

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**SOSYAL HİZMETİN ÖRGÜTLENMESİNDE VE POLİTİKALARIN  
GELİŞTİRİLMESİNDE YAPAY ZEKÂ KATKISI VE TÜRKİYE ÜZERİNE  
BİR DEĞERLENDİRME**

Samed KURBAN<sup>1</sup>

**Öz**

*Toplumların devletlerle kurmuş oldukları ilişkinin güven esasına dayalı olarak sürdürülebilmesinde sosyal hizmetlerin rolü büyüktür. Bunun sebebi sosyal hizmetlerin, kamu yönetimi ve vatandaşlar arasındaki etkileşimin ve yönetsel kapasiteye ilişkin yeterliliğin bir çıktısı olarak görülmesidir. Bu ise iyi bir yönetim becerisi gerektirmektedir. Bilgi teknolojisinde gerçekleşen ilerlemeler, sosyal hizmetleri ve politikaları olumlu şekilde etkilemesinden dolayı kamu bürokrasisinin işini kolaylaştırmaktadır. Türkiye’de sosyal hizmetlerin kurumsallaşması ve sunumu, farklı dönemlerde hayata geçirilen reformların parçası olarak çeşitlilik göstermektedir. Son dönemlerde ise bilgi teknolojisinin yoğun olarak kullanıldığı yenilikçi bir sosyal hizmet anlayışı inşa edilmeye çalışılmaktadır. Bununla birlikte Türkiye’nin gelecek vizyonunu oluşturan “dijital devlet” vizyonu kapsamında, sosyal hizmet yönetim ve uygulamalarında, Endüstri 4.0 devriminin gerekliliklerine uygun teknolojilerin geliştirilmesine ihtiyaç olduğu görülmektedir. Ulusal kalkınma vizyonu ve küresel düzeyde rekabet gücünün artırılması hedefleri bu durumun başlıca nedenleridir. Bunun yanında çeşitli dönemlerde gerçekleşen bazı krizlerin de söz konusu ihtiyacı teşvik ettiğini söylemek mümkündür. Türk kamu yönetiminin mevcut kapasitesi; göçmen sorunu, COVID-19 pandemisi, Kahramanmaraş merkezli depremler gibi son on yıla damgasını vurmuş olaylar tarafından sinanmaktadır. Sosyal hizmetler bu tür krizler karşısında; yönetim becerisi, kamu politikalarının etkinliği, örgütsel öğrenme, aktörler arasında etkileşimin sağlanması gibi konular üzerinden kamu yönetimlerinin işlevselliğinin geliştirilmesine önemli ölçüde katkı sunmaktadır. Yapay zekâ, sosyal hizmetlerin organizasyonunda ve arzında veri odaklı yapısal değişiklikler öngören bir teknolojidir. Yapay zekâ teknolojisi, sosyal hizmetin toplumsal sorunlar ve talepler karşısında müdahale gücünü artırmaktadır. Çalışmada, yapay zekâ teknolojisinin Türkiye’nin ikinci yüzyılında, sosyal hizmetlerin örgütlenmesinde ve hizmet sunumunun iyileştirilmesinde nasıl bir katkı sunacağı sorusu irdelenmektedir. Bu bağlamda, Türk kamu yönetiminde bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi sürecinde karşılaşılan sorunların sosyal hizmetlerde yapay zekâ teknolojisi kullanımını ne şekilde etkileyebileceği incelenmektedir. Araştırmada, nitel veri analiz yöntemlerinden biri olarak doküman analizi tekniği kullanılmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Hizmet, Kamu Yönetimi, Bilgi Teknolojisi, Yapay Zekâ.

**JEL Kodları:** O32, O33, O38.

**Başvuru:** 11.07.2024 **Kabul:** 22.09.2024

<sup>1</sup> Doç. Dr., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, samed.kurban@dpu.edu.tr, Kütahya, Türkiye, ORCID No: 0000-0001-6002-1573

## THE CONTRIBUTION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE ORGANIZATION OF SOCIAL SERVICES AND THE DEVELOPMENT OF POLICIES AND AN EVALUATION ON TURKEY<sup>2</sup>

### **Abstract**

*Social services play an important role in maintaining the relationship between societies and states on the basis of trust. This is because social services are seen as an output of the interaction between public administration and citizens and the competence of administrative capacity. This requires good management skills. Advances in information technology facilitate the work of public bureaucracy as they positively affect social services and policies. The institutionalization and delivery of social services in Turkey has varied as part of reforms implemented in different periods. Recently, efforts have been made to build an innovative social service approach that makes intensive use of information technology. However, within the scope of the “digital state” vision that constitutes Turkey's vision for the future, there is a need to develop technologies in line with the requirements of the Industry 4.0 revolution in social service management and practices. The national development vision and the goals of increasing competitiveness at the global level are the main reasons for this situation. In addition, it is possible to say that some crises that occurred in various periods have also encouraged the need in question. The current capacity of Turkish public administration is being tested by events that have left their mark on the last decade, such as the immigration problem, the COVID-19 pandemic, and the earthquakes centered in Kahramanmaraş. In the face of such crises, social services contribute significantly to improving the functionality of public administrations through management skills, effectiveness of public policies, organizational learning, and interaction between actors. Artificial intelligence is a technology that envisages data-driven structural changes in the organization and supply of social services. Artificial intelligence technology increases the intervention power of social services in the face of social problems and demands. The study examines the question of how artificial intelligence technology will contribute to the organization of social services and the improvement of service delivery in Turkey's second century. In this context, it examines how the problems encountered in the development of information technologies in Turkish public administration can affect the use of artificial intelligence technology in social services. In the research, document analysis technique was used as one of the qualitative data analysis methods.*

**Keywords:** *Social Service, Public Administration, Information Technology, Artificial Intelligence.*

**JEL Codes:** *O32, O33, O38.*

“Bu çalışma Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.”

---

<sup>2</sup> The Extended English Summary is located the end of the Article

## **1. GİRİŞ**

Yirmi birinci yüzyılda, insanlık tarihinin teknolojik gelişmeler üzerinden geldiği aşama çeşitli kavramlar üzerinden açıklanmaya çalışılmaktadır. Söz konusu kavramlardan biri Dördüncü Sanayi Devrimi veya Endüstri 4.0 şeklinde ifade edilmektedir. Devrim mevcut statükoyu; nanoteknoloji, biyoteknoloji, kuantum hesaplama ve yapay zekâ gibi gelişen teknolojiler ve yenilikçi uygulamalar üzerinden değiştirmektedir (Cruz vd., 2024: 8). Değişim sadece belirli bir alanla ve yöntemle sınırlandırılmayacak kadar geniş bir bağlam içinde kendisini göstermektedir. Veri ve analitiğin öne çıktığı, insan ve makine etkileşiminin sınırlarının zorlandığı, otomasyon ve robotik teknolojilerin sürekli gelişim gösterdiği bir gelecek vizyonu inşa edilmektedir.

Dijital teknolojileri üretimle birleştirme hedefi üzerine inşa edilen Endüstri 4.0; etkinlik, verimlilik, rasyonel karar verme, problem çözme, açık ve şeffaf yönetim anlayışı, öğrenme deneyiminin kazanılması gibi hedeflerin gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır. Söz konusu ilkeler ve değerler, Endüstri 4.0'ın kamunun da ilgi alanına girdiğini ve yönetimde işlevselliği sağlama amacına katkı sunabileceğini göstermektedir. Bu bağlamda daha etkili ve çeşitlendirilmiş bir hizmet sunumu aracılığıyla vatandaşla olan etkileşimin artırılması, kamu yararının geliştirilmesi, daha kapsayıcı şekilde organize olabilme, mesleki yeterliliğin gelişimi mümkün olabilmektedir.

Sosyal hizmet, Endüstri 4.0 devriminin kamu yönetimi, kamu politikası ve kamu hizmetinde oluşturacağı potansiyel etkinin doğrudan gözlemlenebileceği alanlardan biridir. Sosyal hizmet birey, grup ve toplum düzeyinde ortaya çıkan sorunları çözüme kavuşturmak ve toplumsal refahı artırmak amacıyla mesleki ve bilimsel faaliyetlerde bulunan bir çalışma alanıdır (Akyıldız, 2020: 280). Bu yönüyle sosyal istikrar ve sosyal sınıf gibi çeşitli faktörlere dayalı insan ilişkilerinin kurulmasında önemli bir rol oynamaktadır (Dey, 2023: 3). Amacı kamu yararının sağlanması, konusu ise toplumun ihtiyaçlarını karşılayabilmek olan kamu yönetimi (Öktem, 2006: 42), bireylerin ve toplumun öznesi olduğu sosyal hizmet yönetimi ve uygulamalarıyla doğrudan ilişkilidir. Bu durum örgütlenme ve politikaların işlevselliği bakımından belirleyici bir rol oynamaktadır.

Sosyal hizmet yönetiminde ve uygulamalarında yaratıcı ve verimli yenilikler oluşturmak ve insanlara yardım etmenin etkili yollarını bulmak için yapısal çaba içinde olmak ise her şeyden önce geleneksel uygulamaların sınırlarının zorlanmasını gerektirmektedir (Reamer, 2013: 171). Endüstri 4.0 Devrimi kapsamında öne çıkan dijital teknolojilerden biri olan yapay zekâ, sosyal hizmetin organizasyon ve hizmet sunumu süreçlerinde giderek daha fazla kullanılmaya başlamıştır. Özellikle insan zekâsının özelliklerini sergileyen makineler ile ilgili olan yapay zekâ önceleri algıyı, akıl yürütmeyi ve eylemi birleştirmenin bir yolu olarak tasarlanmış ve zaman içinde algoritmalara (sanal) daha fazla odaklanmıştır (Belanche vd., 2020: 206). Yapay zekâ teknolojisi, veri odaklı yaklaşım kapsamında, geleneksel yöntemlerin sınırlarının aşılmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Yapay zekâ teknolojisi, Endüstri 4.0'ın üretim süreçlerinin belirlenen hedeflere uygun olarak teknoloji yoğun şekilde dönüşümünü amaçlayan doğasına uygun bir eğilime sahiptir. Bu bakımdan, ulusal düzeyde kalkınma planlarına ve küresel düzeyde rekabet gücünün geliştirilmesine yönelik vizyonun önemli bir bileşenidir. Bununla birlikte son yıllarda yakından deneyimlenen küresel, bölgesel veya ulusal düzeydeki bazı sorunlar, krizlerin değişen doğasının insanlık tarihi için ne kadar yıkıcı sorunlar ortaya koyabileceğini göstermiştir. Örneğin 2020 yılında pandemi ilan edilen COVID-19 salgını, bir taraftan yoksulluğu derinleştirirken, diğer taraftan sosyal koruma sistemlerinin (sağlık, barınma, eğitim, sosyal hizmetler, istihdam vb.) zayıflıklarını ortaya çıkarmıştır (Seller ve Gutierrez, 2023: 72). Bu süreçte kamu yönetimlerinin müdahale gücü ve kapasitesi, olağan dönemlerden farklı olarak, daha fazla zorlanmıştır. Bundan dolayı veri odaklı karar verme davranışı yanında, hızlı ve etkili hizmet arzına yönelik yöntemlerin geliştirilmesi zorunluluğu kendini göstermiştir. Benzer durum, küresel düzeyde bir problem olmasına rağmen maliyetinin sınırlı sayıdaki ülkenin sırtına yüklendiği Suriyeli göçmenlere ilişkin durum için de geçerlidir.

