

数字社会工作介入社区治理浅析

韩 毅

青岛科技大学法学院, 山东 青岛

收稿日期: 2025年10月3日; 录用日期: 2025年10月29日; 发布日期: 2025年11月5日

摘 要

本文探讨了数字社会工作在社区治理中的介入模式及其面临的挑战与机遇。随着信息技术的迅猛发展, 数字社会工作通过大数据、物联网和人工智能等技术手段, 重塑了社区服务供给模式, 提升了治理的精细化、智能化与人性化水平。其核心价值在于精准识别居民需求、优化治理流程、拓展居民参与渠道, 并推动跨部门协同联动。然而, 数字社会工作也面临着“数字鸿沟”、数据安全与隐私保护、技术与人文关怀的张力、治理惯性与路径依赖以及技术迭代与可持续性等挑战。文章提出了数据驱动的精准治理模式、平台赋能的协同治理模式和人本导向的柔性治理模式三种实践模式, 并强调未来社区治理需构建更具包容性、安全性与人文温度的数字治理生态, 以推动社区治理现代化转型, 实现共建共治共享的基层治理新格局。本文运用多案例研究法综合分析数字社会工作在发展中的机遇以及面临的挑战, 本文选择诸多在日前已进行数字社会工作治理的社区为例进行研究, 通过案例分析等方法, 为研究的可靠性提供方法论支撑。

关键词

数字社会工作, 社区治理, 数字治理

A Brief Analysis of Digital Social Work's Intervention in Community Governance

Yi Han

Law School of Qingdao University of Science and Technology, Qingdao Shandong

Received: October 3, 2025; accepted: October 29, 2025; published: November 5, 2025

Abstract

This paper explores the intervention models of digital social work in community governance and the challenges and opportunities it faces. With the rapid development of information technology, digital social work has reshaped the community service supply model through big data, the Internet of Things,

文章引用: 韩毅. 数字社会工作介入社区治理浅析[J]. 争议解决, 2025, 11(11): 64-71.

DOI: 10.12677/ds.2025.1111345

and artificial intelligence, enhancing the refinement, intelligence, and humanization of governance. Its core value lies in accurately identifying residents' needs, optimizing governance processes, expanding residents' participation channels, and promoting cross-departmental collaboration. However, digital social work also confronts challenges such as the "digital divide", data security and privacy protection, the tension between technology and humanistic care, governance inertia and path dependence, and technological iteration and sustainability. The paper proposes three practical models: data-driven precise governance, platform-enabled collaborative governance, and human-oriented flexible governance. It emphasizes that future community governance needs to build a more inclusive, secure, and humanistic digital governance ecosystem to promote the modernization of community governance and achieve a new pattern of co-construction, co-governance, and shared benefits in grassroots governance. This paper uses a multi-case study method to comprehensively analyze the opportunities and challenges faced by digital social work in its development. It selects several communities that have already implemented digital social work governance as examples for research, providing methodological support for the reliability of the study through case analysis and other methods.

