



福建師範大學

Fujian Normal University

以“互联网+”助推 志愿服务多元化发展

郑碧强

福建师范大学公共管理学院



福建師範大學

Fujian Normal University

“互联网+”

- 2015年，“互联网+”一词在中国炙手可热；12月，乌镇“世界互联网大会”吸引了全球目光。
- 2016年，“互联网+”领域更是暖流涌动，春潮澎湃！



一、“互联网+”是什么？

- 所谓“互联网+”，是以互联网平台为基础，利用信息通信技术与各行业跨界融合，推动产业转型升级，并不断创造出新产品、新业务、新服务与新模式，构建连接一切的新生态。
- 它包含着“互联网思维+”、“互联网渠道+”、“互联网平台（生态）+”等。



福建師範大學

Fujian Normal University

(一) “互联网+” 的本质

是传统产业的在线化、数据化。这种业务模式的巨大变革改变了以往仅仅封闭在某个部门或企业内部的传统模式。可以随时在产业上下游、协作主体之间以最低的成本流动和交换。



福建師範大學

Fujian Normal University

(二) “互联网+”的前提

是互联网作为一种基础设施的普及和深化应用。因此，这个过程会经历两个阶段：

- 第一阶段是新兴产业的兴起和新基础设施的广泛安装；
- 第二个阶段是各行各业应用的蓬勃发展和收获。



福建师范大学

Fujian Normal University

二、应该怎么理解“+”？

这个“+”可以看作是连接与融合，互联网与传统领域之间的所有部分都包含在这个“+”之中。

- (一) 政府对“互联网+”的推动、扶植与监督；
- (二) 企业转型服务商家的服务；
- (三) 互联网企业对传统领域的不断造访；
- (四) 传统领域与互联网企业不间断的探讨，还有连接线上与线下的各种设备、技术与模式。

- 总之，这个“+”既是政策连接，也是技术连接，还是人才连接，更是服务连接，最终实现互联网企业与传统领域的对接与匹配，从而帮助完成两者相互融合的历史使命。



福建師範大學
Fujian Normal University

疑惑？与期待？

2016年，在新“互联网+”浪潮中，志愿服务能否追上时代步伐？



福建師範大學

Fujian Normal University

我们认为：

- 互联网已经融入社会生活方方面面，深刻改变了人们的生产和生活方式。志愿服务作为一种生活方式，随着“互联网+”技术的应用与普及，“互联网+”志愿服务应运而生，志愿服务的目标、主体、内容以及形式也因此更加多元化。
- **“互联网+”：志愿服务多元化发展新引擎**



福建师范大学
Fujian Normal University

“宝贝回家”网站



只需一步，快速搞定

用户名

密码

自动登录

登录

找回密码

注册

网站首页

寻亲登记

论坛

公安部打拐办

全国地图

家园

排行榜

快捷导航 ▾



“宝贝回家” 微博

全部广播 | 相册 | 关于它 | 收听/听众

在它的广播中搜索



宝贝回家



感谢网友们的关注，孩子已经找到，确认为其亲生父母带外乞讨。 || @陈士渠: 接海南报告，经DNA鉴定，许春森系许某某(父亲)、康某某(母亲)亲生儿子。当地公安机关已对许春森父母批评教育，责令其不得利用儿童卖花牟利。

陈士渠

【三亚卖花男孩已找到】针对微博微信转载海南三亚湾一卖花男孩疑似被拐一事，公安部打拐办部署海南核查。三亚市局昨晚十一时许在三亚湾找到该儿童许春森(2010年6月生，安徽明光市管店镇罗岭村人)及其父母。经查，其父母称因家庭困难带儿子许春森来三亚卖花谋生。已采集血样送检，确认是否有亲缘关系。



子渠报道！@宝贝回家的陈士渠

@陈士渠: 打拐办 现在在三亚旅游 遇到一个可能是被拐的儿童 身高1米4左右 会说普通话说，哭着要我们买花 买了之后 就抱一个中年妇女抱走了，看到 我们们也帮助那女的用力打了好几个耳光，我们不敢确定是不是亲生儿子 但是这一系列第

2015年5月9日 11:16 全部转播和评论(111)

2015年5月11日 14:21

转播 | 评论 | 收藏

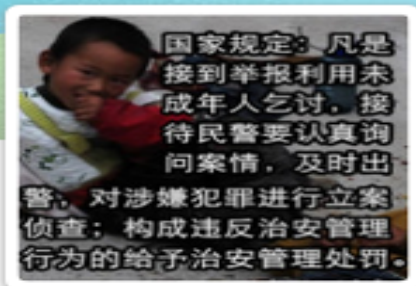
置顶



“随手拍照解救乞讨儿童” 微博



Hi, 这是随手拍照解救...的腾讯微博, 人海茫茫相遇不易, 立即登录, 别错过!



