



## Adult Community Media Lab

IO1-Smart Learning Environment - TR  
2020-1-TR01-KA204-093885



**Co-funded by  
the European Union**

“Bu proje, Erasmus+ Programı kapsamında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenmektedir. Ancak burada yer alan görüşlerden Avrupa Komisyonu ve Türkiye Ulusal Ajansı sorumlu tutulamaz.” “This project is funded by the Erasmus+ Program of the European Union. However, European Commission and Turkish National Agency cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein”

## İçindekiler

1.AB VE ULUSAL SEVİYEDE DİJİTAL SOSYAL HİZMETLERİ VE POLİTİKA GİRİŞİMLERİNİ TANIMLAMAK.....	8
Dijital Sosyal Hizmetler Nedir? .....	8
1.2 Sosyal Hizmette Dijitalleşmenin Ortak Tanımı .....	9
1.3 Dijital Sosyal Hizmetlerin temel ilke ve standartları.....	9
2.AB VE DİJİTAL SOSYAL HİZMETLER .....	12
2.1 Dijital sosyal hizmet politikalarının ele alınmasında Avrupa Birliği'nin rolü nedir?.....	12
2.2 Ulusal düzeyde dijitalleşme Eylem zamanı: Avrupa düzeyinden yerel düzeye.....	14
2.2.1 Etkenler ve hedefler .....	14
3.SOSYAL HİZMETLERDE KULLANILAN DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN TANIMLANMASI.....	16
3.1 Dijitalleşmeyle ilgili temel sorunlar .....	16
3.2 DİJİTAL SOSYAL HİZMETLERİN FAYDALARI.....	18
3.3 SOSYAL HİZMETLERDE YENİ DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN SUNULMASININ ZORLUKLARI .....	19
3.3.1. Kendine Güven.....	20
3.3.2. Korku.....	20
3.3.3. Fiziksel işlevsellik .....	20
3.3.4 Kültür ve iletişim.....	20
3.3.5 Veri yönetimi:.....	20
3.3.6. Dijital beceriler:.....	21
3.3.7. Finansman açığı: .....	21
3.3.8 Yeni teknolojilerin yayılması: .....	21
3.3.9 Sosyal sermaye eksikliği: .....	21
4 . DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN TASARIMI, ROLÜ VE ETKİLERİ.....	22
4.1 HİZMETLERİN TASARIMI VE SUNUMUNDA DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN ROLÜ .....	22
4.1.1 Gelişmiş robotik .....	22
4.1.2 Yapay zekâ .....	22
4.1.3 Nesnelerin İnterneti .....	23
4.1.4 Tele bakım.....	23
4.1.5 Blockchain.....	23

4.1.6 Platformlar .....	24
4.1.7 Sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik .....	24
4.1.8 Simülasyon: .....	24
4.2 HİZMETLERİN TASARIMI VE SUNUMUNDA DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN ETKİLERİ .....	25
4.2.1 İş organizasyonu ve süreçleri .....	26
4.2.2 Hizmet kullanıcıları .....	26
5. TOPLUM 5.0 SÜRECİNDE EĞİTİMDEKİ DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE SOSYAL HİZMETLERİN YÖNÜ .....	26
5.1 Yetişkin Eğitimi ve Dijital Eğitim Nedir? .....	27
5.2 Eylem Öncelikleri .....	27
5.3 Dijital Teknolojileri Geliştirme .....	28
6. SONUÇLAR .....	29
7. DEĞERLENDİRME .....	30
7.1 Vaka Çalışmaları .....	30
7.2 Seçmeli Sınav .....	31
7.3. Metinle ilgili sorular – Öğretim Materyalleri .....	33
8. KAYNAKÇA .....	34

## Giriş:

Dijital Sosyal Hizmetleri anlamak için;

- Dijital sosyal hizmetleri ve eğitimi toplumunuzun sosyo-ekonomik, teknolojik, politik ve çevresel talepleriyle ilişkilendirin.
- İçeriği veya bilgi birikimini yerel ortamınızla ilişkilendirin.
- En etkili ve ilgili sosyal hizmetleri ve öğrenme metodolojilerini uygulayın.
- Öğretme ve öğrenme süreçlerini değerlendirin.

## İçerik:

Küreselleşme ile birlikte yeni sorunların ortaya çıkması, bu sorunlara çözüm üretmek ve müdahale etmek için sosyal hizmetin yenilikçi uygulamalarına olan ihtiyacı beraberinde getirmektedir. Sosyal hizmetin yenilikçi bir yaklaşımla ve ihtiyaca cevap verecek şekilde planlanması ve uygulanmasının toplumsal değişme üzerinde de önemli bir etkiye sahip olacağını söylemek mümkündür. Dijital Sosyal Hizmetler'in aktarmak istediği yeni bilgileri teorik yaklaşımlardan ve uygulamalardan yararlanacak kişilerle paylaşabilmesi için geleneksel yöntemlerin ötesine geçmesi gerektiği için bu kurs planlanmıştır.

## Özet

Bu kurs, teknoloji ile birlikte kamusal alanda giderek yaygınlaşan dijital sosyal hizmet uygulamalarına hakim, değişimlere uyum sağlayabilen, değişen ve çeşitlenen ihtiyaçlara etkin ve zamanında çözümler üretebilen, yenilikçi bir anlayışa sahip olmanızı sağlayacaktır. Kişinin dijital sosyal hizmetlerden yararlanabilmesi için bu hizmetlerin neler olduğunu, avantaj ve dezavantajlarıyla en etkin şekilde nasıl kullanılacağını bilmesi gerekmektedir.

Sosyal bakım hizmetleri ve eğitimde dijital teknolojilerin benimsenmesini teşvik eden AB ve ulusal düzeylerdeki politika girişimlerine genel bir bakış. Bu genel bakış, dijital dönüşüm stratejilerini, mevzuattaki değişiklikleri ve diğer politika reformu türlerini içerir. Ayrıca, bu politika girişimlerinin altında yatan bazı itici güçler, gerekçeler ve hedefler, bunları destekleyen paydaşlar ve kuruluşlar ve bunların uygulanmasında karşılaşılan engeller açıklanmaktadır.

Bu ders yetişkinlerin dijital sosyal hizmetlere ilişkin bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla düzenlenmektedir.

## Öğrenme Hedefleri

Dijital Sosyal Hizmet Boyutları ve Eğitim Yönleri kursunu başarıyla tamamlayan her kursiyer;

- Dijital Sosyal Hizmetlerin çok boyutlu yönlerinde yeterlilik sağlamak.
- Dijital Sosyal Hizmetlere güvenli bir şekilde erişin.
- Dijital Sosyal Hizmetlere erişimdeki ana engelleri ve sınırlamaları anlayın.
- Teknoloji ve Sosyal Hizmetlerin birleşiminde kullanılan yöntem ve teknikleri öğrenir.
- Sosyal hizmetler ve eğitimin dijital dönüşümünü destekleyen AB ve ulusal düzeylerdeki politika girişimlerini tanımlayın.
- Sosyal hizmetlerde ve eğitimde halihazırda kullanılmakta olan dijital teknolojileri tanımlar.
- Hizmet sağlayıcılar ve hizmet kullanıcıları için dijital teknolojilerin etkilerine ilişkin bazı kanıtları anlayın.

### Temel Kavramlar (Anahtar Kelimeler)

- |                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| ▪ Sosyal çalışma             | ▪ Sürücüler ve hedefler |
| ▪ Sosyal Hizmet              | ▪ Dijital okuryazarlık  |
| ▪ Dijital Araçlar            | ▪ Birlikte yaratma      |
| ▪ Dijitalleşme               | ▪ Finansman açığı       |
| ▪ Varsayılan olarak Dijital” | ▪ Gelişmiş robotik      |
| ▪ Kullanıcı dostu            | ▪ Nesnelerin interneti  |
| ▪ Tek giriş noktası          | ▪ Tele bakım            |

### Ana Hedef

Bu ders, ACML projesinin hedefi olan dijitalleşmeyi yetkinlik kazanmak isteyen yetişkin bireylere öğrenmek ve kullanmak amacıyla bir kaynakça görevi görerek dijital sosyal hizmetler alanında temel bilgi ve yeterlilikleri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Eğitim sonunda aşağıdakiler beklenmektedir ve bu modüllerle ilgilidir:

- Sosyal Hizmetler ve eğitimde dijital farkındalığı ve anlayışı artırmak
- Sosyal alanda kötü niyetli dijital kullanımı azaltmak
- Dijital okuryazarlık için sosyal Hizmetler ve eğitimde yeni politikaları güçlendirmek ve teşvik etmek

- Yetişkin eğitiminde çevrimiçi öğrenme uygulamalarındaki kullanımı geliştirmek ve genişletmek

### **Genel Açıklama**

Bu kurs, yetişkinlerin dijital bilgi ve medya becerilerini geliştirerek ilgili kurumlarıyla birlikte dijital sosyal hizmetleri ve teknolojileri çocuklar, yaşlı yetişkinler ve düşük vasıflı yetişkinlerle kullanmalarını desteklemeyi hedeflemektedir. Bu modül birimleri, dijital sosyal hizmetler ve eğitim alanında temel bilgi ve beceriler kazanmalarını sağlamak amacıyla beş alt konudan oluşmaktadır:

S1: Dijital sosyal hizmetler ve politikaların tanımlanması (tanım, temel ilkeler, standartlar)

S2: Avrupa Birliği ve Dijital Sosyal Hizmetler (Avrupa'nın rolü, çerçeve, dijital dönüşüm)

S3: Sosyal medyada kullanılan dijital teknolojilerin tanımlanması (faydalar, zorluklar)

S4: Dijital teknolojilerin tasarım ve sosyal hizmetlere teslimi.

S5: Dijital eğitimde dönüşüm ve eğitsel sosyal hizmetlerin yönleri.

Bu modül, dijital sosyal hizmetler ve eğitimin temel bilgi ve becerilerini sağlamak için tasarlanmıştır ve herhangi bir önkoşul olmaksızın her yetişkinin katılmasını sağlamaktadır. Katılımcılar, tamamlama sertifikasını alabilmek için her görevin sonunda nesnel bir değerlendirmeye tabi tutulacak ve en az %70 puan elde etmeleri beklenmektedir. Test, öğrenciler tarafından birden çok kez alınabilir. Değerlendirme, öğrencinin kavramları anlayıp anlamadığını ve bunları gerçek hayattaki durumlara nasıl uygulayabileceğini kontrol edecektir.

## ÖN TEST



1) Aşağıdakilerden hangisi dijital sosyal hizmetin tanım içeriği olabilir?

- a) klasik yöntemlerden oluşur
- b) toplumdaki bağımsız olmak
- c) statik ve değişmez olmak
- d) sosyal değişimlere uyum sağlama yeteneği

2) Aşağıdakilerden hangisi dijital sosyal hizmetlerin temel ilkelerinden biri değildir?

- a) Kullanım kolaylığı ve kapsayıcılık
- b) 7/24
- c) Tek giriş noktası
- d) Sıra

3) Aşağıdakilerden hangisi dijital sosyal hizmet dönüşümünün itici gücüdür?

- a) Maliyeti artırmak
- b) Dijital önyargı
- c) Yaşam kalitesini artırmak
- d) İletişimi sınırlamak

4) Aşağıdaki dijital sosyal hizmetlerden hangilerini kullanıyorsunuz?

Gelişmiş Robotik		Yapay zeka	
Google		IoT	
tele bakım		Blockchain	
Sanal gerçeklik		Amazon	
Skype Web		Platformlar	

# 1.AB VE ULUSAL DÜZEYLERDE DİJİTAL SOSYAL HİZMETLERİ VE POLİTİKA GİRİŞİMLERİNİ TANIMLAMAK

## Konunun Özeti:

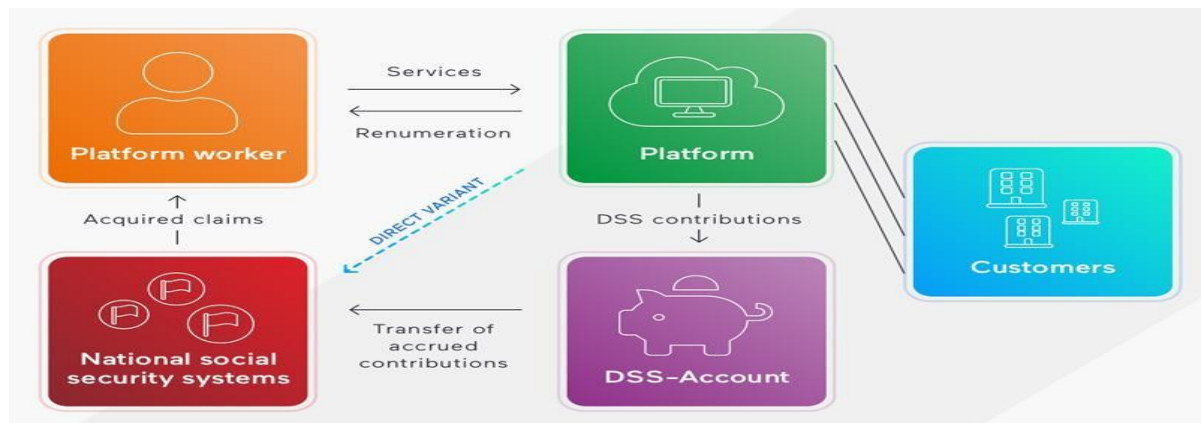
Bu modülün birinci bölümünde dijital sosyal hizmetler ve eğitimin temel ilke ve standartları anlatılacak, Avrupa'da ve ulusal düzeyde verilen dijital sosyal hizmetler ve eğitimler hakkında bilgi verilecek ve örneklemeler yapılacaktır.

