



# SOSYAL HİZMETE İHTİYAÇ DUYAN HANELERİN RİSK DÜZEYİ ÖLÇÜMÜ: MATEMATİKSEL BİR MODEL ÖNERİSİ

Mert Tunga EKENCİ<sup>1</sup>

## Öz

Sosyal hizmet, öncelikle sosyal desteğe ihtiyacı olanlardan başlayarak tüm topluma yapılan yatırımdır. Giderek önemini arttıran bu alanın kültürel farklılıklara göre değişkenlik göstermesi sebebiyle, sosyal hizmet sunulacak hane veya bireyin belirlenmesine, sosyal desteğin nasıl sağlanacağına karar verilirken birçok kriter göz önünde bulundurulmaktadır. Sosyal hizmet sunumunda kurumların doğru karar verebilmesi için onlarca kriter içinde uygun bir süreç izlemesi ve hangi kritere önem vermesi gerektiğini tespit etmesi gerekmektedir. Bu çalışma "Çok Kriterli Karar Problemleri"ni çözümlleyen bir süreç olan Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS)'den yararlanarak, sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılan kriterlerin önceliklerini belirleyen matematiksel bir model önerisi sunmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Hizmet, Analitik Hiyerarşi Süreci, Çok Kriterli Karar Verme

1 ASP Uzman Yardımcısı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. mekenci@aile.gov.tr.  
Gönderim tarihi: 25.12.2013 Kabul tarihi: 30.06.2014

**RISK LEVEL MEASUREMENT OF HOUSEHOLDS IN NEED OF SOCIAL SERVICES:  
A PROPOSAL FOR A MATHEMATICAL MODEL****Abstract**

Social services can be deemed as investments made particularly for people in need of social support and for all society in general. Due to the fact that practices in this field vary in parallel with cultural differences, many criteria is taken into consideration while determining which persons or dwellings are eligible for the services and establishing the methods and procedures of social services. In providing social services, institutions have to monitor a suitable process among many criteria and decide the main criteria to focus on. This study represents a mathematical model proposal which determines the priorities of criteria used in assessing households in need of social supports by utilizing Analytical Hierarchy Process (AHP) that analyses "Multicriteria Decision Making Problems".

**Keywords:** *Social Services, Analytical Hierarchy Process, Multi-Criteria Decision Making*

**1. GİRİŞ**

İnsan sosyal bir varlık olduğundan, bebeklik döneminden itibaren farklı derecelerde sosyal desteğe gereksinim duymaktadır. Bu anlamda sosyal dışlanmaya maruz kalmış, sosyal desteğe gereksinim duyan birey ve gruplar tespit edilmekte ve onların toplumsal bütünleşmelerini sağlamak amacıyla sosyal içerme politikaları uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak sosyal hizmet çerçevesinde ele alınan problem alanları kültürel farklılıklara göre değişkenlik göstermektedir. Bu sebeple, sosyal hizmete ihtiyaç duyan bireylerin objektif kriterlere göre tespit edilmesinde, bireylerin farklı ihtiyaçlarından kaynaklanan birtakım zorluklar yaşanmaktadır.

Bireylerin doğuştan itibaren gereksinim duyduğu sosyal hizmetler; ihtiyaç duyan aile ve bireylerin doğru yöntemlerle tespit edilmesinden başlayarak onların bilgilendirilmesi, yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve refah düzeylerinin artırılması amaçlar. Bu nedenle, müracaat odaklı hizmetten ziyade arz odaklı saha uygulamalarına geçilmesi hem hizmet sunulacak bireye ulaşmada hem de hizmet konusunda farkındalığı arttırmada önemli bir adım olacaktır.

Bu çalışmada sosyal hizmet ve sosyal destek kavramları incelenerek, Türkiye’de sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin belirlenmesinde kullanılabilecek matematiksel bir puanlama modeli oluşturulmuştur. Puanlama modeli, çok kriterli karar problemlerini çözümleyen ve uzman kişilerin görüşlerini değerlendirmeye alan Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) ile kurulmuştur. Son olarak, çalışmada kurulan model yardımıyla hanelerin risk yüzdelerini hesaplayarak karşılaştırma imkânı sağlayan örnek değerlendirme çalışması ele alınmıştır.

## 2. SOSYAL HİZMET VE SOSYAL DESTEK KAVRAMI

Sosyal hizmet kavramı, toplumsal yapı ve değişme açısından, toplumsal unsur ve yapılarda bulunan risk gruplarının sosyal yapılarına, sorunlarına, yetişmelerine, gelişmelerine ve bunun sonucunda bu risk gruplarının topluma katılımlarına sağladığı katkı ve etkiler bakımından dikkat çekmektedir (Kalaycı, 2007). Bir başka tanımda sosyal hizmetler; “kişi, grup ve toplulukların yapısından ve koşullarından doğan ya da kendi denetimleri dışında meydana gelen bedensel, zihinsel ve ruhsal eksikliği, fakirlik ve eşitsizliği gidermek veya azaltmak, toplumun değişen şartlarından doğan sosyal sorunları çözmek, insan kaynaklarını geliştirmek, hayat standartlarını iyileştirmek ve yükseltmek, fertlerin birbirleriyle ve sosyal çevresi ile uyum sağlamasını kolaylaştırmak maksadıyla insan şeref ve haysiyetine yaraşır eğitim, danışmanlık, bakım, tıbbî ve psiko-sosyal rehabilitasyon alanlarında devlet veya gönüllü-özel kuruluşlar tarafından sistemli bir şekilde gerçekleştirilen hizmet programlarının bütünü” şeklinde tanımlanmıştır (Seyyar, 2002).

