

五社联动背景下社工站服务模式创新探索

——以T市C社工站为例

辛钰莹

天津理工大学社会发展学院, 天津

收稿日期: 2024年10月12日; 录用日期: 2025年1月10日; 发布日期: 2025年1月21日

摘要

研究在“五社联动”背景下,对T市C社工站服务模式的创新实践进行了探索与分析。通过深入调研和案例分析,文章总结了社工站在应对服务内容单一、服务效率不高等问题时所面临的挑战,提出了多元化、智能化、项目化和合作化等创新服务模式。这些模式通过整合社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者和慈善资源,实现了资源的优化配置与服务的高效协同,显著提升了社工站的服务质量和社区居民的满意度。研究表明,在五社联动的框架下,创新服务模式不仅能够更好地满足居民多样化的需求,还为其他社工站提供了实用的借鉴与参考。本文最终为推动社工站服务的高质量发展提供了理论与实践上的支持。

关键词

五社联动, 社工站, 服务模式, 创新实践, 社区服务

Innovative Exploration of Service Models in Social Work Stations under the Background of “Five-Social Linkage”

—A Case Study of C Social Work Station in T City

Yuying Xin

School of Social Development, Tianjin University of Technology, Tianjin

Received: Oct. 12th, 2024; accepted: Jan. 10th, 2025; published: Jan. 21st, 2025

Abstract

This study explores and analyzes the innovative practices of the service model of C Social Work

Station in T City against the backdrop of “Five-Social Linkage”. Through in-depth research and case analysis, this paper summarizes the challenges faced by the social work station in addressing issues such as homogeneous service content and inefficient service delivery, and proposes innovative service models featuring diversification, intellectualization, projectization, and collaboration. These models achieve optimal resource allocation and efficient service coordination by integrating communities, social organizations, social workers, community volunteers, and charitable resources, significantly enhancing the service quality of social work stations and the satisfaction of community residents. The research indicates that under the framework of Five-Social Linkage, innovative service models can not only better meet the diverse needs of residents but also provide practical references for other social work stations. Ultimately, this paper offers theoretical and practical support for promoting the high-quality development of social work station services.

Keywords

Five-Social Linkage, Social Work Station, Service Model, Innovative Practice, Community Service

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

1.1. 研究背景与意义

在现代社会快速发展和城市化进程不断加快的背景下，居民的需求日趋多样化和复杂化，传统的社会工作模式在面对这些新兴需求时显得力不从心。社会工作作为促进社会和谐、提升居民福祉的重要工具，越来越受到政府和社会各界的关注。然而，由于传统社工站服务模式的局限性，许多社区服务依然存在覆盖面不足、服务内容单一、资源分配不合理等问题，难以满足当今社会中居民不断演变的需求。

为应对这些挑战，“五社联动”模式应运而生。五社联动模式通过有效整合社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者以及社会慈善资源，旨在建立一个多方参与、资源共享、合作共赢的综合服务平台，推动社工站服务模式的创新发展。通过资源的整合与协同，这一模式为社工站服务拓宽了覆盖面，提高了服务质量和效率，并提供了探索服务模式多元化发展的新方向[1]。这一研究将进一步揭示该模式的理论基础与实践路径。

本研究以 T 市 C 社工站为案例，探讨在五社联动背景下，社工站如何通过创新服务模式提升服务质量与效率。具体而言，本文将从多元化、智能化、项目化和合作化四个方面分析五社联动模式在社工站服务创新中的具体应用。希望通过对该案例的深入剖析，为其他社工站提供可借鉴的创新实践模式，从而推动社工服务在多变社会环境中的持续改进与发展。本文不仅为社会工作理论提供了新视角，还在实践上为政府及社会组织优化社工站发展模式提供了建设性参考。

1.2. 研究目的与问题

本研究旨在探索五社联动背景下社工站服务模式的创新实践，并对其在 T 市 C 社工站的应用效果进行分析。通过对 T 市 C 社工站的案例研究，本文致力于回答以下关键问题：

当前社工站服务模式的不足。在传统模式下，社工站主要面临哪些局限性和挑战？这些问题如何影响服务质量和居民满意度？

五社联动模式的具体应用。如何将五社联动中的五个核心要素(社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源)有效整合,以支持社工站服务模式的多元化发展?这种整合模式在C社工站的实践中是如何实施的?

