

智慧治理场景下社会工作者的角色转型与能力重构

殷瑞芳¹

(1.安徽师范大学, 安徽 芜湖 241000)

摘要:智能技术在社会治理领域的深度应用正重塑传统服务模式。本文以浙江省杭州市 Y 社区这一国家级智慧社区标杆为例,探究智慧治理场景下社会工作者的角色转型与能力重构。研究发现,在 Y 社区“社区微脑”平台的实践中,社工的角色从服务执行者转向技术引导者、伦理研判者与人机协同者,其能力重构则体现为技术素养、伦理反思与人文关怀的复合提升。研究进一步提出,应通过构建多方协同的责任治理体系、加强数据安全与数字素养建设等路径,实现智能技术对社会工作专业的可持续赋能。

关键词:智能技术;智慧治理;角色转型;能力重构

DOI: doi.org/10.70693/rwsk.v2i4.341

一、引言

进入 21 世纪以来,智慧城市作为全球科技与城市化融合的战略方向,已成为我国新型城镇化的核心载体。智慧治理作为其基层实践单元,依托物联网、大数据和人工智能等技术,重构社区服务生态,推动管理精细化与服务可及性提升。我国从《“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要》到党的二十大报告,均明确将数字社会与智慧城市建设列为重点任务,2022 年民政部等九部门进一步发文要求社会工作者借助大数据实现精准需求识别与风险预判,并提出 2025 年建成“网格化管理、精细化服务、信息化支撑”的智慧平台目标,全面推动服务“网上办、指尖办、就近办”。在这一系列顶层设计与政策推动下,智慧治理已超越工具层面,深刻重塑治理逻辑与服务场景,社会工作的场域从线下物理社区延伸至线上数字空间,服务内容也从个案帮扶扩展至数据驱动的群体性干预,这一转型既来自技术迭代的外在推动,也契合了社会治理现代化对专业化与智能化的内在需求。

人工智能技术融入社会工作领域,正系统改变传统服务范式:一方面,技术显著赋能服务效能,借助算法解析群体需求差异,协助制定精准干预计划;通过远程平台突破时空限制,扩大服务覆盖;利用预警模型预判高风险个案,降低社会风险。另一方面,技术应用也带来多重挑战,包括过度依赖技术导致社工主体性弱化、算法黑箱与数据隐私引发伦理困境、效率导向挤压“助人自助”的价值内核,以及数字鸿沟加剧服务排斥。这一“赋能-挑战”并存的张力,深刻触及社会工作的价值根基——当标准化任务逐渐由技术代劳,社工的核心竞争力需转向情感共鸣、伦理判断和复杂问题解决等机器不可替代的维度。因此,角色转型亟需实现技术能力与人文价值的双重突破。然而,既有研究尚未系统回应当前技术-行政双重压力下,社会工作者应如何统筹技术赋能与专业自主,如何实现角色调适与能力升级,以达成服务效能与人文关怀兼具的实践目标。本文据此聚焦智慧治理中的社工角色与能力重构,并选取浙江省杭州市上城区 Y 社区作为研究案例。该社区是深度整合浙江省“基层治理四平台”与杭州“城市大脑”的“未来社区”典范,其“社区微脑”的运营为社会工作者在智慧治理场景下的实践提供了丰富场域。通过对该案例的深入剖析,本文旨在从技术素养、协同能力和价值伦理三个维度,探讨社工角色的转型路径与能力的系统性重构,以助力构建符合中国式现代化要求的社会工作体系。

二、现有研究回顾及分析框架

(一) 现有研究回顾

随着人工智能技术在智慧治理中的深度应用,现有研究围绕社会工作领域的变革形成了三个主要聚焦方向:技术应用中的伦理挑战、社工角色的多元化转型以及专业能力的适应性重构。学者们普遍采用二元框架分析技术

作者简介:殷瑞芳(2001—),女,硕士研究生,研究方向为社会工作与社会政策;

