

一位“公益真探”的解惑之旅

■ 本报记者 张明敏

透明是公益机构的生命。如今,网络慈善的突飞猛进为慈善事业跨越发展带来了无限可能,构建良好的网络慈善秩序需要透明公益的支撑。而如何做到透明、深耕透明、推动透明,成为当前数字化公益的重要课题。

腾讯公益平台数据显示,截至2022年9月,爱心网友捐赠善款累计超190亿元,6亿多人次捐献爱心,近12万个项目获得帮助。

最近一段时间,100名“公益真探”和100家召开“公益股东大会”的机构正在双向奔赴,深入互动,直指透明公益、理性捐赠和可持续发展。这是一次公众监督公益发展的全过程参与。

其中,一位“公益真探”对“公益零成本”的解惑之旅,也在进行中。

“公益真探”来了

52岁的杨新花是“浔暖益童”未成年人关爱保护服务项目负责人,该项目在江西省九江市修水县及周边建立未成年保护社工站,通过“专业社工+未保专干+志愿者”构建未保模式。

在最近一次下乡走访途中,当地老师拜托杨新花收集一些书籍给学校孩子阅读。她通过网络发现一家专注于乡村儿童阅读推广的公益机构“满天星青少年公益发展中心”(简称“满天星”)特别符合需求。

2021年6月,满天星开展“阅读推广人”活动,杨新花报名并留下联系方式,但因时间冲突未能前往。事后,她早已忘记此事,但从当年7月开始她的邮箱每月都会收到一封来自满天星机构的动态邮件,里面包括财报、人员、活动等信息披露。此时,杨新花还不是满天星的捐赠人,这样的邮件一直在持续。

从事社工岗位让杨新花有了关注公益圈大号的习惯。

今年5月,腾讯公益联合恩派公益发起“公益真探”“公益股东大会计划”,面向全国招募100名公众,支持他们前往100个公益项目所在地探访,议题涉及残障融合、妇女儿童、环保动保、疾病救助、济困救灾、青年发展、社区营造、性别教育、乡村振兴、助老养老等多个领域。“公益真探”们需在探访结束后出具项目反馈报告,并用一年时间长期观察监督项目。

杨新花注意到这一信息后立即报名,但因申报方案不符合条件,遗憾落选。不过杨新花没有放弃,通过项目规则积极争取,最终争取到以自费进行实地



正在开展儿童阅读活动的公益机构

探访的形式,成为“公益真探”的一员。

因乡村老师寻找书籍的嘱托,加上现实中每月收到公益机构发的信息披露,杨新花对“满天星”产生了浓厚兴趣,并毫不犹豫地选择了它。

8月21日至24日,杨新花与另外一名媒体“公益真探”来到广州市海珠区“满天星”所在地,与该机构创办人梁海光见面,并于当日获得机构的“独家信息”,包括机构财务、项目进展、发展规划等。

事先,梁海光并不知道杨新花的到访,只知道有位“公益真探”会来探究机构透明度。探访首日,他们走访了满天星机构,后去到该机构运营近一年的广州市凤阳图书馆和运营四年的华洲图书馆,最后赴机构座谈。

杨新花表示,作为探员她深刻感受到了机构运营模式,对公益有了更清晰的认知。“原来在我印象中,公益就是志愿服务,捐赠1元钱就必须花在助人身上,不知道公益机构的执行费用一说。”

这次探访活动让她置身公益机构,理解到公益并非零成本,公益机构运作也需要项目执行和人员生活费用。她认为,这是身为“公益真探”获得的最大收获。

“公益真探具有一定代表性和客观性,线下能够相对充分交流,包括受益人、项目人员、机构负责人,了解项目真实情况和最新信息。腾讯公益通过适当渠道让公益真探展示所见、所闻、所感,被探访机构事先也不知道哪位公益真探会来,这在一定程度上保证了探访的客观性。”梁海光表示。

两万名股东“求真”回应

“股东”一词意为股份公司

中持有股份的人,有权出席股东大会并享有表决权。公益股东,则是指公益项目的捐赠人,其有权参与公益、关注公益、监督公益。

2022年4月,“满天星”创始人梁海光接到腾讯公益邀请,参加首期公益股东大会,通过在线方式与广大网民及捐赠人交流。当时,各地疫情时有出现,项目组需要很多素材。考虑再三后,凭借对自家机构在透明度方面的信心,梁海光随即选择参加。

首场“公益股东大会”在腾讯公益流量助推和各业务线加持下关注空前,在线网友数量突破两万,通过前期收集网友提问和现场解答均达到了预期交流效果。直播活动结束后,“满天星”还将现场一些尖锐问题和在线留言通过公众号、视频号逐一回复。

