

DİJİTAL REFAH DEVLETLERİNİN İNSAN HAKLARI VE SOSYAL ADALET BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: SOSYAL YARDIM VE HİZMETLERİN DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜNDE ORTAYA ÇIKAN ETİK MESELELER

Özge Sanem ÖZATEŞ GELMEZ¹

Öz

Bu çalışmada, dijital refah devletlerinin sosyal koruma sistemlerince planlanıp uygulanan sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesinin ortaya çıkardığı sonuçlar, insan hakları bağlamında tartışmaya açılmaktadır. Çalışmada yer verilen insan hakları ve sosyal adalet kavramları için çağımızın önemli filozofları arasında yer alan Ioanna Kuçuradi tarafından ortaya konan kuramsal çerçeve temel alınmıştır. Çalışmada, dijital refah devletlerinin ayırt edici özelliklerine değinildikten sonra, sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleşme ihtiyacının dayandırıldığı avantajlar ile bu değişime içkin kılınmış olan finansal hedeflerin görünür kılınmasına çalışılmaktadır. Böylece günümüz refah devletlerinde sunulan sosyal yardım ve hizmetlerde yaşanan dijitalleşme ile insan haklarının korunması ve sosyal adaletin sağlanması idealinin çağın gereklerine uygun bir yenilikle sürdürülmesine mi yoksa finansal hizmet sağlayıcısı kurumların sağladıkları yararın artırılmasına mı hizmet edildiği sorusuna yanıt aranmaya çalışılmaktadır. Çalışmanın sonunda, çağımız bilgi toplumlarının içinde yer aldığı refah devletlerinin dijital dönüşümünün, sosyal yardım ve hizmetler aracılığıyla aşırı yoksulların dahi finansal hizmetlerle ilişkilendirilerek, finansal sermayenin korunmasına hizmet edecek türde bir dönüşüm olmaması, aksine Toplum 5.0 hedefleriyle örtüşen bir refah toplumunda her bir kişinin insan haklarının korunmasına ve en nihayetinde sosyal adaletin sağlanmasına katkı sunması gereğinin altı çizilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijital refah devleti, Sosyal koruma, Sosyal yardımlar, Sosyal hizmetler, İnsan hakları ve sosyal adalet.

¹Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, E-posta: sanemozge@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5990-4480

ÖZATEŞ GELMEZ, Ö S. (2022).Dijital Refah Devletlerinin İnsan Hakları ve Sosyal Adalet Bağlamında Değerlendirilmesi: Sosyal Yardım ve Hizmetlerin Dijital Dönüşümünde Ortaya Çıkan Etik Meseleler. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 22 (57), 797-824. DOI:10.21560/spcd.vi.1053508

EVALUATION OF DIGITAL WELFARE STATES IN THE CONTEXT OF HUMAN RIGHTS AND SOCIAL JUSTICE: ETHICAL ISSUES IN THE DIGITAL TRANSFORMATION OF SOCIAL ASSISTANCE AND SERVICES

Abstract

This study evaluates the consequences of the digitization of social assistance and services in the context of human rights, planned and implemented by the social protection systems of digital welfare states. For the concepts of human rights and social justice included in the study, the theoretical framework put forward by Ioanna Kuçuradi, one of the important philosophers of our age, is based. In the study, after mentioning the distinctive features of digital welfare states, it is tried to make visible the advantages brought forward and the financial goals underlying the digitization of social assistance and services. Thus, an answer is sought to the question of the digitization of social assistance and services whether to offer will serve to maintain the ideal of protecting human rights and ensuring social justice in today's welfare states or to increase the benefit provided by financial service providers. At the end of the study, it is emphasized that the digital transformation of the welfare states of today's information societies should not be a transformation that serves to protect financial capital by connecting even the extreme poorest to financial services through social assistance and services. It is emphasized that this digital transformation should contribute to the protection of human rights and social justice for all in a welfare society that is aligned with the goals of Society 5.0.

Key Words: *Digital welfare state, Social protection, Social assistance, Social services, Human rights and social justice.*

GİRİŞ

Sosyal korumanın en önemli bileşenlerinden birini oluşturan sosyal yardım ve hizmetler, insanların insan olmak bakımından doğuştan sahip olduğu hakların -insan haklarının- korunmasında son derece önemli bir işleve sahiptir. Zira İoanna Kuçuradi'nin (2007) tanımladığı üzere insan haklarının bir bölümü insanın, yalnızca insana özgü olanaklarının geliştirilebilmesiyle doğrudan ilgilidir. Kuçuradi'ye (2007) göre çalışma, bakım, sağlık, barınma, beslenme ve eğitim gibi insan haklarının korunabilmesi için devlet tarafından bazı koruma mekanizmalarının hayata geçirilmesi gerekir. Öyle ki devletin, sosyal ve ekonomik hakların da içinde yer aldığı yurttaşlık haklarını tanıyan mekanizmalar olan yasaları ve kurumları oluştururken, sözü edilen insan haklarıyla bağlantısını kurması ve insanların yalnızca insan olmak bakımından sahip olduğu değeri koruyacak olan insan haklarının, her bir insan için eşit biçimde korunmasını amaçlaması gerekmektedir (Kuçuradi, 2007). Sosyal adaletsizliğin, gelir dağılımındaki eşitsizliğe indirgenmesini eleştiren Kuçuradi (2007), sosyal adaletsizliğin bir ülkede yalnızca varlıkların değil, yokların da eşit paylaşılmadığı ve çalışma, bakım, sağlık, barınma, beslenme ve eğitim gibi insan haklarının, tüm yurttaşlar için eşit biçimde korunmadığı somut durum olduğunun altını çizer. Bu nedenle bir ülkede yurttaşlık hakları yasalarla tanınırken, yurttaşların eşitliğinin hesaba katılması, sözü edilen insan haklarının korunmasının amaçlanması sosyal adaletin sağlanması için bir gerekliliktir (Kuçuradi, 2007). Sosyal adaletin sağlanması doğrultusunda planlanması ve uygulanması gereken sosyal haklar arasında refah devletleri tarafından sunulan sosyal yardım ve sosyal hizmetler de yer almaktadır.¹ Bu yönüyle sosyal yardım ve hizmetler, refah devletleri açısından sosyal koruma bileşenleri arasında görmezden gelinemeyecek denli önemli bir yere sahiptir.

Bismark Almanya'sında 1800'lü yılların sonlarında başlatılan sosyal sigorta uygulamalarıyla şekillenmeye başlayan refah devletlerinin gelişiminin ve dönüşümünün bugün geldiği noktada artık "dijital refah devletleri"nden söz edilmektedir. Yapay zeka (AI), robotik, büyük veri, nesnelere interneti (IoT)

¹ Sosyal haklar; ekonomik, siyasal ve kültürel haklarla birlikte yurttaşlık haklarını oluşturmaktadır (Kuçuradi, 2007). Sosyal haklar, yalnızca sosyal yardımlar ve sosyal hizmetlerden oluşmamakta emeklilik, sosyal sigorta, sosyal güvenlik, örgütlenme, toplu sözleşme vb. hakları da içermektedir. Bununla birlikte kapsam itibarıyla bu çalışmada, sosyal haklardan yalnızca sosyal yardım ve sosyal hizmetlere değinilmektedir.

gibi yeni teknolojilerin insan yaşamında oldukça büyük ve vazgeçilmez bir yer edindiği çağımızın bilgi toplumları, refah devletleri tarafından sunulan pek çok yardım ve hizmetin dijitalleştirilmesine tanıklık etmektedir.

Dijitalleştirilen sosyal yardım ve hizmetlerin planlanması ve uygulanmasında da, sosyal koruma sistemleriyle ulaşılmak istenen yoksulluğun ortadan kaldırılması, insan haklarının korunması, sosyal içerme, sosyal adalet gibi hedeflerin öncelenmesi gerekmektedir. Zira Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) tarafından yapılan tanıtımda da vurgulandığı üzere, sosyal koruma sistemlerinden, tüm insanları, özellikle de en savunmasız ve dezavantajlı kılınmış olanları, hayatları boyunca yoksulluğa ve sosyal dışlanmaya karşı koruyacak ekonomik, çevresel ve sosyal bir dizi politika ve programlar ortaya koymaları beklenir (2017: 6). Dijital refah devletlerinin, sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesiyle birlikte sosyal koruma sistemlerinin de sözü edilen varlık amacına uygun olarak insan haklarının korunması, sosyal adaletin sağlanması ve sosyal dışlanmanın ortadan kaldırılması hedeflerine daha hızlı ulaşması ve “insan merkezli bir yaklaşımı hedefleyen bilgi toplumunun -Toplum 5.0’ın- yaratılabilmesi” (BTK, t.y.: 4) mümkün olabilecektir. Çağımızda süregelen sosyal sorunların çözülmesini hedefleyen Toplum 5.0 ile birlikte refah devletlerinin, sosyal yardım ve hizmetlere ilişkin talebin hızla analiz edilerek ihtiyaca yanıt olacak biçimde zamanında sunulması için sosyal koruma sistemlerini dijitalleşme ekseninde yeniden inşa etmeye başlayacakları ve böylece Birleşmiş Milletler tarafından belirlenen Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinden “yoksulluğun önlenmesi”, “sağlık ve kaliteli yaşam”, “nitelikli eğitim”, “eşitsizliklerin azaltılması”, “barış ve adaletin tesisi” hedeflerinin gerçekleştirilmesine küresel ölçekte katkıda bulunulacağı belirtilmektedir (Keidanren, 2018: 19).

