



# Yapay Zekâ Çağında Sosyal Hizmet: Uygulama ve Gelecek

**Editör:**

Nurullah YELBOĞA



Published by

**Özgür Yayın-Dağıtım Co. Ltd.**

Certificate Number: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şehitkamil/Gaziantep

☎ +90.850 260 09 97

📞 +90.532 289 82 15

🌐 www.ozgur yayinlari.com

✉ info@ozgur yayinlari.com

---

## Yapay Zekâ Çağında Sosyal Hizmet: Uygulama ve Gelecek

Editör: Nurullah YELBOĞA

---

Language: Turkish

Publication Date: 2026

Cover design by Mehmet Çakır

Cover design and image licensed under CC BY-NC 4.0

Print and digital versions typeset by Çizgi Medya Co. Ltd.

**ISBN (PDF):** 978-625-8562-97-2

**DOI:** <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1227>

---



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>  
This license allows for copying any part of the work for personal use, not commercial use, providing author attribution is clearly stated.

---

Suggested citation:

Yelboğa, N. (ed) (2026). *Yapay Zekâ Çağında Sosyal Hizmet: Uygulama ve Gelecek*. Özgür Publications.

DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub1227>. License: CC-BY-NC 4.0

---

*The full text of this book has been peer-reviewed to ensure high academic standards. For full review policies, see <https://www.ozgur yayinlari.com/>*

---



## Ön Söz

Dijitalleşme ve yapay zekâ teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, toplumsal yaşamın pek çok alanında olduğu gibi sosyal politika ve sosyal hizmet uygulamalarında da önemli dönüşümlere yol açmaktadır. Veri temelli karar alma süreçlerinin yaygınlaşması, hizmet sunum modellerinin yeniden şekillenmesi ve yeni etik tartışmaların ortaya çıkması, sosyal hizmet disiplininin yapay zekâ çağındaki rolünü yeniden düşünmeyi gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda “**Yapay Zekâ Çağında Sosyal Hizmet: Uygulama ve Gelecek**” başlıklı bu eser, sosyal hizmet alanında yapay zekâ teknolojilerinin mevcut ve potansiyel etkilerini çok boyutlu bir perspektifle ele almayı amaçlamaktadır.

Kitap, sosyal hizmet disiplininin teorik, etik, eğitsel ve uygulamaya yönelik boyutlarını bütüncül bir yaklaşımla ele alan bölümlerden oluşmaktadır. İlk bölümde sosyal politika bağlamında yapay zekâ teknolojilerinin refah devleti üzerindeki etkileri ve geleceğe yönelik olası dönüşümler tartışılmaktadır. Ardından sosyal hizmette sosyal fayda odaklı yapay zekâ yaklaşımı ele alınarak teknolojinin toplumsal yarar doğrultusunda nasıl kullanılabileceği değerlendirilmektedir.

Diğer bir bölümünde ise sosyal hizmet eğitiminde yapay zekâ ve dijital yeterlilikler konusu ele alınmaktadır. Dijital dönüşüm süreci, yalnızca hizmet sunum biçimlerini değil aynı zamanda sosyal hizmet eğitimini de dönüştürmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet öğrencilerinin veri okuryazarlığı, dijital etik farkındalığı, yapay zekâ destekli karar verme süreçlerini anlayabilme ve teknolojiyi insan odaklı hizmet sunumu ile bütünleştirebilme gibi yeni yetkinlikler kazanması giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Kitabın devamında etik ve insan hakları perspektifi üzerinden yapay zekâ uygulamalarının doğurabileceği riskler ve sorumluluklar kapsamlı biçimde ele alınmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet pratiğinde yapay zekâ kullanımına ilişkin saha deneyimleri ve uygulama örnekleri incelenmekte; dijitalleşmenin birey ve aile ilişkileri üzerindeki etkileri “dijital yalnızlaşma” kavramı çerçevesinde tartışılmaktadır. Son bölümde ise yaşlı bakımında yapay zekâ ve robotik teknolojilerin kullanımına ilişkin güncel gelişmeler ve geleceğe yönelik projeksiyonlar değerlendirilerek sosyal hizmet uygulamalarının yeni teknolojilerle nasıl dönüşebileceği ele alınmaktadır.

Kitabın ilerleyen bölümlerinde toplumsal değişimin farklı boyutları ele alınmaktadır. Bu kapsamda yaşlı bakımında yapay zekâ uygulamaları ve

robotik teknolojilerin rolü ele alınarak bakım hizmetlerinde ortaya çıkan yeni yaklaşımlar değerlendirilmektedir. Akıllı bakım sistemleri, robotik destekli yaşam uygulamaları ve dijital sağlık teknolojilerinin yaşlı bireylerin yaşam kalitesini artırma potansiyeli incelenirken, bu teknolojilerin sosyal hizmet perspektifinden sunduğu fırsatlar ve beraberinde getirdiği etik ve sosyal sorumluluklar da tartışılmaktadır. Eserde ayrıca yapay zekâ teknolojilerinin aile yapısı ve aile içi ilişkiler üzerindeki dönüşümsel etkileri de ele alınmaktadır. Ailenin dijitalleşen dünyadaki konumu, bireylerin anlam arayışı, maneviyat ve dijital rehberlik pratikleri bağlamında değerlendirilmektedir.

Disiplinlerarası bir yaklaşım benimseyen bu eser; sosyal hizmet akademisyenleri, uygulayıcıları, sosyal politika araştırmacıları ve lisansüstü öğrenciler için yapay zekâ çağında sosyal hizmetin kuramsal temellerini, eğitim boyutunu ve uygulama olanaklarını tartışan önemli bir başvuru kaynağı niteliğindedir. Kitap, teknolojik gelişmeler ile insan odaklı sosyal hizmet değerleri arasındaki ilişkiyi ele alarak geleceğin sosyal hizmet uygulamalarına ve eğitimine yönelik yeni düşünme alanları sunmayı hedeflemektedir.

# İçindekiler

Ön Söz iii

## Bölüm 1

---

Sosyal Politika ve Yapay Zekâ: Refah Devletinin Geleceği 1  
*Safer Bozarslan*

## Bölüm 2

---

Sosyal Hizmette Sosyal Fayda Odaklı Yapay Zekâ 21  
*Hatice Hale Yurttabir*

## Bölüm 3

---

Sosyal Hizmet Eğitiminde Yapay Zeka ve Dijital Yeterlilikler 53  
*Bekir Altıok*

## Bölüm 4

---

Etik, İnsan Hakları ve Yapay Zekâ 67  
*Merve Karaman*

## Bölüm 5

---

Sosyal Hizmet Pratiğinde Yapay Zekâ: Saha Deneyimleri ve Uygulama Örnekleri 79  
*Kâmil Ateş*

## Bölüm 6

---

“Dijital Yalnızlaşma” Kavramsallaştırması: Aile İçi Yakınlık, Ekran Süresi ve İletişim Kalitesi Üzerinden Bir Tartışma 97  
*İrfan Yıldırım*

## Bölüm 7

---

Yaşlı Bakımında Yapay Zekâ Uygulamaları ve Robotik Yaşam: Gelecek Projeksiyonları 123

*Muhammed Yusuf Bulut*

*Selman Bölükbaşı*

## Bölüm 8

---

Yapay Zeka ile Ailenin Dönüşümü: Maneviyat, Anlam Arayışı ve Dijital Rehberlik 141

*Kadri Kınık*

# Sosyal Politika ve Yapay Zekâ: Refah Devletinin Geleceği

Safter Bozarslan<sup>1</sup>

## Özet

Bu bölüm, yapay zeka ve algoritmik sistemlerin refah devleti üzerindeki dönüştürücü etkisini eleştirel bir sosyal politika perspektifiyle incelemektedir. Sanayi toplumunun ücretli emek modeline dayanan geleneksel sosyal güvenlik sistemleri, otomasyonun ve platform ekonomisinin yarattığı istihdamsız büyüme karşısında yapısal bir krize girmektedir. Çalışmada, dijital refah devleti'ne geçişin, sokak seviyesi bürokrasisini tasfiye ederek karar alma yetkisini şeffaflıktan uzak algoritmik kara kutulara devrettiği tartışılmaktadır. Özellikle sosyal yardım süreçlerinde, hak sahipliği tespitinin salt nicel puanlama formüllerine indirgenmesi; sosyal hizmetin özü olan yüz yüze görüşmeyi, mesleki takdir yetkisini ve insani muhakemeyi dışlayarak yoksulluğu kriminalize eden dijital yoksullar evleri inşa etmektedir. Algoritmik önyargı ve dijital gözetim mekanizmalarının dezavantajlı gruplar üzerindeki cezalandırıcı etkileri, merkezi veri sistemleri Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (BSYBS) pratiği üzerinden sorunsallaştırılmaktadır. Sonuç olarak çalışma, teknolojinin determinist bir kader olmadığını vurgulayarak; artan güvencesizliğe karşı Evrensel Temel Gelir (ETG) gibi yeni koruma kalkanlarının ve algoritmik tahakküme karşı mesleki etiği merkeze alan döngüde insan (*human-in-the-loop*) yaklaşımının acil bir sosyal politika zorunluluğu olduğunu savunmaktadır.

## 1. Giriş: Refah Devletinin Yeni Sınırı

Sanayi devriminin yarattığı toplumsal tahribata karşı inşa edilen geleneksel refah devleti, günümüzde veri toplumunun ve algoritmik gerçekliğin yükselişiyle varoluşsal bir kriz yaşamaktadır. Gøsta Esping-Andersen'in klasik refah devleti tipolojisinin merkezinde yer alan sosyal haklar ve metalaşmadan arındırma (de-commodification) ilkeleri, tarihsel olarak tam zamanlı ücretli

1 Öğr. Gör., Iğdır Üniversitesi Tuzluca Meslek Yüksekokulu Sosyal Hizmetler Bölümü, safterbozaslan@gmail.com, Orcid: 0000-0003-1143-7446.

emek yapısına ve bu yapının ürettiği hastalık, yaşlılık, işsizlik gibi öngörülebilir yaşam döngüsü risklerine dayanmaktadır (Esping-Andersen, 1990, s. 21-22). Geleneksel paradigma, bireylerin asgari bir yaşam standardını piyasa güçlerine ve nakit bağımlılığına boyun eğmeden sürdürebilmesini hedeflerken; bu koruma kalkanı günümüzün teknolojik dönüşümüyle zayıflamaktadır (Esping-Andersen, 1990, s. 22). Otomasyonun ve yapay zekanın emeği yerinden etmesi, platform ekonomisinin yükselişi ve işgücü piyasalarındaki artan güvencesizlik; savaş sonrası dönemin eski sanayi risklerini, geleneksel refah kurumlarının kapsamakta yetersiz kaldığı yeni dijital sosyal risklere dönüştürmektedir. Sanayi toplumunun istihdam sözleşmelerine göre kurgulanmış prim ve hak temelli dağıtım mantığı, veri toplumunda standart dışı ve parçalanmış emek biçimlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte yapısal olarak tıkanmakta ve refah devleti felsefesini yeni bir sınavla baş başa bırakmaktadır (van Gerven, 2022, ss. 254-257).

Bu yapısal krize yönetsel bir yanıt olarak ortaya çıkan yeni model, Birleşmiş Milletler Özel Raportörü Philip Alston tarafından Dijital Refah Devleti (Digital Welfare State) olarak kavramsallaştırılmıştır. Bu sistem, sosyal koruma ve yardım mekanizmalarının vatandaşları otomatize etmek, tahminlerde bulunmak, kimlik tespiti yapmak, gözetlemek, hedef almak ve cezalandırmak amacıyla giderek artan bir şekilde dijital veriler ve teknolojiler tarafından yönlendirildiği bir yapıya işaret etmektedir (Alston, 2019, s. 4). Devletler, bu algoritmik mekanizmaları sosyal politikalara entegre ederken dönüşümü; işlem maliyetlerinde devasa tasarruflar sağlama, refah sahteciliğini (fraud) tespit edip önleme, bürokrasiyi azaltma, verimliliği artırma ve vatandaşlara en ileri teknolojiyle hizmet sunma gibi rasyonel ve cazip vaatlerle meşrulaştırmaktadır (Alston, 2019, s. 5, 21). Ancak teknolojinin bu tarafsız ve “iyileştirici” maskesinin ardında, genellikle refah bütçelerinde derin kesintilere gitme, yararlanıcı havuzunu daraltma, katı davranışsal koşulluluklar getirme ve sosyal güvenliği kısıtlayıcı bir çerçeveye hapsetme yönündeki neoliberal mali konsolidasyon hedefleri gizlenmektedir (Alston, 2019, s. 5).

Teknolojinin sosyal politika yönetimine bu denli yoğun nüfuz etmesi, devlet ile vatandaş –özellikle de dezavantajlı gruplar– arasındaki sosyal sözleşmenin doğasını ve güç dengesini radikal biçimde aşındırmaktadır. Geleneksel yapıda hesap verebilir bir kurumdan hakkını talep eden vatandaş figürü, dijital sistemlerde bireyleri birer hak sahibi olmaktan çıkarıp makinelere karşı kendini sürekli kanıtlamak zorunda olan, şüphe altındaki bir başvuru sahibi (müracaatçı) statüsüne indirgemektedir (Alston, 2019, s. 16). Virginia Eubanks, bu yeni sosyal sözleşmeyi eleştirirken algoritmik araçların iddia edildiği gibi tarafsız birer kolaylaştırıcı olmadığını; aksine eşitsizliği otomatikleştirerek yoksulları fişleyen, hedef alan ve cezalandıran 21. yüzyılın “dijital yoksullar evleri”ni

(*digital poorhouses*) inŒa ettiğini savunmaktadır (Eubanks, 2018, s. 11-14). Sokak düzeyindeki bürokratların (*street-level bureaucracy*) sağladığı insani Œfkatin, zel hafifletici nedenleri görebilme yetisinin ve idari esnekliğin yerini; Œffaflıktan uzak ve itiraz hakkı tanımayan algoritmik kara kutular aldıkça sistem, kırılğan kesimlere yardım eden bir givence mekanizması olmaktan çıkıp yoksulluğu kriminalize eden dıŒlayıcı bir kontrol ve baskı aygıtına dnŒmektedir (Alston, 2019, s. 17).

Bu bağlamda, bu bölümün temel amacı, yapay zeka ve algoritmik karar alma sistemlerinin refah devletinin geleceği üzerindeki dnŒtrc etkisini eleŒtirel bir perspektifle incelemektir. alıŒma, teknolojiyi sadece iŒleri kolaylaŒtıran nötr bir araç olarak değil; sosyal politikayı, sınıf hiyerarŒilerini ve devlet-vatandaş iliŒkisini yeniden üreten politik bir aygıt olarak ele alan teorik bir çerçeveye dayanmaktadır. Bu doğrultuda, takip eden alt bölümlerde öncelikle emeğin dijitalleŒmesi ve otomasyonun, geleneksel sosyal güvenlik sistemlerinin finansmanında yarattığı kriz tartıŒılacaktır. Ardından, sosyal hizmet uygulamalarının sokak seviyesi bürokrasisi'nden ekran seviyesi bürokrasisi'ne geiŒi ele alınacak; bu yapısal dnŒmn mesleki takdir yetkisi (*discretion*) ve yoksulların dijital gözetimi üzerindeki etkileri incelenecektir. Son olarak, veri çağında insan onuruna yakıŒır bir refah devletinin inŒa edilebilmesi için Evrensel Temel Gelir (ETG) ve algoritmik Œffaflık gibi yeni sosyal politika seçenekleri tartıŒılarak literatüre katkı sunulması hedeflenmektedir.

## 2. Emeğin DnŒm ve Sosyal Güvenliğin Finansman Krizi

Dijital dnŒm ve yapay zeka (YZ) teknolojilerinin iŒgc piyasalarına derinlemesine nüfuz etmesi, istihdamın yapısını ve beceri taleplerini köklü bir biçimde deđiŒtirerek yeni bir sosyo-ekonomik paradigma inŒa etmektedir. Bu paradigma deđiŒimi, refah devletinin üzerine inŒa edildiği geleneksel alıŒma iliŒkilerini parçalayarak sosyal güvenlik sistemlerini yapısal bir açmaza sürüklemektedir.

Geleneksel olarak teknolojik deđiŒimin rutin fiziksel ve biliŒsel görevleri ikame ettiği Rutin Yanlı Teknolojik DeđiŒim (RYTG) teorisi bağlamında, orta vasıflı iŒlerin eridiği ve istihdamın yüksek ve dŒk vasıflı uçlarda yođunlaŒtıđı bir kutuplaŒma (*polarization*) süreci uzun süredir tartıŒılmaktadır (Autor, Levy ve Murnane, 2003; Goos ve Manning, 2007).

Bu teorinin öncüleri olan Autor, Levy ve Murnane, retimdeki görevleri temel olarak "rutin" ve "rutin olmayan" Œeklinde sınıflandırmıŒtır. Yazarlara göre bilgisayar sermayesi ve otomasyon, rutin görevleri yerine getirmede insan emeğiyle, rutin olmayan görevlere kıyasla çok daha yüksek oranda ikame edilebilir (yer deđiŒtirebilir) bir yapıdadır (Autor, Levy ve Murnane, 2003, s.

1285). Teorinin kalbini oluşturan bu yaklaşıma göre; bilgisayar teknolojisi, programlanmış kurallarla net bir şekilde tanımlanabilen rutin görevleri icra eden işçilerin doğrudan yerini alırken (ikame ederken); esneklik, yaratıcılık, genel problem zme yetenekleri ve karmaşık iletişim gerektiren rutin olmayan görevleri icra eden işçileri ise destekleyerek tamamlamaktadır (Autor, Levy ve Murnane, 2003, s. 1321).

Goos ve Manning ise bu teorik temeli doğrudan referans alarak literatürdeki istihdam kutuplaşması (*job polarization*) olgusunu kuramsallaştırmıştır. Yazarlar, teknolojinin insan emeğini ikame edebildiği bu rutin görevlerin (rneğin hassasiyet gerektiren zanaat işleri veya defter/kayıt tutma işleri gibi) işgücü piyasasında hiçbir zaman en düşük ücretli işler olmadığını, bu işlerin aslında ücret skalasının ortasında yer alan geleneksel işler olduğunu vurgularlar (Goos ve Manning, 2007, s. 118).

Ancak günümüzde üretken yapay zekanın ve makine öğreniminin sıçramasıyla birlikte otomasyonun sınırları genişlemiştir. Kodlama, veri analizi, hukuk, eviri ve içerik üretimi gibi yalnızca insana özgü kabul edilen rutin olmayan bilişsel görevler de algoritmik ikame tehdidiyle karşı karşıya kalmıştır (Frey ve Osborne, 2017, s. 258; Eloundou vd., 2023, s. 2). Bu durum, otomasyonun artık sadece mavi yakalıları veya rutin ofis çalışanlarını değil, beyaz yakalı profesyonelleri de kapsayacak şekilde yüksek eğitimi orta sınıfı eritebileceğine işaret etmektedir (Gmyrek, Berg ve Bescond, 2023, s. 25-26, 43).

Literatür, bu yıkıcı tahribatı teknolojinin iş yaratıcı dinamikleriyle kavramsal olarak dengelemeye çalışıyor. Örneğin, Acemoğlu ve Restrepo (2019, s. 3-4, 27), teknolojik gelişmenin bir yandan emeği geleneksel üretim süreçlerinden dışlayan yerinden etme (*displacement*) etkisi yarattığını, diğer yandan ise insanın karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu, YZ'yı tamamlayıcı yeni görevler (*reinstatement*) reterek emeği yeniden sisteme entegre ettiğini modellemektedir. Nitekim OECD ve ILO raporları da yapay zekanın insan emeğini tamamen ikame etmekten ziyade görevleri dönüştürerek üretkenliği artırma (*augmentation*) potansiyeline vurgu yapmaktadır. Ancak yaratılan yeni görevlerin gerektirdiği yüksek dijital beceri seti ile mevcut işgücünün yetkinlikleri arasındaki uyumsuzluk, özellikle dezavantajlı gruplar için derin bir yapısal işsizlik riski barındırmaktadır (Lane, Williams ve Broecke, 2023, s. 16; Manca, 2023, s. 7).

## 2.1. Algoritmik Yönetim ve Prekaryalaşma

İşgücü piyasasındaki algoritmik dönüşüm, platform ekonomisinin diğer bir deyişle gig ekonomisinin genişlemesiyle birleşerek geleneksel çalışan statüsünü

muğlaklaştırmakta ve yepyeni bir güvencesizleştirme dinamiği yaratmaktadır. Aloisi (2016, s. 654-655), gig ekonomiyi; akıllı telefon uygulamalarının ve sanal platformların işgücü arzı ile talebini buluşturan birer görünmez altyapı (*invisible infrastructure*) veya komisyoncu (*broker*) işlevi gördüğü bir ekosistem olarak tanımlamaktadır. Bu yeni ekonomik model, işlerin ve üretim süreçlerinin birbirinden kopuk, hiper-geçici mikro görevlere (*microtasks*) parçalandığı ve sadece ihtiyaç anında talep üzerine (*on-demand*) çalışanlara tahsis edildiği dijital bir Taylorizm biçimidir. Yazara göre gig ekonomisinin özü, atıl durumdaki varlıkların ve insan sermayesinin (emeğin) ticari bir değere dönüştürülmesine dayanır; böylelikle emek daha önce hiç olmadığı kadar ucuz, geniş çapta erişilebilir ve tıpkı bir hizmet gibi kullandıkça öde mantığıyla anlık olarak yönetilebilir hale gelmektedir (Aloisi, 2016, s. 657-658, 664). Bu durum, geleneksel işveren-işçi ilişkisi yerini, işçilerin yasal yükümlülüklerden kaçınmak amacıyla bağımsız yüklenici (independent contractor) olarak sınıflandırıldığı ve tüm ekonomik risklerin sermayeden bireyin omuzlarına devredildiği asimetrik bir yapıya bırakmıştır (Aloisi, 2016, s. 654-656).

Bu yeni dijital mimari, Guy Standing'ın (2014, s. 26-27) geleneksel sanayi vatandaşlığının sunduğu istihdam, gelir ve temsil güvencelerinden tamamen yoksun “yeni tehlikeli sınıf” olarak tanımladığı prekarya'nın (*precarariat*) küresel ölçekte devasa boyutlara ulaşmasını tetiklemektedir. Guy Standing'e göre prekarya, II. Dünya Savaşı'ndan sonra sosyal devletin sanayi vatandaşlığı çerçevesinde işçi sınıfına sağladığı emeğe dair yedi temel güvenceden mahrum bırakılmış kesimi ifade etmektedir. Yazar, bu yedi temel güvencesizliği şu şekilde ifade etmektedir:

- 1) **Emek piyasası güvenliği yoksunluğu:** Yeterli gelir getirecek istihdam fırsatlarına makro düzeyde sahip olamama durumu.
- 2) **İstihdam güvenliği yoksunluğu:** Keyfi işten çıkarmalara karşı korunamama, işin sürekliliğine dair bir güvenceye sahip olamama.
- 3) **İş güvenliği yoksunluğu:** İstihdamda belirli bir mevki, statü ve öngörülebilir bir kariyer elde etme fırsatlarından mahrum kalma.
- 4) **Çalışma güvenliği yoksunluğu:** İş sağlığı ve güvenliği ile çalışma saatlerinin sınırlandırılması gibi bedensel ve yasal korumalardan faydalanamama.
- 5) **Vasıfların yeniden üretiminin güvenliği yoksunluğu:** Eğitim ve çıraklık gibi yöntemlerle yeni beceriler kazanma ve bu becerileri iş hayatında kullanma imkanından yoksun olma.
- 6) **Gelir güvenliği yoksunluğu:** Asgari ücret, düzenli maaş ve kapsamlı sosyal güvenlik desteklerinden mahrum, öngörülemez bir gelire yaşama.

- 7) **Temsil güvenliği yoksunluğu:** Sendikalaşma ve grev hakkı gibi mekanizmalarla çalışma hayatında ortak, bağımsız bir ses çıkarabilme gücünden yoksun bırakılma (Standing, 2014, s. 26-27).

Üstelik bu güvencesizleşme süreci, algoritmik yönetim (*algorithmic management*) pratikleriyle çalışma koşullarını daha da ağırlaştırmaktadır. İnsan yöneticilerin ve kurumsal bürokrasinin yerini alan algoritmalar; iş dağıtımı, performans lcm, cretlendirme ve hatta işten çıkarma kararlarını Şeffaflıktan uzak bir kara kutu mantığıyla alarak çalışanlar üzerinde eşi görülmemiş bir dijital gözetim (surveillance) ve iş yoğunlaştırması baskısı kurmaktadır (Brine, 2020, s. 17-19; Wood, 2021, s. 10-13; Moore, 2018, s. 13-14). Zuboff'un (2015, s. 81) Büyük teki (*Big Other*) kavramsallaştırmasıyla eleştirdiği gözetim kapitalizminin bu mikro-iktidar biçimi, De Stefano'nun deyimiyle, işçinin emeğini salt bir veri girdisine indirgeyerek onu kendi davranışına yabancılaştırmakta ve makine kararlarına itiraz etme hakkını fiilen ortadan kaldırdığını ifade etmektedir (De Stefano, 2019, s. 15-16).

Emeğin doğasındaki bu köklü dönüşüm, yirminci yüzyılın ortalarında inşa edilen geleneksel sosyal güvenlik sistemlerini varoluşsal bir finansman krizine sürüklemektedir. Esping-Andersen'in (1990, s. 48-148) kuramsallaştırdığı üzere, Bismarckyen kökenli modern refah devleti modeli; tam zamanlı, kesintisiz ve standart istihdam sözleşmesine dayalı bir prim ve vergi mimarisi üzerine kurgulanmıştır. Ancak otomasyonun teknolojik işsizliği artırması ve platform ekonomisinin parçalı (mikro-görevler) alışma biçimlerini norm haline getirmesi, sisteme düzenli prim ödeyen "standart çalışan" havuzunu dramatik bir biçimde daraltmaktadır (Standing, 2014; van Gerven, 2022). İşletmelerin kurumsal sigorta yükümlülüklerinden kaçınmak için sahte serbest çalışmaya yönelmesi, sosyal güvenliğin temelini oluşturan nesiller arası çapraz sübvansiyon mekanizmasını ckertmektedir (OECD, 2019; Aloisi, 2016).

Makroekonomik düzlemde ise yapay zekanın yarattığı muazzam verimlilik artışlarının ve katma değerin öncelikli olarak algoritmik araçları elinde tutan sermaye sahiplerinde biriktiğine, emeğin milli gelirden aldığı payın ise yapısal olarak gerilediğine dikkat çekilmektedir (Acemoğlu ve Restrepo, 2018; Korinek ve Stiglitz, 2021). Literatür, prim esaslı ve istihdama doğrudan endeksli sosyal güvenlik felsefesinin bu istihdamsız büyüme düzleminde yapısal bir çıkmaza girdiğini vurgulamaktadır. Sistemin sürdürülebilirliği için vergilendirme yapısının emeğin üzerinden alınıp sermaye ve veri rantlarını kapsayacak Şekilde (robot vergisi gibi) yeniden tasarlanması ve Evrensel Temel Gelir gibi vatandaşlık eksenli, kapsayıcı sosyal koruma ağlarının yürürlüğe konması güçlü bir politika alternatifi olarak öne çıkmaktadır (Standing, 2014; Merola, 2022).

### 3. Yönetimsel Dönüşüm: Bürokrasinin ve Mesleki Otoritenin Algoritmalar Devri

Refah devletinin dijitalleşmesi, yalnızca makroekonomik bir finansman meselesi değil, aynı zamanda devletin vatandaşla kurduğu gündelik ilişkisinin ve kamu yönetimi mimarisinin radikal bir biçimde yeniden inşasıdır. Bu dönüşüm, sosyal yardım kararlarının kim tarafından ve nasıl alındığına dair tarihsel güç dengeslerini yerinden etmektedir.