Keywords

Digital Social Work, Community Governance, Digital Governance

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. 研究背景

随着信息技术的迅猛发展，特别是大数据、物联网、人工智能等新兴技术的深度渗透，社区治理领域正经历一场深刻变革。研究发现，数字技术通过数据驱动决策、虚实场域融合、智能工具联动与协作网络重构，推动服务效能革新、实践空间延展、干预模式升级及多主体协同优化，实现精准化、智能化与生态化服务转型[1]。数字社会工作作为这一变革的核心载体，其重要性日益凸显。它通过数字化手段重塑社区服务供给模式、优化治理流程、提升居民参与效能，成为推动社区治理精细化、智能化与人性化的关键力量。数字社会工作是传统社会工作的数字化转型，已经成为当前社会工作理论、研究和实践新的增长点[2]。数字社会工作的核心价值在于其强大的赋能效应。借助统一的数据平台和智能分析工具，社区工作者得以突破传统信息壁垒，精准识别居民需求，实现从“被动响应”向“主动发现”的转变。例如，通过智能电表异常数据可预警独居老人安全风险，通过社区 App 高频议题分析可聚焦居民最关切的公共问题。这种基于数据的洞察力，使得服务供给不再“撒胡椒面”，而是精确投送到真正需要的群体和领域，显著提升了公共资源的配置效率和服务的温度。与此同时，信息技术极大地拓展了居民参与社区事务的广度与深度。线上议事厅、社区公众号、电子投票系统等平台，打破了时空限制，降低了参与门槛，使更多居民，尤其是年轻群体和中坚力量，能够便捷地表达意见、协商共治、监督评价。这种“指尖上的参与”促进了社区事务的公开透明，培育了居民的社区认同感和主体责任意识，为构建共建共治共享的基层治理新格局奠定了坚实基础。数字技术也深刻重塑着社区治理的结构与流程。传统以行政主导、层级分明的“条块分割”模式，在数字化协同平台上得以优化。通过整合民政、社保、城管等多部门数据与业务流，数字社会工作推动着跨部门协同联动，实现了“信息多跑路、群众少跑腿”的一站式服务，有效破解了基层治理中的“信息孤岛”和“重复劳动”问题。社区工作者从繁重的信息填报和事务性工作中解放出来，将更多精力投入到深度走访、专业服务和关系构建等核心工作中，提升了治

理的专业化水平。

然而，在数字社会工作展现巨大潜力的同时，其发展也面临着严峻而复杂的挑战。在拥抱新技术的同时，要注意技术应用的公正性、安全性和包容性，警惕新技术应用带来的社会不平等和对人自主性的影响[3]。首当其冲的是“数字鸿沟”带来的接入与能力壁垒。社区内老年群体、低收入人群、低教育水平者等在智能设备使用、信息获取与辨别、平台操作等方面存在显著困难。当公共服务日益依赖线上平台时，这部分居民可能被边缘化，无法平等享受数字化带来的便利，甚至加剧社会排斥，这从根本上违背了社区治理公平普惠的初衷。其次，数据安全与隐私保护的隐忧如影随形。社区治理数字化进程中，必然涉及大量居民个人敏感信息的采集、存储、传输与分析。一旦发生数据泄露或被滥用，不仅侵犯居民隐私权，更将严重损害基层政府的公信力。如何在利用数据提升治理效能与严守数据安全伦理红线之间取得平衡，亟需健全的法律法规、严密的技术防护措施以及工作人员高度的职业伦理规范。此外，技术应用与人文关怀的张力也不容忽视。过度依赖算法决策、自动化流程可能导致服务的“去人性化”。冰冷的屏幕无法完全替代面对面的交流所传递的温度与理解，复杂的线上操作界面可能让居民感到疏离。数字工具应是提升服务效率与精准度的助手，而非替代社区工作者与居民之间建立信任、传递关怀的情感纽带。如何在拥抱技术的同时，坚守社会工作的核心价值——尊重人的尊严、关注个体独特性、维护社会公平，是数字社会工作必须直面的伦理命题。再者，治理惯性与路径依赖构成了深层次障碍。部分基层组织和工作人员可能习惯于传统的管理思维和工作方式，对新技术存在抵触或畏难情绪。数字平台的引入往往要求重构工作流程、打破部门壁垒、转变角色定位，这触及深层次的利益调整和观念变革，容易遭遇隐性阻力。若缺乏强有力的顶层设计、持续的赋能培训和有效的激励机制，再先进的数字工具也可能沦为“空中楼阁”或“指尖上的形式主义”，难以发挥实效。最后，技术迭代与可持续性压力持续存在。信息技术更新换代速度极快，数字平台、应用系统需要持续投入进行维护、升级和优化。许多社区面临着资金投入不足、专业技术人才匮乏的困境，导致系统建设后继乏力，或难以适应快速变化的技术环境和居民需求，最终影响数字社会工作的长期健康发展。

