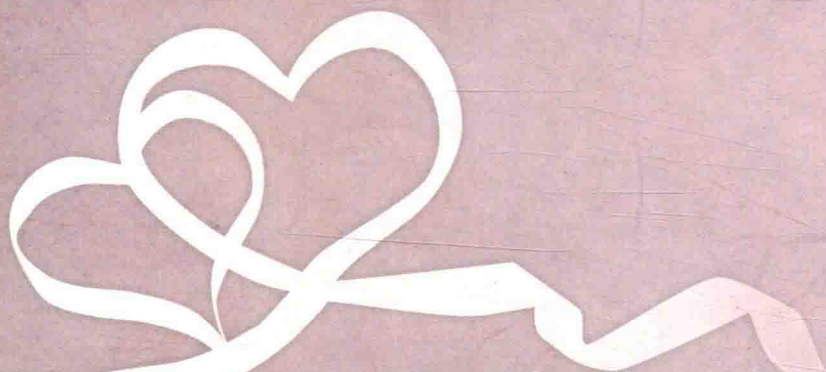


当代中国公益慈善研究丛书
国家社科基金项目成果



慈善组织 公信力研究

On the Credibility of
Charitable Organizations

石国亮◎著

人民日报出版社

当代中国公益慈善研究丛书
国家社科基金项目成果

慈善组织 公信力研究

On the Credibility of
Charitable Organizations

石国亮◎著

人民日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

慈善组织公信力研究 / 石国亮著. —北京 : 人民日报出版社, 2014. 12

ISBN 978-7-5115-2923-7

I. ①慈… II. ①石… III. ①慈善事业—组织机构—信用—研究—中国 IV. ①D632.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第283075号

书 名: 慈善组织公信力研究

作 者: 石国亮

出版人: 董 伟

责任编辑: 宋 娜

联系电话: (010) 65369521

出版发行: 人民日报出版社

社 址: 北京市朝阳区金台西路2号

邮政编码: 100733

发行热线: (010) 62870771 62875265 65369527 65369509

邮购热线: (010) 65369530 65363527

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京彩虹伟业印刷有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

