

· 慈善事业 ·

慈善事业现代化中数字技术应用的偏离与矫治

杨方方

[摘要] 慈善事业唯有坚定且全面地推进现代化进程，才能完成新时代赋予的历史使命。在智能时代，数字技术得以充分利用既是慈善事业现代化的应有之义，也是慈善事业现代化得以实现的重要手段。数字技术能促进慈善资源分配更高效、更精准和更主动；促进慈善组织与社会成员的连接更便捷、更深入和更持久；促进慈善环境更文明、更包容和更开阔。但从实践来看，数字技术的应用与慈善事业现代化出现了结构性偏离：数字应用层次低；慈善环境愈加封闭；个体慈善和公益营销增势明显，但组织化慈善的活跃度和慈善组织的存在感均下降。为了避免出现方向性偏离，亟需从底层致因入手对结构性偏离进行矫治。追根溯源，偏离的背后由表及里依次是各类组织的乏力、相关制度的缺漏和对慈善事业现代化进程全景及数字技术局限的认知不足。相应地，矫治的思路应是升级认知，处理好多个方面的关系：处理好慈善事业与相关系统的关系，为慈善方式的成长提供空间和支撑；处理好技术与人文的关系，用“小数据”完善大数据，促进算法智能与慈善智慧相结合；处理好组织与技术的关系，增强慈善组织数字技术应用的自主权，提升互联网平台的“慈善”含量；处理好组织与制度的关系，明确各类组织在现代慈善事业运行体系中的角色并完善监管与评估制度。

[关键词] 慈善事业现代化；数字技术应用；结构性偏离

慈善事业是共同富裕进程中灵巧且重要的支点，慈善事业现代化既是中国式现代化的重要内容，也是慈善事业完成新时代赋予的历史使命的必然选择。从再分配的补充系统到第三次分配的“顶梁柱”，慈善事业要更深入、更全面、更主动地参与到共同富裕进程中，将物质分配价值与情感传递价值并重，在物质富裕促进和精神富足提升中发挥独特作用。^①以互联网为载体的第四次工业革命正在全方位地影响着当今世界的生产方式和生活方式，也为新时代慈善事业注入了全新的活力，^②中国特色慈善事业发展需在手段上实现多方面的创新和适应，促进互联网和慈善的深度融合，推进慈善事业现代化进程。^③第49次《中国互联网络发展状况统计报告》

[作者简介] 杨方方，浙江工商大学英贤慈善学院教授。主要研究方向：慈善事业与社会保障。

[基金项目] 国家社科基金重大项目“中国特色现代慈善体系建设研究”（23ZD181）。

- ① 杨方方：《共同富裕背景下的第三次分配与慈善事业》，《社会保障评论》2022年第1期。
- ② 郑功成：《慈善法修订将完善互联网募捐平台规制与个人求助规制》，澎湃新闻网：https://m.thepaper.cn/news-Detail_forward_23190791，2023年5月20日。
- ③ 郑功成：《激发中国慈善事业发展的无限潜力》，《社会科学报》，2020年5月28日第1版。

显示,截至2021年12月,我国网民规模超过10亿,互联网普及率达73%,10亿用户接入互联网,形成了全球规模最大、应用渗透最强的数字社会,互联网应用和服务的广泛渗透构建起数字社会的新形态,表现为3.25亿人使用在线教育、2.39亿人使用在线医疗、8.88亿人观看短视频、6.38亿人观看直播等。^①数字技术作为现代科技的发展成果,已融入到生活的方方面面,充分利用数字技术成为了慈善事业提升效能的自然之举。与主要向组织内部发力的信息化不同,数字化主要是向外发力,立足于整个行业生态挖掘数据要素的开放型运营新模式。在具有开放、合作、共享基因的数字技术助力下,慈善事业的发展图景将会更加开阔。

一、问题的提出

从实践来看,数字技术切实促进了慈善捐赠规模的快速增长。2022年,中国在全球慷慨指数(WGI)中从2016年的第134位跃升至第51位,中国捐款指数排名达到了51名。^②但无论从横向考察我国的慈善捐赠结构,还是从纵向思考慈善事业一些重要要素的发展态势,都会发现数字技术对慈善事业现代化的助力效果并不理想。

(一) 实践层面:应用不足

结合现代慈善事业基本要义和国际社会的慈善实践,慈善事业现代化应具有的特征包括捐赠质量不断优化、资源配置效率不断提升、慈善组织能力不断精进和慈善文化愈加包容开放等。从我国慈善捐赠数量和结构来看,大爱还没有充分觉醒,现代慈善的内在深层驱动力还未形成,这表现在四个方面。一是捐赠总量不高。《中国数字慈善发展报告》显示,我国社会捐赠总量达到1450亿元,比2011年整体增长近2倍,^③但占GDP的比重仍远低于一些发达国家。二是公众捐赠占比低。公众捐赠比例在2008年达到最高峰,占全部捐赠数额的54%,但之后逐年下降,2014年下降到11.09%,2016年、2017年虽然分别回升到21.09%和23.28%,但与世界主要国家和地区相比仍然很低。^④三是公众捐赠缺少持续性且直捐比例高。北京师范大学课题组的调查数据显示,仅有1.9%和1.1%的被访者表示每季度和每月都进行捐赠;47.8%的公众捐款直接捐给了受益人和特定单位或集体组织,捐给慈善组织和指定网络公募平台的比例仅为24.9%。四是公众捐赠缺少主动性和计划性。在被问及是否会主动搜寻各类求助或募捐信息时,只有3%的捐款者表示会主动搜寻,65%的被访者表示从不主动搜寻相关信息。^⑤这表明公众捐赠多是被动地等待动员,靠的是被感性募捐信息冲击时产生的热烈情绪和感性冲动,很少是在认知引领下进行的主动参与和按规划进行的持续性捐赠。

数字技术在我国慈善领域的应用主要依靠互联网募捐平台和个人求助网络服务平台。据《个人大病求助互联网平台研究报告(2022)》统计,自2014年9月至2021年12月,累计超过500万人次大病患者通过大病求助平台发布求助信息,超过20亿人次通过水滴筹等大病求助平

① 黄奇帆等:《数字经济:内涵与路径》,中信出版社,2022年,第38页。

② 参见中国慈善联合会在第十届中国公益慈善项目交流展示会发布的《中国数字慈善发展报告》。

③ 参见中国慈善联合会在第十届中国公益慈善项目交流展示会发布的《中国数字慈善发展报告》。

④ 韩俊魁等:《中国公众捐款——谁在捐,怎么捐,捐给谁》,社会科学文献出版社,2020年,第24页。

⑤ 韩俊魁等:《中国公众捐款——谁在捐,怎么捐,捐给谁》,社会科学文献出版社,2020年,第30、37页。

台捐赠资金，筹资规模超过 800 亿元。^①相对而言，为慈善组织提供筹款服务的互联网公募平台的募捐规模远低于个人大病求助平台。据调查，个人求助的网络服务平台是公众网络捐款的主要渠道，比例达到 55.5%，而通过互联网公募平台进行捐款的比例仅为 8.9%。^②可以说，当个体直捐乘着互联网列车呼啸前行时，现代慈善组织只能匍匐前行。^③慈善组织是慈善事业现代化进程中的主导力量，其专业化水平决定着第三次分配的规模。^④互联网募捐平台的筹款能力局限直接造成慈善组织在信息化建设方面资源匮乏。由于在资金、技术、人才方面存在发展瓶颈，大部分公益组织尤其是中小型组织目前基本上没有办法启动数字化转型。^⑤《中国公益组织互联网使用与传播能力第八次调研报告》显示，2021 年仅有 39.56% 的慈善组织发起过互联网公开募捐。^⑥与慈善组织数字化转型滞后相伴的是慈善组织的存在感越来越低以及其所运行的知名品牌数量的有限性。《中国公益品牌观察报告（2021—2022）》的调研结果显示，即使是百强品牌，其用于品牌建设的预算和资源也非常有限，难以发挥品牌效应。百强中仅有 3 家基金会微博粉丝达到百万级，60% 的基金会官方微博账号粉丝数在 1 万以下，甚至有 9 家基金会的官方微博账号的粉丝未破百。^⑦2022 年上榜公益基金会共执行 2023 个公益项目，每个项目平均仅有 1.24 位专职员工负责，“活多人少”必然制约品牌建设。^⑧