综观全局，数字社会工作已成为撬动社区治理现代化转型的关键支点。其通过精准服务、高效协同、深度参与，显著提升了社区治理的效能与温度。然而，横亘在其发展道路上的数字鸿沟、数据风险、人技张力、路径依赖以及可持续性挑战，构成了严峻考验。未来社区治理的深化，必须超越单纯的技术引入层面，着力构建一个更具包容性、安全性与人文温度的数字治理生态。这要求我们以“技术向善”为指引，持续弥合数字鸿沟、筑牢数据安全防线、平衡技术效率与人文关怀、推动治理理念与组织结构的深度适配，并建立长效的投入与保障机制。唯有如此，数字社会工作才能真正释放其潜能，赋能基层，惠及全民，在技术的浪潮中始终守护社区作为“生活共同体”的温暖内核，为推进国家治理体系和治理能力现代化奠定坚实而富有韧性的基层基础。

2. 文献综述

数字社会工作是一种结合了传统社会工作实践与现代数字技术的跨学科领域，它通过利用信息技术来增强社会服务的可及性、效率和效果。数字社会工作作为一个新兴的交叉学科，已成为学术界关注的热点[4]。这种新兴的工作方式不仅改变了社会工作者与服务对象之间的互动方式，也为社会工作领域带来了一系列新的挑战 and 机遇。在数字社会工作的实践中，互联网和移动技术的应用使得社会工作者能够跨越地理界限，为服务对象提供远程咨询和支持。这种远程服务模式极大地扩展了服务的覆盖范围，尤其是在偏远地区或者对于那些行动不便的个体来说，数字社会工作提供了一种更加便捷的服务方式。此外，通过在线平台，社会工作者可以更容易地跟踪服务对象的进展，收集反馈，并及时调整服务计划。大数据和人工智能技术的应用，为社会工作领域带来了革命性的变化。通过分析大量的数据，社会工作

者可以更准确地识别服务对象的需求,预测潜在的风险,并制定更加个性化的服务计划。同时,这些技术也帮助社会工作者更有效地管理资源,优化决策过程,并提高服务的针对性和有效性。然而,数字社会工作的实施也面临着一系列挑战。首先,隐私和数据安全问题成为了一个重要的议题。随着越来越多的个人信息被数字化存储和处理,如何保护服务对象的隐私成为了一个亟待解决的问题。这使得我们需要对数字社会工作的伦理困境进行分析,数字社会工作者需要了解实践中遇到的伦理问题,并通过培训加强自身专业知识学习和增加应对伦理困境的能力[5]。社会工作者必须遵守相关的法律法规,确保数据的安全和隐私得到妥善保护。其次,数字鸿沟问题也对社会工作产生了影响。那些无法获得或有效使用数字技术的个体可能会被边缘化,从而加剧社会不平等。不仅如此,有学者认为数字技术还会在赋能过程中导致技术异化[6]。因此,数字社会工作需要考虑到不同群体的技术获取能力和使用习惯,确保服务的公平性和包容性。最后,社会工作者需要不断更新自己的技术知识和技能,以适应数字化时代的需求。数字社会工作实践需在掌握数字技术的基础上,积极协助人们理顺数字生活及提高应对数字问题的能力[7]。这不仅包括掌握各种数字工具和平台的使用,还包括理解和应用数据分析、人工智能等先进技术。同时,社会工作者还需要培养在数字环境中进行沟通和建立信任的能力,这对于建立有效的工作关系至关重要。数字社会工作的发展,也对社会工作教育和培训提出了新的要求。教育机构需要更新课程内容,增加数字技术相关的教学模块,以培养未来的社会工作者具备必要的数字技能。同时,在职培训和专业发展活动也应该包括数字技术的相关内容,以帮助现有的社会工作者适应数字化转型。在政策层面,政府和相关机构需要制定和实施支持数字社会工作发展的政策。这包括提供资金支持,推动技术创新,以及制定相关的法规和标准,以确保数字社会工作的健康发展。同时,政策制定者还需要考虑到数字社会工作的伦理问题,确保技术的合理应用不会侵犯服务对象的权益。有学者通过发展本土化数字社会工作伦理理论,开展数字伦理教育和培训提高数字社会工作伦理素养[8]。数字社会工作的发展,也带来了研究的新需求。研究者需要探索数字技术在社会工作中的应用效果,评估其对服务对象的影响,以及分析其对社会工作实践的影响。这些研究不仅能够为实践提供指导,也能够为政策制定提供依据。整体来看,可将数字社会工作视为一种基于现代信息和数字技术的,能够发挥线上数据收集和分析、线上咨询和诊疗、虚拟现实体验等数字化功能,并能和传统社会工作有机融合但不改变社会工作本质属性的新型服务方式[9]。数字社会工作是一个不断发展和变化的领域,它需要社会工作者、政策制定者、技术专家和研究者共同努力,以确保技术的合理应用和伦理实践。通过不断的探索和创新,数字社会工作有望为社会服务领域带来革命性的变化,提高服务的质量和效率,促进社会的公平和包容。