Bu çalışma, sosyal hizmetlerde bilgi yönetimi ve teknoloji kullanımı kapsamında, yapay zekânın örgütlenme ve hizmet sunumu modellerine sunduğu katkıyı ele almaktadır. Çalışmada kamu yönetiminin dijital dönüşümünü merkeze alarak, sosyal hizmetlerde dijitalleşme çabasına ilişkin zorluklar inceleme konusu yapılmaktadır. Bunun yanında, Türk kamu yönetiminde aktör ve politika düzeyinde ortaya konulan dijital devlet vizyonu çerçevesinde, sosyal hizmet yönetim ve uygulamalarında yapay zekâ teknolojisinin kullanımına ilişkin politika hedefleri ve sınırlılıklar irdelenmektedir. Çalışmanın araştırma problemi, yapay zekâ teknolojisinin Türkiye'nin ikinci yüzyılında sosyal hizmetlerin örgütlenmesinde ve hizmet sunumunun iyileştirilmesinde nasıl bir katkı sunacağıdır. Türkiye'de sosyal hizmetler, yukarıda ifade edilen pandemi ve göçmen sorunu yanında, başta depremler olmak üzere çeşitli afetlerin yönelik sorumluluk zincirinin en önemli bileşenlerinden biridir. Bu bağlamda, çalışmada kanıta dayalı karar verme yaklaşımı, hizmet sunumu, örgütlenme düzeyi ve mesleki yeterliliğin geliştirilmesi gibi konular üzerinden sosyal politikalara katkı sunulması hedeflenmektedir.

Üç bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde, yapay zekâ teknolojisi veri odaklı dijital dönüşüm çerçevesinde incelenmektedir. İkinci bölümde, yapay zekânın sosyal hizmetlere yönelik potansiyel katkısı ve etik sorunu üzerinden bu teknolojinin sınırlılıkları ele alınmaktadır. Son bölümde ise "Dijital Türkiye" vizyonu kapsamında, Türkiye'de sosyal hizmetlerde teknoloji yönetimi ve yapay zekâ kullanımı konusu ele alınmaktadır. Bunun yanında, Türk kamu yönetiminin dijital dönüşümünün ve hizmet sunma kapasitesinin geliştirilmesine yönelik politika önerilerine yer verilmektedir.

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde bilgi yönetimi, teknoloji kullanımı, dijitalleşme gibi farklı isimlendirmeler üzerinden kamu yönetiminin yapısal ve işlevsel boyutlarının çalışma konusu yapıldığı görülmektedir. Bu durum sosyal hizmet ve sosyal politika konuları için de benzerlik göstermektedir (Fidan, 2020; Gencer ve

Aktan, 2021; Başçılar vd., 2022; Henman, 2022; Mergel vd., 2023; Neuman vd., 2024). Bunun yanında başlıca öznesi ve etkileşim kaynağı insan olan sosyal hizmetlerin, özellikle dikkat etmesi gereken hususlardan biri de etikdir. Süreç ve uygulamaya yönelik etik zorlukları irdeleyen çeşitli çalışmalar, konuyla ilgili analizlere yer vermektedir (Reamer, 2013; Oravec, 2019; Reamer, 2023). Türkiye’de sosyal hizmetlere ilişkin anlayışı ve bunun dönüşümünü, politikalar ve kurumsallaşma süreci üzerinden inceleme konusu yapan çalışmalar bulunmakla birlikte (Şahin Taşkın ve Özel, 2011; Reçber, 2019), doğrudan dijital tabanlı yenilikçi yaklaşımları ve yapay zekâ uygulamalarını içeren çalışmaların sayısı sınırlıdır.

## **2. YÖNTEM**

Bu çalışma, sosyal hizmet yönetimi ve politikalarında yapay zekâ teknolojisinin kullanımını, bu teknolojinin Türkiye’de sosyal politikaların geliştirilmesine yönelik potansiyel katkısı ve uygulama zorluklarını ele almaktadır. Nitel araştırma yöntemi kapsamında tasarlanan çalışmada, veriler buna uygun olarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Örnek olayların ve bağlamların dilini kullanan nitel araştırmada, toplumsal yaşama birçok bakış açısından bakılmaktadır. Bunu yaparken değişkenlerden ziyade motifler, temalar, ayrımlar ve fikirler incelenmektedir (Neuman 2016: 232-233). Çalışma, sosyal bilimlerde araştırmacının bireysel vakalardan ziyade aynı birim içinde var olan ve çeşitlenen değişken konfigürasyonlarını seçtiği kabulüne (Porta ve Keating, 2015: 332) uygun bir yaklaşımı benimsemektedir. Bundan dolayı nitel araştırma yönteminin inceleme konuları çerçevesinde, sosyal hizmetlerde dijital teknoloji ve yapay zekâ kullanımı sorgulayıcı ve geniş bir bağlamda ele alınmaya çalışılmıştır.

Çalışmada incelenen konu ve araştırma problemi, ilgili araştırma yöntemi kapsamında, doküman incelemesi yoluyla irdelenmiştir. Araştırma konusuyla ilgili veriler, incelenen dokümanlar aracılığıyla toplanarak, içerik analizi yöntemi çerçevesinde analiz edilmiştir. Bu bağlamda, basılı ve elektronik yayınlar yanında, politika belgeleri ve çeşitli uluslararası kuruluşların raporları kullanılarak ulusal ve uluslararası literatürden faydalanılmıştır. Türkiye’de, sosyal hizmet ve sosyal politika alanında doğrudan yapay zekâ algoritmalarının ve uygulamalarının kullanıma ilişkin akademik çalışmaların yok denecek kadar az olması araştırmaya ilişkin sınırlılığı oluşturmaktadır.

## **3. BULGULAR VE TARTIŞMA**

Çalışmanın bu bölümünde, Endüstri 4.0 Devrimi kapsamında, yapay zekâ teknolojisinin kamu yönetiminde ve sosyal hizmet yönetiminde ve politikalarında ortaya koyduğu yenilikçi yaklaşımlar ve uygulamaya ilişkin sınırlılıklar tartışılmaktadır. Kamu yönetiminde, örgütlenme düzeyi ve hizmet sunumuna ilişkin geleneksel yaklaşımlar dijital devlet vizyonu kapsamında dönüşüme uğramaktadır. Söz konusu dönüşüm planlama anlayışı, karar verme davranışı, problem çözme, örgütsel öğrenme gibi başlıklarda kamuda iyileştirme sağlanmasına yönelik hedefleri içermektedir. Yapay zekâ, bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde yol gösterici ve teşvik

edici bir potansiyele sahiptir. Bununla birlikte Türk kamu yönetiminde dijitalleşme vizyonuna ilişkin sınırlılıkların devam etmesi yanında, yapay zekâ teknolojisi görece yakın bir zamandır uygulanma imkânı bulmaktadır. Kamu yönetiminin diğer hizmet alanlarıyla karşılaştırıldığında, sosyal hizmetlerde teknoloji destekli uygulamaların kapsayıcılığını ve toplumla olan etkileşimini artırmak için yapay zekâyı merkeze alan yenilikçi yaklaşımlar yaygınlaştırılmalıdır.

### 3.1. Yapay Zekâ Teknolojisi: İnsan Zekâsının Simulasyonu

Dördüncü Sanayi Devrimi veya Endüstri 4.0 olarak da ifade edilen akıllı üretim süreci, yapay zekânın temel alındığı bir ağa sahiptir. Yapay zekâ; mantık programlama, makine öğrenimi, doğal dil işleme, uzman sistemler ve çok daha fazlasını içeren birçok araştırma çabasını özetlemenin yolları olarak tanımlanmaya çalışılmaktadır (Oravec, 2019: 22). Kavrama ilişkin çeşitlilik gösteren tanımlar yapılmakla birlikte, yapay zekâ terimi 1955 yılında Stanford Üniversitesi profesörü John McCarthy tarafından icat edilmiştir (Reamer, 2023: 53). McCarthy, “Yapay zekâ nedir?” sorusuna cevap aradığı çalışmasında akıllı makineler, özellikle de akıllı bilgisayar programları yapma bilimi ve mühendisliği olarak tanımladığı yapay zekânın, insan zekâsını anlamak için bilgisayarların kullanılmasına benzer görevle ilişkili olduğunu ancak kendisinin biyolojik olarak gözlemlenebilir yöntemlerle sınırlanmasının gerekmediğini ifade etmiştir (McCarthy, 2004).

Yapay zekâ, karar verme ve öğrenme gibi insan zekâsı gerektiren görevleri yerine getirerek insan gibi düşünen veya mantık çerçevesinde seçeneklerin tümünü değerlendirerek rasyonel olarak hareket eden makineler veya bilgisayar sistemleri olarak açıklanabilir (Neumann vd., 2024: 116). Bu çerçevede yapay zekâyı hem biyolojik hem de yapay akıllı temsilcilerin genel bir çalışmasıyla yönlendirilen akıllı davranışın otomasyonu olarak tanımlamak mümkündür (De Spiegeleire vd., 2017: 27-28). Yapay zekâ, araçlar geliştirerek onlara hedefler vermekle ilgilidir (Jeffares, 2021: 34). Söz konusu hedefler, dijitalleşmenin yeniliği teşvik ettiği akıllı üretim çağını inşa etmeyi amaçlamaktadır. Bunun yanında amaca yönelik uygulamalar, makine-insan etkileşimi çerçevesinde ele alınmaktadır.

Yapay zekânın temelinde mevcut olan veri bolluğu onları güçlü araçlar hâline getirmesi yanında, analiz edilen büyük miktardaki veriler bireylere, sektörlere ve toplumun çeşitli unsurlarına ilişkin bilgi sağlamaktadır (Dey, 2023: 2). Büyük veri olarak da bilinen bilgi varlıkları akıllı algoritmalara dayalı, işletmeleri ve toplumları etkileyen metodolojilerin hesaplanması, incelenmesi ve tasarlanmasında önemli ilerlemeler gerçekleştiren yapay zekâ uygulamalarını ön plana çıkarmaktadır (Sestino ve De Mauro, 2022: 16). Yapay zekâ, makinelerin performansını iyileştirmek ve yeni veri kümelerini işleyebilmek için insan varlığına ihtiyaç duymaması bakımından kendi kendini iyileştirme, öngörü yapabilme ve gelecek eylemleri hakkında karar verebilmesinden dolayı özerk olma gibi benzersiz özelliklere sahiptir. Bu üç ilke, yapay zekânın diğer teknolojiler karşısındaki ayırt edici özelliklerini ortaya koymaktadır (STM ThinkTech, 2017). Bu bağlamda akıl yürütme becerisi, öğrenme, planlama, problem çözme ve karar verme gibi insana özgü davranışları gerçekleştirme kapasitesi makineler aracılığıyla geliştirilmektedir.