创新服务模式的设计与实施。在五社联动的框架下,如何设计并实施多元化、智能化、项目化和合作化的创新服务模式?这些创新模式的具体特点、操作路径和实现方法是什么?

创新服务模式的实际成效。通过对C社工站的案例分析,本研究将探讨这些创新服务模式对服务质量和效率的提升是否具有显著成效,并评估其对居民满意度和社区融洽度的影响。

为提升研究的科学性和代表性,本研究采用了混合研究方法,包括问卷调查、深度访谈和现场观察等。样本选择覆盖了不同群体(居民、社工、志愿者),并结合智能服务平台的数据,进行定量与定性分析,以确保研究结果的客观性和可靠性。

综上所述,本研究的主要目的是在五社联动背景下,通过T市C社工站的实践探索,提出可操作的服务模式创新方法。希望研究成果不仅能够为其他社工站提供具有可复制性的创新服务路径,还能为政策制定者和相关社会组织在资源整合和服务模式优化方面提供有益的参考。

2. 文献综述

2.1. 国内外研究现状

2.1.1. 国内研究现状

随着社会工作在我国快速发展,学术界对于社工站服务模式的研究逐渐深入。许多学者发现,传统的社工站服务模式存在服务单一、服务覆盖面窄、资源整合不足等问题[2]。为了改善这些不足,国内提出了“五社联动”模式,该模式通过社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者和社会慈善资源的有效整合,提升社工站的服务质量与效率。研究表明,这种模式能够推动社工站服务从单一的咨询和援助模式向多元化、系统化方向发展[3]。

在具体应用上,国内的研究多聚焦于五社联动模式在老年人服务、社区治理和青少年教育等领域的作用。例如,张思军(2024)指出,“五社联动”在社区养老服务中显著提升了服务的连续性和专业性[4]。同时,李华(2023)研究发现,社区志愿者在联动模式中通过宣传和协助活动,显著增加了社工站服务的触达面和参与度[5]。尽管国内研究在模式推广和应用效果方面已取得积极成果,但仍缺乏关于创新服务模式的具体设计、实施策略以及效果评估的深入探讨。因此,本研究将补充这些空白,系统分析创新服务模式的设计与实际成效。

2.1.2. 国外研究现状

相比之下,国外对社工站服务模式的研究起步较早,并形成了较为成熟的理论体系和实践经验。许多国家特别重视将信息技术融入社会工作中,以提升社工站的智能化和服务效率。例如,美国和加拿大等国家在社工站服务中引入大数据和云计算技术,建设“智慧社工站”平台[6],实现了服务过程的智能化管理。这些国家的经验表明,智能化平台能够优化服务预约、进度追踪、效果评估等流程,从而显著提高服务效率和居民满意度。

此外,项目化管理模式在国外社工站服务中得到了广泛应用[7]。通过针对特定社区问题制定专项项目,社工站能够提供更具有针对性和解决问题导向的服务内容[8]。例如,澳大利亚的社工站通过青年教育项目、心理健康支持项目,满足了不同群体的特定需求,形成了多层次、多维度的服务体系。然而,国外的社工站模式和实践并不完全适用于国内,因社会文化、政策法规等因素有所差异[9]。因此,借鉴国外经验的同时,结合我国的实际情况,探索本土化创新模式尤为重要。

2.2. 研究空白与本研究的创新之处

尽管国内外在五社联动和社工站服务模式创新方面取得了显著进展,已有研究仍存在一些不足之处。首先,在创新服务模式的具体设计方面,当前研究较少涉及多元化、智能化、项目化和合作化模式的具体实施步骤与效果评估。其次,五社联动模式的资源整合机制仍缺乏深入探讨,尤其是如何持续高效地协调各方资源、应对服务过程中的突发需求。本研究将通过对 T 市 C 社工站的案例分析,探讨在五社联动背景下创新服务模式的具体设计与应用,并评估其在提升服务质量和社区参与度方面的成效。