Bu çalışmada öncelikle dijital refah devletlerinin sosyal koruma sistemlerinde tanımlanan sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesine örnek oluşturan mevcut uygulamalar ve dijitalleşme ihtiyacının dayandırıldığı avantajlar tartışmaya açılmaktadır. Ardından dijitalleşme sürecinde refah devletlerinin ve sosyal koruma sistemlerinin finansal kaygılarla inşa edilmesinin, insan hakları ve sosyal adalet ilkelerinden uzaklaşılması bakımından taşıdığı riske mercek tutulmaktadır. Bu bağlamda sosyal yardım

ve sosyal hizmetlerde yaşanan dijitalleşmeyle ortaya çıkan tablo, bu yardım ve hizmetlerden yararlanan yurttaşların karşı karşıya kaldığı hak ihlalleri odağında değerlendirilmektedir. Çalışma, insan haklarını koruyan ve sosyal adaletin sağlanmasını hedefleyen sosyal koruma sistemlerinin inşasının, yeni teknolojilerin kullanımıyla mümkün olabileceği ancak önceliklerin gözden geçirilmesi gerektiğine ilişkin tartışmayla sonuçlandırılmaktadır.

YENİ TEKNOLOJİLERLE BÜTÜNLEŞEN REFAH DEVLETLERİNİN YENİ İMAJI: DİJİTAL REFAH DEVLETLERİ

2000’li yıllarda sosyal koruma sistemlerine yeni teknolojilerin entegre edilmesiyle başlayan refah devletlerinin dijital dönüşümünde, sosyal yardım ve hizmetlerin de dijital araçlarla sunumunu norm haline getirilmiştir. Toplum 5.0’in içinde yer aldığı refah devletlerinin technorm² olarak tanımlanabilecek bu yeni sistemde, sosyal yardım ve hizmetlerin sunulması sürecinin -başvuruların yapılması, bu başvuruların değerlendirilmesi ve değerlendirmelerin karara bağlanması vb.- her aşamasında dijital araçlar kullanılmaya başlanmıştır. Birleşmiş Milletler Aşırı Yoksulluk ve İnsan Hakları Özel Raportörü Philip Alston (2019) tarafından “dijital refah devletleri” olarak tanımlanan 2000’li yılların refah devletlerinde kişilerin profilini çıkaran, kimliklerini doğrulayan, verilerini toplayan, analiz eden, depolayan ve kullanılmasını sağlayan otomasyon sistemleri, potansiyel hilekarlık riskini belirleyen algoritmalar gibi dijital araçlar, sosyal koruma sistemlerinde artık yaygın biçimde kullanılmaktadır (Carter vd., 2019: 40). Dolayısıyla dijital refah devletlerinin en belirleyici özelliğinin, sosyal koruma sistemlerinin yeni teknolojilerle entegre edilerek sosyal yardım ve hizmetlerin de dijital araçlarla sunulması olduğu söylenebilir.

Son yıllarda, sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesinin kaçınılmaz olduğu söylemleri daha yüksek sesle dile getirilmeye başlanmıştır. Bu söylemler genellikle, dijitalleşmeyle birlikte sosyal koruma sistemlerinin kapsayıcılığının genişlediği, sosyal yardım ve hizmetlerin maliyetinin azaltılarak verimliliğinin artırıldığı gibi kamusal açıdan sağlandığı iddia edilen faydalar üzerinden

² Technorm kavramı, dijital refah devletlerinin sosyal koruma sistemlerinde yeni teknolojilerin entegrasyonu ortaya çıkan yeni norm sistemini ifade etmek için bu makalenin yazarı tarafından üretilmiştir.

temellendirilmektedir. Sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesiyle yurttaşların değişen koşul ve ihtiyaçlarına uygun olan programlar arasında geçiş yapabilmenin kolaylaştırıldığı, işsizlik, engellilik, çocuk sahibi olmak veya yaşlılık gibi yaşam döngüsü şoklarına, stres faktörlerine veya doğal afet, çatışma gibi büyük krizlere yanıt olacak müdahalelerin hızla yapılabilmesinin önünün açıldığı da (Barca ve Chirchir, 2019: 5) sıklıkla ifade edilmektedir. Ayrıca dijitalleştirilmiş sosyal yardım ve hizmetler arasında koordinasyonu destekleyecek şekilde kullanılan dijital araçların verilerin, doğru bilgiye dönüştürülerek sosyal yardım ve hizmetlerin sunumunda hata payının, yolsuzlukların ve “hilekarlığın” azaltılmasına da katkı sağladığı (Pasi ve Misuraca, 2020: 168) belirtilmektedir.

Dijitalleştirilen sosyal yardım ve hizmetlerin, özellikle bu yardım ve hizmetlerden yararlanan ya da yararlanacak olan yurttaşlar açısından pek çok faydayı beraberinde getirdiği de iddia edilmektedir. Sosyal yardım ve hizmetler kapsamında bilhassa devletten kişilere yapılan ödemelerin (government-to-person (G2P) payments) dijitalleştirilmesiyle, bu ödemeleri almak için kişilerin sırada beklemek zorunda kalmamaları nedeniyle zamandan, seyahat etmek zorunda kalmamaları nedeniyle ise ulaşım maliyetinden tasarruf edebildikleri (Barca ve Chirchir, 2019: 6) ifade edilmektedir. Dijitalleşme sayesinde özellikle kırsal ya da ulaşılması zor bölgelerde yaşayan kişilerin sosyal yardım ve hizmetlere erişiminin kolaylaştığı, yol ve hava koşullarından kaynaklanan gecikmelerin ve ödeme zamanına ilişkin belirsizliklerin azaltılarak sosyal yardım ve hizmetlerin öngörülebilirliğinin ve güvenilirliğinin artırıldığı ve böylece yurttaşların daha uzun vadeli planlar yapabildiği (Hare ve Parekh, 2020) belirtilmektedir. Dijitalleşmenin, sosyal yardım ve hizmetlere başvuru sırasında istenen belgelerin azaltılmasını ve başvuru süreçlerinin basitleşmesini sağlayarak, yurttaşların bu yardım ve hizmetlere başvurmalarını kolaylaştırdığı (Pasi ve Misuraca, 2020: 168) da ifade edilmektedir. Son olarak dijitalleşmenin, başvuru süreçlerinde olduğu kadar kişilerin sosyal yardım ve hizmetlere ilişkin geri bildirimlerini, şikayetlerini ve itirazlarını bildirmelerini de yurttaş katılımını artıracak ölçüde kolaylaştırdığı (Zimmerman vd., 2020: 6) sayılan avantajlar arasında yer almaktadır.

Sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleşmesinin genel evrak işlerinin, izleme ve değerlendirme de dahil olmak üzere birden fazla planın, raporlamanın ve diğer manuel ve zaman alıcı faaliyetlerin azaltılmasını sağlayarak bu alanda çalışan meslek elemanlarının iş yükünün hafifletilmesine katkı sağladığı belirtilmektedir (Barca ve Chirchir, 2019: 5). Dijital araçlarla sunulan sosyal yardım ve hizmetler için yapılan değerlendirmelerin ve alınan kararların gerekçesinin yurttaşlar, sivil toplum, devlet ve fon sağlayıcısı kurumlar açısından daha anlaşılır olduğunun, dijitalleştirilen sosyal yardım ve hizmetlerin objektif ve karşılaştırılabilir bilgilere dayalı olarak bir dizi ortak standart, kural ve ilke etrafında sunulmasının, hesap verebilirlik ve şeffaflıkla refah devletlerinin demokratik yönetişimine katkı sağladığı değerlendirilmesinde bulunmaktadır (Pasi ve Misuraca, 2020: 168).

Özetle refah devletlerinde 2000’li yıllarda başlanan dijital dönüşüm ile hayata geçirilen sosyal yardım ve hizmetlere ilişkin değerlendirmeler, dijitalleşmeyle sağlanacak kamu yararının özellikle sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanan yurttaşların yaşamlarına ve bu alanda çalışan meslek elemanlarının mesleki uygulamalarına yansımalarının oldukça olumlu olacağına dair öngörülerini içermektedir. Ülkelerin teknolojik alt yapılarına göre farklılaşan düzeylerde de olsa günümüzde refah devletlerinin planlandığı ve uyguladığı farklı sosyal yardım ve hizmetlerin sunumunun dijitalleştirilmesi mümkün görünmektedir. Bununla birlikte sosyal koruma sistemlerinin dijitalleştirilmesinin kaçınılmaz olduğu ve dijitalleştirilmiş sosyal yardım ve hizmetlerin kamuya sağladığı avantajlara ilişkin tartışmaların odağını ekseriyetle, devletten kişilere yapılan ödemeler oluşturmaktadır. Sonraki bölümde, devletten kişilere yapılan ödemelerin, dijitalleştirilmesi gereken öncelikli sosyal yardım ve hizmetler arasında olması gerektiğine ilişkin yaygın kabul tartışmaya açılmaktadır.