Günümüzde Apple, Amazon, Baidu, Google, Facebook, IBM, Microsoft gibi özel sektörün önde gelen kuruluşları yapay zekâ araştırmalarını iş modellerinin merkezine yerleştirmektedir (De Spiegeleire vd., 2017: 36). Birçok sektörde uzun zamandır devam eden robotların yükselişi süreci, hizmet sektöründe de kullanılmaya başlanmıştır. Yapay zekâ ve makine öğrenimi teknolojisi, hizmet sağlayıcıların daha fazla üretken, etkin ve verimli şekilde hizmetlerini sunmalarına imkân tanımaktadır (Belanche vd., 2020: 204). Yukarıda bahsedilen yapay zekânın benzersiz özellikleri de göz önünde bulundurulduğunda, konuyla ilgili literatür yapay zekânın inovasyon dinamiklerine özellikleri seçim süreçlerini hızlandırarak katkı sunduğunu ortaya koymaktadır (Holm vd., 2023: 1142). Yapay zekânın öne çıkan bu özelliği, karar vericilere sorunlar karşısında getirilen çözüm önerileri veya etkinliği ve verimliliği artıracak yenilikçi tercihlerin belirlenmesinde yardımcı olmaktadır.

Yapay zekâ teknolojisi, son zamanlarda kamu hizmetleri ve kamu yönetimiyle de giderek daha fazla ilişkilendirilmeye başlamıştır (Jeffares, 2021: 5). Özellikle kurumların iç verimliliğinin artırılması, veriye dayalı karar verme ve kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi gibi hedefler yapay zekâ tekniklerinin kamu yönetiminde potansiyel kullanım alanları olarak öne çıkmaktadır (Cruz vd., 2024: 13). Diğer taraftan yeni teknolojileri özümseyecek teknik personel eksikliği, olası hatalı kullanım riski, şeffaflığı garanti etme ihtiyacı, ne zaman kullanılacağı gibi ahlaki ikilemler ve etik hususlar ise yapay zekânın kamu kuruluşlarında benimsenmesine yönelik zorlukları ortaya koymaktadır (Neumann vd., 2024: 116). Buna karşın yapay zekâ teknolojisi rasyonel politikaların oluşturulması, kapsayıcı ve etkin hizmet sunumu, örgütsel yeterliliğinin gelişimi gibi parametreler üzerinden yönetsel etkinliğin gerçekleştirilmesine katkı sunmaktadır.

### **3.2. Sosyal Hizmetler ve Yapay Zekâ Teknolojisi**

Günümüzde teknolojinin coğrafi sınırları aşan etkisinden dolayı sosyal hizmetlerin yönetiminde ve politikaların geliştirilmesinde yeni fırsatlar ortaya çıkmakta, giderek artan etnik çeşitliliğe sahip bir toplumun savunmasızlığı anlaşılmaya ve daha eşitlikçi bir toplum oluşturulmaya çalışılmaktadır (López-Peláez vd., 2023: 13). Teknoloji, sosyal hizmetlerin daha etkili bir şekilde sunumunda kamu yönetiminin ve kamu politikasının ihtiyaç duyduğu bilgiyi temin etmektedir. Bunun sonucunda sosyal politikaların oluşturulması sürecinde kamu yönetiminin rolü daha belirgin hâle gelmektedir.

#### *3.2.1. Sosyal Hizmetler Üzerinde Bilgi Yönetiminin Giderek Artan Etkisi*

Sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdikleri toplulukların ihtiyaçlarını daha iyi anlamasını ve etkili müdahaleler geliştirmesi sağlayan unsurlardan biri de teorik, ampirik ve pratik bilgiye erişimdir (Dey, 2023: 2). “Yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin sosyal hizmetlerde kullanılması” olarak tanımlanabilecek dijital sosyal hizmet, kamu yönetiminin dijitalleştiği ve kullanıcılarla etkileşimlerin çoğunlukla elektronik ortamda yürütüldüğü bir bağlamda giderek uzmanlık alanı hâline gelmektedir (Başçılar vd.; 2022: 550; López-Peláez vd., 2023: 14). Bu

çerçevede, bilgi ve iletişim teknolojileri sosyal hizmetin işlevselliğini geliştirme potansiyeli taşıyan güçlü araçlardan biridir.

Son 50 yılda dijital teknolojilerin etkilerini yakından görmek mümkün olmakla birlikte, bu durum sosyal politika araştırmaları için büyük ölçüde geçerli değildir. Sosyal politika araştırmalarındaki bu eksiklik, teknolojinin idari eylemlerin veya kamu yönetiminin bir parçası olarak görülmesi ve politikanın özünden ayrı kabul edilmesinden kaynaklanmaktadır (Henman, 2022: 536). Bununla birlikte başlangıçta kamu yönetiminde kullanılan yol ve yöntemlerin modernleşmesi olarak metodolojik açıdan işlev gösteren teknoloji, günümüzde kamunun yapısal yönünün dönüşümünü sağlayacak bir boyuttadır (Karkın, 2013: 687). Dolayısıyla teknolojinin uygulanmasının, kamu yönetimlerinin içinde yer aldığı daha geniş organizasyonel bağlamla uyumlu olarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Mergel vd., 2023: 4).

Teknolojinin sosyal hizmet politikalarına ve uygulamalarına entegre edilmesinde geri kalmış olmakla birlikte, 1980'li yıllara uzanan tarihsel bir geçmişin olduğunu söylemek mümkündür (Molala ve Mbaya, 2023: 614). Bununla birlikte bilgi yönetiminin radikal bir dönüşüm geçirdiği günümüzde, özellikle COVID-19 pandemisi deneyimi sosyal hizmet uygulamalarının geliştirilmesine bakımından belirleyici unsurlardan biri olmuştur. COVID-19 salgını, sosyal hizmet örgütlenmesinin müdahale kapasitesinin geliştirilmesine yol açmış, sosyal hizmet etkileşimde bulunduğu kişilerin, grupların ve toplulukların desteklenmesi için stratejilerin oluşturulmasını sağlamıştır (Almaguer-Kalixto ve Marcuello-Servós, 2023: 86). Bu bağlamda pandemi, başlıca öznesinin insan olduğu ve özellikle başlangıç sürecinde başarılı bir şekilde yönetilmesinde oldukça zorlanılan krizi ortaya çıkarmıştır. Sosyal hizmet, kamu yönetimlerinin kamu politikaları aracılığıyla bu krize cevap verme kapasitelerinin sınırdığı öncelikli alanlardan biri hâline gelmiştir.

21. yüzyılda sosyal hizmetler, hizmetlerin danışanlara sunulmasına yönelik çok sayıda aracı kapsayan alan geniş bir yelpazede, dijital ve elektronik seçenekler içermektedir (Reamer, 2013: 163). Günümüzde dijital sosyal hizmet; çevrimiçi araştırma, hasta tedavisi, sosyal hizmet uzmanlarının eğitimi ve sosyal hizmet programlarının tasarımı, uygulanması ve izlenmesi gibi farklı başlıklar üzerinden çeşitlilik göstermektedir (López-Peláez vd., 2023: 14). Dijital teknoloji, verilerin toplanmasının ve işlenmesinin mümkün ve erişilebilir hâle geldiği analiz, tahmin, karar verme ve izleme faaliyetleri bakımından benzersiz bir kolaylık ortaya çıkarmaktadır (Ebers ve Tupay, 2023: 11). Yapay zekâ teknolojisi ise bilgi yönetiminin sosyal hizmet yönetiminde ve uygulamalarında sözü edilen dönüştürücü gücünü giderek daha fazla pekiştirmektedir.

### *3.2.2. Yapay Zekâ Teknolojisinin Sosyal Hizmetlerin Organize Edilmesine ve Politikaların Geliştirilmesine Katkısı*

Sosyal hizmetin bir alan olarak kayda değer gücü, büyük ölçüde müdahale modelleri ve yöntemlerindeki ilerlemelerin sonucu olmakla birlikte, bugün için yenilik olarak görülen bir uygulama yarının standardı hâline gelebilmektedir (Reamer, 2013: 171). Öyle ki 21. yüzyılın üçüncü on yılının başı, küreselleşme sonrası yeni bir aşama olarak değerlendirmektedir. Özellikle pandemi sürecinde, tüm alanlarda krizle mücadelede



yapay zekâ uygulamalarının geliştirilmesinin teşvik edilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iletişim aracı olarak kullanımını artırmıştır (Diez, 2023: 369). Bu çerçevede, geride kalan birkaç yılın en önemli konularından biri olan COVID-19 salgını, kamu yönetiminin hizmet sunumuna ilişkin politikaları yanında müdahale yöntemlerini de güncellemesini ve geliştirmesini gerekli kılmıştır. Bu süreçte yapay zekâ teknolojisi, özellikle toplumsal ve ekonomik koşullarda ortaya çıkan değişimin sonucu olarak sosyal hizmet yönetiminde ve uygulamalarında çeşitli yenilikleri teşvik etmektedir.

Bilişim teknolojisi insan zekâsı ile makine öğrenimi, doğal dil işleme, görüntü analizi, muhakeme sistemleri gibi çeşitli yapay zekâ uygulamalarını birleştirerek iki ayrı birimin yapabilirliğini artıran geliştirilmiş bir zekâ yaratmak üzere tasarlanmıştır (IBM, t.y.). Yaklaşık bir asır önce alanın öncüleri çevrimiçi sosyal ağ, video danışmanlığı, e-posta ve siber terapi gibi güçlü araçların 21. yüzyılda sosyal hizmetlerde kullanılacağına hayal edemezlerdi (Reamer, 2013: 163). Günümüzde yapay zekânın hızlı gelişimi eğitim, tıp ve bilgi teknolojilerini içeren çeşitli alanlara nüfuz etmiş, sosyal hizmetler de yapay zekâyı toplumsal etkiyi olumlu şekilde artıracak güçlü bir araç olarak benimsemiştir (Dey, 2023: 1). Bugün için sosyal hizmet uygulamalarının yapay zekâyı tam olarak benimsemesi devam etmekle birlikte, ön veriler kurumsallaşma ve hizmet sunumunda kritik bir rol oynayabileceğini göstermektedir (Molala ve Mbaya, 2023: 615). Bu durum, Yeni Kamu İşletmeciliğinin eğilimleriyle etkili ve verimli yönetişime yönelik kriterlerin ve girdilerden ziyade sonuçları teşvik eden anlayışın sonucu olarak görülebilir (Uzun vd., 2022: 430). Özellikle son yıllarda açık yönetim anlayışı, veri odaklı yönetim, kanıta dayalı karar verme gibi uygulamalar öne çıkmaktadır. Sözü edilen bu uygulamalar bir taraftan şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım gibi ilkeleri gündeme getirirken; diğer taraftan yönetimin işlevselliği, kaynak kullanımında etkinlik gibi düşüncelerin geliştirilmesine yardımcı olmaktadır.