那么，为什么数字技术应用没有提升现代慈善组织的能力和推动慈善事业现代化进程呢？能否充分地回答这一问题关系到慈善事业能否娴熟驾驭数字技术驶向现代化方向。

（二）研究层面：指向不明

笔者带着“为什么数字技术应用没有提升现代慈善组织的能力和推动慈善事业现代化进程”这个问题查阅了相关的研究文献。互联网慈善、网络慈善已成为近年来中国公益慈善领域的研究热点，有学者整理分析 2006—2020 年的中外研究发现，关于互联网慈善的主要研究方向是众筹与募捐、慈善组织与公众、公益传播和微公益。虽然学科视角还算丰富，但研究深度依然不足。^⑨在了解互联网慈善研究整体图景的基础上，笔者聚焦于数字技术的作用与效果的研究文献，发现此方向研究主要沿着应然—实然和积极—消极两个维度展开。两个维度相结合可形成四个类别，相应的观点可部分归纳如下。

一是应然—积极类，即数字技术在慈善事业发展中的积极作用以及所需的条件支持。数字技术能降低慈善门槛，缓解传统公益慈善的“可及性”痛点，拓宽慈善渠道，激活社会自主性。^⑩

① 参见北京师范大学中国公益研究院等发布的《个人大病求助互联网平台研究报告（2022）》。

② 参见中国慈善联合会在第十届中国公益慈善项目交流展示会发布的《中国数字慈善发展报告》。

③ 徐永光：《公益需要市场化，免费的最贵》，《南风窗》2023 年第 21 期。

④ 苗青等：《从转移价值到放大价值：论慈善事业在第三次分配浪潮中的增长路径》，《中国非营利评论》2021 年第 2 期。

⑤ 参见中国慈善联合会在第十届中国公益慈善项目交流展示会发布的《中国数字慈善发展报告》。

⑥ 周俊等：《数字技术与慈善事业的转型发展》，《浙江社会科学》2023 年第 8 期。

⑦ 南方周末公益研究中心：《中国公益品牌观察报告（2021—2022）》，南方周末网：<https://www.infzm.com/contents/238589?source=131>，2023 年 10 月 28 日。

⑧ 南方周末公益研究中心：《公益品牌建设的“老问题”与“新突破”——南方周末中国公益品牌榜（2023）解读》，南方周末网：<https://www.infzm.com/contents/260784?source=131>，2023 年 10 月 30 日。

⑨ 宋奇等：《中国互联网公益研究述评（2006—2020）——基于 CiteSpace 知识图谱的分析》，《中国非营利评论》2021 年第 1 期。

⑩ 王建华等：《促进互联网慈善与数字公益高质量发展》，《群众》2023 年第 7 期；张晶晶：《携手共创多元包容的互联网公益慈善生态》，《中国社会报》，2023 年 9 月 5 日第 3 版。

数字技术能提升慈善运营效能,提升慈善社会信任度,推进慈善活动精准化,具有“链接-跨界-融合-共生”的优势,有利于慈善组织建设和慈善文化塑造。^①数字技术作用充分发挥出来需要提高技术渗透率、构建一体化的慈善信息化平台、完善数字慈善规范管理机制等。^②其中提高技术渗透率可从提高技术教育水平和降低技术入口的门槛两方面努力。^③

二是应然-消极类,即数字技术的内在缺陷,给慈善事业带来的可能的负面后果和规避策略。技术从来都不是中立的,而是多元且矛盾社会意图的物质表达。^④数字技术实践应用中的数字鸿沟、数字失信、数字垄断、数字冷漠、非理性参与等不可避免;互联网技术有不可避免的漏洞,互联网平台亦有突发技术性故障的可能性。^⑤

三是实然-积极类,即近年来数字技术应用效果显著。网络慈善以其便捷性、可及性、延展性等优势激活了社会网络“差序格局”中的社会资本,有速度快、宣传广、影响深、成本低等特点;互联网募捐平台促进了捐赠方式创新、公众广泛参与、参与形式多样化和“全民公益”理念的传播。^⑥

四是实然-消极类,即数字技术在慈善事业应用中出现的问题以及可能的改进措施。整体上,数字慈善局部发展成效显著但总体发展缓慢,互联网募捐信息平台存在法律监管不足、运营规范欠缺、慈善捐助失信等问题;“互联网+慈善”存在安全性不良、缺乏专业人士指导、遭受网络暴力困扰、盲目从众、重形式轻实施等问题。^⑦此外,存在个人求助平台法律责任不清、权利义务关系不明,个人救助效果评价机制缺失、平台准入、行业自律与信息披露要求欠缺等问题;以及以公益众筹替代慈善募捐、逃脱法律监管的漏洞。^⑧对策建议主要涉及三个方面:强调完善立法,加强规范管理与监督;^⑨健全互联网慈善治理机制,推进互联网公开募捐信息平台建设;^⑩提升慈善数字化能力,创新治理思路、营造清朗的网络空间,增加技术的人文关怀,处理好技术与制

① 段治等:《“互联网+慈善”发展模式下的困境及对策》,《投资与合作》2023年第9期;赵莹莹:《10年来我国数字慈善增速快活力强》,《人民政协报》,2023年9月26日第10版;李银梅:《我国网络慈善研究综述》,《燕山大学学报(哲学社会科学版)》2023年第4期。

② 张群芳:《数字慈善促进共同富裕的机制与路径研究》,《特区经济》2022年第6期。

③ 罗汉堂:《新普惠经济:数字技术如何推动普惠性增长》,中信出版社,2020年,第40-44页。

④ 叶晓君:《技术神话光环下的中国慈善公益》,《文化纵横》2018年第5期。

⑤ 周俊等:《数字技术与慈善事业的转型发展》,《浙江社会科学》2023年第8期;王爱华:《基于互联网平台的公益跨界合作:过程、机制与风险——以腾讯“99公益日”为例》,《公共管理与政策评论》2019年第1期。

⑥ 匡亚林:《网络公益众筹中个人救助的参与效果何以评价?——兼论认同性危机的消弭之道》,《华中农业大学学报(社会科学版)》2018年第6期;汪丹:《我国网络慈善事业的可持续发展研究》,《社会工作》2014年第6期;冯叶露:《“互联网+公益”的筹资模式探索——以13家慈善组织互联网公开募捐信息平台为例》,《西部学刊》2018年第12期。

⑦ 谢琼:《公益慈善数字化的现实审视与未来发展》,《人民论坛·学术前沿》2022年第22期;杨伟伟:《“七维”协同治理:推进我国互联网公开募捐信息平台的规范化建设——基于首批11家公开募捐信息平台的分析》,《理论月刊》2019年第6期;柯湘:《互联网公益众筹:现状、挑战及应对——基于〈慈善法〉背景下的分析》,《贵州财经大学学报》2017年第6期。

⑧ 姚菊芬:《网络公益众筹的法律困境及解决对策——以我国〈慈善法〉为视角》,《法制与社会》2019年第15期;匡亚林:《网络公益众筹中个人救助的参与效果何以评价?——兼论认同性危机的消弭之道》,《华中农业大学学报(社会科学版)》2018年第6期。

⑨ 王建华等:《促进互联网慈善与数字公益高质量发展》,《群众》2023年第7期;张群芳:《数字慈善促进共同富裕的机制与路径研究》,《特区经济》2022年第6期。

⑩ 杨伟伟:《“七维”协同治理:推进我国互联网公开募捐信息平台的规范化建设——基于首批11家公开募捐信息平台的分析》,《理论月刊》2019年第6期。

度、过程管理和结果评价、集中与多元的关系，找寻人道主义与科学精神的平衡点。^①

整体上，现有研究缺少指向慈善事业现代化进程的内在自觉，鲜有文献将数字技术应用放在现代化进程视域下进行考量。一是应然层面上，缺少对数字技术应用与现代化进程推进的系统规划和整体构想，不论是对数字技术可能带来的效能，还是对数字技术的内在缺陷和适用局限都认知不足。比如大多强调了慈善方式、形式和渠道优化带来的效能提高，但对于数字技术带来的慈善运行思路和思维的改变却很少提及；虽然个别学者提及技术缺陷，但对于如何弥补技术局限讨论不足。二是实然层面上，鲜有文献以推进现代化进程为明确导向和内在指向对数字技术应用进行评估与考量，对问题背后更深层的成因挖掘不够。由于对慈善事业现代化的重要性和内在机理认知不足，因而对数字技术应用上存在的偏离不够警觉。

