当区块链遇上志愿服务:让火花成燎原

2018 年 4 月 19 日,成都市发布了全国第一个区块链技术与志愿服务融合的公益项目,志愿者每次参与该项目活动后,相应的时间、地点、时长、积分等数据都将记录在区块链联盟链上,并生成唯一、真实、不可人为篡改的志愿服务区块链证书,既能保证志愿者信息的真实完整,又可杜绝人为因素对服务绩效的干扰。

诚然,区块链技术对志愿服务信息的“保真”特性,具有其他技术不可替代的优势,但若仅论及此,无疑是低估了区块链技术在志愿服务领域中的“玉蕴珠藏”。笔者认为,区块链技术至少还在该领域四个方面具有巨大的应用空间与前景。

第一,区块链技术在志愿服务培训中的应用。随着专业志愿服务向纵深发展,培训环节的作用日益凸显。传统的集中授课、边听边记、分发纸质教材等方式已渐难满足培训需求。新时代志愿者逐渐采取了随身化、个性化、系统化的线上学习模式,由此产生了大量的学习行为数据,这些数据的存储、保护、调取等环节,对技术和安全的要求大幅度提高,亟待新技术的助力推进。区块链技术既提供了海量的存储可能,又依靠去中心化的数据架构、加密技术和默认共识机制,保证了参培志愿者的个人隐私和学习数据的真实性。志愿者参与服务后获得的通兑积分,可用作培训课程的代币,依其时间、喜好、自由学习库内的各类培训课程,并将学习档案精准有序地存储在区块中,盖上带有“时间戳”的印章,生成权威认证的学习记录。组织方可便捷地查询到志愿者的学习、考试记录和居住地变更等信息,确保准入资格,避免重复培训。监管方亦可及时掌握志愿者的培训情况,在此基础上形成真实可靠的培训大数据,通过分析内在规律,更好地指导培训的规划与实施。

第二,区块链技术在志愿服务保险中的应用。区块链与保险业之间联系甚密,两者都用于处理个人和社会之间的关系。基于保险业是建立在信用基础上,而传统信用制度建立和维护的成本相对较高,在实践中也存有一些问题。如《志愿服务条例》虽已明确规定要为志愿者购买保险,但并未具体规定购入保险的时间、险种、保额等。有时志愿者不提购买保险,组织方就不谈不买;有时志愿者的服务已结束,保单尚在办理中。对此,如仅靠自觉履行或事后追责,恐难使《志愿服务条例》落到实处。区块链技术在该方面的应用,为志愿服务保险的“重构信任”提供了可能。针对志愿服务中的碎片化、场景化和个性化,其特有的“自验证”功能可较好地解决保险到位“最后一公里”的问题,在防止保险欺诈、增强隐私保护、加强交互性等方面亦具备优势。不仅能提升保险企业的营销成效,还将促进“点对点”互助保险平台的发展。

第三,区块链技术在志愿服务激励中的应用。积极有效的激励手段,是志愿服务健康发展的必要保障之一。目前,某些地方的志愿服务激励中仍存一些乱象:有的暗箱操作,擅自为志愿者开具服务工时证书或篡改服务时长;有的暗地发钱,以支付薪酬的方式将志愿激励“货币化”;还有的虽占据道德高地,但轻视淡化志愿服务激励。长此以往,势必导致志愿服务热情衰退、质效滑坡、人员流失的“亚健康”状态。调查显示,绝大多数志愿者认同将激励结果公开化。实践也证明,越是公开化,志愿者的热情就越高涨,区块链技术则为解决存弊、实现激励公开化提供了一条可行的应用路径。首先,将志愿者所获工时转换成通兑积分,避免了激励过程中因身处不同组织、不同地区而产生的不平衡。其次,于链上进行信息公开,每位志愿者都可自由对己对人的服务项目、时间、时长、地点、所获通兑积分数量、累积积分数量、积分换取实物奖励情况、所获表彰及荣誉等激励结果进行公开查询。第三,一旦志愿者对激励结果产生质疑,可要求监管方对志愿服务的全过程进行追溯,以证据消除顾虑,确保志愿激励在阳光下透明进行。