通过对文献的研究整理,笔者决定在研究中运用多案例研究法综合分析数字社会工作在发展中的机遇以及面临的挑战,对数字社会工作介入社区治理的模式进行研究,对数据驱动的精准治理模式、平台赋能的协同治理模式、人本导向的柔性治理模式进行分析,为研究的可靠性提供方法论支撑。

3. 数字社会工作的效能分析

(一) 精准识别与高效服务供给: 提升治理温度与效能

数字社会工作的首要价值在于其强大的精准识别与需求响应能力,彻底改变了传统社区服务“大水漫灌”的粗放模式。社会工作的数字化发展促使社工提供精准化服务,赋能社区治理[10]。通过构建统一的社区基础信息数据库,整合民政、社保、卫健、教育等多源数据,数字平台为社区工作者描绘出立体、动态的居民画像。例如,通过对独居老人智能水表、电表使用数据的异常波动分析,系统可自动预警潜在安全风险,触发社区工作者及时上门探访;通过对社区 App、微信群高频关键词的智能抓取,可精准捕捉居民集中反映的痛点问题,如停车难、环境脏乱、设施老化等,使服务资源得以优先配置到最迫切的需求上。这种“数据驱动”的模式,使得社区工作者能够从被动等待居民求助,转向主动发现、精准

干预,极大提升了服务的预见性与针对性。同时,数字平台整合了线上预约、办理、查询、评价等功能,将大量政务服务下沉到社区,居民足不出户或在“家门口”即可办理各类证明、申请补贴、反映诉求,真正实现了“让数据多跑路,让群众少跑腿”,显著提升了服务效率和居民满意度,使社区治理更具人文关怀与温度。

(二) 打破壁垒与促进协同联动:优化治理结构与流程

数字社会工作扮演着“连接器”与“润滑剂”的关键角色,有效破解了长期困扰基层治理的“条块分割”和“信息孤岛”难题。传统的社区治理中,不同层级政府、不同职能部门(如城管、公安、物业、社会组织)之间往往存在沟通不畅、协作困难、资源分散的问题。数字平台通过统一的数据标准和接口规范,构建起跨层级、跨部门、跨主体的协同治理网络。例如,一个涉及违章搭建、占道经营、消防安全隐患的复杂事件,可通过平台实现信息一键推送至城管、市场监管、消防、社区网格员等多方,明确责任分工,共享处置进展,形成闭环管理,避免了多头管理、互相推诿。这种基于平台的协同联动,不仅整合了分散的治理资源,更重塑了治理流程,推动治理结构从垂直化、碎片化向扁平化、网络化转型。社区工作者得以从繁重的填表报数、多头对接等事务性工作中解放出来,将更多精力投入到深入居民、协调资源、解决复杂问题的核心治理职能上,从而提升了社区治理的整体效能和专业化水平。

(三) 赋能居民与激发参与活力:构建共建共治共享新格局

数字社会工作最深远的影响,在于其极大地拓展了居民参与社区公共事务的广度、深度和便捷度,为构建“人人有责、人人尽责、人人享有”的社区治理共同体提供了强大技术支撑。数字平台构建了多元化的线上参与渠道:社区公众号、小程序及时发布通知公告、议事议题;线上议事厅、投票系统让居民突破时空限制,随时就社区规划、项目预算、规则制定等发表意见、协商讨论、投票表决;电子“随手拍”功能鼓励居民便捷上报身边的环境卫生、安全隐患等问题,并跟踪处置结果;在线评价反馈机制则保障了居民对社区服务质量和治理成效的监督权。这些“指尖上的参与”方式,显著降低了参与门槛,尤其吸引了以往参与度较低的青年群体和中坚力量。在线上的高效信息交互基础上,数字平台还能智能分析居民兴趣、专长和意愿,精准匹配线下志愿服务、邻里互助、兴趣社团等活动,促进线上互动向线下有温度的社群联结转化。这种深度的参与实践,有效培育了居民的社区认同感、归属感和主体责任感,激发了蕴藏在社区内部的巨大治理能量,推动社区治理模式从单一的“政府管理”或“社区管理”,向多元主体协商共治的“社区治理”深刻转变,夯实了基层治理的社会基础。