随手拍照解救乞讨儿童 @随手拍照解救乞讨儿童

更多资料

+ 立即收听

更多 ▾

全部广播 | 相册 | 关于它 | 收听/听众

在它的广播中搜索



随手拍照解救乞讨儿童

请大家关注

杨昕霖

贵阳小河四十四医院, 乞讨儿童, 此时三个穿制服的女街管, 要求乞讨大妈撤离, 几十个人围观。写的乞讨文字也被卷了起来, 乞讨大妈此时非常蛋定, 拿出饭盒给小孩喂食。 @随手拍照解救乞讨儿童





福建師範大學

Fujian Normal University

“多背一公斤” 博客大巴





福建师范大学

Fujian Normal University



多背一公斤

1KG的旅行包

1KG的足迹

1KG的爱心

给1KG留言吧!

认识一公斤，行动一公斤

什么是多背一公斤？

安猪：自发组织旅游，并在途中为乡村学校的孩子带去一些书籍与文具，与他们进行交流和沟通。

多背一公斤带给我什么？

志愿者们&背包客们：“其实这种旅游方式最吸引人的地方就是充满了人情味。我送了一些小礼物，而孩子们回馈给我们很多，有灿烂的笑容和不断的进步，常常在不知不觉中给我很多的启示和触动。所以我觉得与其说是我们帮助了这些孩子，不如说是这些孩子给了我们快乐，这多背的‘一公斤’其实是送给了自己。”

如何加入多背一公斤？

我们：登陆1kg网站，找到需要帮助的学校，了解他们的需求，背上背包，出发吧!

官方网站：www.1kg.org

豆瓣小组：www.douban.com/group/17855/

新浪微博：<http://weibo.com/1kgorg>

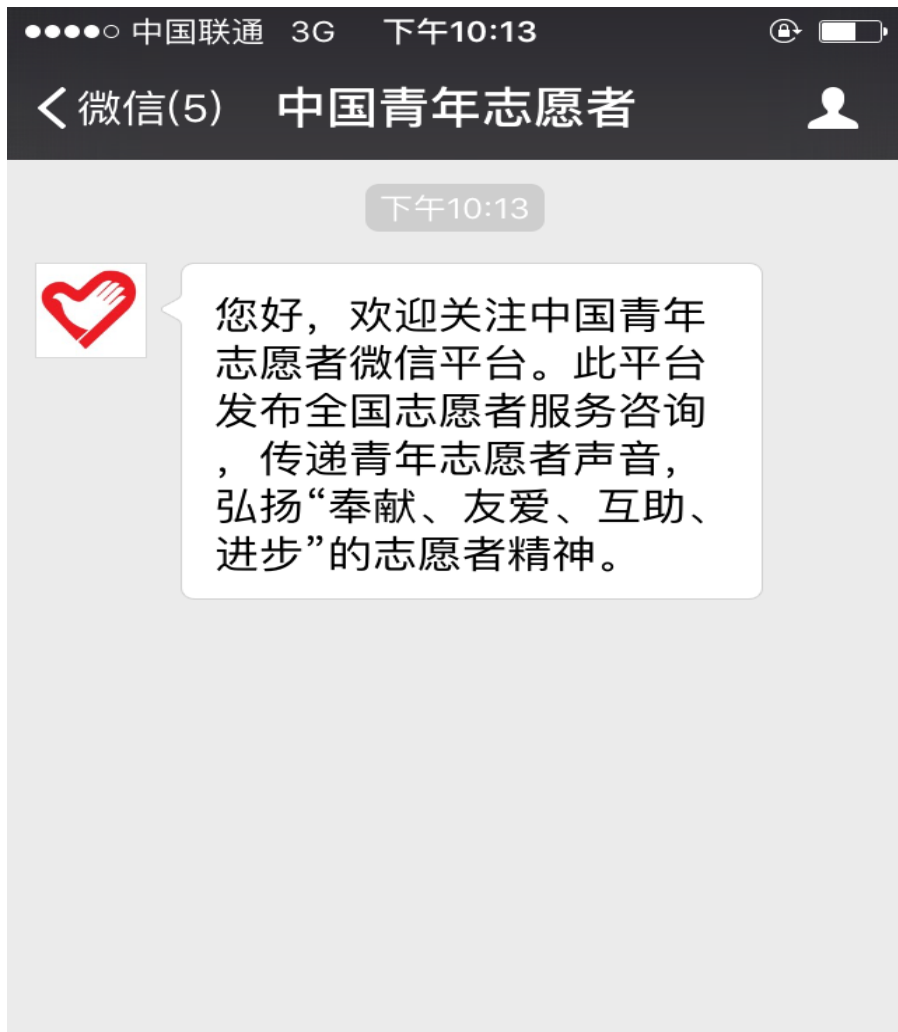
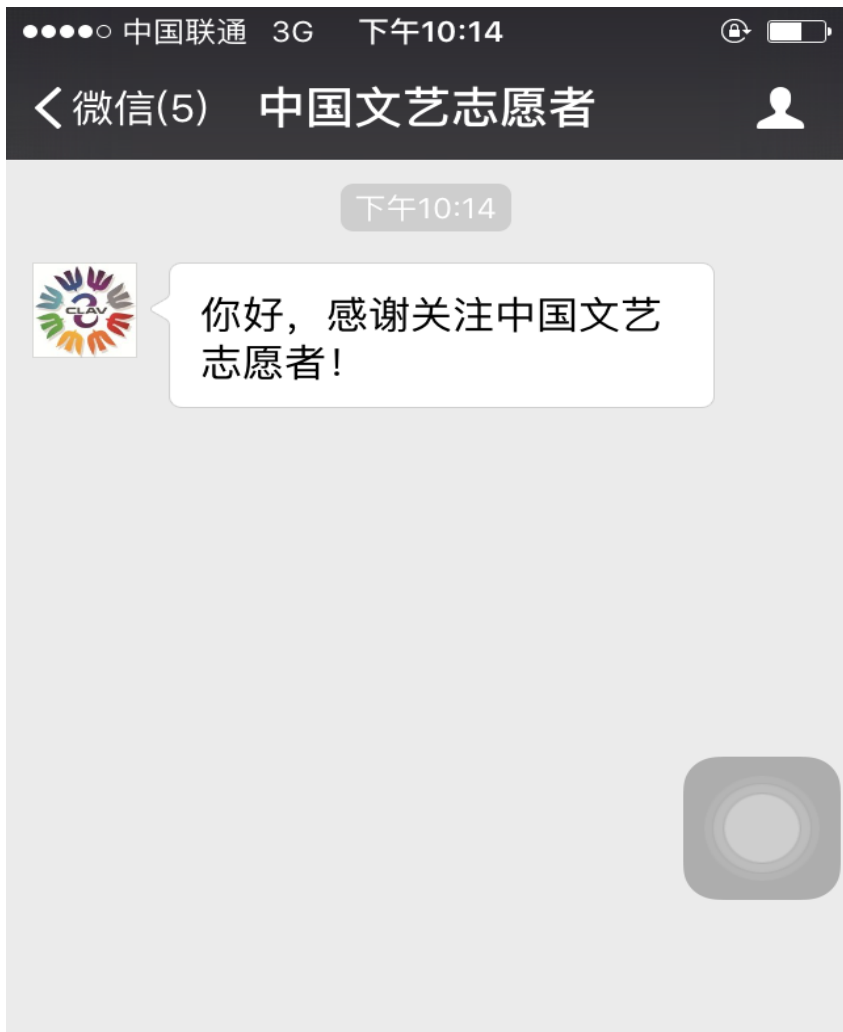
电子邮件：contact@1kg.org



