

数字慈善对社会救助的应用实践与未来展望

史蔺智

浙江工商大学英贤慈善学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年12月9日; 录用日期: 2026年4月1日; 发布日期: 2026年4月13日

摘要

在数字化浪潮的推动下, 慈善事业和社会救助正在发生深刻变革。数字慈善以其高效和透明的特点成为新趋势, 而社会救助也在数字化的驱动下展示了新的治理模式。文章首先明确了数字慈善与社会救助的定义及其关系, 随后通过实践案例分析揭示了二者在实际应用中的互动机制和成效。研究发现, 数字慈善与社会救助的结合能够优化资源配置, 提升服务效率。然而, 文章也指出了公众信任度不高、地方性数字平台参与度不理想、民众认知需提升和参与方式不够多元等挑战。最后, 文章提出了应对这些挑战的策略, 并为未来更有效的数字慈善与社会救助实践提供了理论支持和实践建议。

关键词

社会救助, 慈善事业, 数字慈善, 实践创新

The Application Practice and Future Prospects of Digital Philanthropy in Social Assistance

Linzhi Shi

Yingxian School of Philanthropy, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou Zhejiang

Received: December 9, 2025; accepted: April 1, 2026; published: April 13, 2026

Abstract

Driven by the wave of digitalization, charitable causes and social assistance are undergoing profound transformations. Digital philanthropy has emerged as a new trend due to its high efficiency and transparency, while social assistance has also demonstrated new governance models under the impetus of digitalization. This paper first clarifies the definitions of digital philanthropy and social assistance as well as their interrelationship, and then reveals the interaction mechanisms and effectiveness of

the two in practical applications through an analysis of practical cases. The study finds that the integration of digital philanthropy and social assistance can optimize resource allocation and improve service efficiency. However, this paper also points out challenges such as low public trust, unsatisfactory participation in local digital platforms, the need to raise public awareness, and insufficient diversity in participation methods. Finally, the paper puts forward strategies to address these challenges, and provides theoretical support and practical recommendations for more effective practices of digital philanthropy and social assistance in the future.

Keywords

Social Assistance, Charitable Causes, Digital Philanthropy, Practical Innovation

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

1.1. 研究背景与意义

社会保障体系承担着解决贫困问题的重要职责，其核心目标是为最弱势群体提供兜底性保障。社会救助作为社会保障体系的一环，其核心宗旨在于为贫困群体及遭遇不幸的社会弱势群体提供基础性、保障性的援助[1]。

随着我国脱贫攻坚战的胜利，绝对贫困问题转化为相对贫困问题，社会救助体系也需要迎来普惠性、高质量的发展。我国的实际国情也对社会救助提出了更高的要求和挑战，在我国，社会救助需求人数庞大，加之存在的贫富差距，社会救助体系如今存在资源配置不均衡、服务覆盖存在盲点以及响应速度有待提升等问题[1][2]这些问题构成了社会救助的帮扶缺口。

当前，我国“慈善事业作为一种自愿性共享机制”[3]，在参与救助活动中凭借多样化救助资源灵活的救助方式以及及时的救助响应能够有效减轻政府财政负担、促进救助对象包容性发展[4]。2023年9月，《关于加强政府救助与慈善帮扶有效衔接的指导意见》，旨在构建政府救助和慈善帮扶协调配合、资源统筹、优势互补、融合高效的新格局。同时，数字化赋能的社会救助为社会各类弱势群体提供的托底保护呈现出质量优、速度快、效率高的优势[1]。在数字化的背景下，数字慈善的兴起为社会救助提供了新的可能性和机遇。二者通过相互衔接、数字赋能，能更好地回应数字化时代人民多元性、异质性的救助需求，是构建“大救助”体系的应有之义[5]。

尽管已有不少的研究探讨了传统慈善与社会救助的关系，但有关于数字慈善与社会救助互动机制和融合模式尚未得到充分关注，本文通过对数字慈善与社会救助的深入分析，揭示两者在实践中的互动机制，分析数字慈善与社会救助的融合模式及其在解决社会问题中的有效性，为理解数字慈善在社会救助的应用提供了新的视角。同时，数字慈善与社会救助二者协同机制研究有助于推动数字化转型背景下的社会救助的应用实践。

1.2. 研究问题与目的

当前社会救助正在经历转型的过程，在这一过程之中，产生了资源配置效率降低、服务覆盖盲区和需求响应不及时等问题。数字慈善因其独有的精准、主动、灵活的优势可以有效解决社会救助中存在的问题。数字慈善和社会救助在扶困助弱、助老助残等实践中存在交叉融合，因此数字慈善中的实践经验

