



Received / Makale Geliş Tarihi 18.05.2025
Published / Yayınlanma Tarihi 31.07.2025
Volume (Issue) Cilt (Sayı) 9 (56)
pp / ss 689-703

Research Article / Araştırma Makalesi
10.5281/zenodo.16730339
Mail: editor@pejoss.com

Öğr. Gör. Dr. Merve Kaya Buzkiran

<https://orcid.org/0000-0001-7084-1372>

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Kahramanmaraş / TÜRKİYE

ROR Id: <https://ror.org/03gn5cg19>

Dr. Öğr. Üye. Aylin Arıcı

<https://orcid.org/0000-0003-3872-2984>

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İstanbul / TÜRKİYE

ROR Id: <https://ror.org/01dzn5f42>

Gamzenur Kavak

<https://orcid.org/0009-0000-0735-1493>

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul / TÜRKİYE

ROR Id: <https://ror.org/01dzn5f42>

Sosyal Çalışmacı Duygu Arslankılıç

<https://orcid.org/0009-0003-5241-6139>

Sosyal Çalışmacı Şeyma Uslu Arı

<https://orcid.org/0009-0000-0175-8225>

Sosyal Çalışmacı Esmenur Yalçın

<https://orcid.org/0009-0006-6525-3449>

Sosyal Hizmet Uygulamalarında Sosyal Çalışmacıların Dijitalizasyon Farkındalığı Üzerine Nitel Bir Araştırma

A Qualitative Study on Social Workers' Awareness of Digitalization in Social Work Practice

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de sosyal hizmet kurumlarında görev yapan sosyal çalışmacıların dijital sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin farkındalık düzeylerini değerlendirmektir. Araştırmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiş; veriler, nitel görüşme tekniklerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Katılımcılar, amaçlı örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme tekniğiyle belirlenmiştir. Araştırmaya, sosyal hizmet bölümünden en az lisans düzeyinde mezun olmuş ve Türkiye’de sosyal hizmet alanında aktif olarak çalışan 20 gönüllü sosyal çalışmacı dâhil edilmiştir. Araştırma bulguları, katılımcıların sosyal hizmet uygulamalarının dijitalizasyon süreciyle birlikte dönüşüme uğradığına dair farklı görüşlere sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, hizmet sunumunda çeşitli dijital uygulamalardan yararlandıklarını ve bu teknolojilerin sosyal hizmet mesleğini desteklediğini, ancak mevcut uygulamaların geliştirilmesi gerektiğini ifade etmektedirler. Ayrıca, katılımcıların kendilerini alandaki dijital dönüşümün bir parçası olarak gördükleri; müdahale aşamasında dijital teknolojiler ile sosyal çalışmacılar arasında görev paylaşımı yapılmasının önemine dikkat çektikleri belirlenmiştir. Bu bağlamda, dijital sosyal hizmetin etkinliğinin artırılması için mevcut sistemin geliştirilmesine ve bu alanda meslek elemanlarına yönelik eğitimlerin düzenlenmesine ihtiyaç duyulduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak, etkili bir dijital sosyal hizmet müdahalesi için hizmet sağlayıcı kurumların eşgüdüm içinde hareket ederek iş birliği yapmaları büyük önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Çalışmacı, Dijitalizasyon, Sosyal Hizmet Uygulamaları, Dijital Sosyal Hizmet, Dijital Çağ.

ABSTRACT

This study aims to assess the awareness levels of social workers employed in social service institutions in Turkey regarding the implementation of digital social services. A qualitative research design was adopted, and data were collected through semi-structured interviews, one of the key techniques in qualitative inquiry. Participants were recruited using the snowball sampling method, which is among the purposive sampling techniques. The study sample consisted of 20 volunteer social workers who hold at least a bachelor’s degree in social work and are actively engaged in the field in Turkey. The findings indicate that participants hold diverse perspectives on how social service practices are being transformed through the process of digitalization. Participants reported that they utilize various digital tools during service delivery and recognize that these technologies play a supportive role in professional social work practice; however, they also emphasized the need for the further development and refinement of such digital applications. Moreover, it was revealed that participants perceive themselves as part of the ongoing digital transformation in the field and highlight the importance of establishing a clear division of roles and responsibilities between social workers and digital technologies, particularly during intervention processes. In this context, it was concluded that enhancing the efficiency of digital social services requires improvements to the existing system and the provision of comprehensive training programs for professionals.

In conclusion, ensuring effective digital social service interventions necessitates that service-providing institutions operate in a coordinated manner and foster strong inter-institutional collaboration.

Keywords: Social Worker, Digitalization, Social Service Practices, Digital Social Service, Digital Age.

1.GİRİŞ

Dünyanın varoluşundan bu yana sürekli bir dönüşüm içerisinde olduğu genel kabul görmektedir. Nitekim toplumların tarihsel süreç boyunca istek, ihtiyaç ve beklentileri değişmiş; bu değişim, sistemlerin de kaçınılmaz biçimde dönüşmesini zorunlu kılmıştır. Küresel ölçekte şekillenen yeni dünya düzeniyle birlikte, ülkeler bu dönüşüm dinamiklerinden etkilenmiş ve bu bağlamda dijitalizasyon kavramı çağdaş dönemde kayda değer bir önem kazanmıştır (Sucu, 2020). Bu bağlamda, bu çalışma sosyal hizmet alanında belirleyici bir unsur haline gelen dijitalizasyon kavramını ele almaktadır.

Dijitalizasyon kavramına geçmeden önce, literatürde sıklıkla karşılaşılan kavram karmaşasına açıklık getirilmesi gerekmektedir. Yapılan kaynak taraması, dijitalizasyon, dijitalleşme, dijital dönüşüm ve dijital çağ kavramlarının çoğu zaman birbirinin yerine kullanıldığını göstermektedir. Türk Dil Kurumu'na göre, bu kavramların ortak kökenini oluşturan “dijital” sözcüğü, “sayısal” ifadesinin eş anlamlısı olarak tanımlanmaktadır. Kavramsal düzlemde “dijital” terimi, çoğunlukla çeşitli elektronik süreçleri ya da araçları nitelendirmek amacıyla kullanılmaktadır (Bozkurt vd., 2021). Kamuoyunda dijital denildiğinde bilgisayar, tablet, akıllı telefon, yapay zekâ ve internet gibi teknolojik unsurların akla gelmesi olağandır. Ancak bu yaygın algının aksine, dijital kavramı özünde teknolojik araçları ya da süreçleri değil, bir verinin elektronik ortamda işlenmesini ve sunulmasını ifade etmektedir (Bozkurt vd., 2021). Bu doğrultuda, dijitalleşme; mevcut bilgilerin bilgisayar destekli olarak okunabilir hâle getirilerek dijital ortama aktarılması süreci şeklinde tanımlanmaktadır (Ekinci, 2018). Diğer taraftan, dijital bir deneyimin son kullanıcıya sunulması ise dijitalizasyon kavramı ile açıklanmaktadır (Kesayak, 2021).

Kişilerin ve kuruluşların dijital süreçlere entegre olmasıyla birlikte, dijital dönüşüm kavramı literatürde giderek daha fazla yer bulmaktadır (Göçoğlu, 2020). Dijital teknolojilerin yaşamın her alanına nüfuz etmesi ve bu etkinin gün geçtikçe artarak devam etmesi, içinde bulunulan dönemin “dijital çağ” olarak tanımlanmasına zemin hazırlamaktadır (Işık, 2019). Bu kavramsal çerçevede, dijital çağın ortaya çıkardığı yeni sorun ve ihtiyaçlar, sosyal hizmet disiplininin uygulama alanına da doğrudan yansımakta; bu durum dijital teknoloji temelli müdahale biçimlerinin ve hizmet sunum modellerinin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu noktada, sosyal hizmetin temel unsurlarından biri olan sosyal çalışmacılara önemli sorumluluklar düşmektedir. Hızla değişen dünyada sosyal hizmetin konumunu sorgulamak, yenilikçi yaklaşımları izlemek ve bu yenilikleri uygulama pratiğine entegre ederek alanın çağın gereklerine uyumunu sağlamak, sosyal çalışmacının çağdaş rol tanımları arasında yer almaktadır (Gencer ve Aktan, 2021). Bu bağlamda, sosyal çalışmacıların çağın sorunlarını doğru biçimde tanımlayabilmesi ve mesleki pratiği güncel gelişmelere uyarlayabilmesi için dijital yeterliliklerini geliştirmesi, dijital okuryazarlık düzeylerini ise sürekli olarak daha ileri bir aşamaya taşımaları gerekmektedir (Simpson, 2017).

Toplumu dönüştürmek ve iyileştirmek amacıyla yeni müdahale biçimleri geliştirmeye; meslek içinde daha bağımsız, yaratıcı ve dönüştürücü bir gelişim süreci oluşturmaya ve sosyal gelişime katkı sunmaya odaklanan sosyal hizmet (Husted & Salazar, 2006), Endüstri 4.0 devrimi ile birlikte hız kazanan dijitalleşme sürecine entegre olmuştur. Bu süreç, yalnızca üretim ve sanayi alanlarını değil, insan hizmetleri meslekleri başta olmak üzere birçok disiplinin işleyişini de dönüştürmüştür. Sosyal hizmet mesleği de bu dijital dönüşümden etkilenecek uygulama biçimlerini yeniden şekillendirme gereği duymuştur.

Sosyal hizmet uygulamalarında dijital teknolojilerin kullanımı ve dijitalleşme süreci yeni bir olgu olmamakla birlikte, özellikle son yıllarda artan teknolojik gelişmelerle birlikte bu süreç daha da önemli hale gelmiştir (Yıldırım vd., 2020). Başlangıçta temel bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla sınırlı bir şekilde entegre edilen dijital unsurlar, günümüzde daha kapsamlı ve çok boyutlu bir yapıya evrilmiştir (Reamer, 2013a).