Geleneksel refah devletinin yönetimsel mimarisinde kamu politikalarının hayata geçirilmesi, Michael Lipsky'nin (1980) sokak seviyesi bürokrasisi (*street-level bureaucracy*) kavramsallaştırması etrafında şekillenmiştir. Bu modele göre; vatandaşla doğrudan temas kuran sosyal hizmet uzmanları ve kamu görevlileri, katı yasal çerçeveleri sahanın karmaşık gerçekliklerine uyarlarlarken sahip oldukları takdir yetkisi sayesinde fiili politika yapıcılar olarak işlev görmektedirler. Ancak bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kamu yönetimine nüfuz etmesi, bu yapıyı temelden sarsarak yönetimsel gücün merkezileştiği yeni bir paradigma yaratmıştır.

Bovens ve Zouridis (2002, s. 174), algoritmik sistemlerin entegrasyonu ile birlikte sokak seviyesi bürokratların yerini önce bilgisayar ekranları üzerinden işlem yapan ekran seviyesi (*screen-level*) bürokratlara, ardından da insan müdahalesinin tamamen dışlandığı sistem seviyesi (*system-level*) bürokrasilere bıraktığını savunmaktadır.

Bu dönüşümde karar alma mekanizmaları şeffaflıktan uzak, kapalı algoritmik kodlara devredilmektedir. Yeni dönemin asıl politika yapıcıları artık sahada vatandaşın gözünün içine bakan uzmanlar değil; yasal kuralları ikili kodlara (0 ve 1) ve algoritmik karar ağaçlarına çeviren sistem tasarımcıları ve yazılımcılar olmuştur (Bovens & Zouridis, 2002). Henman'ın (2010, s. 130) da belirttiği üzere, bilgisayarlar kusursuz ve yorulmaz sanal bürokratlar olarak konumlandırıldıkça, kamu yönetiminde insan muhakemesine dayalı hesap verebilirlik mekanizmaları çökmektedir. İtiraz edilmesi son derece güç algoritmik kara kutular (*black box*), demokratik anayasal devletin temel ilkelerinden olan şeffaflık ve adil değerlendirilme haklarını ciddi bir krize sürüklemektedir (Alston, 2019, s. 4).

#### 3.1. Meslek Elemanlarının Takdir Yetkisinin Kaybı ve Algoritmik Tahakküm

Bu sistemik dönüşümün sahadaki en yıkıcı etkisi, doğrudan dezavantajlı bireylerle çalışan meslek elemanlarının takdir yetkisinin, inisiyatif alma kapasitelerinin ve empati kurma olanaklarının otomatik karar alma sistemleri tarafından gasp edilmesidir. Wastell ve White (2014) ile Devlieghere ve Roose

(2018, s. 652), Elektronik Bilgi Sistemlerinin (EBS) sosyal hizmeti nasıl tamamen teknik ve rasyonel bir veri giriş pratiğine indirgediğine dikkat çeker. Uzmanlar, önceden belirlenmiş metin kutularına veri girmeye zorlanan tweet seviyesinde bürokratlara (*tweet-level bureaucrats*) dönüştürülmekte; bu süreç bireyleri kendi karmaşık sosyal bağlamlarından kopararak (*decontextualization*) mesleki müdahalede derin bir anlam kaybına yol açmaktadır.

Bu bağlamdan kopuş, Gillingham'ın (2019, s. 854) Dick'ten (2017) aktardığı üzere, risk değerlendirme sistemlerinin yarattığı düzleştirme etkisi (*flattening effect*) olarak tanımlanmaktadır çünkü çok boyutlu insan davranışları, veritabanı mantığına uyması için katı kategorilere hapsedilmektedir. Üstelik Keddell (2019, s. 15), algoritmik araçların kullanımının uygulamaya mekanik ve mesafeli bir ton katarak sosyal hizmetin özündeki ilişkisel doğayı tahrip ettiğini, bireyin biricikliğini matematiksel bir "risk skoruna" indirgediğini belirtmektedir.

Meslek elemanları bu algoritmik tahakküm altında sadece inisiyatiflerini kaybetmekle kalmamakta aynı zamanda Keddell'in, Elish'ten (2019) aktardığı üzere birer ahlaki tampon bölgeye (*moral crumple zone*) dönüşmektedirler (Keddell, 2019, s. 14). Sistem hatalı kararlar ürettiğinde (örneğin haksız yere yardımı kesilen bir aile olduğunda) hukuki ve ahlaki sorumluluk algoritmaya değil, takdir yetkisi elinden alınmış olmasına rağmen sistemin yasal onaylayıcısı konumunda bırakılan uzmana yüklenmektedir. Garrett (2025, s. 389), yapay zeka asistanlarının sosyal hizmette kullanımının, Hannah Arendt'in kötülüğün sıradanlığına atfen kullandığı "düşüncesizlik" (*thoughtlessness*) halini mesleki bir norma dönüştürerek uzmanların etik muhakeme yeteneğini felce uğrattığı eleştirisini getirmektedir.

### 3.2. Yeni Yönetişim Modelinde Kurum Yöneticileri ve STK'ların Dönüşen Rolü

Kamu hizmetlerinin veri odaklı bir mimariyle yeniden tasarlanması, yalnızca devlet aygıtını değil, sosyal hizmetler ve sosyal yardım sağlayan Sivil Toplum Kuruluşlarını (STK) ve kurum yöneticilerinin rollerini de dönüştürmektedir. Henman (2010, s. 126), e-devlet ve ağ bağlantılı bilgi sistemlerinin, devlet ile sivil toplum arasındaki sınırları bulanıklaştıran "ağ yönetişimi"ni (*network governance*) derinleştirdiğini belirtmektedir. Bu yapıda STK'lar, bağımsız sivil inisiyatifler olmaktan çıkarak devletin veri altyapısına entegre edilmiş, performans göstergeleri üzerinden denetlenen veri aktarıcılarına dönüştürülme riski taşımaktadır. Yeni koşulluluk (*new conditionality*) olarak adlandırılan bu sistemde, sivil toplum adeta devletin dijital denetim aygıtının bir uzantısı haline getirilmektedir (Henman, 2010, s. 156).

Bu teknolojik kuşatmanın ve algoritmik dönüşümün sahadaki gerçek etkilerini tam olarak kavrayabilmek, salt yardım alan yoksul bireylerden elde edilen nicel verilere veya salt sistemin ürettiği istatistiklere dayanarak mümkün değildir. Nitekim Devlieghere ve Roose (2018, s. 658), kurum yöneticilerinin ve uzmanların tamamen pasif olmadıklarını; danışanlarına yönelik mesleki sorumluluklarını koruyabilmek adına bilgi sistemlerinin dayattığı kuralları eğip bükerek geçici çözümler (*workarounds*) ve pasif direniş stratejileri geliştirdiklerini ampirik olarak ortaya koymaktadır.

Benzer şekilde Reamer ve Boetto (2025, s. 6), STK'ların ve kurum yöneticilerinin yapay zeka entegrasyonu sürecinde salt uygulayıcı olmak yerine, kendi içlerinde dijital etik yönlendirme komiteleri kurarak dezavantajlı grupların tasarım sürecine katılımını sağlamaları gerektiğini savunur (Reamer, 2023). van Gerven'in (2021, s. 259) de dikkat çektiği üzere, devletlerin veri güdümlü politikalarının dışlayıcı etkilerine karşı, algoritmik adaletsizlikleri ifşa ederek dijital refah devletine karşı demokratik bir denge unsuru oluşturma görevi, sahada inisiyatif alan bu uzmanların ve sivil toplumun omuzlarına yüklenmektedir.

#### 4. Yoksulluğun Otomasyonu: Gözetim, Etik ve Ayrımcılık

Refah devletinin dijitalleşmesi, yalnızca yönetsel bir araç değişimi değil; yoksulluğun tanımlanma, ölçülme ve yönetilme biçiminde normatif bir kırılmadır. Teknolojinin tarafsız ve nesnel olduğu yönündeki hakim mit, dezavantajlı grupların bedenleri ve verileri üzerinde kurulan yeni bir algoritmik tahakküm mimarisini gizlemektedir.

Yapay zeka ve algoritmaların karar alma süreçlerinde yanılmaz ve tarafsız matematiksel araçlar olduğu yönündeki tekno-iyimser söylem, eleştirel literatür tarafından kesin bir dille çürütülmektedir. Nitekim Safiya Umoja Noble (2018, s. 1-4), algoritmaların nötr kararlar almak yerine toplumsal önyargıları ve mevcut güç yapılarını pekiştiren, ırkçı ve sınıfsal stereotipleri yeniden üreten "baskı aygıtları" olarak işlev gördüğünü savunur. Bu yapısal önyargı, refah devleti uygulamalarında makine öğrenimi modellerine doğrudan yansımaktadır. Birleşmiş Milletler Özel Raportörü Philip Alston (2019, s. 21), tahmine dayalı analitiklerin tarafsız olmadığını; aksine bu sistemleri tasarlayan varlıklı elitlerin değerlerini yansıtarak mevcut sosyal eşitsizlikleri daha da derinleştirdiğini vurgulamaktadır.

Özellikle refah politikalarında ve çocuk koruma sistemlerinde algoritmik risk skorlamasını inceleyen Emily Keddell (2019, s. 5-6), öngörücü algoritmaların (predictive algorithms) beslendiği veri tabanlarının toplumdaki gerçek yoksulluk veya istismar oranlarını yansıtmadığına dikkat çeker. Yoksul

bireyler ve etnik azınlıklar, hayatta kalabilmek için devlet kurumlarıyla (sosyal yardımlaşma vakıfları, emniyet, çocuk koruma) daha sık temas kurmak zorunda olduklarından, idari veri tabanlarında aşırı temsil edilmektedirler. Bu durum, tarihsel ve sınıfsal eşitsizliklerin koda dökülerek yoksulların matematiksel bir kesinlik kisvesi altında haksız yere yüksek riskli olarak profillenmesine (poverty profiling) ve yeniden mağdur edilmesine yol açmaktadır (Eubanks, 2018; Keddell, 2019, s. 10).

#### 4.1. Kara Kutu (*Black Box*) Sorunu ve Dijital Yoksullar Evi

Sosyal yardım ve hak sahipliği kararlarının algoritmik mekanizmalara devredilmesi, kamu yönetiminde şeffaflığın yitirildiği ve hesap verebilirliğin ortadan kalktığı derin bir kara kutu sorunsalı yaratmaktadır. Cathy O’Neil (2016, s. 1-2), büyük veri ve algoritmaların şeffaflıktan uzak bu tahakkümüni matematiksel imha silahları (*weapons of math destruction*) olarak tanımlar. O’Neil’e göre eşitsizliği otomatik olarak büyüten bu sistemler, temel bir algoritmik hesap vermezlik rejimi inşa ederek bizzat anayasal demokrasiyi tehdit etmektedir. O’Neil kitabının girişinde şöyle ifade etmektedir:

*“Bu matematiksel modeller tanrılar gibi şeffaflıktan uzaktı (opaque), işleyişleri kendi alanlarındaki en yüksek rahipler (matematikçiler ve bilgisayar bilimcileri) dışındaki herkese görünmezdi. Verdikleri hükümler, yanlış veya zararlı olduklarında bile tartışılmaz veya itiraz edilemezdi (beyond dispute or appeal). Ve toplumumuzdaki yoksulları ve ezilmişleri cezalandırma, zenginleri ise daha da zenginleştirme eğilimindeydiler.” (O’Neil, 2016, s.1).*

Bu hesap vermezlik, yoksul bireyler sosyal yardımlardan reddedildiklerinde veya sistem tarafından riskli kategorisine sokulduklarında, kararın arkasındaki gerçek gerekçeyi öğrenememeleri anlamına gelmektedir. Karen Yeung (2018, s. 22-24), ticari sır olarak korunan ve son derece karmaşık olan bu makine öğrenimi algoritmalarının, anayasal demokrasilerin temelini oluşturan şeffaflık ve adil itiraz hakkını (*due process*) ağır biçimde zedelediğini savunur. Alston (2019, s. 12, 16) da dijital refah devletinde bireylerin hak sahibi statüsünden çıkarılıp makinelerle karşı masumiyetini kanıtlamak zorunda olan “şüpheli başvuru sahiplerine” indirildiğini belirtir. İdari takdir yetkisinin dijital bir katılık içine hapsedilmesi, bireysel bağlamların ve özel hafifletici nedenlerin göz ardı edilmesine neden olarak sistemin insani yanıt verebilirliğini tamamen tahrip etmektedir (Bovens & Zouridis, 2002, s. 180-181).

Otomasyonun yoksulluk üzerindeki en cezalandırıcı etkilerinden biri, sosyal yardım almanın ön koşulu olarak bireylerin mahremiyetten feragat etmeye zorlanması ve bunun devasa bir dijital gözetim (surveillance) ağına dönüşmesidir. Shoshana Zuboff’un (2015, s. 81-82) “gözetim kapitalizmi”

bağlamında “Büyük Öteki” (*Big Other*) olarak adlandırdığı bu yeni güc mimarisi, bireylerin günlük davranışlarını rızaları dışında veri noktalarına dönüştürerek her an izlendikleri bir tahakküm düzeni yaratmaktadır. Bu sistem içerisinde yoksullar, sürekli güncellenen bir risk skoru ve potansiyel “dolandırıcı” (*fraud*) şüphelisi olarak kodlanmakta; hayatta kalabilmek için temel sivil haklarından vazgeçmeye zorlanmaktadırlar (Alston, 2019, s. 18; Keddell, 2019, s. 15).

Virginia Eubanks (2018, s. 36), devletin kullandığı bu yüksek teknoloji araçlarının iddia edildiğı gibi yoksulları desteklemediğini; aksine onları fışleyen, hedef alan, polislik yapan ve cezalandıran mekanizmalar olduğunu savunmaktadır. Eubanks’ın ufuk açıcı “dijital yoksullar evleri” (*digital poorhouses*) metaforu; 19. yüzyılın fiziksel, damgalayıcı ve ıslah edici yoksullar evlerinin yerini, günümüzde veri tabanları ve algoritmalar aracılığıyla yoksulluğu kriminalize eden görünmez teknolojik barınaklara bıraktığını açıklamaktadır (Mañero, 2020, s. 490). Sonuç olarak refah devleti, ayrıcalıklı sınıfların ihlallerini görmezden gelirken, yoksulların en ufak idari sapmasını dahi algoritmik gözetimle tespit ederek onları sistemin dışına iten, son derece dışlayıcı ve cezalandırıcı yeni bir dijital rejime dönüşmektedir.

## 5. Uygulamadaki Yansımalar ve Türkiye Örneği

Dijital refah devleti tartışmaları, küresel bir teorik çerçeve sunsa da bu teknolojik dönüşümün gerçek etkileri ancak uygulandığı ülkenin yerel idari kapasitesi ve yoksulluk dinamikleri üzerinden okunabilir. Türkiye’nin e-Devlet entegrasyonu ve Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (BSYBS) gibi devasa merkezi veri tabanlarının inşası, literatürdeki veri temelli sosyal politika vizyonunun dünyadaki en somut ve kapsamlı yansımalarından biridir.

Devletler, sosyal yardımların yönetimini bilgi teknolojileriyle etkinleştirilmiş dijital bürokrasilere devrederek maliyetleri düşürmeyi, bürokrasiyi azaltmayı ve hizmette verimliliği artırmayı hedeflemektedir (Ahn ve Chen, 2020, s. 249). BSYBS, Türkiye’de dağınık haldeki sosyal yardım ağını tek bir merkezde toplayarak Philip Alston’ın (2019) kavramsallaştırdığı dijital refah devletinin temel altyapısını kurmuştur. Ancak bu sistemlerin kalbini oluşturan hanehalkı risk/ihtiyaç puanlama formülleri ve algoritmik uygunluk değerlendirmeleri, etkinlik sağlama vaadiyle meşrulaştırılırken şeffaflık ve adil değerlendirme ilkelerini ciddi risklere maruz bırakmaktadır.

Türkiye gibi devasa nüfuslu bir ülkede milyonlarca yoksulun verisinin ulusal çapta çapraz eşleşmelerle denetlenmesi; dezavantajlıları sürekli izleyen ve en ufak idari sapmada yardımı kesen dışlayıcı bir gözetim aygıtı yaratma potansiyeli taşımaktadır. Bireylerin özel hafifletici koşullarının ve karmaşık

sosyal bağlamlarının veri tabanı mantığına uydurulmak için düzleştirilmesi, hak sahipliğinin nasıl puanlandığının anlaşılmasına ve makine kararlarına itiraz etme hakkının fiilen ortadan kalkmasına neden olmaktadır (Henman, 2022, s. 539).

Merkezi sistem inşasının yanı sıra, sosyal yardımların e-Devlet kapısı gibi tamamen dijital platformlara taşınması ve hizmetlere erişimin bu kanallar üzerinden koşullandırılması, dezavantajlı gruplar üzerinde ağır bir dışlanma riski yaratmaktadır. Lutz (2019), teknolojik gelişimin internete erişim, beceri/kullanım kapasitesi ve pasif katılımın getirdiği sonuçlar olmak üzere üç aşamalı bir dijital eşitsizlik sarmalı yarattığını vurgulamaktadır.

Türkiye’de e-Devlet entegrasyonu idari olarak varsayılan olarak dijital yaklaşımıyla sunulsa da, pratikte bu durum hızlıca sadece dijital bir uygulamaya dönüşmektedir. Dijital okuryazarlığı düşük olan, teknolojik donanım erişemeyen yaşlılar, çeper/sınır illerdeki kırsal nüfus ve en yoksul gruplar refah sisteminin dışına itilmektedir (Alston, 2019, s. 15). Çelik Özkan’ın (2025, s. 96) Özateş Gelmez’den (2022, s.810) aktardığı üzere, teknoloji kullanımındaki beceri eksikliği marjinalleşmiş grupların sosyal hizmetlerden faydalanamamasına neden olduğunu ifade etmektedir. Yüz yüze sosyal çalışmanın, şefkatin ve insani temasın yerini bürokratik dijital arayüzlerin alması; yoksulları devlete karşı sosyal hak iddia eden vatandaşlar olmaktan çıkarıp, karmaşık ekranlar ve şifreler arasında yolunu bulamadığı için bürokratik olarak görünmez kılınan bireylere dönüştürmektedir (van Gerven, 2022, s. 257).

### **5.1. Mesleki Müdahalenin Kaybı: Sayısal Puanlama Sistemleri ve Sosyal Hizmet Görüşmesinin Hayati Rolü**

Merkezi ve algoritmik sosyal yardım sistemlerinin en zayıf karnı, çok boyutlu ve karmaşık bir olgu olan yoksulluğu ve kırılabilirliği salt nicel ve sayısal verilere indirgemesidir. BSYBS gibi devasa sistemlerin çapraz veri tabanlarından (gelir testleri, tapu, araç, sigorta kayıtları) çektiği istatistiksel verilerle oluşturulan hanehalkı puanlama formülleri, sahanın gerçekliğini yansıtmaktan oldukça uzaktır. Yoksulluk ve yoksunluk, sadece haneye giren gelirin matematiksel bir hesaplamasından ibaret değildir; travmaların, sosyal dışlanmanın, ihmal ve istismarın iç içe geçtiği derin bir psikososyal süreçtir (Keddell, 2019, s. 11-12).

Bu noktada, sosyal hizmet disiplininin temel taşı olan yüz yüze görüşme tekniklerinin ve mesleki gözlemin hayati önemi ortaya çıkmaktadır. Bir müracaatçıyı (engelli, yaşlı, çocuk, genç veya şiddet mağduru bir kadın) fiziksel olarak görmeden, yaşadığı hanenin fiziksel ve duygusal iklimini solumadan, sadece bilgisayar ekranına düşen nicel verilere dayanarak onun “yardıma muhtaç olup olmadığına” karar vermek, sosyal hizmetin ontolojisine ve mesleki etiğine

aykırıdır. Sosyal hizmet uzmanının aktif dinleme, empati, sözsüz iletişimleri (beden dili, hane içi gerilimler, sessizlikler) okuma ve güven ilişkisi kurma gibi becerileri, hiçbir algoritmanın kodlayamayacağı derinlikte bir nitel veri sağlar.

Örneğin, resmi veri tabanında emekli maaşı olduğu ve ailesiyle aynı hanede yaşadığı için sistem tarafından risk puanı düşük olarak hesaplanan bir yaşlı, yüz yüze yapılan derinlemesine bir sosyal inceleme görüşmesinde gerçekte hane içinde ağır bir ekonomik sömürüye, duygusal şiddete veya ihmale maruz kaldığını gösterebilir. Benzer şekilde, kağıt üzerinde asgari ücretli bir çalışanın bulunduğu hanedeki engelli bir çocuğun özgül bakım ihtiyaçları ve ailenin yaşadığı tükenmişlik sendromu, 0 ile 100 arasında değer üreten standart algoritmalar tarafından tespit edilemez.

İnsani muhakemenin devreden çıkarılarak hak sahipliğinin soğuk bir sayısal skora hapsedilmesi, Gillingham'ın (2019) Dick'ten (2017) aktardığı üzere düzleştirme etkisini yaratmaktadır. Bu durum, gerçekte en çok yardıma ve psikososyal desteğe ihtiyaç duyan, ancak bürokratik kayıtlarda durumu stabil görünen kırılğan grupların sistem tarafından reddedilmesine (yanlış negatifler) yol açmaktadır. Bu nedenle, teknolojik sistemler ve algoritmik puanlamalar, sosyal hizmet uzmanının doğrudan müracaatçıyla kurduğu mesleki ilişkisinin ve değerlendirmenin (sosyal inceleme raporunun) yerini alacak nihai bir karar verici değil ancak uzmanın insani muhakemesini destekleyen ikincil bir araç olarak konumlandırılmalıdır.

## 6. Sonuç ve Geleceğin Sosyal Politikası

Refah devletinin yapay zeka ve otomasyonla olan imtihanı, sadece teknik bir altyapı güncellemesi değil, yirminci yüzyılın sosyal sözleşmesinin yeniden yazılması sürecidir. Dijital çağın yarattığı riskler, sosyal politikayı onarıcı bir yara bandı olmaktan çıkarıp, sistemi temelden dönüştüren proaktif bir güvence mimarisine zorlamaktadır. Bismarck ve Beveridge modellerine dayanan, tam zamanlı ve standart ücretli emek üzerinden finanse edilen geleneksel sosyal güvenlik mimarisi, yapay zeka ve otomasyonun yarattığı yıkıcı pazar dinamikleri karşısında sürdürülebilirliğini yapısal olarak yitirmektedir. Acemoğlu ve Restrepo (2019, s. 5), otomasyonun günümüzde sadece rutin fiziksel işleri değil, üretken yapay zeka ile birlikte bilişsel görevleri de hızla devralarak işgücü talebini daralttığını ve istihdamda derin bir kutuplaşma (polarization) yarattığını ampirik olarak ortaya koymaktadır.

Bu istihdamsız büyüme sarmalının ve algoritmik platform ekonomisinin geleneksel güvenceleri yok ederek prekarya sınıfını devasa boyutlara ulaştırması, sosyal korumayı prim esasına dayalı olmaktan çıkarıp doğrudan vatandaşlık eksenli bir hakka dönüştürmeyi zorunlu kılmaktadır (Standing, 2014).

Bu noktada, Evrensel Temel Gelir (ETG) ve Evrensel Temel Hizmetler (ETH) vizyonu, literatürde artık ütöpik bir fantezi olmaktan çıkmış; dijital çağın getirdiği kronik ekonomik şoklara ve yapısal yoksulluğa karşı acil bir sosyal politika zorunluluğu olarak ele alınmaya başlanmıştır (Dermont & Weisstanner, 2020; Şener, 2024). Murat ve Şengül'ün (2023, s. 210) de ifade ettiği üzere, teknolojik işsizlik riskine karşı bireyleri koruyan ve onlara koşulsuz bir asgari yaşam standardı sunan ETG, zorda kalmaya karşı bir sigorta rolü üstlenmekte ve emeğin makinelerle karşı kaybettiği pazarlık gücünü yeniden inşa etmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla refah devletinin geleceği, bireylerin hayatta kalma güdüsünü ücretli emek piyasasının insafından azade kılan bu yeni evrensel güvence mekanizmalarının tesis edilmesine bağlıdır (Martinelli, 2019, s. 12).

Dijital refah devleti inşasında sosyal yardım hak sahipliği ve hizmet sunumu kararlarının otomatik sistemlere devredilmesi, kamu yönetimini Frank Pasquale'nin (2015) kavramsallaştırdığı şeffaflıktan uzak, hesap verilemez kara kutu (black box) rejimlerine dönüştürme tehlikesi barındırmaktadır (Pasquale'den akt. Mangır, 2025, s. 178). Yoksulları potansiyel dolandırıcılar olarak kodlayan, fişleyici ve cezalandırıcı bu yeni teknolojik bürokrasiye karşı akademik literatür; insan onurunu, adil itiraz hakkını ve mesleki takdir yetkisini koruyacak döngüde insan (*human-in-the-loop*) yaklaşımını hukuki ve etik bir temel gereklilik olarak şiddetle savunmaktadır (Enarsson, Enqvist & Naarttijärvi, 2022). Enarsson ve arkadaşlarına göre, döngüde insan yaklaşımı, yapay zekâ veya algoritmik sistemler tarafından yürütülen otomatik karar alma süreçlerinin, tamamen makinelerle bırakılmaması gerektiğini özellikle hibrit bir şekilde yapılmasını önermektedir. Sürecin tasarlanması, işletilmesi veya nihai kararın onaylanması aşamalarında (döngünün içinde) mutlaka insan karar vericilerin ve denetiminin bulunmasını öngören bir modeldir (Enarsson, Enqvist & Naarttijärvi, 2022).

Reamer (2023), ise yapay zekanın sosyal hizmet uzmanının veya kurum yöneticisinin yerine geçecek otonom bir karar alıcı değil, yalnızca kanıta dayalı bir karar destek aracı olarak konumlandırıldığı ikili insan-teknoloji yaklaşımının benimsenmesini önermektedir. Nihai kararın insan inisiyatifinde kalması, sistemin insani yanıt verebilirliğini güvence altına alır (Keddell, 2019). Ancak bu modelin bünyesinde barındırdığı yepyeni etik tuzaklara dikkat edilmelidir. Daha önce belirtildiği üzere Elish, sistemin ürettiği algoritmik hataların faturasının karar hiyerarşisinin en altındaki insana kesildiği ahlaki tampon bölgeleri (*moral crumple zones*) oluşumuna karşı uyarıda bulunur (Elish'ten 2019 aktaran Garret, 2025). Geleceğin sosyal politikasında algoritmik şeffaflık, makinenin sembolik olarak bir insan tarafından onaylanmasından ibaret olamaz, algoritmaların tasarımından uygulanmasına kadar her aşamada bağımsız

denetim mekanizmalarının işletildiği radikal bir insan denetimi (*human oversight*) şarttır (Green'den 2022 aktaran Mangır, 2025, s.185).

Tüm bu kurumsal ve yönetimsel dönüşüm süreci, teknolojinin kendi başına özerk, tarafsız veya mutlak bir kader (determinist) olduğu yönündeki hakim mitin kesin bir dille reddedilmesini gerektirmektedir. Birleşmiş Milletler Özel Raportörü Philip Alston'ın (2019, s. 21) altını kalın çizgilerle çizdiği üzere, dijital refah devletinin yarattığı dışlayıcı ve gözetimci uygulamalar bilimsel gelişimin kaçınılmaz doğal bir sonucu değil, tamamen insanların ve kurumların yaptığı bilinçli politik tercihlerin bir yansımasıdır.

