

BÖLÜM 1

YAPAY ZEKA VE SOSYAL HİZMETİN ENTEGRASYONU: FIRSATLAR VE TEHDİTLER

Furkan ULUSAL¹

Özet

Bu bölüm, yapay zekânın (YZ) tarihsel gelişimini ve temel bileşenlerini özetledikten sonra sosyal hizmet mesleğiyle kesiştiği alanları fırsatlar ve tehditler ekseninde ele almaktadır. YZ'nin; veri temelli değerlendirme, risk/önceliklendirme, vaka yönetimi, raporlama ile erişim ve iletişim destekleri gibi süreçlerde hız ve tutarlılık sağlayabileceği; kırsal bölgelerde, dil engeli yaşayan gruplarda ve kaynakların sınırlı olduğu kurumlarda hizmete erişimi artırabileceği vurgulanmaktadır. Buna karşılık algoritmik önyargı, hesap verebilirlik eksikliği, mahremiyet ile veri güvenliği sorunları,

¹ Öğr. Gör., Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü, Havza Meslek Yüksek Okulu, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun, Türkiye. E-posta: furkan.ulusal@omu.edu.tr, furkanulusalshu@gmail.com | ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8011-8540>



Lisans: Creative Commons Atıf–Ticari Olmayan–Türetilemez 4.0 Uluslararası / (*License: Creative Commons Attribution–NonCommercial–NoDerivatives 4.0 International*) (CC BY-NC-ND 4.0).

Açık Erişim / Open Access.

DOI (kitap): <https://doi.org/10.63127/tuaz.nd.31>

Tavsiye Edilen Atıf / Recommended Citation:

Ulusal, F. (2025). Yapay zeka ve sosyal hizmetin entegrasyonu: Fırsatlar ve tehditler. Bilge, M. (Ed.) ve Ulus, F. (Ed.), *Dijitalleşme, eşitsizlik ve krizler çağında sosyal hizmet: Yeni yaklaşımlar ve stratejiler* içinde (ss. 1–21).

<https://doi.org/10.63127/tuaz.nd.31.c127>

otomasyon yanlılığı, “maliyet düşürme” gerekçesiyle insan kaynağının azaltılması ve mesleğin ilişkisel doğasının zayıflaması gibi riskler öne çıkmaktadır. Bölüm, YZ’nin sosyal hizmette insan etkileşiminin yerine geçmekten ziyade onu tamamlayıcı biçimde konumlanması gerektiğini savunmakta; etik ve hak temelli çerçevenin, düzenleyici mekanizmaların, sürekli eğitimin ve disiplinlerarası iş birliğinin önemini vurgulamaktadır. Sonuç olarak amaç, YZ’yi sosyal adalet, insan onuru ve güçlendirme ilkeleriyle uyumlu; şeffaf ve denetlenebilir biçimde kullanarak hizmet kalitesini ve kapsayıcılığı artırmaktır.

Anahtar Kelimeler: Yapay Zekâ, Sosyal Hizmet, Algoritmik Önyargı, Veri Gizliliği, Etik Yönetişim

INTEGRATING ARTIFICIAL INTELLIGENCE INTO SOCIAL WORK: OPPORTUNITIES AND THREATS

Abstract

This chapter outlines the historical development and core concepts of artificial intelligence (AI) and examines its integration into social work through a balanced lens of opportunities and threats. It argues that AI can strengthen assessment, risk triage and prioritization, case management, documentation, and service accessibility—particularly in rural areas, resource-constrained settings, and contexts involving language barriers. At the same time, it highlights major risks, including algorithmic bias, limited accountability, privacy and data security vulnerabilities, automation bias, workforce reductions justified as “cost cutting,” and the potential weakening of social work’s relational foundation. The chapter emphasizes that AI should complement, not replace, human-centered practice, and that implementation must be guided by rights-based and ethical principles aligned with dignity, social justice, participation, and empowerment. It also stresses the need for regulatory safeguards, ongoing professional education, and interdisciplinary collaboration among technologists, ethicists, and social work professionals. Overall, the chapter positions responsible AI use as a pathway to improve the quality and inclusiveness of services while protecting client rights and professional values.

Keywords: Artificial Intelligence, Social Work, Algorithmic Bias, Data Privacy, Ethical Governance

1. Giriş

1.1. Yapay Zekânın Tanımı ve Gelişimi

Yapay Zekâ (YZ), en genel biçimiyle, makinelerin öğrenme, akıl yürütme, problem çözme, örüntü tanıma ve yeni durumlara uyum sağlama gibi bilişsel süreçleri yerine getirebilme kapasitesini ifade eden insan benzeri bir zekâ simülasyonu olarak tanımlanmaktadır (Haenlein ve Kaplan, 2019; Sheikh ve diğerleri, 2023). Bu tanım, teknik bir işlev aktarımıyla birlikte insan zihninin belirli yönlerinin modellenmesine de işaret eder. YZ sistemlerinin tasarımında, insan aklının nasıl temsil edileceği ve bu temsil üzerinden nasıl çıkarım yapılacağı sorusu temel bir kurucu mesele olarak ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla yapay zekâ, salt bir yazılım ya da donanım meselesi olmanın ötesine geçen, felsefi, bilişsel ve toplumsal boyutları bulunan çok katmanlı bir çalışma alanı niteliği taşımaktadır (Haenlein ve Kaplan, 2019).

YZ kavramının teorik ve kurumsal temelleri 20. yüzyılın ortalarında atılmıştır. Özellikle 1956 yılında gerçekleştirilen ve literatürde dönüm noktası olarak kabul edilen Dartmouth Konferansı, yapay zekânın bağımsız bir araştırma alanı olarak şekillenmesinde belirleyici olmuştur. John McCarthy tarafından organize edilen bu toplantı, Alan Turing başta olmak üzere erken dönem kuramsal katkılardan etkilenen bir zihinsel iklim içinde gerçekleşmiştir (Rajendran, 2022). Konferansın amacı, makinelerin zeki davranışlar sergileyebilme kapasitesini sistematik biçimde araştırarak bir bilimsel program ortaya koymaktı. Bu bağlamda “yapay zeka” teriminin de 1956 yılında McCarthy tarafından önerilmesi, yeni bir kavramın adlandırılmasıyla birlikte araştırma gündeminin sınırlarının çizilmesine de işaret etmiştir (Rajendran, 2022). Böylece yapay zekâ, disiplinlerarası bir merak konusu olmaktan çıkarak; kendi kavram seti, yöntemleri ve hedefleri olan yapılandırılmış bir bilimsel alan görünümü kazanmıştır.