福建师范大学

Fujian Normal University

“志愿者” 微信公众号




“志愿云”信息系统上线发布

中国志愿服务联合会发布“志愿云”信息系统

2014年11月25日09:50

来源：人民网

手机看新闻

打印

网摘

纠错

商城

分享

推荐

 人民微博



 关注

字号  

人民网北京11月25日电 昨日，中国志愿服务联合会在北京会议中心举行“志愿云”信息系统上线发布式。中共中央政治局原委员、中央文明委原副主任、北京市委原书记、中国志愿服务联合会会长刘淇出席活动，中国志愿服务联合会副会长兼秘书长赵津芳、中央文明办志愿服务工作组组长崔海教、团中央青年志愿者工作部党组书记侯宝森、中国志愿服务联合会副秘书长段桂青、民政部社会工作司副司长文新农、中国志愿服务联合会副秘书长郭新保，以及来自全国各省区市的志愿服务组织代表共200余人参加活动。

活动中，刘淇同志与志愿者代表共同启动“志愿云”系统，并向首批接入“志愿云”系统的11个省区市的志愿者代表颁发志愿服务证。会上，郭新保同志介绍了“志愿云”信息系统的研发过程和推广情况，来自北京、河北和贵州的志愿者组织代表交流了通过“志愿云”系统推进当地志愿服务制度化工作的体会。

“志愿云”信息系统是中国志愿服务联合会为贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》，基于云技术和大数据理念，研发推出的志愿者信息综合管理系统。该系统利用信息技术手段规范全国志愿者招募注册、服务记录和异地转移接续，具有志愿者实名注册、自动生成志愿服务证、志愿服务时间APP记录、志愿服务证书自动下载、服务记录异地转移接续等特色功能。在设计理念和技术方案上不同于国际、国内同



福建师范大学
Fujian Normal University

“志愿云

” [http:// www.zhiyuanyun.com/cate/guanyu/](http://www.zhiyuanyun.com/cate/guanyu/)

志愿云

关于志愿云

系统特点

媒体报道

成功

千龙网 “志愿云”手机APP正式发布 注册者将超千万

志愿服务制度化建设解决方案

微信，APP，网站



下载 Android





福建師範大學

Fujian Normal University

“志愿云” 信息系统

“志愿云”信息系统是中国志愿服务联合会为贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》，基于云技术和大数据理念，研发推出的志愿者信息综合管理系统。



