

基层治理现代化视域下数智赋能社会工作数字化发展的实践探索

杨雯媛, 赵永艳, 周雨轩

哈尔滨学院文法学院 黑龙江哈尔滨

【摘要】作为社会治理的基本要素,基层治理是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要基石。在数智化时代浪潮的席卷下,传统治理模式已难以满足现代社区的需求,基层治理模式亟需创新。作为基层社会治理的重要组成部分,社会工作也需要回应数智化时代所引发的社会发展新态势。数智化技术的引入是适应时代发展的必然趋势,极大提升了基层社会治理的效率、优化了治理流程。但也带来了诸如数据安全、伦理问题等挑战。因此,在积极推动数字化赋能的同时,还需审慎对待风险与挑战,以助推基层社会治理现代化建设。

【关键词】基层社会治理现代化;社会工作;数字化

【收稿日期】2025 年 5 月 13 日

【出刊日期】2025 年 6 月 10 日

【DOI】10.12208/j.ssr.20250236

Practical exploration of digital intelligence enabling digital development of social work under the perspective of modernization of grassroots governance

Wenyuan Yang, Yongyan Zhao, Yuxuan Zhou

Harbin University School of Liberal Arts, Harbin, Heilongjiang

【Abstract】 As a basic element of social governance, grass-roots governance is an important cornerstone for the modernization of the national governance system and governance capacity. Under the wave of the era of digitalization, the traditional governance model can no longer meet the needs of modern communities, and grass-roots governance models are in urgent need of innovation. As an important part of grassroots social governance, social work also needs to respond to the new dynamics of social development triggered by the era of digital intelligence. The introduction of digital technology is an inevitable trend to adapt to the development of the times, which has greatly improved the efficiency of grassroots social governance and optimized the governance process. However, it also brings challenges such as data security and ethical issues. Therefore, while actively promoting digital empowerment, it is also necessary to be prudent in dealing with risks and challenges in order to help modernize grassroots social governance.

【Keywords】 Modernization of grassroots social governance; Social work; Digitalization

近年来,城市化进程的推进与科技的高速发展,数智化冲击着原有的社会结构与秩序,既为人们生活带来了便利,也致使社会结构逐渐由总体性社会转化为流动性社会,社会日益呈现出多元化、碎片化状态^[1]。这样高度流动、分化的社会背景下,社会矛盾与纠纷愈发呈现出多元化、复杂化的特点,基层事务日益繁重。传统的基层治理模式已难以满足共建共治共享治理格局的建构需要,亟需转变与创新。作为与基层社会息息相关的学科,社会工作也需要回应数智化时代所引发

的社会发展新态势。推动社会工作的数字化转型,以新技术赋能基层社会治理现代化建设既必要又迫切。打破传统服务供给模式,充分利用大数据、区块链、云计算等新兴人工智能技术重新规划服务资源^[2],成为构建现代社会工作服务供给模式的重要举措。

本文通过探讨数智赋能社会工作数字化转型的机遇与挑战,揭示数智技术在提升基层社会治理水平、优化公共服务供给、加强社会管理创新等方面的作用机制,为推动社会工作的创新与发展提供理论支持和实

作者简介:杨雯媛(1992-)女,汉族,黑龙江哈尔滨市人,硕士研究生,助教,研究方向:社会工作与基层治理;赵永艳(1984-)女,黑龙江哈尔滨市人,硕士研究生,副教授,研究方向:城乡社会学;周雨轩(2005-)女,黑龙江大庆人,本科,研究方向:社区工作与基层治理。

践借鉴,以促进社会工作数字化转型,提升社会工作的专业化、科学化水平,助推基层社会治理现代化建设。

1 基层社会治理现代化背景下社会工作数字化发展的必要性

在传统的基层治理工作中往往存在层级多、强度大、决策慢、效率不高等问题,整体工作成效受人为因素影响较大,难以适应现代社会快速发展的需求。此时,打破传统服务供给模式,以新技术赋能基层治理既必要又迫切。通过引入信息化技术,基层社会治理的决策层能够更及时地获取准确信息,从而做出更为科学合理的决策。同时,数字化手段还提高了治理执行力,促进治理结构的扁平化,减少层级设置,从而进一步提高治理效率。在数字化转型的浪潮下,社会工作在基层社会治理中的作用日益凸显。通过数字化手段提高治理效率、优化治理结构以及拓展治理范围,是社会工作数字化转型的重要目标。

现代化治理所强调的效率、精准和智能化,要求社会工作必须紧跟技术发展的步伐,引入先进的信息技术来提升服务效率和质量。通过数字化手段,更高效地获取相关数据,为治理决策提供有力支持的同时,还使得治理决策能够更快地传达到基层,极大提高了社会工作在基层社会治理中的效率和准确性。同时,社会工作数字化发展也为跨部门、跨领域的协同合作提供了有力的支撑。通过数据共享和信息系统整合,社会工作可以与其他部门实现无缝对接,形成共同治理的合力。