“参加股东大会,机构能够被捐赠人、协同伙伴、媒体更多人看见,这本身就是一次很好的传播。”“满天星”成了第一个吃螃蟹的人。

首次尝鲜后,2022年8月18日,“满天星”召开第二次股东大会,这次完全由“满天星”控盘。从发布会议信息、邀请股东、收集问题、现场解答、后续传播均由“满天星”完成。

这次股东大会在线人数约2000人,在没有腾讯公益流量的推广下,这个数字也让梁海光感到满意。

“公益股东大会是腾讯公益提供给公益机构的数字化工具,并变成了机构内生的一个透明化工具,让机构随时可以使用。”梁海光说,以前每个季度都要向公众发布财报,向理事会做项目进展披露,以后则可以做成公益股东大会,在最大程度上满足捐赠人对机构透明度的期待和诉求。

腾讯慈善基金会副秘书长刘琴表示,相比机构数据,用户更关心捐款去了哪,有些用户则希望听到项目发起的初衷众口难调。“公益股东大会也在不断迭代,我们希望把公益股东大会做成与捐赠人沟通的一种有效方式。”

让敢于透明的机构尝到甜头

透明是公益机构的生命线,是一个机构公信力最基本的表现。而接待过一次“公益真探”、召开过两次公益股东大会的梁海光却有着自己的思考。“腾讯公益平台上现有一万余家机构,申请报名成为公益真探对象的有400家,选出约100家,还有一些中途未准备好,选择退出。现存的大量机构为何没有参与公益真探和公益股东人项目中?”

梁海光觉得,现实中意识、方法、工具对于公益机构透明影响很大。“一些公益机构抱有侥幸心理,依赖企业、基金会、社会大众的筹款不能做好信息披露,不知如何取信于民。此外,一些机构缺乏操作方法和工具。大型机构年度审计报告、财信披露过于专业,可以看懂的内容不多,一些机构缺乏适合公众阅读的信息披露工具。这都会对机构透明度造成影响。”

“不公开透明,没有名气的小型公益机构就更没有机会。透明成本本就应该机构承担,你不被更多人看见就更得不到支持,这时捐赠人有权用脚投票,不给你捐钱了。”梁海光说。

据介绍,目前“满天星”的项目、财务、投资三个部门已经合力完成透明度建设,每月报表都会对内外进行公示。梁海光认为,腾讯公益做了很好的示范,公益真探、公益股东大会能够提升公益机构对透明度建设重

要性的认知,让敢于公开透明的机构尝到甜头,让不敢公开的机构无路可走。

在参加完首次公益股东大会的次日,腾讯公益发布了该活动相关信息,并附上了满天星机构的捐赠链接,这使得“满天星”随后获得四万多元捐款。

腾讯公益也表示,在今年99公益日期间,对参与公益股东大会的机构在配捐中会有一些加持,100位“公益真探”在捐款过程中也可以为自己支持的项目争取更多配捐。

数字化战略探真进行时

如今,腾讯技术公益连接相关方工具已经更加多元。用户做好事可以得小红花,小红花可以用来继续做好事,如此形成公益正向循环。而基于小红花IP推出的小红花来信,让青年群体感知做公益不是苦大仇深,而是可以轻松愉悦,这更容易连接和深入人心。

与此同时,一些行为公益的参与门槛也在逐步降低。例如,捐步活动已经由最初的10000步下降到6000步,捐会议时长、看视频等都可以算作行为公益,对于公益项目来说也有了更多的筹款方式和渠道,让公益参与主体更多元。目前,众多公益机构在通过腾讯公益平台开展公众筹款和信息披露等工作。

2015年起,腾讯创立的99公益日就提出公开透明的理念,至今已引入众多利益相关方加入,透明方式也是推陈出新。2017财批项目透明组建、2018冷静器产品组建、2019回响计划、2020区块链业务、2022小红花来信,以及当前正在试水的“电子签收具象化反馈功能”等,无不直指公益行业公开透明。如今,腾讯又发起“公益真探”“公益股东大会”,正向着平台的公益透明化建设发起新一轮挑战。

9月2日,腾讯技术公益数字工具箱上线,腾讯云资源+办公协同软件+技术咨询支持免费向公益机构开放申请,进一步助力机构高效透明。

相关人士表示,互联网技术的发展带动行业数字化,用数字化解决透明度问题。但数字化充当的只是助手,为捐赠者提供更加具象化的透明反馈、有效链接捐赠人、进行人心的交流,才是公益可持续发展之道。

腾讯公益慈善基金会秘书长葛斌表示,“我们想连接每一个对社会议题感兴趣的人,让他们深入到公益议题中,与解决社会问题的社会组织产生情感上的连接和相互支持,这样好的公益项目就能得到成长。另一方面,机构也应学会与捐赠者沟通,而不是将全部精力放在募款上。”