福建师范大学

Fujian Normal University

- 该系统利用信息技术手段规范全国志愿者招募注册、服务记录和异地转移接续，具有志愿者实名注册、自动生成志愿服务证、志愿服务时间APP记录、志愿服务证书自动下载、服务记录异地转移接续等特色功能，在设计理念和核心技术方面居于国际一流、国内领先地位。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 自2014年3月系统投入试运行以来，已有北京、海南、河北、贵州、吉林、重庆、甘肃、辽宁、福建、内蒙古、西藏、湖北、上海、山东、新疆等19个省区市和42个地级市（区）接入“志愿云”信息系统，注册志愿者超到1602万人，注册志愿服务组织14.1万个，发布志愿服务项目19.7万个。



福建師範大學

Fujian Normal University

这些富有特色和影响力的成功案例无不彰显着志愿服务因“互联网+”而多元化发展的魅力。

“互联网+”为志愿服务开辟了新领域，让“人人可公益”“志愿服务定制化”成为可能。



福建師範大學

Fujian Normal University

然而.....

三. “互联网+” 志愿服务的发展背景

四. 志愿服务“互联网+”：为何能与何以能？

五. 志愿服务如何“互联网+”？

六. “互联网+” 在何种意义上推动志愿服务多元化发展？

七. “互联网+” 志愿服务的发展困境

八. “互联网+” 志愿服务的组织模式与治理原则



三、“互联网+”志愿服务的发展背景

(一) 网民规模增长进入“平台期”——“互联网+”志愿行为日益普及。

截止2015年6月，我国网民规模达6.68亿，半年共计新增网民1894万人。互联网普及率为48.8%，较2014年底提升了0.9个百分点，整体网民规模增速继续放缓。



福建師範大學

Fujian Normal University

1、手机网民规模

截止2015年6月，我国手机网民规模达9.94亿，较2014年12月增加3679万人。网民中使用手机上网的人群占比由2014年12月的85.8%提升至88.9%。

2、网民属性：性别结构

截止2015年6月，我国网民规模男女比例为55.1:44.6，女性网民占比相比2014年年底提升了1.3个百分点。



福建師範大學

Fujian Normal University

3、年龄结构

截止2015年6月，我国网民以10-39年龄段为主要群体，比例达到78.4%。其中，20-29岁年龄段网民的比例为31.4%，在整体网民中的占比最大。与2014年底相比，20岁以下网民规模占比增长1.1个百分点，互联网继续向低龄群体渗透。

4、职业结构

截止2015年6月，我国网民中**学生群体**的占比最高，为**24.6%**，其次为个体户/自由职业者，**比例为22.3%**，企业或公司的管理人员和一般职员占比合计**达到16.3%**。



福建師範大學

Fujian Normal University

5、微博

截止2015年6月，我国微博客户规模为2.04亿，网民使用率为30.6%，手机端微博用户数为1.62亿，使用率为27.3%。自2013年开始，搜狐、网易、腾讯等公司对微博投入陆续减少，微博市场内部的品牌竞争格局已经明朗，用户逐渐向新浪微博迁移和集中。

6、网络游戏

截止2015年6月，网民中网络游戏用户规模达到3.8亿，较去年底增长了1436万人，占整体网民的56.9%，其中手机网络游戏用户规模为2.67亿，较去年底增长了1876万人，占手机网民的45%。网络游戏在2015年上半年依旧保持快速发展并逐渐呈现多样化趋势，而不同的游戏类型其多样化趋势也不完全相同。



福建师范大学

Fujian Normal University

• 7、网络视频

截止2015年6月，中国网络视频用户规模达4.61亿，较去年年底增加2823万人，网络视频用户使用率为69.1%，比去年年底上升了2.3个百分点。

其中，手机视频用户规模为3.54亿，与2014年底相比增长了4154万人，增长率为13.3%。网民使用率为59.7%，相比2014年底增长3.5个百分点。手机端视频用户占总体的76.8%，比2014年底提升了4.6个百分点，移动视频用户的增长依然是网路视频行业用户规模增长的主要推动力量。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 综合以上数据分析发现：虽然网民的增速放缓，但“互联网+”在社会经济生活中的地位却显著提升，“互联网+”对传统社会经济生活模式呈现颠覆的态势。网民的生活形态受到“互联网+”影响的程度日益加深，网民个体的现实生活与虚拟生活的界限越发模糊。



福建師範大學

Fujian Normal University

- **值得一提的是：**社交网络成为网民生活不可分割的一部分，参与依据兴趣、职业、地域、教育背景等组成的各类网络社团成为社交网络里最为核心的网络行为，人类生活在某种意义上呈现出趋向于原始社会的群居状态。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 在这些网络社团中有相当多的部分是具有志愿者性质的社团，一般的网络社团也常常通过志愿活动而对外展示团队形象，对内增强凝聚力。
- **众多的研究也发现，在网络匿名的特定语境中，某一个体的利他行为的出现频率明显高于现实世界，具有非偶发性以及延时性的特点。**



