



Dijitalleşme ve Sosyal Hizmet: Sosyal Hizmet Yönetiminde Dijitalleşme

Mehmet BİRİNCİ¹

ÖZET

Dijitalleşmenin son yıllarda geldiği nokta oldukça çarpıcıdır. Eğitim, yönetim-kamu ve yerel yönetimler dahil olmak üzere, sağlık, turizm, pazarlama gibi akla gelebilecek, ekonomik ve sosyal hayatın her alanında, mal ve hizmet üretimi yapılan tüm organizasyon ve süreçlerde gittikçe daha önemli hale geldiğini görmekteyiz. Bu alanlardan birisi de çalışmanın konusunu oluşturan sosyal hizmettir. Sosyal hayatın içinde yer alan, sosyal sorunlara kalıcı çözümler bulmak ve ideal bir toplum oluşturma gayesi içinde olan sosyal hizmet mesleği ve disiplinin dijitalleşmenin dışında kalması düşünülemez. Bu çalışmada; özellikle sosyal hizmetin dijitalleşen dünyada halen bulunduğu yer, yapılan çalışmalar ve sosyal hizmet yönetim ve uygulamalarında dijitalleşmenin getirebileceği avantajlar üzerinde durulmuştur. Çalışma, bir literatür araştırmasıdır ve bu konuda son yıllarda yapılan araştırmaların incelenmesi ve yorumlanması şeklinde gerçekleşmiştir. Dijitalleşmenin yoğun olarak yaşandığı bir dünyada sosyal hizmetin ve bu hizmetleri sunan örgütlerin yönetim ve örgüt yapılarının yeniden ele alınmasının önemine dikkat çekilmiş, sosyal hizmetin yönetim ve uygulamalarında dijital teknolojilerden yararlanması gerektiğinin oldukça faydalı ve gerekli olabileceği değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, sosyal hizmet, yönetim, sosyal hizmet yönetimi.

Digitalization and Social Work: Digitalization in Social Work Management

ABSTRACT

Digitalization has reached a remarkable point in recent years. We observe that it has become increasingly important in every aspect of economic and social life, including but not limited to education, public and local administration, health, tourism, and all processes and organizations involve in economic activity. Among these areas, social work is the focus of this study. It is impossible to think that the social work profession and discipline, which is involved in social life and aims to find permanent solutions to social problems and create an ideal society, remains outside of digitalization. This study emphasizes the position of social work in the digitalized world, highlighting the research conducted and the benefits of digitalization in the management and practices of social work. This literature-based study, examines and interprets recent research on the role of digitalization in this field. In a world where digitalization rapidly increases, the importance of reevaluating the management and organizational structures within the field of social work and the organizations providing these services is highlighted. Consequently, it has been evaluated that incorporating digital technologies in social work management and practices can be useful and necessary.

Keywords: Digitalization, social work, management, social work management

¹ Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, mehmet1808@gmail.com, ORCID: 0000-0001-5639-4799

1. Giriş

Son yıllarda teknoloji, hayatımızda hiç olmadığı kadar etkili oldu. Teknolojinin çıktılarında biri olan dijital dönüşüm, yeni uygulama alanlarını ve yeni yönetsel pozisyonları beraberinde getirdi. Dijital dönüşümün günlük yaşantımıza daha çok yer edindiğini ve dünya üzerinde önemli araştırmalara konu olduğunu görülebilmektedir (Aydemir, 2023). Covid-19 salgını dijital değişim ve dönüşümü hızlandırmış; başta eğitim, sağlık, turizm, ekonomi, finans, yönetim ve aklımıza gelebilecek birçok alanda gerçekleştirilen uygulamalarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımında çarpıcı farklılıklara yol açmıştır. Bu durumdan etkilenen alanlardan birisi de hiç şüphesiz sosyal hizmet/sosyal çalışma alanı olmuştur. Sosyal hizmetin yönetiminde ve sunumunda yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı “dijital sosyal hizmeti” gündeme getirmiş ve uygulamalarında gittikçe daha çok yer bulmaya başlamıştır (Başçılar, Karataş ve Pak Güre, 2022).

Sosyal hizmet, dijital dönüşümü nispeten geç kavrayan bir alan olarak görülmektedir. Sosyal Hizmetin sosyal sorunlarla mücadelesini daha ileriye taşımak "*Teknolojiyi Sosyal Fayda için Kullanmak*", sosyal hizmet alanının dönüştürücü yönelime ve yönetimine ihtiyacı olduğunu göstermektedir. Bunu yaparken, kendisini yalnızca teknolojiyi eleştirel bir şekilde benimseyen olarak değil, aynı zamanda disiplinlerarası teknoloji ortaklıklarını da gerekli katkıyı sağlayan olarak görmeyi gerektirir. Bir meslek olarak sosyal hizmetin, teknolojilerin kullanımı ile ortaya koyacağı uygulamalarda çok farklı yol ve yöntemlere yer vermesi mümkün görülmektedir. Bu uygulamalar ayrıca, farklı disiplinlerle işbirliklerinin getireceği sayısız fırsat ile sosyal değişime katkı sunabilir (Storer vd., 2023). Teknoloji ve teknolojinin sağladığı fırsatları yok saymak bir anlamda dijital dönüşüme direnç göstermek olarak yorumlanabilir. Bu değişimin gerisinde kalmak bireysel ve toplumsal açıdan, maliyeti yüksek bir senaryo olarak değerlendirilmektedir (Kocaman-Karoğlu vd., 2020; akt., Bozkurt vd., 2021). "*Teknoloji insanın uzantısıdır ve teknolojinin kullanılması ile insan eylemlerinin kapasitesi artar*" (McLuhan, 1964) düşüncesini destekler bir biçimde dijital teknolojilerle desteklenen çevrimiçi ağlar, insanların biyolojik sınır sistemlerinin bir uzantısıdır düşüncesi de giderek kabul görmektedir (Akt., Bozkurt vd., 2021). Dijitalleşmenin tüm sektörlerde yaygınlaştığı ve hızlı bir biçimde kullanılmaya başlandığı dijital teknolojilerin, bütün alanlarda kullanımının yaygınlaştığı söylenebilir.

Sosyal hizmetin en önemli sorunlardan birisi de hiç şüphesiz ki sosyal hizmetin yönetimidir. Günümüzde organizasyonların yönetimi çok hızlı değişmeye başlamıştır. Özellikle sosyal hizmet örgütlerinin yönetiminde yaşanan zorluklar, bu örgütlerin yönetim yapılarının gözden geçirilmesini ve yeni bir anlayışla ele alınmasını zorunlu hale getirmiştir (Andy, 1997). Sosyal hizmet örgütlerinde, özellikle kamuda bürokrasinin öne çıktığı merkeziyetçi bir örgütlenme olduğunu görmekteyiz. Bu örgütler bağımsız karar alma imkanlarının kısıtlı olduğu; yasalardan, mali ve sosyal politikalarından etkilenen, değişime direnen ve uyum sorunu yaşayan, genelde liyakat esasına göre değil atama ile belirlenen kadrolara sahip, durağan özellikleri fazla olan örgütlerdir (Bayraktaroğlu ve Adıgüzel, 2015). Sosyal çalışmanın diğer disiplinler ile ilişkisine yönelik çalışmalar dikkate alındığında yönetim bilimi ile olan ilişkisinin nispeten göz ardı edildiği görülmektedir. Oysa uygulamalı bir alan olması ve bu uygulamaların kurumsal bir niteliğe sahip olmasından dolayı yönetim ile doğrudan ilişkisi kaçınılmazdır (Birinci vd., 2017). Aynı durum sosyal hizmetin dijitalleşme aşamasında da göze çarpmaktadır.

Sosyal hizmetlerin planlanması, organize edilmesi, hizmetten yararlanacak olan birey, aile ve toplumun farklı kesimlerine sunulması kapsamında dijital teknolojilerin sosyal hizmetin yönetiminde yer alması kaçınılmazdır. Dijitalleşen bir toplumda sosyal hizmet bilim ve mesleğinin teknolojik gelişmelerin dışında kalması, bu teknolojileri görmezden gelmesi ve buna uyum sağlayacak adımları atması son derece önemli hale gelmiştir. Çalışmada sosyal hizmet yönetiminde dijital dönüşüm ile ilgili hususları gündeme getirmek, sosyal hizmet yönetiminin kendisini çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması konusunda ilgili tarafların (sosyal hizmet sunan tüm paydaşların) dikkatini çekmek ve bu konuda yapılması gerekenler neler olabileceğinin ortaya konması amaçlanmıştır. Bu kapsamda dijitalleşme, dijitalleşme ve sosyal hizmet ilişkisi ele alınmış, dijitalleşmenin örgütler üzerindeki etkilerine vurgu yapılmıştır. Dijitalleşmenin önemi, Dünyada ve Türkiye’de bu konuda yaşanan gelişmeler, sosyal hizmetin mevcut durumu ele alınmış ve sosyal hizmetin mesleki uygulamalarından örnekler verilmiştir. Son olarak çalışmanın amacı doğrultusunda dijitalleşme stratejileri ve çalışmanın temel argümanı olan dijital olarak sosyal hizmetin yönetilmesi gerektiğinin öne çıkarılmaya çalışıldığı bir süreç izlenmiştir.

1.1. Çalışmanın Amacı ve Yöntemi

Dijitalleşen dünyada başarıya ulaşmak ve hayatta kalabilmek için dijital değişim ve dönüşüm sürecini anlamak ve buna uyum sağlamak son derece önemli hale gelmiştir. Bu uyum, bireyden başlamak üzere toplumun dezavantajlı kesimlerine hizmet veren sosyal hizmet meslek ve disiplini için de geçerlidir. Sosyal hizmetin müracaatçı kesimlerine sunulması aşamasında görev alan kamu, yerel yönetimler, özel sektör, sivil toplum örgütleri, sosyal girişim organizasyonları olmak üzere tüm örgütlerin kendilerini buna göre konumlandırması gerekmektedir.

Bu doğrultuda çalışmanın amacı dijital bilgi çağında sosyal hizmet ve sosyal hizmetlerin organizasyonu, yönetilmesi ve hizmetlerin sunumu aşamasında dijital teknolojilerin kullanılması konusunun önemine dikkat çekmek ve sosyal hizmet literatürüne katkı sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda: “Dijitalleşen dünyada sosyal hizmetin geldiği nokta nedir? Bu konuda hangi çalışmalar ne ölçüde yapılmıştır? Sosyal hizmet dijital dönüşüme uyum sağlamada geç mi kalmıştır? Dijital dönüşümün etkili ve verimli bir biçimde sağlanması için yapılması gerekenler nelerdir?” Sorularına cevap aranmaya çalışılmıştır. Çalışmada geleneksel literatür taraması benimsenmiştir. Literatür taramasında genel amaç olarak, çalışmanın hangi bağlamda yürüyeceğinin ve özellikle süregelen çalışmalardan sentez yoluyla hangi boşlukların doldurulmak üzere hedef alındığının gösterilmesidir (Köroğlu, 2015). Bu tür çalışmalar bir konu hakkında güncel bilgiler ve bilimsel araştırma bulgularına dayalı mevcut çalışmaların eleştirel bir özeti şeklinde tanımlanmaktadır (Hammersley, 2004; akt., Gülmez, 2021). Bu çalışma ile literatürde yer alan bulgular ele alınmıştır. Bu kapsamda sosyal hizmetin dijitalleşmesi ile elde edilen bulgular arasında bağlantı kurulmak suretiyle bir değerlendirme yapılmıştır.

2. Dijitalleşme ve Sosyal Hizmet

Temel sorun alanı, insanın ve dolayısıyla toplumun refahı ve olumlu yönde gelişmesi olan sosyal hizmetin, günümüzde birçok alanda yaşanan değişime ilişkin temel sorun alanlarını belirleme, açıklama ve çözme çabaları, sosyal hizmeti, sosyal disiplinler içinde kendine özgü bir meslek ve bilim dalı haline getirmektedir. Sürekli olarak değişen ve gelişen toplum yapısı içinde sosyal hizmet mesleğinin hizmet sunumu odağında da toplum, gelişme ve değişim yer alır. Merkezine değişim ve gelişmeyi alan sosyal hizmet, kendisini yeni koşullara uyarlamak zorundadır (Duyan, 2010; akt., Erol, Karasoy, Yıldırım, 2021).

Ekonomik, sosyal, kültürel, teknolojik ve siyasal olanakların herkese eşit ve hakça dağıtılmasını, adaleti ve fırsat eşitliğini ön plana alan sosyal hizmet, her alanda sağlanan gelişmelerin toplum yararına kullanılması, sosyal alanda yeni buluş ve teknolojilerin geliştirilmesi ve bunların yeni hizmetlerin düzenlenmesi için kullanılabilmesine yönelik strateji, politika ve yeni yöntemler geliştirmesi günümüzde daha da önemli hale gelmiştir (Cılga, 2016; akt., Birinci, 2018).

Bir disiplin ve meslek olan sosyal hizmet, sahip olduğu bilimsel bilgi, yöntem ve kendine özgü hizmet modelleri, beceri ve değer dinamiklerini arkasına alarak, meslek elemanları aracılığıyla dezavantajlı-özel olarak korunması gereken kesimlerin sosyal işlevselliğinin artmasına ve kalıcı olacak şekilde toplumla bütünleşmelerine imkân sağlar. Bunların gerçekleştirilmesinin koşulu ise sosyal hizmet sunan tüm organizasyonların ortak çabalarıyla sağlanan kaynakların ve hizmetlerin doğru zamanda ve uygun biçimde, özel olarak ele alınması ve korunması gerekli olan ihtiyaç sahibi bu kesimlere ulaştırılması ile mümkündür (Birinci, 2020). Sosyal hizmet her zaman toplumun dönüşüm ve gelişimi nedeniyle ortaya çıkan sorunlara odaklanmıştır. Buradan baktığımızda ise dijitalleşmenin neden olduğu değişim ve dönüşümler hayatın her alanına nüfuz etmiş ve derinden etkilemeye başlamıştır. Bir meslek ve disiplin olan sosyal hizmet bu değişimden hem teorik hem de pratik olarak etkilenmektedir.