Acemoğlu ve Johnson (2023) da teknolojinin tarihsel seyrinin ve yapay zekanın ilerleme yönünün, iktidarı ve sermayeyi elinde tutan dar bir seçkinler grubunun vizyonu tarafından şekillendirildiğine dikkat çeker. Sistemi insan emeğini dışlamak yerine, insan yetkinliklerini artıracak ve tamamlayacak (*pro-worker*) bir rotaya sokmak günümüzün en büyük politik mücadele alanı olduğunu ifade etmektedirler. Virginia Eubanks'in (2018, s. 12) vurguladığı gibi, milyarlarca dolarlık yüksek teknoloji araçlarını 21. yüzyılın dijital yoksullar evlerini inşa etmek ve yoksulluğu kriminalize etmek için kullanmak teknik bir gereklilik değil, eşitsizliği meşrulaştıran neoliberal devlet aklının bir tezahürüdür.

Sonuç olarak yapay zekanın ve büyük verinin muazzam bilgi işleme kapasitesi, dezavantajlıları fişlemek, sosyal bütçeleri kısmak ve eşitsizliği otomatikleştirmek için değil tam aksine toplumsal refahı tabana yaymak, emeği yeniden değerlemek, bakım krizini çözmek ve kırılgan grupları güçlendirmek için de kullanılabilir. Bu potansiyel gerçekteştiği takdirde, teknoloji salt bir rant ve tahakküm aygıtı olmaktan çıkarılarak doğrudan insanlığın ortak yararına ve onuruna tabi kılınacak, bu da geleceğin sosyal devlet anlayışının / sosyal politikasının en temel ilkesi olmalıdır.

## Kaynakça

- Acemoğlu, D., ve Johnson, S. (2023). *İktidar ve teknoloji: Bin yıllık mücadele* (C. Duran, Çev.). İstanbul: Doğan Kitap.
- Acemoğlu, D., & Restrepo, P. (2018). The race between man and machine: Implications of technology for growth, factor shares, and employment. *American Economic Review*, 108(6), 1488–1542. <https://doi.org/10.1257/aer.20160696>.
- Acemoğlu, D., & Restrepo, P. (2019). Automation and new tasks: How technology displaces and reinstates labor. *Journal of Economic Perspectives*, 33(2), 3–30. <https://doi.org/10.1257/jep.33.2.3>.
- Ahn, M. J., ve Chen, Y.-C. (2020). Artificial intelligence in government: Potentials, challenges, and the future. *The 21st Annual International Conference on Digital Government Research* içinde (s. 243-252). <https://doi.org/10.1145/3396956.3398260>.
- Aloisi, A. (2016). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of “on-demand/gig economy” platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 653–690.
- Alston, P. (2019). *Extreme poverty and human rights* (Report No. A/74/493). New York: United Nations General Assembly.
- Autor, D. H., Levy, F., & Murnane, R. J. (2003). The skill content of recent technological change: An empirical exploration. *The Quarterly Journal of Economics*, 118(4), 1279–1333. <https://doi.org/10.1162/003355303322552801>.
- Boetto, H. (2025). Artificial intelligence in social work: An EPIC model for practice. *Australian Social Work*. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2025.2488345>.
- Bovens, M., ve Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2), 174–184. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00168>.
- Briône, P. (2020). *My boss the algorithm: An ethical look at algorithms in the workplace*. Londra: Acas (Advisory, Conciliation and Arbitration Service). <https://www.acas.org.uk/my-boss-the-algorithm-an-ethical-look-at-algorithms-in-the-workplace/html>.
- Çelik Özkan, G. (2025). “Süper akıllı” toplumda sosyal hizmet: Toplum 5.0 paradigmasının getirdikleri. *Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet Çalışmaları Dergisi*, 6(1), 81-104. <https://doi.org/10.61861/spshcd.1638926>.
- De Stefano, V. (2019). “Negotiating the algorithm”: Automation, artificial intelligence, and labor protection. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 41(1), 15–46. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3178233>.

- Dermont, C., ve Weisstanner, D. (2020). Automation and the future of the welfare state: Basic income as a response to technological change? *Political Research Exchange*, 2(1), 1757387. <https://doi.org/10.1080/2474736X.2020.1757387>.
- Devlieghere, J., & Roose, R. (2018). Electronic information systems: In search of responsive social work. *Journal of Social Work*, 18(6), 650–665. <https://doi.org/10.1177/1468017318757296>.
- Eloundou, T., Manning, S., Mishkin, P., & Rock, D. (2023). GPTs are GPTs: An early look at the labor market impact potential of large language models. (Working Paper). <https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.10130>.
- Enarsson, T., Enqvist, L., ve Naarttijärvi, M. (2022). Approaching the human in the loop: Legal perspectives on hybrid human/algorithmic decision-making in three contexts. *Information & Communications Technology Law*, 31(1), 123–153. <https://doi.org/10.1080/13600834.2021.1953258>.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St. Martin's Press.
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>.
- Garrett, P. M. (2025). 'Magic moments': AI and the 'disappearance' of social work ethics?. *The British Journal of Social Work*, 56(1), 377–395. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaf230>.
- Gillingham, P. (2019). Can predictive algorithms assist decision-making in social work with children and families? *Child Abuse Review*, 28(2), 114–126. <https://doi.org/10.1002/car.2547>.
- Gmyrek, P., Berg, J., & Bescond, D. (2023). *Generative AI and jobs: A global analysis of potential effects on job quantity and quality* (ILO Working Paper No. 96). Cenevre: International Labour Organization. <https://doi.org/10.54394/fhem8239>.
- Goos, M., & Manning, A. (2007). Lousy and lovely jobs: The rising polarization of work in Britain. *The Review of Economics and Statistics*, 89(1), 118–133. <https://doi.org/10.1162/rest.89.1.118>.
- Henman, P. W. F. (2010). *Governing electronically: E-government and the reconfiguration of public administration, policy and power*. Hampshire: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230248496>.
- Henman, P. W. F. (2022). Digital social policy: Past, present, future. *Journal of Social Policy*, 51(3), 535–550. <https://doi.org/10.1017/S0047279422000162>.
- Kavut, S. (2024). Toplumların dijital dönüşüm aracı olarak yapay zekâ çalışmaları: Türkiye'nin ve Türk Devletleri Teşkilatının yapay zekâ kullanımı üzerine bir

- analiz. *Erciyes İletişim Dergisi*, 11(1), 325-344. <https://doi.org/10.17680/erciyesiletisim.1346576>.
- Keddell, E. (2019). Algorithmic justice in child protection: Statistical fairness, social justice and the implications for practice. *Social Sciences*, 8(10), 281. <https://doi.org/10.3390/socsci8100281>.
- Korinek, A. ve Stiglitz, J. E. (2021). *Steering technological progress* (NBER Working Paper No. 28453). Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w28453>.
- Lane, M., Williams, M., & Broecke, S. (2023). *The impact of AI on the workplace: Main findings from the OECD AI surveys of employers and workers* (OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 288). Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ea0a0fe1-en>.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lutz, C. (2019). Digital inequalities in the age of artificial intelligence and big data. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1(2), 141-148. <https://doi.org/10.1002/hbe2.140>.
- Manca, F. (2023). *Six questions about the demand for artificial intelligence skills in labour markets* (OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 286). Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ac1bebf0-en>.
- Mañero, J. (2020). Review of Virginia Eubanks (2018). Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor. *Postdigital Science and Education*, 2(2), 489-493. <https://doi.org/10.1007/s42438-019-00077-4>.
- Mangır, D. Ş. (2025). Dijital kapitalizm çağında yapay zekâ, gözetim ve insan hakları: Mahremiyetin ve özgürlüğün geleceği. *Cyberpolitik Journal*, 10(20), 168-190.
- Martinelli, L. (2019). *Basic income, automation and labour market change* (IPR Report). Institute for Policy Research, University of Bath.
- Merola, R. (2022). Inclusive growth in the era of automation and AI: How can taxation help? *Frontiers in Artificial Intelligence*, vol 5, International Labour Organization (ILO), Research Department, Geneva: Switzerland. <https://doi.org/10.3389/frai.2022.867832>.
- Moore, P. (2018). *The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work*. Cenevre: International Labour Organization. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_617062.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_617062.pdf).
- Murat, G., ve Şengül, B. (2023). Yapay zekânın istihdama yönelik etkileri: Bir sosyal politika önlemi olarak evrensel temel gelir. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 85, 199-213. <https://doi.org/10.26650/jspc.2023.85.1331159>.

- Noble, S. U. (2018). *Algorithms of oppression: How search engines reinforce racism*. New York: New York University Press.
- OECD. (2019). *OECD employment outlook 2019: The future of work*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9ee00155-en>.
- O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown Publishing Group.
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52–71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>.
- Standing, G. (2014). *Prekarya: Yeni tehlikeli sınıf* (M. Ertekin, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Şener, U. (2024). Evrensel Temel Gelir: Yoksulluk, gelir eşitsizliği ve teknolojik dönüşüme karşı bir çözüm önerisi. *Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi*, 93, 143–150. <https://doi.org/10.7816/ulakbilge-12-93-02>.
- van Gerven, M. (2022). Studying social policy in the digital age. K. Nelson, R. Nieuwenhuis ve M. A. Yerkes (Ed.), *Social policy in changing European societies* içinde (ss. 251-264). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Yeung, K. (2018). Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation & Governance*, 12(4), 505–523. <https://doi.org/10.1111/rego.12158>.
- Zuboff, S. (2015). Big other: Surveillance capitalism and the prospects of an information civilization. *Journal of Information Technology*, 30(1), 75–89. <https://doi.org/10.1057/jit.2015.5>.
- Wastell, D., & White, S. (2014). Beyond bureaucracy: Emerging trends in social care informatics. *Health Informatics Journal*, 20(3), 213–219. <https://doi.org/10.1177/1460458213487535>.
- Wood, A. (2021). *Algorithmic management: Consequences for work organisation and working conditions* (JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology No. 2021/07). Sevilla: Joint Research Centre, European Commission. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/233886/1/1757203559.pdf>.



## Sosyal Hizmette Sosyal Fayda Odaklı Yapay Zekâ

Hatice Hale Yurttabir<sup>1</sup>

### Özet

Bu bölüm, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında sosyal fayda üretme potansiyelini etik, kuramsal ve uygulama boyutlarıyla ele almaktadır. Sosyal hizmetin insan onuru, sosyal adalet ve insan hakları temelli değerleri doğrultusunda yapay zekânın yalnızca teknik bir yenilik değil, aynı zamanda normatif bir yönetim meselesi olduğu savunulmaktadır. Bu çerçevede sosyal fayda kavramı, Batı düşüncesindeki “ortak iyi” yaklaşımı ile İslam düşüncesindeki “maslahat” ilkesi birlikte değerlendirilerek kültürel bağlama duyarlı bir etik zemin oluşturulmaktadır. Bölümde yapay zekânın sosyal yardım sistemleri, çocuk koruma hizmetleri, sağlık ve ruh sağlığı uygulamaları, eğitim alanı ve göç yönetimi gibi sosyal hizmetin temel uygulama sahalarındaki kullanım biçimleri incelenmektedir. Bu uygulamaların erken müdahale, kaynakların etkin dağılımı ve risk öngörüsü gibi alanlarda önemli fırsatlar sunduğu; ancak algoritmik ayrımcılık, veri mahremiyeti ihlalleri, şeffaflık eksikliği ve mesleki otonominin zayıflaması gibi ciddi etik riskler de barındırdığı vurgulanmaktadır. Sosyal çalışmacıların dijital yeterliliklerinin güçlendirilmesine yönelik öneriler sunulmaktadır. Sonuç olarak bölüm, yapay zekânın sosyal hizmette ancak insan onurunu merkeze alan, hesap verebilir, şeffaf ve kültürel olarak duyarlı bir yönetim modeli çerçevesinde gerçek anlamda sosyal fayda üretebileceğini ileri sürmektedir.

### 1. Giriş

Yirminci yüzyılın son çeyreğinden itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişim, toplumsal hizmet sistemlerini köklü biçimde dönüştürmüştür. Bu dönüşümün en çarpıcı boyutunu ise yapay zekâ teknolojilerinin sosyal politika ve sosyal hizmet alanlarına girişi oluşturmaktadır. Makine öğrenimi algoritmaları, doğal dil işleme sistemleri ve büyük veri analitiği; çocuk refahı

1 Dr. Öğr. Üyesi, Haliç Üniversitesi, haticehaleyurttabir@halic.edu.tr, eltcoordinator@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-3972-3874

değerlendirmelerinden yaşlı bakım planlamalarına, ruh sağlığı taramalarından yoksullukla mücadele programlarına kadar geniş bir yelpazede uygulanmaya başlanmıştır (Eubanks, 2018; Keddell, 2019).

Sosyal hizmet disiplini, tarihsel süreçte hem bireysel sorunlarla baş etmeye hem de bu sorunların yapısal ve sistemik köklerini ele almaya çalışmıştır. Bu ikili misyon, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet pratiğine entegrasyonunda da kendini göstermektedir: Bir yanda yapay zekânın hizmet etkinliğini artırabileceği ve güçsüz grupların savunuculuğuna katkıda bulunabileceği umut, diğer yanda mevcut eşitsizlikleri yeniden üretebileceği ve derinleştirebileceği kaygı mevcuttur (Cuccaro-Alamin vd., 2017).

Bu bölüm, söz konusu gerilimi sosyal fayda odaklı yapay zekâ perspektifinden analiz etmektedir. Sosyal fayda odaklı yapay zekâ kavramı, teknolojinin yalnızca verimlilik ve kârlılık hedefleriyle değil, toplumsal refahı artırma, eşitsizlikleri azaltma ve dezavantajlı grupların yaşam kalitesini yükseltme amacıyla tasarlanıp uygulanmasını ifade etmektedir (Floridi vd., 2020). Teknolojik gelişmelerin insan merkezli, etik temelli ve toplumsal sorumluluk odaklı biçimde nasıl yönlendirilebileceğini tartışmayı amaçlayan bu bölüm, sosyal fayda yaklaşımını İslam düşüncesindeki maslahat kavramıyla ilişkilendirerek, yapay zekânın sosyal hizmette zarar üretmeyen, bilakis kamusal yararı maksimize eden biçimde nasıl tasarlanabileceğine ilişkin normatif bir çerçeve sunmaktadır. Maslahat, klasik İslam hukuk düşüncesinde bireyin ve toplumun yararını önceleyen, zararların önlenmesini ve faydaların gerçekleştirilmesini esas alan bir ilke olarak kabul edilmektedir (Kamali, 2008). Bu perspektif, sosyal hizmetin temel değerleriyle —insan onuru, sosyal adalet, hizmet ve bütünlük— doğrudan örtüşmektedir. Bu çerçevede bölüm, yapay zekânın sosyal hizmette yalnızca araçsal bir teknoloji değil; insan onurunu önceleyen, adaleti güçlendiren ve toplumsal sorumluluğu derinleştiren normatif bir dönüşüm aracı olarak nasıl konumlandırılabilmesine ilişkin bütüncül bir katkı sunmayı hedeflemektedir.

## 2. Kuramsal Çerçeve

### 2.1. Sosyal Fayda Kavramının Disiplinlerarası Temelleri

Sosyal hizmet mesleği, bireysel ve toplumsal sorunlarla mücadele ederken insanların yaşam kalitesini artırmayı ve toplumsal refahı güçlendirmeyi amaçlayan bir meslektir. Bu çaba, temelde sosyal fayda üretme hedefiyle ilişkilidir. Ancak sosyal fayda kavramı, tıpkı yapay zekâ kavramında olduğu gibi tek bir tanımla sınırlandırılması güç, çok boyutlu bir kavramdır. Yüzyıllar boyunca farklı biçimlerde ele alınan bu kavramın kökeni felsefi düşünceye dayanmakta olup bireylerin gelişiminin “ortak iyilik” aracılığıyla sağlanması gerektiğine ilişkin düşünceler Aristotle’e kadar uzanmaktadır. Ortak iyilik,

yalnızca topluluk aracılığıyla elde edilebilen fakat aynı zamanda topluluğun tüm üyeleri tarafından paylaşılan bir değer olarak tanımlanmaktadır (MacIntyre, 1984; Smith, 1999). Bununla birlikte, hangi değerlerin ortak iyilik kapsamında değerlendirileceğine ilişkin kapsamlı bir liste oluşturmak ve özellikle sınırlı kaynakların bulunduğu durumlarda bu faydaların nasıl önceliklendirileceğine karar vermek, farklı toplumsal ve ahlaki yaklaşımlar arasındaki fikir ayrılıkları nedeniyle oldukça güçtür (Kraut, 1999; Smith, 1999).

Sosyal faydanın kamu politikalarının temel hedeflerinden biri olduğunu savunan yaklaşımlar, bu kavramın liberalizm, erdem etiği ve yetkinlik yaklaşımı gibi farklı siyasal ve ahlaki gelenekler içinde farklı biçimlerde yorumlandığını ortaya koymaktadır (Shukla, 2018). Klasik liberalizmin bireyin özgür seçimine verdiği öncelik, sosyal fayda açısından yeterli bir ahlaki içerik sunmakta yetersiz kalabilmektedir. Bireyin sosyal ve ahlaki değerleri yalnızca kendi tercihleri doğrultusunda belirlemesi gerektiği yönündeki liberal varsayımın, günümüz demokratik toplumlarının karmaşık sosyal ilişkilerini ve ortak sorumluluklarını tam olarak yansıtmadığı ileri sürülmektedir. Bu bağlamda bireylerin ortak toplumsal projelere katılımı, demokratik hakların korunması ve topluluk aidiyetinin güçlendirilmesi gibi unsurların sosyal fayda anlayışının önemli bileşenleri olduğu vurgulanmaktadır. Buna göre anlamlı bir kamu politikası ve sosyal fayda yaklaşımı, bireyin yaşamındaki farklı sosyal, ekonomik ve kültürel unsurların birbirleriyle olan bağlantılarını yansıtmalıdır. Böyle bir ahlaki tutarlılığın sağlanması, yurttaşların kolektif hareket etme kapasitesini güçlendirecek, topluluk duygusunu artıracak ve rekabetçi siyasetin olumsuz etkilerini sınırlayabilecektir (Shukla, 2018).

Sosyal faydanın belirlenmesinde insan hakları ilkelerini merkeze alan bir yaklaşım ise özellikle şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi temel normları vurgulamaktadır (Gordon vd., 2016). Bu perspektif, yapay zekâ uygulamalarının etik tasarımı açısından da önemli bir çerçeve sunmaktadır. Yapay zekâ sistemlerinin şeffaf ve hesap verebilir biçimde tasarlanması, yalnızca teknolojik etkinliği değil aynı zamanda insan onuruna saygılı bir sosyal fayda üretimini de güvence altına alabilir. Bununla bağlantılı olarak geliştirilen “sosyal fayda için tahminleme” yaklaşımı, veri temelli tahminleme yöntemlerinin yalnızca ekonomik veya finansal kazanç için değil, toplumsal refah ve çevresel sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda kullanılmasını savunmaktadır. Bu yaklaşım, yapay zekâ tabanlı tahminleme sistemlerinin yalnızca piyasa verimliliğini artırmaya odaklanmaması; aynı zamanda kamu sağlığı, eğitim ve çevre koruma gibi alanlarda toplumsal iyileşme potansiyelini desteklemesi gerektiğini ileri sürmektedir (Rostami-Tabar vd., 2022).

Sosyal faydaya ilişkin en kapsamlı tanımlardan birine göre bu kavram; çevresel adalet ve sürdürülebilirlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık, barış, uyum ve işbirliği gibi alanlarla ilişkili olarak bireylerin, toplulukların ve toplumların refahını kapsamaktadır. Bunun yanı sıra yerel ve ticari işbirlikleri, ulusal ve uluslararası sivil toplum örgütleri ile sosyal girişimciler gibi geleneksel olmayan değişim aktörlerinin sürece dahil edilmesini de içermektedir. Bu yaklaşım aynı zamanda tasarım odaklı düşünme, büyük veri odaklı modeller ve sosyal medyanın sosyal değişim için kullanılması gibi yenilikçi teknolojilerin ve yöntemlerin sosyal adalet hedefi doğrultusunda değerlendirilmesini önermektedir (Mor Barak, 2020). Bu çerçevede yapay zekâ, sosyal fayda üretme amacıyla tasarlandığında yalnızca teknolojik bir yenilik olarak değil, aynı zamanda sosyal adaletin güçlendirilmesine hizmet eden bir araç olarak değerlendirilebilir.

Sosyal politika literatüründe sosyal fayda; kamu yararı, sosyal refah, eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleriyle ilişkilendirilmekte; özellikle dezavantajlı grupların korunması ve güçlendirilmesi bağlamında anlam kazanmaktadır (Esping-Andersen, 1990). Teknoloji çalışmaları alanında ise “AI for Social Good” (AI4SG) “sosyal fayda için yapay zekâ” yaklaşımı, yapay zekâ sistemlerinin sağlık, eğitim, çevre, yoksullukla mücadele ve kamu yönetimi gibi alanlarda toplumsal yarar üretme potansiyeline odaklanmaktadır (Floridi vd., 2018). Son on yılda uluslararası düzeyde pek çok kurum ve araştırma merkezi yapay zekâ etiğine ilişkin ilkeler ve çerçeveler geliştirmiştir. Bu çerçevelerde tekrarlayan ortak ilkeler şunlardır: zarar vermeme, iyilik yapma, özerklik, adalet, şeffaflık ve hesap verebilirlik (Jobin vd., 2019). Avrupa Birliği Yapay Zekâ Yüksek Düzey Uzmanlar Grubu’nun 2019 yılında yayımladığı “Güvenilir yapay zekâ için Etik Kılavuzu” bu ilkeleri insan odaklı bir yaklaşımla sistematize etmiştir (HLEG-AI, 2019). Küresel ölçekte bu potansiyeli somutlaştırmaya yönelik çeşitli girişimler hayata geçirilmiştir: Chicago Üniversitesi’ndeki Sosyal Fayda için Veri Bilimi (DSSG) programı (2013), ICML ve ICLR konferanslarındaki ‘Sosyal Fayda’ atölyeleri ile Google AI for Social Good Grants ve Microsoft AI for Humanity gibi kurumsal finansman programları bu doğrultudaki önemli örnekler arasında yer almaktadır (Cows vd., 2023).

Sosyal hizmet bağlamında sosyal fayda, yalnızca toplumsal düzeyde refah artışını değil; aynı zamanda bireysel düzeyde insan onurunun korunmasını, hak temelli hizmet sunumunu ve yapısal eşitsizliklerin azaltılmasını içermektedir (Reamer, 2018). Bu nedenle sosyal hizmette sosyal fayda, araçsal faydacılıktan ziyade, normatif ve değer temelli bir yönelimi ifade eder. Yapay zekâ uygulamalarının sosyal hizmette sosyal fayda üretip üretmediği sorusu, yalnızca sonuçlara değil; süreçlere, niyetlere ve etkilenen grupların güçlendirilip güçlendirilmediğine ilişkin daha geniş bir değerlendirme gerektirir.

## 2.2. Sosyal Faydanın Anlamını Bulduğu Maslahat İlkesi

Yapay zekâ etiğine ilişkin küresel teorik tartışmaya Batılı etik teoriler ezici bir çoğunlukla hâkim olmuştur; dünya çapındaki politika belgelerinin büyük çoğunluğu Batı'da bulunan devlet kurumları, sivil toplum örgütleri ve özel şirketlerden kaynaklanmaktadır (Jobin vd., 2019). Ancak sosyal faydanın toplumların kendi kültürel, dinî ve tarihsel bağlamlarında anlam kazandığı unutulmamalıdır. Bu çerçevede sosyal hizmet alanında İslami değerlerin özgün bakış açısı, sosyal faydanın yeniden tanımlanmasına dair önemli bir örnek sunmaktadır.

Ragab (2016), sosyal hizmetin İslam dünyasında yalnızca Batı'dan aktarılan bir meslek olarak değerlendirilemeyeceğini vurgular. Ona göre sosyal hizmet, yerel dinî ve kültürel bağlamlarla bütünleşerek yeniden anlamlandırılmalıdır. Sömürge sonrası dönemde Orta Doğu'da yaşanan aktarım sürecinin, kültürel ve inançsal farklılıklar dikkate alınmadığı için sınırlı başarı göstermesi, önce “yerelleştirme”, ardından “otantikleştirme” yaklaşımlarını gündeme getirmiştir. Otantikleştirme, İslam toplumlarını kendi tarihsel ve dinî kaynaklarından hareketle özgün sosyal hizmet modelleri geliştirmeye yönelir. Bu çerçeve, Batı'ya alternatif üretmekten ziyade, evrensel değerleri İslami düşünceyle harmanlayarak daha etik ve bağlamsal uygulamalar geliştirmeyi amaçlamaktadır.

TDV İslâm Ansiklopedisi'ne göre “maslahat” kavramı iki temel anlamda kullanılmaktadır. Birinci anlamda maslahat, naslarda yer alan hükümlerin hedeflediği amaçlar ve ortaya çıkardığı yararlar doğrultusunda değerlendirilmesini ifade eder. İkinci anlamda ise İslam hukukunda hükmü açıkça belirlenmemiş meselelerde geliştirilen çözüm ve içtihatların, İslam'ın genel maksatları ve yarar ilkeleriyle ne ölçüde uyumlu olduğunun belirlenmesinde başvuru bir ölçüt olarak kullanılmaktadır (Dönmez, 2003). Özellikle Abu Hamid al-Ghazali ve İbrahim ibn Musa al-Shatibi gibi İslam hukukçuları tarafından sistemleştirilen makâsîdü's-şerîa yaklaşımında maslahat; dinin, aklın, canın, neslin ve malın korunmasını hedefleyen temel ilkeler çerçevesinde ele alınmaktadır (Oğurlu, 2024). Bu çerçevede sosyal hizmetin insan onurunu ve toplumsal refahı önceleyen kamusal niteliği ile maslahat ilkesinin kamu yararını esas alan yaklaşımı arasında güçlü bir kavramsal uyum bulunduğu söylenebilir.

Yapay zekâ etiği literatürü, son yıllarda hızla gelişmiş; adalet, hesap verebilirlik, şeffaflık ve açıklanabilirlik gibi ilkeler etrafında yoğunlaşmıştır (Mittelstadt vd., 2016; Floridi vd., 2018). UNESCO'nun (2021) Yapay Zekâ Etiği Tavsiye Kararı, insan hakları, insan onuru, kapsayıcılık ve sürdürülebilirlik gibi evrensel ilkeleri yapay zekâ yönetişiminin merkezine yerleştirmiştir. Benzer biçimde OECD (2019), insan merkezli yapay zekâ yaklaşımını benimseyerek, yapay zekâ sistemlerinin toplumsal refahı ve insan

haklarını destekleyecek biçimde tasarlanması gerektiğini vurgulamaktadır. Maslahat perspektifi, bu evrensel etik çerçeveleri yerel ve kültürel bir bağlamda yeniden yorumlama olanağı sunar. Özellikle zarar-fayda dengesi, önleyici etik yaklaşım ve kırılgan grupların korunmasına yönelik vurgu, yapay zekâ etiği literatüründeki risk temelli yaklaşımlarla örtüşmektedir. Nawi ve ark. (2023), yapay zekâ teknolojilerinin İslam etik ilkeleri çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiğini vurgulayarak bu teknolojilerin bazı potansiyel riskler barındırdığına dikkat çekmektedir. Özellikle karar verme süreçlerinde ortaya çıkabilecek şeffaflık eksikliği, insan denetiminin zayıflaması ve ayrımcılık üretme ihtimali gibi durumlar, maslahat ilkesinin gözettiği kamu yararıyla çelişen sonuçlar doğurabilmektedir. Oğurlu (2024) ise yapay zekâyı, insanın yeryüzünde halife olarak sorumluluk taşıdığına işaret eden Kur'an perspektifi bağlamında değerlendirmekte ve bu teknolojiyi insanın kontrolü altında kaldığı ve insanlığa hizmet ettiği sürece meşru bir araç olarak görmektedir. Bununla birlikte yapay zekânın karar verme süreçlerinde belirleyici hâle gelmesinin insan onuru ve bireysel mahremiyet gibi temel etik değerleri tehdit edebileceğini vurgulamakta; bu nedenle maslahat ilkesinin yalnızca fayda üretme yönünün değil, aynı zamanda zararı önleme boyutunun da dikkate alınması gerektiğini ifade etmektedir. Bununla birlikte maslahat, yalnızca teknik risklerin azaltılmasına değil; toplumsal adaletin güçlendirilmesine ve insan onurunun korunmasına yönelik pozitif bir etik yükümlülük de üretmektedir. Bu yönüyle maslahat, sosyal hizmette sosyal fayda odaklı yapay zekâ tartışmalarına normatif derinlik ve bağlamsal duyarlılık kazandıran özgün bir katkı sunmaktadır.