Devletten Kişilere Yapılan Ödemelerin Dijitalleştirilmesi

Dijital refah devletlerinde, sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanan yurttaşların finansal hizmet sağlayıcısı kurumlar, finansal katılım, finansal yeterlilik gibi kavramlara aşına kılınması ve dahası, aşırı yoksulların dahi finansal hizmetlerle ilişkilendirilmesine yönelik hedeflerin benimsenmiş olması dikkate değerdir. Dünya Bankası, sosyal yardım ve hizmetler kapsamında bilhassa devletten kişilere yapılan ödemelerin doğrudan bir bankaya veya

sağlayan dijital yöntemlerin yaygınlaşmasının, yurttaşlar ile bankalar, fon veren kuruluşlar, yatırımcılar gibi resmi finansal hizmet sağlayıcıları arasında ilişki kurarak, finansal katılımı daha fazla teşvik edeceğini belirtmektedir (World Bank Group, 2018: 34). Birleşmiş Milletler Sermaye Kalkınma Fonu (UNCDF, 2017) tarafından hazırlanan bir raporda da, devletten kişilere yapılan ödemelerin giderek artan bir şekilde finansal katılım stratejileri ve sonuçlarıyla ilişkilendirildiğine dikkat çekilmiş ve 2011 yılında Fiji Sosyal Hizmet Departmanı tarafından başlatılan uygulamayla sosyal yardım alan yaklaşık 22.000 kişinin, tasarruf bağlantılı bir elektronik ödeme sistemine transfer edilmesinin, devletten kişilere yapılan sosyal yardım ödemelerindeki dijital dönüşümün Pasifik'teki ilk büyük ölçekli örneğini oluşturduğu belirtilmiştir. Bu yeni nesil refah devletlerinde sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesinin, savunmasız ve dezavantajlı kılınmış kişilerin resmi finansal hizmetlere erişiminin iyileştirilmesi için önemli bir fırsat sunduğu ve özellikle Afrika, Asya ve Pasifik'te yaygınlaştırılmasının desteklenmesi gerektiği düşünülmektedir (Baur-Yazbeck, 2019). Yoksulluğun hafifletilmesi iddiasını taşıyan bu dönüşüme karşın mevcut veriler, Fiji'de kayda değer bir iyileşmenin yaşanmadığını göstermektedir. Dünya Bankası'nın 2020 yılında yayınladığı rapora göre Fiji GSYİH'sının %2.3'ünün sağlık, %3.9'unun eğitim, %0.6'sının ise sosyal yardım için yapılan kamu harcamalarına ayrılmıştır (World Bank, 2020b). Buna karşın Dünya Bankası'nın veri tabanında yapılan dinamik sorgulamada Fiji'de günde 5,50 doların altında gelire yaşayan nüfusun 2002 yılında %42, 2019 yılında %49 olduğu görülmektedir (World Bank, t.y.). Güney Pasifik Üniversitesi'nde ekonomi profesörü olan Neelesh Gounder (2021), Fiji'de yoksulluk oranlarındaki düşüşün COVID-19 pandemisinden önce durduğuna ve dahası 2013-2014'te %28.1'den 2019-2020'de %29.9'a yükseldiğine dikkat çekmektedir. Gounder (2021) tarafından altı çizilen bir başka çarpıcı husus da yoksulluk içinde yaşayan nüfusun yaklaşık %62'sinin kırsal kesimde yaşamakta olduğudur. Bu anlamda kırsal nüfusun önemli bir bölümünün halen dezavantajlı konumda olduğu görülmektedir. Fiji'nin son altı yıldaki ekonomik performansının daha fazla insanı yoksulluktan kurtarmaya yetmediği gibi, 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'nden biri olan yoksulluğu azaltma hedefini de tutturmanın çok uzağında olduğu görülmektedir (Gounder, 2021).

2020'nin başlarında Dünya Bankası Grubu, Bill Gates ve Melinda French-Gates Vakfı ortaklığında başlattıkları G2PX Girişimi ile daha iyi, daha hızlı ve daha şeffaf sunulması için devletten kişilere yapılan sosyal yardım ödemelerinin dijitalleştirilmesini küresel ölçekte destekleyeceklerini duyurmuştur. Dünya Bankası Grubu söz konusu desteği, kamu sektörü maaşları, emekli maaşları, sosyal yardım programları vb. aracılığıyla dünya üzerindeki yetişkinlerin yaklaşık dörtte birine devletten ödeme yapıldığı, gelişmekte olan ülkelerin bu tür programlar için GSYİH'nin ortalama %1.5'ini harcadıkları ve dolayısıyla sahtekarlık, yolsuzluk gibi sızıntılara açık olabilecek bu alanda, dijitalleşmeyle sağlanacak küçük verimlilik kazanımlarının dahi, ülkeler için olumlu mali etkilerinin olacağı yollu argümanlarla temellendirmiştir. Bununla birlikte devletten kişilere yapılan ödemeler için şimdiye kadar kullanılan dijital araçların; hesapların, genellikle hareketsiz olması ve yalnızca devletten kişilere yapılan sosyal yardım ödemelerinin çekilmesi için kullanılması nedeniyle finansal katılımın tam anlamıyla sağlanması bakımından yetersiz kaldığını, dijitalleşmeyi kişilerin seçimini teşvik etme çabalarıyla bütünleştiren ve uzun vadeli sonuçlar üzerinde daha büyük etkisi olan modellere doğru ilerletmeyi hedeflediklerini belirtmişlerdir (World Bank, 2021).

Dijital ödeme yetenekleri ilerledikçe, devletlerin giderek artan bir şekilde sosyal yardım ödemelerini doğrudan yurttaşların hesaplarına gönderdiğine ancak devletten kişilere yapılan ödemelerin dijitalleştirilmesine yönelik bu girişimlerin, kişilere, ödemelerini nereden ve nasıl alacakları konusunda daha fazla kontrol ve söz hakkı veren sistemlerle modernize edilmesine ihtiyaç olduğunun altı çizilmektedir. Bunun yapılabilmesi için yurttaşların finansal yeterliliklerinin geliştirilerek, tek bir hesaptan, birden fazla ödeme alabilmelerinin ve kendilerine en uygun hizmet noktasından bu hesaba erişebilmelerinin sağlanması önerilmektedir. Yurttaşların finansal hizmet sağlayıcısı kurumlar ile ilişkisinin derinleştirilerek, daha fazla finansal hizmete erişme isteğinin artırılması da öneriler arasında yer almaktadır. Son olarak finansal hizmet sağlayıcısı kurumlar arasındaki rekabetin geliştirilerek, devletten kişilere yapılan ödemelerle ilgili işleri almak için devlet sözleşmelerini takip etmek yerine, yurttaşların güvenini kazanmak için çalışmalarının teşvik edilmesinin de yurttaşlara sunulan sosyal yardım ve hizmetlerin kalitesini artıracığı belirtilmektedir (Baur-Yazbeck vd., 2019a: 6).

Pakistan ve Kolombiyada gerçekleştirilen bir analizde, devletten kişilere yapılan sosyal yardım ödemelerinin, finansal hizmet sağlayıcısı kurumlar aracılığıyla yapılmasının, beklenen düzeyde finansal katılımı sonuçlanmadığı zira yurttaşların yardım kapsamında aldıkları tüm parayı bir kerede çektikleri ve ödeme aldıkları hesabı, aldıkları fonları biriktirmek veya başka bir finansal işlem yapmak için kullanmadıkları ortaya çıkartılmıştır (Stuart, 2016: 5). Bunun temel nedenleri arasında ise yararlanıcıların, hesaplarında para bırakabileceklerini bilmemeleri, genellikle aldıkları yardımın tümüne ihtiyaç duymaları, daha kolay erişebildikleri için parayı evde tutmayı tercih etmeleri, hesaplarında bırakabilecekleri paranın hesapta kalacağına güvenmemeleri gibi nedenlerin yattığı bulunmuştur (Stuart, 2016: 5). Bu ve benzeri araştırma sonuçlarından hareketle aralarında UNCDF, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), Dünya Bankası, Avrupa Yatırım Bankası ve Afrika Kalkınma Bankasının da yer aldığı otuz aşkın kalkınma kuruluşunun küresel ortaklığıyla Yoksullara Yardım İçin Danışma Grubu (Consultative Group to Assist the Poor- CGAP) oluşturulmuştur. CGAP (2021), yoksulların paralarını nasıl yönetecekleri konusunda daha elverişli fırsatlara sahip olduklarında, zaman içinde gelir ve tüketim düzeylerinin artacağını, finansal katılımın, yoksulluğu azaltmak ve Birleşmiş Milletler'in Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine ulaşmak için önemli bir etkinleştirici olacağını varsaymaktadır. CGAP (2021), bu varsayım üzerine geliştirdiği 2018-2023 dönemini kapsayan beş yıllık strateji ile dijital finansal sistemlerin yaygınlaştırılması için çalışmalar yürütmektedir.

2016 yılında, Bangladeş'in İnovasyona Erişim Girişimi tarafından devletten kişilere yapılan sosyal yardım ödemelerinin transferini iyileştirmek hedefiyle geliştirilen uygulamayla, sosyal yardım ödemelerinin, birden fazla finansal hizmet sağlayıcısı kurum bünyesinde açılan hesaplara aktarılması mümkün hale getirilmiş, yurttaşların finansal hizmet sağlayıcısını ve erişim noktasını seçmelerine, koşulları değiştiğinde veya daha iyi bir hizmet keşfettiklerinde sağlayıcılarını değiştirmelerine olanak tanınmıştır. Bu uygulamayla finansal hizmet sağlayıcısı kurumların "müşterileri için rekabet etmeleri" gerektiğinin zira bu kurumların, ülkenin yıllık 150 milyon dolarlık sosyal yardım ödeme hacminin bir kısmını elinde tutabilmek için "müşterilerin güvenini ve ilgisini kazanmaları ve bunu korumak zorunda olduklarının" altı çizilmektedir

(Baur- Yazbeck, 2019). Dünya Bankası'nın veri bankasında yapılan dinamik sorgulamada 2016 yılına ait en güncel göstereye göre, Bangladeş nüfusunun %84'ünün günde 5,50 doların altında gelire yaşadığı görülmektedir (World Bank, t.y.b). Buna karşın Dünya Bankası verilerine göre devlet tarafından yapılan maaş ödemeleri, hibeler, sosyal yardımlar gibi kamu harcamalarının GSYİH içindeki payı 2009 yılında %9.9 iken, 2016 yılına gelindiğinde %7.9'a gerilediği, 2018 yılında yapılan harcamaların oranının %7.5'e düştüğü, 2019 yılında pandeminin etkisiyle %8.3'e yükselen oranın, 2020 yılı itibariyle yeniden düşüşe geçerek %8.1'e gerilediği görülmektedir (World Bank, t.y.a).