### *3.2.2.1. Veri Odaklılık ve Tahmine Dayalı Analiz*

Bilişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler politika oluşturma sürecini değiştirerek, kanıta dayalı kamu politikası anlayışını veri odaklı politika yapımına dönüştürmektedir. Bunun sonucunda rasyonel kamu politikası kararlarının insan zihniyle sınırlandırılmadığı bir karar verme yaklaşımı gündeme gelmektedir (Uzun vd., 2022: 430). Bu süreçte yapay zekâ, kamu yönetimi aktörlerinin bilginin ve ekonomik faaliyetlerin artan miktarına, hızına ve karmaşıklığına uyum sağlamasını kolaylaştıracak bir teknoloji olarak öne çıkmaktadır (Ebers ve Tupay, 2023: 10). Yapay zekânın sosyal hizmet yönetiminde ve uygulamalarında gözlemlenebilecek başlıca katkılarından biri veri analizi alanıdır. Yapay zekâ, yararlanıcılarının demografik özellikleri, ekonomik koşulları ve sosyal destek sistemleri gibi elde edilen büyük miktarda verilerin daha verimli ve doğru bir şekilde analizini sağlayarak, yararlanıcılar için daha etkili müdahaleler ve sonuçlar ortaya çıkarma potansiyeline sahiptir (Shoab, 2023). Örneğin; sosyal medya analizi üzerinden yapılacak tarama sayesinde desteğin nerede gerekli olabileceğini gösteren kalıplar bulunabilirken; uydu görüntüsü analizi aracılığıyla evsizlerin durumu gözlemlenebilmektedir. Benzer şekilde yapay zekâ aracılığıyla analiz edilecek kamu kayıtları üzerinden, normalde

uzun yıllar alacak eğilimler ve ihtiyaç alanları ortaya çıkabilmektedir (Burgett, 2024). Bu bağlamda, doğru politikalar uygun kaynak kullanımıyla desteklenerek, sosyal hizmet uygulamalarının işlevselliğinin artabilmektedir.

Tahmine dayalı analizde, geçmişte belli bir sonuç ortaya çıkaran belirli özellikteki kombinasyonlardan hareketle, benzer kombinasyonların gelecekte de aynı sonuçları üretmesinin muhtemel olduğu kabul edilmektedir (Ebers ve Tupay, 2023: 11). Yapay zekâ destekli araçlar, verilerdeki manuel olarak tanımlanması zor olan modellerin ve eğilimlerin belirlenmesine yardımcı olarak, hizmet alıcıları için daha bilinçli kararlar alınmasına imkân vermektedir (Shoaib, 2023). Buna göre, artan yoksulluk veya yersizlik riski taşıyan alanları öngörmek için ekonomik göstergelere bakan Ekonomik Trend Analizi veya göç eğilimlerini analiz ederek nüfus hareketlerini tahmin etmeye yardımcı olan Göç Modeli Tahmini üzerinden sadece sorunlara tepki vermeyen fütüristik bir yaklaşım öne çıkmaktadır (Burgett, 2024). Örneğin Birleşik Krallık Maidstone Belediye Meclisi, veri analitiği kullanarak evsizlik risk faktörlerinin tahmin edilmesine ve sosyal bakım sağlamaya yönelik bir yaklaşım geliştirmiştir. One View isimli veri ve analiz aracı sayesinde yaklaşık 2,5 milyon sterlin tasarruf sağlanırken, idari görevler için harcanan süre de 61 gün azalmıştır (Birchall, 2023). Dolayısıyla probleminden krize giden doğrusal süreci yöneten ve riskten ziyade krize odaklanan reaktif bir anlayış tercih edilmemektedir. Bunun yerine, öncelikle riske odaklanarak muhtemel bir krizin engellenmesi için döngüsel bir yaklaşımı içeren proaktif model benimsenmektedir.

### 3.2.2.2. Yapay Zekâ Simulasyon Platformları: Sohbet Robotları

Yapay zekâ teknolojisinin sosyal hizmetlerden yararlanan kişilerle etkileşimini artıran uygulamalardan biri sohbet robotu olarak tanımlanabilecek chatbotlardır. Sosyal hizmette dijital teknolojinin kullanım araçlarından biri olan chatbot, özellikle internet üzerinden gerçek kullanıcılarla konuşmayı taklit etmek için tasarlanmış bir bilgisayar programıdır (Chan ve Li, 2023: 121-122). Chatbotlar, insanlarla sözlü, yazılı ve görsel dili kullanarak konuşma ve etkileşime imkân sağlayan yapay zekâ teknolojileridir (Molala ve Mbaya, 2023: 616; Chan ve Li, 2023: 121-122). Sohbet robotları, bireylerin sorunlarını ve taleplerini yargılanmadan, güven içinde dile getirebilecekleri ve tartışabilecekleri bir uygulama olmanın yanında, bireyleri uygun kaynaklar ve hizmetlerle buluşturmaya da yardımcı olabilmektedir (Shoaib, 2023). Bundan dolayı chatbotları, sosyal hizmet arzına yönelik kapasitenin geliştirilmesine katkı sağlayacak dijital yeniliklerden biri olarak görmek mümkündür.

Bilişim teknolojisindeki hızlı ilerleme ve zihin sağlığı üzerine çalışanların küresel düzeyde istenilen düzeyde olmaması karşısında, mevcut talebin fazla olmasından dolayı chatbotların kullanımının artacağı tahmin edilmektedir (Molala ve Mbaya, 2023: 616). Örneğin Estonya, kamu hizmetleriyle ilgili her türlü soruyu tek bir cihazdaki oturum üzerinden yanıtlayabilen ses aracılı bir sanal asistan ve yapay zekâ uygulaması “Bürokratt” isimli platformu hayata geçirmiştir (Aoki, 2024: 265). Belçika’da Ulusal İstihdam Ofisi’nin (ONEM) COVID-19 krizinin ardından geliştirdiği Marc ve Ori, Finlandiya’da Sosyal Sigorta Kurumu (Kela) tarafından kurulan Kela-Kelpo ve FPA-Folke, Malezya Çalışanları Yardım Sandığı (EBF)

tarafından geliştirilen ELYA gibi sohbet robotları; sigortalılık, istihdam, kariyer, vergi işlemleri ve sosyal yardım gibi pek çok konuda doğal dil işlemeye dayanan ve hizmet alıcıların yanıt beklediği soruları yanıtlamak üzere işlev görmektedir (ISSA, 2022). Bu çerçevede yapay zekâ teknolojisi, kamuda bilgi yönetiminin dijital hizmetlerin çeşitliliğinin ve kapsamının sınırlarını ne kadar geliştirebileceğini ortaya koymaktadır.

### 3.2.2.3. Hizmet Kalitesinin Artırılması ve Sanal Gerçekliğin Organizasyonu

Yapay zekâ teknolojisinin sosyal hizmetlerde kullanımının önemi, teknolojinin hizmet alıcılarla toplumsal düzeyde etkileşim kurma yeteneğinden kaynaklanmaktadır (Belanche vd., 2020: 206). Yapay zekâ, sosyal hizmeti dönüştürme ve alanın hizmet alıcılara, kuruluşlara ve topluluklara hizmet etme yeteneğini geliştirme potansiyeline sahiptir (Reamer, 2023: 53). Tablo 1’de, yapay zekâ algoritmalarının ve uygulamalarının söz konusu potansiyel etkisinin gözlemlenebileceği uygulamalara yer verilmiştir.

**Tablo 1:** Yapay Zekânın Sosyal Hizmet Yönetiminde ve Uygulamalarında Öne Çıkan Etkileri

<b>Hizmet ve Politika Boyutu</b>	<b>Kapsamı</b>
Ruh Sağlığı Hizmetleri <sup>3</sup>	Yapay zekâ destekli sanal terapi asistanlarının hizmet alıcılara sunduğu baş edebilme stratejileri, psikoeğitim, stres azaltma müdahaleleri, depresyon ve kaygı gibi zihinsel sağlık sorunlarının belirlenmesi için alıcıların dil kalıplarının anlaşılmasına yardımcı olunması
Program Yönetimi	Rapor taslağı hazırlanması, eğitim materyallerinin oluşturulması, paydaşlarla iletişim kurulması gibi görevlerin otomatikleştirilmesi sayesinde alıcılarla daha fazla ilgilenilmesine ve hizmet kalitesinin artırılmasına daha fazla odaklanılması
Politika Analizi	Politika belgelerinin daha verimli şekilde değerlendirilmesi, kritik bilgilerin elde edilmesi ve asıl meselenin özetlenmesi sayesinde daha bilinçli ve kanıta dayalı politika önerilerinin geliştirilmesi
Program Değerlendirilmesi	Program başarısının ve iyileştirme alanlarının belirlenmesi için niteliksel ve niceliksel verilerin analiz edilmesi sayesinde sonuçların yorumlanması ve veriye dayalı kararlar ile öneriler geliştirilmesi

<sup>3</sup> Örneğin içsel olarak deneyimlenmesi sebebiyle tespit edilmesi zor olan Majör Depresif Bozukluk ve Yaygın Anksiyete Bozukluğunu tespit etmek için son teknoloji ürünü bir Makine Öğrenimi Tahmin Modelinin kullanılmasını amaçlayan bir çalışma bulunmaktadır. Çalışmanın bilinmeyen zihinsel teşhisler için öngörücü geçerlilik olasılığı olan elektronik sağlık kayıtlarını kullanarak, bu hastalıkları tespit eden ilk öngörücü model olduğu ifade edilmektedir (Molala ve Mbaya, 2023: 615).

