

### 4.3 实证结果与主要发现

调查结果显示,新生代员工在自我实现、成长发展、工作生活平衡、参与感、公平与尊重等方面的价值观得分普遍较高,远高于传统以薪酬和晋升为核心的价值诉求。在激励机制认知方面,员工对成长激励、精神激励、组织文化激励的期望明显高于实际体验,物质激励与工作满意度正相关,但影响力不如成长和精神激励。结构方程模型显示,职业价值观与激励机制匹配性显著影响员工满意度、创新行为和组织承诺,匹配度高的员工表现出更强的忠诚度和创造力。访谈案例进一步反映出,企业在创新激励措施、构建开放包容文化、提升管理人性化水平方面仍有较大提升空间。

## 5 激励机制创新优化路径与管理对策

### 5.1 构建多元化激励体系,满足员工差异化需求

企业应基于新生代员工多元化职业价值观,构建“物质+精神+成长+文化+个性关怀”五位一体的激励体系。在薪酬福利基础上,强化培训晋升、岗位轮换、项目激励、创新奖励等成长激励措施。推广弹性工作、远程办公等灵活用工方式,关注员工身心健康和生活品质。推动组织内部沟通、员工参与和民主决策,提升归属感与价值认同。注重精神激励,如表彰创新、赋能项目、自主团队等,满足员工成就与尊重需求。倡导多元平等的组织文化,鼓励个性表达与自我实现,营造轻松开放的工作氛围。对于不同性格、职业阶段和成长目标的员工,实施个性化激励策略,最大化激发个体潜能与团队活力。

### 5.2 优化沟通与反馈机制,提升组织认同和参与感

激励机制的有效运行离不开畅通的沟通和高效的反馈机制。企业需建立自上而下和自下而上的沟通渠道,定期组织员工座谈、价值观对话、领导见面会等活动,倾听员工诉求,及时回应关注点。引入360度反馈、多维绩效评估、员工满意度调查等工具,动态调整激励政策。推行项目制、自治团队等新型组织结构,鼓励员工参与决策、提出建议和自主创新。强化管理层的人文关怀和同理心,注重员工心理健康、压力管理与工作满意度的持续提升。优化数字化管理平台,提升沟通效率和个性化服务能力,使激励措施真正落实

到每位员工的成长与发展中。

### 5.3 重塑组织文化,强化价值共鸣和归属体验

组织文化是激励机制匹配性的深层支撑。企业需积极培育以“尊重个体、成就自我、共创共享、创新包容”为核心的文化理念。注重文化引导与行为规范相结合,将职业价值观贯穿于招聘、培训、考核、晋升等各环节,塑造积极向上的价值氛围。加强典型人物选树、榜样引领、正面激励,增强员工归属感与认同感。鼓励跨代际、跨部门、跨岗位的交流合作,营造多元融合、共同成长的团队生态。结合社会责任、绿色发展等主题,开展公益活动、社会服务等实践,提升员工的社会价值感和集体荣誉感。

## 6 结语

新生代员工已成为中国企业发展的重要力量。其职业价值观的多元化、个性化和成长导向对企业激励机制提出了更高要求。本文通过理论梳理与实证分析,揭示了新生代员工职业价值观与企业激励机制之间的匹配性现状与影响因素。研究表明,激励机制的多元化、个性化和人本化创新,是提升新生代员工激励效果和组织绩效的关键。企业应顺应时代变化,持续完善激励体系、优化沟通机制、重塑组织文化,促进员工价值实现与企业可持续发展。未来,可进一步研究不同行业、不同规模组织背景下激励机制创新的具体路径,以及新生代员工职业价值观动态演化对组织管理的影响,不断丰富理论体系,推动企业人力资源管理高质量发展。

### 参考文献

- [1] 肖博.新生代员工职业价值观对企业管理模式的影响及对策[N].松原日报,2025-04-10(004).
- [2] 高斌.新生代员工职业价值观变化分析[J].市场周刊,2025,38(07):179-182.
- [3] 赵谜谜,任东峰.新生代员工职业价值观引导策略分析[J].江苏科技信息,2017,(28):30-31+42.
- [4] 胡海燕.新生代员工职业能力的培养研究[D].华东理工大学,2013.
- [5] 刘俏.新生代员工工作价值观的量表开发及其对工作绩效的影响研究[D].北京化工大学,2022.

