

Derleme

İNSANİ HİZMET ÖRGÜTLERİNİN YÖNETİMİNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİ

Information Systems In Human Services Organizations' Administration

Arş. Gör. Tarık TUNCAY*

* Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal Hizmet
Bölümü

ÖZET

Bu çalışmada, bilgi toplumu teorik çerçevesinde ifadesini bulan bilişim teknolojileri uygulamalarının insani hizmet örgütlerindeki etkileri üzerine geniş ölçekte bir değerlendirme yapılmaktadır. Ele alınan konunun temel ögesi olan "bilişim" kavramının kaynaklarına ilişkin kavramsal çerçeve metnin ilk bölümünü oluşturmaktadır. Devam eden bölümde, bilişim teknolojileri uygulamalarının büyük ölçüde gerçekleştiği alan olması bakımından "yönetim" boyutuyla insani hizmet örgütleri üzerinde durulmaktadır. Bilgisayar tabanlı bilişim sistemlerinin insani hizmet yönetimindeki fonksiyonları ve doğurguları çalışmanın son bölümünü oluşturmaktadır. Bu bölümde konu üzerinde yapılan değerlendirmede Türkiye'de sosyal hizmetlerin sunumundan birincil düzeyde sorumlu olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) örnek örgütlenme olarak ele alınmıştır. SHÇEK örneği üzerinden insani hizmet örgütlerine bilgisayar tabanlı bilişim sistemlerinin entegre edilmesi sürecinin ayrıntılandırıldığı bu bölümde yazarın yaklaşımı oldukça iyimserdir. Metinde teknolojik dönüşümün örgütün bir dizi yapısal sorunlarından, uygulama sahasındaki mesleki yöntem ve tekniklere uzanan perspektifte son derece yararlı gelişmeler yaşanacağı iddiası savunulmaktadır.

Anahtar Sözcükler: insani hizmet örgütleri, bilişim sistemleri, sosyal hizmet yönetimi

ABSTRACT

This paper comprehensively evaluates the effects of the information technology applications which appear within the theoretical framework of information society over human service agencies. The first part of the text comprises of the conceptual framework about the sources of the concept "information" which is the basic element of the subject. The next part discusses the

human service organizations within the dimension of "administration" since this is the area information technologies appear the most. The last part is constituted by the functions and implications of the computer based information technologies in human service administration. In this part General Directorate for Social Services and Child Protection Agency (SHÇEK) as the primary service giver in social services in Turkey was taken as the case organization after an evaluation over the subject. The author's approach is quite optimistic in this part in which the process of integrating computer based information systems in human service organizations is detailed over the case of SHÇEK. The paper argues that technological transformation will cause extremely useful developments within the perspective which extends from a series of structural organizational problems to professional methods and techniques in the field of implementation.

Key words: human service organizations, information systems, social work administration

GİRİŞ

"Teknolojik buluşlar, ekonomik etkilerinden başka, insanların gerçeği algılayış biçimini etkiler; sosyal ve zihinsel hayatın çeşitli biçimlerini anlamının yollarını belirler (Postman, 2004:31)."

Sosyo-ekonomik gelişme sürecinde toplumlar ilkel toplumdan tarım toplumuna, tarım toplumundan sanayi toplumuna, günümüzde ise sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş biçiminde farklı gelişme aşamaları

izlemişlerdir. Bu gelişme aşamalarından insanlık tarihinde iz bırakan aşamalardan birincisi, insanları avcılık ve toplayıcılığın egemen olduğu ilkel yaşamdan toprağa ve yerleşik düzene bağlayan tarım toplumuna geçiştir. İkincisi tarım toplumundan kitlesel-mekanik üretimin, tüketimin ve eğitimin önem kazandığı sanayi toplumuna geçiş ve üçüncüsü, toplumsal refahın, bilginin ve nitelikli insan sermayesinin öne çıktığı bilgi toplumu aşamasıdır.

Tarıma dayalı geleneksel toplumda üretim, evlerde, el tezgâhlarında yapılırken, sanayi devrimi sonrasında fabrikalarda yapılmaya başlanmış, toplumun kurumları, yapısı, norm ve davranış kalıpları değişmiş, geleneksel davranışların egemenliğini rasyonalite devralmıştır (Çoban, 1997:6). XVIII. Yüzyıl'ın ikinci yarısından bu yana büyük hızla gelişen sanayileşme hareketi, toplumların ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel yapılarında köklü değişimlere neden olmuş ve gelişmekte olan ülkeler açısından başlıca kalkınma politikası haline gelmiştir. Bu gelişme sürecinde sanayileşme yerini, teknolojik alanda yeni yapılanmalar ve yeni teknolojilerin gelişimiyle birlikte bilgi ve insan sermayesinin, araştırmanın ve bilgi kullanımının önem kazandığı yeni bir sürecin başlattığı hızlı bir değişime bırakmıştır. Bilişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte, küreselleşmenin diğer ifadeyle "küresel kapitalizmin" insan emeğini sermayeye dönüştü-

erek metalaştırma ve "kendi kurallarına göre işleyen piyasa" oluşturma (Polanyi, 2003) tehdidine karşın diyaletik bir biçimde uluslararası alanda insana yatırımı önceleyen ve daha kaliteli yaşam felsefesine dayanan sürdürülebilir insani kalkınma stratejileri de ön plana çıkmıştır.

Bilgi Toplumu: Nitelikli İnsan Gücü

İkinci Dünya Savaşı sonrası yaşanan, baş aktörlerin ABD ile SSCB olduğu ve siyasal alanda "Soğuk Savaş" mantığıyla biçimlenen iki kutuplu dünyada Sovyet Bloğu'nun çökmesinin ardından tarihteki yerini alan XX. Yüzyıl, son tahlilde, sanayi çağı'nın ve mekanik teknolojilerin zirveye tırmandığı bir dönem olmuştur. XXI. Yüzyıl ise yeni teknolojilerin gündeme geldiği bir çağa işaret eder. Bu yeni dönem "küreselleşme" kavramıyla ifade edilirken bu sürece uygun yapılan topluluklar için de 'bilgi toplumu' kavramlaştırması tercih edilmektedir.

Bilgi toplumunda aktif nüfus içinde tarım ve sanayinin payı azalmakta, hizmetler sektörünün payı artmakta, bilgili ve nitelikli insana yoğun gereksinim duyulmaktadır (Aktan ve Tunç, 1998:121). Araştırmaya, bilim ve teknolojiye yatırım en akılcı yatırım şekli olarak görülmektedir. Sosyo-ekonomik gelişme sürecine hız katması, üretim ve verimliliği şimdiye kadarki teknolojik gelişmelerden daha hızlı ve etkin bir biçimde artırması, aynı

zamanda insana yatırımın sürekliliği ile toplumsal gelişme üzerindeki olumlu etkilerinden dolayı bilgi toplumunun üzerinde durulması gerekir. Bilgi toplumu; bilgi sektörünün, bilgi üretiminin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, dolayısıyla eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, bilişim teknolojileri ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşamasıdır (Aktan ve Tunç, 1998:126).

Bilgi toplumunun temel unsurları arasında nitelikli insan ve bilgi yer alır. Bu süreçte, işe yarayan ve paylaşılan, sosyal ve ekonomik sonuçlar getirebilecek bilgi önem kazanır. Kuşkusuz, bilginin oluşumuna katkı verecek ve bilgiyi kullanacak olan insandır. Bu noktada insan kapasitesinin geliştirilmesi ve insana yapılan yatırım ön plana çıkmaktadır. Bilgi toplumundaki gelişmeler, insan verimliliğinin ve ekonomik gelişme düzeyinin artmasına, bununla birlikte bilimde ve teknolojiye yeni gelişmelerin ortaya çıkmasına yol açar. Daha çok gelişmiş ülkelerin ulaştığı bir aşama olan bilgi toplumu, gelişmekte olan ülkelerin de hızlı kalkınabilmeleri ve küreselleşme sürecine uyumu ve bu süreçle başedebilmeleri açısından süratle ulaşmak için çaba harcamaları gereken bir aşamadır. Burada belirleyici unsur, toplumun özellikle bilişim teknolojisi alanında **tüketici** olmaktan uzaklaşarak **üretici** konumuna geçebilmesidir.

Uluslararası düzeyde yaygın biçimde paylaşılan bir değerlendirmeye göre, XXI. Yüzyılda, ancak tüm örgütleriyle bilgi toplumu haline gelebilmiş ülkeler uluslararası alanda söz sahibi olacaklardır. Bu nedenle bireylerin ve kurumların, 'bilgi çağı'nın gerektirdiği şartlara hazırlanması, ülkelerin karşısına hayati bir görev olarak çıkmaktadır.