福建師範大學

Fujian Normal University

- 相反，现实世界中的利他行为具有偶发性，且常由于面子，或者惧怕实施后果不及预期而中断。
- 因此，“互联网+”志愿行为在虚拟世界中相比较于在现实世界呈现出一种爆发式的增长态势。



福建师范大学

Fujian Normal University

（二）手机网民规模持续增长—— “互联网+” 志愿行为参与便利性增强

- 截止2015年6月，我国手机网民规模达9.94亿，较2014年12月增加3679万人。网民中使用手机上网的人群占比由2014年12月的85.8%提升至88.9%。
- 手机作为移动上网终端的**便利性**，使得广大网民的碎片化时间大量的花费在各种社交网络应用上，而与之相关的视频、音频、图片等影像技术在众多社交应用中的植入也让网络社团的体验具备极高的**可消费性**，这些进一步促进了网络社交对网民注意力的**吸附性**。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 移动互联网的全面普及让上网行为摆脱了时空的限制而导致网络群居生活的状态全面渗透进入生活的各个角落，网络社群生活的粘性增加了“互联网+”志愿行为的频率。移动互联网的便利在另一方面增进了“互联网+”志愿行为产生的可能性。



福建师范大学

Fujian Normal University

(三) 社交网络不断蔓延—— “互联网+” 志愿行为体验更加丰富

以微信为代表的具有强烈网络社交色彩的手机综合应用平台发展迅速，其不仅具有较为丰富的多媒体功能，而且它能与信息分享等社交功能深度融合，再加上游戏、生活、支付等众多服务，凡此种的新型社交平台增加了用户的粘性，丰富了个人的用户界面体验，增加了个人的虚拟感受深度。

社交网络的蔓延增加了网络社群的粘度。媒介传播与人际传播的叠加容易产生传播的蝴蝶效应，为“互联网+”志愿行为的发展奠定了良好的个体与集群基础。



福建师范大学

Fujian Normal University

“互联网+” 志愿组织 为何能出现爆炸性增长？

一方面基于当下媒介发展爆炸性的发展态势，媒介及媒介传播的变异；

另一方面，基于社交网络的人际传播本身具有无穷多种组合的可能性。

由此，“互联网+”志愿行为的组织模式颠覆了经典行政式组织动员的科层化模式，且呈现出不拘一格、演化无限的特点。志愿活动的组织与社交网络、游戏、自媒体、人际传播相结合，也同时为志愿者提供了丰富多元的志愿服务体验。这种体验超越了传统学雷锋、做好事的单一模式，极大地丰富了志愿活动的内涵与外延。

四、志愿服务“互联网+”： 为何能与何以能

(一) “互联网+”的开放性、平等性特质以及对传统权威的消解塑造了一个全新的公共领域——“互联网+”公共领域，使志愿服务获得了新的社会生存土壤，为志愿服务的多元化发展提供了崭新的发展思路与模式。



福建師範大學

Fujian Normal University

（二）在“互联网+”的传播过程中，传播者和受传者处于平等地位，传播者可以成为信息的接受者，受传者也可以成为传播者，每个网民都可以成为一次志愿行为的发起者、参与者和监督者。这给志愿服务事业带来了巨大的变革，它使“互联网+”志愿服务成为可能。



福建師範大學

Fujian Normal University

(三) “互联网+”推动着虚拟社区、朋友圈的兴起，以青年的网友为主体、以虚拟社区、朋友圈为平台的新型“草根”志愿者组织开始出现在生活中。

目前，这些“草根”志愿者组织在服务经济建设、社会进步、环境保护中发挥着不可忽视的作用。特别是作为一种来自民间的大众的社会志愿者组织，它所蕴含的影响力和发展趋势是异常强劲的。因此，志愿服务“互联网+”不仅成为可能，而且也是一种必然。



福建师范大学

Fujian Normal University

五、志愿服务如何“互联网+”呢？

- 从最浅层的视角看，“互联网+”首先表征的是一种以计算机科学为基础的，包括大数据、云计算、移动互联网、物联网等智能技术在内的集群，其典型特征在于强大且智能的计算能力和数据分析处理能力。
- 根据中央文明办、民政部、共青团中央2015年8月出台的《关于推广应用〈志愿服务信息系统基本规范〉的通知》要求，我们可以大力推进志愿服务与“互联网+”的深度融合，建设全国志愿服务信息系统，推动志愿服务信息化。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 一方面，通过“互联网+”志愿服务打造“PC+手机端”志愿服务信息平台，让志愿者快速实现注册，服务项目发布得以及时响应，服务及时“兑现”，服务过程透明可视，服务效果随手评价；
- 另一方面，利用云计算技术，将全国乃至全球各地分散的志愿服务资源共享到云志愿服务平台，让志愿服务项目与需求达到智能有效对接，实现志愿服务“私人定制化”。



