

5G+志愿服务:构建无限未来



于博文/文

青岛市志愿服务学院培训中心网络信息部主任

5G以其新网络、高带宽、低时延、大连接的特性,将构建一个万物互联的智能世界。5G与志愿服务“相加”,不仅能加深“科技向善”的共识,更能极大地扩展志愿服务的覆盖领域,收到“相乘”乃至幂数效应,甚至重构未来参与、培训和监管方式。

第一,5G技术可极大地扩充志愿服务场景。目前,绝大多数志愿服务都需志愿者亲赴现场来开展,“参与感”的程度也成为重要指标。5G技术的普及将使万物间的联系无限直观化、智慧化,为扩充志愿服务卓实的场景提供了可能。医疗志愿者可借助接入5G网络的机械臂或机器人,实现对受助者的远程诊疗、精细手术和病患护理;助残志愿者可通过残障者手机上的APP和可穿戴设施,远程为其

“重建”视觉、听觉、语言,甚至可通过电子鼻采集唤起记忆、产生共情的味、嗅觉气味分子,实现生活中的全方位残障引导;助老志愿者可通过VR技术,陪伴受助对象“走遍”大江南北;助农志愿者可远程操控无人机、自动农机设备,对农作物进行生长监控、施肥采摘等;环保志愿者可将小型垃圾分解发电设备产生的电能,并入5G智能电网,增加能源供给。

在其他产业中,5G助力志愿服务同样大有“用武”之地。例如,利用5G网络对区域内的自动驾驶车辆进行动态监管,如遇险情或驾驶系统故障,交通部门可即时安排值守志愿者获取该车的驾驶权限,协助化解危机。又如,借助已经普遍商用的SI(体感交互)技术,为老年、高危

职业等群体设计可接入5G网络的安全眼镜,当受助者遇到险情时只需“转转眼”,救援志愿者便可即时得到信息,亲自或派出机器人完成救援。在5G网络的支撑下,以上服务内容在千里之外均可实时进行,使志愿服务场景得以极大扩展。

第二,5G技术可助力志愿服务培训升级。现行志愿服务培训方式通常有三种:一是具有直观性强、氛围感好等特点的传统面授,但其成本较高,且不利于因材施教。二是实地参访,具有在场感强、体验深入等优势,但对施教方组织能力的要求较高。以上两种方式常被结合采用,经验和模式均已成熟,可称为志愿服务培训的1.0时代。三是网络授课(慕课、开放型知识变现平台),具有随身学、自由度高等优势,如中国公益研究院推出的“公益50课”、深圳国际公益研究院的“公益网校”、和众泽益志愿服务中心的“公益桥”等;此种方式在疫情期间,一定程度上解决了线下培训难的问题,可称为志愿服务培训的2.0时代。

毋庸置疑,5G技术必将助力志愿服务培训升级至3.0时代,惟有先行先试,方可赢在“起跑线”之前。在机制构建上,宜依托中国志愿服务联合会、

中国志愿服务研究院等权威机构,建立国家层面的志愿者网络培训中心,在各地开设云VR+便携终端组合成的移动教室,“一站式”满足志愿者的培训需求。在课程教学上,通过VK(视觉知识)技术将培训内容可视化,学员登入系统后,根据其检索、浏览的信息内容,自动生成专属的“知识地图”;导师根据学员实际情况,及时给予点拨、辅导、答疑。在群组整合上,可为学员生成三维形象建模,通过5G网络实时传送到云端进行高动态渲染,完成小组讨论、工作坊、头脑风暴等需要现场交流的学习任务。在技能实训上,可通过基于5G的AR(增强现实)和MR(混合现实)技术,完成对地震、火灾、车祸等极端服务环境的模拟,实现学员对培训内容的可感可控,从而达到“会当取5G,一览志愿知”的理想状态。

第三,5G技术可提升志愿服务的监管水平。现阶段,志愿服务的过程监管常采取抽查、填写交材料(音、图、视频)、专人现场督导等传统方式,在各地建成的志愿服务信息管理系统中,通常具备基于GPS地理位置的签到打卡、人脸识别、工时数异常增加预警等监管机制,但都无法从根本上解决“监

管难”的问题。5G技术借助大量设备接入、巨量数据传输、聚合签名和属性基加密技术等,可大幅度降低志愿服务管理中作弊的可能。

第四,5G技术可增加志愿服务宣传的广度和深度。志愿服务肩负着道德宣传、促人向善的使命,它既是国民道德水平和幸福感的显在指标,又是助力社会治理的重要抓手。随着5G技术的铺展,势必带来终端的泛在化,例如智能音箱、手环、手套、运动鞋、门铃等,每个终端都在收集人们的行为及心跳、皮肤温度、注目度等身体数据。有关部门可充分发挥每个终端对志愿服务宣传的作用,通过大量收集数据,及时捕捉宣传热点、发现宣传盲点、调整宣传重点,将志愿精神以“沉浸式”的宣传方式广泛融入大众的日常生活。在融媒体拓展方面,5G+AI的新闻采写机器人,可代替志愿者“不惧安危”地奔赴危险事发地,“不眠不休”地带来全方位深入报道,并通过机身上安装的相应模块,实现8K级、支持观众自由切换画面的超高清视频传输,打通宣传工作的“最后一公里”。

