

专业志愿, 共创智慧社会



2020年7月,联合国志愿人员组织(UNV)和红十字会与红新月会国际联合会(IFRC)主办的“为《2030年议程》重新构想志愿服务”全球技术会议发布了《21世纪的志愿服务》报告。报告显示,20多年来人们对志愿服务在推动社会经济发展方面的潜力越来越感兴趣。此外,世界各地的社会、政治、经济、技术面貌发生了迅速而广泛的变化,这也为志愿人员提供了机遇,让他们有了可以使用的新工具和开展志愿服务的新渠道。

与此同时,随着数字科技发展的日新月异,互联网公益越来越深刻地影响着中国公益慈善和社会发展。今年中华慈善日期间,各互联网公益平台主题活动缤纷。腾讯公益平台于2015年发起的99公益日至今八年,从募捐资金逐渐走向数字化公益服务。

多数人依然认为99公益日是募捐筹资的嘉年华,不过,今年9月1日启动的99公益日同时发布和实施了多个新举措:一是腾讯技术公益志愿者平台正式上线,并推出技术公益数字工具箱,动员专业志愿者为公益机构技术赋能;二是小红花公益账户升级,推出“一花一梦想”,用小红花一块儿做好事,激励公众创意和动员社会力量助力公益梦想的表达和实现;三是开展和升级了回响计划、公益股东大会、公益真探、自媒体合伙人等一系列推动透明公益发展的专项活动,让更多普通人参与到“透明公益”建设中,让每一份“善意”都可以被看到。

新举措在原有以公益机构

和公益项目为主的基础上,加强供需两端参与机制,从而让公益生态更加丰满。自99公益日启动以来,前台是数以万计的公益机构和数以千万计的公众热情参与;中台是互联网公益平台托起的公益慈善新基础设施及其运营团队,通过移动互联新技术和不断优化的新规则,保障活动运营;后台则是腾讯集团数亿元善款、专业技术、合作伙伴和社会公益价值的支撑。

其他公益平台也围绕中华慈善日开展了各类公益慈善主题活动,如阿里公益于2017年发起95公益周并推出“人人3小时”公益平台,在今年的95公益周活动中推出爱豆养成体系;字节跳动的“DOU爱公益日”倡导开心做好事;新浪公益2020年发起的“人人公益节”持续推动公益传播……在互联网公益平台大力推动技术向善、人人公益火热背后,一个新兴的智慧社会正在萌发。

这一举世瞩目的公益现象所呈现的是各利益相关方竭尽全力应对发展问题所搭建的“社会价值供应链”,并在以过去是,现在是且面向未来更是的典型例证回应了上述研究报告中所解释的“发展方案的效力不是由服务匮乏决定的,而是由服务交付方式决定的”。没有哪个主题能将如此多元的参与主体、如此复杂的技术融合、如此真实的存在状态、如此真切的情感交流和如此惊艳的向善行动聚集到一起,产生如此震撼的集合影响力。

这背后除了人们普遍提升的善识外,更是具有公共品属性的志愿服务精神的驱动,因为只有

“志愿者开展工作的关系方式才能使他们能够更好地与那些不易接触的群体(最贫穷和最边缘化的群体)进行互动”,从而突出了由志愿者促进的关系的重要性。志愿服务激发自我组织,建立和发展人际关系的能力使它不仅能够为社区复原力做出贡献,更将成为全社会应对众多未来不确定性的韧性之“锚”,而技术向善指引下的专业志愿服务则是推动智慧社会成长的可持续发展力,可再生是它的天赋。

跨界携手: 构建智慧社会的原型

智慧社会是基于大数据、人工智能的基础设施和规则,社会各界积极参与,有效利用前沿科技,从而形成基于智能和数据的生产、生活、社会治理循环驱动的社会创新形态。智慧社会的目标,是从更高的愿景提出了未来建设的顶层规划,更强调整个社会基础数据、标准、技术的共建、共享。未来的智慧社会将不再是某一城、某一领域的构造,而是要让智慧的服务深入到全社会生活的方方面面。

社会是一个有机体,由个人、家庭、组织等构成,是由个体与群体、组织等之间的社会关系所形成的共同体。致力于公益慈善事业的社会组织在社会服务与治理、社会创新过程中受制于资源匮乏、专业能力不足、缺少科技支撑等因素,面对巨大社会风险和发​​展需求步履维艰。当互联网科技和人工智能与公益跨界合作,共同推进社会关系更加平等、融洽、包容、诚信与和谐时,一个智慧社会的原型也正在构建。