Yapay zekânın tarihsel gelişim çizgisi, farklı yaklaşım ve tekniklerin öne çıktığı birkaç temel aşama üzerinden izlenebilir. 1950’lerden 1960’lara uzanan ilk evrede, daha sonra “Eski Moda Yapay Zeka” (Good Old-Fashioned Artificial Intelligence – GOFAI) olarak adlandırılan sembolik yapay zekâ yaklaşımları belirgin bir ağırlığa sahip olmuştur (Jastržemskis ve Grabusts, 2024). Bu dönemde araştırmacılar zekâyı; kurallar, semboller ve

mantıksal çıkarım süreçleri üzerinden modellemeye yönelmiştir. İnsan aklının dilsel ve mantıksal boyutları ön plana çıkarılmış, bilgi “üretim kuralları” ve “sembolik temsiller” biçiminde kodlanmaya çalışılmıştır. “Logic Theorist” gibi öncü programlar, bilgisayarların matematiksel teoremleri ispatlayabilmesi sayesinde, makinelerin belirli türden akıl yürütme süreçlerini yerine getirebileceğini güçlü biçimde göstermiştir (Rajendran, 2022). Bu tür başarılar, erken dönem araştırmacılar arasında, zekânın önemli bir bölümünün mantıksal formülasyonlarla temsil edilebileceğine ilişkin iyimser bir kanaat doğurmuştur.

Bununla birlikte, söz konusu dönemin teknik ve kavramsal sınırları kısa sürede görünür hale gelmiştir. Hesaplama gücünün görece düşük olması, doğal dilin çok katmanlı ve bağlama duyarlı yapısının yeterince temsil edilememesi; algı, duygu, bedenlenmiş deneyim gibi insan bilişinin başka boyutlarının ihmal edilmesi ilerlemeyi zorlaştırmıştır. 1970’ler ve 1980’lerde araştırma fonlarının azalması, beklentilerin karşılanamaması ve kuramsal tıkanmalar sonucunda ortaya çıkan durgunluk dönemi, literatürde “Yapay Zeka Kışı” olarak anılmaktadır (Baungarten-Leon ve diğerleri, 2024). Bu dönemde, YZ’nin kısa vadede insan düzeyinde genel bir zekâyâ ulaşacağına dair erken dönem iddialar sorgulanmış, alanın daha mütevazı hedefler belirlemesi gerektiği yönünde eleştiriler güçlenmiştir (Baungarten-Leon ve diğerleri, 2024).

YZ araştırmalarının yeniden ivme kazanması, büyük ölçüde makine öğrenimi yaklaşımlarının güçlenmesine ve veri odaklı yöntemlerin yaygınlaşmasına bağlı olarak 1990’lı yıllarda gerçekleşmiştir. Bu süreçte, geniş ölçekli veri kümelerine daha kolay erişim sağlanmış, istatistiksel öğrenme teknikleriyle birlikte örüntü tanıma ve tahmin odaklı modeller ön plana çıkmıştır. 2000’lerin ortasında derin öğrenme yöntemlerinin gelişmesi, özellikle görüntü işleme, konuşma tanıma ve doğal dil işleme gibi alanlarda kayda değer performans artışları doğurmuştur. Elamin’in (2024) de vurguladığı üzere bu dönem, insan tarafından önceden tanımlanmış katı kurallara dayanan sistemlerden, deneyim ve veri üzerinden uyarlanabilirlik kazanan algoritmik yapılara geçişin görünür hale geldiği bir dönüşüm evresi niteliğindedir. Böylece yapay zekâ, bütün olasılıkların önceden kodlandığı sistemlerden, belirsizlik ve değişkenlik içeren ortamlarda öğrenebilen modellere doğru evrilmiştir (Elamin, 2024).

Güncel tartışmalar çerçevesinde yapay zekâ, farklı düzey ve amaçlara sahip alt alanlar üzerinden kavramsallaştırılmaktadır. Literatürde “zayıf” ya da “dar” yapay zekâ olarak adlandırılan yaklaşım, belirli görevler için optimize edilmiş sistemleri ifade eder. Öneri motorları, müşteri hizmetlerinde kullanılan sohbet robotları, belirli tıbbi görüntüleme uygulamaları bu kategoriye örnek olarak gösterilmektedir (Jastrzęmskis ve Grabusts, 2024). Buna karşılık “güçlü” ya da “genel” yapay zekâ tartışmaları, insan bilişsel kapasitesine yakın çok yönlü bir zekânın teorik imkânı ve olası sınırları etrafında şekillenmektedir. Dhamija ve Bag (2020) ile Davenport ve Kalakota’nın (2019) çalışmalarında da belirtildiği üzere, güncel durumda sağlık, finans, eğitim, sosyal politika, sanat ve kültür endüstrileri gibi farklı sektörlerde yaygınlaşan yapay zekâ uygulamaları, teknolojinin çeşitli bağlamlara uyarlanabilirliğini açık biçimde ortaya koymaktadır (Dhamija ve Bag, 2020; Davenport ve Kalakota, 2019). Hastalık risklerinin erken tespiti, kredi risk analizleri, kişiselleştirilmiş içerik önerileri, dijital sanat üretimi gibi birbirinden farklı alanlarda kullanılan YZ sistemleri, güncel toplumsal yaşamın giderek daha görünür bir bileşeni haline gelmiştir (Dhamija ve Bag, 2020; Davenport ve Kalakota, 2019).

Bu tarihsel seyri kavramak, yalnızca teknik bir merak konusu olmaktan çıkmıştır. Yapay zekâ sistemlerinin toplumsal işleyişe giderek daha derin bir biçimde entegre olmasıyla ortaya çıkan etik, hukuki ve siyasi soruları anlamak bakımından da kritik önem taşımaktadır. Gil’in (2022) vurguladığı üzere, algoritmik karar verme süreçlerinin şeffaflığı, hesap verebilirlik mekanizmaları, önyargı ve ayrımcılık risklerinin azaltılması, kişisel verilerin korunması ve düzenleyici çerçevelerin güncellenmesi, YZ’nin tarihsel gelişiminin geldiği noktayla doğrudan bağlantılı tartışma alanlarıdır. YZ’nin erken döneminde ağırlık kazanan teknik iyimserlik, günümüzde yerini daha temkinli, eleştirel ve normatif boyutları dikkate alan bir yaklaşım arayışına bırakmaktadır (Gil, 2022).

Sonuç olarak yapay zekâ, 20. yüzyılın ortalarındaki teorik tartışmalardan bugüne uzanan süreç içerisinde çeşitli paradigmlar, yöntemler ve beklentiler üzerinden dönüşmüş, bu dönüşüm sırasında kavramsal ve uygulamalı düzeyde önemli birikimler ortaya çıkmıştır. Sembolik yaklaşımlardan makine öğrenimine, oradan derin öğrenme ve geniş ölçekli veri odaklı modellere uzanan bu tarihsel hat, YZ’nin günümüzde çok sayıda alana yayılmış güçlü etkisini anlamak açısından temel bir arka plan sunmaktadır

(Haenlein ve Kaplan, 2019; Sheikh ve diğerleri, 2023; Jastržemskis ve Grabusts, 2024; Baungarten-Leon ve diğerleri, 2024; Elamin, 2024; Dhamija ve Bag, 2020; Davenport ve Kalakota, 2019; Gil, 2022). Bu arka plan dikkate alınmadan yürütülen etik, hukuki ve toplumsal analizlerin eksik kalacağı; dolayısıyla YZ'nin tarihsel evrimine ilişkin bilginin, teknolojinin çağdaş rolünü değerlendirmek için zorunlu bir başlangıç noktası olduğu söylenebilir.