Topluluğun Örgütlenmesi	Farklı hedef kitlelerde hedefe yönelik, ilgi çekici ve kültürel açıdan hassas mesajlar oluşturularak iletişimin ve sosyal yardım çabalarının geliştirilmesi, işbirliğinin ve kaynak yönetiminin otomatikleştirilerek topluluğun örgütlenme çabasının geliştirilmesi
Uluslararası Sosyal Hizmet	Dil engellerinin ve kültürel farklılıkların aşılması, gerçek zamanlı çevirilerin sağlanması ve kültürel açıdan hassas mesajların üretilmesi, farklı bağlamlarda sosyal hizmet uzmanları arasında bilgi alışverişinin ve işbirliğinin kolaylaştırılması

**Kaynak:** (Dey, 2023: 6-7).

Tablo 1'e bakıldığında, daha çok kullanıcı odaklı yaklaşımın ve hizmet sunumunun öne çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte veri odaklı bir yaklaşım çerçevesinde, hizmet sunumu yanında sosyal hizmetin örgütlenmesini ve hizmet sağlayıcıların mesleki yeterliliğin gelişimini olumlu şekilde etkileyecek bilgi yönetimi hedefi dikkat çekmektedir. Örneğin, sosyal hizmet öğrencileri; gözlem yapma, aktif dinleme ve görüşme gerçekleştirme gibi beceriler kazanabilecekleri sanal gerçeklik uygulamaları üzerinden ev ziyareti yapabilmektedir. Bunun sonucunda çeşitli dijital beceriler kazanmış sosyal hizmet uzmanı olarak planlama anlayışının gelişimine katkı sunmaları mümkün olmaktadır (Başçılar vd., 2022: 552). Hindistan'da zatürre teşhisi için geliştirilen ve İngiltere'de sosyal bakım hizmetinde kullanılmak üzere uyarlanan Feebris uygulaması, yapay zekâ ve makine öğrenimi algoritmalarını kullanarak sağlık durumundaki bozulmaların erken tespitine yardımcı olmaktadır. Uygulama, evde bakım innovasyonunda önemli bir başarı hikâyesi olarak görülmektedir (Aspire UK, 2024).

### 3.2.3. Yapay Zekânın Kamuda Kullanımına İlişkin Sınırlılıklar ve Etik Meselesi

Yapay zekâ, kamu yönetiminde insan ve makine arasındaki etkileşim çerçevesinde bir dönüşüm gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bununla birlikte yapay zekânın geliştirilmesine ve etkin kullanımına rehberlik edecek politikalar, düzenlemeler ve etik hususlara ihtiyaç vardır. Zira yapay zekâ algoritmalarının karar verme süreci şeffaflığı, hesap verebilirliği ve etik hususları sağlayacak şekilde anlaşılmalıdır (Cruz vd., 2024: 24). Bu durum, kamunun insan merkezli etkileşimin etkinliğini geliştirecek şekilde örgütlenmesi hedefi ile kamu hizmetlerinin daha işlevsel şekilde sunulması hedefi arasındaki uyumun sağlanması için gereklidir.

Yapay zekâ hukuki altyapı, kurumsal kapasite ve kamu yararına ilişkin değerler gibi unsurlarla uyumlu ve bu unsurları geliştirecek şekilde bilgi yönetiminin bir parçası olmalıdır. Aksi durumda teknolojinin politikanın özünden ayrı olarak görülmesi ve sadece kullanılan yöntemlerin değişmesi şeklinde sınırlandırılması sorunu devam edecektir. Örneğin yapay zekânın sunduğu en büyük zorluk, teknolojilerin kullanımı ve erişimle bağlantılı eşitsizliktir. Bundan dolayı öncelikle teknolojik yeniliği öngörme ve yönetme ihtiyacı duyulmaktadır (Diez, 2023: 376). Zira kamu hizmeti

yeniliği ekosistem ile bütünleşik olduğundan, hedeflerine ulaşmak için vatandaşlar, sivil toplum, kamu ortakları, özel ortaklar, kullanıcılar ve kamu hizmetlerini sunan görevliler gibi çok sayıda paydaşı içeren aktörler ağı öne çıkmaktadır (Chen vd., 2019: 1676). COVID-19 pandemisi, kamu yönetimlerinin teknoloji yoğun ve proaktif şekilde organize olması ve kamu hizmet arzının sürekliliğini devam ettirmesi ihtiyacını göstermiş ve sözü edilen ağın önemini ortaya koymuştur.

Sosyal hizmetlere yapay zekânın dâhil edilmesi sadece kodlama ve algoritmalarla ilgili bir durum değildir. Bundan öte her veri noktasının sonunda saygıyı ve onuru hak eden bir insan olduğunun bilinmesi ile ilgilidir (Burgett, 2024). Yapay zekâ öncelikle makine öğrenimine, bilgisayar görüşüne ve doğal dil işlemeye dayanır. Makine öğrenimi yazılımı zihinsel sağlık durumlarını teşhis ve sonuçları tahmin etmede doğruluğu artırmayı, bilgisayar görüşü yüz ifadesi, jestler, gözler ve insan duruşu gibi sözel olmayan ipuçlarının ve görüntülerin analizini, doğal dil işleme ise sohbet robotu programları aracılığıyla konuşma tanıma ve metin analizini içermektedir (Reamer, 2023: 54). Yapay zekâ, bu çeşitli veri akışlarını entegre ederek nereye ve nasıl daha etkili şekilde yardım yapılabileceği sorununa yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla, dijital dönüşüm sürecinde mesele verilerin kendisinden ziyade ardındaki hikâyeler ve yaşamlarla ilgilidir (Burgett, 2024).

Sezgi, içgüdüsel duygu, sağduyu, duyguyu anlama ve insani bağlantıların tamamı sosyal hizmetler için temel niteliklerdir. Yapay zekânın insanlardan daha iyi yapabileceği görevler çoğunlukla işlevsel süreçleri içermekle birlikte, söz konusu beceriler yapay zekâ tarafından olduğu gibi kopyalanamamaktadır (O’Leary ve Tsui, 2023: 1353-1354). Bu çerçevede yapay zekânın; gizlilik ve veri koruma (verilerin anonimleştirilmesi ve yalnızca amacına uygun kullanımı), rıza ve şeffaflık (verilerin nasıl kullanılabilirliğinin farkında olmak ve vazgeçebilme seçeneği), önyargı ve adillik (mevcut önyargıların sürdürülmemesi veya yenilerinin yaratılmaması) ve insan gözetimi (insan muhakemesi yerine geçmeden empati yapılması) gibi etik ilkelere riayet etmesi oldukça önemlidir (Burgett, 2024). Yapay zekâ, makine-insan etkileşimi çerçevesinde, sosyal hizmetleri daha etkin bir kamu yönetiminin ve daha rasyonel ve işlevsel kamu politikalarının parçası hâline getirmeye yardımcı bir araçtır. Ancak her şeyden önce verilerin salt hesaplanabilir değerler, kullanıcıların ise makine olmadığı gerçeği göz önünde bulundurulmalıdır.

Gözetmesi gereken etik değerler ve ilkeler olmakla birlikte, sosyal hizmetler güvenilir yapay zekânın şartlarının geliştirilmesini teşvik edecek potansiyele sahiptir. Buna göre, nüfusun belirli kesimleriyle çalışma deneyimi pozitif hukukun farklı uygulamaları karşısında müdahale deneyimi ve yapay zekâ sistemlerinin geliştirilmesinde ve tasarım ekiplerinin yapılandırılmasında uzmanlık bilgisi sunar (Diez, 2023: 376-377). Bunun sebebi sosyal hizmet düşüncesinin, teknolojik çözümlerin farklı insan topluluklarında nasıl işlediğini ve etkinleştirildiğini öngörmenin önemini vurgulamasıdır (Patton, 2020: 86). Bunun yanında sosyal hizmet uzmanlarının yapay zekâ protokollerine ve yöntemlere aşina olmaları, yapay zekânın uygun ve etik kullanımına ilişkin eğitim tasarlanması, sosyal hizmet eğitim programlarının müfredatlarına yapay zekânın dâhil edilmesi ve ilgili aktörlerin

sınırlamalar ve etik standartlara uyuma ilişkin kanıtlara odaklanması gibi hususlar yapay zekâ ve sosyal hizmet arasındaki etkileşimi geliştirebilecektir (Reamer, 2023: 66). Belirtilen hususlar, sosyal hizmet sağlayıcıları ve kullanıcıları arasında dijital bir zemin üzerinde toplumsal bütünlüğün sağlanması bakımından önemlidir.

### **3.3. Türk Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm ve Sosyal Hizmete Yansımaları**

Türk kamu yönetiminde gerek kamu hizmeti sunumunda gerekse örgütlenme ve işleyiş düzeyinde teknoloji odaklı bilgi yönetiminin kullanılmasına ilişkin girişimlerde bulunmaktadır. Bu çerçevede bilgi toplumuna ilişkin politikalar, 1990'lı yılların sonundan itibaren uygulanmaya başlasa da özellikle 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçiş, dijital dönüşüm açısından önemli bir dönüm noktasıdır. Bunun sebebi aynı yıl kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi liderliğinde hayata geçirilen Dijital Türkiye Vizyonu ve Millî Teknoloji Hamlesidir (Dijital Dönüşüm Ofisi ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2021: 13). Söz konusu girişimler ulusal kalkınma hedeflerine, toplum ve devlet ile ilgili paydaşlar arasında yeniden şekillenen etkileşime uygun koordinasyonun öne çıktığı bütüncül bir bağlama işaret etmektedir.

#### *3.3.1. Politikalar ve Aktörler Arasındaki İlişki Bağlamında Organize Olma Sorunu*

Türkiye'de yenilikçi uygulamalar ve veriden değer üretmeye dayalı ekonomik düzenin oluşturulması, Dijital Türkiye Vizyonu ile Millî Teknoloji Hamlesinin ortak hedefi olarak belirlenmiştir. Bu hedeflere ulaşılmasını sağlamak için yapay zekânın sosyoekonomik yaşamın her alanında uygulanmasının ve yapay zekâ teknolojilerinin geliştirilmesinin gerekli olduğu ifade edilmektedir (Dijital Dönüşüm Ofisi ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2021: 13). Dijital dönüşüm vizyonunun uygulama alanlarından biri de sosyal hizmetlerdir. Sosyal hizmetlerin dijitalleşmenin neresinde olduğu konusu görelilik içermekle birlikte, Türkiye'de teknolojinin toplum yaşamına olan etkisinin köklü bir geçmişi olduğunu söylemek zordur. Bu bağlamda; e-sosyal hizmet, tele terapi, dijital müracaatçı, dijital ebeveynlik gibi kimi ülkelerde öne çıkan uygulamalar geriden takip edilmektedir (Gencer ve Aktan, 2021: 1162).

Türk kamu yönetiminde teknoloji kullanımına ilişkin politikalar ve zorluklar, bu duruma yol açan daha genel düzeydeki gerekçelerin anlaşılmasını içermektedir. Sosyal hizmetler özelinde konuya bakıldığında ise daha etkili bir hizmet sunumu ve işlevsel bir örgütlenme hedefinin erken dönemlerde benimsenmemesi bu durumun nedenlerinden biridir. Zira 1980'li yıllarda sosyal hizmetlerin kamusal sunumu konusunda yetersiz bir kurumsallaşma başlamış ve sosyal yardımın hak olarak görüldüğü bir anlayış gelişmemiştir (Şahin Taşgın ve Özel, 2011: 178). Devletin sosyal hizmeti vatandaşlarına evrensel ilkeler veya değerler doğrultusunda sunması gerekliliği karşısında sivil toplum kuruluşları, gönüllü kuruluşlar, vakıflar, hemşeri dernekleri gibi aktörler aracılığıyla yürütmeye çalışması çelişkili bir durum yaratmıştır (Reçber, 2019: 732).