而作为具有链接社区纽带作用的志愿服务则可推动/促进更好的治理、有助于构建更加平等和包容的社会,促进稳定。如《2022年世界志愿服务状况报告》(SWVR)的标题所示“构建平等和包容的社会”,上述公益盛典提供了跨界合作如何有助于构建协作决策文化的案例,更凸显技术向善旨在重建我们与彼此、与地球以及与技术的关系

的新的生态社会契约模型。

ProBono: 技术公益的幕后志愿者

腾讯于2021年10月发布“技术公益志愿者平台”,推动技术人员为公益赋能。在2022年99公益日之际,腾讯再次推出“技术公益数字工具箱”,提供包括云资源、办公协同软件等在内的多种数字权益以及数字化发展咨询支持,鼓励腾讯员工去公益机构提供免费的云咨询服务。

构建智慧社会的技术力量通常来自ProBono(拉丁语,意为“专业志愿服务”),即具有职业技能和资质的志愿者,为非营利公益机构无偿捐赠的专业技术服务或解决方案。现代意义上的专业志愿服务是人类进入工业社会后逐步形成和发展起来的,在人类经济社会发展进程中一直是默默地陪伴前行,并随着科技进步和社会变迁,演化出多样化并存的新生态模式。专业志愿服务是由专业人士或团体自愿、无偿为社会公益所提供的具有职业或行业标准 and 规程的专业服务。

专业志愿服务通过某一领域或跨领域的专业知识、经验和资源,帮助公共部门和非营利组织开展独特的发展项目,通常不仅提供专业技术解决方案,还提供组织或行业咨询、培训和教练等能力建设服务。智能型志愿服务需要有组织化、系统化和专业化管理运营,通常需要组织者进行需求调研、项目开发、志愿者团队招募与专业能力匹配、专业志愿服务过程监测与评估,活动周期较长,志愿者投入的服务时间也较多。

例如,为公益机构提供市场营销整体解决方案,为机构设计开发志愿者管理软件,为机构提供劳动用工法律咨询等。特点是以跨界多边协作、应用新技术、建立新机制来精准解决社会问题、促进社会系统性改善的创新型志愿服务。与简单做好人做好事的一般志愿服务相比,智慧型志愿服务的目标是为了更好的社会,强调公益责任(ProBono)

和公信力(Accountability)促进社会治理多元参与、制度环境改善与可持续发展。

《志愿服务条例》将“专业志愿服务”纳入规范,其中第十六条规定,“开展专业志愿服务活动,应当执行国家或者行业组织制定的标准和规程。法律、行政法规对开展志愿服务活动有职业资格要求的,志愿者应当依法取得相应的资格。”条例对专业志愿服务和志愿者专业资格都提出了明确的要求。

全球专业志愿服务联盟(GPBN)提出,专业志愿服务(ProBono)是专业服务人士为了公共利益,自愿无偿去帮助那些社会非营利组织或需要帮助,分享技能和提供专业服务。它包含五个要素:

第一,为了公益(Common Good),服务对象是社会变革机构和非营利组织,或者社会弱势群体;

第二,专业精神(Professionalism),强调志愿服务是按照专业服务职业标准开展服务;

第三,应用技术(Involve Skills),针对非营利组织需求给予一项或多项技能支持;

第四,无偿服务(Free Access),免费提供专业服务,但是其服务成本可以由第三方或者接受服务的非营利组织支付小额费用,但这些费用不能补偿实施专业服务所花费的时间成本;

第五,自由选择(Free Choice),专业志愿服务提供者和用户都是基于自愿性选择,并且同意合作。

总而言之,互联网公益平台作为具有共益价值属性的特殊媒介之一,不仅提供了人们以保持对社会贡献感为目的的公共交往平台,更是通过技术向善让贡献的大小被看见,让基于贡献感的幸福持续自由传递。这背后是众多专业志愿者在志愿精神的指引下横向构建人人可参与、可贡献、可创造的新型智慧生态共同体,充分发挥志愿者链接与再生的共享天赋。

在此向所有幕后英雄——专业志愿者们致敬! Probono I Will,专业志愿我愿意!

