

# 县域志愿服务组织有效性评价研究综述

罗堰方

西南交通大学公共管理学院，四川成都，610036；

**摘要：**对县域志愿服务组织有效性评价是完善社会基层治理的重要依据。通过将国内外相关研究成果进行梳理和归纳，系统总结县域志愿服务组织特性和县域志愿服务组织有效性定义、评价方法和指标选择的研究现状，分析其存在的缺陷和不足并对未来的研究趋势进行了展望。

**关键词：**组织有效性；志愿服务；基层治理；文献综述

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.06.079

## 引言

随着社会的快速发展，国家社会结构和社会管理体制也随之变化，需要建设适宜新时代中国特色的社会治理体系。完善社会治理体系，建立社会治理共同体是其关键一环。而志愿服务组织是多元化社会治理共同体的主体之一，是夯实党执政和联系群众的重要媒介<sup>[1]</sup>。然而，县域志愿服务组织存在体量小、活跃人数少、活动内容简单相似、组织之间相互抵触竞争等情况，导致发展动力不足，为了改善县域志愿服务组织的动力不足现状，必须识别影响发展的关键因素，从而提高组织有效性。

县域志愿服务组织有效性评价既是基层治理政策的归结点也是新形势下的出发点，基层治理成效的发挥需要建立在组织有效性评价基础之上。为了对我国县域志愿服务组织有效性评价体系提供参考，本文将国内外相关研究成果进行梳理和归纳，系统总结县域志愿服务组织特性和县域志愿服务组织有效性定义、评价方法和指标选择的研究现状，分析其存在的缺陷和不足，总结研究发现，并提出未来可能的研究方向。

## 1 县域志愿服务组织特性

县域志愿服务组织属于“非营利社团”（Nonprofit Association）的特殊类型，其显著特征在于作为服务供给主体的志愿者所投入的时间、专业技能及人力均具有无偿性与非义务性<sup>[2]</sup>。组织的核心宗旨在于实现特定的社会使命，而非追求利润，其通常依赖于政府机构或个人捐助者等第三方提供的资金支持。由于县域志愿服务组织在资源相对匮乏的环境下运行，志愿者的积极参与对保障服务供给的充分性具有关键作用<sup>[3]</sup>。同时，志愿服务组织作为非营利性实体，其本质特征体现在运

行机制与价值取向层面。

本研究认为县域志愿服务组织是在县域范围内作为基层治理参与者开展公益活动的志愿服务组织，其可以通过不同类型的活动进行志愿服务活动，比如从事教育服务、扶贫相关内容的志愿服务活动。

## 2 县域志愿组织有效性定义

自早期的组织理论发展以来，组织有效性研究备受关注，关于已有的有效性概念研究上，国内学者都针对其有效性进行了较为深入的研究。

关于组织效能评估体系，国外的研究揭示了营利与非营利机构的测量差异性。相较于企业侧重经济产出的绩效评估范式，志愿服务组织的有效性评估需要纳入多维分析框架：既包含资源转化效率等技术指标，更需考量伦理准则践行度、利益相关方满意度等质性维度。这种复合型评价体系源于非营利组织特有的价值创造路径<sup>[4]</sup>。

国内学者也与国外学者观点一致，认为其是个多维度的测量。在组织效能理论谱系中，目标达成度构成基础性分析维度。邓若鸿通过组织社会学视角，将效能定义为系统实现预设目标的能力集合<sup>[5]</sup>。朱晓妹在此基础上提出动态评估模型，指出短期效能可通过服务产出等可量化指标表征，而长期效能则需结合社会资本积累等隐性变量进行综合评价<sup>[6]</sup>。