通讯作者:殷瑞芳

赋能与伦理风险的并存，从多场域考察角色拓展趋势，并从不同维度探讨能力提升路径。

1. 技术应用与伦理挑战的二元论述

既有研究普遍关注人工智能在社会工作领域带来的双重影响，形成了“技术赋能-伦理风险”的二元分析框架。在技术赋能方面，学者们肯定了AI在需求评估、资源匹配及危机干预中的积极作用，如通过算法解析群体需求差异、借助远程平台扩大服务覆盖范围，以及利用预警模型降低社会风险发生率^[1]。与此同时，伦理挑战成为学界关注的焦点，主要集中在数据隐私、算法偏见和责任界定等方面。训练数据偏差可能导致算法对特定群体（如种族、性别）的歧视性判断^[2]，而AI的“非具身性”限制其替代人类共情和伦理判断的能力^[3-4]。Grant (2018)的CAIS案例表明，人工智能技术在平衡群体与个体利益时可能存在局限^[5]。然而，这些研究多将伦理问题视为技术应用的“衍生后果”，未能深入分析智慧治理中技术逻辑与行政逻辑交织如何系统性重塑伦理实践语境，也未能充分回答社工在科层制效率追求与技术黑箱的双重压力下如何保有专业自主权。

2. 角色转型的多元拓展与智慧治理

国内外学者已从不同角度关注到社会工作者角色的多元化转型趋势。Lombard (2008)在南非社会转型背景下发现，社工从传统服务提供者转向资源整合与政策倡导者^[6]；袁文丽与杨丹 (2025)在电商视域下提出社工需承担宣传者、教育者与资源链接者等新角色^[7]；叶梦竹 (2025)则在智慧社区场景中进一步将社工角色细化为“智慧服务引导者”、“需求挖掘者”与“多元合作者”^[8]。这些研究揭示了角色扩张的多种面向，但存在明显局限：一方面，多数研究孤立探讨特定场域（如电商、社区）的角色变化，缺乏对智慧治理这一宏观范式转型如何系统性重塑社工角色体系的整体分析；另一方面，现有研究未能充分回应技术-行政双重压力下角色转型的内在张力，特别是科层化目标与人本实践之间的冲突如何影响角色调适。这种语境脱节使得现有角色理论难以充分指导智慧治理中的实践转型。

3. 能力重构路径的分散性与系统化整合的缺失

在能力重构方面，研究从不同层面提出了发展路径。Bay与Macfarlane (2011)强调批判性反思对角色调适能力的核心价值^[9]；陈星星 (2022)提出通过专业培训、督导机制化解角色模糊与冲突^[10]；魏玺昊等人 (2023)则指出文化敏感性与参与引导能力在特定场域的关键作用^[11]。此外，Dos Santos与Lo (2024)研究发现，职业转型者的能力适应依赖实习-就业转化、价值整合与伦理内化等机制^[12]。然而，这些研究呈现明显的“视角分离”：技术研究聚焦工具理性，制度研究侧重规则构建，专业研究强调个体适应。三者虽并行发展，却缺乏整合性分析框架揭示技术、制度与专业实践之间的动态互动。高代宇 (2023)和Jacobi与Christensen (2023)的研究虽触及技术与专业的矛盾（如算法透明性不足削弱社工反思能力），但未能结合治理场景中的制度性约束进行联动分析^[13-14]。这种分散性导致现有研究难以回答“在怎样的系统支撑下，社工才能有效承担‘伦理研判者’与‘技术引导者’角色”这一根本问题，也为本研究留下探索空间——通过解构“技术-行政”双重逻辑的交互作用，为智慧治理中的能力重构提供系统化整合路径。

（二）理论分析框架

因此，本文构建了一个整合性的“技术—制度—专业主体”三维分析框架，用对Y社区的智慧治理实践进行解析。该框架说明了技术应用、治理结构与专业行动三者间的动态互构关系。理论分析框架如下图所示。