### Dijital Sosyal Hizmetler Nedir?

**1.1** Dijital Sosyal Hizmetlerin ne olduğunu anlamak için öncelikle sosyal hizmeti tanımlamak gerekir.

Sosyal Hizmet, dezavantajlı birey ve grupların toplumsal yaşamda gelişimine odaklanan ve toplumun sosyal refah düzeyinin yükseltilmesi için çalışan bir meslektir. Sosyal hizmet, birey ve çevresi arasındaki etkileşime odaklanarak bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların refahını artırmak için insan ilişkilerinde sorun çözme, güçlendirme ve özgürleştirme esasına dayanır (IFSW, 2000).

Teknolojik ve diğer birçok alanda hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişimlere uyum sağlamak, değişen ve çeşitlenen ihtiyaçlara etkin ve zamanında çözümler üretmek, yenilikçi bir anlayışa sahip sosyal hizmet kuruluşları ile mümkündür. Son yirmi yıldan beri sosyal hizmetlerde kullanılan bilgi teknolojileri uygulamaları, mikro düzeyde profesyonellere ve makro düzeyde kurum ve kuruluşlara önemli yenilikler sunmaktadır. Sosyal hizmet uygulamasının dinamik doğası, mesleğin dezavantajlı grupları sürekli olarak geliştirmek ve desteklemek için yeni ve yaratıcı yollar bulmasını gerektirir. Gelecekteki performansın verimsiz ve etkisiz olacağına inanılmaktadır (Brown, 2010) eğer sunulan hizmetlerin gündeminde yenilik olmadığı sürece. Bu bağlamda, "Dijital Sosyal Hizmetler" kavramı, hedef kitleyi belirlemenin ve iyi bir projeye sahip olmanın, toplumsal sorunlara dijital çözümler sunmanın, sorunları yenilikçi yöntemlerle çözmenin yollarını aramanın önemli olduğu bir alandır. Dezavantajlı bireylerin ve grupların ihtiyaçlarının dijital araçlarla daha geniş kitlelere ulaşması ve sorunlarını düşük maliyetlerle çözebilmesi için karşılandığı görülmektedir.





## 1.2 Sosyal Hizmette Dijitalleşmenin Ortak Tanımı

Dijital teknolojilerin geniş çapta kabul görmesi, belirli görevleri dijital cihazlar aracılığıyla üretme, işleme ve paylaşma anlamına gelir. Bu, önceden insan gücüyle gerçekleştirilen görevleri içerebilir. Sosyal hizmet alanında dijitalleşme, günlük sosyal hizmet sunumunda dijital teknolojilerin kullanılması anlamına gelir. Sosyal hizmet, sürekli olarak toplumsal değişim ve gelişmelerle karşı karşıyadır. Dijital dönüşümün, sosyal kuruluşların çalışmalarını etkilediği açık bir şekilde görülmektedir. Ancak, bu hızlı dijital dönüşümün sosyal organizasyonların tüm boyutlarını ve hizmetlerini etkilediği, ancak bunun kısmen göz ardı edildiği gözlemlenmektedir. Sosyal hizmet, dijitalleşmenin karmaşıklığı ve zorluklarıyla başa çıkabilmek için stratejik bir süreç gerektirir. Dijital dönüşüm, sosyal hizmet sunumunda önemli gelişmeleri hızlandıran dönüştürücü bir etkiye sahiptir (Kreidenweis ve Helmut, 2019).

### Dijitalleşmenin Etkilerinden Bazıları;

- Görevlerin ve mesleklerin otomasyonu: (insan) işgücü girdisinin, gelişmiş robotik, yapay zeka ve makine öğrenimi dahil olmak üzere dijital ve makine girdisiyle değiştirilmesi.
- Süreçlerin dijitalleştirilmesi : Nesnelerin İnterneti, 3 boyutlu baskı, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik ve tele bakım dahil olmak üzere kişisel verilerin yanı sıra sensörlerin ve bilgilerin dijital olarak işlenmesi, depolanması ve iletilmesi .
- Platformların ortaya çıkışı ve blockchain kullanımı : hizmetlerin çevrimiçi platformlarda sunulması.
- Dijital dokümantasyon sistemleri: Akıllı telefon ve tablet aracılığıyla erişilebilen elektronik hasta dosyaları.
- Yapay zeka ve robotiğin tanıtılması : Hasta destek asistanları, ev ve bakım robotları.
- Yardım ve izleme sistemleri : Acil durum düğmeleri, düşme sensörleri vb.
- Kişiselleştirilmiş hizmetleri desteklemek için büyük veri kullanımı.

## 1.3 Dijital Sosyal Hizmetlerin Temel İlke ve Standartları

- *Varsayılan olarak "Dijital"* : Sosyal Hizmet Sağlayıcı ile belirli bir hizmetin kullanıcıları arasındaki herhangi bir etkileşimde, kullanıcı daha iyi alternatifler veya sebepler olmadıkça dijital kanalı kullanmakla yükümlüdür.

• **Kullanıcı dostu olma ve kapsayıcılık:** Bu, dijital kamu hizmetlerinin yalnızca birkaç teknisyen veya dijital bilgi sahibi kişi tarafından değil, herkes tarafından erişilebilir olması gerektiği anlamına gelir. Dijital yardımcı programlar, gezinmesi kolay, sezgisel bir kullanıcı arabirimi kullanmalıdır. Daha da önemlisi, kamu hizmetleri dijital olsa da, her zaman herhangi bir biçimde (yüz yüze veya dijital kanallar aracılığıyla) sürekli insan desteği sağlarlar .

• **“Yalnızca bir kez”** : Bu, kullanıcıların aynı bilgileri birden fazla kamu idaresine sağlamak zorunda kaldığında ortaya çıkan gereksiz idari yükün ortadan kaldırılması anlamına gelir. Tüm kamu kurumlarının veritabanları birbirine bağlıdır ve saklanan bilgiler diğeri tarafından kullanılabilir. Bu, vatandaşların rahatlığı için tasarlanmakla birlikte, veri gizliliği kurallarına sıkı sıkıya bağlı kalınarak yapılmalı ve nihayetinde vatandaşların kişisel verilerinin kontrolü kendi elinde olmalıdır. Avrupa Komisyonu tarafından altı çizilen bu ilke, vakaların yarısından fazlasında İdare tarafından Kullanıcıların hali hazırda mevcut olan bilgilerle formları doldurmaları istenmesidir. Son olarak, şaşırtıcı bir şekilde, kamu hizmeti web sitelerinin %73'ünün mobil uyumlu bir sürümü yoktur.

• **Dönüşüm odak merkezi:** Bu ilke, sosyal hizmet sağlayıcıların, sürekli değişen ortama ve teknolojinin gelişimine ayak uydurmak için belirli bir süre sonra tüm devlet bilgi işlem sistemlerini yenilemelerini gerektirir. Pahalı bir çözüm gibi görünse de, sonunda iyileştirilmiş operasyonel verimlilikle karşılığını verir.

• **7/24 teknoloji** : Dijital sosyal hizmetler akşam 6'dan sonra durmaz ve hafta sonları kapanmaz. Bu, bir dijital arayüzün ("dijital ön büro") kullanımını ve her zaman kullanılabilir olacak dijitalleştirme süreçlerini içerir.

• **Tek giriş noktası** : Kullanıcı kolaylığı için, kamu hizmetlerine tek bir kimlikle tek bir portaldan erişilebilir olmalıdır.

• **Çok kanallı hizmetler** : Portala erişmek için hangi cihaz (masaüstü veya mobil cihaz) kullanılırsa kullanılsın, kullanıcıya kesintisiz bir dijital kamu hizmetleri deneyimi sağlanmalıdır.

• **Açık standartlar** : Yaşayan kamu hizmetlerinin hizmet odaklı mimarisi, dijital işbirliğine olanak sağlayan açık standartlar ve açık kaynak teknolojileriyle desteklenir. Özellikle ortak standartlar ve arayüzler sorunsuz veri alışverişini sağlamalıdır. Kamu hizmetlerinin sınır ötesi işleyişini sağlamak için bu açık standartlar ve birlikte çalışabilirlik ilkesi Avrupa'da kritik öneme sahiptir ve Dijital Tek Pazar stratejisinde önemli bir yapı taşı temsil eder.

**Tablo 2: NLASW (2012) Sosyal Hizmet Uygulamalarında Teknoloji Kullanım Standartları**

Standart 1 : Teknolojinin sosyal alanda kullanılması pratiğe dayalıdır ve bu uygulamalar, değerler, etik ilkeleri gözeterek toplumsal işlevselliği artırır.
Standart 2: Sosyal işçiler, pratik içinde kendi yeterlilik ve becerilerini teknoloji kullanımıyla birleştirerek iş yeri süreçlerini geliştirirken, bilgi, beceri ve yeteneklerini sürekli olarak artırmaya devam ediyorlar.
Standart 3 : Teknolojik olarak bilgili bir onay süreci ile sosyal işçiler, müşteriler hakkında bilgi sağlamak ve teknolojileri kullanarak sosyal hizmetler sunmak, doğal riskleri ve fırsatları içeren bir yaklaşımı içerir.
Standart 4: Sosyal işçiler; kurum/kuruluş politikalarını, etik standartları ve en iyi pratik yönergeleri elektronik iletişim ve uygun belgelerle uyumlu bir şekilde benimserler.
Standart 5: Sosyal işçiler sorumluluk sahibi olmanın yanı sıra sorunların farkındalığına da önem verirler. Ayrıca, yargı yetkisi gerektiğinde terapi veya sosyal hizmetler sağlamak için elektronik teknolojileri kullanma yetisine sahiptirler.
Standart 6: Sosyal işçiler, etik ve güvenilirlik ilkelerine uygun olarak, DSÖ tarafından önerilen teknolojik yaklaşımları kullanarak sosyal iş alanında araştırma yapmak veya bilgi toplamak için gereken pratiği sağlarlar.
Standart 7: Sosyal işçiler, teknolojinin pratikte kullanımıyla ilgili olarak, sorunları ele alırken çıkar çatışmalarını ve ikili veya çoklu ilişkileri dikkate alır, aynı zamanda ilişkisel sınırların korunmasına özen gösterirler.
Standart 8: Sosyal işçiler, değerler ve ilkelerine bağlılıkla, DSÖ kullanarak teknolojiyi sosyalleşmeye entegre ederler, adalet sorunlarını ele alır ve savunuculuk çabalarıyla veya siyasi faaliyetlerde bulunarak harekete geçerler. Bu, sosyal iş mesleğinin temel özelliklerindedir.

## 2. AB VE DİJİTAL SOSYAL HİZMETLER

### Konunun Özeti:

Bu bölümde, Avrupa Birliği'nin dijital sosyal hizmetler konusunda yaptığı çalışmalar ve bu çalışmaların toplum üzerindeki etkileri hakkında bilgi sunulacaktır. Ayrıca, yerel hizmetlerin topluma ulaşması için yapılacak çalışmalara ilişkin veri kaynakları da paylaşılacaktır. Bu bölüm, uluslararası bir perspektif sunarak dijital sosyal hizmetlerin genel resmini çizecektir.