六、“互联网+”： 志愿服务多元化发展的助推器

- 所谓志愿服务多元化发展，就是让志愿服务发展更具专业化、规范化、特色化及精准化。然而，要真正实现这一目标，就必须克服“志愿失灵”，进一步解决当前我国志愿服务所面临的求助及救援信息流畅度不足，求助信息真实性难以判定，志愿者水平参差不齐，活动规模与志愿者人数、能力不匹配，志愿服务资源使用效能低等问题。
- “互联网+”正成为破解“志愿失灵”等方面难题、提升志愿服务资源使用效能、推动志愿服务多元化发展的助推器。



福建師範大學

Fujian Normal University

- “互联网+” 志愿服务将充分发挥互联网在志愿资源配置中的**集成和优化**作用，将互联网的创新成果深度融合于志愿服务领域之中，从而盘活潜在志愿资源，有效实现全国各地志愿服务的信息共享交换和资源整合利用，有利于实现全国各地志愿服务信息系统互通互联、信息共享，进一步发展壮大志愿者队伍、提高志愿者队伍建设科学化、信息化、多元化水平，提升志愿服务资源的使用效能，推动志愿服务多元化发展。



福建師範大學

Fujian Normal University

- “互联网+” 志愿服务，并不是两者简单相加，而是利用信息通信技术以及互联网平台，让“云”“网”“端”与志愿服务事业进行深度融合，进而推动志愿服务多元化发展，实现“ $1+1+1+1 > 4$ ”的协同效应。这种效应至少体现在三个方面。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第一，“互联网+”可以通过新浪公益、凤凰公益、壹基金、淘宝公益、电子志愿者、虚拟养老院等载体为志愿服务提供新的生存土壤，创造新的发展生态和生活方式。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第二，“互联网+”如同桥梁，也可以通过提供各种及时有效的志愿服务信息和资讯、安排不同层次和水平的志愿者，让服务需求和服务项目自动匹配，解决不同的志愿服务需求，为志愿服务提供多元化、专业化、精准化的契机和平台。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第三，“互联网+”中的服务反馈和激励机制可以促成服务线下高效执行，实现线上线下志愿服务管理功能的全方位覆盖与融合，让受助者真正得到服务，推动志愿服务多元化发展。



七、“互联网+”志愿服务的困境

- 尽管“互联网+”助力于志愿服务，但在相当长的一段时间内，它也面临着“身份、资金、人员”等方面的困境。此外，由于“互联网+”具有虚拟性的特征，部分不法分子利用“互联网+”虚假信息 and 志愿者的爱心骗取善款和救援物资，这大大打击了“互联网+”志愿者献爱心的积极性，同时造成社会的信任危机。
-



(一) 身份困境

- 在我国，长期受强政府与弱社会的社会结构影响，国家成为所有社会组织合法性的来源。国家对社会组织采取控制的倾向，要求社会组织必须登记方可获得合法身份，且对登记注册的条件进行了严格的限制，并采取双重管理制度加以明确身份与责任归属。在这样的形势下，众多志愿者组织必须依靠团委、妇联等行政部门方可获得合法身份。近年来，对社团的登记似乎有所松动，然而在国家机制过于强大且对社会力量具有较强的警惕心态的前提下，“互联网+”志愿者的身份困境问题在一定时间内将难以完全得以解决。



(二) 資金困境

- 由于缺乏合法身份，“互联网+”志愿组织难以从正常渠道获得资金的支持。据调查，“互联网+”社团的资金渠道主要仍为资金捐赠，但是受制于合法身份，不能公开向社会募集捐款。这些“互联网+”志愿组织的经费来源主要为组织成员自我的投入，或者依赖海外的捐助，较难获得政府支持，处于自生自灭的状况之中。



(三) 人員困境

- “互联网+”志愿组织的大部分人员来自网络招募，虽然有着共同的愿景，但是素质良莠不齐，从事管理的成员比例很少，以年轻的刚毕业的大学生以及在校学生为主。大部分成员通过网络为社团义务劳动，专职的人员很少。但是“互联网+”志愿组织需要扩大规模、提高水平却必须赖于专业的全职管理人员。由于资金的缺乏，在公益的激情被消耗殆尽后，不少的专职工作人员由于现实生活压力而不得不选择离开，这时的“互联网+”社团只能又恢复到大量非专业的志愿者维持组织进行的状态。

- 与此同时，**运作团队专业性、项目可持续发展能力、志愿者的文化程度和技能水平**的不足也对“互联网+”志愿服务事业有一定影响。虽然面临诸如此类的挑战，但只要通过加强“互联网+”志愿服务的顶层设计，建立健全相关的网络秩序，强化网络实名制的管理，提升网络志愿者的素质和能力，增强情感体验和社会监督，必能克服困难，充分发挥“互联网+”的正能量。