对社会救助也能起到帮助作用。通过梳理当前的文献，本文发现已有研究较多地关注于数字技术在社会救助的数字化转型中的作用[1] [6] [7]，较少关注社会救助与数字慈善的互动机制和融合模式，基于此，本文的研究思路是理清数字慈善和社会救助的关系，分析二者在实践中的互动机制和融合模式，通过数字慈善的独特优势解决好社会救助中存在的现实问题。在本文中选取协同治理理论进行分析，该理论强调在公共事务治理中，打破单一主体垄断，构建政府、市场、社会组织、公众等多元主体共同参与、权责对等、互动合作的治理体系。分析政府如何从“全能型”管理者转向“引导者”与“监管者”，互联网平台如何承担起信息撮合与资源动员的职能，以及慈善组织如何发挥专业服务优势。通过分析各主体间的信息共享、利益协调与信任构建机制，解释数字技术如何降低协同成本，实现慈善救助的灵活性。

综上，本文拟从实践应用的角度分析数字慈善与社会救助的关系，并通过对数字慈善和社会救助在实践中的互动机制和融合模式的研究，深入分析数字慈善与社会救助的结合模式、实践案例及其成效，探讨数字技术在慈善领域的应用如何促进社会救助体系的创新和完善；进而为数字慈善与社会救助的融合实践提供更为深入的理论解释和实践指导，推动学界与业界对这一领域更多关注与研究。

2. 概念界定与关系辨析

2.1. 社会救助与数字慈善的定义与关系

2.1.1. 社会救助的定义与功能

1) 社会救助定义

社会救助是国家与社会其他主体对于面向贫困人口与不幸者组成的社会弱势群体，为维持其基本生活所需而提供的物质救济和扶助[8]。从制度层面来说，社会救助事关困难群众基本生活和衣食冷暖，是保障基本民生、促进社会公平、维护社会稳定的兜底性、基础性制度安排[9]。

2) 社会救助功能

社会救助具有保障的功能。社会救助通过确保每个社会成员都能获得基本的生活保障，发挥着维护社会公平与正义的关键作用。它为失业、疾病、残疾或其他不幸事件中的困难人群提供了必要的支持，帮助他们保持尊严，减少社会排斥[10]。社会救助具有调节的功能。社会救助通过再分配机制减少贫富差距，提高社会的整体生活水平。它通过识别和满足社会中的弱势群体的需求，增强了社会对各种冲击和危机的抵御能力，从而维护了社会秩序的稳定[11]。社会救助具有发展的功能。社会救助通过包括教育、培训和就业援助等手段，旨在增强受助者的自我发展能力，促进社会包容性和凝聚力¹。

2.1.2. 数字慈善的定义

随着数字经济的兴起，大数据、人工智能、物联网和区块链等先进技术在慈善事业中的应用，为慈善事业注入了新的活力，促进了其透明度、创新性和传播力的大大提升。

对于数字慈善的定义，不同学者和报告中的提法也是不尽相同，有学者提出数字慈善是依靠互联网以数字的方式进行慈善活动的一种行为方式[12]。《中国数字慈善发展报告(2023)》中指出数字慈善的是慈善捐赠的数字化、公益行动的数字化以及公益机构管理的数字化²。随着数字慈善在实践中的不断发展，数字慈善的定义应该随之不断深化和扩展。本文将数字慈善界定为“利用互联网、大数据、云计算、人工智能等数字技术手段，对慈善捐赠、公益活动、机构管理等慈善活动进行数字化改造和创新的一种新型行为，以实现慈善资源的高效配置、慈善活动的广泛参与和慈善组织的现代化管理”。

¹https://www.gov.cn/zhengce/2020-08/25/content_5537371.htm

²《中国数字慈善发展报告(2023)》，中国慈善联合会，2023年9月。

2.1.3. 数字慈善与社会救助的关系

在探索数字慈善与社会救助的互动模式时，辨析两者在关键维度上的差异对于深化理解至关重要。社会救助作为政府主导的社会保障措施，依托财政资源，旨在实现对弱势群体基本生活需求的保障，反映了社会再分配的调节作用。相对而言，慈善事业则基于民间的自愿捐赠，通过第三次分配补充政府救助之外的社会需求，致力于提升个体的生活质量和发展潜力。

作为一项兜底性的制度设计，社会救助应当伴随着社会环境和治理对象的迁移而进行转型，数字技术则成为可靠的工具。随着数字技术在慈善领域的应用日益广泛，数字慈善作为一种新兴的慈善形式，其与社会救助的关联性以及对数字时代社会救助功能转向的积极响应，日益成为学术界关注的焦点。当前，数字慈善与社会救助呈现出不断融合的发展趋势。主要原因有以下几点：其一，社会救助需求庞大，政府资源有限，慈善组织可以补充优势资源。其二，慈善组织能够提供更灵活、多样化的服务，有效补充政府救助的缺口[13]。其三，在一些由传统社会组织承接的救助项目中，它们往往受限于政府的指导和要求，缺乏必要的自主性和灵活性[14]；而数字慈善的灵活性优势可以有效缓解这一问题。

