

# 互联网+背景下社区社会工作服务方式发展

李晓 陈有志

黑龙江八一农垦大学 黑龙江大庆 163319

**摘要:** 在当前大数据的背景下, 社区利用“互联网+”的功能建立了社区的治理新模式, 有效提高了社区服务工作管理模式的转型, 提升了管理效率。社区社会工作服务方式是现代社会城市管理的主要模块, 也是转变政府职能的重要内容。社区的有序管理对城市的稳定、社会的经济发展等都具有良好的积极意义。在当今社会, 科技水平的发展速度越来越快, 也深刻地影响着人们的日常生活, 互联网背景下的社区社会工作服务方式逐渐在人们的生活中普及。

**关键词:** 互联网; 社区服务; 工作方式

## Development of community social work service mode in the context of Internet+

Xiao Li, Youzhi Chen

Heilongjiang bayi agricultural university, Daqing, Heilongjiang, 163319

**Abstract:** In the context of the current big data, the community has established a new governance model of the community by using the function of "Internet+", effectively improving the transformation of the community service management model, and improving the management efficiency. The service mode of community social work is the main module of urban management in modern society, as well as the important content of transforming government functions. The orderly management of the community is of positive significance to the stability of the city and the economic development of the society. In today's society, the development of science and technology is faster and faster, which also profoundly affects people's daily life. The community social work service mode under the Internet background is gradually popularized in people's life.

**Keywords:** Internet; Community service; operation mode

社区是组成城市的重要部分, 它联系着个人、家庭与城市等社会关系, 因此, 社区的服务工作管理是目前现代化城市建设工作的重要内容。改革开放以来, 我国不断对社区工作加强重视, 并注重其创新发展, 这是社会转型的必经之路, 也是我国向小康社会转型的重要趋势。本文在互联网背景下分析社区社会工作服务中的运用途径, 并针对当前社区社会工作中存在的问题进行阐述, 提出在大数据背景下的社区社会工作服务的优化服务。

### 一、社区服务工作研究背景及研究意义

当前我国的经济实力不断增强, 人们的日常生活水平也在逐渐提高, 因此居民对所

生活的社区服务也有了新的标准。传统意义上的社区服务都是在社区内进行的服务活动, 或者是居民自发的社交活动, 是在公共社会管理中的重要组成部分, 也是我国对社会上的弱势群体进行保障的一个体现。要重视公共服务, 提高社会公共服务的购买水平。2015年10月, 在党的十八届五中全会上提出, “增加公共服务供给, 从解决人民最关也最直接最现实的利益问题入手, 提高公共服务共建能力和共享水平。”对地方政府提高公共服务水平和能力建设提出了新的要求<sup>[1]</sup>。

当前的社会管理方式不断创新, “互联网+”就是其中一种。它已经成为目前的热点

讨论话题之一。在过去，我国对社区的服务工作不断地进行改革与创新，很大程度上开发了互联网的优势，通过互联网进行社区的业务办理、公共服务等功能，都表现出了互联网对社区及居民的有效影响。“互联网+”利用优越的网络技术对当前的社区资源进行了合理分配，并将互联网上的科技成果与现实社会的经济利益相结合，在促进社会经济发展的同时，也为我国的社会服务工作管理提供了重要的发展动力。

在当今的中国，物质水平在迅速提高，同时也提高了人们对社区工作服务管理的标准。在社区的工作治理中，人们不仅需要基础的社区服务，还期望社区能够提供更加高质量、高效率的服务。在改革开放之后，我国不断借鉴西方国家的互联网技术，到现在，互联网基本走进了千家万户，对人们的日常生活、工作等都产生了巨大的影响。2015年3月政府工作报告提出制定“互联网+”行动计划，在提出的背后，是对互联网的期望，如果在这个背景下，将互联网技术应用到社区服务工作中，对于政府来说将是一次深刻的职能变革。另外，在“互联网+”的背景下，还可以对传统的社区思想、管理模式等进行创新，使社区工作更加高效，为人民群众提供更便捷的服务。

## 二、“互联网+”政府社区公共服务的现状

当前的互联网技术不断完善，网民的数量与日俱增，社区对互联网的使用也在逐渐开发。首先是以网站的方式进行社区服务工作，网站凭借其便捷、多元化的服务方式，成为了广大人民群众的使用平台。近年来，社区网站也逐渐兴起，它通过云端收集使用者的信息，并自动进行信息资源整合，再通过管理者进行选择性的发布，就实现了线上线下相互融合的局面。再社区网站上，居民具有很大的自由性，可以自行查找所需目标，比如咨询生活信息、新闻等服务，还可以在线上与商家、客服等进行交流，社区网站为居民的日常生活提供了不少的便捷。在社区的网站使用者职责，大部分都是18-45岁的人群，因为这个年龄段的人群比较善于接受新的知识，并且能够做出相应的反应，可以进行信息处理的操作<sup>[2]</sup>。这类人可以在社区的互联网服务工作中起到带头作用，便于社区服务工作的开展。其次，可以利用微信、

