



## Yapay Zeka ve Dijital Teknolojilerin Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kullanımı Üzerine Bir Araştırma \*

*A Research on The Use of Artificial Intelligence and Digital Technologies in Social Work Practices*

### ÖZET

İnsan yaşamı günden güne dijitalleşmektedir. Yapay zeka ve diğer dijital teknolojiler, geleneksel dünyanın süregelen işleyişini değiştirmektedir. Teknoloji, insan yaşamına sağladığı sayısız kolaylığın yanında türlü zorluklara da neden olabilmektedir. Dolayısıyla dijital dünyanın zorluklarıyla başa çıkmak giderek güçleşmektedir. Sosyal hizmet, tarihi boyunca çeşitli kaynak ve imkanlardan yoksun olan kişilere yönelik hizmetler üretmiştir. İnsan ve insanın etkileşimde bulunduğu sistemler, sosyal hizmetin odağını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet müdahale sürecinde kişilerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Günümüz insanının çeşitlenen ihtiyaçlarını doğru analiz etmek ve etkili çözüm yöntemleri geliştirmek için kapsamlı ve kapsayıcı çözüm yöntemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu çalışmada dijitalleşmenin insan yaşamı ve davranışını, insanlar arası etkileşim ve iletişimi, toplumların yapısını dönüşüme uğrattığı savından hareket edilmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet müracaatçı kitlesinin dijital teknolojilere erişimi ve dijitalleşmenin müracaatçı yaşamları üzerine etkileri, uygulamada dijital teknoloji kullanımı, meslek elemanlarının dijitalleşmeden beklentileri, yapay zekanın dezavantajlarının giderilmesinde, sosyal iyiliğin gerçekleştirilmesinde kullanılıp, kullanılmayacağı ele alınmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Afyonkarahisar Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda çalışan ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu kapsamında sosyal çalışma görevlisi kadrosunda görev yapmakta olan gruplar araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Katılımcılarla yarı yapılandırılmış ve açık uçlu sorularla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, içerik analizi tekniği ile çözümlenmiştir. Araştırma neticesinde dijital teknolojilerin sosyal hizmet uygulamalarında sınırlı düzeyde kullanıldığı, meslek elemanlarının uygulamada dijital teknolojilerden daha sık yararlanmak istedikleri ancak müracaatçılarla olan insani ilişkilerini devam ettirmenin gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijitalleşme, Yapay Zeka, Sosyal Hizmet

### ABSTRACT

Human life is digitalizing day by day. Artificial intelligence and other digital technologies are changing the ongoing functioning of the traditional world. In addition to the numerous conveniences it provides to human life, technology can also cause all kinds of difficulties. Therefore, it is becoming increasingly difficult to cope with the challenges of the digital world. Throughout its history, social work has produced services for people who lack various resources and opportunities. Human and the systems in which humans interact are the focus of social work. In the social work intervention process, studies are carried out to meet the needs of people. Comprehensive and inclusive solution methods are needed to analyze the diversifying needs of today's people correctly and to develop effective solution methods. In this study, it is based on the argument that digitalization transforms human life and behavior, interaction and communication between people, and the structure of societies. In this context, the access of social service applicants to digital technologies and the effects of digitalization on the lives of applicants, the use of digital technology in practice, the expectations of professionals from digitalization, whether artificial intelligence can be used to eliminate its disadvantages and to realize social good are discussed. Qualitative research method was adopted in the study. The groups working in Afyonkarahisar Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü and affiliated organizations and working as social workers within the scope of the Sosyal Hizmetler Kanunu 2828 constitute the sample of the research. Interviews were conducted with semi-structured and open-ended questions. The obtained data were analyzed by content analysis technique. As a result of the research, it has been concluded that digital technologies are used at a limited level in social work practices, that professionals want to benefit from digital technologies more frequently in practice, but that it is necessary to maintain their human relations with the applicants.

**Keywords:** Digitalization, Artificial Intelligence, Social Work

### GİRİŞ

Nispeten yakın bir geçmişe sahip olan sosyal hizmet, insani gelişime katkı sağlamayı ve kendi potansiyelleri dâhilinde kaynaklara erişim olanağı bulamayan insanların işlevselliğini arttırmayı amaçlayan bir bilim ve disiplindir. Sosyal hizmet uygulamalarının başlangıcını oluşturan 1800'lü yıllarda, öncelikli olarak insanların gıda, barınma gibi fiziksel ihtiyaçlarına odaklanılmış, işsizlere, yoksullara, hastalara, yetimlere, engellilere aynı yardımlar verilmesi öncelikler arasında yer almıştır (Zastrow, 2013). 1900'lü yıllara gelindiğinde ise bireylere ve ailelere yardım etmek ve kentleşmenin ortaya çıkardığı sosyal sorunlar ile mücadele edebilmek için müracaatçı özelinde çalışmalar

Şeyma Saki<sup>1</sup>   
Muhammet Ali Köroğlu<sup>2</sup>

### How to Cite This Article

Saki, Ş. & Köroğlu, M. A. (2024). "Yapay Zeka ve Dijital Teknolojilerin Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kullanımı Üzerine Bir Araştırma", *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 10(2):149-171. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10897555>

Arrival: 19 November 2023

Published: 30 March 2024

International Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

This journal is an open access, peer-reviewed international journal.

\* Bu makale 'Dijitalleşen Dünyada Sosyal Hizmet Algısı: Teknoloji Kullanımının Sosyal Hizmet Müdahalelerine Etkisi' isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir

<sup>1</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Afyonkarahisar Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, Afyonkarahisar, Türkiye.

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Uşak, Türkiye. ROR ID: <https://ror.org/05es91y67>

yürütülmeye başlanmıştır. Sosyal hizmetin dünyada meslek olarak yükselişe geçişi ise 1. Dünya savaşı sonrası ortaya çıkan toplumsal ve ekonomik sorunlar ve sosyal güvenlik sisteminin kurulması ile olmuştur. Günümüzde ise sosyal hizmet, multidisipliner bir meslek olarak varlığını sürdürmekte, meslek elemanları ise toplumsal kaynakları kullanarak birey, aile ve toplum odaklı çalışmalar sunmaktadır (Adams ve diğerleri, 2015). Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları, müracaatçıların genel iyilik halini sağlamak adına sosyal değişim ve sosyal adaleti artırmaya çalışmaktadır. Müdahale sürecinde yoksulluk, ayrımcılık, baskı ve sosyal adaletsizlikler sonlandırılmaya çalışılmakta, kültürel ve etik ayrımcılık konusunda duyarlılık ön plana çıkmaktadır. Sosyal hizmet müdahalesinde müracaatçı kavramı bireyler, aileler, gruplar, organizasyonlar ve toplumu kapsamaktadır (Reamer, 2018: 6-7).

Son yıllarda toplumsal, ekonomik, siyasal, teknolojik gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan ve çeşitli faktörlerin etkisiyle her geçen gün daha da derinleşen eşitsizlikler, sosyal hizmetin kapsamını ve hizmet alanlarını genişletmiştir. Aynı toplumsal grupta yaşayan bireylerin aynı refah seviyesine sahip olmaması, sosyal hizmet meslek disiplini daha da ön plana çıkarmıştır (Albayraktaroğlu, 2010: 76). Bununla birlikte, içinde bulunduğumuz yüzyılın son elli yılına damgasını vuran ve etkisi her alanda hissedilen teknolojik gelişmeler, dünyadaki dengeleri etkilediği gibi insanları ve insanların yaşam tarzlarını da derinden etkilemiştir. Dijitalleşme ve yapay zeka, her geçen gün insan yaşamının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Dünya tarihinde görülen ve çağların sonlanıp, başlamasına vesile olan her önemli keşifte olduğu gibi dijital teknoloji, toplumsal yaşam alanlarında da devrimlere neden olmuştur. Dahası bilimsel otoritelerce, dijitalleşme ve yapay zekanın daha önce yapılmış olan çoğu keşiften çok daha büyük sonuçlara yol açacağı belirtilmiştir. Örneğin MIT Bilgisayar Bilimleri laboratuvar yöneticilerinden Edward Fredkin; 'Tarihte üç büyük olay vardır. Bunlardan ilki kâinatın oluşumudur. İkincisi yaşamın başlangıcının olmasıdır. Üçüncüsü de yapay zekanın ortaya çıkışıdır' diyerek yapay zekanın önemini vurgulamıştır (Pirim, 2006: 81-84).

Geçmişte meydana gelen gelişmeler toplumlarda tek bir kilit noktasına odaklanmıştır. Çoğu zaman yeni bir teknolojinin etki alanı, üretildiği toplumla sınırlı kalmıştır. İnternet ve yapay zeka gibi yeni teknolojiler ise günümüz insan yaşamını topyekün dönüştüren gelişmelere sürüklemiştir. Teknolojik aygıtlar giderek 'beni tanıyan nesnelere, beni temsil eden nesnelere hatta ben olan nesnelere' dönüşmüştür. Son 20 yıldır, üstel<sup>3</sup> bir hızla gelişmekte olan teknolojinin, insanlığın temelini yeniden şekillendireceğine yönelik kanaat yaygınlaşmıştır (Leonhard, 2018: 13-20). Bu nedenle dijitalleşme ve yapay zekanın insan yaşamına olumlu ve olumsuz etkileri son zamanların popüler tartışma alanı olmuştur. Muhtemel etkiler, farklı disiplinlerce irdelenmiştir. Özerk, kendi kendine düşünüp, kararlar alabilen, insanların web sitelerindeki arama geçmişlerine bakarak kullanıcı profili oluşturabilen ve mevcut koşullarda etkileri öngörülemeyen dijital teknolojilerin; felaketler getireceği, toplumsal düzeni alt üst edeceği görüşünde olan bilim adamlarının sayısı artmaktadır. Bunun yanında, yapay zeka ve dijital teknolojilerin toplumda ortaya çıkan sosyal sorunlarının çözümü ve insan hayatını iyileştirmek gibi insani amaçlara hizmet etmek için kullanılabilmesine ilişkin görüşler de bulunmaktadır (Rice ve Tample, 2018).

Sosyal hizmet perspektifinden bakıldığında ise yetersiz kaynaklara sahip olan kişiler, internet ve bilişim teknolojilerinin gücü ile seslerini duyurma ve kamuoyu yaratma imkânları bulmuştur. Ancak sermaye sahipleri teknolojik gelişmeleri daha çok kendi yararlarına kullandıkları için dünya genelinde sosyal adalet sağlanamamıştır (Adams ve diğerleri, 2015: 46-47). Gelirin ve kaynakların eşit dağılmaması nedeniyle toplumsal yaşamda ortaya çıkan sosyal sorunlar, günümüz dijital dünyasında giderek çeşitlenmiştir. Teknolojik gücü elinde bulunduran ülkeler ile bu ülkelere bağımlı olan ülkeler arasındaki uçurum her geçen gün artmıştır. Dünyanın bir bölümü, dijital teknolojinin faydalarından yararlanarak; askeri, siyasal, ekonomik, ticari güçlerini arttırırken, halen günlük temel ihtiyaçlarını karşılayamayan, asgari yaşam standartlarının altında yaşam süren milyonlarca insanın var olduğu bilinmektedir.

İnsan, çevresi ile etkileşim halinde olan, çevresinden etkilenen ve içinde bulunduğu çevreyi değiştirme gücüne sahip olan bir varlıktır. Günümüzde insanların bireysel ve toplumsal yaşamları dijitalleşme ile kuşatılmıştır. Nitekim insanların dijitalleşmeye erişimleri ve bu teknolojilerden yararlanma biçimleri, bireysel ve toplumsal yaşamda değişime ve dönüşüme yol açmıştır. Bu sebeple de çalışma alanı insan ve insanın etkileşimde bulunduğu sosyal ve fiziksel çevre olan sosyal hizmetin de tüm dünyayı etkisi altına alan teknolojik gelişmelerden etkilendiği bir realitedir. Müracaatçıların dijital kaynak ve fırsatlara erişiminin sağlanması ve dijital teknoloji ile harmanlanmış sosyal hizmet uygulamaları giderek önem kazanmıştır. Bu bağlamda bu çalışmada, dijitalleşme ve yapay zeka teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarına etkisi belirlenen örneklem üzerinden tespit edilmeye çalışılmıştır.

Evren olarak, Afyonkarahisar'da sosyal hizmet mesleğini icra eden meslek elemanı kadrosunda görev yapmakta olan gruplar seçilmiştir. Buradan hareketle meslek elemanlarının sosyal hizmet uygulamalarında ve müracaatçı yaşamlarında dijitalleşmeye ilişkin gözlemleri ele alınmıştır. Meslek elemanlarının yapay zeka ve dijitalleşme ile ilgili farkındalıkları, sosyal hizmet uygulamalarında teknolojinin yer almasına ilişkin görüşleri, sosyal hizmet

<sup>3</sup> Üstel: katlanarak artan.

uygulanmasında dijital teknoloji kullanımına ilişkin beklentileri araştırılmıştır. Yapılan çalışmada dijitalleşme ve yapay zekanın; insan yaşamına, sosyal sorunlara etkilerine ve sosyal hizmette dijitalleşmeye yönelik çalışmalara ışık tutulmaya çalışılmıştır.

## Dijitalleşme ve Yapay Zeka

İnsanın kırılğan doğası, toplumsal koşulları biçimlendirir. İnsanlar tarihin her aşamasında sorun ve ihtiyaçların giderilmesi için yeni teknolojiler üretmiştir. Üretilen teknolojiler, nihayetinde toplumsal değişimlere alt yapı oluşturmuştur (Asimov, 2015). Yazının icadı, buharlı makinelerin keşfi, kentleşme, küreselleşme gibi dijitalleşme de dünyayı değiştirmiştir. Dijitalleşme, bugünkü konumuyla ekonomileri, toplumları, kültürleri ve modern hayatın tüm yönlerini etkileyip, şekillendirmiştir (UNICEF, 2017). Gündelik yaşamda akla gelen hemen hemen her alan, dijital teknoloji ile sarmalanmıştır. Bundan dolayı içinde bulunduğumuz süreç, dijital çağ olarak tasvir edilmiştir.

Dijitalleşme genel olarak, fiziksel ortamdaki verilerin sanal ortama aktarılması biçiminde açıklanmaktadır. Fransızca kökenli bir kavram olan dijital, TDK’de verilerin bir ekranda elektronik olarak sunulması olarak yer almaktadır (<https://sozluk.gov.tr/>). Dijitalleşme ile ulaşılabilir kaynakların, her türlü bilginin fiziksel ortamdan bağımsız şekilde sunulması sağlanırken (Küçüktopuzoğlu ve Aslan, 2020:10) en az fiziksel çaba ile en üst düzeyde verimlilik elde etmek amaçlanmaktadır (Neuman, 2018). Dünyada dijitalleşme 1970’li yıllar itibariyle başlamış, 1990’lı yıllar itibariyle internetin kullanımına paralel olarak yaygınlaşmıştır. Leonhard, yakın bir gelecekte dijital teknoloji ile dijitalleşebilecek her şeyin fiziksel ortamdan sanal ortama taşınacağını belirtmiştir (Leonhard, 2018). Nitekim günümüz koşullarında dahi dijitalleşme ‘verilerin sayısallaştırılması’ tanımının ötesine geçmiştir. Dijitalleşme, insan yaşamı ve insanın etkileşimde bulunduğu diğer tüm sistemleri kuşatmıştır. Makinelere insani beceriler kazandırmayı amaçlayan yapay zeka teknolojisinin bu duruma katkıları büyük olmuştur.

Yapay zeka ise, karmaşık zihinsel süreçler gerektiren görevlerin makineler tarafından gerçekleştirilmesini ele alan bilim dalıdır. Yapay zeka ile insana özgü akılcı hareketlerin makineler tarafından taklit edilmesi amaçlanmaktadır (Nabiyev, 2016: 25). Bu bağlamda yapay zeka; yığınla veriyi analiz edip, insan davranışlarındaki eğilimleri tanımaya yardımcı olan bir teknolojidir. Derin öğrenme süreçlerini içermektedir (Al-Kahalili ve Diğerleri, 2017: 118). Kökenleri Antik Yunan, Çin ve Mısır dönemlerine dayanan yapay zeka, ilk kez 1956 yılında bilimsel bir alan olarak değerlendirilmiştir. J. McCarthy tarafından ‘Yapay zeka Yaz Araştırma Projesi’ olarak isimlendirilen bir çalıştay düzenlenmiştir. Bu çalıştay, yapay zeka çalışmalarının resmi bir başlangıcı olarak kabul edilmiştir. Bu çalıştayda öğrenme ve zekanın makineler tarafından taklit edilebilmesi, insana özgü sorunların çözümlenmesi ele alınmıştır (Nilsson, 2010: 104-107).

