

Makale türü: Derleme

SOSYAL HİZMET ÖRGÜTLERİ VE YENİLİKÇİ YAKLAŞIMLARIN ÖNEMİ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Dr. Mehmet BİRİNCİ

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, SBF Sosyal Hizmet Bölümü, 34303 Halkalı, İstanbul.
mehmet.birinci@izu.edu.tr

■ **Öz** Sosyal hizmet sunan örgütler, toplumsal değer yaratmak amacıyla, devlet ve vatandaş arasında bütünleşmeyi sağlayan, toplumun özel gereksinime ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik çok yönlü müdahalelerde bulunma yetkisine sahip kurumlardır. Günümüzde ekonomik, sosyal, demografik, kültürel, teknolojik ve daha birçok alanda hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişimlere uyum sağlayabilmek, değişen ve çeşitlenen ihtiyaçlara etkin ve zamanında çözüm üretebilmek, yenilikçi anlayışa sahip sosyal hizmet örgütleri ile mümkündür. Günümüzde, sosyal hizmet sunumun yalnızca devletin görevi olmadığı anlayışı giderek daha çok kabul görmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmete ayrılan kaynakların azaldığı bir ortamda ve oldukça dinamik bir çevrede faaliyet gösteren bu örgütlerin, yeniliği ve yenilikçiliği önceleyen yaklaşımları benimsemesi ve uygulaması hem hizmetlerin kalitesinde ve etkinliğinde hem de bu hizmetlerden faydalananlara, dolayısıyla topluma önemli kazanımlar sağlayacaktır. Bu çalışmada yenilik ve yenilikçiliğin sosyal hizmet açısından önemi, sosyal hizmet örgütleri ve yenilikçilik arasındaki ilişki, bu örgütlerde yenilikçi yaklaşımların önündeki engeller kavramsal boyutuyla ele alınıp incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, kâr amacı gütmeyen örgütler, yenilikçilik, örgütlerde yenilikçi yaklaşımların önemi

An Assessment on The Importance of Social Services Organizations and Innovative Approaches

■ **Abstract** Organizations that carry out social services are institutions that have the opportunity to integrate between the state and the citizen in order to create social value, and to intervene in the multi-faceted interventions of the society in need of special needs. Today, there is a rapid change in economic, social, demographic, cultural, technological and in many other areas. To be able to adapt to these changes, to produce effective and timely solutions to changing and diversified needs is possible with social service organizations with an innovative understanding. Nowadays, the understanding that offering social service is not only the responsibility of the state is increasingly accepted. Hence the adoption and implementation of the approaches that prioritize novelty and innovation in such an environment where the resources allocated to social service is decreasing and in a highly dynamic environment will provide significant benefits to the quality and efficiency of the services as well as those benefiting from these services, and therefore to the society. In this study, the importance of novelty and innovation in terms of social service, the relationship between social service organizations and innovation is examined within the conceptual dimension of obstacles to innovative approaches in these organizations.

Key Words: Social service, non-profit organizations, innovation, importance of innovative approaches in organizations.

GİRİŞ

Yenilikçi yaklaşımlar, tüm organizasyonlarda önemli olmakla birlikte, özellikle insan ve hizmet kavramlarının ağır bastığı sosyal hizmet örgütleri için daha da önemlidir. Sosyal hizmet örgütleri faaliyetlerini sürdürürken yenilikçi yaklaşımları benimsemeleri, ortaya çıkacak ürünün kalite ve müşteri tatmini sağlama açısından etkin olmasını sağlayacaktır (Bozkurt, 2015). Bu çalışmada kullanılan müşteri kavramı, sosyal hizmet sunan örgütlerin, hizmet sunumunda hedef kitlelerine bakışı ortaya koyan anlayışın felsefi temelini oluşturmaktadır. Dolayısıyla, kamu ağırlıklı olarak gerçekleşen bu hizmetlerin kalite düzeyinin, müracaatçıların (yararlanıcıların) beklentilerine cevap verebilecek şekilde sunulabilmesi için, hizmet örgütlerinde müşteri odaklı bir anlayışın benimsenmesi, kalite, etkinlik ve verimliliğin sağlanmasında müşterinin beklenti ve taleplerinin dikkate alınması bakımından son derece önemlidir. Ayrıca böyle bir anlayışın benimsenmesinin kâr amacı gütmeyen bu örgütler açısından herhangi bir sakıncası da yoktur (Sezer, 2008). Günümüzde her alanda yaşanan değişim, yeni sorunları ve yeni ihtiyaçları da beraberinde getirmiştir. Yaşanan bu değişimi görmezden gelmek, geleneksel yöntemlerle ortaya çıkan veya çıkabilecek farklı sorun ve ihtiyaçlara geleneksel yöntemlerle cevap vermek mümkün değildir. Dolayısıyla, sosyal hizmet örgütleri ortaya koydukları faaliyetleri gerçekleştirirken, çevresel koşulları dikkate alan, sorunlara daha etkin ve hızlı müdahale edebilecek yenilikçi bir yaklaşım sergilemeleri gerekir. Küreselleşme ile birlikte yeni sorunların ortaya çıkması, sosyal hizmetin bu sorunlara çözüm üretmek ve müdahale edebilmek için yenilikçi uygulamalara olan ihtiyacını gündeme getirmektedir (Özmete ve Akgül Gök, 2016). Sosyal hizmet sunan örgütlerin yenilikçi düşünce ve yaklaşımları benimsemeleri ve bunları uygulamaya koymak suretiyle ortaya çıkan sorunlara genel geçer yöntemler yerine, değişen toplumsal ihtiyaçlara göre cevap verebilmesi son derece önemli hale gelmiştir. Devlet tarafından kurulan ve yönetilen kar amaçsız örgütler kamu kaynakları ile desteklenmekte; dolayısıyla kamu sektörü olarak kabul edilmektedir. Özel sektöre ait işletmeler ise elde ettikleri gelirleri ile ayakta kalabilmektedir. Bu nedenle, özel sektör olarak adlandırılmakta ve çoğu kez kamu görevlerini yerine getirmek için özel araçlar kullanabilmekte ve yarı kamu sektörü kuruluşları olarak muamele görmektedir (Bozeman, 1987; Perry & Rainey, 1988. Akt., Choi ve Choi 2014).

Yenilikçi ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, yenilikçi süreçlerin yaratılması ve kararlı bir şekilde devam ettirilmesi ile mümkündür. Burada devletin de önemli bir sorumluluğu vardır. Yasa yapıcı olarak devletin yenilikçi politikaların hazırlanmasından, geliştirilmesinden ve desteklenmesinden sorumlu olduğunu söylemek mümkündür (Böyükaslan ve Tiryakioğlu, 2016). Böyle bir anlayışın devlet kurumlarında yerleşmesi, devletin sosyal hizmetlere yaptığı transferlerin daha kalıcı, etkin, zamanında ve doğru insanlara eşit olarak ulaştırılmasına imkan verecektir. Sosyal hizmette yenilikçi anlayışın yerleşmesi, yeni hizmet modellerinin

ortaya konması, teknolojiden daha çok faydalanılması, sunulan hizmetlerin etkinliği ve kalitesi, toplumsal refaha, toplumsal huzura ve barışa, dolayısıyla sosyal kalkınmaya önemli bir katkı sağlayacaktır.

Sosyal Hizmet

Sosyal hizmetin temel sorun alanı, insanın ve dolayısıyla toplumun değişmesi ve olumlu yönde gelişmesidir. Sosyal hizmetin, bu değişime ilişkin temel sorun alanlarını belirleme, açıklama ve çözme çabaları, sosyal hizmeti, sosyal bilimler içinde kendine özgü bir meslek ve bilim dalı haline getirir (Cılga, 2004. Akt: Duyan ve Bayır, 2016, s.28). Kongar (1972), sosyal hizmetin odağını insanların başa çıkma gücü ile çevresel istemler arasındaki ilişki olarak tanımlar ve sosyal işlevselliğe vurgu yapar (Duyan ve Bayır, 2016, s.29). Sosyal hizmet; ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal olanakların herkese eşit ve hakça dağıtılması, adaleti ve fırsat eşitliğini ön plana alması, her alanda sağlanan gelişmelerin toplum yararına kullanılması, sosyal alanda yeni buluş ve teknolojilerin geliştirilmesini ve bunların yeni hizmetlerin düzenlenmesi için kullanılabilmesine yönelik strateji, politika ve yeni yöntemler geliştirir. Ayrıca farklı konum ve çevrede yaşayan ve sorunları olan birey, grup ve toplumun değişik kesimlerine uygun hizmet programları ile destek olur (Cılga, 2016, s.8-8).

Sosyal hizmetle ilgili diğer tanımlara baktığımız zaman büyük ölçüde bu tanımların ortak noktalarının oldukça fazla olduğunu söylemek mümkündür. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir: Sosyal hizmet; birey, grup ve toplumun sosyal, psikolojik, biyolojik yönlerden mevcut imkanlar dahilinde yararlandırılması suretiyle insanca yaşayabileceği bir seviyeye çıkarılmasıdır. Sosyal hizmet birey, grup ve toplulukların çevresel şartlardan veya kendi denetimleri dışında kalan birtakım olumsuzluklar nedeniyle ortaya çıkan yoksulluk, eşitsizlik vb. sorunlarını önlemek, iyileştirmek ve bu sorunları ortadan kaldıracak hizmet ve programları kapsar (Dilik, 1980. Akt: Giderler, 2015, s.60).