Sosyal hizmetlere yönelik daha etkin ve kapsayıcı hizmet sunumu ve bilgi yönetimi hedeflerinin erken dönemlerde kabulünü güçleştiren nedenlerden biri de ilgili kuruluşlar arasında iş birliğinin ve kamu yönetimi düzeninin uzun süre

sağlanamamasıdır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 29). Bu durum sosyal hizmetlere özgü olmayıp, Türkiye’de, 2018 yılına kadar kamu yönetiminin dijital dönüşüm çerçevesinde örgütlenmesinde devam eden çok aktörlü ve kaynak yönetimi bakımından parçalı görünüm sorununun (Uysal vd., 2023: 226) yansımalarından biridir. Hizmet ve çıktı odaklı nitelik hedeflerinin şahıs veya kurum merkezli şekilde kısa vadeli planlama anlayışına konu olması, politikaların uzun vadeli uygulanmasını sağlayacak liderliğin ve koordinasyonun oluşmasını güçleştirmiştir.

Türk kamu yönetiminde sosyal politikalar ve hizmetler; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı (valilikler, yerel yönetimler), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Millî Eğitim Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Türkiye İstatistik Kurumu, Türkiye İş Kurumu, Toplu Konut İdaresi, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Sivil Toplum Kuruluşları, özel sektör ve gönüllüler gibi aktörler tarafından icra edilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 30). 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nın kurulmasıyla hizmetlerin tek çatı altında toplanması hedefinde kısmen başarı sağlanmakla birlikte, taşrada ve yerelde çok parçalı örgütlenmeler tarafından sosyal refah hizmetleri sunulmaktadır (Güzel, 2020: 790-791). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, sosyal politikaların ve hizmetlerin yürütülmesinde başlıca sorumlu ve yetkili birimdir. Bakanlığın kuruluş kanununda sosyal hizmetlerin hedef grupları olarak sayılan kişiler uygulamada tek tek ele alınarak sorunlar çözülmeye çalışılmaktadır. Sorun odaklı olmaktan ziyade hedef odaklı örgütlenme yaklaşımı içeren bu durum, sorunların çözümüne homojen bir perspektiften uzak şekilde yaklaşılmasına neden olmaktadır (Reçber, 2019: 730-731). Çok aktörlü bir yapının neden olduğu farklı yasal düzenlemeler ve uygulamalar ise hizmetlerin dağınıklığı, hizmet sunumunda objektif olmayan kriterler, mükerrer hizmet ve kaynakların etkin kullanılmayışı gibi sorunlara neden olabilmektedir (Şahin Taşgın ve Özel, 2011: 181). Bu çerçevede kamusal sorumlulukların aktörler arasında programlı bir şekilde paylaşabilmesi için iyi organize olan ve kaynakları etkin şekilde kullanabilecek örgütlenmeye ihtiyaç vardır (Fidan, 2020: 1986). Bu durum sosyal hizmet, sosyal yardım, sosyal politika gibi konuların ilgili aktörler ve bu aktörlerin tercihleriyle sınırlandırılmaması için gereklidir. Aksi durumda politikalar ve aktörler arasındaki etkileşim zayıf kalarak sosyal hizmet arzına, kurumsallaşmaya ve mesleki yeterliliğin gelişimine olumsuz şekilde yansiyabilecektir.

### *3.3.2. Sosyal Hizmet Yönetiminde ve Uygulamalarında Yapay Zekâ Teknolojisi Kullanımına İlişkin Politika Önerileri*

Türk kamu yönetiminde, gelecek yüzyılı şekillendirecek makro düzeydeki sosyal politika hedeflerinden birinin artan çevrimiçi hizmetler için teknolojik altyapı sisteminin güçlendirilmesi ihtiyacı olduğu ifade edilmektedir. Bu hedef, COVID-19 pandemisi deneyiminin gelecekte e-sosyal politika/hizmet ve e-sağlık uygulamalarına olan ihtiyacı artıracığı düşüncesinden kaynaklanmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 140-141). Dijital dönüşüm sürecinde, farklı teknolojilerin kullanılması üzerinden ifade edilen ve üretkenliğin ve verimliliğin daha işlevsel olmasını sağlayan veri analitiği ön plana çıkmaktadır. Yapay zekâ veri analizi

aracılığıyla, sosyal hizmet yönetiminde ve uygulamalarında geçmiş deneyimlerden yararlanarak, kurumlar ve politikalar ile bunlar arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde gelecek vizyonunun oluşturulmasına katkı sunmaktadır. Bu bağlamda Türkiye’de, sosyal hizmetlerin kapasitesinin ve yönetiminin yapay zekâ teknolojisinin potansiyelinden optimum şekilde faydalanması beklenmektedir.

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP, 2024: 4), Türkiye’de dijital dönüşüm için gereken paradigma değişiminin yapay zekâ ve analitiğin sorumlu şekilde kullanılmasını sağlayacak açık ve sağlam büyük veri yönetişimine bağlı olduğunu ifade etmiştir. Söz konusu koşulların temin edilmesi bakımından, mevcut kapasitenin güçlendirilmesine yönelik politika önerileri getiren Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı’nın (OECD) tespitleri son derece önemlidir. Türkiye’de yüzden fazla kamu kurum ve kuruluşu ile anket çalışması gerçekleştiren OECD (2023: 120), kurumların farklı dijital teknolojiler arasında olgun bir yaklaşımın geliştirilmesine ilişkin tartışmaları, kendi ihtiyaçlarıyla ilgili olmaktan ziyade ulusal teknoloji anlatisinin parçası olarak görme eğiliminde olduklarını belirlemiştir. OECD’nin yapmış olduğu durum tespiti, kurumların kamuda dijital dönüşüm ekosisteminin gerçekleştirilmesine yönelik belirlenen vizyonu benimsemesi ve içselleştirilmesi ihtiyacını ortaya koymaktadır. Bu ihtiyaca cevap verilmemesi durumunda, sosyal politikaların uygulanmasında sorun odaklı veya hedef odaklı olmak arasındaki mevcut gerilimin olumsuz sonuçlarının devam etmesini beklemek mümkündür.

Türkiye’de verilerin ilgili paydaşların erişimine açık olmaması ve farklı veri kümeleri arasında çoğu zaman devam eden uyumsuzluk, sağlam bir veri yönetişimi çerçevesinin oluşturulmasını gerekli kılmaktadır (UNDP, 2024: 3). Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi 2021-2025 belgesinde belirlenen stratejik önceliklerden biri de kaliteli veriye ve yüksek kapasiteli teknik altyapıya erişimin kolaylaştırılmasıdır (Dijital Dönüşüm Ofisi ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2021: 70). Sürdürülebilir bir veri merkezi kapasitesinin inşası, yapay zekânın yenilikçi uygulamalar ve çözümler sunması bakımından zorunlu bir altyapı yatırımdır. Dolayısıyla güçlü bir veri yönetişimi için atılması gereken adımların başında Dijital Dönüşüm Ofisi’nin öncülüğünde oluşturulacak veri ekosistemi gelmektedir.

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın yayınladığı Sivil Toplum Vizyon Belgesi ve Eylem Planı 2022-2023 politika belgesinin vatandaşlar, üniversiteler ve sivil toplumla iş birliğine odaklandığı ve proaktif ve açık bir yaklaşım sunduğu ifade edilmektedir (OECD, 2023: 127). Bu bakımdan sosyal hizmetlerde, kapsayıcı bir veri yönetişimi için gerekli etkileşimin olduğunu söylemek mümkündür. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2022: 55), kurumlar arası ortak veri akışının hızlı ve sistematik biçimde sağlanmasının Bakanlığın gelecek vizyonu açısından politika hedeflerinden biri olarak belirlemiştir. Veri yönetişimi konusunda işbirliği mekanizmalarını geliştirecek adımlardan biri de hukuki altyapının ve stratejilerin güçlendirilmesidir. Ancak dijital yetenek ve beceriler çerçevesinde bütün olarak kamu örgütlerinde uygulamaya rehberlik edecek özel bir stratejik plan bulunmamaktadır (OECD, 2023: 88). Dijital Dönüşüm Ofisi, ulusal düzeyde veri odaklı dönüşümü destekleyecek Ulusal Veri



Stratejisinin hazırlıklarının başladığını ve 2025 yılı başında çalışmaların tamamlanmasının hedeflendiğini ifade etmiştir (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2024).

Türkiye’de uygulanabilir yapay zekâ algoritmaları aracılığıyla mevcut katkısını artırması beklenen ve diğer hizmet alanları ve sosyal politikalar için rehberlik edebilecek iyi uygulama örnekleri bulunmaktadır. Bu uygulamalardan biri Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi’dir. Sistemin geliştirilmesiyle, sosyal yardım prosedürleri elektronik bir sistem altında standartlaştırmış, ve bütünleştirilmiştir. Sosyal yardım kullanıcılarına ilişkin bilgilerin izlenmesi ve denetimi, çeşitli kamu veri tabanları ile hanehalkı ziyaretleri yoluyla toplanan veriler aracılığıyla yapılmaktadır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Dünya Bankası, 2017: 13). OECD’nin (2023: 123-124), sorunu çözenin etkileyici bir örneği olarak tanımladığı Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi, önceleri kâğıt üzerinde yapılan ve farklı programların kendi süreçlerini içeren işlemler karşısında; onlarca kurumdan gelen verileri bir araya getirerek tüm kullanıcı yolculuğunu basitleştirmektedir. Sosyal yardımlar için uygunluk durumuna ilişkin karar verme davranışını geliştiren sistemler, yeni programların planlamasına ve mevcut programların iyileştirilmesine yardımcı olduğu belirtilmektedir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Dünya Bankası, 2017: 60).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın (2022: 94-95), “sosyal yardımlara ve sosyal hizmetlere erişimin kolaylaştırılması” amacı doğrultusunda, izleme ve karar verme faaliyetleri için yaygınlaştırılması ihtiyacını belirttiği sistemlerden biri de Aile Bilgi Sistemi’dir. Aile Bilgi Sistemi, çeşitli maliyet kalemleri için sağlanan desteğin yönetilmesine ilişkin prosedürleri elektronik olarak kolaylaştıran Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi ile birlikte çalışmakta ve engellilere, yaşlılara, çocuklara, aile içi şiddet mağdurlarına, şehit ve gazilere destek sunmaktadır (OECD, 2023: 165). İş zekâsının kullanımını ve risk yönetimini sağlama amacı taşıyan sistem, sosyal hizmet süreçlerinin tümünü Başvuru, Değerlendirme, Hizmet Süreci Takibi, Risk Analizini içerecek şekilde döngüsel bir yapıya sahiptir (Özgül vd., 2018). Bu çerçevede sistem, sosyal politikaların uygulanmasında ve kaynak yönetiminde etkinliğin sağlanmasına katkı sunmaktadır. Sonuç olarak gerek Sosyal Yardım Bütünleşik Bilgi Sistemi gerekse Aile Bilgi Sistemi, Türkiye’de sosyal hizmet uygulamalarının açık ve güçlü bir veri yönetişimi aracılığıyla yapay zekâ teknolojisinin kullanımını teşvik edecek potansiyelini ortaya koymaktadır.