Yapay zekalı bilgisayarlar, ilk olarak oyunlarda yer almaya başlamıştır. Deep Blue isimli program, dünya şampiyonu rakibi olan Kasparov’u satranç turnuvasında yenmiştir. Makine öğrenme tekniği kullanılan bu program ile uzun yıllar boyunca konuşulacak bir başarıya imza atılmıştır (Tegmark, 2018). İlerleyen süreçte, düşünebilen makinelerin potansiyel gücü, ülkelerin dikkatini çekmiş ve dijitalleşme ilk yıllarda askeri amaçlarla desteklenmiştir. Daha sonraki dönemde ise, birey odaklı yaşam ve özgürlükçü düşüncenin ortaya çıkmasıyla teknolojik patlamaların yaşandığı bir enformasyonel döneme girilmiştir. Amerika’da başlayıp, küresel ilişkiler sayesinde dünyaya yayılan, teknolojinin başat rol oynadığı, iletişim, yaşam, üretimde bir başkalaşma süreci başlamıştır. Bu dönemde kişiselleşen teknolojik aygıtlar, çevrimiçi iletişim, sürekli teknolojik yenilik, küresel ağlar oluşturmaya yönelik eğilimler artmıştır (Castell, 2005: 8-9). Günümüze gelindiğinde ise yapay zeka, sanal gerçeklik, nesnelerin interneti, gibi yeni teknolojiler ile dünya, giderek daha da dijitalleşmiştir. Bunun yanında teknoloji dünyasında meydana gelişmeler, sadece bilgisayar ve robotik teknolojileri geliştirmekle kalmamıştır. Gündelik yaşam da dijitalleşmeye başlamıştır. Artık günümüzde yapay zeka; sağlık, ekonomi, ticaret, tarım, eğitim gibi hemen hemen her alana nüfuz etmiştir. (Kaku, 2018, Nilsson, 2010). Sonuçta insana yönelik hizmet ve politikalar üreten sosyal hizmette de dijitalleşmeye zorunlu bir geçiş yaşanmıştır.

## Sosyal Hizmet Uygulamalarında Dijitalleşme

Dijitalleşmeyle birlikte iletişim, gündelik yaşam alışkanlıkları ve üretim-tüketim biçimleri değişim ve dönüşüm sürecine girmiştir. Bireysel ve sosyal yaşamlarımızın birçok alanı, dijital teknolojilerle yeniden yapılandırılmıştır. Bunun yanında dijitalleşme, yeni ihtiyaç alanları da yaratmıştır (Gencer ve Aktan, 2020). Bu bağlamda dijitalleşme ilk olarak; yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, sosyal ve ekonomik statüsü, ya da etnik kökeni fark etmeksizin her kesimden insanın benlik algısına yönelik paradoksları beraberinde getirmiştir. Sanal uzamda oluşturulan kimliklerle, gerçek benlikler arasındaki uyumsuzluklar, kişisel mahremiyetin ihlali, daha çok kişiye erişme, görünür olma ve beğenilme arzusu gibi durumlar, dijital toplumlarda gözlemlenebilir sorunlar haline gelmiştir.

Öte yandan, teknoloji ve bilgi sistemleri ile temellendirilen yenedünya düzeninde, kişilerin ve toplumların teknolojiye erişimleri olmasa da dijitalleşme hız kesmeden devam etmiştir. Bu sebeple de dijital kaynaklardan yoksun olmak,

sosyal sorunların çeşitlenmesine sebebiyet vermiştir. Engellilik, yoksulluk, işsizlik gibi dezavantajları bulunanların sosyal dışlanma ve diğerleriyle eşit koşullara sahip olma durumunda yaşanan ayrımlar giderek büyümüştür. Online bağlantı araçlarından yoksun olanlar, bu araçların sağladığı fırsatlardan da yoksun kalmıştır (UNICEF, 2017). Buna karşın teknolojinin sorunlu kullanımı da bireysel ve toplumsal yaşamda yıkımlara neden olmuştur. Özellikle dezavantajlı bireylerin çevrimiçi yönelimi ve sosyal ağ kullanımı, sosyal riskleri arttıran durumlara yol açmıştır (Young ve Rice, 2011). Bu da hali hazırda dezavantajlı olan bireylerin, dezavantajlarının artmasına ya da yinelenmesine sebep olmuştur. Sonuçta dijital dünyadaki sosyal hizmet uygulamalarını insanların dijital artalanlarından bağımsız olarak düşünmek giderek güçleşmiştir.

Sosyal hizmetin tarihsel serüveninde uygulamaların etkinliğini arttırmak, sorunlarla mücadele etmek ve kaynakları harekete geçirmek için çabalanmıştır. Yoksulluk, kentleşme, göç, sağlık, yaşlanma, işsizlik, evsizlik gibi sosyal ve ekonomik zorluklarla mücadele edilmeye çalışılmış; uzun yıllar boyunca geleneksel sosyal hizmet müdahale yöntemleri kullanılmıştır. Meslek elemanlarının kişisel ve mesleki becerileri ise geleneksel sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini doğrudan belirleyen bir unsur olmuştur (Reamer, 2018). Son elli yıllık zaman diliminde yaşanan teknolojik gelişmeler, yaşamın her alanını etkilediği gibi en nihayetinde sosyal hizmeti de etkilemiştir. Meslek elemanlarının rol ve sorumlukları, teknoloji ekseninde şekillenmeye başlamıştır. Sosyal hizmet uygulama sürecinde eskiden fiziksel ortamlarda yürütülen çoğu faaliyet, dijital ortamlarda gerçekleştirilmeye başlamıştır. Ayrıca teknoloji, müracaatçılarla yapılan çalışmaların niteliğini de değiştirmiştir (Duyan, 2014: 2). Bunun yanında dijitalleşmenin baş döndürücü hızına ülkelerin geleneksel sistemleri ayak uydurmakta güçlük çekmiş; etik sorunlar ve yasal boşluklar, yeni mağduriyet alanları yaratmıştır. Bu durum da sosyal hizmetin insan haklarını savunucu ve sosyal adaleti sağlayıcı rollerini öne çıkarmıştır. Sosyal hizmetin dijital dünyadaki konumu, uygulanabilirliği ve rollerinin işlevsel kullanımı giderek önem kazanmıştır (Aktan ve Gencer, 2021). Dijitalleşmenin erken dönemlerinde dahi hizmetlerin verimliliğini arttırmak amacıyla girişimlerde bulunulmuştur. Ancak realiteye bakıldığında ise sosyal hizmet uygulamalarında kısıtlı kaynakla geniş topluluklara hizmet verilmeye çalışıldığından dijital teknoloji kullanımının geri planda kaldığı görülmüştür (Reamer, 2015).

Son on yıllık zaman dilimine gelindiğinde ise, dijitalleşme yaygınlaşmış, görece daha elde edilebilir bir konuma gelmiştir. 2019 yılında meydana gelen Covid-19 salgını, yaşamın tüm alanlarında dijitalleşmeye zorunlu bir geçiş sağlamıştır. Nitekim dijital teknolojiler, sosyal hizmet uygulamalarında da aktif olarak kullanılmaya başlanmıştır. Pandemi döneminin insanlar üzerindeki olumsuz etkileri, sosyal hizmete duyulan ihtiyacın artmasına neden olmuştur. Dünyanın farklı ülkelerinde meslek elemanları, karantina ve izolasyonda olan kişilere hizmet sunmak için dijital teknolojilerden yararlanmışlardır. Bu zorlu deneyim, yapay zeka uygulamalarının sosyal hizmet uygulamalarını zenginleştireceğini göstermiştir (Molala ve Mbaya, 2023). Güncel sosyal hizmet uygulamalarında ise dijital teknoloji; müracaatçılara hizmet sunmak, iletişim kurmak, gizli vaka kayıtlarını yönetmek ve müracaatçılarla ilgili bilgilere erişmede kullanılmaktadır. Müdahale sürecinde çoğu durumda yüz yüze hiç iletişime geçmeden, çevrimiçi iletişim metotlarından yararlanılmaktadır (Reamer, 2018). Aslında dijitalleşmenin temel düzeyi olarak düşünebilecek bu yöntemler, kişilerin sosyal hizmete erişimini kolaylaştıran yöntemler olmaktadır.

Öte yandan, giderek karmaşıklaşan dünyayı anlamak için temel düzey yöntemler ya da tek bir disiplin yeterli olmamaktadır. Modern çağın hızına erişmek ve karmaşık problemleri çözümlenebilmek için disiplinler arası iş birliğine duyulan ihtiyaç artmaktadır. Bu noktada yapay zeka teknolojisi kişiye yönelik sosyal hizmet uygulamalarının niteliğini arttırmakta, topluluklara yönelik sosyal hizmetlerin ise daha az kaynak ve daha az maliyetle yürütülmesini sağlayabilmektedir. Yapay zeka ve sosyal hizmet iş birliği ile var olan sosyal sorunların çözümlenmesi ve olası sorunların önlenmesi yönelik tedbir almak mümkün olabilecektir (Rice ve Tambe, 2018). Bunun yanında kişilerin ihtiyaçlarına uygun hizmet ve politika üretmek önemli olduğu kadar bu hizmetlere ilişkin toplumsal farkındalığı ve erişimi arttırmak da önem arz etmektedir. Bu yolla şiddet, ihmal ve istismardan korunmaya yönelik hizmetlerin de etkinliği arttırılmaktadır. Bu bağlamda dijital teknolojiler, özel ihtiyaçları olan ve incinebilir kişilerin taleplerini rahatlıkla belirtmelerine yardımcı olmaktadır. Dijital teknolojilerin bu yapısı, sosyal hizmetin güçlendirici ve hak temelli yapısını desteklemektedir. Ayrıca dijital teknolojiler, kaynaklara ve fırsatlara erişimde güçlük çeken dezavantajlı kişilerin kendi kaderini tayin hakkından adil olarak yararlanmalarına katkı sağlamaktadır (SCIE ve BASW, 2019).

Bu açıdan, ulusal ve uluslararası sosyal hizmet alan yazınında, sosyal hizmet etiği bakımından dijital teknoloji kullanımı, dijital teknolojinin müracaatçı yaşamına etkileri, e-sosyal hizmetler, sosyal inovasyon gibi güncel konular üzerine pek çok eserin kaleme alındığı görülmektedir. Ortak kanaat açıktır: insan ve dünya yaşamı hızla değişmektedir. Bu değişim ve değişimin sunduğu fırsatlar adil dağıtılmadığında sosyal hizmetin odak çalışma gruplarında mağduriyetler artmaktadır. Bu noktada da sosyal hizmet uygulamasının merkezinde yer alan sosyal değişime uyum ve insanların genel iyilik haline yapılan vurgu ön plana çıkmaktadır. En nihayetinde, yapay zeka ve dijital teknolojilerin sosyal hizmet uygulamasına entegrasyonu, dijitalleşen dünyanın doğal bir gerekliliği olmaktadır.



Böylelikle dezavantajların giderilmesi, karmaşık sosyal sorunların çözümlenmesi ve sosyal iyiliğin gerçekleştirilmesi mümkün olabilecektir (Raya 2018).

## Yapay Zeka ve Dijital Teknolojiler ile Sosyal İyiliğin Sağlanması

Genel iyilik hali, fiziksel olarak sağlıklı olmanın yanında yeterli bir ekonomik güce sahip olma, stressiz bir yaşam ve geleceğe yönelik umutla bakabilme gibi bütünsel bir durumu ifade etmektedir (Başer ve diğerleri, 2020: 3). Sosyal hizmet mesleğinin temel müdahale alanları, insanların genel iyilik hallerinin gerçekleştirilmesi üzerine kurulmaktadır. Sosyal hizmette genel iyilik halini sağlamaya yönelik çalışmalar, geleneksel müdahale yöntemleri dâhilinde geleneksel mesleki rollerle yürütülmektedir. Kişilerin kaynaklara erişiminin sağlanması, barınma ve bakım ihtiyaçlarının karşılanması, psiko-sosyal yönden rehabilite edilmeleri için meslek elemanları; savunucu, program geliştirici, denetçi, eşgüdüm sağlayıcı ve danışman rollerini üstlenmektedir (Zastrow, 2013). Dijitalleşen dünyada, refahın ve gelirin eşit dağıtılmasını sağlamak, küresel çevre problemlerinin önlenmesi, açlık, yoksulluk ve salgın hastalıklarla mücadele, dezavantajların giderilmesi ve nihayetinde de sosyal iyiliği gerçekleştirmek adına yeni yollar aranmaktadır. Yapay zekanın insan yararına kullanılması için farklı milletlerden ve farklı otoritelerden ortak kanaat bildirilmektedir.<sup>4</sup> Bu amaçla, 2023 yılında Birleşmiş Milletler (BM) tarafından İyilik İçin Yapay Zeka (AI for Good) isimli konferans düzenlenmiştir. Konferansta yapay zekanın sosyal iyiliği sağlamak için kullanılmasının önemi vurgulanmıştır. Yaşlıların refahını ve bağımsızlığını arttıran bakım robotları, otizmli çocukların sosyal yaşama aktif olarak katılmalarını kolaylaştırmak için tasarlanan yardımcı teknolojiler, acil bir iklim krizine müdahaleyi mümkün kılan yapay zeka sistemleri, insani ilişkiler geliştirebilen sosyal robotlar tanıtılmıştır.<sup>5</sup>

Sosyal hizmetin genel kapsamı ve mesleğin temel ilkeleri düşünüldüğünde; sosyal hizmet insana, insan çevresine duyarlı bir bilim ve meslek disiplindir. Sosyal hizmette insanın içinde bulunduğu ve temas ettiği tüm sistemler üzerine çalışmalar yürütülmektedir. Yapay zeka teknolojisi de potansiyel fırsatları ve güçlükleriyle birlikte artık yaşamın her alanını kapsamaktadır. Sonuçta her iki alanın kesişimi doğal olarak gerçekleşmektedir. Dünyada dijital gelişmelerin yol açtığı sorunları telafi etmek adına teknoloji ve sosyal bilimlerin harmanlanması gerektiğine ilişkin kanaat yaygınlaşmaktadır. Bu kapsamda hem sosyal hizmet hem de yapay zeka alanında eğitim almış, çok yönlü becerileri olan profesyoneller yetiştirmenin önemi vurgulanmaktadır (Molala ve Mbaya, 2023). Sosyal hizmet temelinde eleştirel düşünmeyi, etik anlayışı ve iyi karar verme becerilerini içermektedir. Günümüzde bu becerilerin dijital güçlüklerle uyarlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Dijital teknoloji ve çevrimiçi platformlarda müracaatçılar için risk teşkil edebilecek durumların engellenmesi ve oluşan risklerin de etkilerinin azaltılmasında meslek elemanlarının sorumluluk üstlenmeleri önem arz etmektedir (SCIE ve BASW, 2019). Bu kapsamda sosyal hizmet uygulamalarında müracaatçı gruplarına yönelik dijital okuryazarlığın artırılması ve dijital teknolojilerin faydalı kullanımına ilişkin çalışmalar yürütülmektedir.

Bunun yanı sıra, sosyal hizmet uygulamalı bir disiplin olduğundan kuramsal bilgiler ile mesleki becerilerin sentezlenmesi önem arz etmektedir. Sosyal hizmet eğitiminin uygulama boyutunda öğrencilerin vaka yönetim sürecine ilişkin mesleki beceriler kazanmaları amaçlanmaktadır. Dijital teknolojiler, öğrencilerin farklı sorun alanlarını tanımlarına yardımcı olmaktadır. Yapılan bir çalışmada, sosyal hizmet öğrencilerinin simülasyon aracılığı ile deneysel vaka çalışmasına olanak sağlayan, yapay zeka tabanlı bir proje tartışılmıştır. Projede öğrencilerin farklı karakter ve yaşam biçimine sahip müracaatçılarla iletişime geçmesi sağlanmıştır. Araştırma bulgularında, yapay zeka müracaatçı modelinin, öğrencilerin temel sosyal hizmet becerilerini geliştirme ve çeşitli müracaatçı gruplarıyla çalışmasına olanak sağlaması bakımından yararlı olduğu, ayrıca bu yöntemle müracaatçıların süreçten zarar görmelerinin önüne geçildiği belirtilmiştir. Öte yandan, empatik yetilere sahip olsa da yapay zekanın, terapötik yaklaşımla görüşme gerçekleştiren öğrenci beklentilerini ve sosyal hizmet uygulamasının duygusal yanını karşılayamadığı sonucuna ulaşılmıştır (Asakura ve diğerleri, 2020).

Dijital teknolojilerin sosyal hizmet disiplinde kullanımına farklı örnekler de vermek mümkündür. Örneğin geleneksel aile yapısının bozulduğu gelişmiş ülkelerde hasta bakımını sağlamak için daha ucuz ve erişilebilir bakım elemanı ihtiyacı doğduğundan, hasta bakıcı robotlar üretilmektedir. Bu robotlar temel bakım hizmeti vermekle birlikte hastanın kendisini kötü hissetmesini önlemek amacıyla insan canlısı olarak üretilmektedir.<sup>6</sup> Günümüz toplumlarında gözlemlenen sosyal sorunlardan bir diğeri de intihardır. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre, her yıl dünya genelinde 800 bin kişi farklı sebeplerden dolayı intihar ederek yaşamına son vermektedir. Kişiyi intihara sürükleyen bireysel ve çevresel etmenler çeşitlilik gösterse de intihar başta kişinin yakın çevresinde olmak üzere aşılması güç sosyal sorunlara neden olabilmektedir.<sup>7</sup> Bu kapsamda, intihara bağlı ölümleri azaltmak için yapay zeka tabanlı bir program üretilmiştir. Kullanılan algoritmalar sayesinde bir kişinin intihar etme riski, yaklaşık iki yıl

<sup>4</sup> <https://tr.euronews.com/2023/03/29/elon-musk-dahil-bin-100den-fazla-imzalı-acik-mektup-yapay-zeka-calismalarina-ara-verin>

<sup>5</sup> <https://www.theguardian.com/technology/2023/jul/07/ai-for-good-artificial-intelligence-conference>

<sup>6</sup> <http://www.acikbilim.com/2012/09/dosyalar/hasta-bakici-robotlar.html>.