Nitekim günümüz sosyal hizmet uygulamaları; yapay zekâ (Artificial Intelligence, AI) teknolojileri, sanal gerçeklik (VR) gözlükleri, çevrim içi toplantı ve mesajlaşma uygulamaları gibi dijital araçlarla çeşitlenmekte ve genişlemektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmetin dijitalleşme süreci yalnızca bir teknolojik adaptasyon değil, aynı zamanda hizmet sunumunun niteliğini dönüştüren yapısal bir değişim olarak değerlendirilmektedir.

Türkiye’de sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin kapsamlı bir literatürün mevcut olduğu bilinmektedir. Ancak ilgili literatür incelendiğinde, sosyal hizmetin dijitalleşme (dijitalizasyon) sürecine odaklanan akademik çalışmaların sayıca sınırlı ve dağınık olduğu göze çarpmaktadır. Bu durum, çalışmanın özgün değerini artırmakta ve dijital sosyal hizmet alanına katkı sunma potansiyelini ortaya koymaktadır.

Bu bağlamda araştırmanın temel amacı, Türkiye’deki sosyal çalışmacıların dijitalleşme kavramına ve dijital sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin farkındalık düzeylerini değerlendirmek; bu alandaki gelişmeleri ne ölçüde takip ettiklerini belirlemek; yenilikçi uygulamalara yaklaşımlarını anlamak ve bu yenilikleri mesleki uygulamalarına nasıl entegre ettiklerini ortaya koymaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının dijital dönüşüm karşısındaki konumlarının değerlendirilmesi, hem dijital sosyal hizmet literatürüne katkı sağlayacak hem de uygulamada karşılaşılan fırsat ve güçlüklerin anlaşılmasına olanak tanıyacaktır. Bu kapsamda elde edilecek bulguların, dijital sosyal hizmete ilişkin ileride yapılacak çalışmalara kavramsal ve uygulamalı düzeyde zemin oluşturacağı öngörülmektedir.

2.SOSYAL HİZMET UYGULAMALARININ DİJİTALİZASYONU

Dünyanın farklı bölgelerinde, sosyal hizmet alanında dijitalleşmiş çeşitli uygulamaların varlığı dikkat çekmektedir (Del Fresno García, 2015). Teknolojik gelişmelerin hız kazanmasıyla birlikte, yalnızca bireyler arasındaki iletişim biçimleri değil, ülkeler arası etkileşim düzeyleri de dönüşüme uğramıştır. Bu durum, bir ülkede geliştirilen dijital sosyal hizmet uygulamalarının diğer ülkelere uyarlanabilme olasılığını artırmaktadır. Nitekim günümüzde farklı ülkelerde uygulanmakta olan, ancak henüz Türkiye’de hayata geçirilmemiş bazı dijital sosyal hizmet pratiklerinin, yakın gelecekte Türkiye’de de uygulanabilir hâle gelmesi öngörülmektedir. Bu bağlamda, uluslararası örneklerin izlenmesi ve Türkiye bağlamında uygulanabilirliklerinin tartışılması, dijital sosyal hizmet alanındaki gelişimi destekleyecek önemli bir strateji olarak değerlendirilmektedir.

Dijitalleşmenin sosyal hizmet uygulamaları üzerindeki etkileri, temelde iki ana grupta incelenebilmektedir. Bunlardan ilki, bilgi ve iletişim teknolojileri (Information and Communications Technology – ICT) kapsamında gerçekleşen dönüşümlerdir.

2000 yılı öncesinde doğmuş ve uygulama alanlarında aktif olarak görev yapan sosyal çalışmacıların; fihristli telefon defterleri, takvimli ajandalar, not defterleri, sabit hatlı telefonlar ve basılı materyaller gibi analog araçları yaygın biçimde kullandıkları bilinmektedir (Selçuk, 2022). Günümüzde ise bu araçların büyük ölçüde dijital versiyonları tercih edilmektedir. Örneğin, tabletler, akıllı telefonlar, e-posta uygulamaları ve dijital takvim yazılımları bu dönüşümün araçları arasında yer almaktadır. Bu değişim, ICT temelli dijitalizasyonun sosyal hizmet uygulamalarına yansıyan en somut örneklerinden biridir. İkinci grup ise, yapay zekâ (Artificial Intelligence – AI) teknolojilerinin sosyal hizmet alanına entegrasyonu ile ortaya çıkan uygulamalardır. Yapay zekâyâ dayalı dijital sosyal hizmet uygulamaları, amaç ve hedef gruplarına göre iki temel alt başlık altında sınıflandırılabilir (Başcılar vd., 2022):

1. Müracaatçı sistemine yönelik olarak geliştirilen yapay zekâ uygulamaları
2. Sosyal hizmet eğitimi ve müdahale süreçlerine entegre edilen yapay zekâ temelli uygulamalar

Bu ikili sınıflama, dijital dönüşümün hem hizmet sunumuna hem de mesleki eğitime yansıyan çok boyutlu etkilerini daha sistematik biçimde analiz etme imkânı sunmaktadır.

Sosyal hizmetin dijitalleşme süreci, mesleki uygulamaların kapsamını genişletmiş; müdahale biçimlerinde, araçlarında ve hizmet sunum modellerinde yapısal değişiklikler meydana getirmiştir. Bu süreç, yalnızca bireyler arası iletişimi değil, sosyal hizmet sistemlerinin tüm bileşenlerini etkileyen çok boyutlu bir dönüşüme işaret etmektedir. Günümüzde dijital teknolojiler, sosyal hizmetin hem mikro düzeyde birey ve ailelerle çalışmasında hem de makro düzeyde politika geliştirme ve toplum temelli müdahalelerde yaygın biçimde kullanılmaktadır.

Sosyal hizmetin dijitalizasyonu bağlamında dünya genelinde çok sayıda örnek uygulama mevcuttur (Del Fresno García, 2015). Bu uygulamaların bir kısmı, hizmet alan bireylerin bilgiye erişimini kolaylaştırmayı ve sosyal hizmetin rolü hakkında toplumsal farkındalık yaratmayı amaçlayan dijital platformlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Örneğin, İtalya’da Ulusal Sosyal Hizmet Merkezi (Centro Nazionale di Servizio Sociale) adına açılan bir blogda, ihtiyaç duyan bireyler Telegram, e-posta veya telefon gibi araçlarla kurumla iletişim kurabilmektedir. Bu tür platformlar, hizmete erişimi kolaylaştırmasının yanı sıra sosyal hizmetin görünürlüğünü artırmakta ve kullanıcıların dijital medya aracılığıyla güçlenmesine katkı sunmaktadır. Bu tür uygulamalar, sosyal hizmetin makro düzeydeki müdahale biçimleri içinde değerlendirilebilir. Nitekim makro sosyal hizmet uygulamaları, toplumların adalet, eşitlik ve sosyal kalkınma gibi hedefler doğrultusunda örgütlenmesine ve yapısal dönüşümlerin sağlanmasına odaklanır (Keçeci, 2017). Bu yönüyle dijital medya kullanımı, sosyal politikalara etki edecek şekilde kolektif farkındalık yaratma kapasitesine sahiptir.

Dijital sosyal hizmet alanında geliştirilen teknolojik araçlardan biri olan *My Social Worker*, sosyal çalışanların müracaatçıların refah düzeylerini, güçlü yönlerini, yaşamsal sorunlarını ve aldıkları ekonomik desteklerin etkililiğini izleyebilmelerine olanak tanıyan bir dijital sistemdir (Mackrill & Ebsen, 2018). Benzer şekilde, *Compass CoPilot*, hem ofis hem de saha ortamında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçılara ilişkin tüm verilere hızlı ve etkili biçimde ulaşmalarını sağlayan dijital bir uygulamadır (Northwoods Consulting Partners, 2013).

Daha ileri düzey teknolojik uygulamalar arasında yer alan sosyal robotlar ise, özellikle tıbbi sosyal hizmet kapsamında çocuklar, yaşlılar ve engelliler gibi hassas gruplarla yürütülen çalışmalarda terapötik destek aracı olarak kullanılmaktadır (Garcia vd., 2019). Örneğin, *INF Robotics* tarafından geliştirilen ve “Rudy” adı verilen bir sosyal robot, yaşlı bireylerin günlük yaşam aktivitelerine destek sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Bu robot; yürümeye yardımcı olabilmekte, konuşarak etkileşim kurabilmekte, müzik çalabilmekte, ilaç saatlerini hatırlatabilmekte ve görüntülü iletişim sağlayabilmektedir (VOA News, 2018). Müracaatçılardan biri olan Olga Robertson’ın Rudy’yi bir “arkadaş” olarak tanımlaması, sosyal robotların duygusal bağ kurma kapasitesine sahip olabileceğini göstermektedir.

Benzer biçimde, İsveç’te geliştirilen *JustoCat* adlı interaktif robotik evcil hayvan da sosyal hizmet bağlamında dikkat çeken bir başka örnektir. Bu robot, özellikle yaşlı bireylerin yalnızlıkla başa çıkmasına destek olmayı hedeflemekte; konuşma, dokunma ve etkileşim kurma yoluyla psiko-sosyal destek sunmaktadır (Persson, 2020). JustoCat’ın bazı müracaatçılar tarafından bir “dost” olarak görülmesi, teknolojik araçların duygusal iyilik hâli üzerindeki etkilerine işaret etmektedir (van Oost & Reed, 2011).

Dijital sosyal hizmet uygulamalarının ülkeler arası yaygınlık ve içerik açısından homojen olmadığı söylenebilir. Özellikle yapay zekâ, sosyal robotlar ve interaktif uygulamalar gibi ileri teknolojilere dayalı dijital sosyal hizmet modelleri daha çok dijitalleşme kapasitesi yüksek olan ülkelerde yaygınlık göstermektedir. Bu bağlamda, Türkiye’deki dijital dönüşüm sürecinin, ağırlıklı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı sistemler üzerinden ilerlediği görülmektedir.