### 3. Sosyal Hizmette Yapay Zekânın Sosyal Fayda Potansiyeli ve Riskleri

#### 3.1. Risk Değerlendirme ve Tahmine Dayalı Analitik

Tahmine dayalı risk değerlendirme araçları, sosyal hizmet alanındaki yapay zekâ uygulamalarının en yaygın ve en tartışmalı örneğini oluşturmaktadır. Çocuk koruma, aile içi şiddet, yoksulluk, evsizlik ve sağlık riskleri gibi alanlarda erken uyarı sistemleri, sosyal hizmet müdahalelerinin zamanında ve hedefli biçimde yapılmasına olanak tanıyabilir (O'Neil, 2016; Eubanks, 2018). Özellikle çok boyutlu sosyal risklerin karmaşık biçimde iç içe geçtiği durumlarda, veri destekli analizlerin profesyonel karar süreçlerini destekleyici rol oynayabileceği öne sürülmektedir.

Çocuk refahı sistemlerinde kullanılan bu araçlar; sosyoekonomik göstergeler, önceki müdahale kayıtları ve demografik veriler gibi çok sayıda değişkeni birleştirerek belirli ailelerin ya da çocukların olumsuz sonuçlara maruz kalma olasılığını hesaplamaya çalışmaktadır. Pennsylvania Allegheny İlçesi Çocuk

Refahı Hizmetleri tarafından geliştirilen Aile Tarama Aracı, bu alandaki en kapsamlı ve en çok incelenen uygulamalardan biridir. Vaithianathan ve ark. (2017), söz konusu aracın çocuk istismarı ve ihmali önceden tahmin etmedeki etkinliğini değerlendirmiş; aracın yüksek risk kategorisine yerleştirdiği vakaların %76'sında aile hizmetlerine ihtiyaç duyulduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte araştırmacılar, aracın siyahi aileler üzerindeki orantısız etkisine dair ciddi kaygıları da raporlarında ayrıntılı biçimde ele almıştır. Eubanks'ın (2018) ABD bağlamında incelediği otomatik risk puanlama sistemleri, yoksul ailelerin çocuk koruma sistemlerinde orantısız biçimde gözetim altına alınmasına ve damgalanmasına yol açabilmektedir. Bu tür örnekler, erken risk tespitinin sosyal fayda üretmek yerine sosyal zarar da üretebileceğini göstermektedir. Keddell (2019), çocuk koruma sistemlerinde kullanılan yapay zekâ araçlarını algoritmik adalet perspektifinden ele aldığı çalışmasında bu araçların hem istatistiksel adalet hem de sosyal adalet boyutlarını incelemiş ve araçların kasıtsız biçimde marjinalleştirilmiş topluluklar üzerindeki gözetimi yoğunlaştırabileceğini vurgulayarak şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini merkeze almıştır.

### 3.2. Hizmetlere Erişim ve Kaynak Dağılımı

Yapay zekâ sistemleri, kamu hizmetlerinde kaynakların daha etkin ve hedefli biçimde dağıtılmasına katkı sunma potansiyeline sahiptir. Sosyal yardım programlarında hak sahipliğinin belirlenmesi, hizmet önceliklerinin saptanması ve müdahale planlarının optimize edilmesi gibi süreçlerde veri destekli araçların kullanımı, idari etkinliği artırabilir (OECD, 2019). Bu durum, özellikle sınırlı kaynakların bulunduğu refah sistemlerinde sosyal fayda üretme açısından önemli bir potansiyel sunmaktadır.

Ancak kaynak dağılımında kullanılan algoritmik modellerin, toplumsal eşitsizlikleri yeniden üretme riski bulunmaktadır. O'Neil (2016) büyük ölçekli algoritmik sistemlerin, görünüşte nesnel ve tarafsız kararlar üretirken, gerçekte yapısal eşitsizlikleri derinleştirebildiğini belirtmektedir. Sosyal yardım sistemlerinde kullanılan otomatik karar mekanizmaları, yoksulluk deneyimlerini tek boyutlu metriklere indirgeme ve karmaşık sosyal gerçeklikleri görünmez kılma riski taşımaktadır.

Türkiye'de sosyal yardım sistemleri, büyük ölçüde merkezi veri tabanları ve dijital başvuru mekanizmaları üzerinden yürütülmektedir. E-Devlet üzerinden yapılan sosyal yardım başvuruları, sosyal inceleme süreçleri ve yardımların izlenmesi, dijital altyapıların sosyal politika uygulamalarındaki rolünü artırmıştır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2025) "Aile Yılı" ilan edilen 2025 yılı itibariyle sosyal hizmetlerde dijital dönüşüm çalışmalarını başlatmıştır. Bakanlık tarafından devreye alınan yapay zekâ destekli yönetim

modeli, vatandaşların sosyal yardım ve hizmetlere daha kolay erişmesini hedeflemektedir. yapay zekâ destekli karar mekanizmaları sayesinde sosyal hizmetlerin hangi bölgelerde daha fazla ihtiyaç duyulduğu tespit edilebilecek, geleceğe dönük projeksiyonlar daha güvenilir şekilde yapılabilecektir.

### 3.3. Vaka Yönetimi ve Mesleki Karar Destek Sistemleri

Yapay zekâ uygulamaları, sosyal çalışmacıların vaka yönetimi süreçlerinde bilgiye erişimini kolaylaştırma, geçmiş vaka örüntülerini analiz etme ve olası müdahale seçeneklerini değerlendirme konusunda karar destek sistemleri sunma potansiyeline sahiptir (Reamer, 2018). Sosyal hizmet vaka yönetiminde kullanılan yapay zekâ uygulamaları üzerine gerçekleştirilen sistematik bir derleme, makine öğrenmesi ve doğal dil işlemenin en yaygın kullanılan teknikler olduğunu ortaya koymuş; bu tekniklerin karar alma süreçlerinde, hizmet kullanıcılarının tespitinde, müdahale sınıflandırmasında, risk önlemede ve hizmet izlemede etkin biçimde kullanıldığını göstermiştir (Li, Wang ve Jian, 2025). Yapay zekânın operasyonel verimliliği artırabileceği, veri girişi ve kayıt yönetimi gibi rutin görevleri otomatikleştirerek sosyal çalışmacıların danışanlarla doğrudan ilişki kurmasına daha fazla zaman ayırmasını sağlayabileceği öne sürülmektedir (Goldkind vd., 2023; Reamer, 2023). Klinik sosyal hizmet, ruh sağlığı hizmetleri ve aile danışmanlığı gibi alanlarda bu teknolojilerin hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarını daha bütüncül bir perspektifle değerlendirmeye katkı sunabileceği tartışılmaktadır.

Bununla birlikte, sosyal hizmetin ilişki temelli doğası ve bağlamsal değerlendirme gerektiren yapısı, algoritmik karar destek sistemlerinin sınırlılıklarını da görünür kılmaktadır. sosyal çalışmacıların mesleki yargıları, yalnızca geçmiş verilere dayalı tahminlerle ikame edilemeyecek; empati, etik muhakeme ve bağlamsal duyarlılık gibi insani becerilerle şekillenen karmaşık süreçlerdir (Reamer, 2018). Araştırmalar, uzmanların algoritmik önerileri kendi mesleki yargılarıyla harmanlama konusunda ciddi gerilimler yaşadığını; otomasyona ne ölçüde güvenilmesi gerektiği sorusunun ise çözümsüz kalmaya devam ettiğini ortaya koymaktadır (Kawakami vd., 2022).

Bu sorunların bir yanıtı olarak bazı araştırmacılar, insanın algoritmik kararları denetlediği geleneksel modelin ötesine geçen bir yaklaşım önermektedir: İnsanın önce bağımsız kararını alması, ardından yapay zekânın olası hataları işaret eden bir ikinci görüş sistemi olarak devreye girmesi, hem aşırı bağımlılığı azaltma hem de insan özerkliğini koruma açısından daha işlevsel bir çerçeveye sunabilmektedir (Agudo vd., 2024; Cabitza vd., 2023). Nihayetinde insan yargısı, algoritmik sistemlerin tamamlayamayacağı bir işlev üstlenmektedir:

Bağlamsal anlam kurma, etik sorumluluk taşıma ve hizmet kullanıcısıyla gerçek anlamda ilişki kurma kapasitesi yalnızca insana özgü kalmaya devam etmektedir.

### 3.4. Katılım, Güçlendirme ve Dijital Dahil Olma

Yapay zekâ tabanlı dijital araçlar, sosyal hizmet kullanıcılarının bilgiye erişimini kolaylaştırma, hizmet süreçlerine katılımını artırma ve güçlendirme odaklı müdahaleleri destekleme potansiyeline sahiptir. Sohbet robotları (chatbotlar), dijital danışmanlık platformları ve kişiselleştirilmiş bilgi sistemleri, özellikle engelli bireyler, yaşlılar, göçmenler ve kırsal bölgelerde yaşayan gruplar için hizmetlere erişimi artırabilir (OECD, 2019). Geleneksel yüz yüze hizmetlerden farklı olarak chatbotlar, zaman ve mekândan bağımsız biçimde çalışarak erişilebilirliği önemli ölçüde genişletmekte; sağladıkları anonimlik sayesinde kullanıcıların hassas konuları paylaşma konusundaki çekincelerini azaltmakta ve yardım arama sürecindeki damgalanma kaygısını hafifletmektedir (Sezgin vd., 2024).

Bu potansiyelin önemli bir uygulama alanı, sosyal ihtiyaçların belirlenmesi ve kaynak yönlendirmesidir. Araştırmalar, sohbet robotlarının ailelerin sosyal ihtiyaçlarını tespit edip uygun kaynaklara yönlendirilmesinde kişiselleştirilmiş geri bildirim sunabileceğini ortaya koymakta; bu bağlamda kullanıcı merkezli yinelemeli tasarımın ve geliştirmenin belirleyici önem taşıdığını vurgulamaktadır (Sezgin vd., 2024). Yapay zekâ destekli teknolojiler ayrıca konuşma ve işleme engeli olan bireyler için erişilebilir iletişim kanalları sunabilmekte; ekran okuyucu kullanıcıları için uzun metinleri daha yönetilebilir bölümlere ayıran özetler aracılığıyla içerik erişimini de kolaylaştırabilmektedir (Chemnad ve Othman, 2024). Güçlendirme perspektifinden bakıldığında ise bu araçların salt bilgi iletimi ötesine geçerek hizmet kullanıcılarını kendi yaşamlarını etkileyen kararlar hakkında daha bilinçli bir konuma taşıma potansiyeli taşıdığı görülmektedir.

Bununla birlikte, dijital araçların sosyal fayda üretmesi dijital eşitsizliklerin dikkate alınmasına bağlıdır. Ulusal ölçekli araştırma verileri, yaşlılar, düşük gelirli bireyler, engelliler ve çok kültürlü aile üyelerini kapsayan dijital açıdan kırılgan grupların yapay zekâ benimsenmesinde ciddi sistemik engellerle karşılaştığını ortaya koymaktadır; sınırlı yapay zekâ okuryazarlığı, erişilebilirlik sorunları, ekonomik kaygılar ve teknolojinin kişisel yaşamla ilgisinin hissedilememesi bu engellerin başında gelmektedir (Kim, 2025). Yapay zekânın erişilebilirliği artırma potansiyeli bulunmakla birlikte, erişilebilirlik ve kullanılabilirlik sorunları ele alınmadığı takdirde mevcut dijital uçurumu daha da derinleştirebilir (Lythreatis vd., 2022). Dijital okuryazarlık ve becerilerin bireylerin dijital deneyimlerini doğrudan biçimlendirdiği, yeni göçmenler ve yaşlılar gibi

dezavantajlı gruplar için ise kültürel ve dilsel açıdan uygun içeriklerin kritik önem taşıdığı belirtilmektedir (Mubarak ve Suomi, 2022). Bu durum, sosyal hizmetin kapsayıcılık ve eşitlik hedefleriyle doğrudan çelişmektedir; zira en fazla desteğe ihtiyaç duyanlar dijital araçlara en az erişebilen gruplar olmakta, bu da hizmet uçurumunu derinleştirme riskini beraberinde getirmektedir. Türkiye’de dijital uçurumu ele alan araştırmalar, yaşlıların, engellilerin, kadınların ve kırsal alanlarda yaşayanların internet kullanıcısı olma olasılığının daha düşük olduğunu ortaya koymuş; mevcut politikaların ise bu en dezavantajlı gruplara etkin biçimde ulaşamadığını saptamıştır (Tuncalı Yaman, 2025). İstanbul’daki 65 yaş ve üzeri bireylerle yürütülen araştırmalar, daha yüksek eğitim ve gelir düzeyinin BİT kullanımıyla olumlu bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuş; bu bulgu, dijital eşitsizliğin Türkiye’deki yaşlı nüfus arasında var olan sosyal eşitsizlikleri yeniden ürettiğine işaret etmektedir (Şekerci ve Demren, 2025). Bu nedenle sosyal fayda odaklı yapay zekâ uygulamalarının, dijital dahil olma stratejileriyle eş zamanlı ve bütünleşik biçimde tasarlanması gerekmektedir. Dijital dahil olmanın hem teknik hem de toplumsal bir mesele olduğu kabul görmekte; kamu hizmeti sunumunda kalıcı dönüşüm çabalarını zorunlu kıldığı vurgulanmaktadır (Lythreatis vd., 2022). Dijital dönüşümün dezavantajlı gruplara yönelik kapsayıcılığını sağlamak için güçlü düzenleyici çerçevelerle desteklenmesi gerekmekte; aksi takdirde dijital altyapıya aşırı bağımlılık, dijital dışlanma, siber güvenlik açıkları ve bürokratik verimsizliklere yol açabilmektedir (Tan vd., 2025). Sosyal çalışanların bu süreçte üstlenmesi gereken rol yalnızca araçları kullanmaktan ibaret değildir; hangi grupların bu araçların dışında kaldığını tespit etmek, kapsayıcılığı savunmak ve gerektiğinde dijital ortamları bizzat aşmak da bu rolün ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

### **3.5. Sosyal Hizmetle İlişkili Alanlarda Yapay Zekâ Potansiyeli ve Riskleri**

#### **3.5.1. Sağlık Hizmetleri ve Sosyal Hizmet Kesişimi**

Yapay zekâ, hastalıkların teşhisi ve erken tanısı, uygun tedavi yöntemlerinin belirlenmesi ve hastaların izlenmesi gibi sağlık hizmetlerinin çeşitli alanlarında kritik bir rol oynamaktadır. Modern makine öğrenimi yöntemleri sayesinde, bilgisayarlı tomografi görüntüleri aracılığıyla akciğer nodüllerinin tespiti ve akciğer grafileri ile akciğer tüberkülozu ile diğer yaygın akciğer hastalıklarının teşhisi, uzman düzeyinde doğrulukla gerçekleştirilebilmektedir (Yu vd., 2018). Şanlıurfa’da bir hastanede yürütülen çalışmada geliştirilen beş algoritma, yaklaşık iki yıllık süreçte 600 binden fazla gereksiz testin önüne geçilmesini sağlamıştır. Araştırmacılar, bu algoritmaların ülke genelindeki tüm devlet hastanelerinde uygulanması hâlinde yıllık 200 milyon TL civarında bir tasarruf elde edilebileceğini raporlamaktadır (Gönel vd., 2020).

Benzer biçimde, sosyal hizmet uygulamalarında da yapay zekâ etkin biçimde kullanılmaktadır. Birçok sığınma evi, HIV önleme stratejileri öğretilen akran liderler aracılığıyla evsiz gençlere yönelik müdahale programları yürütmektedir. USC Toplumda Yapay Zekâ Merkezi'nden bir araştırma grubu, yapay zekâyı barınak yetkililerine, katılımcılara müdahaleyi öneren "HEALER" adlı uyarlanabilir yazılım programı üzerinden sunmak için kullanmıştır. Araştırmacılar, benzer algoritmik sosyal ağ tahminlerinin evsiz gençlerde madde kullanımını önleme ve üniversite öğrencileri arasında intihar riskini azaltma müdahalelerinde de etkin biçimde uygulanabileceğini bildirmektedirler (Yadav vd., 2017). Bu örnekler, yapay zekânın hem sağlık hem de sosyal hizmet alanlarında, insan refahını artırma ve kaynakların etkin kullanımını sağlama potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir.

### 3.5.2. Ruh Sağlığı Hizmetlerinde Yapay Zekâ

Ruh sağlığı alanında yapay zekâ uygulamaları hızla çeşitlenmektedir. Doğal dil işlemeye dayanan sohbet robotları (chatbot'lar), bilişsel davranışçı terapi tekniklerini dijital ortama taşıyan uygulamalar ve duygu analizi sistemleri bu alandaki başlıca örnekler arasında sayılabilir. Woebot, Wysa ve Replika gibi uygulamalar dünya genelinde milyonlarca kullanıcıya ulaşmakta ve özellikle ruh sağlığı hizmetlerine erişimin kısıtlı olduğu bölgelerde bir köprü işlevi görmektedir (Inkster vd., 2018).

Fitzpatrick ve ark. (2017), Woebot uygulamasının etkinliğini değerlendirdikleri randomize kontrollü çalışmalarında, uygulamayı kullanan katılımcıların depresyon belirtilerinde kontrol grubuna kıyasla istatistiksel açıdan anlamlı bir azalma yaşadığını bildirmiştir. Ancak araştırmacılar, bu tür uygulamaların profesyonel terapi hizmetlerinin yerini alamayacağını, yalnızca tamamlayıcı bir araç olarak değerlendirilmesi gerektiğini özellikle vurgulamıştır.

Fakat bu alandaki etik sorular da bir o kadar çarpıcıdır. Yapay zekâ tabanlı ruh sağlığı değerlendirme sistemini inceleyen bazı çalışmalar, sistemin siyahi ve azınlık etnik kökenli hastaları 'düşük riskli' olarak yanlış sınıflandırma eğilimi taşıdığını ortaya koymuştur (Ledford, 2019; Obermeyer vd., 2019). Bu bulgu, algoritmaların eğitim verilerindeki yapısal eşitsizlikleri nasıl yeniden ürettiğine dair kritik bir örnek teşkil etmektedir.

### 3.5.3. Yaşlı Bakımı ve Bağımsız Yaşam Destekleri

Nüfusun yaşlanması, pek çok ülkede yaşlı bakım hizmetlerine yönelik talebin hızla artmasına yol açmaktadır. yapay zekâ destekli akıllı ev sistemleri, giyilebilir teknolojiler ve robotik bakım asistanları bu talebi karşılamaya yönelik çözümler olarak öne çıkmaktadır. Frennert ve Östlund (2014), sosyal robotlar

ve yaşlı bireyler üzerine yürüttükleri literatür derlemesinde, yaşlı bireylerin bu tür teknolojilere bağlamsal ve işlevsel kriterler çerçevesinde yaklaştığını ortaya koymuştur. Texas Üniversitesi Sosyal Hizmet Okulu'ndan disiplinlerarası bir ekip, yatılı bakımda yaşayan yaşlı bireylerle bir pilot çalışma tasarlayıp uygulamış; araştırmacılar, katılımcıların psikolojik refahını iyileştirmek amacıyla yapay zekâlı sosyal robotları ve tiyatroyu entegre ettikleri çalışmalarının sonuçlarının, katılımcıların depresyon ve yalnızlık korkularının önemli ölçüde azaldığını göstermiştir (Fields vd., 2021). Bunun yanı sıra, düşme veya ani gelişen acil durumlar gibi yaşlı bireyler için sık karşılaşılan sorunlar, sürekli veri toplanmasına dayalı algoritmalar aracılığıyla öngörüleabilmekte ve önlenabilmektedir (Brennan ve Bakken, 2015). Ayrıca, yapay zekâ tabanlı sistemler kullanılarak hasta bakımının kalitesi bozulmadan hastaneye kabul sayısının ve genel sağlık bakım maliyetlerinin azaltılabileceği de gösterilmiştir (Rubeis, 2020).

Öte yandan Dautenhahn ve ark. (2002), sosyal yardımcı robot teknolojileri üzerine yürüttükleri öncü araştırmada, yaşlı ve engelli bireylerle çalışan bakım robotlarının tasarım süreçlerinde etik çerçevelerin erken aşamadan itibaren oluşturulmasının kritik önem taşıdığını vurgulamıştır. Bu çerçeve, onur, mahremiyet ve insan ilişkisinin ikame edilemezliği gibi temel değerleri kapsamaktadır.

### 3.5.4. Eğitim Hizmetleri ve Okul Sosyal Hizmeti

Araştırmalar, eğitimin yenilik, insani ve teknolojik gelişme ile daha yüksek ekonomik büyüme arasında olumlu bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır (Pelinescu, 2015). Sahra Altı Afrika'da yaklaşık %78, Arap ülkelerinde %87 civarında olan net ilkokullaşma oranı dünya ortalamasının (%90) altında kalmakta; ilkokuldan ortaokula geçiş oranı düşük seyrederken okulu bırakma ve tekrar oranları yüksek olmaya devam etmektedir (UNESCO, 2015). Bu bağlamda yapay zekâ algoritmaları, kamu kurumlarına kabul ve okul terklerinin belirlenmesine ilişkin sorunları vurgulamak için kullanılmaktadır (Melo vd., 2022; Sulak ve Koklu, 2024). Okul sosyal çalışmacıları da bu tahmin çalışmalarından yararlanarak çalışmalarını daha etkin biçimde yürütebilecektir.

Özkan ve Selçuk (2016), okul sosyal çalışmacıların okulların multidisipliner takımlarının bir parçası olarak okul erken terkinin endişe verici düzeyden kontrol edilebilir düzeye çekilmesinde aktif rol almaları gerektiğini vurgulamıştır. Çin'de yapılan bir çalışmada ise çevrimiçi eğitim kurumlarına, okulu bırakma potansiyeli taşıyan öğrencilerin bu davranışı gerçekleştirmeden önce taranması amacıyla yapay zekâ makine öğrenimi yöntemiyle tahmin imkânı sağlanmış; bu sayede açık ve uzaktan eğitimdeki yüksek okul terki sorununa çözüm üretilmesi hedeflenmiştir (Tan ve Shao, 2015).

### 3.5.5. Kadın ve Aile

Yapay zekânın kadın ve aile alanındaki en tartışmalı uygulamalarından birini aile içi şiddetin erken tespiti oluşturmaktadır. Makine öğrenmesi tekniklerini aile içi şiddetle mücadelede kullanan araştırmaların bütünlleştirici bir derlemesinde, denetimli öğrenmenin aile içi şiddetin gelecekteki gerçekleşmesini, yeniden mağduriyeti ve tekrarlama eğilimini tahmin etmeye yönelik sınıflandırma modellerinin geliştirilmesinde egemen yaklaşım olduğu saptanmıştır. Geleneksel olarak mağdurların öz bildirimine ya da acil serviste yapılan yaralanma değerlendirmelerine dayanan tespit yöntemlerine kıyasla, makine öğrenmesi tekniklerinin dijital metin verilerinden örüntüleri erken aşamada belirleyebildiği vurgulanmıştır (Hui vd., 2023).

Yapay zekânın aile içi şiddet risk değerlendirmelerinde insan temelli değerlendirmelere kıyasla daha duyarlı, doğru, hızlı ve kapsamlı sonuçlar üretebildiğine dair kanıtlar bulunmakla birlikte (Ibiso vd., 2025); ChatGPT'nin aile içi şiddeti tespit etmek üzere eğitilmesinde %91,2 doğruluk oranına ulaşıldığı gösterilmiştir (Zhang vd., 2025). Bununla birlikte, bu tür hassas alanlarda yapay zekânın kullanımı ciddi kabul, güven ve etik sonuç sorunlarını da beraberinde getirmektedir (Novitzkiy vd., 2023). Sosyal hizmet perspektifinden özellikle önemli olan husus, aile içi şiddet mağdurlarının mahremiyetine ve güvenliğine ilişkin ciddi kaygılardır; algoritmik sistemlerin bu alanda yanlış pozitif sonuçlar üretmesi ya da toplanan verilerin mağdurlar aleyhine kullanılması, yarardan çok zarar doğurabilmektedir.

Hindistan'da Ulusal Aile Sağlık Araştırması verileri (n = 66.013 kadın) kullanılarak geliştirilen makine öğrenmesi modelleri, aile içi şiddet vakalarını yaklaşık %78 geri çağırma oranıyla tahmin edebilmiştir. Araştırmacılar, hassas sorulara doğrudan değinmeyen 15 sorudan oluşan bir saha tarama aracı geliştirerek birinci basamak sağlık çalışanlarının yüksek aile içi şiddet riski taşıyan kadınları tespit etmelerine ve gerekli sosyal destek hizmetlerine yönlendirmelerine yardımcı olabilecek pratik bir model önermiştir (Shashidhara vd., 2024). Bu tür karma insan-makine modelleri, sosyal hizmet değerleriyle daha uyumlu bir yaklaşım sunmakta; çünkü algoritmik taramayı insan yargısı ve ilişkisel değerlendirmeyle bütünlleştirmektedir.

### 3.5.6. Çocuk ve Gençlik Refahı

Çocuk ve gençlik refahı, sosyal hizmet pratiğinde yapay zekânın en yoğun biçimde tartışıldığı alanların başında gelmektedir. Türkiye'de Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (2025) yeni yönetim modelinde çocukların korunması öncelikli alanlardan biri olarak belirlenmiştir. Özellikle sosyal medya ve dijital platformlarda çocukların karşılaşabileceği zararlı içerikler, yapay zekâ destekli

filtreleme sistemleri ile tespit edilerek engellenecektir. Genç intiharlarının önlenmesi bağlamında yapay zekâ, gelişmiş risk değerlendirmesi ve tahmine dayalı modelleme kapasitesiyle dikkate değer bir potansiyel sunmaktadır (Li vd., 2024). Sohbet robotları ve izleme sistemleri gibi yapay zekâ temelli uygulamalar, veri mahremiyeti ve etik ilkeler açısından birtakım güçlükler barındırsa da intiharı önleme çabalarına önemli katkılar sağlayabilir (Gupta ve diğ., 2022; Li vd., 2024).

Yapay zekâ ve çocuk istismarı ile ihmalini konu alan sistematik bir derleme, yapay sinir ağları, evrişimli sinir ağları ve doğal dil işlemenin kullanılan başlıca teknikler olduğunu ortaya koymuş; çalışmalarda kullanılan veri kümelerinin medyan büyüklüğününün 2.600 vaka olduğunu ve tüm çalışmalar için önyargı riskinin yüksek seyrettiğini saptamıştır (Lupariello vd., 2023). Bu bulgu, çocuk koruma alanındaki yapay zekâ uygulamalarında metodolojik titizliğin ve bağımsız değerlendirmenin ne denli önemli olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

Finlandiya’da çocuk refah hizmetlerinde yürütülen pilot çalışmalarda, sosyal çalışmacıları danışanlarının karşılaşacağı ciddi riskleri tahmin eden bir yapay zekâ aracı kullanmıştır. Bu sosyal çalışmacılarıyla gerçekleştirilen görüşmelere dayanan araştırma, yapay zekânın değerini ve performansını şekillendiren beklentileri —başka bir deyişle yapay zekâ valanslarını— tartışmaya açmaktadır. Öngörücü yapay zekâ aracı, müradatçılara ilişkin geçmiş verileri geleceğe dönük tahminlere dönüştürmüş ve mevcut müdahalelerin geleceği optimize etmesini meşrulaştırmayı hedeflemiştir (Meilvang, 2023).