<sup>7</sup> <https://tr.euronews.com/2019/09/09>.

önceden %80 ila %90 arasında doğruluk payı ile tahmin edilebilmektedir. Program, kişinin verilerini kullanarak intihara meyiletme durumunu puanlanmaktadır. Böylelikle kişi, herhangi bir sağlık kurumuna başvuru yaptığında intihar etme olasılığı yüksek çıkarsa psikiyatri polikliniğine sevk edilmektedir.<sup>8</sup> Benzer programların yaygınlaştırılmasının koruyucu önlemler almak adına faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Bunun yanı sıra, günümüzde yaşlılık ve yaşlılığa bağlı sorunlar da giderek artmaktadır. Dünyada altmış beş yaş üstü kişiler yaşlı olarak kabul edilmektedir (Dünya Sağlık Örgütü). Yaşlılık dönemine bağlı olarak kişinin fiziksel, psikolojik ve sosyal durumunda gözlemlenen değişiklikler, yaşlının kendi potansiyeli dâhilinde hayatını idame ettirmesini güçleştirebilmektedir. Yaşlının yaşam kalitesi bireysel ve çevresel faktörlere göre şekillendiğinden yaşlılar; toplumda özen gösterilmesi gereken, kırılğan kişiler arasında yer almaktadır. Kentleşme ile geleneksel geniş aile yapılarının bozulduğu, çekirdek ya da tek ebeveynli aile biçimlerinin yaygınlaştığı bilinmektedir. Bu nedenle de akraba ve yakın çevre desteğinden mahrum kalan ve tek başına yaşamını idame ettirebilecek yeterliliğe sahip olmayan yaşlıların bakımı, sosyal devlet anlayışı içinde kamu ve özel huzurevleri tarafından sağlanmaktadır.

Dünya nüfusunun giderek yaşlanması sebebiyle gelecek yıllarda yaşlı bakım evleri ve yaşlı bakım personellerinin ihtiyacı karşılamada yetersiz kalacağı düşünülmektedir. Yaşlının fizyolojik ihtiyaçlarının yanında duygusal ihtiyaçlarını da gidermek adına insani etkileşim kuran, sosyal etkileşimli robotlar tasarlanmaya çalışılmaktadır. Dünya teknoloji devi şirketler, 'Age in place' yani yaşlının yaşam ortamından ayrılmadan bakımının sağlanabilmesi için, yaşlının gündelik ihtiyaçlarını karşılayacak yardımcı robotlar üretmektedir. Nitekim Japon Paro robot ile etkileşime geçen, alzheimer ve demans hastası yaşlıların genel durumlarının daha iyi bir hal aldığı gözlemlenmektedir. Ayrıca Türkiye'de de sosyal etkileşimli robotların üretilebilmesi için akademik çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda uluslararası üniversitelerde yüksek lisans ve doktora düzeyinde öğrenci kabulü yapılan projelere katılım sağlanmaktadır<sup>9</sup>.

Yaşanılan çevre ve çoğu teknoloji, yaşlılar kadar engelliler için de erişebilir değildir. Hatta engelli adına sosyal dışlanmayı teşvik eder niteliktedir. Bu nedenle de dijital teknolojilerin, engelli bireyler adına sanal mobilitayı teşvik etmek, akıllı evlerle yaşam kalitesini arttırmak ve alternatif iletişim kanalları sağlamak için kullanılabilmesi önem arz eder (Rafferty ve Steayaert, 2016). Nitekim geliştirilmiş yapay zeka sistemlerini engellilerin fiziksel dünyaya aktif olarak katılmalarını sağlamak ve sosyal izolasyonu engellemek amacıyla kullanmak mümkündür. Çevreyi görme ve anlatmak üzere görüntü sınıflandırma, nesne algılama görme, doğal dil işleme, derin öğrenme yetenekleri sosyal engellerin aşılmasında kullanılabilir (Chui ve diğerleri, 2018). Bu açıdan yakın bir gelecekte yapay zeka ve robot teknolojileri sayesinde engellerin ortadan kalkacağı düşünülmektedir (Koç, 2018: 86-87).

Dijital teknolojilerin aktif olarak kullanılabilmesi bir diğer alan da şiddet ve şiddete bağlı sorunlardır. Şiddet günümüzde halen kişilerin fiziksel, duygusal, ruhsal, sosyal iyiliklerine zarar veren, doğrudan tek bir kişiye yönelik gerçekleştiği durumlarda dahi aile, toplum hatta gelecek nesiller üzerinde çoğu zaman telafisi mümkün olmayan izler bırakan bir sorundur (Aktaş, 2014). Şiddet mağdurlarına yönelik ulusal ve uluslararası yürütülen sosyal politikalar, genelde şiddet sonrası sürece ilişkindir. Şiddet gerçekleşikten sonra mahkeme kararı ile şiddet uygulayan aleyhinde mahkûmiyet kararı ya da diğer koruyucu tedbirler verilmektedir (uzaklaştırma kararı, ev hapsi gibi). Ancak yapılan araştırmalarda şiddeti önlemeye yönelik bu müdahalelerin etkisiz olduğunu çoğu zaman yarardan ziyade zararlı sonuçlara yol açtığı tespit edilmiştir (Öztürk, 2017).

Bu bağlamda Türkiye'de şiddet mağdurlarını korumaya yönelik hizmetlerde elektronik kelepçe ve KADES uygulaması gibi yöntemler kullanılmaktadır. Elektronik kelepçe ile takip, mahkeme kararı ile alınan bir tedbir olup, şiddet gerçekleşikten sonra uygulanan bir yöntem olmaktadır<sup>10</sup> Benzer şekilde KADES uygulaması, şiddet tehdidin ya da tehlikesinin bulunması durumunda kolluk kuvvetlerinin harekete geçmesini sağlayan dijital bir uygulamadır<sup>11</sup> Her iki uygulama da şiddet döngüsüne maruz kalan mağdurların can güvenliğini sağlamaya yönelik hizmetleri içermektedir. Bu hizmetlerle kişilerin şiddet gösterme eğilimleri, şiddetin gerçekleşme olasılığı hakkında veri elde edilememektedir. Ancak gelişen teknoloji ile şiddet daha önce hiç gerçekleştirmemiş olsa dahi potansiyel riskleri belirlemek mümkün olmaktadır. Petering ve arkadaşları tarafından Amerika'da yaşamakta olan evsiz gençlerin şiddetten korunmasına yönelik yapay zekâ tabanlı bir yöntem geliştirmiştir. Makine öğrenim yöntemi ile katılımcı verileri analiz edilmiş, genç ve ergenlerin yakın ilişkilerinde şiddetin neden olduğu ve nasıl önleneceğinin anlaşılması amaçlanmıştır. Şiddete maruz kalma riski yüksek olanların belirlenmesi için saha çalışmalarında kullanılabilir bir triyaj sistemi (müdahale önceliklerini belirleme sistemi) geliştirilmiştir (Petering ve diğerleri,

<sup>8</sup> ([https://www.socialworktoday.com/news/enews\\_0417\\_2.shtml](https://www.socialworktoday.com/news/enews_0417_2.shtml)).

<sup>9</sup> <https://yaslihaklaridermegi.org/insan-ve-robot-etkilesimi/>

<sup>10</sup> 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun

<sup>11</sup> <https://www.aile.gov.tr/ksgm/siddete-maruz-kalindiginda/>

2018). Benzer mantıkla oluşturulacak sistemlerle şiddetin önlenmesi, öfke kontrolünün sağlanması, sağlıklı iletişim becerilerinin geliştirilmesi ve tarafların ihtiyaç duydukları hizmetlere erişimlerini sağlamak da mümkün olabilecektir.

Dijital teknolojiler, bireysel ve toplumsal şiddet vakaları dışında, küresel olarak bütün dünyayı etkileyen savaş ve insan hakları ihlallerinin tespiti ve önlenmesinde de kullanılabilir önemli ajanlardır. Nitekim, teknoloji ile mevcut zenginliklerini artıran ülkelerin yanında halen iç savaş, açlık, kuraklık gibi temel insani meselelerle uğraşmak durumunda olan ülkelerin olduğu bilinmektedir. Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR) tarafından 2020 yılında yayımlanan "Küresel Eğilimler Raporuna" göre, savaş, şiddet ve insan hakları ihlallerinden dolayı 82,4 milyon kişi ülkelerini terk etmek durumunda kalmıştır. Dijital teknolojiler, hareket halindeki çocukların güvenliğinin sağlanması ve eğitim hakkına erişimlerine kolaylık sağlayabilecek imkânlar yaratmaktadır. Mülteci kamplarında genel yardım hizmetleri kapsamında sağlanan ücretsiz internet erişimi, özellikle çocukların kısıtlılıklarından kurtulup, adil bir yaşama erişimlerine olanak sağlayabilecektir (UNICEF, 2017).

Genel olarak değerlendirildiğinde, dijital ağa bağlı ilişkilerin yaygınlaşması, farklı sektörlerin kısmen ya da topyekün dijitalle entegre edilmesi, insanların sanal uzamdaki yaşam alanları düşünüldüğünde teknolojik ilerlemeden kaçış olmadığını belirtmek mümkündür. Heidegger, insanlık için asıl tehlikeli olanın, dünyanın mekanikleşmesinden ziyade insanlığın buna hazırlıksız yakalanmasının olduğunu belirtir. İnsanların teknolojiyi düşünce süzgecinden geçirerek, doğru amaçlarla kullanmaları ve teknoloji karşısında özgürlüklerine sahip çıkmaları gerektiğini savunur (Heidegger, 2017:168). Sağlık, açlık, yoksulluk, küresel ısınma, eğitim, güvenlik, adalet ve eşitlik gibi sosyal adaletin sağlanması gereken alanlarda yapay zeka yetenekleri sınırsız fayda sağlayabilecektir. Yapay zeka, insanların yaşam kalitesini iyileştirmeye ve tedavi maliyetlerini düşürmeye yardımcı olacaktır. Dünya çapında sağlık sorunu bulunan milyonlarca kişinin tedaviye erişimi sağlanabilecektir. Kişilerin yeteneklerine göre uyarlanabilir öğrenme teknolojileri ile öğrenciler kaliteli eğitimden yararlanabilecektir (Chui ve diğerleri, 2018).

Dijital teknolojinin sosyal iyilik için kullanılması ise, sosyal ve bireysel sorunlarla mücadele eden sosyal hizmet mesleğinin kendisine de olumlu katkılar sağlayabilecektir. Mağduriyet ve dezavantajlılığın bulunduğu her alan ile sosyal hizmet arasında doğrudan bir ilişkinin bulunduğunu belirtmek mümkündür (Tuncay ve Tekin, 2020: 35). Sosyal hizmette yapay zeka ve yeni teknolojilerden yararlanmak, toplumsal sorunlara etkili bir biçimde müdahale etmeyi ve insan davranışını daha iyi anlamayı sağlayabilecektir. Böylelikle, halihazırda disiplinler arası iş birliğine yatkın olan sosyal hizmete yapay zeka temelli yeni çözüm yöntemleri eklenebilecektir (Rice ve Tambe, 2018). Sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşme, yapay zeka, derin öğrenme gibi fırsatlardan yararlanarak daha geniş kitlelere daha etkili hizmet vermek mümkün olabilecektir (Fidan, 2020). Bunun yanında teknolojinin doğru amaçlarla, sosyal fayda ve sosyal ilerleme için kullanılması, meslek elemanları ve hizmet sundukları grupların ihtiyaçlarına uygun bir biçimde tasarlanması ile mümkün olacaktır. Teknolojinin amaca yönelik ve etik ilkelere uygun olarak üretilmesi için ise meslek elemanları ile teknoloji üreticilerinin iş birliğine duyulan ihtiyaç giderek artmaktadır (Rafferty ve Steayaert, 2016).

## BULGU VE TARTIŞMALAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın deseni, araştırmanın önem ve amacı, veri toplama yöntemi, verilerin çözümlenmesinde kullanılan yöntemler ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

### Araştırmanın Deseni

Bu çalışmada sosyal hizmette yapay zeka ve dijital teknolojilerin kullanımı üç farklı boyutta tartışılmıştır. İlk olarak sosyal hizmet mesleğinde dijitalleşme ve kullanılan teknolojiler, ikinci olarak dijitalleşmenin sosyal hizmet müracaatçı gruplarının yaşamlarına etkileri, son olarak ise yapay zeka ve dijital teknolojilerin; müracaatçılara yönelik hizmetlerde, sosyal hizmet mesleğinin karar alma süreçlerinde kullanılıp, kullanılmayacağı ele alınmıştır. Buradan yola çıkarak, alanda aktif olarak çalışan, müracaatçılarla birebir görüşme gerçekleştiren, sosyal incelemede bulunan, sosyal hizmet üreten meslek elemanları ile nitel araştırma yöntemi benimsenerek görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışmada sosyal hizmet müracaatçıları ile görüşme yapılmamış olup, meslek elemanlarının araştırma problemine ilişkin mesleki ve kişisel gözlemleri, yorumları, deneyimleri, beklentileri ele alınmıştır. Bu sebeple de çalışmada öznel bakış açısına önem veren, neden-sonuç ilişkisinden ziyade olayları doğal ortamında anlamaya ve yorumlamaya çalışan nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir (Neuman, 2012). Nitel araştırma, anlamlarla ilgilenen, olguların gerçekleşme nedenlerini ve gerçekleşme sıklıklarını keşfedici yöntemlerle ele alan bir yöntemdir. Nitel araştırma yöntemini kullanan araştırmacılar, insanların deneyimlerini nasıl yorumladıklarını, deneyimlerine nasıl anlam yüklediklerini anlamaya çalışırlar. Nitel araştırmalar, sonuçtan ziyade bir süreçtir (Merriam, 2018: 5).

Yapılan çalışma neticesinde elde edilen veriler ise içerik analizi tekniği ile çözümlenmiştir. İçerik analizi, kategoriler oluşturmayı ve metinde yer alan belirli unsurları bu kategorilerle ilişkilendirmeyi kapsar (Silverman, 2018: 167-169). Nitel araştırma tekniklerinden olan içerik analizi, metin içeriğinden sosyal bir gerçekliğe çıkarım ve bağlantıda

bulunmayı sağlar. Araştırma problemine yönelik önemli görülen temalardan kategoriler oluşturulur ve ilgili metinden sosyolojik, psikolojik sonuçlar betimlenmeye çalışılır (Metin ve Ünal, 2022).

### Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, dijitalleşen dünyada dijitalleşen insan yaşamı ve ihtiyaçları karşısında sosyal hizmet uygulamalarının etkinliği, dijital teknolojilerin sosyal hizmette uygulanabilirliği, dijital teknolojilerle sosyal hizmette yeni yöntemler geliştirmenin mümkün olup, olmadığının saptanmasıdır. Bu kapsamda toplumların kırılğan kesimlerini oluşturan sosyal hizmet müracaatçı kitlesinin dijital teknolojilere erişimi, sosyal hizmet müdahale sürecinde dijital teknolojilerden yararlanılıp, yararlanılamayacağı, meslek elemanlarının uygulama sürecinde dijitalleşmeden beklentileri, yapay zeka ve diğer yeni teknolojilerin sosyal iyiliğin gerçekleştirilmesinde kullanılıp kullanılamayacağı ele alınmıştır.

### Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarda; korumaya muhtaç çocuk, sosyal ve ekonomik destek, koruyucu aile, evlat edinme, eğitim ve danışmanlık, engelli ve yaşlı bakım hizmetleri, şehit ve gazi hizmetleri gibi alanlarda hizmet veren meslek elemanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem grubu ilgili alanlarda çalışmakta olan meslek elemanları ile oluşturulmuş, 20 kişi ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada katılımcının düşüncelerini kapsamlı bir biçimde ele almayı sağlayan mülakat yöntemi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Mülakatlarda katılımcılara yarı yapılandırılmış, açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Araştırma sorularının anlaşılabilirliği ve araştırmanın amacına uygun olup, olmadığını belirlemek amacıyla pilot çalışma yapılmış, beş meslek elemanı ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan pilot uygulama neticesinde özellikle dijitalleşme ve yapay zeka temalı sorularda sadeleştirmeye gidilmiş, mesleki gözlem ve beklentilere ilişkin sorular çeşitlendirilmiştir. Yapılan ön çalışma bulguları çalışmaya dahil edilmemiştir.