技术应用维度聚焦智能技术嵌入社工实践的具体方式与作用机制。基于“技术—社会互构”视角，本研究关注算法决策、智能派单与数据画像等技术在直接服务、间接支持与宏观倡导等多层面的应用。智能技术不仅具备提升服务效能的“赋能”属性，更通过重塑工作流程与决策机制，催生“数据解读员”“算法协同干预者”等新角色，并引发数据素养、人机协作等新能力需求。

治理结构维度剖析智慧治理中的制度环境对专业实践的形塑作用。运用“制度同形”理论，本框架分析行政逻辑（如数据化考核）与技术逻辑（如标准化、效率优先）如何通过强制性、模仿性及规范性机制，渗透至社会工作的组织与服务中，进而与外来的专业逻辑（如关怀伦理、案主自决）产生张力甚至冲突。国内外研究指出，为应对技术赋能所带来的伦理困境与专业自主性受限等问题，需在制度层面构建本土化伦理规范并加强算法审查^[15]；同时还应强化社工的“人机协同”能力^[16]，国外研究进一步主张其应承担“技术中介者”，通过跨学科合作主导价值判断^[17]。

专业主体维度将社会工作者视为能动的行动者，重点分析其如何认知并应对技术与制度的双重变革。该维度关注社工在实践中的角色调适、能力策略与专业认同重构，尤其强调其通过“在地化”改造、伦理转译与批判性应用等技术实践，将专业价值嵌入技术流程，以更好地回应服务对象需求。社工的此类行动亦会反向微调技术应用与制度结构。

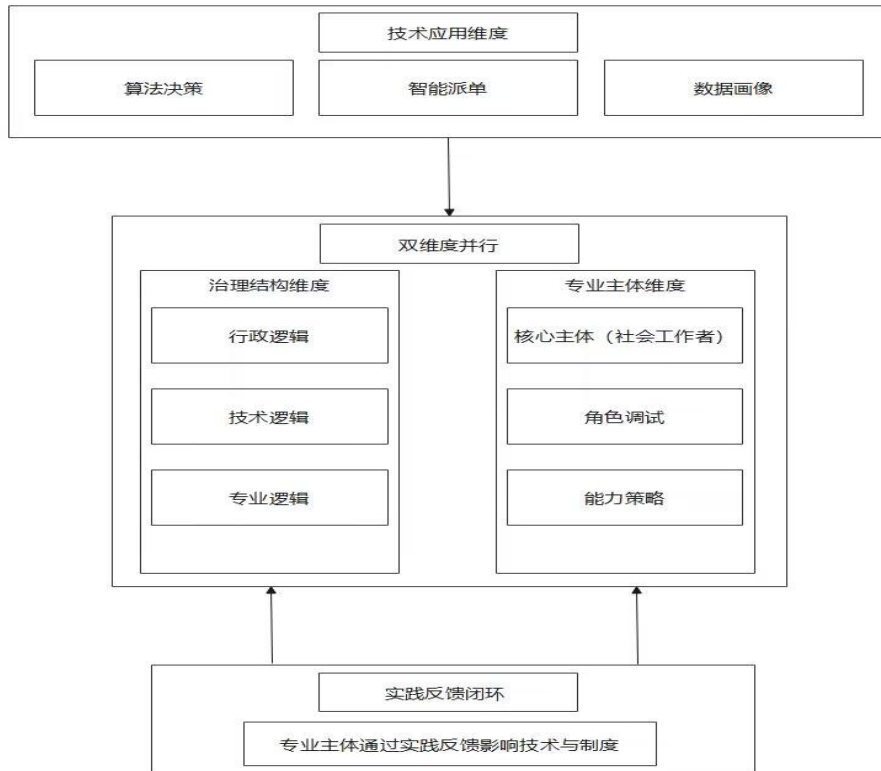


图1 理论分析框架

三、智慧治理场景下，智能技术对社会工作者角色转型和能力重构带来的机遇

（一）制度性张力与专业自主权的博弈

智慧治理的科层化逻辑与社会工作的专业理性之间存在结构性张力。当前如民政部“网格化管理、精细化服务”等要求迫使社工异化为“数据填报员”，弱化其专业判断空间，却未深入剖析技术如何成为行政权力渗透的媒介。例如，Y社区社工为应对“城市大脑”下派的标准化巡查任务，创新“数据+家访”双轨模式，在完成线上指标的同时，通过线下深度访谈捕捉算法无法覆盖的情感支持需求。卜禾等（2025）提出的“情感-创造性”双重价值，在智慧治理的效率导向下面临边缘化风险——算法决策系统虽优化政策解读效率，却难以处理文化敏感性问题的，导致“技术增效”与“价值流失”并存^[18]。