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu’nda sosyal hizmetler; “kişi ve ailelerin kendi bünyelerinden ve şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü” olarak tanımlanmıştır.

Sosyal hizmet tanımlarında yer alan boyutlar incelendiğinde; bireyin kapasitesini tam anlamıyla kullanabilmesine yardımcı olmak, çevresiyle uyum sağlamasına yardım etmek, sosyal ve ekonomik koşullarının korunmasını sağlamak temel ilkelerdendir. Bu nedenle sosyal hizmetler, geçici ya da sürekli olarak yardıma ihtiyaç duyan topluluk üyelerine, gerekli hizmetleri sunmak durumundadır. Sosyal hizmet sunumunda bireyin kapasitesini arttırmak, sosyal ve ekonomik koşullarını iyileştirmek için birtakım destekler verilmektedir. Bireye sağlanan bu destekler sosyal destek olarak adlandırılabilir. Sosyal destek; aile, akraba ve sosyal çevrenin oluşturduğu etkileşim ağı çerçevesinde özellikle sevgi ve saygıya hem maddi hem de manevi yönden diğer insanlardan daha fazla ilgiye, bakıma ve yardıma ihtiyaç duyan fertlere yapılan her çeşit destek (Seyyar, 2007). Sosyal destek olarak tanımlanan bu unsurlar sosyal hizmet sunumunu oluşturmaktadır.

Sosyal hizmet, insanların yaşamın içinde sosyal işlevselliklerini yerine getirmeleri ve karşılaşacakları sorunlarla baş edebilmeleri için yeteneklerini geliştirmelerine yardım etmeyi ve çevresel koşullarını iyileştirmeyi amaçlamaktadır (Kongar, 1972). Yoksul olsun veya olmasın kişinin topluma uyum sağlamada karşılaştığı güçlükleri gidermek ve sosyal olarak dışlanma riskiyle karşı karşıya olan gruplara sosyal destek sağlamak

ya da her türlü yardım faaliyetlerini gerçekleştirmek sosyal hizmetin temel amacıdır. Hiç kuşkusuz bu amaçlara ulaşmada en önemli unsurlardan biri olan sosyal hizmetler, toplumları sosyalleştirme amacının yanı sıra, bireylerin gelişmelerine ve toplumun değişen koşullarına uyum sağlamalarına yardımcı olmak, kişilerin refahını sağlamak, sosyal değişmeyi olumlu anlamda etkilemek, bireyin sosyal işlevselliğini engelleyen tikanıklıkları açmak, birey-toplum etkileşimini güçlendirmek, sosyal bilinci geliştirmek, toplumun “korunmaya ve bakıma muhtaç” tüm kesimlerine yönelik dezavantajlı konumu olumluya dönüştürmek ve dengeyi sağlamak gibi amaçları önemseyip teşvik etmektedir.

Sosyal hizmetlerin bir özelliği de, yalnızca sorunları olan müracaatçılara bu sorunlarının çözümünde yardımcı olmak üzere çeşitli olanaklar sağlamakla kalmayıp, daha geniş bir görev üstlenmiş olmasıdır. Birey ya da grupların muhtaç hale gelmelerine veya çevrelerine uyum sağlayamamalarına neden olan koşulların iyileştirilmesine de gayret gösterir. Bu bağlamda sosyal hizmetlerin, fakir, güçsüz, çocuk ve yaşlı gibi toplumun yalnızca belirli kesimlerine yönelik bir hizmet olmadığı, aksine toplumun tamamına yönelik bir hizmet olduğu belirtilmektedir (Şahan, 2009).

Gelişmiş ülkelerde, temelde sosyal hizmet mesleği, kendine özgü ilkeleri, değerleri, çalışma yöntemleri ve kuralları doğrultusunda gereksinim duyan bireyleri, aileleri ve toplulukları işlevsel hale getirmeyi amaçlar. Bunun yanı sıra toplumsal değişme ve gelişmeyi hızlandıracak çalışmaları da başlatıp yürütmeyi hedefler. Bu nedenle sosyal hizmetlerin çalışma alanı çok geniş, hedef kitlesi ise sadece yoksullarla sınırlı olamayacak kadar çeşitlidir. Aileler, çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler, güç koşullardaki kadınlar, sığınmacı ve göçmenler, tıbbi ve psikiyatrik yönden yardıma muhtaç hastalar, alkol bağımlıları, uyuşturucu madde kullananlar, suçlular, afetlerden zarar görenler, yoksullar ve benzeri diğer birey ve gruplar bu hizmetlerden yararlanırlar. Bununla birlikte sosyal hizmetler yerel düzeydeki toplumların gelişme ve değişmesi yönündeki hizmet ve yardım programlarını da içermektedir (DPT, 2001).

