

# The Change of Government Functions in the On-line Fundraising Development

## ——Qualitative Analysis Based on 30 Personal Interviews

Cai Hui <sup>1,a</sup>, Fu Hongming <sup>2,b,\*</sup> and Song Hua <sup>3,c</sup>

<sup>1</sup> Department of Journalism and communication, Wuhan University of Technology, Hongshan District, Wuhan, Hubei, China

<sup>2</sup> Department of management science and information management, Wuhan University of Technology, Hongshan District, Wuhan, Hubei, China

<sup>3</sup> Department of management science and information management, Wuhan University of Technology, Hongshan District, Wuhan, Hubei China

<sup>a</sup>[1872020360@qq.com](mailto:1872020360@qq.com); <sup>b</sup>[986009330@qq.com](mailto:986009330@qq.com); <sup>c</sup>[330687442@qq.com](mailto:330687442@qq.com)

\* Cai Hui

**Keywords:** On-line Fundraising, Social credibility, Grounded theory, Qualitative analysis.

**Abstract.** With the development of the Internet era, the whole society is facing new opportunities for development. As a new type of charity participation model that has grown up with the help of the Internet web 2.0, Online fundraising promotes the popularization and normalization of public welfare activities. However, due to the two-sided nature of the Internet, problems such as defrauding, fraud also emerged in the network fundraising, which has caused great impact on Social credibility. Although the Central Government has perfected the relevant laws and regulations, there are still many deceiving behaviors that have leaked legal loopholes. Based on 500 questionnaires, this study used NVivo11.0 software and grounded theory to conduct a qualitative analysis of 30 individual interview records in order to obtain a solution. The study finds that the government needs to accelerate the change of its own functions, and establish a good diversified cooperation relationship with fundraising platforms, charities, and the media, with a view to resolving the embarrassing situation of social crises and promoting the sound development of online fundraising.

## 网络募捐发展中政府职能的转变

## ——基于30份个人访谈的定性分析

蔡慧 <sup>1, a</sup>, 富泓茗 <sup>2, b,\*</sup>, 宋华 <sup>3, c</sup>

<sup>1</sup> 武汉理工大学, 新闻传播系, 洪山区, 武汉, 湖北, 中国

<sup>2</sup> 武汉理工大学, 管理科学与信息管理系, 洪山区, 武汉, 湖北, 中国

<sup>3</sup> 武汉理工大学, 管理科学与信息管理系, 洪山区, 武汉, 湖北, 中国

\*蔡慧

**关键词:** 网络募捐; 社会公信力; 扎根理论; 定性分析

**中文摘要.** 随着互联网时代的到来, 全社会面临着新的发展机遇。网络募捐作为借助互联网 web2.0 成长起来的新型慈善参与模式, 推动实现了公益活动的平民化、常态化。然而, 由于互联网的双面性, 网络募捐出现了骗捐、诈捐、监管乏力等问题。尽管中央政府针对《慈善法》完善了相应法律条文, 仍存在不少钻取法律漏洞的行为, 给社会公信力造成极大冲击。

本研究在500份问卷数据的基础上借助NVivo11.0软件,运用扎根理论对30份个人访谈记录进行定性分析以期获得解决方案。研究发现,政府需要加快自身职能转变,与募捐平台、媒体之间建立良好的多元合作关系,推动网络募捐的良性发展。

## 1. 引言

随着互联网时代的到来,全社会面临着新的发展机遇,李克强总理在十二届全国人大三次会议的政府工作报告中提出了“互联网+”计划行动,旨在深化改革开放,激发社会发展活力。网络募捐作为借助互联网 web2.0 成长起来的新型慈善参与模式,推动实现了公益活动的平民化、常态化。

伴随着移动支付业务的持续走强趋势,网络募捐相比传统募捐具备信息传播速度更快,覆盖范围更广的优势。然而,互联网在提升网络募捐的速度与效率的同时,也会带来一定的负面效应。

2016年11月30日,为救罹患白血病的女儿,其父罗尔通过网络募捐短时间内筹得善款,却被媒体曝光家产丰厚,一时间公众哗然,社会公信力骤减。

2017年12月,“分贝筹”募捐平台发起名为“同一天生日”募捐活动以期帮助与捐赠者同一天生日的贫困孩子。活动在两天时间内募得资金 255 万元之多,却在其后被曝违反我国《慈善法》有关条款,严重打击了公众参与网络募捐的积极性,不利于网络募捐的良性发展。