QQ和微博等社交软件进行公众号的管理服务。这些社交软件的出现对互联网的冲击巨大，直接导致传统网站的浏览数据下降。其特点是传播速度快、范围广，且用户群体广大，使用者不受时间空间的范围局限，在电脑、手机、平板等各种移动终端都可使用，使用者对某个话题的浏览与转发，都可以迅速扩散，对社区工作的服务传达效果较明显。

也正是依赖于这些特点，社区可以通过社交软件来向社区的居民及时传递信息及相关的活动等，便于社区服务工作的管理，同时，互联网带来的便捷性也可以使居民足不出户就可以享受社区的服务。比如，社区可以在互联网上通过天气预报来线上通知居民适当增减衣物，还可以结合短视频、图片等方式进行社区宣传，还可以在线上平台提醒居民停车位置的对错，提醒居民注意环境安全等等。最后就是使居民利用互联网进行业务的办理。在以前的传统管理模式下，居民的业务都需要去当地的社区服务机构去办理咨询，社区想要发布通知也是通过在社区内的一些位置进行张贴通知等方法，但当前人们的生活越来越繁忙，年轻人很少能注意到张贴的公告。因此，有必要利用当前智能手机的普及率，改变社区发布通知的方式。社区可以运营独立的APP来进行社区服务工作管理，在APP上进行与社区相关的证件办理、业务进度查询等服务，可以有效提高社区服务的工作效率。同时，还可以扩展智能停车、家政服务等功能。通过“互联网+”工作的实施，居民可以实现线上了解新闻时事、线上预约社区业务办理等，也可以在线上预约家政、成绩查询等服务。在社区内建立业主群，还可以使居民在线上足不出户进行沟通，减轻了聚集带来的疫情风险。在互联网的背景下，社区的一系列工作不仅为自身的服务管理减轻了工作压力，同时也给社区居民带来了便捷<sup>[3]</sup>。

## 三、“互联网+”社区公共服务管理的所面临的问题

当前时代，“互联网+”是数据时代发展的大势所趋，虽然它已经逐渐步入了大众的生活中，但在其发展过程中，仍受到不少的困难与挑战，要对出现的问题巧妙化解，促进“互联网+”工作良好发展。结合前文，我国的“互联网+”在应用于社区服务管理工作的过程中，

也会面临几个重要的问题。

### （一）思想认识方面

对“互联网+”工作的思想认识层面，是问题最基础的层面。我国整体对互联网的认知程度远远不足，政府对于社区服务管理的控制权力较大，若想将“互联网+”更广泛地应用到社区服务管理工作中，促进社区服务管理工作结构的转型升级，就必须提高人民群众对其的思想认知水平。当前存在的主要问题就是，不仅居民对“互联网+”的认知较浅，部分社区工作者对其的认知也达不到标准，始终认为要坚持原有的传统管理手段，不愿意打破旧的管理模式而去尝试新的管理模式。还有部分社区管理人员虽然运用了“互联网+”的管理模式，但对其使用规律不够了解，导致无法正确发挥“互联网+”的优势。这些问题社区的相关部门必须及时进行干预管理，否则很容易导致社区的服务工作发展缓慢。当前社会的经济在变化，所以就要对这种管理方式进行改善。但由于这种社区管理模式存在的时间较长，想要迅速对其进行转型还是具有一定的难度的。对于推进“互联网+”社区服务管理工作的创新与发展不能急于求成，而是需要一步一个脚印，持续推进。再者，由于“互联网+”参与社区服务管理工作处于发展时期，在对其进行探索的过程中会遇到各种各样的问题与挑战，这就需要社区管理者加强对社区服务工作的监督。总体来说，将“互联网+”融入社区服务管理工作中，是一项持久战，需要社区服务管理者具备足够高的思想意识和耐心，这样才能使“互联网+”更快速应用到社区服务管理工作中。