总之，数字慈善与社会救助的融合体现了社会发展的必然趋势。通过引入大数据、人工智能、区块链等技术，数字慈善优化了资源配置，提高了救助效率和精准度，提供了个性化服务，扩大了救助的覆盖面和公众的参与度，增强了公众对救助体系的信任感。这种融合不仅弥补了政府资源的不足，为社会救助注入了新的活力和动力，还推动了“大救助”体系的构建，满足了新时代人民多元性和异质性的救助需求。随着技术的进一步发展，数字慈善与社会救助的深度融合将为社会救助事业的高质量发展提供强有力的支持。

3. 数字慈善的优势及在社会救助中的应用实践

3.1. 数字慈善的优势

随着进入数字时代，慈善事业的发展正经历了从传统慈善到数字化慈善的转变。众多学者对数字慈善区别于传统慈善的优势进行过充分讨论。比如，数字化手段提高了慈善活动的透明度，捐赠者可以实时追踪资金的流向和使用效果，这增强了公众对慈善组织的信任和支持[15]。数字技术在慈善事业中的应用，不仅促进了资源分配的高效性、精准性和主动性，还为慈善事业的发展提供了新的动力[16]。另外，互联网的广泛覆盖让慈善信息和活动能够迅速传播，吸引了更多社会成员的参与，实现了慈善活动的规模化扩展[17]。

本文从数字化内在的属性出发，将数字慈善的优势概括为透明化、精准化、规模化和高效化四个方面。

3.1.1. 透明化

在数字慈善的领域中，透明化是一个核心优势，它确保了捐赠过程的开放性和可追溯性。数字技术，尤其是区块链技术的应用，为慈善事业带来了改变。黄道名等人在其研究中提出，区块链技术通过构建防篡改的慈善组织信息查询体系，有效提升了公益慈善领域的公信力[17]。这种技术使得每一笔捐赠都能够被追踪，从而确保资金的流向和使用情况对捐赠者完全透明。

3.1.2. 精准化

数字技术应用使慈善信息的呈现方式和覆盖领域更加多元化，使慈善组织的灵活性、精准服务能力和应急能力得以提升[17]。同时，数字慈善的精准资源匹配、低参与壁垒、多元救助、信任提升及个性化救助策略等优势，促进社会救助体系的优化，使慈善资源能够迅速、精准地服务于弱势群体，从而提升社会救助的整体效能和覆盖范围。

3.1.3. 规模化

数字慈善的规模性得益于其网络外部性和平台零边际成本的优势，这些特性共同促进了慈善活动的快

速扩展和影响力的显著提升[15]。通过降低慈善门槛、拓宽慈善渠道[15]，慈善的规模效应得以放大，使得每一次参与都能迅速扩散至更广泛的社会层面，激发社会各界的广泛关注和参与。这种规模效应不仅降低了个人参与的门槛，还促进了“人人公益、人人慈善”的社会氛围，将慈善转化为一种文化和生活方式。

3.1.4. 高效化

数字技术呈现出“连接一切”、“共生共建”的鲜明特征，具有“连接-跨界-融合-共生”的优势[18]。在慈善领域，数字技术的应用优化慈善流程，通过自动化和智能化的工具提高了工作效率。例如在线捐赠平台的运用为捐赠者提供了一个直观、便捷的捐赠渠道，每一笔交易都被记录和展示，确保了流程的公开性。这不仅增强了捐赠者的信任感，同时，智能合约等技术的引入，减少了人工干预，确保了资金分配的效率和准确性，降低了错误和欺诈的风险，同时也提升了资金使用的效率。

3.2. 数字慈善对社会救助的革新影响

数字慈善的兴起，给慈善事业带来的透明化、精准化、规模化和高效化的优势，也深刻地影响着社会救助的治理模式。

3.2.1. 透明化的革新影响

数字慈善带来的透明度增强了社会救助的公信力，使得救助过程更加公开和可追溯，减少了资金滥用的可能性。这一转型不仅极大提高了救助资源配置的效率，而且增强了流程的透明度，确保了每一环节的公开和可追溯[17]。

3.2.2. 精准化的革新影响

大数据、算法和人工智能技术的应用，实现了供需两端信息与资源的精准匹配。通过对受助对象的精确识别和分析，政府部门和社会组织能够提供个性化服务，确保救助资源能够迅速、精准地服务于弱势群体。这种精准化的优势，极大地提升了社会救助的整体效能和覆盖范围。