Yenilik

Yenilik, hem yenilenme şeklinde bir süreci, hem de yeni bir ürün veya hizmet yaratmayı ifade eder (Kocak ve Temiz, 2016). Yenilik kavramı ile ilgili farklı tanımlamalar yapılmıştır. Mohr (1969) yeniliğin tamamen yeni bir şeyler ortaya koymak veya herhangi bir ürün veya süreçte yeni olarak algılanacak iyileştirmeler yapmak şeklinde iki farklı boyutta tanımlamıştır. Rogers (2003) bir ürün veya fikrin yenilik olarak tanımlanması uygulayıcıları ile ilgili değil, birey veya uygulayıcılar tarafından ilk olarak algılanması ile ilgili olduğunu belirtmiştir (Bozkurt, 2015). Yenilik, örgütlerin başarısı ve sürdürülebilir rekabet elde etmeleri açısından önemli bir araç olarak kabul edilmektedir.

Avusturyalı İktisatçı Schumpeter yeniliği, “kalkınmanın itici gücü” (Gürkan ve Gürkan, 2017); müşterilerin henüz tanışmadığı bir ürün veya yeni bir yöntemin uygulanmaya başlanması, yeni ve farklı tedarik kaynaklarının kullanılmaya başlanması (Zerenler ve Karakuş, 2017), yeni bir örgütsel yapının inşası veya yenilik, örgütsel değişimin bir parçası (Alpay vd., 2012) şeklinde ifade edilmiştir. Sosyal hizmet açısından baktığımızda ise yenilik insana yapılan hizmetlerin tasarım ve üretiminden, hedef kitleye sunumuna kadar geçen tüm aşamaları kapsar (Bozkurt, 2015). Tüm süreçler, değişen çevresel koşullar dikkate alınarak ele alınır ve buna göre yeniden tasarlanır.

Rekabet avantajının özellikle sosyal hizmet sunan örgütlerde; hizmet kalitesi, yeni hizmet ve müdahale yöntemlerinin geliştirilmesi, müşterilerin (müracaatçı-yararlanıcı-dezavantajlı kesimler-özel gereksinime ihtiyaç duyanlar) maksimum ölçüde tatmin edilmesi, hizmetlerde hız ve güvenilirlik gibi bir çok belirleyicisi vardır (Çiçek ve Onat, 2012; Gürkan ve Gürkan, 2017). Günümüzde bu belirleyiciler, sosyal hizmet sunumunda ve kalıcı olarak rekabet üstünlüğü sağlamada maliyetlerin önüne geçmiştir

Yenilikçilik

Literatür, yenilikçiliği yeni bir yöntem uygulamak için yaratıcı bir süreç olarak tanımlamaktadır. Yeni bir fikir, yeni bir ürün, süreç, pazar veya örgütsel yöntem olabilir (Agostini vd. 2016). Yenilikçilik (inovasyon) bir organizasyon ve onun çevresi için yeni olan bir değişikliğin gerçekleştirilmesidir (Knight,1967; Akt. Bozkurt, 2015). Yenilikçilik, girişimcinin yeni kaynaklar yaratarak refah yaratması veya mevcut kaynakların kullanım potansiyelini artırarak refah yaratmasıdır (Drucker, 1998). Yenilikçilik; yeni ürün, hizmet ve teknolojik süreçlerle sonuçlanan yeni fikirler, deneyim ve yaratıcı süreçlerin bir örgüt tarafından desteklenmesi eğilimi (Lumpkin ve Dess, 1996; Akt., Gürkan ve Gürkan, 2017) şeklinde ifade edilmektedir. Yenilikçilik, sadece yeni bir ürün veya hizmetin ortaya konması değil, mevcut ürün veya hizmetlerin eskiye oranla daha verimli ve faydalı hale getirilmesi daha fonksiyonel bir yapıya kavuşturulması süreci; daha önce yapılmamış yeni bir ürün veya hizmet modeli veya yeni bir üretim için gerekli olan bilginin sentezlenerek somut hale getirilmesidir (Luecke, 2008; Akt., Kocak ve Temiz, 2016).

Sosyal Hizmet Örgütleri ve Yenilikçilik

Toplumsal yapıda meydana gelen değişimler ve teknolojik gelişmeler; sosyal hizmet sunan örgütlerin dezavantajlı kesim olarak ifade edilen yaşlı, engelli, korunmaya muhtaç çocuklar, kadınlar, göçmenler ve diğer özel gereksinime ihtiyacı olan gruplara yönelik olarak eşitlik ve adalet ilkeleri temelinde hizmet vermektedir (Özmete ve Akgül Gök, 2016).

Sosyal, ekonomik, kültürel, demografik ve diğer tüm alanlarda yaşanan köklü değişimler, kaynakların azalması, sosyal hizmetin daha ziyade hayırseverlik temeline doğru yeniden baskılanması gibi birçok neden, sosyal hizmet sunumunun ve ortaya konan hizmet modellerinin yeniden gözden geçirilmesi gereğine işaret etmektedir. Bununla birlikte göçün getirdiği çarpık kentleşme ve beraberinde gelen; eğitim, konut, sağlık, sosyal-kültürel- ve çevresel sorunların bireyler üzerinde yarattığı fiziksel ve psikolojik etkiler sosyal hizmetin bu sorunlara yenilikçi bir anlayış çerçevesinde çözüm üretme ve yeni modeller ortaya koyması gereğini doğurmuştur (Özmete ve Akgül Gök, 2016). “Yenilikçiliğin, örgütler üzerindeki etkisinin çok ötesinde toplumsal değişimin önemli bir bileşeni olduğu günümüzde kabul edilmektedir” (Mongelli ve Rullani, 2017). Sosyal hizmetin sosyal dışlanma, ayrımcılık, insan hakları ihlalleri ve gelir adaletsizliği başta olmak üzere, her türlü sorunla mücadele etme misyonunu gerçekleştirebilmesi için işlevini yitirmiş, eskimiş ve çözüm üretme noktasında yeni bir şeyler ortaya koymayan geleneksel yöntem ve yaklaşımları artık bir kenara bırakması ve bu sorunları yenilikçi bir bakış açısıyla ele alması gerekir.

Yenilikçiliğin örgütlerin finansal performansları üzerinde önemi ve olumlu etkiye sahip olduğu konusunda çok sayıda çalışma yapılmıştır (Eren vd., 2010; Çiçek ve Onat, 2012; Atalay vd., 2013; Bigliardi, 2013; Muiruri ve Ngari, 2014; Şimanoğlu ve Akçalı, 2016; Akt., Gürkan ve Gürkan, 2017). Buradan hareketle sosyal hizmet sunan örgütlerin, kar amacı sunan örgütlerde yenilikçiliğin getirmiş olduğu avantajlardan biri olan finansal avantajlardan faydalanması mümkündür. Böylece, kıt kaynaklarla sunulan hizmetlerin daha etkin, daha çok tatmin sağlayacak düzeyde ve daha az maliyetle sunulması imkanı sağlanmış olacaktır.

Performans yönetiminin kar amacı gütmeyen kuruluşlar açısından önemi, verimlilik ilkesi ile birlikte daha da artmıştır. Kar amacı gütmeyen kuruluşların artan talepleri karşılayabilmeleri için daha fazla kaynak tahsisi yerine, kaynakları etkin ve verimli kullanarak performanslarını arttırmak suretiyle, sunmuş oldukları hizmetlerin toplum üzerindeki etkisini izlemek ve değerlendirmeleri gerekir. Pozitif sonuç veren performans yönetim süreci hizmet kalitesini etkiler. Aynı zamanda fon sağlayanlar, özellikle sonuçlarla ilgilenir ve kurumda performans değerlendirmesi yapılıp yapılmadığına dikkat ederler (Woerrlein ve Scheck, 2016).

