



Araştırma Makalesi • Research Article

Sosyal Hizmetlerde Dijital Sosyal İnovasyon ve Sosyal Destek Uygulaması*

Digital Social Innovation and Social Support Application in Social Services

Talha Fidan ^{a,**}

^a Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Bölümü, 77200, Yalova/Türkiye.
ORCID: 0000-0001-6091-454X

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 30 Eylül 2020
Düzeltilme tarihi: 19 Ekim 2020
Kabul tarihi: 28 Ekim 2020

Anahtar Kelimeler:

Sosyal Destek,
Sosyal İnovasyon,
Dijital Sosyal İnovasyon,
Sosyal Hizmetlerin Dijitalleşmesi,
Sosyal Hizmetlerde Dijital Sosyal İnovasyon

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 September 2020
Received in revised form 19 October 2020
Accepted 28 October 2020

Keywords:

Social Support,
Social Innovation,
Digital Social Innovation,
Digitalization of Social Works,
Digital Social Innovation at Social Work

ÖZ

Bu araştırmanın amacı; sosyal inovasyonun ve dijital sosyal inovasyonun, sosyal hizmetle ilişik paydaşlardaki farkındalık durumu, sektörlerdeki paydaşların sorumlulukları ve dijital sosyal inovatif bir sosyal destek platformunda olması gereken hizmetlerin ortaya çıkartılmasıdır. Bu anlamda; inovasyon, sosyal inovasyon, sosyal hizmet ve dijitalleşme alanında çalışan uzmanlar, akademisyenler ve sivil toplum kuruluşu gönüllülerinden oluşan kişilerle yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Keşfedici araştırma ile elde edilen veriler betimsel analiz tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Bulgular neticesinde hem toplumsal farkındalığı artırmak hem de tüm paydaşların faydalanabilmesi amaçlı "sosyal problemlere çözüm arama, sosyal destek merkezi arama, sosyal Hizmet etkinlikleri, sosyal hizmet çalışmaları, sosyal hizmetler iş ilanları, sosyal yardımlar & bağış ve sosyal ürünler" modüllerinden oluşan, web/mobil uygulama tabanlı bir sosyal destek platformu geliştirilmiştir.

ABSTRACT

The aim of this research is to identify the state of awareness of social innovation and digital social innovation in stakeholders associated with social work, the responsibilities of stakeholders in sectors and the services that should be on a digital social innovative social support platform. In this sense; semi-structured interviews were conducted with experts, academics and non-governmental organization volunteers working in the field of innovation, social innovation, social work and digitalization. Data obtained by exploratory research was analyzed using descriptive analysis technique. As a result of findings, the benefit of all stakeholders as well as increase the social awareness purposes, "in search of a solution to social problems, social support center, search, social service activities, social work services, social services, job postings, social grants&social donations and products" modules, consisting of web/mobile based application "social support platform" has been developed.

1. Giriş

Sosyal Hizmet, dezavantajlı birey ve grupların sosyal yaşamdaki gelişmelerine odaklanan, toplumun sosyal refah seviyesini artırmak için çalışmalar yapan bir meslektir. İnsanlık tarihinin başlangıcından bu yana bireylerin

güçlendirilmesi adına uğraşlar olmaktadır. Sanayi devrimi sonrası makineleşme ile başlayarak günümüzde Sanayi 4.0 ile devam eden, adına dijital çağ dediğimiz bu dönemde yaşanan gelişmeler farklı problemleri de beraberinde getirmektedir. İletişimin sosyal medya ile ivme kazanarak boyut değiştirmesi, savaşlar nedeniyle göçe zorlanma,

* Bu çalışma yazarın 2020 yılında Dr. Öğr. Üyesi Recep Çelik danışmanlığında Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı'nda yürüttüğü "Dijital Sosyal İnovasyon: Sosyal Hizmetlerde Sosyal Destek Uygulaması Örneği" başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

** Sorumlu yazar/Corresponding author.
e-posta: talha_fidan@hotmail.com

yapay zekâ ve robotların hayatımızın içerisinde olmaları iş ve meslek değişimleri ile işsizlik, siber güvenlik konuları gibi daha karmaşık problemleri doğurmaktadır. İletişimin hızlanması ve teknolojik gelişmeler bireylerin, grupların ve toplumların davranışlarının değişmesinde rol oynamaktadır. Sanayi 4.0 ile birlikte beyaz yakalıların dijital çağın mavi yakalıları olması, operasyonel işlerin yapay zekâ destekli robotik otomasyonlar ile yapılması bazı mesleklerin yok olarak işsizliğin artmasına ve multidisipliner bazı mesleklerin de doğmasına yol açmaktadır. Şirketler büyük veri (big data) toplayarak verileri yorumlayıp satmaya başlamışlardır. Bu durum da veri güvenliği ile siber güvenlik sorununu ortaya çıkartmıştır. Günümüzde ülkeler Siber Güvenlik orduları kurmaktadır. Bu anlamda oluşan bilgi toplumunda yetişmiş ve donanımlı iş gücüne ihtiyaç ortaya çıkmıştır. Robotlar insanların yaptıkları işleri hem hatasız hem de daha hızlı yapar hale gelmişlerdir. Bu da standartlaşmış işlerde operasyonel anlamda çalışanların işlerini robotlara devrederek işsiz kalmaları ile sonuçlanmaktadır. Bankalar ve telekomünikasyon şirketleri şube sayılarını azaltıp optimizasyon yaparak ve dolayısıyla çalışan sayısını azaltarak kâr etmeyi amaçlamaktadırlar. Bu durum devletlerin işsizlikle mücadelede daha inovatif çalışmalar yapmasını gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

İnovasyon konusu ile daha çok mühendislik bilim dallarında çalışmaların olduğu görülmekle birlikte pratik ihtiyaçları olan sosyal hizmetlerde de çalışmalar yapılması giderek önemini ve gerekliliğini arttırmaktadır. Ama özelde Türkiye’de sosyal hizmete doğrudan veya dolaylı olarak etki eden inovatif proje sayısının oldukça az sayıda olduğu görülmektedir.

Klasik yöntemlerin problemlere çözüm sağlamak zorlandığı günümüzde sosyal hizmetlerin sunumunda dijital sosyal inovasyona daha çok ihtiyaç duyulmaktadır. Dijital sosyal inovasyon; daha çok kişiye, hızlı ve daha az maliyetle çözümler sunmak açısından oldukça avantajlıdır. Bu anlamda hedef kitlenin belirlenerek odaklı bir şekilde, iyi projelendirilmesinin önemli olduğu, sosyal problemlere dijital çözümler sunarak problemleri yenilikçi yöntemlerle çözmeye arayışında olma, dezavantajlı birey ve grupların ihtiyaçlarının dijital araçlarla nasıl çözülebileceği, düşük maliyetlerle daha çok kişiye erişilip problemlerinin çözümlenmesinin “Dijital Sosyal İnovasyon” kavramı ile karşılanabileceği görülmektedir.

Türkiye’de sosyal hizmetlerin tarihi yüzyıllar öncesine dayansa da günümüz bilinen anlamında teorik ve pratik olarak konuşulmaya 1960 yılların başında başlanmıştır. Hacettepe Üniversitesi’nde bir araştırma enstitüsü kurulmuş ve kavramsal yazınlar ortaya çıkartılmaya başlanmıştır. Küreselleşme, savaşlar sonrası göç eden gruplar, iklim değişikliği, susuzluk, açlık kaynaklı hastalıklar ve yoksullarla zenginlerin arasındaki makasın gittikçe açılması gibi karmaşık problemler sadece bir alanı değil multidisipliner bakış açılarını gerektirmektedir. Ülkelerin kalkınma modellerinin zayıf kaldığı, ülkelerin yeni modeller araştırma yoluna gittiği günümüzde sosyal hizmetlerde de yeni yaklaşımlar ve yeni bakış açıları ile sosyal inovasyona ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Kronikleşmiş sosyal olgulara çözümler geliştiren sosyal hizmetlerde dijital sosyal inovasyonun araç olarak kullanılması fikrinden yola çıkılmaktadır. Sosyal

inovasyonların difüzyonu ve az maliyetle çok kişiye ulaşabilmek için dijitalleşmesi yani dijital sosyal inovasyon olması elzemdir. Bunun için dijitalleşmenin, yapay zekâ (artificial intelligence), derin öğrenme (deep learning), robotik otomasyon (robotic automation), büyük veri, blokzincir (blockchain) ve açıklık (openness) gibi araçların kullanmanın, inovasyonun geniş kitlelere yayılmasını ve globalleşmesini hızlandıracığı alenen görülmektedir.

Sosyal hizmetlerde dijital sosyal inovasyon alanının dünyada ve Türkiye’de henüz gelişmekte olduğu, bilgi ve ürün üretip sunabilecek kamu ve özel kurumlarda yeterli farkındalık ve planlama olmadığı, az sayıda bazı sivil toplum kuruluşlarının proje üretmek için çalışmalarda bulunduğu görülmektedir. Örneğin bir vatandaşın sosyal destek almak istediğinde veya bir yakını için aile danışmanına ve/veya sosyal çalışmacıya ihtiyaç duyduğunda merkezde ve taşrada hangi kurumlarla görüşmesi gerektiği, adres bilgileri ve hangi belgelerle başvuruda bulunabileceği gibi problem ve konu bazlı, temel bilgilere hızlı ve kolayca erişebileceği, kullanıcı dostu, web tabanlı veya mobil cihazlar tabanlı bir platformun eksikliği göze çarpmaktadır. O nedenle de çalışma, sosyal hizmet ile ilişki kuran a) birey ve/veya grupların, b) bakanlıklar, belediyeler, sosyal hizmet merkezleri, toplum merkezleri, aşevleri, hastaneler vb. kamu kurumlarının, c) özel şirketler ve STK’ların sosyal hizmetlerin sunumu ile ilgili dijital sosyal inovasyon uygulamaları üretebilmesi ve sosyal problemlere bütüncül çözümler sunabilmesi için neler yapılabileceğinin ortaya çıkartılmasına katkı sağlamak amacıyla.

Amacı doğrultusunda araştırmanın ana problemi şu şekilde belirlenmiştir. Sosyal hizmetlere ulaşmada kolaylık sağlayacak, sosyal hizmetle ilişik tüm paydaşların faydalanabileceği dijital sosyal inovatif bir platform nasıl olmalıdır? Alt problemler ise 3 maddede toplanmıştır.

- Dijitalleşme, inovasyon ve sosyal hizmet profesyonellerinin sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon farkındalıkları nasıldır?
- Dijital sosyal inovasyonların artması için dörtlü sarmalda (Boelman vd., 2014) bulunan paydaşlar (kamu/hükümet, özel sektör/sanayi, üçüncü sektör kuruluşları ve üniversiteler/AR-GE merkezleri) neler yapabilir?
- Sosyal hizmetlere yönelik dijital sosyal inovatif bir platformda hangi ürün ve hizmetler yer almalıdır?

2. Dijital Sosyal İnovasyon Kavramı ve Yapılan Akademik Çalışmalar

Türkiye’de dijital sosyal inovasyon ile ilgili ne tür akademik çalışmalar olduğu Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK)’ün tez arama veri tabanı üzerinden izinli ve izinsiz yüksek lisans ve doktora düzeyindeki araştırma tezleri “dijital sosyal inovasyon”, “dijital sosyal yenilik”, ve “dijital sosyal inovasyon ve sosyal hizmet” anahtar kelimeleri ile aratılmıştır. Aramaları sonucunda bu alanlarda hiç akademik bir çalışma yapılmadığı görülmüştür. Sosyal inovasyon noktasında az da olsa çalışmalar yapıldığı ancak dijital sosyal inovasyon noktasında hiç çalışma yapılmadığı görülmüştür.

Tablo 1. “Sosyal İnovasyon ve Sosyal Hizmet”, “Sosyal Yenilik ve Sosyal Hizmet” ve “Dijital Sosyal İnovasyon ve Sosyal Hizmet” İle İlgili Yapılmış Bilimsel Çalışmalar

Yazar Tarih	Makale Başlığı Dergi Adı	Bulgular / Sonuçlar
Buğra YILDIRIM, Tarık TUNCAY 2019	<i>Sosyal İnovasyonun Ve Sosyal Girişimciliğin Sosyal Hizmet Mesleğinin Geleceğindeki Rolü</i> <i>Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi</i>	Sosyal inovasyon ve sosyal girişimcilik; sosyal çalışanların toplumsal sorunların çözümü için geliştirdiği yeni strateji olarak teşvik edilmeli sonucu ortaya çıkmıştır. Sosyal sorunlara yenilikçi çözüm yolları bulmanın sosyal çalışanların öncelikli görevi olduğu sonucu belirtilmiştir. Sosyal inovasyonla birlikte değişim mesleğinden yenilikçi değişim mesleğine geçilmesi gerektiği belirtilmiştir.
Tarık Tuncay 2010	<i>E-sosyal Hizmetler: İnsani Hizmetlerde Bilişim Teknolojisi Uygulamaları</i> İzmir 3. İleri Yaş Sempozyumu: “Kırılgan Yaşlı”	Bilgi teknolojilerinin Sosyal hizmetlerde kullanım düzeylerinin incelendiği çalışmada Bilgi teknolojilerinin daha çok kullanılmasının yenilikçi uygulamaların artmasında rol oynayacağı ve mesleki uygulamaların da geliştirileceği değerlendirilmiştir.
Tarık Tuncay 2005	<i>İnsani Hizmet Örgütlerinin Yönetiminde Bilişim Sistemleri</i> Toplum ve Sosyal Hizmet	İnsani hizmet organizasyonlarının bilişim teknolojileri ile desteklenmesi gerektiği, bilişim uygulamalarının Sosyal çalışanların vaka yönetimlerini hızlandıracağı, verilerin kayıtlı olmasının bir düzen getireceği sonucu ortaya çıkmıştır.
Öznur Bozkurt 2014	<i>Sosyal Hizmet İşletmelerinde Yenilik Yönetimi</i> Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi Sosyal Hizmet Özel Sayısı	Sosyal hizmet işletmeleri değişen koşullar karşısında iş yapma usullerini, sağladıkları hizmetleri veya ürettikleri ürünleri yenilikçilik odaklı olarak şekillendirmek zorundadırlar. Yeniliklerin dirençleri doğurduğu ve bu dirençler karşısında kolektif çalışmayı ilke edinmiş ve yeniliği kültür haline getirmiş birey ve organizasyonların gerekliliği sonucu belirtilmiştir.
Reamer, F. G. 2014	<i>Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges</i> Clinical Social Work Journal	Dijital teknolojinin sosyal çalışmada tedavi edici bir ortam sunarak sosyal çalışmacının klinik yeteneklerini geliştireceği değerlendirilmiştir. Sosyal hizmetlerde dijital teknolojilerin kullanımının etik sorunları giderdiği belirtilmiştir.
Gilberto Marzano 2020	<i>Digital Social Innovation And Labor Market Transformations</i> SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION	Dijital teknolojilerin büyük potansiyeller barındırdığı, işgücünü eğiterek, yetkinlikler kazandırabileceği belirtilmiştir. Teknolojinin insan yararına kullanılması gerektiği, insanlara eleştirel düşünme, üretkenlik gibi beceriler kazandırabileceği değerlendirilmiştir.
Steliana MORARU, Eugen Marius COMIŞ 2015	<i>Social Innovation - A Global Shaper Of The Digital Civil Society</i> Business Ethics and CSR Strategica	Sosyal inovasyonun dijital sivil toplumu nasıl şekillendirdiğine odaklanılmıştır. Uluslararası bağlam ve dijital sivil toplum haritalama girişimlerinin daha iyi anlaşılabilirliği sağlamıştır. Dijital sivil toplumun, verileri daha etkin şekilde toplamak ve verileri kullanabilmesi için analitik araçlara ihtiyacı olacağı belirtilmiştir. Sosyal medya ve kitle fonlaması platformları güçlü dijital varlıklar olarak değerlendirilmektedir.
Cal J. Halvorsen 2017	<i>Bridging Social Innovation and Social Work: Balancing Science, Values, and Speed</i> Research on Social Work Practice	Sosyal hizmet akademisinin yenilikçi araştırmaları ve uygulamayı nasıl destekleyebileceği vurgulanmıştır. Sosyal hizmet görev süresi ve tanıtım süreçlerindeki önceliklerin sosyal hizmet araştırmasına etkileri belirtilmiştir.