Çünkü, dijitalleşmenin getirdiği değişiklikler hem teori oluşumunu hem de sosyal hizmetin profesyonel pratiğini etkiler ve onlara yeni zorluklar sunar. Mevcut sosyal çalışma teorilerinin uyarlanması veya genişletilmesinin yanı sıra, yeni düşünce besinleri de ortaya çıkar. Dolayısıyla sosyal hizmet için dijitalleşme kavramının kullanılması mantıklı görünmektedir. Kültürel ve sosyal düzeydeki değişikliklerin yanı sıra dijital teknolojiler, bunların tanıtımı ve mantığı, organizasyonlardaki dijital dönüşümün derecesini belirlemektedir. Bu nedenle, her şeyden önce, bilgisayarlaşma, yani dokümantasyonun dijitalleştirilmesi, faaliyetlerin organizasyonu, bilginin elde edilmesi, güvenliğinin sağlanması ve yönetimi öne çıkmaktadır (Beranek, Hill ve Sagebiel, 2019). Günümüzde dijitalleşmenin sosyal hizmetler alanındaki çalışanlar tarafından yaygın kabul gördüğünü ve giderek daha da yaygınlaşacağını göstermektedir (Fabian, Katrin ve Anna-Lena, 2021). Buradan hareketle sosyal hizmetin kendini yenilemesi, değişen ve dönüşen dünyaya eski kavram, teori ve yöntemlerle uyum sağlama çabalarının yerini daha inovatif, gerçekçi kalıcı ve sürdürülebilir çözümler üretebilecek çalışmalara odaklaması gerekir. Ayrıca, sosyal hizmette teori ile pratik her zaman uyum içinde olmayabilir. Dolayısıyla yalnızca teoriyi uygulamaya taşımak yerine, uygulamadan elde edilen bilgiyi teori ile bütünleştirmek için Schon'un "eylemdeki yansımaları" ve "eyleme yansımaları" na vurgu yapılmaktadır (Askeland ve Fook 2009; Pawar ve Anscombe 2015). Schon'un bakış açısına göre yansıtıcı uygulama, profesyonellerin düşüncelerini şekillendirmeye yardımcı olmak ve uygulamayı geliştirmedeki eylemleri için gerekçe sağlamak ve çalışmalarını çevreleyen risk ve belirsizliklerle başa çıkmak için yansımaları kullandıkları bir öğrenme alanıdır (Ferguson 2018). Yeni çalışma yolları bulma, işe olan ilgiyi ve bağlılığı yeniden canlandırma ve sosyal hizmette uzun süredir devam eden ikilemlerle başa çıkmak için yeni stratejiler ve seçenekler bulma motivasyonunu artırır (Fook ve Askeland 2006). Bu nedenle eleştirel yansımaları, derin bir perspektif değişikliği gerektiren bilginin yaratılmasına katılmak için dönüştürücü bir yöntem olarak görülmektedir (Béres ve Fook 2020; akt., Rambaree, Nässén, 2021).

Geleneksel, modern ve post-modern dönemlerdeki toplum anlayışından farklı olarak karşımıza çıkan "dijital toplum" kavramı, sosyal bilimlerin üzerinde durması gereken önemli bir kavramdır. Dijitalleşmeyle birlikte "dijital vatandaşlık", "çevrimiçi topluluk", "yapay zekâ", "büyük veri" gibi benzeri çok sayıda kavrama atıf yapılmaktadır (Gencer ve Aktan, 2021).

İnsanı ve toplumu temel alan ve sosyal bilimler içinde yer alan sosyal hizmet disiplinin doğrudan insanla temas halinde olması bu kavrama yüklenen anlamın sosyal hizmet açısından son derece önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Dijitalleşme kavramı, ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmaktadır. Karakaş vd. (2009) bilginin sayısallaştırılması, yani analog işlemlerin bilgisayar ortamında depolanmak suretiyle kullanılması; Accenture, (2015) kaynakların değer yaratacak sonuçlara daha etkili dönüştürülmesi, yeni iş modelleri ve hizmet süreçlerinde teknoloji ile uyumlaştırılması (akt., Ersöz ve Özmen, 2020) şeklinde ifade edilmektedir. Değirmencioglu'na göre (2016), Dijitalleşme ile veriler ve bilgiler farklı iletişim kanallarından hızlı ve sorunsuz bir şekilde iletilebilmekte, bilginin mobilizasyonu çok daha rahat bir biçimde sağlanmaktadır. Maigret (2011) dijitalleşmede internetin önemine vurgu yaparken; Ergüney (2017), internetin toplumun dijitalleşmesi üzerinde önemli etkileri olduğunu, iletişim ve sınırsız bilgi paylaşımı imkânı sunduğunu ifade etmiştir (Akt., Altun, 2020: 172). Rayner (2019), dijitalleşmeyi yenilik yapmak, her işi basit ve iyileştirilebilir hale getirebilmek için teknolojinin kullanımı olduğunu belirtmiştir. Dijital teknolojiler ise ilk akla gelen veri üreten ve bunları depolayıp-işleyen çeşitli cihazlar ve bunların oluşturduğu mobil veya yerleşik sistemler, sosyal medya araçlarını sayabiliriz (Akt., Güllü, 2021:4-5).

Kavram, birçok alana katkı sağlayan önemli teknolojik gelişmelere atıf yapmaktadır. Analog mesajların (resim, kelime, harf, ses kayıtları gibi) farklı şekillerde elektronik olarak depolanabilen verilere, dolayısıyla bilginin yeni bir forma dönüştürebilme yeteneğidir. İnternetin ortaya çıkışından bu yana dijitalleşme kavramı, "siber ütopya" olarak kabul edilmiştir (Atik, 2019; akt., Sucu, 2021). Ross (2017) dijital olmak için liderlerin vizyoner bir dijital değer önermesi oluşturması gerekir. Bu değer önerisi, yeni müşteri değeri yaratmak için dijital teknolojilerin ve bilginin bir örgütün mevcut varlıklarını ve yeteneklerini nasıl geliştirebileceğini yeniden değerlendirmelidir (Akt., Ritter ve Pedersen, 2020).

Bloching vd. (2015), dijital dönüşümü tüm iş sektörlerinin sürekli birbirine bağlanması ve dijital ekonominin gereklerine aktör tarafında uyum olarak yorumlarken, Unruh ve Kiron (2017) bunu ekonomilerin, kurumların ve toplumun sistem düzeyinde yeniden yapılandırılması olarak ifade etmişlerdir (Akt., Rachinger, Rauter, Müller Vorraber ve Schirgi 2019). Bozkurt vd., (2021) dijital dönüşümü, dijital teknolojileri kullanarak yeni fırsatlar ve değerler yaratma; sosyal yapıları dijital teknolojilerle güçlendirme ve daha verimli hale getirme süreci şeklinde tanımlanmıştır.

Bunlara ilave olarak dijitalleşme ile dijital ekonomi içinde yer alan, mal ve hizmet alımlarının dijital araçlarla gerçekleştiği dijital pazar kavramı ortaya çıkmıştır (Okçu ve Düz, 2023).

Dijitalleşme ile ilgili olarak yapılan tanımların ortak özelliklerine bakıldığında bilgiye vurgu yapıldığı, bilginin ve iş süreçlerinin birbirleri arasındaki bağlantısının öne çıktığı, en küçük örgüt birimlerinden en büyük organizasyon olan devletlere kadar tüm dünyada dijitalleşmenin artan önemi ve toplumsal hayatın entegrasyonu gibi konuların ağırlıklı olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Dijitalleşmenin Bazı Tanımları

Yazar	Tanımlar
Coreynen et al. (2017); based on Hsu (2007)	İnsanları, sistemleri, örgütleri, ürünleri ve hizmetleri birbirine bağlamak için dijital teknolojilerin artan kullanımı.
Brennen ve Kreiss (2016) based on Oxford English Dictionary	Sayısallaştırma eylemi veya süreci; analog verilerin (özellikle daha sonra kullanılacak resimler, video ve metin) dijital forma dönüştürülmesi.
Brennen ve Kreiss (2016)	Analog bilgi akışlarını dijital bitlere dönüştürme süreci.
Ross (2017)	Dijitalleştirme, iş süreçlerini standartlaştırmayı içerir ve maliyet düşürme ve operasyonlar arasındaki mükemmellik ilişkisidir.
Brennen ve Kreiss (2016) based on Oxford, English Dictionary	Organizasyonların, endüstrilerin, ülkelerin dijital veya bilgisayar teknolojilerini benimsemesi veya kullanımının artmasıdır.
Brennen ve Kreiss (2016)	Toplumsal hayatın birçok alanının dijital iletişim ve medya altyapıları etrafında yeniden yapılandırılmış biçimidir.
Ross (2017)	Dijital olmak için liderlerin vizyoner bir dijital değer önermesi oluşturması gerekir. Bu değer önerisi, yeni müşteri değeri yaratmak için dijital teknolojilerin ve bilginin bir kuruluşun mevcut varlıklarını ve yeteneklerini nasıl geliştirebileceğini yeniden değerlendirmelidir.

Kaynak: Ritter, T., ve Pedersen, L. C (2020). Digitization Capability and The Digitalization of Business Models in Business to- Business Firms: Past, Present, and Future. Industrial Marketing Management.

3. Dünya’da ve Türkiye’de Dijitalleşme

Bilişim teknolojilerinin (BT) gelişmesi, dijitalleşmeyi hızlandırmıştır. Bilginin elde edilmesi, saklanması, kullanıma uygun hale getirilmesi-işlenmesi ve ihtiyaç duyulduğunda hızla erişilebilir olması, istenilen yere eş zamanlı olarak gönderilebilmesi gibi farklı açılardan değerlendirilebilen BT, her türden organizasyonlar için günlük çalışma hayatının ana ekseninde yer almaktadır. Buradan hareketle, dijitalleşmenin yaşamın her alanında kendini gösterdiğini söylemek mümkündür. Teknolojilerin gelişmesi ile dünya dijital çağa ayak uydurmak zorunda kalmıştır. Bu zorunluluk içerisinde büyük oranda örgütler kendilerini geliştirmiş, tüm verilerini bilgisayar ortamına aktarmış, kullandıkları kaynakları dijital dünyaya entegre etmeye çaba göstermiştir. Kâr amaçlı olsun veya olmasın tüm organizasyonlar ve bunların çalışanları, başta iletişim ve haberleşme olmak üzere bilgiyi kullanma ve örgütsel süreçlere yansıtma noktasında bu yeni dünyaya merhaba demişlerdir. Dijital teknolojilerde yaşanan bu gelişmeler kamusal alanı da derinden etkilemiştir. Habermas’a (2004) göre ‘kamusal alan’ öncelikle içinde yaşadığımız toplumda kamuoyu niteliğinde ve tüm yurttaşların girişinin garanti edildiği, bireylerin kamusal birliktelik oluşturdukları bir alandır. Bu alanda bireyler her türlü konuşma, örgütlenme, kendini ifade etme, görüşlerini yayma ve karşılıklı etkileşim ölçüsünde kamusal bir bütünlük oluştururlar (Akt., Avcil, 2021). Dijitalleşme süreci kamusal alanın etkinliği de artmıştır. İnternet, sosyal medya gibi iletişim araçlarının hızlı bir şekilde, zaman ve mekândan bağımsız olarak insanları bir araya getirebilmesi, örgütlemesi, siyasal iletişimi ve katılımı artırması, ayrıca belli ölçüde de olsa toplumu yönlendirebilme özelliği kamusal alana dijitalleşme penceresinden bakılması gerektiğinin önemini ortaya koymaktadır. Demokrasinin uygulanış biçimi ve uygulama alanı değişmiş, e-demokrasiye doğru bir kayma olmuştur. Dijital platformlara taşınmaya başlayan talep odaklı kamu hizmetleri de vatandaş merkezine alarak e-yönetişim ve e-demokrasi kavramlarının uygulama alanına dönüşmüştür (Doru ve Balku, 2023).

Dijital teknolojinin günden güne gelişmesiyle beraber artık her kullanıcı bir dijital kimliğe sahiptir. Kullanıcıların çeşitli sosyal medya araçları vasıtasıyla düşüncülerini özgürce ifade edebilmeleri belki de dijitalleşmenin en önemli nedenlerinden biridir (Güney, 2017). Dijitalleşmenin getirdiği hızlı teknolojik gelişmeler hayatımızın her alanına girmeye ve yeni normlar olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Örneğin; yapay zekâ, bulut bilişim, nesnelerin İnterneti, mobil uygulamalar, ses, yazı ve görüntü verilerinin sayısallaştırılması gibi hayatımıza giren daha pek çok teknoloji yeni sektörleri içerecek şekilde çoğalarak dijital teknoloji ve insan etkileşimini çok büyük bir hızla arttırmaktadır (Güllü, 2021). Avrupa Birliği ülkeleri de bu konuda diğer dünya ülkelerinden geride kalmamak hatta önde olmak için gerekli adımları hızlı bir şekilde atmaya başlamıştır. AB Komisyonu 2015 yılında ‘Dijital Tek Pazar’ stratejisi belgesini yayınlamış, 2017 yılında gözden geçirmiştir. 2018 yılında ise Avrupa için yapay zekâ üst başlığı ile bir yapay zekâ stratejisi ortaya koymuştur (Okçu ve Düz, 2023). Bu süreçte hiçbir ülke boş durmamakta ve dönüşümü yakalamak, geride kalmamak ve uyum sağlamak için çaba göstermektedir. Netice olarak dijitalleşme eğitim, sağlık, sosyal hizmet, sosyal yardım gibi doğrudan insan ile temas halinde olan bu ve buna benzer sektörlerin giderek dijital teknolojileri daha fazla kullanmaları ile etkileşim giderek artmaya devam edecektir. Marc Andreessen’in ifade ettiği gibi “yazılım dünyayı yiyor” söylemi, dünyanın her zamankinden daha fazla veriler ile desteklenmiş dijital yapılar tarafından yönetildiğini ifade etmektedir (Gruia, vd., 2020; akt., Sucu, 2021). Dijitalleşme ile organizasyonların yeni fikirler geliştirip daha geniş kitlelere ulaşmalarını, işlerini organize etmek ve yönetmek için gelişmiş araçlar kullanmalarını, mal ve hizmet talep edenleri mutlu etmek ve yaşam kalitelerini yükseltmek için daha iyi ürün ve hizmetler sunabilmelerine imkân sağladığı ileri sürülmektedir (Ersöz ve Özmen, 2020). Dünya ölçeğinde 2019 yılı sonunda ortaya çıkan ve küresel salgın olarak nitelendirilen Covid-19, 2020 Mart ayından itibaren Türkiye’de de yoğun olarak görülmeye başlamıştır. Bununla birlikte hayatın birçok alanı, başta çalışma ve eğitim olmak üzere olumsuz etkilenmiş, işyerleri kapatılmış ve okullar tatil edilmiştir. Böylece çalışanlar işlerini evden yürütmeye, öğrenciler eğitimlerini aynı şekilde evde ve dijital araçlarla uzaktan almaya başlamışlardır. Dolayısıyla Covid-19, dijital teknolojiyi insan yaşamının merkezine yerleştirdiği söylenebilir. Bu süreçle birlikte dijital teknolojiler eğitim, sağlık, mal ve hizmet üretimi ve bunlarla ilgili iş süreçlerinin salgından en az etkilenmesi ve sürekliliğini sağlaması amacıyla yoğun biçimde kullanılabilir hale gelmiştir (Akar ve Meçik, 2021).

Yüz yüze toplantılardan dijital dünyaya geçmek, teknolojinin kendisini ve uygulamanın temellerini anlamayı gerektirmektedir. Bundan dolayı sosyal hizmet mekanizmalarının da dijital dönüşüm için gerekli alt yapıların oluşturulması için süreçlere ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir. Sosyal örgütlerin sunduğu hizmetleri tüm boyutları ile etkileyen dijitalleşmenin bahse konu örgütler tarafından yeterince önemsenmesi gerektiği çok açıktır. Covid-19 sonrasında dijital teknolojileri önceleyen, rekabet avantajı sağlayacak ürün, hizmet, iş ve yönetim modellerini ortaya çıkarabilecek girişimlere odaklanılması gerektiği ifade edilmektedir. Yeni dünya düzeninin dijitalleşme ve teknoloji güçleri üzerinde ve geleceğin buna göre şekilleneceğini söylemek mümkündür (Çalapkulu, Yemen ve Doğan, 2021). Dolayısıyla dijital dönüşüm süreci ile araştırma ve geliştirme faaliyetleri de başka bir yöne doğru evrilmiştir.