CGAP tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada Zambiyada Toplumsal Kalkınma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından 2016 yılının sonlarında başlatılan yeni bir girişimle Kadınların Geçim Kaynaklarına Destek programının yararlanıcılarının, sosyal yardımlarını hangi sağlayıcıdan ve ne tür bir hesaptan almak istediklerine kendilerinin karar vermesinin önünün açıldığı aktarılmıştır. Çalışmada, 2017 yılının sonunda Zambiyada ödemelerin bu yeni yaklaşımla ticari banka hesaplarına, mobil cüzdanlara, ATM kartlarına ve postane hesaplarına aktarıldığı, 2018 yılının sonunda 12.748 kadının sisteme kayıt yaptırdığı ve 12.084 kadının, ödemelerini yeni dijital araçlarla aldığı belirtilmiştir (Baur-Yazbeck vd., 2019b). Çalışmanın yazarları, bu dijital dönüşümü, mevcut sistemle devam etmenin lojistik zorluklarının fark edilmesi ve büyük ölçüde finansal olarak dışlanmış bir nüfus için dijital transfer sistemine geçişin ek faydalarının görülmesiyle açıklamışlardır (Baur-Yazbeck vd., 2019b). Bununla birlikte, özellikle gelişmekte olan ülkelerde yaşayan kadınlar, toplumsal cinsiyet ayrımcılığı nedeniyle erkeklere kıyasla önemli ölçüde daha düşük dijital katılım oranlarına sahiptir (Antonio ve Tuffley, 2014). Küresel olarak erkek nüfusunun %55'i internet kullanırken, bu oran kadınlarda %48'dir (UN-Habitat, 2021). Dünya Bankası'na (2020) göre, dijital toplumsal cinsiyet uçurumu, Güney Asya'da (%51) ve Sahra Altı Afrika'da (%37) oldukça yoğun biçimde yaşanmaya devam etmektedir (World Bank, 2020a). Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD, 2019) tarafından hazırlanan "Sosyal Kurumlar ve Toplumsal Cinsiyet Endeksi" verilerine göre Zambiyada %35'lik bir oranla kaynaklara ve varlıklara erişim bakımından sosyal kurumlarda kadınlara karşı orta düzeyde bir ayrımcılığın olduğu belirtilmiştir. Raporda ayrımcı sosyal kurumların, kız çocuklarının

ve kadınların yaşamlarının tüm aşamalarında kesişerek adalete, haklara ve güçlenme fırsatlarına erişimlerini sınırlandırdığına ve seçimleri üzerindeki karar verme yetkilerini engellediğine dikkat çekilmiştir (OECD, 2019).

Özetle, devletten kişiye yapılan ödemelerin finansal hedefler öncelenerek dijitalleştirilmesi, refah devletlerinin sosyal koruma sistemlerinde, finansal hizmet sağlayıcısı kurumlara alan açılmasına hizmet ettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Zira özellikle gelişmekte olan ülkeleri hedefleyen bu türden bir dijital dönüşümle, sosyal yardım ve hizmetlerin sunumunda, kişilerin temel insan haklarının korunması ve sosyal adaletin sağlanmasından ziyade, finansal hizmet sağlayıcısı kurumların yararının gözetildiği ve bunun açıklıkla ifade edildiği görülmektedir. Bu durum ise bir sonraki bölümde tartışılacak olan insan haklarının korunması ve sosyal adaletin sağlanmasıyla ilgisinde dijital refah devletleri açısından ortaya çıkan son derece ciddi etik ve politik sorunlara neden olmaktadır.

DİJİTAL REFAH DEVLETLERİNİN KÖR NOKTASI: İNSAN HAKLARI VE SOSYAL ADALET

Alston, Ekim 2019'da sunduğu raporda, dijital refah devletlerinde, sosyal korumanın doğasını bütünüyle değiştiren otomasyon sistemlerine aktarılan milyarlarca dolarlık kamu kaynağının, dezavantajlı kılınmış kişiler için daha yüksek bir yaşam standardı sağlayacak biçimde, refah bütçelerinin düzenlenmesi için kullanılmadığı uyarısında bulunmuştur. Alston, bu türden bir dijitalleşmenin ardında yatan gerçek amacın, özel şirketlerin kâr elde edebilecekleri alanları genişletmek olduğunu vurgulamaktadır. Alston, 2020 yılında yayınladığı "What the 'Digital Welfare State' Really Means for Human Rights" başlıklı makalesinde de "refahın dijitalleştirilmesinin, yurttaşların yeni teknolojilerden faydalanmasını sağlamak için tasarlanmış fedakar ve asil bir girişim olarak sunulduğunu ancak gerçekte, refah bütçelerinin ve harcamalarının kısıtlanmasına, sunulan bazı sosyal yardım ve hizmetlerin ortadan kaldırılmasına, yardım ve hizmetlerden yararlanan kişi sayısının sınırlandırılmasına yol açtığını" bir kez daha yinelemiştir (Alston, 2020).

Refah devletlerinin dijitalleştirilmesiyle birlikte, refah sorumluluğunun da devletten yurttaşlara devredildiğine (From, 2015: 63), devletin yurttaşlarına karşı sorumlu olduğuna dair anlayışın tersine çevrilerek kişilerin hak

sahibi olarak değil, başvuru sahibi olarak görüldüğüne (Alston, 2019) dikkat çekilmektedir. Dijital refah devletlerinde dezavantajlı kılınmış olan kişilerin ihtiyaçlarının sayısal verilere dönüştürülerek karşılanabileceği ve böylece genel refahın artırılabilmesi varsayımıyla yoksulluk da teknolojik yeniliklerle çözülebilecek bir soruna indirgenmektedir (McCully, 2020). Bu türden bir anlayışla sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesi, talepkâr ve müdahaleci koşulluluk biçimlerinin getirilmesine, davranışsal değişiklik hedeflerinin izlenmesine ve daha güçlü yaptırım rejimlerinin dayatılmasına hizmet etmektedir (Alston, 2019).

Jørgensen (2021) tarafından yayınlanan güncel bir makalede, sosyal koruma sistemlerince kullanılan dijital araçların, yurttaşların gözetlenmesi ve hayatlarına doğrudan müdahale edilmesi gücüne sahip olması bakımından, bunu önleyecek açık bir politika hedefi olmadığı sürece, söz konusu uygulamaların “gözetim kapitalizminin kamu sektörü versiyonuna” dönüşeceğinin altı çizilmektedir. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Enstitüsü bünyesinde gerçekleştirilen güncel bir çalışmada da dijital uygulamaların sosyal yardım ve hizmetlerin önemli bir parçası haline gelmesiyle özellikle algoritmalarca riskli bulunan kişilerin daha fazla incelemeye tabi tutulduğu, sistemsel hatalara karşı çıkılmasının zorlaştığı, hak kayıplarının yaşandığı, zaten politik olarak marjinalleştirilmiş grupların dışlanmasına ve görünmezliğine yol açtığı vurgulanmıştır (Jaspars ve Sathyamala, 2021). Örneğin Şili’de bir sosyal yardım ve hizmet programı kapsamında sunulan beslenme yardımını alabilmeleri için öğrencilerin parmak izlerini vermelerini zorunlu kılan biyometrik bir tanımlama sistemi kullanılmaya başlanmıştır. Uygulamanın yargıya taşınmasıyla verilen mahkeme kararında, reşit olmayanların biyometrik bilgilerinin alınması için ebeveynlerinin veya yasal vasilerinin rızasının aranması gerektiğine hükmedilmiştir. Ancak söz konusu karar, çocukların beslenmesinin, ebeveyn rızasının alınmasının ardından parmak izlerinin verilmesi koşuluna bağlı olması durumunu değiştirmemiştir (UN, 2019).

Bir sonraki bölümde dijitalleştirilmiş sosyal yardım ve hizmetlerin yukarıda genel hatları çizilen insan hakları ve sosyal adaletle örtüşmeyen yönleri, bu yardım ve hizmetlerden yararlananlar açısından detaylandırılmaktadır.

Dijitalleştirilmiş Sosyal Yardım ve Hizmetlerden Yararlananlar Açısından Çıkarımlar

Kişilerin, yeni teknolojilerle entegre sosyal koruma sistemlerinden dışlanması, kişisel bilgilerinin finansal hizmet sağlayıcısı kurumların hizmetine sunulması, gözetilmesi, kriminalleştirilmesi, dijital araçlardan kaynaklanan hatalar ve teknik sorunlar nedeniyle sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanamaması dijital refah devletlerinde ortaya çıkan yeni insan hakları ihlalleri ve sosyal adaletsizlik biçimlerini oluşturmaktadır.

Dijital refah devletlerinde, eski sosyal dışlanma biçimleri hafifletilemediği gibi, dijital eşitsizlik, dijital dışlanma gibi yeni sosyal dışlanma biçimleri de ortaya çıkmaktadır. Zira pek çok ülkenin, dijital dönüşümlerin liderlerine dönüşme veya diğer ülkelerde yapılan değişiklikleri yakalama konusunda sergiledikleri rekabetçi politikalar, yeni teknolojileri nasıl kullanacağını henüz bilmeyen yurttaşlar için dışlanma ve marjinalleştirilme riskinin görmezden gelinmesine neden olabilmektedir (Wong vd., 2009, s. 765). İnternet bağlantısı, internet özellikli cihazlar ve dijital okuryazarlık becerileri dahil olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimi olan ve bunları kullananlar ile olmayanlar arasındaki fark olarak tanımlanan dijital uçurum, küresel bir olgudur (UN-Habitat, 2021). Dünya genelinde yaklaşık 150 ülkenin ekonomik düzeyine ve eğitim standardına göre dijital eşitsizliği açıklamayı amaçlayan bir araştırmada, daha fazla insanın cep telefonu ve internet kullanması nedeniyle, dijital uçurumun azalmaya başlamasına rağmen, teknik bir yeniliğin, bir sosyal grup içindeki bireylerin günlük yaşamlarında benimsenme hızı olan teknoloji penetrasyon oranları, eğitim düzeyi ve ortalama gelir arasındaki ilişki ile açıklanan yüksek düzeyde bir dijital eşitsizliğin dünya genelinde mevcut olduğu görülmüştür (Ünver, 2017). Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'na (UNDP, 2021) göre küresel olarak 3,7 milyar insan ya internet hizmeti verilmeyen alanlarda yaşamakta ya da kapsama alanlarında yaşamakla birlikte yüksek maliyetler ve/veya dijital beceri eksikliği nedeniyle internete erişememektedir ve bu insanların büyük çoğunluğu, yalnızca dört kişiden birinin internet kullandığı en az gelişmiş ülkelerde yaşamaktadır. Birleşmiş Milletler İnsan Yerleşimleri Programı (UN-Habitat, 2021), gelişmiş ülkelerde insanların %87'sinin internet kullanırken, gelişmekte olan ülkelerde