Sosyal hizmet örgütleri açısından yenilikçilik, süreçlerin yeniden ele alınması ve farklı bir anlayışla değer yaratma yeteneğinin geliştirilmesi ile ilgili olduğunu söylemek mümkün. Süreç yeniliği, ürün ve hizmet üretme ve geliştirmede yeni yöntemler, farklı hizmetler sunma, yeni yol ve yöntemler bulma ve uygulama olarak ifade edilebilir (Tekin vd., 2006; Akt., Zerenler ve Karakuş, 2017). Konuyu biraz daha somut hale getirirsek, karşımıza ‘sosyal yenilikçilik’ kavramı çıkar. Sosyal yenilikçilik, birey ve toplumun ekonomik ve sosyal problemlerini çözebilecek yeni

veya iyileştirilmiş etkinlik, girişim, hizmet modelleri veya yeni süreçlerin uygulanması ve geliştirilmesi; insanların hayat standardını yükseltecek yeni çözüm yollarının bulunması, bir sosyal probleme etkin, verimli ve sürdürülebilir bir çözüm yolu bulabilmek olarak ifade edilebilir (Halaç vd., 2014). Buradan yola çıkılarak, ortaya çıkan ve karmaşık hale gelen sorunların, bilinen tek bir yöntemle çözülemeyeceği, bunun için yenilikçi yaklaşımların önemine vurgu yapılmaktadır (Conger, 2009; Akt., Halaç vd., 2014). Yenilikçiliğin temel girdisi bilgidir. Yenilikçilik ile bilgi şekillendirmekte ve anlam kazanmaktadır. Dolayısıyla, gerekli bilgi sağlandığı sürece yenilik beslenecek ve sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamada önemli bir avantaj yaratılmış olacaktır. Burada da yenilikçi kültürün örgütün tamamına hakim olması, bilginin paylaşılması ve yaratıcılığa dönüşmesinde etkili olduğunu söylemek mümkündür (Drucker, 2003; Akt., Demirel ve Seçkin, 2008).

Huang ve Li (2009) yenilik performansı ve sosyal bütünleşme arasındaki ilişkinin bilgi yönetimi üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarında, yenilik performansı ve sosyal bütünleşme arasındaki ilişkinin bilgi yönetimi üzerinde önemli katkılarının bulunduğunu tespit etmişlerdir (Kutunis ve Mesci, 2013).

Sosyal hizmetin temel amacı, birey, aile ve sonuç olarak toplumda olumlu yönde bir değişim yaratmaktır. Bu değişimin yaratılması için farklı sosyal yenilikçi yaklaşımların sosyal hizmet sunan tüm örgütlerde yaygınlaşması, örgüt kültürü haline gelmesi ve içselleştirilmesi oldukça önemlidir. Bilginin elde edilerek, örgüt içerisinde içselleştirmesi ve yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya doğru herkes tarafından paylaşımı, yenilik sürecinin temelini oluşturmaktadır (Kutunis ve Mesci, 2013). Bunun en önemli nedeni ise, örgütün sürdürülebilir rekabet yeteneği geliştirmesi ve performansına arttırmasıdır (Du vd., 2007; Akt. Kutunis ve Mesci, 2013). Bunun için altı çizilmesi gereken önemli bir konu; yapı, politikalar, prosedürler ve etkileşimler, örgütün ileriye taşınması için gerekli olan daha yeni ve daha etkin kültürel özelliklerin uygun bir şekilde yayılması için birbirleriyle uyum içinde olması gerektiğidir (Gerald, 1989).

Avrupa Birliği (AB), sosyal yeniliği teşvik etmek ve sürdürmek için bir takım politika araçlarını ve süreçlerini tartışmaya başladı. Mevcut kaynakları değerlendirmek suretiyle özellikle yoksulluk ve sosyal dışlanma alanında yapılabilecek sosyal yenilikler üzerinde duruluyor. Bununla birlikte eğitim, sağlık, diğer kamu hizmetleri, işgücü piyasası gibi konulara odaklanıyor (Eurich and Langer 2015; Grimm vd. 2013; Jenson ve Harrison 2013; Lehtola ve Stähle 2014; Akt.; Sabato, 2017). Sosyal hizmet örgütlerinde yenilikçiliğe açık ve bilgi paylaşımının olduğu ve herkesin kullanımına sunulduğu bir kültürün yerleşmesi, bilgi paylaşımının örgüt stratejisi olarak yapılandırılması ve tüm çalışanlarda buna uygun davranış ve alışkanlıkların geliştirilmesi son derece önemlidir (Demirel ve Seçkin, 2008).

Toplumsal Açıdan Sosyal Hizmet Örgütlerinin Önemi

Kar amacı gütmeyen kuruluşlara olan güven gün geçtikçe daha çok artmaktadır. Özellikle hükümetler bu tür kuruluşlara giderek daha fazla güveniyor ve onlardan ücreti karşılığında sözleşmeler yoluyla hizmet satın alıyor. Kamu politikası ve yönetiminde, devlet-sivil toplum kuruluşları arasındaki ilişkilerin önemli bir yeri vardır. Bu kuruluşların finansmanında kamu kaynakları son derece önemli bir yer tutmaktadır. Son yıllarda insani hizmetlere olan ilgi artmakla birlikte bağışlar istenen seviyede gerçekleşmiyor. Ekonomik krizlerin yaşanması gelir akışlarını daraltırken, kâr amacı gütmeyen kuruluşların sundukları hizmetlere olan talebi artırıyor. Dolayısıyla kriz dönemlerinde gelirler azalırken, insani hizmetlere olan talepte artış görülmektedir (Vaughan, 2010). Bireysel ve toplumsal refahın sağlanması, gelirin adil olarak paylaşılması yani nüfus içinde mevcut kaynaklara adil ve eşit bir erişim sağlama potansiyelleri, toplumsal barış ve sosyal adaletin gerçekleşmesi, insanların yardımsız olarak tek başlarına çözemedikleri problemlere çözüm olması gibi daha birçok konuda sosyal hizmet örgütleri önemli bir toplumsal görev üstlenmiştir.

Dinamik bir çevrede, değişen ve çeşitlenen ihtiyaçların sosyal hizmet örgütlerince yakından takip edilmesi, bu noktada oluşturulacak sosyal politikalara yön verilmesi, ortaya çıkan bu ihtiyaçların etkin ve etkili bir şekilde zamanında karşılanması ve yeni müdahale yöntemlerinin geliştirilip uygulanmasında sosyal hizmet örgütleri son derece önemli bir işleve sahiptir. Sosyal hizmet örgütleri, talep ve ihtiyaçlar arasındaki ayrımı görmek suretiyle, gerçek ihtiyaç sahiplerinin kimler olduğunu daha kolay tespit ederler. Böylece yapılan yardımların ve desteklerin, risk altındaki doğru bireylere veya ailelere ulaşmasını sağlar. Sosyal ve ekonomik kalkınmanın birlikte gerçekleştirilmesinde bu örgütler; sağlık, eğitim, altyapı, yoksulluk, yoksunluk, fırsat eşitliği, cinsiyet eşitliği, kadına yönelik şiddet, yaşlılık, engellilik, göç ve korunmaya muhtaç çocuklara yönelik hizmetler gibi benzer alanlarda yoğun çaba içinde olurlar.

Toplumsal açıdan sosyal hizmet, günümüzde sosyal hakları iyileştirebilecek, toplumsal uyumu pekiştirecek kamu politikalarının oluşturulması, daha etkin, verimli ve sürdürülebilir bir yönetim modeli sunabilir (Chabier Gimeno-Monterde, and José Manuel Álamo-Candelaria, 2018). Sosyal hizmet adına, dolayısıyla toplum adına sahada bu çalışmaları ise hizmet sunan örgütleri aracılığı ile yapar. Sosyal hizmet örgütleri mesleki uygulamalarla devlet-vatandaş, kaynaklar ve vatandaşlar arasında akıcı bir iletişim sistemi kurma konusunda oldukça önemli bir yere sahiptir. Devletin özel gereksinime ihtiyaç duyan birey, aile ve gruplara ulaşabilmesi de yine bu örgütler sayesinde gerçekleşir.

Örgütlerde Yenilikçi Yaklaşımlar

Örgütlerde yenilikçilik gündeme geldiğinde genellikle, ürün veya süreç yeniliği akla gelir. Ancak, örgütler açısından bir başka önemli yenilik türü ise ‘organizasyonel’ olarak adlandırılan yeniliktir. Bunlar; insan kaynakları uygulamaları (bilgi paylaşımı, kararlara katılım, eğitim, geliştirme, otonomi sahibi olma, ekip çalışması vb.), lojistik gibi operasyonel uygulamalar, işbirlikleri ve dış ilişkileri içine alır (Cozzarin, 2017).

Örgütlerde yenilikçi yaklaşımların başarılı olabilmesi için pek çok etken belirleyici olabilir. Bunlardan birisi de örgüt iklimidir. Koçak ve Temiz (2016) bu konuda yaptıkları çalışmada, destekleyici örgüt ikliminin örgütün yenilikçi bir anlayış yakalaması açısından önem arz ettiğini vurgulamışlardır. Sosyal hizmet örgütleri açısından konuyu ele aldığımızda bu örgütlerde yeni sosyal ilişkilerin geliştirilmesi, yukarıda belirtilen problemleri hızlı ve etkin bir şekilde çözebilecek yeni hizmetlerin, yaratıcı fikir, strateji ve yeni modellerin ortaya konması, ilgili kesimlerden gelen taleplerin yenilikçi yöntemlerle karşılanması olarak ifade edilebilir. Ayrıca yenilikçi anlayış, iyi bir toplum yaratmak suretiyle, bireylerin eyleme geçme kapasitelerini de arttırmaktadır (Özmete ve Akgül Gök, 2016). Sosyal hizmetin üzerinde önemle durduğu güçlendirme anlayışının, yenilikçi bakış açısıyla ne derece örtüştüğünü burada görmek mümkündür.