06 Şubat 2023 yılında Türkiye’de yaşanan ve 11 İli etkileyen büyük depremden yaklaşık 14 milyon insan etkilenmiş, binlerce insan hayatını kaybetmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023:9-18). Tüm bu süreçte yardımların koordinasyonu, organizasyonların yapılması ve gerekli olan yerlere zamanında ulaştırılması sosyal medya-dijital araçlar kullanmak suretiyle çok daha hızlı bir biçimde gerçekleştirilmiştir. Deprem sonrası özellikle üniversitelerde bir süreliğine de olsa uzaktan eğitime geçilmiş olması, eğitimin aksamaması adına yine dijital araçlardan yararlanmak suretiyle sağlanmıştır.

Dijitalleşmenin bu be benzeri birçok fayda sağlandığını ve insanların hayatında önemli ve olumlu değişiklikler yaptığı söylenebilir. Örneğin, bankacılık hizmetleri açısından konu ele alındığında evden, iş yerinden veya dünyanın herhangi bir yerinden istenilen şekilde tüm iş ve işlemleri gerçekleştirebiliyor olmak, zaman, hız ve ekonomik boyutu da dikkate alındığında son derece önemlidir. İnternet kullanımının hızla artması, toplumsal hayatın şekillenmesinde önemli etkileri olmuştur. Bu etki sosyokültürel yapıların farklılaşmasına, dijital unsurların yarattığı çevre, yerleşik ve geleneksel kültür, iletişim, eğitim süreçlerinde ve bilgiye ulaşmada dijitalleşme ile eskimiş geleneksel kalıplarının dışına çıkılmasına neden olmuştur (Yetkin, 2019; akt., Sucu, 2021).

Dijitalleşme ile işyerinin ne olduğunun ve gelecekte ne olacağının çokça tartışıldığını, bununla birlikte “sanal işyeri” kavramının ortaya çıktığı görülebilmektedir. Belli bir mekâna bağlı olmaksızın kurulan ve işletilen bu organizasyonlar, iş ve işin özelliklerine göre dijital teknolojiler kullanılmak suretiyle yönetilmekte ve faaliyetlerini sürdürmektedirler. Böylece zaman ve maliyet açısından önemli ölçüde tasarruf edilmekte, işlerin daha verimli bir şekilde yapılmasına imkân sağlanmış olmaktadır (Erol, 2021). Endüstriyel dijitalleşme ile bilişim ve otomasyon teknolojilerine dayanan üretimde ciddi artışlar meydana gelmiş, istihdam üzerinde de olumlu etkileri olmuştur. Endüstriyel dijitalleşmenin iş gücü piyasaları ve çalışma biçimleri üzerindeki etkileri üzerinde yapılan araştırmalarda, endüstriyel dijitalleşme ile birlikte düşük nitelikli işgücü talebinin azalabileceği, bunun yanında planlama, kontrol ve bilişim teknolojileri konularında nitelikli işgücü talebinin artacağı öngörülmüş (Bonekamp ve Sure, 2015; Peter, 2016; Walwei, 2016; Weber, 2017; Hedvičáková ve Král, 2018; Salento, 2018; Arnzt, Gregory ve Zierahn, 2019; Svetlana ve Tetiana, 2019; Zemtsov, 2020; Sae-Lim ve Jermsttiparsert, 2019); diğer yandan Alman işgücü piyasaları üzerinde yapılan bir çalışmada endüstriyel dijitalleşmenin ciddi bir tehdit oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Walwei ve Arnzt, 2016; Gregory ve Zierahn, 2019; akt., Koç, 2021).

Dijitalleşmenin insan yaşamını kolaylaştırıcı özelliklerinin yanında birçok etik sorunu da beraberinde getirdiği unutulmamalıdır. Örneğin dijital şiddet davranışı olarak yıkıcı davranış, zorbalık, taciz, takip etme, korkutma ve kontrol etme, dijitalleşme ile toplumsal hayatın birçok alanına sirayet etmiş, özellikle kadınlara yönelik dijital şiddet davranışı artış göstermeye başlamıştır (Özşunur, 2021). Bir başka örnek ise, kamusal-özel alan ayırımının sektöre uğraması son derece dikkatle ele alınması ve irdelenmesi gereken bir başka konudur. Ayrıca, sürekli değişim ve dijitalleşme ile işin doğasının değişmeye başlaması, günün her saatinde ulaşılabilirlik iş ve özel hayat arasındaki sınırları ortadan kaldırmaya başlamış ve iş daha yoğun hale gelmiştir. Bu durum sağlığı, işle ilgili stresi ve çalışma koşullarından memnuniyetsizliği beraberinde getirecektir. İstihdam politikası dijitalleşmenin taleplerine acilen cevap vermelidir. Dijitalleşmeyle ilgili istihdam politikasının etkin olması, yani işsizliğin etkilerinin ele alınması ve özellikle eğitim düzeyi düşük olanlarda işsizliğin önlenmesi için gerekli çalışmalar yapılmalı, güncel ve ihtiyaçlara cevap verebilen yeni politikalar hayata geçirilmelidir (Bagarić ve Franca, 2021).

Dünyayı etkisi altına alan dijitalleşme konusunda yapılan çalışmalara ışık tutması açısından Türkiye’yi de kısaca ele almakta fayda var. 1980’li yıllardan itibaren dünya genelinde yaşanan gelişmeler, devletin klasik örgüt yapısı üzerinde de bazı dönüşümleri beraberinde getirmiş, minimal devlet ve serbest piyasa düşüncesi hâkim paradigma halini almıştır. Bu durum kamu hizmetlerinin sunumunun sorgulanmasına ve yeni kamu yönetimi anlayışının doğmasına neden olmuştur.

Bu anlayışın ortaya çıkması ve gelişmesinde, kamu yönetimi ve refah devletine yöneltilen eleştiriler, özel sektörün güç kazanması, küreselleşme ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler etkili olmuştur. Yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak, sosyal amaçları gerçekleştirmek için devletin diğer aktörlerle birlikte; yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri ve özel sektörle iş birliğini (Sezer ve Büyükpınar, 2021) temel alan birlikte yönetim, şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik ve etkililik, stratejik planlama ve stratejik yönetim gibi yeni değerler ortaya çıkmıştır. Bu değerlerin geçmiş dönemlerden farkı iletişim teknolojileri, bilgi ve dijitalleşme temelinde yükseliyor olmalarıdır. Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde meydana gelen değişimler, devlet ve vatandaş ilişkilerinde etkinliğin nasıl sağlanacağı, kamu hizmetlerinin nasıl sunulacağı konusunda farklı arayışları gündeme getirmiştir. Tüm bu konuların merkezinde yer alan dijitalleşme, kamu yönetim sistemlerine e-yönetişim modeli ile önemli katkılar sağlamıştır (Atmaca ve Karaçay, 2020). Günümüzde çokça konuşulan dijital yönetim veya e-yönetişim, bilginin teknolojik otomasyonu, enformasyonu destekleyen bilgilendirme süreçlerinin varlığı ve bilginin teknoloji destekli dönüşümü sonucunda, yönetişimin kamu yönetiminde değişime uğraması, devletten topluma her kesimin etkileşim içinde olduğu bir durum olarak ifade edilebilir (Doru ve Balku, 2023).

Türkiye’de dijitalleşmeye kamu açısından baktığımızda en önemli projelerin başında hiç şüphe yok ki “e-Dönüşüm Türkiye Projesi”dir. Bu proje özellikle kamu kurumları arasında iletişim, bilgi alışverişi, eşgüdüm ve bilgi toplumu olma yolunda önemli bir adım olarak kabul edilmektedir. Bu proje ile dijital teknolojide dünyanın gerisinde kalmamak, vatandaşın kamusal alanda karar süreçlerinde yer alabilmesi, şeffaflık, bilgi iletişim teknolojilerinden daha çok yararlanmak yani daha iyi bir yönetim-yönetişim ilkelerinin hayata geçirilmesi, yapılan iş ve işlemlerde zaman kaybının önlenmesi gibi birçok amaç yer almaktadır. Günümüzde her alanda yaşanan değişim ve dönüşüm dijitalleşmenin önemini daha da arttırmıştır. Küresel seviyede yaşanan rekabet, bilgi iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler kurumsal yapıların da değişmesine yol açmış, emek piyasasında, işin yapılış biçiminde, iş yerinde, çalışma şartları gibi birçok konuda yepyeni bir düzene geçilmiştir (Kasapoğlu ve Murat, 2018; akt., Karaaslan, 2021).

Yüksek Öğretim Kurumu, bir raporunda dijital dönüşümü “*hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar ve değişen toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda, organizasyonların daha etkin, daha verimli hizmet vermek ve faydalanıcı memnuniyeti sağlamak üzere insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirdiği bütüncül bir dönüşüm*” olarak tanımlamaktadır (Akt., Çepni, 2020).

2019 yılının sonlarına doğru dünyayı etkisi altına alan ve 2020 Mart ayında ise Türkiye’de de ortaya çıkan pandemi (Covid-19) ile çalışanların büyük bölümü işlerini evlerinden yürütme durumunda kalmıştır (Ersöz ve Özmen, 2020). Organizasyonları değişime zorlayan pek çok faktör vardır. Bunların başında küreselleşme, rekabet, değişen ve dönüşen ihtiyaçlar, ekonomik ve sosyal sorunlar, ulusal ve uluslararası politikalarıdır. Bu ve benzeri birçok faktör Türkiye’de dijitalleşmenin hız kazanmasında etkili olmuştur. Akman Dömbekçi vd. (2023) tarafından, sağlık hizmetlerinde dijitalleşmenin çalışan görüşleri üzerinde yapılan bir çalışmada, sağlık hizmetlerinde dijitalleşmenin küreselliğin bir getirisi olduğu ve çalışanlar üzerinde olumlu etki yaptığı, dijitalleşmenin; dijital kayıt, kırtasiye malzemesi, zaman, işgücü ve emek tasarrufu sağlanması, iş ve işlemlere hız kazandırması sebebiyle olumlu olduğu değerlendirilmiştir (Akman Dömbekçi vd., 2021).

Fidan (2020) tarafından, sosyal inovasyon, sosyal hizmet ve dijitalleşme alanında çalışan uzmanlar, akademisyenler ve sivil toplum örgütlerinde gönüllü bireylerle yapılan “*sosyal hizmetlerde dijital sosyal inovasyon ve sosyal destek uygulaması*” isimli çalışmada, dijitalleşmenin sosyal hizmetlerin sunumu için oldukça önemli fırsatlar sunduğunu, sosyal hizmete ihtiyaç duyan birey ve grupların bu ihtiyaçlarını karşılayabilecek bütünleştirici bir dijital platformun eksik olduğunu ifade etmiştir (Fidan, 2020). Dünya ile birlikte Türkiye’de de dijitalleşmenin büyük bir ivme kazandığı, Covid-19 sürecinde özellikle eğitim alanında önemli gelişmeler olduğunu söylemek mümkündür. Tüm eğitim kurumlarının hızlı bir şekilde teknolojik altyapısını oluşturup, uzaktan eğitime geçmiş olmaları, genel olarak başarılı bir şekilde gerçekleşmiştir. Bunun yanında sağlık, bankacılık, alışveriş gibi hizmet sektörlerinin de önemli oranda başarılı bir geçiş sağladığını, dijitalleşmenin günümüzde daha birçok alanda hızla ve gelişerek devam ettiği görülebilmektedir.

3.1. Dijitalleşmenin Örgütler Üzerindeki Etkisi

Dijital dönüşümle birlikte organizasyonlar, daha karlı getiri, daha fazla rekabet avantajı ve daha verimli bir şekilde sonuçlanan güncel iş modelleri, süreçler, yazılımlar ve sistemler geliştirebilmektedir. Böylece iş süreçlerini ve iş modellerini dönüştürerek, iş gücü verimliliğini ve yeniliği güçlendirmek suretiyle müşteri deneyimlerini kişiselleştirerek başarıya ulaşabilmektedir (Schwertner, 2017; akt., Nalbantoğlu, 2021). Dijital dönüşümle birlikte, organizasyonların üretkenliğini ve iş performansını yükseltmek, kullanılan teknolojilerle daha yenilikçi bir yapıya kavuşturmanın mümkün olduğunu söyleyebiliriz (Delioğlu ve Uysal, 2022). Örgütlerin maliyetlerini düşürüp yatırımların geri dönüş süresini kısaltan dijitalleşme, örgütlere hem ekonomik hem de teknolojik faydalar sağlamaktadır (Parida, Sjödin, & Reim, 2018; akt., Kayabaşı ve Kasımoğlu, 2023). Dolayısıyla dijitalleştirme süreci, toplumu ilgilendiren tüm alanlarda olduğu gibi örgüt yapılarında, iş süreçlerinde ve bu süreçlerin yönetiminde de radikal değişiklikleri beraberinde getirmiş, tüm organizasyonlara mevcut stratejilerini yansıtmaları ve yeni iş fırsatlarını sistematik ve erken aşamalarda keşfetmeleri için baskı oluşturmuştur (Rachinger vd., 2019). Yeni dijital teknolojiler, üretim süreçlerinde ve hizmet sunumunda tercih ve fırsatlar getirmektedir. Paydaşlar, tedarikçilerle ve müşterilerle gerekli ve hızlı geri bildirimlerin alınmasına yardımcı olurlar. Tüm bu işlevler için dijital teknolojiler kullanılır. Örneğin sosyal bağlantı, bilginin büyük boyutlarda depolanması, bütünlük, çok yönlü bakabilmek, bilgi ve veri analizi, karar verme, gelecekteki olası durumu, finansal göstergeleri, çevresel değişiklikleri görme ve buna göre tasarlama gibi imkanlar dijitalleşmenin etkinliğinin artma ve olumlu sonuçlar verme eğiliminde olduğunu ortaya koyar (Marushchak vd., 2021).

Dijitalleşmenin hangi alan ve sektörde olursa olsun, kâr amaçlı olsun veya olmasın her türden örgüt ve örgüt çalışanları ile sundukları mal ve/veya hizmetler üzerinde olumlu veya olumsuz olarak nitelendirilebilecek etkileri olduğunu söylemek mümkündür. Dijitalleşmenin örgütler açısından pozitif etkilerinin daha fazla olduğu, ancak çalışanların sürece ayak uydurma yönündeki çabalarının desteklenmesi ve sorumluluk almalarının teşvik edilmesi gerekir. Bu noktada çalışanların sürece tam olarak dahil olabilmeleri, yönetimin kendi üzerine düşen görevleri yerine getirmesi ile mümkündür. Örgütler açısından dijitalleşmenin başarısı büyük ölçüde buna bağlıdır. Her şeyden önce, yöneticilerin dijitalleştirme yeteneklerini geliştirmeleri ve bunlardan yararlanmaları önemli olacaktır. Dijitalleşmede başarı elde etmek için dijitalleşme yeteneğinin iş modelinin geri kalanıyla uyumlu hale getirilmesi gerekecektir. Yöneticilerin ayrıca dijitalleşme alanında liderlik etmek mi yoksa takip etmek mi istediklerine karar vermeleri gerekiyor.