Tanım, Kapsam ve Tarihçe

Bilişim teknolojileri¹ kavram olarak, verilerin kaydedilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirmek suretiyle yeni bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, bilgilerin saklanması ve aktarılması gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir (Behan ve Holmes, 1990:1). Bilişim teknolojileri, kullanıcının zihinsel yeteneklerini geliştirme ya da bu yeteneklerin yerine geçebilme yönlerinden yarar sağlamaktadır. Genel olarak bilişim teknolojileri bir örgütte, denetim sürecinde esneklik sağlamada, işbirliği ve eşgüdümün gerçekleştirilmesinde önemli katkılar sunar. Bu teknolojiler

temelde, bilgiyi toplama, saklama, işleme ve elektronik olarak dağıtma işlevlerini yerine getirmektedir (Bensghir, 1996:39).

Tanım olarak bilişim sistemi, hangi verilerin toplanacağını ve bunun nasıl yapılacağını belirleyen kurallar dizisidir. Bir diğer ifadeyle bilişim sistemi, belirli hedefleri karşılamak üzere, verileri karar verici kişi ya da kişiler için anlamlı bilgilere çeviren insan gücü, programlar ve yönetsel süreçlerden oluşan bir bütündür (Lucas, 1989:4).

Bugün gelinen noktada, küreselleşmenin kaynaklarından biri² olarak görülen bilişim teknolojilerinin yaklaşık 50 yıl geriye giden tarihsel gelişimini, onar yıllık dilimler halinde, dört aşamada okumak olanaklıdır (Schoech, 1999:47-52,66):

1940'ların sonu ve 1950'lerin başında, ilk bilgisayarlar geliştirilmeye başlandı. Bu bilgisayarların oldukça sınırlı oranda, ticari alanda kullanılmaya başlanması 1950'lerin sonlarına rastlar. Geliştirilen ilk büyük, pahalı ve yavaş bilgisayarlar belirli teknik alanlarda veri işleme amaçlı kul-

1 İngilizce karşılığı "information technologies" olan "bilişim teknolojileri" terimi Türkiye'de bazı yazarlar tarafından "bilgi teknolojileri" olarak kullanılmaktadır. İngilizce'deki information (enfomasyon - haber - malumat) ve knowledge (bilgi) sözcükleri birbirinden farklı anlamlar içerse de her ikisi için de Türkçe karşılık olarak "bilgi" tercih edilmektedir. Buna karşın "information" sözcüğü, işlenmiş ve anlam kazanmış veri olarak tanımlanmakta ve Türkçe karşılık olarak bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin bütünleşmesi ile hızla gelişme gösteren "bilişim" sözcüğünün doğru anlam ifade edeceği düşünülmektedir.

2 Kongar'a göre (2001:18) küreselleşmenin biri siyasal, diğeri teknolojik olmak üzere iki kaynağı bulunmaktadır. Siyasal kaynak SSCB'nin dağılması ile "Soğuk Savaş"ın son emesi olarak görülürken, teknolojik kaynak, "Dünyanın yaşadığı tarım ve endüstri devrimlerinden sonra ortaya çıkan üçüncü büyük devrim" olarak ifadesini bulan iletişim-bilgisayar devriminin ürünü olan bilişim teknolojileridir.

lanılmıştır. Bu dönem bilgisayarlar açısından mekanik yollarla "veri işleme" dönemi olarak adlandırılabilir.³

1960'larda örgütlerin orta kademe yönetiminin yetki ve sorumlulukları bilgisayar yoluyla yapılmaya başlanmıştır. 1970'lerde oldukça esnek yapıda "kullanıcı dostu" olarak adlandırılan, hızlı veri işleme ve bilgi sağlama olanağı sunan "Karar Destek Sistemleri", örgütlerin politika, tepe yönetim, müracaatçılara yönelik mesleki müdahale düzeylerinde karar verme işlevini desteklemek üzere kullanılmaya başlanmıştır.

1980'ler ile 2000'li yılları kapsayan 20 yıllık dönemde ise, veri işleme ve çözümlenmede "Yapay Zeka" teknolojileri gelişmeye başlamıştır. Özellikle 1990'lar ve sonrasında bilgisayar ve iletişim teknolojisinin bütünleşmesiyle birlikte "İnternet" in ortaya çıkışı ve şaşırtıcı hızda gelişimi ile bilgisayarlar aritmetik hesaplama ve çözümlenme yapan aygıtlar olmanın

ötesine geçmiş, oldukça karmaşık düzeyde bilgi paylaşımına olanak sağlanmıştır.⁴ Gerek küresel düzeyde İnternet yoluyla gerekse örgütsel düzeyde "İntranet" (yerel ağlar) aracılığıyla bilgisayarların işlevi büyük ölçüde, çok geniş kapsamlı bilgilerin (yazılı, görsel ve işitsel) işlenmesi ve taşınması olmuştur. Bu dönemin bir özeliği de "mekanik" bilgi işleme aygıtlarının yerini "elektronik" aygıtlara bırakmasıyla elektronik bilişim sistemlerinin yaygınlaşmasıdır.

İnsani hizmet örgütlerinin bilişim sistemleriyle tanışması da oldukça geç sayılabilecek bir biçimde 1980'lerin ikinci yarısından itibaren gerçekleşir. Bu tanışmada öncülük ABD'de olmuştur. Bu dönemden itibaren bilgisayar tabanlı bilişim sistemlerine ağırlıklı olarak müracaatçı kayıtlarının tutulması ve düzenlenmesi amacıyla başvurulmuştur. Bununla birlikte, hizmetin yönetiminde çevresel kaynakların ve müracaatçı sistemlerinin ayrıntılı niteliklerinin veri işleme

³ Bilgisayar teknolojilerinin temel özelliği maliyetin hızla azalmasına karşın kapasitenin hızla artış göstermesidir. Bu bilişim teknolojisinin temel özelliklerini tanımlamaktadır. İlk bilgisayarlardan biri olan ve İkinci Dünya Savaşı sonrasında ABD'de yapılan ENIAC 1946'da tamamlandığında 400.000 \$ maliyetinde, 3 odalı bir ev büyüklüğünde, 30 ton ağırlığında ve saniyede 300 işlem hızındaydı. 2000'li yıllara gelindiğinde çanta büyüklüğünde bir bilgisayar maliyeti itibarıyla 1000 \$ civarında, birkaç kilo ağırlığında ve saniyedeki işlem hızı 60 milyonun üzerindedir (Gates, 1999:36).

⁴ Azalan maliyetlere karşın, sürekli artan hızda iletişim ve kapasite olanaklarıyla bugün dünyanın her yanında çok sayıda insan araştırma, haberleşme ve alışveriş için interneti kullanmaktadır. İlginc olan nokta bundan 10 yıl öncesine kadar internetin adının dahi birçokları tarafından duyulmamış olmasıdır. İnternetin benimsenme hızı, daha önceki bütün teknolojilerin hızını adeta katlayarak aşmıştır. Radyo bulunuşundan 38 yıl sonra 50 milyon kişi tarafından kullanılmış, Televizyonun 50 milyon sayısına ulaşması 13 yıl almıştır. İlk PC bilgisayar piyasaya sunulduktan 16 yıl sonra 50 milyon kişi tarafından kullanılmıştır. İnternet ise genel kullanıma açıldıktan yalnızca dört yıl sonra 50 milyon çizgisini aşmıştır. 1994 yılında çoğunluğu ABD'de olmak üzere üç milyon kişi internet kullanırken, internet kullanıcılarının sayısı 1996 yılında 40 milyona, 1998'de 100 milyona, 2002 yılı sonunda 600 milyona ulaşmıştır ve 2005 yılının sonunda bir milyarı aşması beklenmektedir (Barutçugil, 2002: 22).

ve karar verme süreçlerine dâhil edilmesinde ve örgütsel yapının işleyişinde bilişim teknolojilerinden yararlanılmaya başlanır (Lesley ve Smith, 1997:310).

İNSANI HİZMET ÖRGÜTLERİNDE BİLGİ YÖNETİMİ

Plato *Phaedrus* adlı eserinde, Sokrates'in, arkadaşı Phaedrus'a anlattığı bir hikâyeyi nakletmektedir (Plato, 1973, akt. Postman, 2004:13-14):

*Yukarı Mısır'ın büyük şehirlerinden birinin kralı olan Thamus bir defasında sayılar, hesaplama, geometri, astronomi ve yazı dahil bir çok şeyin mucidi olan Tanrı Theuth'u ağırlar. Theuth buluşlarını sergiler... Sokrates hikayeye şöyle devam eder: Thamus tüm buluşların ne işe yaradıklarını inceledi. Her bir buluşu beğenip beğenmediğini dile getirdi... Sıra yazıya gelince Theuth: 'sayın kralım, bu Mısırlıların bilgeliğini ve hafızalarını geliştirecek bir başarıdır. **Bilgeliğin** ve **hafızanın** reçetesini buldum.' dedi. Thamus ise, 'Ey mucitlerin piri, buluş yapmak ayrı şey, buluşun onu kullananlara fayda mı yoksa zarar mı getireceğini kestirmek ayrı şey. Harflerin babası olan sen, kendilerine duyduğun sevgi dolayısıyla, verecekleri neticenin tam aksi bir neticeyi onlardan bekliyorsun. Yazıyı kullanmaya başlayanlar hafızalarını kullanmaktan vazgeçecekler ve unutkanlaşacaklar. Bir şeyleri hatırlamak için iç kaynaklarını kullanmak yerine harici bir takım işaretlere bel bağlayacaklar. Sen hafıza için değil, **anımsama***

*için bir reçete keşfettin. Bilgeliğe gelince, öğrencilerin, hakikati olmayan bilgelikleri sayesinde şöhrete ulaşacaklar fakat aslında bir yol göstericiden yoksun olan öğrencilerin sadece **malumat** sahibi olacaklar. Sonuçta belki bilgili sayılacaklar ama birçok şeyin cahili olacaklar...*

Tanrı Theuth'un buluşunun bugün insanlık için ne kadar önemli olduğu üzerinde durmanın belki bir anlamı olmayabilir. Fakat Kral Thamus'un verdiği yanıtın üzerinde düşünmek gerekir. Her ne kadar Thamus'un yanıtında sözlü kültürün yerini yazılı kültüre bırakmasıyla olanaklı kılınan toplumsal, teknolojik ve kültürel gelişmeyi göz ardı eden bir yargı bulunsa da bugün içinde bulunduğumuz "Bilgi Devrimi" sürecinde her tarafta özellikle televizyon ve Internet kaynaklı haber/malumat (information) bolluğu yaşanırken gerçek anlamda bilgi (knowledge) açlığının yaşanıyor oluşuna ilişkin doğru bir saptama olduğunu teslim etmek gerekir.