### 2.1 Dijital Sosyal Hizmet Politikalarının Ele Alınmasında Avrupa Birliği'nin Rolü Nedir?

Bu bölüm, sosyal hizmetlerin dijital dönüşümünü destekleyen ulusal düzeyde ve AB düzeyindeki politika girişimlerini açıklayacaktır. Bu girişimler, farklı kamu politikası türlerinde yasal değişiklik, stratejiler, politika beyanları, yönergeler ve finansman programlarını içerir. Kurulduğu günden bu yana birlik, barış, düzen, bütünleşme, yaşanabilir çevre ve sürdürülebilir kalkınma gibi pek çok hedef çerçevesinde yeniden yapılanma çabalarına yön veren Avrupa Birliği (AB), son dönemde Avrupa Birliği'nin itici gücü olmuştur. Avrupa Birliği (AB) bu konuda sosyal hizmet ve kamu yönetimi alanındaki dijital gelişmelerin yaygınlaştırılması ve kalıcı gelişim çabaları sarf edilmektedir.

Bir çerçeve çizmeye yardımcı olacak çalışmalardan bazıları şunlardır;

1. AB Komisyonu, 2008 yılında AB'de kamu yararına sosyal hizmetler konulu ilk iki yıllık raporunu yayınlamış ve genel bir çerçeve çizmiştir.

### Rapor:

- Bu tür hizmetlerin sosyo-ekonomik rolünü ve uyum sağlamaları gereken önemli ekonomik ve toplumsal değişiklikleri tanımlar,
- gelişen ihtiyaçlara ve kısıtlamalara nasıl uyum sağladıklarını incelemek,
- Bu değişikliklerin ilgili Topluluk kuralları açısından genel çıkarlara yönelik sosyal hizmetlerin organizasyonunu, finansmanını ve sağlanmasını nasıl etkilediğini değerlendirin.

2. Eğitimde Sosyal Hizmet Konseyi 2008, sosyal hizmet ve eğitim uygulamasında teknolojinin önemini vurgulamaktadır. Birçok sosyal hizmet ajansı artık bilgi sistemlerini yönetmek, faaliyetlerinin etkinliğini ve yararlılığını artırmak için bilgisayarları kullanıyor. Teknoloji olmasaydı, bugün sosyal hizmet uygulaması etkisiz ve yetersiz olurdu. Avrupa Birliği perspektifinden kamu sosyal hizmetlerinin yeniden yapılandırılması bağlamında bir dizi zorluk tespit edilmiştir ve dijitalleşme ve BİT'in kullanımı bu modern hizmetler için etkili bir araç olarak gerekli görünmektedir.

3. Avrupa Birliği e-Devlet Raporu 2015, Avrupa'da çevrimiçi kamu hizmetlerinin “daha akıllı olabileceğini” ortaya koydu. Bu yakın tarihli çalışma, Avrupa'da sınır ötesi bağlantının hala

bir sorun olduğunu gösterdi: kamu hizmetlerinin yalnızca %57'sine ülkeler arasında erişilebilir, bu da diğer üye devletlerdeki AB vatandaşlarının dahil edilmesi gerektiğinin altını çiziyor.

Avrupa Birliği tarafından önerilen "canlı kamu hizmetleri", mobil uygulamalar aracılığıyla sunulan, veri analitiğiyle desteklenen, öngörü ve tahmine dayalı hizmetlerdir. Bu hizmetlerde bulut altyapısı kullanılır, gerçek zamanlı kararlar almak için ve genel olarak açık verilere dayanarak hizmet sunulur. Ancak, bu gelişmiş ve kullanıcı dostu hizmetlerden en iyi şekilde faydalanabilmek için daha fazlasına ihtiyaç duyulur: Kullanıcıları ve hizmet sağlayıcıları tek bir güvenli, güvenilir ve kolay erişilebilir bir platformda birleştirebilen kurumlar arası bir altyapı gereklidir.

AB'nin kapsayıcı dijitalleşme ilkeleri ve hedefleri, Dijital Tek Pazar Stratejisinde belirtilmektedir. Bu strateji, kamu hizmetlerinde hizmet potansiyelini en üst düzeye çıkarmak için daha iyiye olan ihtiyacı ifade eder. (Avrupa Komisyonu, 2016). Bu strateji 3 ana hedeften oluşmaktadır;

- Temel dijital kolaylaştırıcıları kullanarak sosyal hizmetleri ICT ile modernize etmek,
- Dijital sosyal hizmetler ile sınır ötesi hareketliliği sağlama
- Hükümetler ve vatandaşlar/işletmeler arasındaki dijital etkileşimi kolaylaştıran daha işbirlikçi, katılımcı, doğru bir hizmet tasarlamak.

2016 yılı çerçevesinde kamuoyunun görüşlerini almak üzere oluşturulan Avrupa Dijital Forum Geleceğin Hükümeti Dijital Teknoloji Nasıl Yaşama, Çalışma ve Yönetme Şeklimizi Değiştirecek? çerçevesinde yayınlanan "Geleceğin Durumu Dijital Teknoloji" -2020 AB Komisyonu Dijital Sosyal Hizmet Eylem Planı. "Hayatımızı, Çalışma Hayatımızı ve Yönetim Tarzımızı Nasıl Değiştirecek" başlıklı araştırmaya göre, ekonomik ve sosyal yapılarda meydana gelen hızlı teknolojik değişimler doğal olarak devletleri etkilemekte ve devletler sosyal hizmetlerin sunumunda şekil değiştirmek ve dijitalleşmek zorunda kalmaktadır.

'AB toplumu için BİT'in faydaları' başlıklı Avrupa Birliği 2020 stratejisinin VII. Sütuna göre BİT, enerji tüketimindeki azalmayı, yaşanan vatandaşlara desteği, sağlık hizmetlerini ve daha iyi kamu hizmetlerinin sunumunu olumlu yönde etkileyecektir.

AB, Dijital On Yıl boyunca tüm vatandaşların akıllı kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi için Avrupa'daki kamu idarelerinin dijitalleşmesine yardımcı olmak için çalışıyor. Kamu hizmetlerinin önündeki engelleri azaltmaya ve bunları sınırlar ötesinden erişilebilir kılmaya odaklanır.

Avrupa Birliği 2021 Raporu, COVID-19 salgınında Avrupa toplumu için dijitalleşmenin önemini vurguladı. Dijital teknolojiler, öğrenmenin, eğlenmenin, çalışmanın, keşfetmenin ve hedeflere ulaşmanın yeni yollarını sunar. Ayrıca yeni özgürlükler ve haklar sağlar ve AB vatandaşlarına fiziksel toplulukların, coğrafi konumların ve sosyal konumların ötesine geçme fırsatı verir.

## DESI'deki dijital kamu hizmetleri göstergeleri

**Tablo 1** Kaynak: DESI 2020, Avrupa Komisyonu.

	AB	
	DESI 2018	DESI 2020
<b>5a1 e-Devlet kullanıcılar</b> % internet kullanıcılar ihtiyaç duymak ile göndermek formlar	<b>%58</b> 2017	<b>%67</b> 2019
<b>5a2 Önceden doldurulmuş formlar</b> Gol (0 ile 100)	<b>53</b> 2017	<b>59</b> 2019
<b>5a3 Çevrimiçi hizmet tamamlama</b> Gol (0 ile 100)	<b>85</b> 2017	<b>90</b> 2019
<b>5a4 Dijital halk Hizmetler için işletmeler</b> Gol (0 ile 100) - içermek yerel Ve sınır ötesi	<b>83</b> 2017	<b>89</b> 2019
<b>5a5 Açık veri</b> % ile ilgili maksimum Gol	<b>yok</b>	<b>%66</b> 2019

www.mdpi.com

## 2.2 Ulusal Düzeyde Dijitalleşme- Harekete Geçme Zamanı: Avrupa Düzeyinden YerelDüzeye

### 2.2.1 Etkenler ve Hedefler

Kamu hizmetlerini dijitalleştirme sürecinde dört önemli faktör bulunmaktadır:

1. İlk olarak, kamu harcamalarında sıkı bütçe politikaları uygulama sürecinin yarısından fazlasını tamamlamış durumdayız. Hizmetlerin kesintiye uğramadan sürdürülmesi için verimlilik artışlarına ihtiyaç duyulmaktadır ve bu da daha önce görülmemiş radikal reformlara yol açabilir.
2. İkincisi, halk dijital etkileşime isteklidir. Mobil teknolojileri, uygulamaları ve ağları kullanarak kişisel dijital ekosistemler oluşturduk. Bu ekosistem, güvenilir ve yeteneklidir ve her birey tarafından kullanılabilir durumdadır.
3. Üçüncüsü, bu kişisel ekosistemleri destekleyen teknoloji ve bağlantılar nispeten ucuz, kullanımı kolay ve geniş çapta erişilebilir durumdadır.
4. Son faktör ise, yaşam kalitesini artırmaya, hizmet maliyetlerini düşürmeye ve toplumun geniş kesimlerini karşılıklı yardım süreçlerine dahil etmeye yönelik yenilikçi çözümlere olan ihtiyaçtır.

AB düzeyinde, Dijital Dönüşümde Ortaklık projesi aracılığıyla sosyal hizmetin dijital dönüşümü teşvik edilmektedir. 2016 yılında kurulan Kentsel Gündem, işbirliğini ve dijitalleşmeyi teşvik etmektedir. AB genelinde tematik ortaklıklar düzenleyerek yerel yönetimler arasındaki sosyal hizmetlerin koordinasyonunu geliştirmekte, finansman sağlamakta ve BT kullanımını yaygınlaştırmaktadır. Dijital Geçiş eylem planı ise vatandaşlara daha iyi kamu hizmetleri sunmayı, iyi uygulamaların paylaşımını desteklemeyi, dijitalleşmeyi teşvik ederek Avrupalı işletmelerin yenilikler geliştirmesine yardımcı olmayı ve küresel pazarlarda yeni iş tanımları yaratmayı amaçlamaktadır (Avrupa Komisyonu, 2018).

Dijital teknolojilerin kullanımının ana itici güçlerinden biri, kamu hizmetlerinin tasarımı ve sunumundaki yenilik ve bazı hizmetlerin maliyet etkin ve daha verimli olacağı beklentisidir (OECD, 2016).

Dijital dönüşümün bir diğer önemli itici gücü de dijitalleşmeye ve sağlık ve bakım hizmetlerinin sunumunda makine kullanımına yönelik politikalarıdır. Yaşlı nüfusun kendi kendine yetmesinin önündeki güçlükleri, demografik güçlükleri ve arz yükünü ortadan kaldıran yenilikçi kamu ve sosyal hizmetlerden oluşmaktadır.

Norveç kaynaklı "Tomorrow's Healthcare" adlı kitapta, refah teknolojisinin artan kullanımının daha fazla fırsat sunabileceğini belirtmektedir. Bu teknolojiler, insanlara kendi yaşamlarını ve sağlıklarını yönetme imkânı vererek engellerine rağmen daha fazla insanın kendi evlerinde daha uzun süre kalmasına ve kendi kendine yetebilmesine yardımcı olabilir (Norveç Hükümeti, 2012, s. 27–28).

Almanya'daki "Pflegeinnovationen2020" (Bakım Hizmetinde Yenilikler 2020) programı ise insanların mümkün olduğunca uzun süre evde kalabilme ve özerk bir yaşam sürme becerilerini güçlendirmeyi hedeflemektedir (Bundesministerium für Bildung und Forschung, 2014).