3. Yöntem ve Uygulama

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın ilk aşamasında inovasyon, sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon kavramlarının ne şekilde tanımlandığı, çeşitleri ve süreçleri, dijital sosyal inovasyonun sosyal hizmetlerdeki yeri ve önemini irdelemek amaçlı literatür taraması yapılmıştır. Dijital sosyal inovasyon ile ilgili gerek uluslararası gerekse de ulusal tez arşivlerinde çok az sayıda çalışmanın olduğunun görülmesi araştırmacının “Keşfedici Araştırma” (Exploratory Research) yaklaşımını benimsemesini gerekli kılmıştır. Stebbins (2001) araştırma konusu görece yeni ise, bu konu ile ilgili hiç çalışma yoksa veya çok az sayıda çalışma var ise keşfedici araştırmaların kullanılabileceğini belirtmiştir. Araştırma kapsamında sosyal inovasyon, dijital sosyal inovasyon ve sosyal hizmetlerle ilişkisi bağlamında daha çok bilgiye ulaşabilmek amaçlı derinlemesine yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerde yarı

yapılandırılmış görüşme formundaki sorulardan yararlanılmıştır. Bu yöntemin araştırmacıya ve soruların sorulduğu kişiler için esneklik sağlaması, cevaplara farklı sorularla yaklaşılabilirliği ve derinlemesine analize imkân vermesi açısından önemlidir. Dijital sosyal inovasyonun multidisipliner bir kavram olması farklı bakış açılarından veri aktarımı açısından yarı yapılandırılmış görüşmeleri değerli kılmaktadır. Keşfedici araştırma ile elde edilen veriler betimsel analiz tekniği kullanılarak analiz edilmiştir.

3.2. Evren ve Örneklem

Dijital sosyal inovasyonun sosyal hizmetlerdeki önemi ve dijital platformların nasıl fayda sağlayacağını irdeleneceği bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Örneklem belirlenmesinde çok sık kullanılan bir çeşit olan “amaçlı örneklem” metodu kullanılmıştır. Örneklemde yer alacak akademisyen, dijital ve sosyal alanda uzman ve sosyal hizmetlerle ilişik paydaşların belirlenmesinde “maksimum çeşitlilik örnekleme” alt metodu

kullanılmıştır. Bu metod amaçlı örneklemin bir alt metodudur. Amaç, ortak veya paylaşılan olguların var olup olmadığını öğrenmeye çalışmak ve probleme farklı odaklar tarafından yaklaşılabilmektedir. (Yıldırım ve Şimşek, 2008)

Sosyal hizmetler, sosyal inovasyon, dijital sosyal inovasyon ve dijital dönüşüm alanlarında uzmanlıkları bulunan 89 kişi belirlenmiştir. Potansiyel mülakat havuzu belirlenirken web araştırmaları, linkedin profilleri ve üniversitedeki bilimsel araştırmaları incelenmiş ve uzmanlıklarına kanaat getirilmiştir. Türkiye'nin İstanbul, Ankara, Kocaeli ve Yalova gibi çeşitli illerindeki kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları, inovatörler, akademisyenler, sosyal girişimciler ve kamu çalışanlarından oluşan 89 kişinin 74'ü ile çeşitli nedenlerden dolayı görüşme sağlanamamıştır. İletişim bilgisinin eksik veya yanlış olması, kişinin gönderilen e-postaya cevap dönmemesi, randevu alınması ancak kişinin randevuya gelemeceği olması ve yeni bir randevu vermektен kaçınması, kişinin kendisinin bu alanlarda uzman olmadığını belirterek soruları yanıtlamak istememesi gibi nedenlerden dolayı bu kişilerle mülakat yapılamamıştır. Mülakat talebini olumlu karşılayan ve randevu veren 15 kişinin tamamı ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Süreci

Nitel verilerin toplanmasında kullanılan araç; yarı yapılandırılmış ve açık uçlu soruları içeren mülakat formudur. Mülakat formunda metinsel olarak ve mülakat öncesinde sözel olarak katılımcılara, yapılan araştırmanın içeriği, amacı ve hangi problemlere çözüm bulmayı hedeflediği gibi bilgiler verilmiş, araştırmanın bilimsel bir çalışma olduğu ve bütünüyle bilimsel amaçlar için kullanılacağı ve katılımcıların kimliklerinin kesinlikle gizli tutulacağı belirtilmiştir. Bu anlamda katılımcılara K1, K2 gibi kodlar verilmiş ve araştırma boyunca bu kod numaraları ile adlandırılmışlardır.

Form hazırlandıktan sonra konu ile ilgili uzmanların değerlendirmesine sunulmuştur. Uzmanlar; dijitalleşme ve Sosyal İnovasyon alanlarında çalışmaları olan, Sivil Toplum Kuruluşu tecrübesi olan 2 akademisyenden ve 1 Sosyal Girişimciden oluşmaktadır. Uzman görüşleri sonrasında 21 soru, birleştirilerek ve sadeleştirilerek 17 soruya indirilmiştir. Sosyal İnovasyon ve dijitalleşme alanlarında özellikle Dijital Sosyal İnovasyon alanında çok sayıda uzman kişilerin bulunamamış olması, görüşülen kişilerin bu sorulara cevap verme olasılıklarının düşük olduğu gibi değerlendirmeler; soruların sadeleştirilmesinde ve birleştirilmesinde belirleyici rol oynamıştır.

Veri toplama süreci 2019 yılı Ocak ile Ekim ayları arasındaki zaman zarfında gerçekleşmiştir. İlk form Ocak 2019 içerisinde hazırlanmış ve uzman görüşleri alınmak üzere değerlendirmeye gönderilmiştir. Gelen uzman görüşleri sonrasında Şubat 2019 başlarında ikinci form hazırlanmıştır. İkinci form tekrar uzman onayına gönderilmiş ve Şubat 2019 sonlarına doğru onay alınmıştır. İkinci formun hazırlanması ve onaylanması sonrasında Mart 2019 başında mülakatlara başlanmıştır. Mülakatlar Ekim 2019 'da tamamlanmıştır. Verilerin düzenlenmesi, analiz edilmesi ve raporlanması ise 2019 yılının 4. çeyreğinde tamamlanmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Verilerin dağınık olmasının önüne geçmek ve yanlışlık ihtimalini önlemek amacıyla düzenleme yapılmıştır. Bu minvalde; mülakat kayıtları bilgisayar ortamında oluşturulmuş dijital kayıtlara aktarılmıştır. Mülakat tarihi, saati ve katılımcı ismi ile kayıtları tutulmuştur. Ses kayıtları verileri metine dönüştürülerek içerik analizi ve betimsel analiz tekniği ile incelenmiştir. Araştırmacı; metinleri okumuş ve alt problem bazlı uygun gruplamalar oluşturmuştur. Verilerdeki textlerin gruplandırılması amaçlı 3 uzman görüşü alınmış ve nihai halleri verilmiştir.

4. Bulgular

Araştırmada “Sosyal hizmetlere ulaşmada kolaylık sağlayacak, sosyal hizmetle ilişik tüm paydaşların faydalanabileceği dijital sosyal inovatif bir platform nasıl olmalıdır?” sorusuna cevap aranmıştır.

Elde edilen veriler; “sosyal inovasyonun ve dijital sosyal inovasyonun; sosyal hizmetle ilişik paydaşlardaki farkındalık durumu, sektörlerdeki paydaşların sorumlulukları ve dijital sosyal inovatif bir sosyal destek platformunda olması gereken ürün/hizmetler” şeklinde 3 grupta kategorilendirilerek incelenmiştir.

4.1. Sosyal İnovasyon ve Dijital Sosyal İnovasyon Farkındalığı

Bu bölümde kavramsal bilinirlik, örnekler ve uygulamaların yeterli olup olmadığı ile ilgili sorulara 6 farklı soru ile cevap aranmıştır.

Sosyal inovasyon kavramı ile ilgili farkındalığı olmadığını söyleyenler olduğu görülmektedir.

Sosyal inovasyon ile ilgili önce şunu söyleyeyim; aslında çok bilgim olduğunu düşünmüyorum, çok araştırma yapma şansım olmadı bu konuda. Ama şöyle tanımlayabilirim herhalde: bir inovasyonun parasal getiri yerine, insani hizmetlerde kullanılan yönü olarak düşünüyorum. (K10)

Katılımcılar önce inovasyon kavramının tanımını yapmıştır. Ardından sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon tanımlarının geldiği görülmektedir. Bu duruma örnekler aşağıdaki gibi verilmektedir;

İnovasyon; bu bir ürün olabilir, bu bir yöntem olabilir, kurum olabilir, model olabilir, süreç olabilir. Sosyal inovasyon aslında farklı bir yerden bakma meselesi. İnovasyon; bu bir ürün olabilir, bu bir yöntem olabilir, kurum olabilir, model olabilir, süreç olabilir. Yeni bir aracı toplumsal sorunların çözümünde kullanma olarak alguluyoruz sosyal inovasyonu. (K1)

Aslında sosyal inovasyonu tanımlarken önce inovasyonu tanımlamak gerekir. Uluslararası kaynaklarda inovasyonla ilgili birçok farklı tanım var. Aslında işin özüne baktığımızda yenilikçi iş fikirleri olarak bunu tanımlayabiliriz. Baktığımızda başına sosyal getirdiğiniz zaman daha çok toplum için fayda yaratma anlamına

gelmektedir. Yani yine işin sonunda yenilikçi bir iş fikri, yenilikçi bir yaklaşım, yenilikçi bir ürün, geliştirilebilir bir buluş ama toplum menfaatini daha çok sosyal sorunlara daha etkili ve verimli ve sürdürülebilir çözümler bulabilme anlamına geliyor. (K4)

Yani inovasyon bir ürün, bir hizmet olarak da doğabilir, bir süreç olarak da doğabilir. Sosyal inovasyon; dediğim gibi yenilikçi bir yaklaşım, sosyal konulara, sosyal meselelere yenilikçi yaklaşım geliştirmek. (K6)

Bence inovasyon bir fikrin somutlaştırma halidir. Yani fikrin bir hizmet, bir ürün, bir işe dönüştürülmesi halidir. Ben inovasyonu bu şekilde tanımlıyorum. Inovasyon bir icat değil, inovasyon şu şekilde ar-ge değil kesinlikle, inovasyon için bir patent alınmasına gerek yok. (K11)

İnovasyon; bilindik şeyleri, farklı yöntemlerle, farklı amaçlarla tekrar ortaya koymak, onu daha iyi ortaya koymak daha fazla karşılık görmesini sağlamaktır. Inovasyon kavramı bir icat yapmak değildir. Sosyal inovasyon dediğimiz zaman da yani tüm sosyalleşme çatısı altında konu çok geniş fayda sağlayacak, topluma dokunan, topluma faydası gözetilen her şey, her farklı yöntem, her farkındalık oluşturan konu bence sosyal inovasyondur. (K13)

İnovasyon bir yeniliktir. Yeni ürün, yeni hizmetleri, yeni süreçleri oluşturmak anlamına geliyor. Sosyal inovasyon; sosyal problemlere yenilikçi çözümler geliştirmeye odaklanılan bir alan diye düşünüyorum. Özetle; insanların acısını yenilikçi bakış açısı ile dindirebiliyorsak sosyal inovasyon oluyor. (K15)

Katılımcıların sosyal inovasyonu uzun süredir çözülemeyen ve karmaşık problemlere çözüm olduğunu vurgulayan tanımları olduğu da görülmektedir.

Yeni ve eski bol miktarda sorun var; kadın, çevre, gençlik, eğitim, yoksulluk, açlık, şiddet, savaş, göç, hayvan hakları aklına gelebilecek her şey bu sorunları klâsik yöntemlerle çözmemizde bir sınır var. Çözebiliyor olsak çözerdik zaten, çözemiyoruz. Neden sosyal inovasyona ihtiyaç var çünkü çok sorun var. Sorunları klâsik yardımlaşma anlayışıyla, dağıtmayı severlik anlayışıyla, bağış toplayarak ya da kamudan bir takım yaparak yapamıyoruz tek başına. Yeni yaklaşımlara ihtiyacımız var, yeni yöntemlere ihtiyacımız var, yeni kurumlara ihtiyacımız var, ürünlere, hizmetlere, süreçlere ihtiyacımız var. (K1)

Kadim problemlere yenilikçi çözümler üretmek. Tam ifade bu; kadim problemleri yenilikçi çözmek. (K2)

Sosyal inovasyona neden ihtiyaç olduğu aşağıdaki örneklerle anlatılmıştır;

Kadim problemlere yenilikçi çözümler üretmek. Tam ifade bu; kadim problemleri yenilikçi çözmek. (K2)

Sorunları klâsik yardımlaşma anlayışıyla, dağıtmayı severlik anlayışıyla, bağış toplayarak ya da kamudan bir takım yaparak yapamıyoruz tek başına. Yeni yaklaşımlara ihtiyacımız var, yeni yöntemlere ihtiyacımız var, yeni kurumlara ihtiyacımız var, ürünlere, hizmetlere, süreçlere ihtiyacımız var. Sosyal inovasyonu ayrı bir kavram olarak, bir şemsiye program olarak görmek yerine, sosyal inovasyonun; sosyal fayda üreten kurumların ya da sosyal faydaya yönelik projelerin her birisinin içerisine yedirilebilecek bir ana akımlaştırıcı kavram olduğunu düşünüyorum. (K1)

Yani biz çok iyi biliyoruz ki dünyada çok önemli sorunlar var. Bu suların kirliliğinden açlığa kadar... Şimdi bunlar zaten süre gelmişler ve bizim bunlara çözüm üretmek için farklı bakış açılarına, yenilikçi çözümlere ihtiyacımız var. Bir de yeni teknolojiler var elimizde. Bunları kullanarak aslında orada duran sorunlara belki çok daha efektif çözümler üretebiliriz. (K5)

Dijital sosyal inovasyon kavramı ile ilgili neler bildiği ile ilgili aşağıdaki örneklerle cevaplar verilmiştir;

Dijital yönü de şöyle; dünya zaten dijitalleşmeye doğru gidiyor aslında normal bireylere maddi açıdan yapmış olunan geliştirmelere eş zamanlı olarak ücretsiz olarak sosyal tarafla da ilgili kullanılabilir. Sonuçta devam eden dünyada bir süreç var bundan elli yıl önce, yüz yıl önce bunlar yoktu. Yani daha çok fiziksel yenilikler... Inovasyon bile olsa bunlar bugün artık tamamen dijitalle yönelik. Yani görme engelli bir kişinin ödeme işlemini nasıl yapacağını belirlenmesi de aslında bir sosyal inovasyondur. (K14)

Dijitalleşme, teknolojinin gelişmesi ile birlikte dünyanın her yerinde var. Herkes bir şekilde maliyetlerini düşürüp, daha büyük kitlelere hizmet vermek için çalışıyor. Sosyal inovasyon alanında da projelerin daha büyük kitlelere yayılabilmesi için dijitalleşmenin şart olduğunu düşünüyorum. (K15)

Dijitalleşmeye neden ihtiyaç duyulduğu araştırmada katılımcılara yöneltilmiş ve aşağıdaki gibi örneklerle neden ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir;