由此可见,数字社会工作绝非简单的技术叠加,而是对社区治理理念、结构和模式的一次深层次重构。它通过精准化服务满足个体需求,通过高效协同整合治理力量,通过深度参与凝聚社区共识,三位一体地驱动着社区治理向更精细、更智能、更人性化、更具韧性的方向不断迈进。拥抱并善用数字技术,是提升社区治理现代化水平的必由之路,也是构建和谐宜居、富有活力社区共同体的关键所在。

4. 数字社会工作介入社区治理模式

(一) 数据驱动的精准治理模式

在数字社会工作介入社区治理的背景下,数据驱动的精准治理模式成为提升治理效能的关键途径。这种模式通过收集、分析和应用社区层面的多维度数据,实现对社区问题的精准识别和有效解决。首先,社区治理需要建立一个综合性的数据平台,整合来自不同渠道的信息,包括居民的基本信息、服务需求、社区设施使用情况以及环境监测数据等。这些数据的整合不仅能够提供社区的全面画像,还能帮助识别潜在问题和需求。在数据收集的基础上,运用数据分析技术,如机器学习和数据挖掘,可以发现数据中的模式和趋势,从而为决策提供科学依据。例如,通过分析居民的服务需求数据,可以精准地分配资源,确保服务供给与需求相匹配。同时,利用地理信息系统(GIS)技术,可以对社区的空间数据进行可视化分

析,优化社区设施的布局 and 资源配置。数据驱动的精准治理模式还强调实时监测和动态调整。通过实时收集和分析数据,社区治理者能够及时发现新问题,快速响应居民的需求变化。这种动态调整机制不仅提高了治理的灵活性,还增强了社区对突发事件的应对能力。此外,数据驱动的治理模式还促进了社区居民的参与。通过开放数据平台,居民可以更直观地了解社区的运行状况,提出自己的意见和建议,从而增强社区的民主参与度和居民的归属感。总之,数据驱动的精准治理模式通过整合和分析社区数据,实现了对社区问题的精准识别和有效解决,提升了社区治理的科学性和效率。这种模式不仅优化了资源配置,提高了服务供给的精准度,还增强了社区的动态调整能力和居民的参与度,为构建和谐社区提供了有力支持。

(二) 平台赋能的协同治理模式

在数字社会工作介入社区治理的背景下,平台赋能的协同治理模式是一种创新的治理方式,它通过整合多种资源和技术手段,提升社区治理的效率和效果。这种模式强调利用数字化平台作为核心工具,连接政府、社会组织、企业和居民等多个主体,形成一个多元化的治理网络。在这个网络中,每个主体都能够通过平台共享信息、协调行动,并共同参与社区事务的决策和执行过程。平台赋能的协同治理模式首先体现在信息共享上。通过建立一个集中的数字化平台,社区居民可以方便地获取和发布信息,政府和相关组织能够及时了解居民的需求和反馈,从而更精准地提供服务和资源。这种信息流通的高效性不仅提高了治理的透明度,也增强了居民的参与感和满意度。其次,该模式通过技术赋能,提升各治理主体的能力。例如,通过在线培训和工具支持,社会组织和志愿者能够更有效地开展工作,居民也能够通过平台学习和提升自身的数字素养。同时,平台还提供了数据分析和决策支持功能,帮助治理主体更好地理解社区问题,制定科学合理的解决方案。此外,平台赋能的协同治理模式还促进了多方合作。政府、社会组织、企业和居民可以通过平台共同参与社区项目的规划、实施和评估,形成一个紧密的合作网络。这种合作不仅能够整合各方资源,提高治理效率,还能够激发社区的创新活力,推动社区的可持续发展。在实际应用中,平台赋能的协同治理模式可以根据不同社区的特点和需求进行灵活调整。例如,在一些老旧小区,平台可以重点提供基础设施改善和社区环境优化的服务;而在一些新兴社区,平台则可以更多地关注居民的社交需求和社区文化建设。通过这种个性化的服务,平台赋能的协同治理模式能够更好地满足社区居民的实际需求,提升社区的整体治理水平。总之,平台赋能的协同治理模式是一种适应数字时代需求的创新治理方式,它通过整合资源、提升能力和促进合作,为社区治理提供了新的思路和方法。这种模式的实施不仅能够提高社区治理的效率和效果,还能够增强社区的凝聚力和居民的归属感,为构建和谐社区提供了有力支持。

