

“10至18周岁,青少年智力、体力均在发育,叛逆心理高发,一些孩子苦于倾诉渠道不畅,情感需求得不到满足,让自己和家庭都面对困扰。”站在第二届“Light·公益创新挑战赛”台上的暖心喵APP创始人胡森森的言论引发台下听者共鸣。

在社会发展进程中,我们会遇到各种问题。如何回应社会诉求?科技公益正带来全新尝试与改变,成为助力推动社会问题解决的引擎之一。

当前,一款通过嫁接青少年与心理咨询师、为青少年提供心理咨询的互联网产品“暖心喵APP”成功出圈,引人追捧。事实上,像暖心喵APP一样的公益产品不是个例。社会各界都在通过自身力量为解决社会问题助力,开启人人做公益的“共益时代”。



AI+公益,开启解决社会问题的“共益时代”

■ 本报记者 张明敏

AI技术落地公益

2021年5月11日,国家统计局公布第七次全国人口普查主要数据:平均家庭人口2.61人,比2010年的3.10人减少0.48人。常规以三口之家为基础的家庭人数跌破3人,家庭户规模继续缩小,离异、丁克、晚育、独居家庭的数量在增多。

上班工作忙、通勤距离远、生活压力大成为现代生活的写照,这直接导致家庭成员间居家时间变少,家庭功能性变小,家庭成员间情感缺口增大,对于正成长的青少年带来不小挑战。家庭关注、情感需求有待满足。

如果有一个平台可以帮助他们倾诉,分享自己的故事,并有专业人士倾听和引导,将大大帮助青少年身心健康成长。

由此,胡森森有了研发一款心理关怀APP的想法。截至目前,暖心喵上有7000多名暖心师、100多名心理咨询师,完成了近1亿次咨询。

“暖心喵APP”出圈得益于一次比赛。2020年,首届“腾讯Light·公益创新挑战赛”启动,旨在通过开放技术平台,邀约社会各界有志人士参与,运用AI技术打造出更多有助解决社会热点问题的产品。“暖心喵APP”在此次比赛中获得第一名。

胡森森期望AI+公益能够帮助“暖心喵APP”更好地改良产品,覆盖更大范围的青少年。

“咨询师缺口很大。面对庞大的需求人群,在人工匹配程度暂时无法达到时,AI可以帮助解求助方表达的内容,并给出回复。”胡森森说。

开放技术平台 为技术与公益搭建桥梁

首届“腾讯Light·公益创新挑战赛”设置了“野生动植物保护”“未成年人网络保护”“适老

化无障碍设计”三大赛题,吸引了像胡森森一样的663支队伍、近3000人报名参与。

胡森森觉得,技术能够给公益行业赋能,让自己有勇气和有能力开发更好的产品服务青少年。“社会关注未成年人身心健康,理应有一些好产品回应社会关切。”

2021年4月,腾讯将可持续社会价值创新纳入公司核心战略,成立可持续社会价值事业部(SSV),在公司内部设立向善实验室群,聚焦基础科学、教育创新、养老科技等公益领域,希望通过技术开放与联合开发,与社会各界共同探索和建设可持续发展的社会价值。

基于此,由全国妇联宣传部指导,腾讯公司联合中国儿童中心主办,企鹅伴成长、腾讯华东总部、腾讯SSV创新办学实验室、企鹅爱地球、腾讯优图实验室、腾讯云AI、腾讯云微搭承办的第二届“腾讯Light·公益创新挑战赛”于2021年12月23日在厦门启动。

此次创新挑战赛的赛题设置更具“可持续”和“科技向善”视野,聚焦未成年人的安全保护/教育、素养教育、生物多样性保护/教育三大赛题,让赛事更加聚焦于创造可持续性发展的社会价值,邀请社会各界参赛者通过腾讯云微搭低代码、腾讯云提供的AI技术,以小程序、H5或网站的形式打造创新应用,助力解决三大赛题背后的社会问题。大赛除了提供平台技术和资源外,还鼓励技术和非技术的合作伙伴结合,打通各方链接。

此次比赛为何设立上述三个赛道?腾讯副总裁、腾讯安全管理部总经理朱劲松表示,“主办方在这三个领域有长期积累,也有不少心得,并得到主管部门、社会组织等合作方的专业指导,三个赛道的设立可以说是水到渠成。”

早在挑战赛启动前,野生动

植物非法贸易就引发了社会广泛关注。2015年,腾讯联合多家权威机构发起“企鹅爱地球”项目,通过互联网科技安全能力,建立野生生物非法贸易的直接举报渠道,抵制、打击网络非法野生生物贸易犯罪,同时开放技术,以“神秘雪豹在哪里”等新媒体形式帮助公众了解野生生物知识。