Yenilikçilik ve örgütsel performans arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik yapılan araştırmalarda, yenilik ve performans arasında doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiş, yenilikçi faaliyetler örgütlerin verimliliklerini ve büyümelerini olumlu anlamda etkilemiştir. Bu çalışmalardan bazıları; Löf ve Heshmati (2006); yenilikçiliğin özellikle verimliliğe olumlu yönde etkisini, Prajogo (2006), imalat ve hizmet örgütleri üzerine yaptığı çalışmada, verimlilik ve örgüt performansı arasında güçlü bir ilişki olduğunu, Calantone vd. (2002); Zehir ve Özşahin (2006); Erdil ve Kitapçı (2007) yaptıkları çalışmalarda, yenilikçiliğin örgüt performansını olumlu anlamda etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Atalay vd. (2013), yenilikçilik ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi inceledikleri bir çalışmada ürün ve süreç yeniliğine bağlı olarak teknolojik yeniliklerin örgüt performansı üzerinde oldukça önemli ve pozitif bir etki yarattığı sonucuna varmışlardır (Gürkan ve Gürkan, 2017). Benzer bir çalışmada Lia ve Wu (2010), örgütlerde bilgi yönetimi, öğrenme ve yenilik arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik yapmış oldukları araştırmada, bilgi yönetiminin önemli bir girdi, örgütsel öğrenmenin anahtar bir süreç ve örgütsel yeniliğinin kritik bir çıktı olduğunu ortaya koymuşlardır (Kutani ve Mesci, 2013). Örgütlerin rekabetçi üstünlük elde edebilmeleri, ürün veya hizmet üretim süreçlerinde farklılık ortaya koyabilecek araçlara sahip olmaları ile mümkündür. Bu araçlar, ürün ve hizmet üretim süreçlerinde yenilik yaratacak bilgi ve yeteneklerin ortaya çıkarılması ve bunların ürün ve hizmetlerin üretiminde daha fazla fayda sağlayacak bir değer haline dönüştürülmesidir (Uzkurt, 2008; Akt., Özçifçi ve

Sarıçay, 2014). Küreselleşme ile birlikte örgütler, rekabet üstünlüğü sağlamak, örgütsel etkinlik ve hizmet kalitesi gibi amaçlarına ulaşmak için organizasyon yapılarını yeniden düzenlemeli ve bu süreci etkin bir biçim de yönetebilmelidir.

Yenilik, yatırım imkanlarını da içeren karmaşık bir süreçtir. Bu bakış açısıyla bilgi, bir tür sermaye olarak görülmeli, yeni bir mal veya hizmetin ortaya çıkmasına neden olabileceği dikkate alındığında bilgi geliştirme sürecinin örgütlerin ve yönetimlerin önemli bir konusu haline geldiği söylenebilir (İraz, 2010).

Son yıllarda farklı teorilerin ele alınıp araştırılması, sosyal problemlerle mücadele için yeni yönetim teknik ve uygulamalarının ortaya konmaya çalışılması ve yenilikçi yaklaşımlar bu konuda öne çıkan yeni bir araştırma alanı olarak görülebilir (Agostini vd., 2016). Literatürde bazı araştırmalar, yenilik sürecini açıklamak için sistem teorisini benimsemiştir. Özellikle Crépon ve ark. (1998) araştırma ve geliştirme (AR-GE), yenilikçilik ve üretkenlik arasındaki ilişkileri sistem teorisi perspektifinden incelemiştir. Benzer şekilde, Kempt ve ark. (2003), yenilikçilik kararı, yenilik yoğunluğu, yenilikçilik süreci, yenilikçilik çıktısı ve çeşitli geri bildirim döngüleriyle örgüt performansını içeren karmaşık bir sistem yeniliği modelini önermiştir. Parthasarthy ve Hammond (2002) yenilikçilik sürecinin yenilikçilik girdisinden inovasyon sonuçlarına geçişte ılımlı bir etkiye sahip olduğunu gösterdiler. Sistem teorisi yaklaşımı yenilik araştırmalarında ana yaklaşımlardan biri haline geldi, çünkü yenilik sürecini kapsamlı ve sistematik olarak açıklıyor. Bu çalışmalar sadece kâr amacı gütmeyen sektörde yapılmış olsa da, hem akademisyenler hem de kar amacı gütmeyen sektörde çalışan profesyoneller, bu sektördeki çevresel değişiklikler göz önüne alındığında yeniliğin gerekliliğini kabul etmektedir (Choi, 2012; Gummer, 2001; Jaskyte ve Dressler, 2005; McDonald, 2007; Perri, 1993; Akt., Choi ve Choi 2014).

Örgütlerde Yenilikçi Yaklaşımların Önündeki Engeller

İster kar amaçlı olsun, isterse kar amacı gütmeyen örgütlerin rekabet edebilmek ve yaşamlarını sürdürebilmeleri, daha kaliteli mal veya hizmet ortaya koymaları ile mümkündür. Bunun için çalışanların yenilikçi bir anlayışa sahip olacak şekilde motive edilmesi ve yaratıcılık potansiyellerinin ortaya çıkarılıp, onlardan yeterince yararlanılması gerekir. Çalışanların yenilikçi, yaratıcı davranış sergilemeleri ve pozitif özellikleri olan kişilerden oluşması da son derece önemlidir. Bu doğrultuda araştırmacıların, pozitif örgütsel yaklaşımlara yöneldiği, örgütlerin zayıflıkları yerine güçlü yönlerine vurgu yapılarak, çalışanların kişilik özelliklerinden bağımsız, gelişime ve değişime açık hale gelebilmeleri üzerinde çalışmalar yaptığı gözlemlenmektedir (Özkan, 2017).

Yenilikçi anlayışı benimsemiş örgütlerin önünde bir çok engel bulunabilir. Bu engeller (Özmete ve Akgül Gök, 2016); örgütsel özellikler açısından büyüklük, esneklik, yeni fikirlere açıklık, yönetim ve liderlik tarzı, iletişim biçimleri; politik dış çevre; sınırlı kaynaklar; özellikle kamu örgütleri için teşvik ve ödüllerin azlığı

ile yenilikçiliğe olan direniş olduğu söylenebilir. Ayrıca; kamu kurumları özel sektördeki çalışanları yönlendiren kâr amacına sahip olmamakla birlikte, toplumsal ihtiyaç ve taleplere daha yalın, daha verimli ve daha duyarlı hale gelmek için sürekli politik baskı altındadırlar. Bu, en iyi yönetilen kamu örgütlerinde bile büyük bir sıkıntı yaratabilir ve bu tür bir baskıyı kaldırmaya uygun olmayan kuruluşlar kötüleşir ve bu durum görünür bir şekilde su yüzüne çıkabilir (Gerald, 1989).

Bir örgütün yeni fikirlere açık olması, yaratıcılığı desteklemesi, yeni hizmet modellerinin ortaya konması için çalışanlarını teşvik etmesi halinde, o örgütte yenilikçilik diğer örgütlere göre daha hızlı gelişme gösterecektir.

Özkan (2017), farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yaptığı bir araştırmada; çalışanların özyeterliliği -kişinin kendini yeterli bulma düzeyi- arttıkça yaratıcı ve yenilikçi iş davranışlarını daha sık sergilediklerini ifade etmiştir. Ancak yeni fikirlerin uygulanması noktasında örgüt stratejisi, örgüt iklimi ve liderliğin de son derece önemli olduğunu belirtmiştir (Özkan, 2017). Liderlik, aynı zamanda, yenilikçilerin yenilik sonucu cezalandırılmasını veya ödüllendirilmesini belirler ve çalışanların yenilik eğilimini etkiler. Destekleyici, katılımcı, işbirlikçi (Farris, 1973; Shin ve McClomb, 1998; Van de Ven, 1986), ve dönüşümsel liderliğin (Bass, 1985; Howell ve Higgins,1990) katkıda bulunduğunu göstermiştir. Bu nedenle, liderler yenilikçi organizasyonlardaki rollerini yalnızca lider değil, aynı zamanda çalışanların yenilik faaliyetleri için destek kaynağı olarak görmelidirler (Choi ve Choi 2014).

Yaratıcılık yeni fikirler yaratma yeteneği, yenilikçilik ise bir süreçtir. Bu süreç ancak, yaratıcı düşüncelerin hakim olduğu ortamlarda başarılı olabilir. Çünkü, zihinsel bir faaliyet olan yaratıcılığın yeniliğe dönüşmesi bu şekilde mümkün olabilir (Barker, 2002; Akt., İraz ve Yıldırım, 2004). Aslında yaratıcılık, özgür koşulların bulunduğu belirli ortamlarda gelişir. Yaratıcı bireylerin fikir alışverişinde bulunmalarına, vizyon geliştirmelerine ve projeler gerçekleştirmesine izin verilmelidir (Mongelli ve Rullani, 2017).