综上所述,本研究旨在填补现有研究中的空白,通过详细分析创新模式的设计和 implementation 过程,为未来社工站服务模式的发展提供理论和实践上的支持。

2.3. 理论基础

阐述本文的理论基础,包括社会工作理论、社会学理论等,为创新服务模式的提出提供理论支持。

2.3.1. 社会工作理论

社会工作理论是本研究的核心理论基础之一。该理论强调“以人为本”,即通过提供专业化的服务,帮助个人、家庭和社区解决社会问题,实现社会和谐与共同发展。社会工作理论注重服务对象实际需求的回应,通过赋权和支持,促使服务对象增强自我管理和适应能力。在五社联动背景下,社会工作理论为社工站服务模式创新提供了重要的指导思想。例如,以居民需求为导向的多元化服务设计体现了“以人为本”的核心理念,使社工站的服务模式更具针对性和有效性[10]。

在五社联动模式下,社会工作理论中的赋权理论为服务模式的创新提供了重要指导。例如,在 T 市 C 社工站,通过“心理健康辅导项目”,赋予居民自我调节和适应能力,帮助他们缓解生活压力并提升心理健康水平。同时,C 社工站通过组织“家庭关系指导”和“社区文化活动”等服务,让居民能够更好地表达需求并参与社区活动,从而增强他们的社区归属感和责任意识。这些服务充分体现了赋权理论中“以人为本”的理念,为实现社区的良性发展奠定了基础。

2.3.2. 社会学理论

社会学理论关注社会关系和资源整合问题,为本研究的服务模式创新提供了宏观视角。在五社联动模式下,社区、社会组织、志愿者和社会慈善资源之间的互动构成了一个复杂的社会关系网络。通过整合这些多元化资源,社工站能够更有效地提供满足不同居民需求的服务。社会学中的“社会资本”概念在此模式中尤为关键,它强调通过网络关系增强社区成员间的合作与信任,有助于提升服务的协同性和可持续性。此外,“社会分化”和“社会整合”理论也为本研究提供了理解居民需求多样性和服务协同性的重要视角[11]。

同样在 T 市 C 社工站的实践中,社会学理论中的社会资本理论得到了充分体现。例如,在“青少年成长支持计划”中,C 社工站通过引入学校、家长、企业等多方资源,搭建了一个以青少年为核心的社会支持网络,帮助其提升社会适应能力和自信心。此外,社工站与当地医院合作提供免费体检服务,形成了以社区居民为主体的互惠型服务网络,这种模式极大地增强了社区居民的信任感和参与感,为五社联动模式的有效运行提供了支持。

2.3.3. 管理学理论

管理学理论在提升社工站服务模式的效率与质量方面起到了重要作用。管理学理论注重组织效率和资源优化配置,强调通过流程优化和项目管理来提升服务效果。在智能化和项目化服务模式的设计中,管理学理论的“流程优化”和“项目管理”方法被广泛应用[12]。例如,通过智能化系统对服务预约、进度跟踪等环节进行流程化管理,不仅提高了服务效率,还增强了服务的透明度和规范性。此外,项目化

管理模式能够使社工站针对不同社区问题制定专门的项目，提高资源的利用效率和服务的专业性。

2.3.4. 跨学科视角的整合

在本研究中，社会工作理论、社会学理论和管理学理论的结合，为五社联动模式下的社工站服务创新提供了多角度的支持。社会工作理论确保服务设计以人为本，满足居民的基本需求；社会学理论为资源整合提供了宏观指导，强调各主体的协同作用；管理学理论则通过优化服务流程和项目管理，提升了服务的执行效率。跨学科视角的整合有助于全面提升社工站服务模式的创新性和实效性，推动社工站更好地应对社区服务的多样化需求。

3. 五社联动背景下社工站服务现状分析

3.1. 社工站服务现状

在传统模式下，社工站的服务内容和服务对象较为单一，多以咨询、简单援助为主，难以满足社区居民日益多样化的需求[13]。T市C社工站作为研究案例，当前主要提供心理咨询、法律援助、基础教育等服务。然而，由于缺乏有效的资源整合与协同机制，社工站在资源有限、覆盖面不足、服务深度不够等方面表现出明显的局限性，导致社区居民对服务的满意度相对较低，部分弱势群体的需求也未能得到有效满足。