### 2.1. Modelin Amacı

Sosyal hizmetler kapsamında, sosyal destek verilecek ailelerin belirlenmesinde, ailenin geçim durumu, sağlığı, çocukların eğitimi, aile içi iletişim gibi birçok kriter önemli rol oynamaktadır. Bu modelde çok kriterli karar problemlerini çözümleyen bir süreç olan Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS)'den yararlanılarak, sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılan kriterlerin öncelikleri belirlenip önem derecelerinin hesaplanması gerekmektedir. Bu modelin amacı, Türkiye'de sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin belirlenmesinde etkin şekilde kullanılacak bir puanlama modeli oluşturmaktır. Bu puanlama modeli sayesinde, sosyal hizmet sunumundan önce haneler konusunda hem ön fikir sahibi olunacak hem de risk puanı yüksek bulunan



hanelere öncelik verilerek devletin hem zaman açısından hem de maliyet açısından kaynaklarını daha etkin kullanmasını sağlayacaktır.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda hanelerin risk durumları göz önünde bulundurularak, bireylerin gereksinimleri için daha fazla zaman ayrılabilir. Ayrıca puanlama sistemiyle yapılacak alan taramaları sonucunda ihtiyaç sahiplerine daha kısa sürede ulaşılabileceği tahmin edilmektedir. Böylece ihtiyaç duyan haneleri güçlendirecek sosyal desteklerin belirlenmesi için ilk adım atılmış olacaktır.

## 2.2. Modelin Yöntemi

Sosyal hizmet, öncelikle sosyal desteğe ihtiyacı olanlardan başlayarak tüm topluma yapılan yatırımdır. Ancak sosyal hizmet ihtiyacı olan hane veya bireyin belirlenmesinde ve hangi desteğin veya desteklerin sağlanacağına kararın verilmesinde birçok ölçütü göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Bu durumda ihtiyaç sahiplerinin veya hanelerin tüm haneler arasından adil bir şekilde seçilmesine özen gösterilmelidir. Birçok değişkenin etkili olduğu kararın alınmasında en temel yöntem ise yöneyem araştırması tekniklerinden çok kriterli karar verme yöntemleridir.

Çok kriterli karar verme yöntemleri, çoğunlukla organizasyonların sayısal verilerine dayanmayan veya kısmen dayanan karar verme problemlerinin çözümünde, maliyet ve kâr esaslı ölçütlerin kullanılmadığı durumlarda performansların ölçülmesi ve doğru seçimin yapılması için kullanılmaktadır (Çelikyay, 2002).

Sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin belirlenmesinde çok kriterli karar verme yöntemlerinden biri olan "Analitik Hiyerarşi Süreci" hem nitel hem nicel değişkenleri kullanarak, objektif ve sübjektif değerlendirme kriterlerini kapsamayı; değerlendirmelerin tutarlılığını test etmesi ve çok sayıda kritere göre değerlendirilen alternatiflerin önceliklerinin belirlenmesi açısından önemli rol oynamaktadır.

Sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin risk düzeyi ölçümünde matematiksel bir model önerisi sunarken, modelin çok kriterli ve çok seçenekli olması, modeldeki kriterlerin ağırlıklarının belirlenmesinde uzman kişilerin görüşlerine başvurulması gerektiğinden yöntem olarak Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS)'nin kullanılması uygun bulunmuştur.

## 2.3. Modelin Kurulması

Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) 1971 yılında Thomas L. Saaty tarafından geliştirilmiştir. Geliştirilmesindeki amaç, çok kriterli karar verme problemlerinin çözümünü sağlamaktır. AHS, çok kriterli ve çok seçenekli problemlerin çözümünde karar vericilere önemli bir destektir (Saaty and Forman, 1992).

AHS'de model kurma aşamasında karar probleminin ilişkin hedef, seçenekler ve kri-

terler belirlenerek karar probleminde ilişkin hiyerarşik yapı oluşturulur (Saaty, 2001). Çözüm süreci sonucunda problemde yer alan kriterlerin ağırlıkları elde edilmekte ve böylece sonucun ortaya çıkmasında kriterlerin hangi ölçüde payları olduğu belirlenmektedir (Saaty and Forman, 1992). Çözüm sonucunda elde edilen ağırlıklara göre seçeneklerin puanlarının belirlenebilmesi, seçeneklerin liste halinde sıralanmasını mümkün kılmaktadır.

Modelin kurulması aşamasında, öncelikle modele ilişkin ana kriterler ve her bir ana kriter için alt kriterler belirlenmiştir. Kriterlerin belirlenmesi aşamasında (mülga) Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu tarafından 2011 yılında revize edilen Sosyal Hizmet Merkezleri aracılığıyla uygulanan “Sosyal Hizmet Alan Taraması Formu”ndan yararlanılmıştır. Elde edilen kriterler “Sosyal Hizmet Alan Taraması”nı uygulayan 2 sosyal çalışmacı, 1 öğretmen, 1 psikolog ve 1 fizyoterapistten oluşan meslek elemanlarının görüşleriyle Sosyal Hizmet Alan Taraması Formundan seçilmiştir.