3.2.3. 规模化的革新影响

数字慈善带来的参与和影响的规模性，可以推动救助行为能够迅速扩散至更广泛的社会层面，激发社会各界的广泛关注和参与。这种规模化的效应，不仅提高了社会救助的参与度，而且往往也使得传统的单纬度政府性行为能拓展到了社会纬度，形成“人人救助、救助人人”的良好氛围。

3.2.4. 高效化的革新影响

数字慈善带来的高效化，显著提升了社会救助的响应速度和执行效率。自动化和智能化工具的应用，使得救助流程更加简化和快捷。通过在线捐赠平台，救助资金可以快速筹集并及时到达需要帮助的对象，减少了中间环节，降低了管理成本和时间延迟。高效化的优势，使得社会救助能够在最短的时间内覆盖更多的受助群体，满足紧急和多样化的救助需求，提升了整体社会救助体系的执行力和影响力。

透明化、精准化、规模化和高效化这些数字慈善的优势，共同作用于社会救助领域，使得救助行为更加阳光、帮扶更加具有针对性，救助效率得到提升，救助的影响力也因规模化而扩大。数字慈善对社会救助的革新影响，不仅优化了资源配置和服务流程，还推动了社会救助事业向更加高效、透明和公平的方向发展。

3.3. 数字慈善在社会救助中的实践应用

在数字慈善与社会救助的融合实践中，创新技术手段为解决传统社会救助体系的固有缺陷提供了突破性的解决方案。当下数字慈善在社会救助中的实践应用主要体现为在线捐赠平台、社交媒体、众筹平台以及各地方性数字化社会救助平台的建立。

3.3.1. 在线捐赠平台：数字慈善赋能社会救助变革

在线捐赠平台的创新实践，不仅极大地拓宽了公益资金的来源渠道，而且显著提升了公众参与公益事业的广度与深度。

在中国慈善领域，腾讯公益、支付宝公益和淘宝公益宝贝作为数字慈善参与社会救助的典型案列，为社会救助领域的发展提供了新的视角和启示。

腾讯公益是一个充分发挥十亿用户优势、社交驱动的数字慈善平台。腾讯公益平台巧妙融合移动互联网技术与社交媒体的广泛影响力，开创了公益募捐的数字化和社交化互动新纪元。借助微信支付、QQ等强大的社交网络工具，平台推出了“一起捐”等创新性模式，赋予个人发起公益项目的的能力，并通过朋友圈等社交渠道的分享，让筹款活动迅速传播。此外，腾讯公益平台还推出了“小朋友画廊”等富有创意的互动项目，利用社交网络的传播力，激发了更多人对公益活动的兴趣和参与，促成了善款的迅速集聚。这些举措不仅降低了公众参与公益的门槛，还让行善成为一种社交现象，让每一份爱心都能在社交网络中生根发芽，开花结果。

支付宝公益是一个充分发挥数亿用户优势、支付驱动的数字慈善平台。该平台通过提供零费率支付接口，有效降低了募捐成本，同时借助区块链等创新技术，提升了公益项目的透明度，增强了捐赠人的信任。支付宝公益的便捷性体现在服务窗和线下二维码募捐等方式上，让公众能够轻松参与到公益项目之中。此外，支付宝公益平台积极推动行业开放共建，与各方合作伙伴共同参与平台规则和产品的共创，促进了公益生态圈的持续发展。通过成立“支付宝公益平台共建委员会”和升级“开放计划”，平台从多个方向与生态伙伴进行共建和共创，推动生态共赢。这些举措不仅促进了公益事业的高效、透明和专业发展，也反映了支付宝公益平台对社会责任的积极担当。

淘宝公益宝贝充分发挥千万淘宝商家资源优势、交易驱动的数字慈善平台。从形式上看，公益宝贝通过产品设计的方式，让网购的买卖双方均可以形成对公益的多次感知与认识，从而实现公益理念的深度传播。从内容上看，公益宝贝计划在公益项目的筛选与实施中，体现了其对特定弱势群体的精准聚焦与深切关怀。该计划精心甄选了三大类困境人群作为其援助重点，包括欠发达地区的劳动力，农村留守儿童和孤寡老人，该计划旨在惠及约110万人次的弱势群体，彰显了其社会救助领域的宏大愿景与深远影响。

从在线捐赠平台的分析中可以看出，在线捐赠平台在解决社会救助资源配置不均、增强公众信任等问题上发挥了重要作用。这些平台通过提供便捷的捐赠渠道、允许公众直接向慈善项目或受助者捐款，不仅促进了社会资源的均衡分配，而且因其具有高度的透明度和可追踪性，显著增强了捐赠者的信任。

