

# Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Derleme Makale / Review Article

## Dijitalleşen Çağda ve Toplumda Değişen İhtiyaçlar ve Sorunlar: E-Sosyal Hizmet (Sosyal Hizmet 2.0) Gereksinimi

*Changing Needs and Problems in the Digitalized Era and the Digital Society: The Need for e-Social Work (Social Work 2.0)*

Tahir Emre GENCER<sup>1</sup>, Mehmet Can AKTAN<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Anadolu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, tahiremregencer@anadolu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5453-8752

<sup>2</sup> Öğr. Gör., Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, can.aktan\_shu@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-5064-4766

Başvuru: 07.02.2021  
Kabul: 14.06.2021

Atf:  
Gencer, T.E. ve Aktan, M.C. (2021). Dijitalleşen çağda ve toplumda değişen ihtiyaçlar ve sorunlar: e-sosyal hizmet (sosyal hizmet 2.0) gereksinimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 1143-1175. DOI: 10.33417/tsh.875908

### ÖZET

*Yaşadığımız çağ, insanlığın geçmiş dönemlerine oranla değişimin ve dönüşümün hızlandığı hatta bazen kontrol dahi edilemediği bir hal almıştır. Günümüz toplumlarındaki bu ivmeli değişime ve dönüşüme yön veren faktörlere bakıldığında ise teknoloji ile dijitalleşme kavramlarının ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Bu süreç aynı zamanda gündelik yaşamı, yapısal mekanizmaları, toplumsal özellikleri ve normları da önemli ölçüde etkilemektedir. Bir başka deyişle toplumun dijitalleşmesiyle birlikte duygularımız, düşüncelerimiz, davranışlarımız, alışkanlıklarımız, ihtiyaçlarımız, sorunlarımız, hizmet sunularımız, ilişki biçimlerimiz ve beklentilerimiz gibi pek çok hayati kavram da yeniden yapılanmaktadır. Dijital dönüşümün toplum, insan ve yaşam üzerinden inşa ettiği bu yeni dijital toplum düzeni; diğer meslek ve disiplinlerde olduğu gibi bireyi, çevresini ve toplumu odağına alan sosyal hizmetin müdahale tekniklerinde, yaklaşımlarında ve hizmet sunularında da birtakım değişim, dönüşüm ve yeni bakış açılarının geliştirilmesi ihtiyacı doğurmuştur. Bu noktada planlı müdahale sürecinde de yer aldığı üzere öncelikle dijital topluma (Toplum 5.0/ süper akıllı topluma) ilişkin bir tanışma ve ön değerlendirme süreci gerekmektedir. Bu gereksinimden hareketle bu makale, yeni toplum biçimi olarak karşımıza çıkan günümüz dijital toplumunu tanımayı, değerlendirmeyi ve bu süreçlere ilişkin güncel bir sosyal hizmet bakış açısı ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda makalede, toplumun ve yaşamın dijitalleşmesiyle birlikte ortaya çıkan kavramlara, yeni yaşam pratiklerine, farklılaşan sorunlara ve güncellenen ihtiyaçlara değinilirken aynı zamanda dijital toplumda sosyal hizmetin dikkate alması gereken rol ve sorumluluklar, e-sosyal hizmet (sosyal hizmet 2.0) kapsamında güncel ve özgün bir bakış açısıyla ele alınmaktadır.*

**Anahtar kelimeler:** *Dijitalleşen ihtiyaçlar ve sorunlar, dijital toplum, toplum 5.0, e-sosyal hizmet, sosyal hizmet 2.0*

### ABSTRACT

*The age we live in has become a state where change and transformation have accelerated compared to the past periods of humanity and sometimes it cannot even be controlled. When looking at the factors driving this accelerated change and transformation in today's societies, it is seen that the concepts of technology and digitalization are in the first place. On the other hand, this process significantly affected the structural mechanisms, daily life, social characteristics and norms. In other words, with the digitalization of society, many vital concepts such as our emotions, thoughts, behaviors, habits, relationship styles, needs, problems, service provision and expectations are also restructured.*

*This new digital society order built by digital transformation through society, people and life; as in other professions and disciplines, it has created the need to develop some changes, transformations and new perspectives in the intervention techniques, approaches and service delivery of social work, which focuses on people, their environment and society. At this point, as it is included in the planned intervention process, first of all, an acquaintance and pre-evaluation process regarding the digital society (Society 5.0 / super smart society) is required. Based on this requirement, this article aims to recognize and evaluate today's digital society, which emerges as a new form of society, and to present an up-to-date social work perspective regarding these processes. In this context, the concepts emerging with the digitalization of society and life, new life practices, differentiating problems and updated needs are addressed. At the same time, the roles and responsibilities that social work should take into account in the digital society are handled with a current and unique perspective within the scope of e-social work (social work 2.0).*

**Keywords:** *Digitalizing needs and problems, digital society, society 5.0, e-social work, social work 2.0*

## GİRİŞ

*“İnsanlar sevimlik için yaratıldılar, eşyalar ise kullanılmak için.  
Dünyadaki kaosun nedeni; eşyaların sevimlikleri ve insanların kullanılmalarıdır...”*

*Cemil Meriç*

İnsanlığın tarihsel yolculuğunda teknoloji daima önemli bir yer tutmuş ve insanı, diğer canlılardan ayıran özelliklerin başında gelmiştir. Tarihsel ve kültürel süreçte, geçirdiği aşamalar itibariyle antropologlar tarafından bugün *homo sapiens* olarak sınıflandırılan insanın evriminde, alet yapma becerisi (*homo faber*) kritik bir role sahiptir. Teknolojinin kilometre taşlarından biri olan –hatta başında gelen- bu beceri, geçtiğimiz ve içinde bulunduğumuz yüzyıl(lar) itibariyle, insan yaşamında köklü değişimler yaratmıştır ve (artan bir hızla) yaratmaya da devam etmektedir. Nihayetinde nesnelerin etkileşiminin ve yapay zekaların konuşulduğu günümüz dünyasında kuşkusuz bilgi, en güçlü ve en etkili silah haline gelirken teknoloji de bilginin en temel enstrümanı haline dönüşmüştür.

20. yüzyıldaki teknolojik gelişmeler ile başlayan ve günümüze dek ivmeyle hayatımızın her yerine yayılan dijitalleşme süreci ise çağımıza ve gündelik yaşamımıza damga vuran en önemli gelişmeler arasında yer almaktadır. Bu gelişmelerin olası etkisini, 21. yüzyıl düşünürlerinden Yuval Noah Harari aşağıdaki biçimde ifade etmektedir:

“Gelecek nesillerde bizler; bedenler, beyinler ve zihinlerin tasarımını öğreniyor olacağız ve bunlar, 21. yüzyıl ekonomisinin ana ürünleri olacak. Ana ürünler; tekstil ürünleri, araçlar ve silahlar değil; bedenler, beyinler ve zihinler olacak. Veriyi kontrol eden sadece insanlığın değil yaşamın kendisini de geleceği de kontrol edecek. Antik çağda arazi en önemli servetti ancak bugün dünyadaki en önemli servet veri. Bu çağ bir ‘dijital diktatörlük’ ortaya çıkarabilir” (Harari, 2018; 2020).

Bilgi çağındaki dijitalleşmenin hayatımıza girmesiyle birlikte sadece teknolojik gelişmeler yaşanmamış aynı zamanda sosyal yaşamın birçok alanı, dijital iletişim ve medya altyapıları ile yeniden yapılanmaktadır. Bununla birlikte sosyal hizmetin odağında yer alan bireylerin, ailelerin ve toplumların gündelik hayatlarında, ilişkilerinde, psikososyal ve kültürel yaşantılarında da önemli değişim ve dönüşüm süreçlerinin yaşandığı gözlenmektedir. Öte yandan dijitalleşmenin neden olduğu teknolojik gelişmelerin, elektronik cihazların, akıllı telefonların, bilgisayarların ve sosyal medyanın, insanlar ve toplumlar üzerinde yarattığı psikolojik, sosyal, kültürel ve yapısal değişimlerin; benzer biçimde sosyal hizmetin çalıştığı müracaatçı gruplarında da önemli etkiler yarattığı ve yaratmaya devam edeceği görülmektedir. Bu noktada bu makalenin temel amacı; öncelikle bilgi çağında hem küresel hem de yerel düzeyde hayatlarımıza hızla yayılan dijitalleşme kavramını ve teknolojik gelişmeleri, sosyal hizmetin küresel tanımında da yer alan “sosyal değişim ve gelişim, sosyal bütünleşme, insanların güçlendirilmesi ve özgürleşmeleri, sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı” kavramları çerçevesinde ele almaktır. Aynı zamanda sosyal bilimlerin ve sosyal hizmetin çalışma alanlarına dijital çağda ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar ve sorunlar bağlamında dikkat çekmek bu makalenin bir diğer önemli amacıdır.

**1. Endüstri 1.0'dan Endüstri 5.0'a: Toplum 1.0'dan Toplum 5.0'a (Süper Akıllı Topluma) Doğru**

*“Uygarlık bir durum değil, bir hareket; bir liman değil, bir yolculuktur.”*

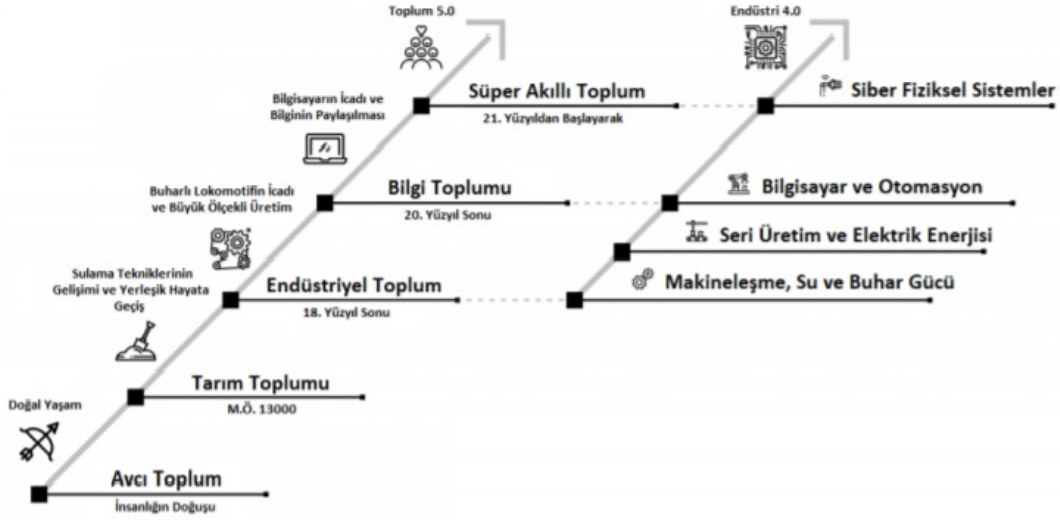
*Arnold J. Toynbee*

Toplumsal değişim çizgisi bakımından tarihsel-sosyolojik perspektifte, iki bin yıllık yazılı tarih sürecini geride bırakan insanlığın, yaşam biçimini derinden etkileyen ve köklü değişimlere yol açan dört temel toplum düzeni söz konusu olmuştur. İlk olarak; primitif toplulukların çağlar boyunca sürdürdüğü avcı-toplayıcı gelenek ile betimlenen göçebe yaşam, tarım devrimi ile birlikte yerini yerleşik yaşama bırakmıştır. Sonrasında; din-tarım toplum yapısının hüküm sürdüğü yaklaşık 18 asırlık tarihsel periyot, sanayi devrimi ile birlikte kapanarak teknolojinin insan yaşamında daha etkin hale geldiği bir makineleşme sürecini beraberinde getirmiştir. Son olarak; sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte –bilgi çağı olarak da adlandırılan mevcut süreçte- toplum yaşamındaki üretim ve tüketim ilişkilerinde en önemli belirteçlerden biri olan teknoloji, sıçramalı bir evrim süreci izleyerek nihayetinde “internet” denen olguyu karşımıza çıkarmıştır. Bu noktada insanlık tarihine yön veren bilimsel ve teknolojik gelişmelere bakıldığında tarım devrimi sonrasında çok aşamalı bir sanayi devrimi karşımıza çıkmaktadır.

Yankın (2019)'a göre buhar makinası ile başlayıp kömür, çelik ve tekstil sektörüyle beraber Birinci Sanayi Devrimi'nden (Endüstri 1.0'dan) bahsedilirken 19. Yüzyılda elektrik enerjisi, petrol ve doğalgaz gibi yakıt kaynaklar ile çalışan motorların geliştirilmesi, devamında otomobil, uçak vb. araçların bulunması, İkinci Sanayi Devrimi'ni (Endüstri 2.0'ı) ortaya çıkarmıştır. 1960lı yıllar itibarıyla bilgisayar teknolojisinin gelişmesi, dijital ve elektronik eşyaların hayatlarımıza girmesi, 1990lı yıllarda ise bilgi teknolojilerinin ortaya çıkması, Üçüncü Sanayi Devrimi'nin (Endüstri 3.0'ın) temellerini oluşturmuştur. Bu sayede bilişim sistemleri ve teknolojileri, üretim sistemlerinin otomasyonunu geliştirmekle kalmamış, aynı zamanda dijitalleşme dalgasının önünü açmıştır. Devamında 2000li yıllarda akıllı fabrika sisteminin oluşmasında büyük rol oynayan nesnelerin interneti, robotik teknolojinin gelişmesi, sürücüsüz arabalar, yapay zekâ, üç boyutlu yazıcılar vb. üretim yapısını değiştiren gelişmeler, Dördüncü Sanayi Devrimi (Endüstri 4.0) olarak nitelendirilen önemli bir çağa adım atılmasını sağlamıştır. Endüstri 4.0 olarak kabul edilen bu süreç, ileri düzey teknolojiler ile birlikte siber ve fiziksel sistemler -yani sensörler- yardımıyla gerçek dünyayı sanal bilgi işlem dünyasına bağlayan sistemlere geçişi kolaylaştırmış ve dijital dönüşüm sürecinin temellerinin oluşmasını sağlamıştır. Beşinci Sanayi Devrimi (Endüstri 5.0) ya da “Süper Akıllı Toplum” olarak bilinen süreç ise günümüzdeki toplum odaklı insansız teknolojileri ortaya çıkarmıştır.

Bilim, endüstri ve teknolojide gerçekleşen bu tarihsel gelişmelerin yansımaları benzer bir kronolojik sıralamayla toplumlara da yansımıştır. Bu noktada doğa ile uyum içinde avcı toplayıcı insan grupları Toplum 1.0'ı (Avcı Toplum'u); tarımsal faaliyetler yapan, organizasyonun arttığı ve uluslaşmanın olduğu insan grupları ise Toplum 2.0'ı (Tarım Toplumu'nu) temsil etmektedir. Sanayi devrimiyle endüstrileşmeyi destekleyen ve seri üretimi mümkün kılan toplum, Toplum 3.0'ı (Sanayi Toplumu'nu); sanal varlıkları, bilgi ağları olarak birleştirerek katma değer artışı sağlayan toplum ise

Toplum 4.0'ı (Bilgi Toplumu'nu) ifade etmektedir. Japonya, bilgi toplumunun bir sonraki aşaması olarak Toplum 5.0 (*süper akıllı toplum*) kavramını ortaya atmıştır. İnsanlık tarihinde beşinci dönemi temsil eden Toplum 5.0, Toplum 4.0 üzerine kurgulanmış, teknolojinin insanlığın yararına kullanıldığı, 'insan merkezli akıllı bir topluma' karşılık gelmektedir (Demirci Celep, 2020; Fukuyama, 2018). Nihayetinde; insanlık tarihine bilimsel, teknolojik ve endüstriyel gelişmeler açısından bakıldığında avcı toplum, tarım toplumu, sanayi toplumu, bilgi toplumu ve akıllı toplum olmak üzere, toplumsal değişimin ve dönüşümün kronolojik olarak yaşandığı çeşitli evreler dikkat çekmektedir. Bilimin, endüstrinin ve teknolojinin gelişmesiyle ivme kazanan bu toplumsal değişim ve dönüşümler, aynı zamanda bilgi çağını, dijital toplumu ve dijital insanı oluşturmaya başlamıştır.



