

新质生产力与社会工作服务模式的融合创新

王姝婷 刘 权 王文静 侯 婧*

青岛理工大学 山东青岛 266520

摘 要: 新质生产力以其高科技、高效能、高质量的特质,成为推动生产力现代化与升级的关键力量。总书记强调新质生产力的重要性,并特别指出要以科技创新推动产业创新,这一理念同样适用于社会工作服务模式的创新优化。传统的社会工作服务模式面临诸多挑战,新质生产力与社会工作服务模式的结合,为社会工作的发展注入新的活力,推动服务模式转型升级,增强社区满意度和归属感,为构建和谐社会奠定坚实基础。

关键词: 新质生产力; 社会工作服务模式; 个案工作; 小组工作; 社区工作

一、引言

新质生产力,作为这一新时代的鲜明标志,凭借其高科技、高效能、高质量的特质,推动着生产力的现代化与升级。而社会工作服务模式作为社会建设关键部分,也亟待创新优化。随着科技发展与社会需求增长,要求社会工作探索新方法策略,这既需社会工作者提升专业素养与创新能力,也离不开政府、社会组织等协作,整合资源、优化流程以提升服务质量,形成能够满足人民和社会需求的社会工作服务模式。

二、新质生产力的内涵与特点

新质生产力是以劳动者、劳动资料、劳动对象及其优化组合的跃升为基本内涵,以全要素生产率大幅提升为核心标志的新质态生产力^[1]。2023 年 9 月,总书记在黑龙江考察期间首次提出“新质生产力”,并指出,“新质生产力是一种生产力的跃迁,有别于传统生产力,是数字时代更具有融合性、更体现新内涵的生产力。”^[2]2024 年政府工作报告中再次提出,要“大力推进现代化产业体系建设,加快发展新质生产力。”^[3]

新质生产力的特点在于创新、质优和先进,是生产力现代化的具体体现。新质生产力是创新起主导作用,摆脱传统经济增长方式、生产力发展路径,具有高科技、高效能、高质量特征,符合新发展理念的先进生产力质态。

三、传统视角下社会工作服务模式面临的挑战

社会工作服务模式是社会建设关键部分,旨在解决社会问题、增进福利、促进公正进步。但新时期复杂社会生态中,传统模式面临结构性挑战,专业效能释放受限,新时代

作用发挥受影响。

个案工作聚焦建专业关系、用个性化策略助个人或家庭脱困、恢复功能^[4]。数字技术虽为精准服务创造条件,可社会工作者技术能力滞后、设备配置不足,形成技术融合的结构障碍,影响服务效能提升。同时,个体问题复杂多元,需求高度分化,传统方法在整合新兴技术与跨领域知识、有效应对个体不确定性风险上存在明显断层,削弱了个案工作靶向干预的专业核心能力。

小组工作面向的群体和领域不断拓展更新,如党建、社区社会工作等开发,要求具备跨学科、跨行业知识体系。借助远程咨询、在线辅导及信息技术收集分析问题等手段虽日益普及,但传统小组模式在服务深度与广度上受限,难以满足新需求,弱化了专业效能预期。

社区工作强调资源整合与居民参与。传统社区治理体制存在官僚化、碎片化问题,决策效率低,居民需求难及时响应。居民对社区事务参与度低,社区活动社会影响力弱。此外,区域间资源分配不均,优质社会工作资源集中在特定区域或机构,农村和欠发达地区资源匮乏,严重制约服务效率提升与覆盖面扩大。

这些问题不仅构成实践层面的操作障碍,更深层引发社会工作专业功能的系统性式微,弱化了在风险社会中对公平正义与韧性发展的建构能力。因此,亟需通过新质生产力要素的深度融合,驱动服务范式的结构性创新,实现专业实践与现代性语境下社会需求的再嵌,发挥其在促进社会进步、增进人民福祉方面的作用。

四、新质生产力与社会工作服务模式的内在关联

新质生产力强调的是创新、高科技、高效能、高质量的生产力发展路径，这与社会工作服务模式核心理念相契合。社会工作，通过内嵌新质生产力，驱动服务范式向精准化、韧性化跃迁，实现复杂需求的高效适配与专业能级提升。