第四,区块链技术在“时间银行”中的应用。“时间银行”的内涵是将志愿者的服务时间记录下来存储到某一“时间银行”中,待需取用,宗旨是用“时间币”来交换服务。我国自 2008 奥运会后,各地的“时间银行”应运而生,有些省市对此也出台了相关规范,首家以电子社保卡为载体的“时间银行”于 2018 年 12 月在青岛正式启用,借助社保卡中的“时间银行”账户,可实现志愿服务时间的记录、存取、查询、转让等功能。综观“时间银行”的运行,仍存在以下问题:一是志愿服务工时的统一换算,志愿服务内容千差万别,怎样才能保证每个志愿者的每种、每次服务时间都能得到统一换算及准确公正的记录,同时使之具有全国性的“通存通兑”可能性?二是志愿服务的质量评估,由于各地执行的评估标准不一致,使全国性、行业性的汇总数据难以客观反映真实情况。三是“时间银行”交换制度自身的问题,志愿者通常对提供和获取的服务内容具有偏好,例如,有的人愿意为别人提供法律咨询,有的人愿意得到心理咨询服务,如何科学合理兑换,尚处探索阶段。将区块链技术引入“时间银行”中,可使上述问题得到有效解决。每当志愿者完成一次服务,组织方可利用平台提供的“一键上链”组件,将所获工时即时记录并发送给各个终端,使其在全国范围内互联互通,便于对工时进行异地调取。同时借助在线评价量表,组织服务方、组织方、受助方进行三方互评,并将评价结果一并发布至各终端,形成标准化的质量记录。还可同时记录志愿者的技能和期望需求,以便从整体上对“时间银行”中的累积工时进行妥当的再分配,最终达到“一时、一地、一记录,全国、全知、全享有”的理想局面。

民办社工机构与政府的互动关系

对于中国社会组织与政府关系的研究,不宜简单地将其与英美国家相比甚至妄下结论。从政社互动的视角来看,我们应考虑到民办社工机构自身的韧性和发展趋势,同时政府与民办社工机构的互动关系是发展的、可塑的。

民办社工机构的发展策略

有学者认为,中国的很多民间组织能够主动接近国家,引述国家法律和政策,利用政府部门的符号资源和自上而下的权力体系,是因为它有动力借此证明以社会自身的方式来解决社会问题的合法性,从而在活动推行和计划安排上更具有效率。

由于民办社工机构的快速增长是政府推动的,因此它在发展中比较清楚政府对于其开展活动的合法性的作用以及经济支持的作用,在工作中更多地争取政府相关部门、高校和研究机构等多元主体的支持。

为了能够满足政府的相关政策和法规要求,满足政府购买服务的需要,很多机构在实践中进行了妥协,例如,派驻到体制内单位的社工人员,对其的管理和评估则要尽可能考虑到这些单位的意见。

当然,机构的应对策略也存在两面性:一是在努力获得政府的认可过程中,既增强了自身的自主性,也获得了发展的资金和机会等;二是在与政府的合作沟通中有时对权力的过于崇信而容易迷失自己,忘却了社会工作的价值使命。例如,社会工作强调以服务为本,但现有的政府购买服务的大环境下,机构很有可能变为以管理为本的“工具”。管理为本的机构在开展社工服务时,更多地从自身角度来考虑,但服务对象的切实需求往往被忽视。

通过市场互相增权

在深圳的政府购买社工服务的实践中,购买岗位实际上相当于社工机构的劳务输出。而社区服务中心或家庭综合服务中心这样的综合服务项目购买,则类似于经济学和公共管理学的特许经营权招投标。通过购买服务行为,政府和民办社工机构之间达成的是一种市场契约关系,或者说是委托—代理关系。

政府购买社工服务有诸多作用。一是在增强政府的合法性的同时保护政府。政府购买服务是市场经济条件下政府实现职能转移的重要方式,有助于改善和提高行政效率。政府在这个过程中通过职能分解、转移、委托和授权,从公共服务的直接提供者变为公共服务的政策制定者、购买者和监督者,实现了政府角色的转换。二是政府购买社工服务的招投标过程中民办社工机构之间的竞争,有助于政府对民办社工机构服务质量、投入产出效益等的客观评估,便于政府更好地进行购买服务。第三,竞争的激烈将促使民办社工机构提升自身能力和服务水平,为自己赢得信誉,从而整体提升民办社工机构的服务水平。

由此,在很多学者看来,政府和民办社工机构在这里互相取得了认可和合作,并达到了一定程度的互惠。这个过程中,双方的能力都有所加强:国家变得更靠近社会,其权威性和控制能力都有所增强;而民办社工机构也得到了政府和社会的双方面认可,得以利用自身的双重身份来获得政府体制内外的资源,行动更有效也更灵活。

在民办社工机构的发展过程中,通过政府购买服务这种市场化的方式,政府和民办社工机构取得了互相增权的效果。一方面推动了民办社工机构的大发展,确认了其合法性和在社会建设中的重要作用;另一方面,民办社工机构提供的服务能有效满足社会公众的要求,政府的合法性和执政基础得以巩固。

从民办社工机构的发展及其与政府之间的关系来看,国家和社会组织之间的互动可能并不会使国家和社会处于一种分离、紧张的张力状态,而是使双方在互动中界定相互的关系和角色,从而使改革开放后暂时的社会领域的真空状态得以重新界定和整合。民办社工机构迅速发展的过程提示我们,把包括民办社工机构在内的社会组织的发展途径归结到“要么回归行政,要么走向自治”两种截然相反的趋向可能是片面的。因为,两大主体之间的内在关系一直是一种动态关系,并不断地还在互相建构和影响当中。