bu oranın %44 olduğuna, Afrika'da nüfusun %23'ünün, Doğu Avrupada ise nüfusun %11'inin internete erişimden yoksun olduğuna dikkat çekmektedir. En az gelişmiş ülkelerde kırsal nüfusun %17'si kapsama alanının dışındadır, gelişmiş ülkelerde ise kırsal hanelerin %19'unun, kentsel hanelerin %13'ünün internet bağlantısı bulunmamaktadır (UN-Habitat, 2021). Küresel olarak kentsel hanelerin %28'inin internet bağlantısı, %37'sinin ise bilgisayara erişimi bulunmazken, kentsel bölgelerde yaşayan yaşlıların %27'sinin internet bağlantısından yoksun olduğunun, yaşlıların yanı sıra bu anlamda en savunmasız olanların sağlık sorunu yaşayanlar ile düşük ekonomik durumda olanlar olduğunun altı çizilmektedir (UN-Habitat, 2021).

Ancak internet ve bilgisayar erişimini tek başına teşvik etmek, eşitsizliklerin hemen azaltılmasını garanti etmeyeceği gibi, kapsayıcı politikalar ve yönetim olmaksızın dijital teknolojilerin yaygınlaşması, ülkelerdeki kırsal ve kentsel ayrımın temsil ettiği gibi eşitsizlikleri pekiştirme tehlikesi taşımaktadır (UDES, 2022). Afrika genelinde 1 GB internet bedeli, ortalama maaşın %7.12'si kadardır, bazı az gelişmiş ülkelerde 1 GB internet bedeli, ortalama maaşın %20'sine kadar yükselmektedir (UN-Habitat, 2021). Amerika Birleşik Devletleri'nde COVID-19 pandemisi sırasında düşük gelirli aileler arasında yapılan bir araştırmada dijital eşitsizlikten en çok siyahi, İspanyol ve düşük gelirli ailelerin etkilendiği, yedi çocuktan birinin evinde internet erişimi olmadığı, evinde bilgisayarları ve internet erişimi olan ailelerin çoğunluğunun yetersiz bağlantı sorunu yaşadığı, birçok ailenin internet erişiminden yoksun olmasının birincil nedeninin maliyet olduğu ve düşük gelirli bir ailenin bilgisayarı olduğu halde arızalandığında onarımları karşılayamadığı, internet bağlantılarının ise diğer faturalara öncelik vermek zorunda kaldığı için kesintiye uğradığı ve sonuç olarak düşük gelirli aileler arasında dijital eşitsizliklerin sürdüğü rapor edilmiştir (Katz ve Rideout, 2021).

Sosyal dışlanmayla mücadelede refah devletlerinin en etkili araçlarından olan sosyal koruma sistemlerine yeni teknolojilerin entegrasyonu sırasında değerlendirilmesi gereken konuların başında, sosyal yardım ve hizmetlere en çok ihtiyaç duyabilecek yaşlılar, engelliler, kadınlar, kırsal bölgelerde yaşayanlar gibi grupların sosyal dışlanma riski gelmelidir (Rutkowski vd., 2020). Lena Dominelli'nin dikkat çektiği gibi yeni teknolojilerin kullanımının

insanlar arasında eşit olmayan düzeylerde yaygınlaşması, dijitalleştirilmiş sosyal yardım ve hizmetlerin sunumunda insan hakları ve sosyal adaletle ilgili sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (2021, s. 11). Özellikle sosyal yardım ve hizmetlere başvuru sürecinin tüm yönleriyle dijital araçlarla yapılması, dijital okuryazarlık becerilerinden yoksun ya da bu becerileri kısıtlı olanlar ile gerekli teknolojik olanaklara sahip olmayanlar için bu yardım ve hizmetlere erişiminin önündeki en büyük engeli oluşturmaktadır (McCully, 2020). Bu nedenle, dijital çağdaki savunmasız grupların yalnızca eğitim, sağlık ve istihdam gibi refah hizmetlerine erişimi olmayanlarla sınırlı olmadığı, internet erişimi olmayanlar ile dijital becerilerden yoksun olanların, dijitalleştirilmiş sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanırken ayrımcılığa uğradığı ve bu anlamda dijital refah devletlerinin yeni dışlananları olduğu vurgulanmaktadır (Larasati vd., 2022).

Güney Kore, Hong Kong, Tayvan ve Singapur üzerine yapılan bir analizde yaşlıların, engellilerin ve eğitim düzeyi düşük kişilerin yeni bilgi toplumuna katılımlarının önünde büyük engeller olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Wong vd., 2009, s. 765). OECD (2017) tarafından hazırlanan bir raporda da ülkeler ve sosyal gruplar arasında, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının eşitsiz dağılımına dikkat çekilerek özellikle yaşlılar ve daha az eğitimlilerin, bu konuda sosyal dışlanma riski yaşadığı belirtilmiştir. Hindistan'da ise pek çok yoksul kadın, akıllı telefonu ya da internet bağlantısı olmadığı için COVID-19 pandemisi sürecinde başlatılan sosyal yardım programı kapsamında hesaplarına yatırılan sosyal yardım ödemelerinden haberdar olamamıştır (Gentilini vd., 2021). Norveç Çalışma ve Refah İdaresi bünyesinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla gerçekleştirilen bir araştırmada, sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanması gereken savunmasız ve dezavantajlı kılınmış kişilerin, dijital araçlarla başarılı bir şekilde belirlenip belirlenmediğinin veya dijital dönüşüm nedeniyle bu kişilerin dışlanma veya mağdur edilme riski altında olup olmadığının değerlendirilmesine ihtiyaç olduğu vurgulanmışlardır (Zhu ve Andersen, 2020, s. 11). Araştırmaya katılan uzmanlar, dijital becerilerden yoksun olanlar ile teknoloji kullanımlarını engelleyen fiziksel ya da sosyal sağlık sorunları olanların dijital dışlanma yaşamasına yol açabileceği endişesini dile getirmişlerdir (Zhu ve Andersen, 2020, s. 11).

Brezilya'da COVID-19 pandemisinin ardından verileri kontrol etmek, sahtekârlıkları önlemek, uygunluk analizini otomatikleştirmek, kayıt sürecini dijitalleştirmek ve kamu harcamalarında tasarruf etmek amacıyla dijital bir acil nakit transferi programı (Auxílio Emergencial) uygulamaya konmuştur. Söz konusu program üzerine Lima Silva (2022) tarafından yapılan oldukça yeni bir araştırmada uygulamanın sosyal hizmet uzmanlarının müdahalesine izin vermediği, çevrimiçi ve yüz yüze uzun bekleme kuyruklarına yol açtığı, verilen karara itiraz etmeyi zorlaştırdığı, yardımın neden iptal edildiğinin veya reddedildiğinin anlaşılmasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda ayrıca uygulamanın, yardımı alanların alınan nakdi yardımı istedikleri gibi kullanmasını engellediği ve yardımı iade etme endişesi yarattığı, kişilerin kendi kaderini tayin hakkını zayıflattığı ve bu haliyle yoksulluğu ve eşitsizliği artırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Lima Silva, 2022)

Temel bir insan hakkı olarak mahremiyet hakkının korunması, dijital refah devletlerinde kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenliği için güçlü kurumsal, yasal ve teknik önlemlerin oluşturulmasını gerektirmektedir (Rutkowski vd., 2020). Özellikle güçlü bir veri koruma sistemi oluşturulmaksızın sosyal yardım ve hizmetlere başvurular sırasında yurttaşlardan dijital olarak alınan kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenliğine (Hare ve Parekh, 2020), verilerin hacklenmesine, veri tabanlarının diğer departmanlarla bağlantılandırılması sırasında veri kaybı yaşanmasına ya da kişisel verilerin kötüye kullanımına (Barca ve Chirchir, 2019, s. 7) dair endişeler bulunmaktadır. Hong Zhu ve Synnove Andersen de (2020, s. 11) benzeri endişelerin, doğrudan bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları tarafından taşındığını ortaya çıkartmışlardır.

Amerika Birleşik Devletleri'nin Los Angeles kentinde 2013 yılından bu yana Evsizlere Hizmet Kurumu tarafından gerçekleştirilen bir uygulama, kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenliğiyle ilgili insan hakları ihlallerinin varabileceği uç örneklerden birini ortaya koymaktadır. Uygulama kapsamında sosyal hizmet uzmanları tarafından evsiz kişilerle yapılan görüşmelerde kullanılan ve içinde seks işçiliği yapıp yapmadıkları, ilaç çalıp çalmadıkları, polisle ne sıklıkta iletişim kurdukları gibi soruların da yer aldığı anket aracılığıyla toplanan veriler, veri tabanında depolanmakta ve bir algoritma aracılığıyla evsiz kişilere, bir güvenlik açığı puanı verilmektedir. Söz konusu uygulama evsiz kişilerin,

barınma hakkını koruyacak sosyal yardım ve hizmetlere erişebilmek için temel bir insan hakkı olan mahremiyet hakkından vazgeçmeye zorlanmaları nedeniyle eleştirilmektedir (Alston, 2017).

Sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanan yurttaşlardan alınan kişisel bilgilerin, refah devletlerinin dijitalleşmesiyle birlikte sürece dahil olan finansal hizmet sağlayıcısı kurumların kullanımına açılmış olması, insan hakları bağlamında değerlendirilmesi gereken tartışmalı bir diğer uygulamadır. Örneğin Singapur'da çeşitli devlet kurumlarından doğrulanmış 100'den fazla kişisel veri ögesini içeren Ulusal Dijital Kimlik programı ile yurttaşların kişisel bilgilerini, otomatik olarak doldurabilmelerine olanak sağlanmaktadır. Ancak aynı kaynaktan aktarıldığı üzere Mart 2020 itibariyle veri tabanına kayıtlı kişilerin adı, kimlik numarası, doğum tarihi, uyruğu ve ikamet adresleri gibi bilgiler, fiziksel belgeler edinmeleri gerekmeden "müşteri durum tespitini³" gerçekleştirebilmeleri için ülkedeki 60'tan fazla finansal hizmet sağlayıcısı kurumun kullanımına açılmıştır (Jenik vd., 2020, s. 8).

Alston (2019), "zombi benzeri bir dijital refah distopyası" olarak tanımladığı bu yeni sistemde, özel sektörün refah devleti alanlarında başat rol oynadığına ve büyük teknoloji şirketlerinin de neredeyse "insan haklarından arındırılmış bir bölgede" denetimsiz bir biçimde faaliyet gösterdiğine, savunmasız ve dezavantajlı kılınmış kişilere zarar verdiğine ve temel ihtiyaçlarından yoksun bıraktığına dikkat çekmektedir. Alston (2019), bu dönemin refah devletlerinde sosyal yardım ve hizmetler kapsamında yapılan ödemelerin alınabileceği akıllı banka kartları gibi veri odaklı dijitalleştirilmiş araçların kullanımının, en yoksul, en savunmasız ve dezavantajlı kılınmış olan kişiler başta olmak üzere, bu yardım ve hizmetlerden yararlanan yurttaşların izlenmesi, gözetilmesi ve cezalandırılması için kullanıldığını vurgulamaktadır. Amerika Birleşik Devletleri ve Birleşik Krallıkta hayata geçirilen uygulamaların ortaya çıkardığı sonuçlar, Alston'un bu savını doğrular niteliktedir. Zira Amerika Birleşik Devletleri'nin Maine eyaletinde, elektronik yardım transfer kartları aracılığıyla içki ve sigara dükkanlarından yapılan harcamalar, sosyal yardım harcamalarının yalnızca %0.03'ünü oluşturmasına rağmen, Maine

³ Müşteri Durum Tespiti (customer due diligence, CDD), kara para aklama ve terörizmin finansmanı ile mücadele (AML/CFT) kapsamında finansal hizmet sağlayıcıları için müşterileri hakkında risk değerlendirmesi yapmalarına olanak sağlamak üzere kullanılmaktadır.

Valisi tarafından sosyal yardım alan kişilerin içki, sigara satın almak ve şans oyunları oynamak için vergi mükelleflerini dolandırdıkları yönünde bir tablo çizmek ve söz konusu sosyal yardımları törpülemek için kullanılmıştır (McCully, 2020). Birleşik Krallık'ta sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleşmesi sürecinde pek çok yoksulun ve dezavantajlı kılınmış insanın dijital becerileri bulunmadığı, nüfusun %16'sının çevrimiçi bir formu dahi doldurma becerisine sahip olmadığı, yine nüfusun önemli bir bölümünün evinde internet erişimi olmadığı göz ardı edilmiştir (Jaspars ve Sathyamala, 2021). Birleşik Krallık'ta sığınmacılara yönelik sosyal yardım ve hizmetlerin sunumunda kullanılan dijital kartın (ASPEN Card), sığınmacıların nerede olduklarını takip etmek ve kendileri için belirlenen bölgelerin dışına çıktıklarında cezalandırmak için kullanıldığına ilişkin eleştiriler bulunmaktadır (McCully, 2020). Zira kartı elde edebilmek, gözetim şartının kabulüne bağlıdır ve sözleşmede harcamaların izlendiği, sığınmacıların paralarını harcama biçimlerinin kendilerine karşı hukuki olarak kullanılabileceğini açıkça belirtilmektedir (Tillyard, 2019). Yine İngiltere'de çocuk bakım sistemine giren çocukların ortak özellikleri belirlendikten sonra, aynı özellikleri paylaşan diğer çocukları saptamak üzere geliştirilen dijital profil oluşturma sistemi, çocuk ihmal ve istismarı potansiyeli taşıyan aileleri tespit etmek amacıyla kullanılmaya başlanmıştır (McIntyre ve Pegg, 2018; Pegg ve McIntyre, 2018). Hollanda'da ise Sistem Risk Göstergesi (SyRI) isimli bir uygulamayla, farklı kamu kurumları tarafından toplanan ve daha önce ayrı veri tabanlarında tutulan kişisel veriler bir araya getirilerek, merkezi ve yerel makamlara bu verileri paylaşma ve analiz etme konusunda geniş yetkiler tanınmıştır. Esas amacın, sosyal yardım hilekarlığının tespit edilmesi olduğu belirtilen uygulamayla, özellikle yoksulların ve dezavantajlı kılınmış insanların yaşadığı mahallelerde risk göstergelerine sahip bir algoritma kullanarak, belirli mahallelerde yaşayan herkes herhangi bir somut suç şüphesi olmaksızın potansiyel olarak sahtekarlık iddiasıyla, dijital olarak hedef alınmış ve gözetlemiştir (Bekker, 2020). 5 Şubat 2020 tarihinde Lahey Bölge Mahkemesi tarafından söz konusu uygulamanın dışlanmaya, ayrımcılığa ve etiketlemeye yol açtığı için durdurulması kararı verilmiş ve bu karar, sadece Hollanda özelinde değil, tüm dünya ülkeleri açısından, dijital refah sistemlerinin odağında insan haklarının korunması amacının taşınması gerektiğini gösteren güçlü hukuki bir emsal olarak değerlendirilmiştir (van Veen, 2020).

Hindistan'da 2009 yılından bu yana sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanmak üzere başvuran herkesin kayıtlı olması gereken, on iki haneli kişiye özel bir kimlik numarası ile biyometrik ve demografik verileri içeren Aadhaar isimli uygulamaya bağlı olarak yaşanan bankacılık altyapısı eksikliği, Aadhaar'a kayıt olmada yaşanan zorluklar, zayıf ağ bağlantısı gibi sorunların (Sharma ve Nair 2016) gösterdiği üzere, sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesiyle birlikte hatalı, eksik veya doğrulanmamış bilgiler, söz konusu yardım ve hizmetlere ihtiyaç duyan pek çok kişinin bunlardan yararlanamamasına ya da yardım ve hizmetlerin kesilmesine yol açabilmektedir. Hindistan'ın Jharkhand kentinde, olağan şartlarda sosyal yardım ödemelerini alması gereken çok sayıda kişi, Aadhaar'a kayıtlı olmaması nedeniyle sosyal yardım ve hizmetlerden yoksun kalmıştır. Aadhaar'ın kullanımıyla ilgili ortaya çıkan teknik zorluklar ya da eşleşmeyen parmak izleri, kayıp hesaplar gibi hatalar, yurttaşların hakları olan sosyal yardım ve hizmetlere erişiminin önünde engel oluşturmaktadır. Hindistan'da sosyal yardım ve hizmetlerle temel ihtiyaçlarını karşılayabilen aşırı yoksul kişilerin, yardımlardan yararlanamaması nedeniyle açlığa bağlı ölümlerin yaşandığı bildirilmektedir (Ratcliffe, 2019). Konuyla ilgili Hindistan'da gerçekleştirilen güncel bir araştırmada Aadhaar tabanlı işlemlerin tek başına ölçülebilir bir faydasının olmadığı, yararlanıcılar için ortalama işlem maliyetlerini artırdığı, Aadhaar ile ilişkilendirilmiş kimlikleri olmayan bir nüfusun sosyal yardımlara erişimini ortadan kaldırdığı ve bu anlamda 1.5 ila 2 milyon yararlanıcının dışlanmasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Muralidharan vd., 2021).

Alston (2019), sosyal yardım ve hizmetlerin sunumunda algoritmaların ve yapay zekanın kullanılması yoluyla otomatik karar vermenin getirilmesinin de, bazı yurttaşların ihtiyaç duydukları bakım ve yardımı sağlamanın vazgeçilmez bileşenleri olabilecek insan takdirinin, etkileşimin ve özenin sosyal koruma sistemlerinin dışında bırakılması sorununa yol açtığı altını çizmektedir. Sosyal yardım ve hizmetlerden yararlanma sürecinde yurttaşlar ile meslek elemanları arasında kurulan gerçek kişi ilişkilerinin yerini dijital araçların alması, sosyal yardım ve hizmetleri sunanlar ile bu yardım ve hizmetlerden yararlananlar arasındaki ilişkinin de dijitalleşmesine neden olmaktadır. Giderek daha fazla biçimde dijitalleşen uygunluk ve ihtiyaç değerlendirmeleri, karar verme süreçlerinde kişinin sosyal koruma sisteminde sağlanan faydalara