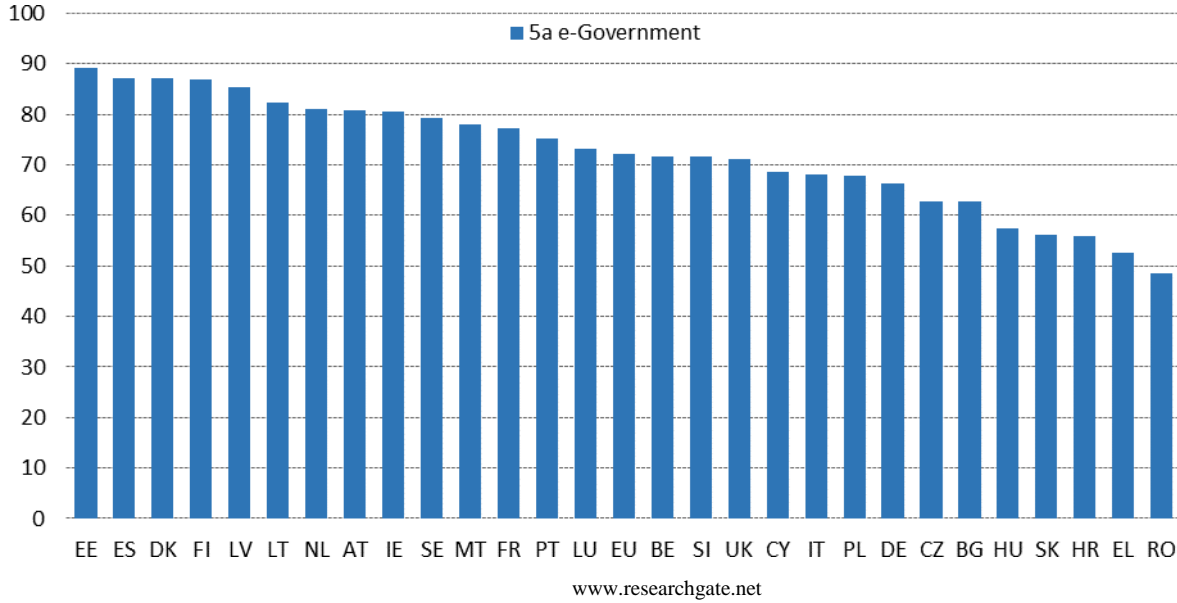
Mevcut hizmetleri dijital olarak geliştirmek (Mocker & Fonstad, 2017), ürün yenilikleri yapmak (Berghaus & Back, 2017) ve rekabeti sürdürmek ve maliyetleri azaltmak için yeni ve potansiyel olarak dönüştürücü iş modellerini keşfetmek (Berghaus & Back, 2017; Mocker & Fonstad, 2017) dijital dönüşümü teşvik eden hedefler olarak görülmektedir. Ayrıca, değişen hizmet alıcı davranışları ve beklentilerine uyum sağlamak, kullanıcı memnuniyetini ve iletişimi artırmak, dijital kanalları ve süreçleri geliştirmek ve güncel dijital ürünler sunmak da ortak hedefler arasındadır (Berghaus ve Back, 2017; Bilgeri ve diğerleri, 2017; Isaksson ve Hylving, 2017; Mocker ve Fonstad, 2017).



Avusturya Sağlık ve Sosyal Bakım Meslekleri Derneği (OGB/ARGE FGV) ise dijital teknolojilerin çalışanların daha verimli bir şekilde atanmasını, klinik raporlara daha hızlı erişimi sağlamayı ve böylece daha verimli bakım sunmayı hedeflediğini belirtmektedir.

### Şekil 1 Dijital Ekonomi ve Toplum Endeksi (DESI) 2020, Dijital Kamu Hizmetleri

Kaynak: DESI 2020, Avrupa Komisyonu.



### 3.SOSYAL HİZMETLERDE KULLANILAN ŞU ANDA KULLANILAN DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN TANIMLANMASI

#### Konunun Özeti:

Sosyal hizmet alanında kullanılan dijital teknolojiler ve teknoloji araçları tanımlanacak, dijital sosyal hizmetlerin zorlukları ve kolaylıkları hakkında bilgi verilecek, kullanımının avantaj ve dezavantajları anlatılacaktır.

#### 3.1 Dijitalleşme ile İlgili Temel Konular

Ayrıca teknolojik altyapı ve koşulları sağlayanlar, politika yapıcılar ve uygulayıcılar başta olmak üzere dijital teknolojik süreçlerde insan haklarının ve sosyal adaletin geliştirilmesi doğrultusunda önerilerde bulunulması ve görüş alınması gerektiği vurgulanmaktadır. örneğin ; Sosyal hizmet uzmanları, danışanlarını çevrimiçi mahremiyet ve mahremiyet hakkıyla korumak için bilgilerin açıklanmasıyla ilgili yeni etik ikilemlerle karşı karşıya kalabilir. Bu süreçlerde eleştirel düşünme, etik süreçlere uyum ve doğru karar verme becerileri dijital zorluklara uyarlanmalıdır (Social Care Institute for Excellence, 2019).



## • Kullanıcı Direnci

Hem personel hem de kullanıcılar için ortak olan bu sorun, insan etkileşiminin yerini alan veya azaltan teknolojilerin reddedilmesidir. Dijital teknolojiler sayesinde birçok sosyal hizmet dijital olarak sunulsa da, hizmet sağlayıcılar ve alıcılar buna karşı olumsuz bir önyargı oluşturmuştur. Bu endişeler bazı politika girişimlerine yansımıştır. Örneğin Avusturya'da, Dijital Yol Haritası şunu belirtir: 'Teknolojik çözümler destek olarak ve kaliteyi ve süreç optimizasyonunu iyileştirmek için kullanılmalıdır, ancak asla kişisel iletişimin yerini almamalıdır ve buna dikkat edilmesi gerekir.' (Avusturya Federal Dijital, Ticaret Bakanlığı, 2016, s. 30). Finlandiya'da yapılan bir araştırma, vatandaşların sosyal hizmetlerden ve sağlık hizmetlerinden yararlanmalarının önündeki ana caydırıcı unsurun, e-hizmetlerin yüz yüze iletişim kadar iyi olmadığına inanmaları olduğunu ortaya koydu. (%63) (Finlandiya Sağlık ve Refah Enstitüsü, 2014)

## • Dijital Okuryazarlık

Dijital teknolojileri kullanma konusundaki isteksizlik kısmen bilgi ve ilgili beceri eksikliğinden kaynaklanmaktadır. 2018'de AB ülkeleri, nüfusun düşük dijital becerilerine ilişkin bir CSR aldı. Ülkelerin BİT Stratejisi 2020, dijital mücadele için bir dizi önlem içeriyor. Genel nüfusun internet becerilerini yükseltmenin yanı sıra okuma yazma bilmeyenlerin ve dezavantajlı kişilerin dahil edilmesini teşvik etmeye vurgu yapıldı (Le Monde, 2016).

## • Veri Paylaşımı ve Koruma

Sosyal hizmetler hakkında bilgi toplama, yönetme ve kaydetme standartları, sosyal hizmet uzmanlarının bilgi toplamak, yönetmek ve depolamak için teknolojiyi kullandıklarında uymaları gereken etik standartları vurgulamaktadır.

*Mayıs 2018 tarihli Genel Veri Koruma Yönetmeliği, kişisel verilerin işlenmesine ilişkin gereklilikleri belirlemiştir ;*

1. Veri toplama ihtiyaçları sosyal hizmet sağlayıcılar tarafından beyan edilecek ve kişilerin açık rızaları ile veriler güvenli bir şekilde işlenecektir. Uygun olduğunda, takma adlar kullanılmalı veya veriler anonimleştirilmelidir .

2. Sosyal hizmet verileri bu nedenle ek bir karmaşıklık düzeyiyle karşı karşıyadır. Yetişkinlerle çalışan kuruluşlar için bu, işlemek için onay almaları gerektiği anlamına gelir; Vesayetin gerekli olduğu durumlarda, verilerin işlenmesi için yasal vasilerden izin alınmalıdır (The Guardian, 2018).

### • Kullanıcı Katılımı/Birlikte Oluşturma

Dijital hizmetlerde hizmetlerin işe alınması, kabul edilebilirliği ve kullanıcı dostu olması teşvik edilmekte ve ortak tasarım ve karar alma süreçlerine kullanıcı katılımını artırmak için insanların sürece doğrudan katkıda bulunduğu daha geniş dijital kullanım yaratılmalıdır. Örneğin Birleşik Krallık'ta, 'sivil teknoloji' yerel yönetimlerde vatandaşları dahil etmek için giderek daha fazla kullanılmaktadır. Bu teknolojilerin gözden geçirilmesi, kısmen sosyal hizmetlerin tasarımı etkileşimin sınırlarını belirlediği için kullanıcı katılımının ve alımının sınırlı olduğunu göstermiştir (Crisis, 2018).

### • Kaynak ve/veya Siyasi Destek Eksikliği

Dijital Sosyal Hizmetlerin sağlanması ve yaygınlaştırılması için bütüncül bir şekilde mali destek sağlanmalı, sürece yeterli siyasi destek devletin hazırladığı politikalar ve kolaylaştırıcı hizmetlerle desteklenmelidir. Ayrıca bu alanda hizmet verenlere donanımsal ve teknik hizmet içi eğitimler verilmelidir. İspanya'da yatırım eksikliği ve kamu otoriteleri tarafından sağlanan kaynakların yetersizliği, dijital teknoloji sağlayıcılarının önündeki en büyük engeldir. (Martinez Sans, 2017). İngiltere Sağlık Bakanlığı'nın bir makalesinde, finansman sorunları şu şekilde belirtilmiştir: Yardımcı teknoloji hizmet sağlayıcıları için fırsatlar, birçok yardımcı teknoloji hizmetine yatırım eksikliği, bakım eksikliği, bunları yerleştirme yolu ve yardımcı teknoloji farkındalığı eksikliği ile karşı karşıyadır. (Gönüllü Kuruluşlar Engelli Grubu ve Ulusal Bakım Forumu, 2013, s. 22)

### • Teknik Problemler

İnternete erişim, dijital teknolojilerin kullanımı için bir ön koşuldur. Eurofound, geniş bant kapsamının iyileştirilmesi ihtiyacına ve internetle ilgili konulara dikkat çekti. Birçok ülkede, genel bir engel internet bağlantısı gibi görünmektedir. Artan veri hacimleri gerektirir. Büyük veri gerektiren dijital teknolojilerin herkes tarafından erişilebilir olması için yüksek hacimli genişbant olması gerekir.

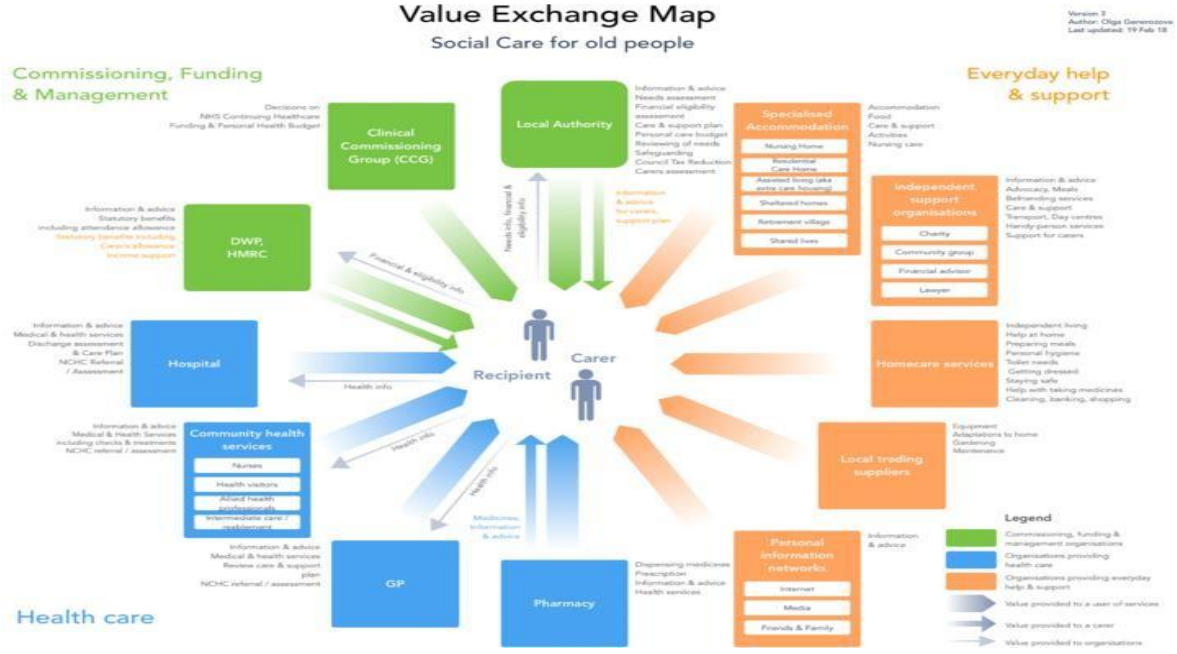
### • Sosyal İçerme

mülteciler gibi kırılgan, dezavantajlı ve ötekileştirilmiş gruplar tarafından sosyal yardımlaşma, yoksulluk, göç ve sosyal yardımlaşma gibi konularda şekillendiği görülmektedir. toplumdan dışlanma. Bu müşteri gruplarının özellikleri incelendiğinde yapısal, kültürel, psikososyal, politik ve ekonomik açılardan daha kırılgan ve savunmasız oldukları dikkat çekmektedir. Bu nedenle bu gruplarda yer alan bireyler; İnsan ihtiyaç ve haklarına erişime, sosyal adalete, özgürleşmeye, desteğe ve güçlenmeye diğer bireylerden daha fazla ihtiyaç duyarlar (Gencer , 2019). Burada bahsedilen müşteri gruplarının da dijital ortamlarda korunması ve savunulması gerekmektedir.