1.2. Sosyal Hizmetin Temel İlkeleri ve Kapsamı

Sosyal hizmet; çeşitli sosyal müdahaleler, savunuculuk uygulamaları ve politikalar aracılığıyla bireylerin, ailelerin ve toplulukların iyi oluşunu geliştirmeye odaklanan dinamik bir meslektir. Temel olarak kırılğan grupları güçlendirmeyi, sosyal adaleti, eşitliği ve toplumsal değişimi teşvik etmeyi amaçlar. Sosyal hizmetin temel ilkeleri, insan onuru ve değerine, insan ilişkilerinin önemine ve bireylerin kendi kaderini tayin etme ve toplumsal bağlamları içinde gelişme kapasitelerine vurgu yapmaktadır (Cornelius & Greif, 2005; Bilge, 2020).

Sosyal hizmetin biçimsel bir disiplin olarak gelişimi, 19. yüzyılın sonları ile 20. yüzyılın başlarına kadar uzanmakta olup, sosyal reform hareketleri, hayırsever örgütler ve yoksul ile marjinal gruplara yönelik hizmetlerin profesyonelleşmesinin keşişiminden ortaya çıkmıştır. Bu dönemde sosyal hizmet; psikolojik, sosyolojik ve insancıl perspektiflerden beslenen çeşitli yaklaşımları benimsemeye başlamış; toplumsal sorunların kök nedenlerine eğilmeye yönelik bir taahhüt geliştirmiştir (Cornelius & Greif, 2005). ABD'de Jane Addams gibi etkili isimler ve Avrupa'daki sosyal reformcular, hizmet sunumunu sistemsel değişim için savunuculukla bütünleştirerek, günümüzde alanı karakterize eden yöntemsel çeşitliliğin şekillenmesinde öncü rol oynamışlardır (Cornelius & Greif, 2005).

Sosyal hizmetin kapsamı, toplumsal gereksinimlerin karmaşık ve çok boyutlu doğasını yansıttığından oldukça geniştir. Çocuk-yaşlı refahı, ruh sağlığı, madde bağımlılığı danışmanlığı, okul sosyal hizmeti, sağlık hizmetleri ve topluluk örgütlenmesi gibi ve bunlarla sınırlı olmayan çeşitli alanları içermektedir (Zubaroglu & Popescu, 2016; Das & Anand, 2012). Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, özellikle kırılğan topluluklarda ruh sağlığı ihtiyaçlarını karşılamak ve iyileşme süreçlerini desteklemek için özel becerilerin gerekli olduğu afet müdahalesi gibi çeşitli alanlarda da görev

almaktadır (Sim ve ark., 2021). Küreselleşmenin ve toplumsal sorunların birbirine giderek daha fazla eklemlenmesinin bir sonucu olarak uluslararası sosyal hizmet de önem kazanmış; uygulayıcıların farklı kültürel bağlamları ve güç dinamiklerini anlaması ve bu çerçevede çalışması gerekliliğine vurgu yapılmaya başlanmıştır (Zubaroglu & Popescu, 2016; Das & Anand, 2012).

Bunun yanında etik uygulama; sosyal hizmetin merkezinde yer almakta ve müdahale stratejilerini yönlendiren mesleki değer ve etik ilkelerin öneminin altını çizmektedir. Eleştirel düşünme, iletişim ve savunuculuk gibi temel yeterlikler, etkili uygulama için hayati önemdedir. Sosyal hizmet uzmanları bu becerileri çeşitli ortamlarda kullanmakta ve sosyal refahı geliştiren, insan hakları ihlallerini ele alan politikalar için savunuculuk yapmaktadır (Cornelius & Greif, 2005). Sosyal adaletin sosyal hizmetin etik çerçevesine eklemlenmesi, toplumsal değişimin gerekli olduğu ve mesleğin amaçlarıyla özünde bağlantılı bulunduğu inancını desteklemektedir.

1.3. Yapay Zekâ ve Sosyal Hizmet Entegrasyonunun Önemi

Yapay zekânın (YZ) sosyal hizmet alanına entegrasyonu, mesleğin karmaşık toplumsal sorunları ele alma ve hizmet sunumunu iyileştirme kapasitesini artırmak açısından giderek daha fazla zorunlu bir unsur olarak görülmektedir. Bu entegrasyon; artan verimlilik, geliştirilmiş müracaatçı (danışan) katılımı ve güçlendirilmiş karar verme yetkinlikleri gibi çeşitli temel alanlarda önem taşımakta olup, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet sunduğu bireyler ve topluluklar için daha iyi sonuçlara ulaşılmasına katkıda bulunabilmektedir/bulunabilecektir.

YZ'nin sosyal hizmete entegrasyonunun temel gerekçelerinden biri, verimliliği artırma ve idari süreçleri düzene sokma potansiyelidir. Sosyal hizmet uzmanları sıklıkla, müracaatçılarla doğrudan çalışmaya ayırabilecekleri zamanı azaltan bürokratik engellerle karşı karşıya kalmaktadır. YZ, veri girişi ve vaka yönetimi gibi rutin görevlerin otomatikleştirilmesine yardımcı olarak, sosyal hizmet uzmanlarının empati ve yargı gerektiren görevlere daha fazla zaman ayırabilmelerini mümkün kılabilir (Victor vd., 2023; Frey vd., 2018). Örneğin YZ destekli araçlar, müracaatçı ihtiyaçlarının ve sonuçlarının değerlendirilmesine yönelik verilerin daha etkili biçimde analiz edilmesini sağlayarak, daha hedefe

yönelik müdahalelere zemin hazırlayabilir (Frey vd., 2018; Hodgson vd., 2021).

Ayrıca YZ, müracaatçı katılımının ve hizmetlere erişilebilirliğin artırılması bakımından da önemli bir potansiyel taşımaktadır. YZ ile güçlendirilen sanal platformlar, sohbet robotları ve sanal asistanlar aracılığıyla müracaatçılara, mesai saatleri dışında dahi zamanında bilgi ve destek sunabilir (Nofal vd., 2025; Fiske vd., 2019). Bu tür gelişmeler, özellikle kriz dönemlerinde anında müdahale gerektiren durumlarda, hizmet sunumuna daha duyarlı ve esnek bir yaklaşımın benimsenmesine olanak tanımaktadır (Fiske vd., 2019). Dahası, YZ temelli araçlar, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların ihtiyaçları ve tercihleri hakkında içgörüler elde etmelerini sağlayarak, uygulayıcıların hizmet sundukları çeşitli nüfus gruplarını daha iyi anlamalarına ve onlarla daha güçlü bağlar kurmalarına yardımcı olabilir (Frey vd., 2018; Hodgson vd., 2021).

Buna ek olarak, YZ'nin sosyal hizmete dâhil edilmesi, alandaki karar verme süreçlerini önemli ölçüde geliştirebilir. YZ sistemleri, geniş hacimli verileri analiz ederek, uygulayıcılara toplumsal eğilimler ve ortaya çıkan sorunlar hakkında bilgi verebilecek örüntüleri ortaya çıkarabilir. Örneğin öngörücü analiz, sosyal hizmet uzmanlarının kırılgan grupların karşılaşabileceği olası zorlukları önceden kestirerek bunlara müdahale etmesine yardımcı olabilir. Böylece, önleyici yaklaşımların güçlendirilmesine ve proaktif hizmet stratejilerinin geliştirilmesine katkıda bulunur (Toli & Manasa, 2024; Victor vd., 2023). Bununla birlikte, bu entegrasyon süreci dikkatle yürütülmeli; özellikle veri gizliliği ve algoritmaları eğiten insanların algoritmik önyargıları gibi etik hususların önceliklendirilmesi suretiyle meslekte güven ve hesap verebilirliğin korunması sağlanmalıdır (Nofal vd., 2025; Hryciw vd., 2023).