Çocuk koruma alanında dil tabanlı yapay zekâ da önemli önyargı riskleri taşımaktadır: Doğal dil işleme sistemlerinin Afro-Amerikan konuşma diline özgü kalıpları standart İngilizceye kıyasla belirli bağlamlarda %62’ye kadar daha yüksek oranda “saldırgan” olarak sınıflandırdığı; 2023 yılında yapılan bir araştırmanın ise yapay zekâ modellerinin bağlamsal ipuçlarını kavramakta güçlük çektiğini ve alaycı ya da şakalaşan iletilerin ciddi tehdit veya sıkıntı belirtisi olarak yanlış sınıflandırılabilirdiğini gösterdiği belirtilmektedir.

Tarihsel olarak önyargılı karar alma süreçlerinin yaygın olduğu çocuk refah ortamlarında — özellikle siyahi ailelerin sisteme beyaz ailelere kıyasla iki kat daha fazla dahil edildiği bağlamlarda — bu tarihsel önyargıyı içeren veri kümelerinin gelecekteki tahminlere temel oluşturması durumunda eski önyargıların ileriye taşınacağı öngörülmektedir (Chouldechova vd., 2018). Ballantyne’in (2025) eleştirel perspektifinde belirtildiği gibi, 2010’lardan bu yana sosyal hizmet kurumları, çocuk istismarı, ergen hamileliği ve okul devamsızlığı gibi olumsuz sonuçların olasılığını tahmin etmek için makine öğrenmesi kullanan tahmine dayalı risk değerlendirme modelleri denemiştir. Bu

modellerin çıktılarının, eğitim verilerindeki önyargıları güçlendirebileceğine ve süreçlerin opaklığının hesap verilemez ve itiraz edilemez kararlara yol açtığına dair güçlü kanıtlar bulunmaktadır.

Sosyal çalışmacıların çocuk refahı alanındaki yapay zekâ uygulamalarına yaklaşımında, yalnızca teknik etkinlik değil; şeffaflık, hesap verebilirlik, çocuğun yüksek yararı ilkesi ve ailelerin sürece katılım hakkı gibi mesleki ve etik ölçütlerin belirleyici olması gerekmektedir. sosyal çalışmacıların yapay zekâ araçlarını etik ve sorumlu biçimde kullanması için müracaatçıların bu araçların kullanımı konusunda tam olarak bilgilendirilmesi ve tercih etmeleri halinde yapay zekâ destekli hizmetlerden çıkma hakkına sahip olmaları zorunludur (Reamer, 2023).

### 3.5.7. Göçmenler

Göç alanı, yapay zekânın hem büyük fırsatlar hem de ciddi riskler sunduğu bir kesişim noktası oluşturmaktadır. Yapay zekânın göçmenler, mülteciler ve sığınmacılar için potansiyel sağlık yararları bilgi erişimi, çeviri, eğitim, güçlendirme, hastalık önleme ve tanısı ile kişiselleştirilmiş tedavileri kapsamakta; öte yandan bireyleri izleme ve takip etme potansiyeli barındıran riskler de gündeme gelmektedir (Matlin vd., 2025).

Çeviri ve dil erişimi alanında yapay zekânın sunduğu olanaklar özellikle dikkat çekmektedir. Yapay zekâ destekli kariyer koçluğu sohbet robotları, mültecilerin özgeçmiş hazırlama, mülakat pratiği yapma ve iş başvuru sürecinde yönlendirme almasını sağlayarak bilinmedik işgücü piyasalarında yollarını bulmalarına destek olabilmektedir (Sharmin, 2025). Bununla birlikte, makine çevirisinin özellikle kaynakları sınırlı dillerde kritik hatalar ürettiği, bu hataların iltica başvurularının reddedilmesine yol açabildiği ve doğru insan gözetimine ihtiyaç duyulduğu ortaya konmuştur. Nitekim bir Afgan mültecinin iltica başvurusunun reddedildiği gerçek bir vakada, çeviri hatası söz konusu kişinin ifadesindeki “ben” zamirlerinin “biz” olarak yanlış aktarılmasından kaynaklanmıştır (Deck, 2023).

Avrupa Konseyi (2025) raporuna göre iltica prosedürlerinde yapay zekânın rolü, insan vakaları çalışanlarının etkileşim ve karar alma süreçlerindeki rolünün hiçbir zaman yerini almamalıdır. Yapay zekâ tarafından üretilen belgeler başvuru sahiplerinin dillerinde ve sade dil formatında erişilebilir olmalı; ayrıca yapay zekâ destekli gözetim, güvenlik arayan sığınmacıları caydıran bir korku ekosistemi oluşturma riski nedeniyle dikkatle düzenlenmelidir.

Türkiye, dünya genelinde en fazla mülteci nüfusunu barındıran ülkeler arasında yer aldığından bu boyut özellikle kritik bir önem taşımaktadır. sosyal çalışmacıların yapay zekâ araçlarının sunduğu dil ve bilgi erişimi olanaklarını

kullanırken gizlilik, güvenlik ve dijital dışlanma risklerine yönelik savunuculuk görevlerini de sürdürmesi, mesleki yükümlülüğün ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

### 3.5.8. Engelliler

Yardımcı teknoloji, tarihsel olarak yenilikçi teknoloji geliştiricinin ön saflarında yer almış; sesli kitaplardan metin okuma yazılımlarına pek çok teknoloji, ana akım haline gelmeden önce engelli bireyler için geliştirilmiştir. Aynı durum pek çok çevre kontrol sistemi, sözcük tahmini yazılımı ve sanal asistanlar için de geçerlidir (Hussein vd, 2014; Kharbat vd., 2020; Yurttabir, 2019).

Yapay zekâ destekli yardımcı teknolojilerin başlıca örnekleri arasında ses veya yüz ipuçlarına yanıt veren akıllı tekerlekli sandalyeler, görme engelliler için yapay zekâ destekli ekran okuyucular, otizm spektrum bozukluğu olan bireyler için sosyal etkileşimi geliştirmeye yönelik duygu tanıma uygulamaları ve gerçek zamanlı iletişimi mümkün kılan yapay zekâ tabanlı işaret dili çeviri sistemleri yer almaktadır. Microsoft'un "Yapay Zekâ ve Erişilebilirlik" girişimi kapsamında geliştirilen Seeing AI ve Soundscape araçları, bireylerin basılı metni okumalarına, para birimini tanımalarına ve tanımadıkları ortamlarda bağımsız biçimde gezinmelerine olanak tanımaktadır (Microsoft, 2023).

BM Engelli Kişilerin Hakları Özel Raportörü, yapay zekânın engelli bireyler için bağımsız yaşam olanaklarını genişletebileceğini vurgulamıştır. Bununla birlikte bu potansiyelin pek çok kişi için henüz karşılanmadığını belirtmiş; 2022 yılı itibarıyla tekerlekli sandalye, işitme cihazı veya iletişim ve biliş desteği sağlayan uygulamalar gibi bir ya da daha fazla yardımcı ürüne ihtiyaç duyan 2,5 milyarı aşkın insandan yaklaşık 1 milyarının bu ürünlere erişiminin bulunmadığına dikkat çekmiştir (Quinn, 2022; WHO & UNICEF, 2022).

Sosyal hizmet perspektifinden değerlendirildiğinde, engelli bireylerin yapay zekânın geliştirilmesine ve değerlendirmesine katılımcı olarak dahil edilmesi, adalet odaklı makine öğrenmesi yöntemlerinin benimsenmesi ve önyargı ile ayrımcılık açısından düzenli denetimlerin yapılması bu sürecin vazgeçilmez unsurlarıdır. Engelli bireyler yapay zekâ araçlarının geliştirilmesine nadiren test öznelerinden öte bir konumda dahil edildiğinden yapay zekâ sistemleri, kapsayıcılığı desteklemek yerine daha derin bölünmelere yol açma riski taşımaktadır.

### 3.5.9. Tarım, Çevre ve Sürdürülebilir Kalkınma

BM Gıda ve Tarım Örgütü'nün (FAO) öngörüsüne göre 2050'de 9,1 milyarlık dünya nüfusunu beslemek için toplam gıda üretiminin yaklaşık

yüzde 70 artırılması gerekmektedir (FAO, 2009). Bu çerçevede yapay zekânın tarım alanındaki sosyal fayda odaklı uygulamaları giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Von Lücken ve Brunelli (2008), toprak özelliklerine dayalı olarak en uygun mahsulü belirlemek ve gübre maliyetleri ile çevresel etkileri en aza indirmek amacıyla çok amaçlı evrimsel algoritmalar kullanmıştır. Hindistan'daki bir pilot çalışmada ise çiftçilere iklim ve hava durumu verilerine dayalı tahmine dayalı modeller kullanılarak ekin ekimi üç hafta ertelettiler ve ürün verimi %30 artırılmıştır (ICRISAT, 2017). Türkiye'de de tarlada yabancı otları yapay zekâ ile tespit ederek ilacı yalnızca ota uygulayan bir ilaçlama sistemi, her ilaçlama döneminde %70 ile %90 arasında herbisit tasarrufu sağlamış; böylece gıdalardaki kimyasal miktarı azaltılarak daha kaliteli ve sağlıklı tarım ürünlerine erişim imkânı yaratılmıştır (Koçak, 2022).

Çevresel sürdürülebilirlik açısından da yapay zekânın önemli katkıları söz konusudur. Çevresel bozulmanın yalnızca ekolojik bir tehdit değil, aynı zamanda ciddi bir sosyal adalet meselesi olduğu vurgulanmakta; çevresel felaketler ve doğal kaynakların sömürülmesinin çoğunlukla yoksul, etnik azınlık ve kırsal toplulukları orantısız biçimde etkilediği belirtilmektedir (Hoff & Polack, 1993). Demirci ve ark. (2019), Türkiye'de Reyhanlı bölgesinin yeraltı suyu seviyesini yapay zekâ öğrenme modelleriyle başarıyla tahmin etmiştir. Akıllı şehir projeleri de çevresel sürdürülebilirliği, hayat kalitesini ve refahı vurgulayan önemli bir uygulama alanı oluşturmaktadır; Türkiye'de sekiz şehrin sürdürülebilir şehir düzeyine ulaşması öngörülürken 2022 yılında temeli atılan Dârülaceze Sosyal Hizmet Şehri projesi de yapay zekâ tabanlı sürdürülebilir akıllı şehir uygulamalarına somut bir örnek teşkil etmektedir (Akan, 2023).

Sosyal hizmet perspektifinden değerlendirildiğinde, bu alandaki yapay zekâ uygulamalarının yalnızca verimlilik değil; kimin yararlandığı ve kimin dışlandığı soruları çerçevesinde ele alınması gerekmektedir. Küçük ölçekli çiftçilerin, topraksız tarım işçilerinin ve iklim değişikliğinin en çok etkilendiği toplulukların yapay zekâ destekli tarım ve çevre teknolojilerinden eşit biçimde yararlanmasını sağlamak, sosyal hizmetin çevresel adalet gündeminin ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

### 3.6. Maslahat Perspektifinden Yapay Zekânın Getirebileceği Riskler

Sosyal hizmet pratiğinde giderek artan yapay zekâ kullanımı, hizmet sunumunu hızlandırırken beraberinde ciddi risk ve kaygıları da gündeme taşımaktadır (Gillingham, 2019, Reamer, 2019). Canın, aklın, neslin, malın ve dinin korunması olarak sistemleştirilen maslahat ilkelerinin modern teknoloji alanında, özellikle yapay zekâ uygulamaları bağlamında değerlendirilmesi millî teknoloji hamlesi doğrultusunda yapılan yapay zekâ çalışmalarına katkı sunmaktadır (Yurttabir, 2025).

Maslahatın birinci ve en temel unsuru olan canın korunması, insanın fiziksel ve psikolojik bütünlüğünün sağlanmasını kapsamaktadır. Sosyal hizmet alanında yapay zekâ sistemlerinin kullanımı, can güvenliğini çeşitli açılardan tehdit edebilmektedir. Eubanks'ın (2018) kapsamlı araştırması, ABD'de kullanılan otomatik refah sistemlerinin yoksul ve dezavantajlı bireyleri orantısız biçimde etkilediğini ve ciddi hatalara neden olduğunu ortaya koymuştur. Amerikan Psikoloji Derneği'nin (2025) raporunda da vurgulandığı üzere, yapay zekâ sistemleri insan duygusallığının nüanslarını kavramaktan uzak olduğundan kritik anlarda yetersiz veya yanlış yönlendirme yapma riski taşımaktadır. Bu durumun özellikle sosyal hizmet alanında ciddi sonuçlar doğurabileceği açıktır; zira meslek, zaten kırılğan durumdaki bireylere hizmet sunmaktadır.

Maslahatın diğer bir ilkesi malın korunması, bireyin ekonomik refahını ve mülkiyet haklarını güvence altına almayı ifade etmektedir. İbn Kayyim el-Cevziyye (2013) bu ilkenin yalnızca mevcut varlıkların korunmasını değil, bireyin ekonomik fırsatlardan adil biçimde yararlanmasını da kapsadığını belirtmiştir. yapay zekânın sosyal hizmet alanında mal korunmasına yönelik en somut riski, algoritmik ayrımcılık meselesinde kendini göstermektedir. Fayda değerlendirme sistemlerindeki yapay zekâ uygulamalarında hatalı uygunluk kararları bireyleri yasal haklarından yoksun bırakabilmekte; bu durum hem maddi zarara yol açmakta hem de mevcut yoksunlukları derinleştirmektedir. Nitekim İngiltere'de uygulanan evrensel kredi sisteminde yaşanan veri hataları, binlerce hak sahibini mağdur etmiştir (Alston, 2019). Bunun yanı sıra otomasyonun işgücü piyasasına etkileri de göz ardı edilmemelidir. yapay zekânın belirli mesleklerin yerini alması toplumsal düzeyde ekonomik kırılğanlığa yol açarken sosyal hizmet başvurularını artırabilmektedir. Dünya Ekonomik Forumu'nun (WEF) (2020) tahminlerine göre otomasyonun etkisiyle özellikle düşük vasıflı işler için öngörülen iş kaybı, halihazırda ekonomik güçlük içinde olan bireyleri daha da savunmasız konuma getirecektir. Veri ekonomisi boyutunda ise sosyal hizmet bağlamında toplanan kişisel bilgilerin yapay zekâ sistemlerine dahil edilmesi veya ticari amaçlarla kullanılması, yapısal güç eşitsizlikleri nedeniyle hizmetten yararlananların ekonomik sömürüye açık hale gelmesine zemin hazırlayabilmektedir (Zuboff, 2019).

Maslahatın aklın korunması ilkesi, insanın rasyonel yetilerinin, eleştirel düşünce kapasitesinin ve bilişsel özerkliğinin korunmasını kapsamaktadır. yapay zekânın aklın korunmasına yönelik oluşturduğu en önemli tehditlerden biri, mesleki yargı ve özerkliğin zedelenmesidir. sosyal çalışmacıların algoritmik önerilere aşırı bağımlı hale gelmesi, mesleki sezgi, değerler ve bütüncül değerlendirmeye dayalı muhakemeyi geri plana itebilmektedir. Munro'nun (2011) çocuk koruma hizmetleri üzerine yürüttüğü araştırmada, bürokratik ve teknolojik araçlara aşırı güvenin uygulayıcıların analitik düşünce becerilerini

körelttiği saptanmıştır. Sosyal medya ve dijital platformlarda yaygınlaşan yapay zekâ destekli dezenformasyon, hizmetten yararlananların gerçekliği değerlendirme kapasitesini ciddi ölçüde aşındırabilmektedir; bu durum ise doğru bilgiye erişimi temel bileşenlerden biri olarak gören sosyal hizmet mesleğini doğrudan ilgilendirmektedir (Wardle ve Derakhshan, 2017).

Neslin korunması ilkesi, aile birliğinin sağlanmasını, nesiller arası ilişkilerin sürdürülmesini ve toplumsal yeniden üretim süreçlerinin güvence altına alınmasını içermektedir. yapay zekânın çocuk koruma sistemlerinde kullanımı, özellikle hatalı pozitif oranları bağlamında ciddi riskler barındırmaktadır. Yüksek risk öngörüsünde bulunan algoritmalar, ayrılığı her zaman zorunlu kılmayan durumlarda ailelerin gereksiz yere parçalanmasına neden olabilmektedir. Bir aile tarama aracının uygulamaya geçirilmesinden önce yapılan bağımsız bir etik inceleme raporunda, algoritmanın özellikle azınlık ailelerini orantısız biçimde hedef aldığı görülmüş; bu durum köklü tartışmaları beraberinde getirmiştir (Dare ve Gambrell, 2016). Biyometrik gözetim sistemleri de nesil koruma açısından önemli riskler taşımaktadır. Yüz tanıma teknolojileri aracılığıyla çocuk ve gençlerin izlenmesi, mahremiyet haklarını ihlal etmekte ve bireyin gelişimini olumsuz etkileyebilmektedir. Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Komitesi (2021), dijital ortamlarda çocuk gözetimine yönelik derin kaygılarını raporlarına yansıtmıştır.

Maslahatın beşinci ilkesi olan dinin korunması, bireyin manevi bütünlüğünü, dini kimliğini ve değer sistemlerini korumayı amaçlamaktadır. yapay zekânın dini pratiklere müdahalesi bağlamında çeşitli riskler gündeme gelmektedir. Algoritmik içerik filtreleri dini bilgileri hatalı sınıflandırarak veya engelleyerek faaliyetleri kısıtlayabilmektedir. Sosyal medya platformlarındaki içerik moderasyonu algoritmalarının dindar grupların içeriklerini ayrımcı biçimde hedef aldığını ortaya koyan alışmalar bulunmaktadır (Sap ve diğerleri, 2019).

Maslahat perspektifi ayrıca, etik değerlendirmelerin bağlamsal ve dinamik olması gerektiğini vurgular. Yapay zekâ sistemlerinin etkileri zaman içinde değişebilir; başlangıçta faydalı görünen uygulamalar, uzun vadede öngörülemeyen zararlar doğurabilir. Bu nedenle sosyal hizmette yapay zekâ kullanımının sürekli etik değerlendirmeye, izleme mekanizmalarına ve geri bildirim süreçlerine tabi tutulması gerekmektedir. yapay zekâ sistemleri potansiyel faydaları geride bırakacak ölçüde zarar ürettiğinde söz konusu teknolojinin kullanımı yeniden gözden geçirilmelidir. Sosyal hizmet profesyonellerinin yapay zekâ uygulamalarında maslahat çerçevesini benimsemesi; politika geliştirme ve mesleğin kendi özgün etik anlayışını teknolojiye yansıtma sürecinde güçlü bir rehberlik kaynağı olarak işlev görebilir.

#### 4. Geleceğe Bakış ve Öneriler

Sosyal hizmet pratiğinin yakın ve orta vadeli geleceğine bakıldığında, yapay zekânın yalnızca idari yükü azaltan bir araç olmaktan çıkıp müdahalenin bizzat parçası haline geleceği bir çağın eşiğinde durulmaktadır. Duygusal durumu gerçek zamanlı analiz eden biyometrik sensörler ve giyilebilir teknolojiler aracılığıyla sosyal hizmet müdahalelerinin kriz patlak vermeden önce devreye girdiği proaktif, öngörüsül bir pratik modeli ortaya çıkabilir. Dijital ikizler teknolojisiyle bireylerin sosyal çevrelerinin simüle edilmesi, hangi müdahalenin hangi koşulda en etkin sonucu vereceğini önceden test etmeyi mümkün kılabilir. Nöral arayüzler ve gelişmiş doğal dil işleme modelleri; dil bariyerini, ifade güçlüğü ve zihinsel sağlık krizlerinde ortaya çıkan iletişim kopukluklarını büyük ölçüde ortadan kaldırabilir. Öte yandan merkeziyetsiz otonom organizasyonlar ve blok zinciri teknolojisi, sosyal yardımların ve kaynakların aracısız, şeffaf ve hesap verebilir biçimde dağıtılmasına imkân tanıırken; hizmet kullanıcılarının kendi verilerinin gerçek sahibi olduğu bir modeli hayata geçirebilir. Tüm bu dönüşümlerin toplumsal bir kazanıma dönüşüp dönüşmeyeceği ise büyük ölçüde yapay zekânın kâr güdüsüyle değil, insan refahını merkeze alan sosyal fayda ilkesiyle tasarlanıp tasarlanmadığına ve bu ilkenin teknolojinin her katmanına, her algoritmasına bilinçli biçimde işlenip işlenmediğine bağlı olacaktır.

Sosyal fayda odaklı yapay zekâ anlayışının en belirleyici özelliklerinden biri, etkilenen toplulukların tasarım ve uygulama süreçlerine aktif biçimde dahil edilmesidir. Bu ilke, sosyal hizmetin güçlendirme perspektifiyle de doğrudan örtüşmektedir (Adams, 2008). Bir sistemi etkileyen insanların o sistemin tasarlanmasında söz hakkına sahip olması, hem demokratik meşruiyet hem de etkinlik açısından belirleyici bir koşuldur. Gelecekte yapay zekâ teknolojilerinin geliştirilmesi sürecinde sosyal çalışanların aktif rol alması, yalnızca etik ilkelerin değil aynı zamanda toplumsal bağlamın da teknoloji tasarımına dâhil edilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Nitekim Madaio ve arkadaşlarının (2020), teknoloji şirketlerinin yapay zekâ dürüstlük ekipleriyle gerçekleştirdiği kapsamlı etnografik araştırma, katılımcı tasarım süreçlerinin potansiyel önyargı kaynaklarını önceden tespit etmede son derece etkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgu, sosyal çalışanların da benzer katılımcı mekanizmalarla yapay zekâ sistemlerinin tasarımında yer alması gerektiğini güçlü biçimde desteklemektedir.

Sosyal hizmet profesyonellerinin yapay zekâ teknolojilerini eleştirel ve etkin biçimde değerlendirebilmeleri için mesleki eğitim müfredatlarının yeniden yapılandırılması gerekmektedir. Goldkind ve ark. (2019), sosyal hizmet eğitim programlarında dijital sosyal hizmet yeterliliği alanına ilişkin kapsamlı bir

çerçeve önermektedir. Bu çerçeve; yapay zekânın teknik temellerine ilişkin eleştirel farkındalık, veri etiği, algoritmik hesap verebilirlik ve dijital pratiklerle insan hakları arasındaki ilişkiyi anlama boyutlarını içermektedir. Sosyal Hizmet İngiltere (Social Work England) tarafından 2020 yılında yayımlanan dijital yeterlilik çerçevesi bu yönde önemli bir adım olarak değerlendirilebilir. Çerçeve; veri gizliliği ve güvenliği, algoritmik karar destek sistemlerini eleştirel olarak değerlendirme ve teknoloji aracılığıyla müvekkil katılımını artırma gibi temel yetkinlik alanlarını tanımlamaktadır (Social Work England, 2020). Sosyal hizmet profesyonellerinin, mesleki uygulamanın ayrılmaz bir parçası olarak sürekli öğrenme alışkanlıkları geliştirmeleri gerekmektedir. Ayrıca mesleki etik karar verme modellerinin de yapay zekânın özgün etik ikilemlerini kapsayacak biçimde güncellenmesi zorunlu hâle gelmektedir (Banks, 2020).

Yurttabir (2025) Türkiye bağlamında sosyal hizmet müfredatına teknoloji entegrasyonunu içeren bir modül önerisi getirmiştir. Bu tür çalışmalar arttırılarak ulusal düzeyde sosyal hizmette yapay zekâ kullanımına yönelik alan-spesifik etik rehberler ve politika çerçeveleri geliştirilmelidir. Bu rehberler, insan hakları, sosyal adalet, mahremiyet ve kırılgan grupların korunması gibi ilkelere dayalı olarak hazırlanmalı; akademi, uygulama alanı, meslek örgütleri ve hizmet kullanıcılarının katılımıyla oluşturulmalıdır. Türkiye bağlamında sosyal hizmette yapay zekâ uygulamalarının etkilerini inceleyen ampirik araştırmalar teşvik edilmeli; bu araştırmalar yalnızca etkinlik ve verimlilik ölçütlerine değil; insan onuru, güçlendirme ve sosyal adalet üzerindeki etkilerine de odaklanmalıdır.

## Sonuç

Bu bölümde incelenen çalışmalar, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında hem gerçek bir potansiyel hem de ciddi riskler barındırdığını açıkça ortaya koymaktadır. Sosyal fayda odaklı yapay zekâ, bir niyet beyanı olmanın ötesinde somut tasarım ilkelerini, kurumsal yapıları ve hesap verebilirlik mekanizmalarını zorunlu kılmaktadır. Sosyal fayda odaklı yaklaşım, bu potansiyelin insan refahını artırma, sosyal adaleti güçlendirme ve dezavantajlı grupları güçlendirme yönünde kullanılmasını sağlayabilir. Sosyal fayda yaklaşımı, İslam düşüncesindeki maslahat kavramıyla ilişkilendirilerek yapay zekâ uygulamalarının yalnızca teknik etkinlik veya maliyet tasarrufu açısından değil; kamu yararı, zarar-fayda dengesi ve kırılgan grupların korunması açısından da değerlendirilmesi gerektiği savunulmuştur. Bu çerçevede sosyal hizmette yapay zekâ, araçsal bir teknoloji olmanın ötesinde, etik ve normatif bir dönüşüm fırsatı olarak konumlandırılmıştır.

Erken risk tespiti, hizmetlere erişimin artırılması, kaynak dağılımının iyileştirilmesi ve vaka yönetim süreçlerinin desteklenmesi gibi alanlarda yapay zekâ önemli bir potansiyel sunmaktadır. Ancak algoritmik önyargı, mahremiyet ihlali, gözetim, mesleki özerkliğin zayıflaması ve kırılgan grupların damgalanması gibi riskler, bu potansiyelin sosyal zarara dönüşmesine yol açabilir. Bu nedenle sosyal hizmette yapay zekâ kullanımının, güçlü etik yönetim mekanizmaları, mesleki değerlerle uyumlu tasarım süreçleri ve sürekli etki değerlendirmeleriyle desteklenmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak sosyal hizmette sosyal fayda odaklı yapay zekâ, teknolojinin kaderinin etik tercihlerle belirlendiğini açık biçimde ortaya koymaktadır. Maslahat perspektifi; kamu yararını merkeze alan, zarar-fayda dengesini gözetken ve kırılgan grupların korunmasını önceleyen bir çerçeve sunarak bu tercihlere güçlü bir yön vermektedir. Bu çerçevede yapay zekâ, insan onurunu gölgede bırakan bir otomasyon mekanizması değil; aksine etik muhakemeyi derinleştiren, adaletin görünürlüğünü artıran ve sosyal hizmetin toplumsal sorumluluk ufkunu genişleten dönüştürücü bir imkân olarak değerlendirilebilir. Sosyal hizmetin geleceği, teknolojiyi değil; teknolojinin hangi değerler doğrultusunda kullanılacağını belirleme cesaretinde yatmaktadır.