本文旨在把数字技术应用放在慈善事业现代化进程视域下进行审视，通过梳理数字技术应用偏离的表现与追溯偏离的根源，找到打开数字技术的正确方式。在本文中，慈善事业是分配场域下的慈善事业，具有所有分配系统的共性特征；^②数字技术指第四次工业革命以来衍生的各类信息处理技术，包括互联网、大数据、云计算、人工智能等。

二、数字技术：推进慈善事业现代化的利器

慈善是一种机制，也是各类慈善主体进行资源交互的场域，慈善市场与现代慈善事业相伴而生。慈善市场既是慈善资源汇集、流动的平台，也是建立情感连接与传递爱心的精神家园。现代慈善价值理念需要借助高效的物质资源配置来有效传达和内化。

（一）数字技术促分配：更高效、更精准、更主动

从助力配置方式现代化到助力配置内容现代化，再到助力配置思路现代化，数字技术应用层次的逐步推进将不断提升慈善事业的分配效应。

1. 配置方式现代化

配置方式数字化可谓是对数字技术发展的一种自然适应与跟进。比如通过建立在线平台和移动应用程序，慈善机构能够更便捷地发布项目信息、捐款渠道和募捐进展，吸引更多人的关注和参与；数字技术的应用可以使募捐策略更加灵活、更有探索空间。^③对于慈善组织而言，数字化赋能突破物理时空的局限，突破资源瓶颈类组织的服务范围和提升信息化水平，促进与各类主体之间的沟通协作。^④配置过程中节约下来的时间精力应该用在情感连接和精神能量传递上，此乃现代慈善事业的独特价值所在。慈善事业在物质资源规模上难以与制度化社会保障相提并论，即使是慈善事业最发达的美国也是如此，因此慈善捐赠在调节收入分配中的作用亦有限。在第三次分配浪潮中，慈善事业扮演的角色并非资源的搬运工，而是价值的“放大器”，

① 谢琼：《中国网络慈善的创新价值与未来发展》，《社会保障评论》2022年第3期；刘秀秀：《互联网公益的发展生态及其治理》，《国家行政学院学报》2018年第5期；周俊等：《数字技术与慈善事业的转型发展》，《浙江社会科学》2023年第8期。

② 分配系统的共性特征：资源“筹集-管理-配置”的循环；待分配的资源有限且既定；资源具有精神属性，但需以物质资源为载体；分配过程受限于关系属性。

③ 樊亚凤等：《网络公益平台默认选项设置对个人捐赠意愿的影响及作用机制》，《心理学报》2019年第4期。

④ 吴磊：《数字化赋能第三次分配：应用逻辑、议题界定与优化机制》，《社会科学》2022年第8期。

其关键作用在于价值增值。^①

2. 配置内容现代化

共同富裕不仅包括物质层面的富足,也包括精神层面的富有。习近平总书记在党的二十大报告中明确“中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化”。数字技术能提升慈善资源供需双方的慈善体验,通过实时沟通、视频连线等便捷的在场性,依托充满想象力的场景设计创造峰值体验感和情绪价值。经济学家预测,2036年我国将进入情感经济时代,体力经济是过去式,思维经济是现在式,情感经济是未来式。^②擅长传递情感、增强情感联结的慈善事业将发挥愈加重要的作用。慈善事业的无形作用和价值亦能通过数字技术“被看见”。伴随着战略慈善、科学慈善、有效慈善、聪明慈善等一系列慈善理论的轮番出场,数字技术在助力慈善项目效益量化与科学评估的同时,还能提升慈善价值的可见度。数字技术可立体透视、全景呈现慈善事业方方面面的价值,从而鼓励更多社会成员参与其中,毕竟“我能做什么样的好事”很多时候取决于“我能看见什么样的好事”。

3. 配置思路现代化

数字技术能提升全社会的信息意识。信息意识体现为信息收集的主动性和效率,信息流动的流畅、便捷和信息识别的敏感性的综合。一是在信息记录和信息导航中提升信息能力。健康的信息流是慈善资源健康流动的路标和指示灯,信息的作用应该是从记录到导航。信息的使命在于传递,数字技术能消除信息传递盲区,促进信息的对称分布、优化信息整体生态。数字技术有助于建立健全信息采集、归集和共享机制,提高全社会各个主体的信息意识,比如认识到需求信息等具有指向性的关键信息的重要性,注意区分信息的结构层次,改善信息质量。二是实现慈善内容的优化升级。数字技术为建立健全高阶的以人力成长为导向的项目串联机制提供了可能,能根据受助者不同阶段的需要动态地调整供给内容和方式,让精神力量与物质力量的互生互促效果事半功倍。三是让跨界融合更主动、更开阔。第三次分配不再只是前两种分配方式的补充,而是对既往社会资源、价值生成与流动方式的反思和超越。^③在共同富裕背景下,第三次分配更多地通过主动机制促进其他分配层次内扩、优化以弥合空隙。^④

(二) 数字技术促连接:更便捷、更深度、更持久

数字技术的发展改变着人际交往和资源流动的模式。当一个个互不搭理的“低头族”低头的时候,他们的人际关系不是被“原子化”了,而是在另一个虚拟空间中被串联成了社交网络,并结合为网上的社群。在智能互联社会中,连接和关系主导一切,网络效应成为一个组织谋求生存、获得发展的关键。^⑤数字技术可能摧毁了一些慈善空间,但又创造了新的慈善连接的可能。能力建设是慈善组织建设的永恒主题,数字技术无疑能为慈善组织赋能。^⑥置于网络社会背景下,

① 苗青等:《从转移价值到放大价值:论慈善事业在第三次分配浪潮中的增长路径》,《中国非营利评论》2021年第2期。

② [美]罗兰·T·拉斯特,黄明蕙著:《情感经济:人工智能、颠覆性变革与人类未来》,中译出版社,2022年,第48页。

③ 邓国胜:《第三次分配的价值与政策选择》,《人民论坛》2021年第24期。

④ 杨方方:《共同富裕背景下的第三次分配与慈善事业》,《社会保障评论》2022年第1期。

⑤ [美]艾伯特·特斯洛·巴拉巴西著,沈华伟译:《链接——商业、科学与生活的新思维》,浙江人民出版社,2013年,第269页。

⑥ 周俊等:《数字技术与慈善事业的转型发展》,《浙江社会科学》2023年第8期。

连接能力是慈善组织盘活组织资源、提升整体活力的关键能力。数字技术恰恰能全方位提高慈善组织的连接能力。

1. 提升设计力：场景搭建

设计力是一个组织进行社会连接的元能力，是解码互联网社会，进而对自身进行编码以适应社会挑战的程序架构。从构成要素看，设计力需要分析与判断、归纳与演绎、联想与想象等基础能力的支撑；从发挥层次看，连接的实现既需要场景搭建的宏观设计，也需要相匹配的产品和服务的中观设计，还需要提升服务体验的微观设计，三层设计力共同构成了连接能力的三级能力圈。其中，宏观设计力是“第一”设计力，因为旨在还原真实服务情景，带来真实体验的场景搭建能力将从根本上限定服务项目、文化产品的可能设计空间，从整体上决定微观体验提升的可能深度。更精确地说，宏观设计力就是场景搭建能力。数字技术为丰富多元的场景还原提供了技术支撑，还能创造、激活新场景，让场景互联，为场景组合提供了无限可能性。

2. 提升传播力：固网搭桥

传播力是一个组织进行社会连接的核能力。传播是积极的信息输出和自主的连接要约。提升传播力可以拓展连接的广度和推进连接的深度，强固已连接的社会网络。传播力包括内容传播力和手段传播力，传播手段的辐射面和渗透力很大程度上决定了传播广度，传播内容的价值性与实用性则决定传播深度。内容为王的时代，传播内容要“给力”：慈善组织的使命需要通过提供与场景适配度高的服务内容来实现，对场景潜能的挖掘利用程度越高，传播内容就越给力。信息爆炸的时代，传播手段要“借力”：一是借助技术和平台，通过项目合作、活动嵌入等方式壮大传播力量。二是综合且灵活地运用文字、图像、音乐、视频等手段，打通视觉、听觉、触觉等感官系统，让传播更有感染力。三是借力“生活感”，无论价值普及还是情感传递都要贴近生活，数字技术能帮助慈善组织找到更接地气、更容易进入大众心智的通俗表达。