Mülakat soruları, Uşak Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 12.04.2023 tarihli ve 2023-103 sayılı kararı ile etik açıdan uygun bulunmuştur. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının 12.07.2023 tarih ve 302 sayılı Makam Onayı ile de mülakat sürecine başlanmıştır. Araştırmaya katılımda gönüllülük esas alınmış ve Bilgilendirilmiş Onam Formu kullanılmıştır. Her bir katılımcı ile yüz yüze ve yaklaşık 40-60 dakika süren görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Örneklem grubundan 3 katılımcıya iş yoğunluğu, yıllık izin, görev yeri değişikliği gibi sebeplerle ulaşılamamış, 17 katılımcı ile görüşme yapılmıştır. Katılımcı listesi tablo 1’de sunulmuştur. Mülakatlar, katılımcıların iş yoğunluğu ve müsaitlik durumuna göre gerçekleştirilmiştir. Veri toplama süreci, Ağustos 2023-Ekim 2023 tarih aralığında tamamlanmıştır.

**Tablo 1:** Katılımcı Listesi

Katılımcı Listesi	Cinsiyet	Çalışma Süresi	Unvanı	Görüşme Tarihi
K.1	Erkek	7 yıl	Psikolojik Danışman	03.08.2023
K.2	Kadın	2 yıl	Psikolojik Danışman	03.08.2023
K.3	Kadın	25 yıl	Sosyal Çalışmacı	07.08.2023
K.4	Kadın	1 yıl	Psikolojik Danışman	08.08.2023
K.5	Erkek	2 yıl	Sosyal Çalışmacı	09.08.2023
K.6	Kadın	7 yıl	Psikolog	18.08.2023
K.7	Kadın	8 yıl	Sosyolog	15.08.2023
K.8	Kadın	8 yıl	Sosyolog	17.08.2023
K.9	Erkek	9 yıl	Sosyal Çalışmacı	16.08.2023
K.10	Kadın	8 yıl	Sosyolog	29.08.2023
K.11	Erkek	8 yıl	Sosyal Çalışmacı	29.08.2023
K.12	Kadın	7 yıl	Sosyal Çalışmacı	03.10.2023
K.13	Kadın	7 yıl	Psikolojik Danışman	06.09.2023
K.14	Kadın	7 yıl	Psikolojik Danışman	22.09.2023
K.15	Erkek	3 yıl	Öğretmen	04.10.2023
K.16	Kadın	1 yıl	Sosyal Çalışmacı	13.10.2023
K.17	Kadın	6 yıl	Sosyal Çalışmacı	16.10.2023

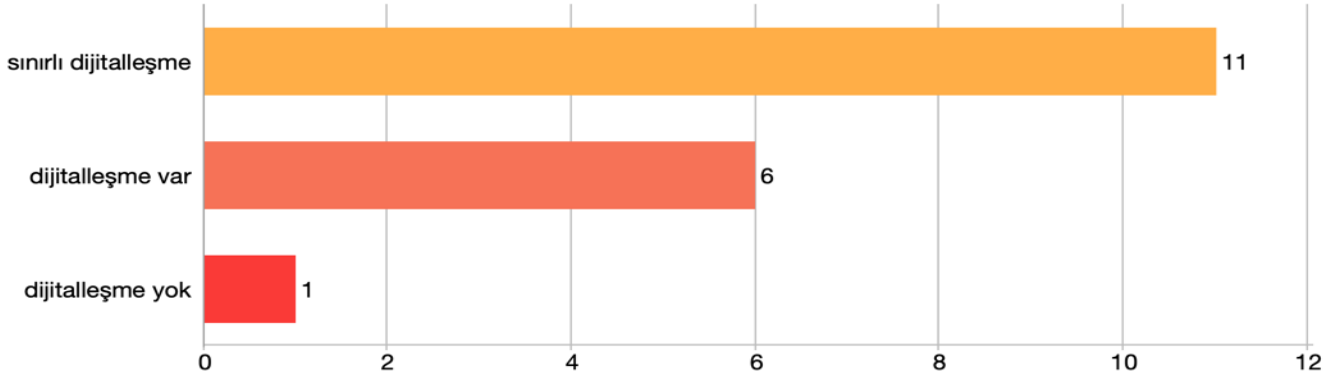
### Kapsam ve Sınırlılıklar

Türkiye’de kamu ve özel sektörde birçok farklı aktör tarafından sosyal hizmet sunumu yapılmaktadır. Bu çalışma, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının taşra teşkilatında yer alan Afyonkarahisar Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne yürütülen sosyal hizmet uygulamalarını kapsamaktadır. Araştırmanın örneklem grubu, burada sosyal incelemede bulunan, müracaatçılarla aktif iletişimde bulunan meslek elemanları ile sınırlandırılmıştır.





## İş Yerinde Dijitalleşme

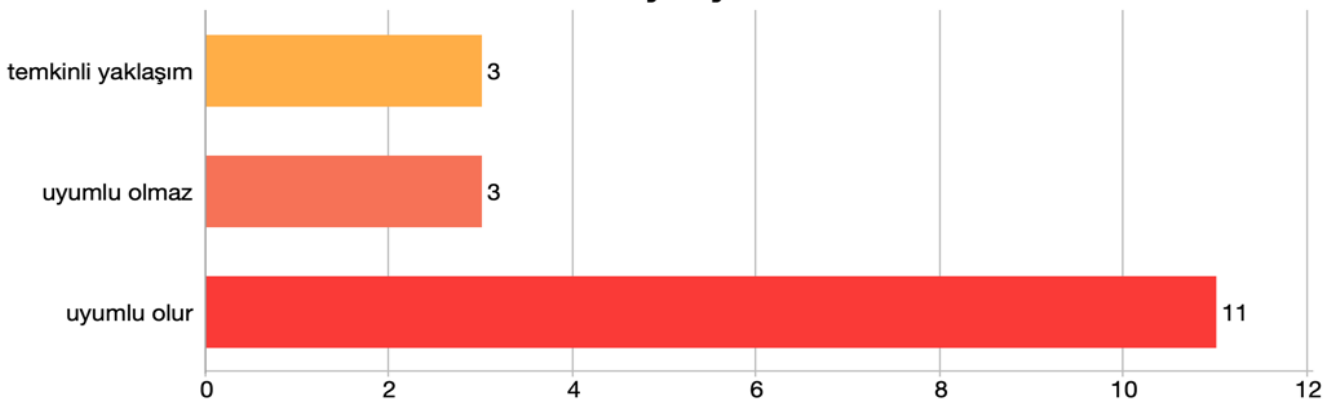


Şekil 1: İş Yerinde Dijitalleşme Alt-Kodunun Belge Temelli İstatistiği

‘İşte genel yazılım programları buna ilaveten yaygın ağ telefonu ayrıca paket programlarını kullanıyoruz. Genelde Word, Excel, Powerpoint gibi temel Microsoft programlarında çalışıyoruz. Dijitalleşme aslında var gibi görünmesine rağmen yaygın değil. Bizim çalıştığımız alanlarda dijitalleşmeye geçişi kolaylaştıran, dijitalleşmeyi sosyalleştiren yani kullanımı yaygınlaştıran ve hizmetlere yayan bir yapıdan söz etmek pek mümkün değil. Bir ağızımız bulunmuyor. Her ne kadar paket programlar, çeşitli bağlantı kanalları, tünel sistemleri ile bağlanıyor gibi görünsek de erişimde ek bir izne, uzun bir işleme tabi olması sebebi ile kullanmakta güçlük çekiyoruz. Dijitalleşmeden söz etmek pek mümkün olmuyor. Bizim anladığımız kamu ve özel ayırımına girecek olursak, dijitalleşme kamuda özellikle benim de çalıştığım taşrada biraz daha ağır ilerlemekte zayıf ve güçlendirilmesi gerekmekte iken bakanlık düzeyinde daha zengin daha güçlü aktörlere sahip diye düşünüyorum (K.5).

Katılımcı K.5. örneğinde görüldüğü gibi araştırmaya katılım sağlayan meslek elemanlarının büyük çoğunluğunun taşra sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşmenin sınırlı düzeyde olduğunu belirttikleri görülmüştür. Bu kategoride dikkat çeken bir diğer husus ise kurum içi kullanılan bakanlık sistemlerinin ‘iş yükünü azaltmak yerine arttırdığına’ yönelik bildirimler olmuştur. Bu durum genel olarak bakanlığına ait sistemlerde kopma, donma ve veri kaybı yaşanması ile ilişkilendirilmiştir. Ayrıca müracaatçıların dosya geçmişine erişimde yaşanan sıkıntılar, dikkat çeken bir diğer husus olmuştur. Örneğin, geçmişte farklı bir ilde yaşayan ve sosyal ve ekonomik destek hizmetinden yararlanmış olan bir müracaatçı, şehir değişikliği yaptığında hizmet geçmişine ait dosyanın da fiziksel olarak nakledilmesi gerekmektedir. Benzer şekilde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına ait dijital arşiv sistemi olan Aile Bilgi Sistemi (ABS) üzerinden de dosya nakil işlemlerinin tamamlanması gerekmektedir. Bunun dışında ABS üzerinden farklı bir ilde yaşamakta olan ya da aynı ilde olup farklı bir sosyal hizmet uygulamasından yararlanmakta olan müracaatçıya ait bilgilere erişim sağlanamamaktadır. Bu durum veri gizliliğinin sağlanması kaygılarından kaynaklanmış olsa da dijitalleşmenin temel mantığı ile bağdaşmadığı değerlendirilmektedir. Ayrıca acil müdahale gerektiren vakalarda yaşanan zaman kaybının, telafisi mümkün olmayan mağduriyetlere yol açtığı bilinmektedir. Bu nedenle de halihazırda aynı bakanlıkta çalışmakta olan meslek elemanlarının müracaatçı hakkında ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı ve pratik yollarla erişim sağlayamaması, müdahalenin de gecikmesine ve etkisinin azalmasına yol açmaktadır.

## müdahaleye uyumluluk



Şekil 2: Müdahaleye Uyumluluk Alt-kodunun Belge Temelli İstatistiği

Çalışmada ayrıca sosyal hizmet planlı müdahale sürecinin basamakları olan; başvuru, değerlendirme, izleme, takip gibi aşamalarda yapay zeka ve diğer dijital teknolojilerin kullanılabilirliği, bu teknolojilerin sosyal hizmet

uygulamalarına uyumluluğu irdelenmiştir. Bu kapsamda ‘uyumluluk’ alt kodu ile kodlanan katılımcı verileri, araştırmanın ‘Yeterlilik’ kategorisi ile ilişkilendirilmiştir. Verilerin çözümlenmesini kolaylaştırmak adına, dijital teknolojilerden yararlanmak isteyen ancak diğer yandan da insani iletişim ve temasın sürdürülmesi gerektiğini düşünen katılımcıların görüşleri ‘temkinli yaklaşım’ alt kodu ile kodlanmıştır. Müdahale sürecinde dijital teknolojiden aktif biçimde yararlanmak isteyen katılımcıların görüşleri ‘uyumlu olur’, müdahalede teknolojinin faydalı olamayacağını düşünüp geleneksel metotlarla çalışmayı sürdürmek isteyen katılımcıların görüşleri ise ‘uyumlu olmaz’ alt kodu ile kodlanmıştır. Yapılan çözümlene neticesinde hazırlanan Şekil 2’ de, dijital teknolojilerin sosyal hizmete uyumlu olacağına dair baskın kanaatin olduğu görülmektedir. Katılımcı K.12’nin, yapay zekanın insani becerilerini vurgulayarak müdahaleye katkı sağlayacağını belirttiği, katılımcı K.17’nin ise sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşmenin belli bir düzeye kadar kullanılacağını belirterek temkinli bir tutum sergilediği görülmüştür:

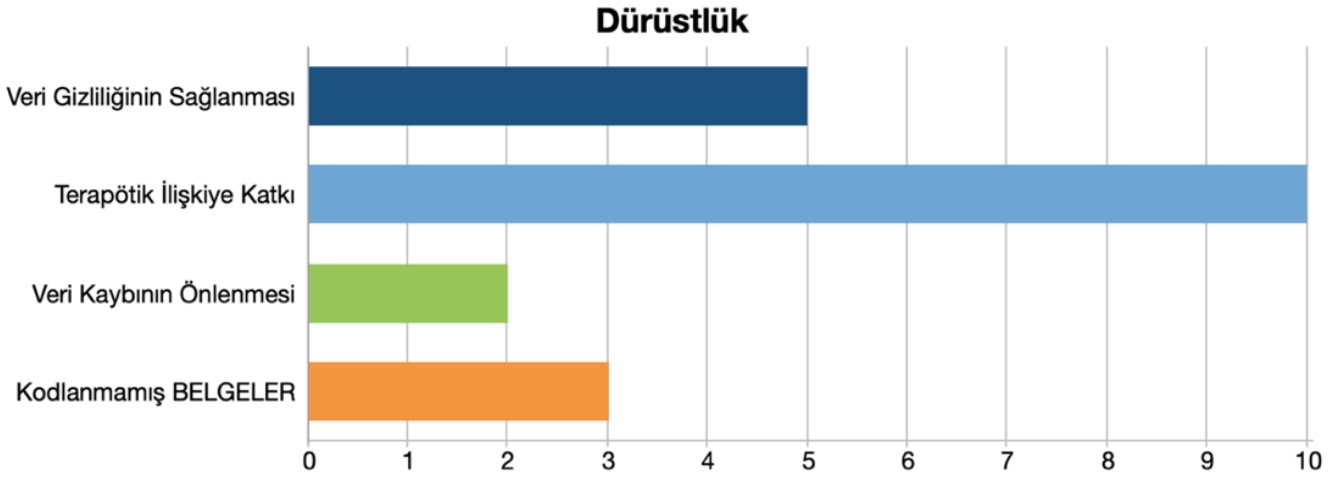
*‘Müdahale geliştirmede yapay zeka bence katkı sağlayabilir. Yapay zekanın ya da diğer teknolojilerin müdahaleye uyumlu olacağını ve verim alacağımızı düşünüyorum. Yapay zeka mekanik bir sistem gibi düşünülse de aslında öğrenme süreçlerini, empati, duygu geliştirme gibi yetenekleri olan ve bu yetenekler de her geçen gün geliştirilen bir sistem. O yüzden faydalı olur kullanmak alanda’ (K.12).*

*‘Uygulamada dijitalleşmeye yer vermek için hitap edilen dezavantajlı kesimin yapay zeka ve dijitalleşme sürecinde bilinçlilik durumunun artırılması gerekiyor öncelikle bence. Ancak yine de duygu, jest ve mimiklerin yapay zeka teknolojisinde olmaması sebebiyle yeterli güven ilişkisinin sağlanamayacağı düşünüyorum. Sosyal hizmetin çoğunlukla insan ilişkilerine dayalı bir meslek olması sebebiyle mesleğin belli bir süreçinde yapay zekadan faydalanabilirken işin duygusal boyutunda insan gücüne ihtiyaç duyulur’.* (K.17).

Çalışmada, dijital teknolojilerin sosyal hizmet uygulamalarına uyumlu olacağını belirten katılımcıların, kişisel yaşamlarında da dijital teknoloji ve uygulamalarını aktif olarak kullandıkları, yapay zekanın genel işleyişi hakkında bilgi sahibi oldukları, yapay zeka ve dijital teknolojilerden gereksiz iş yükünü azaltmak ve pratik fayda sağlamak amacıyla yararlanmak istedikleri değerlendirilmiştir. ‘Uyumlu olmaz’ geri bildiriminde bulunan katılımcıların ise yapay zekanın denetiminin sağlanmasına yönelik kaygılarının bulunduğu ve yapay zekanın sosyal hizmet uygulamalarının insani yönünü karşılamayacağını düşündükleri, bunun yanında temkinli yaklaşan katılımcıların ise sosyal hizmet uygulamalarında meslek elemanlarının kanaatini önceliklediği ve yapay zeka sistemlerinden yararlanılsa bile nihai kararın meslek elemanında olması gerektiğini düşündükleri bulgulanmıştır.

### **Dürüstlük Kategorisine İlişkin Bulgular**

Çalışmada sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşmenin meslek elemanı-müracaatçı güven ilişkisine etkilerine yönelik katılımcı görüşleri ‘Dürüstlük’ kategorisinde ele alınmıştır. Müracaatçı bilgilerinin korunması ve sistemlerin veri güvenliliğinin sağlanması, veri gizliliğinin sağlanması, veri kaybının önlenmesi, uygulamada dijital teknolojilerden yararlanılmasının meslek elemanı-müracaatçı güven ilişkisine olan etkilerine ilişkin düşünceler ‘Dürüstlük’ kategorisinde kodlanmıştır. Şekil 3’te görüldüğü üzere katılımcılardan 5’i veri gizliliğinin sağlanması, 3’ü ise kullanılan sistemlerde veri kaybının önlenmesi gerektiğine dair bildirimlerde bulunmuştur. ‘Terapötik ilişkiye katkı’ alt kodunda katılımcılar baskın olarak yapay zeka ve diğer dijital teknolojilerin uygulamada kullanılmasının müracaatçı-meslek elemanı güven ilişkisini zedelemeyeceğini ancak müracaatçıya gerekli bilgilendirmenin yapılması gerektiğini belirtmiştir. Bu kategoride, sosyal hizmet uygulamalarında gerek müracaatçı-meslek elemanı ilişkisinde gerek müracaatçıya yönelik hizmetlerde dijital teknoloji kullanımına olumlu yaklaşıldığı ancak dijital sosyal hizmet uygulamalarının da sosyal hizmet etiğine uygun olarak yürütülmesine yönelik beklentilerin olduğu değerlendirilmiştir.