（二）角色转型的实践机制：从被动适应到主动调适

现有的文献大多静态描述社会工作者的角色定位（如“技术引导者”），忽视社会工作者在多元主体权力博弈中的动态调适策略。实践表明，社工需在多重角色缝隙中建立韧性：作为“技术驯化者”，如Y社区社工在运营“社区微脑”公共服务模块时，将冰冷的政策条文转化为通俗的图文和短视频，并设置“人工客服”兜底，扮演了“政策转译者”和“温情守护者”的角色；作为“伦理转译者”，Y社区的社工曾接到“社区微脑”平台根据行为数据对一名青少年发出的“高风险”预警。社工通过多次家访，发现该预警源于其家庭复杂的沟通模式而非实质性危险，遂将详尽的质性评估报告反馈至系统，最终修正了算法的单一判断，并补充了“家庭关系质量”这一评估维度。作为“跨界联结者”，如儒林街道社工以“智力驱动”链接高校资源，将农学院智库导入社区“邻里书苑”，同时以“智能驱动”协调无人机巡航与志愿者巡查，实现“人工+智能”的自治闭环，这一过程凸显社工在政府监管权、企业技术权、社区自治权间的协商能力，远超越静态的“资源链接者”角色。

（三）技术赋能下的服务效能跃升与能力边界拓展

智能技术为社会工作者角色转型与能力提升创造了多重机遇。在Y社区，“社区微脑”平台构成了“互联网+社会工作”的神经中枢。社工通过平台大数据分析，能快速精准定位需关注的服务对象，如连续多日未产生外出记录的独居老人。此举大幅降低了线下摸排的成本与时间损耗。同时，平台集成的社情民意监测系统能捕捉居

民高频反馈的共性诉求，为社工进行社区倡导与政策优化提供了精准的数据依据。人工智能凭借自主学习与海量数据处理能力，进一步赋能专业服务：在医务社工领域，智能轮椅、运动机械骨骼等设备延伸服务触角；在决策层面，通过智能评估系统提供数据化动态参考，助力干预方案优化。其动态追踪功能既便于实时评估服务成效并迭代改进，更为社会风险预警机制的构建提供技术支撑，推动社会工作从被动响应向主动预防转型，使社工得以在技术辅助下突破传统服务边界，实现专业能力的多维拓展。

四、智慧治理场景下，智能技术对社会工作者角色转型和能力重构带来的挑战

（一）技术伦理困境与责任机制缺位

智能技术正重塑社会工作伦理框架。传统依赖人际情感联结的服务模式遭遇根本性挑战——人工智能无法替代人类的情感互动，尤其在实时群体服务中难以回应情感动态等深层需求^[19]。责任归属的模糊地带在 Y 社区的实践中已有显现。例如，平台算法曾因未能识别临时照护关系，将一位被亲友妥善照料的失能老人错误标记为“无人监护”状态，触发了不必要的紧急警报。此事引发了关于数据责任方（平台开发者）、管理方（社区）与执行方（社工）之间责任如何界定的深入讨论。更严峻的是，算法基于带有历史偏见的数据进行决策，可能固化对弱势群体的结构性歧视。这就需要社会工作者转型为技术伦理的协同建构者时，既要推动算法透明度制度建设，又要设计人机责任共担模型，确保技术应用不背离社会主义的核心价值。