Türkiye’de sosyal hizmet alanında kullanılan dijital araçlar daha çok kurumsal veri yönetimi, belge akışı ve başvuru sistemlerinin dijital ortama aktarılması biçiminde organize edilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin Türkiye’deki sosyal hizmet kurumlarına entegrasyonu; veri toplama, arşivleme, kurumlar arası paylaşım gibi süreçleri dijitalleştirerek hizmetin etkililiğini artırmayı hedeflemektedir.

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından hazırlanan 2022 Yılı Faaliyet Raporu’na göre (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2023), hâlihazırda kullanılan dijital sistemler şunlardır: Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi, Yönetim Bilişim Sistemi (YBS), Personel Yönetim Sistemi (PYS), Doğum Yardımı Bilgi Sistemi ve Şehit Gazi Bilgi Sistemi. Bununla birlikte, Merkezî Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (BELGENET), Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS), Aile Bilgi Sistemi (ABS), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Kadın Destek Uygulaması (KADES), AİLEM Engelsiz İletişim Merkezi ve ALO 183 Sosyal Destek Hattı gibi uygulamalar da sosyal hizmet müdahale süreçlerinde dijitalleşmenin somut yansımaları arasında yer almaktadır.

3.GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Nitel araştırmalar, belirli bir olguya ya da duruma ilişkin bireylerin algılarını, deneyimlerini ve bu olguya dair anlamlandırmalarını derinlemesine incelemeyi amaçlayan yöntemlerdir (Tekindal vd., 2021). Bu yaklaşım, incelenen olgunun doğal bağlamı içinde, katılımcıların bakış açısıyla ele alınmasını ve anlamlandırılmasını sağlar (Yıldırım & Şimşek, 2021). Çalışmada, sosyal çalışanların dijitalizasyon kavramına ve sosyal hizmet alanındaki dijital dönüşüm sürecine ilişkin farkındalıklarını ortaya koymak amaçlandığından, nitel yöntem uygun görülmüştür.

3.2. Veri Toplama Tekniği

Araştırma kapsamında, nitel araştırma desenlerinden biri olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme, katılımcıların sözlü ifadeleri aracılığıyla duygu, düşünce ve deneyimlerinin derinlemesine ortaya çıkarılmasına olanak tanıyan bir tekniktir (Patton, 2018; Türnüklü, 2000). Bu çalışmada, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir. Bu teknikte araştırmacı, önceden belirlenmiş sorulardan oluşan bir görüşme formu kullanmakla birlikte; görüşmenin doğal akışına göre esnek davranarak ek sorular yöneltebilmekte ve görüşmeyi yönlendirebilmektedir (Türnüklü, 2000).

3.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak iki ayrı form kullanılmıştır. İlki, katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve çalışma alanlarına ilişkin bilgileri içeren “Sosyo-demografik Bilgi Formu”dur. İkincisi ise, dijitalizasyon kavramına ilişkin farkındalık düzeylerini ve mesleki uygulamalara yansımalarını değerlendirmek amacıyla oluşturulan, toplam 11 açık uçlu sorudan oluşan “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu”dur.

3.4. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini, Türkiye’de Sosyal Hizmet lisans eğitimi tamamlamış ve sosyal çalışmacı olarak görev yapan bireyler oluşturmaktadır. Katılımcıların seçiminde amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme tekniği kullanılmıştır. Bu teknikte araştırmacı, ilk olarak konuyla ilgili en fazla bilgiye sahip olabilecek bir katılımcıyla görüşmeye başlamakta, daha sonra bu kişiden çalışmaya katkı sağlayabilecek başka bireyleri önermesi istenmektedir (Patton, 2018). Ayrıca nitel araştırmalarda, veri toplama süreci temalar tekrar etmeye başlayarak yeni veri üretiminin azalmasıyla sona erdirilmekte ve bu durum "veri doygunluğu" olarak adlandırılmaktadır (Kerlinger & Lee, 1999, akt. Baltacı, 2018). Bu araştırmada veri doygunluğuna 20 katılımcıyla ulaştığından veri toplama süreci 20 kişi ile tamamlanmıştır. Katılımcılara ait sosyo-demografik veriler şu şekildedir:

Tablo-1: Katılımcıların Özelliklerine Göre Dağılımı

Katılımcı Adı	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Düzeyi	Çalışılan Kurum ve Kuruluş	Sosyal Hizmet Alanında Çalışma Süresi
G1K	29	Kadın	Yüksek Lisans	Adalet Bakanlığı	6 yıl
G2K	24	Kadın	Lisans	Sivil Toplum Kuruluşu	2,5 yıl
G3K	28	Kadın	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	1,5 yıl
G4K	24	Kadın	Lisans	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	6 ay
G5E	28	Erkek	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	2 yıl
G6E	45	Erkek	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	20 yıl
G7K	24	Kadın	Lisans	Sivil Toplum Kuruluşu	1 yıl
G8K	41	Kadın	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	16 yıl
G9K	28	Kadın	Yüksek Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	1 yıl
G10E	32	Erkek	Lisans	Adalet Bakanlığı	8 yıl
G11E	32	Erkek	Lisans	Sağlık Bakanlığı	8 yıl
G12E	44	Erkek	Lisans	Sağlık Bakanlığı	21 yıl
G13K	30	Kadın	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	6 yıl
G14E	26	Erkek	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	2 yıl
G15E	26	Erkek	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	2 yıl
G16K	28	Kadın	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	2 yıl
G17E	50	Erkek	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	16 yıl
G18K	30	Kadın	Yüksek Lisans	Sivil Toplum Kuruluşu	5 yıl
G19K	26	Kadın	Lisans	Sağlık Bakanlığı	2,5 yıl
G20K	26	Kadın	Lisans	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	2 yıl

3.5. Veri Toplama Süreci

Veri toplama süreci 17 Ocak – 17 Mart 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yüz yüze yapılmıştır. Görüşme öncesinde, katılımcılara araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiş ve ses kaydı alınacağına, verilerin gizliliğinin sağlanacağına dair açıklamaların yer aldığı “Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu” okunmuştur. Görüşmeler katılımcıların onayı ile ortalama 30 dakika sürmüş ve tamamı ses kaydına alınmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırma verileri, betimsel analiz yöntemi ile çözümlenmiştir. Bu yöntemde, toplanan veriler önce yazılı hâle getirilmekte, ardından temalar, alt temalar ve kodlar oluşturularak analiz süreci yürütülmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2021).

Bu araştırmada elde edilen veriler, dört ana tema altında sınıflandırılmıştır:

1. Sosyal hizmet müdahalesine ilişkin değerlendirmeler
2. Dijitalizasyon kavramına ilişkin bilgi düzeyleri
3. Dijital sosyal hizmet uygulamalarına yönelik değerlendirmeler
4. Sosyal hizmet mesleğinin geleceğine yönelik beklentiler

“Dijital sosyal hizmet uygulamalarına yönelik değerlendirmeler” ana teması ise şu dört alt temaya ayrılmıştır:

- Kullanım alanları
- Kullanım amaçları
- Faydalar ve riskler
- Sosyal çalışmacıların dijital yapabilirliklerine yönelik görüşler

Ses kayıtları tüm araştırmacıların katılımıyla yazıya dökülmüş ve analiz süreci birlikte yürütülmüştür. Katılımcılar, cinsiyetlerine göre kodlanmıştır: kadın katılımcılar “GK”, erkek katılımcılar “GE” olarak belirtilmiş; her katılımcıya bir numara atanarak örneğin “G1K”, “G5E” şeklinde kodlama yapılmıştır.

3.7. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yürütülmesinden önce, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’ndan 04.01.2022 tarihli ve 2022/09 numaralı karar ile etik onay alınmıştır. Katılımcılara araştırmanın amacı, kullanılacak veri toplama araçları, verilerin saklanma süresi ve kişisel bilgilerin gizliliği hakkında ayrıntılı bilgi içeren “Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu” sunulmuştur. Katılımcılar, formu okuduktan sonra gönüllü olarak araştırmaya katılmayı kabul ettiklerini belirten imzalarını vermiş ve görüşme süreci bu onamla başlatılmıştır.

4.BULGULAR

Araştırma kapsamında yürütülen yarı yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla elde edilen veriler, sosyal çalışmacıların dijitalizasyon sürecine ilişkin algı ve deneyimlerini çok boyutlu biçimde ortaya koymuştur. Bu doğrultuda analiz edilen bulgular, tematik açıdan dört ana başlık altında sunulmuştur:

1. Katılımcıların gerçekleştirdikleri sosyal hizmet müdahalelerine ilişkin değerlendirmeleri,
2. Dijitalizasyon kavramına yönelik bilgi düzeyleri,
3. Dijital sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin algı ve tutumları,
4. Sosyal hizmet mesleğinin geleceğine yönelik beklentileri.

Özellikle dijital sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin değerlendirmeler, kullanım alanları, kullanım amaçları, sosyal çalışmacıların dijital yeterliliklerine ilişkin görüşleri ve uygulamaların fayda-risk dengesi olmak üzere dört alt temaya ayrılarak detaylandırılmıştır. Bu yapı sayesinde, sosyal hizmetin dijitalleşme süreci hem bireysel mesleki pratikler hem de yapısal uygulamalar düzeyinde kapsamlı biçimde analiz edilmiştir.