3. 提升融合力：通向纵深

融合力是一个组织进行社会连接的超能力。各种组织网络中，韧性最强的组织是去中心化的自组织连接，意味着捐赠者或者受助者已经与慈善组织实现情感和心灵层面的深层次连接，他们作为超级节点心甘情愿地帮助组织传播、牵线搭桥，达成新的连接。推动物理连接向情感连接转化的融合力显然就是慈善组织梦寐以求的超能力，需要慈善组织着力提升具体互动过程中的微观体验，留意与捐赠者、受助者交互、接触的每一个瞬间，尽可能创造高峰体验。高峰体验能够带来抑制不住的分享冲动，让服务对象心甘情愿地成为传播者。从心理学上说，高峰体验就是构成自我价值实现感的“分子”颗粒，自我实现就是一系列高峰体验的通感整合和感觉沉淀。要创造高峰体验，应先借助数字技术锚定“关键时刻”，然后就“方寸之地显春秋”。^①用出其不意的温暖设计升华这些时刻，从直径一厘米的小圆点打通一万米的深度，直抵人心。

另外，数字技术可以促文明，让慈善更丰富、更包容、更开阔。全社会信息意识的提升无疑将促进资源流动更精确，转移方式更文明；也会创造更多价值，包括传递更多先进的理念、促进慈善参与主体之间的充分沟通与合作等，从而让慈善市场中的各方参与主体都能有所获得。不仅让捐助者得到肯定和激励，让受助者得到尊严，也让慈善专职从业人员得到体面的生活。慈善组织也能与政府、媒体等主体良性互动，得到社会的信任，与同行合作共赢。

^① 汪志谦等：《峰值体验：影响用户决策的关键时刻》，中信出版集团，2021年，第3页。

三、偏差与背离：被数字技术困住的现代慈善事业

从国际社会实践来看，慈善资源供给的内容和方式在不断动态递进、日趋丰富，从个体化慈善（个体直捐）到组织慈善（慈善组织专业运营）再到企业化慈善（社会企业、共益企业）、向善商业（通过减少穷人支出解决资源匮乏），新型慈善的产生促进了慈善的组织方式增多，但并没有哪一种方式凋零或退场。个体慈善活动自古有之，组织慈善发端于个体慈善，但永远不可能替代个体化慈善。因为无论在哪个时代，个体慈善是更接近人性本能的表达方式，也是孕育组织慈善的土壤，有哪个慈善组织创办人不具备互助友爱的初心和乐善好施的习惯呢？个体慈善力量的传递是最具灵活性、辨识度的爱心表达，道德感亦最强、示范效应最佳，但感性主导理性，慈善时效和效用难以保证；组织化慈善实现了感性和理性的平衡，稳定和可持续性较个体化慈善有了明显提升，但仍然存在难以避免的“志愿失灵”；企业化慈善最具争议，也最具活力，它将感性深埋、用精密的理性面对社会问题，捐助方式比较隐性，捐助效果也最为彻底，但造血功能的持续性却令人担忧。健康的慈善生态需要不同的慈善方式之间优势互补、并行不悖、互促互生、相得益彰。多个慈善供给层级和组织形式之间没有绝对的优劣之分，但的确有现代化程度深浅之别。回归现代慈善事业的运作机理和发展规律，尤其在前现代阶段，专业慈善组织的能力应该呈增长态势，组织化运作应该呈现上升趋势。但以此来看，实践状态并不乐观。

（一）看得见的偏差：低水平与低效用

尽管互联网募捐平台筹款规模发展势头强劲，但互联网募捐额占社会总量的比例仍然较小。数字技术应用水平低不仅体现在捐赠数量上，也体现在物质资源配置效率没有明显提升和数字承载的慈善方式表层化方面。

1. “数字化”窄化为“数字”化

近年来，无论是互联网募捐平台还是个人救助网络服务平台的运行逻辑都是募捐导向、规模至上。慈善事业发展窄化为慈善捐赠，重收不重支；慈善捐赠窄化为捐赠规模，重量不重质。2017年腾讯公益把个人捐款和筹款项目排行榜放置在网页醒目位置；2018年开始把平台的历史筹款总额和参与总人次放置在首页。在“数字”化的平台逻辑下，慈善事业自然会日益功利化，各种虚报、随意更改筹款额频繁发生。在线下互动和情感增值服务缺失的情况下，数字慈善救助可能彻底沦为物质资源搬运工。徐永光认为“资源搬运工”引发的问题不单单是授人以鱼不如授人以渔更给力，还在于它易激发出懒、靠、贪等人性中“恶”的一面。^①数据对生产力的贡献要在流通中形成，要以“流转”来实现价值创造的循环，现实中彼此分割的“数据孤岛”需要无障碍地连接起来。^②虽然凭借互联网募捐平台上线的公募项目，慈善组织能拿到一些捐款，但慈善组织却无法获得大数据时代的“石油”——数据，进而就失去了筹资方案设计的重要依据，失去了可持续发展的内在支撑。

2. 救助力度浅尝辄止，越弱势越易被忽视

以往受限于资源和认知，“救急不救穷”加上些许的精神慰藉成为传统慈善的内在指向无可厚非，只是这种内在指向并未伴随着现代慈善的发展而有所优化。仅从个人求助网络服务平

^① 徐永光：《公益的逻辑》，《南风窗》2023年第21期。

^② 李凯龙：《无界：数字镜像世界的到来》，新星出版社，2019年，第16页。

台的救助实践来看,救助效果亦没有超越传统慈善阶段的目标,不仅将些许的精神慰藉彻底省去,就连救急亦不充分。以水滴筹为例,从2016年1月上线到2023年3月31日,水滴筹共筹款584亿元,救助了286万多名大病患者。^①据此计算,平均每位大病患者筹款2.04万元。救助力度不仅低,而且筹款压力呈上升态势。据《个人大病求助互联网平台研究报告(2022)》统计,近3年水滴筹年均筹款额为117.3亿元,年均筹款人数为63.3万人次,平均每人筹款1.85万元。近40%的求助者筹得1万元—5万元医疗资金,筹款金额超过10万元的求助者不足2%。^②更严重的是,越弱勢的求助者越有可能遭受平台的“歧视”,导致筹款失败。在网络平台和社交媒体相结合的筹款模式下,社交圈大小成为筹款成功的关键。但是越弱勢的群体其社会联结越有限,如果没有取得相对优势,平台也不会再优先推送,即使求助者的需求还远未满足,也只能靠家人在朋友圈小范围内转发。

3. 慈善方式表层化,且成长空间有限

“发酷慈善”“快乐公益”日渐成为应对宏大叙事失效之后的新范式,快乐、正能量、时尚大有成为主旋律之势。“道德困境”决定了个体面对普遍性的苦难和不幸往往会感到无力,面对造成苦难的结构性不公往往会感到愤怒;行为心理学理论也已证实无力和愤怒不会让捐助者慷慨解囊。于是,“精于心”的数字平台赋予捐助者安放自己爱心的超级能动性,让捐助者躲在屏幕后面自在、轻松地选择求助者,陶醉在自恋的道德光环之中,并且可以尽量逃避直面“他者之痛”的不安。个人小额捐款高速增长的同时,去行动化也正在成为潮流。“中国志愿服务发展指数”课题组的调研结果显示,中国志愿者数量、注册志愿者数量均呈增长态势,但活跃志愿者总量的比重近年来有所下降:2013—2017年活跃志愿者比例在40%—50%之间,2019年则降为31%—34%。^③其实,快乐、轻松式慈善作为引导公众进入慈善场域的一种体验无可厚非,如若止步于此,彻底陷入“救急不救穷”的传统慈善不能自拔,不仅是在逃避深层的结构性问题,也会制造更多的社会不公。快乐慈善只能是起点,不是终点;带着捐赠人一起成长才是“人人慈善”的核心要义。如果没有更富含慈善价值的数字力量崛起,按照数字平台的现行演进路线,慈善方式很难升级推进。因为29家互联网募捐平台大多数是企业背景,其募捐业务多通过创建流量入口和其他业务对接,把慈善变成护城河一样的存在来守护其核心业务。^④目前互联网募捐平台主导下的公益演进路线是:渠道有限的线下捐赠→多元便捷的线上捐赠→参与多样化、公益场景化的行为公益→公益与互联网生态的深度嵌入。^⑤个人求助网络服务平台的营利模式多是利用公益铺路,然后将服务对象转化为相关企业的潜在客户,例如水滴筹、轻松筹等平台。