Öncü olmanın hem avantajları hem de dezavantajları olsa da aynı şey hızlı ikinci ve takipçi stratejileri için de geçerlidir. Bu nedenle, dijitalleşmenin zamanlaması çok önemli bir yönetim sorunudur (Ritter ve Pedersen, 2020). Bilgi, bilginin yönetimi ve bilgi teknolojisi, organizasyonların sahip olduklarıyla yetinemedikleri son derece kritik öneme sahip kaynaklardandır. Dijitalleşme süreci ile yapılan iş ve üretim, hizmet yapma biçimlerinde meydana gelen yenilikler ve dönüşümün organizasyonlar üzerinde önemli etkileri olmaktadır. Bilgiye ulaşmak ve yönetebilmek, bilgiyi muhafaza etmek ve kullanmak, toplumun yararına dönüştürmek için gerekli teknolojik alt yapı ve bunu sağlayacağı hız ile organizasyonlarda çalışanların gereksinim duydukları bilginin paylaşımı, dağıtımı, bilginin etkin kullanımıyla mümkün olabilmektedir (Üzmez ve Büyükbeşe, 2021). Dijitalleşme ile ekosistemlerde dijital teknolojiler kullanılarak farklılık oluşturulmakta, bilginin yönetimi aracılığıyla iş kalitesi ve iş yapma hızı olumlu yönde etkilenmektedir (Işık ve Topkaya, 2023).

Bilgi yönetiminin önemi Nonaka (1999), belirsizlik her zaman hayatımızda mevcuttur ve ekonomide rekabet üstünlüğü sağlamanın tek güvenilir yolu bilgidir. Örgütlerin varlıklarını sürdürmek için bilgiye sahip olmaları ve bunu korumaları yeterli değildir. Bu durum önemli olmakla birlikte bilginin etkin kullanılması ve paylaşımı daha da önemlidir. Bilgi yönetiminin temel amacı, bir organizasyonun verimliliğini artırmak ve örgüt içindeki bilgiyi korumaktır. Dolayısıyla örgütler bu yolları bulmak ve uygulamak durumundadır (Akt., Üzmez ve Büyükbeşe, 2021). Dijital dönüşüm mevcut durumda iş ortamlarını ve kurumsal çalışma şeklini etkilemektedir. Bunu göz ardı etmek rekabetin kaçınılmaz olduğu bir oyunda dışarda kalma riskini beraberinde getirebilir. Dijitalleşme, bir organizasyonun tüm operasyon ortamını ve mevcut işleyişini etkileyebilir. Ayrıca yeni iş fırsatları getirebilir, değer zincirindeki rolleri değiştirebilir veya mevcut işi sona erdirebilir (Parviainen vd., 2017; akt., Nalbantoğlu, 2021).

Dijitalleşme, sağladığı birçok faydanın yanında birtakım olumsuzluklara da yol açabilmektedir. Bunların başında hiç şüphesiz internet bağımlılığı önemli bir yere sahiptir. Bu bağımlılık bireyin sadece internet başında geçirmiş olduğu zaman ile sınırlı değildir. İnternet kullanımı esnasında veya internete ulaşamadığında kişinin kontrolünü sağlayamaması, sinirlenmesi ve agresif bir kişiliğe bürünmesi mümkün olabilmektedir. Kişinin gerçek hayatında elde edemediği sosyalleşme, psikolojik destek, yalnızlık, kültürel vb. birtakım ihtiyaçlarını internet üzerinden karşılama arayışı içinde olması, bireyleri bağımlı hale getirmek suretiyle hayatın gerçeklerinden koparabilmekte, (Güney, 2017) çalışma hayatını olumsuz etkileyebilmektedir. İlave olarak dijitalleşme, iş yaşamı üzerinde hızlı bir dönüşüme neden olmakta, yeni iş alanları ve fırsatları ile beraber, aynı zamanda iş gücünün değeri ve geleceği açısından çeşitli endişeleri de beraberinde getirmektedir (Altun, 2020: 185). Özellikle işverenler üzerinde, çalışanların günün herhangi bir saatinde mesai dışında bile olsa çalışacak gibi hazır olmaları beklentisinin oluşması, çalışanların kontrol altında tutulmaları kolaylaştırmakla birlikte yeni bir sorunu da gündeme getirmiştir. Yani çalışan her an tetikte beklemek zorundadır. Bu durum çalışanlar üzerinde baskı oluşturabilmekte, özel hayatı, başta ailesine ve çevresine yeterli zamanı ayıramamasının bir sonucu olarak kişiyi sosyal ve psikolojik yönden olumsuz etkileyebilecektir. Maliyetleri azalmak için geliştirilen birtakım yeni istihdam biçimleri; örneğin esnek çalışma, işin bağımsız çalışanlara yaptırılması gibi benzeri modeller, dijital teknolojinin gelişmesinde öncü olmaktadır. Ancak, bunun işçi ve işverene sağladığı kolaylıklar yanında, özellikle çalışanlar açısından birtakım dezavantajlar getirdiği unutulmamalıdır. Geliştirilen bu modellerin bir kısmında çalışanlar sosyal güvenlikli kısmen veya tamamen yoksun olabilmektedir. Bir diğer dezavantaj ise sendikal örgütlenmede görülmektedir.

Çalışanların sendikal haklardan mahrum olması veya bu haklarını yetince kullanamamasıdır. Çalışan açısından bir avantaj olarak görülen, fiziksel olarak işyerinde bulunma zorunluluğunun olmaması, işe geç kalma, uzaklık gibi sorunları ortadan kaldırmıştır (Erol, 2021). Burada bir gerçeğin altını çizmek gerekir. Yeni teknolojiler aynı zamanda, yeni oyuncuları ve yeni iş modellerini ortaya çıkarmaktadır. Dijitalleşmede önce çıkan ülkelerde daha fazla kişinin istihdam edilebilir, üretken, yaratıcı ve başarılı olmaları için ihtiyaç duydukları yetkinliklere sahip olmaları sağlanırken, çevrimiçi ortamda güvenli ve emniyetli kalmaları mümkün olabilmektedir (Güllü, 2021:6). Dijitalleşme ve bilgi iletişim alanındaki gelişmelerin istihdama ve mesleklere etkisi ve emek piyasasında yarattığı köklü değişim kuşkusuz kamu istihdam hizmetlerinin de bu gelişmelere ayak uydurması ve hizmetlerini uyarlamasını gerektirmektedir (Karaaslan, 2021). İçinde bulunduğumuz dönemde, her alanda çok hızlı değişimler yaşanmaktadır. Bu değişim özellikle örgütler açısından yüksek rekabetle birlikte daha da yıkıcı bir etki yaratmaktadır. Burada değişme direnmek yerine tam tersine uyum sağlamak oldukça önemlidir. Bunun için yeni yollar arayan örgütler, bilişim teknolojilerini kullanarak değişen dünyaya uyum sağlayarak kendilerini farklılaştırma, rekabet güçlerini artırma ve ayakta kalma arayışına girmektedir (Ersöz ve Özmen, 2020).

Dijitalleşme teknolojik bir dönüşümle birlikte kültürel bir değişim de sağlar. Organizasyonların performansını veya erişimini radikal bir şekilde geliştirmek için teknolojinin kullanımı olarak ifade edilen dijital dönüşüm dünya genelinde son yıllarda öne çıkan ve üzerinde yoğun araştırmalar yapılan bir konudur (Güllü, 2021:2). Burchardt ve Maisch (2019) tarafından yapılan çalışmada dijital dönüşüm içerisinde kültürün önemi açık inovasyon ve çeviklik kapsamında değerlendirilmektedir. Hartl ve Hess (2017) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları, dijital dönüşümü desteklemek için esnekliği vurgulayan bir örgüt kültürü önermektedir. Esneklik ve çeviklik, dijital dönüşümde temel yönetsel zorluklar olarak bulunmuş; Jantti ve Hyvarinen (2018) tarafından hizmet işletmelerinde yapılan başka bir çalışmada ise dijital kültür anlayışı vurgulanırken, öncelikli olarak yönetim tarafının dijital etkinlik eğitimlerine ağırlık vermesi gerektiği belirtilmiştir (Akt., Nalbantoğlu, 2021). Organizasyonların sürekli değişken ve dinamik bir çevrede var olma mücadelesini başarıyla sürdürebilmeleri için dijital dönüşüme uygun olarak kendilerini konumlandırmaları ve örgüt kültürlerini buna uygun hale getirmeleri son derece önemli hale gelmiştir. Böylece dijitalleşmenin sağladığı birçok avantajın yanında organizasyonu bir bütün olarak motive eden ve birlikte hareket etmesine imkân sağlayan örgüt kültürünü pekiştirmesi açısından ayrı bir yeri vardır. Örgüt kültürü ile bağlantılı olarak, Sucu (2021) tarafından çalışanların dijitalleşme faaliyetlerine uyum süreçleri ile örgüt iklimi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılan bir çalışmada, örgüt iklimi ile çalışanların dijitalleşme faaliyetlerine uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve çalışanların dijitalleşme faaliyetlerine uyumu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Dijitalleşme sadece bilginin ve kaynağının sayısallaştırılması olarak görülmemelidir. Buradan yönetim anlayışı başta olmak üzere tüm süreçlerin birlikte ele alınması anlaşılmalıdır. Yani bilgiler dijital ortama aktarılacak ve süreçler de buna bağlı olarak ve yeni bir bakış açısıyla ele alınacaktır. Böylece organizasyonun iş yapış şekline, mal veya hizmet üretimine, müşteriler sunulmasına kadar tüm süreçler daha sistematik hale gelmiş olacak ve bilgiye ulaşım kolaylaşacaktır. Bilgi organizasyonun kendi bilgisi haline gelecektir.

Dijital çağ olarak adlandırılan bu dönemi iyi okuyan, getirmiş olduğu zorlukları özellikle teknolojik altyapı, yeni çalışma biçimleri ve çalışanların bu sürece uyumu; dijitalleşmenin faydalarını-süreçlerin sistematik hale gelmesi, ürün ve hizmetlerde standart sağlanması gibi- bilen ve buna göre kendini konumlandıran örgütler ayakta kalabileceklerdir (Sucu, 2021). Dijitalleşme ile elde edilecek veriler daha kolay işlenebilecek ve kullanıma hazır anlamlı bilgilere dönüşebilecektir. Böylece elde edilen bilgilerin çeşitli alanlarda kullanılması, yeni yatırımlara dönüşmesi ve kararların alınmasında önemli bir yere sahip olacağı değerlendirilebilir. Belki de dijitalleşmenin en önemli faydası bu noktada aranabilir. Sivil toplum örgütleri ve toplumsal hareket örgütleri faaliyetlerini anlatmak, kamuoyunu etkilemek ve sorunlu gördükleri yapı ve uygulamaları değiştirmek gibi amaçlarla günümüzde dijital medyayı yoğun olarak kullanmaktadır. Bu konuda Smith, (2013), Seo vd. (2009), STÖ'lerinin çevrimiçi halkla ilişkiler faaliyetlerini, yeni medyanın daha çeşitli biçimlerini içerecek şekilde genişletmeleri gerektiğinden bahseder (Akt., Şahin, 2021). Örgütlerin, kamu ile iki yönlü iletişimi geliştirmek ve faaliyetlerini buna göre belirlemek için dijital medya araçlarının önemini fark etmesi gerekmektedir. Özellikle kaynakların kısıtlı olduğu örgütler açısından kurumsal imajı teşvik etmek ve fon toplama aracı olarak dijital medyayı daha yoğun ve kapsamlı bir şekilde kullanmaları gerektiği açıktır. Toplumsal hareketlerin başarılı olmasında sosyal medyanın gücü son derece önemli hale gelmiştir (Şahin, 2021). Stechert ve Balzerkiewitz çalışmalarında, dijitalleşmenin faydalarını elde etmek için örgütlerin değişim sürecini aşağıdaki esaslara dayandırmışlardır (Stechert ve Balzerkiewitz, 2020):

- Tüm faaliyetler değer akışı boyunca yönlendirilir. Atık durumda olan gereksiz ve katma değeri olmayan faaliyetler en aza indirilir veya ortadan kaldırılır.
- Tüm çalışanlar, liderler ve yöneticiler dijitalleşmeye bütünsel bir yaklaşım temelinde odaklanırlar. Değişim süreci herkes tarafından yönlendirilir.
- Süreçler standardize edilir, değişim sürecini ve takım başarılarını ölçmek için temel göstergeler oluşturulur, değişim sürecinde dijitalleşme dört iş akışı boyunca yönlendirilir:
- Amaçların açık bir şekilde tanımlanmasıyla hedeflerin belirlenmesi.
- Sonraki adıma geçmeden önce uygulanan sayısallaştırılmış süreçlerin kararlı bir biçimde devam ettirilmesi gerekir. Uygulama birçok küçük adımdan oluşur. Sürekli iyileştirme programı ve paydaş katılımı son derece önemlidir.
- Değişim sürecini detaylı olarak planlamak ve tüm kararları bir yönlendirme ekibi üzerinden almak, yani bir otokontrol sistemi kurmak daha sürdürülebilir olabilir.
- Değişim süreci genelde liderlere ihtiyaç duyar. Yöneticilerin ekiplerini açık ve iyi bir örgüt iklimi içinde, yani onları motive edecek şekilde yönetmeleri için eğitilmesi gerekir.

Görüldüğü gibi dijitalleşmenin örgütsel süreçler üzerinde; organizasyon yapısı, yönetimi, çevresel belirsizliklerin daha iyi anlaşılması, hız, kalite, zaman ve mekândan bağımsız hareket edebilme, elde edilen ve depolanan bilgiler sayesinde daha hızlı ve daha az hata payı ile karar alabilme, üretilen mal ve hizmetlerin üretiminden, tanıtılması ve tutundurulmasına, son kullanıcıya sunulmasına ve takibine, kadar birçok aşamada son derece faydalı sonuçları olabileceğini söylemek mümkündür.