## Kaynakça

- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and social work* (4. baskı). Palgrave Macmillan.
- Agudo, U., Liberal, K. G., Arrese, M., ve Matute, H. (2024). The impact of AI errors in a human-in-the-loop process. *Cognitive Research: Principles and Implications*, 9, 1. <https://doi.org/10.1186/s41235-023-00529-3>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2025). *Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında yapay zekâ destekli yeni dönem* <https://aile.gov.tr/ankara/haberler/aile-ve-sosyal-hizmetler-bakanliginda-yapay-zeka-destekli-yeni-donem/>
- Akan, E. (2023). Toplumun yaşlanması ve yaşlılıkta barınma problemi bağlamında kurumsal yaşlı hayat alanları tasarımı. *Senectus*, 1(2), 145 - 184.
- Alston, P. (2019). *Report of the Special Rapporteur on extreme poverty and human rights: The digital welfare state* (A/74/493). United Nations General Assembly. <https://undocs.org/A/74/493>
- American Psychological Association. (2025, Haziran). *Ethical guidance for AI in the professional practice of health service psychology*. <https://www.apa.org/topics/artificial-intelligence-machine-learning/ethical-guidance-ai-professional-practice>
- Avrupa Konseyi (2025). *Artificial intelligence in asylum procedures in the EU*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2025/775861/EPRS\\_BRI\(2025\)775861\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2025/775861/EPRS_BRI(2025)775861_EN.pdf)
- Ballantyne, N. (2025). Artificial intelligence & social work: A critical perspective. In C. Fouche & L. Beddoe (Eds.), *Elgar Encyclopedia of Social Work*. Edward Elgar Publishing Ltd. <https://socialwork.ubc.ca/news/artificial-intelligence-social-work-a-critical-perspective/>
- Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work* (5. baskı). Macmillan International Higher Education.
- Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Komitesi (2021). *General Comment No. 25 on children's rights in relation to the digital environment* (CRC/C/GC/25). <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>
- Brennan, P. F., & Bakken, S. (2015). Nursing Needs Big Data and Big Data Needs Nursing. *Journal of nursing scholarship : an official publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, 47(5), 477–484. <https://doi.org/10.1111/jnu.12159>
- Cabitza, F., Campagner, A., Ronzio, L., Cameli, M., Mandoli, G. E., Pastore, M. C., Sconfienza, L. M., Folgado, D., Barandas, M., ve Gamboa, H. (2023). Rams, hounds and white boxes: Investigating human–AI collaboration protocols in medical diagnosis. *Artificial Intelligence in Medicine*, 138, 102506. <https://doi.org/10.1016/j.artmed.2023.102506>

- Chemnad, K & Othman, A. (2024). Digital accessibility in the era of artificial intelligence—Bibliometric analysis and systematic review. *Front. Artif. Intell.* 7:1349668. <https://doi.org/10.3389/frai.2024.1349668>
- Chouldechova, A., Benavides-Prado, D., Fialko, O., & Vaithianathan, R. (2018, January). A case study of algorithm-assisted decision making in child maltreatment hotline screening decisions. In *Conference on fairness, accountability and transparency* (pp. 134-148). PMLR. <https://proceedings.mlr.press/v81/chouldechova18a.html>
- Cowls, J., Tsamados, A., Taddeo, M., & Floridi, L. (2023). The AI gambit: leveraging artificial intelligence to combat climate change—opportunities, challenges, and recommendations. *AI & Society*, 38(1), 283-307. <https://doi.org/10.1007/s00146-021-01294-x>
- Cuccaro-Alamin, S., Foust, R., Vaithianathan, R., & Putnam-Hornstein, E. (2017). Risk assessment and decision making in child protective services: Predictive risk modeling in context. *Children and Youth Services Review*, 79, 291–298. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.06.027>
- Dare, T., ve Gambrill, E. (2016). *Ethical analysis: Predictive risk models at call screening for Allegheny County*. Allegheny County Department of Human Services. [https://www.alleghenycountyanalytics.us/wp-content/uploads/2019/05/Ethical-Analysis-16-ACDHS-26\\_PredictiveRisk\\_Package\\_050119\\_FINAL-2.pdf](https://www.alleghenycountyanalytics.us/wp-content/uploads/2019/05/Ethical-Analysis-16-ACDHS-26_PredictiveRisk_Package_050119_FINAL-2.pdf)
- Dautenhahn, K., Bond, A., Cañamero, L., Edmonds, B. (2002). Socially Intelligent Agents. In: Dautenhahn, K., Bond, A., Cañamero, L., Edmonds, B. (eds) *Socially Intelligent Agents. Multiagent Systems, Artificial Societies, and Simulated Organizations, vol 3*. Springer, Boston, MA. [https://doi.org/10.1007/0-306-47373-9\\_1](https://doi.org/10.1007/0-306-47373-9_1)
- Deck, A. (2023). *AI translation is jeopardizing Afghan asylum claims*. Rest of World. <https://restofworld.org/2023/ai-translation-errors-afghan-refugees-asylum/>
- Demirci, M., Unes, F., & Korlu, S. (2019). Modeling of groundwater level using artificial intelligence techniques: A case study of Reyhanli region in Turkey. *Applied Ecology and Environmental Research*, 17(2), 2651–2663.
- Dönmez, İ. K. (2003) Maslahat, *TDV İslam Ansiklopedisi*, 28, 79 - 94.
- DSSG (Data Science for Social Good). (2013). [Web sitesi]. <https://dssg.uchicago.edu/>
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. Macmillan+ ORM.
- FAO (Food and Agriculture Organization). (2009). *How to feed the world in 2050*. [http://www.fao.org/fileadmin/templates/wsfs/docs/Issues\\_papers/HLEF2050\\_Global\\_Agriculture.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/templates/wsfs/docs/Issues_papers/HLEF2050_Global_Agriculture.pdf)

- Fields, N., Xu, L., Greer, J., & Murphy, E. (2021). Shall I compare thee... to a robot? An exploratory pilot study using participatory arts and social robotics to improve psychological well - being in later life. *Aging & Mental Health*, 25(3), 1 -10.
- Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., ve Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19. <https://doi.org/10.2196/mental.7785>
- Floridi, L., Cows, J., Beltrametti, M. et al. (2018). AI4People—An Ethical Framework for a Good AI Society: Opportunities, Risks, Principles, and Recommendations. *Minds & Machines* 28, 689–707 <https://doi.org/10.1007/s11023-018-9482-5>
- Floridi, L., Cows, J., King, T. C., & Taddeo, M. (2020). How to design AI for social good: Seven essential factors. *Science and Engineering Ethics*, 26(3), 1771–1796. <https://doi.org/10.1007/s11948-020-00213-5>
- Frennert, S., ve Östlund, B. (2014). Review: Seven matters of concern of social robots and older people. *International Journal of Social Robotics*, 6(2), 299–310. <https://doi.org/10.1007/s12369-013-0225-8>
- Gillingham, P. (2019). Decision support systems, social justice and algorithmic accountability in social work: A new challenge. *Practice*, 31, 277-290.
- Goldkind, L., Wolf, L., ve Freddolino, P. P. (Ed.). (2019). *Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities*. Oxford University Press.
- Goldkind, L., Wolf, L., ve Jones, J. (2023). Generative AI and social work practice. *Social Work*, 68(3), 221–230.
- Gordon, R., Russell - Bennett, R., & Lefebvre, R. C. (2016). Social marketing: the state of play and brokering the way forward. *Journal of Marketing Management*, 32(11–12), 1059-1082. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2016.1199156>
- Gönel, A., Bayraktar, N., & Koyuncu, İ. (2020). Yapay Zekâ Programı ile Gereksiz Laboratuvar Testlerinin Engellenmesi (Sözel Bildiri). *Uluslararası Sağlıkta Yapay Zekâ Kongresi, İzmir*. [https://jag.journalagent.com/ajm/pdfs/TERH\\_30\\_1\\_1\\_82.pdf](https://jag.journalagent.com/ajm/pdfs/TERH_30_1_1_82.pdf)
- Gupta, M., Ramar, D., Vijayan, R., & Gupta, N. (2022). Artificial intelligence tools for suicide prevention in adolescents and young adults. *Adolescent Psychiatry*, 12(1), 1 - 10.
- High-Level Expert Group on Artificial Intelligence [HLEG-AI]. (2019). *Ethics Guidelines for Trustworthy AI*. European Commission. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/ethics-guidelines-trustworthy-ai>
- Hoff, M. D., & Polack, R. J. (1993). Social dimensions of the environmental crisis: Challenges for social work. *Social Work*, 38(2), 204 - 211.

- Hui, V., Constantino, R. E., & Lee, Y. J. (2023). Harnessing Machine Learning in Tackling Domestic Violence—An Integrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), 4984. <https://doi.org/10.3390/ijerph20064984>
- Hussein, A., Adda, M., Atieh, M., & Fahs, W. (2014). Smart home design for disabled people based on neural networks. *Procedia Computer Science*, 37, 117-126.
- Ibiso, I. B., OJo, E. F., Ogunkorede, O. A., & Afolalu, A. S. (2025). AI-Powered Predictive Analytics for Identifying Domestic Violence Risk Factors Across Cultures- An Overview. *ABUAD Journal of Engineering Research and Development (AJERD)*, 8(1), 185–192. <https://doi.org/10.53982/ajerd.2025.0801.20-j>
- Ibn Kayyim el-Cevziyye. (2013). *İ'lâmü'l-muvakke'în an rabbi'l-âlemin*. (Çev. P. Düzenli), Pınar Yayınları, I-IV, İstanbul 2013.
- ICRISAT. (2017, 21 Ağustos). *Microsoft and icrisat's intelligent cloud pilot for agriculture in andhra pradesh increase crop yield for farmers*. <https://www.icrisat.org/microsoft-andicrisats-intelligent-cloud-pilot-for-agriculture-in-andhrapradesh-increase-crop-yield-for-farmers/>
- Inkster, B., Sarda, S., ve Subramanian, V. (2018). An empathy-driven, conversational artificial intelligence agent (Wysa) for digital mental well-being: Real-world data evaluation mixed-methods study. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(11), e12106. <https://doi.org/10.2196/12106>
- Jobin, A., Ienca, M., & Vayena, E. (2019). The global landscape of AI ethics guidelines. *Nature Machine Intelligence*, 1(9), 389–399. <https://doi.org/10.1038/s42256-019-0088-2>
- Kamali, M. H. (2008). *Shari'ah law: An introduction*. Oxford: Oneworld.
- Kawakami, A., Sivaraman, V., Stapleton, L., Cheng, H. F., Perer, A., Wu, Z. S., ... & Holstein, K. (2022). “Why Do I Care What’s Similar?” Probing Challenges in AI - Assisted Child Welfare Decision - Making through Worker - AI Interface Design Concepts. *Proceedings of the 2022 ACM Designing Interactive Systems Conference*, 454 - 470.
- Keddell, E. (2019). Algorithmic Justice in Child Protection: Statistical Fairness, Social Justice and the Implications for Practice. *Social Sciences*, 8(10), 281. <https://doi.org/10.3390/socsci8100281>
- Kharbat, F. F., Alshawabkeh, A., & Woolsey, M. L. (2020). Identifying gaps in using artificial intelligence to support students with intellectual disabilities from education and health perspectives. *Aslib Journal of Information Management*, 73(1), 101 - 128.
- Kim, Y. (2025). The AI Inclusion Challenge: Assessing Digital Vulnerability in AI Adoption and Usage. In: Kim, Y., Ahn, M.J. (eds) *The Art of Digital*

- Governance. *Public Administration, Governance and Globalization*, vol 6. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-032-00514-4\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-032-00514-4_19)
- Koçak, B. (2022, Ağustos). Kimyasal Miktarı Azaltarak Daha Sağlıklı Tarım Ürünlerine Erişimi Kolaylaştırıyoruz. *TRAI Girişim Hikayeleri*. <https://turkiye.ai/kimyasal-miktari-azaltarak-daha-saglikli-tarim-urunlerine-erisimi-kolaylastiriyoruz/>
- Kraut, R. (1999). Politics, neutrality, and the good. *Social Philosophy and Policy*, 16(1), 315-332.
- Ledford, H. (2019). Millions of Black people affected by racial bias in health-care algorithms. *Nature*, 574, 608–609. <https://doi.org/10.1038/d41586-019-03228-6>
- Li, X., Chen, F., & Ma, L. (2024). Exploring the potential of artificial intelligence in adolescent suicide prevention: Current applications, challenges, and future directions. *Psychiatry*, 87(1), 7 - 20.
- Li, L., Wang, M., & Jian, M. (2026). Artificial Intelligence-Assisted Case Management in Social Work Services: A Systematic Review. *Research on Social Work Practice*, 36(3), 268-278.. <https://doi.org/10.1177/10497315251329531>
- Lupariello, F., Sussetto, L., Di Trani, S., & Di Vella, G. (2023). Artificial Intelligence and Child Abuse and Neglect: A Systematic Review. *Children*, 10(11), 1435.
- Lythreathis, S., S. K. Singh, and A. N. El-Kassar. (2022). The digital divide: A review and future research agenda. *Technological Forecasting and Social Change* 175, 121359.
- MacIntyre, A. (1984). *After Virtue: A Study in Moral Theory* (2. baskı). University of Notre Dame Press.
- Madaio, M. A., Stark, L., Wortman Vaughan, J., ve Wallach, H. (2020). Co-designing checklists to understand organizational challenges and opportunities around fairness in AI. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–14. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376445>
- Matlin, S. A., Claron, I. M., Merone, J., Netto, G., Takian, A., Zaman, M. H., & Saso, L. (2025). Artificial Intelligence in migrant health: a critical perspective on opportunities and risks. *The Lancet Regional Health–Europe*, 57.
- Meilvang, M. L. (2023). Working the boundaries of social work: Artificial intelligence and the profession of social work. *Professions and Professionalism*, 13(1).
- Melo, E., Silva, I., Costa, D. G., Viegas, C. M., & Barros, T. M. (2022). On the use of explainable artificial intelligence to evaluate school dropout. *Education Sciences*, 12(12), 845.
- Microsoft (2023). *Seeing AI*. <https://www.microsoft.com/en-us/ai/seeing-ai>

- Mittelstadt, B. D., Allo, P., Taddeo, M., Wachter, S., & Floridi, L. (2016). The ethics of algorithms: Mapping the debate. *Big Data & Society*, 3(2), 1–21. <https://doi.org/10.1177/2053951716679679>
- Mor Barak, M. E. (2020). The practice and science of social good: Emerging paths to positive social impact. *Research on Social Work Practice*, 30(2), 139–150.
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, & Financing*, 59, 469580221096272. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
- Munro, E. (2011). *The Munro review of child protection: Final report – A child-centred system*. Department for Education. <https://www.gov.uk/government/publications/munro-review-of-child-protection-final-report-a-child-centred-system>
- Nawi, A., Khamis, N. Y., Yaakob, M. F. M., Samuri, M. A. A., & Zakaria, G. A. N. (2023). Exploring Opportunities and Risks of Artificial Intelligence Research for Islamic Ethical Guidelines. *Afkar: Jurnal Akidah dan Pemikiran Islam*, 25(2), 1 - 34.
- Novitzky, P., Janssen, J., & Kokkeler, B. (2023). A systematic review of ethical challenges and opportunities of addressing domestic violence with AI-technologies and online tools. *Heliyon*, 9(6).
- Obermeyer, Z., Powers, B., Vogeli, C., ve Mullainathan, S. (2019). Dissecting racial bias in an algorithm used to manage the health of populations. *Science*, 366(6464), 447–453. <https://doi.org/10.1126/science.aax2342>
- OECD. (2019). *Recommendation of the Council on Artificial Intelligence*. OECD/LEGAL/0449.
- Oğurlu, Y. (2024). Yapay zekâ'nın hukuk tarihi usullerinden “makâsıd” ve “maslahat” ile amaç yorumu çerçevesinde yorumlanması hakkında bir deneme. *Balıkesir Üniversitesi Hukuk Dergisi*, 1(2), 144 - 164.
- O’Neil, C. (2016). Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy. *Scientific American*, 315(2), 74-74.
- Özkan, Y., & Selçuk, O. (2016). Okul Sosyal Hizmeti'nin Okul Erken Terki Üzerine Potansiyel Etkisi. *Journal of International Social Research*, 9(43). 1275 -1281.
- Pelinescu, E. (2015). The impact of human capital on economic growth. *Procedia Economics and Finance*, 22, 184–190.
- Quinn, G. (2022). *Report of the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities (A/HRC/49/52)*. United Nations Human Rights Council. <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2021/report-special-rapporteur-rights-persons-disabilities-artificial-intelligence>
- Ragab, I. A. (2016). The Islamic perspective on social work: A conceptual framework. *International Social Work*, 59(3), 325 - 342.

- Reamer, F. G. (2018). *Ethical standards in social work: A review of the NASW code of ethics* (3rd ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Reamer, F. G. (2019). Social work education in a digital world: Technology standards for education and practice. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 473–483. <https://doi.org/10.1080/10437797.2019.1567412>
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52–71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
- Rostami-Tabar, B., Johann, M., & Mahoney, M. (2022). Forecasting for social good. *International Journal of Forecasting*, 38(3), 1245–1263.
- Rubeis G. (2020). The disruptive power of Artificial Intelligence. Ethical aspects of gerontechnology in elderly care. *Archives of gerontology and geriatrics*, 91, 104186. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2020.104186>
- Sap, M., Card, D., Gabriel, S., Choi, Y., ve Smith, N. A. (2019). The risk of racial bias in hate speech detection. *Proceedings of the 57th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics*, 1668–1678. <https://doi.org/10.18653/v1/P19-1163>
- Sezgin, E., Kocaballi, A. B., Dolce, M., Skeens, M., Militello, L., Huang, Y., Stevens, J., ve Kemper, A. R. (2024). Chatbot for social need screening and resource sharing with vulnerable families: Iterative design and evaluation study. *JMIR Human Factors*, 11, e57114. <https://doi.org/10.2196/57114>
- Sharmin, S. (2025). Refugee Resettlement & AI-Powered Resource Allocation Optimizing social services for displaced populations. *Journal of Public Administration Research*, 2(1), 13-36.
- Shashidhara, S., Mamidi, P., Vaidya, S., & Daral, I. (2024). Using machine learning prediction to create a 15-question IPV measurement tool. *Journal of Interpersonal Violence*, 39(1–2), 11–34. <https://doi.org/10.1177/08862605231191187>
- Shukla, R. C. (2018). Public Policy and Social Good: Theory, Practice and Beyond. *Annales. Etyka W Życiu Gospodarczym*, 20(4), 19–35. <https://doi.org/10.18778/1899-2226.20.4.02>
- Social Work England. (2020). *Professional standards and digital capabilities*. <https://www.socialworkengland.org.uk/standards/professional-standards/>
- Smith, T. W. (1999). Aristotle on the Conditions for and Limits of the Common Good. *The American Political Science Review*, 93(3), 625–636.
- Sulak, S. A., & Koklu, N. (2024). Predicting student dropout using machine learning algorithms. *Intelligent methods in engineering sciences*, 3(3), 91-98.
- Şekerci, Y., ve Demren, G. A. S. (2025). Reproduction of inequality in Turkey: How socio-demographics, health literacy, and perceived usefulness of technology impact ICTs use and health information seeking among older adults. *Journal of Population Ageing*. <https://doi.org/10.1007/s12062-025-09496-7>

- Tan, M., & Shao, P. (2015). Prediction of student dropout in e-Learning program through the use of machine learning method. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 10(1), 11 - 17.
- Tan, Y., Soh, K. X., Zhang, R., Lee, J., Meng, H., Sen, B., ve Lee, Y.-C. (2025). Empowering social service with AI: Insights from a participatory design study with practitioners. *Extended Abstracts of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI EA '25)*. ACM. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2502.19822>
- Tuncalı Yaman, T. (2025). Digital Exclusion in Türkiye: Identifying Vulnerable Groups with Fuzzy Clustering. In: Kahraman, C., et al. *Intelligent and Fuzzy Systems. INFUS 2025. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 1530*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-98565-2\\_58](https://doi.org/10.1007/978-3-031-98565-2_58)
- UNESCO. (2015). *Education for All Global Monitoring Report 2015: Education for All 2000–2015 - Achievements and Challenges*. UNESCO.
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. <https://en.unesco.org/about-us/legal-affairs/recommendation-ethics-artificial-intelligence>
- Vaithianathan, R., Maloney, T., Putnam-Hornstein, E., & Jiang, N. (2013). Children in the public benefit system at risk of maltreatment: identification via predictive modeling. *American journal of preventive medicine*, 45(3), 354–359. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2013.04.022>
- Von Lücken, C., ve Brunelli, R. (2008). Crops selection for optimal soil planning using multiobjective evolutionary algorithms. *Proceedings of the Twenty-Third AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 1751–1756
- Wardle, C., ve Derakhshan, H. (2017). *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking*. Council of Europe. <https://rm.coe.int/information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research/168076277c>
- World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report 2020*. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2020/>
- World Health Organization & United Nations Children’s Fund (UNICEF) (2022). *Global report on assistive technology*. World Health Organization. <https://iris.who.int/handle/10665/354357>. License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO
- Yaday, A., Chan, H., Jiang, A. X., Xu, H., Rice, E., Petering, R., & Tambe, M. (2017). Using social networks to raise HIV awareness among homeless youth. *IBM Journal of Research and Development*, 61(6), 4 - 10.
- Yu, K. H., Beam, A. L., ve Kohane, I. S. (2018). Artificial intelligence in healthcare. *Nature Biomedical Engineering*, 2(10), 719–731. <https://doi.org/10.1038/s41551-018-0305-z>

- Yurttabir, H. H. (2019). Evrensel Tasarımla Engelsiz Yabancı Dil Öğretimi. *Medeniyet Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 97 - 108.
- Yurttabir, H. H. (2025). *Sosyal Hizmet ve Yapay Zekâ*. eKitap Yayıncılık.
- Yurttabir, H. H. (2025). Sosyal hizmet müfredatında teknoloji eğitiminin yeri: Fırsatlar, sınırlılıklar ve bir modül önerisi. İçinde S. Aydın (Ed.), *Dijitalleşen dünyada sosyal hizmet: Yeni tehditler, yeni fırsatlar*. Nobel Yayıncılık.
- Zhang, Y., Fang, J., Luo, X., Lindsay, D., Madre, N., Paredes, J., Penna, A., Melley, E., & Garcia, T. (2025). Exploring the efficacy of ChatGPT in understanding and identifying intimate partner violence. *Family Relations*, 74(3), 1233–1249. <https://doi.org/10.1111/fare.13176>
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. PublicAffairs.



## Sosyal Hizmet Eğitiminde Yapay Zeka ve Dijital Yeterlilikler

Bekir Altıok<sup>1</sup>

### Özet

Bu çalışma, insanlık tarihinin üretim ilişkileri ve teknolojik araçlarla yeniden şekillendiği köklü kırılma noktalarından hareketle, yapay zekâ (YZ) ve büyük veri ekseninde gelişen yeni toplumsal evreyi sosyal hizmet disiplini perspektifinden analiz etmektedir. Sosyal hizmet, geleneksel olarak yüz yüze etkileşime ve empatiye dayalı bir meslek olarak tanımlansa da, günümüzde dijitalleşme süreci mesleki müdahale biçimlerini ve eğitim modellerini radikal bir dönüşüme zorlamaktadır. Çalışmada, dijital yeterliliğin artık sadece teknik bir “araç kullanımı” meselesi değil, müracaatçıların haklarını savunmak ve veri mahremiyetini korumak adına mesleki etiğin ve yetkinliğin ayrılmaz bir parçası olduğu savunulmaktadır.

Sosyal hizmet eğitimi bağlamında yapay zeka; sanal gerçeklik simülasyonları aracılığıyla öğrencilere mülakat tekniklerini geliştirme, risk analizi yapma ve etik karar verme süreçlerini deneyimleme noktasında “güvenli bir laboratuvar” alanı sunmaktadır. Ancak bu teknolojik entegrasyonun başarısı, dijital yeterlilik ve dijital okuryazarlık kavramlarının müfredatlara sistematik bir şekilde dahil edilmesine bağlıdır. Çalışma; sosyal hizmet öğrencilerinin sadece mevcut teknolojileri kullanabilen bireyler değil, aynı zamanda dijital dışlanma ve algoritmik önyargılarla mücadele edebilen proaktif uzmanlar olarak yetiştirilmesinin önemini vurgulamaktadır. Sonuç olarak, sosyal hizmet eğitiminde yaşanacak paradigma değişimi; geleneksel pedagojik yaklaşımların “Bilgi Etiği”, “Algoritmik Savunuculuk” ve “Yapay Zeka Okuryazarlığı” gibi yeni nesil kavramlarla desteklenmesini zorunlu kılan, mesleğin gelecekteki geçerliliği açısından kritik bir dönemeçtir.

1 Öğr. Gör. Dr., Muş Alparslan Üniversitesi

## 1. Giriş

İnsanlık tarihi, üretim ilişkilerinin ve teknolojik araçların toplumsal yapıyı yeniden şekillendirdiği köklü kırılma noktalarına tanıklık etmiştir. Buhar makinesinden elektriğe, otomasyondan dijital ağlara uzanan bu süreç, günümüzde “Yapay Zeka” (YZ) ve “Büyük Veri” (Big Data) ekseninde geniş çaplı sosyal, politik ve ekonomik dönüşümlerin yaşandığı yeni bir evre olarak kabul edilmektedir (Xing & Marwala, 2017). Özellikle yapay zekâ kavramı, günümüzde kuramsal bir tartışma olmaktan çıkıp hayatın her alanına nüfuz eden somut bir gerçekliğe dönüşmüştür. Ve son çeyrek asırda veri işlem gücündeki artış ve yeni algoritmalar sayesinde bu alandaki değişim “baş döndürücü” bir hıza ulaşmıştır (Acemoğlu ve Restrepo, 2019; Reamer, 2023; Başçılar ve ark., 2022).

Günümüzde dijital teknolojilerde gerçekleşen bu hızlı gelişmelerden şüphesiz eğitim sistemleri de doğrudan etkilenmekte ve önemli bir dönüşüm yaşamaktadır. Bu dönüşüm ile birlikte yapay zeka, makine öğrenmesi ve büyük veri gibi alanlarda yaşanan gelişmeler, öğretim süreçlerinde yeniden yapılandırma ve pedagojik yaklaşımların farklılaşmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla eğitim sistemlerinde yaşanan bu dijitalleşme süreci sonucunda yükseköğretim kurumlarının eğitim anlayışında bu gelişmelere uyum sağlaması ve teknoloji destekli öğrenme ortamlarının geliştirilmesi bir seçenekten ziyade zorunluluk olarak değerlendirilmektedir (Dali & Caidi, 2023; Tan vd., 2025).

Geleneksel eğitim modellerinde öğretim elemanı bilginin mutlak sahibi ve aktarıcısıyken, dijital çağda bu rol “kolaylaştırıcı” konumuna evrilmektedir. Dersler üzerindeki egemenlik alanı bilinçli olarak azalan öğretim elemanları, öğrencilerin dijital dünyadaki karmaşık veri yığınları arasında etik ve doğru yolu bulmalarına rehberlik etmektedirler (Tuncay, 2020). Bu değişim, basit bir “araç kullanımı” meselesinden ziyade mesleki kimliğin ve müdahale biçimlerinin yeniden tanımlanmasıdır. Dijital teknolojilerdeki bu devasa dönüşüm, yükseköğretim sistemleri ile birlikte; odağında “insan” olan sosyal hizmet disiplini de derinden etkilemekte, bilgi toplumuna geçiş sürecinde sosyal hizmet uygulaması ve sosyal hizmet eğitimi açısından önemli fırsatlar sunmaktadır (Tuncay, 2020; Reamer, 2023).