3.3.2. 社交媒体与众筹平台：个人救助的新路径

数字技术的浪潮中，网络社交媒体自诞生之初便在公益事业中扮演了多重角色，包括理念倡导、文化传播、帮扶救助以及推动公益行业的创新发展。天涯社区作为中国互联网的重要论坛，在早期互联网公益中扮演了不可或缺的角色，其中朱令铨中毒便是一个标志性案例，展现了网络社交媒体在社会救助中的潜力。发展至今，网络社交媒体的形式已经多样化，抖音、微博、微信作为使用人数最多的社交媒体平台，在发挥救助作用方面各具独特性。

首先，抖音作为社交媒体平台、数字慈善的平台载体之一，其算法驱动的个性化推荐系统优化了公益内容的传播策略，依靠其视觉传播的优势，通过创意内容和算法推荐机制，吸引用户群体参与到社会救助。这种策略不仅增强了公益项目的可见性和用户的参与意愿，而且通过其广泛的覆盖率，能够有效缓解社会救助的盲区问题。

其次，微博作为大众社交平台，热搜话题机制给予了其在迅速传播紧急情况 and 救助需求信息的优势。在动员效果方面，通过其转发和评论功能，能够有效动员广大网民参与到社会救助行动中，从而扩大救

助行动的参与度和影响力。此外，微博上的公众人物和意见领袖利用其影响力发声支持，能够进一步增强社会救助议题的关注度和号召力。通过这种方式，微博使救助信息迅速流通，能够迅速集结社会力量，共同为有需要的群体提供帮助和支持。

最后，微信通过私密社交网络，便于在信任的社交圈内分享和响应救助信息，利用即时通讯功能快速传达救助需求。个性化的文章推送、实时的信息更新和直接的捐赠请求，使个人救助者能够与潜在的捐赠者建立联系，构建起一种更为直接和个人化的慈善参与方式。小程序的开发为用户提供了一种轻量级、便捷的参与方式。同时，微信支付的便捷性为社会救助提供了快速安全的线上捐赠渠道。

个人求助众筹平台，作为数字慈善的另一重要应用，允许个人或组织为特定项目或救助需求筹集资金。这些平台通常依赖于社交网络的传播机制，通过朋友圈转发等方式，迅速扩散求助信息，提升资金募集的速度。以水滴筹为例，该平台为因意外事件、重大疾病而陷入困境的人提供了便捷的筹款渠道。通过社交网络的传播，水滴筹显著提升了资金募集的速度和社会救助的响应能力。根据水滴筹发布的数据，该平台在五年内已成功帮助超过 220 万困难大病家庭筹集到紧缺的医疗救助款，累计筹款总额突破 457 亿元，其中 2021 年全年筹款额再次突破 100 亿元。

3.3.3. 地方性数字化社会救助平台

除了数字技术公司推动下，形成的在线捐赠平台和社会媒体与众筹平台等实践模式，在数字化潮流的推动下，政府也纷纷努力推动地方性的数字化社会救助平台。具体的模式可以归纳为三种主要模式：数字化救助平台、数字慈善平台以及慈善与救助融合平台。

一是数字化救助平台。数字化救助平台主要指的是政府社会救助部门推出的数字化救助平台。这些平台依托政府资源和政策支持，通过高效的信息发布、需求匹配和资源分配服务，显著提升了救助流程的精准性和效率。在提升服务质量和受助群众满意度方面起到了关键作用。以浙江省乐清市的“助联体”为例，该平台通过整合教育、医疗等救助标准，形成全面的救助政策体系，并通过智能研判系统，快速为家庭匹配救助政策，实现了“人找政策”向“政策找人”的转变。

二是数字慈善平台。数字慈善平台则是由主要指的是政府慈善业务管理部门主导推动，通过在线捐赠、志愿服务等功能，动员慈善组织、企业、公民等社会多元力量共同参与公益事业，包括社会救助型项目及相关慈善活动。因为慈善业务主管部门及慈善总会往往能调动起本地慈善组织、爱心人士等大量社会慈善资源，同时具有慈善项目发起、资源聚合、项目落地执行的全链路管理能力，因此对于相关社会救助的支持起到了强大的支持作用。深圳市慈善会主导构建的“深圳市慈善信息平台”是一个先进的数字慈善平台实例，通过提供一个安全的在线捐赠系统和志愿服务模块展示出详细的项目信息和申请指南。同时，平台利用其全链路管理能力，高效聚合社会慈善资源，促进社会多元力量共同参与公益事业。

三是慈善与救助融合平台。慈善与救助融合平台则代表了近年来的一种实践创新模式，它结合了政府社会救助和数字慈善的优势，通过建立多方参与的合作机制，促进政府、慈善组织和社会各界的协同合作。例如，杭州市余杭区凭借其在社会经济、数字经济领域的领先地位，积极探索数字慈善与社会救助的融合创新，不断推进社会救助领域的高效、透明和精准服务，走出了一条数字慈善与社会救助的融合创新之路。