3.2. Sosyal Hizmetin Dijitalleşmesi

Covid-19 küresel salgının ortaya çıkması turizm ticaret, seyahat, bankacılık, eğitim gibi birçok sektörü büyük bir karmaşanın içine çekti. Fiziksel mesafenin korunması gereği, teknolojinin hızlandırılması ve temel görevlerin yerine getirilmesine yardımcı olması anlamını taşıyordu. Bu dönüşüm sosyal hizmet mesleğini de derinden etkiledi. Sosyal hizmet, doğrudan temas gerektiren anlayıştan, zorunlu olarak dijital formatlara dönüşmek ve rutin olarak yaptıklarını değiştirmek zorunda kaldı. Dijitalleşme ve sosyal hizmetle ilişkisi çok katmanlı, akıcı ve karmaşıktır ve bu bağlamda üzerinde düşünülmelidir. Mesela uygulama ortamı, insanları, mekanları, çevreyi, sosyal çalışmanın gerçekleştiği yerleri ve alanları içerir ve bu şimdi, her zamankinden daha fazla, dijitali içerir. Uygulama geliştirme için önemli olan, insanların dünyayla etkileşime girme ve deneyimleme biçimlerinin tanınmasıdır. Dijital çağdaki sosyal hizmet için, insanların, yerlerin, mekanların ve gözden geçirilmesi gereken şeylerin birbiriyle olan ilişkisidir (Taylor, 2017). Dijitalleşme süreçleri son yıllarda sosyal hizmetin alanlarını, eylem ve uygulamalarını kalıcı olarak değiştirmeye başlamıştır. Dijital teknolojiler, uygulama alanları ve kullanım bağlamları bakımından geniş bir yelpazeye sahiptir. Dijital teknolojiler hizmet alanların ihtiyaçlarının karşılanması, bakımı, izlenmesi, mesleki uygulamalar, işbirlikleri, düşünme ve karar verme özerkliği ve organizasyon için yeni fırsatlar sunmaktadır (Klinger, Mayr ve Sackl-Sharif, 2022).

Dijitalleştirilmiş yaşam sadece bilgisayar oyunları veya sosyal medya tanımlamasıyla geçirilecek bir konu değildir. Aynı zamanda profesyonel uygulamanın bir parçası olmak zorundadır. Dijital dönüşüm, sosyal hizmet mesleği, eğitimi ve disiplini açısından çok daha derin ve kapsamlı bir şekilde ele alınmalıdır. İnsan Hakları ve sosyal adalet ilkeleri doğrultusunda sosyal değişimi teşvik eden sosyal hizmet, dijitalleşmeyi, insanları refaha ulaştıracak sonuçları açısından uygulama, teori oluşturma ve eğitim konusu haline getirmelidir (Beranek, Hill ve Sagebiel, 2019). Sosyal hizmet eğitiminin işlevi ve öğrencilerin uygulamaya yönelik mesleki sosyalleşmesindeki rolü son derece önemlidir. Örneğin; İngiltere'de sosyal hizmet eğitimi ve pratiği ile ilgili literatür ve politika geniş bir bilgi birikimine sahiptir. Bununla birlikte, aynı şey sosyal hizmet eğitimi ve pratiğindeki teknolojilerle ilgili literatür ve politika için söylenemez. Ancak mevcut literatür, sosyal hizmet eğitiminde teknolojilerin daha bilinçli ve zorunlu bir gereksinim olduğunu kanıtlar niteliktedir (Taylor, 2017). Dijitalleşme, sosyal hizmetin yeni teknolojileri sosyal hizmet müfredatına entegre etmesi için eşsiz bir fırsat sunmaktadır. İnsanların iletişim biçimleri gelişti ve sosyal hizmet eğitim-öğretiminin, yöntemlerinin de değişmesi zorunlu hale geldi. Dijital çağdaki sosyal hizmet öğrencilerinin öğrenme ve öğretimlerini şekillendirmeye yatırım yapmaları gerekiyor (Mugisha, 2018).

Vdovina vd., (2021) Rusya'da sosyal hizmet meslek elemanları ve yöneticilerinin sosyal alandaki mesleki faaliyetlerinde dijital teknolojilerin kullanımının özelliklerini belirlemeyi amaçladıkları bir çalışmada, dijital teknolojilerin amacının ne olduğu ve nasıl kullanılması gerektiği sorusunu sorduklarında; hizmet alıcılarına yardım sağlamak veya örgütsel sorunları çözmek şeklinde bir yanıt elde etmişlerdir. Aynı çalışmada dijitalleşmenin, sosyal hizmetin daha da geliştirilmesi için bir referans noktası oluşturabileceği, bilgi ve belge alışverişi, örgütsel etkinliğin artırılması, hizmetten faydalanmak isteyenlerin iletişimin kolaylaşacağı ve kurum ziyaretlerinin azalacağını böylece etkinlik ve verimliliğin artacağını ileri sürmüşlerdir. Rusya'da benzer bir çalışmada sosyal hizmet kuruluşlarının çalışanlarının ve yöneticilerinin görüşlerine dayanarak dijital teknolojilerin kullanımıyla ilgili sorunlar tanımlanmıştır.

Kurumun verimliliğini doğrudan etkileyen kalite yönetim sisteminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve bilimsel yaklaşımların kullanımı açısından kurum yöneticilerinin mesleki faaliyetlerini dijitalleştirme sorunu öncelikli sorun olarak ele alınmıştır. Uygun mesleki eğitime sahip çalışanların yetersiz dijital yetkinliğinin artırılması, kullanıcı becerilerinin ve bilgisayar okuryazarlığının, hizmet alanların güvenliğini dikkate alarak iş organizasyonunu yeniden yapılandırma ihtiyacının öne çıktığı görülmüştür (Firsov vd., 2021). Dijital dönüşümle birlikte örgütsel yapıların yeniden ele alınması ve buna göre kurgulanması son derece önemli hale gelmiştir. Ancak günümüzde dijital dönüşümün sosyal hizmet sunan örgütlere henüz tam olarak adapte edilmediğini söylemek mümkündür.

Dijital dönüşüm, sosyal hizmet sunan örgütlere, profesyonellere ve bilimsel topluluğa meydan okumaktadır. Şimdiye kadar, dijital çözümler kendiliğinden ve keyfi olarak, bunların birleştirilmesini düşünecek ve yönlendirecek modeller olmadan dahil edilmiştir. Bu durum, hangi medyanın hangi biçimde ve hangi koşullar altında benimsenmesi gerektiğini bilmeyen sosyal hizmet çalışanları arasında büyük bir belirsizlik yaratmıştır (Castillo De Mesa, 2021).

Küresel salgınla ekonomik, sosyal, teknolojik, kültürel ve diğer birçok alanda değişim ve dönüşümler hızlandı. Bu değişim ve dönüşümde teknoloji son derece önemli bir rol oynadı. Ancak, sosyal hizmet penceresinden bakıldığında COVID-19 fırsata dönüştürülebilirdi. Bu fırsat, sosyal hizmet mesleğinin bu tür krizlere zamanında ve doğru cevap verebilmesi için tabiri caiz ise biçilmiş bir kaftandı (Birinci, 2020). Covid-19 deneyimli uzmanların bile hazırlıksız olduğu radikal değişikliklere neden oldu. Yıllardır kullanılan dijital teknolojilere rağmen bu değişime uyum sağlamak çok kolay değildi. Online medya ile çeşitli deneyimler kazanmış olsak da acil durum için hazırlıklı değildik ve çok ani ve beklenmedik bir şekilde geldi (Di Vetta / Friedrich 2021: 57; akt., Späte, 2021). Ancak şimdi, teknolojiye dönme ihtiyacı daha çok tartışılmaya ve dijital dönüşümün çerçeveleri anlaşılmasına başlandı. Başlangıçta sosyal çalışmacılar işlerini teknoloji aracılığıyla yapmak istemediler, fakat buna mecbur kaldılar. Bu süreç, sosyal hizmetin öğretimi, kavramları, mesleğin neler yaşadığını ve Covid-19 krizi sırasında nasıl gelişebileceğinin daha iyi anlaşılmasına yardımcı oldu (Erreger, 2020). Klinger vd., (2022) tarafından otuz sosyal çalışmacı ile gerçekleştirilen bir araştırma, Covid-19'un araştırmaya katılan profesyoneller tarafından dijitalleşmenin itici gücü olarak görülmüştür. Böylece, birçok organizasyonda bilişim teknolojileri altyapısı önemli ölçüde geliştirildi, medya yetkinlikleri kuruldu ve genişletildi. Dijital araçlar, özellikle profesyonellerin karar verme süreçlerine dahil edildiğinde, giderek daha gerekli ve anlamlı olarak kabul edildi.

Dolayısıyla sosyal hizmet alanında görev yapan profesyoneller, hizmetlerinin bağlamsal dijitalleştirilmesine duyulan ihtiyaca yabancı değildir. Covid-19 ile dijitalleşme sürecinin hızlanması, sosyal hizmet disiplini-mesleğinin dikkatini gerektirmektedir. İlgili alanda çalışma yapan akademisyenlerin çalışmalarında uzun zamandır sosyal hizmet ve sosyal hizmetlerin dijital dönüşüm karşısında proaktif olma gereği tartışılmaktadır (Castillo De Mesa, 2021). İçinde bulunduğumuz dönemde sosyal hizmet sunan örgütlerin, özel gereksinime ihtiyaç duyan bireylere, aile ve gruplara, dolayısıyla topluma yönelik görevleri daha da farklı bir anlam kazanmıştır (Birinci, 2021a). Sosyal hizmet örgütlerinin, verdikleri hizmetlerin doğrudan insanla ilgili olması, hizmet alanlar ve sunanlar arasında karşılıklı etkileşim sonucu ortaya çıkması muhtemel davranış biçimlerinin öngörülememesine yol açmaktadır. Sosyal hizmet faaliyetlerinin yönetilmesinde çeşitli zorlukların yaşanabiliyor olması ve sonuçlarının tam olarak ölçülememesi (Birinci, 2022) bu alanda dijitalleşmenin gerekliliğine vurgu açısından önemlidir.

Dijitalleşme ile ürün ve hizmetlerin sunumunda da önemli değişiklikler olmaya başlamıştır. Doğal olarak bu durum örgütlerin yapısında birtakım değişimleri beraberinde getirir. Örgütlerin dijitalleşme sürecinden azami faydayı sağlayabilmeleri için aynı zamanda bunu örgüt politikası haline getirmeleri ve bu kapsamda çalışanları değişimi inandırmaları ve hazırlamaları gerekir. Çünkü dijital teknolojiler, kendi kurallarını, kodlarını, değerlerini, örgütsel biçimlerini ve güç yapılarını geliştirerek mevcut sosyal sistemleri etkiler. Bazı kaynaklarda ve ülke örneklerinde “e-sosyal hizmet” (e-social work) ve “çevrim içi sosyal hizmet” (online social work) kavramlarının kullanıldığı görülmektedir. Sosyal müdahaleyi bir bütün olarak etkileyen yeni bir sınır olarak e-sosyal hizmet (esocial work) kavramına yer verilme ve bunun yeni bir uzmanlık alanı olduğu öne sürülmektedir. (Peláez ve Marcuello-Servós 2018); Giffords (2015) internet ve sosyal hizmet ilişkisini ele alarak internetin bireylerin sosyal ilişkiler kurma, bilgiyi elde etme ve kullanma araçlarını nasıl değiştirdiği üzerinde durmuş ve uygulayıcıların bu yeni ortamı anlamalarının ve çevrim içi topluluklara katılmanın önemini vurgulamıştır (Akt., Gencer ve Aktan; 2021).

Dijital çağ yönetişiminde üç temel bileşen üzerinde durulması gerektiği ileri sürülmektedir. Bunlardan biri ‘yeniden bütünleşme’ yani kamu yönetiminde tüm organizasyonların ve örgütlenme biçiminin işbirliği ve koordinasyonu; ‘ihtiyaç temelli bütünleşme’ ise yönetim ve vatandaş ilişkilerinde ortaya çıkarken bileşenin tamamlayıcı rolünü üstlenmektedir. Son olarak dijitalleşme ile kamu yönetimlerine ait tüm organizasyon ve süreçlerinin dijitalleştirilerek yer ve zaman tasarrufunun sağlanması ve bu bağlamda hizmet sunumunda kolaylığı anlatmaktadır. Dijitalleşme, yönetim süreçlerini tamamlayıcı bir faktör olmakla birlikte bütün kamu yönetimi sistemini dönüştürmeyi de kapsamaktadır (Atmaca ve Karaçay, 2020). Bütün bunlar daha geniş anlamda yetkinlik, uygunluk ve profesyonellik ile ilgili soruları gündeme getirmiştir. Dünyanın, insanların, sorunların, her bir şeyin yeniden tanımlanması, daha dijital donanımlı profesyonellere olan ihtiyacı artırmaktadır. Sosyal hizmetteki dijital okuryazarlığın, e-posta gönderme veya bilgisayar tabanlı kayıtları güncelleme becerilerinin ötesine geçerek, teknoloji ve bağlantılı dünya hakkında sofistike ve nüanslı bir anlayış gerektiren daha karmaşık görevlere geçme zamanı gelmiştir (Taylor, 2017). Sosyal hizmetin eğitiminin yeniden ele alınması, çağımıza uygun hale gelmesi önemli ve ayrı bir çalışma konusudur ve üzerinde önemle durulmalıdır.

Sosyal hizmetin dijitalleşmesi sürecinde önemli bir konunun ise etik sorumluluk olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla sosyal çalışmacıların dijitalleşme sürecinde ve uygulamalarında etik sorumluluk bilinci içinde hareket etmesi gerektiği açıktır. Sosyal çalışmacılar ve alanda uygulama yapan diğer meslek elemanlarının mesleki etik standartlar hakkında bilgilendirilmesi ve bu standartların içselleştirilmesi oldukça önemlidir. Bu standartlar “*kamuya doğru bilgiyi sağlayabilme*”, “*sosyal hizmetleri planlayabilme ve sunabilme*”, “*sosyal hizmetlerle ilgili bilgiyi toplayabilme, yönetebilme ve kayıt altına alabilme*”, “*sosyal hizmet eğitimi ve süpervizyon*” şeklinde ifade edilmektedir (NASW vd., 2017; Yıldırım, Abukan, Öztürk ve Eker, 2020). Ayrıca 2018 yılında Sosyal Hizmet Eğitim Konseyi tarafından “*Sosyal Hizmetin Geleceğini Tasarlamak*” başlıklı raporda sosyal hizmet uygulamalarında teknolojiyi benimseme ihtiyacına vurgu yapılmıştır (Başçılar, Karataş ve Pak Güre, 2022).

Dijital teknolojinin kullanımı, çalışanlar tarafından çalışmalarının çekirdeği olarak algılanan faaliyet alanları söz konusu olduğunda her zaman daha kritiktir. Burada, örneğin, mesleki etik fikirler teknoloji kullanımı ile çelişiyor gibi görünebilir. Bu nedenle, insanlar arasındaki değişim, burada sıkça karşılaşılan etkileşim çalışmasının merkezi yönüne vurgu yapılabilir.

Çalışanlar temel olarak dijital teknolojilere karşı değildir; bununla birlikte, teknolojiye dayalı yeni yöntemlerin uygulanmasında mesleki etik ve mesleki yönelimler ve bağımsız çalışma ihtiyacı dikkate alınmalıdır (Fabian vd., 2021). Dijital hizmetlerin ve uygulamaların topluma kitlesel olarak nüfuz etmesiyle, hangi dijital hizmetlerin mesleki uygulamalar için nasıl ve ne şekilde kullanılabileceği konusunda belirsizlik ortaya çıkmaktadır. Siber güvenlik ve şifreleme protokolleri hakkında daha fazla eğitime ihtiyaç vardır. Ancak veri korumasına takıntı yapmak yerine, dijital dünyadaki faaliyetlerin güvenliğini sağlamak için belirli bir denge arayışına ihtiyaç vardır. Sosyal hizmet sunumunda görev alanların ve kuruluşların bu etik zorluklara cevap verebilmeleri için eğitilmeleri gerekir; böylece gizlilik, bilgilendirilmiş onam ve bu dijital hizmetlerin kullanımında profesyoneller ve kullanıcılar arasında karşılıklı müdahaleden kaçınma protokollerinin nasıl oluşturulacağını bilirler (Castillo De Mesa, 2021).