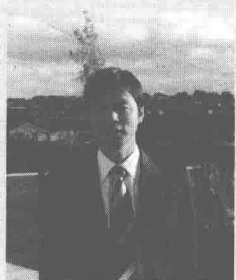
字 数: 350千字

印 张: 23.5

印 次: 2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-2923-7

定 价: 78.00元

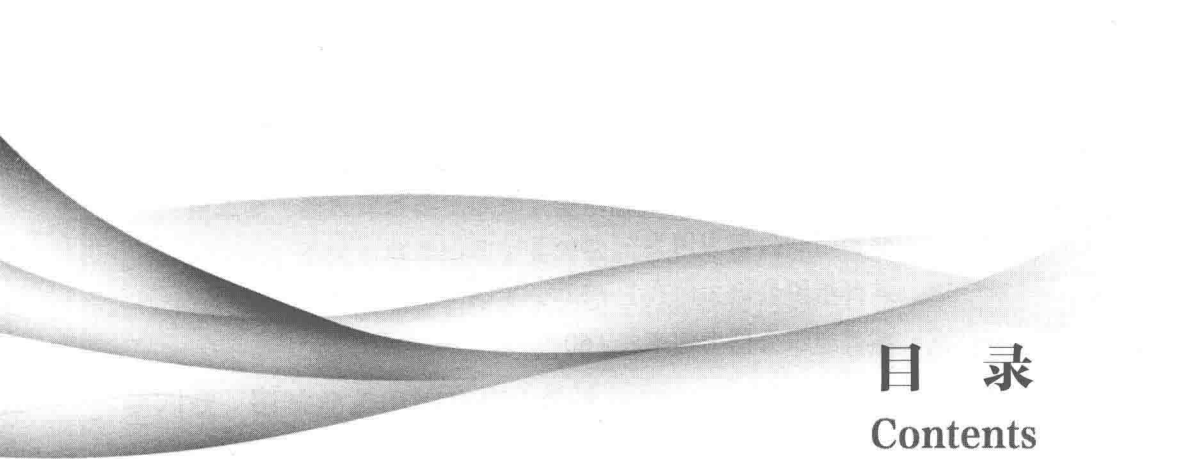


作者简介

石国亮 首都师范大学政法学院副教授，硕士生导师，法学博士，哲学博士后，美国丹佛大学访问学者。兼任民政部全国性社会组织评估专家，中国社会组织促进会专家委员会委员，中国青少年研究会理事，南京大学服务型政府研究所特聘研究员。曾较长时期从事青年研究，目前专攻公益慈善的理论与实践。主持国家社科基金一般项目、国家社科基金特别委托项目、国家自然科学基金面上项目子课题、教育部人文社会科学研究项目、北京市社科基金规划项目以及中国博士后科学基金项目等省部级以上课题十项，主持中组部、民政部等党政机关委托课题六项，主持比尔及梅林达·盖茨基金会重大招标项目一项，主持联合国开发计划署等国际合作项目三项。获国家出版基金和北京市社科理论出版基金资助各一次。出版《青年国际政治研究的新范式》《当代马克思主义在青年中传播的研究》《社会组织评估指引》等著作和教材十多部。在《Applied Research in Quality of Life》《马克思主义研究》《中国行政管理》等上发表学术论文数十篇，三十余篇被《新华文摘》《中国社会科学文摘》《中外书摘》和人大报刊复印资料转载。

内 容 简 介

本书是一部基于实证调查研究慈善组织公信力的著作。作者在辨析公信力与信任二者异同的基础上,立足我国慈善组织的客观现实,放眼全球慈善组织的发展趋势,通过全国性抽样调查和深度访谈,多角度分析了慈善组织公信力的现状和影响因素。研究发现,影响慈善组织公信力的因素包括知晓慈善组织数目、慈善的个人效能感、捐赠后的信息反馈、普遍信任、媒体认知和慈善事件等。作者运用层次分析法,以公众和慈善组织自身两个维度为基准,确立了包括六个一级指标、十八个二级指标和若干个三级指标在内的慈善组织公信力评价体系 and 评价模型,以为慈善组织公信力建设提供一种备选方案。