Dijitalleşme, yaygınlaşma açısından kendi davana ortak bulma açısından, kendi uğraştığın sosyal sorumluluk ilgili güç toplama açısından, kendi uğraştığın sosyal sorunlar ilgili yenilikçi bakış toplama açısından, kaynak bulma açısından, iletişim desteği açısından müthiş bir fırsat sunuyor. O yüzden dijitalleşmekten çekinmemek gerekiyor, Dijital inovasyonu bu anlamda kullanmak gerekir. Çünkü maliyeti etkin bir yöntem, yani 10 milyon kişiye ulaşmasının bedeli 15 bin lira olabilir. (K1)

Dezavantajlı gruplar ya da göçmenler için yapacağınız şeyler fiziksel çalışmalar süreçler

düşünüldüğünde belli bir kısıtta kalırken dijitalde neredeyse bu sınırlar ortadan kalkıyor, birçok insana erişebilme imkânı sağlıyor ve size hız kazandırıyor. Sürdürülebilirliği arttırmak, verimi arttırabilmek için dijitalleşmeden, dijital teknolojiden ileri teknolojilerden faydalanmak gerekiyor. (K4)

Dijitalleşme bir kere müthiş hızlandırıyor yani dijital sosyal inovasyona ihtiyacımız var, çünkü sorunlar çok büyük. Ve dijitalleşme bunlara hızlı ve efektif çözümler getiriyor, bir kere zaman kazanıyorsun, daha efektif oluyorsun, daha az insanla iş yapma şansız oluyor. Mesela büyük bir yatırım da gerekmeden belki yapabiliyoruz yani dijital bir çözüm ürettiğinizde. (K5)

Dijitalleşmenin en büyük artışı, tabii ki yaygınlaşma açısından. Şimdi konu ile ilgili lokal bir proje başlattığımızda erişebilme sayınız az. Ama bunu dijitalleştirdiğinizde birçok kişiye ulaşabilme imkânınız var. (K9)

Dünyadan ve Türkiye'den sosyal inovasyon örnekleri ile ilgili katılımcılar aşağıdaki örneklerden bahsetmişlerdir;

Mesela sisleri toplayanlar var. Sis topluyorlar, o zaman ne oluyor? Hiç baraj olmadan doğrudan suyu toplayabiliyorsunuz. Örneğin çok inovatif nanoteknolojik partiküller kullanan, çok ucuz satılan artırcılar var, tasarlayan insanlar var, bunlar satılıyor. Bunlar var, dolayısıyla sorunu bambaşka bir perspektifle çözüyorsunuz. (K1)

Mikro Kredi diye bir şey oldu. Pakistan'da Muhammed Yunus'un... Onun modeli çok güzeldi. Mesela 100 dolarla insanlara iş kurmasını sağlıyor. Belki 100 dolar sürekli yardım edersin ama en azından bir iş kurmaya, kendi ayakları üzerinde durma, ona balık tutmayı öğretme prensibi... (K9)

Açık üniversite bir sosyal inovasyon örneğidir. Yani insanların çeşitli nedenlerle ekonomik koşullarla, yakınlarını kaybettikleri için, çevrelerinde bir üniversite olmadığı için, genç yaşta üniversiteye gidememiş olabilirler insanlar. Şimdi 1950'lerde birileri çıkıyor diyor ki üniversite ile gidip oturlan ve ders alınan bir yer olmak zorunda değil. Yani üniversitede ders öğreniliyor sonuçta, ben dışarıdan vereyim kitaplarını, bunlara çalışsın. Ve sonradan sınav yapayım bunları, gelsinler sınavlarına girsinler ve üniversite mezunu olsunlar demiş. İşte mesela bir sosyal inovasyon. Nitekim Türkiye bunu dünyada en yaygın kullanan ülkelerden biri, milyonlarca insan Türkiye'de açık öğretime gidiyor. (K1)

Gıda bankacılığı bir sosyal inovasyondur bu anlamda. Atılmakta olan ürünlerin, atılacak olan ürünleri belirli bir süreden önce toplayıp ihtiyacı olanlara veriyorsun. Çünkü onu atmak da bir maliyet süpermarketler için. Sen şimdi öyle bir mekanizma kuruyorsun ki; atma bunu yoksullara verelim diyorsun, bozulmasına da bir zaman var. 1 ay kala, 15 gün kala... Çünkü raf ömründen önce alıyorsun ve veriyorsun. Para harcayacağım

hem de çöp için bile para harcayacağım bir şey için... Doğrudan insanlar için kullanıma açıyorsun. İşte bu bir sosyal inovasyon. Dolayısıyla bir sorunu klâsik yöntemle çözmez fonlamayacağız. Bir sorunu yeni yöntemlerle, bunun hiç bulunmadığını düşün... Dünyada hâlâ bütün süpermarketlerin ömrü geçenleri çöpe attığını düşün. (K1)

Hindistan'ın en büyük sorunu ne? Katarakt. Katarakt körlüğe kadar götürür. Bilmem kaç milyon Hintli bundan mustarip. Ne yapıyorlar? Hastanelere gelmesinler, biz gidelim hastalara. Ve ciddi bir şey kuruyorlar, hastane ağı kuruyorlar, doktor ağı ve yerel ajans ağı kuruyorlar. İnanılmaz başarılılar, alana dağılıyorlar şimdi baktığım zaman gerçekten istatistiksel olarak bir katkısı var. (K3)

Peek Vision diye bir örnek var, bunu çok seviyorum. Bence mutlaka disiplin arası bakış açısı çok önemlidir. Birlikte disiplinleri aşarak bakmamız lazım. Mesela Peek Vision örneği şöyle; bir şey fark ediyorlar ki Afrika'da çok ciddi bir önlenilebilir körlük var. Ama zor olan da şu; göz taraması yaptığımız makineler çok büyük ve onları böyle kötü yollardan köylere geçirmeniz çok zor. Telefona takılan bir aparat geliştiriyor ama bunu yapanlar; işte hem göz doktorları var ekte hem işte Afrika ile ilgili uzmanlığı olan sosyal bilimciler var, hem de tabii ki de software ve hardware geliştiriciler var. Ve o aparatı geliştiriyorlar. Aparatı ben gördüm, ben de onu gözüne tutarak göz muayenesi yapabiliyorum. O veri merkezi bir yere gidiyor ve işte tam konuyor. Gerçekten o süreci çok hızlandıran efektif bir şeydir. (K5)

Düşünün protezler... Ve işte özellikle çocuklar için mesela bu 3D printerden (yazıcıdan) çıkan renkli protezler var. Harika! Hem maliyeti çok düşürdü hem de eğlenceli. Bu sene mavisini takar seneye pembesini takar. (K5)

Ne zaman gidip, birinci derecede içeriye girip, oradaki ihtiyaçları görüp, etnografik çalışma yapmaya başladığımızda... Mesela görme engellilerin, körlerin gerçek anlamda sanat eserleri ile ilgili olarak hiçbir, gerçekten deneyim almadıklarını, olmadıklarını gördüler. Önce betimlemelerle sergiler hazırlandı. Mesela 3D yazıcıdan, bildiğin en önemli Türkiye'deki ve dünyadaki sanat eserlerini üç boyutlu çıktı yapıp eserlerin birçok insan tarafından görülmesini sağladı. Bugün bile hâli hazırda o yaptığı 3D kaybolmadığı için, en azından elinde 20 tane parça var ve insanlar onları gerçekten dokunarak algılayabiliyor. Bu işte sosyal inovasyon. (K7)

Türkiye'de sosyal inovasyon uygulamalarının yeterliliği ile ilgili katılımcıların tespitlerine örnekler şu şekilde olmuştur;

Tabii sosyal inovasyon projeleri Türkiye'de hemen hemen yok, çok az var. Bizim de bir iki tane projemiz oldu sosyal inovasyon geliştirilmesine yönelik. Atölye tarzı şeylerimiz oldu ama hani

büyük bir proje olarak sosyal inovasyon çok yeni daha Türkiye'de. Yenilikçi uygulamaların Türkiye'de az olmasının nedenlerinden bir tanesi sosyal inovasyona dair yapısal fonların olmamasıdır. (K1)

Son yıllarda arttı ama ben yeterli olduğunu düşünmüyorum. Pek çok TTO (Teknoloji Transfer Ofisi) bünyesinde sosyal inovasyon çalışmaları yapıyor, çok güzel inkübasyon merkezleri var. Ankara'da mesela İstasyon var, harika! İmece var, bayağı güzel girişimler var, yani Ashoka var. Ashoka daha sosyal girişimcilik tarafında. Bizde herkes inovasyon yapmıyor ama inovatif bakış açıları var orada da. (K5)

Örnekler var ama çok fazla yeterli olduğunu düşünmüyorum. Bu alanda daha çok yolumuz var diye düşünüyorum. Bu alanla ilgilenen girişimler, start-up'lar desteklenmeli, sayıları artırılmalı diye düşünüyorum. Özellikle üniversitelerde akademisyenlerin bu alanda daha çok çalışma yapması gerektiğini düşünüyorum. Üniversiteler üzerinden bu hareketin yayılabileceğini düşünüyorum. (K15)

3.2. Dörtlü Sarmal'daki Paydaşlarda Sosyal İnovasyon ve Dijital Sosyal İnovasyon

Kamu, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarında sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon konusu araştırılmış ve bu paydaşlara düşen rol ve sorumluluklarla ilgili katılımcılara sorular yöneltilmiştir.

Ulusal sosyal inovasyon sisteminde hangi paydaşların yer alması gerektiği ve bu paydaşlara hangi rollerin düştüğü katılımcılara sorulmuş ve aşağıdaki gibi cevaplar alınmıştır;

Türkiye'de sosyal inovasyon sistemi olabilmesi için buna katkı yapabilecek olan aktörlerin bu tematik alan içerisinde örgütlenebilmesi lâzım ve buna yönelik daha yapısal bir fonların oluşması lâzım. Örneğin İngiltere'de Nesta, İngiltere hükümetinin verdiği fonlar ile çalışıyor ağırlıklı olarak. Şimdi İngiltere hükümeti diyor ki; mahkûmlar var, bunlar cezalarını dolduruyorlar fakat uzun yıllar içerde kalıyorlar. Dolayısıyla becerilerinin geliştirilmesi lâzım çünkü eğer ben becerilerini geliştirmesem dışarıya çıktığında suça bulaşma ihtimali çok yüksek. O zaman ben öyle bir program fonlamalıyım ki, bu cezasını tamamlayıp çıkmış mahkûmlara yönelik sivil toplum örgütleri ya da sosyal girişimler proje geliştirsinler. Ben de onları fonlayayım diyor. Bizim de öyle bir aklı üretmemiz gerekiyor; yani zarar oluşturduktan sonra değil, iş bittikten sonra değil, koruyucu önleyici işler yapmamız lâzım. (K1)

Çalışma ve Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı'nın "Sosyal İnovasyon Bakanlığı" olarak isminin değiştirilmesi çok önemli. (K2)

Devletin bu anlamda bence gerçekten icracı olması önemli. Yani devletin bu anlamda işte kurumsal firmalara belki start-up'lara, sivil toplum örgütlerine, üniversitelere, teknoloji

transfer ofislerine bir öncülük etmesi gerekir, bir altyapı sağlaması gerekiyor. Ortak bir zeminde onları buluşturabilmesi ve onların iyi bir şekilde çalışmasını sağlaması gerekir. (K4)

Mutlaka bunun bir akademik araştırma, işte geliştirme tarafında mutlaka olması lâzım. Bence sivil toplumun bir yerinde olması lâzım. Çünkü sosyal sorunların üzerinde yıllardır düşünen, çalışan insanlar var. Disiplinler üstü bakış açısı lâzım bütün bu insanların birlikte çalışabilmesi için. Tanımlar lâzım; sonunda bütün işte kamu, sivil toplum, üniversiteler, TTO'lar, inkübatörler bunların ortak bir tanumda ve stratejide birleşmesi tabii işi çok hızlandırılabilir. Birlikte çalışmak mutlaka gerekiyor, yani tek başına kimsenin yapabileceği bir şey değil bu. Ve anca birlikte efektif bir şekilde çalışırsak gerçekten sosyal sorunları çözebiliriz. (K5)

Kamunun tarafsızlığını hissettirebileceği bir yapı olması lâzım. Dolayısı ile de o yüzden çok paydaşlı olabilmesi lâzım. Çok paydaşlı olabilmekten de kasıt; farklı sektörlerden temsilcilerin olduğu ve temsilcilerin çeşitli araştırma ya da uygulamalarla bilgi aktardığı oraya ve bu bilgilerin görünür olduğu, paylaşılar, erişilebilir olduğu bir kamunun kolaylaştırdığı bir platform olması bence çok önemli. (K6)

Başta devlet, belediyeler kamu bacağında olmalı. Üniversiteler olmazsa olmaz, merkezde üniversiteler olması gerekir. Teknoparklar araştırma bacağında olabilir. Özel sektör ve sanayi kuruluşları sac ayağı olarak üçlü sisteme mutlaka entegre edebilmesi ve dünyaya yayması gerekir diye düşünüyorum. (K15)

Paydaşlardan Kamudaki en önemli paydaşlardan Hükümetin sosyal inovasyon stratejileri neleri içermelidir sorusuna verilen cevaplara aşağıdaki örneklerdeki gibi cevaplar verilmiştir;

Sosyal inovasyonla ilgili projeleri fonlayan bir bankaya ihtiyaç var. Türkiye'de Merkez Bankası, işte Ziraat Bankası, Halk Bankası... sosyal inovasyon fonları yaratılması lâzım. (K2)

Devlet orada organizatör daha doğrusu aracı olması gerekir ama yöneten olmamalıdır. İşin içinde olmamalıdır yani tabii onun bir parçasıdır ama ana belirleyici faaliyeti toplumsal, sosyal politikalarda olmalıdır. Ama faaliyet alanında, daha temele bırakması, daha 3. faktöre bırakması gerektiğini düşünüyorum. (K3)

Yasası olması lâzım, kesinlikle bir mevzuatımız olması lâzım. Hatta belirli bir aşamada tabii ki bir zorunluluk haline getiremezsin ama bir yol gösterme, bir hedef gösterme anlamında devletin katalizör etkisi olması lâzım. Cumhurbaşkanlığı'na bağlı dijital dönüşüm ofislerinin ben çok faydalı olacağını düşünüyorum. Çünkü yarın öbür gün o projelerin sahipleri devlet olabilir ve devlet o projeleri geliştiren ekiplerden satın alabilir, yani exit edebilir aslında o firmalar. (K4)

Kamunun elinde olan ve aslında verimli bir şekilde kullanamadığı kaynaklarını mesela açtı... Şunlar kullanılabilir; bilmem ne merkezlerimiz işte bazı konularında mekândır, bazı konularda ne bileyim fondur... (K6)

Sosyal sorumluluk alanında fayda getiren girişimcilere bence en büyük desteği Melek Girişimciler değil de, bunlardan zaten destek alamıyorlar... Kamu ve devletin buna destek vermesi gerekiyor. Bu girişimcilere destek vermesi lâzım. Onların öncülüğünde bu girişimler bence hayatta kalır. (K11)

Katılımcılara içinde buldukları organizasyonun sosyal inovasyon uygulamalarının olup olmadığı, varsa hangileri olduğu sorulmuş ve aşağıdaki örnek cevaplar alınmıştır;

Sosyal İnovasyon Merkezi 2011 yılında kuruldu. 2011'in Eylül'ünde hedefimiz, bu var olan toplumsal, kültürel, ekonomik, çevresel sorunlara yenilikçi çözümler üretmek, yenilikçi çözümler üretenlerin bulunduğu bir yer olmak ve bu çözümleri gerçekleştiren uygulayan planlayanlara destek olmak. Sivil toplum kapasite geliştirme çalışmalarını yapıyoruz. Birlikte çalıştığımız STK'lar var işte, Kaçuv gibi, Rönesans Eğitim Vakfı gibi, Maya Vakfı gibi... Roche'la birlikte yürüttüğümüz bir kapasite geliştirme programı var. Oradaki 6 küçük hasta ve hasta yakını derneği gibi STK'ların daha güçlü, daha etkin, daha başarılı STK'lar haline gelmesini sağlamaya çalışıyoruz. (K1)