Türkiye’de sosyal hizmetlerde dijitalleşmenin henüz gelişmekte olduğu, bilgi ve hizmet üretip sunabilecek kamu ve özel kurumlarda yeterli farkındalık ve planlama olmadığı, kısıtlı sayıdaki sivil toplum örgütünün proje üretmek için çalışmalarında bulunduğu görülmektedir. Sosyal hizmetlerin dijitalleşmesi anlamında sosyal problemlere, basit, akılcı ve daha az maliyetli, yenilikçi bakış açısı ile çözümler sunulabilmesi için daha çok bilimsel araştırmaya, yenilikçi hizmet modellerine ve disiplinlerarası çalışmaya ihtiyaç bulunmaktadır (Fidan, 2020). Bununla birlikte e-devlet içerisinde yer alan bazı mobil uygulamaların sosyal hizmetin sunumu açısından önemli bir boşluğu doldurmaya başladığını görüyoruz. Bir örnek vermek gerekirse, sosyal hizmetin dezavantajlı bireyleri arasında yer alan şiddete maruz kalan veya kendilerini tehdit altında hisseden kadınlara yönelik Kadın Acil Destek (KADES) uygulaması, kadına yönelik şiddet riskinin ve tehdit oluşturabilecek durumların önüne geçilmesinde önemli bir adımdır (Demir ve Nalbant, 2023).

Dünyanın birçok yerinde başta Avrupa olmak üzere sosyal hizmet adım adım eğitim, yönetim, uygulama ve araştırmalarına yeni dijital araçların dahil edilmesine doğru ilerlemektedir (Lagsten ve Andersson 2018; Peláez ve Marcuello-servós 2018; Taylor 2017; akt., Rambaree, ve Nässén, 2021). Dijital teknolojilerin kullanımından yararlanılabilecek çok sayıda sosyal hizmet alanı vardır. Bunlardan bazıları sosyal hizmetin yönetimi, denetimi, eğitici, güçlendirici ve destekleyici çalışmalar gibi temel işlevlerine farklı vurgularla koçluk, mentorluk ve danışmanlık, hesap verebilirlik gibi birçok biçimde gerçekleştirilebilir. Burada yansıtıcı sosyal hizmet uygulamasına da vurgu yapmak gerekir. Bu durum genel olarak, sosyal hizmet sunum ve müdahalelerine ve bunlara yansımının yapılması olarak tanımlanır. İş kalitesinin artırılması süreç için çok önemlidir. Eleştirel yansıtıcı uygulama hem eleştirel düşünmeyi hem de eleştirel yansımayı içerir (Pawar ve Anscombe 2015). Askeland ve Fook'a (2009) göre, eleştirel yansıma eleştirel düşünme yeteneğidir ve eleştirel uygulamanın ayrılmaz bir parçasıdır. Özellikle eleştirel yansıma, sosyal hizmet alanında bir bilgi tabanının oluşturulmasını teşvik etmek için teori ve pratiğin yaratıcı ve karmaşık araçlarla bütünleştirilmesine olanak tanır ve sosyal çalışmacıların eleştirel yansıma yoluyla yetkinliklerini geliştirdikleri profesyonel bir alan olarak kabul edilir (Rankine 2019; akt., Rambaree, Nässén, 2021).

Ancak göz ardı edilmemesi gereken önemli bir konu var. Bu konu nedir? Gerçekten son derece anlamlı olduğunu düşündüğüm ve sosyal hizmetin özünü oluşturan insanla olan doğrudan temastır, birebir iletişimdir, teselli etmektir, sosyalleştirmektir, konuşmak ve sakinleştirmektir. Dolayısıyla sosyal hizmette dijitalleşmenin birtakım risklerini de burada açıkça ifade etmekte fayda vardır. Çalışmanın ilgili bölümlerinde bu risklerden biri olan etik konusuna değinmiştik. İnsandan insana yardımın önemli olduğu sosyal hizmet bakımından hep vurgulanır.

Dijitalleşme ile bu ne kadar sağlanabilir? Dijitalleşme sosyal hizmeti hem dijital hem de hibrit veya analog (bilinçli olarak) olarak daha da geliştirme fırsatı sunabilir. Bu dönüşüm perspektifinden bakıldığında bugün için bunlardan hiçbirisi sosyal hizmeti tam olarak ifade etmez. Profesyonel olarak gelişmesini sürdüren sosyal hizmet zamanla dijital ve post-dijital çağa uygun hale gelebilir (Stummbaum ve Rusert, 2021). Bunların da mutlak surette tartışılması gerekir. Dijitalleşme ile kâr amacı gütmeyen organizasyonların hizmet verdikleri kesimlerin bu hizmetlerden faydalanması noktasında bir eşitsizlik söz konusu olabilir mi? Yani dijitalleşme hizmete ihtiyaç duyanların bu hizmetlere erişiminde bir eşitsizlik yaratabilir mi? Burada dijital okur-yazarlık konusunun ayrıca ele alınması gerektiğini söylemek mümkündür (Calderon, 2022). Dijital altyapının ulaşmadığı bölgelerde yaşayanlar, özellikle dezavantajlı olarak kabul edilen gruplardan yaşlı, engelli ve kadın nüfusunun bir kısmı dijital çağın faydalarından ve sağladıklarından mahrum kalabilir. Altyapı, bağlantı ve teknolojiye erişimin finansal kapsayıcılığının genişletilmesi bilgiye, ticarete ve kamu hizmetlerine erişimi yaygın hale getirerek dijital teknolojiler, küresel olarak insanlar arasında büyük bir dengeleyici faktör olabilir (Birleşmiş Milletler, 2020; Güllü, 2021:5). Dijitalleşme, örgütlerin duyarsızlaşmasını tetikleyebilir, dolayısıyla sosyal örgütsel iklimi duyarsızlaştırabilir. Dijitalleşmenin sosyal örgütsel iklim üzerindeki sakıncalarını gidermek ve çalışanların merkezliliği açısından olumlu etkilerinden yararlanmak için özel müdahalelere ihtiyaç duyulabilir (Palumbo, 2021).

Literatürde, dijital sosyal hizmetin müracaatçı sistemleri üzerinden kullanılabileceği pek çok alana vurgu yapıldığından, özellikle sosyal hizmet eğitimine ayrı bir önem atfedildiğinden bahsedilmiştir. Bu çalışmada sosyal hizmetin uygulanabileceği alanlardan ziyade, sosyal hizmetin bir bütün olarak yönetim ve uygulamalar düzeyinde dijitalleşmesi ele alınmış ve önemi üzerinde durulmaya çalışılmıştır. Ancak, daha açıklayıcı olması bakımından dijital sosyal hizmetin uygulama alanlarına bir örnek vermekte fayda vardır. Bu örneklerden birisi gerontolojik sosyal hizmet olabilir. Dijital terapötikler, dijital olarak kanıta dayalı müdahaleler sunmak için çeşitli teknoloji platformlarının profesyonellerle birlikte kullanılmasını içerir. Dijital terapötiklerin kullanımı, hizmetlere erişimi artırmaya ve aynı anda fiziksel, zihinsel sağlığı ve sosyal sağlığı geliştirmeye yardımcı olabilir. Yaşlı yetişkinlerin evlerinde izleme sensörleri (hareket) ve günlük işlevselliklerdeki düşüşlerin tespiti, yaşam ortamlarının değerlendirilmesi, giyilebilir ürünler üzerinden çok sayıda uygulama yapmak mümkündür (Mois ve Fortuna, 2020). Yine sağlık hizmetleri alanında dijital teknolojilere ve geleneksel sağlık hizmetlerinden akıllı sağlık hizmetlerine doğru bir paradigma kayması, küresel olarak sağlık sistemlerinde devrim yaratacak şekilde gelişmektedir (Sarıyıldız, 2022; akt., Aydemir, 2023).

3.3. Sosyal Hizmette Dijitalleşme Stratejileri

Teknolojik gelişmelerin sonucu dijital dönüşüm ile yeni yönetim uygulamaları ortaya çıkmıştır. Son derece önemli bir olgu olan dijitalleşme, bireyler ve örgütler için stratejik düzeydedir. Stratejik bir olgu olan dijitalleşmenin organizasyonel düzeyde başarılması için nitelikli uygulayıcı ve yöneticilere ihtiyaç vardır. Dijital dönüşümün stratejik önemine rağmen bu konuda çok az sayıda çalışma yapılmıştır (Aydemir, 2023). Bir organizasyonun stratejisi de veri kullanımı da dijitalleştirme kabiliyetinin gelişimini yönlendirir veya kısıtlar. Ayrıca, örgütlerin stratejik odaklarındaki farklılıklar, dijitalleşmeye yönelik belirli yaklaşımların benimsenmesini etkileyebilir. Dijitalleşme ve dijitalleşmenin itici güçlerini anlamının önemli olmasının iki nedeni vardır: Birincisi, farklı sektörlerde ilerlemedeki farklılıkları açıklamaya yardımcı olabilir.

İkinci olarak, farklı endüstrilerin izleyeceği yörüngeleri tahmin etmeye yardımcı olabilir (Ritter ve Pedersen, 2020). Teknolojik değişimler, çalışma hayatı da dahil olmak üzere yaşamın ve toplumun neredeyse tüm yönlerini etkiledi. İnternet gibi teknolojik gelişmeler nedeniyle uzaktan çalışma gibi yeni çalışma stratejileri ortaya çıkmaya başladı. Uzaktan çalışma yeni bir uygulama olmasa da pandemiden önce çok yaygın değildi. Ancak, Covid- 19 ile ortaya çıktığında büyük ilgi gördü. Hareket kısıtlamaları ve toplantılara ilişkin yasaklar nedeniyle, kuruluşların çalışanlarının evden çalışması için düzenlemeler yapmaları gerekiyordu. O zamandan bu yana, uzaktan çalışmanın organizasyonları ve çalışanları örgütsel sonuçlar açısından nasıl etkilediğini belirlemek için çok sayıda çalışma yapılmış ve araştırmalar hızlanmıştır (Saura vd., 2022; akt., Calderon, 2022). Covid-19 gibi olağanüstü durumların ortaya çıkmasından önce sosyal hizmet için dijital bir strateji geliştirmede vizyon eksikliği olduğu görülmektedir. Sosyal hizmette, dijitalleşmenin karmaşıklığı ve zorluklarıyla başa çıkmak için stratejik bir sürecin varlığına ihtiyaç vardır. Çünkü sosyal hizmet, üstesinden gelinmesi gereken birçok zorlukla karşı karşıyadır. Yaşam alanlarının, çalışma ortamlarının ve kamusal alanın dijitalleşmesinin neden olduğu sosyal sorunlara tepki vermek zorundadır. Ayrıca dijitalleşme süreçlerinden kendisi de etkilenmektedir.

Sosyal hizmet sunan kamu, yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri ve özel sektör olmak üzere tüm organizasyonlar dijitalleşme sürecinde, öncelikle kendi mevcut durumlarını net olarak belirlemelidir. Dünya’da bilgi ve bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeleri çok yönlü analiz etmek, benzer hizmet sunan diğer organizasyonların işleyişini anlamak, hizmet sunulan kesimlerin beklenti ve ihtiyaçlarını güncel olarak karşılayabilecek stratejileri buna göre geliştirmek zorundadır. Dijitalleşme stratejilerinin oluşturulması organizasyonda birkaç kişinin karar verebileceği bir durum değildir. Burada yönetim, çalışanlar, paydaşlar ve diğer çıkar gruplarının masada yer alması ve çok yönlü olarak sorunların tespiti, önceliklerin belirlenmesi ile dijitalleşme stratejilerinin oluşturulması gerekir. Çünkü bu karmaşıklığın ortadan kaldırılması ve bununla başa çıkabilmek için stratejik bir sürece ihtiyaç vardır. Bu süreçte yöneticilerin kendilerine sürekli olarak çeşitli stratejik sorular sorması gerekir. Örneğin, dijitalleşme işi ne ölçüde ve hangi yönde değiştirecek? Bir organizasyonun dijitalleştirilmiş iş modelleriyle rekabet edebilmesi için ne tür bir stratejiye ihtiyacı vardır? Şeklinde yöneticilerin odaklanmaları gereken alanları ve dijital teknolojileri en iyi nasıl uygulayabileceklerini anlamaları gerektiğinden, dijitalleşmeyi önemli bir yönetsel zorluk haline getirmektedir (Ritter ve Pedersen, 2020). Kayabaşı ve Kasımoğlu (2023) tarafından “örgütlerin dijital olgunluk düzeyini ölçmek” üzere yapılan ölçek geliştirme çalışmasında, dijital olgunluk düzeyinin en iyi ölçebilecek boyutların strateji, örgüt yapısı, örgüt kültürü ve yetenek, çalışanların dijital yetkinlikleri, süreçler ve teknolojik altyapı boyutları olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kayabaşı ve Kasımoğlu, 2023). Örgütlerde dijitalleşmenin sosyal örgütsel iklim üzerindeki çok yönlü etkileri; stratejik, yapısal ve yönetim düzeylerinde doğru bir şekilde ele alınması gereğini vurgulamaktadır. Dijitalleşme, örgütsel davranış ve uygulamaları yeni bir sosyomateriyal bağlamda yeniden çerçevelemeyi amaçlaması gereken daha geniş stratejik çerçevede ele alınmalıdır. Bu stratejik çerçeve, dijitalleşmenin işteki güvenilirlik ve adalet üzerindeki yan etkilerini önleyerek, işin insan ve teknolojik boyutları arasındaki etkileşime odaklanmalıdır. Örgütsel faaliyetlerin bireyselleştirilmesini sağlamak yerine dijitalleşme, işyerinin maddi ve manevi bütünlüğünü güçlendirmeli, çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve katılımlarını arttırmalıdır (Palumbo, 2021). Birinci (2021) tarafından yapılan bir çalışmada sosyal hizmet örgütleri için temel oluşturabilecek stratejik yönetim süreçleri, stratejik planlama; stratejilerin uygulanması ile izleme ve değerlendirme ayrıntılı olarak ele alınmış ve bir model önerilmiştir.

Etkili bir yönetim tekniği olarak kabul gören stratejik yönetimin, sosyal hizmet sunan örgütler açısından uygun olabileceği (Birinci, 2021b) belirtilen bu çalışmada, özellikle sosyal örgütlerin bu açıdan çok eksik oldukları ileri sürülmüştür. Sosyal hizmetin sosyal sorunlarla mücadeleye yönelik yöntem, model ve uygulamaları, hizmet sunduğu birey, aile ve grupların toplumla ilişkileri dijitalleşmeden etkilenmiştir. Dolayısıyla dijital yeniliklerde uyum sağlamak ve sosyal hizmette yeni yönetim stratejileri geliştirmek bir zorunluluk haline gelmiştir. Geliştirilecek stratejiler aynı zamanda, sosyal hizmetin dijital dönüşüme adaptasyonu ve yeni bir kültür oluşmasına da yardımcı olacaktır (Özsungur, 2021).