AHS'nin ilk aşaması olan model kurma aşamasında, sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılacak kriterler belirlenerek hiyerarşik yapının ilk basamağı oluşturulmuştur. Belirlenen 10 ana kriter aşağıda listelenmiştir:

- Yaşadığı yerin konforu
- İş ve geçim durumu
- Sağlık durumu
- Kanunla ihtilafa düşmüş birey
- Aile içi iletişim
- Çocukların eğitimi
- Zararlı alışkanlık eğilimi
- Olumsuz davranış
- Ailenin sosyal güvenlik durumu
- Sokakta çalıştırılan çocuk

#### 2.4. Modelin Çözümlemesi

Analitik Hiyerarşi Süreci'nde belirlenen kriterler doğrultusunda problemin hiyerarşik modeli kurulmaktadır. Hiyerarşinin en üst düzeyinde, ana amaç olan “sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanenin seçimi” yer almaktadır. İkinci düzeyde, söz konusu amaca kat-

kıda bulunan 10 ana kriter bulunmaktadır. Bu 10 ana kriter kendi içinde alt kriterlere ayrılmaktadır. Son düzeyde ise söz konusu kriterler yardımıyla değerlendirilmek üzere haneler yer almaktadır.

Problemin hiyerarşik modeli oluşturulduktan sonra Sosyal Hizmet Merkezi çalışanlarından oluşan 5 meslek elemanı, Saaty (1980) tarafından geliştirilen ikili karşılaştırmaların bağıl önem derecelerini ortaya koyan ölçek yardımıyla ikili karşılaştırmalar yaparak kriterlerin önem sıralarını belirlemiştir. Hiyerarşi tasarımından sonra her seviyedeki öğelerin göreceli üstünlüklerini bulmak için kullanılan ikili karşılaştırmalar öncelikle ana kriterler için uygulanmıştır.

Bu ölçek, kriterlerin birbirine göre önem derecesini belirleyen 1-9 arasında puanlamaya dayanmaktadır. Bu ölçeğin ifade ettiği puanlar şu şekildedir:

#### Bağıl Önem Derecesi

- 1: Eşit önemli,
- 3: Orta derecede önemli,
- 5: Güçlü derecede önemli,
- 7: Çok güçlü derecede önemli,
- 9: İleri derecede önemli
- 2, 4, 6, 8: Ardışık iki yargı arasındaki ara değerleri

ifade etmektedir.

Saaty (1980) ortaya koymuş olduğu bağıl önem ölçeğinin birçok uygulamada kullanılarak ve diğer ölçeklerle kıyaslanarak sınıdığını belirtmiştir.

Hiyerarşik model kurulduktan sonra, sırasıyla önce ana kriterlerin daha sonra da her bir ana kritere ait alt kriterlerin ikili karşılaştırmaları yapılır. İkili karşılaştırmalar; genelde karşılaştırılan elemanların bazı niteliklere uymalarına göre insanların tercih edilme, hoşlanma ya da önem sıralarına olan duyarlılıklarını açıklayabilen doğal bir süreçtir (Saaty, 2001: 1). Her düzey için aynı düzeylerde yer alan kriterler ikili olarak birbiriyle karşılaştırılır. AHS'de ikili karşılaştırma yargılarının oluşturulmasında, diğer bir deyişle A kriterinin B kriterine göre ne kadar önemli olduğunun kararında, karar verici önerilen 1-9 ölçeğini kullanır. Bu değerlendirme ölçeği Tablo 1'de verilmiştir.



**Tablo 1. AHS Değerlendirme Ölçeği (Saaty, 1980)**

Önem Derecesi	Tanım	Açıklama
1	Eşit derecede önemli	Her iki faaliyet de amaca eşit katkıda bulunur.
3	Orta derecede önemli	Tecrübe ve değerlendirmeler sonucunda bir faaliyet diğerine göre orta derecede tercih edilir.
5	Güçlü derecede önemli	Tecrübe ve değerlendirmeler sonucunda bir faaliyet diğerine göre çok daha fazla tercih edilir.
7	Çok güçlü derecede önemli	Bir faaliyet diğerine göre çok güçlü şekilde tercih edilir. Uygulamada üstünlüğü ispatlanmıştır.
9	Son derece önemli	Bir faaliyet diğerine göre mümkün olan en yüksek derecede tercih edilir.
2, 4, 6, 8	Ara değerler	Uzlaşma gerektiğinde iki ardışık yargı arasına düşen değerler kullanılır.

Her düzeydeki öğelerin göreceli üstünlüklerini bulmak için kullanılan ikili karşılaştırmalar öncelikle sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılan 10 ana kriter için uygulanmıştır. Daha sonra da her bir ana kriter içinde yer alan alt kriterler ikili olarak karşılaştırılmıştır. Çalışmada belirlenen ana kriterlerin her biri AHS değerlendirme ölçeği kullanılarak beş meslek elemanı tarafından uzlaşmaya dayalı olarak ikili karşılaştırılmıştır. Söz konusu ikili karşılaştırmalarda önem derecesi bakımından çelişkiye düşüldüğünde ara değerler işaretlenmiştir.

Sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılacak ana kriterlerin ikili karşılaştırma sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2. Sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılacak ana kriterlerin ikili karşılaştırılması**

	Yaşadığı Yerin Konforu	İş ve Geçim	Sağlık	Kanunla İhtilafa Düşmüş Birey	İletişim
Yaşadığı Yerin Konforu	1	1/6	1/9	1/2	1
İş ve Geçim	6	1	1/3	4	5
Sağlık	9	3	1	5	7
Kanunla İhtilafa Düşmüş	2	1/4	1/5	1	2
İletişim	1	1/5	1/7	1/2	1
Eğitim	4	1	1/3	2	4
Zararlı Alışkanlık	3	1/2	1/4	2	2
Olumsuz Davranış	9	3	1	6	8
Sosyal Güvence	8	2	1	5	8
Sokakta Çalışan Çocuk	7	2	1	4	6
Toplam	50.00	13.12	5.37	30.00	44.00

