

社会工作参与智慧社区营造路径分析

肖宇

西南石油大学，四川成都，610500；

摘要：新时代科学技术的飞速发展使得智慧城市、智慧社区概念不断涌现，智慧社区营造成为社会基层建设和社区发展的重要方向之一。智慧社区营造与社会工作发展存在需求共性，在社会服务提供方面存在较高的契合度，能够拓展出融合空间。一方面社会工作结合专业化方法和智慧化技术为社区建设提供创新方式，在助力智慧社区营造的过程中也能够进一步掌握和运用信息化技术，促进专业发展。本研究从构建长效机制、培养专业人才、构建文化治理系统、搭建信息化平台四个方向分析社会工作助力智慧社区的营造路径，以便为智慧社区建设提供专业支持，提升社区治理水平。

关键词：智慧社区；社会工作参与；智慧化；路径

DOI：10.69979/3029-2700.25.11.041

引言

随着科技的飞速发展，智慧社区成为社会基层建设和社区发展的重要方向之一。社会工作作为提升社区治理绩效的重要主体，在智慧社区营造中发挥着重要作用。本研究旨在分析社会工作参与智慧社区营造的路径，为推动智慧社区建设提供参考。智慧社区的概念是随着时代背景推移逐渐发展出来的，首先技术驱动、物联网、大数据、云计算、人工智能等互联网信息技术的快速发展为社区智能化提供可能^[1]；其次现代居民对生活品质的要求不断提高，期望社区能够提供更加便捷、高效、安全的服务，同时也顺应城市化发展的需要。而社会工作在智慧社区建设中具有重要的参与需求，能够在智能服务需求评估与设计、居民培训与教育、智能化资源整合与协调等方面发挥作用，运用专业方法推动智慧社区建设。同时，社会工作者还能够运用专业力量关注社区内弱势群体在智慧社区建设中的权益，确保他们平等地享受智慧社区服务。

1 文献综述

国外学者在 20 世纪末期最早提出关于智慧社区的概念，相关文献研究也更加丰富，且在 20 世纪 80 年代就形成了社会工作参与社区建设的社区形态。Komninos 通过比较智慧与数字城市的差异，指出智慧城市能提高市民对于信息技术学习的主动性，通过掌握多元化智能技术，能够促进社会科技的开发与创新^[2]。在此背景下，智慧社区相关政策与发展方案也不断涌现。2016 年维也纳推出的“智慧城市维也纳”项目^[3]、2017 年美国 NIT RD 发布的《智慧城市与社区联邦战略计划：共同探索创

新》战略计划^[4]、新加坡提出的“智慧国 2015”计划和“智慧国 2025”计划^[5]等等，越来越多的国家关注到智慧社区的发展。对于社会工作参与智慧社区营造相关研究，Kriegel 提出互联网信息技术能为社会工作的社区介入提供有力支持，有效链接资源^[6]。而国内对于智慧社区营造以及社会工作介入的研究结合了本土化特色，形成独特的发展路径。2015 年宋煜提出了关于智慧社区的概念，即在社会治理理念的引导下，采用物联网、大数据、云计算的新科学技术促进社区社会环境的新发展，以社区与信息化的融合达到社区治理现代化的新高度，其中社会服务为智慧社区发展奠定基石^[7]。基于此概念，智慧社区的管理主体从单一走向多元化，促进多元主体共治的治理效果显现^[8]。国内研究较少涉及智慧社区营造的社会工作介入策略，王杨提出社会工作能够从社区弱势群体困境帮扶、社区资源链接两个行动策略出发^[9]，参与社区治理。因此本研究从社会工作+智慧社区角度出发，探讨社会工作介入智慧社区营造的路径。

2 社会工作参与智慧社区营造的必要性与可行性分析

2.1 智慧社区与社会工作的关系

2.1.1 智慧社区的概念及特征

智慧社区建设的理念起源于 20 世纪末期，随着信息技术的发展和普及，逐渐形成了以科技驱动、居民参与为导向的智慧社区建设理念^[10]，这种创新科技社区模式通常是借助移动物联网、移动互联网、智能云计算等核心技术，以人为本理念为中心，凝聚各方力量，有效链接多元资源，打造数据化智能信息服务和管理平台，实

现社区治理专业化和社区生活智能化，其特征包括智能网格化、人文主义化、多方参与化和资源支持平台化。早期智慧社区建设主要侧重于信息技术在社区管理和服务中的应用，如电子政务、电子商务、远程教育等。随着时间的推移，智慧社区建设的理念逐渐扩展到社区的可持续发展、居民的生活质量和幸福感等方面。近年来，国外智慧社区建设的理念更加注重以人为本，强调居民的参与和合作，因此智慧社区建设不仅要利用信息技术提高社区的管理和服务水平，还要关注居民的需求和利益，达到社区良性发展的目标，社会工作作为服务型专业能够在其中发挥重大作用。