（二）数据安全脆弱性与隐私保护升级

海量数据驱动智能治理的同时，催生了系统性隐私风险。在 Y 社区推进“智慧养老”项目初期，需收集长者的健康数据，部分居民对此表示出对隐私泄露的深切担忧。这一度成为服务推进的阻力。这具体揭示了在数据从采集、存储到应用于服务的全过程中，居民对技术防护能力与管理规范的不信任，构成了现实的“数据安全脆弱性”。黑客攻击可窃取家庭关系图谱，管理疏漏可能导致健康档案泄露，这类事件不仅违反社工伦理守则，更将引发机构公信力崩塌^[20]。尤其值得关注的是技术易损群体的困境：老年人使用智能工具时，既因数字素养不足易受诈骗，又因隐私保护意识薄弱成为信息滥用重灾区。这要求社会工作者掌握数据治理的双重能力：技术层面需运用区块链等加密工具构建安全防火墙；服务层面需通过情景模拟训练提升弱势群体风险防范意识，在数据价值挖掘与权利保障间建立动态平衡。

（三）技术能力断层与普惠性危机

人工智能技术虽具有推动服务公平化的潜力，却因“数字鸿沟”加剧了社会排斥。在 Y 社区，智慧治理的普惠性危机具体表现为：许多长者面对社区的智能门禁和线上服务申请系统束手无策，而部分社工在平台运营初期也因不熟悉数据看板的功能，难以有效利用其进行需求分析，导致“社区微脑”的效能未能充分发挥。这凸显了服务对象与专业工作者两端同时存在的“技术能力断层”。更深远的问题在于，技术资源的分配不公——缺乏网络与设备支持的边缘社区难以接入智慧服务系统，进而陷入“技术排斥的循环”^[21]。社会工作者需扮演技术普惠的催化剂：一方面通过“数字技能工作坊”提升自身智能工具应用能力；另一方面创新“技术托管”模式（如社区 AI 助手服务站），为弱势群体提供低门槛技术代理服务，破解智慧治理的普惠性难题。

（四）公众信任瓦解与技术人文冲突

网络场域中的规则失范与技术滥用持续冲击公众信任基础。以网络投票与公益评选为例，在 Y 社区尝试使用线上系统进行“社区惠民项目”投票时，部分居民因不熟悉操作流程或怀疑票数被操控，对最终结果的公平性提出质疑。这种不信任源于技术过程的“黑箱”感知，导致线上民主议事的效率反而低于传统的线下举手表决，构成了“公众信任瓦解”的典型情境^[22]；而智能推送制造的信息茧房，更可能割裂社区共识。最根本的冲突源于技术替代性焦虑——传统职业消亡引发的认同危机，使公众将智能系统视为生存威胁而非服务工具。当技术理性挤压人文关怀空间时，社会工作者需成为价值秩序的守护者：通过开放算法听证会提升决策透明度，借助社区对话机制转化技术恐惧，在工具理性与人文精神间重建共生关系。

五、结论与对策

智能技术在 Y 社区的智慧治理场景中清晰呈现“赋能-挑战”的双重性：一方面，通过“社区微脑”平台驱动服务精准化与风险预警前置化，显著拓展了社会工作的效能边界，推动社工角色向技术引导者与跨界整合者转型；另一方面，来自“城市大脑”的行政逻辑与技术自身的算法逻辑相互叠加，挤压了基于专业价值的自主判断空间，而算法黑箱、数据隐私及数字鸿沟等问题，也持续考验着“助人自助”核心价值的守护。本文通过对 Y 社区案例的

剖析揭示, 社工通过技术驯化、伦理转译和制度协商等韧性实践, 能够实现角色的动态调适与能力的创造性重构。这证明, 唯有在工具理性与价值理性的辩证统一中, 才能实现中国式智慧治理对服务效能与人文温度的双重诉求。