## 3 县域志愿服务组织有效性评价方法和指标研究

### 3.1 评价方法研究

与人文社科领域中的许多概念类似，非营利组织有效性的评估方法由于受到研究视角和理论框架差异的

影响,一直存在较大争议。在衡量组织有效性时,学术界通常采用三种主要方法:(a)目标达成方法,聚焦于组织是否实现了既定目标;(b)资源获取方法,强调组织在获取和利用资源方面的能力;(c)声誉方法,通过分析关键利益相关者(如服务对象或专业人士)的反馈来评估组织的有效性。此外,还有学者提出了其他评估方法,认为有效性建构资源依赖理论导向的评估模型,强调组织效能应体现为环境资源动员效能,特别是稀缺性公共资源的获取与转化能力<sup>[7]</sup>。也有学者认为组织有效性理论的历史可以概括对有效性目标模型的替代或修改的发展<sup>[8]</sup>。

### 3.2 评价指标的研究

为了评价县域志愿服务组织有效性,建立一套突出其特征的县域志愿服务组织有效性评价体系是有效手段。建立评价指标体系首先就是需要针对测评指标进行研究,国内外对与非营利的评价指标测量已有了较多的文献参考,由于县域志愿服务组织也具有非营利组织的特征,因此可以通过参考非营利组织有效性评价维度指标作为参考。

学界对效能维度的解构呈现多元化趋势。Leroux研究团队提出的三维模型具有代表性:其基础层聚焦服务供给能力,包含创新响应速度与服务对象满意度等指标;中间层测量组织成员心理契约强度,通过留任率与管理信任度等参数反映;顶层则关注行为外化效果,如志愿者安全作业规范执行率等可观测变量。这种分层架构为效能评估提供了可操作化路径<sup>[9]</sup>。有部分学者进一步将组织有效性划分为多个维度,包括服务质量、服务数量、服务满意度、居民志愿参与数量、社区社会资本、政策倡导等<sup>[10]</sup>。针对民间组织的效能指标体系,顾昕等人构建了政社互动分析框架。该体系包含三个递进维度:政策参与效能、公共服务效能、权益保障效能,这种三维模型突破了单一的服务产出评价模式,将组织功能置于社会治理网络中进行系统观测<sup>[11]</sup>。史传林侧重于“成本—收益”分析,从社会事务管理服务、基本公共服务、行业管理与协调以及技术服务四个角度评估社会组织与政府部门合作的治理效能。这一分析框架主要通过对比成本与效益,来评估社会组织在公共治理中的作用及其效能<sup>[12]</sup>。孙莉莉等学者认为,社会组织有效性的评估对实现国家治理目标至关重要。她们指出,社会组织的“参与”深刻嵌入于“威权体制”与“民生政治”的广

泛背景中,并将社会组织的有效性划分为“参与能力”和“参与效能”两个维度。在“参与能力”维度中,主要包含三个方面:一是组织治理能力的成熟度,强调组织在管理结构、决策流程和资源配置等方面的稳定性和效率;二是功能活动领域的均衡性,关注组织在不同领域的活动发展是否均衡,是否能够覆盖到更广泛的社会需求;三是服务能力的专业化,指组织提供的服务是否具备专业性和高质量,能够有效解决受众群体的需求。张潮的研究进一步深化了效能测量的空间维度。基于社区治理情境,其构建的评估体系包含服务供给质量(服务多样性指数、受益群体覆盖率)、公民参与深度(政策倡导活跃度、居民参与结构分析)、社会资本增值(社区信任网络密度、互惠规范内化程度)三个核心模块。该研究通过二级指标的精细化设计,实现了抽象概念向实践测量的科学转化<sup>[13]</sup>。

当前研究存在明显的理论与实践断层:一方面,既有文献多聚焦于社会组织功能定位的应然性探讨,在效能评估的标准化工具开发、信效度检验等方面尚未形成共识性框架;另一方面,有限的实证研究普遍存在指标选择碎片化、测量工具本土适配性不足等问题。这导致志愿服务组织效能评价体系仍处于概念验证阶段,亟需构建兼具理论完备性与实践指导性的跨学科研究范式。因此,深入探讨志愿服务组织有效性标准,并在此基础上构建更加科学的评价指标体系,尤其是将其应用于中国本土县域的实践,将为相关研究提供重要的理论依据,并推动实践中的政策优化与改进。