**Tablo 2. (devamı) Sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespitinde kullanılacak ana kriterlerin ikili karşılaştırılması**

	Eğitim	Zararlı Alışkanlık	Olumsuz Davranış	Sosyal Güvence	Sokakta Çalışan Çocuk
Yaşadığı Yerin Konforu	1/4	1/3	1/9	1/8	1/7
İş ve Geçim	1	2	1/3	1/2	1/2
Sağlık	3	4	1	1	1
Kanunla İhtilafa Düşmüş	1/2	1/2	1/6	1/5	1/4
İletişim	1/4	1/2	1/8	1/8	1/6
Eğitim	1	2	1/2	1/3	1/2
Zararlı Alışkanlık	1/2	1	1/4	1/4	1/3
Olumsuz Davranış	2	4	1	1	2
Sosyal Güvence	3	4	1	1	1
Sokakta Çalışan Çocuk	2	3	1/2	1	1
Toplam	13.50	21.33	4.99	5.53	6.89

Tablo 2’de sağlık durumunun diğer kriterlerle karşılaştırmalarına bakıldığında; sağlık durumu kriteri yaşadığı yerin konforu kriterine oranla 9 kat önemli, iş ve geçim durumuna göre 3 kat önemli, aile içi iletişime göre 7 kat önemli olduğu görülmektedir.

Tablo 2’de görüldüğü gibi ailenin sosyal güvencesi, çocukların eğitimine oranla 3 kat önemli, zararlı alışkanlık durumuna oranla 4 kat önemli, olumsuz davranış durumuyla eşit derecede önemlidir. Tablo 2’deki her bir değer bulunduğu satırdaki kriterin sütun kriterine oranla kaç kat önemli olduğunu belirtmektedir. Diğer kriterler de benzer biçimde yorumlanabilir.

Ana kriter ikili karşılaştırma matrisi oluşturulduktan sonra matrislerde bulunan ölçütlerin karar verici için önem derecesini gösteren ve “görelî önem vektörleri” olarak adlandırılan vektörler hesaplanır. Görelî önem vektörü hesaplanırken ikili karşılaştırma matrisindeki her bir sütunun elemanları bulunduğu sütunun toplamına bölünür. Böylece her sütundaki değerler toplamı 1’e eşit olan normleştirilmiş ikili karşılaştırma matrisi elde edilmiş olur. Daha sonra bu elde edilen matrisin her bir satırının aritmetik ortalaması alındığında, ikili karşılaştırma matrisine ait görelî önem vektörü elde edilmiş olur.

Ana kriterlerin ikili karşılaştırma matrisi yardımıyla hesaplanan, ana kriterlerin görelî önem vektörleri Tablo 3’de verilmiştir.

**Tablo 3. Ana Kriterlere İlişkin Görelî Önem Vektörü**

	$W_i$	%
Yaşadığı Yerin Konforu	0.019	1.9
İş ve Geçim	0.090	9.0
Sağlık	0.186	18.6
Kanunla İhtilafa Düşmüş	0.034	3.4
İletişim	0.022	2.2
Eğitim	0.078	7.8
Zararlı Alışkanlık	0.048	4.8
Olumsuz Davranış	0.198	19.8
Sosyal Güvence	0.178	17.8
Sokakta Çalışan Çocuk	0.146	14.6
Toplam	1.000	100.0

Görelî önem vektörü incelendiğinde; olumsuz davranışın (kavgacılık, fiziksel şiddet, evden kaçma vb.) %19,8, sağlık durumunun %18,6, ailenin sosyal güvencesinin %17,8 önemle görelî olarak diğerkriterlerden daha fazla önem derecesine sahip olduğu görülmektedir.

Ana kriterler için görelî önem dereceleri hesaplandıktan sonra, Tablo 3'deki her bir ana kritere ait alt kriterler, meslek elemanlarınca puanlanarak ikili karşılaştırmaları yapılmıştır. Ana kriterlere ilişkin görelî önem vektörünün hesaplanmasında uygulanan işlemler, her bir ana kritere ait alt kriterler için uygulandığında elde edilen alt kriterlerin görelî önem dereceleri Tablo 4'de verilmiştir.

**Tablo 4. Ana Kriter ve Alt Kriterlerin Görelî Önem Dereceleri**

Ana Ölçütler	W <sub>i</sub>	Alt Ölçütlere İlişkin Görelî Önem Dereceleri	
Yaşadığı Yerin Konforu	0.019	Yüksek konfor	0.039
		Yeterli konfor	0.066
		Temel ihtiyaçları karşılar	0.120
		Havasız, rutubetli ve kükük	0.293
		Herhangi bir konfor yok	0.482
İş ve Geçim Durumu	0.090	Ekonomik durumu yerinde	0.036
		En az bir kişi düzenli gelire sahip	0.051
		Kayıt dışı çalışma veya geçici iş	0.132
		Sokakta veya mevsimlik çalışıyor	0.240
		15 yaş altında birey çalışıyor, destek alıyor	0.541
		Eğitimine devam ediyor ve başarılı	0.039
Çocukların Eğitim Durumu	0.078	Eğitimine devam ediyor, devamsızlıkları var	0.061
		İsteksiz ve devamsızlıkları var	0.120
		Eğitim ve gelişimine destek verilmiyor	0.266
		Okul terk ve süreklî evde duruyor	0.514
		eğitim ile ilgili bir çaba yok	
Zararlı Alışkanlık Eğilimi	0.048	Herhangi bir zararlı alışkanlığı olan yok	0.035
		En az bir kişi sadece sigara bağımlısı	0.061
		En az bir kişi alkol bağımlısı	0.112
		En az bir kişi madde bağımlısı	0.315
		Ailede hem alkol bağımlısı hem madde bağımlısı birey var	0.477