目 录

Contents

导 论

第一节 研究背景 / 4

- 一、社会治理视野中的慈善组织公信力 / 5
- 二、作为道德使命回归的慈善组织公信力 / 13
- 三、中国情境下的慈善组织公信力 / 15

第二节 研究思路和研究方法 / 19

- 一、研究思路 / 19
- 二、主要研究方法 / 21

第三节 核心概念界定 / 23

- 一、慈善组织 / 24
- 二、公信力 / 28
- 三、慈善组织公信力 / 31

第一章 文献回顾

第一节 慈善组织相关研究 / 36

- 一、历史研究 / 36
- 二、性质研究 / 39
- 三、治理研究 / 41

第二节 公信力的相关研究 / 43

- 一、信任研究的历史与传统 / 45
- 二、西方公信力研究传统概述 / 50
- 三、公信力研究在中国 / 52

第三节 慈善组织与公信力 / 55

- 一、慈善组织公信力何为? / 56
- 二、慈善组织公信力何在? / 57
- 三、慈善组织公信力何来? / 60

第二章 研究设计

第一节 研究框架与研究内容 / 64

- 一、研究框架 / 64
- 二、研究内容 / 67

第二节 抽样和访谈的主要程序与方法 / 69

- 一、抽样的主要程序和方法 / 69
- 二、样本总体情况 / 71
- 三、访谈的主要程序和方法 / 74

第三节 研究变量及其测量 / 76

- 一、研究变量及其测量 / 77
- 二、问卷设计概况 / 78
- 三、访谈提纲的设计 / 81

第四节 信度和效度检测 / 82

- 一、信度和效度检测的理论依据 / 83
- 二、问卷的信效度检测 / 88

第三章 慈善组织公信力现状

第一节 中国居民的慈善认知及慈善行为 / 104

- 一、居民的慈善认知 / 104
- 二、居民对慈善组织的认知 / 112
- 三、居民的慈善参与和慈善行为 / 117

第二节 居民对慈善组织公信力的评价状况 / 121

- 一、居民对慈善组织公信力的基本评价 / 122
- 二、慈善组织与政府、企业的比较 / 131
- 三、居民对慈善组织公信力问题的认知和评价 / 135

第三节 居民对慈善组织未来发展的期待 / 140

- 一、居民对慈善组织未来发展趋势的认知 / 140
- 二、居民对慈善组织未来如何发展的认知 / 142

第四章 影响慈善组织公信力的多元回归分析

第一节 慈善认知对慈善组织公信力的影响分析 / 150

- 一、慈善认知对慈善组织公信力打分的影响 / 151
- 二、慈善认知对慈善组织公信力评价的影响 / 154

第二节 普遍信任对慈善组织公信力的影响分析 / 157

- 一、普遍信任的测量 / 157
- 二、普遍信任对慈善组织公信力打分的影响 / 160
- 三、普遍信任对慈善组织公信力评价的影响 / 162

第三节 媒体认知对慈善组织公信力的影响分析 / 163

- 一、媒体认知的测量 / 163
- 二、媒体认知对慈善组织公信力打分的影响 / 166
- 三、媒体认知对慈善组织公信力评价的影响 / 168

第四节 慈善组织公信力的影响因素综合分析 / 171

- 一、慈善组织公信力打分的影响因素分析 / 171
- 二、慈善组织公信力评价的影响因素分析 / 176
- 三、影响慈善组织公信力的因素比较 / 179

第五章 慈善组织公信力的结构方程模型分析

第一节 慈善组织认知的验证性因素分析 / 182

- 一、“慈善组织认知”一阶验证性因素分析 / 183
- 二、“慈善组织认知”二阶验证性因素分析 / 201

第二节 慈善组织公信力的验证性因素分析 / 217

- 一、验证性模型建立 / 217
- 二、具体数值的解读 / 218

第三节 慈善组织建设和期望的验证性因素分析 / 233

- 一、“慈善组织建设和期望”一阶验证性因素分析 / 233

二、“慈善组织建设和期望”二阶验证性因素分析 / 252

第六章 慈善组织公信力评价指标体系建构

第一节 评价要素 / 263

- 一、评价主体 / 263
- 二、评价客体 / 264
- 三、评价标准 / 264
- 四、评价指标体系 / 264
- 五、评价结果 / 265

第二节 评价指标体系设计 / 265

- 一、指标体系设计方法 / 265
- 二、指标体系设计原则 / 267

第三节 慈善组织公信力评价指标体系具体设计 / 269

- 一、慈善组织公信力评价指标体系设计流程 / 269
- 二、慈善组织公信力评价指标体系具体设计原则 / 271
- 三、慈善组织公信力评价体系指标筛选 / 273

第四节 慈善组织公信力评价指标权重体系计算 / 282

- 一、层次分析法 / 282
- 二、用层次分析法分析影响慈善组织公信力因素权重 / 288
- 三、慈善组织公信力评价指标评分标准的等级划分 / 293
- 四、慈善组织公信力的评价指标体系 / 295

第七章 在合作治理中重建慈善组织公信力

第一节 研究总结 / 299

- 一、慈善组织公信力现状分析 / 300
- 二、慈善组织公信力的影响因素 / 301
- 三、慈善组织公信力评价的指标体系构成 / 304

第二节 讨论和研究局限 / 307

- 一、影响慈善组织公信力的因素探讨 / 308
- 二、本研究的局限 / 310

第三节 重建慈善组织公信力的路径 / 311

- 一、加强慈善宣传和教育, 促进慈善认知的提升 / 312
- 二、在增进普遍信任中重建慈善组织公信力 / 313
- 三、在社会治理实践中重建慈善组织公信力 / 317

参考文献 / 323

附录一 “慈善组织公信力” 调查问卷 / 332

附录二 “慈善组织公信力” 调查问卷抽样方案 / 348

附录三 “慈善组织公信力” 访谈提纲 / 352

附录四 “慈善组织公信力” 访谈样本选取方案 / 355

后 记 / 356

导 论

慈善，可能人人都明白；慈善的故事，我们每天都在听说。“慈善对我们生活的方方面面的影响比起其他大多数事情影响更大，但人们对其他事情的了解都比慈善的了解更深入。”^① 这就不难理解对于什么是慈善，为什么给不出准确的定义。有人认为它是社会责任心的体现，有人认为它是一种爱意，有人说它是一种互助的行为，有人说它是个人道德升华的一种境界，等等。^② 慈善就是被英国哲学家加利称为“实质上存在争议的概念”的例证。加利认为，此种概念“并没有一种确定的通用用法，……能够成为正确的或标准的用法”，以及“它们的使用者不可避免地会对这些概念的恰当使用产生无尽的争议”。^③