## 3.2 DİJİTAL SOSYAL HİZMETLERİN FAYDALARI

Günümüzde, dijitalleşme süreçleriyle birlikte sosyo-ekonomik sistemlerde büyük değişimler yaşanmaktadır. Bu değişimlerle birlikte ortaya çıkan fırsatlar, sosyal alanın yönetiminin geliştirilmesi için kullanılabilir. Dijital teknolojilerin kullanımıyla sosyal hizmetlerin

sunumunda yenilikçi yaklaşımların benimsenmesi, kamu memnuniyetini artırmaya, bürokratik prosedürlerle ilgili maliyetleri azaltmaya ve bilgi eksikliği sorununu aşmaya yardımcı olacaktır. AB'de, sosyal hizmetler yaşam kalitesinin yükseltilmesinde ve sosyal korumanın sağlanmasında büyük bir öneme sahiptir.



### Sosyal hizmette dijital geçiş, aşağıdakiler gibi birçok fırsatı beraberinde getirebilir:

- Mevcut iyileştirme ve kalite geliştirme: Dijital teknolojiler, hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vererek mevcut hizmetleri iyileştirme ve yeni hizmetler oluşturma potansiyeline sahiptir. Sosyal hizmetlerin bireylerin ihtiyaçları etrafında yeniden tasarlanması, insanların sağlıklarını, esenliklerini ve sosyal katılımlarını iyileştirmek için en iyi fırsatı sunar.
- Bağımsızlığın, yaşam kalitesinin ve esenliğin desteklenmesi: Dijital teknolojilerin sosyal hizmetlerde kullanılması, hizmet alanların bağımsızlıklarını ve esenliklerini korumalarına ve sosyal dışlanmayı azaltmalarına yardımcı olabilir. Dijital kanalların kullanımı, bakıcıları ve aileleri destekledikleri kişilere her zaman yakın olamayacak durumda olanlara güven verir ve potansiyel sosyal izolasyon duygularını azaltır.
- Sosyal hizmet uzmanlarının uzaktan çalışmasını sağlama: Teknoloji, bakım ve destek profesyonellerinin farklı konumlardan ve çok disiplinli ekiplerde sorunsuz bir şekilde çalışmasını sağlayarak iş akışlarını ve iş süreçlerini optimize edebilir. Mobil teknolojinin kullanımı ve geliştirilmiş bağlantı hızları, bakım sistemi genelinde hızlı bilgi erişimi sağlar. Bu da bakım ve destek uzmanlarının kuruluşlar ve endüstriler arasında iş birliği yaparak hizmetleri daha verimli ve etkili bir şekilde sunma imkanı sağlar.

- Uygulayıcıların idari sorumluluklarını kolaylaştırmak, danışanların uygulayıcıyla iletişim kurmasına ve ilişki kurmasına yardımcı olmak, önceki oturumları yansıtmak için zaman sağlamak ve uygulayıcılara yardım etme fırsatı sunmak gibi avantajlar (Finn, 2006; Yazar, 2012; Bradley & Hendricks, 2009; Wright, 2002; Perron et al., 2010) sağlanabilir.

### **3.3 SOSYAL HİZMETLERDE YENİ DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN SUNULMASININ ZORLUKLARI**

Dijital dönüşüm aynı zamanda bir dizi zorluğu da beraberinde getirmektedir.

#### **Yararlanıcılar için ana engeller:**

##### **3.3.1. Kendine Güven**

Bazı katılımcılar, teknoloji odaklı sosyal hizmetlere düşük güven duymakta ve dijital sosyal hizmetlere başvurmak için yeterince donanımlı hissetmemektedir.

##### **3.3.2. Korku**

Bazıları cihazları bozacaklarından, düzeltmeyecekleri "yanlış" bir şeyler yapacaklarından veya gizlilik sorunları yaşayacaklarından endişeleniyor. Mevcut araştırmalardan, yaşlı yetişkinlerin yanlış bilgilere karşı daha savunmasız olduğu da bilinmektedir.

##### **3.3.3. Fiziksel İşlevsellik**

Bazı yararlanıcıların fiziksel engelleri vardır. Örneğin bazıları için yazı veya butonlar çok küçük olabilir veya görme engelli olabilir, bu nedenle tüm dezavantajlara uygun hizmet vermek gerekir.

##### **3.3.4 Kültür ve İletişim**

Kültürel farklılıklar, iletişimde zorluklara neden olabilir ve yaşlı yetişkinlerin sosyal medya kullanımını ve çevrimiçi bağlantılarını etkileyebilir. Bazı katılımcılar aktif bir şekilde sosyal medya kullanırken, bazıları daha pasif bir tutum sergileyebilir. Ayrıca, bazıları sosyal medyayı kullanırken karşılaştıkları konular hakkında endişe duyabilir veya diğer insanların sosyal medya aracılığıyla iletişim kurma biçimini beğenmeyebilir.

Hizmet sağlayıcıların önündeki başlıca engeller;

##### **3.3.5 Veri Yönetimi:**

Sosyal hizmetler ekosistemi, birçok kamu ve özel sektör aktörü ile karmaşık ve yapılandırılmıştır. Sağlık ve sosyal veriler çok hassastır ve yalnızca tıbbi bilgileri değil aynı zamanda kişinin sosyal koruma durumu veya tıbbi harcamaları hakkında finansal bilgileri de içerir. Yine de, e-sağlık uygulamaları düzenlenmemiştir ve veriler genellikle GAFA'ların görev alanına girer. Yeni teknolojilerin tanıtılması ve sosyal hizmetlerde büyük veri kullanımının farklı düzeylerde sosyal diyalog ve toplu pazarlık yoluyla ve ayrıca bu tür verilerin sosyal hizmetler tarafından kullanımını koruyan ve düzenleyen mevzuat yoluyla

kararlaştırılıp düzenlenmesini sağlamak bir önceliktir. işgücü de dahil olmak üzere hizmetler. Teknolojilerin kullanımı, Genel Veri Koruma Yönetmeliği'ne (GDPR) uygun olarak ele alınması gereken, çalışanların hareketlerinin izlenmesi de dahil olmak üzere, kişilerle ilgili veriler üretir.

### **3.3.6. Dijital Beceriler:**

Yeni teknolojilerle uğraşmak, işgücünün gerekli beceri ve yetkinliklere sahip olması için ek eğitim ve nitelik gerektirebilir. Dijital becerileri bütünsel olarak ilgili eğitim yapılarına ve mesleki eğitime entegre etmek, öncelikli bir hedef olmalıdır. Sürekli Mesleki Gelişim (SMG), özellikle yaşlanan bir işgücü bağlamında, sosyal bakım alanındaki çalışanların yeni teknolojilerden tam anlamıyla yararlanmalarını engelleyen dijital uçurumu ele almak için yardımcı olabilir. Bu, çalışanların ilgili yeniden yapılanma hakkında bilgilendirilmelerini ve kariyerleri boyunca yeterli destek ve danışmanlık almalarını sağlar.

### **3.3.7. Finansman Açığı:**

Sınırlı finansal kaynaklar, sosyal hizmetler sektörünün dijital dönüşümünün önündeki en büyük engellerden biridir. Etkili dijital dönüşümü desteklemek ve ürünlerin satın alınması, personelin işe alınması ve eğitimi ve diğer önemli konular gibi oluşabilecek ek maliyetlerin tamamını karşılamak için önemli yatırımlar gerekebilir. Bu aynı zamanda belirli önlemlerin katma değerinin değerlendirilmesini gerektirir.

### **3.3.8 Yeni Teknolojilerin Eşit Olmayan ve Eşitsiz Yayılması:**

Özellikle ortalamanın altında ekonomik ve sosyal geçmişe sahip sosyal hizmet kullanıcıları ile sosyal hizmet sektöründeki yöneticiler ve çalışanlar, mevcut durumda birkaç güçlü şirketin hâkim olduğu dijital fırsatlara tam katılımdan büyük ölçüde dışlanmış durumdadır. Bu nedenle, Avrupa ve ulusal düzeydeki yetkililerin, sosyal hizmet kullanıcılarının, çalışanlarının ve sağlayıcılarının ihtiyaçlarına öncelik vererek teknolojilere ve sunulan fırsatlara tam erişimi sağlamaları ve böylece en iyi bakım, eğitim ve öğretim, sosyal destek ve güçlendirme imkanını desteklemeleri büyük önem taşımaktadır. Bu, aynı zamanda Avrupa Sosyal Haklar Kanunu'nun uygulanmasına da katkıda bulunacaktır.

### **3.3.9 Sosyal Sermaye Eksikliği:**

Son olarak, bir bireyin sosyal ağı, teknolojiyi kullanmaya başlamalarında oldukça etkilidir ve dijital cihazların ve sosyal medya kullanımının sürekli desteklenmesi ve sürdürülmesi için önemlidir. Çoğu zaman, bu kullanılabilir sosyal ağ veya cihaz olmadan, bireyler dijital cihazı kullanmaya başlayamazlar.

## 4. DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN HİZMETLERİN TASARIMI VE SUNUMUNDAKİ ROLÜ VE ETKİLERİ

### 4.1 HİZMETLERİN TASARIMI VE SUNUMUNDA DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN ROLÜ

Bu bölüm, sosyal hizmetlerde halihazırda kullanılmakta olan dijital teknolojileri tanımlamaktadır. Ayrıca, bu teknolojilerin amaçları ve belirli işlevleri hakkında bilgilerin yanı sıra dağıtım seviyeleri ve yakın gelecekte nasıl değişebilecekleri hakkında bazı tahminler sağlar. İncelenen hizmetler nakdi ve aynı hizmetleri içerse de, bu teknolojilerin kullanımlarının çoğu aynıdır. Robotlar, yaşlı insanlara ve engelli insanlara fiziksel, bilişsel ve etkileşimli/duygusal görevlerde yardımcı olmak için kullanılır. Nesnelerin İnterneti ve tele bakım, yaşlı insanların kendi sağlık durumlarını izlemelerini ve kendi evlerinde daha uzun yaşamalarını sağladı. Bu teknolojiler ayrıca bulaşma riskini azaltabilir ve karantina, tecrit ve/veya sosyal mesafe zamanlarında bakımın sürekliliğini sağlayabilir.

#### 4.1.1 Gelişmiş Robotik

Eurofound tarafından yürütülen hizmet sektöründeki yenilikçi teknolojilere yönelik araştırma, ilerlemiş robotik alanına odaklanmaktadır. Bu alanda, robotların tekrarlayan ve ayrık hareketlerin ötesine geçebilen görevlerle uğraşabilme yeteneklerinin artmasıyla birlikte, makine becerileri ve çevresiyle etkileşim kurma yetenekleri gelişmektedir (Eurofound, 2019a, s. 3).

Dahl ve Boulos (2013) tarafından yapılan bir sınıflandırmaya göre, robotlar işlevlerine, ayarlara ve kullanıcılara bağlı olarak ayrıntılı bir şekilde tanımlanmaktadır:

- Hastane ve bakım evlerinde lojistik destek sağlayan robotlar,
- Ev ve hastane ortamlarında refakatçi robotlar,
- Egzersiz planlarını ve diyetleri takip eden motivasyon koçları olarak robotlar,
- Özel ihtiyaçları olan çocukların iletişim becerilerini eğlendirme, eğitime ve geliştirmeye yönelik insansı robotlar,
- Yaşlı insanlara evde yardım sağlayan robotlar.

Robotların yaşlı bakımda faydaları olduğuna inanılmaktadır. Dahası, yaşlı bireylerin bu tür teknolojilere açık oldukları gözlemlenmektedir.

### 4.1.2 Yapay Zekâ

Avrupa Komisyonu tarafından yapılan tanıma göre, yapay zeka (AI), belirli hedeflere ulaşmak için çevrelerini analiz eden ve - bir dereceye kadar özerklikle - akıllı davranışlar sergileyen sistemleri ifade etmektedir (Avrupa Komisyonu, 2018b, s. 1). Bu nedenle, algoritmalar genellikle platformlara ve Nesnelerin İnternetine entegre edilir ve verileri analiz etmek, AR/VR için yazılım oluşturmak gibi diğer teknolojilerin etkinleştirilmesi ve desteklenmesinde kullanılabilirler (Eurofound, 2020).

