

## “机器人志愿者”之辨析



于博文/文

青岛市志愿服务学院网络信息部干事

社会的飞速发展,催生出大量新事物,令人目不暇接,四所不及。近来,“机器人志愿者”又不断涌入大众视野。在《志愿服务条例》已出台实施半年余、全球首本《人工智能基础(高中版)》教材即将进入中国40所名校课堂之际,为减少大众尤其是青少年的误解,很有必要对“机器人志愿者”所及的五个问题予以辨析。

**“机器人志愿者”之称谓是否符合逻辑与实际?**

何为机器人?何为志愿者?据联合国标准化组织解释:机器人是“一种可编程和多功能的操作机;或是为了执行不同的任务而具有可用电脑改变和可编程动作的专门系统”,而志愿者则是“自愿进行社会公共利益服务而不获取任何利益、金钱、名利的活动者”。显而易见,机器人是一种高级机器,但不是人;志愿

者是体现着高尚人格的人,而非机器。而“机器人志愿者”一词,将“机器人”与“志愿者”简单复合,新生成的概念将两者截然不同的属性混为一谈,极易使读者将“机器人志愿者”误解为志愿者中的一类,如此“遣词造句”显然不符合逻辑。

这种将科学技术和志愿精神“娱乐化”之举,对志愿精神是一种曲解。

**“机器人志愿者”能否体现志愿精神?**

志愿精神是人类道德发展到一定水平后的产物,它不仅具备人类优秀文化基因的传承性,还有在实践中不断丰富的“待完成性”。这种精神的获得,对志愿者而言并非坦途,而是一个与服务对象双向成长的过程,其中往往伴随着自我怀疑、自我否定,甚至是强烈的挫败感。这种“情感波动”符合志愿者个体心理的

发展规律,故它在志愿精神的培育上是不可或缺的,同时,也会给志愿者带来珍贵的收获。有的观点认为,“机器人志愿者”天生具备“任劳任怨”、不用精神调适、无需激励等优势,但看重了这些优势,恰恰是看轻了志愿精神的实质。

再者,当招募的志愿者与“机器人志愿者”同场服务时,前者无疑体现着志愿精神,而后者能体现什么却是需要讨论的。假如是志愿者购买或租赁了机器人服务于社会,该机器人仍是志愿者的工具,体现志愿精神的还是志愿者,而非工具。试图用一种工具本身来体现一种精神,恐怕连“间接体现”都说不过去,遑论志愿精神的体现、传承与交流。

在志愿服务已成为精神文明建设重要抓手的今天,应清醒地认识到:机器人终归是人类智慧的物化形式,它既不能体现志愿服务精神,也不能替代志愿服务中“以人为本”的宗旨。对所谓“机器人志愿者”的轻率渲染,是无利于社会精神文明建设的。

**“机器人志愿者”能否具备正确的伦理观?**

机器人在对现代社会产生重要影响的同时,也必然会产生一些亟待解决的伦理问题。对这些问题做出合理的解答,其重要性并不亚于技术本身的进步。

一名优秀的志愿者,非但要有火热的初心,更要具备执行

力、协调力、抗压力等各项素质。而且,根据志愿服务的性质,就算有了周密的工作计划和完善的流程,亦要因时而变、因事而变、因人而变。但无论怎么变化,离开了正确的伦理观念,都是无源之水,无本之木。受技术水平的制约,机器人的“思想”需不断进行“调教”,才能依照相对合理的规则行事,对现阶段“机器人志愿者”能否具备正确的伦理观念和随机应变的能力,恐怕会是一个长期难以解决的课题。

**“机器人志愿者”是否具备替代志愿者的能力?**

应当肯定,目前的很多服务内容都可以通过机器或机器人来实现。在志愿服务的产出领域,志愿者也完全可以通过买卖或租借机器人,向社会提供“新而广”的服务内容,既可增强志愿服务中的价值与成本意识,又可避免把志愿者当成“免费劳动力”的思维倾向,还可促进全社会对志愿服务的价值审视。

但基于志愿服务本身就是一项精神效益、社会效益远大于经济效益的事业,在必要的时候还需要外部力量为其“输血”或“造势”,所以,其价值又是不能完全用成本与利益去衡量的,仅站在成本与效益的角度来讨论“替代”,实属一种短视、片面的价值观。

同时,在志愿服务的实践过程中,还存在着专属于人类间的

情感联结。如在看护事务中,虽然“雇佣”的机器人可以替代子女陪伴老人,但子女的“反哺”照顾与机器人的看护之间,存在着情感上的不可替代性,更与志愿者的无私奉献有着天壤之别。

**“机器人志愿者”能否承担法律责任?**

值得注意的是,目前法律尚未对“机器人志愿者”的责任主体进行界定。在第十八届高交会曾发生过一场意外:一个正在展出的机器人在没有指令下打砸玻璃柜台,致使一名观众多处受伤。假如“机器人志愿者”出现类似的情况,该为此担责的是设计制造者,活动组织方,还是“机器人志愿者”呢?按照《志愿服务条例》规定,志愿服务组织在安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前,应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。那么,是该为“机器人志愿者”购买保险?还是为服务对象买保险呢?种种疑问,悬而未决。

