

# 从定制小程序到定制公益活动 企业志愿服务如何可持续发展?

■ 本报记者 皮磊

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志,也是体现公益行业发展程度的一个重要维度。数据显示,我国注册志愿者人数已从2012年的292万增长到2021年的2.17亿,平均每万人中就有1544人注册为志愿者,累计志愿服务时长达16.14亿小时,人均志愿服务时长为7.44小时。

其中,企业志愿服务发展也越来越受关注,企业员工志愿者数量、志愿服务模式及领域不断拓展创新,呈现出可持续发展态势,在推动公益行业发展方面发挥了重要作用。以互联网科技企业为例,除了项目资金支持,员工志愿者通过技术赋能,持续助力公益机构加强信息化建设,帮助机构解决在互联网时代面临的技术难题。

去年7月,字节跳动正式推出“跳跳糖公益伙伴计划”,旨在以员工志愿者回馈社会、为社会创造价值为基础,与公益伙伴共同探索公益发展的可持续模式。一年来,共有94家公益机构参与该项目,累计开展532场公益活动,覆盖23个城市,近8000名字节跳动物工深度参与,累计参与时长超过16000小时。

## 为公益机构 定制一款小程序

近年来,随着企业社会责任意识的不断提高,企业员工志愿服务越来越受外界关注。尤其以互联网行业为代表,不论是从服务形式、参与人数,还是所关注领域等方面来看,企业志愿服务都呈现正向发展态势。

不过,既有的传统模式大多以短期或临时形式居多。如何为企业志愿服务提供更多可能,成为企业及机构共同探索的方向。

今年2月,善淘申请加入“跳跳糖公益伙伴计划”,并成为今年第一批入围机构。在此之前,双方已经联合开展多场公益活动。善淘运营方、上海聚善慈善超市公益营造部负责人许玮告诉《公益时报》记者,目前善淘与字节跳动公益的合作方式较为多样化,尤其在技术层面,字节给予了很多支持。“企业一方面提供志愿服务,同时还会进行配捐,这对我们来说是想都不敢想的事情。这一计划不仅为我们的业务发展提供了强力支持,同时也可以帮助我们实现可持续发展,实现自我造血。”

记者了解到,善淘成立于2010年,是国内首家线上慈善商店。其将线上线下进行结合,鼓励人们将闲置物品捐赠给善淘进行义卖,义卖所得用于为那些生活中正遭遇困境的残障人士提供支持。除慈善商店外,善淘还会开展残障人士就业培训与其他线上线下公益活动。

目前,善淘共有16家线下实体店,其中上海14家,成都2家。2021年,善淘共收捐个人闲置物资42246件,价值596180元;收捐企业闲置物资289530

件,价值6292698元,共计81家企业捐赠。

据许玮介绍,目前善淘团队有48人,其中特殊伙伴21人。在运营方面,善淘一直以来面临的重大问题就是人手不足,很多工作曾因此停滞。“比如,在进行个人闲置物品收捐时,由于个人捐赠分散、品类复杂、质量参差不齐,仅依靠人工分拣处理方式较慢,缺乏人力进行捐赠品追踪管理。”

针对这一问题,“跳跳糖公益伙伴计划”以技术公益的形式招募了一批员工志愿者,为善淘开发了一个收捐小程序,方便一线工作人员使用。

“我们从双方的合作中学到了很多,比如如何培训志愿者、如何举办活动、如何制定标准化流程等。未来,我们希望能够进一步拓展线下合作,丰富活动类型,也希望有更多科技企业关注公益事业。”许玮谈道。

## 长期合作 让公益更加“可持续”

除了资金和技术方面的支持,对一些公益机构而言,经验和项目模式的分享也尤为重要。

益微青年是一家着眼于青年教育的公益机构,长期开展乡村夏令营(创新支教)等公益项目,但缺乏与企业开展公益合作的经验。

今年年初加入“跳跳糖公益伙伴计划”后,双方联合推出了定制化公益活动——字节青年一小时,定期邀请字节跳动青年员工,与西北地区大学生一对一沟通,帮助他们解决学习成长、职业发展等方面的困惑和问题。