### 4.1.3 Nesnelerin İnterneti

Avrupa Parlamentosu, Nesnelerin İnternetini 'çevrelerini algılayabilen veya çevresine göre hareket edebilen ve birbirleriyle, diğer makinelerle veya bilgisayarlarla iletişim kurabilen fiziksel nesnelere birbirine bağlayan dağıtılmış bir ağ' olarak tanımlar (Avrupa Parlamentosu, 2015, s. 2). Buna giyilebilir cihazlar ve vücuda takılan sensörler (örneğin akıllı saatler ) ve ayrıca insan etkileşimi olmadan birbirine veri aktarabilen diğer cihazlar dahildir. Avrupa Parlamentosu, Nesnelerin İnternetini insan etkileşimi olmaksızın hareket edebilen veya çevreyi algılayabilen ve birbirleriyle iletişim kurabilen fiziksel nesnelere birbirine bağlayan dağıtılmış bir ağ olarak kabul etmekte ve 'birbirlerine veri aktarabilen diğer makineler veya bilgisayarlar' olarak tanımlamaktadır. (Avrupa Parlamentosu, 2015, s. 2). Sosyal hizmet ve sağlıkta kullanımları genişlemektedir.

### 4.1.4 Tele Bakım

'Tele bakım', 'tele sağlık' ve 'teletıp' terimleri sıklıkla birbirinin yerine kullanılan terimlerdir. Avrupa'da tele-bakım hizmetlerini belgeleyen bir çalışmada, şu tanım kullanılmıştır: Tele bakım, teknik cihazlar ve yardımcı teknolojilerin yanı sıra profesyonel sağlık hizmetlerini kullanarak insanlara uzaktan yardımcı olmak, onları izlemek ve bakımlarını yapmaktır. Bu hizmet, iletişim, izleme, danışma, teşhis ve eğitim gibi çeşitli bileşenleri içermektedir (Pacita, 2014, s. 9).

Tele bakım hizmetlerinin genel amaçları ise aşağıdaki gibi sıralanabilir (İspanya Hükümeti, 2017):

- Bağımlı kişilerin normalde yaşadıkları çevrede kalıcılığını ve dahil edilmesini teşvik etmek.
- Bağımlı kişilerin evde özerklik ve bağımsızlık düzeyini geliştirmek ve sürdürmek, güvenliklerini ve güvenlerini desteklemek.
- Bakım verenler ve yakınları için yardım sağlamak.
- Bağımlı kişiyle birlikte yaşayan bakıcılara destek olmak.

### 4.1.5 Blockchain

Blockchain, veri işlemlerini takip eden birden fazla düğüm veya bilgisayardan oluşan dağıtılmış bir ağda çalışan bir veritabanıdır (Wright ve De Filippi , 2015). Kamu sektöründe bu teknoloji, işlemlerin üçüncü bir tarafa ihtiyaç duymadan güvenli bir şekilde yönetilmesine



olanak tanır. Kamu sektörü için bu teknolojinin diğer olası yararları, vatandaşlar için daha uygun hale getirilmiş hizmetler ve hükümetlere karşı daha fazla şeffaflık ve güvendir.

#### **4.1.6 Platformlar**

Platformlar, dijital ağlar aracılığıyla işlemleri algoritmik bir şekilde koordine eden yapıları ifade eder. Bir dijital platformda üç temel taraf bulunur: çevrimiçi platform, müşteri ve kullanıcı. Dijital platformlar, belirli görevleri yerine getirmeyi veya spesifik sorunları çözmeyi amaçlar (Eurofound, 2018).

#### **4.1.7 Sanal Gerçeklik ve Artırılmış Gerçeklik**

VR, kullanıcıların nesnelere veya diğer kullanıcılarla etkileşime girebileceği yapay bir ortamın simülasyonudur. Oldukça sürükleyici bir ortamı simüle etmek için bir kulaklık kullanılabilir. AR, fiziksel ortam üzerine dijital bilgi katmanları ekleyerek bilgi sağlar ancak VR ile aynı derecede sürükleyici ortam yaratmaz (Avrupa Komisyonu, 2017b).

#### **4.1.8 Simülasyon:**

Endüstri 4.0 dönemiyle birlikte simülasyonlar, operasyonların değişmez bir parçası olması beklenmektedir. Simülasyonlar, fiziksel dünyanın üretimini sanal ortamlarda sunmayı sağlar. Makine ayarları, makine kurulumları, üretim araçları ve ekipman yerleşimleri gibi unsurlar, simülasyonlar aracılığıyla sanal olarak test edilebilir ve optimize edilebilir (Rüßmann et al., 2015: 3).

#### **Gelecek Trendleri**

Eurofound European Jobs Monitor, insan sağlığı ve sosyal hizmet faaliyetlerindeki kişisel bakım çalışanlarının 2018'de Avrupa'da 5,2 milyon işe karşılık geldiğini ve bu da onu AB'deki en büyük yedinci işveren yaptığını gösteriyor. Bu tür işler 2011 ile 2018 arasında ılımlı bir büyüme (%2,8) yaşadı. Ayrıca, uzun süreli bakıma yapılan kamu harcamalarının sağlık veya emekli maaşlarına yapılan harcamalardan daha fazla büyüyeceği tahmin ediliyor (Avrupa Komisyonu, 2018h). Bununla birlikte, bu tür işler için ücretler, Avrupa'da çok sayıda istihdam sağlayan diğer işlerin çoğundan çok daha düşük olan yüzde 21'lik dilimdedir (Eurofound ve Avrupa Komisyonu Ortak Araştırma Merkezi, 2019).

#### **E-Sosyal Hizmetler**

Gündelik hayatın bu şekilde farklılaşması, sosyal bilimlerin ve sosyal hizmetin hem mikro, hem mezzo hem de makro düzeyde yeni mücadele alanlarıyla karşılaşmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Bu durum dijitalleşen ihtiyaçlar ve ortaya çıkan yeni sorunlar karşısında “e-sosyal hizmet (Social Service 2.0)” yani sosyal hizmetin dijitalleşme süreçlerinde aktif rol almasını zorunlu kılmaktadır.

Dijitalleşmeye özgü bir ad/isim sıfatı olan "e" kavramı, bilindiği üzere "elektronik"i (e-posta, e-okul, e-devlet, e-nabız vb.) çağrıştırmaktadır. Benzer şekilde e-sosyal hizmet kavramı ile elektronikleşme /dijitalleşme/sanallaşma ve robotlaşma boyutlarının sosyal hizmet mesleği ve disiplini açısından sorgulanması amaçlanmaktadır . Literatür incelendiğinde bazı kaynaklarda



ve ülke örneklerinde “e-sosyal hizmet” ve “çevrimiçi sosyal hizmet” kavramlarının kullanıldığı görülmektedir. Peláez ve Marcuello-Servós (2018) tarafından e-sosyal hizmet kavramının sosyal müdahaleyi bir bütün olarak etkileyen yeni bir cephe olarak yer aldığı ve yeni bir uzmanlık alanı olduğu ileri sürülmüştür .

“E-sosyal hizmet” kavramı, şüphesiz sosyal hizmetin dijital dönüşümünde buzdağının sadece görünen kısmıdır. Bu bağlamda bir sosyal hizmet uygulayıcısının öğrencilik yıllarından itibaren dijital toplumu, toplumsal dönüşümü ve yeni nesli anlayabilmesi elzemdir. Sosyal hizmetin dijitale entegrasyonu sadece mesleki uygulama düzeyi ile sınırlı bir konu olmayıp, sosyal hizmet eğitiminde dijitalleşme de tartışılmalı ve yeni metodolojiler hayata geçirilmelidir. Özellikle sosyal hizmetin saç tokası olarak ifade edilen bilgi, beceri ve değer kavramlarının dijitalleşme süreci ve dijital toplumun tüm bileşenleri ile birlikte yeniden düşünülmesi gerekmektedir. Bu noktada bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet eğitimi müfredatına dahil edilmesi ve müfredatın dijital dönüşüm dikkate alınarak geliştirilmesi teorik bazda atılması gereken öncelikli adımlardan biridir. Uygulama boyutunda ise yenilikçi ve yaratıcı bakış açılarına ihtiyaç duyulduğu açıktır. COVID-19 salgını gibi afet durumlarında öğrencilerin uygulama kurumlarına devamlarının kesintiye uğraması, bilişim teknolojilerini daha fazla kullanmanın önemini gösteren örneklerden sadece bir tanesidir. Bu noktada geliştirilecek bir simülasyon programı ile öğrencilerin uygulama adımlarını dijital araçlar (tablet, telefon, bilgisayar vb.) yardımıyla deneyimlemeleri kolaylaştırılabilir. Bu süreç merkezileştirilebileceği gibi birçok okulun katılımıyla uzaktan yönetilen bir aşamaya da dönüşebilir.

#### **4.2 HİZMETLERİN TASARIMI VE SUNUMUNDA DİJİTAL TEKNOLOJİLERİN ETKİLERİ**

Birleşik Krallık geliştirme grubu Places for People'in genel müdürüne göre, "dijital, bağımsız yaşayan insanlar için hayatı daha iyi hale getirmek ve hayatı daha kolay ve basit hale getirmekle ilgilidir ve hizmetlerimizi daha verimli ve uygun maliyetli hale getirir" (Appello, 2016 , sayfa 8). Bu bölüm, dijital teknolojilerin hizmet sağlayıcılar ve hizmet kullanıcıları üzerindeki etkilerine ilişkin bazı kanıtları sunmaktadır. Reamer'a (2015) göre, dijital, çevrimiçi ve diğer elektronik teknolojiler, sosyal hizmet uygulamalarının ve eğitiminin doğasını önemli ölçüde etkilemiştir. Bu noktada danışanlara yönelik çevrimiçi bir hizmet olan telefonla danışma , videoyla danışma , siber terapi/avatar terapisi, kendi kendine yönlendirilen web tabanlı müdahaleler, elektronik sosyal ağlar teknolojisi (elektronik sosyal ağlar), e-posta ve kısa mesajlar arttı. Ayrıca dijitalleşme çağı ve COVID-19 salgını ile birlikte görünür hale gelen online ve uzaktan eğitim süreçleri sosyal hizmet eğitimi sağlayacaktır. Bu noktada eğitim ve başvuru süreçlerinde bazı önemli katkılardan da bahsedilmektedir . dezavantajlı sosyal hizmet uzmanları için katılımı ve okullaşmayı kolaylaştırmak . dijital okuryazarlığın kolaylaştırılması ve desteklenmesi gibi faydaları vurgulanmaktadır (Trujillo, Bruce ve ark. Obermann , 2018).

## 4.2.1 İş Organizasyonu ve Süreç Üzerindeki Etkiler

### 4.2.1.1 Çalışmadaki değişiklikler: Organizasyon ve görevlerin doğası

Blockchain, hizmet sektöründe henüz ilk aşamalarında olmasına rağmen, araçların, sözleşmelerin ve/veya doğrulama sistemlerinin değiştirilmesine olanak sağlayabilir (Eurofound, 2019a). Dijital dönüşümün ve dijital sosyal hizmet uzmanlarının giderek karmaşıklaşan rollerini desteklemek için etkin bir şekilde dijital teknoloji ve verileri kullanmanın önemli bir yolu, müşteri grubu için dijital becerileri geliştiren profesyonel raporları takip etmek, zaman zaman güncellenen etik ilkeleri izlemek, paydaş meslek ve kurumların deneyimlerini, blogları, webinarları, videoları, eğitimleri ve dijital teknolojinin kullanımına yönelik akademik çalışmaları takip etmektir (Social Care Institute for Excellence, 2020).

### 4.2.1.2 Değişiklikler: Hizmet sağlama maliyeti

Teknoloji Destekli Bakım hizmetleri, çeşitli yerel programların kanıtladığı gibi, bakım maliyetlerini azaltabilir ve bakım hizmetlerinin verimliliğini artırabilir (Independent Age, 2017). Diğer bir faydası da dijital ödemelerin nakit ödemelere göre daha izlenebilir olması ve böylece harcamaların daha etkin bir şekilde izlenmesine olanak sağlamasıdır (hizmet sağlayıcı ile görüşme). Refah dolandırıcılığının tespitindeki iyileştirmeler, dijital teknolojilerin daha fazla verimlilik ve tasarrufa katkı sağladığı başka bir yoldur.

## 4.2.2 Hizmet Kullanıcıları Üzerinde Etkiler

Dijital teknolojilerin hizmet kullanıcıları üzerindeki etkisini inceleyen çeşitli çalışmalar, bu teknolojilerin güvenlik duygusunu artırdığını göstermektedir. Özellikle Norveç'te yaşlılar ve kronik hastalıkları olan bireyler için geliştirilen güvenlik ve refah teknolojilerinin kullanımı, kullanıcılar arasında güvenlik ve başarı duygusunu artırmada etkili olduğunu ortaya koymuştur (Knarvik et al., 2017).