# Technology Empowerment in Social Services: Integrating Social Work in Smart Communities – A Case Study of Y Community, X City

Xinling Mao

Guizhou Normal University, Guiyang, Guizhou, 550000, China

## Abstract

As smart community development progresses, the effective integration of technological applications with humanistic services has become a critical issue. This study examines Y Community in X City to explore the integration mechanisms of social work services within smart community frameworks. By establishing a closed-loop system of demand identification, resource linkage, and resident participation, Y Community has systematically developed three practical mechanisms: transitioning from passive response to proactive discovery, moving from fragmented approaches to integrated solutions, and evolving from one-way management to multi-stakeholder interaction. These mechanisms effectively leverage technology empowerment to enhance service efficiency, characterized by the dialectical unity of technological empowerment and service leadership, as well as closed-loop operations and dynamic optimization. The research concludes that successful integration is not merely about technical accumulation, but rather about innovating mechanisms to align technological dividends with the professional objectives of social work, providing replicable pathways for similar communities.

## Keywords

smart community; social work; integration mechanism; technology empowerment; resident participation

# 技术赋能服务：智慧社区中社会工作的融入——以 X 市 Y 社区为例

毛馨羚

贵州师范大学, 中国 · 贵州 贵阳 550000

## 摘 要

随着智慧社区建设的深入推进, 如何将技术应用与人文服务有效融合已成为关键议题。本研究以 X 市 Y 社区为个案, 深入探究其智慧社区建设中社会工作服务的融合机制, Y 社区通过构建需求识别—资源链接—居民参与的闭环, 系统性地形成了从被动响应到主动发现、从碎片化到一体化、从单向管理到多元互动的三大实践机制。这些机制有效依托技术赋能实现了服务增效, 其核心特征在于技术赋能与服务引领的辩证统一以及闭环运行与动态优化。本研究认为, 成功的融合并非技术的简单堆砌, 而是通过机制创新使技术红利服务于社会工作的专业目标, 为同类社区的实践提供了可资借鉴的路径。

## 关键词

智慧社区; 社会工作; 融合机制; 技术赋能; 居民参与

## 1 引言

治理是政府与社会力量通过面对面合作方式组成的网状管理系统<sup>[1]</sup>, 我国社区公共服务的重点及其内容也在不断发展演进。我国社区公共服务主要经历了从社会化、市场化、专业化、信息化和智慧化的发展。智慧社区服务体系, 是以智慧社区各类软硬件设施为依托, 以社区主体为服务对象, 以社区智慧服务为主要内容, 以满足社区居民多方面生活需

求、提升社区居民生活质量为目标, 政府主导支持、社会多元参与的服务网络及运行机制,<sup>[2]</sup> 推进智慧社区建设已成为国家加强基层治理体系和治理能力现代化的重要举措。但实践过程中重技术、轻服务的困境日益凸显, 许多社区在硬件投入与平台搭建上不遗余力, 却未将技术应用与社区居民多元化、个性化的社会服务需求进行有效衔接。

学界对智慧社区的研究已实现了从关注技术架构与硬件设施到批判性反思技术至上路径、呼吁回归人本核心的转向。柴彦威、郭文伯等学者提出智慧社区建设应超越物理空间与技术的堆砌, 转向对居民日常生活、时空行为及社区归属感关注。<sup>[3]</sup> 社会工作因其作为现代社会的重要制度角色

【作者简介】毛馨羚（2004—），女，土家族，中国贵州遵义人，在读本科，从事社会工作方向研究。

使其在促进社会治理共同建设、推进国家治理体系和治理能力现代化中具有“天然的”亲和性，<sup>[4]</sup>社会工作学界也提出了“数字社会工作”的概念并深入探讨了技术带来的机遇与伦理风险。现有研究多数研究倾向于将智慧技术系统与社会工作服务系统视为两个独立或外接的体系进行讨论，而对于二者在社区治理的微观实践场域中如何通过具体的融合机制实现有机互构，尚缺乏深入、系统的实证剖析。

基于此，本研究以X市Y社区为研究对象，剖析其将社会工作理念与方法融入技术应用的实践，旨在回答智慧社区中技术要素与社会工作服务是通过何种具体机制实现互联与互构的。

## 2 Y社区社会工作服务融合机制的实践呈现

社区治理就是在接近居民生活的多层次复合的社区内，依托于政府组织、民营组织、社会组织和居民自治组织以及个人等各种网络体系，应对社区内的公共问题，共同完成和实现社区社会事务管理和公共服务的过程。<sup>[5]</sup>Y社区作为典型的大型新建城市社区，其面临的人口管理难、安全隐患多、公共服务压力大、居民参与治理弱的治理难题，在我国城市化进程中颇具代表性。为了实现社区联结，需要建立具体的机制。<sup>[6]</sup>Y社区在智慧社区建设进程中进行技术升级的同时有意识地将社会工作的理念与方法融入技术应用之中，形成了一套技术赋能与服务引领并重的社会工作服务融合机制。