个案工作坚持“以人为本”的服务理念，关注案主的全面需求。通过新质生产力的科技手段，运用大数据分析实现需求动态评估，通过智能算法定制服务方案，如精准匹配物质援助资源、AI 驱动精神支持等。同时，整合线上线下资源构建全渠道支持系统，确保对案主多元需求的系统性覆盖与高效回应。

小组工作通过新质生产力构建数字化协作平台实现智能协同，运用云技术建立多主体实时协作系统，支持文档编辑、文件共享与问题讨论；依托 AI 与大数据动态分析成员能力专长及工作负载，智能分配任务并实时监控预警；整合在线文档、视频教程及案例库形成结构化知识共享机制；最终显著提升工作效率与服务质量，驱动成员协作能力与专业成长的四维效能跃升。

在社区工作中，引入“智慧社区”的概念，通过智能化、数字化的手段，提升社区治理和服务水平^[5]。依托大数据、物联网及 AI 技术构建智能平台实现资源优化配置，一方面提升治理智能化水平——运用大数据挖掘辅助科学决策，借助物联网实施设施、环境、安全实时监控预警，增强治理精准性；另一方面推进服务数字化转型——开发社区 APP、微信公众号等平台提供便捷服务，同步动态采集居民需求并形成闭环响应机制，最终达成居民满意度与幸福感双维提升。

五、新质生产力与社会工作服务模式的融合创新策略

（一）新技术驱动下社会工作的服务更精准

利用大数据平台深度分析社区成员需求，实现服务精准匹配。在信息化时代，大数据无处不在，收集整理社区成员在生活、工作、学习等方面的数据，如社交活动、搜索记录、消费习惯等，可全面洞察其需求。基于此，社会工作者能精准识别问题，提供更贴切有效的服务。

引入人工智能技术开展智能咨询辅导，提供个性化服务方案。该技术可辅助社会工作者进行复杂案例分析与计划制定，通过分析案主历史数据、行为模式和心理特征，自动识别潜在风险因素和问题，提供科学合理建议。还能深入了解案主需求，自动匹配资源和服务，量身定制方案，满足多

样化需求，提高服务效率和质量。借助云计算技术实现服务资源共享与高效利用，云计算可将人力、物力、财力等资源集中管理调度，优化配置，如整合社会工作者、志愿者、社区组织等，形成庞大服务网络，为社区成员提供全方位、多层次服务支持。

（二）新质生产力支持资源整合更优化

在新质生产力的推动下，我们致力于构建一个全面、高效且富有活力的社区资源共享平台。这一平台不仅可以整合社区内部的各类资源，还积极连接社区外部的资源，如企业资源、政府服务、社会组织力量等，从而形成资源网络。通过这个平台，居民可以享受更加丰富、便捷的服务。同时，平台还提供智能化的资源匹配和推荐功能，让居民能够更轻松地找到所需资源，享受更加个性化的服务体验。

积极探索“共享经济”模式，将社区内的闲置资源转化为有效服务。通过智能化的资源调度和匹配系统，可以将居民的闲置房屋、车辆、技能等资源进行整合和共享，提高资源利用效率。这种共享经济模式不仅有助于优化资源配置，还能够促进社区内部的互助和合作，增强社区的凝聚力和活力。

（三）新质生产力促进社会工作人才队伍更专业

加强社会工作者的新质生产力培训，提升其专业素养和技能水平。新质生产力培训将涵盖前沿的社会工作理论、实践方法和技术工具。通过定期的培训课程、研讨会和在线学习资源，社会工作者可以不断更新自己的知识体系，掌握最新的行业趋势和实践经验。

引入跨界人才，如科技人才、设计师等，为社会工作服务注入新的活力。这些人才拥有丰富的创新思维和专业技能，可以为社会工作服务带来全新的视角和解决方案。他们可以与社会工作者进行深度合作，共同探索新的服务模式和技术应用，推动社会工作服务的创新和发展。