4. Dijitalleşme ve Sosyal Hizmet Örgütlerinin Yönetimi

Sosyal hizmetin sunumunda en önemli problem uygulamada, yani sosyal hizmetin yönetiminde yaşanmaktadır. Bu problem daha sosyal hizmet eğitimi verilirken başlar ve sosyal hizmetin sunumuna kadar devam eder. Böylece, sunulan hizmetler dezavantajı-ihitiyaç sahibi birey ve ailelere-kesimlere de aynı şekilde eksik veya yetersiz bir biçimde ulaşır. Okullarda verilen eğitim müfredatları incelendiğinde yönetim konusunun büyük ölçüde ikinci planda olduğu, bazen hiç dikkate alınmadığı görülür. Yönetim bilimini göz ardı eden, geleneksel ekol ve düşüncelerle beslenen, yenilikten uzak hep aynı kavram ve kuramlar üzerinden sürekli bir tekrara düşülmek suretiyle verilen eğitim neticesinde, sahada ve organize bir şekilde sunulması gereken ve oldukça önemli yönetim becerisine ihtiyaç duyulan bu hizmetlerde istenen seviyeye ulaşamadığı ileri sürülebilir. Toplumun refahını, sosyal gelişmeyi, dezavantajlı birey ve grupları güçlendirmeyi temel alan sosyal hizmetin yaşanan gelişmelerden uzak kalması söz konusu değildir. Dijitalleşme sürecinde, Avrupa'dan gelen yakın tarihli bir rapor, sosyal hizmet sağlayıcılarını, sosyal hizmet sunumunu ve yönetimini iyileştirmede dijital teknolojilerin faydalarını ve zorluklarını keşfetmeye ve analiz etmeye çağırmıştır (Eurofound 2020). Bu bağlamda, eğitimciler ve uygulayıcılar şu anda sosyal hizmet eğitimi ve uygulamasını daha da geliştirebilecek farklı dijital araçları araştırmakta ve değerlendirmektedir (Akt., Rambaree, Nässén, 2021). Beranek vd. (2019), dijitalleşme ile sosyal alanda ortaya çıkan değişiklikleri üç başlık altında ele almışlardır. Bunlar; mesleki uygulamada, bilimsel disiplinde ve eğitimdeki değişikliklerdir. Bu değişimlerin dijital çağa uygun olarak ele alınması ve irdelenmesi gerektiğine vurgu yapmışlardır. Örneğin; dijitalleşme koşulları altında bireysel ve kolektif eylem kapasitesinin sosyal ve kültürel olarak nasıl üretilebileceği veya korunabileceği, güçlendirme için gerekli stratejilerin nasıl görünebileceği konusundaki kavramsal düşünceler teorik bir temel gerektirir.

Teknolojilerin sosyal hizmeti etkilediği, dijital toplumda ortaya çıkan güncel sorunlar ve ihtiyaçlardan hareketle, sosyal hizmetteki araştırmacıların ve uygulayıcıların bu yeni eğilimleri ele alma sorumluluğu vardır. Sosyal hizmet meslek elemanlarının, dijital çağda ortaya çıkan yeni yönetim sorunlarına ve etik konulara duyarlı dijital çağın gereksinimlerine uygun biçimlerde eğitim alması önem arz etmektedir (López Peláez, Pérez García ve Aguilar-Tablada Massó, 2018; akt., Gencer ve Aktan, 2021). Çünkü çağın gereklerine uyum sağlayabilme ve teknolojik gelişmelerin sunduğu olanakları müracaatçı lehine kullanabilme ile yenilikçi yaklaşımları takip etme, dijitalleşme ile mesleki beceri ve yetkinlik ölçüsü haline gelmiştir (Birinci, 2018). İnsani hizmetlerin önemli bir parçası olarak sosyal hizmetin sunumunda bilginin toplanması, sınıflandırılması, saklanması ve paylaşılması, müracaatçıların gereksinimlerine göre hizmetlerle bağlantı kurulması, verilerin raporlaştırılması, mesleki karar alma süreçleri gibi pek çok aşamada bilgi ve iletişim teknolojileri giderek daha da önem kazanmaktadır (Öngen, 2014; akt., Yıldırım vd., 2020).

Sosyal hizmet sunan örgütlerden toplumun beklentilerinin yüksek olması, sorunların çeşitlenmesi, finansal kaynak temininde yaşanan zorluklar bu örgütlerin gelir kaynaklarını arttırıp çeşitlendirmek, sorunlara çözüm üretme aşamasında yeni yönetim modelleri geliştirip uygulamalarını gerekli hale getirmiştir (Birinci, 2021b). Bunun için hizmet sunumunda kullanılan yöntem, teknik ve yönetim modellerinin değişen ve farklılaşan ihtiyaçlara cevap verecek şekilde yenilenmesi, sosyal hizmet örgütlerinin her zaman bir arayış içinde olmaları, çevrelerine (iç ve dış) duyarlı, dinamik-yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlar sergilemesi ve bunları hizmet sunumlarına yansıtması gerekir (Birinci, 2018). Tüm bu süreçlerde dijital dönüşümün bu örgütlere önemli bir avantaj sağlayacağını söyleyebilir. Ancak sosyal hizmet organizasyonları ve profesyonellerinin bunu yapmak ve dijitalleşmeyi avantaja dönüştürebilmek için değişime karşı olan direnci kırmaları gerekir. Sosyal hizmet, dijital çağda yer alacak konumu ve yaklaşımı bulmalı, uyumdan, dijital geçişe ya da dijital aksaklığa kadar dijital medyanın desteğiyle sosyal sorunlara çözümler geliştirmelidir. Sosyal hizmet kuruluşlarını, uygulayıcıları ve akademisyenleri bu göreve dahil etmek son derece önemlidir (Castillo de Mesa, 2021). Sosyal hizmetin merkezinde yer alan dezavantajlı birey, aile ve grupların gündelik hayatlarında, ilişkilerinde ve yaşantılarında da önemli değişim ve dönüşüm süreçlerinin yaşandığı gözlenmektedir. Öte yandan dijitalleşmenin neden olduğu teknolojik gelişmelerin, elektronik cihazların, akıllı telefonların, bilgisayarların ve sosyal medyanın, insanlar ve toplumlar üzerinde yarattığı psikolojik, sosyal, kültürel ve yapısal değişimlerin; benzer biçimde sosyal hizmetin çalıştığı müracaatçı gruplarında da önemli etkiler yarattığı ve yaratmaya devam edeceği görülmektedir (Gencer ve Aktan, 2021).

Beşerî sermaye, sürdürülebilir ekonomik ve sosyal kalkınmanın itici gücüdür ve uzun vadeli yatırımlar gereklidir. Bununla birlikte, tüm insan sermayesinin yarısı olan kadınların bu süreçte yeterince yer alamamakta ve değer düşüklüğüne uğramaktadır. Ulusal veya küresel olsun sürdürülebilir ekonomik büyüme, yoksulluğu, cinsiyet ve geliri azaltacak beceri ve bilgilerini en iyi şekilde kullanmak için kadınların işgücü piyasalarına daha iyi entegrasyonlarını gerektirmektedir (Bagarić ve Franca, 2021). Ancak biliyoruz ki sosyal çalışma, tüm cinsiyetler için sosyal adalet ve insan hakları ile ilgilidir. Sosyal hizmetteki profesyonel etkileşim ilişkisi, gelecekte de öncelikle kadınlara atfedilen profesyonellerin sosyal ve iletişimsel yetkinliklerine dayanacaktır (Beranek, Hill ve Sagebiel, 2019). Sosyal hizmetin temel faydalanıcıları arasında yer alan kadınların istihdam edilmelerinde yaşanan zorluklar ve iş hayatında yaşadığı sıkıntılar çokça dile getirilmektedir. Dijitalleşme ile işgücü piyasaları yaş ve cinsiyet olarak farklı yetenekleri gerektirebilir. Burada önemli olan toplumsal cinsiyet ve teknoloji arasındaki ön yargıların ortadan kaldırılmasıdır.

Dijitalleşme, birey ve toplumun yaşamı üzerinde önemli değişimlere neden olmaktadır. Bunlar; bireylerin beklentilerine cevap verebilir ve yaşam koşullarını iyileştirebilir olması, dijital olarak sunulan hizmetlerin insanların psikolojik olarak rahatlamasına yardımcı olması, yeni istihdam alanları oluşturması ve potansiyelinin gelecekte de güçlü bir şekilde devam etmesi, insan ve teknoloji arasındaki ilişkiyi kuvvetlendiriyor olması, ayrıca dijital dünyandan elde edilenlerin insanlar tarafından kendi çıkarları için kullanabiliyor olması olarak sayılabilir (Yetkin, 2019; Sucu, 2021).

Yukarıda yer verilen bütün bu unsurlar, dijitalleşmenin özellikle insanla ilgili her alanda insanın yararına kullanılmasının mümkün ve gerekli olduğunu göstermektedir. Ancak bu noktada yapılması gereken bu organizasyonların çağdaş yönetim anlayışı çerçevesinde yönetilmelerinin bir zorunluluk haline geldiğidir.

Sosyal hizmetlerin sunumu açısından baktığımızda, insanı merkeze alarak verilen hizmetlerle dijitalleşmenin örtüştüğü, bahse konu hizmetlerin bu yaklaşımla daha etkin, hızlı ve verimli olarak, daha az maliyetle verilebileceğini söylemek mümkündür.

5. Sonuç

Dijital dönüşüm ağırlıklı olarak son yıllarda ortaya çıkan Covid-19 salgını ile hız kazanmış, yaşamın her alanında kendini göstermeye başlamıştır. Dünya dijitalleşirken tüm organizasyonların rekabet edebilecek şekilde kendilerini değişen koşullara uyumlandırması ve ayakta kalabilmeleri için; üretmiş oldukları mal veya hizmetleri ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelik, etkinlik, düşük maliyetle üretebilmeleri ve hızlı bir biçimde sunabilmeleri günümüzde dijital teknolojileri daha fazla kullanmak ve bünyelerine katmaları ile mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla içinde bulunduğumuz çağda örgütlerin dijital dönüşüme uygun olarak kendilerini yeniden yapılandırmaları bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu dönüşüm, dijital teknolojilerin her bir organizasyonun kendi içinde yaptığı işle ilgili olarak tüm alanlarına entegre edilmesidir.

Bu çalışmada dijitalleşmenin getirmiş olduğu yeni dünya düzeninin örgütler üzerindeki etkisi ele alınmış, sosyal hizmet meslek ve disiplinin özellikle uygulamalarında dijitalleşmeyi dikkate alarak hizmetlerini gerçekleştirilmesi gerektiğine vurgu yapılmıştır. Teknoloji ve sosyal hizmet, kalıcı sorunları ele almanın yeni ve yenilikçi yollarını geliştirerek ilerlemek, sosyal meselelerde, sosyal meselelerin hem potansiyelini hem de sınırlarını anlamının önemini kabul etmek zorundadır (Storer vd., 2023). Sosyal hizmetin dijital çağa uygun yeni bir anlayışla yönetilmesinin bir zorunluluk olduğu söylemek mümkündür. Sosyal hizmetlerin organizasyonu ve yönetimi, sunulan hizmetlerin faydalanıcılara, diğer bir deyişle ihtiyaç sahibi birey, aile ve toplumun diğer kesimlerine ulaştırılması, daha öncesinde hizmete ihtiyacı olan kesimlerin bu hizmetlerden haberdar olması, hizmete ihtiyaç duyanların doğru bir biçimde tespit edilmesi ve buna göre hizmet sununum planlanması ve gerçekleştirilmesi de dahil olmak üzere tüm süreçlerde dijital teknolojilerin kullanılmasının gerekli olduğu değerlendirilmektedir. Günümüzde sosyal hizmet uygulamalarında dijital teknolojilerin çok yaygın olarak kullanılmadığı, yani istenen seviyede olmadığı, ancak bununla birlikte Covid-19 küresel salgını öncesinde de sosyal hizmet uygulamalarında belli ölçüde dijital teknolojilerin kullanıldığını söylemek mümkündür. Yapılan çalışmalar, dijital araçların ve platformların kullanımının, doğrudan fiziksel temas olmadan bile sosyal hizmetlerin sağlanmasına katkıda bulunabileceğini göstermiştir (Becka vd., 2020; akt., Fabian vd., 2021).

Çalışma kapsamında tüm örgütler gibi sosyal hizmet sunan kamu, yerel yönetimler ve diğer kâr amacı gütmeyen sosyal organizasyonların da aynı şekilde dijital teknolojilerden etkilendiği ve sosyal hizmetlerin her aşamasında bu teknolojilerden faydalanılabileceğini çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur. Örneğin, sosyal hizmet alanından özellikle yaygın ve profesyonel anlayışta öncelikle fiziksel birliktelik ve yüz yüze temaslarla öne çıkan danışmanlık hizmetleri, Covid-19 ile aniden merkezi iletişim ortamını kaybetmiştir. Video danışmanlığı, video tabanlı terapiler gibi farklı iletişim biçimleri öne çıkmıştır (Engel ve Seelmeyer, 2021). Özellikle Türkiye’de uzun yıllardır sosyal hizmetin yönetim boyutu ihmal edilmiş, sosyal hizmet eğitim müfredatlarında yeterince yer verilmemiştir. Bizim burada asıl üzerinde durduğumuz konu ise eğitim değil, sosyal hizmetin dijital dünyaya uygun yönetim yapısının yeniden ele alınması ve dijitalleşmeden hangi ölçüde faydalanması gerektiğidir.

Sosyal hizmetlerin geliştirilmesi, gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaşılması, hizmetlerin tasarımı ve sunumu, bu hizmetlerden daha çok fayda sağlaması, sosyal hizmetin sosyal adalet, insan haklarına saygı çerçevesinde tüm bunları yerine getirmesi dijital teknolojilerin kullanımı ile daha iyi bir noktaya gelebileceği değerlendirilmektedir. Çalışma bu açıdan sosyal hizmet literatürüne özellikle dijitalleşme ve yönetimin geliştirilmesi anlamında bir katkı sunabileceği düşünölmektedir. Çalışma yalnızca sosyal hizmette dijitalleşmesinin önemi ve dijitalleşme ile yeni bir yönetim anlayışına olan ihtiyacın vurgulanması ile sınırlandırılmıştır. Bundan sonra yapılacak buna benzer çalışmalarda sosyal hizmetin dijitalleşmesini daha spesifik alanlarda ele almak gerekecektir. Bu alanlar çok farklı olmakla birlikte özellikle sosyal hizmet eğitimi ve sosyal hizmetlerin yönetimi olmak üzere çocuk, gençlik, yaşlılık, engellilik, yoksulluk gibi sosyal hizmetin odaklandığı diğer sorun alanlarında ele alınabilir.