4. 问题与展望

4.1. 数字慈善与社会救助融合中的问题

近年来，各个地区在数字慈善与社会救助融合实践中不断创新，取得了显著成绩。然而，在实践过

程中也暴露出一些问题，这些问题也反映了当前社会救助在数字化时代变革中的普遍挑战。

4.1.1. 民众认知相对滞后

在数字慈善与社会救助融合的实践中，民众的认知滞后主要表现在以下几个方面：

一是对数字化社会救助的核心价值和优势认识不足。许多民众尚未充分了解数字技术提升慈善和社会救助的效率、透明度和覆盖面。他们对数字化手段在资源分配和资金使用中的作用缺乏清晰认识，从而影响了数字化社会救助的信任和参与意愿。

二是对数字化社会救助的实际影响认识不足。由于缺乏成功案例和数据分析的展示，许多民众看不到数字化在社会救助中的实际效果，从而对其认同感和参与意愿较低。他们无法直观地感受到数字慈善和社会救助带来的社会变化和个人参与的价值。

三是对个人参与的重要性和潜力缺乏认识。部分民众未能意识到个人的每一份贡献，通过数字化参与可以汇聚成强大的力量，对社会救助产生积极影响。这种对个人参与价值的认识不足，导致他们缺乏参与的动力和责任感。

4.1.2. 公众信任度不高

数字慈善与社会救助融合实践的有效开展依赖于政府、社会组织和公众之间的相互信任，而公众的信任是其中的基础。尽管数字化技术在一定程度上可以缓解公众的信任问题，但目前数字慈善与社会救助融合实践中，信任度仍然不高，主要原因如下：

一是慈善网络舆情的影响。近年来，慈善网络舆情的频发导致公众对数字化慈善的信任度出现波动。公众对透明度和问责机制的期望较高，而现有的数字平台有时无法及时、全面地提供这些信息。同时，公众对慈善机构的资金使用、项目执行和成效缺乏充分了解，一旦有负面信息传播，便容易引发信任危机。

二是技术信任的缺失。技术的复杂性和专业性导致部分公众对其理解不足，担心技术错误或系统漏洞可能带来的问题。老年人、低收入人群或偏远地区的民众对数字化环境比较陌生，更信任与面对面的交互，对数字化形式的社会救助的信任度普遍不高，而这些群体往往又是社会救助的重要主体。

三是数据安全与隐私保护：网络欺诈的无处不在让普通公众对数据安全的担忧与日俱增。数字慈善和社会救助涉及大量个人敏感信息，如个人身份信息、经济状况和健康数据等。

4.1.3. 参与度不够理想

数字慈善在社会救助中的实践应用形成了在线捐赠平台、社交媒体与众筹平台和地方性数字平台三种模式。然而，民众对数字化社会救助的参与度仍然不够理想，主要体现在以下几个方面：

一是许多地方性数字平台虽然建立在政务系统之上，有着天然的信任背书，但存在模块访问和交互困难的问题。由于安全考虑和整体业务架构的限制，这些模块的入口往往深，导致有意愿参与社会救助的爱心企业和民众难以快速找到并使用这些服务。此外，对于不熟悉数字平台操作的群体，如老年人或技术不熟悉者，这种深层嵌入的模块结构增加了他们参与慈善捐赠的难度。

二是对于缺乏数字技能或设备/网络连接的群体，数字技能的缺乏成为难以逾越的鸿沟。由于无法及时获取最新的政策和救助标准，对自己是否有资格申请救助，或者对申请流程的不清楚，导致其社会救助体系中的声音被忽视，利益诉求得不到有效表达。

此外，在线捐赠平台和社交媒体与众筹平台也存在一定的局限性。这些平台往往受到自身利益驱动的影响，更倾向于推广能够带来较高流量的项目，算法机制也会优先推荐与用户兴趣相关的内容，导致部分救助项目无法获得足够的曝光和支持。社交媒体和众筹平台上的虚假信息 and 诈骗活动也会降低公众的信任度，进一步影响参与度。

4.2. 数字慈善与社会救助融合创新的现实对策与未来展望

4.2.1. 现实对策

针对数字慈善与社会救助融合实践中的问题，可以采取以下对策和措施，以推动更有效的融合和创新：

1) 提升公众认知

一是加强宣传教育。通过多渠道、多形式的宣传教育活动，提高公众对数字慈善和社会救助的核心价值和优势的认识。可以利用社交媒体、社区活动、教育课程等方式，向公众普及数字技术如何提升慈善和社会救助的效率、透明度和覆盖面。