### （二）居民参与方面

在这个社会中，每个人都是不一样的，生活组织比较复杂，每个人的年龄、身份等信息都会存在差异，因此在对“互联网+”融入社区服务管理工作中的参与度也会有所不同<sup>[4]</sup>。根据相关参与度调查报告显示，18到35岁之间的居民占据了接近70%；而一些机关工作人员、办事人员和学生加起来的所占比例也将近70%。在不同的身份领域，对于社区工作的参与度也有所不同，比如在有关社区的选举等政治相关的工作时，整体的居民参与度都不高；而有关生活的，例如社区环境、治安及医疗等方面的领域，居民的参与度较高。这样不太平衡的居

民参与度，对社区的服务管理工作造成了不小的阻碍。另外，由于不同居民的知识水平不同，在对“互联网+”的学习了解过程中，学习的程度也参差不齐。像“互联网+”的部分新技术，虽然有非常多的便利，但有些居民无法使用与理解，这就给“互联网+”的推进造成了阻碍。再者就是对于社区中年纪较大的居民，对“互联网+”的了解更是像一张白纸一样，难以享受到互联网带来的好处。最后，就是互联网的匿名性，在某些时候，人们发言可以选择不开身份，匿名发表自己的言论，这样的优点是可以使人们之间进行更平等的交流，也可以在选举投票时避免一些麻烦的情况。但其缺点是，由于匿名性，导致有些居民会散布一些不当的言论。互联网中存在的这些优缺点，对社区的工作造成了一定的挑战。但我们不能因为互联网存在的缺点就不去运用它，在社区的服务管理工作中，社区管理者更要借助互联网平台去进行社区的治理工作，对于互联网中存在的不良言论及行为，相关管理部门要及时加以干预，否则会对整个社区管理工作造成很大的阻碍。

### （三）信息资源的开发利用方面

众所周知，“互联网+”的服务工作不止需要社区的相关部门及政府部门的工作，更是需要社区所有居民积极参与的工作，这些主体必须共同进行协作，才能更高效地实现“互联网+”的效益。在对社区居民个人信息的收集与管理方面，政府部门有着较大的主权，需通过政府的允许，其他部门才可以获取这些信息<sup>[5]</sup>。但目前存在的问题是，有些信息上级部门不会进行公开，信息公开存在阻碍。这就容易导致信息的不对称性，容易导致社区工作进度缓慢。另外就是要保证居民的隐私安全问题，“互联网+”的主要核心就是将居民的个人信息进行收集与传递，在进行这一过程中，避免不了对居民个人隐私的了解，社区需要做到保护这些隐私信息的安全，保证居民隐私权的安全，最大程度上减少网络对居民信息与财产的危险性；此外，社区对居民的信息进行收集的目的是更好地对居民进行管理，但在管理的过程中，社区的相关管理人员要对自己的使用行为加以监督，确保问题不会出现在社区的管理者身上。这个问题如果不能得到有效地解决，那么居民信息的泄露安全问题则无法避免。在日常生活中，一

个手机号就可能对一位居民带来不少的骚扰,更何况是更加详细的个人隐私信息。社区如果对信息安全问题不加以重视,那么“互联网+”在社区服务管理工作的推进将受到严重阻碍。

#### 结束语:

总之,如今是一个大数据时代,人们的生活与互联网技术息息相关、紧密相连。在互联网平台上,人们实现了数据共享,为社区服务管理工作者提供了巨大的便利。将“互联网+”融入到社区服务管理工作中,能有效提高社区的管理水平和管理效率,同时也会推进国家的治理体系,对社会、对国家都具有积极的效益。因此,社区服务管理工作者应该抓住这个机遇,对“互联网+”的运用进行积极探索,并努力应用到社区的服务管理工作中去,实现社区优良治理的目标。

#### 参考文献:

[1] 杨贇. "互联网+"环境下我国社会工作

的发展及应对策略[J]. 今日财富, 2020(03):24-25.

[2] 李嘉莹. "互联网+"时代下的社会工作发展研究[J]. 西部皮革, 2020, 42(8):1.

[3] 孙鸣杉. 互联网+社会工作发展机遇与挑战[J]. 中国宽带, 2021(9):1.

[4] 王瑞华. 互联网+社工:提升社会治理能力的新路径[J]. 浙江工商大学学报, 2020(5):10.

[5] 段尧尧. "智慧社区"建设下社区服务供给的社会工作介入[J]. 美化生活, 2022(2):3.

#### 1. 作者简介:

李晓(2002)女,汉,山东省乐陵市人,本科学历,研究方向:社会工作

陈有志(2003)男,汉,安徽省广德市人,本科学历,研究方向:社会工作

2.课题名称:后疫情时代“互联网+”融入社区社会工作研究

课题编号:2022年大学生创新创业训练计划省级一般项目 S202210223064