Eğitim boyutunda ise, sosyal hizmet öğrencilerine yönelik müfredatta YZ teknolojilerinin yer alması, giderek dijitalleşen bir dünyada yetişecek yeni kuşak sosyal hizmet uzmanlarını hazırlamak açısından kritik öneme sahiptir. YZ destekli araçlara ve yöntemlere maruz kalmak, eleştirel düşünmeyi ve bu teknolojilerin uygulama çerçevelerine sistematik entegrasyonunu teşvik ederek, öğrencilerin sosyal hizmet alanındaki dönüşen hizmet ortamını etkin biçimde yönetebilmeleri için gerekli becerileri kazanmalarına yardımcı olur (Yousif vd., 2024; Hodgson vd., 2021; Hutson, 2024).

2. Yapay Zekanın Sosyal Hizmet Alanındaki Fırsatları

Yapay zekâ, sosyal hizmet mesleğinin özündeki insan ilişkisini ortadan kaldırmaktan çok, doğru kullanıldığında bu ilişkiyi güçlendirme potansiyeli taşımaktadır. Yapılan araştırmalarda vurgulanan temel nokta, sosyal hizmet uzmanlarının karar ve müdahale süreçlerinde yalnız kalmadığı aksine veri temelli araçlarla desteklenebildiği bir gelecek tahayyülüdür (Molala, 2025; Garkisch & Goldkind, 2025). Örneğin, büyük veri analizleri sayesinde risk altındaki çocukların, yaşlıların ya da ailelerin çok daha erken saptanabilmesi ve koruyucu-önleyici hizmetlerin zamanında devreye girmesi mümkün hale gelmektedir. Böylece sosyal hizmet, kriz anlarında ve kriz ortaya çıkmadan etkili olabilen bir yapıya kavuşabilmektedir.

“Artificial Intelligence and Empathy in Social Work Practice” başlıklı çalışmada, ilk bakışta çelişkili görünen bir konunun altı çizilmektedir: Empati gibi son derece insani bir süreç, yapay zekâ ile nasıl yan yana gelebilir? Burada kastedilen, yapay zekânın “empatik bir varlık” olmasından çok, sosyal hizmet uzmanının empatisini güçlendiren bir araç olmasıdır (Arzroomchilar, 2025). Örneğin duygu ve konuşma analizi gibi yöntemler, danışanların duygularındaki ince değişimleri yakalamaya, uzun süreli seans verilerinden örüntüler çıkarmaya yardımcı olabilmektedir. Sosyal çalışmacı, bu verileri kendi mesleki sezgisi ve etik perspektifiyle birleştirdiğinde, danışanını daha iyi anlayan, daha derinlikli ve bütüncül bir bakış açısı geliştirebilmektedir (Arzroomchilar, 2025).

Yapay zekânın sosyal hizmet eğitimine entegrasyonu da önemli bir fırsat alanıdır. Yapılan araştırmalarda, özellikle simülasyon temelli eğitimlerin gücü vurgulanmaktadır. Öğrenciler, yapay zekâ destekli senaryo ve diyalog simülasyonları aracılığıyla, karmaşık vakalarla yüzleşmeden önce güvenli bir ortamda pratik yapabilmekte, farklı kültürel arka planlardan gelen danışan profilleri, etik ikilemler, kriz müdahalesi gibi zorlayıcı durumlar, tekrar tekrar simüle edilerek öğrencinin düşünme, karar verme ve yansıtma becerilerini güçlendirmektedir. Bu da, mezun olduktan sonra sahaya daha hazırlıklı ve eleştirel bakan bir sosyal hizmet uzmanı profili oluşturmaktadır (Shklarski & Ray, 2024; Asakura et al., 2020).

“Artificial Intelligence (AI) Literacy for Social Work: Implications for Core Competencies” isimli çalışma ise yapay zekâ okuryazarlığını, sosyal hizmet çekirdek yeterliliklerinin ayrılmaz bir parçası olarak ele almaktadır. Teknolojiyi sadece teknik bir araç seti gibi görmek yerine; güç, adalet, eşitsizlik, mahremiyet ve etik bağlamına yerleştiren bir yaklaşım önerilmektedir. Sosyal hizmet öğrencileri ve uzmanlarının kullandıkları algoritmaların nasıl çalıştığını, hangi verilerle beslendiğini, kimleri dışarıda bıraktığını ve hangi önyargıları yeniden üretebileceğini anlayabilmesi, aslında mesleğin savunuculuk rolünü de güçlendirmektedir (Ahn et al., 2025). Böylece sosyal hizmet uzmanı, teknolojiye körü körüne teslim olan biri değil; onu sorgulayan, dönüştürmeye çalışan ve gerektiğinde karşısında durabilen bir özne haline gelmektedir.

Türkiye bağlamına bakıldığında, “In the Echoes of Tomorrow: The Intersection of Social Work and Artificial Intelligence Through the Eyes of Turkish Students” isimli çalışma, genç sosyal hizmet uzmanı adaylarının yapay zekâya dair umut ve kaygılarını birlikte göstermektedir. Öğrencilerin önemli bir kısmı, yapay zekâyı özellikle iş yükünü hafifleten, dosya ve raporlama süreçlerini hızlandıran ve daha çok “insani temas”a zaman ayırmayı sağlayan bir fırsat olarak görmektedir (Tulğan & Pak Püre, 2024). Aynı zamanda dezavantajlı gruplara erişimi kolaylaştıran, kırsal bölgelerde hizmet sunumuna destek olan, dil engellerini azaltan çözümlerin de heyecan uyandırdığı görülmektedir (Tulğan & Pak Püre, 2024). Bu bakış açısı, doğru politikalar ve eğitimle desteklendiğinde, Türkiye’de sosyal hizmet–yapay zekâ entegrasyonunun görece hızlı olacağı beklenmektedir.

“Artificial Intelligence Algorithms, Bias, and Innovation: Implications for Social Work” isimli çalışmada vurgulanan inovasyon boyutu da önem taşımaktadır. Yapay zekâ, yalnızca mevcut uygulamaları hızlandırmakla kalmamakta; yeni hizmet modellerinin, iş birliği biçimlerinin ve katılım kanallarının da önünü açmaktadır (Kapur et al., 2025). Örneğin, sosyal yardımların dağıtımında sadece gelir göstergelerine değil, çok boyutlu yoksulluk göstergelerine bakan akıllı sistemler geliştirilebilir. Benzer şekilde; çevrimiçi destek grupları, yapay zekâ moderasyonunun yardımıyla güvenli ve kapsayıcı alanlara dönüşebilir. Sosyal hizmet uzmanları, bu tür yenilikçi modellerin tasarımına erken aşamada dahil olduklarında, teknoloji yalnızca “dışarıdan dayatılan” bir unsur olmaktan çıkıp, mesleğin içinden şekillenen bir araç haline gelecektir.