4.1.Katılımcıların Gerçekleştirdikleri Sosyal Hizmet Müdahalelerine Yönelik Düşünceleri

Katılımcılara “Çalıştığınız kurum ve kuruluşta hangi sosyal hizmet uygulamaları kullanılmaktadır?” sorusu yöneltildiğinde, uygulamaların kurumsal bağlama göre farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Ancak katılımcıların büyük bir kısmı, bazı müdahale biçimlerinin kurumdan bağımsız olarak ortaklaştığını ifade etmiştir. Bu kapsamda; müracaatçılara nakdi yardım sağlanması, kurum bakımına yönlendirme, güçlendirme yaklaşımının kullanılması ve sosyal inceleme raporlarının (SİR) hazırlanması gibi uygulamalar hemen hemen tüm katılımcılar tarafından dile getirilmiştir.

Bazı katılımcılar (G1K, G3K, G12E, G14E, G18K) ise, hizmet sundukları bireyleri ihtiyaç durumuna göre başka sosyal hizmet kuruluşlarına yönlendirdiklerini belirtmiştir. Bu yönlendirmelerin genellikle hizmetin niteliği, müracaatçının ihtiyacı ya da kurumun kapasitesi ile ilişkili olduğu ifade edilmiştir. Örneğin, bir katılımcı (G3K) bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Genel olarak yönlendirme üzerinden çalışıyoruz bize uygunsa zaten buradaki hizmet modelinden yararlandırılması için çalışma yapılıyor eğer raporu uygun değilse ya da gelir şartı uygun değilse (..) yönlendirmeler yapıyoruz.”

Katılımcılara “Çalıştığınız kurum ve kuruluştaki sosyal hizmet müdahalelerini yeterli buluyor musunuz?” sorusu yöneltildiğinde, beş katılımcı (G8K, G9K, G11E, G12E, G17E) mevcut uygulamaları yeterli bulduklarını ifade etmiştir.

Buna karşın diğer tüm katılımcılar, sosyal hizmet müdahalelerini çeşitli gerekçelerle yetersiz bulduklarını belirtmiştir. Yetersizlik nedenleri arasında yoğun iş yükü, sosyal politikadaki yetersizlik, mevcut yasal düzenlemelerin uygulamaya elverişsizliği ve kurumlar arası iş birliğinin zayıflığı gibi faktörler öne çıkmaktadır. Bu durumu dile getiren katılımcılardan biri (G15E), yaşadığı deneyimi şu şekilde aktarmıştır:

“Yeterli bulmuyorum. Çünkü çok fazla dosya yükümüz var. Bir kişi bir müracaatçıya yeterince zaman ayırıp ona bir plan müdahale süreci gerçekleştiremiyor. Bekleyen dosyalarımız var. En hızlı şekilde çözmeye çalışıyoruz hızlandırılmış sosyal hizmet müdahaleleri yapıyoruz. Öyle olunca da tabii yeterli bir sosyal hizmet müdahalesi olmuyor.”

Katılımcılara “Sosyal hizmet alanındaki uygulamaların geliştirilmesine dair bir öneriniz var mı?” sorusu yöneltildiğinde, çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Katılımcıların bazıları, mevcut mevzuatın güncellenmesi ve uygulanabilirliğinin artırılması gerektiğini ifade etmiştir (G3K, G6E, G10E, G11E, G13K, G15E). Öneriler arasında ayrıca, daha fazla sosyal hizmet uzmanının istihdam edilmesi (G4K, G14E, G16K), mesleki eğitimin niteliğinin artırılması (G8K), akran süpervizyonu olanaklarının sağlanması (G7K) ve sosyal hizmet müdahalelerinde merkezi, bütüncül bir sistemin oluşturulması da yer almaktadır. Katılımcılardan biri (G13K), bu konudaki görüşünü şu şekilde ifade etmiştir:

“Tüm sivil toplum kuruluşları, belediye ve kaymakamlıklar vs. dahil olmak üzere yardım bilgilerinin aynı ve nakdi olmak üzere tüm yardım bilgilerinin tek çatı altında toplanmasının gereği. Bu konuda sorun yaşıyoruz. Farklı kurum veya kişilerle iletişime geçmemiz gerekebiliyor. Bir müracaatçıya yapılan yardımların tümü tek bir sistem üzerinden görülebilseydi çok iyi olurdu. Bunun için de dijital teknolojiye ihtiyaç var tabii.”

4.2.Dijitalizasyon Kavramı ile İlgili Bilgi Düzeyleri

Katılımcılara, “Dijitalizasyon kavramı size neler çağırıyor?” sorusu yöneltilmiş ve bu kavrama ilişkin bilgi düzeyleri değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların büyük bir kısmı dijitalizasyonu günlük yaşamda kullanılan elektronik araçların işlevleri ve bu araçların yarattığı değişimlerle ilişkilendirmiştir. Dijitalizasyonun tanımına yönelik sorulara verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların bu kavramı sıklıkla “dijitalleşme”, “dijital dönüşüm” ve “dijital çağ” gibi kavramlarla karıştırdıkları görülmüştür. Kavramsal düzeyde net ve doğru tanım yapan katılımcı sayısı oldukça sınırlıdır. Sadece iki katılımcı (G1K, G6E), dijitalizasyonun tanımına literatüre uygun biçimde yanıt vermiştir.

“Dijitalizasyon artık verilen hizmetlerin online ortamda yürütülmesi, kayıtların yine sistem üzerinden herkesin erişebileceği ama aslında erişmemesi gereken hizmet yöntemi olarak düşünüyorum. Artık kâğıt kalem ortadan kalsın megabaytlar konuşsun düzeyinde bir hizmet verme biçimi olarak görüyorum.” (G1K)

“Dijitalizasyon deyince aklıma ilk gelen: bizim yaptığımız bürokratik işlerin elektronik ortamda yapılmaya başlanmış olması.” (G6E)

Katılımcılara, “Sosyal hizmet alanındaki dijitalizasyon ile ilgili haberleri takip ediyor musunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu, bu tür haberleri takip etmediklerini belirtmiştir. İki katılımcı (G9K, G15E), çalıştıkları kurumlar aracılığıyla bu gelişmeleri takip ettiklerini ifade etmişlerdir. Bazı katılımcılar ise (G1K, G8K, G19K), haberleri sosyal medya ve diğer iletişim araçları vasıtasıyla takip ettiklerini belirtmişlerdir. Bir katılımcı (G1K), bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Şimdi benim Social Work News diye üye olduğum uluslararası bir dergi var her ay oradan mail geliyor.”

4.3.Dijital Sosyal Hizmet Uygulamalarına İlişkin Değerlendirmeleri

Katılımcılara, “Amerika’daki Yaşlı Bakımı Robotları (Elder Care Robots), Türkiye’deki Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) gibi dijital teknolojileri içeren uygulamaları kurumunuzda kullanıyor musunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen yanıtlara göre, iki katılımcı (G11E, G19K) dışında tüm katılımcılar, çeşitli dijital sistemleri aktif olarak kullandıklarını belirtmiştir. Kullanılan dijital sistemler arasında Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS), Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), Aile Bilgi Sistemi (ABS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (BELGENET) ve Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP) öne çıkmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarında çalışan iki katılımcı (G2K, G18K) ise, kendi kurumlarına özgü veri tabanı sistemleri üzerinden çalıştıklarını ifade etmiştir:

“Kurumun kullandığı online bir kayıt sistemi var ve hane kayıt formu var bu sistem üzerinden yani bir veritabanı kullanıyor aslında bu veritabanında zaten kayıtlı olan aileler vardı daha önce görüştüğüm. Kurum şunu fark ediyor diyor ki biz bu insanlarla görüşüyoruz ama içerisinde de farklı hassasiyeti olan insanlar var tek başına bakım veren kadınlar var biz onlara da ayrı bir proje yapalım diyorlar ve o verileri çekerek 60 kadınla bir proje yazılıyor.” (G2K)

“Bizim veritabanını başka bir ülkeden, bir eksper geldi ve geliştirdi. Özellikle sosyal hizmet açısından veri tabanını nasıl uyarlayabiliriz, benim çalıştığım kurum büyük bir kurum birden fazla ilde çok fazla ofisi olan bir kurum o yüzden aslında iletişimi sistem üzerinden sağlayabilmek vakaları birbirimize yönlendirebilmek vaka alabilmek veya işte süpervizör almamız lazım ama süpervizörümüz Ankara’da veya İstanbul’da ya da başka bir yerde sistem üzerinden vakaları süpervizör amaçlı yönlendirebilmek ondan süpervizyon alabilmek gibi veya ofis içerisinde birbirimize vaka yönlendiriyoruz. (...)” (G18K)

Katılımcılara, *“Dijitalizasyon sürecinin alanınıza ne gibi faydalar sağladığını/sağlayacağını düşünüyorsunuz?”* sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen yanıtlar, dijitalleşmenin mesleki işlevselliği artırdığı yönünde yoğunlaşmaktadır. Bazı katılımcılar (G1K, G7K, G9K, G10E), dijital araçlar sayesinde mesleki bilgiye daha hızlı ulaşabildiklerini ifade etmiştir. Katılımcılardan bir kısmı (G7K, G11E, G20K), dijital uygulamaların müracaatçılara kısa sürede ulaşmayı sağladığını, müdahale sürecini hızlandırdığını ve özellikle kâğıt israfı ile işlem karışıklığını önlemesi bakımından işlevsel olduğunu belirtmiştir. Diğer bazı katılımcılar ise (G3K, G4K, G5E, G13K), dijital sistemlerin müracaatçının beyanlarını doğrulama ve doğru, güncel veriye ulaşma konusunda büyük kolaylık sağladığını vurgulamıştır. Bu görüşü destekleyen katılımcılardan biri (G5E), süreci şu şekilde açıklamıştır:

“Özellikle gelen müracaatçılarda beyan esas alıyoruz ama beyanın yanında biz de araştırıyoruz. Yani engellinin bir geliri var mı, sadece beyan üzerinde kalmıyor. Giriyoruz bakıyoruz mesela SOYBİS’e; ne kadar bir geliri var, nerede ne arazisi var, tarlası var mı buradan bir gelir elde ediyor mu? Bunların hepsini burada görebiliyoruz o yüzden kesinlikle çok faydalı.”