在五社联动模式的引入下，社工站不再局限于单一的服务方式，而是通过整合社区、社会组织、社会工作者、志愿者及慈善资源，为社区居民提供更为全面、多样化的服务平台。这种模式在一定程度上提升了社工站的服务覆盖率与服务效率，形成了良好的协同效应。在T市C社工站，尽管“五社联动”模式显著改善了服务覆盖面，但在实施过程中依然面临资源分配、动态需求、跨主体协同等挑战。通过增加志愿者来源、加强合作机制、引入智能化服务平台，C社工站逐步优化了服务模式，为其他社工站提供了实践参考。在实际应用过程中仍存在一些问題，不同主体间的协同机制不够成熟，导致服务的可持续性仍然存在挑战。

3.2. 五社联动模式在社工站服务中的实践应用

在T市C社工站，五社联动模式通过整合社区内外资源，形成了社区与社工站紧密合作的联动机制。以下是各个主体在联动模式中的具体应用情况：

社区：社区作为社工站的服务基础，为其提供场地、宣传和管理支持。在五社联动模式下，社区还积极参与到社工站的服务活动中，确保服务内容贴合居民的实际需求。例如，社区定期与社工站沟通居民的需求变化，帮助其及时调整服务内容。

社会组织：社会组织作为重要的合作方，通过志愿服务和资源共享，为社工站提供了专业支持和资源补充。例如，当地的非营利组织通过提供志愿者和技术支持，协助社工站开展心理健康咨询、社区治理等活动。社会组织的参与在一定程度上提升了社工站服务的专业性和广度。

社会工作者：社会工作者在五社联动模式中发挥着专业引领作用。T市C社工站的社会工作者不仅负责服务项目的策划和实施，还为社区志愿者提供专业培训，确保服务的专业性和规范性。在联动模式中，社会工作者通过协调各方资源，使社工站的服务内容更加贴合居民的个性化需求。

社区志愿者：志愿者是五社联动模式中的重要支持力量。在C社工站，志愿者广泛参与到服务活动中，如定期上门探访独居老人、协助社工站举办社区活动等。通过志愿者的广泛参与，社工站的服务覆盖范围显著扩大，居民对服务的参与度和满意度也有所提升。

社会慈善资源：慈善资源为社工站的服务活动提供了重要的资金支持。在T市C社工站，社工站通过与慈善组织合作，获得了用于购买设备、开展项目的资金支持。这种资源支持不仅提升了服务的质量，

还增强了服务的可持续性，使社工站能够在资源充足的条件下进一步扩展服务范围。

3.3. 五社联动模式下社工站面临的问题与挑战

尽管五社联动模式在社工站服务创新中发挥了积极作用，但在实际运行过程中仍存在以下几个方面的问题：

资源整合深度不足：在五社联动模式中，各主体资源的整合深度仍需进一步提升。目前，社工站与社区、社会组织等主体间的合作多停留在项目合作层面，资源共享的机制不够完善，难以实现全方位的深度整合。

主体协同机制不成熟：社工站与不同主体之间的协同机制尚不健全，部分社会组织和志愿者的参与度不足，导致资源配置不均衡，影响了服务的连贯性和效率。

服务的可持续性面临挑战：由于慈善资源的波动性，社工站在依赖慈善资源开展服务时，服务的持续性和稳定性面临较大压力。此外，社工站在五社联动模式下的人力资源配置也存在不足，志愿者和社会工作者流动性较大，影响了服务的一致性^[14]。

综上所述，尽管五社联动模式为社工站服务模式创新带来了新的发展契机，但其在资源整合、主体协同和服务可持续性方面仍需进一步优化。接下来，本文将深入探讨五社联动背景下社工站的创新服务模式，以期为其服务质量和效率的提升提供建设性建议。

4. 社工站服务模式创新探索

在五社联动背景下，社工站服务模式的创新探索是推动社会工作服务高质量发展的关键。针对当前社工站服务面临的挑战与机遇，结合五社联动的核心理念，以下是对社工站服务模式创新的具体探索。

4.1. 创新服务模式的设计原则

在五社联动背景下，为确保创新服务模式的有效性和可持续性，本文提出了以下三项设计原则：

以居民需求为导向。创新服务模式的设计应基于居民的实际需求。社工站通过定期开展社区调研、居民反馈收集等方式，深入了解社区居民的多样化需求，从而设计出更加精准的服务内容。T市C社工站通过这种需求导向的设计原则，能够为不同年龄层次、职业背景的居民提供个性化服务，满足居民的心理健康、法律援助、社区活动等多方面需求。