鉴于此,本研究利用 NVivo11.0 软件定性分析影响公众参与网络募捐的因素,以期政府转变职能设计一套研究方案。本研究由以下四个部分组成:第一部分文献回顾,对比国内外网络募捐的发展现状;第二部分研究设计,研究对象、工具和方法的选择;第三部分数据整理和分析,根据扎根理论进行编码设计,在此基础上得出初步结论;第四部分研究结论与启示,在初步结论的基础上提炼升华,给出政府治理网络募捐的具体可操作性方案。

## 2. 文献回顾

20世纪90年代,互联网在西方普及,随着网络募捐兴起相应的社会问题不断产生。美国百喜·希·布什在1995年发表的《网络募捐:需要登记注册》(非营利时代1995年7月)一文中指出网络募捐已经被美国纽约等几个州纳入到法律求助范围,因此他指出有必要采取相应措施对其进行规范。1999年,在美国的南卡罗来纳州,当地慈善官员协会起草了“查尔斯顿准则”旨在指导美国各州利用网络进行劝募的慈善组织如何执行州级法律。<sup>[1]</sup>除了理论上的研究,Rita Kottasz(2004)认为只有充分了解公众参与捐赠的内在动因才能做好募捐策划,促进公众参与捐赠和推动网络募捐的良性发展。

在各国的实践中,英国作为最早颁布相关慈善法的国家,从多年的网络治理实践中总结经验,探索出了国家完善立法和依靠行业自律的治理之道。法国采取实名制上网这一路径来保证公民个人信息真实性。美国则赋予网站审核信息监督职能。

相比于西方,互联网在我国的推广普及较晚,有关网络募捐的学术研究主要集中在21世纪。叶臻绿(2013)指出实践中慈善募捐纠纷不断,究其根源在于传统的民事行为理论难以解析慈善募捐。由此可借鉴英美信托法中默示信托制度,将网络募捐完整纳入法律的规制。<sup>[2]</sup>汪丹(2014)强调政府要加强对网络慈善募捐行为的规范性监管,尤其是对网络募捐的源头监管和善款使用的监管。<sup>[3]</sup>王藐(2015)重点强调网络募捐过程中剩余善款是否处理得当,关系着网络募捐能否得到公众信任以及能否发挥最大效益。柯湘(2016)则提到公益众筹是否能够越走越稳,越走越好,更多地应该依赖于公益众筹平台基于对自身风险控制考虑而形成的行业惯例及行业自律。<sup>[4]</sup>

在此研究背景下,我国于2016年3月16日颁布了《中华人民共和国慈善法》,从一定

程度上规范了慈善活动。2017年7月31日,针对《慈善法》存在的法律漏洞问题,民政部公布了《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本技术规范》和《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范》这两项推荐性行业标准。在此基础上,徐宇珊(2017)提出网络募捐运行机制理应建立完善的反馈机制。<sup>[5]</sup>

以上文献大多从宏观制度性层面展开研究,对于我国网络募捐的发展具有一定的参考意义,但缺少基于慈善法颁布以后我国国内现状和公众行为意愿层面的研究,针对以上问题设计访谈提纲以期了解影响公众参与网络募捐的深层因素,从而为政府转变职能提出建设性意见。

相比于已有文献,本文的研究创新主要有以下三个方面:1)研究背景。以最新颁布的《慈善法》和相关法律条文为研究背景,与时俱进,更加符合网络募捐的真实现状。(2)研究工具和理论。摒弃简单的现象描述,借助扎根理论,运用 NVivo11.0 软件进行定性分析,给出更具科学性的发展模式。(3)研究角度和内容。从公众行为意愿的角度出发,探索政府治理网络募捐方案。研究内容不仅包括监管机制、法律完善普及、信息审核在内的制度性层面,也包括公众参与感、满足感在内的人文性层面,得出的研究结论更具全面性。

### 3. 研究设计

#### 3.1 研究对象

研究前期,针对不同的年龄和职业,发放问卷,共获得 500 份有效问卷数据。其中参与过网络募捐和未参与过网络募捐的人次比例为 2:1。在此基础上,本研究共访谈 30 人次,其中参与过捐赠的 20 人次,未参与过捐赠的 10 人次,年龄从 20 岁到 60 岁分布均匀,男女比例协调。其中法律专业大学教授 2 名,专业知识和思维体系全面。

#### 3.2 研究工具和方法

作为最主流的定性分析工具,NVivo 是由德国 QSR 公司设计开发,可以管理文档、PDF、视频、照片和音频等文件中的信息,并将其重要节点进行编码汇总,对数据进行深度的定性分析和发现。<sup>[6]</sup>本研究使用最新的 NVivo11.0 版本,主要使用编码和查询功能。