Türk Hava Yolları bazı destinasyonlarda bazı rootlarda tek. Yani bugün bir Adıyaman'a gitmek istediğinizde, Siirt'e gitmek istediğinizde, Elâzığ'a gitmek istediğinizde başka bir alternatifiniz yok ve Türk Hava Yolları müşterisi oluyorsunuz. Aslına baktığımızda Türk Hava Yolları bu anlamda en büyük sosyal inovasyonu gerçekleştiren firma olmuştur. Görme engelliler için sağladığımız: Terminal Haritaları projemiz... Yani özellikle terminalde gezerken insanların özellikle görme engelli insanların check-in kontuarına ulaşmaları, pasaport kontrolünden geçmeleri, sonra uçaklarının bulunduğu kapıya ulaşmaları anlamında bu tip projelere çalışıyoruz. En son Braille alfabesi ile bastığımız boarding kartlar, mobil biniş kartları... Miles and responsibility; mesela özellikle yolcuların sene sonunda biriken millerini harcayamama stresi var. Siz şimdi bu poundlarla uçağa bineceksiniz, sıkıntılar var, buraya getireceksiniz hiçbir anlamı yok, gidip bir döviz bürosuna change de edemiyorsunuz. Gitmeden önce bizim özel alanlarımızda bozuk paralarımızı bir kumbaraya atabilirsiniz. İşte oradaki cihazlar sayesinde ne kadar attığımız anlaşılır, Miles and Smiles numaranızı girebilirsiniz, bunun gene bir bağış olarak kullanabilirsiniz farklı bir yere gönderebilirsiniz, transfer edebilirsiniz. (K4)

Adım Adım ne yaptı? Şimdi bizim tespit ettiğimiz Sosyal sorun Türkiye için şuydu hani; dernekler, vakıflar bir yerde duruyor, bunların tabi

sürdürülebilirliği için bağışlara ihtiyaçları var. Ama bu dernek, vakıflar yıllardır aslında daha çok fonları ve hibeleri şirketlere bağlı yaşıyorlar. Bağış konusunda bir tarafta da bireyler var. Bu bireyler de aslında toplumsal sorunların bazen farkında, bazen değil, farkında olduğunda bile ben kimim ki bir toplumsal sorunu çözerim diyor. Mesela kendinin aslında efektif olabileceğini düşünmüyor. Başka bir konu da mesela dernek ve vakıflara güvenmiyor. Yani onları yeteri kadar hesap verebilir, şeffaf olduklarını düşünmüyor ve paranın da oraya gideceğini düşünmüyor. Bizim çözmeye çalıştığımız sosyal sorun buydu; dernek ve vakıflarla bireyler arasındaki kopukluğu ortadan kaldırmak. Adım Adım STK'sı olabilmek için aslında Açık Açık'a üye olup orada bir dijital platformda bütün finansal bilgilerini, bağımsız denetim raporu, varsa bağışçı hakları beyanname falan... Onun üzerinden aslında sen şeffaf ve hesap verebilir olduğunu gösteriyorsun. Mesela diyebilirsiniz ki çocuk alanında kimler çalışıyor? Çocuğa tuklıyorsunuz, bütün alanda çalışan ve bütün finansal bilgileri... Tüm STK'ları görüyorsunuz ve hatta karşılaştırabiliyorsunuz. (K5)

Ashoka ile bir haritalama çalışması yapmıştık. Yani hangi yapılar, ne alanlarda destek veriyor? Aracı kurumlar var, finans kuruluşları, devlete bağlı kuruluşlar... İmecedede mesela "Social Labs" gibi bir formatı, bir yaklaşımı nasıl yapabiliriz diye yola çıktık. Orada da mesela İmece Lab programı ortaya çıktı öylece. İmece Lab; iyi bir sosyal inovasyon örneklerinden biri. Kendisi yapı olarak o da şu; yaptığımız şey yarı online, yarı offline, communitemizi bir araya getirerek ortaya attığımız sosyal mesele, çözümler, fikirler, projeler çıkarılmasını sağlamak ve buradaki hedef kitlemiz de gençler. Gençlerde bu yenilikçi, sosyal fayda odaklı kapasiteyi yetiştirmeye yönelik... İmece Lab'ın bir önemli tarafı da sosyal inovasyon anlamında önemli bir diğer elementi de farklı kurumları bu mesele etrafında bir araya getirmek. İmece iyi bir sosyal inovasyon örneği. Bir problem olarak hem farklı sektörlerin kaynaklarını birleştirmeyi sağlıyor hem gençlerde bu anlamda kapasite geliştiriyor hem de bir sosyal meseleye çoklu çözüm üretiliyor ve o gündemi tutuyorsun bir süre. (K6)

Görüntülü çağrı merkezi hizmetimiz, engelsiz bankacılık adı altında özellikle dijital platformları, kanalları kullanarak yaptığımız pek çok uygulama... Onun dışında pek çok sivil toplum kuruluşuna ve birlikte yaptığımız "Kuş Evi" gibi projeler devlet tarafından da desteklenen projeler bunlar... Bunlar PR'dan (Public Relations: Halka İlişkiler) ziyade, reklamdaki ziyade hakikaten bizim yapmak istediğimiz, vakıf temelinde olduğumuz için yapmayı prensip olarak addettiğimiz konulardır. O yüzden çok fazla PR da görülmez yani bu anlamda. Türkiye Spastik Çocuklar Derneği ile yaptığımız ortak bir proje var, başladığımız ki bu global bir proje. Dolayısı ile Avrupa Birliği

tarafından da fonlandı, buna kabul aldık, birkaç yönden çok anlamlı. Konu itibariyle engelli bireylerin dijital platformları kullanarak, dijital yetkinlikleri kullanarak özellikle interneti ve internetin getirdiği nimetleri ve aslında teknolojiyi biraz daha kullanmayı, severek kullanmayı sağlaması işlerini görebilmesi... (K13)

Kurumunda projeler yapılıyor ama inovatif, sosyal projeler görmedim. Daha çok kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yapılıyor, PR amaçlı. (K15)

Sosyal inovasyon uygulamalarının finansmanında hangi paydaşlara ne gibi rol ve sorumluluklar düştüğü katılımcılara sorulmuş ve aşağıdaki örnek cevaplar alınmıştır;

Merkezi hükümete düşüyor bu doğru. Özellikle bakanlıklar aracılığı ile kamusal stratejileri aracılığı ile ilgili taraflar ile bir araya gelerek bir siyaset belgesi oluşturulursa, bu siyaset belgesi bakanlıklar aracılığı ile bir uygulanan planlara çevrilirse bir katkısı olabilir. Kalkınma Ajansını önemli görüyorum. Kalkınma ajansları; eğer iş yapış biçimleri, bazıları çok iyi işler de yapıyor bu arada, onları da söylemek gerekir. En azından bazı alanlarda bunun sosyal inovasyon alanında daha da genişlemesi gerektiğini düşünüyorum. Merkezi hükümetten gelen, Kalkınma Ajanslarına gelen fonun belli bir bölümünü sosyal inovasyona ayrılması... Nasıl inovasyona ayrılan teşvikler olduğu gibi, sosyal aktörler başta olmak üzere şirketler ve kamu kurumları da dâhil sosyal inovatif projelere ya da hibelere başvurma şansının açılmasında fayda olduğunu düşünüyorum. (K1)

Kanuni yasal altyapı lazım, yasal altyapı olmadıktan sonra bunu çözemeyiz. Bir kere Türkiye'de sosyal inovasyon teşviki yok. Türkiye'de sosyal inovasyon teşviki olmamasının sebebi; mevzuattaki inovasyon kelimesinin teknik ve sosyal olarak ayrılması. Eğer mevzuattaki inovasyon; teknik ve sosyal olarak ayrılırsa problem çözülecek. Türkiye'de derhal sosyal inovasyon ile ilgili Kanuni alt yapının hazırlanması lazım. Bu yapıldığı takdirde Türkiye'de bir takım sosyal inovasyon ile ilgili alanlar işler hale gelebilir. (K2)

Girişimcilerin mutlaka bir gelir modeli olması lazım, yani bir ürün ya da hizmet üretmesi lazım ve bu ürün ve hizmetin gelir üretmesi gerekiyor. Kâr da edebilir ama bence kâr dağıtamaz. Bir ürün ve hizmet olacak, ürün ya da hizmetin bütün masraflarını karşılayacak, maaşlar ödenecek, kira ödenecek neyse o ondan sonra bir karlılığı olabilir. Bütün bunlar kaldıktan sonra ama eğer öyle bir ekstra bir kâr varsa onu dağıtmak yerine bence o sosyal faydayı arttırmak için sistemin içine döndürmesi lazım, onu içerde kullanması lazım. Finansman için tabii yurt dışından fonlar da alınabilir, burada yatırım destekleri alınabilir, kamudan destek alınabilir. Yani bazen hem AB fonları hem kamu iş birlikleri ile güzel işler

yapılabiliyor. Ürün olacaksa ya da hizmet... Oradan da bir gelir modeli olacağı için zaten kendini döndürecektir. Bence mutlaka sürdürülebilir bir işte olması gerekir. (K5)

İMKB'nin devreye girip bu "crowd founding" meselesini çözmesi lazım. Çünkü Amerika bu "crowd funding" ile topluyor. Yani ben 300 lira 100 lira veremem ama 20 lira verebilirim. Bu tür çalışmalarda crowd funding oluşturulması ve bunların takip edilmesi lazım. (K7)

Belediyeler aslında çok fazla devletten, İller Bankası'ndan ödenek alıyorlar. Paralarının bir kısmını bu tarz yerlere mesela devlet zorunlu tutabilir. Denilebilir ki İller bankasından ayrılan paranın %2-3'ünü sosyal sorumlulukta harcamak zorundasınız ya da özürtilere harcamak zorundasınız denilebilir. Ancak bu şekilde kalkandırılabilir. (K14)

Bir kere en büyük rol devlete düşüyor. Tabii burada en büyük pay devletin olduğu gibi Avrupa Birliği fonlarının doğru yerlere kanalize etmesi de bu noktada önemli. Çünkü özel sektör ne kadar destek verse de bu alana çok girmek istemiyorlar. Kâr odaklı baktığı için bu alan girmek istemiyor. Sosyal inovasyon aslında gelir beklentisi olmadan yapılsa bile neticede bunu yapan kişilerin belli bir paraya ihtiyacı olacak. Bunu da devletin finanse etmesi, denetlemesi, akademisyenlerin bunları yapacak insan kaynağını üretmesi ve girişimcilerin ürünler üretmesi ile bir ekosistemin mutlaka kurulup bu düzenin bu şekilde yürütülmesi gerekiyor diye düşünüyorum. (K15)

Dijital sosyal inovasyon uygulamalarının ekonomiye yansımaları ile ilgili sorulara az sayıda katılımcı cevap vermiş. Aşağıda bir örneği bulunmaktadır;

Bir kere öncelikle difüzyon dediğimiz, yani yayılma meselesi, kitlelere yayılma meselesi çok önemlidir. Dijitalleşmenin en önemli özelliği de işte bu. Bir fikri ya da bir düşüncüyü ya da bir reklamı ya da bir yazıyı ya da bir kitabı çok hızlı bir şekilde, birden fazla yani büyük kitlelere yayılabildiği için ekonomi üzerinde ciddi bir etkiye olacaktır. (K2)

Dijital sosyal inovasyonlar için ne gibi teşvikler verilebileceği, hangi paydaşın bu konuda ne yapabileceği araştırılmış ve aşağıdaki örnek cevaplar alınmıştır;

Bir iş fikri olan, projesi olan tüm takımlara, şirketlere TÜBİTAK üzerinden TEGEV destekleri var, Avrupa Birliği'nin bazı destek programları var. Çok fazla yatırımlar, başlangıç yatırımları alabiliyorsunuz, o anlamda projelerinizi geliştirebiliyorsunuz. Tabii bunlar ticari projeler olurken bir yandan sosyal inovasyon projeleri de olabiliyor. Bu anlamda bence farkındalığı arttırmak önemli. (K4)

Kitlesel fonlama. Kitlesel fonlamaya çok önem vermek lazım, bu anlamda değerlendirecek şekilde ayarlamak lazım. (K7)

Devlet bu konuda ne kadar destek veriyor ne kadar karşılığı var çok bilmiyorum. Mutlaka ciddi desteğin devlet tarafından veriliyor olması gerekiyor. Sosyal inovasyon fonu oluşturulabilir bu noktada. Bu fon ile girişimciler fonlanabilir. Çünkü hep diyoruz ya girişimcilerin de ayakta kalması gerekiyor. Kitlesele fonlama mekanizmaları ile fon toplanabilir. Turkcell'in Arıkovanı projesi var, Fongogo gibi kitlesele fonlama platformları var, bu manada kullanılabilir. Üniversiteler kendi kuluçka merkezlerinde bu tür ürün ve uygulamalar için daha çok paydaşı bir araya getirici konferans ve sempozyumlar düzenleyebilir ve farkındalığı daha çok artırabilirler. (K15)

Sosyal hizmetlerde sosyal inovasyon uygulamalarına duyulan ihtiyaç araştırılmış ve katılımcıların aşağıdaki örneklerde cevapları olmuştur;

Sosyal hizmetler Türkiye'de yeterince gelişmiş bir alan değil. Türkiye'de Hacettepe Üniversitesi'nde çok iyi bir sosyal hizmetler bölümü vardı, ama uzun yıllar tek bir üniversite idi. Türkiye'de tabii şimdi daha da sayıları arttı, sosyal hizmetler alanında çok iyi yetişmiş akademik kadrolar var. Sosyal hizmetle ilgili dünyadaki örnekleri toplayan bir takım arama çalışmaları yapılabilir, politika önermeleri geliştirilebilir. Multidisipliner bir yaklaşıma ihtiyaç var, tam da bunun cevabı budur. Yani sosyal hizmetler için verilebilecek en temel cevap budur diye düşünüyorum. (K1)

Sosyal hizmetlere yönelik birçok destek var, birçok faaliyet var. Bunların bir dijital platform altında toplanması gerekiyor. Kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde firmalar kendi aralarında sektörü olabilir. Efendim başka ne bileyim; bölgesel olabilir fark etmez... Sektörel ya da bölgesel olarak firmalar kendi aralarında şöyle bir fon kurabilirler; biz sosyal inovasyonu destekliyoruz her kim ki sosyal inovasyonla ilgili şey yaparsa ona yüzde on indirim. (K2)

Tek tuşla bir yere ulaşabilmek, canlı destek atabilmek... (K13)

Yapılan projeler eğer dijital olarak yapılırsa daha çok kitlelere kolayca ulaşabilir olması kanısındayım. Tabii bu projelerin iyi projeler ve yere basan ve karşılığını bulan projeler olması şart. (K15)

3.3. Sosyal Hizmetlerde Dijital Platform İçeriği

Sosyal hizmetlerdeki paydaşların faydalanabileceği dijital bir platform ile ilgili araştırmada katılımcılara sorular sorulmuş ve cevaplar aranmıştır.