**Şekil 3:** Dürüstlük Kategorisinin Belge Temelli Alt-Kod İstatistiği

Katılımcı K.15, sosyal hizmet uygulamasında yapay zeka kullanımının müracaatçının onayı alınmak kaydı ile meslek elemanı-müracaatçı güven ilişkisine zarar vermeyeceğini belirtmiştir:

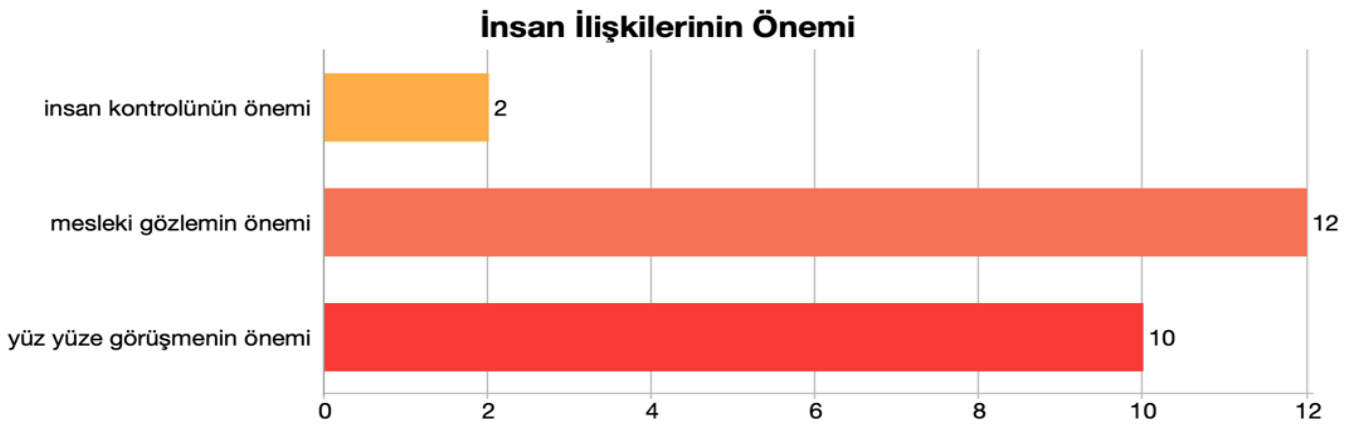
*'Yapay zeka hakkında müracaatçıya doğrudan bilgi verilip şeffaf davranılırsa bence güven ilişkine zarar vermez. Ancak şeffaf olunmazsa müracaatçı onayı alınmazsa, müracaatçıların veri gizliliği sağlanmazsa sıkıntı yaratabilir'* (K.15).

Katılımcı K.16 ise müracaatçının yapay zekaya ilişkin düşüncelerinin belirleyici olacağını belirtmiştir:

*'Müracaatçı ile kurulan ilişkide güvenin sağlanması ya da bozulmasının kişilerin yapay zeka teknolojisine bakış açısıyla ilgili bir durum olduğunu düşünüyorum. Mesleki açıdan katkı sağlayacağını düşünüyorum fakat güven ilişkisi konusunda müracaatçıların bakış açısının etkili olduğunu düşünüyorum.'* (K.16).

### İnsan İlişkilerinin Önemi Kategorisine İlişkin Bulgular

İnsan İlişkilerinin Önemi kategorisinde, müdahale sürecinde katılımcıların müracaatçılarla iletişim kurma, ikamette sosyal inceleme, vaka değerlendirme süreçlerinin yapay zeka sistemleri aracılığı ile gerçekleştirilmesine ilişkin düşüncelerine yer verilmiştir. Şekil 4' te görüldüğü üzere katılımcıların büyük çoğunluğu sosyal hizmet uygulamalarında mesleki gözlem ile müracaatçı ile yüz yüze görüşmenin önemini vurgulamıştır. Az sayıda katılımcı ise dijital teknolojide insan kontrolünün önemine değinmiştir.



**Şekil 4:** İnsan İlişkilerinin Önemi Kategorisinin Belge Temelli Alt-Kod İstatistiği

Çalışmaya katılım sağlayan meslek elemanları, sosyal hizmet uygulamalarında yapay zeka ve diğer dijital sistemlerin bütüncül bir bakış açısı sağlayacağını ve iş yükünü büyük oranda azaltacağını belirtmiştir. Bunun yanında araştırma genelinde meslek elemanlarının müracaatçılarla kurulan yüz yüze iletişimin, müracaatçı ikametinde yapılan sosyal incelemenin ve mesleki değerlendirmenin önemini vurguladıkları ve formel bilimlerden farklı olarak sosyal hizmet uygulamasında tamamen dijitalleşmenin mümkün olmayacağını belirttikleri görülmüştür. Benzer şekilde katılımcı K.11'in mesleki gözlem ve görüşün önemine yaptığı vurgu dikkat çekmiştir. Katılımcı K.8 ise müracaatçı ikametinde yapılacak ilk sosyal incelemenin yüz yüze yapılması gerektiğini, düzenli görüşme yapılan müracaatçılarla ise online görüşme yapılabileceğini belirtmiştir:

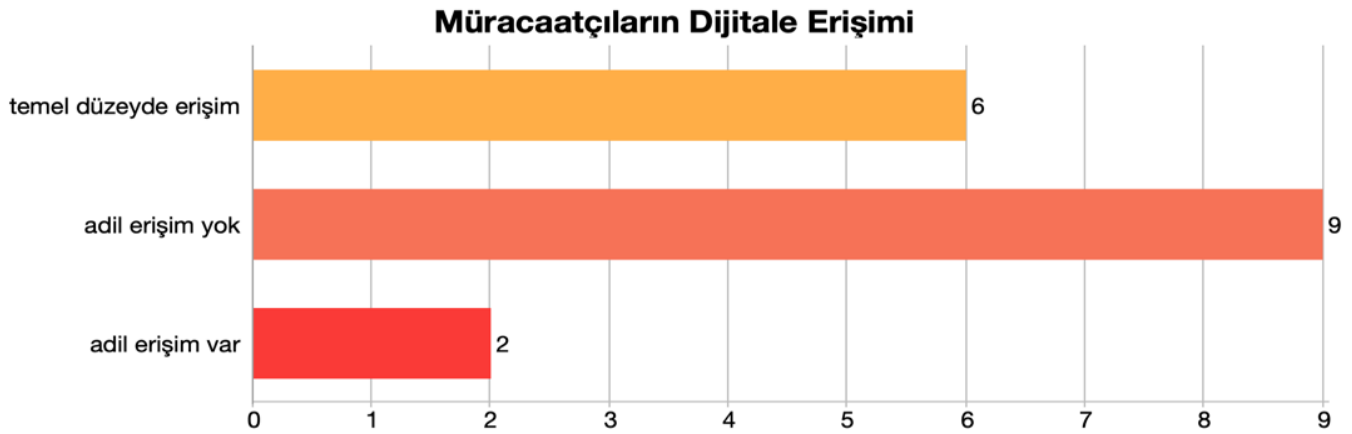


'Dijital teknolojiler elbette hizmetlerin daha etkili uygulanmasını sağlar ancak bu kolaylaştırıcı faktöre odaklanıp tamamen dijital ortamda sosyal inceleme hazırlamak yetersiz ve tehlikeli olacaktır. Meslek elemanın gözlemi, kanaati, müracaatçının kendi yaşamı ile ilgili görüşleri hayati öneme sahip olduğundan tek başına dijital teknolojilerden yararlanmak sürecin sağlıklı ilerlemesine neden olur diye düşünmekteyim' (K.11).

'İlk sosyal incelemenin her şekilde yüz yüze olması taraftarıyım. Göz teması, insani ilişkiler bizim çalışmamız için önemli oluyor. Kişinin nefes alıp verişinden, sorulara verdiği cevaplardan bazen yalan mı söylüyor, doğru mu söylüyor az çok bunları tahmin ediyoruz ya da sorular ona göre şekilleniyor. Ama sosyal medyada ya da işte dijital platformda bunları çok hissedemediğim için ben ilk görüşmenin yüz yüze olması taraftarı olurum ama izlemeler sanal olarak yapılabilir' (K.8).

### Sosyal Adalet Kategorisine İlişkin Bulgular

Çalışmada Sosyal Adalet kategorisinde öncelikle 'müracaatçıların dijital erişimleri' alt kodunda katılımcıların hizmet sundukları müracaatçıların yaşam alanlarında dijital teknolojilerin ne derecede var olduğuna ilişkin gözlemlerine yer verilmiştir. Bu bölümde beyaz eşya, cep telefonu gibi teknolojik aletler, dijitalleşmeye temel düzeyde erişim olarak düşünülmüş, yapay zekalı cihaz ve uygulamalar, akıllı ev sistemleri, ileri teknoloji olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca katılımcıların, müracaatçıların dijital çağın imkanlarına diğerleriyle adil olarak erişip, erişemediklerine ilişkin gözlem ve düşüncelerine yer verilmiştir.

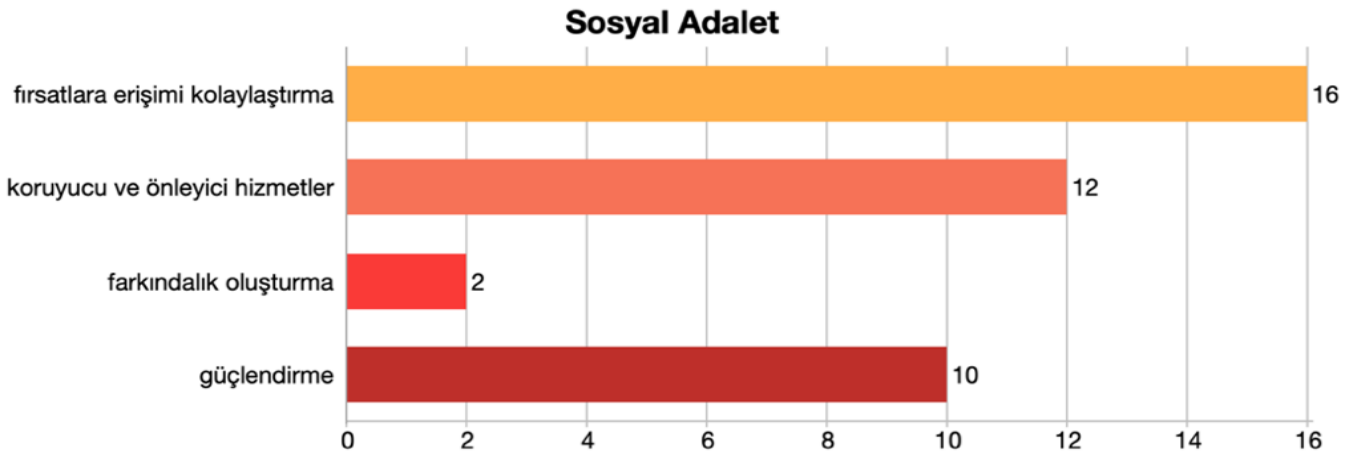


Şekil 5: Müracaatçıların Dijitale Erişimi Alt-Kodunun Belge Temelli İstatistiği

Burada katılımcılara müracaatçıların dijital teknolojilere erişimleri ve evlerinde bulunan teknolojik eşyalara ilişkin sorular yöneltilmiştir. 9 katılımcı müracaatçıların dijital imkanlara adil olarak erişemediğini, 6 katılımcı erişimin temel düzeyde olduğunu, 2 katılımcı ise dijitalleşmeye adil erişimin olmadığını belirtmiştir. Bunun yanında katılımcılar genelde yapay zeka ve akıllı ev sistemlerinin dijitalleşme ilişkilendirildiği, televizyon, akıllı telefon, internet gibi teknolojilerin ise temel ihtiyaçlar arasında değerlendirildiği anlaşılmıştır. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğu, müracaatçı gruplarının düşük gelirli kişilerden oluştuğunu, beslenme, barınma, sağlık, eğitim gibi temel ihtiyaçlarını dahi karşılamakta güçlük çektiklerini, evlerinde temel düzeyde teknolojik eşyanın bulunduğunu belirtmiştir:

'Müracaatçıların dijitalleşmeye adil olarak eriştiklerini düşünmüyorum. Bizim çalıştığımız müracaatçılar temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan kişiler oluyor. Verdiğimiz yardımla kişiler kıt kanaat geçinebiliyor. Bu nedenle dijitalleşmeye yönelik pek fazla tüketim ya da alışveriş yapamıyorlar' (K.3)

'İncelemelerde genelde asgari ihtiyaçlara yönelik eşyalar görüyorum. İleri teknolojik aletlere hiç rastlamadım'. (K.11).



**Şekil 6:** Sosyal Adalet Kategorisinin Alt-Kodlarının Belge Temelli İstatistiği

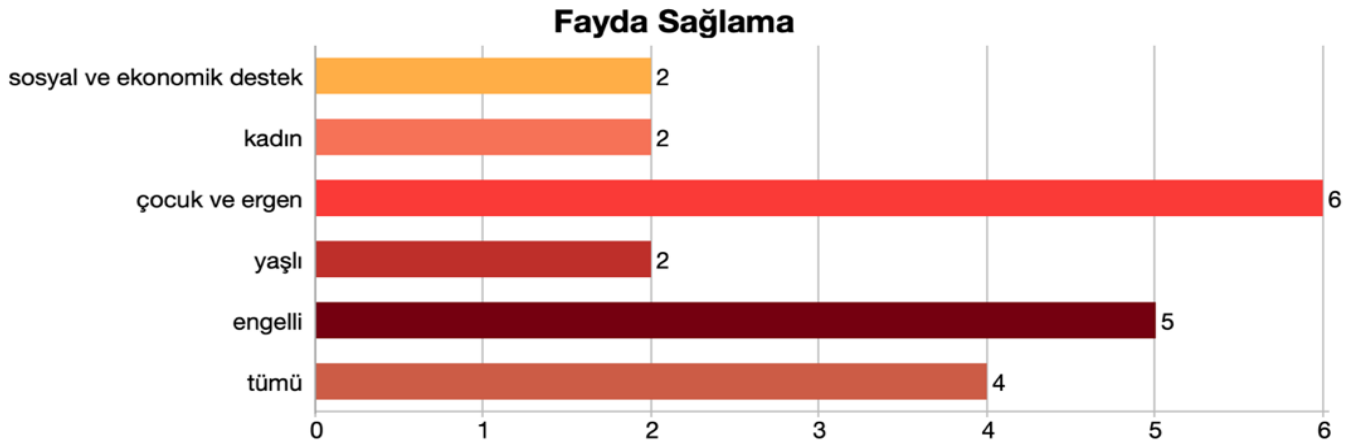
Sosyal adalet kategorisinde daha sonra sosyal adaleti sağlamak, geliştirmek ve yaygınlaştırmak amacıyla yapay zeka ve diğer yeni teknolojilerin bir araç olarak kullanılıp kullanılmayacağı, hangi müracaatçı grubuyla çalışırken dijitalleşmeden yararlanılabileceğine ilişkin olarak katılımcı görüşleri ele alınmıştır. Bu kapsamda Şekil 6'da yer alan 'fırsatlara erişimi kolaylaştırma' alt kodunda dijital teknolojilerin müracaatçıların; hizmetlere, imkanlara, kaynaklara erişimini kolaylaştıracağına yönelik katılımcı beyanları değerlendirilmiştir. Bu alt kodun en baskın alt-kod olduğu görülmüştür. İkinci sırada 'koruyucu ve önleyici hizmetler' alt kodu yer almıştır. Bu alt-kodda dijital teknolojilerden yararlanarak ihmal, istismar ve şiddet vakalarının önceden tespit edilmesi ve bu kapsamda koruyucu sosyal hizmet tedbirleri alınmasına yönelik katılımcı beyanları değerlendirilmiştir. 'Güçlendirme' alt kodunda ise sosyal ve ekonomik yönden güçsüz durumda olan müracaatçıların dijital teknolojiler aracılığı ile dezavantaj döngüsünü kırmalarına yönelik katılımcı beyanları yer almıştır. Müracaatçıların dijital beceriler kazanmaları, dijital okur-yazarlıklarının artırılması, online eğitimden yararlanarak yeni beceriler elde etmelerinin sağlanmasına yönelik veriler bu alt-kodda değerlendirilmiştir. Katılımcı K.9, kısıtlı imkanlarla yaşamlarını sürdüren müracaatçıların hizmetlere erişiminde dijital teknolojilerin ve mobil uygulamaların yararlı olabileceğini belirtmiştir:

*'Dijital teknolojinin müracaatçıları güçlendirmede direkt etkisi olmasa da müracaatçıların hizmetlere ulaşımının kolaylaştırılması hakkında katkıları olabilir. Psiko-sosyal desteğin mobil uygulamalar üzerinden sunulması da kendini ifade etme noktasında kısıtlı olabilecek müracaatçının güçlendirilmesinde faydalı olabilir'. (K.9)*

Katılımcı K.8 ise, kurumlar arası hizmet veren, yapay zeka ile oluşturulacak bütünlük bir sistemin müracaatçıyı güçlendirmede katkı sağlayacağını iletmiştir: *'Müracaatçıyı İş-Kura yönlendiriyoruz. Ama müracaatçı İş-Kur aracılığıyla iş bulamadığını ya da var olan pozisyonların kendisine uygun olmadığını söylüyor. Sosyal hizmetler ve İş-Kur arasında bir bütünlük sistem olsa ve ben oradaki açık pozisyonları görsem, örneğin Ayşe kişinin yaşı, yetenekleri, özellikleri yazıldığında yapay zeka uygun iş pozisyonlarını gösterse benim kişiyi yönlendirmem ya da kişinin bana güvenmesi daha kolay olabilir. Çünkü yönlendirmek her zaman tek başına yeterli olmuyor.'* (K.8).