(一) 构建根植于社区实践的“多方协同”技术伦理与责任治理体系

针对 Y 社区实践中暴露的算法误判、责任模糊等问题, 需建立“政府主导-机构实施-社工参与-公众监督”的协同治理框架。政府层面应加快出台细分领域的智能技术应用伦理规范, 明确算法决策的边界与禁区。社区服务机构需建立“三阶伦理审查机制”: 技术引入前, 可借鉴 Y 地区“数据安全议事会”的经验, 邀请社工、伦理专家及居民代表开展合规性论证; 应用过程中, 通过匿名个案跟踪持续监测算法偏差; 应用后, 组织服务对象满意度调查以系统性修正伦理风险。社工应深度参与算法模型的优化过程, 将“社会正义”、“关怀伦理”等专业价值转译为技术逻辑, 同时推动建立“人机责任共担清单”, 在出现服务争议时, 明确开发者、机构与一线社工的责任划分, 避免陷入权责真空。

(二) 打造“技术防护与社区素养”并举的双层数据安全屏障

为化解 Y 社区居民曾深切担忧的数据隐私风险, 需从技术硬防护与社区软素养两方面同步发力。技术层面, 社工机构可引入区块链等加密技术对敏感数据进行分布式存储, 并设立“数据使用白名单”制度, 严格限定核心工作人员的访问权限, 筑牢安全防线。在社区素养层面, 应系统化推广 Y 社区“银龄数字课堂”的成功经验, 针对老年人等技术易损群体, 设计“情景化数字安全工作坊”, 通过模拟电信诈骗、演示隐私设置等方式, 提升其数据自护能力。同时, 必须建立规范的“数据泄露应急响应机制”, 一旦发生信息安全事件, 社工能第一时间启动个案安抚、风险预警与责任追溯流程, 最大限度减少对居民的二次伤害。

(三) 实施“精准分层”的技术赋能计划, 跨越数字鸿沟

针对 Y 社区出现的“两端(服务对象与社工)技术能力断层”问题, 需构建覆盖全员的、精准的分层赋能体系。对资深社工, 重点开展“智能工具实操+伦理批判”的融合课程, 提升其对技术局限性的洞察力, 使其成为技术的合格“驾驭者”而非被动“使用者”。对新入职社工, 则应强化“数据分析+跨系统协作”的技能培训, 使其能熟练运用平台工具识别社区需求规律。对于老年、残障等服务对象, 应延续 Y“社区 AI 助手服务站”的“技术托管”思路, 开发“简化版智能服务终端”, 并将数字技能培训融入日常服务。同时, 可大力推动“校社共建”模式, 邀请高校师生组成“技术支援小队”定期下沉社区, 为社工提供持续的技术顾问支持, 防止智能工具因使用不畅而沦为“摆设”。

(四) 加快透明化和人文文化的技术信任重建

为解决 Y 社区在线上投票等事务中遭遇的公众信任危机, 需从技术透明与人文融合双轨切入。在技术透明方面, 社工可定期组织“算法开放日”活动, 用通俗语言和流程图向居民解释 AI 决策的逻辑, 主动拆解“黑箱”, 消除公众因未知而产生的恐惧与猜忌。在人文融合方面, 应系统总结 Y 社区通过社工改造 AI 客服、注入方言与温情的“温情化改造”经验, 并将其推广至更多的智能交互场景中, 让技术工具具备社区的“温度”。此外, 应搭建“社区技术对话平台”, 邀请不同年龄、背景的居民分享技术使用的真实体验, 通过积极的案例沟通与情感互动, 逐步消解“技术替代焦虑”, 在社会层面重塑对于“人机协同”的信任共识。

参考文献:

- [1] Reamer F G. Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues[J]. International Journal of Social Work Values and Ethics, 2023, 20(2): 52-71.
- [2] 夏莹莹. 人工智能嵌入社会工作: 协同创新、困境突破与可持续发展[J]. 公关世界, 2025, (11): 160-162.
- [3] 张瑞凯, 王玉佳. 人工智能技术应用于社会工作情感劳动的优势与风险[J]. 中国社会工作, 2023, (25): 28-30.
- [4] 吕慧敏. 人工智能技术驱动下青少年社会工作模式浅析[J]. 华东科技, 2023, (01): 116-118.
- [5] Grant D G. Ethics and artificial intelligence in public health social work[J]. Artificial intelligence and social work, 2018: 231-249.
- [6] Lombard A. The impact of social transformation on the non - government welfare sector and the social work profession[J]. International Journal of Social Welfare, 2008, 17(2): 124-131.
- [7] 袁文丽, 杨丹. 电商视域下社会工作者角色转型的路径研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(1): 2382-2387.
- [8] 叶梦竹. 智慧社区建设背景下的社会工作者角色转型与技能升级研究[J]. 国际公关, 2025, (01): 86-88.