Bildikleri dijital sosyal inovasyon örneklerinin olup olmadığı ile ilgili katılımcılar şu örnekleri vermişlerdir;

Kitle fonlaması uygulamaları iyi bir dijital sosyal inovasyon örneğidir. Turkcell'in Arıkovanı, evet onlardan bir tanesi, Fongogo var. Türkiye'de mesela Projemefon, Kral fon var. Dünyada

Kickstarter var önemli örneklerden biri Patreon var, Gofund var, sonra Kiva var. (K1)

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yaptığı harika bir proje; plastikleri getiriyorsunuz, size akbil 10 kuruş, 20 kuruş, 15 kuruş para veriyor. Tam bir sosyal inovasyon projesidir. (K2)

Görme engelliler; bakıyorum çok sık giyiniyorlar. Bir gün sordum nasıl yapıyorsunuz, renklerin bu kombinasyonunu nasıl sağlıyorsunuz? Renk ölçer sensörler var mesela. Her sabah kıyafetlerini gösteriyormuş. Çok güzel bir dijital sosyal inovasyon projesi. Görme engelli vatandaşlarımız için anlatılan sesli kitap uygulamaları var, bunlar çok hoşuma gitmişti. (K4)

E-bursum'u dijital inovasyon olarak görüyorum ben. Gerçekten işin içinde ciddi bir sorun vardı. Yani bursa erişim çok zor, süreçleri çok zor, şeffaf ve hesap verebilir değil. Mesela bağış süreçleri olduğu gibi ve gençler zaman kaybediyor, burs veren de acayip bir zaman ve para harcıyor. Mesela o sorun çok güzel bir dijital platformda ortadan kaldırıldı. Yuvarla; Emre ve Erdi diye iki tane sosyal girişimcinin kurduğu bir şey, orada siz alışveriş yaptığımızda mesela Biletix'ten bilet aldığımızda... Sonunda çıkıyor, bunu sen diyor bir STK için yuvarlamak ister misin? Aşağıda STK opsiyonları çıkıyor, sen ona evet diyorsun mesela. WWF seçiyorsun işte 3 lirası oraya gidiyor. (K5)

Anadolu Üniversitesi'nin görme engelliler ve engelliler üzerine üniversite eğitimi açması... Mesela bunların en iyi örneklerinden bir tanesi. Stanford üniversitesi online ders açıyor 400 öğrenci katılabiliyor buna. Bu az rakamlar değil, siz aslında normalde sadece 80-100 öğrenciye ulaşabileceğiniz bir yerde dijitalleşme böyle bir ortam sağlıyor. (K7)

Afrika'da bazı projeler var gördüğüm kadarıyla. Mesela şimdi yardım dağıtmak zordur ama yardım dağıtmayı nasıl çözmüşler? Drone ile yardım dağıtmışlar mesela. Şimdi bu bir inovasyon, dijital teknolojiyi kullanarak... Aslında temelde işin içinde bir kâr güdüsü olmadan yapılan, insanlara faydalı olan bir yenilik... Ülkemizde mesela BKM Express'in yaptığı bu bağış olayları gibi... Yuvarla.org gibi... Yeşilay'ın Yeşil detektör uygulaması var. Bir yerde sigara içildiğini gördüğüm anda Yeşil Detektör yazıyorum, tık çıkıyor. Mesela aramıyorum içinde. Aynı müşteri deneyimini yaşamaya çalışıyorum yani. (K10)

Turkcell'in Droncell uygulaması vardı, afet durumlarında direk uygulamaya geçirebileceği baz istasyonları ile insanlara hizmet vermek için... Facebook, sosyal medya çok yayıldı. Göçmenlere dil desteği sağlıyor. Yuvarla.org var, alışverişlerinizin kalan kuruşlarını yuvarlayıp, kalan kısımlarını Kızılay'a ya da farklı hayır kurumlarına bağışlayarak bir nevi sosyal sorumluluk yapıyor, büyük kitlelere ulaşabiliyor. Küçük meblağlar ile büyük meblağlara

*erişebiliyorlar, büyük kitlelere erişebiliyorlar.
(K15)*

Türkiye'de bireylerin dijitalleşme ve dijital uygulama beklentisi araştırılmış ve katılımcılar aşağıdaki örnek cevapları vermişlerdir;

Mesela Ashoka da gördüğüm şey olabiliyor; birine sen sosyal girişimcisin bu yaptığın sosyal inovasyon diyorsunuz ve aday gösteriyorsunuz mesela... "Yaptığım sosyal girişim mi?" diyor. Yani bazen de sosyal girişimci bunun farkında değil, sosyal inovasyon yaptığının farkında olmayabiliyor. Çünkü o yalnızca sosyal sorunu çözmeye motive ve inovatif bir bakış açısı getiriyor. Sonra sen ona diyorsun ki; bu yaptığın sosyal inovasyon. O yüzden şey çok önemli tabi; tanımların olması, farkındalığın artması... Belki de burada medya kampanyaları, iletişim çalışmaları çok önemli. Dijitalleşme yükselen bir değer, özellikle gençler bunun farkında. Yani efektif olmak istiyorlarsa, iyi bir iş yapmak istiyorlarsa... Yaygınlaştırmak, kopyalamak, yurt dışına çıkma falan yani tabi bunun için dijital teknolojilerden mutlaka faydalanmak lâzım. Ama sanki bir önceki kuşakta birazcık daha tereddüt var, yani dijital güvenizlik olduğunu hissediyorum. Yani bu tamamen benim bireysel gözlemlerim ile ilgili. (K5)

Türkiye bankacılığın inovatif anlamda amiral gemisi olan ülkelerden birisi dünya üzerinde. Özellikle Avrupa'da çoğu ülkenin ilerisinde. Hatta bankacılığın iyi olduğu ülkelerden bile ilerideyiz. Bizdeki kampanya yöntemleri, kredi kartı kullanımları inanılmaz derecede çok aktif. Olabildiğince gelişmiş sistemler bizde. Kampanya ve Bonus sistemi... İngiltere, Türkiye'den insanları transfer ederek bu sistemi kendisi hayata geçirmeye başladı. Cep telefonlarının NFC ayarları ile kredi kartından envai çeşit ödemeler yapıyoruz. Alışveriş merkezlerinden, sitelerden istediğimiz gibi alışveriş yapıyoruz, bonuslar kazanıyoruz. Set kartlar vesairedir, yemek kartları ile bir sürü alışverişler yapabiliyoruz, hem yemekleri istediğimiz gibi yiyebiliyoruz. Türkiye bu konuda dijital anlamda inanılmaz derecede iyi bir durumda. (K14)

Günümüzde aslında insanlar işlerini en hızlı şekilde halletmek istiyor. Bunun için ise dijital uygulamalar ve platformlar çok önem kazanıyor. Çünkü teknolojinin gelişmesi ile birlikte hayat hızla akıyor ve insanlar her şeye yetişemez oldular. Bir de genç bir nüfusa sahibiz. Teknoloji ile yaş ters orantıda. Yaş azaldıkça yeni teknolojilerin kabulü de çok hızlı oluyor. Türkiye dijital teknoloji anlamında iyi durumda diye düşünüyorum. (K15)

Dijitalleşme dendiğinde Kamu açısından öncelikli göze çarpan E-Devlet Platformu ele alınmış ve katılımcılara E-Devlet platformunda hangi sosyal inovasyon uygulamalarının yer alabileceği sorulmuş ve aşağıdaki örnekler verilmiştir;

Adı üstünde, devlet olduğu için sonuçta dili biraz daha, görünümü şey açısından statik buluyorum. Biraz yani birazcık daha kullanıcı dostu olabilir diye düşünüyorum. Birincisi söylemem gereken; vatandaşa sormaları lâzım. Vatandaş ne istiyor? Artık vatandaş örneğin her şey için devlete gitmek zorunda olmamalı. Ki yeni uygulamalar var, biliyorum faturayı, şeyi bile aboneliği bile internet üzerinden yapan uygulamalar var, bunların arttırılması lâzım. Ve bunun da tüm Türkiye'ye yayılması lâzım, sadece İstanbul'dan kalmaması lâzım. (K1)

Burada toplumdaki farkındalığı ve bilinirliğini arttırmak için farklı kamu spotları reklamlar yapsınlar, bazı hizmetlerin oradan verildiğini bilmeyen insanlara ulaşılmalı. Dolayısıyla bence şu anda yapılabilecek en iyi şey tüm fiziksel hizmetlerin dijitalleşmesi. Devletin bir otorite olarak şunu sağlaması lâzım: bir kart, parmak izi, iris, bunlar iki yollu otantikasyonla da olabilir. Artık ben tapuya gittiğimde yanımda nüfus cüzdanımın olmasına gerek yok, beni tanı. Biyometrik ID ile ve avuç içi vb. ile... Şimdi özel hastaneye gidiyorsun geçmişe yönelik borcunu sorgulama için avuç içini koyuyorsun, adam nüfus cüzdanı istemiyor. (K4)

E-devlet üzerinde olan sosyal etkinliğe, faaliyete daha rahat ve güvenli bir şekilde katılabilirim. Kendi adıma söyleyeyim bağış yapma adına da çocuklar için bir etkinlik olabilir... Maddi boyutundan ziyade bir de böyle, bu tarz faaliyetleri koordine etmek adına çok da güzel bir platform olurdu e-devlet. İnsana güven verirdi. (K9)

Girişim fonunun, girişim sermayesinin sağlanması içinde devlet, e-devlet platformunu kullanabilir, başvuru alabilir. (K11)

Sosyal hizmetlerle de ilgili veya sosyal inovasyonu da bu konuda ele alarak... (Engelli) insanların, spastik engellilerin... Veya mesela çocuğunuza bir okul arıyorsunuz... Çocuğunuz down sendromlu... Bana en yakın okulu nerede, arayayım dediğinizde... Direkt mesela E-devlet üzerinden girip, size en yakın okula yönlendirebilir veya bu konu ile ilgili bir hoca arıyorsun, özel de olabilir bunlar... Çünkü devlet belirli bir saate kadar olanları karşılıyor. Size özel olanları da paramız var ise size özel olanları da sunabilir. Bu kişiler belli yardımları almak istiyorlarsa... Ben nasıl belediyeden elektrik su faturamı veya diplomamı vs. transkriptimi gidip e-devlet üzerinden sorgulayabiliyorsam, bu insanların da belirli işlemleri yapıyor olabilmesi lâzım. Onlara özgü, cep telefonlarından kabartmalı veya anlayabileceği şekilde programlar yazılması lâzım. Sesli uyarı sistemleri olabilir. Onlar için E-devlet üzerinden işlerini kolaylaştıracak gelişmeler yapılabilir. (K14)

E-devlet uygulamasını çok başarılı buluyorum, çok iyi işlere de imza atıyor, atmaya devam ediyorlar diyebilirim. Biraz daha kullanıcı dostu

özellikler kazandırılabilir. Ellerinde çok büyük veri var. Bu verileri analiz ederek belki çıkarımlarda bulunup teklifler sunabilirler kişilere. Sosyal inovasyonla ilgili proje yarışmalarına başvurular alınabilir buradan, hem farkındalık oluşturulur. Bir de fon sağlanması için ilk analizler bu platform üzerinde de sağlanabilir diye düşünüyorum. (K15)

Sosyal hizmetlere yönelik bir dijital sosyal inovasyon ürünü olarak bir web sitesinin neler içerebileceği araştırılmış ve katılımcıların verdiği cevaplara örnekler aşağıdaki gibi sıralanmıştır;

Bir bilgi, bence kritik şey bilgi. Ana bilgi, doğru bilgi... Net, insanların bakabileceği, referans olabileceği, temel kaynakların yer aldığı, insanları boğmayan, sıkımayan ama alana yeni girmiş birilerinin de bir şeyler bulabileceği... Daha çok bilen insanların yeni kaynaklar takip edebileceği, paydaşların yararlanabileceği bir boyut olsa iyi olur diye düşünüyorum. (K1)

Web sitesi öncelikle sosyal inovasyon farkındalığı yaratmak için. Yani nedir? Farkındalığın dışında da yani deminden beri söylediğimiz bu yasal altyapı eğer kurgulanırsa o yasal altyapının müsaade ettiği bütün ne kadar destek, hibe, teşvik program... Ben özel bir girişim olmaması gerektiği yönünde bir öneride bulunmak isterim. Yani bence bu bir özel bir girişim olmamalı. Bence bu devlete önerilmesi gereken bir şey. Çünkü özel girişim içerisine girdin mi Türkiye'de olay cemaatlara, vakıflara, vakıfların içine giriyor. Olmuyor yani. Yani insani şey girmemesi gerekiyor. Bunun tamamen devlet otoritesinde, bu sistemi regüle eden, düzenleyen, aynı zamanda ihdas eden yani dağıtan otorite olması lâzım. (K2)

Amaç tarafları bir araya getirmekse o zaman kategorik bir platform olması lâzım. Dolayısıyla orada çok sade ve çok fazla reklam olmayan, reklam tabanlı olmaması gerektiğini düşünüyorum. Büyük şirketlerin şu anda yönettiği sosyal inovasyon projeleri orada tanıtılabilir. (K3)

NLP üzerinde çalışabilecek algoritmalarla birlikte. İşte, şu anda ben bir adamın kadına şiddet uyguladığını görüyorum dediğinde evet burada bir kadına şiddet var hemen 183'ü ara diye komut verebilecek. Türk insanında bir yardım yapma isteğini doğurabilmeniz için gerçekten bir şeye şahit olması gerekiyor. Ben de şöyle bir şey dedim; her gün 3 tane olur, 6 tane olabilir, kampanya çıkaracaklar ve bu kampanyaları yönetecek bir ekip olacak. Bu kampanyalar; mesela ilik nakli olması lâzım 125 bin lira ihtiyacı var ameliyat için... Bu gerçekten incelenmiş, sağlık raporu incelenmiş olan hastaneye gidecek. Bu arada paradan bahsediyorum, kişiler yok... Ya da birisinin ameliyat olması lâzım, ameliyat Türkiye'de yapılamıyor. Amerika'ya gidecek, Amerika'da ameliyat olacak, onun masrafları falan vs. Ya da bacağı kopmuş, bacağının bir proteze ihtiyacı var, 5 bin TL gibi kampanyalar...

Ve işin güzelliği şu; ben birisine 500 lira vermek, 1000 lira vermek yerine 500 kişiye bir lira vermeyi tercih ediyorum. Bir anda 250 bin kişi girdi sadece bir tuşa basıyorsun ve 3 dakika içinde basman gerekiyor. 1 ila 5 TL arasında yardım yapabiliyorsun. Öyle büyük yardım yok. Önemli olan çok insan tarafından o yardımın toplanabilmesi. Yani bir kişinin 200 bin lira vermesi ile 200.000 kişinin bir lira vermesi çok farklı bir olay. Ve sonra sana rapor geliyor ve nasıl kitlesel fonlamada başta hedeflenen bütçeye ulaşıldığında proje kapanıyor, bunda da öyle. (K4)

Öncelikle, yani sosyal sorunlara ya da ihtiyaçlara göre gruplamanız gerekir. Yani bunu bir şekilde gruplamanız gerekir, bunu mesela sağlıkla ilgili olan ihtiyaçlar, ondan sonra eğitimle ilgili olan ihtiyaçlar, engellilik ile ilgili olan ihtiyaçlar... Bir kere kullanıcı için çok kolay bir kullanım olması lâzım çünkü bu hizmetlere ihtiyaç duyan insanlar teknoloji okuryazarlığı olmayan insanlar olabilir. O yüzden çok kolay bir şekilde, erişilebilirliği çok iyi olması lâzım, yani kullanıcı deneyimi çok kolay olması lâzım. Mesela yazacağım Alzheimer ya da bir şey yazdım; konu bazlı, problem bazlı, ondan sonrada mesela neler var? Devlet ne tür hizmetler veriyor bu konuda, sivil toplum kuruluşları ne yapıyor bu konuda? Mesela Alzheimer Derneği'nin uygulaması varsa hâli hazırda onu da gördüm. Yani onlara da entegre olması lâzım. Sırf devletin hizmetleri değil mesela sivil alanda da böyle yapabilir. Alzheimer bir arkadaşımız var, kayboluyor. Ne yapılabilir? Ben orada Alzheimer girdiğimde bana ne yapabileceğimi, kimlerden destek alınabileceğini benim bölgemde... Bölgesel olarak da arayabiliyor olmam lâzım. Mesela bu anlamda çalışan STK vardır, onun da işte Alzheimer hastalığına yönelik şöyle bir gündüz bakım evi vardır, oraya bırakabilirsin. Mesela İstanbul'da Alzheimer Derneği'nin Kuştepe'de gündüz bakım evi var, belki o bölgedesin, onu göreceksin bak oraya da gidebilirsin diye. Sırf kamunun ve sosyal hizmetin değil, gerçekten bu alanda çalışan STK'ların da sisteme entegre olması lâzım. Çünkü onların da ürettiği çözümler var, bizim onları da görebiliyor olmamız lâzım. Hizmetler bir yerdedir, ürünler bir yerdedir. Yani hizmetlerin arasında ücretsiz hizmetleri de koymak gerekir. Yani ücretsiz hizmetler Alzheimer Derneğinin bir şeyi var, ama bir yandan da sırf Alzheimer hastalarını kabul eden, böyle bir özel bakım evi var. O da olabilir ama bu ücretli, onu da bir opsiyon olarak gösterebilirsin. Bir de ürünler var işte... Sensör var, şu var bu var diye... Yani eğer siz orada ücretli bir hizmeti gösteriyorsanız onun ücretli olduğu işaretli olması ve işte oradan da çıkması için bir ücret tanınması gerekir bir taraftan da ürünler de koyabilirsiniz. STK lar var. Sen de o sistem üzerinden gidip bir bağışla yapabilirsin. Yani görüyorsun. Mesela kadın alanında kimler çalışıyor? Hangisi şeffaf, hesap verebilir? Oradan direk bağış yap butonu

var, bağış yapabiliyorsun. Ama bağış yapabilmek için yardım toplama izni olması lâzım. (K5)