Bu sorun özellikle karar verme sürecinde "bilgi"nin hayati önem taşıdığı insani hizmet örgütlerinde belirgindir. Geniş bir yelpazedeki hizmet sahası kapsamında, sürekli çeşitlenen sosyal sorunlarla birlikte "profesyonel" ve "sistematik" bilgiye duyulan ihtiyaç artış göstermektedir. Profesyonel-insani düşünme süreci sonucunda elde edilen bilimsel sosyal hizmet bilgisinin doğru zamanda etkili bir biçimde kullanılması da zorunludur. Bu zorunluluk örgütlerde bilgi yönetiminin önemine açıkça işaret eder.

Bilgisayar Tabanlı Bilgi Yönetiminin Artan Önemi

Son yılların moda kavramı olan bilgi yönetimi, "örgütsel bilginin ve uzmanlığın elde edilmesi, geliştirilmesi ve kullanılması yoluyla değer yaratma süreci (Barutçugil, 2002:224) olarak tanımlanır. Kavramın ortaya çıkışında dünya genelindeki hızlı teknolojik gelişmelerin endüstriyel alanda yarattığı yönetimle ilgili yeni gereksinimler etkili olmuştur. Bilgi ekonomisi, sayısal (dijital) ekonomi, sanal şirket gibi toplumsal, ekonomik, örgütsel ve yönetsel anlamda radikal değişim iddiası taşıyan kavramlar ile rekabeti yaratan unsurun bilgi olmaya başlaması, bilgi üretimini bireysel alandan çıkararak yeni, yaratıcı ve buluşa dayalı kurumsal bilgi haline getirmiş ve örgütlerin öncelikli koşulu olarak hızla gelişme göstermiştir.

İnsani hizmet örgütlerinde bilgi yönetiminin temelini, veri yönetim işlevleri oluşturmaktadır. Veri yönetim işlevleri arasında verilerin toplanması, saklanması ve işlenmesi sayılabilir. Geleneksel olarak veri yönetiminde arşivleme yöntemi kullanılmaktadır. Bu sistemde günlük işlerden doğan bilgiler kağıtlara kaydedilerek dosyalarda saklanmaktadır. Örgüt çalışanları ihtiyaç duyduğu bilgilere bu dosyalarla erişebilmektedir. Ancak bu yöntemde her birim ihtiyaç duyduğu bilgiyi kendi arşivinde bulundurma zorunluluğundadır ve aynı bilgileri içeren birden çok dosya tutulması lüks olmaktadır. Bu durum bilgi tek-

rarına neden olmakta ve çalışanlar bilgiyi yönetmek yerine dosyaları yönetmekle zamanlarını tüketmektedirler. Aynı zamanda bilgilerin güncelleştirilmesi kısa aralıklarla yapılamadığı için güncel bilgilere ulaşmak çok güçtür.

Yaşanan bu zorluklar örgütlerin bilgi yönetimini etkin hale getirmede sistematik bir yöntem kullanılmasını zorunlu kılarak, ihtiyaçlara uygun bilişim sistemleri geliştirilmesini ve bu sistemlerin bilişim teknolojileri ile desteklenmesini sağlamıştır.

Günümüzde insani hizmet örgütleri gibi tüm siyasal, ekonomik ve sosyal örgütler işlevlerini yerine getirmelerini sağlayan girdilerin çoğalmasıyla daha çok karmaşıklaşan bir yapıya dönüşmektedir. Dolayısıyla yönetim ve denetimde daha fazla bilgiye gereksinim duyulmaktadır. Çağdaş örgütlerde ihtiyaç duyulan bilgi miktarı da doğal olarak hacimsel bir artış gösterir. Bu denli çeşitlenen ve büyük hacimlere ulaşan bilgi yığınlarını anlamak, yorumlamak ve anımsamak, salt insani güçle gerek kapasite gerekse zaman bakımından olanaksızdır. Örgütlerde bu tür bilgiler ancak sistematize edilerek etkili ve verimli kullanılabilir (Bensghir, 1996:17). Bu da bilgisayarlar ile olanaklıdır.

Bilgisayarı bilişim sisteminden ayrı ele almak gerekir. Bilişim sistemi her örgütün yüzlerce yıldır uygulanan temel yönetim anlayışını tarif etmektedir. Bildiğimiz ve içinde yaşadığımız

örgütlerin tümü bilişim sistemlerine yani, bilginin dolaşımının sağlandığı hiyerarşik yapılara ve işlevsel bölümlere zaten sahiptir. Bu örgüt anlayışının kökleri feodal yönetimden Roma Ordusu'nun sınıflandırılmasına kadar geriye götürülebilir. Bilişim sisteminin işleyişinin bilgisayarlar üzerinden yapılmaya başlanmasıyla değişen; zamanın, kapasitenin, insani gücün son derece etkili ve verimli kullanılabilmesidir.

Bilişim sisteminin işleyişine bir motor gibi temel güç sağlayan bilgisayarlar ise, bir arada çalışan elektronik ve mekanik aygıtların, programlanmış komutlara göre hızlı veri işleme-depolama ve aritmetik-mantıksal işlemler yapan sistemlerdir (Laudon ve Laudon, 2000). Bilişim sistemi bunun ötesinde, örgütlerin bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında her zaman insan unsurunun ve amaçların sürece dâhil olması ile tamamlanmaktadır.

Coğrafi mesafeleri azaltarak toplumların ortak yaşam alanlarını genişleten bilişim teknolojileri alanındaki gelişmeler toplumları sanayi toplumundan sanayi ötesi topluma dönüştürme iddiası taşıırken, içinde bulunan örgütlerin gerek yapılarını gerekse yönetim süreçlerini önemli bir değişime sürükler. Artık sanayi toplumunun hiyerarşik, katı örgüt yapıları, yerini işbirliğine dayalı esnek ilişkilerin varlık bulduğu yapılara bırakmaktadır. Örgüt yapılarına işlerlik kazandıran **karar verme** ve **iletişim** gibi yönetsel süreçler de bu değişimden

önemli bir pay alır (Bensghir, 1996:315-316).

Bilişim teknolojilerinin örgütlere sunduğu karar verme boyutundaki stratejik avantajları değerlendirmede öncelikle bilişim sistemlerinin örgütlerde oynadıkları rolleri bilmek gereklidir. Bilişim sistemleri örgüt yönetiminde en temel süreç olan karar verme işlevini desteklemek için vardır. Bilginin amacı, gelecekte ortaya çıkacak bir olay ya da durumla ilgili belirsizliği azaltmak iken, bilişim sistemlerinin hedefi, en genel anlamda karar alma sürecinde gereksinim duyulan bilgileri sağlamaktır.

Diğer taraftan, bir örgütün etkili ve verimli hizmet dağıtımında yöneticilerin verdiği kararların rolü büyüktür. Yönetici konumundaki kişilerin önemli görevi, en doğru kararı en kısa sürede verebilmektir. Sosyal hizmet örgütlerinde bu durum daha somuttur. Örneğin, korunması gereken bir çocuğun kurum bakımı, koruyucu aile ya da evlat edindirme hizmetlerinden yararlandırılması alternatiflerinden en uygun olanını tercih edebilmek için çocuk (çevresi, geçmişi, ailesi, psikolojik ve sosyal durumu gibi) hakkında doğru zamanda, doğru bilgilere yoğun gereksinim vardır. Eğer bu bilgiler yöneticiye doğru olarak zamanında ulaşmıyorsa o yöneticinin ve örgütün etkili ve verimli hizmet üretebilmesi olanaklı değildir.