Katılımcılara, *dijitalizasyon sürecinin sosyal hizmet uygulamalarına ne gibi riskler getirebileceği* sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar doğrultusunda, dijitalleşmenin bazı etik, teknik ve mesleki boyutlarda riskler barındırdığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların bir kısmı (G1K, G7K, G8K, G19K, G20K), dijital sistemlerin müracaatçıların güvenliği ve gizliliği açısından risk oluşturabileceğini ifade etmiştir. Özellikle kişisel verilerin yetkisiz kişilerce erişilebilir hâle gelmesi ya da sistem açıkları nedeniyle mahrem bilgilerin sızdırılması olasılığı, temel endişeler arasında yer almaktadır. Bazı katılımcılar (G3K, G5E, G6E, G11E, G15E, G16K), müracaatçılara ilişkin bilgilerin sosyal hizmet uzmanları tarafından görev tanımı dışında kullanılabilmesini vurgulamış; bu durumun etik ihlallere neden olabileceğine dikkat çekmiştir. Ayrıca dijital altyapıya bağlı teknik sorunların müdahale süreçlerini aksatabileceği (G6E, G14E) de dile getirilmiştir. Bir katılımcı (G12E) ise, dijitalleşmenin sosyal hizmetin insan odaklı ve bütüncül doğasını zedeleyebileceğini belirtmiş ve bu durumu şu şekilde açıklamıştır:

“Birey ve toplumla çalışan sosyal hizmet mesleğinde insani ilişkilerin sınırlandırılması, yüz yüze iletişimin azalması, duyguların anlamlandırılması, dinamik sürecin kaybolması ve diğer kurumlarla sağlanacak eşgüdümle sıkıntılar yaratacağını düşünmekteyim.”

Katılımcılara, *sosyal hizmet mesleğini dijital çağda nasıl bir konumda gördükleri* sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların büyük bir kısmı mesleğin dijitalleşme sürecine henüz tam anlamıyla uyum sağlayamadığını ancak bu sürece açık olduğunu ifade etmiştir. Bazı katılımcılar (G1K, G15E, G16K, G20K), sosyal hizmet mesleğinin dijital dönüşüme ayak uydurma hızının yavaş olduğunu, ancak gelişime açık bir yapıya sahip olduğunu vurgulamıştır. Öte yandan, bazı katılımcılar (G2K, G7K), dijital çağın getirdiği değişim ve dönüşüm karşısında sosyal hizmetin daha uyumlu ve etkili bir pozisyona erişmesini umut ettiklerini belirtmiştir. Bir katılımcı (G14E) ise, sosyal hizmet mesleğinin dijitalleşme sürecinde iyi bir konumda olduğunu düşünmekte ve bu görüşünü şu şekilde açıklamaktadır:

“Sosyal hizmet mesleği için önemli dijital çağ. Ben mesleğimizi bu konuda iyi bir konumda görüyorum çünkü daha önceden insanlar bu çevreye karşı duyarlılıkta çok bilinçli değildi. Dijital çağ sosyal medya haberler daha çok internet ortamında gerçekleştirildikten sonra insanların internet ortamında bilinci arttı.”

Bununla birlikte, bazı katılımcılar (G8K, G9K, G12E, G19K), dijitalleşmenin sosyal hizmet mesleğini olumlu bir konuma taşımayacağını ve mevcut durumda meslek elemanlarının dijital yeterlilik açısından yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Bu görüşü dile getiren katılımcılardan biri (G12E), durumu şu şekilde açıklamıştır:

“Dijital çağın mesleğimizi olumsuz yönde etkileyeceğini düşünüyorum. Daha spontane ve tüm vakalara ortak bir bakış açısı oluşacağı ve vaka özelinde çalışmaların sınırlı kalacağı kaygısına düşünüyorum. Sosyal hizmet insan odaklıdır. Her vaka da kendine özgüdür. Hiçbir vaka için ya bu böyleydi bu da böyle olur diyemiyoruz. Çünkü insanların yetiştiği aile ortamı, yaşadığı sosyal çevre, farklı kültürler... hepsi birbirinden farklı. Hani şöyle bir laf vardır ya “aynı aile ortamında yetişen kardeşler bile birbirinden farklıdır.” Ben de bu dijital ortamlarda herkese farklı bir bakış açısıyla yaklaşmanın gerekliliğin meslektaşlarım arasında kaybolacağını düşünüyorum ve bu konuda oldukça kaygılıyım.”

4.4.Sosyal Hizmet Mesleğinin Geleceğine Yönelik Beklentileri

Katılımcılara, “Mesleki olarak dijital dönüşüme hazır hissediyor musunuz? Kendinizi yeterli görüyor musunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, neredeyse tüm katılımcılar kişisel deneyimlerine dayalı olarak kendilerini dijital dönüşüme hazır hissettiklerini ve bu alanda yeterli olduklarını ifade etmiştir. Bu durumu ifade eden katılımcılardan biri (G6E), görüşünü şu şekilde paylaşmıştır:

“Kendimi yeterli görüyorum. O konuda uyumluyum. Ben zaten haberleri, teknolojik gelişmeleri severek takip eden bir kişiyim. Mesleki olarak dijital dönüşüme geçilirse, ki ufak ufak da geçilmeye başlandı, çabuk uyum sağlarım. Mesela birkaç ay önce ABS sistemine geçtik. Bize bu sistemin eğitimi çok kötü bir şekilde verilmiş olmasına rağmen, hepimiz kendi çabalarımızla bu sistemi öğrendik ve birbirimize öğrettik. Biliyorsunuz ki akıllı insanlar çabuk uyum sağlarlar yeni şartlara. Ben ve çevremdekiler dijital gelişmelere hızlıca uyum sağlayabilecek kişileriz.”

Öte yandan, katılımcılardan yalnızca ikisi (G15E, G17E) kendilerini dijital dönüşüm konusunda yeterli bulmadıklarını ifade etmiştir. Bazı katılımcılar ise (G6E, G11E, G19K), dijital dönüşüm sürecinde meslek elemanlarının gerekli donanımı kazanabilmeleri için uygun ve kapsamlı bir eğitimin zorunlu olduğuna dikkat çekmiştir. Bu görüşü dile getiren katılımcılardan biri (G19K), bu durumu şu şekilde açıklamıştır:

“(...) Yeni bir eğitimden geçmemiz gerektiğini düşünüyorum çünkü ben 2018 mezunuyum teknolojiyle alakalı herhangi bir eğitim almadım ne seçmeli derslerimde vardı ne normal genel derslerde vardı. O yüzden de bu konu hakkında yeterli eğitimi aldıktan sonra ben çoğu uzmanın da bunun üstesinden gelebileceğini düşünüyorum.”

Gelecekte sosyal hizmet mesleğine ilişkin beklentiler sorulduğunda, bazı katılımcılar (G5E, G13K, G14E, G16K, G17E) alanda daha fazla sosyal çalışmacının istihdam edilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bir katılımcı (G1K), dijital dünyaya uygun hizmetlerin sunulmasının ve bu doğrultuda uygun teknolojik aygıtların kullanılmasının mesleğe önemli katkılar sağlayacağını belirtmiştir. Ayrıca bazı katılımcılar (G11E, G13K, G16K, G18K), tüm sosyal hizmet birimlerinin entegre biçimde çalışabileceği ortak bir teknolojik sistemin kurulmasına ve kurumlar arası iş birliğinin güçlendirildiği bir hizmet yapısına duydukları ihtiyacı dile getirmiştir. Bu görüşü paylaşan katılımcılardan biri (G13K), beklentisini şu şekilde ifade etmiştir:

“Tüm sosyal hizmet birimlerinin tek çatı altında toplandığı teknolojik bir sistemin olması, böylelikle iletişim kurmanın, yani başka bir kuruluşa ulaşmanın daha hızlı bir şekilde yapılması. Müracaatçılara dair dosya bilgilerinin de bu sistemde yer alması. Mesela bir müracaatçının hangi devlet kurumunda hangi işlem ve müdahaleden geçtiğini kolaylıkla görebilmeliyiz. Bu bizim işimizi fazlasıyla ivedi bir hale getirirdi. Bir de sosyal hizmet konusunda insanların daha bilinçli olacağını umut ediyorum. Bir farkındalığın oluşturulması gerekiyor. Hala bir sürü kişi sosyal hizmetin ne olduğunu tam olarak bilmiyor.”

Katılımcılardan bazıları (G3K, G7K, G9K), mevcut mevzuatın sosyal çalışmacıların müdahale süreçlerini kısıtladığını ve bu nedenle müracaatçılara yeterli düzeyde hizmet sunamadıklarını belirtmiştir. Bu katılımcılar, özellikle bürokratik engellerin kaldırılması ve daha özgür bir çalışma ortamının sağlanması yönünde beklentilerini dile getirmiştir. Öte yandan, iki katılımcı (G6E, G17E) ise mevcut yapıya ilişkin herhangi bir beklentilerinin olmadığını ifade etmiştir. Katılımcılardan biri (G6E), bu durumu sosyal politika önerilerine yönelik geri bildirim alamamaları ile ilişkilendirmiş ve bu nedenle beklenti geliştirmediyi ifade etmiştir.