İnsanları yaptıklarının sonucunda görünür kılmak, bir yerde derecelendirmek, ödüllendirmek bence çok önemli. Yani web sitesinin asıl amacı bir platform oluşması. (K7)

Tüm sivil toplum kuruluşlarını haritada şey yapıyor. Hangi sivil toplum kuruluşunun nerede olduğu, amacının ne olduğu ne lâzım olduğu hepsi tek bir platformda görülebiliyor. Yani harita üzerinde yardım edilebilir... (K8)

Bir kere bu web uygulaması değil mobil uygulama olması lâzım. Web uygulaması olduğunda, yani şöyle düşünelim. Bu uygulama anlık acil durumlarda insanların kullanabileceği bir şey olması lâzım. İnsanlar anlık acil durumlarda genelde cep telefonlarına yönelirler. Bir de şöyle iki tane kuralımız var o konuda; bir "mobile-first" diyoruz, bütün dijitalcilerin konuştuğu şey. İkinci de bir şey mobilde yoksa yoktur, ya da bozuktur diyoruz. Şimdi diyelim ki internet şubemizde mesela bir şey var, mobilde yok. O zaman yok kabul ediyor, ya da bozuk kabul ediyoruz. Mobilde de mutlaka olması lâzım. Dijital neyi getiriyor? Mobilitiyi getiriyor. Aslında mobilite olunca ne olması gerekiyor? Aslında insanların her zaman bir yerlerden bilgilerine ulaşması, anlık hızlı işlemlerle kararlarını alıp, hemen uygulamaya geçebilmesi, erişilebilir olması. Mobil uygulamalara bakıyorum, kullanıcı deneyimi açısından iyi olanlar yüzde 5'i geçmez. Çok kötüler, yani reklam alanların zaten tamamı çok kötü. Çünkü bir anda reklam çıkıyor. O anda buraya basıyorsun, o seni başka bir yere götürüyor, o an böyle işler karışıyor, uygulamayı silesin geliyor. Yani o yüzden basit bir şey yapıldığında aralarında dikkat çekmez yani onu demek istiyorum. Web'den başlama fikri iyi olabilir, bunu responsive yapmak iyi bir fikir olabilir ama ileride app. olarak bu devam etse bence daha iyi bir fikir olur, yaygınlaşması daha kolay olur. Bu tarz bir platformda insanların ihtiyacı olduğu kadar önemli olur. Yani çok ihtiyacı olmazsa insanlar her zaman kullanmazlar ve çok indiremezler. Bu nedenle web başlamak için daha mantıklı olabilir. Çünkü adam Google'dan arayacak, girecek, bildirecek ve işi bitecek. Ama app.'i neden indirir insan? Sürekli kullanacak ise indirir. Benim öyle indirip hiç kullanmayıp, sonradan da sildiğim çok app. var veya bir kere kullanmışım, acaba nasıl bir şeydir diye bakmışım, işime yaramamış. (K10)

İhtiyaç ve acil durumlarda hani mesela "Yeşil Detektör" diye Yeşilay'ın bir uygulaması var. Orada da hani örneğin panik buton diye bir şey konulabilir ve ilgili emniyet makamlarına o mercilere bilgi verebilir ve onunla ilgili çalışmalar yapılabilir veya belediyelere. (K11)

Evliyim, çocuğum var. Hafta sonu bana şöyle bir şey diyebilir; işte 5 ağaç alıp, bunu hafta sonu ailenle ekmek istemez misin? İşte 5 ağaç parası

ödeyeceğim orada ve hafta sonu çocuklarımla beraber gidip etkinlik yapacağım. Hem onlara doğa sevgisini aşılayacağım. (K12)

Bir kere kolay kullanılabilir olmasını isterdim. Yani hem tabletim var ise tabletimden hem efendime söyleyeyim cep telefonum var ise hem cep telefonumdan hem web sitesinden... Çünkü web sitesinde yapılan bir şey her zaman bilgisayardan açulamıyor. Aynı formatta görülemeyebiliyor. Cep telefonunda açtığımızda formatı bozulabiliyor. Formatın bozulmadan çalışıyor olabilmesi lâzım. Kişinin gözleri düzgün görmüyor olabilir. Harflerin büyütülüp, küçültülebilir olması lâzım. Renklerin bazılarını algılamada zayıf çekiyor olabilir. Renk körleri ve şeyler için onlara göre daha basit ve statik renkler ile işlemler yapılabilmesi... (K14)

Çoklu dil desteği çok önemli. Göçmenler var, bu kişilerin belli yerlere erişimi için dil desteğine ihtiyaçları var. Bir bilgi platform olabilir. Basit ama anlaşılabilir olması gerekiyor. Herkesin girdiğinde ne yapması gerektiğini net olarak anlayabilmesi gerekiyor. Kişileri doğru yere yönlendiriyor olması gerekiyor. Sosyal olarak toplumun ihtiyaç duyduğu toplum merkezlerine, sosyal hizmet merkezlerine nasıl ulaşabileceklerini göstermeli. Navigasyon tarzı, harita üzerinde insanların kolayca ulaşabileceği, o bölgeye yakın... Nerede, ne hizmet alabilir olduğunu gösteren bir platform olabilir. Ve bu platform mutlaka mobil uygulamalarda da yapılması gerekir diye düşünüyorum. Ben dijital tarafta çalışan bir bankacıyım. Eskiden internet şube, mobil şubeye göre çok kullanılıyordu. Lokomotif görevi alıyordu. Şimdi mobil şube sayıları Web'i 3'e, 4'e katladı. Hiç web'i kullanmayıp sadece mobil uygulamayı kullanmış insanlar var. Şu an herkesin elinde cep telefonu var ve mobil uygulama bu noktada çok önemli. Mobil uygulamanın mutlaka olması gerekiyor. (K15)

5. Tartışma

Araştırmada farkındalık ile ilgili bulgulara göz atıldığında profesyoneller arasında sosyal inovasyon farkındalığının dijital sosyal inovasyon farkındalığından daha çok olduğu görülmüştür. İnovasyon ve sosyal inovasyon bağlamında örüntülerin kurulduğu ancak dijital manadaki yorumlamaların yüzeysel olduğu görülmüştür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu kamu sektörüne çok iş düştüğünü belirtmiş, özellikle yasal alt yapı noktasındaki yüksek beklentilerini ifade etmişlerdir. Ayrıca devletin özel sektör veya sivil toplum kuruluşları tarafından yapılan inovasyonlar için fon sağlama noktasında büyük sorumlulukları olduğunu beyan etmişlerdir. Sağlanan teşvik, hibe ve fonlarla özel girişimlerin sayılarının artacağı değerlendirilmiştir. Bu anlamda dijital sosyal inovatif bir ürün veya hizmet olarak kurulabilecek sosyal destek platformunda; birey ve grupları yaşanan sosyal problem bazlı bilgilendiren, sosyal desteğin nereden ve nasıl alınabileceğini gösteren, sosyal çalışmaların ve etkinliklerin tanıtıldığı bir platform olabileceği değerlendirilmektedir.

Karmaşık sosyal meselelere, yenilikçi bakış açıları ile yeni ve farklı çözümler bulmaya çalışmanın kısaca “Sosyal İnovasyon” ’u ifade edeceği değerlendirilmektedir.

Albert Einstein’ın “Oluşturduğumuz problemleri, o problemleri oluşturduğumuz andaki gibi düşünerek çözemeyiz” sözü problemlerin çözümlerini farklı bakış açılarından yaklaşarak çözmemiz gerektiği konusunda yol gösterici olmaktadır. Karmaşık problemleri çözmek için öncelikle problemi, konu ve coğrafya özelinde analiz edebilmek için o bölgenin, o insanların ne ihtiyaçları olduğunun iyi anlaşılması gerektiği değerlendirilmektedir. Gereksinimler anlaşıldıktan sonra sadece o olgulara özel terzi kesimi (tailored) çözümler geliştirilebilecektir.

Endüstri 4.0 kavramı ile dijital dünyanın kapıları açılmış, hayatımıza birçok kolaylık getiren nesnelerin interneti, yapay zekâ, robotik otomasyon, büyük veri gibi kavramlar dijitalleşme ve dijital dönüşüm kapsamında hayatımıza girmiştir. Hem hız hem de iş gücü noktasında makinelerin insanların yerini alması birçok sosyal olguyu da beraberinde getirmektedir. Dijitalleşme, hayatımıza yenilikler, kolaylıklar, kitlesel kazanımlar getirdiği gibi daha karmaşık, çözülmesi zaman alabilecek problemleri de beraberinde getirmektedir. Dijitalleşme araçlarının sosyal olgulara çözümler sunabilmesi için yapılan yenilikçi çalışmaların “Dijital Sosyal İnovasyon” olarak anlaşıldığı değerlendirilmektedir.

Dijital araçlar geliştirerek hizmete sunmak için iyi projelendirilmesi ve analiz edilmesi gerekmektedir. Bu durum da maliyetleri artırmaktadır. Ancak -ilk başta maliyetli olsa da- iyi projelendirilmiş dijital bir çözümün çok sayıda kişiye erişip fayda sağlayacağı için sosyal inovasyonlar ve sosyal problemlere çözüm olması açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir. Örneğin 3D Printer ile üretilen yapay uzuvlar başlangıç maliyeti yüksek olsa da daha sonrasında kişiye ve ihtiyaca özel çok hızlı ürün geliştirmeleri yapılabilmektedir.

Katılımcılara bildikleri sosyal inovasyon örnekleri sorulmuştur. Bu anlamda düşük bütçelerle bireylerin kendi işlerini yapabilmeleri için borçlandıran Mikro kredi, Afrika’da sis bulutlarını toplayarak su elde etmeye çalışılması, mavi kapaklar toplanarak geri dönüşüm sağlanması ve engelliler için tekerlekli sandalye alınması, uzun yıllar birçok ülkede eğitim alamamış ve alamayacak durumda olan kişilere eğitim veren Açık Üniversiteler, artık veya raf ömrü dolmaya yakın yiyeceklerin toplanarak bozulmadan önce onları ihtiyaç sahipleri ile buluşturan Gıda Bankacılığı, Katarakt hastalarının ayağına giden Mobil Göz Kliniği, 3D Printer ile yapılan protezler, cezaevinden çıkan kişilerin kendi işlerini kurarak topluma kazandırılması amacıyla görev alan Social Lab’lar, plastik şişeleri toplayarak onlara para veren makineler, görme engellileri sesli yönlendirerek yürüten baston gibi örnekler verilmiştir.

Ülkemizde son yıllarda teknolojiye ve yenilikçi çalışmalara daha çok önem verildiği, fonlarla ve vergi avantajları ile desteklendiği, Teknoparklarla birlikte çalışma alanları oluşturulduğu görülmektedir. Ancak proje sayısı, start-up şirketler ve globalde değerli şirketlerin (unicorn) sayısının istenen düzeyde olmadığı değerlendirilmektedir. Endüstri 4.0 kavramı ile dijitalleşmenin hız kazandığı günümüz

toplumlarında daha çok dijital sosyal inovatif ürün, hizmet ve süreçlerin görülmesi beklenmektedir.

Sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon kavramlarının farkındalığı, neden ihtiyaç duyulduğu, dünyadan ve Türkiye’den örneklerin sorulduğu ve uygulamaların yeterli olup olmadığının öğrenilmesi amaçlanarak katılımcılara sorular yöneltilmiştir. Tüm katılımcıların aynı oranda aynı sorulara cevap vermediği görülmektedir. Yaklaşık 30 yıldır konuşulan, üzerinde tartışılan, makaleler yazılan, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından uygulamalarla desteklenen sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyonların artarak devam edeceği ifade edilmektedir.

Ulusal sosyal inovasyon sisteminde paydaşların rolleri sorulduğunda bunun için İngiltere’deki Nesta örnek verilerek yapısal fonların oluşturulması gerektiği, problemin oluşuktan sonra değil koruyucu önleyici çalışmaların yapılması gerektiği, paydaşların içerisinde Kamunun rolünün çok önemli olduğu çok paydaşlı bir yapının olması gerektiği, kitlesel fonlamanın kanuni altyapısının oluşturulması gerektiği, özel sektör, üniversiteler ve devletin bu yapı içerisinde olması gerektiği belirtilmiştir.

Kamunun sorumlulukları ve bu sorumlulukları diğer sektörlerle programlı bir şekilde paylaşabilmesi için iyi organize olan, organize edebilen ve kaynakları etkili şekilde kullanabilecek bir organizasyona ihtiyacı olduğu görülmektedir. Kamuda bakanlıklar, belediyeler, Üniversiteler ve araştırma merkezleri ile özel sektörün sinerjisi ile bir ulusal inovasyon sistemi oluşturulabileceği değerlendirilmektedir.

Hükümetin sosyal inovasyon stratejisinde sosyal inovasyon projelerini destekleyen bir bankanın olabileceği, Hükümet’in icracı olmadan ülkenin her yerinde olarak 3. Sektör kuruluşlarını destekleyici rolde olması gerektiği, mevzuat noktasındaki eksikliklerin giderilerek “Dijital Dönüşüm Ofisi” ’nin katalizör olması gerektiği, fonlarla faydalı çalışmaların desteklenmesi, gerektiğinde devlet olarak satın alınabilmesi, sosyal işlerde Melek Yatırımcıların yeterince destek olmadığı, desteklerin Kamudan beklendiği, akademisyenlerden oluşan kurullarla işbirliği içerisinde olması gerektiği ifade edilmiştir.

Bu noktada Türkiye’de Eylül 2018’de dijital anlamda üst kurul olan dijital dönüşüm ofisi kurulmuştur ve Ekim 2019’da dijital dönüşüm ofisinin görevlerini belirleyen yeni bir kararname çıkartılmıştır. En dikkat çeken kavramlardan birisi yıllardır “E-Devlet” olarak kullanılan kavramın “Dijital Türkiye” olarak kullanımı olmuştur. Kamunun dijital dönüşümüne öncülük ederek dijital dönüşüm ekosisteminin oluşturulması, Siber Güvenlik, Büyük Veri ve Yapay Zekâ gibi konularda stratejiler oluşturulması, yapılacak çalışma ve projelerin koordinasyonu gibi görevleri icra edeceği resmî gazetede yayınlanmıştır. (Resmî Gazete, Ekim 2019: 16).