**Şekil 1.** Toplum 5.0 – Endüstri 4.0 Gelişim İlişkisi

**Kaynak:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu. (b.t.). Toplum 5.0. Erişim adresi: <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/arastirma-raporlari/toplum-5-0-arastirma-raporu.pdf>

Bu dijitalleşmenin ve dijital dönüşümün, gündelik yaşamdaki ve toplum içerisindeki yansımalarına bakıldığında ise başta iletişim araçları, alışkanlıklar, üretim-tüketim ilişkileri ve gündelik dildeki kavramlar olmak üzere pek çok alanda önemli bir dönüşümün yaşandığını görmek mümkündür. Öte yandan mikro, mezo ve makro düzeylerde bu denli büyük değişim ve dönüşümlerin yaşandığı bir çağ, aynı zamanda sosyal hizmetin kendini dijital toplumun, dijital insanın ve dijital çağın gereksinimleri ile sorunları doğrultusunda güncellemesini ve yaşanan bu gelişmelere paralel yaklaşımlar geliştirmesini de gerekli kılmıştır.

## 2. Gündelik Kavramların Farklılaşması ve Dijitalleşmesi

*“En iyiyi ararken iyiyi kaybediyoruz.”*

*Franz Kafka*

Makalenin odağını ve önemli anahtar kavramlarından birini oluşturan “dijitalleşme” (*digitalization*) kavramının temellerine bakıldığında, söz konusu kavramın *sayısallaştırma* (*digitization*) sözcüğüne

dayandığı görülmektedir. *Sayısallaştırma*, temelde analog bilgilerin alınması ve sıfırlar ile birlerin kodlanması anlamına gelir. Bilgisayarlar, bilgileri bu yolla depolayabilir, işleyebilir ve iletebilirler. Dolayısıyla *dijitalleşme* hem analog bilgilerin hem de "kâğıt tabanlı" süreçlerin dijital ortama aktarılmasını ifade etmektedir. Bununla birlikte, dijitalleşirmenin bir süreç değil, dijitalleştirilen bilgiler olduğunu hatırlatmak gerekmektedir (Bloomberg, 2018). Brennen ve Kreiss (2016), dijitalleşmeyi sosyal hayata, diğer bir deyişle insanların etkileşim biçimlerine dayandırmaktadır. Bu tür etkileşimler, analog teknolojilerden (telefon görüşmeleri, salyangoz posta<sup>1</sup>) dijital teknolojilere (sosyal medya, e-posta) doğru hareket ettiğinden hem iş ve eğlence alanları hem de gündelik yaşam içerisindeki bazı aktiviteler dijitalleşir. Sayısallaştırma ve dijitalleşmenin akabindeki bir sonraki kavram ise "dijital dönüşüm" kavramıdır. *Dijital dönüşüm (digital transformation)*, dijitalleşen verilerin yanında bir işletmenin ya da durumun iş akışlarının ve rollerinin de dijitalleşmesidir. Sonuç olarak; bilgilerin sayısallaştırılması, kâğıtlardaki ve diğer ortamlardaki bilgilerin dijital ortama aktarılması yanında rollerin, ilişkilerin, stratejilerin ve süreçlerin dijitalleşmesi ile ortaya çıkan durum, dijital dönüşümdür. Dolayısıyla teknolojik gelişmelerin ve dijitalleşme süreçlerinin ivme kazanması ile sadece teknolojik araçlarda, yeni keşfedilen cihazlarda, sanayide ve çeşitli sektörlerde değişimler yaşanmamış, aynı zamanda bireyler, toplumlar ve kavramlar da bu dijital dönüşüm süreçlerinden psikolojik, sosyal, kültürel ve yapısal açılardan etkilenmişlerdir. Günümüzde ivme kazanan bu değişim ve dönüşüm süreçlerinin bireyler, aileler ve toplumlar üzerindeki çok yönlü etkileri; doğal olarak odağına insanı ve çevresini alan sosyal hizmet disiplini ve mesleğinin bu süreçlerde yer almasını kaçınılmaz kılmıştır. Dahası, sosyal hizmet için kritik öneme sahip olan gereksinim, kaynak, hak ve sorun (zorluk, güçlük) gibi bazı temel kavramlarda yaşanan bu değişim ve dönüşümler, sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer gövdesini güncelleme ve yeniden yorumlama ihtiyacı da doğurmuştur.

Gündelik yaşamdaki bu dijital değişimin ve dönüşümün somut izleri, literatüre son yıllarda giren çok fazla yeni kavram üzerinden de kendini göstermektedir. Bu noktada öne çıkan bazı önemli kavramlarla tanışmanın, hem odağımızdaki konunun özelliklerini ve terminolojisini somutlaştırabilmek adına hem de bilgi ve teknoloji çağında neden yeni bir sosyal hizmet bakışına ihtiyaç duyulduğunu anlamak açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

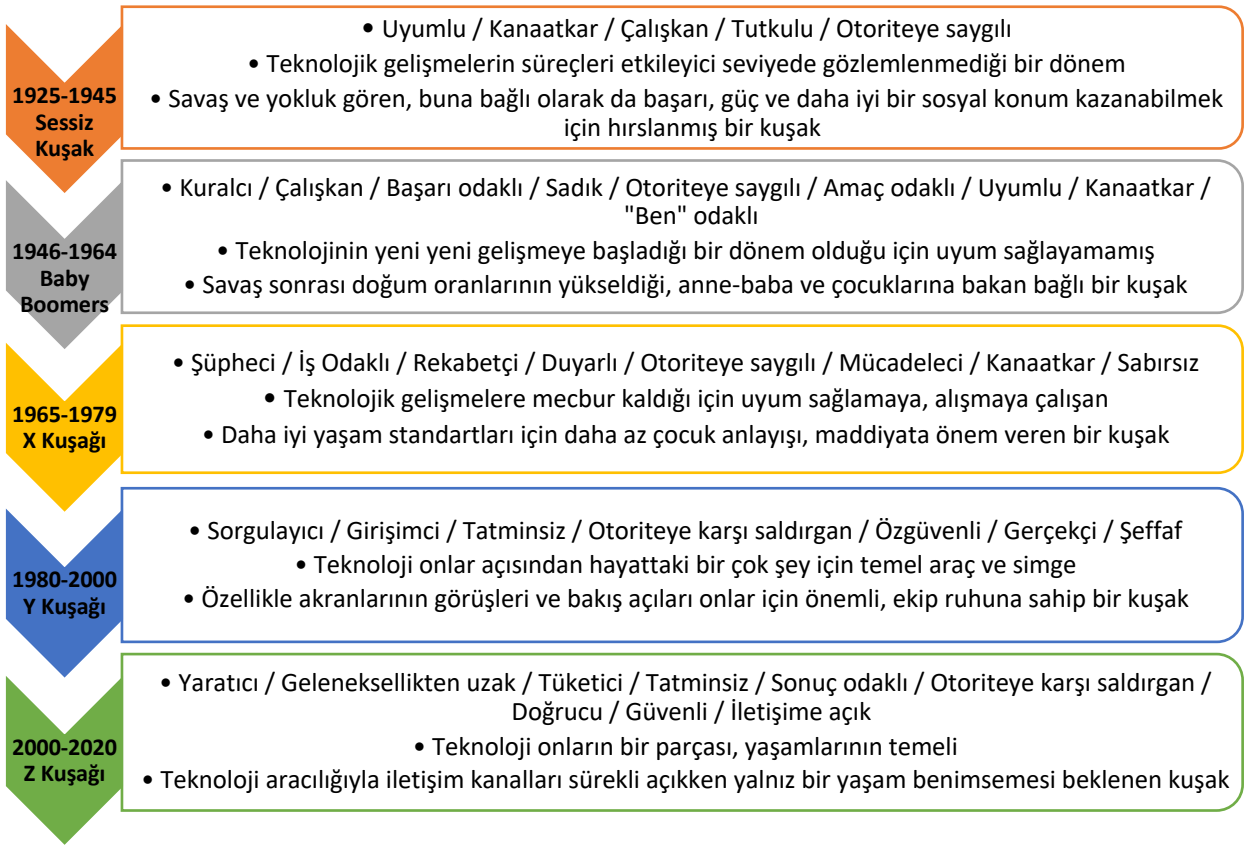
### **2.1. X, Y, Z/i kuşakları (Gen-eration X, Y, Z/i-Gen), Alfa Nesli (Alpha Generation) ve Diğerleri**

Literatür incelendiğinde, küresel bağlamda çeşitli kuşak adlandırmalarının ve sınıflanmalarının bulunduğu görülmektedir. Bu sınıflamaların yaygınlığına bakıldığında ise kuşaklar, bireylerin doğum yılları dikkate alınarak *Sessiz Kuşak* (1927-1945), *Baby Boomer* (1946-1964), *X Kuşağı* (1965-1979), *Y Kuşağı* (1980-2000) ve *Z Kuşağı* (2000 ve sonrası) olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>2</sup>. Öte yandan çeşitli kaynaklara göre farklı yıl aralıkları ve adlandırmalar da mevcuttur. Sessiz Kuşak yerine "Gelenekçiler", "Bunalım Bebekleri", "Yetişkinler"; Baby Boomer yerine "Bebek Patlaması"; *X Kuşağı*

<sup>1</sup> Normal posta. Mektubun postaya verilmesi ve karşı taraftan alınması ile gerçekleşen iletişim türüdür.

<sup>2</sup> Çeşitli kaynaklarda, Y kuşağının 1980-1995 yılları arasını, Z kuşağının ise 1995 yılı ve sonrasını kapsadığı yönünde bilgiler de mevcuttur.

yerine “Bebek Düşüşü (Baby Bust)”; **Y kuşağı** yerine “Milenyum Kuşağı”, “Dijital Kuşak”, “www Kuşağı”, “Neden Kuşağı (Gen Why)”, “Sonrakiler (Nexters)”, “Eko patlaması (Echo Boomers)”, “2000 kuşağı”; **Z kuşağı** yerine “i-Gen/i-nesli” (Taş, Demirdöğmez ve Küçüköğlü, 2017) gibi benzer kullanımlara rastlanılmaktadır. Bununla birlikte 2000 ve sonrasında doğan bireyler Z kuşağı veya i-Gen/i-nesli olarak adlandırıldığı gibi, bu grup içerisinde 2012 yılı sonrasında doğanlara **Alfa nesli** de (Alpha Generation) denilmektedir (Berkup, 2014; Deniz ve Tutgun-Ünal, 2019; Dewanti ve Indrajit, 2018; Ekşili ve Antalyalı, 2017; Taş Demirdöğmez ve Küçüköğlü, 2017; Toruntay, 2011; Tutgun-Ünal ve Deniz, 2019). Ayrıca bu kuşak sınıflandırmalarından hareketle iletişim biçimleri, alışveriş davranışları, tüketim alışkanlıkları, çalışma yaşamı ilişkileri, sosyal medya kullanımları, kişilik özellikleri gibi pek çok konuda farklı araştırmaların yapıldığı ve çarpıcı sonuçların ortaya konulduğu da bilinmektedir.



**Şekil 2.** Sessiz Kuşak, Baby Boomers, X-Y-Z Kuşaklarına Genel Bir Bakış

**Kaynak:** GelişecekSEN, (2014). Sessiz Kuşak – Baby Boomers – X – Y – Z Kuşaklarına Genel Bakış. Erişim Adresi: <https://alternatifbankkariyer.com/2014/07/17/sessiz-kusak-baby-boomers-x-y-z-kusaklarina-genel-bakis/>

Kuşak isimlendirmeleri genellikle belli bir harf ile (X, Y, Z gibi) karakterize edilmekte olup *bebek patlaması (baby boomer)* neslinden sonra alfabenin son 3 harfi olan X, Y ve Z nesilleri ile adlandırılmıştır. Ayrıca 2000 yılı ve sonrası (bazı kaynaklara göre ise 1995 ve sonrası) doğumlular için *milenyum nesli* denilmekle birlikte, Jean M. Twenge tarafından “i nesli” (*i-generation*) kavramı

ortaya atılmıştır. Twenge, "Ben Nesli" adlı kitabında bu kuşağa ve özelliklerine değinmiştir. 2017 tarihli i-Nesli kitabında ise bu adı kullanmasının gerekçelerine yer vererek genelde iphone'un "i" harfi ile çağrışım yaptığı düşünölen bu neslin ismine ilişkin olarak bireyselleşmenin (*individualism*) etkilerine de dikkat çekmektedir. Aynı zamanda i-neslinde derin bir güvensizlik yaratan gelir eşitsizliğinden (*income inequality*) ilham aldığını da belirtmektedir (Twenge, 2018:23).

Genel bir adlandırmayla dijital kuşağın, Twenge'in deyiimiyle ise i-neslinin 10 temel eğiliminin bulunduğu ifade edilmektedir (Twenge, 2018:24). Bu eğilimler, *yavaş yavaş büyümek* (çocukluğun ergenlik dönemine taşması); *internet* (telefonla harcanan zaman); *yan yana olmamak* (yüz yüze sosyal etkileşimin azalması); *güvensizlik* (akıl sağlığı sorunlarındaki keskin artış); *inançsızlık* (dindeki gerileme); *yalıtılmışlık* (güvenliğe verilen önem ve katılımcı yurttaşlıktaki düşüş); *gelir güvensizliği* (çalışmaya yönelik yeni tutumlar); *tanımsızlık* (cinsellik, ilişkiler ve çocuk sahibi olma konularında yeni tutumlar); *kapsayıcılık* (onaylama, eşitlik ve ifade özgürlüğü tartışmaları) ve *bağımsızlık* (siyasi görüşler) olarak tanımlanmaktadır. Dijital çağın odağında ve yaygınlaşmasında önemli bir kuşak olarak karşımıza çıkan Z kuşağı, aynı zamanda barındırdığı Alfa neslinin özellikleriyle de teknoloji ve internet temelli yaşamı somut biçimde yansıtmaktadır. Bu noktada 2012 yılı sonrasında doğan çocukların, bebeklik ve çocukluk dönemlerindeki dikkat çeken yaygın teknoloji, akıllı telefon ve sosyal medya kullanımları, alfa kuşağını yansıtan örneklerden sadece birkaçıdır.