## **SONUÇ**

Günümüzde yapay zekâ uygulamaları özel sektör ve kamu kuruluşlarının yapılarını, politikalarını, prosedürlerini ve süreçlerini giderek daha fazla şekillendirmektedir. Bu durum, yapay zekânın veri analitiği merkezli ve kanıta dayalı karar verme yaklaşımını destekleyen doğasından kaynaklanmaktadır. Endüstri 4.0 Devrimi, işletmelerin ve kamu kurumlarının bilgi yönetimi odağında gelecek vizyonu belirlemelerine yardımcı olacak bir ağ iletişimi ortaya koymaktadır. Böylece işletmeler için üretimde etkinlik ve verimlilik artırışı sağlayacak katma değer oluşurken; kamu yönetimleri vatandaş-devlet etkileşiminin geliştirilmesi çerçevesinde, hizmet sunumu, kurumsallaşma, beceri ve yetkinliğin geliştirilmesi gibi konularda daha rasyonel politikalar

uygulayabilmektedir. Yapay zekâ hem özel sektörün hem de kamu yönetimlerinin işlevselliğinin geliştirilmesinde ortak bir payda oluşturmaktadır. Bu bakımdan, akıllı algoritmaların ve gelişmiş teknoloji platformlarının oluşturulmasında ve yaygınlaştırılmasında iş birliği mekanizmalarının başarılı şekilde uygulanmasına ihtiyaç olduğu görülmektedir.

Sosyal hizmet, kamu yönetimlerinin yapay zekâ uygulamalarını geliştirmek için yönetsel becerilerini ne şekilde kullanabileceklerinin ve kaynakları nasıl harekete geçirdiklerinin gözlemlenebileceği alanlardan biridir. Günümüzde sosyal politikaların tasarımı, müdahalesi ve değerlendirilmesi için verilerin daha iyi kullanılmasını sağlayan bilgi sistemleri inşa edilmeye çalışılmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmetlerde yenilikçi çözümler giderek artan şekilde kullanılmaktadır. Bu durum bir bakıma var olma sebebi kamu yararı olan kamu yönetiminin söz konusu amaca yönelik girişimlerini ortaya koymaktadır. Diğer taraftan ülkelerin ulusal kalkınma hamleleri ve küresel düzeyde güçlü bir rakip olarak var olma arzularının bir sonucudur. Sosyal hizmetler gerek maddi gerekse beşeri sermaye ihtiyacının fazla olduğu ve yönetim becerisi gereken bir alandır. Ayrıca planlama anlayışı, hızlı karar verme ve örgütsel öğrenmeyi içeren proaktif müdahale gerektiren kriz durumlarında sosyal politikalar yüksek düzeyde önem kazanmaktadır. Bundan dolayı sosyal hizmet uygulamalarının sadece idari eylemlerin bir uzantısı olarak görülmeyip, daha geniş bir bağlamda dijital devlet politikalarıyla bütünleşmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Yapay zekâ teknolojisi; insan ve makine etkileşimini gösteren sanal sohbet robotları, sanal terapiler, sanal ev ziyaretleri, yoksulluk, göç, afet gibi durumlara ilişkin analizler ve tahmin modelleri gibi uygulamalar üzerinden dijital kamu yönetiminin kapasitesinin çerçevesini belirlemektedir. Bununla birlikte gerek sözü edilen uygulamaların gerekse sosyal hizmet uzmanlarının müdahale standartlarının, etik konulara ve kullanıcıların haklarına özen göstermesi ihtiyacı doğmaktadır. Yapay zekâ destekli algoritmalar ve uygulamalar özellikle gizlilik konusunda daha şeffaf bir görüntü sunmakla birlikte, insani değerlerin olduğu gibi kopyalanamaması gerçeğinin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Kişisel güvenliğin ve mahremiyetin korunması için hukuki altyapı güçlendirilmeli ve toplumun kamusal mekanizmalara yönelik güveni sağlanmalıdır.

Türk kamu yönetiminde, uzun süredir geleneksel yönetim anlayışının ve hizmet sunumunun teknoloji yoğun şekilde dönüştürülmesine yönelik uygulamaların varlığı dikkat çekmektedir. 2018 yılında değişen hükümet sistemiyle birlikte hukuki altyapı, kurumsal kapasite, politikalar ve karar verici aktörler bağlamında elektronik devletten dijital devlete geçiş çalışmaları başlamıştır. Aynı yıl Dijital Dönüşüm Ofisi'nin kurulmasıyla, kamuda dijital dönüşüm vizyonunun parçaları ve sistemik olmaktan uzak yapısı büyük ölçüde değişime uğramıştır. Bu süreçte, veri odaklı politikaların ve dijital hizmetlerin daha modern bir kamu yönetiminin inşasına yönelik katkısını artırmak üzere ulusal ve uluslararası alanda paydaşlarla kurulan iş birliği son derece önemlidir.

Türkiye’de, sosyal hizmetlere yönelik geliştirilen bazı uygulamalar elektronik sistemler aracılığıyla süreçlerin belirli standartlar altında sürdürülmesini sağlamaktadır. Bu sayede hizmetlere erişimin artırılması, verilerin analizi ve takibi, kullanıcıların denetlenmesi gibi konularda çözümlerin oluşturulmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın sosyal hizmet uygulamalarına yönelik başarılı sonuçlar ortaya koyan girişimleri yapay zekâ destekli akıllı algoritmalar aracılığıyla geliştirilmelidir. Sosyal Yardım Bütünleşik Bilgi Sistemi ve Aile Bilgi Sistemi’nin sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin mevcut potansiyeli önemli bir kazanımdır. Kullanıcılara yönelik hizmetlerin geliştirilmesi yanında, hizmetlerin arzında rol oynayan görevlilerin dijital becerilerinin geliştirilmesine önem verilmelidir. Bu durum, daha geniş bir bağlamda ulusal eğitim politikalarının ve dijital devlet çalışmalarının entegre şekilde yürütülmesi ihtiyacını doğurmaktadır.

Türk kamu yönetiminde, dijitalleşme yönündeki çabaları ve bunun sosyal hizmetlere etkisini olumsuz yönde etkileyen unsurlardan biri politikalar ve aktörler arasındaki bağın zayıf kalmasıdır. Bu bakımdan, sosyal hizmetlerin kamu yönetiminin diğer hizmet alanlarıyla ve ulusal düzeyde belirlenen dijital devlet vizyonu ile bütünleşmesi gerekmektedir. Özellikle dijital okuryazarlık ve yapay zekâ okuryazarlığını içeren kapsayıcı bir öğrenme deneyiminin oluşturulmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Sosyal hizmetlerin hak olarak görüldüğü bir yaklaşım çerçevesinde, sosyal yardımlarla sınırlandırılmadığı politikalar inşa edilmelidir.

## **THE CONTRIBUTION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE ORGANIZATION OF SOCIAL SERVICES AND THE DEVELOPMENT OF POLICIES AND AN EVALUATION ON TURKEY**

### **1. INTRODUCTION**

This study examines the contribution of artificial intelligence to organizational and service delivery models in the context of knowledge management and technology use in social services. In the study, the challenges related to the digitalization effort in social services are examined, focusing on the digital transformation of public administration. In addition, within the framework of the digital state vision put forward at the actor and policy level in Turkish public administration, policy objectives and limitations regarding the use of artificial intelligence technology in the field of social services are examined. The research problem of the study is how artificial intelligence technology will contribute to the organization of social services and the improvement of service delivery in Turkey's second century. In this context, the study aims to contribute to social policies through issues such as evidence-based decision-making approach, service delivery, level of organization and development of professional competence.

## **2. METHODS**

In this study, qualitative research method was used and the data were analyzed and interpreted accordingly. In qualitative research, which uses the language of case studies and contexts, social life is viewed from many perspectives. In doing so, motifs, themes, distinctions and ideas are examined rather than variables (Neuman 2016: 232-233). The study adopts an approach in line with the assumption in social sciences that the researcher selects variable configurations that exist and diversify within the same unit rather than individual cases (Porta and Keating 2015: 332). herefore, within the framework of the examination topics of the qualitative research method, the use of digital technology and artificial intelligence in social services has been tried to be addressed in a questioning and broad context. The topic and research problem examined in the study were analyzed through document analysis within the scope of the relevant research methodology.

## **3. RESULTS**

Traditional approaches to the level of organization and service delivery in public administration are being transformed within the scope of the digital state vision. This transformation includes goals set for improvement in the public sector in areas such as planning approach, decision-making behavior, problem solving, and organizational learning. Artificial intelligence has the potential to guide and encourage the realization of these goals. Some practices developed in the field of social services in Turkish public administration ensure that processes are maintained under certain standards through electronic systems. However, one of the factors that negatively affect the efforts towards digitalization and its impact on social services is the weak link between policies and actors.

## **4. DISCUSSION**

While there are still limitations regarding the vision of digitalization in the Turkish public administration, artificial intelligence technology has been applied relatively recently. Compared to other service areas of public administration, innovative approaches centered on artificial intelligence should be expanded to increase the inclusiveness of technology-supported applications in social services and their interaction with society. There is a need for inclusive data governance in the field of social services.

## **CONCLUSION**

Artificial intelligence technology determines the framework of the capacity of digital public administration through various algorithms and applications. Practices that have been appreciated by international organizations as examples of good practice in the field of social work in Turkey need to be supported by innovative trends based on artificial intelligence algorithms. Benefiting from the potential and past experiences of social services can guide initiatives towards technology-oriented modernization of public administration. There is a need to create an inclusive learning experience that

specifically includes digital literacy and artificial intelligence literacy. Within the framework of an approach where social services are seen as a right, policies that are not limited to social assistance should be built.