Bu bölümün amacı, yapay zekâ ve dijital dönüşümün sosyal hizmet eğitimi üzerindeki etkilerini analiz ederek, mesleğin gelecekteki yetkinlik çerçevesini tartışmaktır. Bölümde, teknolojik gelişmelerin sunduğu fırsatlar ile etik riskler arasındaki dengeye odaklanılmakta; sanal simülasyonlar, dijital yeterlilikler ve müfredat revizyonu ihtiyacı ele alınmaktadır. Bu doğrultuda çalışma, sosyal hizmet öğrencilerinin bilgi toplumunda sahip olması gereken dijital donanımı

ve mesleki kimliğin teknolojiyle yeniden tanımlanma sürecini ortaya koymayı hedeflemektedir.

## 2. Dijital Dönüşüm ve Sosyal Hizmet Eğitimi

Dijitalleşme, eğitim kurumlarının işleyişini ve öğrenme süreçlerini köklü biçimde değiştiren önemli bir dönüşüm sürecidir. İnternet teknolojilerinin yaygınlaşması, çevrim içi öğrenme platformlarının gelişmesi ve dijital eğitim araçlarının artması, yükseköğretim kurumlarının eğitim modellerini yeniden şekillendirmesine neden olmuştur. Bu süreçte dijital öğrenme ortamları öğrencilerin farklı zaman ve mekânlarda öğrenme süreçlerine katılmalarını mümkün kılmaktadır (Taşkıran, 2017).

Yapay zekâ teknolojilerinin eğitim alanında kullanılması bu dönüşümü daha da hızlandırmaktadır. Eğitim alanında yapay zekâ uygulamaları öğrencilerin öğrenme süreçlerini desteklemek, öğretim yöntemlerini geliştirmek ve eğitim yönetimini iyileştirmek amacıyla kullanılmaktadır. Yapay zekâ destekli öğrenme sistemleri öğrencilerin öğrenme davranışlarını analiz ederek bireyselleştirilmiş öğrenme deneyimleri oluşturulmasına katkı sağlamaktadır. Bu sistemler öğrencilerin öğrenme süreçlerini izleyerek öğretim stratejilerinin geliştirilmesine de yardımcı olabilmektedir (Przegalińska & Mazurek, 2023).

Yapay zeka, tek başına bir teknolojiyi değil, içerisinde dil anlama ve üretme, örüntü tanıma ve öneri sistemleri gibi birçok farklı görevi yerine getiren karmaşık bir sistemi barındırır. Ayrıca madde kullanım bozukluğu olan bireylerin tedavisi için karar verme stratejileri geliştirebilir ve karar verme senaryolarını simüle ederek potansiyel sosyal hizmet müdahalelerinin potansiyel sonuçlarını keşfetme fırsatı sunabilir (Ahn ve ark., 2025). Bununla birlikte yapay zeka teknolojileri; makine öğrenmesi, doğal dil işleme ve öngörücü analitik yetenekleri ile sosyal hizmet uzmanlarına (SHU), müracaatçı sistemlerini anlama ve müdahale planlama süreçlerinde muazzam bir veri işleme kapasitesi sunmaktadır. Özellikle risk altındaki çocukların tespiti, yaşlı refahında yalnızlığın takibi (Gaya-Morrey ve ark., 2024) veya yoksulluk haritalarının çıkarılması gibi makro düzeydeki uygulamalarda YZ, insan bilişinin sınırlarını aşan bir hız ve kapsam vaat etmektedir. Aynı zamanda YZ, sadece verileri depolayan bir araç değil, insan performansını aşan bir şekilde sorun çözen, analiz yapan ve geleceğe dair tahminlerde bulunan aktif bir aktör olarak değerlendirilmekte ve sağlıktan eğitime, politikadan sosyal hizmetlere kadar her alanda YZ kullanımı her geçen gün artmaktadır (Başçılar ve ark., 2022).

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'nun küresel sosyal hizmet tanımı, sosyal hizmetin hem 'uygulamaya dayalı bir meslek hem de akademik bir disiplin' olduğunu savunmaktadır (Uluslararası Sosyal Hizmet

Federasyonu, 2017). Geleneksel olarak yüz yüze etkileşim, empati ve fiziksel temasa dayalı bir meslek olarak tanımlansa da; günümüzde sosyal hizmetin bu etkileşim kanalları dijitalleşmekte ve yapay zekâ (YZ) sistemleriyle hibritleşmektedir. Böylece sosyal hizmet uygulamaları yalnızca yüz yüze müdahalelerle sınırlı kalmamakta; çevrim içi danışmanlık hizmetleri, dijital veri tabanları ve elektronik kayıt sistemleri gibi teknolojik araçlar mesleki uygulamaların önemli bir parçası haline gelmektedir (Hill & Shaw, 2011).

Sosyal hizmet mesleği çoğunlukla ilişkilere dayalı olarak gerçekleştirilir ve sosyal hizmet akademisyenleri, öğrencilerini ayırım gözetmeksizin tüm insanlara saygı göstermeleri, uygulamalarını dürüst bir şekilde gerçekleştirmeleri, sosyal adaleti ve insan haklarını ilerletmelerini amaçlarlar. Bu amaç doğrultusunda da eleştirel düşünme, empati ve etik muhakeme becerileri geliştirme, öğrencilerle güçlü kişilerarası beceriler geliştirme üzerinde dururlar. Bu süreçte geleneksel olarak çeşitli konuşma eğitimi yaklaşımları kullanılarak yüz yüze bir öğretim ortamında öğretim gerçekleştirilmiştir. Günümüzde ise sosyal hizmet eğitiminde her geçen gün dijital teknolojiler ve çevrimiçi öğrenme yöntemleri daha yoğun kullanılmaktadır (Hodgson ve ark., 2022).

Sosyal hizmet açısından yaşanan bu paradigma değişimi, mesleğin “etkileşim” temelli doğasının bilişim teknolojilerinden bağımsız düşünülemediği bir gelecek vizyonunu zorunlu kılmaktadır. Ancak günümüzde yapılan araştırmalar; sosyal hizmet uzmanlarının dijital araçları kullanma konusunda endişe duyduklarını ve teknolojik becerilerine yeterince güvenmediklerini ortaya koymaktadır (Dali & Caidi, 2023). Bununla birlikte Covid 19 pandemisinin insanlar arasında yüz yüze teması azaltması ve mesleki uygulamaların bu süreçte çevrimiçi gerçekleştirilmesi sosyal hizmet uzmanlarının bilgi teknolojilerini kullanıma düzeylerinde önemli bir artışa neden olmuştur (Vidman & Tham, 2024; Jefferies ve ark., 2024; Erdurak, 2025).

Çoğunlukla toplumun en savunmasız ve dezavantajlı bireyleri ve grupları ile çalışan sosyal hizmet uzmanları, toplumda var olan eşitsizlikleri gidermeyi ve kapsayıcı bir toplum inşa etmeyi amaçlarlar (Jefferies ve ark., 2024). Bu amaca da ancak, sosyal hizmet uzmanlarının çevredeki potansiyel kaynakları “akılcı ve planlı” bir şekilde danışan yararına harekete geçirilmesi ile ulaşılabileceği ifade edilmektedir (Alptekin ve ark., 2017).

Sosyal hizmet eğitimi yükseköğretim düzeyinde her ne kadar birçok farklı modelde sunulsa da, müfredatlar genellikle teorik bilgilerin çoğunlukla sınıf ortamlarında aktarıldığı, mesleki beceri ve deneyimlerin ise staj, uygulamalı dersler vb. aracılığıyla işyeri ortamlarında geliştirildiği bir şekilde planlanmaktadır. Meredith ve arkadaşları (2023) teori ve pratiğin net bir şekilde ayrı olarak sunulmasının; sosyal hizmet mesleğinde teori ve pratiğin bir bütün

olduğu görüşü ile çeliştiğini ifade etmekte, öğrenme ortamlarının öğrencilerin teorik bilgilerini ve uygulama becerilerini birlikte geliştirmelerini destekleyecek şekilde planlanmasını önermektedir. Bu noktada Schaffer (2024) de sosyal hizmet eğitiminin temel amacının “öğrencileri çeşitli uygulama yetkinlikleriyle donatmak” olması gerektiğini ifade etmekte ve öğrenmeyi “dinamik bir süreç” olarak tanımlamaktadır. Dinamik bir etkileşime sahip ders içerikleri geleneksel öğretim yaklaşımlarına göre daha etkili olma potansiyeline sahiptir. Öğrencilere gerçek insanlarla karşılaşma fırsatı sunabilen ders içerikleri öğrencilerin danışanlar ile empati kurabilmesini sağlamaktadır. Empati duygusunun gelişmesi sosyal hizmet uygulaması açısından önemli yetkinlikler arasında bulunan bakış açısı alma becerilerinin gelişmesi ve ayırım gözetmeksizin bireye saygı gösterme davranışına katkı sağlamaktadır. Pence (2019) de yapay zekanın yükseköğretimde hem öğrencilerin hem de akademisyenlerin çalışmalarında önemli bir dönüşüm geçirmesine neden olacağını ve bu süreçte öğrencileri çalışma yaşamına hazırlamak için öğrenmeleri gereken bilgi ve becerilerin neler olması gerektiğine açıklık getirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Ayrıca yapay zekanın yükseköğretimde aşağıda açıklanan alanlarda bir dönüşüme neden olacağını ifade etmektedir.

- Yükseköğretim yönetimi
- Dijital öğrenme yönetim sistemleri ve öğretme ve öğrenme süreçleri
- Araştırma ve araştırma yönetimi

Yapay zekanın öğretme ve öğrenmeyi dönüştürme sürecinde öğrencilerin bireysel ihtiyaçlarına yanıt verebileceği, öğrencilerin özelliklerine göre öğrenme ortamlarının yapılandırılmasına yardımcı olabileceği ve bu sayede kişiselleştirilmiş bir öğrenme deneyimi sunabileceği belirtilmektedir (Hodgson ve ark., 2022). Yapay zeka, eğitimi daha eşitlikçi ve erişilebilir bir konuma getirme potansiyeline sahip olmasının yanı sıra sosyal hizmet alanında hizmet sunumunu iyileştirme, erişim engellerini ortadan kaldırma, suç davranışı ve intihar önleme gibi risk değerlendirmelerini yapma vb. katkılar da sunabilir. Dolayısıyla sosyal hizmet öğrencileri ve sosyal hizmet uzmanları bu fırsatların farkında olmalı ve dijital araçları uygulamalarına entegre etmelidirler (Başçılar ve ark., 2022; Dali& Caidi, 2023; Tan vd., 2025).

Dali ve Caidi (2023), sosyal hizmetin psikoloji, eğitim vb. diğer disiplinlere göre bilgi iletişim teknolojilerinin entegrasyonunda daha geride kalmasını; sosyal hizmet uzmanlarının ve akademisyenlerinin bilgi iletişim teknolojilerini yeterince benimsememelerinden kaynaklandığını ifade etmekte ve kişisel tutumların mesleki gelişim önündeki en büyük engellerden biri olduğu

varsayımıyla çözümünü eğitim ortamlarına erken dönemlerde teknoloji eğitiminin entegre edilmesinden geçtiğini belirtmektedir.

### 3. Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Dijital Yeterlilikler

Sosyal hizmet eğitiminin temel misyonu, sadece mevcut toplumsal sorunlara çözüm üretebilen uygulayıcılar yetiştirmek değil, aynı zamanda değişen toplumsal koşulların yarattığı yeni risk alanlarını proaktif bir şekilde analiz edebilen vizyoner profesyoneller yetiştirmektir. Dijital yeterliliklerden yoksun bir sosyal hizmet eğitimi, müracaatçıların dijital haklarını savunamayan, veri mahremiyetini koruyamayan ve teknolojik dışlanma karşısında çaresiz kalan bir meslek profili yaratma riskiyle karşı karşıya kalacaktır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarından dijital araçları mesleki uygulamalarında kullanmaları beklenmektedir (Tan vd., 2025).

Günümüzün ve geleceğin sosyal hizmet uzmanı için “dijital yeterlilik”, artık teknik bir beceri seti değil, mesleki eticinin ve yetkinliğin ayrılmaz bir parçasıdır. Dolayısıyla günümüz dijital çağında sosyal hizmet uzmanlarının sahip olması gereken yeterlilikler yalnızca mesleki bilgi ve becerilerle sınırlı değildir. Aynı zamanda dijital teknolojileri etkin bir şekilde kullanabilme ve bu teknolojilerin toplumsal etkilerini değerlendirebilme becerileri de önemli hale gelmiştir (Dali & Caidi, 2023). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının hizmet kalitelerinin artması ve danışanlarla etkileşimlerini desteklemek için dijital yetkinliklerini sürekli geliştirme gereksinimleri bulunmaktadır. Bu konuda en büyük sorumluluk da şüphesiz sosyal hizmet eğitimine yüklenmektedir (Zemaitaityte vd., 2023; Fjeldheim ve ark., 2025). Ancak, sosyal hizmet alanında yapılan birçok araştırmada dijital gelişmeler ile sosyal hizmet ve sosyal hizmet eğitimi arasında bir bilgi boşluğu olduğu tespit edilmiştir (Taylor, 2017; Zhu & Andersen, 2022; Fjeldheim ve ark., 2025). Taylor-Beswick (2022) tarafından yapılan bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının dijital bilgilerinin yetersiz olduğu ve dijital gelişmelerin meslek genelinde halen geride kaldığı tespit edilmiştir. Zhu ve Andersen (2022) tarafından Norveç’te bir üniversitenin sosyal hizmet eğitimcileriyle yapılan farklı bir araştırmada ise dijital yeterliliğe müfredatta yeterince yer verilmediği tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet öğrencileri ve sosyal hizmet uzmanları açısından dijital yeterlilik ve dijital okuryazarlık sosyal hizmet eğitimi sürecinde oldukça önemlidir. Dijital yeterlilik (digital competence) “dijitalin geniş anlamda ve tüm vatandaşların bilgi toplumunda dijital medyayı kullanabilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi, beceri ve tutumların bir kombinasyonu” olarak tanımlanmaktadır (Avrupa Komisyonu, 2019b). Avrupa Birliği dijital yetkinliğe tüm Avrupa vatandaşları açısından yaşam boyu öğrenmenin sekiz temel yetkinliği arasında yer vermiştir

(Fjeldheim ve ark., 2025; Zemaitaityte ve ark., 2024). Levano-Francia vd. (2019) de üniversitelerin dijital yetkinliklerin geliştirilmesi sürecinde aktif rol alması gerektiğini savunmaktadır.

Avrupa Dijital Yeterlilik Çerçevesi (DigComp)'nde dijital yeterlilikler aşağıdaki tabloda görüldüğü üzere bilgi, iletişim, içerik oluşturma, güvenlik ve problem çözme olmak üzere 5 başlık altında kategorize edilmiştir (Zhu & Andersen, 2022).

*Tablo 1: DigComp'un dijital yetkinliğin beş temel bilgi alanı.*

<b>Bilgi</b>	“Dijital bilgiyi tanımlama, bulma, alma, depolama, düzenleme ve analiz etme, önemini ve amacını değerlendirme”
<b>İletişim</b>	“Dijital ortamlarda iletişim kurma; çevrimiçi araçlar aracılığıyla kaynakları paylaşma; dijital araçlar aracılığıyla başkalarıyla bağlantı kurma ve iş birliği yapma; topluluklar ve ağlarla etkileşim kurma ve bunlara katılma; kültürlerarası farkındalık gösterme”
<b>İçerik oluşturma</b>	“Yeni içerik oluşturma ve düzenleme; önceki bilgi ve içeriği entegre etme ve yeniden işleme; yaratıcı ifadeler, medya çıktıları ve programlama üretme; fikri mülkiyet hakları ve lisanslarla ilgilenme ve bunlara başvurma”
<b>Güvenlik</b>	“Kişisel koruma, veri koruma, dijital kimlik koruma, güvenlik önlemleri, güvenli ve sürdürülebilir kullanım konusunda bilgi gösterme.”
<b>Problem çözme</b>	“Dijital ihtiyaçları ve kaynakları belirleme; amaca veya ihtiyaca göre en uygun dijital araçların hangileri olduğuna dair bilinçli kararlar verme; kavramsal problemleri dijital yollarla çözme; teknolojileri yaratıcı bir şekilde kullanma; teknik problemleri çözme; kendi ve başkalarının yetkinliklerini güncelleme.”

DigComp çerçevesindeki bu yeterlilik alanları, bireylerin bilgi toplumuna tam katılımını sağlayan kapsamlı bir dijital okuryazarlık matrisi sunmaktadır. Sosyal hizmet bağlamında bu yapı; verilerin analitik yönetimi, profesyonel ilişkilerin dijital mecralarda sürdürülmesi, müracaatçı mahremiyetinin korunması ve mesleki sorunların çözümünde teknolojik araçların inovatif birer müdahale unsuru olarak kullanılması süreçleriyle doğrudan bütünleşmektedir. Bu yetkinlik seti, dijital çağda mesleki etik ve uygulama standartlarının korunması adına temel bir çerçeve çizmektedir.

Dijital okuryazarlık ise “dijital günlük yaşamda güvenli ve yapıcı, bağımsız ve düşünceli bir biçimde gezinmeyi ve tutumların önemli olduğu kamusal bir alan olarak internete katılabilmeyi” içermektedir (Fjeldheim ve ark., 2025). Sosyal hizmet eğitimi açısından dijital yeterlilik ve dijital okuryazarlık önemli pedagojik hedefler arasındadır. Dijital okuryazarlık, bireylerin dijital teknolojileri

etkin ve sorumlu bir şekilde kullanabilme becerilerini ifade etmektedir. Sosyal hizmet profesyonellerinin çevrim içi bilgi kaynaklarına erişebilme, dijital ortamlarda iletişim kurabilme ve teknolojiyi etik bir biçimde kullanabilme becerilerine sahip olmaları gerekmektedir (Reamer, 2019). Bunun yanı sıra veri okuryazarlığı, sosyal hizmet uzmanlarının verileri analiz edebilme ve veri temelli kararlar alabilme becerilerini ifade etmektedir. Sosyal hizmet alanında veri temelli uygulamaların giderek yaygınlaşması, bu becerilerin önemini artırmaktadır.

Dijital yeterlilik, sosyal hizmet uzmanının belirli bir teknolojiyi kullanabilmesine katkı sağlarken, dijital okuryazarlık ise dijital teknolojiyi kullanırken etik açıdan uygunluğunu sorgulama yeteneği sağlamaktadır (Fjeldheim ve ark., 2025). Sosyal hizmet öğrencilerinin günümüzde hızla gelişen dijital hizmet alanına hazır hale gelmesinin sosyal hizmet eğitimi açısından acil bir ihtiyaç olduğu, bu süreçte sosyal hizmet eğitimine önemli bir sorumluluk düştüğü, ayrıca sosyal hizmet uzmanları için dijital yeterliliklerin geliştirilmesinin mesleki bir yükümlülük olduğu değerlendirilmektedir (Heinsch ve ark., 2025; Zhu & Andersen, 2022). Dolayısıyla sosyal hizmet eğitimindeki bu paradigma değişimi, müfredat düzeyinde radikal bir revizyonu zorunlu kılmakta ve güncel müfredatlarda yer alan sosyal politika, sosyoloji, psikoloji ve hukuk gibi disiplinlerin yanına “Bilgi Etiği”, “Sosyal Hizmette Veri Madenciliği” ve “Algoritmik Savunuculuk” gibi alanların eklenmesi gerektirmektedir.

#### 4. Sosyal Hizmet Eğitiminde Yapay Zeka Uygulamaları

Sosyal hizmet disiplini, teknolojik ekosistemin gelişimine paralel olarak 1990’lı yıllardan itibaren “uzman sistemler” ve sinir ağları gibi tahmin modellerini tartışmaya açmış köklü bir geçmişe sahiptir (Patterson & Cloud, 1999, akt. Goldkind, 2021). Sosyal hizmet eğitiminin temel taşı oluşturan sınıf içi teorik bilgi ile saha uygulaması arasındaki dengeli ilişki, teknoloji tabanlı gelişmelerle dönüşmeye devam etmektedir (Bogo, 2015; Tuncay, 2020). Özellikle COVID-19 pandemisinin yarattığı küresel kriz, sosyal hizmet eğitiminde teknolojiye olan bağımlılığı artırmış ve yapay zekanın müfredatlara entegrasyonuna ivme kazandırmıştır (Erdurak, 2025). Günümüzde yapay zeka; makine öğrenmesi ve doğal dil işleme algoritmaları aracılığıyla hizmet planlamasından risk değerlendirmesine kadar geniş bir yelpazede eğitimsel bir araç olarak konumlanmaktadır (Reamer, 2023).

##### 4.1. Sanal Simülasyonlar ve Deneyimsel Öğrenme Süreçleri

Sosyal hizmet eğitiminde saha uygulaması, etik ve yetkin uzmanlar yetiştirilmesinde kritik bir öneme sahiptir; ancak öğrencilerin gerçek danışanlarla

karşılaşmadan önce mesleki becerilerini geliştirebilecekleri güvenli alanlara ihtiyaç duyulmaktadır (Bogo, 2015; Jefferies ve ark., 2024). Bu noktada sanal gerçeklik (VR) ve yapay zeka tabanlı simülasyonlar, sınıf ile saha arasında “üçüncü bir yer” işlevi görerek öğrencilere mülakat teknikleri, risk analizi ve etik karar verme süreçlerini deneyimleme fırsatı sunmaktadır (Meredith & Heslop, 2023; Schaffer, 2024). Örneğin, Minguela (2021) tarafından geliştirilen VR modülleri, öğrencilerin sanal ev ziyaretleri aracılığıyla risk faktörlerini analiz etmelerine olanak tanırken; Trevor Project’in “Crisis Contact Simulator” aracı, LGBTQ gençlerle yapılan kriz görüşmelerini simüle ederek öğrencilere gerçekçi bir pratik alanı sağlamaktadır.

Yapay zeka destekli bu simülasyonlar, öğrencilerin zorlu vaka senaryolarını risk almadan, tekrar tekrar ve kontrollü bir ortamda deneyimlemelerine imkan tanımaktadır (Vidman & Tham, 2024). Doğal dil işleme (NLP) teknolojisi sayesinde öğrenciler, önceden belirlenmiş kalıpların dışına çıkarak yapay zeka tabanlı “sanal danışanlarla” daha esnek ve akıcı iletişim kurabilmektedir (Asakura ve ark., 2020). Araştırmalar, bu tür teknolojik araçların öğrencilerin öz yeterliliklerini artırdığını, empati becerilerini geliştirdiğini ve özellikle görsel-kinestetik öğrenmeyi tercih eden öğrenciler için kağıt üzerindeki vaka çalışmalarından çok daha etkili olduğunu göstermektedir (Ferguson, 2024; Schaffer, 2024). Bununla birlikte, bu teknolojilerin saha eğitiminin yerini alan bir unsur olarak değil, onu tamamlayan ve öğrenciyi gerçek dünyaya hazırlayan bir “eşik” olarak görülmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Jefferies ve ark., 2024; Meredith & Heslop, 2023).

#### 4.2. Karar Destek Sistemleri, Veri Analitiği ve Etik Sorumluluklar

Sosyal hizmette yapay zeka, sadece eğitim simülasyonlarıyla sınırlı kalmayıp, büyük veri analitiği ve tahmine dayalı risk modelleri (PRM) aracılığıyla karar verme süreçlerine de entegre olmaktadır. Karar destek sistemleri (DSS), özellikle çocuk koruma ve ruh sağlığı gibi alanlarda, karmaşık veri setlerini işleyerek uygulayıcılara rehberlik etmekte ve müdahale planlarının nesnellliğini artırmayı hedeflemektedir (Gillingham, 2019; Tan, 2025). Allegheny Aile Tarama Aracı gibi örnekler, algoritmaların çocuk istismarı bildirimlerinin değerlendirilmesinde nasıl bir yardımcı araç olarak kullanılabileceğini göstermektedir (Gillingham, 2019). Eğitim sürecinde öğrencilerin bu algoritmaların nasıl çalıştığını, nerede kullanıldığını ve sunduğu fırsatlarla beraber getirdiği sınırlılıkları anlamaları, “hibrit uygulama” geleceğine hazırlanmaları açısından hayati önem taşımaktadır (Goldkind, 2021).

Ancak yapay zekanın eğitime entegrasyonu, ciddi etik ve akademik riskleri de beraberinde getirmektedir. ChatGPT gibi üretken yapay zeka araçlarının

kullanımında görülen alıntı hataları, intihal riskleri ve kaynak yetersizliği, sosyal hizmetin temel ilkeleri olan dürüstlük ve mesleki yeterliliği tehdit edebilmektedir (Bills, 2025; Pinazo-Hernandis & Carcavilla-González, 2026). Tuncay (2020) tarafından vurgulandığı üzere, sosyal hizmet eğitiminin otomasyon yoluyla “McDonalddlaştırılması” riski, niteliğin geri planda kalmasına neden olabilir. Bu nedenle, yapay zeka araçlarının mesleki yargının yerini alan değil, onu destekleyen yardımcı unsurlar olduğu bilinciyle hareket edilmelidir (Reamer, 2023). Sosyal hizmet eğitimcilerinin ve teknoloji uzmanlarının iş birliğiyle geliştirilecek özgün yazılımlar, mesleğin öznel ve insani dokusunu koruyarak dijital yetkinlikleri artırmanın en güvenli yolu olarak görülmektedir (Asakura ve ark., 2020; Tuncay, 2020).

## 5. Sonuç

Sosyal hizmet disiplini için dijital dönüşüm, sadece yeni araçlar kullanmak değil, mesleğin icra ediliş biçimini kökten değiştiren bir paradigma değişimidir. Yapay zeka ve büyük veri, ihtiyaç sahiplerini belirleme ve riskleri önceden tahmin etme konusunda sosyal hizmet uzmanlarına büyük bir güç vermektedir. Ancak bu teknolojiler ne kadar gelişirse gelişsin, sosyal hizmetin merkezinde yer alan “insan onuru” ve “kişiye özgü yaklaşım” ilkeleri korunmalıdır. Teknolojiyi bir tehdit olarak görmek yerine, onu müracaatçıların haklarını daha iyi savunmak için kullanılan dijital bir araç olarak kabul etmek günümüzün temel stratejisi olmalıdır.

Üniversitelerdeki sosyal hizmet eğitimi, artık sadece sınıf içi derslerle sınırlı kalmaz. Sanal gerçeklik ve yapay zeka destekli simülasyonlar, öğrencilerin hata yapmaktan korkmadan mesleki becerilerini geliştirebilecekleri güvenli bir laboratuvar ortamı sunmaktadır. Bu süreçteki asıl amaç, teknolojinin hızını sosyal hizmetin empati gücüyle birleştirebilen “yeni nesil uzmanlar” yetiştirmektir. Müfredatların dijital okuryazarlıkla güçlendirilmesi, mesleğin gelecekte etkili bir şekilde sürdürülebilmesi için hayati bir yatırımdır.

Sonuç olarak, sosyal hizmetin geleceği dijitalleşmeden kaçarak değil, bu süreci etik değerler ışığında yöneterek şekillenecektir. Dijital yeterlilik artık bir tercih değil, sosyal adaleti sağlamak için gereken temel bir mesleki donanımdır. Teknolojik araçlar uzmanı birer teknisyene dönüştürmemeli; aksine onları dijital eşitsizliklerle mücadele eden ve müracaatçıların haklarını dijital dünyada da koruyan proaktif liderler haline getirmelidir. Bu vizyon, sosyal hizmetin dijital çağda toplumsal sorunlara yön veren öncü bir meslek olarak kalmasını sağlayacaktır. Bu noktada yapay zekanın eğitime entegrasyonu, öğrencileri karmaşık vaka süreçlerini güvenli bir ortamda deneyimleyen yetkin uygulayıcılar olarak geleceğe hazırlayacaktır.