**Tablo 4. (devamı) Ana Kriter ve Alt Kriterlerin Görelî Önem Dereceleri**

Ana Ölçütler	W <sub>i</sub>	Alt Ölçütlere İlişkin Görelî Önem Dereceleri	
Sağlık Durumu	0.186	Ailede sağlık sorunu olan birey yok	0.046
		Bedensel veya ruhsal, öz bakımını yapıyor	0.098
		Bedensel ve ruhsal, öz bakımını yapıyor	0.208
		Bedensel ve/veya ruhsal öz bakımını yapamıyor	0.649
Aile İçi İletişim	0.022	Olumlu ve sıcak	0.064
		Kısmen uyumsuzluklar var	0.101
		Bireyler arası iletişim bozukluğu, anlaşmazlık	0.228
		Kadın-çocuk-özürü-yaşlı bireylerden en az birini dışlama var	0.607
Kanunla İhtilafa Düşmüş Birey	0.034	Yok	0.074
		En az bir kişi 3 yıl veya daha önce	0.283
		En az bir kişi son 2 yıl içinde	0.643
Olumsuz Davranış (Kavgacılık, Fiziksel Şiddet, Evden Kaçma) Durumu	0.198	Yok	0.072
		Nadiren	0.227
		En az birinin tespit edilmiş olumsuz davranışı var	0.702
Ailenin Sosyal Güvenlik Durumu	0.178	Bağ kur – SSK – Emekli Sandığı	0.064
		Sadece yeşil kart ile güvencesi var	0.290
		Herhangi bir güvencesi yok	0.646
Sokakta Çalıştırılan Çocuk	0.146	Yok	0.068
		Ara sıra	0.275
		Her gün	0.657



Tablo 4 yardımıyla hanelerin ayrı ayrı risk fonksiyonları elde edilebilir. Örneğin, 10 ölçüt içinde ayrı ayrı en kötü senaryo ile karşılaştığı bir "X" hanesi için, risk fonksiyonunu  $A(X)$  şeklinde tanımladığımızı varsayalım. Tablo 4 kullanılarak "X" hanesinin risk fonksiyonu  $A(X)$  için;

$i = 1$ 'den  $10$ 'a kadar değerler aldığında ve her bir ana kriterin "m" pozitif tam sayısı kadar alt kritere sahip olduğu göz önünde bulundurulduğunda,

$W_i$ : i. ana kriterinin görelî önem derecesi ( $i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10$ )

$W_{i,k}$ : i. ana kriterin k. alt kriteri için görelî önem derecesi ( $k = 1, 2, \dots, m$ )

şeklinde tanımlanırsa,  $A(x)$  aşağıdaki şekilde gösterilir.

$$A(x) = (W_1 \times W_{1,5}) + (W_2 \times W_{2,5}) + (W_3 \times W_{3,5}) + (W_4 \times W_{4,5}) + (W_5 \times W_{5,4}) + (W_6 \times W_{6,4}) + (W_7 \times W_{7,3}) + (W_8 \times W_{8,3}) + (W_9 \times W_{9,3}) + (W_{10} \times W_{10,3})$$

X ailesinin risk fonksiyonuna tablo değerleri koyulduğunda;

$$A(x) = (0,019 \times 0,482) + (0,090 \times 0,541) + (0,078 \times 0,514) + (0,048 \times 0,477) + (0,186 \times 0,046) + (0,022 \times 0,607) + (0,034 \times 0,643) + (0,198 \times 0,702) + (0,178 \times 0,646) + (0,146 \times 0,657) = 0,6273$$

değeri elde edilir.

Bu değer herhangi bir hanede hesaplanabilecek en yüksek risk puanına karşılık gelmektedir. Böylece haneler yüzdeler risk gruplarına ayrılmak istendiğinde, AHS ile elde edilen risk puanı, hanenin alabileceği en yüksek risk puanı  $0,6273$ 'e bölümünden elde edilen sonucun 100 ile çarpılması yeterli olacaktır.

Bu açıklamayı bir örnekle gösterecek olursak; örneğin "havasız rutubetli ve küçük" hanede yaşayan, "herhangi bir sosyal güvencesi olmayan", "evde en az bir kişinin tespit edilmiş olumsuz davranışı olan" ve diğer ölçütler açısından herhangi bir olumsuzluğun olmadığı bilinen bir "Y" hanesinin risk puanı;

$$A(Y) = (W_1 \times W_{1,4}) + (W_2 \times W_{2,1}) + (W_3 \times W_{3,1}) + (W_4 \times W_{4,1}) + (W_5 \times W_{5,1}) + (W_6 \times W_{6,1}) + (W_7 \times W_{7,1}) + (W_8 \times W_{8,1}) + (W_9 \times W_{9,3}) + (W_{10} \times W_{10,1})$$

$$= (0,019 \times 0,293) + (0,090 \times 0,036) + (0,078 \times 0,039) + (0,048 \times 0,035) + (0,186 \times 0,046) + (0,022 \times 0,064) + (0,034 \times 0,074) + (0,198 \times 0,072) + (0,178 \times 0,646) + (0,146 \times 0,068)$$

$$= 0,14314$$

şeklinde hesaplanır.