八、“互联网+”志愿服务的组织模式与治理原则

- (一) “互联网+”群体与传统组织架构的区别
- 以组织的进化受外界影响程度标准，可以将组织区分为自组织和他组织。“互联网+”志愿行为从来都不是一种个体行为，而是呈现一种“去中心化”的组织形态——自组织。
- **自组织理论**是耗散结构理论的核心，起源于20世纪60年代的欧洲。简单说，自组织指的是系统从一种无序状态渐进为有序状态，从低级结构演化为高级结构的过程和现象。在自组织过程中，系统内各要素不经过外界因素施加影响或进行“教化”和指导就能自觉地进行下一步的组织，并在此基础上进行创新和演变，自主地从无序走向有序。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 哈肯指出:如果系统在获得空间的、时间的或者功能的结构过程中, 没有外界的特定干预, 系统便认为是组织的。
- 众多的学者已经通过个案分析以及理论推导证明了网络集群具有显著的自组织特征, 符合自组织系统的规律。



福建师范大学

Fujian Normal University

- 区别于经典科层组织的层际架构，“互联网+”群体主体关系的**平等性**、**主体间的离散型结构**取代了现实科层社会主体关系的**等级性**、**信息流动的单项性**。现实社会中上下级之间的管理与被管理的关系被消解，由信息垄断而引起的特权消失，现实社会中以行政命令为主导的传统社会管理方式难以奏效。
- 与之相对应的是由于权力的扁平化以及中枢控制机构的不复存在，每个个体都具有独立的组织人格以及独特的信息决策能力，而并非组织的附庸。

(二) 治理理论之于“互联网+” 社团自组织模式的适应性

公共治理是一种新型的政府管理模式，简单而言它就是指在市场经济条件下政府对公共事务的治理。公共治理兴起的20世纪90年代，恰为“国家—社会”关系呈现重大变革的年代，治理所追求的市场化以及新型的公共管理技术所能达到的善治目标，在那时必须依赖于公民或者民间社会的基础。公民社会复兴表现为公民自组织网络的蓬勃发展。

罗德斯认为，自组织意味着能自我管理的自我独立网络，这与传统管理理念的他组织管理相区别。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 自组织网络包含了非政府组织，其包含了相当程度的相对于政府的独立性，尽管政府对自组织网络没有最终决定权，然而政府能在一定程度上间接调控自组织网络。因此，公共治理指的是自组织网络治理的基础上，政府与自组织形成互动治理网络，共同谋求利益最大化的治理模式。



福建師範大學

Fujian Normal University

- “互联网+”志愿行为都是由一定数量的网络个体围绕着一一定的现实议题，在一定诱发因素的刺激下集聚而成的，此种网络群体，具有无中心性、自发性和不可预见性。
- 众多学者通过案例发现，网络集群通过内外因素的刺激发展，逐渐由非理性趋向理性，逐渐形成了一种哈约克所说的自发秩序。网络集群由于公益的目的逐渐发展生成自发秩序，其活动延伸至线下，此时这些网络群体便为我们所研究的“互联网+”志愿者了。



- 由此可见，自组织理论与公共治理理论在理论上一脉相承，在实践上也具有共同之处，网络集群较之于现实世界的自组织更加具备自组织集群的特性。
- 因此，公共治理的理论结合自组织理论应用于“互联网+”志愿行为的治理是恰到好处的。



(三) “互联网+”志愿服务的治理模式： 基于自组织视野的视角

- 多元中心治理理论、社会资本理论、协商民主理论、组织网络理论等为主要流派的各种协同理论为整体性治理理论奠定了丰厚的理论要素。
- 而协同论耗散结构论和突变论等构成了自组织理论。
- 自组织理论由物理学领域进入社会学领域后为社会治理领域的发展输入了新的力量，与整体性治理理论具有同根同源的极高契合度。因此，可以将整体性理论与自组织理论相结合，建构“互联网+”志愿服务的治理模式。



1、外部治理

(1) 合法身份赋予

第一，登记及备案制度的创新

短期的且较具有操作性的立法操作方式为：

由国务院直接修改《社会团体登记管理条例》以解决“互联网+”志愿服务组织的身份合法困境。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 地方政府在社会组织管理方面所做的有益的创新尝试：
- 深圳市创立了无主管直接登记制度：于**2004**年开始，**2008**年初步成型。
- 除了法律、行政法规规定必须有有关部门在登记前进行前置审批的之外，对工商经济类、社会福利类、公益慈善类的社会组织实行由民政部门直接登记



福建師範大學

Fujian Normal University

- 青島市嘗試的是“社會團體登記工作備案制度：對於尚未達到登記條件，但能夠正常開展活動，且符合經濟社會發展需求的社區民間組織可以予以備案。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 南京市以及武汉市等地出台了社会组织备案制的规范性文件，在一定程度上解决了非法人社团的身份合法性问题。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 对于“互联网+”志愿服务组织而言，现有的登记程序已经滞后。
- 至于是采用直接登记制，还是采用备案制，应在一定时空领域里各自进行试行后再自行选择。于此同时，应该抛弃严格的许可登记制，采用较为宽松的准则登记制度，登记条件不宜设置过高，以符合网络社会的现状。