多方协作与资源整合。五社联动模式的核心在于资源整合与协作。因此，社工站在创新服务模式设计中，需注重与社区、社会组织、志愿者、慈善机构等多方建立长期合作关系，确保资源的合理分配与高效利用。通过多方协作，社工站能够借助外部资源支持其服务模式的创新，从而扩展服务内容和覆盖面。

注重服务效果与质量评估。创新服务模式的实施需要明确的效果评估标准，以确保服务质量的提升。社工站应通过定量和定性相结合的评估方法，如居民满意度调查、服务反馈表等，定期评估创新模式的成效，并根据评估结果优化服务流程。C社工站通过引入效果评估机制，能够及时发现并改进服务过程中的不足，确保服务的稳定性与持续提升。

4.2. 创新服务模式的具体内容

在五社联动模式的指导下，T市C社工站主要探索了以下四种创新服务模式：

多元化服务模式。基于居民需求的差异性，C社工站拓展了服务范围，提供涵盖心理健康咨询、法律援助、健康教育、家庭关系指导等多方面的服务内容。这种多元化的服务不仅满足了居民的多层次需求，也提升了社工站在社区中的影响力。例如，社工站通过与健康机构合作，定期开展健康知识讲座，

并为老年居民提供专门的健康管理咨询。

智能化服务模式。社工站通过引入大数据和云计算等信息技术，建立了智能化服务平台。该平台使居民能够在线预约服务、实时追踪服务进度，并对服务结果进行评价。智能化管理不仅提高了服务效率，还增加了服务的透明度。例如，C 社工站的智能平台整合了居民的服务记录和反馈信息，使得社工站可以更快速、准确地调配资源，针对性地改进服务内容。

项目化服务模式。项目化服务模式将社工站的服务活动项目化管理。社工站根据居民需求设计不同的服务项目，例如“老年人健康管理计划”、“社区环保行动”等。每个项目均设定明确的目标和评估标准，以保证项目效果。例如，“青少年成长支持计划”通过组织讲座和实践活动，帮助社区青少年提升自信心和社会参与感。这种项目化的管理方式不仅增强了服务的专业性，还使资源配置更具针对性和可操作性。

合作化服务模式。合作化模式旨在加强社工站与外部机构的资源共享和协同运作。C 社工站通过与社会组织、企业和政府部门的合作，为居民提供更为丰富的服务内容。通过与当地医院合作，社工站得以开展免费体检服务；通过与企业合作，则吸引了更多志愿者参与到社区活动中。这种模式不仅扩展了社工站的服务覆盖范围，还提升了服务的可持续性。

4.3. 创新服务模式的实施策略

为确保各创新服务模式的顺利实施，T 市 C 社工站采取了以下实施策略：

加强人员培训与专业发展。社工站应定期为社会工作者和志愿者提供专业培训，以确保其能够准确把握各创新模式的操作流程和服务标准。C 社工站定期举办专业培训班，帮助社工和志愿者掌握智能平台的使用、心理健康辅导技巧等，提升其专业素养和服务能力。

建立完善的制度体系。为规范服务流程，C 社工站制定了详细的服务标准、流程管理和评估机制。通过设立服务质量标准和反馈机制，社工站能够更好地追踪各模式的运行情况。例如，社工站制定了智能化服务预约和跟踪制度，确保居民能够获得及时、专业的服务。

强化资源整合与协同机制。社工站需要制定多方协同的合作机制，明确各合作方的角色与责任，以增强资源整合的深度和广度。C 社工站在合作协议中规定了社会组织、企业在服务过程中的具体职责，确保合作过程高效有序。此外，社工站通过建立合作数据库，方便资源调度与共享。

重视服务效果反馈与持续改进。社工站应定期收集居民对服务模式的反馈，并根据反馈结果调整服务策略。C 社工站通过每季度的服务评估，分析居民满意度和服务过程中的问题，并针对性地进行改进。例如，根据居民反馈，社工站不断完善智能化平台的用户界面，使其更易于操作，提高了居民的使用体验。