而作为定性研究中最科学的方法论,扎根理论在研究之初不提出理论假设,也不去验证某种理论,而是通过对原始资料的进行三级编码的分析,逐渐构建出研究内容的理论框架。<sup>[7]</sup>本研究严格按照开放式编码、轴心式编码和选择式编码 3 个过程对资料进行分析。

#### 3.3 访谈设计

访谈工作开始前,向受访者表明身份和访谈主题,确保访谈过程的隐私性。访谈过程中,在征得受访者认可的情况下,本研究采用录音方法来保障访谈信息的完整性。每次访谈时间为 20 分钟,按照“理论饱和”原则,即受访者不再有新的概念产生时访谈停止。

访谈结束后整理录音材料,采用三角验证的方法,由三位采访者对材料进行编码。通过以上措施,本研究拟解决各种主客观因素影响采访真实度的问题,以期获得深度采访内容。

### 4. 数据整理和分析

#### 4.1 编码设计

创建内部材料,导入 20 篇个人访谈记录,对文献中的信息进行编码。编码第一阶段——开放式编码。开放式编码又称开放式登录,是一种以分解、验证、比较概念化和数据分类的过程<sup>[8]</sup>,在开放性编码中需要研究者既要注重相同范畴的一致性,又要注重发掘新范畴和新属性,需要在一致性与发掘新范畴和新属性之间保持平衡<sup>[9]</sup>。通过提炼原始数据,共获得 27 个一级编码。部分数据和一级编码如表 1 所示。



表 1 部分数据和一级编码

数据	编码
最近一次参与网络募捐在小半个月之前吧，是我从来没有在朋友圈转发过类似消息的闺蜜转发的，发现是她朋友的爸爸生了病需要钱，加上她朋友的爸爸是我们那个地儿的人，就没多想捐了20元。没有怀疑过这事儿的真实性，毕竟是闺蜜转发的，而且募捐人信息病历本也在上面，还有这个募捐平台既然被公证了，应该不会随便糊弄人吧。后续基本没有看见项目进展，还挺想知道的，毕竟如果真正帮助到了别人会觉得心里很踏实。	朋友圈转发 支持朋友和家乡人 募捐人信息和病历本 募捐平台的公证 项目进展的跟进公布 帮助别人心里很踏实
接触的次数比较多，实际一年也就三四次吧，毕竟每个人的经济有限。根据关系情况来判断吧，如果是朋友亲人自个儿事儿还是捐多一点，要是普通朋友还得考虑一下。经常在朋友圈和支付宝这些地方看见，养小鸡那个之前经常玩，觉得挺不错的。我很少转发捐赠信息，不太想麻烦我的朋友们，除非特别亲的关系。	个人经济能力有限 关系的亲疏远近 支付宝蚂蚁庄园 不喜欢转发和麻烦别人
信息有时转发太多次，反而给人一种不信任感，选择忽视又觉得良心有愧，就像道德绑架一样。募捐平台会公布捐赠者头像和捐赠金额，不捐有点面子上过不去，你懂得，捐少了怕别人觉得自个儿小气，捐多了又没这个经济实力。毕竟捐的是爸妈血汗钱，爸妈常劝我别这么傻，怕被骗。	信息转发时效性 有时感觉像道德绑架 他人看法影响很大 个人经济能力有限 父母的看法很重要

编码第二阶段——轴心式编码。轴心式编码又称关联式登录，此步骤是将在开放式编码中形成的众多不同等级、不同类型、深层关系尚不明确的类属，进一步分析比较、关注各类属之间的关联性，从而调整归类，使类属有机地联系起来，形成主类属的过程。<sup>[10]</sup>

编码第三阶段——选择式编码。在此阶段，对所有概念词二级编码进行高度抽象形成核心类属。主观态度、人际关系、参与体验这三个二级编码从主观角度出发研究网络募捐存在的问题，而法律完善、监管机制、信息审核、政府职能四个二级编码以客观角度为出发点。因此将核心类属定义为“网络募捐拟解决的主客观问题”。

## 4.2 信度与效度检验

信度检验：研究设计方面，研究对象、方法、工具和具体访谈提纲由小组成员讨论达成统一意见后执行；数据分析方面，采用三角验证方法进行编码设计，按照信度计算公式=(编码者一致同意的类属数量/所有类属数量)\*100%，从三位编码者中任意抽取一位编码者所编码数据的 50%，让另两位编码者独立地对这部分数据再进行编码，根据这部分数据确定的类属来计算三位编码人员一致同意的类属数量和不同意的类属数量，通过公式计算得出信度为 75.06%，为有效编码，信度较高。