Yönetim alanında bilgi kavramı yöneticinin karar almasında yardımcı olan öğeleri ifade etmektedir. Klasik hiyerarşik organizasyon yapısında

bilgiyi toplamakla ve eşgüdümünü sağlamakla görevli orta kademe yöneticilerin yerini yönetim bilişim sistemlerinin almasıyla birlikte örgütlerin hiyerarşik yapısı da esneklik kazanmıştır (Sarıhan, 1998:196-204).

BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN İNSANI HİZMET YÖNETİMİNDEKİ DOĞURGULARI

Bilişim teknolojilerinin insani hizmet yönetimindeki doğurgularını görebilmek için bilişim sistemlerinin temel unsurları, örgütte bilişim sistemlerinin geliştirilmesi ve sistemin işleyişini içeren bir dizi konuya açıklık getirilmesi gereklidir.

Bilişim Sistemlerinin Altı Unsuru

Bilişim sistemlerinin "girdi birimi", "çıkıtı birimi", "merkezi işlem birimi", "personel", "yazılım" ve "prosedürler" olmak üzere altı unsuru bulunmaktadır (Bensghir, 1996:41-43).

Bilişim sistemlerinin temel girdisi olan veriler-bilgiler, **girdi birimleri** aracılığıyla sisteme aktarılmaktadır. Örneğin, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'nün (SHÇEK) merkez ve taşra teşkilatının tümünde internet ve internet ağı ile birbirine bağlı bilgisayarlar girdi birimleri olarak düşünülebilir. Bu yapı bünyesinde oluşturulan bir sistem yoluyla örgütün idari süreçlerinin ve yazışmalarının yanı sıra personel ve hizmet sunduğu müracaatçılar hakkında mesleki açıdan gereksinim duyulan tüm bilgiler, kayıtlar,

mesleki uygulama raporları gibi verilerin aktarılması sağlanabilir. Bunun gerçekleşmesi için örgütün taşra teşkilatındaki en alt biriminden, örneğin bir ildeki bakım kurumundan (çocuk yuvası, huzurevi, aile danışma merkezi gibi) kurumun en üst birimine doğru ya da tersi yönde bilgi akışı kurulduğunda bu sisteme katkı sağlayan her unsuru girdi birimi olarak değerlendirmek olanaklıdır. Bu unsurlar içinde, korunma gereksinimi olan çocukların barınma ve bakımından sorumlu bir çocuk yuvasında yürütülen gerek idari işlerin, gerekse birey-grup düzeylerinde yürütülen mesleki uygulamaların kayıtları ve raporları genel sistemde konuyla ilgili üst birimlerin veri alanına düzenli ve sistematik bir yapının yanı sıra birtakım güvenlik (özellikle de gizlilik/mahremiyet) protokolleri ile aktarılabilir.

Merkezi işlem birimi, verilerin - bilgilerin kontrol edilmesi, işlenmesi ve saklanması işlerinin yürütülmesini sağlamaktadır. Merkezi işlem biriminde çeşitli işlemlere tabi tutularak çıktılarına dönüşen bilgiler, **çıkıtı birimleri** ile kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Örgütün yönetim bilişim sisteminin işleyişinde, sistem tasarımından uygulama alanına geçinceye kadar yapılması gerekli işleri yürütmekle görevli sistem analisti, sistem mühendisi, sistem tasarımcısı, programcı, operatör ve kullanıcılar ise **personel** unsurunu oluşturur.

SHÇEK'in merkez ve taşra teşkilatının yönetim birimlerinde esnek bir

yönetmelik yapıda oluşturulacak "merkezi işlem birimleri" ile bu birimde sistem uzmanlarıyla işbirliği yaparak çalışacak sosyal hizmet uzmanları ve diğer insani hizmet çalışanları hızlı ve kolay bir biçimde örgütün idari yazışmalarının, personel ve müracaatçılarıyla ilgili bilgi ve belgelerin sınıflandırılması ve arşivlenerek ilgili birimlere ulaştırılması ve benzeri işlemleri yürütebilirler.

Bu sistem yoluyla mesleki uygulamaların örgütün yönetici birimleri tarafından sürekli ve etkili denetimi-süpervizyonu söz konusu olabileceği gibi, örgütün farklı birimlerindeki çalışanların birbirlerinin mesleki bilgi ve deneyimlerinden etkin biçimde yararlanması sağlanacaktır. Bu süreç aynı zamanda güncel olarak zamanında aktarılan bilgi ve belgelerin bir çok çalışan tarafından analiz edilmesiyle yeni bilgilerin ve mesleki hizmet modellerinin gelişmesine katkı vereceği gibi çalışanlar arasında etkili ve yararlı hizmeti sunmada bir sorumluluk ve rekabet ortamı yaratacaktır.

Bilişim sisteminden beklenen hedefleri gerçekleştirmek üzere girdi ve çıktı birimleri ile merkezi işlem biriminin faaliyetlerini kontrol etmek üzere hazırlanan programlar ve uygulamalar dizisi **yazılım** olarak adlandırılmaktadır. İşlenmemiş, ham veriler sorun çözmede karar verici birimlere yeterli düzeyde bilgi sağlamamaktadır. Ham verilerin-bilgilerin belirli işlemlerden geçirilerek ve yorumlanarak kararların alınmasına hazır hale getirilmesi gereklidir. Bu noktada bilişim sistemi, verilerin-bilgilerin işlen-

mesi ve yorumlanmasında bazı kuralları içermektedir. Yorumlamada ise genellikle istatistiksel analizler ve birtakım özetlemeler yapılmaktadır.

Bilişim sistemi içinde yer alan personel, girdi ve çıktı birimleri ile merkezi işlem birimi arasında işbirliği sağlayan çeşitli işletme ve kullanıcı talimatları sistemin **prosedürleri** olarak ifade edilmektedir.

SHÇEK örneğinde düşünüldüğünde, örgütün mevzuatı çerçevesinde personelin ve birimlerin görev ve yükümlülüklerinin yeniden düzenlenmesi olanaklıdır. Bu doğrultuda, bilişim ağı dâhilinde kimler tarafından ne tür bilginin hangi birimlere ulaştırılacağına, kimlerin bilgi ve belgeleri inceleyeceğine, değerlendireceğine ya da denetleyeceğine dair konulara örgütün her biriminde iş bölümü yapılarak açıklık kazandırılabilir.

Örgütlerde iş bölümü konusu zaten her örgütün kuruluş aşamasında açıklığa kavuşturulur. Bunu belirlemedeki temel unsur ise bilindiği gibi örgütün misyonu ve temel hedefleri ile ilgilidir. SHÇEK teşkilatı çeşitli sosyal sorun alanlarında, farklı nüfus gruplarının refahını artırma misyonu ve özellikle toplum içinde marjinalize olmuş kültürel yapıların ya da toplulukların tam iyilik halini sağlama hedeflerini karşılamak üzere yapılandırılmıştır. Bu kapsamda örgüt içinde iş bölümü, çocuk, genç, kadın, yaşlı refahı hizmetleri gibi nüfus alanları ya da kadın, aile, özürü refahı hizmetleri gibi sorun ya da hizmet alan-

ları sınıflandırmalarıyla kurulan daire başkanlıklarıyla sağlanmaktadır. Bu alt birimler de kendi alanları içinde, örneğin çocuk refahı kapsamında çocuklara yönelik hizmet sunan bakım kurumlarını içinde barındırmaktadır. Bu iş bölümü çerçevesinde, örneğin yaşlılara yönelik tüm idari, ekonomik ve psiko-sosyal hizmet ve programlarla ilgili bilgilerin birimin kendi hiyerarşik yapısı içinde paylaşılması söz konusu olacaktır.

Bilgisayar Tabanlı Bilişim Sistemine Dönüşüm

Bir insani hizmet örgütünün gerek yönetsel, mali ve personel gerekse profesyonel uygulama boyutunda bilgisayar tabanlı bilişim sistemi ile yönetime geçiş sürecinde birtakım aşamalar izlenir. Bu aşamaları sekiz başlık altında ele almak olanaklıdır (Schoech, 1987: 925-926; Schoech, 1999:148-158):

Birinci Aşama: Ön Değerlendirme, Hazırlık ve Fizibilite

1. Bir kurucu komite oluşturulması için örgüt çalışanlarının tümü ile iletişim kurulur.

Değişim sürecinden örgütün her idari ve hizmet ünitesi ve personeli etkileneceği için olabildiğince geniş katılımlı bir iletişim ağı kurulması yararlı olacaktır. Bu çaba örgütün demokratik yönetim niteliğine de güç katacaktır.

2. Bilişim sisteminin amaçları, hedefleri, sorumluluk alanları tanımlanır.

Bu tanımlama süreci, örgütün misyonu ve vizyonunu yeniden gözden geçirmesi, sosyal hizmet anlayışını geliştirmesi için de bir fırsat olacaktır. Doğal olarak, bireylerin, grupların, ailelerin ve bir bütün olarak toplumun refahının artırılması ve tam iyilik halinin sağlanması temel amacı ve buna göre inşa edilen kurumsal yapının yeniden değerlendirilmesi söz konusudur.

3. Örgütün işleyişinde etkili olan çalışanların, özellikle üst yöneticilerin onayı alınır.