(二) 看不见的背离:大爱有殇与市场失衡

开放、自主的慈善文化是现代慈善事业发展的灵魂,宽松文明的慈善环境是慈善事业健康发展的“氧气”。近年来,互联网慈善舆情事件频发、质疑声此起彼伏,而这些无一不在损耗着慈善事业的社会公信力。据北京师范大学课题组调查,影响非捐赠者捐赠的因素,信息和信任是主因,具体包括,“无法辨别求助信息的真假(42.80%)”“担心所捐款项不能得到合理

① 王海漪:《慈善医疗的发展规律、现实困境与路径选择》,《学术研究》2023年第10期。

② 参见北京师范大学中国公益研究院于2022年10月发布的《个人大病求助互联网平台研究报告(2022)》。

③ 杨团等:《中国慈善发展报告(2020)》,社会科学文献出版社,2020年,第63页。

④ 叶晓君:《技术神话光环下的中国慈善公益》,《文化纵横》2018年第5期。

⑤ 参见中国慈善联合会在第十届中国公益慈善项目交流展示会发布的《中国数字慈善发展报告》。

使用(25.10%)”“没有可靠的捐助途径和平台(15.30%)”以及“不相信募款的慈善组织或机构(11.50%)”。^①

1. 筹款方式的倒退与异化

在个人求助网络服务平台,潜在的捐助者和受助者并不同处于一个触手可及的物理空间,受助者首先要通过自身困境的言说让潜在的捐助者“看见”自己的不幸。决定不幸能见度的并非不幸的程度、需求的紧迫性,而是叙事方式。由此以来,个人求助网络服务平台和一些社交媒体就成了各种“不幸”相互竞争的“超市”。在线下的推广中,很多平台的推销员是底薪加抽成,业务量的完成直接关系到他们的收入,这迫使推销员或多或少成为了“星探”。^②弱者卖惨是文明的倒退:个体求助一定得卖惨吗?卖惨求助和慈善组织进行类别募捐哪个更文明?曾经陈光标直接发钱的“暴力慈善”遭到慈善实务界和网民的批评围剿,现在要经过卖惨表演、低下乞求才能得到的慈善不比陈光标的“暴力慈善”更残忍且对受助者的伤害更大?以“筹款规模”为导向难以传递情感和现代慈善理念。尽可能募捐更多的钱已成为数字慈善的首要目标,在这场数字游戏中,不仅慈善的情感传递功能被打破,尊重弱者和维护弱者尊严等现代慈善的核心价值亦被搁浅,求助者争相进行着“卖惨”竞赛,当捐款数额达到一定数量时,受助者还要亲自回复表示感谢。这些与尽量避免受助者对特定捐赠人产生感恩戴德的心理负担、尽可能塑造广博感恩观的现代慈善理念背道而驰。

2. 现实中对陌生人更加冷漠

2023年的“99公益日”期间公众参与人数再创新高。数字技术无疑让“指尖慈善”成为一种很酷的生活方式,快乐叙事摘掉“消费苦难”的帽子的同时,也把慈善变成了一种自我表达和自我升华。甚至在一些慈善公益活动中,从头至尾都看不到慈善对象是谁,活动目的是什么,善款的数量以及参加者的自我感动与表达成功吸引了所有关注。数字平台进行捐赠动员的过程则是强化熟人关系的过程,筹款越高越是在强化已有的社会网络。“杀熟”的募捐异化为人情消费,也偏离自愿捐赠的慈善伦理。^③成功慈善案例背后的危险信号是同情文化的缺失以及慈善的圈层化,^④相伴而来的还有真实面对需要救助的弱势群体时的冷漠、恐慌与排斥。从捐赠线上化到行为慈善再到深度嵌入,互联网企业借助互联网平台将慈善全面嵌入互联网生态链,目前腾讯已将慈善公益嵌入到80多个腾讯系列产品中。^⑤但“以市场为导向、消费者为中心”的个人主义慈善降低了参与者线下参与公益活动的热情。^⑥当追求悦己体验成为慈善风尚,强化固有的社会连接成为慈善动员日常,现代慈善事业倡导的陌生人伦理必将渐行渐远。

3. 算法推送下的同情心麻痹

慈善行为发端于同情心,同情心是慈善主体之间建立情感连接的纽带。数字时代是一个算法崇拜的时代,一些社会网络为了流量和商业利益,不断迭代算法推测消费者喜好、推荐消费者想看的内容,但这种算法主导下的重营销可能并不适用于慈善领域。当数字慈善平台根据一

① 韩俊魁等:《中国公众捐款:谁在捐,怎么捐,捐给谁》,社会科学文献出版社,2020年,第18页。

② 叶晓君:《技术神话光环下的中国慈善公益》,《文化纵横》2018年第5期。

③ 徐永光:《公益的逻辑》,《南风窗》2023年第21期。

④ 叶晓君:《技术神话光环下的中国慈善公益》,《文化纵横》2018年第5期。

⑤ 参见中国慈善联合会在第十届中国公益慈善项目交流展示会发布的《中国数字慈善发展报告》。

⑥ Haiqing Yu, "Philanthropy on the Move: Mobile Communication and Neoliberal Citizenship in China," *Communication and the Public*, 2017, 2(1).

个人的捐赠记录不断推送同质的个人求助信息和募捐项目，只会将此类捐赠的热情耗尽和提高此人对这一领域的“感动”门槛。认知资源理论指出认知资源是有限的，当同理心行为过多时会造成员工情绪耗竭与同情疲劳。^①这根源于人类道德感和同情心的天然缺陷，需要救助的人越多，越容易被漠视，因为个体的无力感和自身的不安全感增强。生活中挑战不断出现，不宜过度消耗。虽然同情心与生俱来，但也需要后天的呵护和滋养。

4. 慈善市场的资源配置失衡

在资源配置上，慈善市场至少存在三个层面的失衡：一是结构性失衡——数量结构偏差与内容结构偏离；二是指向性失衡——目标不清与伦理失序和生态性失衡；三是生态性失衡——不同主体之间和资源要素之间的良性循环尚未形成。结构性失衡之数量结构偏差体现在马太效应与悬崖效应并存，重复被捐助与“无人问津”的弱势群体并存等；^②内容结构偏离体现在重物质、轻精神，情感表达和精神能量传递被忽视。指向性失衡之一是捐助伦理失序，资源有限的绝对性意味着优先顺序的排列非常必要，究竟“雪中送炭”还是“锦上添花”优先？其实，高效的慈善资源配置定是符合“人道”救助伦理的配置，即“优先救助需求最紧迫的人”，也就是说弱者优先，但在实践中这一救助伦理并未得到充分贯彻。指向性失衡之二是深层目标与手段失调，“助人”是慈善事业发展的落脚点，“做事”是“助人”的手段和路径，微观层面上慈善项目运行得再好，如果彼此间平行不相交、相互割裂，亦很难实现受助者持续的个人成长，需要在行业组织协调下建立健全以人力成长为导向的动态跟踪与项目组串联机制，最大限度地助力受助者。当然，要想从根本上改善助力面和助力力度，就要透过个体困境看到结构性不公并予以改善，推动相关制度优化，从而根本地改变需求存量，实现给力方式的升级迭代。而平台算法逻辑、商业利益以及消费主义文化正在把“同情文化”改造为越来越功利的数字游戏和朋友圈的爱心表演，社会问题被分割成相互独立甚至相互竞争的项目目标。^③生态性失衡体现在市场的内循环受阻和外循环不畅，比如慈善主体之间的“借力—给力—助力”的良性循环、慈善资源要素“慈善认知—慈善制度—慈善组织—慈善实践—慈善环境”之间的良性互动均未形成。