Dolayısıyla farklı sınıflamalar çerçevesinde ele alınan X, Y, Z (i), Alfa nesli gibi kuşaklar, taşıdıkları farklı özellikler nedeniyle nasıl ki farklı disiplinlerin ve araştırmaların güncel konuları olarak ele alınmaktaysa, sosyal hizmet mesleği ve disiplini çerçevesinde yürütülecek hizmet sunumları, müdahale planları ve uygulamalar açısından da son derece önemlidir. Kuşaklar arasındaki benzerliklerin ve farklılıkların özellikle ihtiyaç, kaynak ve sorun analizlerinde ve değerlendirme süreçlerinde dikkate alınması elzemdir. Çünkü bilgi çağının yarattığı teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelerin hayatlarımıza dahil ettiği teknolojik araçlar sadece dijitalleşme sürecini hızlandırmamış, aynı zamanda insanların ve toplumların (üretime, tüketime, gündelik yaşama ilişkin) alışkanlıklarında, kültürlerinde, gelenek-göreneklerinde, ihtiyaçlarında, sorunlarında ve kaynaklarındaki değişim ve dönüşüm sürecini de beraberinde getirmiştir. Dahası, dijital dönüşümün ivme kazandığı bu çağ, hassasiyetle yönetilmediğinde öncekilerden çok farklı bir neslin, kontrolü zor bir geleceğin ve öngörülemeyen süreçlerin de habercisi niteliğindedir. Bu noktada sosyal hizmetin bireyleri, aileleri ve toplumu koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici ve sorun çözücü yönleri de öne çıkmaktadır.

## 2.2. Dijital Toplum (Digital Community) ve Öne Çıkan Kavramlar

Geleneksel, modern ve post-modern dönemlerdeki toplum anlayışından farklı olarak karşımıza çıkan "Dijital Toplum" kavramı, sosyal bilimlerin titizlikle dikkate alması gereken bir hal almaya başlamıştır. X kuşağına oranla Y ve Z (i) kuşağıyla birlikte toplumun daha hızlı biçimde dijitalleştiği; bir başka deyişle, günümüzde Y ve Z kuşağının, dijital toplum kavramının ortaya çıkışını hızlandırdığı dikkat çekmektedir. Alfa kuşağıyla bu ivmenin daha da artacağı ön görölmektedir. Kardeş'a (2018) göre ise



dijital toplumu meydana getiren ögeler; veri, ağ ve içerik üçlemesidir. Bu temel bileşenlerden hareketle, dijital toplumda öne çıkan çok sayıda yeni kavramla karşılaşmak mümkündür. Dijital toplum üzerine analizler ve çalışmalar yapabilmek için öncelikle onu oluşturan bu kavramlarla tanışmak gerekmektedir. Çünkü dijital toplumla tanışma süreci aynı zamanda içerdiği kavramları ve bileşenleri dikkate almayı, dahası onları analiz etmeyi de gerektirmektedir. Bu noktada öne çıkan kavramları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Dijital Vatandaşlık (*Digital Citizen*)
- Çevrim içi Topluluklar (*Online Community*)
- Büyük Veri (*Big Data*)
- Dijital Ayak izi (*Digital Footprint*)
- Web 2.0
- Yapay Zekâ (*Artificial Intelligence*)
- Artırılmış Gerçeklik (*Augmented Reality*)
- Veri Madenciliği (*Data Mining*)
- Hiper Gerçeklik (*Hyper Reality*)
- Sosyal Onay (*Social Approval*)
- Dikkat Ekonomisi (*Attention Economy*)
- Gözetim Kapitalizmi (*Surveillance Capitalism*)
- Staklama (*Stalking*)
- Transhümanizm (*Transhumanism*)

Bu bölümde vurgulanan ve dijitalleşme sürecinde öne çıkan bazı kavramlar yanında, dijital dönüşümü yansıtan pek çok kavramın daha var olduğunu ve bunlara yenilerinin de ekleneceğini unutmamak gerekmektedir. Öte yandan ortaya çıkan bu kavramların, toplumdaki değişim ve dönüşümün bir yansıması olduğu hatta teknolojik gelişmelerin ve dijitalleşmenin de toplumdaki değişim ve dönüşümden etkilendiği söylenebilir. Nihayetinde bu gelişmelere paralel olarak sosyal hizmetin rollerinin, işlevlerinin ve çalıştığı müracaatçı gruplarının; dijitalleşme süreçleri ve içerdiği kavramlarla birlikte ele alınma ihtiyacı da ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan dijital dönüşümle birlikte hayatlarımıza hızla giren bu yeni kavramların; dijital toplumdaki müracaatçı grupları ve sosyal sorunlar üzerindeki etkilerinin de kritik öneme sahip olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle burada yer alan kavramların ve dijitalleşme terminolojisinin dijital toplumla çalışmada son derece önemli olduğu unutulmamalıdır. Benzer biçimde bilgi çağındaki bu yeni ve güncel kavramların, dijital toplumdaki müracaatçı grupları ve sosyal sorunlar ile çalışırken yürütülecek müdahale ve uygulamalar açısından da kritik bir öneme sahip olduğu söylenebilir.

### 3. Dijitalleşmenin Sosyal Medya, Siber Mekanlar ve Sanal Gerçeklik Üzerinden Gündelik Yaşama ve İlişkilere Yansımaları

*“Korkarım ki bir gün teknoloji insan etkileşiminin önüne geçecek ve aptal bir nesil ortaya çıkacak...”*

*Albert Einstein*

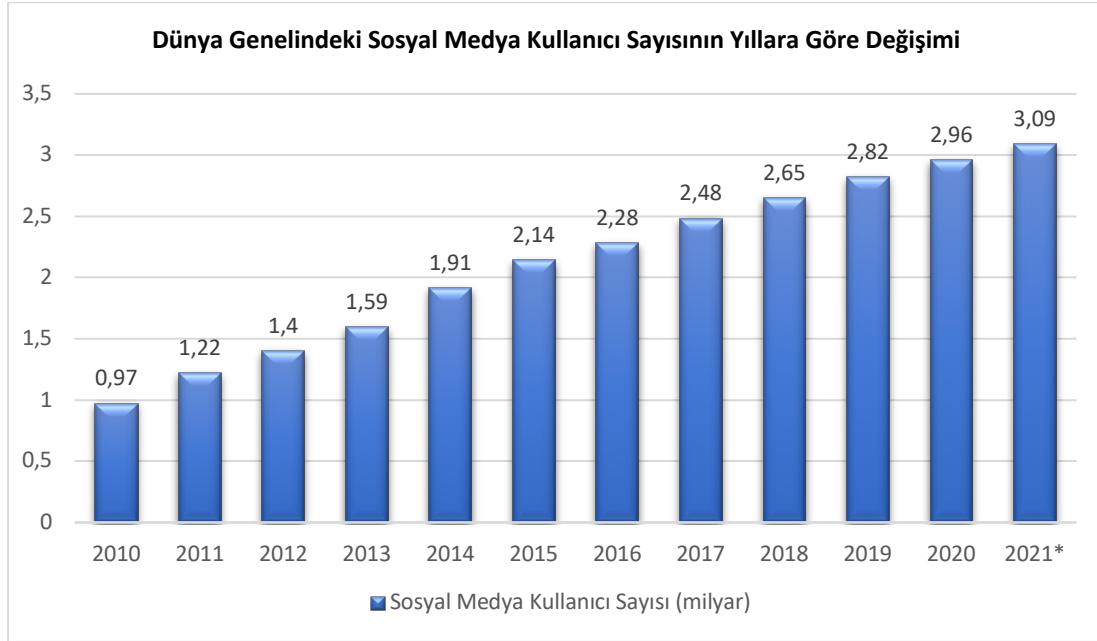
Hızlanan teknolojik gelişmeler ile ivme kazanan dijitalleşme, içinde bulunduğumuz çağı dijital bir çağa, yaşadığımız toplumu ise dijital bir topluma dönüştürmeye devam etmektedir.

Dijitalleşme, internet ve web 2.0 teknolojilerinin yarattığı dijital devrim; tüm toplumsal alan, olgu ve kurumlara sirayet etmiş ve hatta onları tahakküm altına almıştır. Bu süreçler aynı zamanda gerçeklik kavramının yeniden sorgulanmasına da neden olmuştur. Gerçeklik, bir nevi sanal evrene, yani dijital ortama göç etmiş; toplumsal dönüşüm ve değişim hayli yoğun bir hal almıştır. Gerçekliğin sanal evrene ya da dijital ortama göç etmesiyle; ışık hızına paralel biçimlerde şekillenen iletişim biçimi ve internet ortamındaki etkileşimler, küresel ölçüğe yayılmış yeni bir toplum yapısını ortaya çıkarmıştır (Kardaş, 2018). Diğer taraftan, ileri teknolojinin, internetin ve web 2.0 teknolojilerinin gündelik yaşam üzerindeki etkileri, bilgisayar yazılımları ve donanımları üzerinden hızla gerçekleşirken sosyal medyanın ve sanal gerçekliğin bireyler, aileler, gruplar, roller, sorumluluklar, kimlikler, toplumsal alanlar, olgular ve sosyal yapılar gibi önemli toplumsal bileşenler üzerinde yarattığı değişimin ve dönüşümün hızı da kontrol edilemez bir noktaya erişmiştir. Ortaya çıkan bu yeni toplum yapısı, pek çok farklılaşmayı, çözülmeyi ve yeni alışkanlıkları da beraberinde getirmiştir.

“Sosyal medya sektörünün kodamanları, daha iyi bir dünya için çalışan iyi niyetli bilgisayar kurtları ayağına yatmaktan vazgeçip çocuklara bağımlılık yapıcı ürünler satan bisiklet yaka tişört giymiş tütün tacirlerinden başka bir şey olmadıklarını kabul etseler iyi olur artık. Çünkü şu gerçekle artık yüzleşmemiz gerek: Kaç ‘beğeni’ (*like*) aldığınıza bakmak, sigara içmenin yerine geçti...” (Maher, 2017; akt. Newport, 2019, s.26).

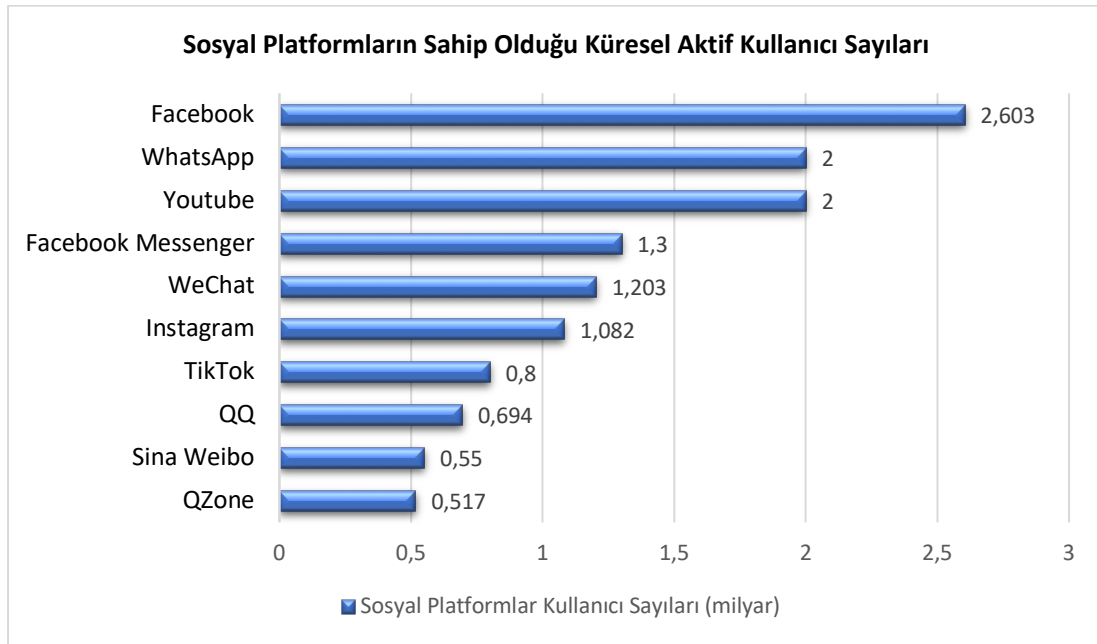
İnternet, dijital aygıtlar ve web 2.0 teknolojileri, günümüzün ve insanlığın temel bileşenleri haline gelmiştir. Baudrillard ve Deleuze kışkacında, sosyal paylaşım ağları ve dijital simülatörler; gerçeğin hiper-gerçeğe dönüşümüne ve şeffaf ekrandan arzu ve hazların insanı ele geçirdiği bir ortama dönüşebilmektedir. Baudrillard ve Deleuze kışkacı bağlamında; bireyler hem gözetim toplumu içerisinde bilgisayara ve internete bağımlı makineleşmiş canlılara dönüşebilmekte hem de gözetlenen ile gözetleyen ilişkisi içerisinde gerçeklikten ve yaşamdan uzaklaşarak büyük veriye sürekli olarak bilgilerini (dijital ayak izlerini) bırakmaktadırlar. Bu süreçte sosyolojik düşünmenin sosyal medya aracılığıyla, siber-zaman ve siber-mekân aralıklarında gidip gelmesiyle, dijital olana dair yepyeni bir dilin ve kavramsal bakışın kurulması gerektiği de ortadadır (Kara, 2017). Öte yandan, teknolojik ilerlemelerin toplumda yarattığı sosyal, yapısal ve kültürel dönüşümler, odağı insan ve insana ilişkin neredeyse her şey olan sosyal hizmetin ve sosyal bilimlerin yeni bir bakış açısıyla ele alınmasını ve yorumlanmasını da gerektirmektedir.

Dünyayı saran ağ topluluklarından hareketle, bugün gelinen noktaya baktığımızda, küreselleşen dünyanın çoktan bir “ağ toplumu” haline geldiğini ifade etmek mümkündür. Bu süreci, internetin dün ve bugünü ile bir bütün olarak ele aldığımızda “sosyal medyanın” günümüz ağ toplumunu hem biçimlendiren (sosyal ağlarla birlikte dönüştüren) hem de kuşatan etkisini yadsımak olanaksızdır. Sosyal medyanın temellerinin 1991 yılında ‘dünyayı saran ağ’ olarak bilinen *worldwideweb* (www) ile birlikte atıldığı belirtilmektedir (Kuşay, 2013). 1998’de kurulan ‘*SixDegrees*’ adlı sitenin ise sosyal ağların ilk örneği olduğu bilinmektedir (Boyd, 2007). Yeni bir yüzyıla kapı açan milenyum çağının başlamasıyla birlikte, bugün milyonları aşan kullanıcı sayılarına sahip sosyal medya servisleri hayatımıza girmiştir. Web 2.0’ın kullanıcı hizmetine sunulmasıyla birlikte, tek yönlü bilgi aktarımından, iki taraflı ve eş zamanlı bilgi paylaşımına ulaşılmasını sağlayan sosyal medya, zamanla kişilerin internet üzerinde birbirleriyle yaptığı diyaloglar ve paylaşımların bütünü haline gelmiştir. Bu noktada sosyal medyanın dijitalleşen dünyadaki yerini ve kapsamını görmek ve yükselişini anlamak açısından, Almanya merkezli çevrim içi istatistik portalı Statista’nın paylaştığı; sosyal platformların sahip olduğu küresel aktif kullanıcı sayıları (2020) ile dünya genelindeki sosyal medya kullanıcı sayılarını (2010-2021) içeren veriler dikkat çekmektedir.