Katılımcıların sosyal hizmet mesleğinin geleceğine dair beklentileri hem yapısal hem de uygulamaya dönük çeşitli alanlara yayılmaktadır. Meslek elemanı sayısının artırılması, teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve kurumlar arası bütünlük bir sistemin oluşturulması gibi beklentiler, katılımcıların hizmet sunumunun etkinliğini artırmaya yönelik yapıcı öneriler sunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, dijitalleşmenin meslek için fırsatlar kadar sınırlılıklar da doğurabileceği düşüncesi bazı katılımcıların çekimser tutumlarına yansımıştır. Özellikle mevzuat kaynaklı kısıtlamaların müdahale süreçlerini olumsuz etkilediği, bürokratik engellerin azaltılmasının sahada çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki yeterliliklerini daha etkili biçimde ortaya koymalarına katkı sağlayacağı ifade edilmiştir. Tüm bu bulgular, sosyal hizmet mesleğinin dijital çağda hem teknik donanımına hem de mesleki özzerkliğe ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır.

5.TARTIŞMA

Dijitalizasyonun sosyal hizmet uygulamalarına olası etkilerini ve sosyal çalışmacıların bu süreçteki görüşlerini tartışmadan önce, Türkiye’de yürütölmekte olan sosyal hizmet uygulamalarının mevcut durumunun genel hatlarıyla ele alınması gerekmektedir. Sosyal hizmet uygulamalarının kapsamı; hizmetin sunulduğu alanlara, kurumlara ve kuruluşlara bağılı olarak farklılık göstermektedir. Bu araştırmada sosyal çalışmacılara, yürüttükleri sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin sorular yöneltildiğinde, katılımcıların büyük bir kısmı müracaatçıların taleplerini öncelikle kendi kurumlarının mevcut hizmetleri aracılığıyla karşılamaya çalıştıklarını, bunun yanı sıra müracaatçıları ihtiyaçlarına uygun çözüm üretebilecek diğzer kurumlara yönlendirdiklerini ifade etmiştir. Nitekim Selcik ve Güzel (2016), Türkiye’de sosyal hizmet uygulamalarının dağınik bir şekilde yürütöldüğünü ve merkezi bir yapıdan yoksun olduğunu belirtmektedir. Bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular da literatürdeki bu tespiti destekler niteliktedir. Katılımcıların bir bölümü, Türkiye’de sosyal hizmet alanının devam eden gelişim süreci bağlamında mevcut uygulamaları yeterli görürken; bir diğzer bölümü ise artan iş yükü, güncel yönetmelikler ve sosyal politika düzeyindeki yetersizlikler nedeniyle uygulamaların ihtiyaçlara tam anlamıyla yanıt veremediğini ifade etmiştir. Bu çerçevede, sosyal hizmet uygulamalarının niteliğinin artırılabilmesi için personelin mesleki olarak güçlendirilmesi, iş yükünün dengelenmesi, kurum içi yönetmeliklerin güncellenmesi ve sosyal politikaların sosyal hizmet ilkelerine uygun biçimde yeniden yapılandırılması önemli görölmektedir (Giderler, 2015; Şeker ve Kurt, 2018). Dolayısıyla, dijitalizasyonun bu eksiklikleri nasıl giderebileceğine yönelik değzerlendirmeler, tartışmanın devamında ayrıntılı biçimde ele alınmıştır.

Dijitalizasyonun sosyal hizmet uygulamaları ve sosyal çalışmacılar bağlamında nasıl değzerlendirildiğine ilişkin bulgular, kavramın katılımcılar nezdinde tam anlamıyla içselleştirilemediğini göstermektedir. Katılımcılara dijitalizasyon kavramının kendilerinde ne çağrıştırdığı sorulduğunda, çoğunluğun dijitalizasyonla ilişkili bazı temel kavramları ifade edebildiği, ancak kavramın tanımına dair yeterli bilgiye sahip olmadıkları anlaşılmaktadır. Buna ek olarak, pek çok sosyal çalışmacının dijitalizasyonla ilgili güncel haberleri ve akademik yayınları düzenli olarak takip etmediğini belirtmesi dikkat çekicidir. Benzer bir durum, katılımcılara kurumlarında hangi dijital uygulama ve sistemlerden yararlandıkları sorulduğunda da gözlemlenmiştir. Katılımcılar çoğunlukla BELGENET, SOYBİS, ABS ve UYAP gibi sınırlı sayıda kurumsal dijital uygulamayı belirtmiş; oysa literatürde, video danışmanlığı, e-posta tabanlı görüşmeler, sosyal medya platformları, anlık mesajlaşma uygulamaları ve akıllı telefon tabanlı teknolojilerin de dijitalizasyon sürecinin önemli unsurları olduğu vurgulanmaktadır (Reamer, 2014). Bu bulgular, katılımcıların dijitalizasyon kavramının kapsamına tam anlamıyla hâkim olmadığını ve genel olarak farkındalık düzeylerinin sınırlı kaldığını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, sosyal çalışmacıların dijital yeterliliklerinin geliştirilmesi, bu doğrultuda güncel dijital araçlar hakkında düzenli bilgilendirme ve meslek içi eğitimlerin sağlanması, alandaki dijital dönüşümün etkinliği açısından kritik bir gereklilik olarak değzerlendirilebilir.

Sosyal çalışmacıların, hizmet sunum süreçlerinde daha etkili olabilmeleri için dijital iletişim araçlarını yetkin bir düzeyde kullanmaları gerekmektedir (Simpson, 2017). Araştırmaya katılan sosyal çalışmacılar, günlük yaşamda edindikleri teknoloji kullanımı deneyimlerinden hareketle kendilerini sosyal hizmet alanındaki dijital dönüşüme büyük ölçüde hazır hissettiklerini ifade etmiştir. Bununla birlikte, sosyal hizmet uygulamalarında dijital teknolojilerin kullanımı, günlük yaşamda edinilen teknoloji tecrübelerinden niteliksel olarak ayrılmaktadır. Dolayısıyla, sosyal hizmet bağlamında dijital araçların doğru, etik ve etkili biçimde kullanılabilmesi, yalnızca bireysel teknoloji deneyimiyle sınırlı kalmamalı; mesleki bağlamda yapılandırılmış eğitim ve kurumsal destekle pekiştirilmelidir.

Bu çalışmada dikkate değer değişkenlerden bir diğeri de katılımcıların cinsiyet ve yaş özellikleridir. Literatürde Aldağ ve Tekdal'ın (2015) araştırması, bilgisayar kullanımı ve ilgili dijital beceriler açısından erkek bireylerin kadın bireylerden daha yetkin olduklarını ortaya koymuştur. Bununla birlikte, son yıllarda dijital teknolojilere erişim olanaklarının artmasıyla birlikte bu farklılığın giderek azaldığı ifade edilmektedir. Öte yandan, bireylerin yaşının artmasıyla birlikte dijital teknolojileri öğrenme sürecinde güçlük yaşanabileceği ve dijital araçları kullanma oranının düşebileceği yönünde bir genel kabul de söz konusudur. Bu doğrultuda Antonio ve Tuffley'in (2015) çalışması, araştırmaya katılan yetişkin ve yaşlı bireylerin %80'inin, ne yapmaları gerektiğini açıklayan biri olmadığında dijital teknolojileri kullanırken kendilerini yetersiz ve özgüvensiz hissettiklerini; %50'sinden fazlasının ise belirli dijital uygulamaları anlamak için fazladan çaba harcadıklarını ortaya koymuştur. Buna karşın, bu araştırmanın bulguları, katılımcıların dijitalizasyon konusundaki görüş ve yaklaşımlarının cinsiyet ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. Bu durum, dijital teknolojilerin kullanımına ilişkin toplumsal fırsat eşitliği bağlamında olumlu bir gösterge olarak değerlendirilebilir. Ancak, yaş ve cinsiyet değişkenlerine bağlı potansiyel engellerin tamamen ortadan kalktığını söylemek için daha kapsamlı nicel araştırmalara ihtiyaç duyulduğu unutulmamalıdır.

Elde edilen bulgular, sosyal hizmet alanında etkili bir hizmet sunumunun kilit unsurunun yeterli eğitimin sağlanması ve bilgi akışının sürdürülebilir biçimde desteklenmesi olduğunu göstermektedir. Hızla değişen ve dönüşen toplumsal yapı içerisinde, çalışanların sürekli bir eğitim sürecine dâhil olması, mesleki yeterliliğin korunması açısından kritik öneme sahiptir (Atak ve Atik, 2007). Bu bağlamda, sosyal çalışmacıların müracaatçılara yönelik yardımlarda yenilikçi yollar arama konusunda açık fikirli ve araştırmacı bir tutum benimsemeleri gerekmektedir (Reamer, 2013b). Nitekim Ulusal Sosyal Hizmet Derneği'nin (NASW) "Teknolojinin Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kullanımı Standartları" (2017) bildirgesinde de vurgulandığı üzere, Standart 2.23 sosyal çalışmacıların teknolojik gelişmeler hakkında bilgi sahibi olmalarını, bilgi ve becerilerini güncel tutmalarını ve teknoloji odaklı yeni uygulamalardan haberdar olarak müracaatçılara en iyi hizmeti sunmak için çaba göstermelerini öngörmektedir. Ancak bu çalışmanın bulguları, katılımcıların önemli bir kısmının söz konusu standardı tam anlamıyla karşılayacak düzeyde dijital bilgi ve beceriye sahip olmadığını ortaya koymaktadır. Bu durum, meslek içi eğitimin yaygınlaştırılması, teknolojik gelişmelere yönelik farkındalık faaliyetlerinin artırılması ve sosyal hizmet kurumlarında güncel dijital kapasitenin kurumsal düzeyde desteklenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Çalışmada elde edilen bulgulara göre, katılımcıların büyük bir bölümü işyerlerinde çeşitli dijital uygulamalardan yararlanmaktadır. Bu durum, Türkiye'de sosyal hizmet alanında dijitalizasyonun tamamen yetersiz olduğu yönündeki yaygın algının geçerliliğini kısmen sorgulanabilir kılmaktadır. Ancak katılımcıların yanıtları ve mevcut literatür taraması birlikte değerlendirildiğinde, Türkiye'de dijitalizasyon düzeyinin henüz sosyal robotlar aracılığıyla müdahale aşamasına ulaşmadığı anlaşılmaktadır. Küresel düzeyde değerlendirildiğinde, sosyal robot teknolojilerinin bazı ülkelerde kullanılmaya başlandığı ve gelecekte toplumsal düzeyde yeni sorunlar kadar yeni çözüm olanakları da üretebileceği öngörülmektedir (Yılmaz, 2018). Sosyal hizmet uygulamaları ile teknolojinin entegrasyonu sürdükçe, özellikle sosyal robotlar gibi ileri düzey teknolojilerin etik ve etkili biçimde nasıl yönetileceği sorusu önem kazanmaktadır. Bu noktada, sosyal çalışmacıların bu tür teknolojilere ilişkin mesleki sorumluluklarını nasıl yerine getirebilecekleri ve ortaya çıkabilecek yeni etik ikilemleri nasıl yönetecekleri hususunda daha kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır (Breyette ve Hill, 2015).