Sosyal hizmet uygulamalarında bazı risklerden söz etmek gerekir. Çünkü sosyal hizmet, yapısı gereği her bazı riskleri bünyesinde barındırır. Burada hareketle, sosyal hizmet noktasında yenilik ve riskle ilgili dört temel farktan bahsedilmektedir. Bunlar; hizmet alanların incinebilir olması, yenilikçiliğe dönük teşviklerinin az olması, toparlayıcı ve düzenleyici bir çerçevenin eksikliği, en önemlisi ise yetersiz kaynaklardır (Brow, 2010; Akt., (Özmete ve Akgül Gök, 2016). Bu kaynaklar içerisinde en önemlilerinden biri de insan kaynağıdır. Koç (2007), insan kaynağının bilgi ve beceri düzeyinin farklı olması, yenilikçilik için ihtiyaç duyulan bilginin daha kolay elde edilmesine imkan verir. Dolayısıyla örgütün yenilik kapasitesinin artması için çalışanların sahip olması gereken bilginin seviyesi son derece önemlidir (Cohen ve Levintal, 1990; Akt., Aksay vd., 2016). Ayrıca burada altı çizilmesi gereken önemli bir husus ise, özellikle bireylerde var olan ancak ortaya çıkmayan örtük

bilginin yenilikçi örgüt kültürü ile açığa çıkarılmasıdır (Davenport ve Prusak, 2001; Akt., Demirel ve Seçkin, 2008). Kurum bünyesinde yenilikçiliğin kabul edilmesi, örgütsel anlamda yenilikçilik kapasitesinin yükseltilmesinde, çalışanların kararlara katılımının sağlanması oldukça önemlidir (Aksay vd., 2016). İlgili literatürde, kararların tek elden alınmadığı adem-i merkezi örgüt yapılarında yenilikçi performansın yüksek olduğu ileri sürülmektedir (Song ve Thieme, 2006; Koç, 2007; Akt., Aksay vd., 2016). Ayrıca, örgütlerde yenilikçi kültürün yok sayılması, örgütün gelişmesi ve amaçlara ulaşmasını engelleyecektir (Kocak ve Temiz, 2016).

Kâr amacı gütmeyen kurumların karşı karşıya olduğu en büyük zorluklardan biri de hızla değişen çevresel sorunlara karşı yetersiz kalmalarıdır. Müracaatçıların beklentilerinin her yönüyle artmış olması, sınırlı kaynaklar, artan hesap verebilirlik gereksinimleri, teknolojik gelişmeler vb. durumlar, kamu hizmeti sunan kar amaçsız kurumların her yönüyle sorgulanmasına, yeniden yapılanmaları gereğine yani modernizasyonuna işaret etmektedir. Klasik yöntem ve stratejiler bu zorlukların üstesinden gelebilecek bir çık yolu olarak görülmemelidir (Verschuere vd., 2014). Verschuere ve arkadaşları 2014 yılında Belçika'da eğitim, sağlık, refah ve sosyokültürel sektörlerde faaliyet gösteren 170 kar amaçsız kuruluşun yenilikçi davranışları (yönetim ve hizmet sunumlarında) ve bu davranışları belirleyen faktörler üzerinde bir araştırma yaptı. Araştırma bu kuruluşların yöneticileri ile yapılan ankete dayandırılmıştır. Araştırmalar, yaşlı bakım evleri ve hastanelerin, müzeler ve orta dereceli okullarla karşılaştırıldığında daha yenilikçi (özellikle de yönetim yenilikleri) olduğunu ortaya koymuştur. Bu, ilk ikisinin hükümetler tarafından sübvansede edilerek kontrol edilen büyük ölçüde belirli kalite şartlarına tabi olma zorunlulukları, okullardan ve müzelerden daha yenilikçi bir anlayışı benimsemelerine etki etmektedir. Buralarda kalitenin sağlanması, kontrol, yenilikçi ve modern yönetimin (Örn; müşteri memnuniyeti, kalite planlaması vb.) bu örgütler için son derece önemli olduğunu ortaya koymuştur. İkincisi, hem bağımsız değişkenlerden hem de çevresel ve örgütsel bir perspektiften, yenilikçi davranış farklılıklarını açıklamaya katkıda bulunur. Çevre açısından bakıldığında, kuruluşun ait olduğu sektör örgütsel yenilikçiliğin önemli bir sürücüsüdür. Kurumsal faktörler (mevzuat, hükümet gerekleri vb.) bir sektöre özgü olabilir. Yenilik için bu sektördeki örgütlerin teşvik edilmesi gerekir. Ayrıca, kar amacı gütmeyen örgütlerin, çevrelerindeki güçlerin onları yenilik yapmaya çağırmaları veya yenilik yapma örneklerinin bu çevrede olması, bu örgütleri yeniliğe teşvik edecektir (s. 173-198).

Sosyal hizmet sunan örgütlerde çalışan profili her yönüyle farklılık gösterir. Özellikle kar amacı gütmeyen insani örgütler, sivil toplum kuruluşları, cemaatler, dernekler ve vakıflar bu farklılığın daha da derinleştiği yapılardır. Bu açıdan baktığımızda, bu örgütlerin sağlıklı bir biçimde yönetilebilmesi ve yenilikçi bir yaklaşım sergileyebilmeleri için iki önemli faktöre dikkat çekmek gerekir. Bunlardan birincisi çalışanların örgütteki yeri, yani profesyonel veya gönüllü olmaları; ikincisi ise eğitim düzeyleridir. Bu iki faktörün de kendi içinde irdelenmesi

gerekir. Çalışanların örgütteki yeri açısından profesyonel çalışanların beklentilerinin karşılanması gönüllü çalışanlara göre daha kolaydır. Çünkü gönüllülerin örgütte olmalarının bir çok nedeni olabilir. Bunları doğru tespit etmek ve gönüllüleri örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirmek-yönetmek oldukça zordur. Eğitim konusu ise son derece karmaşıktır. Profesyonel çalışanların aldıkları eğitim, sosyal hizmet sunumu için yeterli bir eğitim midir? Sorusunu sorarken, gönüllü çalışanların çok farklı sektörlerden gelen ve farklı eğitim, yaş, kültür vb. özelliklere sahip, daha önce çalıştıkları örgütlerde kazandıkları alışkanlıkların burada dikkate alınması gerekir. Gönüllü çalışanların farklı düzeyde ve alanda eğitim almış olmaları, önceki kurumlarındaki deneyimleri yeni fikirler ve yaratıcı düşüncelerin örgütte paylaşılması açısından faydalı olabileceği gibi, tam tersi yenilikçiliğin önünde bir engel olabilir.

Sosyal Hizmet Örgütlerinde Yenilikçi Yaklaşımların Önemi

Gelişmekte olan ülkeler toplumsal sorunlara, örneğin sosyal ve ekonomik eşitsizlikler, yoksulluk ve benzeri problemlere çözüm üretebilmek, toplumu korumak ve sosyal barışı sağlamak için doğru şekilde davranmak adına yenilikçi çözümler arıyor (Agostini vd., 2016).

Kamu ve kâr amacı gütmeyen sektör kuruluşları modern yaşamda siyasi, ekonomik ve sosyal kalkınmayı kolaylaştırmak açısından kritik bir rol oynamaktadır. Sosyal hizmetin öncelikli amacı, özel gereksinime ihtiyacı olan bireylerin ve ailelerin yaşam koşullarında gelişme sağlayarak yaşam kalitesi ve refahını yükseltmektir. Bu amaca ulaşılabilmesi için sosyal hizmette sürdürülebilirliğin sağlanması son derece önemlidir (Özmete, 2010). Sosyal kalkınmanın her düzeyde fırsat eşitliği, sosyal adalet, insan hakları, sosyal, ekonomik, kültürel, siyasal ve toplumsal katılım ile gerçekleşebileceği gerçeğinden hareketle, sosyal kalkınmanın gerçekleşmesi ve insani iyileştirmelerin yapılabilmesi bakımından sosyal hizmetin sürdürülebilir olması daha da önemli hale gelmiştir.

Bu nedenle kamu sektöründeki yenilik birçok ülkenin reform politikalarında ön sıralarda yer almıştır. Son yıllarda kamu reformu, yerinden yönetim, iş süreç mühendisliği, vatandaş katılımı, karar ağları, yeni kamu yönetimi, yeni kamu hizmeti ve işbirliği yönetimi (Choi ve Choi 2014), daha da ileri düzeyde ise örgütsel etkinliği arttırmayı amaçlayan kapasite geliştirme programları konularında çalışmalar hızla artmaktadır (Bryan ve Brown, 2015).

Paulsen (2006), Yeni Kamu Yönetimi gibi paradigmanın kamu sektöründe piyasa mekanizmalarının getirilmesi ile ilişkili olan girişimcilik, yenilik ve müşteri (müracaatçı-yararlanıcı vb. hizmet alanlara) hızlı ve etkin cevap verebilme, yani 'kamu hizmetlerinin sunumu' olarak tanımlamaktadır. Bu eğilimde, devlet adına kamu hizmeti sunan özel sektördeki kuruluşların da aynı şekilde görevlerini yerine getirmeleri beklenmektedir. Tüm bu örgütlerin ister kamu, özel veya sivil toplum örgütü olsun sonuç ve performans odaklı olarak rollerini belirlemek,

benimsemelerini sağlamak, uygulamak ve sonuçları iyileştirebilecek yeniliklerin ortaya koymaları ile mümkündür. Dünyanın dört bir yanında hissedilen baskılar, sosyal hizmet sunan organizasyonların, hizmet kalitesini ve yönetsel etkinliğini artırmak için bu kuruluşların stratejik yenilenme ihtiyacı ve gönüllü organizasyonların yenilikçi kapasitesi son derece önemli hale gelmiştir (Verschuere vd., 2014).

Özmete (2013) sosyal inovasyondan bahsederken, ilgili tarafların ihtiyaçlarının karşılanması ile birlikte bunların hayatlarında bir farklılık yaratarak, toplumsal değişimin gerçekleştirilmesi ve bu değişimin yönünün belirlenmesinin önemi üzerinde durmuştur (Akt; Özmete ve Akgül Gök, 2016). Sosyal hizmetin, yenilikçi bir anlayışla ve ihtiyaçlara cevap verebilecek şekilde planlanması ve uygulanmasının, toplumsal değişim üzerinde de önemli bir etkisi olacağını söylemek mümkündür.

Güney Kore’de sosyal hizmet sunan 414 kar amacı gütmeyen kuruluş üzerinde yenilikçi yaklaşımları temel alan bir araştırma yapılmıştır. Bu kuruluşlar çocuklar, yaşlılar, fiziksel ve zihinsel engelliler gibi farklı birey ve gruplara hizmet sunmaktadır. Çalışan personel çoğunlukla, sosyolog, psikolog ve sosyal çalışmacı gibi değişik mesleklerden profesyonellerden oluşmaktadır (Choi ve Choi 2014). Çalışma sonucunda örgütlerin yenilikçi faaliyetleri teşvik etmek ve yenilik sonuçlarını iyileştirmek için daha açık ve esnek kültürler yaratması; yenilikçi bir kültür benimsemek için çalışanların geleneksel yöntemlere bağlı kalmaktan çok, hizmet kalitesini ve verimliliği artırmayı düşünmeye teşvik edilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Aynı çalışmada yeniliklerin başarısı ne olursa olsun uygulamaya konmasının teşvik edilmesi, başarısızlık korkusu olmadan yeniliklerin benimsenmesi, performans değerlendirmesine ve yenilikçiliğe yönelik liderliğin önemi, uzun veya kısa vadeli performansa ve değişime odaklanmanın önemine vurgu yapılmıştır (Choi ve Choi 2014).

Yenilikçiliğin çıkış noktası karşılanamamış ihtiyaçlar ve bunların nasıl karşılanacağıdır. Bu noktada bazı ihtiyaçların görünür (açlık, yoksulluk, evsizlik, engellilik vb.), bazı ihtiyaçlar ise maalesef görünür değildir ve ortaya çıkarılmaları oldukça zordur. Örneğin ensest, ırkçılık, aile içi şiddetin her türü, ayrımcılık bunlardan bazılarıdır. Tüm bu ihtiyaçların görünür hale gelmesi ve karşılanabilmesi için sosyal hizmet sunan örgütlerde çalışanların, aldıkları eğitimden, motivasyonlarına kadar sorunlara bakış açılarının yenilikçi bir anlayış ile ele alınması ile mümkündür (Akt; Özmete ve Akgül Gök, 2016).

Sosyal Hizmet Örgütlerinde Yenilikçi Yaklaşımlar ve Sosyal Yenilik

Son yıllarda, sosyal hizmet sunan sektör farklılaşan ve artan ihtiyaçlar gibi çarpıcı değişikliklerle karşı karşıya kaldı. Kamu kaynaklarının azalması, çevresel değişiklikler, sosyal hizmet sunan örgütlerin hayatta kalabilmeleri için yenilenme ve yenilikçiliğin önemli hale gelmesine neden oldu. Hizmet sektöründe yenilik en

önemli faktörlerden biri olarak kabul edilmesine rağmen, kâr amacı gütmeyen örgütlerde başarı ve hayatta kalmak için hala yeni bir fikir olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte, yeni çalışmalar, kâr amacı gütmeyen sektördeki inovasyon etkinliği sosyal hizmet sunan tüm örgütlerde hizmet kalitesini artırmanın ve sivil toplum örgütlerinin varlığını haklı çıkarmanın önemli bir yolu olabilir (Choi ve Choi, 2014).

Sosyal hizmet sunan örgütler, ağırlıklı olarak kamu-yerel yönetimler-, sivil toplum örgütleri ve kâr amaçlı sosyal hizmet kurumlarıdır. Özellikle kâr amacı gütmeyen örgütler, çok farklı bilgi, deneyim ve eğitime sahip insanın bir araya toplandığı, çoğu zaman gönüllü çalışanların yoğun olduğu örgütlerdir. Drucker'e göre yenilik, örgüt içerisindeki bu farklı bilgi ve yeteneğe sahip insanların verimli hale gelmeleri için onlara ilk defa imkan veren yararlı bilgidir (Durna, 2002; Akt. Demirel ve Seçkin, 2008).

Avrupa Komisyonu (2013), yaşanan hızlı değişimler karşısında sosyal hizmetin etkinliğini arttırmak ve sorunları çözebilmek için yenilikçi girişimlere olan ihtiyaca vurgu yaparak, bu süreçte dört temel unsur üzerinde durmuştur. Bunlar; yenilikçi uygulamaların arttırılması, yeni ve karşılanmamış ihtiyaçların tanımlanması, yeni çözümlerin etkinliğinin değerlendirilmesi ve bu çözümlerin geliştirilip uygulanması (Akt; Özmeye ve Akgül Gök, 2016).

Sosyal hizmette yenilikçi yaklaşımlara olan ihtiyaç hemen hemen her ülke için geçerlidir. Çünkü dünya sürekli olarak değişmekte ve büyük bir dönüm halindedir. Ancak, bu ihtiyaçlar gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde sosyal, ekonomik, çevresel ve kültürel yapılara göre farklılık gösterir. Mulgan (2006), yenilikçiliğe olan ihtiyaçların değişken olduğunu ancak bu ihtiyaçların yaşlılık, kültürel çeşitlilik, depresyon ve diyabet gibi kronik hastalıklarda olan artış, madde kullanımı ve kumar vb. problemler, yetişkinliğe geçişte yaşanan sıkıntılar, suç ve ceza noktasında bireylerin yeniden topluma kazandırılması için yeni modellere olan ihtiyaç, refah düzeyinin düşmesi dolayısıyla gelir dağılımında yaşanan dengesizlik ve iklim değişikliği ve buna uyum gibi konular üzerine yoğunlaşması gerektiğini belirtmiştir (Akt; Özmeye ve Akgül Gök, 2016).

Literatürde bazı yazarlara göre, yenilikçi davranış kâr amacı gütmeyen örgütlerde iki düzeyde ortaya çıkabilir; yönetiminde ve hizmet sunumunda yenilikler. Kuruluşlar öncelikle hizmet sunumu açısından yenilikçi olabilir. Örgütsel değişikliklerin meydana gelebileceği alanlar; hizmet düzeyi (mevcut hizmetlere ek olarak yeni hizmetlerin yaratılması vs.) ve müşteriler (hizmet alanlar) düzeyinde olabilir. Kuruluşlar aynı zamanda yönetim bakış açısından yenilikçi olabilirler. Daha müşteri odaklı faaliyet göstermek ve böylece yönetimde yenilik seviyesinde yeni yöntem, teknik, yaklaşım ve değerlerle birlikte daha profesyonel bir açısı ortaya koyabilirler (Verschuere vd., 2014).

Kâr amacı gütmeyen hizmet sektöründeki yenilikçilik çalışmaları hala nadirdir ve sadece yenilikçilik çıktısına odaklanan dar bir yenilik kavramlaştırmasına dayanır. Perri (1993) tarafından yürütülen kar amacı gütmeyen insani hizmet sunan örgütlerde yapılan ilk yenilik araştırması, yenilikçilik ürün yeniliği, süreç yeniliği ve yönetsel yenilikten oluştuğunu önermektedir. Aynı şekilde Jaskyte ve ark. (2005, 2006), Damanpour'un (1987) ve Perri'nin (1993) yenilik tipolojilerine ilişkin tanımlarını temel alarak yeniliği üç tür yenilikte tanımlıyor: yönetsel, ürün ve süreç (Choi ve Choi 2014).

Yukarıda çok kısaca sosyal yeniliğe değinmiştik. Ancak, kar amacı gütmeyen örgütlerde sosyal yenilik konusu, son yıllarda oldukça öne çıkan konuların başında gelmektedir. Bu nedenle konuyu biraz daha ayrıntılı olarak ele almakta fayda vardır. Sosyal yenilik, yeni süreçler olarak tanımlanan sonuçların yaratılması, yeni organizasyonel ve kurumsal yapılar, yeni yollar, yeni sosyal uygulamalar, yeni mekanizmalar, yeni yaklaşımlar ve yeni şeyler yapmak. Sosyal yenilik bir arzu, bir ihtiyaca çözüm bulmak için sosyal aktörler tarafından başlatılan bir süreç, sosyal ilişkileri değiştirmek için bir eylem fırsatı elde etmek. Bir çerçeve oluşturmak veya kaliteli hizmet sunmak ve toplumu geliştirmek için yeni kültürel yönelimler önermektir (Center de Recherche sur les Innovations Sociales, 2015; Akt.; Agostini vd. 2016).