## **KAYNAKÇA**

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2022). 2022-2026 Stratejik Planı. Erişim: 31 Mayıs 2024, <http://www.sp.gov.tr/tr/stratejik-plan/s/2832/Aile+ve+Sosyal+Hizmetler+Bakanligi+2022-2026>.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Dünya Bankası (2017). Türkiye'nin Bütünleşik Sosyal Yardım Sistemi. Ankara. Erişim: 10 Haziran 2024, <https://www.aile.gov.tr/yayinlar/raporlar/sosyal-yardimlar-genel-mudurlugu/>.
- Akyıldız, Y. (2020). Türkiye'de Kamusal Sosyal Hizmetin Temelleri: Sosyal Hizmet Enstitüsü, Sosyal Hizmet Akademisi, Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü. H. S. Kıroğlu (Ed.), Sosyal Beşerî ve İdari Bilimler Alanında Akademik Çalışmalar – II içinde, (s. 277-295). Ankara: Gece Kitaplığı Yayınevi.
- Almaguer-Kalixto, P. E. ve Marcuello-Servós, C. (2023). Sociocybernetics for Digital Social Work: A Second Order Approach. A. L. Peláez ve G. Kirwan (Ed.), The Routledge International Handbook of Digital Social Work içinde, (s. 81-93). London and New York: Routledge.
- Aoki, N., Tay, M. ve Yarime, M. (2024). Trustworthy Public Sector AI: Research Progress and Future Agendas. Ed: Y. Charalabidis, R. Medaglia ve C. Noordt (Ed.), Research Handbook on Public Management and Artificial Intelligence içinde, (s. 263-276). UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Aspire UK (2024, 21 Mar). How Technology and A.I are Shaping Home Care Services. Erişim: 20 Mayıs 2024, <https://www.homecareassociation.org.uk/resource/how-technology-and-a-i-are-shaping-home-care-services.html#:~:text=AI%20algorithms%20and%20machine%20learning,intervention%20and%20tailored%20care%20strategies>.
- Başcılar, M., Karataş, M. ve Pak Güre, M. D. (2022). Dijital Çağda Sosyal Algoritmalar: Yapay Zekâ ve Sosyal Hizmet. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 22 (56), 539-565.
- Belanche, D., Casaló, L. V., Flavián, C. ve Schepers, J. (2020). Service Robot Implementation: A Theoretical Framework and Research Agenda. The Service Industries Journal, 40 (3-4), 203-225.
- Birchall, S. (2023, Feb 7). How Predictive Analytics Reduced Homelessness by % 40. Erişim: 20 Mayıs 2024, <https://www.government-transformation.com/data/how-predictive-analytics-reduced-homelessness-by-40>.
- Burgett, K. (2024, 31 Ocak). The Big Idea Behind AI and Social Work. Erişim: 17 Mayıs 2024, <https://www.linkedin.com/pulse/big-idea-behind-ai-social-work-kayla-burgett-ooote>.

- Chan, C. ve Li, F. (2023). Developing a Natural Language-based AI- Chatbot for Social Work Training: An Illustrative Case Study. *China Journal of Social Work*, 16 (2), 121-136.
- Chen, J., Walker, R. M. ve Sawhney, M. (2019). Public Service Innovation: A Typology. *Public Management Review*, 22 (11), 1674-1695.
- Cruz, D. V., Garcia, R. G. ve Almazan, R. S. (2024). Artificial Intelligence Algorithms and Applications in the Public Sector: A Systematic Literature Review Based on the PRISMA Approach. Y. Charalabidis, R. Medaglia ve C. Noordt (Ed.), *Research Handbook on Public Management and Artificial Intelligence* içinde, (s. 8-26). UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2023). *Yüzyılın Sosyal Politikaları*, Ankara: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Yayınları. Erişim: 6 Haziran 2024, <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/yayinlar>.
- De Spiegeleire, S., Maas, M. ve Sweijts, T. (2017). What is Artificial Intelligence? Artificial Intelligence and The Future of Defense: Strategic Implications for Small- and Medium-Sized Force Providers, *Hague Centre for Strategic Studies*, 25-42.
- Dey, N. C. (2023, 23 Ağustos). Unleashing the Power of Artificial Intelligence in Social Work: A New Frontier of Innovation. Erişim: 17 Mayıs 2024, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4549622](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4549622).
- Diez, E. R. (2023). Artificial Intelligence and Social Work: Contributions to an Ethical Artificial Intelligence at the Service of People. A. L. Peláez ve G. Kirwan (Ed.), *The Routledge International Handbook of Digital Social Work* içinde, (s. 368-381). London and New York: Routledge.
- Dijital Dönüşüm Ofisi (2024). *Ulusal Veri Stratejisi*. Erişim: 3 Haziran 2024, <https://cbddo.gov.tr/ulusal-veri-stratejisi/>.
- Dijital Dönüşüm Ofisi ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (2021). *Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi 2021-2025*.
- Ebers, M. ve Tupay, P. K. (2023). *Artificial Intelligence and Machine Learning Powered Public Service Delivery in Estonia: Opportunities and Legal Challenges*, Switzerland: Springer.
- Fidan, T. (2020). Sosyal Hizmetlerde Dijital Sosyal İnovasyon ve Sosyal Destek Uygulaması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (6), 1973-1991.
- Gencer, T. E. ve 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.
- Güzel, B. (2020). Türk Kamu Yönetimi Sistemi İçindeki Sosyal Hizmet Kurum ve Kuruluşlarının Yönetim Anlayışının Değişimi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9 (2), 777-800.
- Henman P. W. F. (2022). Digital Social Policy: Past, Present, Future. *Journal of Social Policy*. 51 (3), 535-550.
- Holm, J. R., Hain, D. S., Jurowetzki, R. ve Lorenz, E. (2023). Innovation Dynamics in the Age of Artificial Intelligence: Introduction to the Special Issue. *Industry and Innovation*, 30 (9), 1141-1155.
- IBM (t.y.). *Transforming Social Services*.

- ISSA (2022, 7 December). Artificial Intelligence in Social Security Institutions: The Case of Intelligent Chatbots. Erişim: 25 Mayıs 2024, <https://www.issa.int/analysis/artificial-intelligence-social-security-institutions-case-intelligent-chatbots>.
- Jeffares, S. (2021). *The Virtual Public Servant: Artificial Intelligence and Frontline Work*, Switzerland: Palgrave Macmillan.
- Karkın, N. (2013). Türkiye'nin E-Devlet Politikalarının Değerlendirilmesi. M. Yıldız ve M. Z. Sobacı (Ed.), *Kamu Politikası: Kuram ve Uygulama içinde*, (s. 670-695). Ankara: Adres Yayınları.
- López-Peláez, A., Erro-Garcés, A. ve García, R. P. (2023). The Opportunity of Digitalisation. A Meta-Analysis. A. L. Peláez ve G. Kirwan (Ed.), *The Routledge International Handbook of Digital Social Work içinde*, (s. 13-25). London and New York: Routledge.
- McCarthy, J. (2004). What is Artificial Intelligence. Erişim: 30 Nisan 2024, [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=SuVID2wAAAAJ&citation\\_for\\_view=SuVID2wAAAAJ:UebtZR9Y70C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=SuVID2wAAAAJ&citation_for_view=SuVID2wAAAAJ:UebtZR9Y70C).
- Mergel, I., Dickinson, H., Stenvall, J. ve Gasco, M. (2023). Implementing AI in the Public Sector. *Public Management Review*, 1-14.
- Molala, T. S. ve Mbaya, T. W. (2023). Social Work and Artificial Intelligence: Towards the Electronic Social Work Field of Specialisation. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6 (4), 613-621.
- Neuman, W. L. (2016). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar*, Çev: S. Özge, 1. Cilt. Ankara: Yayınodası Yayıncılık.
- Neumann, O., Guirguis, K. ve Steiner, R. (2024). Exploring Artificial Intelligence Adoption in Public Organizations: A Comparative Case Study. *Public Management Review*, 26 (1), 114-141.
- OECD (2023). *Digital Government Review of Türkiye: Towards a Digitally-Enabled Government*, OECD Digital Government Studies, Paris: OECD Publishing.
- O'Leary, P. ve Tsui, M. (2023). AI and Social Work. *International Social Work*, 66 (5), 1353-1354.
- Oravec, J. A. (2019). Artificial Intelligence, Automation, and Social Welfare: Some Ethical and Historical Perspectives on Technological Overstatement and Hyperbole. *Ethics and Social Welfare*, 13 (1), 18-32.
- Oxford Insights (2023). *Government AI Readiness Index 2023*. Erişim: 24 Mayıs 2024, <https://oxfordinsights.com/ai-readiness/ai-readiness-index/>.
- Öktem, M. K. (2006). Kamu Yönetimi Tartışması Bağlamında Sosyal Hizmetler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 17 (2), 41-57.
- Özgül, M. N., Yerdelen, N. ve Pulcuoğlu, O. (2018). *Aile Bilgi Sistemi Kullanım Kılavuzu*.
- Patton, D. U. (2020). Social Work Thinking for UX and AI Design. *Interactions*, 27 (2), 86-89.
- Porta, D. D. ve Keating, M. (2015). *Sosyal Bilimlerde Yaklaşımlar ve Metodolojiler: Çoğulcu Bir Perspektif*, Çev: S. Gürsel, İstanbul: Küre Yayınları.
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58 (2), 163-172.

- Reamer, F. G. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20 (2), 52-71.
- Reçber, B. (2019). Sosyal Hizmetin Gelişiminde Türkiye'nin Konumu: Teorik Bir Analiz. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30 (2), 715-738.
- Seller, E. P. ve Gutierrez, M. R. H. (2023). Collective Social Work and Social Movements in the Digital Age. A. L. Peláez ve G. Kirwan (Ed.), *The Routledge International Handbook of Digital Social Work* içinde, (s. 68-77). London and New York: Routledge.
- Sestino, A. ve De Mauro, A. (2022). Leveraging Artificial Intelligence in Business: Implications, Applications and Methods. *Technology Analysis & Strategic Management*, 34 (1), 16-29.
- Shoab, M. (2023, 7 May). Social Work and AI: The Role of Technology in Addressing Social Challenges. Erişim: 17 Mayıs 2024, <https://www.linkedin.com/pulse/social-work-ai-role-technology-addressing-challenges>.
- STM ThinkTech (2017). Yapay Zekâ Diğer Teknolojilerden Neden Farklı? Erişim: 17 Eylül 2024, <https://thinktech.stm.com.tr/tr/yapay-zeka-diger-teknolojilerden-neden-farkli>.
- Şahin Taşğın, N. ve Özel, H. (2011). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22 (2), 175-190.
- UNDP (2024). Data Governance Framework: Recommendation Report for Türkiye, UNDP. Erişim: 29 Mayıs 2024, <https://www.undp.org/turkiye/publications/data-governance-framework-recommendation-report-turkiye>.
- Uysal, Y., Kurban, S. ve Çığman, M. Z. (2023). Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi ve E-Yönetişim. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 78, 211-231.
- Uzun, M. M., Yıldız, M. ve Önder, M. (2022). Big Questions of Artificial Intelligence (AI) in Public Administration and Policy. *Siyasal: Journal of Political Sciences*, 31 (2), 423-442