### 2.1 从被动响应到主动发现：智能预警与专业介入的融合

在传统社区服务模式中，社会工作者的需求发现往往依赖于居民主动上门、网格员日常巡查或周期性普查，存在一定的滞后性与偶然性。Y社区通过智慧治理中枢建设，将物联网感知技术与社会工作人在情境中的专业视角相结合，构建起一套智能预警—专业研判—人工介入的主动发现机制。

该机制的核心是整合了物联网门禁系统与独居老人健康监测模块。系统通过算法设定，能够自动识别老人48小时未出门或72小时未归家等异常行为数据并即时在后台生成预警事件，推送至社区工作站及负责社工的手机终端。社工在接到系统预警后会启动标准化的专业响应流程：

初步研判与电话沟通：社工首先通过平台调取该老人的基本档案，结合既往服务记录进行初步风险评估，随后进行电话联系以核实情况并评估问题的紧迫性。

分级介入与上门探访：若电话无法接通或沟通中发现异常，社工将立即协调网格员、楼栋长或志愿者共同上门探访，进行面对面评估。

资源链接与持续跟进：根据评估结果，社工会链接相应资源并将事件及服务内容录入平台，形成动态电子档案，便于后续跟踪。

案例反思与系统优化：社工定期结合预警案例分析预警规则的合理性并向技术团队反馈。

该机制不仅提升了服务的时效性，更体现在其去标签化的精准性。它避免了对所有老年人一贯式的服务，而是通

过对特定行为数据的分析，从庞大的老年群体中精准识别出最可能需要帮助的个体，使有限的社会工作服务资源能够实现最优配置，将服务精准投送到服务对象。

### 2.2 从碎片化到一体化：资源链接与服务递送的融合

大数据的发展使得社区公共服务海量需求和供给数据的获取、计算和应用成为现实，能够推动社区公共服务需求的精准识别、服务内容的精准供给和服务结果的精准评估，推动了社区公共服务供给的精准化、精确化和精细化。<sup>[7]</sup>传统社区服务体系中，服务资源往往分散于不同条块部门，Y社区以数据多跑路、群众少跑腿为理念构建了一站式的资源链接与服务递送机制，实现了生活服务资源与公共服务资源的深度融合。

在生活服务端，社会工作者依托掌上生活圈平台，将原本零散的开锁、缝补、维修等生活服务资源进行系统性筛选、整合与上线，居民可便捷预约。在公共服务端，平台对接了党建学习、养老认证、物业缴费、生育登记等多项惠民政策服务，集成至一键直达的统一入口，社会工作者可利用此平台主动向符合条件的居民推送政策信息并协助其完成线上申报。

专项服务领域，儿童之家的书籍被全部录入智慧社区数据库，实现扫码借阅并自动生成电子管理台账，提升了公共文化服务的效率。在青年服务方面，社会工作者利用平台发掘并链接社区内的达人资源，成功吸引优秀电工、美甲师、CAD能手等7名技能型人才加入社区服务队伍，定期开展创新创业培训，激发了社区的内生动力。

### 2.3 从单向管理到多元互动：技术赋能与社区动员的融合

社区治理在本质上体现为通过有效的治理方式实现治理目标，而关键在于建设具有参与能力、参与技术和参与动力的居民参与体系。<sup>[8]</sup>Y社区用技术手段激发居民主体意识，通过将智慧平台与社会工作的社区组织方法、激励机制相结合，构建了一套引导居民从旁观者向参与者、共建者转变的多元互动机制。

其核心载体是线上线下联动的志愿积分管理平台。该平台对外链接中国志愿服务网，实现对志愿者服务时长的规范化记录与积分累积。居民通过参与志愿服务积累的积分，可以在社区内换取实物或服务，形成了付出—积累—回报的正向反馈循环。社会工作者还有效运用此平台培育和发展的由党员和热心群众组成的志愿服务队等社区自组织。

社会工作的任务目标与过程目标的实现能够有效地推动社区治理的任务目标与过程目标的实现，从而有利于形成多元主体共同参与的社区治理格局。<sup>[9]</sup>在组织架构上，Y社区构建了“1+5+N”专群结合的队伍体系，即1个社区党支部，协同社区工作者、社会组织、社会资源、社区志愿者和N名社区居民力量。智慧平台为这个庞大的协同网络提供了高效的工具，社区工作者可利用手机实时录入信息，达成一次采集、自动生成台账，消防安全巡查记录等也可一键上传、云端留痕，极大地提升了协同效率。