伴随着应用效用偏差和慈善软环境损伤，不同组织形式的慈善呈现出不同走向。以地缘和业缘为基础的社群慈善的规模在数字技术助力下走势强劲；^④介于慈善和商业之间的公益营销得到了更多鼓励和更大空间；最具现代性特征的组织慈善的存在感明显下降，慈善环境氛围亦有愈加封闭、保守的迹象。这种结构性偏离绝非传统慈善向现代慈善转型的前现代阶段的正常状态，如不及时矫治，方向性偏离将不可避免。当行进方向出现偏离，运行效率也就失去了意义，故急需对当下的阶段性偏离进行及时矫正。

四、偏离的背后：组织乏力、制度障碍与认知局限

对任何一项事业来说，一种手段或工具的价值能否充分发挥出来，取决于对这一手段的认知程度，包括这一手段与这项事业的匹配度以及可能出现的不适等。工具不应被主观价值化，

① 陈春华：《协同：数字化时代组织效率的本质》，机械工业出版社，2019年，第107页。

② 杨方方：《慈善市场的结构性失衡与信息不对称》，《社会保障评论》2017年第3期。

③ 叶晓君：《技术神话光环下的中国慈善公益》，《文化纵横》2018年第5期。

④ 曾桂林：《从“慈善”到“公益”：近代中国公益观念的变迁》，《文化纵横》2018年第1期。

技术手段应用不当时,需要反思的是对技术的认知、洞察和驾驭能力,而不是避重就轻地否定技术工具的价值,逃避背后真正的原因。否则,数字技术的应用不仅不能加速慈善事业现代化进程,反而将慈善事业滞留在从传统到现代的“中途”。

(一) 组织乏力:不自主、力不从心和不协调

组织的能力欠缺是对数字慈善发展的直接约束,慈善组织、互联网募捐平台和个人求助网络服务平台都存在不同程度的能力匮乏。慈善组织缺少网络募捐自主性,在数字慈善的治理体系中处于边缘状态;互联网募捐平台角色不清、权责不明,其强大的技术不一定能弥补慈善价值认知、表达和项目推广上的局限;个人求助网络服务平台在数字技术与慈善事业结合现代化过程中“意外走红”,但因存在一些与现代慈善事业发展难以协调的矛盾成为众矢之的。

1. 慈善组织不自主

慈善组织的不自主体现在三方面:一是只能在平台进行募捐,慈善组织连接募捐者的路径比较复杂,按照社会网络理论,两个节点之间建立连接经过的度数越少就越容易,在效率和便捷度至上的网络社会,即使只多一“度”,也会让慈善组织的网络募捐变得非常被动。二是互联网公司往往以商业机密为由拒绝分享募捐者的信息,由于缺少数据,项目募捐方案的设计就无从改进,进而会影响网络募捐能力提升,形成负向循环。三是在前面两个不自主之间,即在拿到公募编号与进行募捐之间的上线环节也是不自主的。虽然《公开募捐平台服务管理办法》和《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范》并未赋予网络募捐平台对募捐项目进行审核和把关的权限,但在实际操作中,在顺利完成民政部的募捐项目备案登记并取得公募编号后,慈善组织计划上线的具有公募资质的募捐项目往往还要经过网络募捐平台的再次“审核”,有的募捐平台无视慈善组织在项目论证上的专业性,仅从之前上线项目的募捐数量高低评估待上线项目,极大地影响了慈善组织的募捐效率。

2. 互联网募捐平台的力不从心

互联网募捐服务平台的“躺平”似乎从侧面反映出互联网平台整体层面上的漫不经心。一方面,这与互联网平台自身的性质有关。网络募捐对慈善组织和受助者来说是“雪中送炭”,对互联网募捐平台而言则是“锦上添花”,大多数互联网募捐平台依托的是商业背景,一般在集团体系内处于比较弱势的地位。另一方面,这种漫不经心背后也是“力不从心”的被动反应。一个慈善组织即使专耕某一领域多年,也不一定保证所有精心策划的募捐方案都能成功,而服务于多个慈善组织的互联网平台需要面对众多募捐项目,因而其需要具有自如驾驭不同议题的能力。不同的议题适合不同的呈现和推广方式,对于很多平台而言,注意力资源是有限的,互联网平台也面临价值选择,应该一视同仁还是从良莠不齐的项目中选出优质项目对捐赠人进行精准推送?是完全被动地轻营销还是重营销?即使面对同一领域的项目,互联网平台的专业性也面临挑战,该如何进行项目鉴别和进行个性化推送是平台面临的现实问题。平台做得越好,入驻的慈善组织越多,需要上线和运营的项目越多,有效管理的挑战难度便会指数级上升,使平台愈加力不从心。与此同时,长期不受信赖的互联网平台便会逐渐失去挑战的机会和动力,互联网平台之间的两级分化不可避免。

3. 个人求助网络服务平台与现代慈善的不协调

近年来个人求助网络服务平台引发多个舆情事件源自其与现代慈善事业进程的诸多“违

和”。一是强化熟人社会的“直捐”与现代化进程下的陌生人社会之间的违和，工业化、城市化社会造就了“熟悉的陌生人”，随着我国现代化进程的深化，个体直捐的土壤不复存在，极易衍生慈善纠纷和争议。二是以求助者卖惨为主的筹款方式与现代慈善倡导的尊重弱者理念相“违和”，使对弱者尊严的尊重和隐私的保护成了奢侈品。三是诸多风险点与监管空白地带的“违和”，个人求助平台法律责任不清、权利义务关系不明，业务内容覆盖慈善资源从筹集到发放的配置全过程，风险点远比互联网募捐平台多，但个人求助网络服务平台尚属制度监管的灰色地带，缺乏严格统一的信息审核机制。四是救助弱势群体的慈善运营业务与以弱势群体为目标客户的商业经营业务并存，从捐款金融收益归属到商业盈利的模式均存在争议。

（二）制度缺漏：造成技术强者与价值强者的分离

科学的制度设计能促进慈善各要素之间的良性互动，这是数字技术充分发挥作用的前提。显然，现有制度的科学性还有待提升。

一是慈善组织缺失腾飞的技术翅膀。2016年出台的《慈善法》规定慈善组织不能在自己的网站上进行募捐，必须在指定的平台上进行，“互联网+”是慈善组织网络募捐的唯一模式，这使得慈善组织网络募捐程序变得更为复杂，极大地影响了慈善组织的募捐效率。虽然从2024年9月5日起，“互联网+”模式将不再是慈善组织网络募捐的唯一渠道，但慈善组织痛失网络慈善发展黄金期的遗憾短期内难以弥补。在社会各界欢呼“网络慈善成为慈善金矿”的浪潮中，数字技术力量的强者——各个数字平台、互联网公司俨然成了数字慈善的主导者，慈善价值的守望者与传播者——慈善组织却成了没有独立网络募捐能力的弱者，不仅无法引领技术强者的价值传播，亦缺少与技术强者进行价值对话与矫治的制约能力。在价值强者缺位的情况下，互联网平台背后的商业力量正在形塑公益的发展方向，与慈善公益目标不相一致的社会意图和商业力量正在主导新兴慈善的议程设置，^①使得慈善事业有被商业资本裹挟的风险。可见，技术强者与价值强者的分离使得慈善组织失去掌舵数字慈善的能力，直接导致了数字慈善与慈善事业现代化的偏离。

二是互联网平台成为技术强大与力量脆弱的矛盾体。现行制度下，互联网募捐平台面临责权不清、责权不一致的困境，即使想发挥主观能动性也不敢“创新”。目前捐款人一定程度上把公益组织和项目出现的问题及其监管责任归责于平台，公益组织也以为给平台提供信息反馈就实现了对捐赠人负责。但实际上，《公开募捐平台服务管理办法》和《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范》均未赋予网络募捐平台对募捐项目进行审核和把关的权限，在项目上线和募捐开始后对募捐项目和慈善组织均没有“管理处置权”，使得互联网平台看似有不小的发挥空间，实际上其自主性却无从发挥。

三是个人求助网络服务平台既是爱心聚焦地，也是信任风险源。“幸福的家庭都是相似的，不幸的家庭各有各的不幸”，一个个新奇的个体不幸故事吸引着有限的数字注意力资源，信息的真实性被暂时搁置，个体背后的社会性风险被掩盖，过于表层和分散导致长期效用难以形成。个人求助网络服务既热闹喧哗，又“伤痕累累”，每次舆情事件都有加剧认知分裂的风险。《互联网信息服务管理办法》第八条规定：“从事非经营性互联网信息服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门办理备案手续。”鉴于个人求助网络服务平台面临比互联网公开募捐平台更为复杂的慈善资源分配问题，平台运行面临全过程风险，对于