Son olarak, “Time to Move Beyond the ASWB Licensing Exams: Can Generative Artificial Intelligence Offer a Way Forward for Social Work?” isimli çalışma, yapay zekânın değerlendirme ve lisanslama süreçlerinde bile dönüşüm yaratabileceğini tartışmaktadır. Bugün pek çok ülkede sosyal hizmet lisanslama ve değerlendirme sistemleri, standart sınavlara ve sınırlı ölçme araçlarına dayanmaktadır. Üretici yapay zekâ ile daha esnek, adayın etik muhakemesini, eleştirel düşünme becerisini, çok boyutlu değerlendirme yeteneğini yoklayan senaryolar tasarlanabilir. Bu tür araçlar, doğru tasarlandığında hem öğrencilerin kendilerini değerlendirmesine hem de eğitim kurumlarının müfredatlarını gözden geçirip güçlendirmesine katkı sunacaktır (Victor et al., 2023). Dolayısıyla yapay zekâ, sosyal hizmet alanında, sadece pratik uygulamada değil, eğitimden değerlendirmeye kadar uzanan geniş bir yelpazede fırsatlar barındırmaktadır.

3. Yapay Zekanın Sosyal Hizmet Alanındaki Tehditleri

Yapay zekânın sunduğu bütün bu olanaklara rağmen, sosyal hizmet literatürü bu teknolojiyi koşulsuz bir iyimserlikle karşılamamaktadır. “Problematising Artificial Intelligence in Social Work Education: Challenges, Issues and Possibilities” ve “Challenges of using artificial intelligence in social work education” gibi çalışmalar, özellikle eğitim alanında kontrolsüz ve eleştirel düşünceden uzak bir kullanımın ciddi sorunlar yaratabileceğine işaret etmektedir (Hodgson et al., 2022; Al-Rantisi et al., 2025). Öğrencilerin ödev ve projelerinde ChatGPT benzeri araçlardan aşırı faydalanmaları; eleştirel düşünme, analiz, yazma ve etik muhakeme becerilerinin zayıflamasına yol açabilmektedir. Eğitimciler, bu araçların kullanımına dair açık, şeffaf ve etik çerçeveler oluşturmadığında; yapay zekâ, öğrenmeyi derinleştiren bir araç olmaktan çıkıp, yüzeysel ve “hazır bilgiye” dayalı bir pratik haline dönüşebilmektedir (Hodgson et al., 2022; Al-Rantisi et al., 2025).

“Artificial Intelligence Algorithms, Bias, and Innovation: Implications for Social Work” isimli çalışma, belki de sosyal hizmet açısından en kritik tehdidi ortaya koymaktadır: Algoritmaları eğiten insanların algoritmik önyargısı. Yapay zekâ sistemleri, geçmiş verilerle eğilmekte ve bu veriler

toplumdaki ırksal, sınıfsal, cinsiyet temelli ve diğer ayrımcılık biçimlerini içinde barındırmaktadır (Kapur et al., 2025). Örneğin, çocuk koruma alanında kullanılan risk tahmin algoritmaları, belirli etnik ya da sosyoekonomik grupları sistematik olarak daha yüksek riskli gösterebilmektedir. Sosyal hizmet uzmanı, bu algoritmaları sorgulamadan kullanırsa, zaten dezavantajlı olan gruplar daha da damgalanabilmekte ve sistematik ayrımcılık, teknoloji aracılığıyla yeniden üretilmektedir (Kapur et al., 2025). Bu da sosyal adalet ve insan hakları temelli sosyal hizmet anlayışıyla doğrudan çelişmektedir.

“Artificial Intelligence and Empathy in Social Work Practice” isimli çalışma, yapay zekânın empatiyi zayıflatma riskine de dikkat çekmektedir (Arzroomchilar, 2025). Eğer sosyal hizmet uzmanı, danışanını anlamak için algoritmik çıktılara fazlaca güvenir, görüşme sürecini veri noktalarına indirirse, danışanın özgün öyküsü, duyguları ve bağlamsal gerçekliği arka plana itilebilir. Zamanla, “insanla yan yana durma”, “hikâyesini dinleme”, “ortak anlam kurma” gibi sosyal hizmetin temelindeki süreçler, yerini skor tablolarına ve risk puanlarına bırakma tehlikesi taşımaktadır (Arzroomchilar, 2025).

Eğitim bağlamında “Navigating the Dilemma: Use of ChatGPT in Social Work Education” ve “A Call to Action on Artificial Intelligence and Social Work Education: Lessons Learned from A Simulation Project Using Natural Language Processing” isimli çalışmalar, önemli ikilemleri gündeme getirmektedir. Bir yandan öğrenciler bu araçları yazma, araştırma ve düşüncelerini yapılandırma sürecinde destek olarak kullanmak istemekte; öte yandan, intihal, özgünlük, mesleki etik ve gizlilik gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır (Shklarski & Ray, 2024; Asakura et al., 2020). Örneğin, gerçek vaka örneklerini ya da kurum deneyimlerini, gerekli anonimleştirme yapılmadan yapay zekâ araçlarıyla paylaşmak, mesleki etik ilkeleri ve hukuki çerçeveyi ihlal edebilir. Aynı zamanda, öğrencilerin bir kısmının bu araçlara erişimi varken diğerlerinin olmaması, yeni bir dijital eşitsizlik biçimi de oluşturabilir.

“Artificial Intelligence (AI) Literacy for Social Work: Implications for Core Competencies” ve “Social work in the digital age: Towards adopting artificial intelligence in social work” isimli çalışmalar, yapay zekâ okuryazarlığının zayıf olduğu durumlarda ortaya çıkan risklere dikkat çekmektedir (Molala, 2025; Ahn et al., 2025). Sosyal hizmet uzmanı,

kullandığı sistemin nasıl çalıştığını, hatalarını, sınırlılıklarını ve önyargılarını anlamadığında, teknolojiye fazlasıyla teslim olabilmektedir. Böyle durumlarda, dosya yönetiminden vaka tasnifine kadar birçok alanda “otomatikleştirilmiş kararlar” insani değerlendirmeyi bastırabilmektedir. Bu da mesleğin hesap verebilirlik ve yansıtıcı pratik ilkeleriyle çelişmektedir. Kısacası, teknolojiye eleştirel mesafesini koruyamayan bir sosyal hizmet pratiği, kendi özündeki etik ve insani değerlere yabancılaşma riski taşıyacaktır.