二是展示成功案例和数据分析。通过展示具体的成功案例和数据分析，直观地向公众展示数字化社会救助的实际效果。这可以增强公众的认同感和参与意愿，使他们看到自己的参与可以带来真实的社会变化和积极影响。

三是强调个人参与的重要性。通过宣传和教育，增强公众对个人参与价值的认识，使他们了解每一份贡献通过数字化平台都能汇聚成强大的力量，对社会救助产生积极影响。通过故事和实际案例，让公众感受到他们的参与对整个社会的贡献和价值。

2) 增强公众信任

一是引入第三方独立监督。建立由高校研究机构、会计师事务所、律师事务所组成的独立第三方评估机制，定期对项目进行审计与评估，并向社会公开。

二是推行数据公开标准化。要求平台采用机器可读的标准化格式公开项目资金使用、执行进度、受助者回访等数据，便于公众与监管部门随时查询与监督。

三是强化数据安全与隐私保护。建立健全的数据保护机制，确保公众的个人信息和隐私安全。通过加强网络安全措施和宣传数据保护的重要性，减少公众对数据泄露和网络欺诈的担忧。建立数字慈善领域的线上纠纷解决与快速追责机制，对虚假信息、挪用善款等行为实施严厉处罚，维护行业秩序。

3) 提高参与度

一是优化平台设计。地方性数字平台需要在设计上更加注重用户体验，简化模块访问和交互流程，使得有意愿参与社会救助的企业和民众能够更容易地找到和使用这些服务。特别是对于不熟悉数字平台操作的群体，提供更加直观和易用的界面。

二是弥合数字技能鸿沟。为缺乏数字技能或设备/网络连接的群体提供技术培训和他支持，确保他们能够有效地获取和使用社会救助资源。通过社区服务中心、公共图书馆等场所提供免费的数字技能培训课程，帮助他们跨越数字技能的鸿沟。

三是改进在线捐赠平台和社交媒体与众筹平台的机制。这些平台需要更加关注公平性和广泛性，避免纯流量的运营思维。通过优化算法机制，确保所有真正需要救助项目都有公平的曝光机会。加强对虚假信息和诈骗活动的监控和打击，维护公众的信任和参与积极性。

4.2.2. 未来展望

针对前文提到的问题和对策，未来的数字技术应用将在提升民众认知、增强公众信任、提高参与度和丰富参与方式方面发挥重要作用。以下是对人工智能与大数据、区块链技术与智能合约、元宇宙与虚拟现实技术在慈善中的具体应用前景的展望。

1) 人工智能与大数据在慈善中的应用前景

提升民众认知：人工智能(AI)和大数据技术可以通过分析用户行为和兴趣，定制个性化的教育和宣传内容。例如，个性化推荐系统可以根据用户的偏好和历史行为，推荐相关的慈善项目和教育内容，提高

公众对数字慈善和社会救助的核心价值和优势的理解。

增强公众信任：AI 可以通过自动化的数据分析和处理，提高慈善活动的透明度。大数据分析可以实时追踪和报告资金使用情况，提供详细的财务报告和项目进展情况，增强公众对慈善活动的信任。

提高参与度：智能推荐系统可以根据用户的行为数据，推荐适合他们参与的慈善项目和活动，增强参与体验和参与意愿。AI 还可以优化在线捐赠流程，简化操作步骤，提高用户的参与效率。

丰富参与方式：AI 和大数据技术可以通过智能匹配和推荐，提供多样化的参与途径。例如，利用 AI 分析社区需求，定期推荐社区服务活动和志愿者机会，让更多人能够方便地参与到慈善活动中。

2) 区块链技术与智能合约在慈善中的应用潜力

增强公众信任：区块链技术的不可篡改性和去中心化特性，可以确保捐赠资金的安全性和透明度。智能合约可以自动执行捐赠和救助协议，确保资金按照预定条件使用，减少人为干预和潜在的风险，进一步增强公众的信任感。

提高参与度：智能合约可以简化捐赠流程，提供自动化的资金管理和分配，提高捐赠的效率和准确性。公众可以通过区块链平台实时了解捐赠进展和资金使用情况，增加参与的积极性和透明度。

丰富参与方式：区块链技术可以支持多种创新的捐赠模式，例如条件触发的捐赠和周期性捐赠。智能合约可以设定特定条件，当条件满足时自动触发捐赠，提高资金使用的灵活性和效率。

3) 元宇宙与虚拟现实技术在慈善中的创新应用

提升民众认知：元宇宙和虚拟现实(VR/AR/MR)技术可以创建沉浸式的慈善体验，让公众身临其境地了解和感受慈善项目的实际效果。例如，通过虚拟现实展示慈善项目的实际效果和受益者的生活变化，可以增强公众的认知深度和情感共鸣。