建立激励机制和考核机制，激发社会工作者的积极性和创造力。激励机制包括设立奖励制度、提供职业发展机会等，让社会工作者在工作中感受到成就感和价值感^[6]。考核机制则通过设定明确的工作目标和评估标准，对社会工作者的工作绩效进行客观评价，确保他们的工作质量和效率。

（四）新质生产力激励社会工作者的持续学习

建立学习机制，鼓励社会工作者不断学习和更新知识，跟上新质生产力的发展步伐。高级学习机制的构建需要紧密

结合行业发展趋势和新质生产力的特点,这意味着需要定期分析社会工作领域的最新动态、政策导向以及技术革新,确保学习内容与行业需求紧密相连^[7]。及时调整服务策略和方法,以适应社会成员需求的变化和新质生产力的发展。在了解社会成员需求和新质生产力发展趋势的基础上灵活调整,涉及服务内容更新、流程优化、方式创新等。

为确保服务策略调整及时有效,要建立快速响应机制。组建专门团队或委员会监测社会成员需求和新质生产力发展动态,制定调整策略;加强与政府部门、社会组织、企业等合作交流,共同推动社会服务创新发展。通过关注趋势、灵活调整,为社会成员提供优质高效精准服务。

六、结论与展望

新质生产力与社会工作服务模式的融合创新是大势所趋。这一融合不仅通过技术前沿的革新、服务模式的优化,以及人才培养的机制创新,还需要社会工作服务模式迈向高效能、精准定位与专业化的新阶段。随着新质生产力的持续演进和社会工作服务模式创新的不断深化,我们有理由坚信,社会工作将在构筑和谐稳定的社会基石、增进民众福祉的征程中发挥愈加关键且不可或缺的作用。这不仅要求我们具备前瞻性的战略眼光,更需我们把握时代脉搏,以创新的思维引领社会工作服务模式的升级与转型。

参考文献

- [1] 习近平在中共中央政治局第十一次集体学习时强调加快发展新质生产力扎实推进高质量发展 [N]. 人民日报,2024-02-020
- [2] 习近平主持召开新时代推动东北全面振兴座谈会强调把握东北的重要使命奋力谱写东北全面振兴新篇章 [N]. 人民日报,2023-09-10(1).

[3] 李强. 政府工作报告—2024 年 3 月 5 日在第十四届全国人民代表大会第二次会议上 [R]. 北京: 国务院十四届全国人大二次会议,2024.

[4] 童敏. 试析“个案社会工作”之概念 [J]. 华东理工大学学报 (社会科学版),2000,(03):77-81.

[5] 杨伟光. 新时代 J 市人才队伍建设研究 [D]. 内蒙古大学,2023.DOI:10.27224/d.cnki.gnmdu.2023.000196.

[6] 孙立焕. 坚持和完善共建共治共享的社会治理制度的困境研究 [J]. 法制与社会,2020,(31):95-96.DOI:10.19387/j.cnki.1009-0592.2020.11.046.

[7] 黎明. 新质生产力引领高素质技能人才培养质量提升的机理、困境与对策 [J]. 教育与职业,2024,(19):50-55. DOI:10.13615/j.cnki.1004-3985.2024.19.005.

[8] 徐丽敏,刘滋. 新质生产力赋能社会工作数字化转型的核心要素与运行机理 [J]. 天津师范大学学报 (社会科学版),2025,(02):118-127.DOI:10.20247/j.issn1671-1106.2025.02.012.

[9] 刘皓蓉. 社区管理中的智慧社区模式引入探究 [J]. 湖北师范大学学报 (哲学社会科学版),2021,41(01):26-29.

[10] 邓晶晶. 探索城市社区服务管理模式创新的对策 [J]. 现代营销 (下旬刊),2018,(24):142-143.

作者简介:

王姝婷,女,山东人,青岛理工大学人文与外国语学院社会工作系硕士研究生,主要从事社区社会工作与社会政策研究。

侯婧,女,青海人,青岛理工大学人文与外国语学院副教授 硕士生导师,主要从事农村社区发展研究。本文通讯作者。