“In the Echoes of Tomorrow: The Intersection of Social Work and Artificial Intelligence Through the Eyes of Turkish Students” isimli çalışma, Türkiye’deki öğrencilerin kaygıları üzerinden bir başka tehdide işaret etmektedir: Mesleğin değersizleşmesi ve istihdam kaygısı. Öğrencilerin bir bölümü, yapay zekâ ile otomatikleşen değerlendirme ve belge işleri nedeniyle, uzun vadede sosyal hizmet uzmanına duyulan ihtiyacın azalacağından endişe etmektedir. Özellikle yöneticilerin ve politika yapıcıların, yapay zekâyı “maliyet düşürücü bir araç” olarak görmesi, sahadaki insan kaynağını azaltmak için teknolojiyi gerekçe göstermesi, mesleğin geleceğini tehdit edebilir (Tulğan & Pak Püre, 2024). Sosyal hizmetin özünün, insan-insan ilişkisi gerçeği görmezden geldiğinde, yapay zekâ bir verimlilik aracı olmaktan çıkıp, mesleğin alanını daraltan bir unsura dönüşebilir.

4. Entegrasyon Sürecinde Dikkat Edilmesi Gerekenler

Yapay zekânın (YZ) sosyal hizmete entegrasyonu, hizmet sunumunu kayda değer ölçüde iyileştirme potansiyeli taşırken aynı zamanda çok boyutlu etik ve hukuksal sorunlar da ortaya koymakta; bu da uygulamaya dair sağlam bir çerçevenin oluşturulmasını zorunlu kılmaktadır. Böyle bir çerçeve, insan onurunun korunması, sosyal adaletin gözetilmesi ve önyargı, hesap verebilirlik ile veri gizliliğine ilişkin kaygıların giderilmesi açısından hayati önemdedir.

Her şeyden önce, kapsamlı bir etik ve hukuksal çerçeve gereksinimi, insan refahını ve sosyal adaleti önceleyen sosyal hizmetin öz niteliğinden kaynaklanmaktadır. YZ teknolojilerinin sosyal hizmet bağlamlarında

kullanımı bu temel değerlere uyumlu olmalıdır. Nitekim Yousif ve arkadaşları, algoritmik önyargı ile veri güvenliği gibi sistemsel sorunları ele alırken YZ'nin etik biçimde uygulanmasının olumlu etkiler yaratacağına işaret etmektedir (Yousif vd., 2024). Buna ek olarak, araştırmalar, YZ'nin müracaatçı hizmetlerinde insan etkileşiminin yerini almaktan ziyade onu tamamlaması gerektiğini vurgulayarak, sosyal hizmet pratiğinin ayrılmaz parçası olan ilişkisel dinamiklerin sürdürülmesinin önemini ortaya koymaktadır (Reamer, 2023).

AB Yapay Zekâ Yasası ile UNESCO YZ Etik Rehberi benzeri hukuksal düzenlemeler, söz konusu zorlukların ele alınmasında kilit rol oynamaktadır. Bu çerçeveler, YZ uygulamalarının etik, kapsayıcı ve hesap verebilir olmasını sağlamak amacıyla disiplinlerarası iş birliğini teşvik etmektedir (TR, 2025). Algoritmik önyargının savunmasız gruplar aleyhine ayrımcılığa yol açma riskini azaltmak da dâhil olmak üzere, YZ kullanımına ilişkin risklerin bertaraf edilmesinde bu politikalar vazgeçilmezdir (Hakimi vd., 2025). Sosyal hizmette YZ'nin düzenlenmesi, özellikle tarihsel olarak dışlanmış gruplar için hakların korunmasını ve hizmetlere eşit erişimi gözetmelidir (Pasupuleti, 2024).

YZ kullanımına özgü etik değerlendirmeler aynı zamanda şeffaflık ve açıklanabilirliği de içermelidir. YZ algoritmalarının bilinmeyen yapısı, kararların nasıl alındığını anlama noktasında ciddi zorluklar doğurarak sosyal hizmet sistemlerine duyulan güveni zayıflatabilir. Cole ve arkadaşlarının (2022) belirttiği üzere, etik ilkeleri uygulanabilir yönergelere dönüştürmek hâlen kritik bir sorun olup, teknoloji kullanımında şeffaflık ve hesap verebilirlik için net standartların belirlenmesini gerektirmektedir (Cole vd., 2022). Temel amaç, yeniliği toplumsal ve etik sorumluluklarla uyumlu hâle getirmektir.

Sosyal hizmette YZ'ye ilişkin sağlam bir çerçeve inşa edilirken hukuksal reformlar da önemli bir boyut oluşturmaktadır. Veri kullanımına kılavuzluk eden, kişisel bilgileri koruyan ve hesap verebilirliği tesis eden düzenleyici mekanizmalar, teknolojinin olası kötüye kullanımını önlemek açısından gereklidir (Cath, 2018). Bu düzenlemelerin ayrıntıları, YZ alanının hızla değişen doğası karşısında güncelliğini koruyacak biçimde sürekli gözden geçirilmelidir (Lewis & Moorkens, 2020).

Son olarak, YZ'nin farklı etkileri, Hakimi ve arkadaşlarının (2025) vurguladığı üzere, daha geniş sosyoekonomik bağlamlarda ele alınmalı; etik

ve hak temelli yaklaşımlar adil yeniliğin teşvik edilmesinde kilit görülmelidir (Hakimi vd., 2025). Bu noktada; teknoloji uzmanlarının, etik noktasında uzmanlaşanların ve sosyal hizmet uzmanlarının disiplinlerarası iş birliği, teknolojik ilerlemeyi ve insan haklarının korunmasını önceleyen politikaların geliştirilmesi için hayati önem taşımaktadır.

5. Sonuç ve Öneriler

Yapay zekâ ile sosyal hizmetin kesiştiği alan, teknik bir yenilik başlığından çok daha fazlasını ifade eden, mesleğin özünü doğrudan ilgilendiren bir dönüşüm eşiğine işaret etmektedir. Tarihsel olarak bakıldığında, sembolik yapay zekâ yaklaşımlarından makine ve derin öğrenme odaklı modellere uzanan gelişim çizgisi, bugün sosyal hizmet pratiklerine nüfuz eden veri temelli araçların arka planını oluşturmaktadır. Bu teknolojik evrim, sosyal hizmette gerek müdahale biçimlerini gerek değerlendirme ve planlama süreçlerini yeniden düşünmeyi zorunlu kılmaktadır. Sosyal hizmet; insan onuruna saygı, sosyal adalet, katılım ve güçlendirme gibi temel ilkeleri nedeniyle, yapay zekânın “nerede”, “nasıl” ve “hangi sınırlar içinde” kullanılacağına ilişkin tartışmaların odağında yer almaktadır.

Bu çalışma boyunca vurgulanan fırsatlar, YZ'nin sosyal hizmete entegrasyonunun yüzeysel bir “dijitalleşme” söylemiyle sınırlanamayacağını ortaya koymaktadır. Risk altındaki çocukların, yaşlıların ya da farklı dezavantajlı grupların erken dönemde saptanabilmesi, koruyucu-önleyici hizmetlerin güçlenmesi, danışan katılımının artması, erişilebilirliğin genişlemesi ve karar verme süreçlerinin daha veriye dayalı hale gelmesi, mesleğin etkililiğini artırabilecek önemli imkânlardır. Eğitim alanında simülasyon temelli uygulamaların ve yapay zekâ okuryazarlığına dayalı müfredatların gelişmesi, yeni kuşak sosyal hizmet uzmanlarının karmaşık vakalarla karşılaşmadan önce güvenli bir öğrenme ortamında pratik yapmasına olanak tanımaktadır. Türkiye bağlamında öğrencilerin YZ'ye yönelik temkinli iyimserliği, uygun politika ve altyapı düzenlemeleriyle desteklendiğinde, entegrasyon sürecinin görece hızlı ve yaratıcı biçimde ilerleyebileceğini düşündürmektedir.