与慈善概念的复杂性和不确定性相比，慈善的功能却是相对明确的。传统意义上的慈善主要具有扶贫济困的功能。现代意义的慈善具有社会财富的再分配功能，其分配的重要性不仅仅体现在款物捐赠、扶贫济困上，更重要的是，通过慈善活动的开展和慈善理念的传播，能够有效消解贫富差距所带来的对立情绪，促进人与人之间的互帮互助，形成良好的社会风尚。慈善事业本质上是“建立在社会捐献经济基础之上的民营社会性救助行为，是一种混合型社会分配方式”^④，也是一项具有实质性内容的道德事业。2014年10月29日召开的国务院常务会议认为，发展慈善事业，引导社会力量开展慈善帮扶，是补上社会建设“短板”、弘扬社会道德、促进社会和谐的重要举

① [美]罗伯特·佩顿、[美]迈克尔·穆迪：《慈善的意义与使命》，郭烁译，中国劳动社会保障出版社2013年版，第17页。

② 郭星延：《慈善是什么》，载《中国社会组织》2014年第21期。

③ W. B. Gallie, *Essentially Contested Concepts*, *Proceedings of the Aristotelian Society*, 1956(56)3, 168-169.

④ 郑功成等：《当代中国慈善事业》，人民出版社2010年版，第1页。

措。^①“慈善解决的是影响社会及我们每个人生活的最为重要的社会 and 道德问题。”^②作为人性最显良知、最具光辉的一面，慈善从本质上是属于道德范畴的。无论从本意要旨、发生动机看，还是从文化源头、功能发挥看，慈善都被赋予了鲜明的道德意义。步入现代社会，人们慈善参与动机的日趋多元化、差异化，决定了慈善行为并非都是道德的。笼统将一切慈善行为当成道德范畴，是慈善洁癖，更是常识性的错误。用道德来衡量一切慈善行为，容易导致慈善“泛道德化”。^③在国学大师季羨林看来，“慈善是具有广泛群众性的道德实践。慈善可以是很高的层次，无私奉献，也可以有利己的目的，比如图个好名声，或者避税，或者领导号召不得不响应；为慈善付出的可以很大也可以很少，可以是金钱也可以是时间、精神，层次很多，幅度很大，不管在什么条件下，出于什么动机，只要他参与了，他就开始了他的道德积累”^④。“无论是个人还是组织，无论是贫穷还是富裕，不管在什么条件下，不管做了多少，只要关心、支持慈善事业，积极参与慈善活动，就开始了道德积累。这种道德积累，不仅有助于提高个人和组织的社会责任感及公众形象，而且也有助于促进整个社会的公平、福利与和谐，有利于增强社会凝聚力和向心力，使社会主义荣辱观在全社会得到更好的弘扬，切实提高全社会的道德水平和文明程度。”^⑤

随着我国经济社会发展水平的大幅度提升，慈善事业成为全体社会成员共同关心的事业。作为执政党的中国共产党，敏锐地注意到了慈善事业在我国的发展，并审时度势地提出了发展慈善事业的指导性意见。党的十六届四中全会指出，要健全社会保险、社会救助、社会福利和慈善事业相衔接的社会保障体系。加强和改进对各类社会组织的管理和监督。这是党的文献中第一次将慈善事业写入进去。党的十六届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十一个五年计划的建议》也提出，要加强社会福利事