Hane Y'nin risk yüzdesi ise  $(0,14314 / 0,6273) \times 100 = \%22,8$  şeklinde hesaplanır.

2011 yılı Haziran ayında Mamak Sosyal Hizmet Merkezi tarafından gerçekleştirilen alan taraması sonuçlarına göre orta risk düzeyinde yer alan iki hanenin sonuçları AHS yöntemiyle puanlanarak değerlendirildiğinde 1 ve 2 numaralı hanelerin risk yüzdeleri sırasıyla %36,60 ve %45,10 olarak hesaplanmıştır. 1 numaralı hanenin sosyal riski %36,60 iken, 2 numaralı hanenin riski %8,5 daha fazla hesaplanmıştır. Buradan çıkarılacak yorum, 2 numaralı haneye, 1 numaralı haneye göre daha öncelikli sosyal destek götürülmesi gerektiği şeklindedir.

1 ve 2 numaralı hanelerin özellikleri incelendiğinde rutubetli ve küçük bir evde, mevsimlik iş ile ailenin geçiminin sağlanmakta olduğu ve ailede öz bakımını yapmayan birey olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında aile içi iletişim ve çocukların eğitimi konusunda herhangi bir sorun olmayıp, ailede zararlı alışkanlığı olan birey bulunmamaktadır. Ayrıca 2 numaralı hanedeki bireylerin herhangi bir sosyal güvencesinin olmadığı bilinmektedir. Bu durum 2 numaralı hanenin, 1 numaralı haneden %8,5 daha fazla risk yüzdesine sahip olmasını açıklamaktadır.

Alan taraması sonucu düşük risk grubunda değerlendirilen iki hanenin sonuçları AHS yöntemiyle puanlanarak değerlendirildiğinde 3 ve 4 numaralı hanelerin risk yüzdeleri sırasıyla %36 ve %35 olarak hesaplanmıştır. 3 numaralı hanede kanunla ihtilafa düşmüş birey bulunmaktadır. Ailenin geçimini sağlamak adına 15 yaşın altında birey çalışmaktadır. Düzenli gelirleri bulunmamakla beraber herhangi bir sosyal güvenceleri de yoktur. %35 risk yüzdesi hesaplanan 4 numaralı hanede ise öz bakımını yapmayan birey bulunmakta ve aile bireyleri yeşil kart ile sosyal güvence sahibidir.

1, 3 ve 4 numaralı haneler farklı koşullar altında değerlendirilse de AHS ile değerlendirilen risk yüzdeleri hemen hemen aynıdır. Bu hanelerin hepsi %30'un üzerinde risk yüzdesine sahip yüksek sosyal risk altında olan hanelerdir. Her ne kadar benzer risk puanlarına sahip olsalar da, hanelere verilecek destekler, sosyal hizmetlerin gereği hanelerin ihtiyacına göre belirlenmelidir.

### 3. SONUÇ VE TARTIŞMA

Aileyi güçlendirmek ve korumak, toplumsal bozulmayı önlemek, bireyin ihtiyaç duyduğu sosyal hizmet modellerini belirlemek ve yerinde sağlamak amacıyla Sosyal Hizmet Merkezleri tarafından alan taraması yapılmaktadır. Sosyal hizmet alan taraması, koruyucu ve önleyici faaliyetlerin düzenlenmesinde, sosyal hizmetin zamanında ulaşmasında ve bölgesel risk haritalarının çıkarılmasında etkin rol oynamaktadır. Bu tür alan taramaları sonucunda ailenin sosyal hizmete ihtiyacı olup olmadığı belirlenmektedir. Bu ihtiyaç belirlenirken, ihtiyaç duyan tüm bireylere ulaşabilmek için doğru kararlar almak gerekir.

Sosyal hizmet sunumunda kurumun doğru karar vermesi için, onlarca ölçüt içinde, uygun bir süreç izlemesi ve hangi ölçüte önem vermesi gerektiğini tespit etmesi gerekir. Bu açıdan bakıldığında konunun sadece sosyal hizmete ihtiyaç duyan hanelerin tespiti üzerine kısıtlanmaması, konuya bütünsel açıdan yaklaşılması gerekir. Bunun yanı sıra sadece seçim sürecini değil, aynı zamanda değerlendirme sürecini de göz önünde bulunduracak bir süreç yaklaşımına ihtiyaç duyulmaktadır.

Geçmiş deneyimlerden edinilen bilgiler ışığında artık sosyal hizmetler, bireyi ön plana çıkarmakta ve bu kapsamda aileyi desteklemektedir. Sunulacak hizmetin talep edilmesini beklemeden ihtiyaç duyan birey ve ailelere ulaşılması yani talep odaklı hizmetten çok arz odaklı hizmete geçilmesi ön planda yer almaktadır.