**Şekil 3.** Dünya Genelindeki Sosyal Medya Kullanıcı Sayısının Yıllara Göre Değişimi: 2010-2021 (milyar)

**Kaynak:** Statista (2021). Social Media Usage Worldview. Erişim Adresi: <https://www.statista.com/study/12393/social-networks-statista-dossier/>



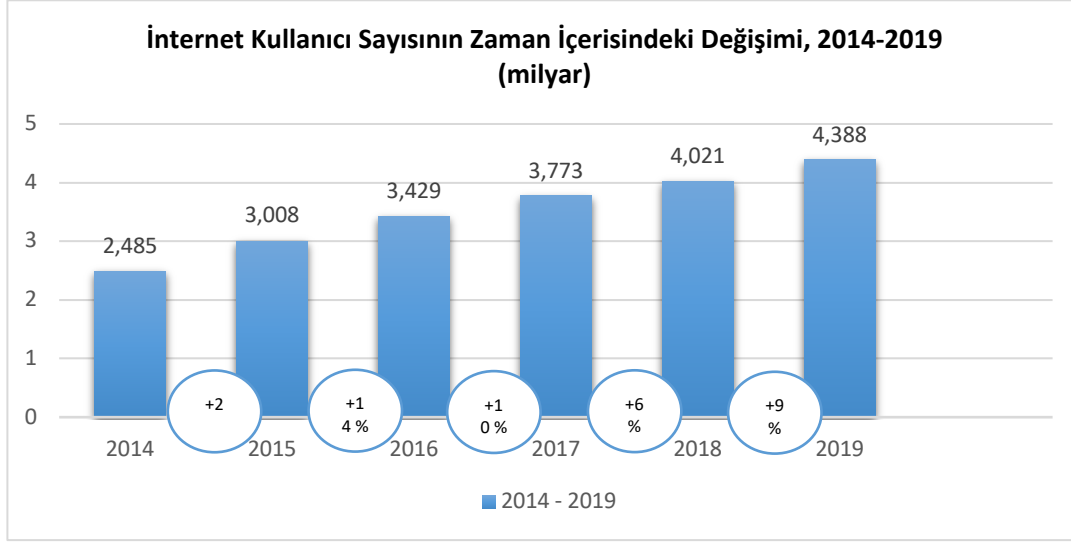
**Şekil 4.** Sosyal Platformların Sahip Olduğu Küresel Aktif Kullanıcı Sayıları:  
2020 Ocak (milyar)

**Kaynak:** Statista (2020). Most Popular Social Networks Worldwide as of July 2020, Ranked by Number of Active Users. Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>

Şekil 3 ve 4'te görüldüğü üzere; artan kullanıcı sayıları, aynı zamanda gündelik yaşamın ne ölçüde dijitalleştiğini ve sosyal medyanın yaygınlaşma hızını da ortaya koymaktadır. Nihayetinde teknolojinin hızla gelişmesi, insanların yaşamlarında kapsadığı alanın ve onunla geçirilen zamanın artmasını da beraberinde getirmiştir. Bu verilere paralel olarak gündelik yaşamda alışagelmış kavramların ve alışkanlıkların yerini alan algoritmalar, ileri teknoloji, yapay zekâ, robotikleşme, e-ticaret ve sanal yaşam pratikleri; ekonomik, sosyal, psikolojik, kültürel vb. çok boyutlu yönleriyle insanlığın ve gündelik yaşamın değişim ve dönüşüm hızını da artırmıştır.

Gerçekliğin simüle edildiği bu yapay evrende, toplumsal ilişkilerin dijitalleşmesiyle birlikte gündelik yaşam pratikleri ve sosyalleşme süreçleri siber/sanal mekanlar üzerinden gerçekleşmektedir. Birey, gerçek evrende baskı altında tuttuğu ve açığa vuramadığı arzu, haz ve beğenilerini sanal evrende yarattığı 'dijital kimlikle' açığa çıkarabilmektedir. Arzu ve hazların görünürlük kazanması sonucunda kişisel yaşam görünür, bilinir ve izlenir duruma getirilerek mahremiyet ihlalleri de yaşanabilmektedir. Nihayetinde her geçen gün hayatlarımızın ve ilişki kurma biçimlerimizin merkezine biraz daha yerleşen yeni bir dijital evren karşımıza çıkmaktadır (Kardaş, 2018). Dijital ortamların ve sanallaşmanın temelini oluşturan "uluslararası ağ" (*INTERNational NETwork*) ya da bilinen adıyla internet, son elli yılda ortaya çıkan ve gelişen bir teknoloji olarak bugünü ve geleceği belirgin biçimde şekillendirmektedir (Odabaşı ve ark., 2007; akt. Fiş-Erümit ve Keleş, 2018, s. 5). Gazete, radyo, televizyon gibi *geleneksel medya* araçlarının toplumsal konumunu sarsan ve en etkili kitle iletişim

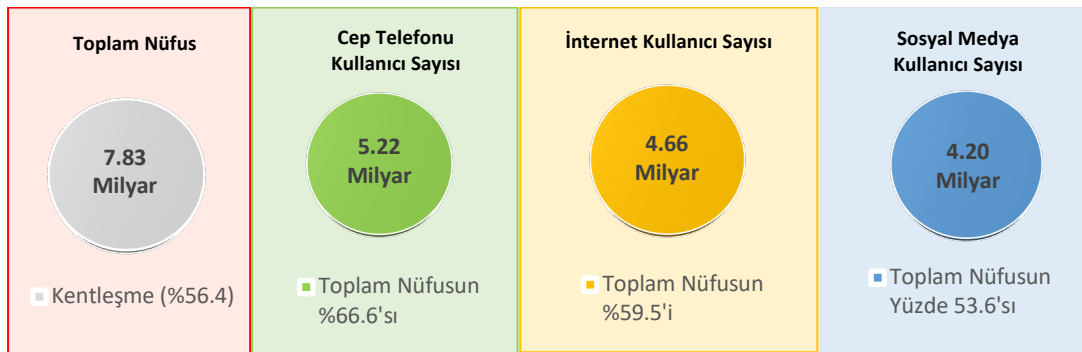
araçlarından biri haline gelen internet, günümüzde bilgisayar devriminin ikinci aşamasının en önemli unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır (Kırcova, 2005; akt. Kumcağız, 2019).



**Şekil 5.** İnternet Kullanıcı Sayısının Zaman İçerisindeki Değişimi, 2014-2019 (milyar)

**Kaynak:** Hootsuite ve We Are Social. (2019). Internet Users Over Time. Erişim Adresi: <https://datareportal.com/reports/digital-2019-global-digital-overview>

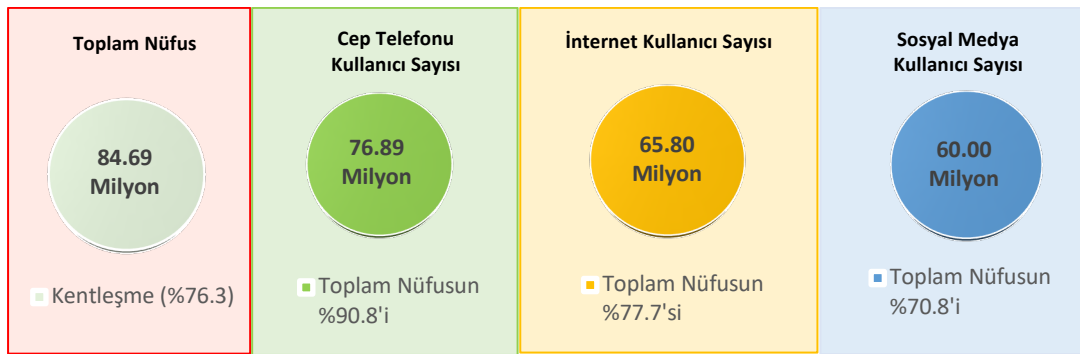
Geçmişten bugüne internet kullanım istatistiklerine bakıldığında; internetin küresel hale geldiği 1997 yılından sonra (Jenkins, 2001; akt. Fiş-Ermit ve Keleş, 2018) internet kullanıcı sayısında büyük bir artış yaşanmış olup 1999 senesi itibariyle tahmini kullanıcı sayısının 248 milyonu bulunduğu ifade edilmektedir (Raphael, 2011). Aradan geçen yaklaşık yirmi yıllık zaman dilimi içerisinde ise internet kullanıcı sayısı yaklaşık on katı aşan bir oranda artış göstermiştir. Nitekim 2017 verileri uyarınca; dünyadaki toplam aktif internet kullanıcı sayısı 3,7 milyara ulaşmış olup bu sayı toplam dünya nüfusunun yarısını (%50'sini) temsil etmekte iken, 2019 yılındaki kullanıcı sayısı 4,3 milyara ulaşmış olup bu sayı dünya nüfusunun yarısından fazlasına (%56) karşılık gelmektedir.



**Şekil 6.** Küresel Düzeyde Dijital Kullanım İstatistikleri, Ocak 2021

**Kaynak:** Hootsuite ve We Are Social. (2021). Digital 2021: Global Overview Report. Erişim adresi: <https://wearesocial.com/blog/2021/01/digital-2021-the-latest-insights-into-the-state-of-digital>

Şekil 6'daki 2021 yılı telefon, internet ve sosyal medya kullanım istatistiklerine bakıldığında; 7,83 milyarlık dünya nüfusunun 5,22 milyarı telefon kullanırken 4,66 milyarının internet kullandığı ve 4,2 milyarının ise aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu görülmektedir. Bir diğer deyişle, sosyal hizmetin odağında yer alan bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların yarısından fazlası günümüzde çeşitli amaçlarla ve her geçen gün artan kullanıcı sayısı ile dijital ve sanal ortamları kullanmaktadır. Nihayetinde yeni bir mekân türü haline gelen siber-mekânlara, yani dijital ortamlara bireylerle birlikte gereksinimleri ve sosyal sorunları da taşınmaktadır. Ortaya çıkan bu tablo aynı zamanda bizleri, sosyal hizmetin ve sosyal bilimlerin dijital çağdaki ve dijital toplumdaki yerini sorgulamaya davet etmektedir.



**Şekil 7.** Türkiye'deki Dijital Kullanım İstatistikleri, Ocak 2021

**Kaynak:** Hootsuite ve We Are Social. (2021). Digital 2021: Turkey. Erişim adresi: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-turkey>

Türkiye'deki internet kullanım istatistikleri incelendiğinde, dünyadaki eğilimlere benzer bir süreç gözlenmektedir. 1998 yılında 239 bin olan kullanıcı sayısı, 2005'te 14 milyona ulaşmıştır (Balci ve Gülnar, 2009). TÜİK Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması verileri uyarınca; 2017'de toplam nüfusun %66,8'ine karşılık gelen bilgisayar ve internet kullanıcı sayısının 2018'de %72,9'a ulaştığı saptanmıştır. Cinsiyet bazında ise erkeklerde %80,4 olan kullanım oranı, kadınlarda %65,5 olarak ölçülmüştür (Türkiye İstatistik Kurumu, 2018). Ayrıca Şekil 7'den de görüleceği üzere, bu sayının COVID-19 salgını süreciyle birlikte önemli düzeyde artmış olabileceği düşünülmektedir.

İnternet kullanımına ilişkin küresel ve yerel verilerden anlaşıldığı üzere, internetin bu denli yaygın kullanımında; bilgiye hızlı erişim ve paylaşım olanağı, haberleşme, müzik dinleme, film izleme, oyun oynama, sohbet etme gibi birçok amaca hizmet eden işlevlere sahip olmasının rolü büyüktür. Ayrıca internet ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesi; eğitim, sağlık, tıp, ticaret, sanayi, otomotiv, iletişim, habercilik, sinema, medya, kamu hizmetleri, bankacılık, kütüphanecilik, eğlence ve bilgi paylaşımı gibi çeşitli alanlarda çok sayıda olumlu gelişmeye aracılık etmiştir. Dijitalleşme süreciyle birlikte ihtiyaç duyulan teknolojik gelişmeler ivme kazanmıştır. Bu gelişmeler, gündelik yaşamda ve sosyal hayat içerisinde de kendini göstermiştir. Bilgiye erişimin, iletişimin ve yaşam pratiklerinin kolaylaşması, mekânsal sınırların ortadan kalkması, çevrim içi görüşmelerin ve toplantıların

yapılması, dijital eğitim materyalleri ile öğrenme süreçlerinin desteklenmesi, kayıp aile bireylerinin birbirini bulması, organ donörlerinin daha hızlı bulunması vs. olumlu gelişmeler hayatlarımıza girmiştir.

İçerdiği hizmetler, ihtiyaçları karşılama biçimi, kullanıcının amaçları, geçirilen süre vb. faktörler göz önüne alındığında -2000 ve sonrasında doğan Z kuşağının üzerindeki etkileri de dahil olmak üzere sosyal medyanın olumlu olarak aşağıdaki niteliklerinin ön plana çıktığı görülmektedir (Kuşay, 2013; s.88-99):

- Yaratıcılık olgusunu geliştirme
- Farkındalık yaratmayı güdüleme
- Kişisel benliğin oluşturulmasına katkı sağlama
- Bilgi akışını hızlandırma ve etkileşimi sağlama
- Eğitime katkı sağlama ve medya okuryazarlığı
- Sosyalleşme

İnternetin amaca yönelik sağlıklı ve kontrollü kullanımının yanında, sağlıksız ve amaç dışı kullanımı da söz konusu olabilmektedir. Yaşam içerisinde doğru, kontrollü ve yerinde kullanıldığında önemli fırsatlar ve faydalar sağlayan internet ve bilgisayar teknolojileri; yanlış ve kontrolsüz kullanıldığında ise ciddi düzeyde olumsuzluklara neden olabilmektedir. Problemler sosyal medya kullanımı bu olumsuzluklara önemli bir örnek teşkil etmekteyken, kontrol altına alınamadığında ve/veya önlenemediğinde, daha ileri düzeyde “sosyal medya bağımlılığının” ya da “teknoloji bağımlılığının” sebebi haline de gelebilmektedir. Sosyal medyanın problemler/patolojik/bağımlı kullanımında en büyük risk grubunu teşkil eden ergenler (Pantic, 2014) ile 16-24 yaş grubunu temsil eden gençler (Enrique, 2010) başta olmak üzere, maruz kalınabilecek olumsuz sonuçlar ise şu şekilde sıralanmaktadır (Kuşay, 2013; s.100-117):

- Çatışmalara açık kamusal alan sorunu
- Etik sorunlar, gizlilik ve mahremiyetin ihlali ile güvenlik endişesi
- Şiddet, kimlik hırsızlığı, çevrim içi taciz, çocuk istismarı, pornografi, siber zorbalık, nefret/ırkçılık faaliyetleri vb.
- Sanal dolandırıcılık,
- Yalnızlaştırma/asosyalleştirme
- Sosyal medya bağımlılığı
- Kontrolsüz zaman tüketimi

Görüldüğü üzere internet kullanımının, yaşamlarımıza sunduğu fırsatlar yanında önemli risk faktörlerini barındırdığı dikkat çekmektedir. Sosyal medyanın ne kadar sosyal olabildiği ve dijital platformlardaki bilgi akışındaki gücün kimlerin elinde olduğu, kimler tarafından kontrol edildiği (Gezgin ve İralı, 2017) yönünde tartışmalar da bulunmaktadır. Ayrıca günlük hayatın özellikle COVID-19 salgını sırasında internet etrafında yeniden yapılanması, belli başlı dijital şirketlerin güçlerini perçinlemekle kalmamış, onları artan bir şekilde merkezde konumlamaya devam etmiştir (Murdock, 2020; s. 855). Dijital çağdaki ve dijital toplumdaki bu süreçlerin neoliberal ve küresel politikalarla eş güdümlü biçimlerde ilerlemesi ise sosyal hizmetin, siber-mekânlardaki -başta müracaatçı grupları olmak üzere- tüm bireyleri, insan hakları ve sosyal adalet perspektifiyle koruma ve savunma sorumluluğunu da ortaya koymaktadır.