① 李国强：《把慈善事业做成人人信任的“透明口袋”》，载中国政府网2014年10月30日。

② [美]罗伯特·佩顿、[美]迈克尔·穆迪：《慈善的意义与使命》，郭烁译，中国劳动保障出版社2013年版，第30页。

③ 参见石国亮：《论慈善与道德的关系及其他》，载《浙江社会科学》2014年第2期。

④ 季羨林：《季羨林谈人生》，当代中国出版社2006年版，第125页。

⑤ 习近平：《之江新语》，浙江人民出版社2007年版，第252页。

业建设,完善优抚保障机制和社会救助体系,支持社会慈善、社会捐赠、群众互助等社会扶助活动。党的十七大进一步明确了对慈善事业的定位,提出要以社会保险、社会救助、社会福利为基础,以基本养老、基本医疗、最低生活保障制度为重点,以慈善事业、商业保险为补充,加快完善社会保障体系。党的十八大进一步强调支持发展慈善事业。党的十八届三中全会从全面深化改革的战略全局,鲜明提出“完善慈善捐助减免税制度,支持慈善事业发挥扶贫济困积极作用”,强调“重点培育和优先发展行业协会商会类、科技类、公益慈善类、城乡社区服务类社会组织”。可见,慈善事业的发展关系到我国社会保障体制的完善,关系到社会主义和谐社会的构建。

被我们称为“慈善”的大多数行为都已经存续了很长时间。自人类开始出现,就存在个人的、无组织的、自发的慈善。有组织的慈善比民主和资本主义更为古老。^①现代慈善的一个重要标志就是组织化。从这个意义上讲,慈善事业的发展需要以慈善组织为实践载体和依托,慈善组织为慈善事业的发展提供组织机制上的保障。在对慈善组织的研究中,多数学者认为,政府在提供公共服务过程中形成的“阿基米德之踵”为慈善组织的发展提供了契机,但是必须承认,道德与伦理等信仰性的支撑并不能保证慈善组织在前行过程中一帆风顺,慈善组织的发展注定要面临一系列现实问题的困扰,比如所有权问题、管理激励问题、处罚权问题、共同行动问题、机会主义问题与责任归属问题等。历史和现实表明,慈善组织在发展过程中遇到各种艰险与困扰在所难免。其中,慈善组织公信力的问题在近年来成为学术界与实务界争议较多的议题之一。

慈善事业的运营需要建立在社会公众的信任基础之上,如果失去了社会信任,慈善事业也就失去了发展的基础。可以说,公信力是整个慈善组织和慈善事业的生命线所在,慈善组织自身的发展需要以保障和践行公信力作为基本准则和前提条件;同时,也唯有通过以公信力为核心的评估指标测量才能反映出慈善事业的发展状况和慈善组织的成熟度。“郭美美事件”后,慈善组织公信力备受关注。如何增强慈善组织公信力,成为我国慈善事业发展中一项最为紧迫的实践议题。2014年10月29日召开的国务院常务会议认为,

^① [美]罗伯特·佩顿、[美]迈克尔·穆迪:《慈善的意义与使命》,郭烁译,中国劳动保障出版社2013年版,第22页。

增强慈善组织公信力，把慈善事业做成人人信任的“透明口袋”，让社会爱心的暖阳照耀困难群众、助力民生改善。^① 本研究立足于中国近年来慈善组织快速发展的社会现实，着眼于全球化背景下社会组织的可持续发展，通过全国范围内的抽样调查，以期获得对我国慈善组织公信力状况的基本掌握，在此基础上，结合国内外慈善组织和慈善事业发展的经验，找到重塑我国慈善组织公信力的路径，以期慈善组织公信力建设提供一种备选的制度方案。

第一节 研究背景

慈善的缘起可以追溯到Latin Caritas，原意是“至亲性”（dearness），它代表的是一种对社会贫穷者的友好性与善意性的行为——“慈善的一个核心概念是把个人的财产作为公益用，个人的财产包括资金、实物和自己的劳力。另外，慈善应该有一种自愿的精神：通过慈善活动，公民主动地参加社会工作，是公民履行对社会的责任与义力的渠道”^②。慈善受到广大公共捐赠者的支持，随之而来的是种类繁多的慈善组织与慈善活动。慈善组织以发展慈善事业为使命，将慈善作为一种纯粹的充满爱心的奉献，而较少将物质利益作为一种重要的筹码。慈善组织与经济性组织和政治性组织的最终价值取向存在差异，它并不是以谋取商业利益或者特定政治权力为宗旨，而是更多体现在以公益性为核心的社会价值观。