Geniş anlamda sosyal yenilik, yeni sosyal, örgütsel ve kurumsal düzenlemelerle birlikte, yeni ürün ve hizmetler ortaya koymak, toplumsal ihtiyaçları karşılamak için problemlere yeni çözümler getirebilmek, sosyal ilişkileri değiştirmek suretiyle sosyal dönüşüm sağlamak (Bitencourt vd., 2016) şeklinde de ifade edilmektedir.

Araştırmacıların yaptıkları tanımların ortak yönlerine baktığımızda sosyal yeniliğin, teknolojik yenilikten farklı olduğunu görüyoruz. Toplumsal sorunların çözümünde yeni yöntemler, sosyal ilişkilerdeki değişiklikler, farklı aktörler tarafından geliştirilen yenilik, toplumsal güçlenmenin yaratılması vb. Literatüre göre sosyal yenilik, yeni sosyal problemleri çözmeye bir etki yaratan fikirler ve çözümler, aktörler ve paydaşlar arasında toplumsal ilişkilerin değişiminin desteklenmesi şeklinde özetlenebilir (Agostini vd. 2016).

Bir bütün olarak toplumsal yeniliğin önemine değinen ve bu konuda çeşitli çalışmalar ortaya koyan Avrupa Birliği'nin eski başkanlarından Barroso, sosyal yeniliğin yeni çözümler üretmek için kaçırılmaması gereken bir fırsat olduğunu, yenilik sayesinde ülkelerin vatandaşları ile birlikte daha kaliteli bir yaşam sürebileceklerini ifade etmiştir. Bunun için özellikle piyasa ekonomisinin sosyal sorunlara daha fazla katkıda bulunması gerektiği, yaratıcılığın ve yeniliğin yeni kaynaklar ve dolayısıyla yeni istihdam alanları yaratma potansiyeline sahip olduğunu belirtmiştir. Bu nedenle AB Büyüme ve İstihdam Stratejisinde yenilik önemli bir kilometre taşı olarak kabul edilmiştir (Barroso 2011, s.3; Akt.; Sabato, 2017). Yenilikte, açıklık ve şeffaflık iki temel ilkedir. Toplumsal yenilikte,

vatandaşların büyük değişiklikleri kabul etmesi, yeni hizmet modellerinin geliştirilmesi, müşteri odaklılık, hesap verebilirlik derecesi, toplumsal güven kamu sektöründeki yenilikçiliği güçlendirir. Bu açılardan bakıldığında yenilik, kamusal inovasyon yönetiminde reform yapma fırsatı bile olabilir. Böylece kamu örgütlerinin daha proaktif olmaları, kıt kaynakların harekete geçirilmesi, problemlerin daha etkin ve hızlı çözümü, temsil ve meşruiyet elde etme veya yenilikçilik ve yaratıcılığı artırma toplumsal yeniliğin faydaları arasında sayılabilir (Collm ve Schedler, 2014).

Toplumsal inovasyon üç tamamlayıcı ve birbirine bağımlı yaklaşım belirlemektedir: Sosyal yeniliklerin hitap ettiği "sosyal talep" perspektifi; "geleneksel olarak pazar ya da mevcut kurumlar tarafından ele alınmayan toplumsal talepler ve toplumdaki savunmasız gruplara yöneliktir". Sosyal yenilikte, ekonomik ve sosyal alanlar iki ayrı fakat tamamlayıcı boyut olarak görülüyor. Sosyal yenilikler özellikle toplumdaki dezavantajlı olarak tabir edilen grupların öncelikli ihtiyaçlarını karşılamayı hedef almaktadır. Sosyal yenilikler geliştirmede kilit rol oynayan oyuncular olarak ise; kamu, özel, üçüncü sektör aktörlerinin yanı sıra hizmet alanlar, yerel yönetimler ve sosyal girişimciler önemli bir rol oynamaktadır (Sabato, 2017).

Refah örgütlerinin üç önemli özelliği vardır: (1) Bilginin önemi, bilginin paylaşımı, hizmet alanlar ve diğer paydaşlarla işbirliği. (2) Politika yapıcı tarafta yer almak. Yani politikalara yön vermek. (3) Yapılan yeniliklerin sonuçlarını test edebilmek için hizmet alanları sürece dahil ederek doğal ve doğrudan geribildirim elde etmek (Hermans ve Vranken, 2010; Akt. Verschuere vd., 2014). Yenilik yapmak için yeni bilgi gereklidir ve bu nedenle öğrenme ve işbirliği önemlidir. Çünkü yenilik kolay bir mücadele değildir ve birlikte çalışarak daha fazla kuruluş bu üç konuyu ele alarak yenilikçi kapasitesini güçlendirebilir (Verschuere vd., 2014).

Bu açıdan bakıldığında belki de kar amaçsız kuruluşlarda yenilikçi faaliyetler için üç önemli unsurun öne çıktığını söylemek mümkün. Bunlar; katılım, birlikte öğrenme ve işbirliğidir (iç ve dış paydaşlar vd.). Bu konuların, örgüt kültürünün öznesi haline getirilmesi halinde, kar amaçsız organizasyonların yenilikçi kapasitelerinde bir artış yaşanması mümkündür. Hiç şüphe yok ki, örgütlerin kaynakları (mali ve beşeri), büyüklükleri, faaliyet alanları, dayandıkları yasal mevzuat vb. konular, yenilikçi davranış ortaya koymalarında önemi olan diğer faktörlerdir (Verschuere vd., 2014).

Son yıllarda oldukça önemli hale gelen sürdürülebilir kalkınma anlayışı, sosyal hizmet sunumunu da etkilemiştir. Kaynakların gittikçe tükenmesi, sosyal hizmete ihtiyaç duyan özel gereksinime sahip birey, aile ve grupların bu ihtiyaçlarının karşılanmasını daha da zor hale getirmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmetin yeni bir bakış açısı ile ele alınması, bu bağlamda ekolojik/çevresel değişimlerin sosyal hizmetin hedef kitleleri üzerindeki olumsuz etkilerinin dikkate alınarak, ortaya çıkabilecek bu problemlerin hangi sosyal hizmet müdahaleleri ile çözülebileceği

üzerinde durulmalıdır. Hiç şüphe yok ki, bu durum sosyal hizmette yenilikçi bir anlayışın hâkim olması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

Sonuç

Sosyal hizmete olan ihtiyacın her geçen gün daha arttığını ve farklılaştığını görmekteyiz. Öncelikli görevi toplumsal değer yaratmak, özel gereksinime ihtiyaç duyan kesimlerin işlevselliğini arttırmak suretiyle sosyalleşmelerinin geliştirilmesi olan sosyal hizmet örgütleri, sosyal hizmetin sunumunda yeni hizmet modelleri geliştirerek daha çok fayda sağlanmak, sürdürülebilir bir sosyal kalkınma anlayışı çerçevesinde yeni girişimler ortaya koymak ve mevcut olanları yenilikçi bir anlayış çerçevesinde yönetmek zorundadır.

Literatür incelemesinde de anlaşılacağı gibi sosyal hizmet örgütlerinin, henüz istenilen seviyede yenilikçi olmadıklarını, ancak bu konuda yoğun bir çaba içinde oldukları söylenebilir. Toplumsal fayda yaratmak amacıyla yola çıkan bu örgütlerin, amaçlarını gerçekleştirebilmeleri yapmış oldukları faaliyetlerin yenilikçi ve sürdürülebilir bir anlayış düzleminde ele almalarına bağlıdır. Faaliyetlerin devamı için oldukça kritik olan bu durum, kâr amacı gütmeyen sosyal hizmet örgütleri için bir kat daha önemlidir. Bunun için sosyal hizmet örgütlerinin yenilikçiliği esas alan bir örgüt yapılanması ve yönetimi çerçevesinde konuya yaklaşımları gerekir.

Sosyal hizmet sunan örgütler, bu hizmetleri ihtiyaç sahiplerine sunarken temel amaçları sadece sosyal hizmet sunmak veya sosyal değer yaratmak değil, aynı zamanda bu hizmetlerin ekolojik/çevresel ve finansal olarak sürdürülmesini sağlamak olmalıdır. Dolayısıyla, hizmetlerin gelecek kuşakların ihtiyaçlarını dikkate alarak sürdürülebilir olması daha fazla kaynak sağlanması ve bu hizmetlerin en az maliyetle ve en çok toplumsal fayda sağlayacak biçimde sunulmasını zorunlu kılmaktadır. Bunun için hizmet sunumunda kullanılan modellerin sürekli 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 uygulamaları gerekir. Sosyal hizmet örgütlerinde yenilikçi yaklaşımların hayata geçirilmesinin önünde birçok engel olduğu yukarıda ayrıntılı olarak ele alınmıştı. Kamu ve diğer sosyal hizmet örgütlerinde bu engellerin birbirinden farklı olabileceği gibi benzer noktalarının da olduğunu görüyoruz. Ancak, temel olarak baktığımızda yeni fikirlere açık, yaratıcılığı destekleyeni, yeni hizmet modellerinin ortaya konması için çalışanlarını teşvik eden anlayışa sahip sosyal hizmet örgütlerinde yenilikçi fikirlerin ve uygulama modellerinin diğer örgütlere göre daha hızlı geliştiğini söyleyebiliriz.