Bu anlamda sosyal hizmetin öncelikle kimlere sunulacağı, hangi ailenin ne tür desteğe ihtiyacı olduğuna dair bir araştırma gücü ve maliyetlidir. Sosyal devlet anlayışı içinde hizmet sunulacak grup, birey veya hanelere ulaşmak ve adil davranmak gerekir. Bu ihtiyacı karşılamak için başvurulabilecek yöntem alan taraması yöntemidir. Diğer bir ifadeyle hizmeti alacak aileye veya bireylere gidip ihtiyacı belirlemek ve hizmeti götürmek saha uygulamasının bir parçası olmuştur. Sosyal hizmet alan taramalarında, karar alma mekanizmalarını uzun bir analiz ve değerlendirme sürecinden geçmektedir. Sosyal hizmet gibi çok boyutlu incelenmesi gereken karar problemlerinde, karar mekanizmasının yükünü azaltacak yöntemlerle doğru çözüme ulaşılması gerekmektedir.

Bu çalışmada sosyal hizmet sunulacak hane veya bireyin belirlenmesi problemi ele alınmış olup, sosyal hizmet sunumunda kurumların doğru kararlar verebilmesi için uygun bir süreç izlenmesi ve hangi ölçüte ne düzeyde önem verilmesi gerektiğinin tespit edilmesi ihtiyacı vurgulanmıştır. Bu tespit yöntemi için kurulacak modelin çok kriterli ve çok seçenekli olması, modeldeki kriterlerin ağırlıklarının belirlenmesinde uzman kişilerin görüşlerine başvurulması gerektiğinden yöntem olarak AHS'nin kullanılması uygun bulunmuştur.

AHS'nin, kriterleri hiyerarşik yapıda değerlendirmesi özelliğinden faydalanılarak, karmaşık olduğu düşünülen problem, çözülebilir hale getirilmiştir. Problemin hiyerarşisi on ana ölçüt ve ana ölçütlerin farklı sayılardaki alt ölçütlerinden oluşturulmuştur. Seçenekler ise sayılabilir sınırdaki hanelerden oluşmaktadır.

Tablo 2'de ana kriterlerin karşılaştırılması sonucunda; olumsuz davranış (kavgacılık, fiziksel şiddet, evden kaçırma gibi) kriteri %19,8 puan ağırlığı ile birinci önceliğe sahiptir. Daha sonra sırasıyla sağlık ana kriterinin (%18,6), sosyal güvence ana kriterinin (%17,8) ve sokakta çalıştırılan çocuk ana kriterinin (%14,6) yüksek düzeyde ağırlığa sahip olduğu görülmektedir.

Genellikle bütün kriterler eşit öneme sahip değildir. Bu kriterler değerlendirilmeli ve

değerlerine göre sınıflandırılmalıdır. AHS ile elde edilen model sonucunda kriterlerin önem dereceleri bulunmuş, hanelerin risk yüzdelerini elde edebilecek bir model önerisi sunulmuştur. Örneğin modelin alan taramasında uygulanması sonucunda, tarama yapılan hanelerden risk yüzdesi %30 gibi belli bir oranı geçen haneler öncelikle değerlendirilmeye alınabilir veya belli bir oranın üzerindeki risk grupları acil olarak nitelendirilebilir. Risk yüzdeleri yüksek olan hanelerden başlayarak, ihtiyaç duyan tüm hanelere gerekli destekler sunulabilir.

Sosyal refah, bakıma muhtaçlık, sosyal destek veya sosyal hizmet gibi sosyal alanlarda yapılan araştırmalarda ölçme sistemleri henüz istenen düzeyde değildir. Nicel araştırmalarda kullanılan birçok ölçek sosyal olguları sayısallaştırmakta fakat sosyal deneyimleri yeterince yansıtmamaktadır. Özellikle sosyal alanda risk düzeyleri ölçülürken yüksek düzeydeki risk gruplarının tespiti kolaylıkla yapılabilmekteyken, risk düzeyi veya yüzdesi göreceli olarak düşük düzeydeki haneler ölçme aracına ve bakış açısına göre risk grubunda değerlendirilemeyebilir. Bu tür araştırmalarda sonuca etki edecek ölçütlerin önem dereceleri konusunda hassas davranılmalıdır.

**KAYNAKÇA**

- Çelikyay, S. (2002), **Çok Amaçlı Savaş Uçağı Seçiminde Çok Ölçütlü Karar Verme**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- DPT (2001), **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı; Sosyal Hizmetler ve Yardımlar Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara.
- Kalaycı, H. (2007), **Yetiştirme Yurtlarındaki Çocuklarda Sosyal Dışlanma Riski (Tokat ve Turhal Örneği)**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kongar, E. (1972), **İnsanı Yönlendirme ve Sosyal Hizmetler (Sosyal Çalışmaya Giriş)**, Ankara.
- Saaty, T. (1980), **The Analytic Hierarchy Process**, McGraw-Hill International Book Company, USA.
- Saaty, T. (2001), **Decision-Making with the AHP: Why is The Principal Eigenvector Necessary**, ISAHF 2001, Berne.
- Saaty, T., Forman, E.H. (1992), **The Analytic Hierarchy Process**, The Hierarchon.
- Seyyar, A. (2002), **Sosyal Siyaset Terimleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Seyyar, A. (2007), **Sosyal Hizmetlerde Bakım Terimleri (Ansiklopedik Sözlük)**, Şefkatli Eller Yayınları, İstanbul.
- Şahan, H. (2009), **Yetiştirme Yurtlarında Kalan Gençlerin Aile Kurumuna Bakışlarının Değerlendirilmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.