### 4 结语

通过文献梳理发现,国内外研究普遍重视志愿服务组织的制度建设和管理,尤其是在志愿者选拔、服务项目管理等方面,许多国家的志愿服务组织建立了较为完善的管理体系。这些组织通常依赖严格的制度规范以保障运作效率和服务质量。然而,国内的志愿服务组织在制度建设和管理上仍面临诸多挑战,特别是在应对快速变化的社会需求时,现有管理模式未能充分发挥其应有的作用。因此,借鉴国外志愿服务组织的成功经验,有助于国内组织更好地适应本土的社会环境,提高其服务能力和管理水平。但是当前相关研究大多以社会组织为整体进行有效性评估,缺乏针对具体类型组织(如志愿服务组织)的深入探讨,导致评价指标无法完全适用于所有类型的社会组织。特别是在县域志愿服务组织的有

效性评价中,其独特的地方性特征要求评价体系必须根据其特殊性进行设计。因此,本研究将专注于县域志愿服务组织的有效性评估,旨在制定符合其特点的评价指标,并细化相应的理论框架。

现有的评价体系多为单一维度,且考虑的变量较为固定,缺乏对复杂治理情境中多元影响因素的全面考量。未来的研究应关注识别影响县域志愿服务组织有效性的更多变量,并灵活调整评价指标,以适应不同地区和社会背景的需求。通过构建具有地方性特征的评价体系,可以更准确地评估县域志愿服务组织的效能,并推动其在社会治理中的积极作用。

### 参考文献

- [1]周艳,吴彦彰,樊毅斌.促进县域志愿服务组织高质量发展的策略探析——基于江苏省C市的调查[J].改革与开放,2021(16):38-43.
- [2]PENNER L A. Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective[J/OL]. Journal of Social Issues, 2002, 58(3): 447-467. DOI:10.1111/1540-4560.00270.
- [3]ALFES K, LANGNER N. Paradoxical leadership[J/OL]. Organizational Dynamics, 2017, 46(2): 96-103. DOI:10.1016/j.orgdyn.2017.04.005.
- [4]李恩文.上海民间志愿服务组织现状及发展趋势探析[J].东南大学学报(哲学社会科学版),2014,16(S2):107-109.
- [5]YUCHTMAN E, SEASHORE S E. A System Resource Approach to Organizational Effectiveness[J/OL]. American Sociological Review, 1967, 32(6): 891. DOI:10.2307/2092843.
- [6]ZHANG C. 'Nothing about us without us': the emerging disability movement and advocacy in China[J/OL]. Disability & Society, 2017, 32(7): 1096-1101. DOI:10.1080/09687599.2017.1321229.
- [7]邓若鸿.组织有效性研究及其对我国企业发展的应用意义[J/OL].科研管理,2003(05):98-102. DOI:10.19571/j.cnki.1000-2995.2003.05.018.
- [8]朱晓妹,王重鸣.中国背景下知识型员工的心理契约结构研究[J].科学学研究,2005(01):118-122.
- [9]张勇,高兴武.组织有效性的多视角分析[J].学习与探索,2015(05):37-40.
- [10]FORBES D P. Measuring the Unmeasurable: Empirical Studies of Nonprofit Organization Effectiveness from 1977 to 1997[J/OL]. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 1998, 27(2): 183-202. DOI:10.1177/0899764098272005.
- [11]赵长红,陈茜.基于模糊综合评价的组织有效性目标评价方法研究[J].华北电力大学学报(自然科学版),2011,38(04):101-105.
- [12]顾昕,王旭,严洁.公民社会与国家的协同发展——民间组织的自主性、民主性和代表性对其公共服务效能的影响[J].开放时代,2006(05):103-112.
- [13]张戟晖,张玉婷.青年社会组织创新与有效性成因探析——基于浙江省经验[J].中国青年社会科学,2015,34(06):61-66.