效度检验：数据收集方面，根据 30 位受访者材料提取数据，相比于个例研究外部效度较高。数据编码方面，依据 30 位受访者原始资料进行构念提取，参考依据强。且按照扎根理论进行三级层次编码设计，内部效度高。

## 4.3 数据分析

在三级编码的基础上，使用文本搜索查询和词频查询的方法得出各级编码在所有参考文献中出现的频数——编码参考点数和包含此编码的资料数。30 份文献资料中 7 个二级编码的

参考点数和材料来源如表 2、表 3 所示。

表2 个人访谈记录编码参考点数和材料来源表

二级编码	一编编码	参考点数	材料来源	
主观态度	参与过捐赠	帮助了别人心里很踏实	16	10
		有意义, 传播正能量	7	3
		帮人即帮己	13	7
	未参与过捐赠	感觉像道德绑架	3	2
		有失社会公平	3	1
		形象价值	8	7
人际关系	参与过捐赠	支持朋友和家乡人	17	13
		不喜欢转发和麻烦别人	23	7
	未参与过捐赠	他人看法影响很大	5	3
		父母的态度很重要	16	7
参与体验	参与过捐赠	朋友圈转发	23	17
		支付宝蚂蚁庄园	9	3
		个人经济能力有限	12	7
	未参与过捐赠	曾经被骗	5	4
		很少看见捐赠信息	7	3
		不太信任网络支付	16	7

(1) 主观态度的编码参考点数为 50。参与过网络募捐的 20 位受访者中有 10 次提到帮助了别人会觉得心里很踏实, 13 次强调帮人即帮己, 并对这种行为传播社会正能量给予肯定。而未参与过网络募捐的 10 位受访者中有 8 次提及企业家做慈善就是为了树立良好的个人形象; 少部分人提到不喜欢网络募捐这种形式, 感觉就像道德绑架, 且认为网络骗捐行为引发了不劳而获的社会风气, 有失社会公平。因此, 在网络募捐今后的发展上, 应注重充分发挥媒介的宣传作用, 传递社会主义核心价值观, 形成“互助和谐”的慈善氛围; 创新募捐形式, 减轻公众被道德绑架的责任感。

(2) 人际关系编码参考点数为 61。参与过网络募捐的受访者 17 次提及捐赠的对象多为自己的朋友或家乡人, 且根据关系的亲疏远近选择捐赠数额。但却 23 次提到可以参与捐赠但不喜欢二次转发募捐信息, 怕给周边朋友带来困扰。而未参与过网络募捐的受访者多次提及自己父母的意见和周边人的看法会对自己的行为产生非常重要的影响。由以上研究发现, 每个独立的行为个体都有自己特定的交往圈, 超出交往圈范围的信息难以引起个体注意和相应成本投入, 针对性信息的投放和微信群聊转发更能引发公众参与。且进一步分析发现, 强调父母的态度很重要的受访者多为 22 岁以下的青年人群体, 经济尚未独立。

(3) 参与体验编码参考点数为 72。参与过网络募捐的受访者 23 次表示多从朋友圈了解募捐信息, 而个人经济能力有限是限制自身参与网络募捐的积极性, 也有部分受访者大力赞赏支付宝蚂蚁庄园的网络募捐形式。而未参与过网络募捐的受访者 5 次提及曾经参与线下募捐活动被骗的经历, 7 次提到很少看到捐赠信息, 16 次强调不太信任网络支付。经过进一步比对数据发现, 此类受访者多为 40 岁以上, 使用手机频率较低, 且网络支付习惯尚未养成的中老年人群体。

表3 个人访谈记录编码参考点数和材料来源表

二级编码	一编编码	参考点数	材料来源
法律完善	募捐人法律主体地位	27	17
	网络募捐时效性	4	2
	违法惩罚力度	7	3
监管机制	第三方监管机制	9	7
	项目进展的跟进公布	11	3
	资金流向公开化	28	19
信息审核	提交信息的全面性	31	18
	信息审核的严格性	19	11
	募捐平台责任	7	5
政府职能	执法力度的加强	19	13
	法律意识的普及	14	8

(1) 法律完善的编码参考点数为 50。在现代社会,无论是个人还是集体的言行都需要在法治的框架中运行。而 2017 年 7 月民政部颁布的推荐性行业标准仅明确规定了个人求助、网络互助不属于慈善募捐。个人网络求助行为的法律主体地位不明确、时效性未确定,相应违法惩罚力度亟待明晰化。

(2) 监管机制的编码参考点数为 48。网络募捐项目进展状况和资金流向尚未公开透明化,政府监管乏力,需要第三方监管机制的监督。

(3) 信息审核的编码参考点数为 75。2017 年 7 月民政部颁布的推荐性行业标准中指出,网络募捐平台仅作为中介机构联络募捐人和慈善组织。信息审核真实性难以保证,加之认证信息的片面性,骗捐现象层出不穷。