^① 叶晓君：《技术神话光环下的中国慈善公益》，《文化纵横》2018年第5期。

非经营性平台也应制定更为严格的备案要求,制定更高的技术管理、信息管理规则,将不符合上述要求的平台阻挡在外。凡涉及利用求助者信息开展商业业务的平台都不属于非经营性互联网信息服务,不适用“备案”程序。民政部门可会同有关部门推动国务院制定针对经营性个人求助网络服务平台的行政许可法规。

(三) 认知不足:没有看透慈善事业现代化进程全景与数字技术局限

认知决定价值,价值决定方向,对慈善事业本身和技术自身的认知局限是数字技术应用偏离慈善事业现代化进程的深层致因。故不断升级迭代认知水平是提升娴熟驾驭数字技术的前提。

1. 慈善事业现代化:多维多层资源配置的良性循环

慈善场域中无时无刻不在进行着多维多向的资源流转和力量传递。慈善组织、捐助者、受助者、政府、各类慈善市场中介服务组织、媒体、公众等多方参与其中,每一方的输出都是其他主体的输入。^①信息、技术、制度和认知是决定慈善市场资源配置效率的资源要素和底层支撑,慈善事业现代化进程的持续推进就是多个维度慈善资源良性循环配置、多资源要素良性互动的过程。

一是物质资源的分配维度:“资源筹集-资源管理-资源分配”的良性循环。作为承载各类慈善活动运行的市场,实现供需平衡是慈善市场的天然追求,资源配置效率是检验慈善市场健康运行与否的直接指标。

二是情感资源的传递维度:“捐赠者情感表达-受助者心理能量增强-捐赠者的精神收获”的良性循环。慈善起源于爱心、同情心,慈善资源传递过程就是情感和精神力量传递的过程,感动自己是起点,感动别人是目的。通过情感传递慈善事业能传递情绪价值,从而推动受助者建立更广泛的社会联结。

三是资源传递的互动维度:“借力(让有力者有爱)-给力(让无力者有力)-还力(让有爱者更有力)”的良性循环。给力,即“使无力者有力”,是慈善力量传递的目标,无力者的成长是慈善价值的根本体现,是慈善运转系统有序协作的自然结果;借力是资源动员,是尽其所能获得,是给力的重要前提;“还力”着眼于让慈善市场中的参与主体都能有所获得,营造宽松、开放的慈善氛围,让慈善成为“圣坛”。

四是资源要素的关联维度:“慈善认知-慈善制度-慈善实践-慈善文化”的良性循环。慈善事业的蓬勃发展离不开先进、开阔的慈善认知的引领,应避免管窥效应,处理好整体的善与局部的善、当下善与长期善的关系,在深刻认知慈善悖论和局限的基础上,充分、智慧地运用技术手段、规则制度等治理工具,协调处理慈善与各个要素之间的关系。

五是生态资源的优化维度:“慈善事业与其他分配层次互动-人力成长、制度优化-善经济-社会生态全面优化”的良性循环。在共同富裕进程中,初次分配旨在不断推进收入上限,再分配和第三次分配旨在尽量缩小收入分配差距。相对于再分配系统的全民调节,第三次分配系统优先聚焦最弱势群体的生活改善,尽力提高的是收入水平下限。慈善事业既发挥复合的分配功能促进社会公平,又提升社会的道德水平、衍生善经济、发挥乘数效应,从而优化整个社会生态。慈善生态网络中,专业从业者、慈善捐赠者、政策制定者、慈善组织领袖、社会活动家、慈善市场中介服务组织与从业者缺一不可。效率并非慈善市场的第一追求,合作而非竞争才是

^① 杨方方:《共同富裕背景下的第三次分配与慈善事业》,《社会保障评论》2022年第1期。

慈善市场的主旋律，过度竞争逻辑有违现代慈善价值。

值得一提的是，作为先进理念引领者的慈善组织也存在私益慈善和公益慈善的认知误区，从而在个人求助与慈善组织之间设置了屏障，间接提升了个人求助网络服务平台存在的必要性。其实，现代慈善与个人求助并不矛盾，因为慈善组织最终帮助的是具体求助者，个体、慈善组织与救助对象建立连接的不同路线，连接的时间点是否在募捐之前不是公益与否的决定性因素。比如，直捐是对特定受益人的捐赠，但只要特定受益人有切实需求且不是“我”（自己和亲属），慈善行为就成立，就是公益的。换言之，实践中只存在慈善是否成立之争，不存在私益慈善还是公益慈善之分。“私益慈善”的表述在逻辑上并不自洽，慈善本身是公益的一部分，虽然在一些情景下慈善不一定能替换公益，但基本上公益能替代慈善。因此，慈善组织要拆除个人求助与慈善组织连接的认识屏障。

2. 数字技术局限：技术陷阱、大数据盲区与算法无力

数字技术局限主要表现在三方面：一是技术陷阱。从长远来看，技术革命会造福每一个人，但新技术革命初期往往蕴藏着巨大陷阱，包括社会阶层的剧烈变动和贫富差距加大。身处人工智能时代初期的当下也不例外。^① 技术往往带来技术冷漠，加剧人与人的疏离，同时也会放大人类“越疏离—越无力—越冷漠”的道德困境。二是大数据的盲区以及与慈善的天然不适。至弱无声，最弱勢的群体往往是信息弱勢，向外界主动发信号的能力很弱，属于大数据的“盲区”，在大数据中没有存在感，往往游离在数字慈善的救助范围之外。慈善应优先弥补分配调节系统的“差”和“缺”，运用超越经验的能力找到最缺少存在感和主动表达能力的最弱勢群体。可见，慈善面临的是个性化的新问题。而大数据基于过去发生的事，接触的是一个镜像世界，一直重复呼应已有的期待。从大数据看不出背后的情感和真实感受，成为了数字技术与慈善的天然违和之处。三是算法无力。算法背后是数组模型，数学模型是现实的抽象和简化，如何找到最贴合现实问题的模型是一个难题。但不论模型多么贴合，算法与实际问题之间永远存在间隙。更进一步，在商业领域大行其道的算法模型可能不适用于慈善捐赠行为决策，因为精神情感世界的微妙不是任何单一学科能解构的，不同时点和情境下同一人的爱心触发点亦有很大差异。即使有的推送一时与特定对象的爱心触发点对上了节拍，也会因反复推送变得越来越无力，直至这个爱心触发点消失无踪。

五、可能的矫治思路

理性、辩证地看待慈善事业与数字技术的关系是矫治当下阶段性偏离的前提。一方面，数字技术在慈善事业现代化中的巨大工具价值和独特作用不应被否定，暂时的结构性偏离对慈善事业现代化的持续推进是一种及时的提醒。另一方面，慈善事业是工具性地使用数字技术而非依托数字技术生存，^② 数字技术应用不是慈善事业的目的，而是实现慈善事业本质功能的一种

① [瑞典] 卡尔·贝内迪克特·弗雷著，贺笑译：《技术陷阱》，民主与建设出版社，2021年，第2页。

② 林敏华：《对公益组织互联网传播能力的实证研究——以广州本土公益组织为例》，《青年研究》2014年第1期。

手段。^①故数字慈善只是慈善的一个侧面，不会成为数智时代“现代慈善事业”的代名词。

（一）处理好慈善事业与相关系统的关系

一是全面增强社会安全感，为慈善方式成长提供空间和支撑。社会保障制度对提升社会成员安全感和认同感的作用不可忽视。慈善事业和社会保障制度的有效衔接既是两者自身发展壮大共赢之道，又是以刚柔并济、点面结合的方式传达社会公平正义，引领整个社保体系回归价值本位，为慈善事业现代化提供的必由之路。^②然而，并非所有制度化保障的供给缺口都由慈善组织无条件地进行补充，社会保障中政府责任严重缺位导致慈善负担过重的话就会加剧慈善领域的道德困境，个体更易沉醉在表层慈善的轻松惬意。二是尊重弱者，升级个人求助与救助模式。“现需现募，据募定助”的个体零散筹款模式需升级迭代为“先行统筹、按需定助”的板块联合救助模式。个人求助的网络服务平台应根据求助者的不同特征或不同的求助内容划分为不同的板块，并与相关慈善组织通过慈善创意传播联合筹款，求助者可在后台根据需求类型向“板块”提出申请，无需出现在“前台”，而平台需要进行信息审核，并与慈善组织共同决定资源配置方案。慈善组织也应在提升募捐项目设计质量的同时，健全个人求助紧急审批制度，这不仅是缓解个人求助平台“拥挤”状况的应有之策，也是慈善组织存在价值的体现。

