

BÖLÜM 3

DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN EŞİĞİNDE SOSYAL HİZMET

Hilal KÖK¹

GİRİŞ

20. yüzyıldaki teknolojik gelişmeler ile kendini gösteren ve büyük bir ivme kazanarak günümüz hayatının her alanında hâkim olan dijitalleşme süreci, toplumsal yaşamdaki en önemli gelişmeler arasında yer almıştır. Dijital teknolojilerin yaşamın her alanında etkisinin artması içinde bulunulan dönemin dijital çağ olarak nitelendirilmesine de ön ayak olmuştur. Dijitalleşme süreci ile birlikte eğitim, sağlık, ekonomi, yönetim vb. alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı artmış, pek çok meslek dijitalleşmeye bağlı olarak kendini çeşitli bakımlardan güncelleme ihtiyacına girmiştir. Dijitalleşme, sosyal hizmetin müdahale alanına giren müracaatçı grubunun ilişkilerinde ve sosyal yaşantılarında önemli bir değişim yaratmıştır. Bir başka deyişle, teknolojik gelişmeler müracaatçıların yaşamlarını psikolojik, sosyal ve kültürel bağlamlarda etkilemektedir. Bir meslek ve disiplin olarak sosyal hizmetin de teknolojik gelişmelerden etkilenmesi ve buna uyumlanması kaçınılmaz bir durumdur.

Dijital dönüşüm, sosyal hizmet sağlayan profesyonellere, akademik camiaya ve sosyal hizmet örgütlerine adeta meydan okumaktadır. Bu zamana kadar dijital çözümler uygulamalara kendiliğinden ve keyfi olarak dahil edilmiştir. Ancak yaşanan bu dönüşüm sürecinde dijital araçların özellikle profesyonellerin karar verme süreçlerine dahil edilmesi, sosyal hizmet çalışanları arasında büyük bir belirsizlik yaratmıştır. Sosyal hizmetin dijitalleşmesi ve profesyonellerin bu yöndeki becerilerinin geliştirilmesi dijital sosyal hizmetin bir gerekliliği olarak ifade edilmiştir (Castillo De Mesa, 2021). Günümüzde dijital dönüşümün sosyal hizmet sunan örgütlere henüz tam anlamıyla entegre edilmediğini söylemek mümkündür. Bu süreçte sosyal hizmet örgütlerinin yeniden ele alınarak kurgulanması büyük önem taşımaktadır (Birinci, 2023).

¹ Dr., Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, ture.hilal@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-5184-0320

getirmektedir. Dijital uçurumun derinleşmesi, teknolojik olanaklara erişemeyen bireylerin istihdam, eğitim ve sağlık gibi temel haklara erişimlerinin sınırlandırılması, sosyal dışlanmanın dijital boyutunu ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının yalnızca dijital araçları etkin biçimde kullanmaları ve onlar üzerinde kontrole sahip olmaları değil, aynı zamanda dijital dışlanma ile mücadelede aktif bir rol üstlenmeleri gerektiği ortadadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının dijital okuryazarlık becerilerinin geliştirilmesi, etik farkındalıkların güçlendirilmesi de bu süreçte son derece önemlidir.

Sonuç olarak, dijitalleşme pek çok alanda olduğu gibi sosyal hizmetin de geleceğini şekillendiren kaçınılmaz bir süreç olarak yaşanmaktadır. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanlarının etik ilkeler ışığında, insan haklarına duyarlı ve sosyal adaleti gözeterek teknolojiyi insana hizmet eden bir araç olarak konumlandırmaları kritik öneme sahiptir. Sosyal hizmetin dijitalleşme ile kaçınılmaz biçimde değişime uğrayan yeni yüzü, mesleğin özündeki insan odaklı yaklaşımı her zaman korumalıdır. Teknolojinin sosyal hizmette kullanımı, yapısal eşitsizlikleri ve sosyal adaletsizliği derinleştirmeden gerçekleşmelidir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanları, akademisyenler ve politika geliştiriciler dijital uçurumun yarattığı tehlikeleri önleyici stratejiler geliştirmelidir. Teknolojinin insan odaklı yeni sosyal hizmet modellerine uyumlanması sürecinde adil, kapsayıcı ve etik temellere dayanan bir yaklaşım benimsenmelidir.

KAYNAKLAR

- Adamopoulou, E., ve Moussiades, L. (2020). Chatbots: History, technology, and applications. *Machine Learning with Applications*, 2, 1-18.
- Association of Social Work Board. (2015). Model regulatory standards for technology and social work practice. ASWB International Technology Task Force, 2013-2014.
- Berafe, T. (2017). Assessing the causes and effects of social exclusion: The case of 'potmakers' in Yem Special Woreda Southern Nation, Nationalities and Peoples Region state in Ethiopia. *African Journal of Political sciences and International Relations*, 11(4), 68-83.
- 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.
- Birinci, M. (2023). Dijitalleşme ve sosyal hizmet: Sosyal hizmet yönetiminde dijitalleşme. *Çekmece Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(22), 1-28.
- 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.
- Buzkıran, M.K., Arıcı, A., Kavak, G. Arslankılıç, D., Arı, Ş.U., Yalçın, E. (2025). Sosyal hizmet uygulamalarında sosyal çalışmacıların dijitalizasyon farkındalığı üzerine nitel bir araştırma. *Premium Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 9 (56), 689-703.
- Castillo De Mesa, J. (2021). Digital social work: Towards digital disruption in social work. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 48, 117.
- 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.
- Clarke, S. (2018). *Social work as community development: A management model for social change* (2