未来已来,我们既要尽情畅想、大胆尝试,更要拒绝“玩概念”和“炒热点”,如此,才能拥有5G+志愿服务的真正未来。

街道级枢纽型社会组织的实践探索

街道级枢纽型社会组织的产生是一个综合因素作用、循序渐进演变的过程,是基层街道政府基于多种需求内源性地建构起来的,其发展往往与政策支持、治理需求、政府作为直接相关。本文以D市X街道“益互联”平台为例,分析其生成要件、角色定位及实践探索。

在建立之初,X街道对于“益互联”的定位期待是一个为民服务的综合体平台,它要回应和解决的是政府的工作模式很难快速适应居民不断变化的生活需求的问题。“益互联”作为综合服务平台,理想状态是能够和街道的各个科室互动和联系,将汇总上来的居民需求分拨转办到其他各个分管部门,是政府的意志和居民需求二者的有机结合,也是社会组织与政府的桥梁纽带。

“益互联”的生成要件有以下三个方面。其一,基于自上而下的政策支持。一方面是政府本身的推动与导向,党政方面高度重视民生投入,鼓励在本地探索形成具有品牌性的、系统性的为民服务体系。围绕这个课题,D市X街道以民生为根本,对需求侧进行探索和改革,根据地域特点和群体构成逐渐设计出很多互联互通的机制体制,社区治理开始由单一的主体迈向多元共

治;另一方面,政策的倡导与支持,为全面贯彻落实党的十八大以来的系列重要精神,尤其是有关基层治理的政策而设计,该街道全面建设集约、便利、高效的“益互联”为民服务综合体。

其二,源于自下而上的民生需求。“益互联”枢纽型平台是“自上而下”有推动和“自下而上”有需求两种发展路径共同催生的产物。X街道是典型的老旧城区,具有与城乡结合、郊区、农村社区等不同的地域特色,原著群体和留下的老年群体比较多,并且包括残疾人在内的弱势群体占总人数的比例较大,地域特点和居民结构造成了社区问题治理的复杂化,也倒逼着治理方式更新。一方面是居民调动的需要。虽然该街道老年群体居多,但参与社区活动的力量薄弱,中青年群体的社区参与还未全面开启,这都束缚着社区发展的整体活力和创新潜力;另一方面是需求回应的需要。基层治理主体需要切实回应社区居民的需求、矛盾和问题,以人民群众的切实需求为导向。

其三,得益于基层政府的主动作为。X街道党工委和办事处的主动引导以及多方主体的积极响应是助推“益互联”生成的重要力量。首先,街道领导、社区工作者在面对社区治理需求时,

有着勇于担当、勤政为民的精神,愿意为社会民生事务做出贡献;其次,街道领导贯彻与时俱进的新思想,能够对社区治理现状进行深入思考,具有需求意识和优势视角;最后,街道主要领导和社区书记,在以身作则的同时展现出一定的人格魅力,对待居民百姓等体现出很强的价值关怀,增强群体认同和群体归属感,从而能够带动有公共理念的社区领袖、社区老党员发挥引领作用和模范作用,以此建立和扩大居民的自发参与来激发社区活动的形成。

在具体实践过程中,“益互联”主要扮演了如下角色并发挥了相应的功能作用:其一,“益互联”是基层政府跟社区民众和其他社会力量的重要连接者,通过“益互联”实现了政府与社会组织、政府与企业、政府与民众、社会组织与民众、企业与民众之间的多重互动;其二,“益互联”是加强和创新社会治理模式的探索者和践行者,实现了X街道服务模式的实践创新,形成以需求为导向及项目为载体的服务供给模式,创建了一个新型的社会关系,把市场力量、社会力量充分调动起来,使得市场和社会有机会参与到社区治理之中;其三,“益互联”在社区治理中发挥



卢磊/文

民政部培训中心双师型讲师

了赋权增能者的角色,发挥了居民和社区社会组织的潜能和自主能力,通过开展人员专业培训、社会组织孵化、联动机制建设、引领社会服务等内外机制实现能力建设的提升;其四,“益互联”是联动平台搭建者和资源整合者,它为多元利益主体搭建了三个基础平台并在平台上实现了一定程度的资源整合,即工作平台、专业平台和人才平台。在工作平台上整合了该街道以及社区服务站配备的项目办公设备和场所,并获得资金、人员支持。在专业平台上,通过居民“益行动”社区治理项目,引进派公益组织发展中心作为第三方专业化技术支撑,“益互联”作为项目监测评估者,以项目化运作方式开展居民自治,全面推进X街道社区治理工作迈上新

台阶。在人才平台上,建立街道工作人员、社区工作者、社区志愿者以及居民领袖彼此间的相互沟通协作机制,形成行政力量、专业力量、社会力量和居民力量有机结合的多元共治平台。

从实际情况来看,角色期望与角色实践之间还存在着一定差距,“益互联”更多地发挥了服务支持功能,通过联动和整合各类资源,为居民提供便民性服务,而且发展的服务体系比较完整。但是,其在公共行政服务衔接上还比较薄弱,这就需要其与各个科室进行有针对性的对接并获得其相对应的具体支持。总而言之,街道级枢纽型社会组织的角色定位及其功能发挥还需要根据实际情况进行恰当调适,并能够在解决关键和重点问题上发挥作用、彰显价值。