Diğer yandan; algoritmik önyargı, etik muhakemenin zayıflaması, dijital eşitsizlikler, mesleğin değersizleştirilmesi kaygısı ve insan-insan ilişkisine

dayalı özün aşınma riski, tartışmayı kaçınılmaz biçimde “tehditler” eksenine taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanının kararlarını sorgulanmaksızın algoritmik çıktılarına yaslaması, hali hazırda dezavantajlı konumda bulunan gruplar için yeni ve daha incelikli ayrımcılık biçimlerine yol açabilir. Öğrencilerin üretici yapay zekâ araçlarını eleştirel süzgece başvurmadan kullanmaları, yalnızca akademik özgünlük ve intihal sorunlarını değil, mesleğin dayandığı yansıtıcı düşünme ve etik sorumluluk kültürünün zayıflamasını da gündeme getirmektedir. Teknolojinin maliyet düşürücü bir araç olarak görülmesi, karar vericilerin sosyal hizmet uzmanı sayısını azaltma yönünde baskı oluşturduğunda, mesleğin insan merkezli karakteri daralmaya açık hale gelmektedir.

Bu çerçevede üretilecek önerilerin, tek tek uygulayıcılara yönelik teknik tavsiyelerle sınırlı kalmaması, politika, eğitim ve mesleki örgütlenme düzeylerinde bütünlüklü bir yönelim sunması gerekmektedir. Öncelikle ulusal ve uluslararası etik rehberler ile hukuksal düzenlemelerin, sosyal hizmet özelinde somutlaştırılması önem taşımaktadır. AB Yapay Zekâ Yasası, UNESCO YZ Etik Rehberi ve benzeri çerçeveler, sosyal hizmet alanına uyarlanırken, özellikle çocuk koruma, göç, engellilik, ruh sağlığı, yaşlılık ve yoksulluk gibi alanlarda algoritmik karar verme süreçlerine ilişkin açık standartlar belirlenmelidir. Karar destek sistemlerinde kullanılan modellerin şeffaflığı, açıklanabilirliği ve denetlenebilirliği sağlanmalı; bu sistemler “yardımcı araç” statüsünü aşarak “nihai karar verici” konumuna taşınmamalıdır. Kurumsal düzeyde etik kurulların yetkileri genişletilmeli, YZ uygulamalarının geliştirilmesi ve kullanımı sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının etkin katılımı güvence altına alınmalıdır.

Eğitim ve mesleki gelişim boyutunda, yapay zekâ okuryazarlığının sosyal hizmet çekirdek yeterlilikleri arasında açık biçimde tanımlanması yerinde olacaktır. Lisans ve lisansüstü programlarda, yalnızca YZ araçlarının nasıl kullanılacağını anlatan teknik içeriklere yer vermek yeterli değildir; bu teknolojilerin güç ilişkileri, yapısal eşitsizlikler, veri politikaları, mahremiyet ve insan hakları ile nasıl kesiştiğini ele alan eleştirel dersler zorunlu hale getirilmelidir. Uygulayıcılar için sürekli mesleki eğitim programları geliştirilerek, sahada çalışan sosyal hizmet uzmanlarının hızla değişen dijital ortama uyum sağlayabilmeleri desteklenmelidir. Eğitimciler, ödev ve projelerde YZ kullanımına dair açık yönergeler ve etik ilkeler tanımlamalı,

öğrencilerin bu araçları yansıtıcı ve sorgulayıcı biçimde kullanmalarını teşvik eden değerlendirme yöntemleri geliştirmelidir.

Son minvalde, sosyal hizmet mesleğinin kendi içindeki kurumsal örgütlenmesi ve savunuculuk rolü, yapay zekânın yönünü belirleyen temel etkenlerden biri haline gelmektedir. Meslek örgütleri, sendikalar, akademik dernekler ve sivil toplum kuruluşları, ulusal YZ stratejilerinin ve ilgili mevzuatın hazırlanma süreçlerine aktif biçimde dahil olmalı; sosyal hizmet perspektifinin politika metinlerine yansımaları sağlamalıdır. YZ projelerinin tasarımında sosyal hizmet uzmanlarının yalnızca “kullanıcı” değil, “ortak tasarımcı” konumuna taşınması, teknolojik yeniliklerin sahadaki gerçek ihtiyaçlarla uyumlu, hak temelli ve kapsayıcı olmasının ön koşuludur. Böyle bir yaklaşım benimsendiğinde, yapay zekâ sosyal hizmet için dışarıdan gelen bir baskı alanı olmaktan çıkarak, mesleğin kendi değerleri doğrultusunda dönüştürebileceği, eleştirel biçimde kullanabileceği ve etik sınırlarını kendisinin çizebileceği bir imkân alanına dönüşebilecektir.

Kaynakça

- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9–26.
- Al-Rantisi, A. M., ElShanti, N. H., & Harb, S. A. A. (2025). Challenges of using artificial intelligence in social work education. *Social Work Education*, 1–18.
- Arzroomchilar, E. (2025). Artificial intelligence and empathy in social work practice. *Journal of Social Work*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14680173251390786>
- Asakura, K., Occhiuto, K., Todd, S., Leithead, C., & Clapperton, R. (2020). A call to action on artificial intelligence and social work education: Lessons learned from a simulation project using natural language processing. *Journal of Teaching in Social Work*, 40(5), 501–518. <https://doi.org/10.1080/08841233.2020.1813234>
- Baungarten-Leon, E., Cisneros, S., Abdelmoneum, M., Morales, R., & Pinedo-Diaz, G. (2024). The genesis of ai by ai integrated circuit: where ai creates ai. *Electronics*, 13(9), 1704. <https://doi.org/10.3390/electronics13091704>
- Bilge, M. (2020). Türkiye’de Covid-19 Pandemi Sürecinde Dezavantajlı Bireylere Yönelik Uygulamaların İncelenmesi: “Vefa Sosyal Destek Grubu” Örneği (Derleme). *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (16), 101-114.
- Cath, C. (2018). Governing artificial intelligence: ethical, legal and technical opportunities and challenges. *Philosophical Transactions of the Royal Society a Mathematical Physical and Engineering Sciences*, 376(2133), 20180080. <https://doi.org/10.1098/rsta.2018.0080>
- Cole, M., Cant, C., Spilda, F., & Graham, M. (2022). Politics by automatic means? a critique of artificial intelligence ethics at work. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 5. <https://doi.org/10.3389/frai.2022.869114>
- Cornelius, L. and Greif, G. (2005). Schools of social work and the nature of their foreign collaborations. *International Social Work*, 48(6), 823-833. <https://doi.org/10.1177/0020872805057094>
- Das, C. and Anand, J. (2012). Strategies for critical reflection in international contexts for social work students. *International Social Work*, 57(2), 109-120. <https://doi.org/10.1177/0020872812443693>
- Davenport, T. and Kalakota, R. (2019). The potential for artificial intelligence in healthcare. *Future Healthcare Journal*, 6(2), 94-98. <https://doi.org/10.7861/futurehosp.6-2-94>

- Dhamija, P. and Bag, S. (2020). Role of artificial intelligence in operations environment: a review and bibliometric analysis. *The TQM Journal*, 32(4), 869-896. <https://doi.org/10.1108/tqm-10-2019-0243>
- Elamin, M. (2024). Ai through the ages: unlocking key opportunities and navigating challenges in the history and future of artificial intelligence. *International Journal of Religion*, 5(12), 1152-1166. <https://doi.org/10.61707/tarzcj89>
- Fiske, A., Henningsen, P., & Buyx, A. (2019). Your robot therapist will see you now: ethical implications of embodied artificial intelligence in psychiatry, psychology, and psychotherapy. *Journal of Medical Internet Research*, 21(5), e13216. <https://doi.org/10.2196/13216>
- Frey, W., Patton, D., Gaskell, M., & McGregor, K. (2018). Artificial intelligence and inclusion: formerly gang-involved youth as domain experts for analyzing unstructured twitter data. *Social Science Computer Review*, 38(1), 42-56. <https://doi.org/10.1177/0894439318788314>
- Garkisch, M., & Goldkind, L. (2025). Considering a Unified Model of Artificial Intelligence Enhanced Social Work: A Systematic Review: M. Garkisch and L. Goldkind. *Journal of Human Rights and Social Work*, 10(1), 23-42.
- Gil, O. (2022). Accountability in artificial intelligence.. <https://doi.org/10.31235/osf.io/wckuf>
- Haenlein, M. and Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: on the past, present, and future of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 5-14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Hakimi, M., Zarinkhail, S., & Sahnosh, F. (2025). Artificial intelligence and legal reform in developing countries: advancing ethical, rights-based, and accountable digital governance. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro Sipil Dan Teknik Informatika*, 8(2), 127-144. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v8i2.6934>
- Hodgson, D., Goldingay, S., Boddy, J., Nipperess, S., & Watts, L. (2021). Problematising artificial intelligence in social work education: challenges, issues and possibilities. *The British Journal of Social Work*, 52(4), 1878-1895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab168>
- Hodgson, D., Goldingay, S., Boddy, J., Nipperess, S., & Watts, L. (2022). Problematising artificial intelligence in social work education: Challenges, issues and possibilities. *The British Journal of Social Work*, 52(4), 1878-1895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab168>

- Hryciw, B., Fortin, Z., Ghossein, J., & Kyeremanteng, K. (2023). Doctor-patient interactions in the age of ai: navigating innovation and expertise. *Frontiers in Medicine*, 10. <https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1241508>
- Hutson, J. (2024). Rethinking plagiarism in the era of generative ai. *Journal of Intelligent Communication*, 4(1). <https://doi.org/10.54963/jic.v4i1.220>
- Jastrzęmskis, R. and Grabusts, P. (2024). Analysis of symbolic ai and connectionist ai approaches. *Human Environment Technologies Proceedings of the Students International Scientific and Practical Conference*, (28), 44-47. <https://doi.org/10.17770/het2024.28.8257>
- Kapur, I., Kennedy, R., & Hickman, C. (2025). Artificial Intelligence Algorithms, Bias, and Innovation: Implications for Social Work. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 22(4), 548–570. <https://doi.org/10.1080/26408066.2025.2470903>
- Lewis, D. and Moorkens, J. (2020). A rights-based approach to trustworthy ai in social media. *Social Media + Society*, 6(3). <https://doi.org/10.1177/2056305120954672>
- Manjulalayam Rajendran, R. (2022). Cross-platform ai development: a comparative analysis of .net and other frameworks. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 4(6). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2022.v04i06.13407>
- Molala, T. S. (2025). Social work in the digital age: Towards adopting artificial intelligence in social work. *International Social Work*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/00208728251383134>
- Nofal, H., Mohamed, A., Almadani, N., Mahfouz, R., Bahri, H., Ali, H., ... & Elrafey, D. (2025). The impact of an artificial intelligence enhancement program on healthcare providers' knowledge, attitudes, and workplace flourishing. *Frontiers in Public Health*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1639333>
- Pasupuleti, M. (2024). Ai in legal research: tools for streamlining case analysis and decision making. <https://doi.org/10.62311/nesx/rb978-81-979321-2-0>
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52-71.
- Sheikh, H., Prins, J., & Schrijvers, E. (2023). Artificial intelligence: definition and background., 15-41. https://doi.org/10.1007/978-3-031-21448-6_2

- Shklarski, L., & Ray, K. (2024). Navigating the Dilemma: Use of ChatGPT in Social Work Education. *Journal of Teaching in Social Work*, 44(5), 476–494. <https://doi.org/10.1080/08841233.2024.2408299>
- Sim, T., He, M., & Dominelli, L. (2021). Social work core competencies in disaster management practice: an integrative review. *Research on Social Work Practice*, 32(3), 310–321. <https://doi.org/10.1177/10497315211055427>
- Toli, L. and Manasa, G. (2024). Artificial intelligence: opportunities and challenges for the social education and profession. *Scholars Bulletin*, 10(04), 143-147. <https://doi.org/10.36348/sb.2024.v10i04.005>
- TR, R. (2025). Artificial intelligence in social sciences and social work: bridging technology and humanity to revolutionize research, policy, and human services. *International Journal of Multidisciplinary Comprehensive Research*, 4(5), 34–42. <https://doi.org/10.54660/ijmcr.2025.4.5.34-42>
- Tulğan, B., & Pak Güre, M. D. (2024). In the Echoes of Tomorrow: The Intersection of Social Work and Artificial Intelligence Through the Eyes of Turkish Students. *Journal of Social Service Research*, 50(4), 620–636. <https://doi.org/10.1080/01488376.2024.2354930>
- Victor, B. G., Kubiak, S., Angell, B., & Perron, B. E. (2023). Time to Move Beyond the ASWB Licensing Exams: Can Generative Artificial Intelligence Offer a Way Forward for Social Work? *Research on Social Work Practice*, 33(5), 511–517. <https://doi.org/10.1177/10497315231166125> (Original work published 2023)
- Victor, B., Kubiak, S., Angell, B., & Perron, B. (2023). Time to move beyond the aswb licensing exams: can generative artificial intelligence offer a way forward for social work?. *Research on Social Work Practice*, 33(5), 511–517. <https://doi.org/10.1177/10497315231166125>
- Yousif, N., Youssef, E., & Gad, S. (2024). E-kalaiva ai technology in the education of social work students: meeting the sustainable development goals. *European Journal of Education*, 60(1). <https://doi.org/10.1111/ejed.12889>
- Yousif, N., Youssef, E., & Gad, S. (2024). E-kalaiva ai technology in the education of social work students: meeting the sustainable development goals. *European Journal of Education*, 60(1). <https://doi.org/10.1111/ejed.12889>
- Zubaroglu, P. and Popescu, M. (2016). Preparing social work students for international interdisciplinary practice: a teaching model and its impact on self-efficacy. *Advances in Social Work*, 16(2), 214–232. <https://doi.org/10.18060/18504>