Ayrıca, hizmet kullanıcılarının teknolojiyle ilişkili deneyimleri olumlu yönde olmuştur. Bu teknolojiler sayesinde kendilerini daha az yalnız hissetmiş, güvende olduklarını ve daha bağlantılı olduklarını ifade etmişlerdir. Hizmet sağlayıcılar, örneğin sosyal hizmet uzmanları, hemşireler ve öğrenciler, bu projeleri faydalı ve uygun bulmuşlardır. Ayrıca, yüz yüze görüşmelerle sağlanamayan bazı görevlerin yerine getirilmesini sağladığı için hizmet kullanıcıları, personelle daha fazla iletişim ve danışmaya ihtiyaç duyduklarını göstermiştir. Örneğin, bir hastanın tansiyonunu ölçtürmek için bir hemşireye veya çevresini göstermek için bir sosyal hizmet görevlisine ihtiyaç duyulabilir (Knarvik et al., 2017).

## 5. TOPLUM 5.0 SÜRECİNDE EĞİTİMDEKİ DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE SOSYAL HİZMETLERİN EĞİTİM YÖNÜ

Eğitim ve öğretim, Avrupa'nın geleceği için en önemli yatırımlardır. Bu alanlar, büyümeyi hızlandırma, yenilikleri teşvik etme ve iş imkanları yaratma konusunda hayati bir rol oynamaktadır. Avrupa'nın eğitim ve öğretim sistemleri, insanlara ileriye dönük bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazanmaları için gerekli araçları sunmalıdır. Ayrıca, ortak değerler ve kültürler üzerine inşa edilen bir Avrupa kimliği oluşturmada da önemli bir role sahiptirler. Eğitim, gençlerin demokrasi, dayanışma ve kapsayıcılık ilkelerini benimseyen bir Avrupa'nın geleceğini ifade etmelerine, katılım sağlamalarına ve şekillendirmelerine yardımcı olmalıdır.

Dijital teknoloji, öğrenmeyi çeşitli şekillerde zenginleştirir ve herkesin erişebilmesi gereken öğrenme fırsatları sunar. Bu teknoloji, zengin bilgi ve kaynaklara erişim sağlar. Öğrencilere interaktif ve uygulamalı öğrenme deneyimleri sunarak öğrenmeyi daha etkili hale getirir. Dijital teknoloji aynı zamanda uzaktan eğitim imkanı sağlar, böylece coğrafi veya fiziksel engellerle karşılaşan bireylerin de eğitime erişebilmesini sağlar. Eğitim kurumlarına ve öğretmenlere, öğretim materyallerini ve öğrenme süreçlerini daha etkin bir şekilde yönetme imkanı sunar.

Sonuç olarak, eğitim ve öğretim Avrupa'nın geleceği için büyük öneme sahiptir ve dijital teknolojiler bu alanda büyük bir potansiyele sahiptir. İlerleyen teknolojilerle birlikte, daha fazla öğrenciye erişim sağlanabilir, öğrenme deneyimleri zenginleştirilebilir ve öğretmenlerin etkinliği artırılabilir. Bu sayede Avrupa, bilgi temelli bir toplum olma hedefine doğru ilerleyebilir ve gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılayabilir.

### 5.1 Yetişkin Eğitimi ve Dijital Eğitim Nedir?

Yetişkin eğitimi, eğitim alanının önemli bir alt disiplindir. Bu alanda yapılan çalışmalar, yetişkinlerin "bilgi, tutum, değer ve becerilerini" sistemli ve sürekli bir öğrenme faaliyetiyle değiştirmelerini hedeflemektedir (Darkenwald & Merriam, 1982).

Yetişkin eğitimi ve öğretimi, eğitim ve yaşam boyu öğrenme hakkının ayrılmaz bir parçasıdır ve "tüm yetişkinlerin kendi toplumlarına ve iş dünyalarına katılmalarını sağlamayı amaçlayan her türlü eğitim ve öğrenimi" içermektedir. Bu, toplum tarafından yetişkin olarak tanınan bireylerin kendi çıkarları doğrultusunda yaşam ve çalışma becerilerini geliştirdiği resmi ve gayri resmi örgüt ve topluluklardaki tüm öğrenme süreçlerini kapsamaktadır (UNESCO Yetişkinlerin Öğrenimi ve Eğitimine İlişkin Tavsiye Kararı [2015]: Paragraf 1).

Dijital teknolojiler, eğitim, yetişkin eğitimi ve insan kaynakları gelişimi alanında birçok kuruluş için hayati öneme sahiptir (Gegenfurtner et al., 2018; Thalhammer, 2014). Dijital teknoloji, yetişkinlere gerekli bilgi ve becerileri öğretmek için kullanılabilir gibi, örgün eğitim, sınıf özerkliği ve müfredat için bir meydan okuma olarak da görülebilir. Ancak, teknoloji aynı zamanda örgün ve deneyimsel eğitim arasındaki boşluğu kapatma fırsatı da sunar (Sharples, Taylor & Vavoula, 2006). Teknoloji her zaman eğitim üzerinde büyük bir etkiye sahip olmuş ve iletişimi geliştirmenin yanı sıra en son bilgi sistemlerinin uygulanmasına da katkıda bulunmuştur.

Sonuç olarak, yetişkin eğitimi önemli bir disiplindir ve dijital teknolojiler bu alanda önemli bir rol oynamaktadır. Teknoloji, yetişkinlere öğrenme fırsatları sunmanın yanı sıra iletişimi ve bilgi erişimini kolaylaştırır. Aynı zamanda öğrenme deneyimlerini zenginleştirme ve öğrenme süreçlerini iyileştirme potansiyeline sahiptir. Bu nedenle, eğitim alanında dijital teknolojilerin kullanımı, yetişkinlerin bilgi ve becerilerini geliştirme ve topluma katılma süreçlerini destekleme açısından büyük önem taşımaktadır.

## 5.2 Eylem Öncelikleri

Eylem Planı, uygulamaya ve dijital ve yenilikçi eğitim uygulamalarının amaca yönelik kullanımını teşvik etme, destekleme ve ölçeklendirme ihtiyacına odaklanmaktadır. İş dünyası, araştırma, STK'lar ve ilgili yerlerde yaygın eğitim dahil olmak üzere çok çeşitli eğitim ve öğretim paydaşlarından yararlanacaktır. *Üç önceliği vardır :*

1: *Öğretme ve öğrenme için dijital teknolojinin daha iyi kullanılması*

2: *Dijital dönüşüm için ilgili dijital yeterliliklerin ve becerilerin geliştirilmesi*

3: *Daha iyi veri analizi ve öngörü yoluyla eğitimi geliştirmek*

## 5.3 Dijital Teknolojileri Geliştirmek

- Mobil teknolojiler, yetişkin öğrencilerin desteklenmesinde önemli bir rol oynayabilir; herhangi bir zamanda herhangi bir yerden öğrenmeyi mümkün kılan bir esneklik getirirler ve öğrencileri kendi eğitimlerini yönlendirmek ve yönetmek için daha fazla sorumluluk almaya teşvik edebilirler. Sınıf dışında öğrenme fırsatlarına erişme yeteneği, öğrencilerin öğrenmelerini bağlamsallaştırmalarına ve gerçek dünyada uygulamalarına da yardımcı olabilir. Mobil teknolojilerin sunduğu ağ ve iletişim özellikleri, işbirliğini kolaylaştırarak öğrencilerin sosyal beceriler ve ilişkiler geliştirmelerine yardımcı olabilir.
- Sosyal medya, eğitim bağlamında giderek daha fazla kullanılmaktadır. Kullanıcının özel programlama becerilerine ihtiyaç duymadan çevrimiçi oluşturmasına, katkıda

bulunmasına, iletişim kurmasına ve işbirliği yapmasına olanak tanır; açık uçlu bir öğrenme ortamını destekler ve öğrenciye etkinlikler için çok sayıda olanak sağlarlar. Mobil cihazlar ve internet arasındaki etkileşimi destekleyerek artan mobil öğrenmenin (veya öğrenmede “akıllı” mobil cihazların kullanımının) yolunu açarlar.

- Sosyal ağ siteleri, etkileşimi, iletişimi ve işbirliğini destekleyebildikleri için eğitimde kullanılmaya özellikle uygundur. Bu uygulamalar, öğrenenlerin, orta düzeyde dijital yetkinliğe sahip olanların bile, içeriği pasif bir şekilde tüketmek yerine aktif olarak kendi öğrenme süreçlerini oluşturmalarını mümkün kılar. Öğrenme daha katılımcı, yaşam boyu süren bir sosyal süreç haline gelebilir.
- Pedagoji/andragoji açısından, yetişkin öğreniminde cep telefonlarının - özellikle akıllı telefonların - kullanımı çok çeşitli fırsatlar sunar: cep telefonlarını kullanmaktan gayri resmi öğrenmenin yönlerini entegre etmeye, durumlu öğrenme bölümleri oluşturmaya, öğrenme ve medya bağlamları oluşturmaya kadar. , konuşma köprüleri kurmak, öğrenenleri günlük yaşamda medya kullanımı uzmanları olarak desteklemek ve gelişim ve öğrenme için duyarlı bağlamlar oluşturmak. Yetişkin eğitimcilerinin bu olasılıkların farkında olmaları ve bunları maksimum etki için nasıl kullanacaklarını bilmeleri gerekir.

Dijitalleşmenin basamakları konusunda eğitim verilmesi gerekmektedir . Yetişkinlerin yukarıda belirtilen teknolojik araçlardan ve dijital sosyal hizmetlerden nasıl yararlanacakları, hangi süreçlerde kullanacakları konusunda bilgi, beceri ve değerlerin temelini güçlendirmek için yetişkinlere yönelik bilgilendirici ve bilinçlendirme eğitim faaliyetlerine ihtiyaç duyulabilir. takip etmek. Kullanıcılara teknolojiyi kullanmanın yolları öğretilmeli, teknolojinin etkili ve etik kullanımları hakkında en son bilgileri içermelidir ( Goldingay & Boddy , 2017). Teknolojinin hizmet sağlamanın uygun bir yolu olup olmadığı ve ne zaman olduğu, etkinliğin kanıtı, değerlendirme ve sonuç ölçütleri ve müşterilerin özel öğrenme ihtiyaçlarını ve kültürel çeşitliliği karşılama yollarının ele alınması özellikle önemlidir.

## 6. SONUÇLAR

Günümüzde teknolojik gelişmeler, bu gelişmelere erişim ve teknoloji kullanımı insani gelişme temelinde adil ve sürdürülebilir bir yaşam için önemli bir gerekliliktir. Dijital teknolojilerin sosyal hizmet uygulamalarında kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır. Sosyal hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı hem bilgilerin toplanması, sınıflandırılması, saklanması ve paylaşılmasında hem de hizmetlere bağlı olarak müracaatçıların ihtiyaçlarına göre, verilerin raporlanmasında ve mesleki karar alma süreçlerinde önemlidir. Covid-19 salgını öncesi sosyal hizmetlerin planlanmasından yürütülmesine kadar birçok aşamada dijital teknolojilerin kullanılması gerektiği vurgulanmıştır (Avrupa Toplulukları Komisyonu, 2006). Son yıllarda, özellikle İngiltere gibi birçok gelişmiş ülkede, sağlık ve sosyal bakım dahil olmak üzere hükümet politikalarında “dijitalleşme” vurgusu ile dijital teknolojilerin kullanımı bir öncelik haline gelmiştir (Maguire ve ark. 2018). Başvuru sahiplerinin haklarının korunması ve hizmetlerin kesintisiz devamının sağlanması için teknolojinin sosyal

hizmetlerde etkin kullanımı ve sosyal hizmet uzmanlarının bu konudaki yetkinlikleri Covid-19 salgını ile birlikte daha da önem kazanmıştır. Çünkü bu salgınla birlikte “yeni normale uyum” birçok alanda teknolojinin daha aktif kullanılmasını gerektiriyor. Bu hizmetlerin sunumunda, sosyal hizmet uzmanlarının dijital teknolojileri müşteri odaklı bir şekilde kullanabilmeleri için bilgi, beceri ve değerler temelinde dijital yeteneklerinin geliştirilmesi önemlidir. Çünkü sağlığın korunması gibi birincil öneme sahip olan Covid-19 salgını gibi durumlarda mesleki uygulamaların yüz yüze yapılmasının mümkün olmadığı (ya da yapılamadığı) yaşanmaktadır. Bu gibi durumlarda müşteri grupları için hizmetlerin kesintisiz olarak devam ettirilmesinin mevcut hizmetlerin hak temelli sunumu açısından önemli olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca kriz durumlarında dezavantajlı grupların sosyal hizmet ihtiyaçlarının arttığı ve hatta yeni müracaatçı gruplarının ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu durum geleneksel yöntemlerin yerine alternatif hizmet üretim yollarına olan ihtiyacı artırmaktadır. Bu noktada dijital teknolojilerle yeni sosyal hizmet uygulama yöntemlerinin geliştirilmesine, mesleki uygulamaların bu teknolojiler aracılığıyla desteklenmesine, bu uygulamalarda teknoloji kullanım standartlarının belirlenmesine ve oluşturulmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

## 7. DEĞERLENDİRME

### 7.1 Vaka Çalışmaları

#### Sunulan Örnekler:

**1.Vaka Senaryosu:** Bir müşteri depresyondaydı ve konuşmakla ilgilenmiyordu ama ipod'u ve kulaklığıyla müzik dinleyerek geliyordu .