Sivil toplum kapasite geliştirme çalışmaları, topraksız tarım, haplarla kan değerlerinin gerçek zamanlı olarak (real time) ölçülmesi, idrardan kan şekeri ölçülmesi, THY’de görme engelliler için oluşturulan Terminal Haritaları, müşterilerin uçuş millerinin kalanlarını bağış yapabilmeleri için Miles&Responsibility projesi, dernek ve vakıfların şeffaf olabilmeleri için Açık açık platformu, farklı kurumları bir araya getirip projeler üreten İmece, İznik

gölünün temizlenmesi için sosyal inovatif çalışmalar yapan SOIL (Sosyal İnovasyon Laboratuvarı), görme engelliler için görüntülü çağrı merkezi gibi sosyal inovasyon çalışmalarının çalıştıkları kurum/kuruluşlar tarafından yapıldığı belirtilmiştir.

Kamu, özel şirketler, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler bünyesinde birçok sosyal inovatif çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Kamu şirketlerinin topluma dokunan projelerde aktif rol ve sorumluluk aldığı, sivil toplum kuruluşlarının bireyleri bilgilendirme, yönlendirme ve güçlendirme görevi gördüğü, üniversitelerin sosyal laboratuvarlar ile sahada çalışmalar yaptığı, özel şirketlerin bir kısmının da daha çok PR amaçlı kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde yöneldiği görülmektedir.

Sosyal inovasyonun finansmanında en büyük rolün Hükümete düştüğü, oluşturulacak siyaset belgesi ile bakanlıklar ve kamu bankalarının harekete geçirilebileceği, yerel yönetimlerin de bu anlamda büyük katkılar sağlayacağı, Kalkınma ajanslarının önemli rolleri olduğu, hibelere başvurunun ve fona erişimin kolay olması, sosyal etkisi yüksek işlerin fonlanması, bu anlamda kanuni alt yapıların sağlanmış olması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca girişimlerin kendi gelir modellerinin ilk baştan olmasının da önemli olduğu dile getirilmiştir. Kitlesele fonlamalarla küçük para ile çok kişinin inandığı projelere destek olmasının önemi vurgulanmıştır. Bir grup ise sosyal inovasyonla uğraşacak grupların maddi kaygı içerisine girmemesi ve fonlarla özel olarak desteklenmesi gerektiğini belirtmiştir.

Küçük, orta ölçekli ve büyük şirketlerin dijital sosyal inovasyon için geliştiricileri ve kullanıcıları bir araya getirerek bu alanda inovasyona önemli katkıları bulunmaktadır. Bazı büyük banka ve telekomünikasyon şirketleri deneyler ve AR-GE için tohum aşamasındaki inovatörlere finansman sağlamaktadırlar. Yine üniversiteler ve araştırma merkezleri dijital sosyal inovasyon alanının hem teori hem de pratiklerinin araştırılması, üretilmesi ve insan kaynağı yetiştirme noktasında önemli rol oynamaktadırlar. Üniversiteler, çalışmaları ile hükümetlere ve yerel yönetimleri yönlendirme potansiyeline sahiptirler. Vaka çalışmaları veya ürünler öncelikle üniversite laboratuvarlarında test edilmekte ve sonrasında özel girişimlere dönüşerek piyasada yerini bulmaktadırlar. Bu anlamda üniversite öğrencilerinin geliştirerek piyasada ürünleştirdiği bir örnek İtalya'daki Arduino'dur (Bria F., 2014). Genellikle üniversitelerin ve araştırma merkezlerinin teknoloji üreterek, analizler yaparak ve yeni teknoloji ve yöntemler ile inovasyon çalışmalarına önemli destekleri bulunduğu görülmektedir.

Kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşları da multidisipliner araştırmaları ve dijital sosyal inovasyonu teşvik edici panel, sempozyum ve çalışmalar düzenlemektedirler. Bu noktada zayıf kalan ve tabandaki küçük hareketlerin büyümesi için bu hareketlere destek vermekte; gelişen teknolojilere çok kişinin erişebilmesi için çalışmalar yapmakta; bireylerin daha demokratik şekilde en alttan en üste ulaşabilmesi için dijital sosyal inovasyonu desteklemektedirler. Bu bağlamda büyük vakıf, dernek ve yardım kuruluşlarının dijital sosyal inovatif ürünler gelişmesi için açık platformları desteklediği de görülmektedir. Bu aktörler dijital sosyal inovasyonların başlaması ve yürütülmesinde oldukça aktiftirler. Dijital

sosyal inovasyon odaklı çalışan inovatörler ve inkübatörler ile çalışmak ve bu anlamda onları desteklemek için aktif rol almaktadırlar. Örnek olarak Open Knowledge Foundations ile en yaygın kullanılan açık kaynak veri tabanı CKAN'ı geliştirerek diğer paydaşların faydalanabilmesi için kurumsal çalışmalarda bulunmuşlardır. (Bria ve Baeck, 2014: 30)

Sivil Toplum Kuruluşlarında ve yeni kurulan küçük firmalarda (Start-up ve Scale-up) büyük problemlerden birisinin sürdürülebilirlik ve bunun için fonlara erişim olduğu görülmektedir. Kendi gelir modellerini oluşturduktan sonra fon bulma çalışmalarının yapılmasının faydalı olacağı görülmektedir. Finansman anlamında hükümetin, bakanlıkların ve yerel belediyelerin önemli olduğu, fona erişimin kolay olması, verilen fonun denetlenerek belli bir süre izlenmesi ve aşama aşama hedefler koyup o aşamaları geçtikçe fonlama yapılmasının önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Dijital sosyal inovasyon uygulamalarının ekonomiye olan yansımaları ile ilgili kaynakların/fonların doğru alan ve projelere yönlendirilmesinin önemli olduğu, bir projenin dijital araçlarla çok kişiye ulaşması (difüzyonu), maliyetinin düşük olmasının ekonomik olarak tasarruf sağladığı, oluşturulan sistemlerin yaşam standartlarını artıracığı, Melek yatırımcıların ve hatta devlet fonlarının sosyal inovatif projelere ayrılmadığı belirtilmiştir.

Sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon proje ve uygulamaları için başlangıç sermayesine, iyi organize olmuş çevik (agile) bir ekibe ve uzun vadede projelerinin sürdürülebilirlik kazanabilmesi için de fon bulmaları gerektiği değerlendirilmektedir. Kısa vadedeki getirilerinin hesaplanmasında zorluk olsa bile uzun vadede topluma fayda ve gelir anlamında getirileri olacağı bilinmektedir.

Dijital sosyal inovasyonların artırılması, daha çok ilgi uyandırması, toplumsal etki uyandırması adına ne tür teşvikleri verilebileceği konusunda, teşviklerden çok kitlesele fonlama platformlarının önemli olduğu, TÜBİTAK gibi kurumların küçük start-up 'ları destekleyerek satış yapma (exit) fikrinin önüne geçebileceği belirtilmiştir.

Dijitalleşmenin difüzyon (büyük kitlelere yayılma) etkisine vurgu yapan akademisyenlerin, dijital sosyal inovasyon uygulamalarının çoğalması anlamında üniversiteler, araştırma merkezleri, tekno parklar, teknoloji transfer ofisleri gibi kuruluşlardan beklentileri olduğu görülmektedir.

Toplumsal refaha katkı açısından sosyal hizmetlerde ne tür sosyal inovasyonlara ihtiyaç duyulduğu sorulmuş ve sosyal hizmetlerin Türkiye'de görece yeni olduğu ve sosyal problemlere yenilikçi çözümler için multidisipliner bir yaklaşıma ihtiyaç olduğu, sosyal hizmetlerin dijital bir platform altında toplanması gerektiği, özel şirketlerin bir fon oluşturup sosyal inovasyonla ilgili çalışmalar yapanlara indirimler yapabileceği, çalışanlara ayda 1 gün sosyal bir projede çalışma hakkı verilebileceği, devletin her vatandaşı için elindeki verilerle bir sosyo-ekonomik puan çıkartabileceği belirtilmiştir.

Sosyal hizmetlerin Türkiye'deki geçmişinin 50 yıl, sosyal inovasyon kavramının da 30 yıl olduğu görülmektedir. Dijital sosyal inovasyon kavramı ise daha yeni bir kavram olmakla birlikte dünyada 10 yıldır konuşulmakta, Avrupa

Birliği konuyu 2014 yılında gündeme almış ve 2016-2020 Horizon Strateji belgesinde ele almıştır. (Nesta, 2015) Türkiye’de görece yeni olması nedeniyle bu alanda yapılan akademik çalışmaya rastlanmamış olup ve dijital sosyal inovatif uygulamalarının da sayısının oldukça az olduğu bilinmektedir. Bu anlamda sosyal hizmetlerle ilgili kısa ve özet bilgilerin yer aldığı yenilikçi, bilgilendiren, yönlendiren bir dijital platforma ihtiyaç olduğu görülmüştür. Aile içi şiddet, çocukların şiddet görmesi ve suçlara sürüklenmesi, büyük ailelerin bir arada yaşaması olgusunun azalması, ailelerin daha yalnızlaşmış olması, yoksul ile zengin makasının daha da açılması ile yoksulluğun artması, ekonomik problemler, hayvan hakları, çevre kirliliği, göç olgusu nedeniyle birçok kişinin göç etmesi gibi çeşitli sosyal problemler bulunmaktadır. Bu problemlere derinlemesine çözüm sağlanamasa da bireylerin bu problemlerle karşılaşmalarında öncelikli ne yapmaları gerektiği konusunda ön bilgilendirme ve yönlendirme sağlanabileceği görülmektedir.

Dijital sosyal inovasyon örnekleri olarak; Kitlesele fonlama uygulamalarının kendisinin bir örnek olduğu, Arıkovanı, Fongogo, Kralfon, Kickstarter, Kiva ve Gofund gibi oluşumların fon toplamada faydalı olduğu, İstanbul Büyükşehir Belediye’sinin pet şişeleri bir otomat ile toplamasının iyi bir örnek olduğu, görme engelliler için renk ölçen sensörler, sesli kütüphane uygulamaları, simültane çeviri yapabilen yazılımlar, E-bursum uygulaması ile burs alanlar ile burs verenleri buluşturan platform, kuruluşları yuvarlayarak hayır kurumlarına bağış yapabileceğiniz Yuvarla uygulaması gibi örnekler verilmiştir.

Sosyal inovasyonların difüzyonu yani büyük kitlelere ulaştırılmasında en büyük araçlardan birisi günümüzde dijitalleşmedir. Dijitalleşme Robotik Otomasyonu, Yapay Zekâyı, Büyük Veri ve Siber Güvenlik gibi konuları kapsamaktadır. Sosyal hizmetler bağlamında dijitalleşme kavramına baktığımızda sosyal hizmet uygulamalarında dijitalleşmenin sağlanmasının günümüzde gerekliliği ortaya çıkmış ve ülkeler bunun için çalışmalar başlatmıştır. 2015 yılında İngiltere ve Avrupa Birliği’ni kapsayan NESTA tarafından yapılan “Digital Europe” projesi kapsamında girişimcilerden sosyal problemlere çözüm olabilecek projeler üretmeleri ve bunun bir platform altında konsolide edilmesi sağlanmıştır. Benzer bir proje Türkiye’de Aralık 2019’da “Dijital Türkiye Fikir Maratonu” adı ile TÜRKSAT ve T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından düzenlenmiştir. Üniversitelerin lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin takım oluşturarak teknik ya da sosyal problemlere dijital, sürdürülebilir, uygulanabilir ve teknoloji odaklı çözümler bulmaya çalışması, fikir üretmesi beklenmiştir.

Türkiye’de bireylerin dijitalleşme ve dijital uygulama beklentisi konusunda bireylerin aslında dijital sosyal inovasyon uygulamaları yaptığı ancak bunun farkında olmadıkları, bu anlamda medya çalışmaları yapılması gerektiği, Türkiye’nin teknoloji kullanımında istatistiklerde önde olduğu, insanların yeniliklere açık olduğu ve dijitalleşmeye hızlı uyum sağladığı, özellikle bankacılık ve iletişim teknolojilerinde Türkiye’nin iyi bir konumda olduğu belirtilmiştir.

Teknolojiye hızlı adapte olabilen ve yenilikleri denemekten mutlu olan büyük ve genç bir nüfusa sahip olduğu, bu

anlamda beklentilerin yüksek olduğu, rekabetin dijital anlamda da yüksek olduğu, Insider, Getir ve Yemek Sepeti gibi globalde başarılar sağlamış ve yatırımlar almış dijital uygulamaların olmasının beklentiyi daha da artıracacağı, daha başarılı uygulamaların çıkma potansiyelinin olduğu değerlendirilmektedir.

E-devlet platformunda hangi sosyal inovatif uygulamaların yer alabileceği konusunda, fon başvurularının e-devlet üzerinden kolayca alınabileceği ve bu fonların kimlere verilebileceğinin analizinin yapılabileceği belirtilmiştir.

Sosyal hizmetlere yönelik dijital bir platformda ne gibi hizmet ve uygulamaların yer alabileceği konusunda, bu platformun öncelikle doğru, kısa ve net bilgiler veren bir platform olması gerektiği, sosyal inovasyon farkındalığı oluşturabilmesi gerektiği, bu platformun devlet kontrolünde olursa daha etkin işler yapabileceği, reklam tabanlı olmaması gerektiği, yapılan etkinlikler ve projelerin tanıtıldığı, sosyal bir problemle karşılaştığında bireylerin ne yapmaları gerektiğini hızlıca öğrenebilmesi gerektiği, sosyal hizmete ihtiyaç duyanlarla hizmet verenlerin buluşturulduğu bir platform olabileceği, sosyal ihtiyaçlara ve sosyal sorunlara göre gruplanması gerektiği, harita üzerinde ilgili kurum ve kuruluşları gösterebilen, web uygulamasından ziyade mobil uygulama olması gerektiği, engellilerin erişilebilirliğine uygun olması gerektiği, göçmenler için çoklu dil desteği sunan bir platform olması gerektiği belirtilmiştir.

Dezavantajlı bireyler, gruplar ve bunların yakınlarının faydalanabileceği bir destek platformunun geliştirilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. İçerik konusunda danışmanlık alınabilir. Mobil uygulama penetrasyonunun tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de arttığı aşikârdır. Native uygulama geliştirme web sitesi geliştirmesine göre daha az maliyetli olduğu bilinmektedir. Katılımcılar platformun mobil uygulama tabanlı olması gerektiğini ifade etmişlerdir ancak ilk başta maliyet açısından web tabanlı bir platform olarak başlayıp daha sonra mobil uygulama geliştirmelerinin yapılmasının daha efektif olacağı değerlendirilmektedir. Platformun bağış toplama ve dağıtma gibi rollerinden çok, kısa ve özet bilgi verme platformu olabileceği, (daha sonrasında vakıf/dernek statüsü alınıp bağış toplama izni alınırsa bağış da toplanabilir), en yakın sosyal hizmet merkezine ulaştırılabilir, sosyal ürünlere ve sosyal etkinliklere erişmek isteyenlerin bilgilendirilerek yönlendirmeler yapılabileceği, sosyal hizmetlerde eleman ihtiyacı olanların iş ilanı verebileceği ve bu sektörde çalışmak isteyenlerin başvuru yapabileceği bir web sitesinin geliştirilebileceği değerlendirilmektedir. Sosyal Destek Platformu Önerisi bölümünde bu platformun neler içerebileceği detayları ile anlatılmıştır.