在过去的若干年中，许多发达国家都经历了“结社革命”，它们在促进民主发展进程中的作用也日益凸显。英国著名社会学家吉登斯曾敏锐地洞察到，第三部门正在实现崛起，而强大的第三部门能够催生“民主化”态势。^③ 哈佛大学肯尼迪政治学院教授普特南则认为，志愿组织能够极大增进

① 李克强：《把慈善事业做成人人信任的“透明口袋”》，载中国政府网2014年10月30日。

② 民政部法制办公室编：《中国慈善立法国际研讨会论文集》，中国社会科学出版社2007年版，第5-6页。

③ [英]安东尼·吉登斯：《第三条道路及其批评》，孙相东译，中共中央党校出版社2002年版，第65页。

公共准则与信任的建立,而这些都成为有效性公共治理的基础^①。在此后的相当长一段时间内,学者们对于社会组织(或者说“第三部门”、“民间组织”、“非政府组织”、“志愿组织”等)的研究热情并未衰退,有些学者甚至认为社会组织的发展能够弥补当代代议制民主的缺陷^②。时下,社会组织在世界各国都呈现出强劲的发展态势,更多的慈善组织与公民社会组织正在从世界政治的后台迈向世界政治的中心地带。有学者曾乐观地称社会组织的急速增长正在促进权力的转移,并最终将会重塑世界政治^③。不同国家的实践也同样证明,志愿组织以及慈善组织规模与数量的增长能够带来巨大的社会与经济影响^④。除了数量庞大以及其蕴藏的巨大经济与物质性收益之外,社会组织也具有一种隐性的“道德权威”,这种潜在的权威与其庞大的规模一旦结合,将会产生难以忽视的能量。

对任何组织来说,公信力均是一个核心议题。由于慈善组织承载着“德性完美的神话”^⑤,担负着维护人类心灵净土的责任,因此,社会公众对慈善组织的公信力有更高的期望。近几年来世界各地关于慈善组织的失范事件多次发生,公众对于慈善组织质疑不断,慈善组织被推向社会舆论的风口浪尖。

一、社会治理视野中的慈善组织公信力

在过去的几十年中,越来越多的国家开始将治理作为经济增长的一个重要资源。各国的学者虽然对“治理”的研究层出不穷,但是对“治理”的概念并没有达成统一的口径。对社会治理的争论仍然持续,但是社会治理的重

① [美]罗伯特·普特南:《使民主运转起来:现代意大利的公民传统》,王列、赖海榕译,江西人民出版社2001年版,第99页。

② Cohen, J. and Roger, J., Secondary Associations and Democratic Governance, *Politics and Society*, 1992, 20(4): 393-472.

③ McGann, James and Johnstone, Mary, The Power Shift and the NGO Credibility Crisis, *The International Journal of Not-for-Profit Law*, 2006, 8(2):65-77.

④ Polonsky, M. J. and Garma, R., Service Blueprinting: A Potential Tool for Improving Cause-donor Exchange, *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 2006, 16(1):1-19.

⑤ [美]莱斯特·萨拉蒙:《非营利部门的兴起》,载何增科主编:《公民社会与第三部门》,社会科学文献出版社2000年版,第252-255页。

要性并没有因为争议的存在而丧失其光芒。社会治理应该被看作一种制度设计与制度工具，其致力于社会公共利益的最大化，并力求将更多的社会群体利益纳入公共政策的制定与发展过程。随着世界范围内“慈善事件”的不断曝光，慈善组织的公信力问题引起了众多学者的关注，慈善组织公信力危机产生的原因和如何重建公信力成为议题的核心。对于不同国家的慈善组织来说，在其成立之初，多数慈善组织都是作为单纯的社会组织而存在，从事社会公益并对社会中的弱势群体进行适当的关注与照顾，是其最为基本的职责所在。