2 数智赋能社会工作数字化发展的实践探索

早期数智技术与社会工作的融合,主要表现为运用网络技术来开展实务工作,社会工作者在网络虚拟空间中为服务对象提供干预。在此基础上,逐渐发展为运用多种智能工具技术为服务对象提供专业性服务,此时,社会工作者开始利用社交媒介为不愿接受传统社会工作服务的人群提供干预。后随着智能技术的不断升级,社会工作者开始借助大数据、人工智能等技术开展更为广泛的数字化服务,智慧养老、智慧社区的出现进一步推动了社会工作智能化的发展。

“AI+社工”便是数智技术在社会工作领域中的一种创新应用。以H市C街道的“AI+社工”为例,作为全国首个“AI+社工”利用人工智能技术,通过AI自主学习、创新能力与知识库、人脑经验的结合,对原本分散复杂的工作内容加以整合,使杂乱无章的内容变得更加有序,从而优化工作流程,提升工作效能。据C街道社区工作者描述,只要对着它说一句:“遇到某纠纷如何解决?”它就能根据C街道“民呼我为”案例

库内容,生成适宜的工作建议与方案,其中甚至还为社区工作者提供工作步骤、注意事项等内容的参考。在“AI+社工”的帮助下,原本要花费2-3小时才能完成的方案,可能仅需10分钟便能完成。“AI+社工”的到来不仅为社区工作者有效应对纷繁复杂困境提供针对性的方案与建议,减轻工作者负担,还全面提升了社区工作者为民服务能力。

数智技术的融入为社会工作提供了更为高效的服务。在数智技术的协助下,社会工作者不仅能够借助大数据技术准确且高效的抓取服务对象的关键信息,及时把握服务对象的问题与需求,以制定更有针对性的服务方案,还能及时预测和评估风险、制定应对策略,以有效预防和应对潜在问题。同时,数智技术为社会工作者提供更为优质且多样的选择与建议,不仅提高社会工作者的工作效率,也提升了社会工作服务的满意度。

3 基层社会治理现代化视域下数智赋能社会工作数字化发展的机遇与挑战

随着数字技术与智能技术的融合,数智化构建出社会的新形态,并体现出数智赋能的显著特点^[3]。数智技术的融合发展为社会工作的发展提供了新的机遇,在多重智能技术的辅助下,有效缓解了社会工作者的工作负担。这种赋能不仅提升了社会工作服务效率,还极大推动了基层社会治理现代化发展。

3.1 人工智能赋能社会工作高质量发展的机遇

第一,提高社会工作服务效率。对于社会工作而言,人工智能技术的引用,极大提高社会工作者收集、整理和分析数据的效率。通过深度学习,人工智能技术对社会工作者所需数据加以挖掘和分析,以获取数据所反映的也提升数据分析的科学性,为社会工作科学决策提供客观依据和科学基础。同时,运用大数据运算,围绕服务对象的问题与需求,为社会工作者推荐相关案例的实践经验与决策方案,以应对复杂多变的问题与需求,从而提升整体服务成效,为社会工作高质量发展提供动力。

第二,优化社会工作服务流程。人工智能技术的引用,弥补了传统工作模式的不足。通过大数据分析技术,能够精准获取所服务对象的个性化需求。在此基础上,依据其需求进行智能化匹配,生成个性化服务方案,确保服务资源的合理分配与有效利用。同时,依托算法技术,基于服务对象历史数据分析其个人偏好,推荐相关服务资源,以提升社会工作服务的针对性,增强服务对象的满意度。社会工作者在自动化技术的协助下,不仅

减轻了工作负担,还降低了工作失误的概率。在人工智能技术的协助下,既完善了个性化的服务体系,优化了社会工作的服务流程,还提高了社会工作的服务质量,为社会工作高质量发展提供了有力支撑。

第三,拓展社会工作应用场景。社会工作者依靠智能监测和数据分析技术,能够及时发现服务中的不足与问题,为改进和提升服务质量提供有力支持。通过建构智能化监管体系推动社会工作智能化发展,减少人为因素干扰,提高对社会工作服务的监管力度,增强社会工作的公信力和影响力。在人工智能与社会工作的融合中,不断拓展智能化技术在社会工作中的应用场景,推动社会工作服务模式的创新的同时,从而提升社会工作者的数字化素养和创新能力。

3.2 人工智能赋能社会工作高质量发展的风险挑战

信息化的来临打破以往的信息垄断,为社会成员拓宽信息交流渠道、增强自主意识的同时,也为个体生活带来便利。社会中每个成员都被卷入互联网的洪流之中,个体在享受数字化所带来的生活红利的同时,也面临着风险挑战^[4]。作为与社会密切相关的学科,社会工作需要回应社会发展所呈现的新态势,以人工智能技术赋能社会工作,推动社会工作的智能化转型是必要且迫切的。人工智能所具有的强大信息能力、智慧水平、自动化功能,以及日趋先进的深度学习能力,为社会工作高质量发展提供强大的动力。在这一转型中,既要把握发展机遇,又要警惕数字信息智能技术所带来的风险与挑战。