（二）处理好技术与人文的关系

一是用线下小数据完善大数据。应深刻认识到数字技术的有限性，增加线下调研、基层合作和互动慈善空间设计。可通过线下调研或者与基层社区合作，获取特定类型弱势群体的需求数据，完善弱势群体数据库。慈善组织也可与互联网平台合作，共建线下立体的慈善空间，让慈善在过程体验中创造更多情感和精神价值。同时增强情感联结，促进“线下”与“线上”的互促融合。二是促进算法智能与人工智慧相结合。对于算法与现实的间隙，技术无能为力，只有人工能处理和弥补，一套真正有效的决策机制应在机器人和人之间找到平衡，使算法智能与慈善智慧相融合。为此，应从慈善本心出发，使算法目标从触发捐赠行为、做大捐赠规模到传播先进价值理念、提升精神力量，推送内容从更贴近个人捐赠行为决策端的同情、爱心唤起到传递以提高精神力量、拓宽认知带宽为指向的先进理念。^③当底层的认知带宽得以拓展，共情辐射面自然就更加开阔。慈善的算法不应在个体差异上做文章，而是要寻找和拓宽认知价值共性。

（三）处理好组织与技术的关系

慈善组织是现代慈善事业运行体系中的重要主体，应强化慈善组织在互联网募捐中的作用和地位。首先是优化互联网募捐模式，如果制度不能合理分配互联网募捐权，就会破坏个体直捐和组织化募捐的自然分布状态。因此，互联网募捐权应优先分配给价值强者。一方面，让“慈善+互联网”与“互联网+慈善”并行不悖，以覆盖更多慈善场景。自2024年9月5日起，慈善组织可以在自己网站上进行募捐，无疑将提高慈善组织的自主性，激励慈善组织不断提升

① 周俊等：《数字技术与慈善事业的转型发展》，《浙江社会科学》2023年第8期。

② 郑功成：《促进我国慈善事业高质量发展的三个着力点》，《中国民政》2022年第17期。

③ 杨方方：《社会保障的力量传导与质量提升》，《社会科学》2023年第2期。

自身的网络募捐能力。^①另一方面,升级“互联网+慈善”模式为“互联网×慈善”模式,提升互联网平台的“慈善”含量。互联网公司固然擅长数字技术,但接受一套新型价值体系并不容易,借助慈善组织的价值优势是比较务实的选择。因此,应让慈善因子更广泛、深刻地渗透到互联网募捐的全过程,以提升互联网募捐平台的慈善浓度。慈善组织应能共享互联网募捐平台的数据信息,包括完整的捐赠者信息,这不仅有助于做好情感联结、通过持续互动提升公众对慈善的认知,也可以为制定后续筹资方案、推进后续服务提供重要参考;慈善组织也应能共享个人求助网络服务平台的求助者数据,以便实现匹配对接。

(四) 处理好组织与制度的关系

从现代慈善生态健康良性发展的需要出发,需要成立行业性组织,在做好行业基础设施建设规划的基础上明晰各类主体的角色并完善相关制度,以理顺数字慈善治理体系。一是明确互联网平台的角色。为了避免厚此薄彼的现象,制度应明确互联网募捐平台平等地服务慈善组织。当然,互联网平台要做到真正的服务平等,还需要两个重要前提:外部的程序前提,应完善民政部门的审核程序,使项目的专业性和慈善价值得到保证;自身的认知前提,即在具体的项目服务平等与宏观的健康慈善生态目标之间取得平衡。从《慈善法》修正之后的相关条款来看,对互联网平台服务的要求还不太细致,只是强调了“无正当理由不得拒绝为具有公开募捐资格的慈善组织提供服务”,对于互联网募捐能力的整体提升助力有限。^②二是理顺个人求助网络服务平台在数字慈善治理体系中的职能。长远来看,个人求助的网络服务平台不应是直接的筹资平台,而应是推动慈善资源精准对接、有效配置的现代慈善事业的中介组织,需要通过强大的信息能力成为求助者与慈善组织的桥梁,一方面为求助者牵线对口的慈善组织,另一方面为慈善组织提供精准的需求信息。三是完善网络平台的准入、监管与评估体系,包括完善非经营性个人求助网络服务平台的备案规定,提高非经营性个人求助网络服务平台的备案要求;设立经营性个人求助网络服务平台的许可法规,规范经营性个人求助网络服务平台的准入门槛。同时,细化互联网募捐平台的相关规定,强调互联网募捐平台应制定合理公正的程序,平等地服务所有慈善组织,禁止区别对待。另外,按照现代慈善事业的发展指向对互联网募捐平台和个人求助网络服务平台进行评估。慈善事业发展不仅要看收入端,还要看支出端;不仅要看捐赠规模,还要看捐赠质量、配置效用和价值输出以及受助者的人力成长态势;还要基于慈善组织的长期发展、慈善事业的系统功能和慈善生态的良性健康等方面进行综合考量。

在慈善事业现代化进程中,数字技术既可成为利器,也可能成为枷锁。因此,在不断升级数字技术应用水平、推进数字技术与慈善事业的深度融合的同时,需要我们保持开放的认知、在线的宏观视野和反思精神,以保证慈善事业搭乘数字技术之快车行驶在现代化大道上。

① 2023年12月29日,十四届全国人大常委会第七次会议表决通过关于修改慈善法的决定,自2024年9月5日起施行的《中华人民共和国慈善法》第二十七条第一款规定:慈善组织通过互联网开展公开募捐的,应当在国务院民政部门指定的互联网公开募捐服务平台进行,并可以同时在其网站进行。

② 自2024年9月5日起施行的《中华人民共和国慈善法》第二十七条第二款规定:国务院民政部门指定的互联网公开募捐服务平台,提供公开募捐信息展示、捐赠支付、捐赠财产使用情况查询等服务;无正当理由不得拒绝为具有公开募捐资格的慈善组织提供服务,不得向其收费,不得在公开募捐信息页面插入商业广告和商业活动链接。

The Application of Digital Technology in the Modernization of Philanthropy: Misalignments and Adjustments

Yang Fangfang

(School of Yingxian Philanthropy, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou 310018, Zhejiang)

Abstract: Accomplishing philanthropy's historical mission in the new era demands a resolute and comprehensive drive toward its modernization. In the age of intelligence, the full harnessing of digital technology is not only imperative for the modernization of charity but also a pivotal means to achieve it. Digital technology has the potential to propel a more efficient, accurate, and proactive allocation of philanthropic resources. It facilitates convenient, in-depth, and sustainable connections between philanthropic organizations and society, fostering a more civilized, inclusive, and open philanthropic environment. However, practical implementation reveals structural misalignments in the application of digital technology, evident in the low application level, an increasingly closed charitable environment, and a declining activity level of organized philanthropy alongside the diminishing presence of philanthropic organizations. To avert directional deviation, an urgent correction is required to address the structural misalignment at its roots. The misalignment stems from organizational limitations, institutional gaps, and an inadequate understanding of the holistic modernization of philanthropy and digital technology. Accordingly, the correction involves upgrading understanding and managing the relationship between multiple aspects: balancing the interplay between philanthropy and related systems, providing foundational support for philanthropic growth; harmonizing the synergy between technology and culture, complementing big data with offline survey data, and integrating algorithmic intelligence with philanthropic wisdom; enhancing the autonomy of philanthropic organizations in digital technology application and infusing internet platforms with a more "philanthropic" essence; appropriately handling the relationship between organizations and systems, clarifying the roles of various organizations in the modern philanthropy system, and improving the supervision and evaluation system.

Key words: modernization of philanthropy; digital technology application; structural misalignment

(责任编辑:高静华)