放性和跨界性决定了它比政府和市场更需要迅速利用网络工具开展工作,网络连接和互动需求更高,此时互联网的技术赋能作用得到凸显。

四、结论与政策意蕴

本文基于萨拉蒙志愿失灵理论,以新冠疫情为观察窗口,探讨互联网对匡正志愿失灵的作用及影响机理。研究表明,以互联网技术为支撑的第三部门在线上筹款、远程服务、网络问责以及线上协作等方面改变了传统慈善的基本面向,为消解志愿失灵提供了创新解决方案。互联网深刻嵌入第三部门公共卫生危机应对全过程,并作为一种结构化要素存在。但必须清楚的是,作为一种工具,互联网并不能完全消解志愿失灵,只是在一定程度上弥补第三部门的固有缺陷。并且,分析互联网对志愿失灵的消解,需要从具体的治理情景出发。在一般情形下,互联网技术应用与萨拉蒙教授主张的三部门合作之间更可能是一种互补而非替代关系;但置于公共危机的特定场景,任务的时效性和复杂性会导致跨部门

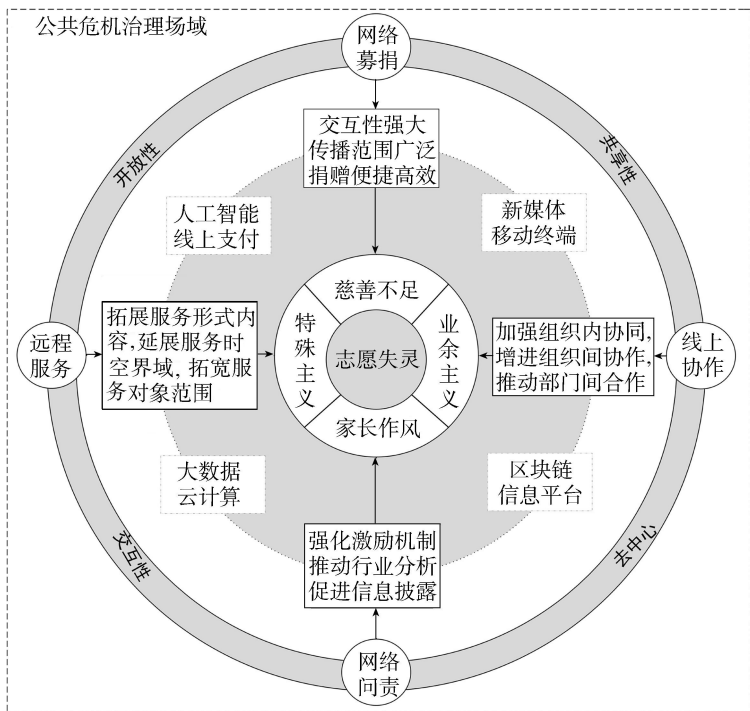


图2 互联网消解志愿失灵的机理

之间合作变得异常困难,互联网技术的应用有利于第三部门独立、迅速开展援助行动,并提升行动的有效性。

互联网在消解志愿失灵,尤其是公共危机事件中具有重要的价值和广阔的应用前景。但我们必须看到,在突发公共卫生事件的极端条件下,应用互联网驱动即时的事件应对行动依旧充满挑战。如何促进技术向善,充分发挥第三部门在公共危机治理中的功能,不仅是增强我国突发公共事件应急能力的重要一环,更是助推国家治理能力和治理体系现代化实现的社会工程。民政部于2018年印发了《“互联网+民政服务”行动计划》的通知,提出要大力发展“互联网+社会组织”“互联网+志愿服务”等典型应用服务。在既有行动计划和方案的基础上,本研究进一步提出以下建议:一是鼓励发展网络募捐。政府应进一步开放互联网公开募捐信息平台,拓宽第三部门筹资渠道,并通过完善平台准入、运行和监管规范,促进筹款平台间的良性竞争与领域细分。二是加强网络基础设施建设。政府应逐步加大财政对信息和通信技术以及互联网基础设施的投资建设力度,提高基础设施在城镇和农村的有效覆盖率,为第三部门提供有效利用信息和通信技术以及互联网的平等机会。三是畅通互联网监督渠道。政府应搭

建统一慈善信息平台,优化慈善组织信息查询、预警提示、在线投诉举报、甄别失信对象等功能;同时加强数据有序共享,推进政务数据、行业数据、社会数据等汇聚融合和合理利用。四是提高第三部门线上协作能力。政府可以通过购买互联网服务,促进互联网企业及相关支持型机构向慈善组织开源各项应用程序和办公软件或通过企业志愿服务、技术捐赠、代码捐赠等提高第三部门线上协作能力。

尽管本文提供了互联网匡正志愿失灵的证据,但是研究数据以公开的二手资料为主,获取的一手资料相对不足。基于社会组织、志愿团体等主体的实地调研、参访数据,探讨互联网对志愿失灵的作用程度及长期影响效应,是未来的研究方向。

参考文献:

- [1] 金华. 我国公共危机治理的挑战与回应——社会组织参与的视角[J]. 甘肃社会科学, 2019(4):169-175.
- [2] 董幼鸿. 社会组织参与城市公共安全风险治理的困境与优化路径——以上海联合减灾与应急管理促进中心为例[J]. 上海师范大学学报(哲学社会科学版), 2018(4):50-57.
- [3] SALAMON L M. Of market failure, voluntary failure, and third-party government: toward a theory of government-nonprofit relations in the modern welfare state [J].

- Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 1987, 16(1/2):29-49.
- [4] CHERYL C. LUCY P J. WANG W. Non-governmental organisations and informal associations in service delivery for African migrants in China:evidence of voluntary sector failure? [J]. International Journal of Social Welfare, 2019, 28(2):196-207.
- [5] LECY J D, VAN SLYKE D. M. Nonprofit sector growth and density: testing theories of government support [J]. Journal of Public Administration Research and Theory, 2012, 23(1):189-214.
- [6] ODOOVAN K. Disaster recovery service delivery: toward a theory of simultaneous government and voluntary sector failures [J]. Administration & Society, 2019, 51(1):120-139.
- [7] 尤努斯. 新的企业模式:创造没有贫穷的世界 [M]. 鲍小佳,译.北京:中信出版社,2008.
- [8] 徐家良. 疫情防控中社会组织的优势与作用——以北京市社会组织为例 [J]. 人民论坛, 2020(23):28-31.
- [9] 孙婷. 中国式“志愿失灵”表象剖析——以北京志愿服务为例 [J]. 中国青年研究,2011(10):54-58.
- [10] 潘修华,孙玉明. 我国志愿服务中的“失灵现象”探析 [J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2012, 12(5):6-10.
- [11] HOEEFER R. From web site visitor to online contributor: three internet fundraising techniques for nonprofits [J]. Social Work, 2012, 57(4):361-365.
- [12] KANG S, NORTON H E. Nonprofit organizations' use of the world wide web: are they sufficiently fulfilling organizational goals? [J]. Public Relations Review, 2004, 30(3):279-284.
- [13] HALL H. Making sure that clicks stick [J]. Chronicle of Philanthropy, 2000, 7(12):41-49.
- [14] 吕朝. 互联网,才是公益的下一个风口 [J]. 中国社会组织,2016(20):16-17.
- [15] 王佳炜,初广志. 论互联网公益众筹对公民参与的促进作用 [J]. 西部学刊(新闻与传播),2016(7):56-58.
- [16] 蒲清平,王婕,朱丽萍. 基于大数据的精准志愿服务研究 [J]. 学术探索,2017(3):77-82.
- [17] SUTTON D, BASKERVILLE R, CORDERY C. A development agenda, the donor dollar, and voluntary failure [J]. Accounting History Review, 2010, 20(2):209-229.
- [18] 卢宪英. 当前中国公益组织网络问责研究——基于今年若干网络公共事件的分析 [J]. 社会科学战线,2015(10):193-201.
- [19] WOOD D J. Toward a theory stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts [J]. Academy of Management Review, 1997, 22(4):853-886.
- [20] 徐家良. 互联网公益:一个值得大力发展的新平台 [J]. 理论探索,2018(2):18-23.
- [21] THEODORE R H. E-philanthropy: using the internet to build support [J]. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 2002, 7(4):353-360.
- [22] 赵弘. 农民工子女教育中的“志愿失灵”及其矫正 [J]. 求实, 2013(S1):248-249.
- [23] 刘秀秀. 互联网公益的发展生态及其治理 [J]. 国家行政学院学报, 2018(5):158-163.
- [24] ESTES C L, LOHRER S P, GOLDBER S, et al. Factors associated with perceived effectiveness of local long-term care ombudsman programs in New York and California [J]. Journal of Aging Health. 2010, 22(6):772-803.
- [25] BENNETT R. Impulsive donation decisions during online browsing of charity websites [J]. Journal of Consumer Behavior, 2009, 8(2-3):116-134.
- [26] 陈娟. 平凡又不平凡的武汉人——湖北省红十字会境外物资捐赠接收小组志愿者服务侧记 [N]. 中国红十字报,2020-05-29(01).
- [27] 权敬. 互联网公益平台成为抗疫行动重要窗口 [N]. 精神文明报,2020-07-22(03).
- [28] BIES A L. Evolution of nonprofit self-regulation in Europe [J]. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 2010, 39(6):1057-1086.
- [29] 李健. 慈善组织信息公开何以可能? ——基于 PP-DADA 模型的综合分析 [J]. 吉林大学社会科学学报, 2018, 58(2):130-137.
- [30] 王勇. 防疫筹款千万以上的 38 家基金会,仅 31% 达到湖北红会等指定机构信息公开水平 [N]. 公益时报, 2020-04-10(06).
- [31] VACCARO A, MADSEN P. Corporate dynamic transparency: the new ICT-driven ethics? [J]. Ethics and Information Technology, 2009, 11(2):113-122.
- [32] 朱健刚. 变局挑战中的应对与协作:中国基金会新冠抗疫调查报告 [R]. 北京:中国基金会发展论坛 2020 年会,2020.

(责任编辑:吴玲)