Katılımcı K.1 ise teknoloji kullanımına yatkın olan müracaatçıların güçlendirilmesine yönelik geri bildirimde bulunmuştur: *'Bence özellikle başta teknolojiye ilgisi olan müracaatçıların iş imkanı bulmaları ve gelir elde etmeleri sağlanabilir. Örneğin köyde yaşayan ve daha önce teknoloji ile tanışmamış ancak bu alanda yetenekli olabilecek müracaatçılarımızın bu alandaki yeteneklerini keşfetmeleri, teknoloji kullanım becerileri kazanmaları, gelir elde etmeleri ve sosyal ve ekonomik yönden güçlenmeleri sağlanabilir'.* (K.1).

Şekil 7'de Sosyal Adalet kategorisinin fayda sağlama alt kodunun (belge bazlı alt kod istatistiğine yer verilmiştir. 'Fayda sağlama' alt kodu ile sosyal hizmette dijital teknoloji kullanımının en çok hangi müracaatçı grubunda fayda sağlayacağına ilişkin katılımcı görüşleri değerlendirilmiştir. Çocuk ve ergen müracaatçı grubunun baskın kodlanmış olduğu sırasıyla engelli, tüm müracaatçı gruplarının yer aldığı görülmektedir.



Şekil 7: Dijital Teknolojilerin En Çok Fayda Sağlayacağı Düşünülen Gruplar

Dijital teknolojilerin en çok çocuk ve ergen müracaatçı gruplarına yönelik sosyal hizmet uygulamalarında fayda sağlayacağını belirten katılımcılar, bu durumu çocuk ve ergenlerin üst nesillere göre dijital teknoloji kullanımına daha yatkın olmaları ile ilişkilendirmiştir:

*‘Çocuklarda fayda sağlayabilir. Önleyici hizmetler sağlayarak dezavantajlılığın önlenmesi, yinelenmesi, engellenebilir. Çünkü yardım döngüsünün devam ettiğini görüyoruz. Eğer çocuklarla ilgili ciddi sosyal hizmet müdahalesinde bulunabilirsek ve dijitalleşme de buna katkı sağlarsa verim elde edebiliriz’. (K.10)*

*‘Danışmanlık Tedbiri kapsamında görüşme yapılan çocuklara fayda sağlar. Görüşmeleri kolaylaştırarak hizmetin devamlılığını sağlarız ve çocuk için ilgi çekici olabileceğinden faydalı olur.’ (K.16)*

Öte yandan katılımcıların ikinci büyük çoğunluğu, hizmetlere erişimde güçlük çeken engelli müracaatçıların dijital teknolojiler aracılığıyla ihtiyaç duydukları hizmetlere daha rahat erişebileceklerinin üzerinde durmuştur. Bunun yanında katılımcıların engellilere yönelik sosyal hizmet uygulamalarının daha belirgin kriterler içermesi sebebi ile yapay zeka sistemlerinin işlevsel olarak kullanılabilirliğini belirttikleri görülmüştür:

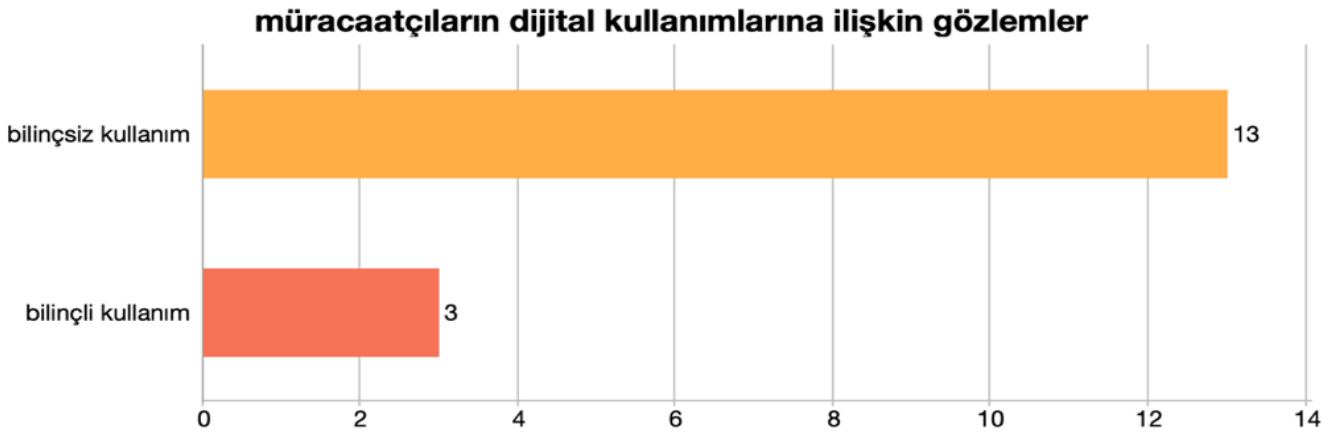
*‘Engelli birimde bence dijitalleşmeden yararlanır. Çünkü belli sistematik bir sistem. Buna hiçbir müdahale etmesen de yapay zekanın tek başına yeterli olacağını düşünüyorum. Çünkü kriterler net. Tam bağımlı olup olmadığı, engel türü, gelir durumu sistemden tespit edilebilir. Durumu uygun olursa hizmete başlanabilir ama engelinin iyi bakılıp bakılmadığı, ihtiyaçlarının karşılanması, yaşam koşulları ancak mesleki gözlem ve inceleme ile tespit edilebilir’. (K.14)*

*‘İlk olarak engelliler geldi aklıma. Engelli bakımında dijital teknolojiler faydalı olabilir. Mesela yürümekte güçlük çeken ya da uzuv kaybı yaşayanlara fayda sağlayabilir’. (K.3)*

### Hizmet Kategorisine İlişkin Bulgular

Hizmet kategorisinde sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşme iki farklı boyutla ele alınmıştır. İlk olarak dijitalleşmenin bireysel ve toplumsal yaşam üzerine etkileri, müracaatçı gruplarında dijitalleşmeye bağlı gözlemlenen değişimler, teknoloji kullanımının müracaatçıların gündelik yaşamlarına etkileri üzerinde durulmuştur. Bu kapsamda katılımcıların mesleki gözlemleri, değerlendirmeleri ve kanaatleri mercek altına alınmıştır. Katılımcılara, müracaatçıların dijital teknolojileri hangi amaçlarla kullandıkları, müracaatçıların dijitalleşme ile kendilerine fayda sağlayıp, sağlamadıkları, dijital teknoloji kullanımının müracaatçıların aile içi rol ve sorumluluklarını nasıl etkilediği, başta uzun süredir sosyal hizmet uygulamalarından yararlanmakta olan müracaatçılarda olmak üzere; dijitalleşmenin müracaatçı yaşamlarında yol açtığı değişim ve dönüşümler ile ilişkili sorular yöneltilmiştir.

Katılımcı verileri; birey, aile ve toplum bazında sınıflandırılmıştır. Müracaatçıların teknolojiye bağımlılık düzeyine varan boyutlarda kullandıkları, rol ve sorumluluklarını ihmal ettikleri, dijital ortamlarda suça karışma ve suç mağduru olmaları, tüketim odaklı ve bilinçsiz kullanıma yönelik katılımcı beyanları, ‘bilinçsiz kullanım’ alt-koduna dahil edilmiştir. Öte yandan, müracaatçıların dijital teknolojileri; online eğitim, mesleki beceri edinme, hizmetlere erişim sağlama, bilgi edinme gibi amaçlarla kullandıklarına yönelik katılımcı beyanları ‘bilinçli kullanım’ alt-kodunda değerlendirilmiştir. Şekil 8’ de ‘bilinçsiz kullanım’ alt-kodunun belirgin biçimde baskın olduğu görülmüştür.



**Şekil 8:** Müracaatçıların Dijital Teknoloji Kullanıma İlişkin Gözlemler

Bilinçsiz kullanımının yaygın olduğunu belirten katılımcılar; müracaatçıların teknolojiyi daha çok tüketim amaçlı kullandıklarını, zamanlarının büyük bölümlerini sosyal medyada geçirdiklerini belirtmiştir:

*'Müracaatçıların yapay zeka ve dijitalleşme hakkında dolaylı bilgi sahibi olduklarını ancak bu konuda bilinçli olmadıklarını düşünüyorum. Teknoloji karşısında genelde edilgenler ve tüketim odaklı faydalanmaktalar'. (K.1)*

*'Müracaatçılar arasında teknolojinin bilinçli olarak kullanıldığını düşünmüyorum. Teknolojik aletlerin fiziksel ve sosyal zararları açısından müracaatçıların bilinç düzeylerinin düşük olduğu gözlemliyorum. Ayrıca eğitim seviyesinin de çoğunlukla düşük olması sebebiyle bilinçsiz bir kullanım söz konusu'. (K.17).*

Topluma yönelik sosyal hizmetler, sosyal hizmetin makro çalışma alanını oluşturmaktadır. "Dijitalleşme ve Toplumsal Yaşam" alt kodunda; özde dijitalleşmenin Afyonkarahisar İlinin toplumsal yaşamına etkileri ile genelde günümüz toplumlarının dijitalleşme ile olan ilişkisine dair çıkarımlarda bulunulmuştur. Bu bağlamda yoğun dijital teknoloji kullanımının sosyal izolasyona sebep olduğu ve sosyal ve kültürel faaliyetlere katılımı azalttığına yönelik katılımcı beyanları 'sosyalliğin azalması' alt-kodu ile kodlanmıştır. Dijital teknolojilerin gerçek yaşamda kişiler arası iletişimi olumsuz yönde etkilediğine dair görüşler 'iletişime olumsuz etki' alt-kodu ile dijitalleşmenin sunduğu imkanlardan yoksun kalma, sanal dünyadaki gelişmelerden haberdar olmama durumlarının toplumsal dışlanmaya yol açtığına dair katılımcı verileri ise 'toplumsal dışlanma' alt-kodu ile ilişkilendirilmiştir. Şekil 9'da yer alan bulgularda; sosyalliğin azalması alt kodunun en sık kodlanmış olduğu sırasıyla iletişime olumsuz etki ve toplumsal dışlanma alt kodlarının yer aldığı görülmektedir. Katılımcı K.4, teknolojinin sosyal izolasyona yol açtığını, katılımcı K.15 ise teknolojinin insanların sosyal yaşamlarına olumsuz etkilerde bulunduğunu belirtmiştir:

*'Bazı müracaatçılarımız için teknoloji, sosyal izolasyona sebep oluyor. Kendi kabuklarına çekilerek dış dünyayla bağlantılarını koparabiliyorlar'. (K.4)*

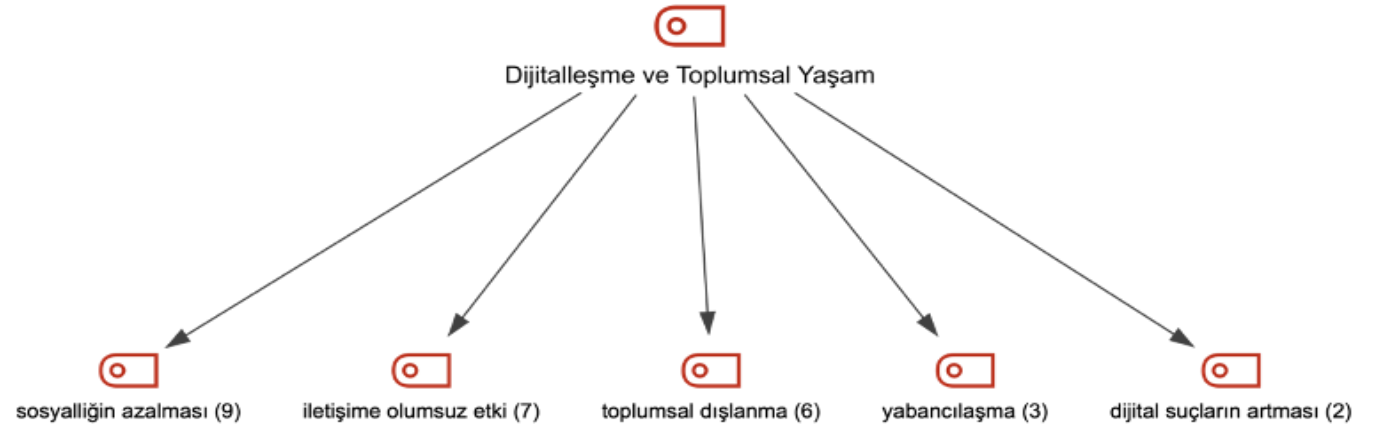
*'Sosyal medya insanlarla iletişimi kolaylaştırıyor ama sosyalleşme dediğimiz şey sadece iletişimden, sestən, görüntüden ibaret olmadığı için daha bütüncül bir durum olduğu için özellikle gençlerde asosyal davranışlara yöneltebiliyor. Sosyalleşme azalabiliyor'. (K.15)*

Çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamalarında çalışmakta olan katılımcı K.6 ise, dijital imkanlara erişemeyen çocuklarda sosyal dışlanma ve öfke problemleri yaşandığını belirtmiştir:

*'Dijitale erişemedikleri için müracaatçılarda dışlanma ya da öfke problemleri olabiliyor. Özellikle çocuklarda. Ben çocuk alanında çalışıyorum, çocuklar da istiyor bir laptopu olsun, bir ipadi olsun, bir telefonu olsun, oyundan geri kalmayın ya da internetten çok daha kolay ödev hazırlasın. Ama olmadığı için ebeveyne karşı daha suçlayıcı da oluyorlar'. (K.6).*



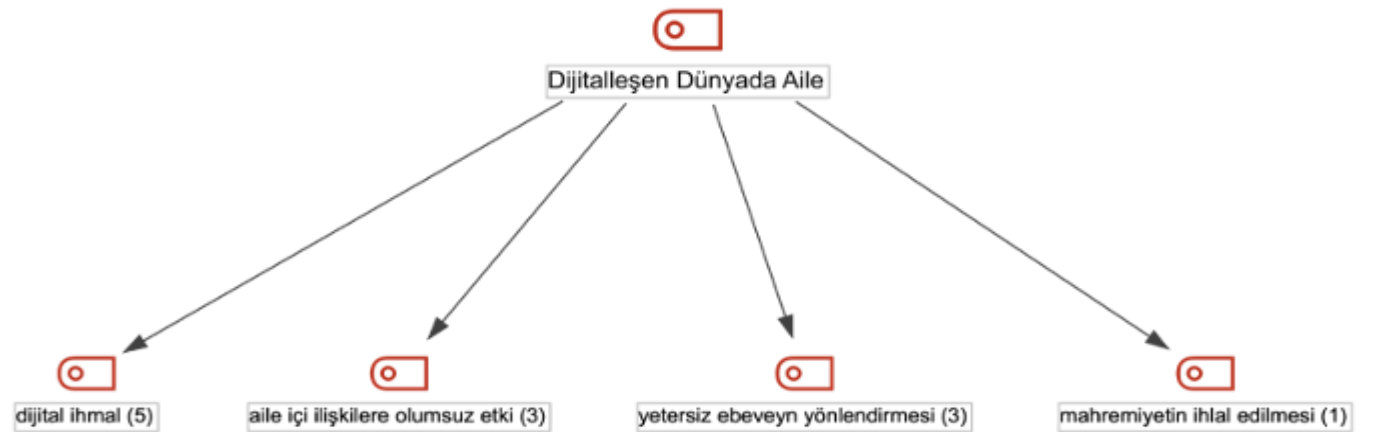
## Hiyerarşik Kod-Alt kod Modeli



Şekil 9: Dijitalleşme ve Toplumsal Yaşam Alt-Kodunun Hiyerarşik Sıralaması

Hizmet kategorisinde ayrıca dijitalleşmenin, sosyal hizmetin odak çalışma gruplarından olan aile yaşamı üzerine etkileri irdelenmiştir. Burada meslek elemanlarının hizmet sundukları müracaatçıların aile yaşamlarına dair gözlemlerine yer verilmiştir. Katılımcı verileri, hiyerarşik kod-alt kod modeli ile görselleştirilmiştir. Ebeveynlerin yoğun teknoloji kullanımından kaynaklı rol ve sorumluluklarını, çocuklarının sağlık, beslenme, eğitim gibi temel ihtiyaçlarını ihmal ettiklerine dair katılımcı görüşleri ‘dijital ihmal’ kavramı ile kodlanmıştır. Problemlerli internet kullanımının aile içi ilişkileri olumsuz etkilediği, aile içi çatışmalara yol açtığına dair beyanlar ‘aile içi ilişkilere olumsuz etki’ alt-koduyla, ebeveynlerin çocukların dijital teknoloji kullanımını denetlememesi, çocuklarını dijital risklere karşı savunmasız kalmalarına yönelik veriler ise ‘yetersiz ebeveyn yönlendirmesi’ alt-kodu ile kodlanmıştır. Şekil 10’da dijital ihmal alt-kodunun daha sık kodlanmış olduğu, aile içi ilişkilere olumsuz etki ve yetersiz ebeveyn yönlendirmesi alt kodlarının ise eşit oranda kodlanmış oldukları görülmektedir.