2.1.2 社会工作在智慧社区营造中的角色

智慧社区营造与社区社会工作存在需求共性，在社会服务提供方面存在较高的契合度，能够拓展出融合空间。专业的社会工作者能够结合专业化方法和智慧化技术提供社区建设创新方式，有效助力智慧社区建设；社会工作者在助力智慧社区营造的过程中也能够进一步掌握和运用信息化技术，促进社会工作专业的发展。社会工作在智慧社区营造过程中扮演的角色多元化，首先是引导者的角色，通过运用专业方法和理论，为智慧社区建设链接多方资源，引导和帮助社区居民学习和使用先进的智能技术；其次是资源链接者，运用专业技术链接科技资源，完善信息技术空缺领域；同时还扮演反馈者的角色，及时沟通与反馈智能技术应用情况，促进智慧社区良性营造和发展。

2.2 社会工作参与智慧社区营造的必要性

2.2.1 智慧社区营造需要社会工作人性化治理的协助

智慧社区发展需要人性化的治理，即以人为本，切实满足社区居民需要，促进居民社区参与的积极性与主动性。目前智慧社区建设还没有形成整体化的服务策略，难以针对性地为社区居民提供全面化服务，导致社区服务碎片化。而社会工作本质上是科学化的助人活动，能够站在利他主义角度，运用专业化的的方法和技术，对社区居民的智慧化需求进行深入调研，了解弱势群体运用智能技术存在的困境，满足居民个性化需要，也能与社区多元主体共同探索社区智慧化营造的共性需求。此外，社区内的资源类型多样，社会工作者能够为智慧社区营造进行内外资源链接，同时推动政府、企业、社区居民等多主体协同联动建设智慧社区，提升智慧社区建设效率，达成社区智慧化治理的长效机制。社会工作者还能激发社区居民的内在潜能，提升居民在智慧社区建设中的适应力、参与力和建设力。

2.2.2 社会工作参与社区治理需要适应并利用信息技术

随着时代发展速度的加快，传统社会工作参与社区治理的方式处理问题效率相对较低，不再适应快节奏的居民生活，社区社会工作发展也遭遇瓶颈。智慧城市、智慧社区等新概念不断涌现说明智慧化成为了新时代社会发展的必然趋势，社会工作作为社区发展的重要力量，必须顺应时代发展，完成智慧化转型，形成与社区智慧化建设相符合的工作模式。而智慧社区营造为社会工作智慧化提升提供了有利的社会环境，社会工作参与其中以适应和利用信息技术，新时代科学管理技术不可替代的管理便利化、信息效率化、服务长效化等有利特征^[11]能够显著提高社会工作参与智慧社区建设的效率，有利于社会工作专业自身理论与实务的发展，同时在社会工作参与过程中通过对社区居民智慧化增能赋权，能够达到高效的社区自治效果。因此，社会工作专业服务理念和方法与智慧社区的发展相结合，能够更好地满足智慧社区营造过程中的多元化需求，促进双向发展。

3 社会工作参与智慧社区营造的路径分析

以下将从四个方面分别阐述社会工作参与智慧社区营造的路径。对于构建长效机制，考虑到多方合作及可持续发展的重要性，重点在于建立政府、社区、社会组织和企业多方合作机制；培养专业人才方面，从培训现有人力和高校培养新人才入手，提升从业人员在智慧社区营造领域的技能；构建文化治理系统着重挖掘社区文化资源，通过文化活动增强社区居民参与感，营造良好社区氛围；搭建信息化平台则强调其在整合资源、提供服务和辅助决策上的作用，促进社区智慧服务平台建设。

3.1 构建长效机制

社会工作参与智慧社区营造，构建长效机制是关键。首先要建立政府、社区、社会组织和居民共同参与的合作机制。政府提供政策支持和资金保障，社区负责具体实施和管理，社会组织发挥专业优势提供服务，居民积极参与社区事务，形成多元主体共同治理的格局^[12]。例如可以成立由各方代表组成的智慧社区建设委员会，定期召开会议，共同商讨社区发展规划和重大事项。其次要建立健全评估机制，对智慧社区建设的成效进行定期评估，评估内容包括基础设施建设、服务质量、居民满意度等方面，根据评估结果及时调整建设策略和服务内容。同时，还应建立激励机制，对在智慧社区建设中表现突出的人才进行表彰与奖励，激发各方参与的积极性和创造性。