Sosyal hizmet sunan örgütlerinden beklenen faydanın sağlanması noktasında birçok faktör etkili olabilir. Ancak bu faktörler arasında öne çıkan; bu örgütlerin (kamu, yerel, özel ve gönüllü) stratejik olarak kendilerini yenilemeleri, özellikle kamunun yenilikçiliği teşvik eden, çalışanlarını güçlendirici ve destekleyici politikaları oluşturup uygulamaya koyması gerekir. Sosyal hizmet sunan kamu ve

diğer örgütlerin tüm süreçlerde ve hizmet modellerinde yenilikçi bir anlayışı benimsemesi, bu örgütlerde çalışanların performanslarını üst düzeye çıkarmak suretiyle ortaya konan hizmetlerin ihtiyaç sahiplerine en çok faydayı sağlayacak biçimde etkin ve zamanında ulaştırılması ile istenen amaca ulaşmak mümkün olabilecektir.

KAYNAKLAR

- Agostini, M. R., Vieira, L. M., and Bossle, M. B. (2016). Social Innovation As A Process To Overcome Institutional Voids: A Multidimensional Overview. *Revista De Administração Mackenzie*, 17(6), 72-101. Doi:10.1590/1678-69712016/Administracao.V17n6p72-101
- Aksay, K., Erbil, C., ve Öğüt, A. (2016). *Çalışanların Karar Alma Sürecine Katılımının Yenilikçilik Kapasitesi Ve Örgütsel Öğrenme Üzerindeki Etkisi*. Selçuk Üniversitesi.
- Alpay, G., Bodur, M., Yılmaz, C., ve Büyükbalcı, P. (2012). *How Does Innovativeness Yield Superior Firm Performance? The Role Of Marketing Effectiveness*. *Innovation: Management, Policy & Practice*, 14 (1), 107-128.
- Bitencourt, C. C., Marconatto, D. B., Cruz, L. B. and Raufflet, E. (2016). Introduction to special edition social innovation: researching, defining and theorizing social innovation/Introducao a edicao especial inovacao social: pesquisa, definicao e teorizacao de inovacao social/Introduccion a la edicion especial innovacion social: investigacion, definicion y teorias de innovacion social. *Revista De Administracao Mackenzie*, (6), 14. doi:10.1590/1678-69712016/administracao.v17n6pl4-19
- Bozkurt, Ö. (2015). *Sosyal Hizmet İşletmelerinde Yenilik Yönetimi*. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Böyükaslan, A., Tiryakioğlu, M. (2016). *Girişimci Devlet, Yenilikçi Finansman: Türkiye İçin Bir Politika Arayışı*. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8/1, 592-618.
- Bryan, T. K., Brown, C. H. (2015). *The Individual, Group, Organizational and Community Outcomes Of Capacity-Building Programs In Human Service Nonprofit Organizations: Implications For Theory and Practice*. *Human Service Organizations Management, Leadership & Governance*, (5), 426.
- Chabier Gimeno-Monterde, & José Manuel Álamo-Candelaria. (2018). *Community Social Work: towards sustainable public policies*. *Global Social Work*, Vol 8, Iss 14, Pp 167-194 (2018), (14), 167. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.6457>.
- Collm, A., Schedler, K. (2014). Strategies for Introducing Organizational Innovation to Public Service Organizations. *Public Management Review*, 16 (1), 140. doi:10.1080/14719037.2013.822528
- Cozzarin, B. P. (2017). *Impact Of Organizational Innovation On Product and Process Innovation*. *Economics Of Innovation & New Technology*, 26(5), 405-417. Doi:10.1080/10438599.2016.1204779
- Çılga, İ., Erkul, E., Yıldırım, B. ve Adıgüzel, İ.B. (2016). *Sosyal Çalışma ve Sosyal Politika Yazıları*. Ankara: Bellek Yayınları.

- Demirel, Y. Y., Seçkin, Ö. Z. (2013). *Bilgi Ve Bilgi Paylaşımının Yenilikçilik Üzerine Etkileri*.
- Drucker, P. F. (1998). *The Discipline of Innovation*. Harvard Business Review, 76 (6), 149-157.
- Duyan, V. Bayır, Ö.Ö. (2016). *Sosyal Hizmete Giriş*. Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.
- Gerald T., G. (1989). *Innovative Approaches to Public-Sector Management Development and Training: [Introduction]*. Public Productivity & Management Review, (2), 155.
- Giderler, C. (2015). *Sosyal Hizmet İşletmelerinde Personel Güçlendirme*. İsparta: Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF, Vizyoner Dergisi, Özel Sayı, ss.58-88.
- Gürkan, N., Gürkan, S. (2017). *Yenilikçilik Kavramının İşletmelerin Finansal Performansı Üzerindeki Etkisi*. International Journal Of Management Economics & Business / Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi, 213-226.
- Halaç Seçkin, D. T., Eren, H. T., ve Bulut, Ç. T. (2014). *Sosyal Yenilikçilik: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması*. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32 (1), 165.
- İraz, R. (2010). *İşletmelerde Bilgi Yönetiminin Yenilik ve Rekabet Gücü Üzerindeki Etkileri*. Atatürk Üniversitesi.
- İraz, R., Yıldırım, E. (2004). *İşletmelerde Stratejik Bilgi Yönetiminin Yenilikçi Faaliyetlerin Sürdürülebilirliğine Etkisi*. Selçuk Üniversitesi.
- Koçak, R. D., Temiz, Ü. (2016). *Destekleyici Örgüt İklimi Ve Psikolojik Sermayenin Yenilikçilik Eğilimine Etkisi: Görgül Bir Araştırma*. İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 5 (8), 3330-3353.
- Mesci, M., Özen Kutunis, R. (2013). *Bilgi Yönetimi İle Yenilik Arasındaki İlişkide Örgüt İçi Dinamiklerin Ara Değişkenlik Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Ege Akademik Bakış, 13 (3), 367-381.
- Mongelli, L., and Rullani, F. (2017). *Inequality and Marginalisation: Social Innovation, Social Entrepreneurship and Business Model Innovation*. Industry & Innovation, 24(5), 446-467. Doi:10.1080/13662716.2017.1295365
- Muammer, Z., Güzide, K. (2017). *Ürün ve Süreç Yeniliğinin İşletme Performansına Etkisi: Bir Vaka Çalışması*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol 19, Iss 2, Pp 305-331 (2017), (2), 305. Doi:10.16953/Deusbed.28926.
- Özcan, S. (2008). *Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme*. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (8), 147-171.
- Özçifçi, V., Sarıçay, H. (2014). *İşletmelerde Yenilikçilik Faaliyetlerinin İncelenmesi*. Journal Of Graduate School Of Social Sciences, 18(1), 387-404.
- Özkan, V. G. (2017). *Çalışanların Özyeterlilik Düzeyinin Yaratıcı ve Yenilikçi İş Davranışlarına Etkisi: Farklı Sektörlerde Faaliyet Gösteren Örgütler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme*. Journal Of Yaşar University. 12/47, 181-191.

- Özmete, E. T., Akgül Gök, F. T. (2016). *Sürdürülebilir Kalkınma İçin Sosyal İnovasyon ve Sosyal Hizmet İlişkisinin Değerlendirilmesi*. Toplum ve Sosyal Hizmet, 26 (2), 127.
- Özmete, E. (2010). Sosyal Hizmette *Sürdürülebilir Anlayışı: Kavramsal Analiz*. Aile ve Toplum, 11 (6), 79-90.
- Sabato, S., Vanhercke, B., and Verschraegen, G. (2017). Connecting entrepreneurship with policy experimentation? The EU framework for social innovation. *Innovation: The European Journal Of Social Sciences*, 30(2), 147-167. doi:10.1080/13511610.2017.128230.
- Sangmi, Choi, and Choi Jae-Sung. (2014). *Dynamics Of Innovation In Nonprofit Organizations: The Pathways From Innovativeness To Innovation Outcome*. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance 38, No.4:360-373. Doi:10.1080/23303131.2014.898005
- Vaughan, S.K. (2010). *The Importance Of Performance Assessment In Local Government Decisions To Fund Health And Human Services Nonprofit Organizations*. *Journal of Health and Human Services Administration*. Vol. 32, No. 4 (SPRING 2010), pp. 486-512.
- Verschuere, B., Beddelem, E., and Verlet, D. (2014). Determinants Of Innovative Behaviour In Flemish Nonprofit Organizations. *Public Management Review*, 16(2), 173-198.
- Woerrlein, L. M., and Scheck, B. (2016). *Performance Management In The Third Sector: A Literature-Based Analysis Of Terms and Definitions*. *Public Administration Quarterly*, 40(2), 220.