首先,数据隐私与安全问题尤为突出。人工智能技术的飞速发展与创新为社会工作高质量发展提供强大动力的同时,也为社会工作带来了前所未有的风险挑战。随着人工技术在社会工作服务中的广泛应用,所涉及的隐私数据也日益增多,若因数据保护不当而导致信息泄露,不仅严重侵犯个人隐私,还会引发社会的信任危机。同时,人工智能中的深度学习、自主学习及大数据分析等技术还增加了数据滥用的风险。

其次,技术发展不均衡易引发新的伦理问题。人工智能所做的分析与决策大都基于大量的数据与复杂的算法,但当前技术仍存在缺陷,会导致数据收集与分析偏差,算法设计不完善等情况,从而导致决策失误,不仅对社会工作整体服务造成不利影响,还可能导致不公平或歧视性决策的产生。同时,依据算法而产生的决策往往缺乏明确的解释,导致个体有时难以理解决策的逻辑与依据,而引发社会矛盾冲突或违反伦理原则

的行为。

最后,技术的过渡依赖可能导致职业的危机。人工智能技术的引入,虽然为社会工作者带来诸多便捷,有效提升社会工作的服务效率与质量。但技术所带来的智能化与自动化,也会让社会工作者逐渐失去独立思考的能力,从而导致对人工智能技术产生过渡的依赖,制约自身创新能力的发展。同时,人工智能技术的不断革新也对社会工作者自身能力提出了更高的要求,社会工作者必须不断学习和更新知识,以适应技术的发展需求,当自身能力难以驾驭时,便会出现倦怠、挫败、不满等不良情绪,并导致职业危机的出现。

3.3 应对策略与建议

人工智能赋能社会工作发展的同时,还会带来一系列的风险与问题。为有效推进社会工作高质量发展,不仅要充分发挥人工智能的优势作用,还应提前部署,及时采取相应措施加以应对。

政府管理部门层面,健全数据监管体系,提升民众数据隐私保护意识。通过制定和完善相关数据隐私的保护机制,设立监管机构监督人工智能技术在社会工作服务中的数据使用情况,定期审核数据使用的合法性和安全性,追溯数据来源、流向和使用情况。同时,提升民众的自我保护意识,加强对数据安全及隐私保护的宣传与教育,提高民众对数据隐私的重视,以应对数据隐私与安全问题。

社会技术层面,优化算法设计,引入伦理约束条件。不断推动智能技术的发展与革新,强化算法决策逻辑与决策依据的科学性,减少因算法设计缺陷所引发的决策失误和伦理问题。同时,在算法设计中增添伦理约束条件,确保算法在决策中的合理性。

社会工作专业层面,提升社会工作者专业素养,推动人机协同互补发展。在定期培训与研讨中,不仅要加强社会工作者对人工智能技术的应用能力,还应注重对其独立思考、解决问题等能力的培养,推动人机协同的互补发展。帮助社会工作者明确过于依赖技术手段可能引发的问题与危机,探索人机协同的工作模式,在充分利用人工智能技术优势紧跟时代步伐的同时,也应注重发挥社会工作者的自身优势,通过人机间的交互、配合,不断创新工作模式与方法,以提升社会工作整体水平与效果,为增进社会福祉,促进社会工作高质量发展提供动力。

4 结论

数智化时代下,人工智能技术的创新应用为社会工作高质量发展注入了新的活力。在提升工作效率、优

化服务流程、应对复杂问题等方面展现出显著优势。然而,我们也必须清醒地认识到,人工智能的应用也伴随着数据安全、伦理问题及职业危机等挑战。因此,在推进人工智能赋能社会工作高质量发展的过程中,既要把握人工智能所带来的机遇,也要审慎应对其所带来的诸如数据安全保护、伦理问题、职业危机等方面的风险与挑战。只有这样,才能稳步推进人工智能技术在社会工作领域的可持续发展,从而为社会和谐稳定作出更大的贡献。

参考文献

- [1] 陈亮,李元.去“悬浮化”与有效治理:新时期党建引领基层社会治理的创新逻辑与类型学分析[J].探索,2018(06):109-115.
- [2] 何雪松.体系化、体制化与数字化:社会工作高质量发展的三个主题[J].贵州社会科学,2023(07):92-99.
- [3] 陈国青,任明,卫强,郭迅华,易成.数智赋能:信息系统研究的新跃迁[J].管理世界,2022,38(01):180—196.
- [4] 何雪松.体系化、体制化与数字化:社会工作高质量发展的三个主题[J].贵州社会科学,2023(07):92-99.
- [5] 尹新瑞,孟祥寒.元宇宙:数字化时代技术与社会工作专业图景[J].华东理工大学学报(社会科学版),2024,39(04):79-95.
- [6] 卫小将,林媛媚.数字社会工作的技术异化与人文重申[J].中州学刊,2025,(04):75-83.
- [7] 严艺文.数字技术赋能专业社会工作的叙事实践[J].社会建设,2025,12(01):79-97.
- [8] 卜禾,段文杰,查皓钰.人工智能与社会工作协作的演进逻辑与赋能路径[J].华东理工大学学报(社会科学版),2024,39(06):56-66.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS