

社會工作者在AI時代應具備的數位素養與核心能力

張訓譯

壹、前言

隨著科技時代的變遷，傳統的人文領域開始適應新技術的發展，包括人工智慧（Artificial Intelligence, AI）。這並不意味著社會工作交由AI執行，反倒促使大學開始將新興技術納進人文社會科學科系課程，以提供更多元的服務。AI的應用包括風險評估、強化預防工作、識別社會服務中的系統性偏差、提供社會工作者教育、預測社會工作者的倦怠程度及服務結果等（Reamer, 2023）。利用AI能協助社會工作者快速分析數據，並提供有效的服務。然而，目前AI的發展較為新穎，社會工作者對其理解與運用的相關文獻和討論較為有限。因此，本文旨在提出社會工作者在AI時代應需具備的「數位素養」與「核心能力」。數位素養涉及使用數位科技時，可能面臨的道德倫理議題；核心能力則關懷社會工作者與AI共處的可

能。若兩者相輔相成，將有利於社會工作場域的發展。

貳、AI在社會工作場域的運用

科技發展已深入人類生活。自從Alpha GO戰勝世界頂尖棋手後，其概念便廣為人知，證明AI在運算思維與決策速度上的優勢。隨著科技進步，AI及大數據等相關概念逐漸普及，藉由數據分析與資訊科技整合，針對特定議題進行深度學習訓練，以作為未來預測的模型。

AI能夠透過專家系統、自然語言處理、語音辨識和機器視覺等方式來收集和呈現資料，背後是仰賴精密的演算法來提升機器學習、推理、創造力及自我修正能力。目前，國外的AI廣泛應用於醫療保健領域，提供疾病診斷、管理醫療紀錄、促進患者治療、降低藥物劑量錯誤，及使用聊天機器人提供客戶服務等功能

(Rong et al., 2020)。高文忠(2023)亦指出,隨著AI的興起,教師與學生應積極運用此類系統作為日常生活的輔助工具,如同平時使用手機與電腦處理事務。儘管其推理能力與回應機制尚未超越人類,但隨著數據資料庫的增加,未來潛力亦不可小覷。因此,應鼓勵教師從知識的提供者轉變為教導學生運用數位科技工具的輔導者,未來的教育領域將需仰賴AI的輔助。

顯而易見, AI的應用已滲透至不同領域,人文社會科學亦不例外。情感分析作為1990年代的電腦科學分支,也與社會工作息息相關。當時的AI主要依賴電腦分析圖像與非語言線索,例如臉部表情、手勢、眼神和身體姿勢等(Royer, 2021)。這些非語言線索有助於解析個案背後隱藏的困境及難以言說的情況,社會工作者除了需從個案言談過程理解他的困境外,還需擔任觀察者角色,覺察個案顯露的非語言訊息,有時候這些訊息更能傳達出個案的需求。據此,社會工作領域內, AI在個案風險評估及預防工作中的應用顯得尤為重要,並能有效防止社會服務中的系統性偏差問題(Frackiewicz, 2023; Gillingham, 2019; Jacobi & Christensen, 2023)。Trevor Project與Google.org曾共同合作推出一個完全由AI主導的輔導員培訓模擬器,用於模擬危險環境下LGBTQ青少年的數位

對話,這種模擬讓輔導員在與個案實際對話前,可以先行體驗真實情境,以降低刻板印象和歧視帶來的負面影響。另一個例子是Woebot,它是一個自動化治療師聊天機器人,運用自然語言處理和學習反應來模擬真實的治療對話,不僅能記住過去的對話資料,還能針對情緒或其他困擾提供實質建議,從而減少個案的不安感,發揮穩定情緒的作用。University of Kentucky 社會工作學院則是將AI與虛擬實境技術相結合,用於兒童福利調查的模擬中,讓學生透過虛擬實境進行家庭環境的評估學習,是目前學生在進入實際環境前獲得寶貴經驗的最佳方法(Thomas-Oxtoby, 2023)。亦有報導指出,部分社會工作學系認為 ChatGPT 等大型語言模型具有分析大量資料的潛力,能夠整合政府政策、專案評估和研究報告等資訊,轉化為易於社會工作者閱讀的摘要(Touro College Graduate School of Social Work, 2023)。Dey(2023)則主張社會工作領域應重視AI帶來的創新優勢,讓社會工作者利用AI進行質性與量化數據的分析,找出可能的解決方案。

綜上, AI的發展已經滲透到社會工作領域並產生了深遠影響。因此,社會工作者應提高數位素養,除了利用AI協助個案處理之餘,高等教育內的社會工作系應教導學生如何正確且合乎道德地在實務場域中使用AI,以降低倫理困境風險

(Hodgson et al., 2023)。如果能夠將AI與專業知識結合，不僅能更有效的解決問題，還能從AI提供的解決方案中獲得見解 (Dey, 2023)。科技的快速發展解決了部分社會工作者的工作負擔，提升個案風險判斷的精確度，讓弱勢群體能迅速獲得政府的介入以改善現況，降低不幸事件的發生機率。國外已有許多結合AI運用的成功案例，顯著改善了社會現狀，臺灣也逐步引進這些技術，以期科技的介入能夠有效改善當前困境。然而，AI的發展仍需持續努力，方能滿足各類型社會工作的需求。

Spoooner (2023) 指出，AI應被視為支持人類決策的輔助工具，而非取代人類專業知識與同理心的替代品。Shoaib (2023) 也支持此一觀點，認為AI的介入有助於提高工作效率，並幫助社會工作者做出更明智的決策。Molala與Mbaya (2023) 則認為，如果能將AI融進社會工作，將能最大化行業利益，提高社會工作服務的效能。此外，Shoaib (2023) 與Chen (2022) 還強調，社會工作者在運用AI時，需重視潛在風險與挑戰，確保以公平、公正和以人為本的方式來改善個人、家庭與社區的福祉。

學者們普遍認為AI的發展已趨成熟，也有學者認為AI無法取代社會工作者，AI的角色是處理日常瑣事，讓社會工作者能專注處理需人工介入的個案，

並劃分AI與社會工作者間的差異 (Perron, 2023)。Lehtiniemi (2023) 對芬蘭社會工作者的研究顯示，AI可能會忽視或過度看重某些情境，導致分析結果偏離，無法滿足特定條件下對獨特個人需求的理解。然而，我們應認識到AI的快速發展，隨著使用人數與大數據資料的增加，未來有望更深入的理解特殊境遇的個案，並透過機器學習建立針對弱勢群體的模型，廣泛應用於社會工作領域。

綜上，不同領域的研究對AI與社會工作者間的互動持不同見解，能幫助我們從不同視角來分析此議題。結構功能論學者將社會視為均衡、有秩序且整合的系統，整體的社會系統與子系統間的運作是協調的，因此，無論是社會工作者亦或是AI，兩者的存在均有助於整體社會的運作，若社會變遷過程淘汰其中一個，社會運作將不完整。然而，隨著AI發展越趨成熟，若廣泛應用於社會工作領域時，澳洲社會工作者協會 (Australian Association of Social Workers, AASW) 呼籲社會工作者應轉型為具有批判反思與倫理道德的實踐者，積極參與終身專業發展與學習 (Hodgson et al, 2023)。投入社會服務的社會工作者，多數具備豐富的學識與實務經驗，能被視為「轉化型知識分子」，強調社會工作者在政治和社會改革的主體性和積極角色 (Giroux, 1988)。因此，社會工作者不僅要回應AI時代的社會變

遷，還需深刻覺察自身與經驗脈絡間的差異，思考如何提升自我能力以適應時代變遷。社會工作是一門與時俱進的專業，隨著數位時代的變遷和AI的引入，許多過去無法被納入社會福利體系的社會問題有望得到改善。然而，這並不意味著社會工作者的主體性將消失，反而更需不斷學習，以提升專業能力來回應社會需求，使之與AI的發展協調一致，彼此相互合作，開創社會工作的全新扉頁。

參、數位素養：社會工作者需面對的科技與道德倫理議題

數位科技的發展重塑了社會服務的面貌，如今已被廣泛應用於實務現場，使社會工作者能透過數位技術提升工作效率及品質。數位素養（Digital Literacy）是指獲取電腦網路資源並加以應用的能力（Gilster, 1997）。在當今科技社會中，數位素養涵蓋的範圍更加多元化。鄧宗聖（2010）提到，Spilka認為數位素養的概念涵蓋了由電腦科技興起所帶來的社會實踐，包括「讀寫、資訊交換」的環境，同時聯繫社會、政治、經濟、文化與教育等實踐情境。由此可見，數位素養不僅是單方面的電腦能力運用，而是綜合了其他面向的數位能力，使數位科技的運用更廣泛，應用於更多元的領域。

國外一些機構已開始使用數位技術來規劃與記錄社會工作者的服務內容，並將機構升級為全面數位化管理。這些技術結合了電腦、手機和平板，協助社會工作者在照顧計畫、風險評估、健康檢測、安全管理及用藥管理等方面整合記錄與處理，滿足即時回報的需求（黃喬邦，2015）。在科技高度發展的時代，多數社會工作者具備數位能力，將數據分析應用於社會工作實務中評估介入措施的有效性。然而，社會工作者仍需不斷學習，及時掌握新興數位工具、平臺及趨勢，並參加專業研討會或線上社群，以提高數位科技方面的專業知識。同時，數位科技的介入使社會工作者與管理單位能無縫對接，全面滿足受助者需求，並協助檢查服務過程中的遺漏，降低服務不足的可能性。

目前，臺灣也開始將科技整合到社會工作領域。洪筱銘（2022）指出，資訊科技與社會工作的整合能夠真正實現助人的初衷，但《社會工作倫理守則》在專業知能規範上不足，缺乏對資訊能力應用的培養，導致社會工作者的培訓與數位科技連結有限。此外，長期欠缺數位素養或數位科技應用人員，將阻礙數位化的發展，可能引發過勞與人才流動快速的惡性循環。因此，數位化與科技時代並非所有領域都能成功轉型，需要跨領域的整合協助，才能讓社會工作者熟悉AI的運作。

然而，在數位時代下，若社會工作者

缺乏數位素養，可能在使用數位技術或數位工具時無意間對個案造成二次傷害。因此，數位能力及數位素養是一個值得重視的議題。曾峻偉等人（2023）探討數位性暴力時強調應注意倫理道德界限，避免對個案及服務關係造成傷害，以維護社會工作者形象。胡中宜（2022）也指出，道德倫理涵蓋隱私與保密、知情同意、利益衝突、關係界限等內涵。中華民國社會工作師公會全國聯合會（2008 / 2019）在《社會工作師倫理守則》內規定，未經服務對象同意，不得公開其他可以辨識服務對象的信息，即使在社交網站或網絡通訊工具上，也應避免傷害服務對象的法定權益。顯見，社會工作學界高度重視倫理議題，這與社會工作者經常接觸及服務弱勢群體有關。若沒有嚴格的資料處理規範，數位技術產生的內容容易被濫用或洩露，將會對個案造成二次傷害。因此，社會工作者除了需要熟練使用數位設備與技術外，還需具備數位素養的認知，即在數位環境中利用科技學習解決各種專業問題的知識、能力及態度。透過數位素養的培養，降低數位系統程序規範的限制，提高個人化決策能力（Thunman et al., 2020）。可惜的是，目前的工作環境使許多社會工作者認為他們不適合積極創新的領域，社會福利機構也經常缺乏升級與維護數位設備的經費，只能維持最低營運水平（Kennedy & Yaldren, 2017）。政府單位及服務使用者

對社會工作者使用數位科技持謹慎態度，擔心其不經意間影響或傷害到個案，反而製造更多問題。

綜上，對社會工作者數位素養的討論涉及多種層面，大多肯定數位素養在社會工作領域的重要性，尤其是倫理道德敏感度及正確運用數位科技輔助工作的能力。無論社會工作如何發展，未來數位科技與AI的結合將成為必然趨勢，社會工作者應及早具備數位素養的知識、情感與技能。黃喬邦（2015）的文章提到，數位科技正在重塑社會服務，有95%的員工認為自己的數位能力足以應付工作需求。但是，年長員工因缺乏基本網絡技能，數位科技介入反倒可能增加工作負擔。未來，如何普及數位科技與AI在社會工作領域仍需努力。

肆、核心能力：社會工作者需具備的判斷能力、批判思維能力及協處能力

探討AI在社會工作場域內的運用時，需要先理解AI作為數位工具的重要性，並應將其視為支援人類決策的工具，而非取代人類專業知識。Shoab（2023）指出，AI能提升人類介入個案時的效率及效果，幫助社會工作者做出更為明智的決策。Molala與Mbaya（2023）也認為，未來若是社會工作能與AI結合，將有潛

力提升社會工作服務的效率，及改善整體社會工作環境。若使用AI時能敦促社會工作者留意倫理問題，將能改善個人、家庭與社區的福祉。然而，AI的發展目前仍無法取代社會工作者，因此，社會工作者需要充分掌握其技術，了解背後的運作方式、優缺點及可能的偏見。據此，社會工作者若要走在時代前端，不被資訊科技浪潮淘汰，就需要學習識別AI產生的不準確及具有偏見的資訊。

若要讓AI有效且精準地協助社會工作者，就需要給予精準的問題陳述，使其能產生準確且有意義的答覆，方能作為服務個案時的參考依據。這時，社會工作者給予的「提示」顯得格外重要，經常提問或具脈絡化的提示能提升AI內容生成質量，反之則會產生誤導性的回應，這關聯到社會工作者專業知識的重要程度，不僅能為個案帶來創新服務，也能有效利用AI帶來更有效率且符合倫理的解決方案（Perron, 2023）。不過，在社會工作場域運用AI時仍然需要特別注意以下提到的項目。

一、具備錯誤訊息的判斷能力

在使用AI生成的回應後，我們發現其內容有時看似合理並具說服力，但實際上可能隱含不正確或誤導性資訊，甚至無法反映當前社會的最新資訊及數據。這受到運作背後數據資料庫更新狀況的限

制。為避免爭議，AI營運團隊通常會提醒使用者，即便已經採取相應的保護措施，仍然可能產生不正確或具偏見的內容（Alkaissi & McFarlane, 2023）。此類警告標語明確告知社會工作者，參考AI生成資料時，應具備基本專業知識與數位素養，並結合人類的智慧來評估答案的準確性及參考性。受限於AI尚處於發展階段，其資料來源及年份有限制，難以回應最新時事並提供最精確資訊。此外，政府或非營利組織單位的資料隱密性與不公開原則，也可能導致AI為了回答問題而拼湊出不恰當語句，進而誤導社會工作者的專業判斷。

基於我的使用經驗，建議多參考並引用可信度高的資料來源，交叉比對資訊準確度，以降低完全信賴AI生成資料所帶來的錯誤訊息傳播風險。特別是非專業領域的工作者，若經常使用AI進行資料分析與統整時，需要注意潛在風險，即AI可能提供錯誤答案或訊息，讓使用者誤信而作出錯誤判斷及決策，須承擔更多風險。據此，建議在使用AI蒐集資料時，應累積相當經驗或接受相關訓練，能夠下達正確指令，讓生成內容符合社會工作者需求，而非增加疑問及錯誤判斷時間。可見，使用AI是一門高階藝術，唯有正確使用才能獲得所需資訊，達到相輔相成的效果，讓社會工作者能如魚得水。

二、具備批判思維能力

不可否認，AI目前的資料庫龐大且全面，但這可能產生另一個問題，即「填鴨式」的答案可能影響社會工作者批判性閱讀文獻與獨立綜合各項資訊的能力（Victor et al, 2023）。因此，社會工作者不應長期依賴AI提供的想法或資訊，而應納入個人經驗與知識，並反思AI生成資料中的倫理與偏見問題。當我們檢視AI生成的文字內容時，會發現回應的資訊多半僅有表面效度，難以具備社會工作專業領域的深入分析，這可能導致社會工作者長期使用AI產生答案或想法時，逐漸失去批判性思維能力，使得社會工作專業慢慢被替代。臺灣事實查核中心（Taiwan FactCheck Center）也提到，批判性思考是對抗假訊息的重要工具，當人們使用AI的頻率越高時，假訊息的傳播速度就會增加，若AI無法有效辨識訊息真偽，甚至可能成為假訊息的傳播者。為避免這類問題，需要經常對內容保持懷疑態度（何蕙安，2023）。Ghosh等（2019）也指出AI可能帶來的負面影響，包括取代人類做決策的地位，削弱批判性思考及問題解決能力。

目前AI仍處於發展階段，如同人類的幼兒期，正在吸收來自各領域的專業知識，自我訓練以符合專業領域的需求。未來，希望能建立一套屬於社會工作領域的AI模型，運用於「醫務」、「心理

衛生」、「兒少、婦女及家庭」、「老人」、「身心障礙」等五大領域，協助社會工作者更有效率地檢視個案。在此之前，也希望社會工作者具備這五大領域的專業知識，以便批判性檢視AI生成的內容。若是非社會工作領域的工作者，則應具備基本的判斷能力，或將AI生成的內容進行再檢視，多方比較後了解該次問答的正確性及可信度。

三、具備與 AI 協處的能力

未來社會工作者將與AI協作，中低度知識任務可能轉由AI接管。分析決策工作也可能由智慧系統處理，因此學習與AI共處並運用其能力至關重要（Bhattacharyya & Nair, 2019）。社會工作者應發展第二專長或參與在職訓練，以適應數位科技工作場域，保持專業能力是倫理的一部分。隨著社會變革走向數據化、科技化及數位化，跨專業整合不再僅限於實體單位合作，也包括與數位工具協作。傳統社會工作服務存在資訊流通不便、資源分配不合理及效率低等問題。利用數位科技改革服務模式能因應人員不足和個案量增加的趨勢。AI對社會工作者有利，若善加利用將能彰顯社會工作的價值。此外，經常使用AI能訓練其學習社會工作領域的倫理道德標準（Goldkind, 2021），降低生成答案時的倫理問題或困境。

跨領域整合是未來趨勢，教育領域已發展AI與精準教育的概念，針對學生問題提供有效策略（黃國禎，2021）。社會工作領域未來亦能發展精準方案，根據個案需求訂定內容，並評價方案設計對個案的影響，實施過程不僅需要AI的協助，亦需要人類的協作才能達到目標。

伍、結論與建議

一、結論

AI的發展為社會工作場域的未來帶來了深遠的影響。將AI融入社會工作領域是必然趨勢，但需認識到其應用的限制。科技的進步僅能提升社會工作者的工作效率，而非解決所有社會問題的萬靈丹。因此，利用AI時需要依賴我們的創造性、道德標準及批判性思考能力。將AI生成的數據與專業知識相結合，以產生新的洞見或解決方案，從而提升社會福利。鑒於AI對社會工作領域的重要性，兩者間具備相輔相成的效果，如能妥善規劃，將可為社會工作引入嶄新的服務模式，提升服務品質。隨著服務案件量增加及服務模式日益複雜，未來勢必會走向AI協處的策略。然而，目前社會工作者及場域是否已做好準備尚無法確定。但是我認為，目前可以透過高等教育或在職進修教育的途徑，培養社會工作者的數位素養與核心能力，使其具備應對社會變遷帶

來挑戰之能力。

二、建議

根據內容與結論，本文提出建議如下。

（一）社會工作科系應開設跨領域課程

社會工作科系需因應社會變遷與科技時代的來臨，從固守傳統的紙筆紀錄與登門拜訪的舊模式中解放，與資訊相關科系合作開設跨領域課程，將社會工作的業務數位化管理，或因應社會工作領域的差異來發展相對應的應用程式，導入AI技術，使其能化解當前業務量與管理困境。

（二）社會工作科系應注重學生的數位素養

社會工作者接觸及服務的多數是弱勢者，因此運用AI協處個案時，若沒有具備基本的數位素養，則容易產生道德倫理的問題。社會工作倫理課程內應多篇幅的提及這方面議題，讓學生能藉由討論的歷程了解到數位科技的運用可能產生的限制。對於現代學生來說，科技是生活不可或缺的部分，但是倫理意識及其概念較不清楚，若能透過課程學習得到啟發，將能改善此問題。

(三) 社會工作系學生應具備檢錯誤的能力

我們大致能夠想像，未來AI生成功能越來越豐富的時候，可能會成為社會工作者大量使用的數位工具，若一昧的相信AI生成的內容將有可能會造成個案權益的損失等問題。因此，社會工作系學生於求學階段就應培養檢錯誤的能力，並學習

社會學的反思能力，批判性的檢視並修正AI生成的內容。

(本文作者為玄奘大學社會工作學系助理教授)

關鍵詞：人工智慧、數位素養、核心能力、社會工作

📖 參考文獻

- 中華民國社會工作師公會全國聯合會（2008年3月28日 / 2019年4月26日修訂）。〈社會工作師倫理守則〉。檢索自 <https://drive.google.com/file/d/1Y8YpPjnoTndVKKQHEYEIYChMsK3-Ou87/view>
- 何蕙安（2023）。〈以查證技巧與批判性思考 擁抱AI資訊生態系〉。《台灣事實查核中心》。
<https://tfc-taiwan.org.tw/articles/8970>
- 洪筱銘（2022）。〈資訊素養與倫理的應用：一個社會工作場域的情境〉。社區發展季刊平台網站。
https://cdj.sfaa.gov.tw/Html/Refer_HtmlNewsReport_Menu?t=1&no=112
- 胡中宜（2022）。〈資訊與通訊科技（ICT）應用於社工實務之倫理議題〉。《社區發展季刊》，180，172-188。
- 高文忠（2023）。〈AI與ChatGPT對教育的影響與因應之道〉。《臺灣教育評論月刊》，12（7），68-71。
- 曾峻偉、陳子玲、杜瑛秋（2023）。〈跟上數位潮流，你準備好了嗎？再思數位性暴力防治的社工科技應用能力〉。《社區發展季刊》，182，137-148。
- 黃國禎（2021）。〈人工智慧的發展與教育應用〉。《人文與社會科學簡訊》，23（1），98-104。
- 黃喬邦（2015）。〈數位科技正在重塑社會服務的樣貌〉。《社企流》。
<https://www.seinsights.asia/article/2769>
- 鄧宗聖（2010）。〈當代傳播思潮中的數位素養：評介 Digital Literacy for Technical Communication: 21st Century Theory and Practice〉。《教育資料與圖書館學》，47（4），

- 531-538 ° [https://doi.org/10.6120/JoEMLS.201006_47\(4\).0350.RS.AM](https://doi.org/10.6120/JoEMLS.201006_47(4).0350.RS.AM)
- Alkaissi, H., & McFarlane, S. I. (2023, February 19). Artificial hallucinations in ChatGPT: Implications in scientific writing. *Cureus*, *15*(2), Article e35179. <https://doi.org/10.7759/cureus.35179>
- Bhattacharyya, S. S., & Nair, S. (2019). Explicating the future of work: Perspectives from India. *Journal of Management Development*, *38*(3), 175-194.
- Chen, W. H. (2022). Consciousness and AI. *Journal of Data Analysis*, *17*(4), 5-18.
- Dey, N. C. (2023). *Unleashing the power of artificial intelligence in social work: A new frontier of innovation*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4549622>
- Frackiewicz, M. (2023, May 5). The ethics of artificial intelligence in autonomous social work and counseling. *TS2*. <https://ts2.space/en/the-ethics-of-artificial-intelligence-in-autonomous-social-work-and-counseling/>
- Ghosh, B., Daugherty, P. R., & Wilson, H. J. (2019). Taking a systems approach to adopting AI. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2019/05/taking-a-systems-approach-to-adopting-ai>
- Gillingham, P. (2019). Can predictive algorithms assist decision making in social work with children and families? *Child Abuse Review*, *28*, 114-126. <https://doi.org/10.1002/car.2547>
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer.
- Giroux, H. A. (1988). *Teachers as intellectuals: Toward a critical pedagogy of learning*. Granby, MA: Bergin & Garvey.
- Goldkind, L. (2021). Social work and artificial intelligence: Into the matrix. *Social Work*, *66*(4), 372-374. <https://doi.org/10.1093/sw/swab028>
- Hodgson, D., Watts, L., & Gair, S. (2023). Artificial intelligence and implications for the *Australian Social Work Journal*. *Australian Social Work*, *76*, 425. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2023.2247833>
- Jacobi, C., & Christensen, M. (2023). Functions, utilities, and limitations: A scoping study of decision support algorithms in social work. *Journal of Evidence-Based Social Work*, *20*, 323-341. <https://doi.org/10.1080/26408066.2022.2159777>
- Kennedy, S., & Yaldren, J. (2017). A look at digital literacy in health and social care. *British Journal of Cardiac Nursing*, *12*(9), 428-432.
- Lehtiniemi, T. (2023). Contextual social valences for artificial intelligence: Anticipation that matters in social work. *Information, Communication and Society*. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2023.2234987>
- Molala, T. S., & Mbaya, T. W. (2023). Social work and artificial intelligence: Towards the electronic social work field of specialization. *International Journal of Social Science Research and Review*,

- 6(4), 613-621. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v6i4.1206>
- Perron, B. (2023, March 21). Generative AI for social work students: Part I. *Medium*. <https://towards-datascience.com/generative-ai-for-social-work-students-part-i-1f19ee9cbbe1>
- Reamer, F. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52-71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
- Rong, G., Mendez, A., Bou Assi, E., Zhao, B., & Sawan, M. (2020). Artificial intelligence in health-care: Review and prediction case studies. *Engineering*, 6, 291-301. <https://doi.org/10.1016/j.eng.2019.08.015>
- Royer, A. (2021, October 14). The wellness industry's risky embrace of AI-driven mental health care. *Brookings*. <https://www.brookings.edu/articles/the-wellness-industrys-risky-embrace-of-ai-driven-mental-health-care/>
- Shoaib, M. (2023, May 7). Social work and AI: The role of technology in addressing social challenges. *Canasu Dream Foundation*. <https://www.linkedin.com/pulse/social-work-ai-role-technology-addressing-challenges>
- Spooner, K. (2023). Artificial intelligence & ChatGPT. *Australian Association of Social Workers: Technology and Social Work Hub*.
- Thomas-Oxtoby, S. (2023, June 16). How the field of social work is adapting to modern technologies like virtual reality, A.I. *Fortune*. <https://fortune.com/education/articles/how-the-field-of-social-work-is-adapting-to-modern-technologies-like-virtual-reality-a-i/>
- Thunman, E., Ekström, M., & Bruhn, A. (2020). Dealing with questions of responsiveness in a low discretion context: Offers of assistance in standardized public service encounters. *Administration & Society*, 52(9), 1333-1361.
- Touro College Graduate School of Social Work. (2023, May 23). *Using cutting-edge AI tech tools to educate social workers*. <https://gssw.touro.edu/news/stories/using-cutting-edge-ai-tech-tools-to-educate-social-workers.php>
- Victor, B. G., Sokol, R. L., Goldkind, L., & Perron, B. E. (2023). Recommendations for social work researchers and journal editors on the use of generative AI and large language models. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 14(3), 563-577.