第二，较大“互联网+”社团备案制度

对于“互联网+”志愿者组织，仅仅在虚拟世界中对其身份予以确认经常是不够的。原因有三：

- 首先，对于众多服务器在国外的网站，成员又往往在国内活动，单纯备案或登记制度往往难以奏效；
- 其次，“互联网+”组织活动的虚拟平台容易切换，单纯备案或登记制度难以把握其真正动向。
- 最后，“互联网+”技术发展迅猛，新的传播方式以传播平台层出不穷，登记以及监管的技术往往无法跟上技术更新的步伐，需要在一定程度上将影响较大的网络志愿组织去虚拟化，以卸除其虚拟的马甲，对其加强监管。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 簡而言之，相關部門對“互聯網+”社團進行檢測後確認其應該備案的，然後對其發出通知，收到通知的該社團需要履行備案義務。



第三，加快志愿服务法规制度和标准建设

- 完善“互联网+”信息化发展、“互联网+”与信息安全法律法规，研究制定志愿服务领域信息安全管理、个人信息保护等管理办法。健全相关法规制度，明确并落实志愿组织维护信息安全的责任。制定完善新一代信息在志愿服务领域的应用标准，注重发挥标准对志愿服务发展的技术支撑作用。加快制定云技术、物联网等领域安全标准。

第四，加强宣传教育和人才培养。

- 开展面向志愿服务领域的“互联网+”信息安全宣传教育培训。支持重点实验室建设。加快培养志愿服务领域的创新型、应用型信息化人才。

(2) 治理平台战略

- 以淘宝公益平台、新浪微博微公益平台、微信慈善为代表的众多网络公益平台，为建立“互联网+”社团的公益竞争平台进行了卓有成效的探索。
- 平台在这里发挥着两种相互促进的作用：一为平台自身的治理功能建构；二为平台上“互联网+”志愿组织之间的市场竞争效应。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第一，平台自身在内外压力下不断完善自身的治理功能。市场经济以及法制社会要求社会治理的主体多元化，治理的主体可以为公共机构、私人机构和非营利组织。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第二，“互联网+”志愿组织之间的市场效应
- 众多实证研究以及理论研究表明，在某一网络集群内部，由于相近观点的相互发酵，容易形成观点的激化现象。即同一网络集群内部观点越发统一且极端化，不同网络集群之间的观点越来越难以兼容，越发倾向于相互攻击。

2、内部引导

- 自组织的监管与引导往往不能采取直接的方式进行，而且必须摒弃线性的因果关系思维。除了改变外部环境因素以间接引导外，还可以通过改变社团内部的相关因素而达到监管以及引导的效果。

(1) 治理机制

- 对于“互联网+”志愿组织而言，其可持续发展的道路是必须建立内部治理的长效机制。
- 在这个过程中，应协助“互联网+”社团，探索具备中国特色并符合网络发展状况的内部治理机制，并加以推广。



(2) 激励机制

- 通过建立一套有效的针对“互联网+”志愿组织成员的激励价格机制（如社会认同、社会支持、补贴激励、经济回报等），通过价格回报价值的调节引导“互联网+”志愿组织的成员的行为，从而引导“互联网+”志愿行为的自组织系统向我们设想的方向发展，让各自组织平台，每个自组织平台上各个体或者社团均能有效地提供符合主流价值观的志愿服务。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 此外，进一步加强对“互联网+”与信息安全深度融合关键共性技术研发与推广、公共服务平台、重大示范工程建设等的支持力度。整合利用现有资金渠道，重点支持信息安全重要基础性工作。

(3) 进程诱导（环境管理）

- “互联网+”志愿组织作为一个信息自组织体，在发展变化的过程中当处于临界点的涨落不止一个时就出现了系统演化过程的分叉。
- 这时自组织系统的走向会面临对称或者不对称的多个可能选择。“互联网+”志愿组织作为一个自组织系统往往一时难以选择。打破这种选择困境需要的诱导因素来自环境中，这使得通过改变环境因素诱导组织发展成为可能。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 在“互联网+”社团监管的过程中，可以通过外部信息流、资源的供给变化引导网路社团组织的研究。采用的方法一般有几种情况：
- 第一，对正面信息的增援，如公开危机相关信息，加大正面信息的投放或者正面背景氛围的营造。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第二，对负面信息的压制，如对负面信息的披露，消减负面信息发布个体数额（屏蔽），利用沉默的螺旋效应引导大多数的自组织成员个体。



福建師範大學

Fujian Normal University

- 第三，信息流的流向
- 常用的手段为切入新信息流以分流个体注意力，从而减少对负面信息的过度关注等。通过以上手段，可以对“互联网+”志愿组织变化进行诱导，引导其往正确的方向发展，从而达到监管的效果。

- **谢谢大家的聆听！**
- **敬请各位领导、专家、同行批评指正！**