Katılımcılara dijitalizasyonun sağladığı başlıca faydalar sorulduğunda, veri erişiminin kolaylaşması ve veri bütünlüğünün korunması ön plana çıkan unsurlar olmuştur. Ayrıca bazı katılımcılar, dijitalizasyonu hizmet sunum süreçlerini hızlandıran ve kolaylaştıran bir unsur olarak değerlendirdiklerini ifade etmiştir. Breyette ve Hill'in (2015) çalışmasında da benzer şekilde; dijital teknolojilerin sosyal hizmet alanında kullanımıyla birlikte sağlanan kolaylık, artan etkinlik ve verimlilik, gelişmiş iletişim, belge düzenleme süreçlerinin pratikleşmesi, zaman yönetiminde esneklik ve müracaatçı ile uzman arasındaki etkileşimin artması, öne çıkan yararlar arasında sayılmaktadır. Bu bağlamda, mevcut araştırmanın bulguları ile Breyette ve Hill'in (2015) çalışması arasında anlamlı bir paralellik olduğu söylenebilir. Dolayısıyla, dijitalizasyonun sosyal hizmet alanındaki potansiyel katkıları hem yerel bağlamda hem de uluslararası literatürde benzer eğilimlerle desteklenmektedir.

Dijital çağın pek çok avantaj sunmasının yanı sıra, çeşitli risk ve belirsizlikleri de beraberinde getirdiği bilinmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemli zorluklarından biri, bireylerin mahremiyetini korumada ortaya çıkabilecek aksaklıklardır (Breyette ve Hill, 2015). Araştırmanın bulguları, katılımcıların dijitalizasyonun olası olumsuzlukları arasında veri güvenliği ve gizlilik ihlallerini öncelikli tehdit olarak gördüklerini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, dijital ortamda işlemlerin daha hızlı yürütülmesinin

sosyal çalışmacıların hata yapma riskini artırabileceği; yeterince geliştirilmemiş dijital sistemlerin ise müdahale süreçlerinde aksamalara yol açabileceği de dile getirilen diğer temel riskler arasında yer almaktadır. Katılımcıların bir bölümü, sosyal hizmet müdahalelerinin gözlem temelli insani boyutunun zamanla tamamen dijital platformlara taşınacağı ve bu durumun mesleğin temel değerlerini zayıflatabileceği yönünde kaygı duymaktadır. Benzer şekilde, dijital çağın beraberinde getirdiği tek tip vaka değerlendirme yaklaşımının, insancıl ve bütüncül bakış açısını gölgede bırakabileceği de sıklıkla ifade edilen bir diğer endişe başlığıdır. Bu doğrultuda, Sapey (1997) de bilgi ve iletişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanında kullanımını desteklemekle birlikte, bilgisayar temelli sistemlerin temel müdahale biçimlerini olumsuz etkileyebileceğine dikkat çekmektedir. Finn (2006) ise sosyal çalışmacıların dijital teknolojileri yeterince işlevsel bulmamaları durumunda dijital dönüşüm süreçlerine aktif biçimde katılım göstermeyeceklerini belirtmektedir. Barfoed'in (2019) çalışmasında da benzer bir eğilim gözlemlenmekte; ekonomik destek alanında gerçekleştirilen dijitalizasyon uygulamalarına yönelik olarak bazı sosyal çalışmacıların bu dönüşümü protesto etmek amacıyla görevlerinden ayrıldıkları raporlanmaktadır. Tüm bu literatür, dijitalleşmenin yol açabileceği etik, mesleki ve insani kaygıların yalnızca yerel değil, küresel ölçekte de gündemde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, söz konusu kaygıların sadece sosyal hizmet disiplinine özgü olmadığı; genel olarak dijital çağın bireylerde yarattığı belirsizlik ve güvensizlik ikliminin bir yansıması olduğu da göz ardı edilmemelidir. Bu nedenle, dijital teknolojilerin sosyal hizmet alanına entegrasyonunda etik ilkelere duyarlı, insan odaklı ve kapsayıcı yaklaşımları destekleyecek politika ve uygulamalara ihtiyaç duyulduğu açıktır.

Araştırma bulguları, katılımcıların önemli bir kısmının sosyal hizmet mesleğinin mevcut durumda dijital çağın gerektirdiği düzeyde bir hazırlık kapasitesine sahip olmadığını düşündüğünü göstermektedir. Türkiye'deki sosyal hizmet uygulamalarının hâlen çeşitli yapısal ve yönetsel eksiklikler barındırdığı, katılımcılar tarafından sıklıkla dile getirilmektedir. Bu kapsamda, sosyal hizmetin toplumsal düzeyde yeterince tanıtılamamış olması ve dolayısıyla mesleğin görünürlüğünün sınırlı kalması, öne çıkan temel sorun alanlarından biridir. Ayrıca, sosyal hizmet çalışanlarının müdahale süreçlerine ilişkin geliştirme önerilerinin karar vericiler nezdinde yeterince karşılık bulmaması da uygulamada önemli bir engel olarak değerlendirilmektedir. Nitekim, katılımcıların büyük çoğunluğu, dijital sosyal hizmetin mevcut yetersizliğini, özellikle kamu kurumlarında stratejik planlama eksiklikleri ve altyapı yatırımlarının sınırlılığı ile ilişkilendirmektedir. Bu bağlamda dikkat çeken bir diğer unsur, sivil toplum kuruluşunda görev yapan bir katılımcının, yurtdışından bir sosyal çalışmacının kuruma özel bir dijital sistem geliştirmek üzere Türkiye'ye geldiğini aktarmasıdır. Bu örnek, Türkiye'de dijitalizasyon süreçlerinin kamu ve sivil toplum kuruluşları arasında kurumsal düzeyde farklılaşabileceğine işaret etmektedir. Bununla birlikte, dijital çağın gerekliliklerine yanıt verebilecek etkin bir sosyal hizmet sisteminin oluşturulabilmesi, yalnızca teknik altyapının güçlendirilmesiyle sınırlı kalmamalıdır. Müracaatçıların, sosyal hizmet profesyonellerinin, kamu kurumlarının ve sivil toplum aktörlerinin çok paydaşlı bir yönetim modeli çerçevesinde iş birliği içinde hareket etmeleri gerekmektedir (Keçeci, 2017). Dolayısıyla, dijital sosyal hizmet uygulamalarının kurumsal düzeyde desteklenmesi kadar, meslek içi kapasite gelişiminin ve karar alma süreçlerine katılım mekanizmalarının güçlendirilmesi de bütüncül bir dönüşüm için kritik öneme sahiptir.

6.SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1. Araştırmanın Genel Sonuçları

Bu çalışma, Türkiye'de sosyal hizmet alanında görev yapan sosyal çalışmacıların dijitalleşme sürecine dair kavramsal düzeyde bütüncül bir içselleştirme geliştiremediklerini, ancak buna karşın dijital teknolojileri hizmet sunum süreçlerine işlevsel biçimde entegre edebildiklerini ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları, dijital teknolojilerin sosyal hizmet sunumuna hız, esneklik ve erişilebilirlik kazandırma potansiyelinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, katılımcıların dile getirdikleri temel kaygılar arasında; dijital altyapının yetersizliği, veri güvenliğinin sağlanamaması, mahremiyetin zedelenmesi ve sosyal hizmet mesleğinin temelini oluşturan insani temasın aşınması yer almaktadır.

Çalışmanın genel çerçevesi, dijital sosyal hizmet uygulamalarının verimlilik düzeyinin, mevcut sosyal hizmet altyapısının kurumsal uyum kapasitesi, yatay entegrasyon yeteneği ve etik yönetim mekanizmalarıyla doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Dağınık biçimde yürütülen sosyal hizmet müdahalelerinin merkezî ve bütünleşik dijital platformlar aracılığıyla koordine edilmesi, sistem verimliliğinin artırılması ve müracaatçı verilerine hızlı, güvenli erişimin sağlanması açısından kritik önem taşımaktadır.

Ayrıca, dijital müdahalelerin salt teknik bir araç değil, hibrit hizmet modellerinin ayrılmaz bir bileşeni olarak ele alınması; böylece karar alma süreçlerinde nihai sorumluluğun meslek elemanlarında kalması, insani odaklı sosyal hizmet pratiğinin sürdürülebilirliği açısından önem arz etmektedir.

6.2. Uygulayıcılara Yönelik Öneriler

Sahada görev yapan sosyal çalışmacıların dijital dönüşümün gerekliliklerine etkin biçimde yanıt verebilmeleri için meslek içi kapasite geliştirme programlarının düzenli aralıklarla güncellenmesi ve dijital okuryazarlık düzeylerinin uluslararası standartlarla uyumlu hale getirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, dijital araçların yalnızca teknik bir unsur olarak değil, karma müdahale modellerinin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilmesi, insani odaklı sosyal hizmet pratiğinin korunmasına katkı sağlayacaktır.