Öte yandan yeni teknolojilerin, 'davranışsal bağımlılık' yaratmaya sebebiyet veren birtakım spesifik özellikleri de mevcuttur. Bunlar, psikolojik argüman olarak "aralıklı olumlu pekiştirici" ve "toplumsal onay dürtüsü" şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Newport'un (2019) vurgulandığı üzere, insan zihni bu iki etkiye oldukça duyarlı ve açıktır. Bu noktada, 'dikkat ekonomisi' aracılığıyla bir nevi insanın zayıf olan yanları manipüle edilmektedir. Bireyleri sürekli telefonlarına ve bilgisayarlarına bakmaya iten uygulamalar ile web sitelerinin çoğu, bu iki etkiyi (ikna psikoloji tekniklerinden de yararlanarak) insanlara karşı birer kanca olarak kullanabilmektedir. Dahası, kişinin kaç beğeni (*like*) aldığına, bu beğenileri kimlerin yaptığına, takipçisinin artıp artmadığına, paylaşımına yorum yapıp yapılmadığına, kanalındaki izlenme sayısına vs. bakma isteği duyması, aralıklı olumlu pekiştirici ve toplumsal onay dürtüsünün yansımaları olarak ortaya çıkmaktadır. Bu süreç bir taraftan bağımlılık davranışlarını ve sosyal medyanın uyuşturucu etkisini pekiştirirken öte yandan bireylerin kişisel verilerinin sanal ortamlara aktarılmasına ve dijital ortamlardaki kontrollerini yitirmelerine neden olabilmektedir. Bu noktada literatürde, 'sağlıklı internet kullanımı ve problemlili internet kullanımı' kavramlarının yer aldığı görülmektedir. Buna göre sağlıklı internet kullanımı; "*bireyin bilişsel ve davranışsal olarak herhangi bir sıkıntı hissetmeksizin uygun olan vakitlerinde hedefe yönelik internet kullanma davranışı*" biçiminde tanımlanmaktadır (Davis, 2001; Kumcağız, 2019). Problemlili internet kullanımı ise; "*bireyin internet kullanımının duygusal ve davranışsal sorunlara sebep olacak kadar aşırıya kaçması*" şeklinde ifade edilmektedir (Davis, Flett ve Besser, 2002). Genel olarak problemlili internet kullanımı; "*internetin, bireyin hayatında psikolojik, sosyal, okul ve/veya iş zorlukları yaratacak biçimde kullanılması*" şeklinde tanımlanabilmektedir (Caplan, 2002).

Ayrıca problemlili internet kullanımı sonucunda çok sayıda e-hastalık ve çeşitli riskler ortaya çıkabilmektedir. Bunlardan öne çıkanları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Savcı, 2019):

- Sosyal Medya İntiharları (Siber İntiharlar),
- Fare – Klavye Hastalığı,
- Hayali Aranma/Hayali Titreme/Hayali Bildirim Alma Sendromu,
- RSI yani Tekrarlanan Zorlama Yaralanması,



- Gelişmeleri Kaçırma Korkusu (FoMo: geri kalmışlık hissinin oluşturduğu anksiyete),
- Siberkondriya/Siberkondri (bireyin bedensel duyularını yanlış yorumlaması sonucunda ortaya çıkan sağlık anksiyetesi),
- Sharenting/Aşırı Sharenting (sosyal medyayı düzenli kullanan ebeveynlerin çocuklarıyla ilgili çok fazla ayrıntılı bilgiyi çevrim içi ortamlarda paylaşması),
- Photolurking (internette saatlerce başkalarının fotoğraflarına bakmak ve bu sırada zamanın nasıl geçtiğini anlamamak),
- Cheesepodding (internet başında geçirilen süre boyunca dinlenemeyecek kadar çok müzik indirme, arşiv yapma takıntısı),
- Sosyal medya kıskançlığı, dijital şiddet, siber zorbalık
- Genç youtuber'lık, tiktoker'lık sorunsalı,
- Teknoloji, internet ve dijital oyun bağımlılığı,
- Sosyotelizm/phubbing (sosyal bir ortamda temas halinde olduğu kişilerle doğrudan konuşmak yerine telefonuna yoğunlaşma ve buna bağlı tıkanmalar),
- Dismorpia/Dismorfik rahatsızlık (görünüşte bir veya daha fazla algılanan kusur hakkında düşünmeyi bırakamama, bir zihinsel sağlık bozukluğu)

Dijitalleşmenin ve internet kullanımının burada bahsi geçen etkilerini, çocuklar ve gençler üzerinde yoğun olarak gözlemlemek mümkündür. Bu bağlamda siber-mekanların ve internet kullanımının çocuk ve gençler üzerindeki etkilerinin, yarattığı avantajlar ve dezavantajlar ile birlikte bütüncül bir bakışla ele alınması gerekmektedir. O'Keeffe ve Clarke-Pearson (2011) tarafından vurgulandığı üzere; sosyal medya kullanımı çocuk ve ergenler açısından 'sosyalleşme ve iletişim, gelişmiş öğrenme fırsatları, sağlık bilgilerine erişim' gibi fırsatlar sunmaktayken öte yandan 'sanal zorbalık ve çevrim içi taciz, Facebook depresyonu, cinsel içerikli mesajlaşma (*sexting*), uygunsuz içeriğe maruz kalma' gibi riskleri de beraberinde getirebilmektedir. Bu nedenle olumlu özelliklerinden hareketle çocuklara ve gençlere çeşitli fırsatlar sunan siber mekanların ve internet kullanımının, olası riskler karşısında işlevsel koruyucu ve önleyici süreçleri de içermesi gerekmektedir.

Makalenin buraya kadarki kısmında; tarihsel perspektifte toplum 1.0'dan toplum 5.0'a geçiş süreciyle birlikte, dijitalleşen dünyaya paralel olarak dönüşen dijital toplum yapısının öne çıkardığı kavramların ana hatları üzerinde durulmuş olup dijitalleşmenin gündelik yaşama ve ilişkilere yansımaları ile bunların meydana getirdiği sonuçlar, küresel ve yerel verilerden/istatistiklerden hareketle ele alınmıştır. Makalenin devamında yer verilen konular ise dijital topluma duyarlı güncel bir sosyal hizmet paradigması temelinde ilerlemektedir.

#### 4. Dijital Gereksinimler ve Sorunlar Karşısında e-Sosyal Hizmet Gereksinimi: Bilgi, Beceri ve Değer Temellerinin Güncellenme İhtiyacı

*“Dijital çağda mahremiyet öncelik olmalı. Gizli, kapsamlı gözetim altında olmayı bir tek ben mi dehşet verici buluyorum?”*

*Al Gore*

Makalenin buraya kadarki kısmında dijitalleşme, dijital dönüşüm ve dijitalleşen dünyanın ortaya çıkardığı birtakım etkilerden söz edilmiştir. Bu dijital dönüşüm süreci ve gündelik yaşamda ortaya çıkan etkiler, kuşkusuz toplumu oluşturan sistemleri ve bireylerin yaşamlarını derinden etkilemektedir. Dijitalleşme ile birlikte karşımıza çıkan yeni gerçekliği (hiper gerçeklik) yalnızca z kuşağı/i-nesli ya da alfa kuşağı üzerinden okumak elbette eksik olacaktır. Gündelik yaşamın bu denli farklılaşması hem mikro ve mezzo hem de makro düzeylerde sosyal bilimlerin ve sosyal hizmetin yeni mücadele alanları ile karşı karşıya kalmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Bu durum ise dijitalleşen gereksinimler ve ortaya çıkan yeni sorunlar karşısında “e-sosyal hizmet”i (Sosyal Hizmet 2.0’ı)”, bir başka ifadeyle sosyal hizmetin dijitalleşme süreçlerinde etkin biçimlerde yer almasını zorunlu kılmaktadır.

Dijitalleşmeye özgü bir önad/adlaşmış sıfat olarak “e” kavramı, bilindiği üzere ‘elektronik’ olanı çağrıştırmaktadır (e-posta, e-okul, e-devlet, e-nabız vb). Benzer biçimde e-sosyal hizmet kavramıyla birlikte sosyal hizmet mesleği ve disiplini açısından elektronikleşme/dijitalleşme/sanallaşma ve robotikleşme olgularının boyutlarının sorgulanması amaçlanmaktadır. Literatür incelendiğinde, bazı kaynaklarda ve ülke örneklerinde “e-sosyal hizmet” (*e-social work*) ve “çevrim içi sosyal hizmet” (*online social work*) kavramlarının kullanıldığı görülmektedir. Peláez ve Marcuello-Servós (2018) tarafından sosyal müdahaleyi bir bütün olarak etkileyen yeni bir hudut olarak e-sosyal hizmet (*e-social work*) kavramına yer verilme ve bunun yeni bir uzmanlık alanı olduğu öne sürülmektedir. Bir başka çalışmada, Mattison (2012) tarafından dijital çağda sosyal hizmet uygulamaları bağlamında, doğrudan bir uygulama metodolojisi olarak terapötik e-posta kavramına değinilmektedir. Terapötik e-posta iletişimini klinik sosyal hizmet uygulamasına dahil etmenin risklerini ve faydalarını ele alan çalışmada, çevrim içi klinik hizmetlere ilişkin tüketici talebinin profesyonel yanıtlardan daha hızlı artmakta olduğu öne sürülmektedir. Giffords (2015) ise çalışmasında internet ve sosyal hizmet ilişkisini ele alarak internetin bireylerin sosyal ilişkiler kurma, bilgiyi elde etme ve kullanma araçlarını nasıl değiştirdiği üzerinde durmuş ve uygulayıcıların bu yeni ortamı anlamalarının ve çevrim içi topluluklara katılmanın önemini vurgulamaya çalışmıştır. Di Rosa ve arkadaşları (2018), çalışmalarında İtalya’daki çevrim içi sosyal hizmet deneyimlerinin aktarılmasını ve uygulamaların tanınmasını amaçlamışlardır. Aguilar-Idañez, Caparrós-Civera, ve Anaut-Bravo (2020), e-sosyal hizmetin en az araştırılan boyutlarından biri olduğunu öne sürdükleri sosyal hizmet bloglarının İspanya, Portekiz, Fransa ve İtalya’daki deneysel bir analizini ortaya koymuşlardır. Eito Mateo, Gómez Poyato ve Marcuello Servós (2018) ise İspanya özelinde bir vaka çalışmasını göz önünde bulundurarak e-sosyal hizmet üzerine teorik bir yansıma sunmaktadırlar. Ayrıca yeni teknolojilerin

sosyal hizmeti etkilediği, dijital toplumda ortaya çıkan güncel sorunlar ve ihtiyaçlardan hareketle, sosyal hizmetteki araştırmacıların ve uygulayıcıların bu yeni eğilimleri ele alma sorumluluğu reddedilemez bir gerçektir. Bu sorumluluk, günümüz dijital çağında ortaya çıkan yeni etik konulara ve sosyal hizmet uzmanlarının dijital çağın gereksinimlerine uygun biçimlerde eğitim alması için de önem arz etmektedir (López Peláez, Pérez García ve Aguilar-Tablada Massó, 2018).

“E-sosyal hizmet” kavramı, hiç kuşkusuz sosyal hizmetin dijital dönüşümünde buzdağının yalnızca görünen kısmıdır. Bir sosyal hizmet uygulayıcısının, öğrencilik yıllarından başlayarak dijital toplumu, toplumsal dönüşümü ve yeni nesli anlayabilmesi bu bağlamda elzemdir. Sosyal hizmetin dijital entegrasyonu, yalnızca mesleki uygulama düzeyiyle sınırlı bir konu olmayıp sosyal hizmet eğitiminde dijitalleşmenin de konuşulabilmesi, tartışılabilmesi ve yeni metodolojilerin hayata geçirilebilmesi gerekir. Özellikle sosyal hizmetin saç ayakları olarak ifade edilen bilgi, beceri ve değer kavramlarının dijitalleşme süreciyle ve dijital toplumun tüm bileşenleriyle birlikte yeniden düşünülmesi gerekmektedir. Bu noktada sosyal hizmet eğitim müfredatında bilgi teknolojilerine yer vermek ve müfredatı dijital dönüşümü dikkate alarak geliştirmek, teorik temel açısından atılacak öncelikli adımlardan biridir. Uygulama boyutunda ise yenilikçi, inovatif ve yaratıcı bakış açılarına ihtiyaç olduğu aşikardır. COVID-19 salgını gibi afet durumlarında öğrencilerin uygulama kuruluşlarına devamının kesintiye uğraması, bilgi teknolojilerinden daha fazla yararlanılmasının önemini ortaya koyan örneklerden sadece biridir. Bu noktada geliştirilecek bir simülasyon programı aracılığıyla öğrencilerin dijital araçlar yardımıyla (tablet, telefon, bilgisayar vb.) uygulama adımlarını deneyimlemeleri kolaylaştırılabilir. Bu süreç merkezileşebilir ve çok sayıda okulun katılımıyla uzaktan yönetilen bir evreye de dönüşebilir. Örneğin psikoloji alanında fobilere karşı artırılmış/sanal gerçeklik uygulamalarının kullanılmasına benzer biçimde sosyal hizmet uygulamalarında da vaka bazlı artırılmış gerçeklik (*augmented reality*) teknolojilerinden yararlanılabilir. Ayrıca, elektronik sosyal hizmet uygulamaları dahil olmak üzere dijital sosyal hizmet bağlamında, mikro-mezzo-makro boyutlarda yeni mücadele alanlarını keşfetmek ve bunlara karşı hazırlıklı olmak üzere, üniversitelerin yeni nesil eğitim-öğretim programlarına yer vermeleri mümkün hale getirilebilir. Konu bağlamında, ABD’de Indiana Üniversitesi Sosyal Hizmet Okulu tarafından -özellikle COVID-19 salgını sürecinde müracaatçıların gereksinimleri göz önünde bulundurularak- “e-Sosyal Hizmet Uygulaması Mezun Belgesi”<sup>3</sup> almak üzere bir sertifika programının oluşturulduğunu da belirtmek gerekmektedir.

#### 4.1. Sosyal Hizmet Dijitalleşmenin Neresinde?

20. yüzyıl ile birlikte başlayan bilgi çağı ve 21. yüzyılda ivmelenen Toplum 5.0 olgusu, fen bilimlerinde olduğu kadar sosyal bilimlerde de paradigma dönüşümünü zorunlu kılmıştır. Hukuk, felsefe, psikoloji, sosyoloji, sosyal hizmet gibi insani hizmet odaklı meslekler, geleneksel yöntemleri radikal bir biçimde terk etmese de dijital çağın gereksinimlerine ve sorunlarına cevap verebilme sorumluluğu taşımaktadır. İnsanları ve toplumu tüm bileşenleriyle bütüncül biçimde ele alan eklektik ve disiplinler

<sup>3</sup> Ayrıntılı bilgiye <https://mswdirect.iu.edu/esocial/> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir.

arası bir yapıya sahip olan sosyal hizmet disiplini ve mesleği için bu durum daha kritik bir öneme sahiptir. Diğer taraftan, bilginin gücü ve gelişimi temsil ettiği günümüz dünyasında bilgi teknolojilerinden yararlanmayan disiplinlerin ve mesleklerin çağın gerisinde kalması, dahası yok olması riski yadsınamayacak bir konu haline gelmiştir. Sosyal hizmetin dijitalleşmenin neresinde konumlandığı sorusu ise bu bağlamda sorulması ve yanıt aranması gereken önemli bir soru olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal hizmet tarihi, mesleğin gelişim çizgisinin dünyadaki gelişmelerle paralellik gösterdiğini yansıtmaktadır. Ancak sosyal hizmetin dijitalleşmenin neresinde olduğu konusu görelilik arz etmekte ve ülkelere göre farklılık göstermektedir. Türkiye'nin de içerisinde yer aldığı gelişmekte olan çoğu ülkede hem teknolojinin toplum yaşamındaki etkileri hem de sosyal bilimlere sirayeti henüz yeni sayılabilecek bir olgudur. Dolayısıyla batıda "e-sosyal hizmet, tele terapi, dijital müracaatçı, dijital ebeveynlik" gibi kavramlar tartışılmakta ve hayata geçmeye başlamaktayken diğer ülkeler gelişmeleri geriden takip etmektedir. Sosyal hizmetin dijital entegrasyonu noktasında, tıpkı mesleğin kurumsallaşmasında olduğu gibi dijitalleşmesinde de gelişmiş batılı ülkelerin lokomotif görevi üstlendiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Ancak küresel tanıtımda da yer aldığı üzere bu süreçlerde yerel bilginin ve bölgesel özelliklerin dikkate alınması (kültürel entegrasyon) önem arz etmektedir.