(三) 人本导向的柔性治理模式

数字社会工作介入社区治理模式中的人本导向的柔性治理模式,是一种以居民需求为核心,通过数字化手段提升社区治理效能和服务质量的创新模式。这种模式强调以居民为中心,关注居民的个性化需求和情感体验,通过建立数字化平台和工具,促进居民参与和社区互动,实现社区治理的精细化和人性化。在设计这种治理模式时,首先需要构建一个集成的数字化平台,该平台能够整合社区服务、居民反馈、资源分配等多个功能模块。通过这个平台,居民可以方便地获取社区信息,提出自己的需求和建议,参与社区决策过程。同时,社区管理者可以通过平台及时响应居民的需求,提供个性化的服务和支持,增强居民的归属感和满意度。这种模式还注重通过数字化手段提升社区治理的透明度和公正性。通过在线公示社区事务、决策过程和资源使用情况,居民可以更好地了解社区治理的动态,增强对社区治理的信任。同时,利用数据分析工具,社区管理者可以更精准地识别居民的需求和问题,制定更加科学合理的治理策略。在服务提供方面,人本导向的柔性治理模式强调个性化和灵活性。通过数字化平台,社区可以为不同需求的居民提供定制化的服务,如老年人的健康关怀、儿童的教育支持、青年

的职业发展等。这种模式不仅关注居民的物质需求，也重视居民的情感 and 心理需求，通过线上线下的互动活动，增强社区的凝聚力和居民之间的联系。此外，这种模式还强调社区治理的参与性和互动性。通过建立社区论坛、在线投票、虚拟社区等数字化工具，居民可以积极参与社区事务的讨论和决策，提出自己的见解和建议。社区管理者可以通过这些工具及时收集居民的意见，调整治理策略，实现社区治理的动态优化。总之，数字社会工作介入社区治理模式中的人本导向的柔性治理模式，通过数字化手段实现了社区治理的精细化、个性化和透明化，提升了居民的参与度和满意度，为构建和谐社区提供了新的思路和方法。