KAYNAKÇA

- Akar, İ. & Meçik, O. (2021). Çalışma yaşamında yenilikler: Pandemi ile dijitalleşme deneyimi. *Journal of Life Economics* , 8 (4) , 403-411. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jlecon/issue/69851/1115049>
- Akman Dömbekci, H., Güzel, Ş. & Kılıç, F. (2023). Sağlık Hizmetlerinde Dijitalleşme Üzerine İdari Personel Görüşleri: Nitel Bir Araştırma. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 5 (1), 73-84. DOI: 10.55050/Sarad.1214773.
- Altun, F. (2020). Teknolojik Gelişmeler, Dijitalleşme ve Çalışmanın Geleceği. O. Bayrakçı, (Ed.) içinde, *Kelebek Etkisi Çalışma Yaşamında Değişim ve Dönüşüm* (s. 169- 190). İstanbul: Kriter Yayıncılık.
- Andy, A. (1997). Social work management in an era of diminishing federal responsibility, *Social Work*, 41 R. L. Edwards P. W. Cooke P. N. Reid. *The British Journal Of Social Work*, 27 (3), 443-447.
- Atmaca, & Karaçay, F. (2020). Türkiye’deki Kamu Yönetimi Reformlarında Dijitalleşme ve E-Yönetişim. *International Journal Of Management And Administration*, 4(8), 260.
- Avcil, C. (2021). Kamusal Alanı Dijitalleşme Çerçevesinde Yeniden Okumak. *Liberal Düşünce Dergisi*, 26 (103), 81-100. DOI: 10.36484/Liberal.954382.
- Aydemir, M. (2023). Dıgıtalizatıon In Health Management System And New Member In The Top Management Team: Chief Dıgıtal Officers. *Aurum Journal of Health Sciences* , 5 (1), 29-46. Retrieved from <https://dergipark.org>.
- Bagarić, D., & Franca, V. (2021). What Will The Future Bring? Work, Digitalization And Social Protection Under Society 5.0. *Journal Of İnsan ve Isan*, 8(3), 45–55. <https://doi.org/10.29224/İnsanveinsan.977145>.
- Başçılar, M., Karataş, M., & Pak Güre, M. D. (2022). Dijital Çağda Sosyal Algoritmalar: Yapay Zekâ ve Sosyal Hizmet. *Journal of Social Policy Studies / Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(56), 539–565. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1081060>.
- Bayraktaroğlu, S., Adıgüzel, O. (2015). Sosyal Hizmetlerde Yönetim ve Organizasyonun Önemi Üzerine. *Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF, Vizyoner Dergisi, Özel Sayı*, ss.1-8.
- Beranek, A., Hill, B., & Sagebiel, J. B. (2019). Digitalisierung Und Soziale Arbeit – Ein Diskursüberblick. *Soziale Passagen*, 11(2), 225–242. <https://doi.org/10.1007/S12592-019-00332-2>.
- Birinci, M. (2018). Sosyal Hizmet Örgütleri ve Yenilikçi Yaklaşımların Önemi Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 2 (2), 43-62.
- Birinci, M. (2021a). Stratejik Yönetim ve Sosyal Hizmet Örgütleri Açısından Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32 (1), 251-273. DOI: 10.33417/t sh.752732.
- Birinci, M. (2021b). Sosyal Hizmet Örgütlerinde Stratejik Yönetim: Bir Model Önerisi. A.Çatalcalı Ceylan, G.Sunal (Ed.), *Sosyal ve Beşeri Bilimlerde Araştırma ve Değerlendirmeler- III Eylül/2021* (pp.221-243).
- Birinci, M. (2022). Sosyal Hizmet Örgütlerinde Personel Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi. *Toplumsal Politika Dergisi*, 3 (1), 101-117.
- Birinci, M. (2017). Sosyal Çalışma ve Yönetim Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Çekmece, İZU Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (10-11), 205-221.

- Bozkanat, E. (2019). Dijital Fark: Gündelik Hayatta Dijitalleşme ve Medya Etkileri Kuram. *Human & Society / İnsan ve Toplum*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.12658/D0211>.
- Bozkurt, A., Hamutoğlu, N.B., Liman Kaban, A., Taşçı, G. ve Aykul, M. (2021). Dijital bilgi çağı: Dijital toplum, dijital dönüşüm, dijital eğitim ve dijital yeterlilikler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi (AUAd)*, 7(2), 35-63. <https://doi.org/10.51948/auad.911584>.
- Calderon, D. (2022). The Digitization Of Comdev: Exploring The Benefits And Challenges Of Remote Work Within Nonprofits.
- Castillo De Mesa, J. (2021). Digital Social Work: Towards Digital Disruption In Social Work. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 48, 117.
- Çalapkulu, Ç., yemen, S., & Doğan, E. (2021). Covid-19 Krizi, Telework ve Dijitalleşme: Çağrı Merkezi Çalışan Deneyimleri. *Manas Journal of Social Studies*, 10(4), 2402–2422. <https://doi.org/10.33206/mjss.886560>.
- Çepni, S. (2020). Eğitimde “Bir Adım Ötesi” Tartışmalarının Kavramsal Çerçevesini Anlamak: Dijitalleşme ve İnsanileşme (Etik ve Değerler) Kavramlarında Denge Kurma Arayışları. *Fen Matematik Girişimcilik ve Teknoloji Eğitimi Dergisi*, 3 (2), 65-79. Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Fmgtd/İssue/56406/741427>.
- Delioğlu, N. & Uysal, B. (2023). A Review On Agile Leadership And Digital Transformation. *Yıldız Social Science Review*, 8 (2), 121-128. Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Yssr/İssue/75620/1242807>.
- Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaoeconomia*, 7 (1), 341-364. DOI: 10.25295/Fsecon.1150319.
- Doru, S. & Balku, Y. (2023). Dijitalleşen Kamu Hizmetlerinde E-Demokrasi ve Vatandaşlık Anlayışı: Entropi Temelli Mabac Uygulaması Ab Ülkeleri Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 580-605 . DOI: 10.30798/Makuiibf.1219211.
- Engel, F., & Seelmeyer, U. (2021). Beratung Digital. Zum Stellenwert und Potenzial neuer Angebotsformen. *Klinische Sozialarbeit* 17 (4) | 2021.
- Erol, A. (2021). Dijitalleşme Çağında İşyerinin Değişimi: Sebepleri ve Sonuçları. *Journal of İnsan ve Isan*, 8(3), 97–113. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.963201>.
- Erreger, S. (2020). Social Work and Digital Transformation in Real Time. *Social Work Today*. Vol. 20, No.5. P. 26.
- Ersöz, B. & Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology* , 11 (42) , 170-179 . DOI: 10.5824/ajite.2020.03.007.
- Fabian, H., Katrin, S., Anna-Lena, S. (2021). Von Robotern Und Smartphones. Stand Und Akzeptanz Der Digitalisierung Im Sektorektor- In: Wunder, Maik [Hrsg.]: Digitalisierung Und Soziale Arbeit. Transformationen Und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 97-109- URN: Urn: Nbn: De:0111-Pedocs-231630 - DOI: 10.25656/01:23163.
- Fidan, T. (2020). Sosyal Hizmetlerde Dijital Sosyal İnovasyon ve Sosyal Destek Uygulaması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (6), 1973-1991. DOI: 10.18506/Anemon.803176.

- Filiz Yıldırım, Bilge Abukan, Hatice Öztürk, & Hülya Eker. (2020). Sosyal Hizmette Teknoloji Kullanımı ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının Dijital Yapabilirlikleri: Covid-19 Salgını Odağında Bir Değerlendirme. *Turkish Studies (Elektronik)*, 15(8), 3889–3916.
- Firsov, M. V., Vdovina, M. V., Karpunina, A. V., Chernikova, A. A., & Kudrinskaya, L. A. (2021). Digitalization Of The Professional Activity Of Managers In Social Service Organizations. *Revista Geintec-Gestao Inovacao E Tecnologias*, 11(3), 2012-2021.
- Gencer, T. E. & Aktan, M. C. (2021). Dijitalleşen Çağda ve Toplumda Değişen İhtiyaçlar ve Sorunlar: E-Sosyal Hizmet (Sosyal Hizmet 2.0) Gereksinimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32 (3), 1143-1175. DOI: 10.33417/tsh.875908.
- Gülmez, S. B. (2021). "Sosyal Bilimlerde Makale Yazımı Üzerine" Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2021 Sayı 42: Özel sayı 1, Denizli, ss.Ö169-Ö180.
- Güllü, O. (2021). Yükseköğretimde dijitalleşme [Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Güney, B. (2017). Dijital Bağımlılığın Dijital Kültüre Dönüşmesi: Netlessfobi . *Yeni Medya Elektronik Dergisi*, 1 (2), 207-213. Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Ejnm/Issue/34698/383559>.
- Işık, Ş. & Topkaya, Ö. (2023). Dijitalleşme ve Emek Piyasasında İstihdam Hizmetlerinin Uyum Süreci Üzerine Bir Analiz: İşkur Örneği. *Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (3), 126-139. Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Biibfd/Issue/75185/1217132>.
- Karaaslan, İ. (2021). Dünyada ve Türkiye’de Emek Piyasalarında Dijitalleşme ve Kamu İstihdam Hizmetlerinin Rolü. *Journal of Management & Economics Research*, 19(2), 173–193. <https://doi.org/10.11611/yead.900370>.
- Kayabaşı, H. & Kasımoğlu, M. (2023). Örgütlerin Dijital Olgunluk Düzeyinin Ölçülmesi – Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 5 (1), 1-21. Doi: 10.55050/Sarad.1139482.
- Klinger, S., Mayr, A., & Sackl-Sharif, S. (2022). Digitalization Of Social Work Practice: Contrasting Service Structures And Target Groups. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 23(2). <https://doi.org/10.17169/Fqs-22.2.3851>.
- Koç, P. (2021). Endüstriyel Dijitalleşme ve İşsizlik İlişisini Belirlemede Mekânsal Faktörlerin Rolü. *Turkish Studies - Economics, Finance, Politics*, 16(1), 387–398. <https://doi.org/10.47644/Turkishstudies.47789>.
- Köroğlu, S. A. (2015). Literatür Taraması Üzerine Notlar ve Bir Tarama Tekniği. *GİDB Dergi*, (01), 61-69. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gidb/issue/53677/717557>
- Kuçuradi, İ. M. Ü. (2021). Dijitalleşme, İnsan Haysiyeti, Bilgi ve Etik. *Trt Akademi*, 6(12), 564.
- Marushchak, L., Pavlykivska, O., Khrapunova, Y., Kostyuk, V., & Berezovska, L. (2021, September). The Economy Of Digitalization And Digital Transformation: Necessity And Payback. In 2021 11th International Conference On Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (Pp. 305-308). IEEE.
- Mois, G. & Fortuna, K. L. (2). (2020). Visioning the Future of Gerontological Digital Social Work. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(5), 412-427–427. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1772436>.
- Mugisha, C. (2018). Social Work In A Digital Age: The Need To Integrate Social Media İn Social Workeducation İn The UK. (A. Paul, Ed.) *Journal Of Social Work Education And Practice*, III.

- Nalbantoğlu, C. B. (2021). Dijital Dönüşümün Örgüt Kültürü Üzerine Yansımaları. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 23 (40), 193-207. Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Kmusekad/Issue/63221/885598>.
- Okçu, M. & Düz, S. (2023). Dijital Çağ Başlarken: Avrupa Birliği'nin Dijitalleşme ve Yapay Zekâ Stratejileri. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28 (2),221-240 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduiibfd/issue/77092/1237633>.
- Özşungur, F. (2021). Strategic Social Work Management in Digital Violence Against Women. Journal of Society & Social Work, 32(2), 661–687. <https://doi.org/10.33417/tsh.836215>.
- Palumbo, R. (2021). Does Digitizing Involve Desensitizing? Strategic Insights Into The Side Effects Of Workplace Digitization. Public Management Review, 1-26. pp. 1143-1160. DOI 10.1108/JMTM-01-2018-0020.
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., Schirgi, V. (2019). Digitalization and its influence on business model innovation. Journal of Manufacturing Technology Management Vol. 30 No. 8.
- Rambaree, K., & Nässén, N. (2021). Digitalization Of Critical Reflection With ATLAS. Ti Software In Social Work Supervision. Social Sciences, 10(3), 95.
- Ritter, T., Ve Pedersen, L. C (2020). Digitization Capability And The Digitalization Of Business Models In Business To- Business Firms: Past, Present, And Future. Industrial Marketing Management.
- Sezer, Ö. ve Büyükpınar, R. (2021). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye'de Yerelleşme Politikaları. Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, 5 (1), 80-105. DOI: 10.46452/baksoder.936073.
- Späte, J. (2021). Soziale Arbeit, Digitale Transformation Und Technologischer Posthumanismus: Überlegungen Zu Aspekten Einer Triade. Medienimpulse, 59(2), 18 Seiten. <https://Doi.Org/10.21243/Mi-02-21-25>.
- Stechert, Carsten And Balzerkiewitz, Hans-Patrick (2020). Digitalization Of A Lean Product Development Organization. 30th.
- Sucu, M. (2021). Çalışanların Dijitalleşme Faaliyetlerine Uyumu ve Örgüt İklimi Arasındaki İlişkiyi Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma. (Turkish). Journal Of International Social Research, 14(77), 1458–1473. <https://Doi.Org/10.17719/Jisr.11636>.
- Stummbaum, M., & Rusert, K. (2021). Zukünfte Sozialer Arbeit–Digital Und Wie Bei Ikea. Szenarien Sozialer Arbeit In Der Digitalisierung. In Digitalisierung Und Soziale Arbeit. Transformationen Und Herausforderungen (Pp. 191-200).
- Storer, H. L., Scott, C. F., Eggleston, M., Shulruff, T. & Rodriguez, M. Y. (2023). Reimagining Social Work's Digital Future: The Critical Role of Interdisciplinary Tech Partnerships. Journal of Social Work Education. <https://doi.org/10.1080/10437797.2023.2186994>.
- Şahin, E. G. (2021). Dijitalleşme Çağında Aktivist Halkla İlişkiler: Uluslararası Literatür Üzerine Bir Analiz. Journal Of Media & Communication Research, 4(2), 108–138. <https://Doi.Org/10.33464/Mediaj.1004598>
- Taylor, A. (2017). Social Work And Digitalisation: Bridging The Knowledge Gaps. Social Work Education, 36(8), 869–879. <https://Doi.Org/10.1080/02615479.2017.1361924>.

- T.C. Cumhurbaşkanlığı (2023). Kahramanmaraş ve Hatay Depremleri 2023 Raporu. Sbb.gov.tr.
- Üzmez, S. S., & Büyükbeşe, T. (2021). Dijitalleşme Sürecinde Bilgi Yönetiminin İşletmelerin Teknoloji Uyumuna Etkileri. *Journal Of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 16(2), 117–127. <https://doi.org/10.54860/Beyder.1028117>
- Vdovina, M. V., Firsov, M. V., Karpunina, A. V., Sizikova, V. V., & Bogatov, D. S. (2021). The Impact Of Digitalization On Social Work Development. *Revista Gemtec-Gestao Inovacao E Tecnologias*, 11(4), 4366-4377.
- Zeliha Erol, Gizem Karasoy, & Buğra Yıldırım. (2021). Sosyal Hizmetler Alanında Sosyal İnovasyon Odaklı Uygulamalar: Kamu Kurumları Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2), 623–641.