Sosyal hizmetin dijitalleşmenin neresinde olduğuna yanıt ararken başvurulabilecek bir diğer konu, bilgi toplumu ile senkronizasyon meselesidir. Burada bilgi toplumu ile anlatılmak istenen, tek başına bilginin kullanımı olmamalıdır. Bilgi toplumu olmanın gerekliliklerinin başında (bilgi teknolojilerinin toplumun ihtiyaçlarına cevap verecek düzeylerde kullanılmasından öte) bu teknolojilerin üretilmesi ve pazarlanması gelmektedir. Nitekim Google, Facebook, Amazon, Alibaba gibi şirketler bugün sahip oldukları cirolar ve katma değerler sayesinde hem devasa ekonomiler yaratmakta hem de yeni yatırımlar yapabilmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmetin bilgi toplumuna entegrasyonundan söz edebilmek için genelde küresel, özelde ise bölgesel kalkınma ve gelişmişlik düzeylerinden söz etmek gerekmektedir. Burada bahsi geçen gelişmeden kasıt ise hem iktisadi ve insani kalkınma hem de gelişmişlik ölçütleridir.

Sosyal hizmetin dijital dönüşüme entegrasyonu sorunsalında ele alınabilecek bir diğer husus ise mesleğin kendi dijital gereksinimlerini ve sorunlarını tanımlamasıyla ilişkilidir. Nasıl ki Toplum 5.0 yeni yaşayışları ve yeni alışkanlıkları beraberinde getiriyorsa, Sosyal Hizmet 2.0'ın da kendi dijital dönüşümünün iyi tanımlanmış olması gerekmektedir. Örneğin; COVID-19 salgınında görüldüğü üzere, sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçının yüz yüze gelmesinin sağlık açısından risk yaratacağı durumlarda izlenecek yol ve stratejiler neler olacaktır? Çevrim içi müdahale yöntemleri neler olmalı ve hangi durumlarda kullanılmalıdır? E-sosyal hizmet, terapötik e-posta, tele terapi, dijital müracaatçı sistemi, dijital müdahale ve dijital süpervizyon gibi konularda etik ilke ve sorumluluklar nasıl belirlenecektir? Bu ve benzeri sorular, sosyal hizmette dijital dönüşümün sınırlarını çizmek ve belirsizlikleri tanımlamak ya da ortadan kaldırmak adına cevaplanması gereken önemli sorulardır.

Öte yandan sosyal hizmetin müracaatçı grubunun büyük kesiminin internet ortamında ve sosyal medyada yer alması da e-sosyal hizmet gereksinimini önemli hale getirmektedir.

Ayrıca elektronik sosyal hizmet uygulamaları, Sosyal Hizmet Kurulları Derneği (ASWB) Teknoloji ve Sosyal Hizmet Uygulaması için Model Düzenleyici Standartlar tarafından “bilgisayarların (internet, sosyal medya, çevrim içi sohbet, metin ve e-posta dahil) ve diğer elektronik araçların (akıllı telefonlar, sabit telefonlar ve video teknolojisi gibi) kullanımı” olarak tanımlanmaktadır. Elektronik sosyal hizmet uygulamalarının amaçları ise şu şekilde ifade edilmektedir (ASWB, 2015):

- (a) halka bilgi sağlamak,
- (b) müracaatçılara sosyal hizmetler sunmak,
- (c) müracaatçılarla iletişim kurmak,
- (d) gizli bilgileri ve vaka kayıtlarını yönetmek,
- (e) müracaatçılar hakkındaki bilgileri depolamak ve bunlara erişmek,
- (f) profesyonel hizmetler için ödeme ayarlamaktır.

ASWB tarafından ifade edildiği üzere, elektronik sosyal hizmet uygulamalarının; bilgisayarlar ve diğer elektronik araçlar yardımıyla bilgiye erişim, depolama, bilgi yönetimi ile müracaatçı sistemine bilgi aktarımı ve sosyal hizmetlerin sunumu gibi farklı amaçlara hizmet ettiği görülmektedir. Bu noktada bilişim teknolojileri sayesinde hizmet ve sorun alanlarındaki gelişmelerin güncel verilerle izlenerek desteklenmesi, insani ve maddi kaynakların doğru, zamanında ve tasarruflu kullanılabilmesi gibi birçok noktada insani hizmetlerin etkililiğinin ve verimliliğinin artırılmasının mümkün olduğu da ifade edilmektedir (Tuncay, 2005). Ayrıca özellikle bilgisayar destekli uygulamaların profesyoneller (meslek elemanları), hizmet alanlar (hizmet kullanıcıları/müracaatçılar) ve kurumlar açısından destekleyici avantajları olduğu gibi dezavantajlarının olduğuna dikkat çekilmektedir (Tuncay, 2020). Dahası, teknolojinin yoğun olarak kullanıldığı bir ortamda, teknolojik aygıtların profesyoneller ile hizmet alanlar arasına çekilmiş bir set işlevi görebildiği belirtilmektedir. Bu nedenle bireyin psiko-sosyal ve ekonomik refahını geliştirmeyi temel amaç edinmiş ve insani etkileşimleri merkezine alan sosyal hizmet mesleğinin profesyonel kimliğini teknolojik aygıtlar ile ikame etmenin söz konusu olamayacağı ifade edilirken bilişim teknolojilerinin sunduğu olanakların sosyal hizmet için bir amaç değil ancak etkili bir araç olabileceği vurgusuna da değinilmektedir (Tuncay, 2010).

#### **4.2. Dijital Ortamlara Entegrasyon ve Dijital Toplum İçin Başvurulabilecek Kaynaklar**

Bilindiği üzere sosyal hizmet eğitim müfredatı; sosyal hizmetin evrensel amaçlarına, temellerine ve felsefesine yönelik bir içerikle tasarlanırken öğrencilerin (sosyal hizmet uzmanı adaylarının); müracaatçı gruplar, çalışma alanları ve güncel sorunlar hususunda yetkin ve yeterli biçimde yetişmeleri de amaçlanır. Bunun için ise sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeli dediğimiz sağ

ayaklarından faydalanılır. Çünkü dezavantajlı, incinebilir ve marjinalize olmuş gruplar başta olmak üzere toplumu oluşturan tüm bireyler ile hassas konularda doğrudan çalışma sorumluluğu bulunan meslek elemanlarının, profesyonel ve nitelikli biçimlerde yetiş(tiril)mesi gerekmektedir (Kırlıoğlu ve Gencer, 2020). Sosyal hizmetin çalışma alanının evrenselliği, dinamikliği, zenginliği ve müracaatçı gruplarının çeşitliliği aynı zamanda eğitim-öğretim süreçlerinin 21. Yüzyıl becerilerine, dijital çağın gereksinimlerine ve güncel sosyal sorunlara duyarlı biçimde tasarlanmasını da gerektirmektedir. Diğer taraftan günümüz bilgi ve teknoloji çağında sosyal hizmetten beklentiler bu yöndeysen uygulamada durumun pek de öyle olmadığı dikkat çekmektedir.

Sosyal hizmet eğitimcileri ve uygulayıcıları bilgi teknolojisini benimsemekte yavaş davranmışlardır. Teknoloji temelli yaklaşımların müfredata dahil edilmemesi, sosyal hizmet öğrencilerini ve uzmanlarını, giderek siber-aktif hale gelen bir dünyada modası geçmiş bilgi ve becerilerle uygulama yapma riskiyle karşı karşıya bırakmaktadır (Dunlop ve Fawcett, 2008). Nihayetinde yirmi birinci yüzyılda dijital toplumdaki yeni gereksinimler ve dijitalleşen sorunlar ile birlikte sosyal hizmetin çalışma yaklaşımlarında ve müdahale biçimlerinde elzem sayılabilecek bir dijitalleşme ihtiyacı doğmuştur.

Reamer (2015)'a göre dijital, çevrim içi ve diğer elektronik teknolojiler, sosyal hizmet uygulamalarının ve eğitiminin doğasını önemli ölçüde etkilemiştir. Bu noktada müracaatçılara yönelik çevrim içi danışmanlık (*online counseling*), telefon danışmanlığı (*telephone counseling*), video danışmanlığı (*video counseling*), siber terapi/avator terapisi (*cyber therapy/avatar therapy*), kendi kendine yönlendirilen web tabanlı müdahaleler (*self-guided web-based interventions*), elektronik sosyal ağlar (*electronic social networks*), e-posta (*e-mail*) ve metin mesajları (*text messages*) gibi teknolojik temelli süreçlerin kullanım ihtiyacı artmıştır. Ayrıca dijitalleşme çağı ve COVID-19 salgını ile daha görünür bir hal alan çevrim içi ve uzaktan eğitim süreçlerinin, sosyal hizmet eğitimine sağlayacağı bazı önemli katkılardan da bahsedilmektedir. Bu noktada eğitim ve uygulama süreçlerinde dijitalleşmenin etkin kullanılmasının kırsal bölgelerde yaşayan müracaatçılara ve öğrencilere erişimi kolaylaştırma, dezavantajlı bulunan sosyal hizmet öğrencileri açısından katılımı ve okulaşmayı kolaylaştırma, dijital okuryazarlığı destekleme gibi faydaları vurgulanmaktadır (Trujillo, Bruce ve Obermann, 2018).

Dijital dönüşümün ve dijital sosyal hizmet uzmanlarının giderek karmaşıklaşan rollerini desteklemek için dijital teknolojiyi ve verileri etkin kullanmanın önemli bir yolu ise; dijital yetenekleri geliştirici mesleki raporları, zaman zaman güncellenen etik ilkeleri, paydaş mesleklerin ve kurumların deneyimlerini, sosyal hizmetin müracaatçı grubuna yönelik dijital teknolojinin kullanımına ilişkin blogları, webinarları, videoları, eğitimleri ve akademik çalışmaları takip etmektir (Social Care Institute for Excellence, 2020).

Social Care Institute for Excellence (SCIE) ve British Association of Social Workers (BASW) tarafından yayınlanan rapora göre, sosyal hizmet uzmanları ve destekledikleri kişiler (müracaatçılar/hizmet kullanıcıları) dijital gelişmelerin merkezinde yer almalıdır. Raporun ana

sonuçlarından biri ise sosyal hizmet uzmanlarının, dijital teknolojinin geliştirilmesini ve kullanılmasını yönlendirmeleri gerektiğidir. Özellikle teknolojik alt yapıyı ve koşulları sağlayıcılara, politika yapıcılara ve uygulayıcılara ilişkin dijital teknolojik süreçlerde, insani hakları ve sosyal adaletin geliştirilmesi doğrultusunda tavsiyelerde ve görüşlerde bulunulması gerektiği de vurgulanmaktadır. Örneğin; sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların çevrim içi mahremiyet ve gizlilik hakkı ile korunmaları amacıyla, bilgilerin ifşa edilmesi ile ilgili yeni etik ikilemlerle karşılaşabilirler. Bu süreçlerde eleştirel düşünme, etik süreçlere uygunluk ve doğru karar verme becerilerinin dijital zorluklara uyarlanması gerekmektedir (Social Care Institute for Excellence, 2019). Bunların yanında dijital vatandaşlık algısının ve dijital okur-yazarlık bilgisinin geliştirilmesi de elzem görülmektedir.

Bununla birlikte günümüzdeki teknolojik gelişmeler, yaşanan dinamik süreçler ve COVID-19 salgını gibi güncel sorunlar aynı zamanda sosyal hizmet eğitim programının uzaktan eğitim teknolojisi açısından geliştirilmesini de gerekli kılmıştır. Hatta çeşitli çevrim içi, dijital ve teknolojik gereksinimlerin beklenen düzeye ulaşmamış olması, hem uzaktan eğitime ve dijital çağa hazırlıksız yakalanmaya neden olmuş hem de farklılaşan etik kaygıları ve yeni riskleri beraberinde getirmiştir.

Sosyal hizmet uygulamalarına teknolojiyi dahil etmenin getirdiği etik kaygılar olsa da bu sorunların üstesinden gelmek mümkündür. Sosyal hizmet uzmanları için işlerini yürütmede teknolojiyi kullanmanın avantajları, dezavantajlarından ağır basmaktadır. Sosyal hizmet alanında kariyer için daha fazla aday hazırlama becerisi; bilgi, araştırma ve kaynaklara erişim; müracaatçılarla daha uygun bir şekilde iletişim kurma yeteneği; müracaatçı bilgilerine kolay erişim ve daha fazla sayıda müracaatçıya hizmet sunma becerisi gibi fırsatlar, teknolojinin sosyal hizmet alanını olumlu bir şekilde değiştirmesinin bazı yolları olarak düşünülebilir.

#### **4.3. Dijital Ortamlardaki Bireylerin Korunması ve Savunuculuk Faaliyetleri**

Sosyal hizmetin çalışma alanlarına bakıldığında yaygın olarak sosyal yardımlar, yoksulluk, göç, sosyal dışlanma, ayrımcılık, suçluluk, bağımlılık, şiddet, ihmal ve istismar gibi konularla daha çok çocuklar, yaşlılar, kadınlar, engelliler, mülteciler, evsizler gibi özellikle incinebilir, hassas, dezavantajlı ve marjinalize olmuş gruplar üzerinden şekillendiği görülmektedir. Bu müracaatçı grupların taşıdıkları özelliklere bakıldığında ise yapısal, kültürel, psikososyal, politik ve ekonomik açılardan daha kırılgan ve savunmasız halde oldukları dikkat çekmektedir. Hatta bu nedenle bu gruplarda yer alan bireyler; insani gereksinimlere ve haklara erişime, sosyal adalete, özgürleşmeye, desteklenmeye ve güçlendirilmeye diğer bireylere oranla daha fazla ihtiyaç duyarlar (Gencer, 2019). Burada bahsi geçen müracaatçı gruplarının benzer biçimde dijital ortamlarda da korunması ve savunulması gerekmektedir.