5. 结论

本文深入分析了数字社会工作在社区治理中的重要作用、实践模式以及面临的挑战与应对策略。文章指出，随着信息技术的快速发展，数字社会工作已成为社区治理现代化转型的关键力量。它通过数字化手段优化社区服务供给模式，提升治理效能，促进居民参与，并推动跨部门协同联动，显著提升了社区治理的精细化、智能化与人性化水平。但值得一提的是：数字社会工作的未来议题包括其是否构成社会工作领域的新分支、如何利用数字技术拓展实践、如何应对可能产生的负面影响，以及如何构建相关领域的自主知识体系。数字化时代中，数字社会工作应被视为一种混合性、前瞻性和灵活性的实践，构建面向未来的数字社会工作学科与实务，需要积极运用数字技术，并不断反思实践的方向和路径，以促进数字社会工作的高质量发展^[11]。文章首先介绍了数字社会工作的背景与重要性。信息技术的深度渗透使得社区治理领域发生了深刻变革，数字社会工作通过统一的数据平台和智能分析工具，突破了传统信息壁垒，实现了从“被动响应”向“主动发现”的转变。这种基于数据的洞察力使得服务供给更加精准，公共资源的配置效率和服务的温度也得到了显著提升。同时，信息技术拓展了居民参与社区事务的广度与深度，促进了社区事务的公开透明，培育了居民的社区认同感和主体责任意识。然而，数字社会工作在展现巨大潜力的同时，也面临着诸多挑战。首先是“数字鸿沟”问题，社区内老年群体、低收入人群等在智能设备使用、信息获取与辨别等方面存在困难，可能导致这部分居民被边缘化。其次是数据安全与隐私保护问题，社区治理数字化涉及大量居民个人敏感信息，一旦泄露或被滥用，将严重损害居民隐私权和基层政府的公信力。此外，技术应用与人文关怀的张力、治理惯性与路径依赖以及技术迭代与可持续性压力等问题也亟待解决。文章进一步探讨了数字社会工作介入社区治理的三种模式。首先是数据驱动的精准治理模式，通过构建“全域感知-智能分析-精准触达”的闭环系统，利用物联网设备、移动终端、政务数据库与居民线上平台的深度融合，实现对社区居民需求的精准识别和资源的智能匹配。例如，通过智能水表、电表监测独居老人的安全风险，通过自然语义分析技术捕捉居民需求并提供个性化服务。这种模式将社区服务从被动响应转向主动干预，但也需警惕“算法黑箱”带来的治理风险。其次是平台赋能的协同治理模式，通过“社区治理一件事”联办平台，打通多部门业务系统，实现数据层面的互联互通。例如，居民通过“随手拍”功能上传问题，平台自动分派工单并监督处理过程，显著提升了治理效率。这种模式还通过全流程虚拟协商室、资金共管系统等创新手段，推动了社会力量的系统性激活，重构了权力运行结构，促进了多元主体的协同共治。最后是人本导向的柔性治理模式，强调在数字应用中深度嵌入人文关怀。针对老年群体的数字鸿沟问题，开发极简版智能设备和方言声控系统，确保服务的全覆盖。在情感维系方面，通过线下活动增强社区凝聚力，利用技术手段辅助矛盾调解和社区营造，同时通过文化激活策略彰显数字温度。文章最后指出，数字社会工作是推动社区治理现代化转型的关键，但其发展需要超越单纯的技术引入层面，构建更具包容性、安全性与人文温度的数字治理生态。这要以“技术向善”为指引，弥合数字鸿沟，筑牢数据安全防线，平衡技术效率与人文关怀，推动治理理念与组织结构的深度适配，并建立长效的投入与保障机制。唯有如此，数字社会工作才能真正释放其

潜能,赋能基层,惠及全民,为推进国家治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础。

参考文献

- [1] 陈友华,孙永健.数字技术驱动下社会工作服务创新:机遇、伦理与风险管理[J].人口与社会,2025,41(3):1-13.
- [2] 黄晨熹,汪磊鑫.数字社会工作的内涵、应用及其展望[J].河北学刊,2025,45(3):63-73.
- [3] 赵芳,刘思彤.数字化时代社会工作伦理的挑战与应对[J].社会工作,2024(6):23-47+152-153.
- [4] 唐远雄,牛焕祺.数字社会工作的研究进展与趋势[J].甘肃开放大学学报,2024,34(6):22-31.
- [5] 李梅.数字社会工作实践中的伦理困境及应对策略[J].塑料包装,2025,35(5):627-629+548.
- [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(4):75-83.
- [7] 汪鸿波.以数为用,以专为本:数字社会中数字社会工作的实践机理[J].学习与实践,2025(2):53-63.
- [8] 荣耀,周旻.数字社会工作中的伦理困境与实践规制路径探析——基于青年社会工作者的视角[J].西部学刊,2025(14):52-56.
- [9] 韩江风,陈凤.技术不确定性视角下数字社会工作的发展机遇与转型风险[J].甘肃开放大学学报,2024,34(5):1-6.
- [10] 芦恒.数字社会工作的生活性基础:理论与实践的反思[J].中州学刊,2025(4):84-92.
- [11] 刘冰,陈沐瑶.数字社会工作:实践进展、总体特征与未来议题[J].社会工作,2024(6):1-22+150-152.