(4) 政府职能的编码参考点数为 33。网络信息时代,市场瞬息万变,政府定位不准确导致行政执法的缺失,且相关法律条文未明确规定网络募捐违法行为的惩罚力度,执法压力较大。公众的网络募捐法律意识尚未形成,普法力度仍需加强。

## 5. 研究结论和启示

### 5.1 研究结论

客观方面。个人网络求助行为、募捐平台审核信息真实性的法律地位亟待确定,监管机制急需完善。主观方面。主观态度、人际关系、参与体验都对捐赠者得到态度和意愿起着很重要的影响。捐赠者内心的态度和期望改变值得关注。

### 5.2 发展启示

在网络慈善募捐领域,政府不应是单一的管控者,而应加快自身职能转变,成为网络募捐领域的引导者、监督者,与募捐平台、慈善组织、媒体之间建立良好的多元合作关系。

#### (1) 政府措施

加快立法提案进程。明确个人网络求助行为的法律地位,为其提供法律支撑;规定网络募捐时效,避免重复募捐现象的发生;明细违反《慈善法》相应法规的惩罚力度。

形成从中央到地方的垂直监管体系。政府加快网民信息实名制的进程;因另设置第三方监管机构耗资较大,发挥基层社区和村民委员会监督作用,审核募捐人信息真实性。

加大对募捐平台和慈善组织的政策、技术支持力度。引进新型技术人才,鼓励其利用大数据分析公众偏好,采取公众喜闻乐见的形式规划募捐方案。

发挥网络媒体宣传作用,组织普法活动,利用现身解说、法制讲坛等常见形式,普及慈善法律常识。

#### (2) 募捐平台和慈善组织

树立行业自律精神。实时公布慈善项目的内容和绩效,在社会公众面前树立良好的形象

和声誉。

精准化募捐。目前参与网络募捐的主要群体为青年人，其经济能力较弱，但不久将成为网络募捐的主力军。相应政府号召，引入新人才，针对公众偏好创新网络募捐形式。

善款流向公开化。在政府的支持引导下采用“去中心化”的区块链技术，将每一笔善款支出，分布式记录在多个账户的节点下，赋予捐款人共同监管的权利。

简化筹款流程，重视募捐人提交信息的全面性、真实性；精简捐款操作，重视捐赠人信息私密性、安全性。

### (3) 媒体

响应政府号召，着力从“互助和谐”“共建社会主义和谐社会”的角度出发，加大对慈善文化的宣传，培养全社会慈善文化氛围。

跟踪报道慈善项目，发挥媒体的监督作用，传达公众声音。

## 致谢

本文为武汉理工大学大学生自主创新项目《互联网+背景下的网络募捐运行机理和发展模式研究》的阶段成果之一。

## References

- [1] Betsy Buchalter Adler. American Charities Act guidelines [M]. NPO Center for Information Translation. Beijing: China Social Sciences Press, 2002.
- [2] Ye Zhenlv. Research on charitable fundraising trust system[D]. Southwest University of Political Science and Law, 2013.
- [3] Wang Dan, Yu Liping. Online Fundraising: The Dilemma Behind Fashion: Taking Ningbo as an Example[J]. Journal of Ningbo University(Liberal Arts Edition).2014(04): 122-126.
- [4] Ke Xiang. The Operation of China's Internet Public Interest Crowd Platform and Its Risk Self-control Mechanism[J]. Hainan Finance. 2016(11):64-68.
- [5] Xu Yushan. Improve the Feedback Mechanism for Charity Organization Network Fundraising[J]. Open Herald. 2017(03): 89-92.
- [6] Chen Xiangming. Quality Research Methods and Social Science Research[M].Beijing:Education Science Press,2000.
- [7] Luo Hongwei, Ding Wu. A Study on the Emotional Factors of the Zero-study Phenomenon in Open English Education——A Qualitative Based on Nvivo research report [J].Journal of Open Education.2011.17(6):98-103.
- [8] Anselm Strauss. Juliet Corbin. Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory[M].Wu Zhiyi,Liao Meihua,translated. Taipei: TaoshiCulture Business Co., Ltd., 2009.
- [9] J.Strauss A,Corbin J. An Introduction to Qualitative Research [M]. Xu Zongguo,Trans. Taipei: Juliu Book Company, 1997:26.
- [10] Charmas, K. (2002a). Grounded Theory: Methodology and Theory Construction[J].International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences (pp. 6396-6399).Amsterdam: Pergamon.