- nd ed.). Routledge.
- Clipper, B. (2020). The influence of the COVID-19 pandemic on technology: Adoption in health care. *Nurse Leader*, 18(5), 500-503. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.06.008>
- Dahl, T. S. and Boulous, M. N. K. (2013). Robots in health and social care: A complementary technology to home care and telehealthcare? *Robotics*, 3(1), 1-21.
- Demiris, G., Rantz, M., Aud, M., Marek, K., Tyrer, H. (2004). Older adults attitudes towards and perceptions of 'smart home' technologies: A pilot study. *Medical Informatics and the Internet in Medicine*, 29(2), 87-94. <https://doi.org/10.1080/14639230410001684387> .
- Edlmann,T., Senona,E., Torkelson.,& Zembe, W.(2021). The Covid grant should be R585, so everyone can afford to eat. <https://groundup.org.za/article/the-covid-19-grant-should-meet-the-food-poverty-line-currently-at-r585-so-all-people-in-south-africa-can-afford-to-eat/> adresinden 08.07.2025 tarihinde alınmıştır.
- Erdal, E., & Ergüzen, A. (2020). Nesnelerin İnterneti (IoT). *International Journal of Engineering Research and Development*, 12(3), 24-34. <https://doi.org/10.29137/umagd.827676>
- Ersoy, S., Yıldırım, Y., Aykar, F. Ş., & Fadiloğlu, Ç. (2015). Hemşirelikte inovatif alan: evde bakımda tele hemşirelik ve tele sağlık. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4, 194-201
- European Commission (2012). Special Eurobarometer 382: Public attitudes towards robots, Brussels.
- 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. ve 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>
- Güllü, O. (2021). *Yükseköğretimde dijitalleşme* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Hofmann, B. (2013). Ethical challenges with welfare technology: A review of the literature. *Science and Engineering Ethics*, 19, 389-406.
- Kuşay, Y. (2013). *Sosyal medya ortamında çekicilik ve bağımlılık: Facebook üzerine bir araştırma*. Beta Yayıncılık.
- López Peláez, A. ve Marcuello-Servós, C. (2018). E-social work and digital society: Reconceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.
- Molala, T. S., & Makhubele, J. C. (2021). The connection between digital divide and social exclusion: Implications for social work. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(4), 194-201.
- Molinuevo, D. (2020). *Impact of digitalisation on social services*. Eurofound.
- Mracek, K. (2018). What is the impact of digital divide? <https://www.stlouisfed.org/open-va-ult/2018/November/impact-of-digital-divide>.
- Mugisha, C. (2018). Social work in a digital age: The need to integrate social media in social work education in the UK. (A. Paul, Ed.) *Journal Of Social Work Education And Practice*, III.
- Nabiyev, V. V. (2016). *Yapay zeka: problemler-yöntemler-algoritmalar*. Seçkin Yayıncılık.
- Nesbitt, T. S., & Katz-Bell, J. (2018). History of telehealth. In Rheuban, K., & Krupinski, E. A. (Eds.), *Understanding Telehealth*. McGraw-Hill Education. OECD (2019), *Artificial intelligence in society*, OECD Publishing.
- Özsungur, F. (2021). Strategic Social Work Management in Digital Violence Against Women. *Journal of Society & Social Work*, 32(2), 661-687. <https://doi.org/10.33417/tsh.836215>
- 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. <https://doi.org/10.15640/jssw.v8n1a2>
- Petering R., Um M.-Y., Alipourfard N., Tavabi N., Kumari R., Gilani S. N. (2018). Artificial intelligence to predict intimate partner violence perpetration. In M. Tambe & E. Rice (Eds.) *Artificial intelligence and social work (artificial intelligence for social good)* (pp. 195-210). Cambridge University Press.

- Reamer, F. G. (2015). Digital Technology in Social Work. <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1160#acrefore-9780199975839-e-1160-div2-1> adresinden 09.07.2025 tarihinde alınmıştır.
- 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. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10897555>
- Selçuk, O. (2022). Yeni medya ve sosyal hizmet: Sosyal medyanın sosyal hizmet alanındaki yeri. *İmgelem*, 6(11), 413-434.
- Sanchez, V.G., Taylor, I. and Bing-Jonsson, P.C. (2017). Ethics of smart house welfare technology for older adults: A systematic literature review. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 33(6), 691-699.
- 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.
- Social Care Institute for Excellence. (2019). Social Work Practice and the Needs of People Who Use Services Should Drive the Development and Use of Digital Technology. <https://www.scie.org.uk/news/mediareleases/digital-capabilities-report> adresinden 12.06.2025 tarihinde alınmıştır.
- Stewaert, F. (2004). *The relationship between horizontal inequality and social exclusion*. Centre for Research on Inequality, Human Security, and Ethnicity.
- Tuncay, T. (2005). İnsani hizmet örgütlerinin yönetiminde bilişim sistemleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16 (1), 125-146.
- Tuncer, A. S. (2013). Sosyal Medya, F. Zeynep Özata (Ed.), Sosyal Medyanın Gelişimi içinde (2-26), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Turianskyi, Y. (2020). COVID-19: Implications for the 'digital divide' in Africa. <https://africaportal.org/feature/covid-19-implications-of-the-pandemic-for-the-digital-divide-in-africa/> adresinden 08.08.2025 tarihinde alınmıştır.
- Vdovina, M. V., Firsov, M. V., Karpunina, A. V., Sizikova, V. V., & Bogatov, D. S. (2021). The impact of digitalization on social work development. *Revista Geintec*, 11(4), 4366-4377.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital dönüşüm sürecinde çalışma yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 1-38
- Zastrow, C. (2017). *Introduction to social work and social welfare: empowering people* (2 nd ed.). Cengage Learning.
- Watts, G. (2020). *Covid-19 and the digital divide in UK*. Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30169-2](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30169-2)