通过多元化、智能化、项目化和合作化的创新服务模式，以及一系列科学的实施策略，C 社工站在五社联动背景下显著提升了服务质量和居民满意度。下一步，将对这些创新模式的实际效果进行深入评估，以进一步完善社工站的服务模式^[15]。

5. 创新服务模式的效果评估

为评估创新服务模式在提升社工站服务质量、提高居民满意度方面的实际效果，本文采用了多种评估方法，包括问卷调查、深度访谈、数据分析和现场观察。具体评估过程和结果如下：

5.1. 评估方法

问卷调查。通过问卷调查，收集社区居民对创新服务模式的满意度、需求满足度以及对社工站整体服务质量的评价。问卷涉及居民对多元化服务、智能化平台、项目化活动、合作化服务等四个方面的看法和反馈。C 社工站共发放问卷 450 份，回收有效问卷 387 份。

深度访谈。为了更深入了解居民对创新服务模式的实际体验，社工站对 10 位不同年龄层和背景的社

区居民进行了深度访谈。访谈内容包括居民对服务模式的具体体验、个人需求与服务匹配情况，以及对服务改进的建议。

数据分析。基于社工站智能平台的数据分析功能，收集并整理了居民服务预约情况、服务频次、完成情况和反馈。通过对数据的量化分析，社工站能够评估不同创新模式的使用情况和受欢迎程度，并根据数据发现服务过程中的问题。

现场观察。社工站工作人员通过参与和观察社区活动，记录活动现场居民的参与度、互动效果和居民的即时反馈。现场观察法补充了问卷调查和数据分析的不足，使得评估过程更加全面、立体。

5.2. 评估结果

居民满意度提升显著。问卷调查结果显示，80%的受访居民对多元化服务模式表示满意，认为这种模式能够更全面地满足其个性化需求。特别是在心理健康和家庭教育等领域，居民表示对服务的需求得到了较好满足。通过深度访谈可以看出，居民对心理健康、健康管理等服务评价较高，认为这些服务在满足日常需求上起到了重要作用。

服务效率明显提高。数据分析显示，智能化服务平台自引入以来，居民的服务预约时间平均减少了30%，服务完成率提高了20%。智能平台的应用简化了服务预约、进度追踪和反馈收集过程，居民对智能化服务的便捷性给予了高度评价。通过现场观察记录，社工站工作人员发现，居民对智能平台的依赖性逐渐增强，特别是老年居民在经过培训后也能够熟练使用平台。

社区参与度增强。项目化服务模式设计的多个主题活动，如“老年健康管理计划”和“青少年成长支持计划”显著提升了社区居民的参与率。数据表明，自项目化模式实施以来，居民参与率增加了约35%，尤其是老年人和青少年参与度提升明显。深度访谈中，居民表示通过项目活动增进了邻里关系，并在健康、家庭教育等方面获得了实际帮助。

资源整合效果良好。合作化模式引入的社会组织、企业和政府资源大幅提升了社工站的服务覆盖面和服务能力。通过数据分析，社工站发现，与外部机构的合作使得服务内容和资源分配更为合理，80%的居民表示合作化服务模式提升了他们的社区归属感。例如，通过与当地医院合作提供的免费健康体检服务，居民对社工站的满意度大大提升。现场观察中，社工站工作人员记录到许多居民在活动结束后主动询问后续合作项目的情况，表明居民对合作化模式下的服务有较高期望。

但尽管创新服务模式在五社联动背景下取得了一定成效，但其在资源整合、服务均衡性和协作效率等方面仍存在不足。例如，智能化平台提升了服务效率，但部分老年居民在使用时存在操作困难，限制了服务的普及性。此外，跨主体协作因目标不一致偶有低效情况，这表明需进一步优化资源分配机制。未来，C社工站应在资源稳定性、弱势群体覆盖和智能化服务普及性方面加大改进力度，确保创新模式能够持续高效运行。

5.3. 评估结果应用

基于以上评估结果，C社工站计划进一步优化和推广创新服务模式，具体措施如下：

持续完善智能化平台功能。根据居民反馈，社工站将增加智能化平台的功能，使其支持更多类型的服务预约和反馈收集[16]。同时，为老年居民和首次使用的居民提供详细的操作指南和辅助服务，以提高平台的使用率。