Yapısal, ekonomik, sosyal, psikolojik ve kültürel alanlarda birey, aile ve toplum düzeyinde etkisini artırmaya devam eden teknolojik gelişmeler, yeni siber alanlar ve dijital ortamlar üzerinden dijital toplumu hızla inşa etmeye devam etmektedir. Kardaş'a (2018) göre bireyin sanal evrende dijital bir kimliğe bürünerek sosyalleşme sürecini tamamlaması ve sosyalleşme mekanlarının yerine fiziksel

sınırları aşan siber/sanal mekanların varlık göstermesinin toplumsallaşma ve bütünleşme süreçlerini önemli ölçüde etkilediği belirtilmektedir. İhtiyaçların, sorunların, beklentilerin, arzuların ve hazların; sosyal ve bedensel sınırları aşarak dijital ortamlarda serbest dolaşıma sokulması, özel alan ve mahremiyet alanı açısından bazı riskleri de beraberinde getirmektedir. Örneğin; bu noktada teknolojinin ve sosyal medyanın insanlık üzerindeki gizil amaçlarını somut biçimde ortaya koyan “sosyal ikilem (social dilemma)” belgesinde de vurgulandığı üzere, teknoloji şirketlerinin genelde 3 temel hedefinin bulunduğu belirtilmektedir (Netflix, 2020):

- 1) Kullanımınızı artırmak için bir “katılım hedefi”;
- 2) Geri gelip arkadaşlarınızı davet etmeniz ve onların da başkalarını davet etmesi için “büyüme hedefi”
- 3) Bütün bunlar olurken reklamdan mümkün olduğunca çok para kazanabilmek için “reklam hedefi”dir.

Tüm bu hedeflerin ise rakamları artırmak için kullanıcıya (*digital client*) ne gösterileceğini bulmaya yarayan algoritmalarla çalıştığı ifade edilmektedir. Bu noktada sosyal hizmetin ve insani hizmet sunan mesleklerin; teknolojik şirketlerin ve dijital uygulamaların riskli ve zarar verebilecek yönlerine karşı bireyleri, aileleri, grupları ve toplumları koruma sorumluluğu bulunmaktadır.

Bilginin güç, dijital ayak izinin ise bir tehdit unsuru olarak kullanılabilirdiği günümüz bilgi çağında, tüm dijital verilerin küresel şirketler ve çeşitli yönetim kademeleri tarafından (ekonomik, kontrol, gözetim, tahakküm ilişkileri vb.) farklı amaçlarla kullanılabilirdiği ya da pazarlanabilirdiği görülmektedir. Ayrıca dijital ve robotik teknolojilerle birlikte insanların yaşamdan dışlanması, işsizliğin artması, dijital algoritmalar ve ikna psikolojisi teknikleriyle bireylerin seçme özgürlüğünün (kendi kaderini tayin hakkının) kısıtlanması, farklı tekniklerle teknolojinin bireyleri bağımlılığa sürüklemesi ve uyuşturması, insani değerlerin zedelenmesi ve sosyal sorunların dijitalleşmesi açısından çok boyutlu riskler de söz konusudur.

Öte yandan, bireylerin ve toplumun dini, siyasi, kültürel, sosyolojik vb. özelliklerinin dijital ortama yansımaları sonucunda sıkça karşılaşılan linç kültürü, son dönemde sosyal medyanın kişilere anonimlik imkânı tanıyan doğasından güç alarak bir güruh hareketi olarak neredeyse her gün karşımıza çıkmaktadır (Aktan ve Pak, 2020). Linç kültürü ve beraberinde getirdiği sosyal medya linçi ise bireysel düzlemden kamusal düzleme değin yeni savunuculuk faaliyetlerine ve kapsayıcı bir bilişim hukukuna duyulan ihtiyacı da artırmaktadır.

Siber mekanlardaki tüm riskler, savunuculuk uygulamaları açısından geleneksel ve elektronik savunuculuk modellerinin entegrasyonuna ihtiyaç duyulduğunu da göstermektedir. Bu noktada sosyal hizmet alanında öne çıkan kavramlardan biri elektronik savunuculuktur. “Elektronik savunuculuk” (*electronic advocacy*), sosyal hizmet alanında sosyal adalet çalışmalarına katkı sağlamak amacıyla hem uygulayıcıların hem de eğitimcilerin yirmi birinci yüzyılda teknoloji tabanlı yaklaşımları öğrenmelerini gerektiren heyecan verici bir gelişmedir. Bu süreçte sosyal yazılım (*social*



*software*) olarak isimlendirilen (genellikle ücretsiz yazılım olarak adlandırılan) programlar, savunuculuk ve sosyal adaletle ilgilenen kar amacı gütmeyen kuruluşlar için de önemli teknolojik fırsatlar sunmaktadır (Dunlop ve Fawcett, 2008). Ayrıca Raya (2018)'e göre, bu noktada e-sosyal hizmet, "e-içerme" (*e-inclusion*) uygulamaları ile birlikte dijital ortamda ortaya çıkan sosyal eşitsizliklerin ve dışlanmaların ortaya çıkardığı dijital uçurumu azaltıcı ve engelleyici bir özellik de sunmaktadır.

Dijitalleşen toplum içerisindeki dijitalleşen gereksinimler ve sorunlar aynı zamanda sosyal hizmette teknolojik temelli yaklaşımlara, müdahale biçimlerine ve hizmet sunumlarına duyulan ihtiyacı da ortaya koymaktadır. Teknoloji standartlarına bakılmaksızın NASW, tüm sosyal hizmet uzmanlarının uyması beklenen yerleşik bir sosyal hizmet etik kuralına sahiptir. Bu etik kurallar, sosyal hizmetin temel misyonu ve değerleri etrafında oluşturulmuş olup şunlardan oluşmaktadır: Hizmet, sosyal adalet, kişinin haysiyeti ve değeri, insan ilişkilerinin önemi, bütünlük, yetkinlik. Bilindiği üzere sosyal hizmet etiğinin temel amacı, bireylerin değerini, onurunu, haysiyetini ve haklarını korumak yanında çeşitli risklerle kısıtlanan bireyleri hak temelinden ve sosyal adalet bakımından hareketle güçlendirmek, özgürleştirmek ve muktedir kılmaktır.

Teknoloji standartlarının amacı da benzer biçimde, teknolojinin sosyal hizmet uygulamalarında kullanıldığı ölçüde müracaatçıların haklarını, bütünlüğünü ve mahremiyetini koruyan etik düzenlemelere uyulmasını sağlamaktır. Teknoloji standartları ve dijital ortamlardaki süreçler, özellikle şunları gerektirmektedir (ASWB, 2015; NASW ve diğerleri, 2017):

- İletişim ortamı ne olursa olsun, sosyal hizmet uzmanları iletişimlerini etik kodlara uygun şekilde yürütmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanları teknolojilerin müracaatçılar, özellikle de engelliler için erişilebilir olmasını sağlamalıdır.
- Kültürel ve sosyal bağlamlara dikkat edilmelidir.
- Sosyal hizmet eğitimi ve mesleği, gelişen teknolojilere entegre edilmelidir.
- İletişim kurulan bireylerin kimlikleri doğrulanmalıdır.
- Sosyal hizmet kuruluşları, müracaatçı verilerinin depolanması ve iletilmesinde müracaatçı haklarını koruyan elektronik işlemler, veri ve parola koruması gibi kanunlara uymalıdır.
- Müracaatçı bilgilerinin güvenliğini sağlamak için NASW Etik Kuralları ile uyumlu risk yönetimi değerlendirmeleri ve uygulamaları gerçekleştirilmelidir.
- Teknolojiler, toplulukları bilgilendirmek ve toplulukların refahını desteklemek için kullanılmalıdır. Teknolojiyi kullanan sosyal hizmet uzmanları, güvenliği ve gizliliği sağlamak için gereken her türlü adımı atmalıdır.

- Teknoloji temelli uygulamaların ve müdahalelerin yararlarını ve zararlarını kapsayan koruyucu-önleyici çalışmalar yapılmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanları, alanlarında yetkin olabilmek için web seminerlerine ve atölye çalışmalarına katılmak, güncel araştırma ve profesyonel destek materyallerini yakından takip etmek için teknolojiyi etkin kullanmalıdır.

Bunlara ek olarak internet kullanımının, sosyal medya uygulamalarının ve teknolojik şirketlerin insanlık üzerindeki etik olmayan gizil amaçlarına yönelik süreçleri ele alan “sosyal ikilem” belgeselinde vurgulandığı üzere (Netflix, 2020), mevcut ve olası riskler karşısında öne çıkan bazı önerileri ise sosyal hizmetin temelleri ve felsefesinden hareketle aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Teknolojik ürünlerin insanca (insan haklarına duyarlı biçimlerde) tasarlanmasını talep etmek
- İnsani değerleri, insan onurunu ve insan haklarını savunan bir disiplin ve meslek olarak insanların bir veri ya da veri madeni (*data mine*) gibi görülmesini ve metalaştırılmasını engellemek
- Küresel ve neoliberal şirketlerin bireyleri üretim-tüketim ilişkilerinin bir ürünü gibi görmesi ve insani değerleri hızla yozlaştıran mekanizmalara başvurması karşısında sosyal adaleti ve hak temelli yaklaşımı içeren bir bilişim hukukunun oluşturulması ve uygulanması yönünde öncülük yapmak, kamuoyu oluşturmak, koalisyon ve lobicilik faaliyetleri yapmak, sosyal medya kampanyaları düzenlemek
- Teknolojinin ve dijitalleşmenin olumlu yanları yanında ortaya çıkardığı risklerin farkına varmak ve çözümün bir parçası olmak
- Özellikle çocukluk dönemindeki aşırı ve riskli teknoloji kullanımını kontrol etmek
- Bilgisayar, tablet ve akıllı telefonlardaki gereksiz uygulamaları silmek ve bildirimlerini kapatmak
- Günlük teknoloji kullanımını sınırlamak, ihtiyaç durumunda teknoloji kullanımını ölçen, sınırlayan ve denetleyen programlar kullanmak
- Dijital ortamdaki bilgi kirliliği ve manipüle edilen içerikler (*fake news*) karşısında paylaşımın içeriğini ve gerçekliğini kontrol etmek
- Uyurken ve uyanırken yatak odasında teknolojik cihazların bulunmamasını sağlamak
- Sanal etkileşimlerin ve teknolojik aletlerin yerine kitap okumayı, hobi edinmeyi, sanal olmayan ortamlarda sosyalleşmeyi, insanla, doğayla ve hayvanla yüz yüze etkileşimi yaygınlaştırmak

## SONUÇ

Geçmişten günümüze dek yaşanan teknolojik ve dijital gelişmelerin, yaşamlarımızı önemli ölçüde kolaylaştırdığı ve geliştirdiği kaçınılmaz bir gerçektir. Özellikle pozitif bilimler ve endüstri alanlarındaki gelişmelerle başlayan ve devamında bu süreçlere bilgisayar ve teknolojik temelli ilerlemelerin eklenmesiyle birlikte yaşamın çeşitli alanlarına yayılan bu gelişmeler, günümüz toplumlarının hızla dijitalleşmesine zemin hazırlamıştır. Öte yandan teknolojik gelişmelerin ve dijitalleşmenin yaşamlarımıza kattığı olumlu özellikler yanında pek çok olumsuz bileşeni barındırdığı da bilinmektedir. İnsanın ürettiği teknoloji ve dijital algoritmalar, günümüzde insanı ve yaşamını kontrol altına alabilen hatta zaman zaman zarar verebilen bir sürece evrilmiştir. Nitekim günümüz toplumlarında ivme kazanan dijital dönüşüm ve değişim süreçleri karşısında yeterli hazırlığın, planın, denetimin ve kontrolün eş zamanlı yapılmamış olması bireyler, aileler, gruplar ve toplumlar açısından makale boyunca değinilen çok sayıda risk faktörünün oluşmasına neden olmuştur. Nihai olarak neoliberal temelli politikalarla dizayn edilen yeni dünya düzenindeki insanın oluşturduğu teknolojik ve dijital ürünler, bizzat insanın kendisini ve tarihsel birikimini dahi ürünleştirebilen ve değersizleştirebilen bir hal almıştır. Sosyal medyanın ve dijital ortamların kullanılmasında ekran başında geçirilen süreyi artırabilmek ve teknoloji kullanımını yaygınlaştırmak adına sıkça kullanılan dikkat ekonomisi, ikna psikolojisi, gözetim kapitalizmi vb. bu bileşenler, bireyleri uyuşturan ve bağımlılığa sürükleyen somut örneklerden sadece birkaçını oluşturmaktadır. Ayrıca dijital toplumda öne çıkan bazı teknoloji şirketlerinin, gözetim kapitalizminin, neoliberal politikaların ve sosyal medya uygulamalarının insan psikolojisindeki bazı zayıflıkları kullanarak etik açılarından ciddi sorunlara neden olabildikleri, bireyleri suiistimal edebildikleri ve bu süreçlerin günümüzdeki bilinçsiz teknoloji kullanımını artırdığı da dikkat çekmektedir.

Nitekim dijitalleşmeyle ve yeni toplum düzeniyle ortaya çıkan riskler, hak ihlalleri, etik sorunlar ve yasal boşluklar aynı zamanda dijital platformlarda ve siber mekanlarda da insanların, sosyal adaletin, insan haklarının ve sosyal hizmetin müracaatçı gruplarının işlevsel biçimlerde korunma ve savunulma gereksinimini ortaya koymaktadır. Bu nedenle günümüzdeki olumlu özellikleri yanında müracaatçı gruplarını, insani değerleri, mahremiyeti, gizliliği, özel hayatı, kültürel mirası ve insan haklarını; kontrol, baskı, algı oluşturma, yönetim, üretim-tüketim ilişkileri gibi çok sayıda (gizil) amaçla metalaştırabilen ve çeşitli sorunlara sürükleyebilen dijitalleşme süreci; bireylerin sadece gerçek dünyada değil aynı zamanda tüm sanal ortamlarda ve hiper gerçeklik gösterebilen platformlarda korunmasını da gerektirmektedir. Öte yandan toplumların ve çeşitli müracaatçı gruplarının günümüzdeki hızla artan internet ve sosyal medya kullanım oranları düşünüldüğünde dijital ortamlardaki korunma gereksinimi gün geçtikçe daha da önemli bir hal almaktadır. Bu noktada teknolojik ilerleme ve gelişme adı altında biyopsikososyal açılardan ortaya çıkan çeşitli olumsuz durumların zincirleme olarak toplumu, bireyleri ve müracaatçı gruplarını zarara uğratabilecek yönleri, kuşkusuz sosyal hizmetin sosyal adalet ve hak temelli felsefesiyle dijitalleşme süreçlerinde aktif olarak bulunma gereksinimini ve sorumluluğunu da artırmaktadır. Bir başka deyişle dijital toplumla

birlikte ekonomik, psikolojik, sosyal, toplumsal ve kültürel açılardan ivme kazanan çeşitli değişim ve dönüşümler; dijital topluma duyarlı sosyal hizmet müdahalelerine ve hizmet sunumlarına duyulan ihtiyacı gözler önüne sermektedir.