hak kazanıp kazanmadığına odaklanmaktadır. Böylece meslek elemanı tarafından yapılan mesleki değerlendirmedeki titizlik, esnek olmayan kural tabanlı kod ve performans ölçütleriyle yer değiştirmekte, kişilerin verilerini işleyen algoritmik ve istatistiksel modeller üzerinden ne tür yardım ve hizmetlere ihtiyaç duyabilecekleri belirlenmeye çalışılmaktadır (McCully, 2020). Zhu ve Andersen (2020, s. 11) tarafından yapılan araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının pek çoğu, yurttaşlarla yüz yüze etkileşimi tercih ettiklerini, yalnızca bilgi paylaşımında ve randevuların rezervasyonunda yararlı olduğunu belirttikleri dijital araçların, hassas ve empatik iletişim ihtiyacını karşılamada yetersiz kaldığını ifade etmişlerdir. Lupita Svensson'un (2019, s. 358), İsveç'te sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarıyla gerçekleştirdiği araştırma sonucunda, dijital otomasyon sistemi tarafından kuralların eşit olarak uygulanmış olmasının, objektif uygulandığı anlamına gelmeyebileceğinin, sosyal yardım ve hizmetlerin, profesyonel bir karar vermeye mi yoksa bir dizi algoritmaya dayalı basitleştirilmiş bir karar verme sürecine mi dayanması gerektiği sorusunun yanıtlanması gerektiğinin altını çizmiştir. Svensson (2019, s. 359), ülkede uygulanan Sosyal Hizmetler Yasası'nın çizdiği yasal çerçevenin, münferit vakalarda profesyonel değerlendirmelere olanak sağladığını, bu nedenle aynı gelir ve giderlere sahip kişiler için farklı kararlar verilebilmesinin yasal dayanağını oluşturduğunu ancak dijital araçlarla bu tür bir değerlendirmenin yapılabilmesinin mümkün olmadığını vurgulamıştır. Araştırma sonucunda bu durumun, mesleki uygulamanın kapsamını daraltarak yurttaşların, insan-dışlaştırılmasına ve bürokrasinin, sosyal hizmet alanına giderek daha fazla hakim olmasına yol açtığına işaret etmiştir (Svensson, 2019, s. 360).

SONUÇ

Toplum 5.0 olarak tanımlanan çağımız bilgi toplumlarının refahının geliştirilebilmesi için yanıtlanması gereken temel soru, sosyal koruma sistemlerinin önemli bir bileşeni olan sosyal yardım ve hizmetlerin dijitalleştirilmesinin, insan haklarının korunmasına ve sosyal adaletin sağlanmasına nasıl hizmet edebileceği? sorusudur.

Refah devletlerinin önünde, insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri bağlamında dijital dönüşüm sonunda varılabilecek birbirine bütünüyle zıt iki

durak bulunmaktadır. Bunlardan ilkinde, yeni teknolojilerin entegre edildiği sosyal koruma sistemleriyle, refah devletlerinin varlık sebebini oluşturan ve yalnızca tüm yurttaşların insan haklarının korunmasıyla varılabilecek olan, sosyal içermenin ve sosyal adaletin başarılması ideali yer almaktadır. Ancak bu, Lima Silva'nın (2022) dikkat çektiği üzere etik ve sosyal adalet kaygıları içinde programların tasarlanması ve hayata geçirilmesi ile mümkün olabilir.

Diğer durakta ise finansal hizmet sağlayıcısı kurumların varlık alanını teknoloji dolayısıyla genişlettiği refah devletlerinde, sosyal yardım ve hizmetlerin, insanların değerinin korunmasına değil, finansal sermayenin korunmasına yönelik planlanması ve uygulanması hedefinin tutturulması bulunur. Oslo Üniversitesi'nde Bilgi Sistemleri programında öğretim üyesi olan Silvia Masiero (2021), dijitalleşmenin refah stratejisinin parçası haline getirilirken hak ihlalleri bakımından olumsuz sonuçlarının göz önünde bulundurulmaması halinde mücadele etmek üzere tasarlandıkları iddia edilen risk durumlarını pekiştirmekle sonuçlanabileceğine dikkat çekmektedir.

Yeni bilgi toplumu olan, Toplum 5.0'ın içinde yer aldığı dijital refah devletlerinin sosyal koruma sistemlerine, yeni teknolojilerin entegre edilmesiyle birlikte, technorm hakim norm sistemine dönüşmüştür. Bu nedenle günümüzde, yeni teknolojilere direnç göstermek değil, bu teknolojilerle hayatın her alanına giren dijital araçların, her bir kişinin insan haklarının korunmasına hizmet edecek biçimde kullanılması için çabalamak önemli hale gelmiştir. Dolayısıyla esas olarak, sosyal koruma sistemleri yeni teknolojilerle entegre edilirken, dijitalleştirilen sosyal yardım ve hizmetlere dair bilinçli etik ve politik bir seçim olarak, insan haklarının korunması ve sosyal adaletin sağlanması hedefinin dijital refah devletlerince öncelenmesi gerekmektedir. Bu nedenle Alston'un (2019) işaret ettiği gibi "sahtekar ve hak etmeyen yoksullar saplantısından ve insanların, sosyal korumayı hak ettiklerini göstermeleri talebinden vazgeçilmesi ve yeni teknolojilerin, milyonlarca insanı mutsuz etmek için değil, herkesin insan haklarının korunmasına yönelik bir araç olarak kullanılması gerekmektedir."

İnsanların değerini koruyacak ve refahını yükseltecek bu türden bir önceliklendirme için Dünya Bankası gibi kuruluşların, "kişilerin genel dijital finansal yeterlilik seviyelerinin düşük olması halinde, devletten kişilere

yapılan sosyal yardım ödemelerinin dijitalleştirilmiş olmasının istenen sonuca ulaşmayacak olması nedeniyle, sosyal yardım ödemelerini dijital araçlarla alan kişilere özel finansal eğitimler verilmesi” (World Bank Group, 2018) gibi refah devletleri üzerinde baskı yaratan tavsiyelerde bulunmak yerine, -Alston’un Aşırı Yoksulluk ve İnsan Hakları raporunda cesaretle ifade ettiği gibi- dünya üzerindeki tüm insanlara borçlu olunan insan haklarının korunması için politika ve uygulamalarını gözden geçirmeleri gerektiğinin hatırlatılması gitgide daha fazla önemli hale gelmektedir. Zira dijital refah devletlerinde sunulan sosyal yardım ve hizmetlerin temelinde, insan haklarının korunması ve sosyal adaletin sağlanması idealinin yer almaması, sosyal koruma sistemleriyle hakları korunması gereken kişiler -yani dünyadaki insanların büyük çoğunluğu- açısından yeni insan hakları ihlallerinin ve sosyal adaletsizliklerin ortaya çıkması riskini taşımaktadır. Bu sorunların önlenmesi için refah devletleri tarafından insan haklarını koruyacak türde ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel haklardan oluşan yurttaşlık haklarının tanınması gerektiği gerçeği, çağımızın bilgi toplumları için de geçerliliğini sürdürmektedir. Bu bağlamda sosyal yardım ve hizmetlerin; çalışma, bakım, sağlık, barınma, beslenme ve eğitim gibi insan haklarının korunmasında önemli bir yeri olan sosyal haklar olarak kabul edilmesi, gerçekleştirilecek planlama ve uygulamalarda bu kabulün dikkate alınması önemlidir. Refah devletlerinin dijital dönüşümünde finansal hizmet sağlayıcısı kurumlara alan açmak yerine, tüm yurttaşların dijital becerilerinin artırılması “Toplum 5.0’in, toplumsal kalkınmanın sağlandığı ve sosyal sorunların çözüldüğü insan merkezli bir toplum oluşturma hedefiyle” de (Büyükgöze ve Dereli, 2019) örtüşecektir.

Sonuç olarak günümüz refah devletlerinin belirleyici özelliği haline gelmiş olan dijitalleşmenin, sosyal koruma sistemlerince planlanıp uygulanan sosyal yardım ve hizmetler bağlamında ortaya çıkardığı sonuçların dikkatli biçimde değerlendirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Konuya ilişkin gerçekleştirilecek nicel ve nitel araştırmalarla, insan haklarının korunmasında önemli bir rol oynayan sosyal yardım ve sosyal hizmetlerin dijitalleştirilmesinin, insan hakları ve sosyal adalet açısından ortaya çıkarttığı risklerin incelenmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Antonio, A., and D. Tuffley (2014) “The Gender Digital Divide in Developing Countries”, *Future Internet*, 6, 4, 673-687.

Alston, P. (2017) “Statement on Visit to the USA, by Professor Philip Alston, United Nations Special Rapporteur on Extreme Poverty and Human Rights”, <https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=22533>, indirilme tarihi: 15 Ekim 2019.

Alston, P. (2019) *Extreme Poverty and Human Rights: Note/by the Secretary-general*, Washington DC: United Nations General Assembly.

Alston, P. (2020) “What the ‘Digital Welfare State’ Really Means for Human Rights”, <https://www.openglobalrights.org/digital-welfare-state-and-what-it-means-for-human-rights/>, indirilme tarihi: 08 Ocak 2020.

Barca, V., and R. Chirchir (2019) *Building an Integrated and Digital Social Protection Information System*, Bonn: GIZ/DFID.

Baur-Yazbeck, S. (2019) “A New Generation of Government-to-Person Payments is Emerging”, <https://www.cgap.org/blog/new-generation-government-person-payments-emerging>, indirilme tarihi: 01 Ekim 2020.

Baur-Yazbeck, S., G. Chen, and J. Roest (2019a) *The Future of G2P Payments: Expanding Customer Choice*, Washington DC: CGAP.

Baur-Yazbeck, S., C. Kilfoil, and I. Botea (2019b) *The Future of G2P Payments: Expanding Customer Choice in Zambia*, Washington DC: World Bank Group & CGAP.

Bekker, S. (2020) “Digital Welfare States: Boundaries and Opportunities”, <https://socialeurope.eu/digital-welfare-states-boundaries-and-opportunities/>, İndirilme tarihi: 21 Haziran 2021.

BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme Dairesi) (t.y.) *Toplum 5.0*, <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/arastirma-raporlari/toplum-5-0-arastirma-raporu.pdf>, İndirilme tarihi: 03 Haziran 2021.