通过以上辨析,也给了我们三点启示:一是需深化对志愿者、志愿服务等内涵的准确认识,避免进行片面性、娱乐化的解读。二是既要提升志愿服务中的信息化、科技化水平,又要厘清科技进步与志愿精神之间的关系。三是充分认识到志愿服务是精神文明建设的重要助推器,努力创造人人崇尚志愿者,人人争当志愿者的良好氛围。

## 创享计划:一项有价值的社区治理实验



卢磊/文

北京社会管理职业学院社会工作系讲师

党政支持、顶层设计和民众诉求共同促使社区治理迎来新时代,面对发展机遇和诸多挑战,政府部门、社会组织和社区自治组织都在进行实践探索。在诸多改革创新中,北京市朝阳区社区创享计划进行了有规划性的深入探索。

**社区创享计划的基本内涵**

所谓社区创享计划是指由相关政府部门提供政策支持和资金支持,以专业社会组织与街道办事处两大主体合作,主要由专业社会组织以项目化方式整体运作,通过与社区居委会、服务站的通力协作,以社区提案大赛和微创投为具体载体和运作方式,动员和挖掘居民领袖、社区居民自组织、社会单位和服务型社会组织等,推动

居民自治和共商共治,以期更好地解决社区治理难题和满足社区居民服务需求,并逐步提升社区居民的归属感、参与感和获得感,促进社区和谐发展。

以此形成了以多元主体参与和协作为基本特征、以项目化运作与管理为主要手段的基层社会治理的新模式,具有较好的借鉴价值。这一模式的逐步形成得益于朝阳区社会建设办公室与北京恩派公益组织发展中心、北京里仁社区建设促进中心在安贞街道、建外街道和大屯街道等地区的前期摸索和经验积累,并以此在朝阳区进行了大力推广。

**社区创享计划的流程设计**

基于前期小范围的具体实践,朝阳区社区创享计划在具

体操作流程及其各阶段的主要任务进行了提炼总结,并形成了具有操作性强的“八步走”步骤流程,如文末图所示。

一是收集有关人口规模及构成、社区地域范围及辖区各类单位、社区治理的问题和需求、社区参与现状以及社区发展愿景等,为创享计划的整体设计和具体实施奠定基础。

二是制定创享计划具体实施方案。该部分工作主要由街道办事处与对接的伙伴机构沟通确定,内容涉及项目组人员及分工、整体推进时间表及相应内容、有关增能计划的设计安排、资金预算等,这是该地区创享计划落地实施的可行性方案,也是评估工作的主要依据。

三是社区金点子提案征集和甄选。依托社区各类宣传渠道进行社区居民的全面动员,比如宣传栏、社区电子屏、社区微信群等,以较为便捷、简要的方式征集社区范围内各单位、居民提出的社区治理金点子,并由项目组对其进行分类甄选。

四是提案撰写及其优化。由经过专业培训的工作团队和社区工作者,协助社区提案人将上一阶段的金点子进行丰富化、修订完善,逐步形成小微项

目中报书。这种提案优化方式包括集体培训、一对一辅导等。

五是社区提案评选。由创享计划项目工作组商讨确定并组建专家评委会和居民代表评委会,用带有一定竞争性的现场陈述和问答的方式,进行提案项目的立项评审,依据提案项目立项评审指标进行打分,并以此评选出优胜项目。

六是获胜提案公开发布。以正式会议、社区通告、微信公众平台等形式公布居民提案大赛评审结果和优胜项目。一方面,以公开形式接受居民监督,增强评审工作的公信力;另一方面,借此增强参与居民的荣誉感和责任感。

七是提案实施跟进与辅导。由伙伴机构和社区工作者(协调员)进行过程性辅导支持、能力建设和活动监测等,并根据需要定期安排创享计划提案项目推进会,督促提案人按时保质保量落实项目的同时,增强不同提案项目之间的互动交流。

八是成果总结与展示。在回顾创享计划历程的基础上,对各个提案实施情况进行结项评审和总结展示,重点展现提案项目的具体实施情况、服务成效和主要经验。同时,依托展示平台吸引更多社区居民和各类单位关注和参与社区建设,亦为下一轮创享计划做好宣传动员。

在具体实践中,“八步走”确立了创享计划具体推进的基本流程和相应规范,确保了整体计划的渐进式推进和实施,具有较好的可鉴性。当然,也有部分街道办事处根据自身实际情况,对这一操作流程进行了优化提升,比如在金点子征集环节之前加入专门的社区宣传动员、在提案撰写和优化之前增加了提案项目撰写培训等。这使得社区创享计划的操作流程更加细致和规范了。