SHÇEK teşkilatının ana hizmet birimlerinin (çocuk, aile, yaşlı hizmetleri daire başkanlıkları gibi) yöneticilerinin değişim sürecindeki yetki alanlarının, temsil güçlerinin ve rollerinin etkililiği düşünüldüğünde bu makamların değişim sürecine hazır olması oldukça önemlidir.

4. Bu dönüşümden öncelikli olarak etkilenecek olan profesyonellerin beklentileri değerlendirilir.

SHÇEK bünyesinde hizmet sunumunun baş aktörleri kuşkusuz başta sosyal hizmet uzmanları olmak üzere psikologlar, eğitimciler ve diğer sosyal meslek elemanlarıdır. Yönetimsel dönüşüm süreci de asli olarak bu grubun çalışma üslup ve niteliğini etkileyeceği için mesleki çalışmalarında karşılaştıkları sorunlar ile beklenti

ve önerilerinin dikkate alınması dönüşümden istenen sonuçların alınmasında etkili olacaktır.

5. Dönüşüm için gerekli olacak uzmanlık, maddi kaynak, zaman konularına ilişkin hesaplama yapılır.

Bu çok boyutlu değerlendirmelerin raporlaştırılması sonucu, örgütün sorgulanan konular itibarıyla dönüşüme hazır olduğu görüşüne varılırsa bir sonraki aşamaya geçilir. Aksi durumda bu çabadan vazgeçilir.

Kuşkusuz örgüt çalışanlarının katkı ve katılım göstermemesi, maddi ve insani kaynakların yeterli olmaması, örgütün üst yönetim birimlerinin bu sürece destek vermemesi bilişim sisteminin kurulmasına olanak veremeyecektir. Dolayısıyla ilk aşamada tüm değişkenlerin doğru biçimde sorgulanması gereklidir.

İkinci Aşama: Mevcut Sistemin Analizi

1. Örgütte yeni bilişim sistemi tarafından desteklenecek ve bilgi gereksinimi karşılanacak temel karar süreçlerinin tanımlanması gerekir.

Örneğin, sosyal yardım uygulamalarında müracaatçı sistemlerinin buldukları coğrafi ve sosyo-ekonomik-kültürel konumları konusunda örgütün karar mekanizmalarının ayrıntılı verilerle desteklenmesi gereksinimi ve bunun nasıl karşılandığı tanımlanabilir.

2. Gereksinim duyulan bilgilerin özellikleri, kaynakları ve elde etme yolları tanımlanır.

Nakdi ya da aynı türdeki sosyal yardım hizmeti örneğinden hareketle, bir müracaatçı grubuna yardım sunumundaki asgari kriterlerin neler olduğu ve bunun nasıl belirlendiğinin incelenmesi önemlidir. Bunun için coğrafi bölgelere ve yerleşim birimlerine göre değişen yoksulluk sınırlarını saptama yöntem ve teknikleri değerlendirilecektir.

3. Bugün ve gelecekte gerek duyulan veri girişi, işlenmesi ve çıktı süreçlerinin analizi yapılır.

Bunun için örgütün müracaatçı dosyaları, bilgi formları gibi standart kayıtları incelenir. Bu kayıtları oluştururken ne tür bilgiler içermesi gerektiği, hizmet alanının niteliği, müracaatçı profilinin özellikleri ve sorunları dikkate alınarak belirlenir.

4. Örgütte hâlihazırdaki bilgi akışı betimlenir. Hangi tür bilgilerin hangi yönetsel birimler aracılığıyla hangi kanallar üzerinden hareket ettiği saptanır.

Örneğin gençlik refahı hizmetleri dairesi yönetimindeki yetiştirme yurtları ve gençlik merkezleri arasındaki idari ve mesleki bilgi akışının nasıl işlediğine, yetkilerin kimler tarafından ne düzeyde paylaşıldığına odaklanılması söz konusu olabilir.

5. Mevcut bilişim sisteminin sorunlarının değerlendirilmesi yapılır.

Daha önce de belirtildiği gibi, örgütün varoluşunun temel koşullarından biri bilişim sistemidir ve zaten örgütte hâlihazırda işlemeye devam etmektedir. Söz konusu yapının sorunlarının analiz edilmesi, örgütün özellikle hangi konularda doğru ve zamanında bilgi elde etmekte zorlandığını; gerek örgüt yönetiminde, gerekse sosyal hizmet mesleğinde müracaatçıların refahı açısından hayati bir rolü olan karar verme süreçlerinin nerede tıkandığının görünür kılınması açısından yararlıdır.

Özellikle çocuklar, kadınlar, yaşlılar ve özürliüler için fiziksel, duygusal ya da cinsel içerikli bir istismar vakasının saptanması sonrasında olabildiğince hızlı bir şekilde bu müracaatçıların korunma kararının alınması gerekecektir. Aksi durumda, müracaatçının ruhsal ve fiziksel sağlığını tehdit eden bu durumun daha derin etkileri oluşabilecektir. Bu noktada karar verici üst birimlerin ya da uzmanların bürokratik işlemlerin yol açacağı zaman kayıplarından olabildiğince uzak tutulması gerekir. Bunun yanında müracaatçının lehinde doğru karar ve eylemi tayin edebilmek için de soruna ilişkin gerekli bilginin zamanında ve içerik açısından yeterli düzeyde elde edilmesi gereklidir.

6. Benzer konularda hizmet sunan diğer örgütlerdeki bilişim teknolojisi uygulama ve geliştirme çabaları incelenir.

Bu aşamada önemli olan bir işlem de gerekli hukuksal düzenlemelerle ör-

gütün bu sürece uyumunun sağlanmasıdır. Bu noktada örgütün politika ve programlarının yeniden gözden geçirilmesi dahi söz konusudur. Bu da bir örgüte bilgisayar tabanlı bilişim sistemleri entegre etmenin bir bütün olarak örgütü, deyim yerindeyse yeniden inşa etmeyi eylem konusu kılmaktadır.

Buraya kadar izlenen işlem adımları örgütün yeni bilişim sistemine dönüşmeye hazır olup olmadığını somutlaştıracaktır. Dolayısıyla ortaya çıkan sonuçlara göre bir sonraki aşamaya geçmek ya da bu dönüşümden vazgeçmek olanaklıdır.

Üçüncü Aşama: Kavramsal Tasarım

1. Bilişim sisteminin kapsamı, amaçları ve hedefleri son haliyle somut olarak tanımlanır.

Örgütün yeniden yapılandırılması olarak da adlandırılabilir bilgisayar tabanlı bilişim sistemine dönüşüm sürecinin hizmet sisteminin temel amaçları ve hedeflerinde bazı değişiklikler yaratması olasıdır. Dolayısıyla bu aşamada, örgütün misyonunu ve vizyonunu yeniden ele alması söz konusu olacaktır.

Diğer taraftan bilgisayar tabanlı yeni bilişim sisteminin örgütün tüm organlarına ve fonksiyonlarına entegre edilmesi yerine örneğin idari hizmetler, personel yönetimi ya da belirli ana hizmet birimleri gibi unsurlarla

sınırlandırılmış bir kapsam da tayin edilebilir.

2. Alternatif kavramsal tasarımlar geliştirilir. Örgütün bilgi ihtiyaçlarını karşılayacak, olası veri akışı ve veri yönetimi, kayıt ve dosya tasarımları yapılır.

Bu aşamada sosyal hizmet çalışma ve sorun alanlarına göre her alanda, hizmet ağındaki bilgi işleme ve depolama yöntem ve teknikleri yeniden belirlenir. Örneğin SHÇEK'in müracaatçı sisteminde önemli bir oranı oluşturan çocuk koruma sistemi ve çocuk refahı uygulamalarının nasıl işleyeceği, karar alma sürecinde hangi verilere ihtiyaç duyulacağı ve bu verilerin örgütün hangi birimleri tarafından nasıl işlenip, biriktirilip, uygulayıcı sosyal hizmet uzmanları ve diğer profesyonellerden yönetime, yönetimden uygulama alanına aktarılacağı çözümlenecektir. Aynı biçimde çocuk refahı alanında çalışan profesyoneller arasında ne tür bilgilerin, hangi amaçlarla paylaşılacağı ve kurumsal bakım hizmetlerinde görev yapanlar arasında süpervizyonun hangi yollarla gerçekleştirileceğinin belirlenmesi söz konusudur. Bu uygulamanın örgütün her ana hizmet birimi için ayrı ayrı yapılması birimlerin kendine özgü müracaatçı profilleri açısından önemlidir. Her sorun ya da sosyal hizmet müdahale alanının farklı nitelikte bilgi donanımına gereksinimi olacaktır.