Dijital toplumda sosyal hizmete düşen sorumluluklar; hızla değişen dünya düzeni karşısında sosyal hizmetin konumunu, rollerini ve yapabilirliklerini sorgulamayı; dijital çağın gereksinimlerine ve sorunlarına uyarlanabilecek bir "e-sosyal hizmet bakış açısı"ni ivedilikle planlamayı ve uygulamaya koymayı gerektirmektedir. Diğer taraftan bu süreçlerde gereksinim duyulan dijital çağdaki yeni kuşakların (Z ve Alpha kuşağının) temel özellikleri, dijital toplum, süper akıllı toplum, gözetim kapitalizmi, hiper gerçeklik, trans-estetik, bilişim hukuku, dijital etik, dijital savunuculuk, dijital sosyoloji, ikna psikolojisi, çevrim içi eğitim, çevrim içi müdahale ve dijital sosyal hizmet yaklaşımları gibi dijitalleşmeye ilişkin bilgi, beceri ve değer temelli güncel kavramların, elzem biçimde sosyal hizmet eğitim müfredatlarında, müdahale planlarında ve uygulama alanlarında yer alması gerekmektedir. Günümüzdeki teknolojik ilerlemenin hızı ve fütüristik çalışmaların ortaya koyduğu ön görüler dikkate alındığında 21. Yüzyıl ciddi değişimlerin yaşandığı/yaşanacağı, gereksinimlerin, beklentilerin ve sosyal sorunların farklılaştığı/farklılaşacağı bir sürece işaret etmektedir. Sosyal hizmet disiplininin, eğitiminin ve mesleğinin 21. Yüzyılın (çalışma boyunca bahsi geçen) ayırt edici özelliklerini dikkate alması, güncellenmesi ve gelecek nesillere daha hazırlıklı olması gerekmektedir. Bu süreçte sosyal hizmetin bağlantı kurucu, savunucu, öğretici, danışman, sosyal değişim ajanı ve personel geliştirici rolleri özellikle dikkate alınmalıdır. Öte yandan dijitalleşmeyle birlikte çeşitlenen gereksinimler, dönüşen sorunlar ve farklılaşan beklentiler aynı zamanda sosyal hizmetin, hukuk, sosyoloji, psikoloji, çocuk gelişimi, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, eğitim bilimleri, iletişim, bilgisayar ve yazılım mühendisliği, fütürizm gibi çeşitli alanları dikkate alarak çalışma yürütme sorumluluğunu da artırmaktadır.

Ayrıca dijital ortamlardaki sosyal hizmet müracaatçı grupları ve internet kullanıcıları açısından yöneticilerin, teknoloji şirketlerinin, gözetim kapitalizminin ve sosyal medya uygulamalarının gizil amaçları ve risk faktörleri düşünüldüğünde; sosyal hizmette koruma, önleme, sorun çözme, geliştirme, beceri kazandırma, güçlendirme ve savunuculuk faaliyetleri gibi çalışmaların özellikle dijital toplumu ve sanal ortamları da kapsayacak biçimlerde geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu aşikardır. Bu noktada dijital toplumu ve fütüristik çalışmaları odağına alan yenilikçi teori ve uygulamalar kapsamında bireysel, yerel, kültürel, toplumsal, kurumsal ve yapısal boyutları içeren hak temelli, bütüncül, eleştirel, kapsayıcı ve Toplum 5.0'a (süper akıllı topluma) duyarlı bir dijital sosyal hizmet paradigmasının hızla hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Nihayetinde makale boyunca bahsi geçen dijital çağın farklılaşan gereksinimleri, çeşitlenen sosyal sorunları, beklentileri ve artan riskleri karşısında bireylere ve müracaatçı gruplarına yönelik hem dijital toplumla entegrasyon sürecini sağlayacak hem de insanlığı, insani değerleri ve içerisinde yaşadığımız ekosistemi koruyabilecek dijital topluma duyarlı bir e-sosyal hizmet (sosyal hizmet 2.0) lensi, ivedi bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Dahası COVID-19 salgınının hızlandırdığı

dijitalleşme süreçleri (Bkz: Şekil 3, Şekil 4, Şekil 5, Şekil 6, Şekil 7) dikkate alındığında makale boyunca öne çıkan bu gereksinimin günümüzde daha kritik bir boyuta ulaştığı düşünülmektedir.

### **ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI**

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamışlardır.

### **ÇATIŞMA BEYANI**

Herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### **KAYNAKÇA**

- Aguilar-Idañez, M. J., Caparrós-Civera, N., ve Anaut-Bravo, S. (2020). E-social work: An empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy. *European Journal of Social Work*, 23(1), 80-92.
- Aktan, M.C. ve Pak-Güre, M.D. "Bir Güruh Hareketi Olarak Lincin Sosyal Medyada Yeniden Üretimi". 6. Uluslararası Sosyal Beşeri ve Eğitim Bilimleri Kongresi: İstanbul; 23/04/2020 - 24/04/2020.
- Alter, A. (2017). Karşı Konulmaz: Bağımlılık Yapıcı Teknolojinin Yükselişi ve Bizim Ona Esir Edilişimiz. Paloma Yayınevi: İstanbul.
- Antonio López Peláez ve Chaime Marcuello-Servós (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21:6, 801-803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Association of Social Work Board. (2015). Model regulatory standards for technology and social work practice. ASWB International Technology Task Force, 2013-2014. Erişim Adresi: <https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2015/03/ASWB-Model-Regulatory-Standards-for-Technology-and-Social-Work-Practice.pdf>.
- Balcı, Ş., ve Gülnar, B. (2009). Üniversite Öğrencileri Arasında İnternet Bağımlılığı ve İnternet Bağımlılarının Profili. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(1), 5-22.
- Berkup, S. B. (2014). Working with generations X and Y in generation Z period: Management of different generations in business life. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(19), 218-218.
- Bloomberg, J. (2018). Digitization, digitalization, and digital transformation: confuse them at your peril. *Forbes*. Retrieved on August, 28, 2019.
- Boyd, D. (2007). Why youth (heart) social network sites: The role of networked publics in teenage social life. *MacArthur foundation series on digital learning—Youth, identity, and digital media volume*, 119, 142.
- Brennen, J. S. ve Kreiss, D. (2016). Digitalization. *The International Encyclopedia Of Communication Theory and Philosophy*, 1-11.
- Caplan, S. E. (2002). Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being: Development of a Theory-based Cognitive–Behavioral Measurement Instrument. *Computers in human behavior*, 18(5), 553-575.

- Davis, R. A. (2001). A Cognitive-Behavioral Model of Pathological Internet Use. *Computers in human behavior*, 17(2), 187-195.
- Davis, R. A., Flett, G. L., & Besser, A. (2002). Validation of a New Scale for Measuring Problematic Internet Use: Implications for Pre-employment Screening. *Cyberpsychology & behavior*, 5(4), 331-345.
- Demirci Celep, N. (2020). Toplum 5.0: İnsan Merkezli Toplum. Erişim adresi: <https://tedmem.org/download/toplum-5-0-insan-merkezli-toplum?wpdmdl=3362&refresh=5f551a4beb03d1599412811>.
- Deniz, L. ve Tutgun-Ünal, A. (2019). Sosyal medya çağında kuşakların sosyal medya kullanımı ve değerlerine yönelik bir dizi ölçek geliştirme çalışması. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1025-1057.
- Dewanti, P. ve Indrajit, R. E. (2018). The effect of XYZ generation characteristics to e-commerce C-to-C: A review. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer dan Informatika*, 2(2), 56-60.
- Di Rosa, R. T., Musso, G., Dellavalle, M. ve Gucciardo, G. (2018). Social work online: A recognition of experiences and practices in Italy. *European Journal of Social Work*, 21(6), 889-901.
- Dunlop, J. M. ve Fawcett, G. (2008). Technology-Based Approaches to Social Work and Social Justice. *Journal of Policy Practice*, 7(2-3), 140-154. doi:10.1080/15588740801937961.
- Eito Mateo, A., Gómez Poyato, M. J. ve Marcuello Servós, C. (2018). E-social work in practice: A case study. *European Journal of Social Work*, 21(6), 930-941.
- Ekşili, N. ve Antalyalı, Ö. L. (2017). Türkiye’de Y Kuşağı Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma: Okul Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma. *Humanities Sciences (NWSAHS)*, 12(3), 90-111. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/322629>.
- Enrique, E. (2010). Addiction to new technologies and to online social networking in young people: A new challenge. *Adicciones*, 22(2).
- Fiş-Erümit, S., ve Keleş, E. (2018). İnternetin Gelişimi: Dünü, Bugünü ve Yarını. E. Keleş (Dü.) içinde, *İnternet ve Ağ Toplumu* (s. 1-33). Ankara: Pegem Akademi.
- Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a new human-centered society. *Japan Spotlight*, 27, 47-50.
- GelişecekSEN, (2014). Sessiz Kuşak – Baby Boomers – X – Y – Z Kuşaklarına Genel Bakış. Erişim Adresi: <https://alternatifbankkariyer.com/2014/07/17/sessiz-kusak-baby-boomers-x-y-z-kusaklarina-genel-bakis/> Erişim Tarihi: 03.09.2020.
- Gencer, T. E. (2019). Dezavantajlı bireylerle ve marjinalize olmuş gruplarla çalışırken sosyal işlevselliği geliştirme ihtiyacı ve savunuculuk faaliyetleri. Ö. Altındağ, O. Tatlıcıoğlu & Y. Kryvenko (Ed.), *Current Problems and Approaches in Social Work* (73-83). Londra: IJOPEC Publication.
- Gezgin, S. ve İralı, A. E. (2017). *Yeni Medya Analizleri*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Giffords, E. D. (2009). The Internet and Social Work: The Next Generation. *Families in Society*, 90(4), 413–418. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3920>.

- Harari, Y. N. (2018). - Davos 2018 Konuşması. Erişim Adresi: <https://www.youtube.com/watch?v=bg27nJb7Rck>. Erişim Tarihi: 12.01.2021.
- Harari, Y. N. (2020). – Dünya Ekonomik Forumu 2020 Konuşması: How to Survive the 21st Century. Erişim Adresi: <https://www.youtube.com/watch?v=gG6WnMb9Fho>. Erişim Tarihi: 12.01.2021.
- Hootsuite ve We Are Social. (2019). Internet Users Over Time. Erişim Adresi: <https://datareportal.com/reports/digital-2019-global-digital-overview>.
- Hootsuite ve We Are Social. (2021). Digital 2021: Global Overview Report. Erişim adresi: [https://wearesocial.com/blog/2021/01/digital-2021-the-latest-insights-into-the-state-of-digital\\_](https://wearesocial.com/blog/2021/01/digital-2021-the-latest-insights-into-the-state-of-digital_)
- Hootsuite ve We Are Social. (2021). Digital 2021: Turkey. Erişim adresi: [https://datareportal.com/reports/digital-2021-turkey\\_](https://datareportal.com/reports/digital-2021-turkey_)
- Kara, Z. (2017). Dijital sosyoloji. *Sosyoloji Divanı* (Vol. 9, 9-21).
- Kardaş, S. (2018). *Dijital Sosyoloji ya da Yeni Toplumsalılıklar*. Mardin Artuklu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mardin. Erişim Adresi: [http://acikerisim.artuklu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12514/1062/Suzan%20KARD A%C5%9E.pdf?sequence=1&isAllowed=y\\_](http://acikerisim.artuklu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12514/1062/Suzan%20KARD A%C5%9E.pdf?sequence=1&isAllowed=y_) Erişim Tarihi: 05.11.2020.
- Kırlioğlu, M. ve Gencer, T. E. (2020). Göçmen ve Sığınmacılarla Sosyal Hizmet Dersinin Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Suriyelilere Yönelik Algısına Etkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(3), 1127-1152.
- Kumcağız, H. (2019). İnternet Bağımlılığı. M. Savcı, M. Ercengiz, ve F. Aysan (Dü) içinde, *Problemlili Teknoloji Kullanımı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Kuşay, Y. (2013). *Sosyal Medya Ortamında Çekicilik ve Bağımlılık: Facebook Üzerine Bir Araştırma*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- López Peláez, A. ve Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: Re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.
- López Peláez, A., Pérez García, R. ve Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work?. *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.
- Mattison, M. (2012). Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology, *Social Work*, Volume 57, Issue 3, 249–258. <https://doi.org/10.1093/sw/sws021>.
- Murdock, G. (2020). Pandeminin etkisi eşit olmayan bir şekilde hissedilmiştir. *TRT Akademi*, 6(10), 846-857.
- NASW, ASWB, CSWE ve CSWA. (2017). Standarts for technology in social work practice. Erişim

- Adresi: [https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf).
- Netflix. (2020). *Sosyal İnkilem*. Erişim adresi: <https://www.netflix.com/title/81254224>.
- Newport, C. (2019). *Dijital Minimalizm: Ekran Bağımlılığı ve Teknoloji Yorgunluğu Sarmalından Kurtulmak İçin Bir Yol Haritası*. İstanbul: Metropolis Yayıncılık.
- O'Keeffe, G. S., ve Clarke-Pearson, K. (2011). The impact of social media on children, adolescents, and families. *Pediatrics*, 127(4), 800-804.
- Pantic, I. (2014). Online social networking and mental health. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(10), 652-657.
- Raphael, C. A. (2011). Internet History. *International Journal of Technoethics (IJT)*, 2(2), 45-64.
- Raya Diez, E. (2018). e-Inclusion and e-Social work: new technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work*, 21(6), 916-929.
- Reamer, F. G. (2015). Digital Technology in Social Work. Erişim adresi: <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1160#acrefore-9780199975839-e-1160-div2-1>.
- Savcı, M. (2019). İnsan Teknoloji Etkileşiminde Güncel Problemler. M. Savcı, M. Ercengiz, ve F. Aysan (Dü) içinde, *Problemlerli Teknoloji Kullanımı* (s. 277-309). Ankara: Pegem Akademi.
- Social Care Institute for Excellence. (2019). Social Work Practice and the Needs of People Who Use Services Should Drive the Development and Use of Digital Technology. Erişim adresi: <https://www.scie.org.uk/news/mediareleases/digital-capabilities-report>.
- Social Care Institute for Excellence. (2020). Digital Capabilities for Social Workers. Erişim adresi: <https://www.scie.org.uk/social-work/digital-capabilities>
- Statista (2020). Most Popular Social Networks Worldwide as of July 2020, Ranked by Number of Active Users. Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>.
- Statista (2021). Social Media Usage Worldview. Erişim Adresi: <https://www.statista.com/study/12393/social-networks-statista-dossier/>.
- Taş, H. Y. Demirdöğmez, M. ve Küçüköğlü, M. (2017). Geleceğimiz olan Z kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1048.
- The International Federation of Social Workers (IFSW) ve The International Association of Schools of Social Work (IASSW). (2014). Global Definition of the Social Work. Erişim adresi: <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>.
- Toruntay, H. (2011). *Takım Rollerini Çalışması: X ve Y Kuşağı Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Trujillo, K., Bruce, L. ve Obermann, A. (2018). The future of online social work education and Title IV-E child welfare stipends. *Journal of Public Child Welfare*, 12(3), 317-332.
- Tuncay, T. (2005). İnsani hizmet örgütlerinin yönetiminde bilişim sistemleri. *Toplum ve Sosyal*



*Hizmet*, 16(1), 125-146.

- Tuncay, T. (2010) "E-sosyal Hizmetler: İnsani Hizmetlerde Bilişim Teknolojisi Uygulamaları", *İzmir 3. İleri Yaş Sempozyumu*, 23-24 Mart 2009, İzmir.
- Tuncay, T. (2020). Çevrimiçi sosyal hizmet eğitimi: Fırsatlar ve engeller. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 18-27.
- Tutgun-Ünal, A. ve Deniz, L. (2019). Sosyal Medya Kuşaklarının Sosyal Medya Kullanım Seviyeleri ve Tercihleri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(22), 1289-1319.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2018). *Bilgi Toplumu İstatistikleri: 2004-2019*. Erişim adresi: [http://www.tuik.gov.tr/PrelstatistikTablo.do?istab\\_id=1615](http://www.tuik.gov.tr/PrelstatistikTablo.do?istab_id=1615).
- Twenge, J. M. (2017). *IGen: Why today's super-connected kids are growing up less rebellious, more tolerant, less happy--and completely unprepared for adulthood--and what that means for the rest of us*. Simon and Schuster.
- Twenge, J. (2018). *İ-nesli*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital dönüşüm sürecinde çalınma yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 1-38.