Kurum yöneticilerinin teknik altyapının sürekliliğini sağlayacak yatırımları planlamaları, siber güvenlik protokollerini güncellemeleri ve çalışanların dijital donanım erişimini güvence altına almaları beklenmektedir. Ayrıca, dijitalleşmenin yalnızca bireysel düzeyde değil, örgütsel kültür ve mesleki etik kodlarla bütüncül biçimde ilişkilendirilmesi gerekmektedir.

6.3. Politika Yapıcılara Yönelik Öneriler

Karar verici düzeyde, sosyal hizmet uygulamalarının merkezi ve bütünsel dijital platformlar aracılığıyla koordine edilmesi, sistem düzeyinde verimlilik ve etkililiği artıracaktır. Mevcut yasal düzenlemelerin, dijital müdahale süreçlerinin etik boyutunu güçlendirecek biçimde revize edilmesi ve kişisel veri koruma standartlarının açık, uygulanabilir ve denetlenebilir biçimde yapılandırılması gerekmektedir.

Bu kapsamda, kamu kurumlarının sivil toplum kuruluşları ve meslek örgütleriyle çok düzeyli iş birliğine dayalı, katılımcı bir politika geliştirme süreci yürütmesi; dijital sosyal hizmetin sürdürülebilirliği açısından elzemdir. Sistemin teknik aksaklık ve güvenlik açıklarına karşı bütüncül bir denetim ve kontrol mekanizmasıyla desteklenmesi, meslek elemanlarının kaygılarının giderilmesine katkı sağlayacaktır.

6.4. Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Bu araştırma, nitel bir veri tasarımıyla bağlamsal bir okuma sunmakta olup, sınırlı örneklem boyutu nedeniyle genelleme kapasitesi sınırlıdır. Bu nedenle, ilerleyen çalışmalarda farklı coğrafi bölgeleri kapsayan geniş örneklemle nicel veya karma yöntem odaklı araştırmaların yürütülmesi önerilmektedir.

Ayrıca, yapay zekâ tabanlı sosyal robotların sosyal hizmet müdahalesindeki potansiyel rolü, dijital etik kodların saha pratiğine yansımaları ve uluslararası iyi uygulama örneklerinin karşılaştırmalı analizleri, literatüre katkı sağlayacak önemli araştırma başlıkları arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda, disiplinin dijital çağın epistemolojik gerekliliklerine uyum düzeyinin daha derinlemesine sorgulanması, sosyal hizmet literatürünün zenginleşmesine katkıda bulunacaktır.

Sonuç olarak, dijital sosyal hizmetin sürdürülebilir gelişimi; yalnızca sosyal çalışmacıların bireysel çabalarıyla sınırlı kalmamalı, kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, meslek birlikleri ve toplumun farklı paydaşları arasında çok düzeyli bir iş birliğine dayalı yönetim mekanizması ile desteklenmelidir. Bu bütüncül yaklaşım, Türkiye’de sosyal hizmetin dijital çağın gereklilikleriyle uyumlu, çağdaş, erişilebilir ve etik açıdan güçlü bir yapıya kavuşmasına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Aldağ, H., & Tekdal, M. (2015). Bilgisayar kullanımı ve programlama öğretiminde cinsiyet farklılıkları. *Proceedings of the 1st International Çukurova Women's Studies Congress*, 236–243.
- Antonio, A., & Tuffley, D. (2015). Bridging the age-based digital divide. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence*, 6(3), 1–15.
- Atak, M., & Atik, İ. (2007). Örgütlerde sürekli eğitimin önemi ve öğrenen örgüt oluşturma sürecine etkisi: Hava Kuvvetleri Komutanlığı sürekli eğitim modeli örneği. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 3(1), 63–70.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 231–274.
- Barfoed, E. M. (2019). Digital clients: An example of people production in social work. *Social Inclusion*, 7(1), 196–206.
- Başçılar, M., Karataş, M., & Pak Güre, M. (2022). Dijital çağda sosyal algoritmalar: Yapay zekâ ve sosyal hizmet. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(56), 539–565.
- Bozkurt, A., Hamutoğlu, N. B., Liman Kaban, A., Taşçı, G., & Aykul, M. (2021). Dijital bilgi çağı: Dijital toplum, dijital dönüşüm, dijital eğitim ve dijital yeterlilikler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 35–63.
- Breyette, S. K., & Hill, K. (2015). The impact of electronic communication and social media on child welfare practice. *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 283–303.
- Del Fresno García, M. (2015). Connecting the disconnected: Social work and social network analysis. A methodological approach to identifying network peer leaders. *Arbor*, 191(771), 209–215.
- Ekinci, Y. (2018). Dijitalleşme nedir. *DinamikCRM*. <https://www.dinamikcrm.com/blog/dijitallesme-nedir>
- Finn, J. (2006). An exploratory study of email use by direct service social workers. *Journal of Technology in Human Services*, 24(4), 1–20. https://doi.org/10.1300/J017v24n04_01
- Garcia, D. H., Esteban, P. G., Lee, H. R., Romeo, M., Senft, E., & Billing, E. (2019). Social robots in therapy and care. In *Proceedings of the 2019 ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction* (pp. 669– 670). IEEE. <https://doi.org/10.1109/HRI.2019.8673243>
- 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. <https://doi.org/10.33417/tsh.875908>
- Giderler, C. (2015). Sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, (Sosyal Hizmet Özel Sayısı), 58–88.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615–628. <https://doi.org/10.33206/mjss.538784>
- Husted, B. W., & Salazar, J. (2006). Taking Friedman seriously: Maximizing profits and social performance. *Journal of Management Studies*, 43(1), 75–91. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00583.x>
- Işık, A. (2019). Dijital çağda demokrasinin dönüşümü [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. (603901), SB Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi.
- Keçeci, G. (2017). Makro sosyal hizmet uygulamasında kullanılan modeller, teknikler ve sosyal hizmet uzmanlarının rolleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 187–202.
- Kesayak, B. (2021, Mart 22). Dijitalleşme ve dijitalizasyon karmaşası. *Hürriyet Gazetesi*. <https://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/yazarlar/burak-kesayak/dijitallesme-ve-dijitalizasyon-karmasasi-41768570>
- Mackrill, T., & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942–953. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1326878>

- NASW, ASWB, CSWE, & CSWA. (2017). *Standards for technology in social work practice*. <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice>
- Northwoods Consulting Partners. (2013). *Compass CoPilot*. <https://teamnorthwoods.com/products/compass-pilot>
- Patton, M. Q. (2018). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri* (M. Bütün & S. B. Demir, Ed. ve Çev.). Pegem Akademi Yayıncılık.
- Persson, M. (2020). Introducing social robots in Swedish dementia care: Exploring the interaction between care workers, residents, and robotic cats. *Journal of Sociology and Social Work*, 8(1), 8–19. URL: <https://doi.org/10.15640/jssw.v8n1a2>
- Reamer, F. G. (2013a). The digital and electronic revolution in social work: Rethinking the meaning of ethical practice. *Ethics and Social Welfare*, 7(1), 2–19.
- Reamer, F. G. (2013b). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163–172.
- Reamer, F. G. (2014). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk management challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43, 120–132.
- Sapey, B. (1997). Social work tomorrow: Towards a critical understanding of technology in social work. *British Journal of Social Work*, 27(6), 803–814.
- Selçik, O., & Güzel, B. (2016). Sosyal hizmet mesleğinin çalışma alanı ve sosyal hizmet uygulamasının Türkiye ölçeğinde değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(46), 462–469.
- Selçuk, O. (2022). Yeni medya ve sosyal hizmet: Sosyal medyanın sosyal hizmet alanındaki yeri. *İmgelem*, 6(11), 413–434.
- Simpson, J. E. (2017). Staying in touch in the digital era: New social work practice. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 86–98.
- Sucu, İ. (2020). Yeni dünya düzeninde dönüşümün iletişim ve medyadaki ilk adımları: COVID-19 sonun başlangıcında yeni bir dijital çağ. *Journal of Human and Social Sciences*, 3(2), 556–566.
- Şeker, A., & Kurt, G. (2018). Bir sosyal politika alanı olarak yaşlılık ve sosyal hizmet uygulamaları. *Nüfusbilim Dergisi*, 40, 7–30.
- Türk Dil Kurumu. (n.d.). *Türk Dil Kurumu sözlük*. <https://sozluk.gov.tr/>
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı. (2023). *2022 yılı faaliyet raporu*. https://www.aile.gov.tr/media/129482/ashb_2022-idare-faaliyet-raporu.pdf
- Tekindal, M., Özden, S. A., Gedik, T. E., Ahmet, E. G. E., Ferman, E. R. İ. M., & Tekindal, M. A. (2021). Nitel araştırmaların raporlanmasında standartlar: SRQR kontrol listesinin Türkçe uyarlaması. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(42), 5425–5443.
- Türnüklü, D. A. (2000). Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilecek nitel bir araştırma tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24(24), 543–559.
- Ulusal Sosyal Hizmet Merkezi (Centro Nazionale di Servizio Sociale). (2000). <http://socialnet.it/blog/>
- van Oost, E., & Reed, D. (2011). Towards a sociological understanding of robots as companions. In M. H. Lamers & F. J. Verbeek (Eds.), *Human-Robot Personal Relationships* (Vol. 59, pp. 11–18).
- VOA News.(2018) Elder Care Robots. https://www.youtube.com/watch?v=P_0jzsNF8kA.
- 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), 3899–3916. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.46164>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, F. (2018). Robotlar hayatımızda. *FSM İlmî Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, (12), 109–120. <https://doi.org/10.16947/fsmia.502206>