然而，伴随着西方现代社会中“结社革命”的浪潮，越来越多的社会组织不再仅仅是独立于社会治理之外的一个单纯的社会组织。由于政府以及市场在社会治理过程中不能够为普通社会公众提供令人满意的公共服务和公共产品，因此，公众对于政府以及市场的不满从客观上为慈善组织参与社会公共事务的治理提供了条件；同时，慈善组织在长期从事社会公益事业的过程中，也树立了较为明显的公信力，越来越多的公众对慈善组织充满信心，并希望慈善组织能够参与到公共服务的提供中来。这些条件最终推动慈善组织成为社会组织中的一支重要力量，也促使慈善组织尽快实现自身的转型，从而切实担负起公共服务提供与社会治理的责任。为了适应这种现代化的浪潮以及社会组织参与社会治理的强烈愿望，较多的社会慈善组织正在走向转型，试图以一种崭新的形象切实担负起从事公共服务以及参与社会治理的义务。

事实上，在许多情况下，政府部门作为一种正式组织，在协调相应社会矛盾时，难免会带有官方色彩而有失公允。即使公正无私，但是公信力基础的薄弱，政府形象的一落千丈也给民众制造了先入为主的假象。公众无法相信或者无法完全相信政府可以成为一个完全中立的组织。此时，作为第三方力量介入的社会组织，可以以一种客观、公正的姿态处理政府部门无法介入或不适合介入的问题。这种伴随着“全球性结社革命”兴起的社会组织，带有以往的社会组织不曾有的姿态，他们开始以社会治理主体之一的角色登上历史舞台，并日渐发挥作用。实际上，这种新形势下的社会组织，不同与以往，我们可以称之为新社会组织。在西方国家的语境中，这次新社会组织的出现与蓬勃发展对于当代世界的治理格局具有非同小可的影响力，新社会组

织自身所承载的社会治理的角色不容忽视。从表面上看，它为社会公众提供了更多更优质的服务，更为重要的是，它预示着人类社会治理模式的变革，从过去的以政府主导的管理模式到多元主体的治理模式。也就是说，新社会组织的长足进展所预示的是一场社会治理层面的深刻变革与人类社会治理历程中的一种范式演进，对传统一元的政府主导的垂直性的社会治理结构进行否定，建立一种更为和谐的多元的社会治理景象作为其孜孜不倦的追求目标。慈善组织所肩负的不再是一种可以忽略不计的社会组织，而是理论上与政府平等的社会治理主体。新社会组织进入社会治理的场域之中，并承担重要的使命与责任，并最终推动社会多元治理结构的产生与发展。伴随着这场声势浩大的新的社会组织的出现与新的社会治理模式的需求越发明显，从社会治理的视角看，这些都为慈善组织重塑公信力创造了新的契机。首先，世界民主化的浪潮呼唤新社会组织的产生与发展。在西方国家，民主政治的推进与演变，市场经济的调整与转型为民主政治与公民社会的发展提供了“自由活动空间”的可能性。第三产业的新兴、政治权力辐射面由无限向有限的让渡，为民间力量的生存提供了现实土壤。对于中国社会来说，政治体制转轨、经济资源的再分配，使后现代社会的阶层序列与精英结构发生了颠覆性变革。社会流动加剧、城乡二元体制松动、民间文化的复兴，催生了民间力量的崛起。民间慈善组织在协调国家与公民社会间的二元调和关系中扮演了举足轻重的作用。慈善组织的发展犹如涌泉之势，迫不及待的在积淀了五千多年历史文化的古老大地上生根、发芽。后工业社会相较于传统社会文明，在慈善领域已发生了彻底性的变迁。同时，社会治理力求多元性的治理范式。社会治理作为人类社会实现整体性良性发展的制度性设计与保障，其必然对于社会的未来走向产生根本性的决定作用。人类社会已经迈入了一个新的信息时代，知识的爆炸与网络型社会的逐渐形成，将时间与空间的影响逐渐压缩，随之而来的便是社会治理需求的变化。不可否认，当今的社会治理已经不再是一个单一的与高度同质性的社会，公民需求多元化的倾向已经让许多国家的政府感到束手无策，如果固守于传统的社会一元的治理格局，必然带来社会的动荡，符合多元社会发展态势的多元治理格局正在成为世界不同国家治理发展的共识，并且在实践中更多地得到运用。可以预见，多元化治理格局在世界范围内的不断扩展必将带来社会公共服务领域的变革，而新