增强公众信任：虚拟现实技术可以提供直观和透明的项目展示，让公众实时查看和体验慈善项目的实施过程和效果。元宇宙中的虚拟社区可以提供开放和互动的平台，增加公众对慈善活动的信任感和参与意愿。

提高参与度：元宇宙和虚拟现实技术可以通过创建虚拟的慈善活动和社区，提供更加多样化和互动性的参与方式。例如，虚拟志愿服务、虚拟慈善跑步等活动，可以吸引更多人参与到慈善活动中来，增加参与的趣味性和多样性。

丰富参与方式：元宇宙平台可以打破时间和空间的限制，让更多人能够跨地域参与慈善活动。虚拟现实技术可以模拟现实场景，提供生动和真实的体验，让公众通过虚拟世界参与慈善活动，增加互动和参与感。

4.3. 总结

本文深入探讨了数字慈善与社会救助的融合实践及其未来展望。在数字化浪潮的推动下，慈善事业和社会救助经历了显著的变革。通过实践案例分析，展示了数字慈善解决社会救助中存在的现实问题的独特优势，指出了数字慈善具有透明化、精准化、规模化和高效化的特点，这些特点对社会救助的治理模式产生了革新影响。

文章也指出了当前数字慈善与社会救助融合过程中存在的问题，如民众认知相对滞后、公众信任度不高、参与度不理想和参与方式不够多元等。针对这些问题，提出了相应的对策，包括提升公众认知、增强公众信任、提高参与度、丰富参与方式等。

最后，文章对未来的发展方向进行了展望，包括人工智能、大数据、区块链技术、智能合约、元宇宙和虚拟现实技术在慈善中的应用前景。相信随着这些技术的不断发展和应用，数字慈善与社会救助的深度融合将为社会救助事业的高质量发展提供强有力的支持。

参考文献

- [1] 吴娟, 关信平. 社会救助数字化转型: 整体逻辑、现实问题与应对策略[J]. 社会保障研究, 2023(6): 80-91.
- [2] 高静华, 张鹏飞. 政府救助与慈善救助的协同联动机制与困境: 以 J 县医保防贫应用为例[J]. 兰州学刊, 2024(6): 80-92.
- [3] 王扬笛. 慈善协同治理的机制研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 西北大学, 2020.
- [4] 李健, 成鸿庚. 慈善组织参与社会救助: 功能价值与效用机制[J]. 中州学刊, 2023(1): 70-78.
- [5] 丁朋. 聚焦社会福利 凝智谋求发展——“2016 年全国民政论坛”有关社会福利方面的综述[J]. 社会福利, 2016(10): 16-19.
- [6] 乜琪, 李长文. 情境性互动: 政府救助与慈善救助衔接的四种模式[J]. 北京行政学院学报, 2023(6): 20-28.
- [7] 匡亚林, 蒋子恒, 张帆. 数字技术赋能社会救助: 缘起、风险及治理[J]. 上海行政学院学报, 2023, 24(2): 86-97.
- [8] 郑功成. 多层次社会保障体系建设: 现状评估与政策思路[J]. 社会保障评论, 2019, 3(1): 3-29.
- [9] 杨立雄. 进一步提升慈善帮扶在社会救助中的作用[J]. 中国民政, 2024(6): 36-37.
- [10] 江树革, 比约恩·古斯塔夫森. 国外社会救助的经验和中国社会救助的未来发展[J]. 经济社会体制比较, 2007(4): 78-83.
- [11] 金红磊. “互联网+”背景下的社会救助: 现代功能、实践困境及实现路径[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2020, 22(4): 84-90+108-109.
- [12] 张群芳. 数字化慈善促进乡村共同富裕的策略研究[J]. 特区经济, 2023(6): 117-120.
- [13] 林玲. 慈善救助与政府救助统筹衔接机制构建研究——以重庆市为例[J]. 法制与社会, 2015(35): 180-181.
- [14] 王燊成, 杨永政. 资源的叠加还是替代?——政府救助与慈善救助的关系探析[J]. 学习与实践, 2023(9): 85-96.
- [15] 谢琼. 公益慈善数字化的现实审视与未来发展[J]. 人民论坛·学术前沿, 2022(22): 86-99.
- [16] 杨方方. 慈善事业现代化中数字技术应用的偏离与矫治[J]. 社会保障评论, 2024, 8(1): 126-143.
- [17] 周俊, 刘辰玥, 周玉芳. 数字技术与慈善事业的转型发展[J]. 浙江社会科学, 2023(8): 71-79+158.
- [18] 闫铭, 孙迎联. 刍论数字化转型背景下慈善信任的修复机制[J]. 社会保障研究, 2023(1): 66-76.