3.2 培养专业人才

社会工作参与智慧社区营造，专业人才是重要支撑。一方面，要加强对社会工作专业人才的培养。高校应加大社会工作专业的建设力度，优化课程设置，加强实践教学，培养出具有扎实专业知识和实践能力的社会工作人才。例如与智慧社区建设企业合作，建立实习基地，让学生在实践中了解智慧社区的建设需求和发展趋势。另一方面，要对现有社区工作人员进行培训，提高其专业素养和信息化水平。培训内容包含社会工作理论与方法、智慧社区建设技术、沟通技巧等方面。此外，还可以通过引进高层次人才、聘请专家顾问等方式，充实智慧社区建设的人才队伍。

3.3 构建文化治理系统

文化治理是智慧社区营造的重要内容。社会工作可以通过构建文化治理系统，促进社区文化建设居民的社区认同感、归属感。首先要深入挖掘社区的历史文化资源，打造具有特色的社区文化品牌。例如可以组织居民开展社区历史文化调研活动，收集整理社区的老故事、老照片、传统技艺等，通过举办文化展览、编写社区历史文化书籍等方式，传承和弘扬社区文化。其次要开展多元化文化活动，吸引居民积极参与，满足智慧社区居民的精神文化需求。同时，着力培育社区志愿者队伍形成在地化志愿者组织，发挥他们在文化活动组织、文化传承等方面的作用。此外，还可以利用信息化平台，推广社区文化，增强社区的凝聚力和向心力。

3.4 搭建信息化平台

搭建信息化平台是社会工作参与智慧社区营造的重要手段。社会工作者在社区要建立综合信息服务平台，整合社区内的各类信息资源，为居民提供便捷的服务。平台设置社区政务服务、医疗服务、物业服务、教育服务等模块，居民可以通过手机、电脑等终端设备随时随地获取所需信息。同时，要利用大数据、人工智能等技术，对社区数据进行分析和挖掘，为社区治理和服务提供决策依据。例如可以通过分析居民的行为数据，了解居民的需求和偏好，为社区服务的精准化提供支持。同时，还应加强信息化平台的安全管理，保障居民的信息安全。

4 结论

社会工作在智慧社区营造中具有重要作用。本文分析了社会工作助力智慧社区营造路径的四个方向，包括构建长效机制、培养专业人才、构建文化治理系统、搭

建信息化平台，社会工作参与智慧社区建设需要社会工作促进多元主体配合形成专业化治理模式，才能达到现代化精细治理效果；社会工作专业人才为智慧社区建设提供人力资源支撑；通过构建文化治理系统，社会工作可以参与到智慧社区文化氛围营造；同时利用信息技术为社区搭建智慧化信息平台也是社会工作参与智慧社区营造的重要手段。通过这四类路径，社会工作能够为智慧社区建设提供专业支持，有效促进智慧社区营造进程。在未来的发展中，应进一步加强社会工作与智慧社区建设的融合，推动智慧社区的可持续发展。

参考文献

- [1]牛竟凡,王萌.新时代社会工作介入城市社区治理的创新路径[J].保定学院学报,2020,33(04):14-18.
- [2]Komninos N. Intelligent cities: Innovation, knowledge systems and digital spaces[M]. London: Spon Press, 2002:198-199.
- [3]李健.维也纳以“智慧城市”框架推动“绿色城市”建设的经验[J].环境保护,2016,44(14):63-66.
- [4]田倩飞.美NITRD发布“智慧城市与社区联邦战略计划”[J].科研信息化技术与应用,2017,8(02):93-94.
- [5]马占亚.政府主导 多元参与——新加坡社区治理的经验与启示 [J]. 广东经济, 2015, (12): 36-40.
- [6]Kriege L J. Levers for Integrating Social Work into Primary Healthcare Networks in Austria[J]. Health Policy, 2020, 12 (1): 75-82.
- [7]宋煜.社区治理视角下的智慧社区的理论与实践研究[J].电子政务,2015,(06):83-90.
- [8]周宇.上海市静安区石门二路智慧社区建设研究[D].大连海事大学,2015:32-35.
- [9]王杨.社会工作参与社区治理的行动策略——以全国首个城市“慈善社区”试点创建项目为例[J].中州学刊,2016(7):77-81.
- [10]白杨.社会工作介入智慧社区治理研究[D].哈尔滨工业大学,2023.
- [11]郭婷.网络技术在社会工作领域的应用及伦理困境[J].当代经济,2017,(08):152-153.
- [12]张远芝.居民参与社区民间组织的态度与行为研究[D].华中农业大学,2007.

作者简介：肖宇（1999.6-），女，汉族，四川宜宾，社会工作专业硕士研究生，研究方向：社区社会工作。