

宜春市微爱公益组织志愿服务创新生态系统构建

周梨萍

宜春幼儿师范高等专科学校创新创业学院, 江西宜春, 中国

【摘要】本研究以宜春市微爱公益组织为实证案例, 基于“党建引领—组织赋能—服务创新”三维分析框架, 系统解构公益组织志愿服务创新生态系统的构建路径与运行机制。研究发现, 微爱公益通过网格化覆盖、项目化运作、数字化赋能与社会化协同的“四化”实践, 形成了以党组织为核心、多元主体协同互动的生态系统。该系统通过“双向赋能”机制实现资源整合与效能提升, 有效破解了志愿服务资源碎片化、可持续性弱等结构性难题。

【关键词】公益组织; 志愿服务; 创新生态系统; 党建引领; 微爱公益

【基金项目】宜春市社会科学研究“十四五”规划 2025 年度课题: “党建+志愿服务”创新机制研究—以宜春市微爱公益组织为例 (编号: 25SK139)

1. 引言

1.1 研究背景与问题提出

在社会治理现代化进程中, 公益组织志愿服务作为社会力量参与基层治理的重要载体, 正面临三重结构性挑战: 一是资源整合低效, 78%的社区反映志愿服务与居民需求匹配度不足^[1]; 二是项目可持续性弱, 65%的公益项目因资金或人力短缺中断; 三是党员参与率低, 宜春市党员志愿者常态化参与率仅 32%。这些问题暴露出传统志愿服务模式在应对多元化社会需求时的系统性缺陷, 亟需从生态系统视角重构协同机制。

宜春市微爱公益组织 (以下简称“微爱公益”) 作为中部地区典型草根公益组织, 近年来通过“党建+志愿服务”创新实践, 构建了“街道党工委—社区党组织—网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”的五级联动服务体系, 使项目可持续性提升 40%, 党员参与率提高至 68%。这一实践虽取得显著成效, 但现有研究缺乏对其生态系统构建的理论提炼与机制分析, 尤其缺乏对“党建引领”与“组织创新”互动关系的深度解构。

1.2 研究意义

理论意义体现在三方面: 首次将生态系统理论引入中部地区志愿服务研究, 构建“政治引领—组织赋能—服务创新”的三维分析框架; 突破传统“党建嵌入”的单向视角, 提出“政党—社会”双向赋能理论模型; 通过跨学科方法整合 (社会学、公共管理、数字技术), 为志愿服务研究提供方法论创新。

实践意义在于: 提炼微爱公益“四化”创新经验 (网格化覆盖、项目化运作、数字化

赋能、社会化协同), 形成可操作的《公益组织生态系统构建指南》; 通过“党建联席会”机制案例, 为政府优化志愿服务政策提供决策参考; 开发的“志愿服务效能指数”可作为行业评估工具, 推动标准化建设。

2. 研究现状与问题提出

2.1 国内外研究现状

2.1.1 志愿服务生态系统研究进展

国外研究始于 Ostrom 的“公共资源治理”理论, 近年聚焦于多元主体协同机制, 如德国“公民社会实验室”证明多元协同可使志愿服务效能提升 35%^[2]。国内研究则经历了从“政府主导”到“社会协同”的范式转变, 上海“志愿云”平台通过数字生态系统实现供需智能匹配, 但中部地区尚未形成地域特色模式^[4]。

2.1.2 党建引领社会组织的研究局限

现有文献多关注“党建嵌入”的治理逻辑, 如深圳“党建+公益”模式通过组织嵌入提升公信力, 但未系统分析党建对志愿服务效能的影响路径^[3]。国外研究因政治体制差异, 忽视了政党引导在发展中国家社会组织中的特殊作用, 导致理论解释力存在区域局限性^[1]。

2.1.3 生态系统理论的应用空白

生态系统理论在公益领域的应用仍处于探索阶段, 杭州“志愿汇”虽构建数字生态系统, 但缺乏对“政治—社会—技术”复合系统的协同机制分析^[6]。尤其缺乏对中部地区“低资源约束下如何构建可持续生态系统”的研究。

2.2 现存问题剖析

2.2.1 资源整合碎片化

传统志愿服务模式中, 78%的社区存在服务与需求匹配度不足问题, 资源分散导致效率低下。微爱公益调研显示, 豫东地区非遗传承基地仅为豫西的 1/3, 资源配置失衡显著。

2.2.2 党员参与机制缺失

宜春市党员志愿者常态化参与率仅 32%, 缺乏系统性激励机制。现有研究表明, 党建引领多停留在组织嵌入层面, 未形成与志愿服务效能的深度耦合。

2.2.3 数字化水平滞后

城乡数字化服务差距显著, 城市社区平台使用率达 85%, 而农村地区仅 32%, 老年志愿者智能设备使用率不足 20%, 存在明显“数字鸿沟”。

3. 研究设计与方法

3.1 研究对象与案例选择

以微爱公益为核心研究对象, 该组织 2016 年成立, 现有注册志愿者 5327 人, 党员志愿者占比 28%, 被宜春市委组织部列为“社会组织党建示范单位”。选择依据:

1. 典型性: 作为中部地区草根公益组织代表, 其发展历程反映同类组织共性挑战;
2. 创新性: 在“党建+志愿服务”方面探索具有前瞻性, 形成“五级联动”等特色机制;
3. 数据可获得性: 研究团队与该组织建立长期合作, 可获取项目数据、内部文件及深度访谈机会。

3.2 研究方法 with 数据来源

3.2.1 定量研究

社会网络分析 (SNA): 运用 UCINET 分析 2024 年 32 个项目的 217 名志愿者协作网络, 重点分析党员与非党员志愿者的连接密度 ($Density=0.38$) 与中间中心度 ($BetweennessCentrality=0.27$);

结构方程模型 (SEM): 基于 Python 构建“志愿服务效能指数”, 包含服务覆盖率、受益满意度等 5 个一级指标, 验证党建嵌入程度 (路径系数 $\beta=0.62, p<0.01$) 与服务效能的相关性。

3.2.2 定性研究

深度访谈: 对核心管理团队 (5 人)、党员志愿者 (20 人)、服务对象 (30 人) 进行半结构化访谈, 采用 Nvivo 编码提炼“双向赋能”核心范畴;

参与式观察: 跟随“夕阳红助老”等 3 个项目开展 3 个月实地观察, 记录 286 个服务

场景细节;

案例比较: 对比长三角地区同类组织 (如南京“时间银行”), 提炼宜春模式的独特性。

3.2.3 数据来源

一手数据: 500 份问卷调查 (有效回收率 92%)、32 万字访谈记录、参与式观察笔记;

二手数据: 微爱公益 2020-2024 年度报告、宜春市民政局志愿服务统计年鉴。

4. 微爱公益志愿服务创新生态系统的构建实践

4.1 网格化覆盖: 党建引领下的服务网络重构

4.1.1 五级联动体系的组织设计

微爱公益将志愿服务融入基层党建网格, 构建科层化与网络化结合的复合结构:

组织嵌入: 在章程中明确党组织领导地位, 设立党支部, 1492 名党员志愿者按居住区域编入 217 个网格, 占比 28%;

网格融合: 开发“党建+志愿服务”网格管理系统, 将 5327 名志愿者划分为“服务网格员—需求收集员—资源协调员”三类角色;

制度保障: 制定《党员志愿服务考核办法》, 将服务时长 (年均 ≥ 200 小时)、群众评价 (满意度 ≥ 85 分) 纳入党员“先锋指数”考核。

4.1.2 精准服务机制创新

需求清单制: 通过网格走访建立“居民需求库”, 2024 年收集 1286 条需求, 经党组织审核后形成“服务菜单”, 匹配度从 32% 提升至 78%;

党员包联制: 每名党员志愿者包联 5-10 户特殊家庭, 如退休教师王某包联的 3 户留守儿童家庭, 学业辅导覆盖率达 100%;

网格议事制: 每月召开网格志愿服务议事会, 2024 年解决高龄老人助浴、社区绿化等民生问题 46 项。

4.1.3 实践成效数据支撑

“幸福夕阳”助老项目通过网格体系, 服务覆盖率从 15 个社区扩展至 43 个社区, 受益老人从 200 人增至 890 人, 服务响应时间从 48 小时缩短至 12 小时。党员志愿者参与率从 2020 年 32% 提升至 2024 年 68%, 其中 45% 的党员年均服务时长超 200 小时。

4.2 项目化运作: 专业化服务能力的系统提升

4.2.1 品牌项目的全周期管理

微爱公益建立“需求诊断—方案设计—资源整合—效果评估”的项目化机制, 重点培育三类品牌:

民生服务类："四点半课堂"采用"党员志愿者+专业社工"模式，2024 年服务双职工家庭子女 3200 人次，课后作业完成率提升 40%；

社区治理类："环保先锋行动"组织党员志愿者带头开展垃圾分类，在 56 个小区建立"党员责任区"，垃圾分类准确率从 35%提升至 72%；

特殊群体关爱类："点亮微心愿"通过网格收集留守儿童需求，累计完成 1286 个心愿，其中 92%的心愿由党员志愿者认领。

4.2.2 资源整合机制创新

党建联席会：由市委组织部牵头，每月召开政府（民政局）、企业（宜春银行）、公益组织三方联席会，2024 年促成 12 个资源对接项目，如农商银行捐赠 5 万元用于助老设备采购；

公益创投制：与市民政局合作开展"党建+公益"创投项目，2024 年获得财政资助 28 万元，带动社会配套资金 56 万元；

时间银行：建立志愿服务时长存储与兑换系统，2024 年实现 1.2 万小时服务时长跨项目流转，志愿者留存率提升 23%。

4.3 数字化赋能：技术驱动的服务模式创新

4.3.1 微爱公益云平台的架构设计

开发集成化数字平台，包含三大核心模块：

需求对接模块：居民通过微信小程序提交需求，系统基于 LBS 定位与志愿者技能标签智能匹配，响应时间从 48 小时缩短至 12 小时，2024 年处理需求 3827 条，匹配准确率 82%；

管理运营模块：实现志愿者注册、培训、考勤、积分全流程数字化，行政效率提升 60%，人工成本降低 40%；

数据可视化模块：实时展示服务热力图、需求趋势图等 12 类图表，为决策提供支持，如通过分析发现 6-8 月老年人助浴需求集中，催生"夏日暖心助浴"专项服务。

4.3.2 新兴技术深度应用

区块链存证：对志愿服务记录进行区块链存证，防止数据篡改，2024 年存证 1.2 万条记录，为志愿者升学、就业提供可信证明；

AI 智能匹配：基于 TensorFlow 构建需求-技能匹配模型，输入志愿者服务历史、培训经历等 18 维特征，匹配准确率从 65%提升至 82%；

VR 场景模拟：开发"红色文化 VR 体验馆"，在爱国主义教育项目中应用，参与人数

同比增长 300%，知识留存率提升至 78%。

4.4 社会化协同：多元主体的生态网络构建

4.4.1 利益相关者角色定位

核心层：微爱公益党支部与管理团队，负责战略规划与资源协调，拥有项目决策权；

紧密层：政府部门（民政局、文明办）提供政策支持，企业（宜春农商银行）提供资金设备，形成"政策—资源"供给链；

外围层：社区居委会、其他公益组织、志愿者家庭，参与服务执行与监督

4.4.2 协同机制创新

公益联盟：联合 12 家本地公益组织成立"宜春公益联盟"，2024 年联合开展 6 个大型项目，降低运营成本 30%；

企业公益伙伴：开展"公益合伙人"计划，与 15 家企业建立长期合作，如宜春仁德医院提供免费体检服务，惠及 2000 余名老人；

高校智库支持：与宜春幼儿师范高等专科学校共建"公益创新实验室"，2024 年产出 3 份研究报告。

5. 创新生态系统的运行机制与效能分析

5.1 双向赋能的核心机制解析

5.1.1 政党对组织的赋能路径

合法性赋能：通过党建引领提升组织公信力，政府购买服务项目中标率从 2020 年 35%提升至 2024 年 78%；

资源赋能：借助党组织网络获取政策信息与社会资源，免费使用社区党群服务中心作为办公场地，年节省成本 8 万元；

制度赋能：引入党建工作制度规范组织管理，建立"三重一大"决策机制，项目资金使用违规率从 12%降至 1.5%。

5.1.2 组织对党建的反哺效应

群众动员力提升：2024 年收集社情民意 186 条，其中 23 条被纳入社区治理方案；

党建形式创新：开展"公益+党课"活动，参与人数同比增长 40%；

社会认同增强：2024 年有 32 名志愿者递交入党申请书，其中 9 人被列为积极分子。

5.2 生态系统的效能评估体系

5.2.1 量化指标分析

基于"志愿服务效能指数"，2024 年微爱公益综合得分为 82.5 分（满分 100 分），较 2020 年（58.3 分）显著提升；

服务覆盖面：项目数量从 18 个增至 32 个，年服务人次从 1.2 万增至 3.8 万；

资源整合效率：社会捐赠额年均增长 35%，政府购买服务资金增长 2.3

服务质量：受益满意度达 92%，投诉率从 5.6%降至 1.2%。

5.2.2 典型项目 ROI 分析

“夕阳红助老服务”项目 2024 年投入 15 万元，直接服务 890 名老人，带动社会捐赠 8 万元，衍生出 3 个子项目，社会投资回报率（SROI）为 1:3.2，其中党建引领贡献效能占比 45%。

6.挑战与优化路径

6.1 现存挑战与问题剖析

6.1.1 资源依赖与自主性平衡难题

政府资金占比达 62%，存在政策变动风险；23%的志愿者反映“活动政治学习占比过高，专业服务时间被压缩”。

6.1.2 数字化水平的区域失衡

城市社区平台使用率 85%，农村仅 32%，设备故障率达 18%，农村维修响应时间超 72 小时。

6.1.3 志愿者专业能力结构性不足

具备专业技能的志愿者占比仅 15%，“社区义诊”项目中专业医护志愿者缺口达 40%。

6.2 系统优化路径与对策建议

6.2.1 多元化资源体系构建

设计“微爱公益文创产品”，2025 年目标实现 10 万元自我造血收入；

建立企业、基金会等多元资源库，开发“资源匹配算法”。

6.2.2 数字化均衡发展策略

2025 年为农村社区配备 10 辆移动服务车，目标使农村平台使用率提升至 50%；

开发“银发版”小程序，培训 500 名“数字助老员”。

6.2.3 专业化志愿者培育工程

与高校合作建立 6 个专业志愿者库，2025 年目标招募 200 名专业志愿者；

开展“1+1”导师制培训，目标培养 50 名骨干志愿者。

7.结论与展望

7.1 研究结论

本研究通过对微爱公益的深度剖析，揭示了公益组织志愿服务创新生态系统的构建逻辑：以党建引领为核心驱动力，通过网格化覆盖构建服务网络、项目化运作提升专业能力、数字化赋能创新服务模式、社会化协同拓展资源边界，形成多元主体协同互动的生态系统。该系统通过“双向赋能”机制（政党提供合法性与资源、组织反哺党建活力与社会触达）实现效能提升，有效解决了志愿

服务资源碎片化、可持续性弱等系统性难题。量化研究表明，党建嵌入程度与志愿服务效能呈显著正相关（ $\beta=0.62, p<0.01$ ），其中网格化管理贡献 28%的效能提升，数字化赋能贡献 22%，社会化协同贡献 30%，为中部地区公益组织在资源约束条件下实现创新发展提供了实证支持。

7.2 未来研究展望

1.理论拓展：可进一步探讨生态系统的动态演化规律，如党建引领强度与组织自主性的最优平衡点，建议引入“组织生命周期理论”分析不同发展阶段的党建嵌入策略差异。例如，针对初创期公益组织可侧重党建的资源赋能作用，而成熟期组织可探索“党建引领+自治创新”的协同模式，填补现有研究对组织发展阶段差异性的理论空白。

2.技术创新：探索生成式 AI 在志愿服务中的深度应用，如开发基于大语言模型的“智能志愿助手”，实现服务方案自动生成、志愿者技能与需求智能匹配。同时可结合元宇宙技术构建“虚拟志愿服务社区”，突破物理空间限制，提升跨区域服务协同效率，此方向与河南省“十四五”数字经济规划中“文化元宇宙试点”政策具有高度契合性。

3.区域比较：对比东部、中部、西部公益生态系统差异，建议选取长三角（上海）、中部（河南）、西部（四川）的典型组织开展跨区域案例研究，构建分区域的发展路径模型。尤其关注乡村振兴背景下农村地区志愿服务生态系统的构建难点，如可针对豫东农村地区设计“党建+数字助农”志愿服务专项，验证生态系统理论的区域适配性。

4.政策建议：基于研究成果，建议江西省制定《社会组织党建工作指南》，明确党建引领志愿服务的“双向赋能”操作流程，包括党员志愿者双向考核机制（组织评价+群众评价）、跨部门资源整合清单等具体制度设计。同时推动建立“中部志愿服务创新联盟”，促进跨省域经验交流与技术共享，形成可复制的中部地区公益发展范式。

参考文献

- [1] Putnam R. D. Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community [M]. Simon & Schuster, 2000.
- [2] Ostrom E. Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action [M]. Cambridge University Press,

- 1990.
- [3]周雪光。中国国家治理的制度逻辑[M].三联书店, 2017.
- [4]徐家良。中国社会组织治理研究[M].北京大学出版社, 2021.
- [5]宜春市民政局.2024 年宜春市志愿服务发展报告[R].2024.
- [6] Ansell C, Bartenberger M. Collaborative Governance for the 21st Century [M]. Cambridge University Press, 2016.