6. Sonuç

Sosyal hizmetler, sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon alanlarının yeni alanlar olması ve kavramlarla derinlemesine bilgi verebilecek uzman kişilere ulaşmada zorluk yaşansa da araştırma sonucunda oldukça anlamlı veriler ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılanlar sosyal hizmetler, sosyal inovasyon ve dijital sosyal inovasyon kavramlarının ve uygulamalarının yeterli düzeyde olmadığı ve toplumda henüz beklenen etkiyi göstermediğini

belirtmektedirler. Bu anlamda inovatif ve dijital çözümlerle toplumda ne kadar çok kişiye ulaşılabilirse o uygulama ilklerden olacak ve büyüme potansiyeli yüksek olabilecektir. Bu minvalde sosyal hizmetlere ihtiyacı olan birey veya yakınlarının hızlıca ön bilgi edinebilecekleri ve kişisel veriler içermeyen ve mahremiyete dokunmadan işlemlerini yapabilmelerini sağlayacak bir platformun eksikliği görülmüştür. Dijitalleşme ve dijital inovatif uygulamalar, sosyal hizmetlerin sunumu için çoklu fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatlardan online platformlar, dijital sosyal inovasyonun itici güçleridir; dijitalleşmede öncü rol oynamaktadırlar. Tüketicilerin seçeneklerini artırıp erişimi kolaylaştırarak rekabet gücünü ve toplumun daha katılımcı rol oynamasını sağlamaktadırlar. Bunun dışında sosyal çalışmacılar; konusuna uygun geliştirilmiş mobil uygulamalar, online danışmanlık (video konferans ile), whatsapp vb. uygulamalar üzerinden yazarak, görüntülü konuşarak sosyal hizmet sunumu gerçekleştirebilmektedirler. Özellikle fiziksel engeli olup sosyal hizmet merkezlerine ulaşmakta zorluk yaşayan birey ve gruplar için dijital çözümler önem arz etmektedir. Sadece engelliler için değil pandemi gibi dönemlerde herkes için faydalı olacaktır. Problem bazlı sosyal hizmet ihtiyacı olanlar bu ihtiyacı nereden ve nasıl karşılayacağını bilememektedir.

Sosyal hizmetler ve sosyal inovasyon farkındalığının daha çok artırılması için “İnovasyonun Yayılma Teorisi” (Innovation Diffusion Theory) (Kim, 2019: 62) bağlamında sosyal hizmetlerle ilgili çalışmaların, inovatif proje ve ürünlerin büyük kitlelere ulaştırılması önemlidir. Hizmetlerin ve yeniliklerin difüzyonu için de sosyal hizmetlerde dijitalleşmenin önemli olduğu görülmektedir.

Dijital dönüşüm ofisi, bakanlıklar, belediyeler, üniversiteler, araştırma merkezleri, özel sektör kuruluşları ve yenilikçi fikirleri olan bireylerin sosyal inovasyon anlamında ortak paydada buluşabileceği, fikir jimnastiği yapabileceği, start-up'ların tohum desteği alabileceği, şirketlerin büyüebilmesi için fon alabileceği bir çatı platformun oluşması önemlidir. Sosyal inovasyon ekosistemine kamunun denetim ve finansal destekleme rolleri ile liderlik etmesi ve koordinasyon sağlama önem arz etmektedir. Bu ekosistemin paylaşım ekonomisini, kitlesel fonlama araçlarını, katılımcı bütçe modellerini ve sinerjiyi temel alan “Kollektif zekâ” (collective intelligence) teorisi (Bria, F., 2014: 11) ile ilişkilendirilmesi sosyal hizmetlerdeki multidisiplinerlik yaklaşımı ile (Selcuk ve Guzel, 2016: 468) benzer yaklaşımdır.

Sosyal hizmetlerde çözümlerin kişiye, probleme ve olguya özel olabilmesi için dijital sosyal inovasyonun önemi büyüktür. Büyük veri kullanımı ve dijital araçlarla daha küçük gruplara ve bireylere indirgenebilir. Klasik çözümlerin yetersiz kaldığı durumlarda olguya özel terzi modeli (tailored) ile çözümler önemlidir. Bu anlamda mevcut çözümlere odaklanma yerine dijital teknoloji ve araçlarla “Asıl İhtiyaca Odaklanma Yaklaşımı” (Millard ve Carpenter (2014: 18) ile daha basit, probleme özel, daha az maliyetli çözümler geliştirilebilecektir.

Klasik sosyal hizmetler sunumunun yanında insanların sosyal hizmetlere erişimde güçlük yaşadığı durumlarda, internet üzerinden online olarak erişip bazı temel bilgilere

erişip koruyucu önleyici sosyal hizmetleri en azından birey bazında kendisine ve çevresine uygulayabiliyor olması gerekmektedir. Dijital çağda ve insanların evlerinden çıkmakta tereddüt ettikleri pandemi dönemlerinde bu tür dijital servislere olan ihtiyaç daha da artmaktadır. Bilgi değerlidir, sınıflandırılmadığı ve konularla ilişkilendirilmediği durumda ham veri olarak kalacaktır.

Sosyal hizmetlerin dijitalleşmesi anlamında sosyal problemlere, basit, akılcı ve daha az maliyetli, yenilikçi bakış açısı ile çözümler sunulabilmesi için daha çok bilimsel araştırmaya, inovatif ürünlere ve birlikte (multidisipliner) çalışmaya ihtiyaç bulunmaktadır.

Toplumda sosyal hizmetler ve sosyal inovasyon farkındalığı oluşturmak ve bu farkındalığı daha da yukarı çekmek için bu kavramlar kamu spotları ile topluma anlatılabilir. Sosyal inovatif proje yarışmalarının sayısı artırılabilir. Bu anlamda proje geliştiren birey ve grupları bir araya getirebilecek organizasyonlar düzenlenebilir. Farkındalık ve projelerin artırılması için sektörlerin daha çok birlikte çalışması gerekmektedir.

Bireylerin ve inovatörleri birlikte yeni projeler geliştirme, proje finansmanına erişme gibi iş birliği ve açık bilgi platformları oluşturulur ve bu online ağa üyelik, projeleri detaylandırma, finansman sağlayan kuruluşların projelere kolay erişimi gibi işlemler kolaylaştırılırsa dijital sosyal inovatif daha çok proje ortaya çıkacaktır. Erken aşama tohum fonlama programları ve finansal olmayan destek türleri artırılmalıdır. İngiltere’de Açık Veri Enstitüsü tarafından yürütülen inkübatör programı ve Bethnal Green Ventures tarafından yürütülen dijital sosyal inovasyon hızlandırıcı programı, erken aşamadaki işletmeleri desteklemek için danışmanlık, finansman ve yer sağlama gibi örnekler başarılı örneklerdir. (Bria F., 2014: 6). Yine okul çağındaki çocukların ileride dijital sosyal inovatörler olabilmeleri için okullarda kodlama eğitimleri ve fikir üretme atölyeleri yapılabilir. Bu noktada özel ve devlet kulları ile iş birliği yapıp bu işleri organize edebilecek kuruluşlarla çalışılıp fonlama sağlanmalıdır.

Sosyal problemlere dijital sosyal inovasyonun nasıl çözümler sunabileceği üzerine daha çok araştırmalar yapılmalı ve nasıl projelere ihtiyaç olduğu katılımcı bir ağ ile ortaya çıkartılmalıdır. Dijital sosyal inovasyonları yürüten en önemli araçlar katılımcı, işbirlikçi paydaşlar ve bunlara sağlanan verilerdir. Veri olmaz ise dijital sosyal inovasyonların sürdürülebilir olması düşük olasıdır. Kamu, elindeki büyük veriyi dijital sosyal inovatörler ile kişisel verilerin gizliliğine aykırı olmadan, analiz edilebilir şekilde paylaşırsa açık veriler üzerinden başarılı dijital inovasyonlar geliştirilebilecektir. Bu anlamda iyi bir örnek olarak; kâr amacı gütmeyen kuruluş olan Praxis’in Estonya Hükümeti ile kurduğu hükümet bütçe verilerini açma ve görselleştirme konusundaki ortaklık, kamu harcamalarında daha fazla şeffaflık oluşturmuştur. (Bria ve Baeck, 2014: 29).

Hükümet ve politika koyuculardan öncelikli beklenenler; yasal düzenlemeler ve dijital sosyal inovasyonun yasal alt yapısının kurulmasıdır. Problemlere doğrudan cevap veren, esnek politika ve düzenleyici yaklaşımlar hükümetlerin başlıca odak noktasıdır. Yasal olarak tanımlanması,

desteklenmesi sonrası daha çok dijital sosyal inovasyon gerçekleşmesi için ilgili paydaşları bir araya getirme sorumluluğu bulunmaktadır. Genellikle fikir sahibinin yeterli maddi ve yetişmiş insan kaynağına erişimleri sınırlı olacağı için, bu noktada fon sağlama veya fon sahipleri ile dijital sosyal inovatörlerin buluşturulması için organizasyonlar düzenlenmesi rolü yine kamunun üstlendiği rollerdir. Dijital sosyal inovasyonlar, bir hizmetin sunulmasını yöneterek hükümet ve kamu kuruluşlarının işlerini kolaylaştırmaktadırlar.

İnovasyonun daha çok özel firmalar tarafından, sosyal inovasyonun sivil toplum kuruluşları ve girişimciler tarafından yapıldığı düşünülürken dijital sosyal inovasyonda çoklu paydaşların işbirlikçi şekilde rol aldığı görülmektedir. Dijital sosyal inovasyonun hayata geçirilme sürecinde tüm paydaşların üzerine yasal rol ve sorumluluklar olduğu açıktır. Bu noktada yasal alt yapı, fonlama ve denetim fonksiyonlarında en büyük ve önemli görev hükümetlere düşmektedir. Özel sektörün önünü açıcı yasal düzenlemelerin hızlı bir şekilde oluşturulması dijital sosyal inovasyonların hayata geçmesinde bir temel görevi görecektir. Belediyeler ve kamu kuruluşları üniversitelerin yetiştirmiş olduğu insan kaynağı ve ürettikleri bilimsel çalışmaların ürünlerini özel sektörle birlikte piyasaya sunmaları için bu paydaşlara destek olmalıdırlar. Araştırma merkezleri ve üniversiteler kamunun gücünden faydalanmalıdır. Özel sektörün ürettiği ürünler kamu kuruluşları tarafından satın alınır ve kullanılırsa inovasyonların sürdürülebilirliğine katkı sağlanır. Kamu dijital sosyal inovasyon hizmetleri sunmakla görevlidir. Bunun için yapılacak deneyler ve AR-GE için gerekli kaynakların, finansman veya destek modellerinin oluşturulması ve desteklenmesi için çalışmalar yapmaktadır. Finansal olmayan kaynakları da diğer paydaşlara sunarak destek olmaktadır. Örneğin, arsa, yer veya gerekli verilerin sağlanması için gerekli çalışmaları yapar ve takip eder. Üretilen inovasyonlara kamu ortak olarak direk de fonlayabilecektir.

Dijital sosyal inovasyonların yaygınlaşması amaçlı standartların belirlenmesi çalışmaları yapılırsa ve kamunun hizmet alımının hangi alanlarda ihtiyaç olduğu, dijital ürünlerin kamunun hangi açığını kapatacağı ve nasıl entegre edileceği gibi konular belirlenirse dijital inovatörlerin önü açılacaktır.

Dijital sosyal inovasyonların kamu harcamalarını düşürme potansiyeli büyüktür. İlk başta iyi projelendirilmiş, iyi modellenmiş dijital projeler sürdürülebilir kalkınmaya ciddi anlamda destek sağlayacaktır. Kamu kuruluşları ellerindeki verilerle inovatörleri destekleyerek dijital anlamda potansiyeli daha da arttırabileceklerdir.

Sosyal hizmetlerde bireylerin iç dünyaları ve yaşadıkları olaylar ile ilgili mahremiyetler ve bu bilgilerin güvenliği üst noktadadır. Bu anlamda sadece yetkili sosyal çalışmacıların erişebileceği, devletin yönetiminde olan uygulamalar bulunmaktadır. Haricindeki birey ve kuruluşların yapacakları çalışma ve uygulamalarda daha yüzeysel bilgi ve işlemlere odaklanılmalıdır. Özel bilgilere yetkisiz kişilerce erişilmesi bireylerin mahremiyeti ve toplumdaki konumları açısından problem oluşturacaktır ve istenmeyen sonuçlar doğurabilecektir. Kamunun bu bilgilerin

güvenliğini sağlayacak bilgi güvenliği mekanizmalarını kurması gerekmektedir.

Katılımcıların yorumları ve değerlendirmeleri sonucunda öncelikle sosyal hizmetlerin hangi alanlarda faaliyet gösterdiğinin belirlenmesi sonucu çıkmıştır. Sosyal hizmetlere ihtiyaç duyulduğunda ne yapılması gerektiği, nerelere başvurulması gerektiği ve bu lokasyonlara nasıl ulaşılabileceği ile ilgili problem bazlı ve bütüncül bir bilgi platformunun gerekliliği bir kez daha vurgulanmıştır. Sonrasında sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren profesyoneller için bütüncül bir bilgi platformu olabileceği değerlendirilmiştir. Tez, makale ve projelerin kolayca bulunabilmesi sosyal hizmetler için anlamlı değerler oluşturacaktır. Sosyal hizmet etkinlikleri ile de yaklaşan etkinliklerin bilgilerinin sağlanmasının önemli olduğu görülmüştür. Dijital bir platformun sosyal hizmetler ve sosyal destekler özelinde dağılık bilgileri toplayarak ilgili paydaşlara sunabilmesi değerli olacaktır.

Sosyal hizmetlerin dijitalleşmesinde bir dijital sosyal inovasyon örneği olarak sosyal destek platformu; web uygulaması üzerinden kodlanıp ilk fazda bilgi verme modülleri ile sosyal hizmetlere kazandırılabilir. İleriki aşamalarda gerekli şartlar oluştuğunda sosyal destek platformunun E-Devlet (Dijital Türkiye) platformunda da yer alabileceği değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Boelman, Kwan, Lauritzen, Millard ve Schon (2014). Growing Social Innovation: A Guide For Policy Makers. A Deliverable of The Project: "The Theoretical, Empirical and Policy Foundations For Building Social Innovation in Europe" (Tepsie). *European Commission – 7th Framework Programme*. Brussels: European Commission Dg Research.
- Bria, F. (2014). *Digital Social Innovation Interim Report*. Nesta. European Union.
- Bria, F. ve Baeck P. (2014). *Digital Social Innovation: What It is and What We Are Doing?*. Nesta.
- Kim, M. J., Lee, C. K., & Contractor, N. S. (2019). Seniors' usage of mobile social network sites: Applying theories of innovation diffusion and uses and gratifications. *Computers in Human Behavior*, 90, 60-73. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.08.046>
- Millard, J. ve Carpenter G. (2014). *Digital Technology In Social Innovation: A Synopsis*. *TEPSIE*. Denmark.
- Nesta, (2015). *Digital Social Innovation Toolkit* by DSI4EU. <https://dsi4eu.github.io/toolkit/> Erişim Tarihi: 07.09.2018
- Resmi Gazete, (2019). *T.C. Cumhurbaşkanlığı Resmi Gazete Sayı:30928*. Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde Değişiklik Yapılmasına Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası: 48) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/10/20191024-1.pdf> Erişim Tarihi: 26.10.2019

Selcik O. ve Güzel B, (2016). *Sosyal Hizmet Mesleğinin Çalışma Alanı v Sosyal Hizmet Uygulamasının Türkiye Ölçeğinde Değerlendirilmesi*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt:9 Sayı: 46

Stebbins, R. A. (2001). *Exploratory Research in the Social Sciences*. 48. Sage.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Kitabevi.

Elektronik Kaynaklar

https://capssi.eu/wp-content/uploads/CAPSmagazine_2018_web.pdf
Erişim Tarihi: 15.11.2019

<https://www.nhs.uk/oneyou/apps/> Erişim Tarihi: 18.11.2019

<https://sinnhub.org/en/fundraising-strategies/#1488107433497-cf9c66bb-6701> Erişim Tarihi: 15.11.2019

<https://sidekickhealth.com/> Erişim Tarihi: 15.11.2019

<https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/sustainable-development-goals.html> Erişim Tarihi: 16.11.2019

<https://trends.google.com.tr> Erişim Tarihi: 26.06.2019

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/collective-awareness> Erişim Tarihi: 20.06.2019