扩展项目化服务范围。未来，社工站将继续在社区健康、青少年教育等方面拓展项目化服务内容，增加项目活动的类型和频率，以满足更多居民的多样化需求。同时，将对项目活动的效果进行长期跟踪，以便及时调整服务内容。

深化多方资源合作机制。社工站计划加强与社会组织和合作企业的合作，引入更多的专业服务团队和资金支持，进一步拓宽服务内容，优化资源配置。这种合作机制的深入将使服务更具可持续性，并增强社区居民的归属感和参与感。

优化评估与反馈机制。社工站将建立定期的评估与反馈机制，通过季度评估会收集居民的最新反馈和建议，确保服务模式能够随时调整以适应居民的变化需求。同时，通过数据分析技术对服务效果进行长期监测，为未来的模式优化和资源配置提供科学依据。

通过问卷调查、深度访谈、数据分析和现场观察等多种方法的效果评估，本文发现，五社联动背景下的创新服务模式显著提升了社工站的服务质量和居民满意度。下一步，C 社工站将根据评估结果，进一步优化各创新模式的实施，确保服务的长效发展，并为其他社工站提供可复制的模式参考。

6. 结论与建议

6.1. 研究结论

本文基于五社联动模式，探索了社工站服务模式的创新实践，提出了多元化、智能化、项目化和合作化四种服务模式，并在 T 市 C 社工站进行了实际应用和效果评估。研究结果表明：

服务质量显著提升。创新服务模式通过多元化服务内容、智能化管理手段、项目化管理方法和合作化资源整合，使 C 社工站能够更高效地满足社区居民的多样化需求。智能化服务平台显著提高了服务效率，居民的满意度和参与度均得到了提升。

居民满意度和参与度提高。多元化和项目化服务模式使社工站能够针对不同年龄段和需求的居民提供个性化服务，这不仅增进了居民对社工站的认同感，也促进了社区的凝聚力。问卷调查和访谈表明，超过 80% 的居民对创新模式表示满意，并愿意持续参与社工站的各类服务和活动。

资源整合与合作效果显著。合作化服务模式有效整合了社区、社会组织、企业和政府部门的资源，使 C 社工站在服务内容和质量方面有了较大突破。通过与社会组织和合作企业的合作，社工站能够提供更具针对性的服务，并且增强了服务的可持续性。

综上所述，创新服务模式在五社联动的背景下，不仅优化了社工站的服务流程和资源配置，还促进了居民的社区参与，显著提升了服务效果。本文的研究成果为其他社工站提供了实用的创新路径，也为推动社工站在社区服务中的角色转型提供了理论与实践上的支持。

6.2. 政策建议

为了确保创新服务模式的长效实施，并进一步推动社工站服务的高质量发展，本文提出以下政策建议：加大政策支持与资金投入[17]。政府应加强对社工站服务模式创新的政策支持，设立专项资金，保障社工站能够在创新服务中获得稳定的资金来源。同时，鼓励地方政府为社工站的智能化建设提供技术和政策支持，以增强社工站的信息化服务能力。

完善服务标准与评估机制。建议制定并推广社工站服务的标准化管理体系，涵盖服务流程、服务质量评估和反馈机制等方面。通过定期评估和监测服务效果，确保社工站的服务质量不断提升，为居民提供更优质的服务体验[18]。

加强跨部门和多方协作机制。鼓励政府、企业、社会组织等多方参与到社工站的服务创新中来，形成长效合作机制[19]。通过政策支持与资源共享，建立社工站与外部机构的合作网络，进一步拓展社工站的服务内容和覆盖面，提升服务的综合能力。

推动信息技术的应用与智能化发展。建议政府部门加大对社工站智能化平台建设的支持力度，鼓励社工站引入大数据、人工智能等技术手段，提高服务效率和质量。同时，提供专业化培训，提升社工站

工作人员的信息化服务水平，确保智能化服务能够持续深入推广[20]。

6.3. 未来研究方向

本研究的局限性在于数据收集主要集中在 T 市 C 社工站，未来研究可以拓展到更多社工站，进一步验证创新服务模式的普适性。此外，还可以探讨创新服务模式在不同类型社区中的应用效果，以优化模式设计。此外，随着信息技术的发展，未来可以探索智能化服务与社区服务模式的进一步融合，为社工站提供更加精准和高效的服务支持。