这一活动颇受在校大学生欢迎,也为益微青年拓宽了公益形式。与此同时,益微青年还参加了字节公益组织的公益筹款相关培训,并在字节跳动公益平台上线相关筹款活动,助力公益项目长期、持续发展。

在北京市晓更助残基金会(以下简称“晓更基金会”)理事长李红看来,企业员工志愿者的加入,让心智障碍群体得到了更多关注,同时也能发动更多人参



服务对象送给字节跳动物工志愿者的画,志愿者将它装裱了起来

与进来,为他们创造更加融合平等的社会环境。2021年,全国范围内有超过16个城市的字节跳动物工志愿者参与晓更基金会开展的融合活动,服务心智障碍者超过1500人次。

记者了解到,晓更基金会成立于2018年,由北京市海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心(以下简称“融爱融乐”)运营。基金会主要关注融合教育、融合就业、社区融合及家庭赋能等领域。

“以往我们开展活动主要依赖各地的家长骨干以及一些社会志愿者。这两年来,受疫情影响,志愿者人数减少,因此我们对企业志愿者的依赖比以往更多。字节跳动物工志愿者不仅深度参与到基金会项目中,也为我们提供了诸如资源、传播、场地等多方面的支持。”李红谈道。

让她印象最深的是,跳跳糖员工志愿者的主动和热情。“参加完公益活动后,有些员工志愿者主动表示愿意长期稳定地陪伴我们的服务对象。志愿者和服务对象之间产生了一种非常深层的情感链接,孩子家长也对他们非常认可。这对心智障碍者家

庭和孩子来说是非常珍贵的,也是我们希望看到的结果。”

李红向记者分享了一个案例:“有一个小男孩非常喜欢陪伴他的志愿者哥哥,就画了一幅两个人的自画像。其实就是一张特别简单的简笔画,画在一张小纸上,但我们的志愿者特意买了一个高级相框把画装裱起来。我觉得,这就是用生命影响生命、用生命拥抱生命的过程。虽然这些心智障碍的孩子不善于表达,但他们能够感受到志愿者对他们的关爱和接纳,他们也会用自己的方式去回馈这些志愿者。”

## 多方协同机制 促进共同成长

有研究指出,近年来,企业志愿服务逐渐成为企业履行社会责任的一种重要途径和方式,社会各界对企业开展志愿服务也越来越关注和认可。不论是在抗震救灾、疫情防控,还是在支持教育事业、扶老济困等领域,企业员工志愿者都发挥了重要作用。

在此背景下,如何实现企业

志愿服务的可持续发展,使其在社会发展和社会治理中发挥更大作用,成为行业关注的重点议题。

“跳跳糖公益伙伴计划”负责人腾越表示,经过一年时间的摸索,目前跳跳糖员工公益已初步搭建起“企业-公益机构-员工志愿者-服务对象”的多方协同机制。在这一机制下,字节跳动会通过多种渠道给予伙伴机构支持,从志愿者招募、管理技巧的咨询,再到软件使用及产品功能开发等,助力伙伴机构提升服务能力,为受助者提供更加专业、稳定的帮助。

与此同时,按照每公益时配捐100元人民币的方式,字节跳动还会为伙伴机构提供资金支持,通过“技术、人力、资金”三位一体的支持体系,助力公益行业长期发展。

除了考虑如何与公益机构建立长期稳定的合作关系外,怎样调动员工的积极性也是摆在企业面前的一道必答题。完善的激励机制和良好的服务体验必不可少。

腾越告诉记者,字节跳动内部有完善的公益时激励机制,累积公益时可以解锁“公益徽章”。同时,公司会根据不同公益节点和公益议题,为员工推荐不同的公益活动。公司还会开发一些公益周边,营造浓厚的公益氛围。

通过这种积极的互动方式,员工志愿者、企业和公益机构正一起成长。

腾越表示,随着与伙伴合作的不断深入,跳跳糖员工公益对如何持续发展企业志愿服务,有了更深的理解。“通过组织专家及团队调研,我们确定了支持合作伙伴的服务路径和项目目标;在与不同伙伴的合作中,不断优化完善了项目管理标准化流程。这对我们运营公益项目也是非常有价值的学习。”



目前,善淘共有16家线下实体店,其中上海14家,成都两家