**Teknoloji Çözümü :** Hem terapistin hem de danışanın, danışanın müziğini birlikte dinlemesine izin veren “2 yollu ayırıcı”

**Dijital Yapay Zeka Terapisti Ellie,** bir sonraki ziyaretinde müvekkiliyle onun şarkılarından birini dinleyip dinleyemeyeceğini sordu.

*İletişim kanalları kullanılarak bir şarkı seçilir ve müşteriyle paylaşılır. Bu, çok önemlidir çünkü terapist müşteriye şarkının ne anlama geldiğini sormak ve onunla yaşadığı deneyimleri öğrenmek için etkinleştirilir.*

*Şarkılar, iletişim yoluyla bir oturum sırasında dinlenerek paylaşıldı. Yajaira, müşteriye sağladığı desteğin yanı sıra, bu ayarlama veya konaklama sayesinde müşterinin tedavi sürecinde ilerleme kaydetmesine yardımcı oldu. Müşteri uzun süreli bir bunalım içinde değil ve evsiz değil, aynı zamanda bir topluluğa kayıtlı bir üniversite öğrencisidir.*

**2. Vaka Senaryosu:** Duygusal destek için annesine ulaşmak isteyen ancak nasıl yapacağını bilemeyen bir kadın danışan vardı. Danışanın açığa çıkarılması gereken birçok duygusal yük ve geçmiş sorunları vardı.

Gelişmiş robot, danışanın ilerlemesine yardımcı olmak için ona günlük bir ev ödevi verdi. Bu ödevde, danışanın şikayetlerini paylaşması isteniyordu. Ancak danışan, "kalem ve kağıt" tipi bir kişi olmadığı için bu ödevi yerine getiremiyordu.

**Teknoloji Çözümü:** Cep telefonu kullanarak sesli günlük kaydetme [bluetooth ile].

Gelişmiş robot, danışana cep telefonunu kullanarak yanıtlarını kaydetmesini önerdi. Bu fikir danışanın ilgisini çekti, ancak zaman kısıtlamaları nedeniyle, güvenliğini sağlamak için işe giderken yanıtlarını kaydetmek için bluetooth kullanmayı planladılar.

*Bu yöntem, etkinleştirilmiş bir şekilde kullanılarak, kadına 2 dergi sağlanmasını sağladı. Bu dergiler, onlara iyi materyaller sunarak birlikte çalışmak için sonraki süreçte kullanıldı. Bu oturumlar, nihayetinde müşterinin annesiyle bir oturuma yol açtı. Tüm bunlar, gelişmiş robot ile ilgili dergi modalitesine ilişkin esneklik sayesinde mümkün hale geldi.*

### 3. Vaka Örneği

Yeni teknolojiler, bağımsız yaşamı genişletmek için önemli bir yol sağlar. Çok basit dijital araçlar, günlük görevleri çok daha kolay hale getirebilir: Hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler, ısıtmayı uzaktan ayarlamak için Hive gibi akıllı teknolojileri kullanabilir veya ışıklarını kontrol etmek için sesle etkinleştirilen sistemleri kullanabilir. Bu araçlar aynı zamanda bakıcıları destekleyebilir, akrabaları veya hastaları kontrol etmelerini ve uzaktan destek sağlamalarını sağlar; diğer taahhütler, yardım için fiziksel olarak bulunamayacakları anlamına gelir.



## 7.2 Seçmeli Sınav

### 1. Dijital Sosyal Hizmetler

- Klasik yöntemlerle hizmet vermelidir.
- Normatif kurallar tarafından yönetilmelidir.
- Değişikliklere kapalı olmalıdır.
- Yenilikçi bir yaklaşımla revize edilmelidir.

### 2. Aşağıdakilerden hangisi sosyal hizmetlerde dijital dönüşümün etkilerinden biridir?

- Görevlerin ve mesleklerin otomasyonu
- Dijital dokümantasyon sistemi
- Yapay zeka ve robotik kullanımı
- Hizmet için randevu kuyruğuna girme

### 3. Dijital Sosyal Hizmetlerin beş temel ilkesini sıralayın.

- Kullanım kolaylığı ve kapsayıcılık
- Sadece bir kere
- Dönüşüm Odak Merkezi
- 7/24
- Tek giriş noktası
- Açık standartlar

### 4. Dijital Sosyal Hizmetlerde yararlanıcılardan kaynaklanan temel sorunlar nelerdir?

- Kendine güven
- Korku
- Fiziksel işlevsellik
- Kültür ve iletişim



5. Dijital Sosyal Hizmetlerde hizmet sağlayıcıların önündeki başlıca engeller nelerdir?

- Veri yönetimi
- Dijital beceriler
- Finansman açığı
- Yeni teknolojilerin eşitsiz ve adil olmayan şekilde yayılması
- Sosyal sermaye eksikliği

6. Aşağıdakilerden hangisi öğrenme ve sosyal hizmetlerde kullanılan dijital teknolojilerden biri değildir?

- a) Gelişmiş robotik
- b) Yapay zeka
- c) Nesnelerin interneti
- d) Mobil servis aracı

### 7.3. Metinle ilgili sorular – Öğretim Materyalleri

1. AB'nin dijital sosyal hizmetlere yönelik düzenlemeleri ve stratejileri hakkında ne düşünüyorsunuz?
2. Teknolojiyi sosyal hizmetlerde kullanmanın avantajları nelerdir?
3. Neden dijital sosyal hizmetleri kullanıyoruz?
4. Dijital sosyal hizmetlerin önündeki engeller nelerdir?
5. Dijital sosyal hizmetlere örnek verebilir misiniz?
6. Dijital sosyal hizmet deneyimlerinizi paylaşır mısınız?

## 8. KAYNAKÇA

- Antonio, López Peláez & Marcuello, Chaime. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*. 21. 801-803. 10.1080/13691457.2018.1520475.
- Amy Batchelor Paperback: 191 pages Publisher: Columbia University Press, New York Language: English ISBN: 9780231193276
- Appello (2016), Fast forward to digital care: White paper: Why digital tops housing providers' agenda, New Milton, UK
- Berghaus, Sabine & Back, Andrea. (2017). *Disentangling the Fuzzy Front End of Digital Transformation: Activities and Approaches*.
- Bundesbericht Forschung und Innovation (Rights reserved) Issue2014 (Rights reserved)
- Bradley, Loretta & Hendricks, C.. (2009). E-mail and Ethical Issues. *The Family Journal*. 17. 267-271. 10.1177/1066480709338293.
- Brown, T. (2010). Construct validity: A unitary concept for occupational therapy assessment, evaluation, and measurement *Hong Kong Journal of Occupational Therapy*, 20(1)
- Dahl T. S., Boulos M. N. K. (2013). Robots in health and social care: a complementary technology to home care and telehealthcare? *Robotics* 3 1–21. 10.3390/robotics3010001
- Dahl, Torbjørn S. and Maged N. Kamel Boulos. “Robots in Health and Social Care: A Complementary Technology to Home Care and Telehealthcare?” *Robotics* 3 (2014): 1-21.
- Dantas, Thales & Souza, Eduarda & Destro, Iuri & Hammes, Gabriela & Rodriguez, Carlos & Soares, Sebastião. (2021). How the combination of Circular Economy and Industry 4.0 can contribute towards achieving the Sustainable Development Goals. *Sustainable Production and Consumption*. 26. 213-227. 10.1016/j.spc.2020.10.005.
- Darkenwald, G. G., & Merriam, S. B. (1982). *Adult Education. Foundations of practice*. New York: Harper and Row
- Eiffe, Franz. (2018). Eurofound's Reference Framework: Sustainable work over the life course in the EU. *European Journal of Workplace Innovation*. 6. 67-83. 10.46364/ejwi.v6i1.805.
- Eurofound (2017a), *Automation of work – Literature review*, Dublin

- Eurofound (2021), *Living and working in Europe 2020*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- FinSote 2020 survey forms. [Website]. Referenced on 21 May 2022
- Gencer, G. K. (2019). Problem çözme strateji eğitimi ve matematiksel problem kurma becerisi arasındaki ilişkinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Bursa Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Gegenfurtner, Andreas & Schmidt-Hertha, Bernhard & Lewis, Paul. (2020). Digital technologies in training and adult education. *International Journal of Training and Development*. 24. 1-4. 10.1111/ijtd.12172.
- Goldingay, S., & Boddy, J. (2017). Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning. *Australian Social Work*, 70(2), 209–220. doi:10.1080/0312407X.2016.125703
- Kate Trujillo, Lara Bruce & Ann Obermann (2018) The future of online social work education and Title IV-E child welfare stipends, *Journal of Public Child Welfare*, 12:3, 317-332, DOI: 10.1080/15548732.2018.1457588
- Knarvik et al,(2017 ): Making sense of the manufacturing belt: determinants of sense of safety, *Journal of Economic Geography*, 12, 775807.
- Li, L., Su, F., Zhang, W., & Mao, J. (2018). Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective. *Information Systems Journal*, 28(6), 1129-1157.
- Libert, B., Beck, M., & Wind, Y. (July, 2016). 7 Questions to ask before your next digital transformation. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2016/07/7-questions-to-ask-before-your-next-digitaltransformation>
- Maguire et al.,2019 K.Maguire, R. Garside, J. Poland, L.E. Fleming, I. Alcock, T.Taylor Public involvement in research about environmental change and health: A case study *Health*.
- Martínez-Caro, Eva & Cegarra, Juan & Alfonso-Ruiz, Francisco. (2020). Digital technologies and firm performance: The role of digital organisational culture. *Technological Forecasting and Social Change*. 154. 119962. 10.1016/j.techfore.2020.119962.
- Melero, I., Sese, F. J., & Verhoef, P. C. (2016). Recasting the customer experience in today's omni-channel environment. *Universia Business Review*, 50, 18-37.
- Mocker, Martin & Fonstad, Nils. (2017). How AUDI AG is driving toward the sharing economy. *MIS Quarterly Executive*. 16. 279-293.

- Osmundsen, Karen & Iden, Jon & Bygstad, Bendik. (2018). DIGITAL TRANSFORMATION DRIVERS, SUCCESS FACTORS, AND IMPLICATIONS
- Paré, G., Trudel, M.-C., Jaana, M., & Kitsiou, S. (2015). Synthesizing information systems knowledge: A typology of literature reviews. *Information & Management*, 52(2), 183-199
- Regulation (EC) No 1049/2001 of the European Parliament and of the Council of 30 May 2001 regarding public access to European Parliament, Council and Commission documents (OJ L 145, 31.5.2001, p. 43).
- Regulation (EU) No 182/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 laying down the rules and general principles concerning mechanisms for control by Member States of the Commission's exercise of implementing powers (OJ L 55, 28.2.2011, p. 13)
- Sharples, M., Taylor, J., & Vavoula, G. (2007). A theory of learning for the mobile age. In R. Andrews, & C. Haythornthwaite (Eds.), *The sage handbook of e-learning research* (pp. 221-247). London: Sage
- Shore JH, Hilty DM, Yellowlees P (2014) Emergency management guidelines for telepsychiatry. *Gen Hosp Psychiatry*, 29:199-206.
- The National Council for Palliative Care (NCPC) (2014), National Bereavement Alliance and Dying Matters. *Life After Death: Six steps to improve support in bereavement*. London: NCPC. Available at: <http://dyingmatters.org/sites/default/files/Life%20After%20Death%20FINAL%281%29.pdf> (accessed on 24 August 2015)
- Wright and De Filippi, 2015. *A Distributed Future: Where Blockchain Technology Meets Organisational Design and Decision-making*.