致 谢

感谢我的朋友与家人对我的支持，感谢老师对我的教诲。

参考文献

- [1] 王鑫, 王伟华. 以“五社联动”推进基层治理现代化[J]. 求知, 2024(8): 47-49.
- [2] 廖其能. 职业情境下社会工作服务学习何以可能?——以粤北乡镇社工站示范建设专题课程实施为例[J]. 社会工作, 2024(4): 132-149, 164-166.
- [3] 张莉钦, 黄佳鹏. “在地化”供给: 乡镇社工站基层民政服务的实践解析[J]. 社会工作与管理, 2024, 24(5): 64-73.
- [4] 张思军, 周家豪. 五社联动背景下社区养老服务模式创新探索——以 D 市 J 区 S 社区为例[J]. 齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版), 2024(6): 85-91.
- [5] 李华, 董莉洁. 党建引领乡村振兴的功能作用分析——以 S 省 J 市 S 村为例[J]. 中共乌鲁木齐市委党校学报, 2023(4): 57-61.
- [6] 李珊珊, 何雪松. 面向不确定性: 社会工作理论的新挑战[J]. 华东师范大学学报(哲学社会科学版), 2024, 56(4): 116-125+181.
- [7] 免平清. 郑杭生先生的韦伯研究与中国特色社会学理论建构[J]. 西北师大学报(社会科学版), 2024, 61(5): 55-63.
- [8] 黄群慧, 邵婧婷. 加快构建新时代具有中国特色的管理学理论体系[J/OL]. 山东大学学报(哲学社会科学版): 1-14. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/37.1100.C.20240712.1634.002.html>, 2024-10-12.
- [9] 范雅娜. 从功能到生态: 社工站建设背景下的社会工作实践[J]. 理论月刊, 2024(4): 127-137.
- [10] 刘振. 走向实践自觉: 社工站的实践困境与优化路径——基于 W 镇社工站实践的思考[J]. 内蒙古社会科学, 2024, 45(1): 198-205.
- [11] 徐梦凡, 张玉坤. 乡村振兴背景下乡镇(街道)社工站建设研究[J]. 原生态民族文化学刊, 2024, 16(1): 107-117, 155-156.
- [12] 刘蕾, 李德艳. 项目化共生: 社区“五社联动”治理模式优化研究——以江苏苏州创新实践为例[J]. 中国矿业大学学报(社会科学版), 2023, 25(5): 1-18.
- [13] 徐盈艳. 协同整合: 乡镇(街道)社工站的角色与功能探索[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2023, 38(3): 12-25.
- [14] 陈涛, 蒋斌. 论以社工站为基石的中国本土社会工作服务制度建设[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2023, 38(3): 1-11, 25.
- [15] 原珂, 赵建玲. “五社”联动助力基层社会治理共同体建设[J]. 河南社会科学, 2022, 30(4): 75-82.
- [16] Emilisa, N., Amirah Yudhaputri, E., Lunarindiah, G. and Rahmawati, R. (2020) The Role of Social Media Used at Work and Employees' Work Performance at Five Radio Stations in Jakarta. *Journal of Critical Reviews*, 7, 608-614.
- [17] Sinha, R. (2012) Social Work in Police Stations: Challenges for Front Line Practice in India. *Practice*, 24, 91-104. <https://doi.org/10.1080/09503153.2012.671006>
- [18] Lima, F.D.P.A., Resende, A.E. and Vasconcelos, R.C. (2009) Condicionantes sociais do projeto de instrumentos de trabalho: o caso de uma bancada de inspeção. *Production*, 19, 529-544. <https://doi.org/10.1590/s0103-65132009000300010>
- [19] Condé, G.M.d.O. and Bruno-Faria, M.d.F. (2023) Service Innovation within Public Universities: Implementing New Service Operations for Social and Racial Inclusion. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18, 324-339. <https://doi.org/10.1108/tg-09-2023-0141>
- [20] Zebrack, B., Schapmire, T., Damaskos, P., Grignon, M. and Smith, S.K. (2024) The Essential and Evolving Nature of Oncology Social Work: Accomplishments and Impact, 2010-Present. *Journal of Psychosocial Oncology*, 42, 739-768. <https://doi.org/10.1080/07347332.2024.2404577>