- [9] Bay U, Macfarlane S. Teaching critical reflection: A tool for transformative learning in social work?[J]. *Social Work Education*, 2011, 30(7): 745-758.
- [10] 陈星星. 社会工作者在社区治理中的角色调适研究[D]. 贵州民族大学, 2022.
- [11] 魏玺昊, 王寒温, 许艳萍, 等. 社会工作促进易地搬迁村民社区参与的转化机制——以云南省苗村专业实践为例[J]. *社会工作与管理*, 2023, 23(02): 74-84.
- [12] Dos Santos L M, Lo H F. Motivations, career decisions, and decision-making processes of mid-aged master of social work students[J]. *Social Work Education*, 2024, 43(8): 2135-2153.
- [13] 高代宇. 机遇与挑战: 人工智能时代下社会工作的未来发展[J]. *社会科学前沿*, 2023, 12(8): 4444-4449.
- [14] Jacobi C B, Christensen M. Functions, utilities and limitations: A scoping study of decision support algorithms in social work[J]. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 2023, 20(3): 323-341.
- [15] 缪姝涵. 人工智能在社会工作新本土化发展中的应用探析[J/OL]. *甘肃开放大学学报*, 1-11 [2025-07-24].
- [16] 叶佳媚, 王海波. 人工智能赋能社会工作新质生产力的三维重构——基于生产力三要素的视角[J]. *濮阳职业技术学院学报*, 2025, 38(04): 16-18+23.
- [17] Goldkind L. Social work and artificial intelligence: Into the matrix[J]. *Social Work*, 2021, 66(4): 372-374.
- [18] 卜禾, 汤尧, 段文杰. 人工智能背景下社会工作的实践向度[J]. *社会工作与管理*, 2025, 25(01): 10-18.
- [19] Wong J M S. Artificial intelligence-supported group facilitation: emerging potentials, cautious approaches, and ethical considerations in social work practice[J]. *Social Work with Groups*, 2025: 1-14.
- [20] 李奇. “互联网+”与人工智能给社会工作的发展带来的机遇与挑战[J]. *电脑知识与技术*, 2021, 17(20): 182-183.
- [21] Hodgson D, Goldingay S, Boddy J, et al. Problematising artificial intelligence in social work education: Challenges, issues and possibilities[J]. *The British Journal of Social Work*, 2022, 52(4): 1878-1895.
- [22] 赵万林. 网络社会工作: 概念、内涵与发展路径[J]. *和田师范专科学校学报*, 2016, 35(01): 110-114.

Role transformation and capability reconstruction of social workers in the context of smart governance: a case study of Yangliujun Community in Shangcheng District, Hangzhou City, Zhejiang Province

Yin Ruifang¹

¹ *Anhui Normal University, Anhui, Wuhu 241000, China*

Abstract: The in-depth application of intelligent technologies in the field of social governance is reshaping traditional service models. This paper takes Y Community in Hangzhou, Zhejiang Province, a national-level smart community benchmark, as an example to explore the role transformation and capability reconstruction of social workers in the context of smart governance. The research finds that in the practice of the "Community Micro Brain" platform in Y Community, the role of social workers has shifted from service executors to technology guides, rational analysts, and human-machine collaborators. Their capability reconstruction is reflected in the compound improvement of technical literacy, ethical reflection, and humanistic care. The study further proposes that through the construction of a multi-party collaborative responsibility governance system and strengthening data security and digital literacy building, the sustainable empowerment of social work by intelligent technologies can be achieved.

Keywords: Intelligent Technology; Smart Governance; Role Transformation; Capability Reconstruction