Büyükgöze, S., ve E. Dereli (2019) “Toplum 5.0 ve Dijital Sağlık” VI. Uluslararası Bilimsel ve Mesleki Çalışmalar Kongresi’nde sunulmuş bildiri, Ankara, 07-11 Kasım.

Carter, B., K. Roelen, S. Enfield, S., and W. Avis (2019) *Social Protection Topic Guide, K4D Emerging Issues Report*, Brighton: Institute of Development Studies.

CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) (2021) “About CGAP”, <https://www.cgap.org/about>, indirilme tarihi: 01 Temmuz 2021.

Dominelli, L. (2021) “A Green Social Work Perspective on Social Work during the Time of COVID-19”, *International Journal of Social Welfare*, 30, 1, 7-16.

FAO (Food and Agriculture Organization) (2017) *FAO's Social Protection Framework: Enhancing Food Security, Nutrition and Rural Development Outcomes for All*, Rome: FAO.

From, D. M. (2015) “With a Little Help From a... Machine. Digital Welfare Technology and Sustainable Human Welfare”, *The Journal of Transdisciplinary Environmental Studies*, 14, 2, 52-64.

Gentilini, Ugo et al. (2021) “Social protection and jobs responses to COVID-19”, <https://documents1.worldbank.org/curated/en/281531621024684216/pdf/Social-Protection-and-Jobs-Responses-to-COVID-19-A-Real-Time-Review-of-Country-Measures-May-14-2021.pdf>, indirilme tarihi: 14 Haziran 2021.

Gounder, N. (2021) “No Poverty Reduction in Fiji over The Last Six Years”, <https://devpolicy.org/no-poverty-reduction-in-fiji-over-the-last-six-years-2020210216-2/>, indirilme tarihi: 10 Haziran 2022.

Hare, A., and N. Parekh (2020) “Should Government Payments Be Digitized?”, <https://www.povertyactionlab.org/blog/10-13-20/should-government-payments-be-digitized>, İndirilme tarihi: 13 Haziran 2021.

Jaspars, S., and C. Sathyamala (2021) “Digital Bodies and Digitalised Welfare: North-South Linkages in The Politics of Food Assistance and Social Welfare”, Working Paper No. 687. The International Institute of Social Studies.

Jørgensen, R. F. (2021) “Data and Rights in The Digital Welfare State: The Case Of Denmark”, *Information, Communication & Society*, 1-16. Katz, V., and V. Rideout (2021) *Lower-Income Families During the COVID-19 Pandemic, USA: New America & Rutgers University*.

Keidanren (2018) *Society 5.0: Co-Creating the Future*, Tokyo: Keidanren.

Kuçuradi, İ. (2007) *İnsan Hakları Kavramları ve Sorunları*, Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu.

Larasati, Z. W., T. K., Yuda, and A. R. Syafa'at (2022) “Digital Welfare State And Problem Arising: An Exploration And Future Research Agenda”, *International Journal of Sociology and Social Policy*, (ahead-of-print).

Lima Silva (2022) ‘It wasn't meant to be mine, yea?’ – The impacts of automation on the Brazilian Welfare State: A Case Study of The COVID-19 Data-driven Emergency Aid Auxílio Emergencial, London: London School of Economics and Political Science.

Masiero, S. (2021) "Good Welfare, Bad Platforms? The Risks of Centralized Digital Identity Systems", <https://points.datasociety.net/good-welfare-bad-platforms-d65b412d962e>, İndirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

McCully, J. (2020) "What is the Digital Welfare State?", <https://digitalfreedomfund.org/explainer-what-is-the-digital-welfare-state/>, İndirilme tarihi: 15 Eylül 2021.

McIntyre, N., and D. Pegg (2018) "Councils Use 377,000 People's Data in Efforts to Predict Child Abuse", <https://www.theguardian.com/society/2018/sep/16/councils-use-377000-peoples-data-in-efforts-to-predict-child-abuse>, İndirilme tarihi: 16 Eylül 2019.

Muralidharan, K., P. Niehaus, and S. Sukhtankar (2021) "Identity Verification Standards in Welfare Programs: Experimental Evidence from India", NBER Working Paper Series. Working Paper No. 26744. National Bureau of Economic Research.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) (2017) OECD Digital Economy Outlook 2017, Paris: OECD Publishing.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) (2019) SIGI 2019 Global Report: Transforming Challenges into Opportunities, Social Institutions and Gender Index, Paris: OECD Publishing.

Pasi, G., and G. Misuraca (2020) "Welfare 2.0: Future Scenarios of Social Protection Systems in the Digital Age", Policy Design and Practice, 3, 2, 163-176.

Pegg, D., and N. McIntyre (2018) "Child Abuse Algorithms: From Science Fiction to Cost-cutting Reality", <https://www.theguardian.com/society/2018/sep/16/child-abuse-algorithms-from-science-fiction-to-cost-cutting-reality>, indirilme tarihi: 16 Eylül 2019.

Ratcliffe, R. (2019) "How a Glitch in India's Biometric Welfare System Can Be Lethal", <http://www.richardhartley.com/2019/10/how-a-glitch-in-indias-biometric-welfare-system-can-lead-to-starvation/>, İndirilme tarihi: 16 Eylül 2020.

Rutkowski, M., A. G. Mora, G. L. Bull, B. Guermazi, and C. Grown (2020) "Responding to Crisis with Digital Payments for Social Protection: Short-Term Measures with Long-Term Benefits", <https://blogs.worldbank.org/voices/responding-crisis-digital-payments-social-protection-short-term-measures-long-term-benefits>, İndirilme tarihi: 16 Eylül 2021.

Sharma, M. and S. Nair (2016) "Digital Social Payments in India: Can The Challenges Be Overcome?", <https://www.cgap.org/blog/digital-social-payments-india-can-challenges-be-overcome>, indirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

Stuart, G. (2016) Government to Person Transfers: On-Ramp to Financial Inclusion?, Washington DC: Center for Financial Inclusion.

Svensson, L. (2019) “Automatisering–Till Nyttä Eller Fördärv?”, *Socialvetenskaplig Tidskrift*, 26, 3-4, 341-362.

Tillyard, G. (2019) ‘Big Brother Says “No”: Surveillance and Income Management of Asylum Seekers through The UK ASPEN Card’, <https://www.opendemocracy.net/en/digitaliberties/big-brother-says-no-surveillance-and-income-management-of-asy>, indirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

UN (United Nations) (2019) “Extreme Poverty and Digital Welfare: New Report from UN Special Rapporteur on Extreme Poverty Raises Alarm about the Rise of a Digital Welfare Dystopia”, <https://www.apc.org/en/news/extreme-poverty-and-digital-welfare-new-report-un-special-rapporteur-extreme-poverty-raises>, İndirilme tarihi: 25 Kasım 2020.

UNCDF (United Nations Capital Development Fund) (2017) “Government-to-Person (G2P) Payments”, <https://www.uncdf.org/article/631/government-to-person-g2p-payments-migration>, İndirilme tarihi: 25 Kasım 2020.

UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs Social Inclusion) (2022) “Reducing Inequalities through Digital Public Goods and Youth Collaboration for the SDGs”, <https://www.un.org/development/desa/dspd/2022/01/digital-public-goods-and-youth-collaboration-for-the-sdgs/>, indirilme tarihi: 25 Haziran 2022.

UNDP (United Nations Development Programme) (2021) “How Do We Make Sure That Digital Doesn’t Become The New Face of Inequality”, <https://www.undp.org/digital/news/how-do-we-make-sure-digital-doesnt-become-new-face-inequality>, İndirilme tarihi: 25 Haziran 2022.

United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat) (2021) *Addressing the Taking Action towards Digital Inclusion*, Nairobi: UN-Habitat.

Ünver, H. (2017) “Measuring The Global Information Society–Explaining Digital Inequality by Economic Level and Education Standard”, *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 173, 1, 1-20.

Van Veen, C. (2020) “Landmark Judgment from The Netherlands on Digital Welfare States and Human Rights”, <https://www.openglobalrights.org/landmark-judgment-from-netherlands-on-digital-welfare>, İndirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

Wong, Y. C., J. Y. C. Fung, C. K. Law, J. C. Y. Lam, and V. W. P. Lee (2009) “Tackling the Digital Divide”, *British Journal of Social Work*, 39, 4, 754-767.

World Bank (t.y.a) “Expense (% of GDP)” <https://data.worldbank.org/indicator/GC.XPN.TOTL.GD.ZS?view=chart&locations=BD>, İndirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

WorldBank(t.y.b)“PovertyHeadcountRatioat\$5.50aday(2011PPP)(%ofpopulation)”
<https://data.worldbank.org/indicator/SI.POV.UMIC?end=2019&locations=FJ-BD&start=1983&view=chart>, indirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

World Bank (2020a) “Closing the Digital Gender Gap: Why Now Should Have Been Yesterday”, <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2020/06/09/closing-the-digital-gender-gap-why-now-should-have-been-yesterday>, indirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

World Bank (2020b) “Human Capital Project - October 2020”, https://databank.worldbank.org/data/download/hci/HCI_2pager_FJI.pdf?cid=GGH_e_hcpexternal_ext, indirilme tarihi: 22 Haziran 2022.

World Bank (2021) “G2PX: Digitizing Government-To-Person Payments”, <https://www.worldbank.org/en/programs/g2px>, indirilme tarihi: 01 Temmuz 2021.

World Bank Group (2018) Integrating Financial Capability into Government Cash Transfer Programs. Washington DC: World Bank.

Zimmerman, J. M., M. A. May, E. Kellison, and J. Klugman (2020) Digital Cash Transfers in the Time of COVID-19: Opportunities and Considerations for Women’s Inclusion and Empowerment. Washington DC: World Bank Group.

Zhu, H., and S. T. Andersen (2020) “ICT-Mediated Social Work Practice and Innovation: Professionals’ Experiences in the Norwegian Labour and Welfare Administration”, Nordic Social Work Research.