## Hiyerarşik Kod-Alt kod Modeli



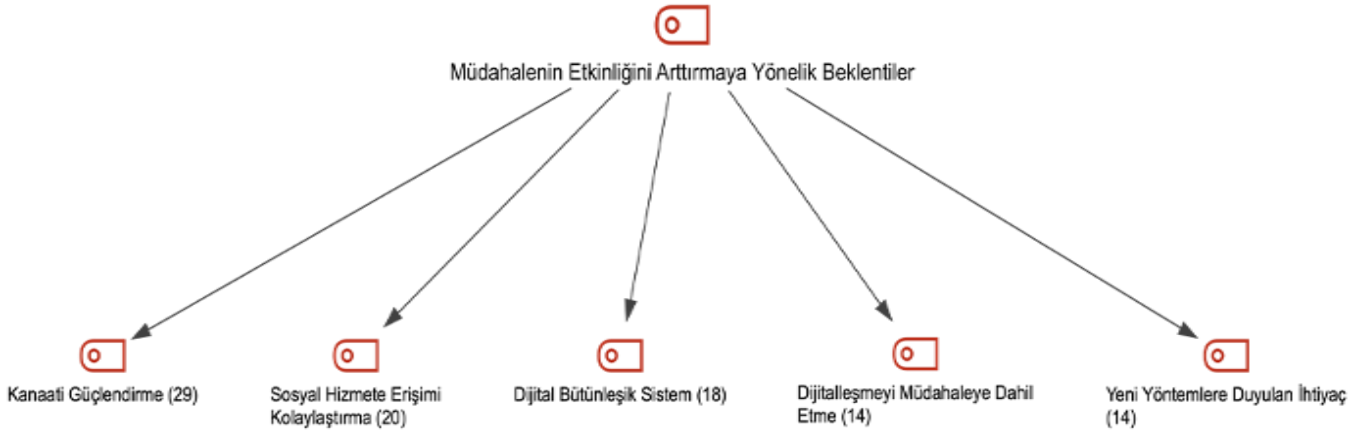
Şekil 10: Dijitalleşen Dünyada Aile Alt Kodunun Hiyerarşik Sıralaması

Katılımcı K.11, ebeveynlerin problemlerli teknoloji kullanımının çocuklarına yönelik rol ve sorumluluklarını ihmal etmelerine yol açtığını belirtmiştir:

*‘Müracaatçıların bilinçsiz teknoloji kullanımı ilgili kesimde aslında var olan toplumsal dışlanmanın artarak devam etmesine neden olabilmektedir. Müracaatçıların çocukları ile sorumluluklarını ihmal etmelerine ya da çocuklarını sosyal medyada olumsuz durumlara maruz bırakmalarına ya da olumsuz davranış kalıplarının pekişmesine sebep olmaktadır’. (K.11)*

Hizmet kategorisinde ikinci boyut olarak meslek elemanlarının sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşmeye yönelik beklentileri ele alınmıştır. Bu kapsamdaki veriler ‘Hizmet Sunumunda Dijital Beklentiler’ alt-kodu ile kapsamlı bir biçimde ele alınmıştır. Şekil 11’de yer alan ‘müdahalenin etkinliğini arttırmaya yönelik beklentiler’ alt-kodunda ise müracaatçılara yönelik hizmetlerin (sosyal ve ekonomik destek hizmeti, bireysel danışmanlık ve aile danışmanlığı, engelli ve yaşlıya yönelik hizmetler, korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik hizmetler gibi) etkinliğini arttırmada meslek elemanlarının dijital teknolojilere ve yapay zekaya ilişkin beklentileri spesifik olarak değerlendirilmiştir. Katılımcı görüşleri hiyerarşik kod-alt kod modeli ile görselleştirilmiştir. İlgili tabloda kod frekansı, belirtilen alt kodların sıklığını göstermektedir:

## Hiyerarşik Kod-Alt kod Modeli



Şekil 11: Sosyal Hizmet Uygulamalarında Dijitalleşmeye İlişkin Beklentiler Alt-Kodunun Hiyerarşik Sıralaması

Sosyal hizmet uygulama sürecinde meslek elemanları, şahsi başvuru ya da ihbar yoluyla gelen başvurulara istinaden sosyal hizmet müdahale sürecini başlatmaktadır. Kişilerle yapılan görüşmeler, sosyal inceleme, çevre araştırması, kurumlar arası yapılan bilgi alışverişi gibi süreçlerinin neticesinde vakanın ihtiyaçları özelinde yürürlükte olan mevzuat ve sosyal politikalar kapsamında mesleki kanaat bildirilmektedir. Bu kapsamda katılımcılara, sosyal hizmet uygulama sürecine dijital teknolojilerin entegre edilip, edilemeyeceği, yapay zeka sistemlerinin mesleki kanaat geliştirme ve karar alma süreçlerinde, erken müdahalede, koruyucu ve önleyici hizmetlerde kullanıp, kullanılmayacağı ve son olarak da alanda aktif olarak çalışmakta olan katılımcılara yapay zeka ve dijital teknolojilere ilişkin beklentilerine yönelik sorular yöneltilmiştir. Yapılan mülakatlarda yapay zeka ve diğer teknolojiler yardımıyla mesleki kanaatini güçlendirmek istediğini belirten katılımcı beyanları ‘kanaati güçlendirme’ alt koduna dahil edilmiştir. Bu alt kodun baskın olarak yer aldığı, müracaatçıların ihtiyaç duydukları hizmetlere erişimi kolaylaştırmayı ifade eden ‘sosyal hizmete erişimi kolaylaştırma’ alt kodunun ise ikincil baskın alt kod olarak yer aldığı görülmektedir. Katılımcı K.3, müracaatçı bilgilerinin yer aldığı, yapay zeka tabanlı genel bir sisteme yönelik düşüncelerini belirtmiştir:

*‘Yapay zekadan kanaat yardımı almak isterdim. Mesela iki ay önce çalıştığım bir SED dosyasını yeni çalıştığım bir SED dosyası ile karşılaştırıp buna verildiyse buna da verilmeli gibi kanaat yardımı yararlı olabilir. Ya da diğer meslek elemanlarının vakalarını tam olarak bilemiyoruz ama aynı durumda olup aynı hizmetten yararlanamayan müracaatçılar olabiliyor. Genel bir kayıt, kıyaslama ve kanaat sistemi olsa iyi olabilir.’ (K.3)*

Katılımcı K.17 ise dijital teknolojilerin sosyal hizmet uygulamalarının niteliğini ve müracaatçıların hizmetlere erişimini arttıracaklarını belirtmiştir: *‘Geleneksel metotların yanında dijital teknolojiden yararlanmak, hizmetin niteliğini etkiler. İnsanların da hizmete erişimini artırır. Kuruma gelmek isteyen insanlara yol parası bir yük olabiliyor bazen. Teknoloji özellikle ulaşılamayan ailelere ya da diğer ailelere hızlı müdahale açısından pratiklik sağlar. Online görüşmeler ve dijital asistanlar vatandaşın kuruma gelmek yerine kolayca işlerini halletmesini sağlar, çalışanın ise veriminin artması açısından olumlu etkiler. Online görüşmeler sayesinde anlık mesleki paylaşımlarda bulunabiliriz bu da niteliği, kaliteyi artırabilir’ (K.17).*

‘Dijital Bütünleşik Sistem’ alt kodu ile müracaatçı yaşamı ile ilgili bütüncül bir bakış açısı sağlayan, ihmal ve istismarın önlenmesinde erken müdahale olanağı sunan, objektif ve mesleki gözlemlere ilişkin kurumlar arası hizmet veren dijital bir sisteme yönelik katılımcı beyanları tasvir edilmiştir. Bu alt kod, üçüncü baskın kod olarak yer almıştır. Müdahale sürecinde dijitalleşmenin sınırlı ya da yetersiz kaldığını ve daha aktif kullanılması gerektiğini

düşünen katılımcı beyanları ise ‘dijitalleşmeyi müdahaleye dahil etme’ alt kodu ile kodlanmıştır. Bu alt kodun dördüncü baskın kod olarak yer aldığı, ‘yeni yöntemlere duyulan ihtiyaç’ alt kodunun ise aynı oranda frekansa sahip olduğu ve dördüncü sırada yer aldığı görülmüştür. Bu alt kod mevcut müdahale yöntemlerinin, mesleki bakış açısının dijital koşullara göre güncellenmesi gerektiğini içeren katılımcı beklentileri doğrultusunda oluşturulmuştur. Katılımcılardan K.5, hem müracaatçıların hem de meslek elemanlarının erişebileceği yapay zeka tabanlı bir sistemin, acil müdahalede bulunmayı ve ihtiyaç duyulan hizmetin sağlanmasını kolaylaştıracağını belirtmiştir:

*‘Acil müdahale, hatta kolluk desteği gerektiren durumları belirleyebilecek bir dijital ve yapay zeka sistemi rahatlıkla kurulabilir. Kullandığımız tünel sisteminde işlenebileceği gibi cep telefonlarından da bağlantısı sağlanabilir ve böylece birçok çocuğun, engellinin, yaşlının korunması sağlanabilir diye düşünüyorum. Aslında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı belgenet sistemiyle birçok sisteme entegre yalnız kullanımı kolay değil ve hepsi ayrı bir linkten gerçekleştiriliyor. Aslında bu linkler yerine iç içe, birbiriyle bağlantılı ve doğruca ulaşılabilecek bir tek akış sistemi içerisinde sağlansa birçok veriye hızlı bir şekilde ulaşma şansımız da olabilir ki bu da günümüz dijitalleşmesi ve yapay zekâ sürecinde zor olmasa gerek’. (K.5)*

Katılımcı K.10, paydaş kurumların da yer aldığı, bütüncül veri sunulan, veri kaybının önüne geçildiği dijital bütünleşik sisteme ilişkin beklentilerini iletmiştir: *‘Bütünleşik bir sistem olsa çok kıymetli olurdu. Bir vakayı farklı meslek elemanları çalıştıkça vaka adına elde edilen veriler fiziksel ortamda çok sağlıklı koşullarda saklanmıyor. Ancak online ortamda saklansa vakıftan, SGK’dan hangi yardım aldıkları, okul bilgileri, sağlık bilgileri, mesela bir tedbir kararında uygulamaya dahil olan herkes veri girse ve buna erişebilir olsak çok faydalı olur. Çünkü çalıştığımız vakalar çok komplike vakalar’. (K.10)*

Hizmet kategorisinde son olarak sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşme ve yapay zekaya ilişkin meslek elemanlarının beklentileri ‘Hizmet Sunumunda Dijital Beklentiler’ alt kodu ile genel olarak değerlendirilmiştir. Müracaatçılara yönelik sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini arttırmada yapay zeka, çevrimiçi sistemler ve diğer dijital teknolojilerin kullanımına ilişkin katılımcı beklentileri ele alınmıştır. Kullanılmakta olan dijital sistemlerin verimliliği ve yeni dijital sistemlerin sosyal hizmete entegre edilmesine ilişkin katılımcı görüşleri bu kategoride değerlendirilmiştir. Kategoriye ait alt kodların genel betimlemesi Şekil 12 ile sunulmuştur. Tabloda çizgi kalınlığı, kodlama sıklığını yansıtmaktadır. Sosyal hizmette dijital teknolojilere ilişkin beklentileri içeren kategoride ‘iş yükünün azaltılması’ alt kodunun baskın olduğu görülmektedir. Bu alt kodu, kanaati ‘güçlendirme’, ‘sosyal hizmete erişimi kolaylaştırma’ ve ‘dijital bütünleşik sistem’ alt kodları takip etmektedir.

Hizmet Sunumunda Dijital Beklentiler alt koduna ilişkin verilerde; yapay zeka ve/veya dijital teknolojiler aracılığı ile geliştirilecek sistemlerin, sosyal hizmet uygulamalarında fiziki evrak ve gereksiz iş yükünü azaltacağı, giderek karmaşıklaşan müracaatçı yaşamlarını anlamada ve ihtiyaçları analiz etmede kolaylık sağlayacağına yönelik bulgular dikkat çekmiştir:

*‘Sosyal hizmet müdahalesinin başlatılıp sonlandırılması açısından dijitalleşmenin yeterli olduğunu düşünüyorum. Dijital başvuruların değerlendirilmesinde yapay zekalı destekli asistan ile başvuruların filtrelenmesi dolayısıyla emek ve zamanda tasarruf sağlanması en büyük beklentim sanırım. Çok fazla başvuru oluyor ve vakalarla derinlemesine çalışılacak zamanı bulamayabiliyoruz’. (K.17)*

*‘Bir başvuru geldikten sonra aile hakkında bilgi edinmek için bakanlık sistemlerinden yararlanıyoruz. Ya da müracaatçılar başvuru yapmak bilgi edinmek için e devlet ya da kurumun web adresinden bilgi edinebiliyorlar. Ama tüm bunlar temel düzeyde olan şeyler. İş yükünü azaltmaya, müracaatçının yaşam öyküsü hakkında detaylı bilgi edinmeyi kolaylaştıracak teknolojiler geliştirebilir’. (K.12)*

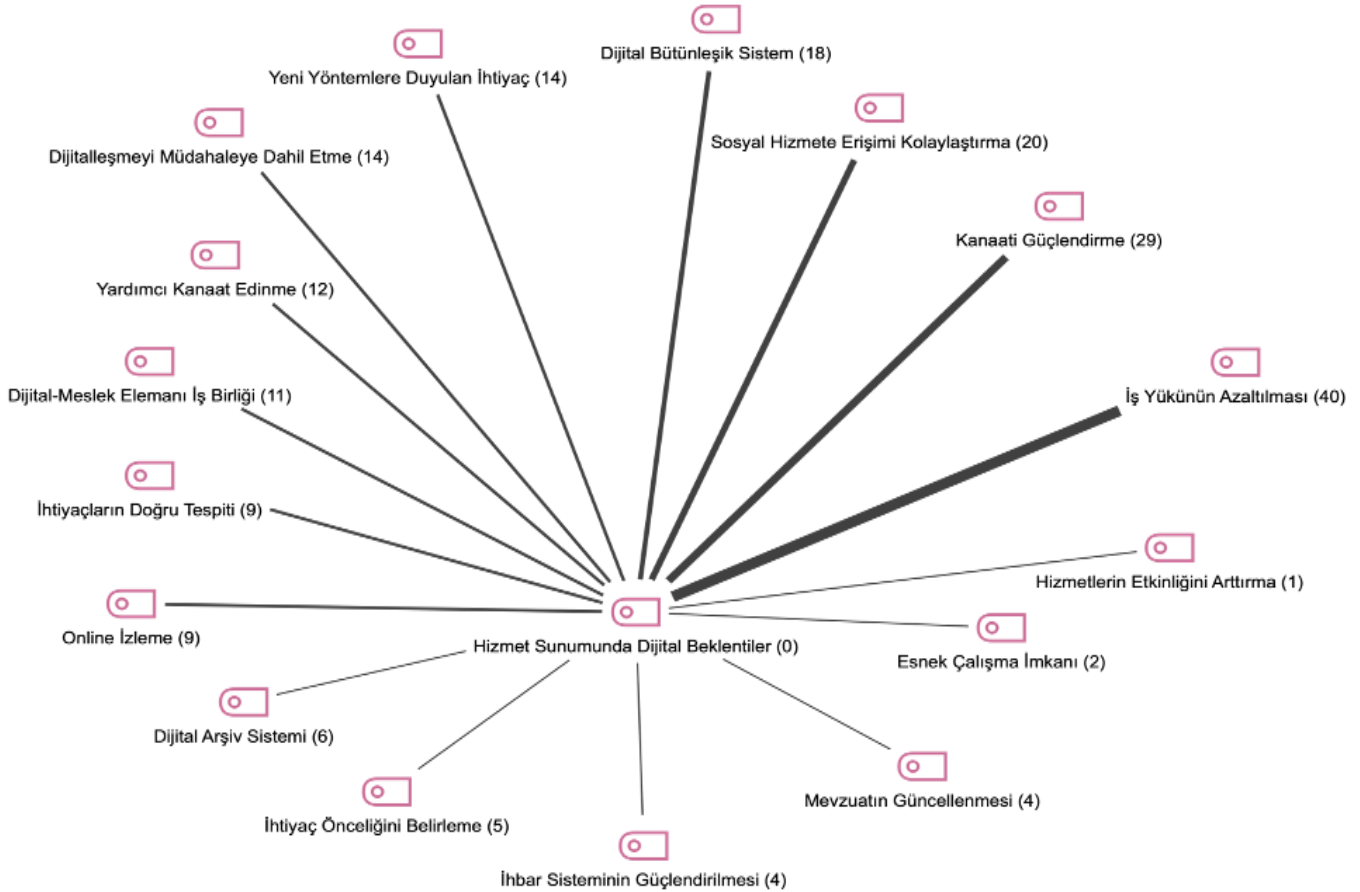
Bunun yanında yürürlükte olan mevzuatın, dijital dönem insanların sorun ve ihtiyaçlarına yönelik gerekli rehberliği tam olarak sağlayamadığı düşünüldüğünden, yeni yöntemler geliştirmeye duyulan ihtiyaç dikkat çeken bir diğer husus olmuştur. Katılımcıların baskın çoğunluğu, geleneksel sosyal hizmet uygulamasından kalan ‘yoksul ve muhtaç’ kavramının güncellenmesi gerektiğini, televizyon, beyaz eşya, akıllı telefon gibi dijital aletlerin temel gereçler arasında yer aldığını, ihtiyaçların giderek çeşitlendiğini, bu sebeple de sosyal ve ekonomik yönden yoksun olma durumunun salt olarak gelir durumu ile bağdaştırılamayacağını belirtmişlerdir:

*‘Sosyal hizmette geleneksel yöntemler yeterli değil bence çünkü geçmişte kullanılan yöntemler halen kullanılmaya devam ediyor. Sosyal hizmet alanında çok da güncel bir yaklaşım yok diye düşünüyorum. Biraz daha realist olmasını isterdim. Akıllı telefona, büyük televizyona sahip olan müracaatçı sosyal ve ekonomik yönden güçlü olmuyor her zaman. Halen yönetmeliklere takılı kalıyoruz. Dijitalleşmenin doğurduğu ihtiyaçlara göre güncellenmesini isterdim’. (K.3)*

*‘Hane ziyaretine gittiğimizde insanların evinde televizyon varsa yardıma ihtiyacı olmadığı gibi bir kanaat geliştirebiliyor ama bugün televizyon olmaması tuhaf. Yani bu bir gelirin iyi olduğu anlamına gelmiyor, insanların cep*

telefonlarının artık var olması gerçekten lüks değil. Tamamen temel ihtiyaç ve insan bunu almak zorunda. Bu bulaşıkları kendin de yıkayabilirsin, elin ayağın tutuyor. Niye bulaşık makinesi alıyorsun demek gibi bir şey yani telefon almamak ya da bilgisayar almamak ya da eve internet bağlatmamak. Geleneksel bakış açımızı değiştirmemiz gerekiyor.'(K.8).