3. Olası uygulama tasarımları arasında gerekli güvenlik kısıtlamaları yapılır.

Bu işlem adımı insani hizmet uygulamasının odağının insan olması itibarıyla son derece mahrem sayılabilecek müracaatçı bilgilerinin ve mesleki uygulama kayıtlarının örgütün hangi çalışanları tarafından incelenip, kimler tarafından görülemeyeceğine ilişkin güvenlik, gizlilik ve esneklik kurallarının belirlenmesini içermektedir. Örneğin yaşlılık hizmetlerinden sorumlu personelin ya da idari hizmet elemanlarının örgütün tüm müracaatçı kayıtlarına, vaka ve sosyal inceleme raporlarına serbest bir biçimde erişebilmesi hakkına sahip olması müracaatçının özel hayatının mahremiyeti açısından sakıncalı olabilir. Burada konuyla doğrudan ilgili ve sorumluluğu olan uzman personelin ve yöneticilerin gerek duyacakları bilgilerin belirlenmesi ve sınıflandırılması söz konusu olmalıdır.

4. Örgütün çeşitli alt birimlerine ilişkin tüm tasarımların hayata geçirilmesi için kaynaklar (para, zaman ve uzmanlık) harekete geçirilir.
5. Örgütün yeni bilişim sistemine entegre edilen hizmet alanlarını içeren tasarımlar için yazılım ve donanım konfigürasyonları oluşturulur.

Bu işlem adımı hangi amaçla hangi hizmet alanında ve hangi sosyal hizmet kuruluşunda nasıl bir bilgisayar yazılımının gerekli olacağı ve bunun için gerekli bilgisayar aygıtlarının belirlenmesini ifade etmektedir. İlgili birimdeki personelin, müracaat-

çı grubunun niceliği ile mesleki çalışmanın niteliği hem yazılım hem de donanım gereksinimlerinin belirlenmesinde temel değişkenlerdir. Sokak çocukları merkezlerinin ya da kreş ve gündüz bakımevlerinin yazılım gereksinimleri ve içeriği farklılık gösterecektir. Burada öncelikli kriter müracaatçılar hakkında ne tür bilgilerin kullanılacağı ve kayıt altında tutulacağı belirlenmesidir.

6. Tasarımların tümünün olası avantajlarının ve dezavantajlarının varsayımlarla öngörülmesi gereklidir.

Bu aşamanın sonunda "kavramsal tasarıma" son biçimi verilerek örgüt çalışanlarının incelemesine sunulması gerekir. Bunun için de her birimin kendi hizmet alanındaki yeniliğin mesleki çalışmasına ve performansına etkisini tahlil etmesi beklenir. Ara değerlendirmenin yapıldığı bu süreçte ortaya çıkan sonuçlara göre ya bir sonraki aşamaya geçme ya da son kez bu dönüşümden vazgeçme kararı verilecektir. Ortaya konan emek ve kaynak yoğun bu çabanın doğru sonuç vermesi bakımından değerlendirmelerin çok dikkatli yapılması gerekmektedir. Aksi takdirde örgüt açısından finansal ve insani emek bakımından büyük bir israf riski ortaya çıkacaktır.

Kavramsal tasarım aşamasında örgütün yeni bilişim sisteminin görünüşü büyük ölçüde netleşmeye başlamaktadır. Bu süreçte her ne kadar teknik çalışmalar önemli olsa da ge-

rek örgüt çalışanları olan sosyal hizmet uzmanlarının ve diğer profesyonellerin gerekse sistem analistleri ve programcıları gibi teknik uzmanların işbirliği ve eşgüdüm içinde çalışması kaçınılmazdır. Aksi takdirde insani hizmet yönetimine uygun bir yapılanmanın sözünü dahi etmek olanaklı olamayacaktır. Dikkat edileceği üzere tüm süreçler örgüte ve örgütsel bilgiye, dolayısıyla insani hizmet sürecine hâkim olmayı zorunlu kılmaktadır.

Dördüncü Aşama: Ayrıntılı Tasarım ve Geliştirme

1. Teknik performans standartları oluşturulur.
2. Her tasarım için uygun yazılım geliştirilir ve yazılımın ihtiyaç duyacağı donanım temin edilir.
3. Veri depolama, hata kontrol, dosya tanımlama ve yedekleme birimleri oluşturulur.
4. Yeni bilişim sistemine veri girişini sağlayacak formlar hazırlanır.
5. Çalışma alanına göre geliştirilen tüm yazılımlar için kullanım rehberleri hazırlanır.

Görüldüğü gibi bu aşamadaki bütün işlemler örgütün amaçlarına ulaşmasına destek verecek bilişim sistemlerinin teknik boyutta tasarlanmasıdır.

SHÇEK'in hizmet yelpazesinin geniş olması nedeniyle her hizmet ya da

sorun alanına göre farklı yazılımlar ve formların kullanılması doğaldır. Bunların kullanıcıları olacak insani hizmet profesyonellerinin yeni çalışma tarzından olabildiğince etkin ve verimli bir düzeyde yararlanabilmesi için gerek rehberler hazırlanması gerekse örgüt içi eğitim faaliyetlerinin planlanması zorunludur.

Bu aşamada dikkati çeken bir işlem basamağı da yukarıda sıralanan birçok işlem adımı ve aşamanın ardından, örgüte yeni bir bilişim sisteminin kurulma kararı sonrası bilgisayar ve diğer yardımcı aygıtların alınmasıdır. Fakat el yordamıyla örgütsel ihtiyaçları karşılama alışkanlıklarının yaygın olduğu birçok örgütte böylesi bir niyetle harekete geçildiğinde ilk aşamada örgüt çok sayıda bilgisayar ile donatılmaktadır. Kuşkusuz bu bilgisayarlar ya ihtiyacı karşılamanın çok gerisinde ya da çoğunlukla ihtiyacın oldukça ötesinde bir yapılandırılmayla alınmakta ve bu davranış örgütü ekonomik bakımdan ciddi bir israfa sürüklemektedir.

Beşinci Aşama: Sistemin Testi ve Kurumsal Hazırlık

1. Sistem operatörleri, kullanıcıları ve yeni sistemden yararlanacak diğer çalışanların hazırlığı yapılır.
2. Sistemin işleyişinin etkililiğini ölçecek performans kriterleri ve test planı geliştirilir.

Bu işlem basamağında örgütün bilgi gereksinimini karşılamada araç olarak kullanılacak yazılımların yanı sıra,

yeni elektronik bilgi ağının teknik yeterliliklerinin denetlenmesi söz konusudur. Ayrıca yeni yapılanma sırasında örgütün özellikle karar verme sürecinde yaşanacak değişimlerin önceden belirlenmiş olan beklentileri ne kadar karşılayabildiğinin gözlenmesi söz konusudur.

3. Mantıksal girdi-çıkı birimlerinin, programların, formların, operasyonel kuralların, uygulamaların ve karar vermede kullanılacak, işlenerek bulgulara dönüştürülmüş verilerin (bir diğer ifadeyle çıktılarının) testi yapılır.
4. Sistem operatörlerinin ve kullanıcı insani hizmet profesyonellerinin eğitimi yapılır.

Büyük ölçüde sona yaklaşmış bulunan bu süreçte, sürecin tamamlanmadan mevcut tasarımları etkili biçimde kullanarak, mesleki verimi arttıracak sosyal hizmet uzmanlarının ve diğer çalışanların eğitime tabi tutulması da kuşkusuz hayati önem taşır.

Altıncı Aşama: Dönüşüm

1. Bir dönüşüm planı geliştirilir ve uygulamaya konulur.

Dönüşümün gerçekleştirileceği her ana hizmet birimi ve buna bağlı sosyal hizmet kuruluşlarında aşamalı olarak yeni sistem üzerinden çalışmaya başlanır.

2. Örgütün personel yapılanması ve gerekirse fiziksel konumlanması yeniden düzenlenir.

Bu süreçte örgütün, özellikle hizmet birimlerine ve kuruluşlara göre dağılımı gözden geçirilerek hangi hizmet alanlarda sayısal çokluk ya da yetersizliğin olduğu açığa kavuşturulur.

3. Örgütün her birimi yeni bilişim sistemiyle bir arada çalışmaya başlar.

Yedinci Aşama: Değerlendirme

1. Yeni bilişim sisteminin performansı önceden tanımlanan temel amaçlarına göre değerlendirilir.
2. Yeni sistemden duyulan kullanıcı memnuniyetinin çeşitli yöntemlerle ölçümü yapılır.
3. Özellikle örgütün temel karar süreçlerine etkide bulunan sistem çıktılarının ayrıntılı incelemesi yapılır.

Bu incelemede örneğin, özürüllük alanındaki uygulamalar ve raporlar gözden geçirilebilir. Özürülülere ve ailelerine sunulan çeşitli hizmetlerin bölgelere, müdahale yöntemlerine, destek ve yardım türlerine göre genel bir profili çıkarılabilir. Ortaya çıkan istatistiksel bulguların örgütün bu alandaki genel politika ve program geliştirme kararlarına katkısı değerlendirilebilir. Bu değerlendirme işlemleri bilgisayar tabanlı bilişim sistemine kavuşturulan tüm hizmet birimleri için yapılmalıdır. Değerlendirme aşamasında temel kaynak kuşkusuz sistemin kullanıcılarıdır. Karar verme sürecinin aktörleri olan örgüt yöneticileri ile mesleki uygulamalar-

dan sorumlu sosyal hizmet uzmanları ve diğer meslek elemanlarının sistemin işleyişi hakkındaki görüş ve önerileri ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

Bu aşamada önemli olan, genel anlamda insani hizmet yönetiminin nesnel verilerle incelenerek gelişme eğiliminin ortaya konulmasıdır.