“大多数人没有亲眼见过雪豹,但通过AI小程序可以了解到雪豹的生活状态、科考目标、保护方法,这极大地拉近了公众和野生动物的距离。”朱劲松说,“公益的概念很大,挑战赛起步阶段能覆盖的范围有限,无法面面俱到。我们希望从垂直领域开始,做长期主义者,解决客观存在问题,与行业伙伴共同探索长期的社会价值。”

释放个体创造力

青少年身心健康是学校、家庭、社会关注的热点话题。国家出台“双减”政策、学校进行健康教育,为学生减负创造条件,也为更多社会力量创造充足的创新空间。

参与者的广泛性能够激发社会问题解决的创新活力。

社会组织作为社会重要组成部分,紧贴基层社会生活,成为社会治理中的一支重要力量。一些专业性较强的社会组织在专业领域通过专长较好地解决了社会问题。但长久以来,市场竞争力较弱、自我造血能力不强、专业化程度不高等因素也时常困扰着机构发展。

技术赋能,特别是网络时代的技术赋能显得尤为必要。

与首届挑战赛相比,第二届挑战赛在技术开放上进行了进一步拓展。其中,大赛推出的腾讯云微搭低代码可以进一步降低参赛者技术门槛,参与者无需太多技术背景也可以通过拖拉拽的方式用低代码开发出小程

序、H5页面、网站页面等,生产出更好的公益作品。

“我们期望在技术支撑下拓展平台支持的能力。”朱劲松说,本次大赛的参赛团队除了有机会获得奖金外,还会得到腾讯相关技术资源支持以及后续的资源扶持。“我们希望助力行业发展,让更多组织和个人创造更多社会价值。”

在首届挑战赛中,3000多名参赛者利用腾讯云提供的AI技术和云开发平台,开发出众多创新公益小程序。这些开发者来自土木、能源等各行各业,大部分是程序开发的初学者。有的开发者利用图像识别+语音技术,把图片中看不清的文字朗读给老年人,帮助老年人更好地使用互联网;有的开发者利用腾讯云的图像识别、机器学习等能力,实现对中华白海豚的个体识别,帮助研究人员进行科研追踪,助力动物保育意识的养成。

“社会问题的解决单靠‘腾讯Light·公益创新挑战赛’远远不够,还需要更多平台和团队共同推进。我们期待和大家一起探索。”朱劲松表示。

持续探索科技向善

从早期帮助用户解决社交、娱乐问题,到现在助力产业解决数字化难题,社会刚需不断通过技术突破得到满足。但站在更大的社会责任角度来看,一些社会问题仍然客观存在,通过单一社会力量解决能量有限。

2018年,腾讯提出“科技向善”理念,宣布“一切以用户价值为依归,将社会责任融入产品及服务之中,推动科技创新与文化传承,助力各行各业升级,促进社会可持续发展”。

2021年,腾讯拿出1000亿元,设立“社会可持续发展计划”和“共同富裕计划”,聚焦可持续发展和共同富裕。作为行业有代表性的企业,拥有互联网基因的

腾讯有着独特的优势,其正从自己擅长的角度,主动做一些力所能及的事情,以科技助力公益,提升社会福祉。

以AI为例。近几年间,视觉AI技术在各行各业应用广泛,为“衣食住行”带来诸多便利。工业质检的流水线上、影像科医生的诊室里,视觉AI技术成为行业的数字化助手。在公益领域,AI被用于寻找丢失儿童,突破“跨年龄人脸识别”的难题,帮助找回被拐超过10年的儿童,让家庭实现团聚。天籁音频AI技术,让人工耳蜗的清晰度、可懂度提升了40%,帮助听障人士从“听得到”到“听得清”。

正如腾讯云副总裁、腾讯优图实验室总经理吴运声所说,“包括我们已经在做的AI探星计划、跨年龄寻人等,我们在科技向善领域坚持持续投入,哪怕没有产生经济价值。”

但公益问题存在于各个领域,只靠个体无法解决所有问题。只有开放共建,让每个参与者拿起科技工具,才能更好地解决社会问题。

半个月前,“腾讯技术公益创投计划”启动,首期遴选30个项目进行孵化,通过技术开源、资源链接、资金扶持,帮助公益机构和相关组织改善运营模式和效能,助力营造全新、可持续的公益生态。

无论是“腾讯技术公益创投计划”还是“腾讯Light·公益创新挑战赛”都为互联网企业践行社会责任提供了一个全新的思路。通过技术之力降低公益参与门槛,和业界一起思考探索,构建数字时代的向善理念、社会责任和行为规范。

腾讯高级执行副总裁、云与智慧产业事业群CEO汤道生表示,“服务于人”是人工智能最大的价值,用AI助力更美好的世界,这样的探索存在于实验室里,存在于产业中,也正走向更广阔的社会应用中。