## Kod-Alt kod-Bölümler Modeli



Şekil 12: Hizmet Sunumunda Dijital Beklentilere İlişkin Bulgular

Hizmet sunumunda dijital beklentiler alt-koduna ait verilerde katılımcıların; dijital teknolojileri sosyal hizmet uygulamalarında alternatif bir çözüm yöntemi olarak değerlendirdikleri, müracaatçı yaşamına dair bütüncül ve objektif bilgiler sunan ve müracaatçının temas ettiği bütün sistemlerden gelecek verilerin yer aldığı, dijital bütünlük bir sistemin kurulmasına yönelik beklentilerinin olduğu, yapay zeka teknolojilerinden mesleki kanaatlerini güçlendirmek ve zengileştirmek amacıyla faydalanmaya yatkın oldukları değerlendirilmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Dijitalleşme günümüz toplumlarında insan yaşamını, insanın temasta bulunduğu sistemleri bütünüyle kuşatmıştır. Bu yönüyle dijitalleşme, insana yönelik hizmetler üreten sosyal hizmeti de doğrudan ve dolaylı yollarla etkilemiştir. Buradan hareketle bu çalışmada, dijital teknolojilerin sosyal hizmet uygulamalarına uyumluluğu, dijitalleşmenin ve teknolojik yeniliklerin sosyal sorunları çözmeye araç olup, olamayacağı, müracaatçıya yönelik sosyal hizmet uygulamalarında teknolojiden ne ölçüde yararlanılabileceği, yapay zeka ve diğer yeni teknolojilerin, sosyal iyiliğin sağlanması ve dezavantajların giderilmesinde kullanılıp, kullanılamayacağı sorularına yanıt aranmıştır.

Dijitalleşme, müracaatçı sistemleri hakkında objektif ve bütüncül bakış açısı sağlayacak teknolojileri içermektedir. Yapay zeka ise mevcut ve olası riskleri önceden analiz edebilmektedir. Bu yönüyle de her iki teknoloji de sosyal hizmette yeterince işlevsel olmadığı düşünülen koruyucu ve önleyici tedbirlerin etkinliğini arttırmada yararlı olacaktır. Ayrıca müracaatçıya yönelik ve tamamen objektif verilere dayanan sistemlerden elde edilecek müdahale önerileri, meslek elemanın kanaatini güçlendirecektir. Ancak bu noktada, insan ilişkilerinin ön planda olduğu sosyal hizmet uygulamalarında meslek elemanlarının gözlem ve kanaati yerine tamamen dijital teknoloji kullanımının



mümkün olmadığının da altını çizmek gerekmektedir. Dijital teknolojiler meslek elemanları ile iş birliği dahilinde sosyal hizmet uygulamalarını geliştirecektir.

Öte yandan sosyal hizmet, insanların ihtiyaçlarını, yaşam koşullarını, sosyal çevrelerini öncelikleyerek bireyselleştirilmiş hizmet modelleri geliştirmeyi içerdiğinden (Zastrow, 2016), müracaatçıya yönelik sosyal hizmet uygulamalarında yapay zeka ve diğer dijital teknoloji kullanımı verimliliği arttıracaktır. Ayrıca dijitalleşme, sosyal hizmet rollerinin de işlevsel yürütülmesine katkı sağlayacaktır. Bu bakımdan dijital teknolojiler aracılığı ile müracaatçıların daha önce keşfetmedikleri yeteneklerini keşfetmeleri, var olan yeteneklerini güçlendirmeleri ve dezavantaj döngülerini kırarak, fırsatlara erişimlerinin kolaylaştırılması yönünde çalışmaların artırılması gerekmektedir. Böylelikle giderek karmaşıklaşan ihtiyaçlara uygun ve akılcı çözümler geliştirilerek, şiddet, ihmal, istismar, yoksulluk gibi olumsuz durumların engellenmesi mümkün olacaktır. Bunun yanında bürokratik süreçlerden kaynaklanan gereksiz iş yükünün azaltılması ile müracaatçıların anlatma ve anlaşılma ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik daha nitelikli adımlar atılabilecektir.

Sonuç olarak; insan yaşamı giderek dijitalleşmektedir. Bu nedenle sosyal hizmette dijitalleşme, bu dönüşümün doğal bir sonucu olmaktadır. Dijitalleşmeyi dezavantajların giderilmesine fırsat olarak görmek, sosyal hizmet uygulamasının etkinliğini arttırmak için kullanmak müracaatçı yararına olacaktır. Bunun yanında dijitalleşme ve yapay zekanın insan yaşamı için getireceği riskleri de göz önünde bulundurmak ve bu yönde sosyal politikalar geliştirmek önem arz etmektedir.

## KAYNAKÇA

Adams, R., Dominelli, L., Payne, M., (2015), Sosyal Hizmet Temel Alanlar ve Eleştirel Tartışmalar, Nika Yayınevi, Ankara.

Ahmet, E. G. E., & ALTINDAĞ, Ö. Sosyal Hizmet Akademisyenlerinin Teknoloji Kullanımlarının İncelenmesi. Ufku Ötesi Bilim Dergisi, 18(1), 73-89.

Aktaş, M. A. (2014). Aile içi şiddet. İstanbul, Elma Yayıncılık.

Albayraktaroğlu, S. (2010). Profesyonel-leşme olgusu ve mesleki profesyonelleşme açısından Türkiye’de sosyal hizmet mesleği: Sakarya örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Al-Kahalili, J. (2017). Gelecek Nasıl Gelecek Bilim Geleceğimiz Hakkında Neler Biliyor. Domingo Yayınları,

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.

Asimov, I. (2015). Bilim ve Buluşlar Tarihi.

Association of Social Work Boards. (2014). Model regulatory standards for technology and social work practice.

Aydın, İ.H. ve Değirmenci, C.H. (2018). Yapay Zeka. Girdap Kitap, İstanbul.

Başçılar, M., Karataş, M., & Güre, M. D. P. (2022). Dijital Çağda Sosyal Algoritmalar: Yapay zeka Ve Sosyal Hizmet. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 22(56), 539-565.

Başer, D. (2020). Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet. Nobel Akademik Yayıncılık.

Castells, M. (2005). Enformasyon çağı: Ekonomi, toplum ve kültür-ağ toplumunun yükselişi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Çakır, S. (2012). Türkiye’de evli kadınlar ekseninde evlilik/aile algısı ve boşanma olgusu. Hukuk Felsefesi ve Sosyolojisi Arkivi, 26, 75-99.

Chui, M., Harryson, M., Manyika, J., Roberts, R., Chung, R., van Heteren, A., & Nel, P. (2018). Notes from the AI frontier: Applying AI for social good. McKinsey Global Institute.

Craddock, J. B., Bondi, E., Funke, R., Legendre, C., & Tiwari, V. (2018, November). Maximizing the spread of sexual health information in a multimodal communication network of young Black women using artificial intelligence. In APHA's 2018 Annual Meeting & Expo (Nov. 10-Nov. 14). APHA.

Demir Askeroğlu, E. (2017). Dijitalleşme Sürecinde Dönüşen Kültür ve Yaşam Tarzları: Kuşaklar Üzerine Bir Tipoloji Araştırması.

D'alfonso, S., Santesteban-Echarri, O., Rice, S., Wadley, G., Lederman, R., Miles, C., ... & Alvarez-Jimenez, M. (2017). Artificial intelligence-assisted online social therapy for youth mental health. Frontiers in psychology, 8, 796.

- Duyan, V. (2010). Sosyal Hizmet Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri (1. Baskı). Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği.
- Fidan, T. Sosyal Hizmetlerde Dijital Sosyal İnovasyon ve Sosyal Destek Uygulaması. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(6), 1973-1991.
- GENCER, T. E., & AKTAN, M. C. (2021). Dijitalleşen çağda ve toplumda değişen ihtiyaçlar ve sorunlar: E-sosyal hizmet (Sosyal hizmet 2.0) gereksinimi. Toplum ve Sosyal Hizmet, 32(3), 1143-1175.
- Hager, G. D., Drobnis, A., Fang, F., Ghani, R., Greenwald, A., Lyons, T., ... & Tambe, M. (2019). Artificial intelligence for social good. arXiv preprint arXiv:1901.05406.
- Heidegger, M. (2017). Teknoloji ve İnsanlığın Geleceği. Say Yayınları.
- Kaku, Michio, Geleceğin Fiziği, çev. H. Yasemin, ODTÜ Yayıncılık, Ankara 2018.
- Koç, S., & Kaynak, S. (2010). Bilişim suçları bağlamında yeni medya olarak internet ve kişisel güvenli PİRİM, A. G. H. (2006). Yapay Zeka. Journal of Yaşar University, 1(1), 81-93.k. Akademik Bilişim'10, 71
- Köroğlu, M. A. (2020). Development of Crime Sociology From Bureaucratic Iron Cage to Digital Determination. In Encyclopedia of Criminal Activities and the Deep Web (pp. 229-240). IGI Global.
- Kut, S. (1988). Sosyal Hizmet Mesleği: Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri. Ankara.
- Küçüktopuzoğlu, K.F. ve Aslan, T. (2020). Sosyal ve Beşeri Bilimlerde Dijitalleşme. Eğitim Yayınevi.
- Leonhard, G. (2018). Teknolojiye Karşı İnsanlık. Siyah Kitap Yayınları, İstanbul.
- Mavili, A. (2015). Ben ve Ailem. Konya: Atlas Akademi.
- Maxwell, J.A, (2018). Nitel Araştırma Deseni. Nobel Akademik Yayıncılık.
- METİN, O., & Şükriye, Ü. N. A. L. (2022). İçerik Analizi tekniği: İletişim bilimlerinde ve Sosyolojide doktora tezlerinde kullanımı. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22(Özel Sayı 2), 273-294.
- Merriam, S.B., (2015). Nitel Araştırma Yöntemleri. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Molala, T. S., & Makhubele, J. C. (2021). The connection between digital divide and social exclusion: Implications for social work. Humanities & Social Sciences Reviews, 194-201.
- Nabiyev, V. V. (2016). Yapay zeka: problemler-yöntemler-algoritmalar. Seçkin Yayıncılık.
- Neuman, R. (2018). Dijital fark. Metin, G. Çev.). İstanbul: The Kitap.
- Nilsson, N. J. (2010). Yapay zeka Geçmişi ve Geleceği. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi, 386, 387.
- Öztürk, N. (2017). Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanununun Getirdiği Bazı Yenilikler Ve Öneriler. İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 8(1), 1-32.
- PİRİM, A. G. H. (2006). Yapay zeka. Journal of Yaşar University, 1(1), 81-93.
- Raya Diez, E. (2018). e-Inclusion and e-Social work: new technologies at the service of social intervention. European Journal of Social Work, 21(6), 916-929.
- Rafferty, J., & Steyaert, J. (2009). Social work in the digital age. The British Journal of Social Work, 589-598.
- Reamer, F. G. (2015b). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk- management challenges. Clinical Social Work Journal 43, 120-32.
- Reamer, F. G. (2013). Distance and online social work education: Novel ethical challenges. Journal of Teaching in Social Work, 33, 369-384.
- Reamer, F. G. (2018). Ethical standards for social workers' use of technology: Emerging consensus. Journal of Social Work Values and Ethics, 15(2), 71-80.
- Reamer, Frederic, (2018) Sosyal Hizmet Etiği ve Değerleri, Nika Yayınevi, Ankara.
- Silverman, D., (2018). Nitel Verileri Yorumlama. Pegem Akademi Yayınları.
- Social Care Institute for Excellence (SCIE). (2019). Digital capabilities for Social Workers': Stakeholders' Report.

- Social Care Institute for Excellence. (2020). Digital Capabilities for Social Workers. Erişim adresi:<https://www.scie.org.uk/social-work/digital-capabilities>
- Solomonoff, R. J. (1985). The time scale of artificial intelligence: Reflections on social effects. *Human Systems Management*, 5(2), 149-153.
- Şamlı, R. (2010). Türk ve dünya hukukunda bilişim suçları. *Akademik Bilişim*, 10, 120.
- Tambe, M., & Rice, E. (Eds.). (2018). *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge University Press.
- Tegmark, M. (2018). *Yaşam 3.0-Yapay Zeka Çağında İnsan Olmak*, Pegasus Yayınları, İstanbul.
- Tuncay, T., & Tekin, H. H. (2021). *Sosyal hizmet mesleğinin ABC'si*. Ankara: Nika.
- Tuncay, T. (2020). Çevrimiçi sosyal hizmet eğitimi: Fırsatlar ve engeller. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 18-27.
- UNICEF. (2017). *Dünya çocuklarının durumu 2017 Dijital bir dünyada çocuklar*. New York UNICEF.
- Yıldırım, F., Abukan, B., Öztürk, H., & Eker, H. (2020). Sosyal Hizmette Teknoloji Kullanımı ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının Dijital Yapabilirlikleri: Covid-19 Salgını Odağında Bir Değerlendirme. *Electronic Turkish Studies*, 15(8).
- YILDIRIM, B., & Tuncay, T. (2019). Sosyal İnovasyonun ve Sosyal Girişimciliğin Sosyal Hizmet Mesleğinin Geleceğindeki Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 169-188.
- Young, S. D., & Rice, E. (2011). Online social networking technologies, HIV knowledge, and sexual risk and testing behaviors among homeless youth. *AIDS and Behavior*, 15, 253-260.
- Zastrow, C., Aykara, A., Beyazova, A., & Yakut-Çakar, B. (2016). *Sosyal hizmete giriş*. Nika Yayınevi.
- [https://www.aile.gov.tr/media/5993/absegitimdokumani\\_12\\_06\\_2018.pdf](https://www.aile.gov.tr/media/5993/absegitimdokumani_12_06_2018.pdf)
- <https://yaslihaklaridernegi.org/insan-ve-robot-etkilesimi/>
- 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun
- <https://www.aile.gov.tr/ksgm/siddete-maruz-kalindiginda>
- <https://tr.euronews.com/2023/03/29/elon-musk-dahil-bin-100den-fazla-imzalı-acik-mektup-yapay-zeka-calismalarına-ara-verin>
- <https://www.theguardian.com/technology/2023/jul/07/ai-for-good-artificial-intelligence-conference>
- <http://www.acikbilim.com/2012/09/dosyalar/hasta-bakici-robotlar.html>
- <https://tr.euronews.com/2019/09/09/dunya-saglik-orgutu-her-40-saniyede-bir-kisi-intihar-ediyor#:~:text=kişi%20yaşamını%20sonlandırıyor>.
- ([https://www.socialworktoday.com/news/enews\\_0417\\_2.shtml](https://www.socialworktoday.com/news/enews_0417_2.shtml) ).
- <https://sozluk.gov.tr/>).