Sekizinci Aşama: Operasyonel Denetim ve Düzeltme

1. Standart operasyonel denetim prosedürleri tamamlanır.
2. Acil durum - yedekleme plan ve uygulamaları hazırlanır.

Örgüte bilgisayar tabanlı bilişim sisteminin entegre edilmesinin son aşamasında yapılanlar büyük ölçüde sistemin güvenilir kılınmasının sağlanmasıdır. Artık elle tutulur formlar, dosyalar gibi birçok bilgi ve belge elektronik ortama aktarılmıştır. Dolaşısıyla sistemin gizliliği, güvenliği ve korunması için yedekleme birimlerinin oluşturulmasına yoğun ihtiyaç duyulacaktır.

Bununla birlikte insani hizmet sürecine ilişkin birçok mesleki bilgi de belirli standart yapılanmalar yoluyla ortak bir elektronik veri havuzunda biriktirmeye ve ilgili birimler tarafından işlenmeye başlamıştır. Bu süreçte sıklıkla denetim yapılması, bu denetimde de özellikle örgütün ilgili çevrelerinin karar verme sürecinde geniş bilgi yığınları arasında sistematik bir biçimde istenilen bilgiye ulaşım ulaşıla-

madığının açıkça belirlenmesi söz konusudur.

Sekiz aşamada açıklanan ve SHÇEK ile örneklendirilen bilgisayar tabanlı bilişim sistemi inşası sonunda örgütün insani hizmet yönetiminde önemli değişimlerin yaşanması beklenir. Bu değişimler büyük ölçüde örgütün doğru zamanda, doğru kararları bürokratik işleyişi hafifleterek almasını sağlamaya yöneliktir. Sosyal hizmet uygulamasında "karar verme" sürecinin, profesyonel yaklaşım ve nesnel bilgilerle sürekli desteklenmesi de bu dönüşümün temel çıktılarında olacaktır.

SONUÇ

Çağımızda varlığını refah ve güvenlik içinde sürdürmek isteyen tüm ülkelerin toplumsal, ekonomik ve siyasal alanda, hızla gelişen bilişim teknolojilerinin sunduğu olanaklardan yararlanması kaçınılmaz bir gerçek olarak ortadadır.

Gelişmiş ülkelerin dünya ölçeğinde bu konumunu devam ettirebilme, gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerin ise yeni teknolojik devrimin sağladığı olanaklarla sanayileşmede yakalayamadıkları kalkınma fırsatını elde etme çabası içinde olmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda bilişim teknolojilerine ve özellikle bilgisayar ve iletişim araçlarına yönelik büyük yatırımlar yapılması ve bu yatırımlara ek olarak yeni teknolojileri insani hizmet örgütlerinde etkili biçimde kullanabilecek yetişmiş insan gücünü oluşturmak için eğitsel alt yapının da oluşturulması zaruri hale gelmektedir. İn-

sani hizmet örgütlerinin bilgisayar tabanlı bilişim sistemleri yoluyla işlevlerini yerine getirecek bir dönüşüm geçirmesi son tahlilde örgüt kültüründe ve profesyonel uygulama alanında devrim niteliğinde değişiklikler yaratacak bir etkiye sahiptir.

Türkiye örneğinde SHÇEK üzerinden son bir değerlendirme yapacak olursak, örgütte uzun yıllardır yeterliği ve niteliği tartışma konusu olan, mesleki çalışmada süpervizyon ve idari denetim uygulamaları hızlı ve etkili bilgi paylaşımına olanak tanıyan bilişim sistemi yoluyla işlev kazanacaktır. Benzer sorun alanlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ve diğer çalışanların coğrafi mesafeleri yeni sistemin yardımıyla kolayca aşarak karşılıklı deneyimlerini aktarmaları, vaka yönetimi çalışmalarını daha etkili kılacaktır.

Mesleki uygulamaların düzenli-sistemli kayıt ve raporunu tutmanın yanı sıra özellikle bu raporlara karar verici unsurların kolaylıkla, zamanında erişebilmesi hizmetin kalitesini olumlu yönde etkileyecektir. Bu dönüşüm sonrasında, sosyal hizmet uzmanları ve diğer insani hizmet profesyonellerinin çalışma alışkanlıkları değişmekte ve kelimenin tam anlamıyla denetimli bir standardizasyon sürecine girilmektedir.

Belirli mesleki yöntem ve teknikler ile çeşitli düzeylerde yürütülen vaka çalışmalarının yanı sıra idari işleyiş de üst yönetim tarafından zamanında ve nesnel ölçütlerle sorgulanabilir bir niteliğe kavuşacaktır.

Benzer alanlarda çalışan profesyonellerin birbirlerinin çalışmalarından haberdar olmaları hizmet kalitesini artıran ve müracaatçılar lehine sonuçlar doğuran mesleki rekabetin gelişmesine olanak tanıyacaktır.

Örgüt yönetiminin, çalışan profesyoneller arasında vaka ve iş yükünü kolaylıkla izleyebilmesi dengeli bir çalışma ve istihdam politikası oluşturmasına yardım edecektir.

Son olarak, hizmet ve sorun alanlarındaki gelişmelerin güncel verilerle izlenerek insani ve maddi kaynakların doğru, zamanında ve tasarruflu kullanılabilmesi gibi daha birçok değişim gerek örgütü gerekse çalışanlarını derinden etkileyecek ve insani hizmetin etkililiğini ve verimliliğini büyük ölçüde artıracaktır.

KAYNAKLAR

Aktan, C. C. ve Tunç, M. (1998) "Bilgi Toplumu ve Türkiye", *Yeni Türkiye*, C.1, S.19, 118-133.

Barutçugil, İ. (2002) *Bilgi Yönetimi*, İstanbul, Kariyer Yayınları, No.24.

Behan, K. and Holmes, D. (1990) *Understanding Information Technology*, New York: Prentice Hall, 2nd Edition.

Bensghir, T. K. (1996) *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, Ankara: TODAİE Yayınları.

Çoban, H. (1997) *Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş*, İstanbul: İnkılâp Yayınevi.

Gates, B. (1999) *Önümüzdeki Yol*, Ankara: Arkadaş Yayınları.

Kongar, E. (2001) *Küresel Terör ve Türkiye, Küreselleşme*, Huntington, 11 Eylül, İstanbul: Remzi Yayınları.

Laudon, C. K. and Laudon, J. P. (2000) *Management Information Systems - Organization and Technology in the Networked Enterprise*, 6th edition, New Jersey: Prentice Hall.

Lesley, R. ve Smith, G. (1997) "Developing and Implementing IS: A Case Study Analysis in Social Services", *Journal of Information Technology*, vol.12, 305-321.

Lucas, H. C. (1989) *Computer Based Information Systems in Organization*, New Jersey: Prentice Hall.

Plato. (1973) *Phaedrus and Letters VII and VIII*, New York: Penguin Books.

Polanyi, K. (2003) *Büyük Dönüşüm – Çağımızın Siyasal ve Ekonomik Kökenleri*, Ayşe Buğra (Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları, No.667.

Postman, N. (2004) *Teknopoli*, Mustafa Emre Yılmaz (Çev.), İstanbul: Gelenek Yayınları, No.106.

Sarıhan, H. İ. (1998) *Rekabette Başarının Yolu – Teknoloji Yönetimi*, İstanbul: Desnet Yayınları.

Schoech, D. (1987) "Information Systems: Agency", in Anne Minahan (Board of Ed.), *Encyclopedia of Social Work*, Eighteen Edition, vol.1., Silver Spring Maryland: National Association of Social Workers Press, 920-931.

Schoech, D. (1999) *Human Services Technology: Understanding, Designing, and Implementing Computer and Internet Applications in the Social Services*, Second Edition of Human Services Computing: Concepts and Applications, New York: The Haworth Press.

TOPLUM VE SOSYAL HİZMET DERGİSİ YAZIM KURALLARI

Genel Kurallar

- Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisinde, sosyal hizmet alanında bilimsel çalışmalar Türkçe ya da bir yabancı dilde yayınlanır.
- Dergide derleme makaleler, araştırma makaleleri, bildirimler, yayın değerlendirme ve tartışma yazıları, editöre mektuplar, örnek olaylar yer alır.
- Dergiye gönderilen yazılar yayınlanmasa bile iade edilmez.
- Dergide yayınlanan yazılarda ifade edilen görüşler yazarlarına aittir.
- Bu dergide TUBA ve TÜBİTAK'ın yayın etiğine uygun yazılar yayınlanır.

Yazım ve Sunum Kuralları

- Metin, içinde şekiller ve çizelgeler varsa 20, yoksa 15 sayfayı geçmemelidir.
- Metin, kenarlardan yeterli boşluk (soldan 3,5, sağdan 3, üstten ve alttan 3'er cm.) bırakılarak, A4 boyutunda beyaz kağıdın tek yüzüne 1.5 aralıkla bilgisayarla Arial 11 punto kullanılarak yazılmalıdır.
- Metin blok (sağa sola dayalı), satırbaşı verilmeden ve paragraflar arasında satır boşluğu bırakmadan, otomatik olarak, altı nokta boşluk bırakılarak hazırlanmalıdır.
- Metin biri isimli diğer üçü isimsiz olmak üzere dört kopya halinde sunulmalıdır. Ayrıca, değişik adla alınan iki kopyası ile birlikte diskete kaydedilerek de verilmelidir. Disketin üzerine, kullanılan bilgisayar programı ve sürüm numarası yazılmalıdır. Metin, hakem kurulunun bir değişiklik önerisiyle kabul edilmişse en son durumu içeren diskete birlikte tekrar teslim edilir. Metin, PC ile yazılmalı, Microsoft Word'un Ofis 98 ve 2000 sürümleri tercih edilmelidir.
- Yazının bölümleri şu sıraya uygun olmalıdır: Sola dayalı, altalta, Türkçe ve yabancı dilde başlık, yazar adı ve soyadı, yazının, varsa ünvanı ve çalıştığı kurum, Türkçe özet, anahtar sözcükler, yabancı dilde özet, yabancı dilde anahtar sözcükler, metin ve kaynakça (yararlanılan kaynaklar).
- Çizelge içermeyen bütün görüntüler (fotoğraf, çizim, harita vs.) şekil olarak adlandırılmalıdır. Bütün çizelgeler ve şekiller, ayrı ayrı, Çizelge: 1 ya da Şekil: 1, düzeni içinde sıralandırılmalıdır.
- Çizimler bilgisayardan çıkarılmadı ise beyaz aydınlatıcı kağıt üzerinde çini mürekkebi ile çizilmelidir. Fotokopiler kesinlikle kabul edilmez. Fotoğraflar siyah/beyaz, net ve parlak fotoğraf kağıdına basılmış olmalıdır. Renkli fotoğraflar ve fotokopiye çekilmiş fotoğraflar kabul edilmez. Ayrıca, her bir şeklin metin içinde gireceği yer açık bir biçimde gösterilmelidir.

- Çizelge ve şekillerin eni 14 boyu 20 cm' den büyük ya da eni 8 cm' den küçük olmamalıdır.
- Yabancı dilde yazılan özetler İngilizce, Almanca ya da Fransızca dillerinden birinde olmalıdır. Türkçe ve yabancı dildeki özetler ortalama 100'er sözcüğü geçmemelidir.
- Satır sonlarında sözcükler kesinlikle hecelerine bölünmemelidir.

Kaynakça Bağlacı ve Dipnot Düzeni Kuralları

- Kaynakça bağlacı, kaynağı metin içinde belirtmek için aşağıdaki örnekler çerçevesinde kullanılır:
 - Tek yazarlı bir yazıdan alıntı yapılmışsa: (Korkut, 1999: 26)
 - İki yazarlı bir yazıdan alıntı yapılmışsa: (Korkut ve Terim, 1999: 42)
 - Üç ve daha fazla yazarı olan bir yazıdan alıntı yapılmışsa: (Korkut ve diğ., 1999: 22). Ancak atıfta bulunulan kaynağın tüm yazarları yazının kaynakça bölümünde mutlaka yer almalıdır.
 - Aynı konuda birden fazla yazıdan alıntı yapılmışsa: (Korkut, 1999: 26; Korkut ve Terim, 1999: 42; Korkut ve diğ., 2000: 22)
 - İçeriği genişletmek için dipnot kullanımı tavsiye edilmemektedir.
 - Metinde bir açıklama yapmak gerekiyorsa ilgili yere (*) simgesi konarak, açıklama aynı sayfanın altına 10 punto Times New Roman karakteri ile yazılır.

Kaynakça Düzeni Kuralları

- Yararlanılan kaynaklar Kaynakça bölümünde yazarların soyadlarına göre abecesel düzende sıralandırılmalı ve aşağıdaki örneklerle düzenlenmelidir:

Kitap

- Kelly, L. (1988) *Surviving Sexual Violence*, Cambridge, Polity.

Kitap Bölümü

- Fletcher, C. (1993) "An agenda for practitioner research", Broad, B. ve Fletcher, C. (ed) *Practitioner Social Work Research in Action*, London, Whiting and Birch.

Tek Yazarlı Makale

- Wilson, K. (1996) "Children and Literature", *British Journal of Social Work*, 26 (1) 17-36.

İki Yazarlı Makale

- Wilson, K. ve Ridler A. (1998) "Children and Internet", *British Journal of Social Work*, 28 (1) 13-35.

Üç ve Daha Fazla Yazarlı Makale

- Karen, K., Miller, A., Johnson, C., Jane, B., Ridler, A. (1998) "Social Work and Mental Health", *Social Work*, 28 (1) 13-35.

MANUSCRIPT GUIDELINES FOR THE JOURNAL OF SOCIETY AND SOCIAL WORK

General Rules

- The *Journal of Society and Social Work* publishes scientific studies in the field of social work either in Turkish or in a foreign language.
- The *Journal* includes review articles, research articles, PhD dissertation abstracts, paper presentations (provided that the venue of the presentation is stated), articles on publication reviews and discussions, letters to the editor, and case studies.
- The manuscripts which have been published elsewhere or which are presently under review by another journal or press will not be considered for publication.
- The manuscripts which include discrimination of any kind will not be published.
- The manuscripts submitted to the *Journal* are not returned, even if they are not published.
- Authors are responsible for the opinions expressed in their works.
- The manuscripts which comply with the publication ethics of TUBA and TUBITAK are published in this journal.

Manuscript Submission

- The text of the manuscript should not exceed 15 pages. The manuscripts which include figures and tables are allowed a maximum of 20 pages.
- The manuscript should be prepared in Arial 11 point type, 1.5 spaced, with margins (3.5 cm on the left, 3 cm on the right, and 3 cm at both the top and bottom of the page), and printed on one side of A4 paper only.
- The manuscript should be prepared in block style, omitting paragraph indents and blank lines between paragraphs.
- The manuscript should be sent in four copies, one having the name(s) of author(s) and the other three not carrying that identifying information, along with a floppy disk on which two copies of the manuscript, one having the name(s) of author(s) and the other not containing any name, are stored. The computer program and the version number used in the preparation of the manuscript should be written on the floppy disk. If the reviewers accept the manuscript recommending some changes in it, the manuscript is resubmitted accompanied by a floppy disk on which the latest form of the manuscript is stored. The manuscript should be preferably prepared in Microsoft Office Word 98 or 2000.
- Sections of the manuscript should be in the following order: on separate lines and aligned left, heading in Turkish and in a foreign language; author's name(s); author's title, if any, and institution; abstract in Turkish; key words in Turkish; abstract in a foreign language; key words in a foreign language; text; and references.
- All the images which do not have tables (photographs, drawings, maps, etc.) should be referred

to as figures. All tables and figures should be ordered as Table 1 or Figure 1.

- If the drawings have not been printed out from a computer, they should be drawn in Indian ink on tracing paper. Photocopies are by no means accepted. Only black and white photographs printed on clear and glossy photographic paper should be used. Neither color nor photocopied photographs are accepted. In addition, where to place the figures in the text should be indicated clearly.
- Tables and figures should be between 8 and 14 cm in width; they should not exceed 20 cm in length.
- Abstracts in a foreign language should be preferably written in English, German or French. Abstracts in Turkish or in a foreign language should not contain more than 100 words.
- Words should never be broken at the end of a line.

Rules for In-Text Citations and Footnotes

- The below examples should be followed when using in-text citations:
- If a work by a single author is cited: (Korkut, 1999: 26)
- If a work by two authors is cited: (Korkut and Terim, 1999: 42)
- If a work by three or more authors is cited: (Korkut, et al., 2000: 22)
- If two or more works related to the same subject are cited: (Korkut, 1999: 26; Korkut and Terim, 1999: 42; Korkut et al., 2000: 22)
- If it is necessary to give an explanation, the point in the text where the explanation is needed is indicated by "asterisk" (*), and the explanatory note is written as a footnote in Times New Roman 10 point type.

Rules for References

- In the references section the sources used should be listed alphabetically and documented as shown in the following examples.

A Book

- Kelly, L. (1988) *Surviving Sexual Violence*, Cambridge, Polity.

A Book Chapter

- Fletcher, C. (1993) "An Agenda for Practitioner Research", Broad, B. And Fletcher, C. (ed.) *Practitioner Social Work Research in Action*, London, Whiting and Birch.

An Article by a Single Author

- Wilson, K. (1996) "Children and Literature", *British Journal of Social Work*, 26 (1) 17-36.

An Article by Two Authors

- Wilson, K. and Ridler A. (1998) "Children and Internet", *British Journal of Social Work*, 28 (1) 13-35.

An Article by Three or More Authors

- Karen, K., Miller, A., Johnson, C., Jane, B., Ridley, A. (1998) "Social Work and Mental Health", *Social Work*, 28 (1) 13-35.