## Kaynaklar

- Acemoğlu, D., & Restrepo, P. (2019). *Artificial intelligence, automation, and work*. University of Chicago Press.
- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9–26. <https://doi.org/10.1086/7352187>
- Alptekin, K., Topuz, S., & Zengin, O. (2017). Türkiye’de sosyal hizmet eğitimi-  
minde neler oluyor?. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(2), 50–69.
- Asakura, K., Occhiuto, K., Todd, S., Leithead, C., & Clapperton, R. (2020). A call to action on artificial intelligence and social work education: Lessons learned from a simulation project using natural language processing. *Journal of Teaching in Social Work*, 40(5), 501–518. <https://doi.org/10.1080/08841233.2020.1813234>
- Başçılar, M., Karataş, M., & Güre, M. D. P. (2022). Dijital çağda sosyal algoritmalar: Yapay zekâ ve sosyal hizmet. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(56), 539–565. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1081060>
- Bills, K. (2025). A learning tool or hazard? Concerns related to AI misuse in social work courses. *Social Work Education*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/02615479.2025.2508510>
- Bogo, M. (2015). Field education for clinical social work practice: Best practices and contemporary challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(3), 317–324. <https://doi.org/10.1007/s10615-015-0526-5>
- Dali, K., & Caidi, N. (2023). Social work education for the digital age: Insight from information science. *Social Work Education*, 42(5), 663–693. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2057942>
- Erdurak, Y. (2025). Sosyal hizmetlerde veri temelli müdahale olanakları: Evde bakım hizmeti alan bireylerin k-means algoritması ile kümelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 34(Uyarlılığın Dönüşümü), 417–437. <https://doi.org/10.35379/cusosbil.1696675>
- European Commission. (2019). *Key competences for lifelong learning*. Publications Office of the European Union.
- Ferguson, V. (2024). How do social work students develop skills by using practice-based virtual reality (VR) simulation? A UK higher education institution case study. In *EDULEARN24 Proceedings* (pp. 2809–2818). IATED. doi: 10.21125/edulearn.2024.0758
- Fjeldheim, S., Kleppe, L. C., Stang, E., & Støren-Vaczy, B. (2025). Digital competence in social work education: Readiness for practice. *Social Work Education*, 44(3), 600–616. <https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2334800>
- Gaya-Morey, F. X., Manresa-Yee, C., & Buades-Rubio, J. M. (2024). Deep learning for computer vision based activity recognition and fall detection of the

- elderly: A systematic review. *Applied Intelligence*, 54(19), 8982–9007. <https://doi.org/10.1007/s10489-024-05645-1>
- Gillingham, P. (2019). Can predictive algorithms assist decision-making in social work with children and families?. *Child Abuse Review*, 28(2), 114–126. <https://doi.org/10.1002/car.2547>
- Goldkind, L. (2021). Social work and artificial intelligence: Into the matrix. *Social Work*, 66(4), 372–374. <https://doi.org/10.1093/sw/swab028>
- Heinsch, M., Cliff, K., Tickner, C., & Betts, D. (2025). Social work virtual: Preparing social work students for a digital future. *Social Work Education*, 44(6), 1391–1397. <https://doi.org/10.1080/02615479.2023.2254796>
- Hill, A., & Shaw, I. G. R. (2011). *Social work & ICT*. SAGE Publications.
- Hodgson, D., Goldingay, S., Boddy, J., Nipperess, S., & Watts, L. (2022). Problematising artificial intelligence in social work education: Challenges, issues and possibilities. *The British Journal of Social Work*, 52(4), 1878–1895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab168>
- International Federation of Social Workers. (2017). *Global definition of social work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Jefferies, G., Davis, C., Mason, J., & Yadav, R. (2024). Using simulation to prepare social work students for field education. *Social Work Education*, 43(5), 1369–1383. <https://doi.org/10.1080/02615479.2023.2185219>
- Levano-Francia, L., Sanchez Diaz, S., Guillén-Aparicio, P., Tello-Cabello, S., Herrera-Paico, N., & Collantes-Inga, Z. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 569–588.
- Meredith, C., Heslop, P., & Dodds, C. (2023). Simulation: Social work education in a third place. *Social Work Education*, 42(6), 917–934. <https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1991908>
- Minguela-Recover, M. A., Munuera, P., Baena-Pérez, R., & Mota-Macías, J. M. (2024). The role of 360° virtual reality in social intervention: A further contribution to the theory-practice relationship of social work studies. *Social Work Education*, 43(1), 203–223. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2115998>
- Pence, H. E. (2019). Artificial intelligence in higher education: New wine in old wineskins? *Journal of Educational Technology Systems*, 48(1), 5–13. <https://doi.org/10.1177/0047239519865577>
- Pinazo-Hernandis, S., & Carcavilla-González, N. (2026). Are future social workers ready for AI? Fears, barriers, and learning needs in higher education. *Social Work Education*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/02615479.2026.2631708>
- Przegalinska, A., & Jemielniak, D. (2023). Strategizing AI in business and education: Emerging technologies and business strategy. Cambridge University Press.

- Reamer, F. G. (2019). Social work education in a digital world: Technology standards for education and practice. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 420–432. <https://doi.org/10.1080/10437797.2019.1567412>
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52–71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
- Schaffer, K. L. (2024). *Enhancing social work education about domestic and family violence through virtual reality simulations* [Doctoral dissertation, University of Queensland].
- Tan, Y., Soh, K. X., Zhang, R., Lee, J., Meng, H., Sen, B., & Lee, Y. C. (2025). Empowering social service with AI: Insights from a participatory design study with practitioners. In *Extended Abstracts of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–10). <https://doi.org/10.1145/3706599.3719736>
- Taşkıran, A. (2017). Dijital çağda yükseköğretim. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 96–109.
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869–879. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>
- Taylor-Beswick, A. (2022). Digitalizing social work education: Preparing students to engage with twenty-first century practice need. *Social Work Education*, 42(1), 44–64. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2049225>
- Tuncay, T. (2020). Çevrimiçi sosyal hizmet eğitimi: Fırsatlar ve engeller. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 18–27.
- Vidman, Å., & Tham, P. (2024). Dialogue with avatars in simulation-based social work education: A scoping review. *Social Sciences*, 13(11), 628. <https://doi.org/10.3390/socsci13110628>
- Xing, B., & Marwala, T. (2017). Implications of the Fourth Industrial Age for higher education. *The Thinker*, 73, 10–15. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1703.09643>
- Zemaitaityte, I., Bardauskiene, R., Pivoriene, J., & Katkonienė, A. (2024). Digital competences of future social workers: The art of education in uncertain times. *Social Work Education*, 43(4), 1078–1091. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2164269>
- Zhu, H., & Andersen, T. A. (2022). Digital competence in social work practice and education: Experiences from Norway. *Nordic Social Work Research*, 12(5), 823–838. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1899967>



## Etik, İnsan Hakları ve Yapay Zekâ

Merve Karaman<sup>1</sup>

### Özet

Yapay zekâ, son yıllarda algoritmik gelişmeler, büyük veri kapasitesindeki artış ve hesaplama gücünün yaygınlaşmasıyla birlikte birçok alanda olduğu gibi sosyal hizmet uygulamalarında da önemli bir dönüşüm yaratmıştır. Sosyal hizmet alanında yapay zekâ; risk analizi, vaka yönetimi, kriz müdahalesi, ruh sağlığı desteği, kaynakların dağıtımı ve tahmine dayalı değerlendirme gibi süreçlerde kullanılmaktadır. Özellikle çocuk koruma alanında tahmine dayalı risk modelleme, risk altındaki birey ve grupların erken belirlenmesine katkı sağlarken; Wysa ve Woebot gibi yapay zekâ destekli sohbet robotları ruh sağlığı alanında erişilebilir destek sunmaktadır. Bununla birlikte yapay zekânın sosyal hizmette kullanımı yalnızca teknik verimlilik açısından değil, etik ve insan hakları boyutları açısından da değerlendirilmelidir. Algoritmik önyargı, ayrımcılık, veri mahremiyeti ihlalleri, gözetim, şeffaflık eksikliği ve insan merkezli bakımın zayıflaması bu alandaki temel sorunlar arasında yer almaktadır. Özellikle kırılgan gruplarla gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamalarında, bu riskler daha da belirgin hâle gelmektedir. Bu bağlamda bölümde, UNESCO'nun yapay zekâ etiğine ilişkin insan hakları merkezli ilkeleri ile sosyal hizmet mesleğinin etik değerleri arasındaki uyum ele alınmıştır. İnsan onuru, sosyal adalet, gizlilik, hesap verebilirlik ve ayrımcılık yapmama gibi ilkelerin her iki alan için de ortak bir etik temel sunduğu vurgulanmaktadır. Sonuç olarak yapay zekâ, sosyal hizmet alanında önemli fırsatlar sunmakla birlikte, mesleki etik ilkeler ve insan hakları çerçevesinde, insanı merkeze alan sorumlu bir yaklaşımla kullanılmalıdır. Dolayısıyla sosyal hizmet eğitiminde yapay zekâ okuryazarlığının güçlendirilmesi ve kurumsal etik rehberlerin geliştirilmesi önem taşımaktadır.

1 Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürü, Küçükçekmece Adalet Sarayı, mervekaraman@adalet.gov.tr, <https://orcid.org/0000-0002-3210-3325>

## 1. Giriş

Yapay zekâ günümüzde algılama, öğrenme, akıl yürütme, karar verme ve etkileşim kurma gibi bilişsel süreçleri gerçekleştirebilen sistemler sayesinde toplumu ve teknolojiyi hızla dönüştüren güçlü bir yenilik alanı haline gelmiştir. Son yıllarda algoritmik kapasitenin artması, büyük veri kaynaklarının yaygınlaşması ve yüksek hesaplama gücüne sahip düşük maliyetli teknolojilerin gelişmesi, yapay zekâ uygulamalarının farklı sektörlerde hızla benimsenmesine zemin hazırlamıştır. Bu gelişim, özellikle algoritmalarındaki ilerlemeler, büyük veri kaynaklarının artması ve düşük maliyetli yüksek hesaplama gücü ile depolama kapasitesinin yaygınlaşması sayesinde hız kazanmıştır (Ergen, 2019).

Bu teknolojik dönüşüm, yalnızca ekonomi ve endüstri alanlarını değil, aynı zamanda insan refahını ve toplumsal hizmetleri doğrudan ilgilendiren sosyal politika ve sosyal hizmet alanlarını da etkilemektedir. Yapay zekâ (YZ), sosyal hizmet uygulamalarında giderek daha fazla kullanılmaktadır. Özellikle risk analizi, kriz durumlarına müdahale, önleyici hizmetlerin geliştirilmesi ve sosyal hizmet süreçlerine ilişkin sonuçların tahmin edilmesi gibi alanlarda önemli bir araç olarak öne çıkmaktadır (Reamer & College, 2023).

Sosyal hizmet, sosyal adalet ve insan haklarının korunmasını temel alan, toplumsal refahı artırmayı ve bireylerin yaşam koşullarını iyileştirmeyi amaçlayan insan odaklı bir meslek ve uygulama alanıdır. Yapay zekâ ise günlük yaşamı kolaylaştıran bir disiplin ve bilim olarak görülmektedir. Bununla birlikte yapay zekânın kullanımıyla özellikle insan haklarının korunması bağlamında çeşitli etik ve ahlaki tartışmalar da gündeme gelmektedir (Škorić & Galetin, 2024).

Bu noktada yapay zekâ temelli teknolojilerin kamu politikaları ve sosyal hizmet uygulamaları üzerindeki etkisi giderek daha görünür hâle gelmektedir. Yapay zekâ temelli teknolojiler, makine öğrenmesi, doğal dil işleme ve tahmine dayalı analiz gibi yöntemleri kullanarak, kamu politikası süreçlerini ve hizmet sunumunu dönüştüren önemli araçlar olarak öne çıkmaktadır. Sosyal hizmet ve insan hizmetleri alanında bu teknolojiler; vaka yönetimi, ruh sağlığı müdahaleleri, kriz müdahalesi ve kaynakların dağıtımı gibi uygulama süreçlerini desteklemektedir. Bununla birlikte, yapay zekânın eşitlik ve hizmetlere erişimi artırma potansiyeline rağmen algoritmik önyargı, veri mahremiyeti ihlalleri, gözetim riskleri ve insan merkezli bakımın zayıflaması gibi etik sorunlar da tartışılmaktadır (TR, 2025).

Bu tartışmalar doğrultusunda sosyal hizmet alanında yapay zekânın kullanımının etik ve insan hakları perspektifinden değerlendirilmesi önemli bir gereklilik hâline gelmiştir. Bu bağlamda bu bölümün amacı, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında kullanımının ortaya çıkarabileceği etik

ve insan hakları meselelerini tartışmak ve sosyal hizmet değerleri çerçevesinde bu teknolojilerin sorumlu ve insan odaklı bir şekilde kullanımına ilişkin bir değerlendirme sunmaktır.

## 2. Yapay Zekâ ve Sosyal Hizmet

Yapay zekâ teknolojilerinin toplumsal hizmet alanlarına giderek daha fazla entegre edilmesi, sosyal hizmet uygulamalarının da dijital dönüşüm sürecinden etkilenmesine yol açmaktadır. Klinik sosyal hizmet alanında giderek daha görünür hâle gelen yapay zekâ, yalnızca değerlendirme ve müdahale süreçlerini destekleyen bir araç değil, aynı zamanda hizmet sunumunun niteliğini geliştirmeye yönelik çok yönlü bir teknoloji olarak kullanılmaktadır. Bu kapsamda yapay zekâ; risklerin önceden saptanması, kriz durumundaki bireylere zamanında destek verilmesi, koruyucu ve önleyici uygulamaların daha etkili hâle getirilmesi, sosyal ve davranışsal sağlık hizmetlerindeki yapısal önyargıların açığa çıkarılması, mesleki eğitim süreçlerinin desteklenmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile müdahale sonuçlarının öngörülmesi gibi çeşitli işlevler üstlenmektedir (Reamer, 2023).

Sosyal hizmet, bireylerin ve toplumların refahını artırmayı hedefleyen; insan hakları, sosyal adalet ve toplumsal sorumluluk ilkeleri temelinde şekillenen uygulamaya dayalı bir meslek ve akademik disiplindir (IFSW, 2014). Bu nedenle sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan teknolojilerin de insan hakları, eşitlik ve etik sorumluluk ilkeleriyle uyumlu olması büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda yapay zekâ, çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına karar verme süreçlerini destekleyebilecek tahmine dayalı algoritmik araçlar sunarak risk değerlendirmeye yardımcı olmaktadır (Keddell, 2019).

Yapay zekâ (YZ), sosyal hizmet alanında özellikle vaka yönetimi, müracaatçı değerlendirmesi ve ruh sağlığı destek hizmetlerinde kullanılmaktadır. Makine öğrenmesi temelli sistemler, sosyal verileri analiz ederek evsizlik riski taşıyan bireyleri, çocuk refahı sorunları yaşayan aileleri veya aile içi şiddete maruz kalan kişileri erken aşamada belirleyebilmekte ve böylece sosyal hizmet uzmanlarının müdahaleleri önceliklendirmesine ve sınırlı kaynakları daha etkili biçimde dağıtmasına yardımcı olmaktadır. Bu durum, sosyal hizmet uygulamalarında veri temelli karar alma süreçlerinin öneminin giderek arttığını göstermektedir. Bunun yanı sıra, Woebot ve Wysa gibi yapay zekâ destekli sohbet robotları bilişsel davranışçı terapi temelli dijital destek sağlayarak kaygı, depresyon ve stres yaşayan bireylere erişilebilir ruh sağlığı hizmetleri sunmaktadır (TR, 2025).

Yapay zekâ uygulamalarının sosyal hizmet alanında kullanılmasında büyük veri analitiği önemli bir rol oynamaktadır. Büyük veri (big data) kavramı, geniş ölçekli veri setlerinin toplanması, düzenlenmesi ve analiz edilmesi süreçlerini ifade etmektedir. Bu kapsamda sosyal hizmet alanıyla ilgili geliştirilen tahmine dayalı risk modelleme (predictive risk modelling) algoritmalarından biri de, büyük veri setlerinden elde edilen bilgilerden yararlanarak çocukların istismar açısından hangi durumlarda daha yüksek risk altında olabileceğini öngörmeyi amaçlamaktadır (Gillingham & Graham, 2016). Bu tür algoritmalar, geçmiş vaka kayıtları, demografik veriler ve hizmet geçmişi gibi büyük veri setlerini analiz ederek belirli sosyal risklerin ortaya çıkma olasılığına ilişkin tahminler üretebilmektedir.

Tahmine Dayalı Risk Modelleme (Predictive Risk Modelling – PRM), rutin olarak toplanan idari verileri analiz ederek gelecekte ortaya çıkabilecek olumsuz durumların olasılığını öngörmeyi amaçlar. Bu yaklaşım, hizmetlerin en yüksek risk grubundaki vakalara yönlendirilmesi yoluyla olası sorunların önceden engellenmesini hedeflemektedir. Bu da olumsuz sonuçların ortaya çıkma olasılığı yüksek olan vakaları daha iyi belirlemeye yardımcı olabilir. Örneğin ABD’de çocuk refahı alanında çocuk istismarı ihbar hattı bağlamında tahmine dayalı risk modellemesi çocuk koruma bağlamında uygulanabilecek ve potansiyel olarak yararlı bir araç olarak önerilmiştir (Chouldechova vd., 2018). Ayrıca dijital teknolojilerdeki gelişmeler, çocuklar ve ailelere ilişkin farklı kaynaklardan toplanan idari verilerin analiz edilmesini kolaylaştırmış ve öğrenebilen algoritmalar sayesinde hangi çocukların istismar riski altında olabileceğini tahmin edebilen araçların geliştirilmesine olanak sağlamıştır. Bu yaklaşımın temel amacı, sosyal hizmet müdahalelerini en savunmasız çocuk ve ailelere yönlendirerek riskleri erken aşamada belirlemek ve olası zararları önlemektir. Bu nedenle, tahmine dayalı modelleme yöntemlerinin ilerleyen süreçte sosyal hizmetin farklı alanlarında da olumsuz sonuçları öngörmek ve önlemek için kullanılabilir (Gillingham, 2016).

Tahmine dayalı risk değerlendirmesinin yanı sıra kamu hizmetlerinde üretken yapay zekânın (generative AI) sosyal hizmet uzmanları tarafından nasıl benimsenebileceği konusu da tartışılmaya başlanmıştır. Tahmine dayalı risk modellemesine ilişkin tartışmalar sürerken, özellikle OpenAI’nin ChatGPT büyük dil modelinin (LLM) Kasım 2022’de kamuya açık olarak yayımlanmasıyla birlikte üretken yapay zekânın (generative AI) kamu hizmetlerinde ve sosyal hizmet uygulamalarında kullanımı gündeme gelmiştir. Büyük dil modellerinin ses dökümü hazırlama, vaka notu yazma, mektup oluşturma, değerlendirme ve politika analizi gibi görevlerde sosyal hizmet uzmanlarına destek sağlayabilecek profesyonel araçlar olarak kullanılabilirliği tartışılmaya başlanmıştır. Teknoloji şirketleri ise değerlendirme süreçlerini, rapor yazımını ve politika analizini

otomatikleştirmeyi amaçlayan uygulamalar geliştirdiklerini belirterek bu tür araçları kamuoyuna tanıtmaktadır (Ballantyne, 2026).

Bununla birlikte yapay zekâ uygulamaları yalnızca kurumsal süreçlerde değil, bireylerin ruh sağlığını desteklemeye yönelik dijital araçlarda da kullanılmaktadır. Yapay zekâ destekli sohbet robotları (chatbotlar) ve dijital terapi uygulamaları, ruh sağlığı alanında destekleyici araçlar olarak kullanılmaktadır. Örneğin; Wysa, Touchkin tarafından geliştirilen ve metin tabanlı konuşmalar aracılığıyla kullanıcıların duygularına empatik yanıtlar vererek ruhsal iyi oluşu ve zihinsel dayanıklılığı desteklemeyi amaçlayan yapay zekâ tabanlı bir mobil sohbet robotudur. Uygulama, kullanıcıların duygu ve düşüncelerini ifade etmelerine yardımcı olurken Bilişsel Davranışçı Terapi, Diyalektik Davranış Terapisi, motivasyonel görüşme ve farkındalık (mindfulness) gibi kanıta dayalı teknikleri kullanarak kaygı, stres, uyku ve odaklanma gibi sorunlarla bireylerin başa çıkma yöntemlerini desteklemektedir (Inkster, Sarda & Subramanian, 2018).

Wysa'nın yanı sıra Woebot, terapötik sohbeti simüle ederek kullanıcıların ruh hâlini takip eden ve psikolojik destek önerileri sunan bir yapay zekâ sohbet robotudur. Pyx Health, kronik yalnızlık yaşayan bireylerle iletişim kurarak sosyal destek sağlamayı amaçlarken, Heyy uygulaması öz değerlendirme araçları, duygusal iyi oluşa yönelik araştırma temelli kaynaklar ve davranışsal sağlık uzmanlarına erişim imkânı sunar. ChatGPT ise stresle başa çıkma, uyku düzenini iyileştirme, olumsuz düşüncelerle mücadele etme ve sosyal destek arama gibi konularda hızlı öneriler sağlayabilmektedir. Bunun yanında PTSD Coach uygulaması, gaziler ve askerler için travma sonrası stres bozukluğu belirtilerini yönetmeye yardımcı olurken; AIMS uygulaması ise öfke ve sinirlilik duygularını kontrol etmeye yönelik stratejiler geliştirmeyi destekler. Mindfulness Coach uygulaması ise nefes egzersizleri, meditasyon ve farkındalık çalışmaları aracılığıyla bireylerin stres ve kaygı düzeylerini azaltmalarına yardımcı olan dijital bir destek aracıdır (Reamer & College, 2023).

Yapay zekânın sosyal hizmet alanındaki kullanımı yalnızca bireysel müdahale süreçleriyle sınırlı kalmamakta, aynı zamanda kamu yönetimi ve sosyal politika süreçlerinde de önemli dönüşümler yaratmaktadır. Yapay zekânın kamu hizmetlerine entegre edilmesi, karar alma süreçlerini geliştirme, hizmet sunumunu daha etkin hâle getirme, kamu hizmetlerinin sunumu, başvuruların değerlendirilmesi süreçlerinin desteklenmesi, politika analizi ve danışmanlık işlevinin desteklenmesi ve operasyonel verimliliği artırma açısından önemli bir dönüşüm potansiyeli taşımaktadır (Longo, 2024; Söker, 2024). Doğal dil işleme (NLP), makine öğrenmesi (ML) ve robotik süreç otomasyonu (RPA) gibi kamu yönetimini dönüştüren çeşitli teknolojilerle yapay zekâ, yönetim verimliliğini artırmak, görevleri otomatikleştirmek ve karar verme

süreçlerine yardımcı olmak amacıyla kamu sektöründe benimsenebilmektedir (Madupati, 2024).

### 3. Yapay Zekâ Kullanımında Etik ve İnsan Hakları Sorunları

Yapay zekâ teknolojilerinin kamu hizmetleri ve sosyal politika alanlarında giderek yaygınlaşması, bu sistemlerin yalnızca teknik araçlar olmadığı, aynı zamanda önemli etik ve insan hakları meselelerini gündeme getirdiği açıkça görülmektedir. Özellikle sosyal hizmet gibi insan odaklı meslek alanlarında yapay zekâ kullanımının bireylerin yaşam koşulları, hakları ve refahı üzerinde doğrudan etkiler yaratabileceği dikkate alındığında, bu teknolojilerin etik ve insan hakları perspektifinden değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Yukarıda bahsedildiği gibi yapay zekâ sistemleri, sosyal hizmet alanında büyük veri analizi, otomatik karar verme ve tahmine dayalı modeller aracılığıyla bireylerin yaşamını etkileyen karar süreçlerinde kullanılabilir.

Yapay zekânın toplum üzerinde güçlü ve dönüştürücü bir etki yaratacağı artık genel olarak kabul edilmektedir ve bu artık bir tartışma konusu değildir (Floridi vd., 2018). Başka bir ifadeyle, yapay zekânın bir etkisinin olup olmayacağı sorusu artık geride kalmış durumdadır. Bunun yerine etik ve insan hakları temelli yeni tartışmalar başlamıştır.

Yapay zekâ sistemlerinin en çok tartışılan sorunlarından biri algoritmik önyargı (algorithmic bias) ve bunun sonucunda ortaya çıkabilecek ayrımcılık riskidir. Yapay zekâ sistemleri genellikle geçmiş veriler kullanılarak eğitilmektedir. Dolayısıyla bu verilerde yer alan toplumsal eşitsizlikler, ayrımcı uygulamalar veya yapısal önyargılar, algoritmalar tarafından yeniden üretilmektedir. Yapay zekâ sistemlerinin kusurlu veya önyargılı veri setlerine dayanması halinde, geçmişteki karar vericilerin önyargılarını yeniden üretebilir ve toplumda var olan eşitsizlikleri yansıtabilir. Bu durum dezavantajlı ve kırılgan gruplar açısından ayrımcı sonuçlar doğurabilir; üstelik bu ayrımcılık çoğu zaman bilinçli bir tercihten değil, algoritmaların işleyişinden kaynaklanan istenmeyen bir sonuç olarak ortaya çıkabilir (Barocas & D. Selbst, 2016).

Çocuk koruma alanında tahmine dayalı analitik algoritmaların karmaşık sosyo-teknik karar verme sürecine nasıl entegre edildiği boyutu da adalet, şeffaflık ve hesap verebilirlik tartışmalarını beraberinde getirmektedir (Keddell, 2019). Çocuk refah alanında tahmine dayalı risk modellemeler (PRM), devletin idari verilerine dayanması nedeniyle yoksulluk içinde yaşayan veya belirli ırksal ve etnik gruplara mensup ailelerin daha fazla veri kaydına sahip olması sonucu bu grupların daha yüksek riskli olarak etiketlenmesine ve daha sık soruşturulmasına yol açabileceği için eleştirilmektedir. Ayrıca algoritmalar geçmiş soruşturmalara dayandığında mevcut önyargıları yeniden üretebilecek ve insan kararlarının da

deneyim, iş yükü ve bilişsel önyargılardan etkilenebilmesine neden olabilecektir. Bu nedenle, söz konusu araçların tamamen tarafsız olup olmadığı tartışma konusudur (Chouldechova vd., 2018).

Yapay zekâ kullanımına ilişkin bir diğer önemli etik sorun ise, mahremiyet ve kişisel verilerin korunmasıdır. Daha önce insanlar tarafından gerçekleştirilen işlemler, kararlar ve tercihler giderek algoritmalara devredilmektedir. Bu sayede algoritmalar tavsiyede bulunabilmektedir (Mittelstadt vd., 2016). Ancak bu süreç, bireylere ait büyük miktarda kişisel verinin toplanması, işlenmesi ve analiz edilmesini gerektirmektedir. Örneğin sağlık alanında yapay zekâ uygulamalarının yaygınlaşması, hasta özerkliği, bilgilendirilmiş onam ve veri gizliliği gibi önemli etik ve insan hakları sorunlarını gündeme getirmektedir. Bu durum, yapay zekâ destekli cihazların kullanımı sırasında hastalara ait bazı verilerin açık bir onay alınmadan işlenebilmesine yol açabilmektedir (Asıl, 2025).

Türkiye’de kişisel verilerin korunmasına ilişkin temel hukuki düzenleme 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’dur. Kanununun 3. maddesinde kişisel veri “*kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi*” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım doğrultusunda, ad ve soyad, telefon numarası, adres, banka hesap numarası ve fotoğraf gibi bir kişinin kimliğini doğrudan ortaya koyan veya kişiyle ilişkilendirilebilen tüm bilgiler kişisel veri olarak kabul edilmektedir. Aynı Kanununun 12. maddesinde ise veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerden bahsedilmiştir. Bu bağlamda yapay zekâ sistemlerinin veri toplama, işleme ve saklama süreçlerinin şeffaf, güvenli ve hukuki düzenlemelere uygun biçimde yürütülmesi büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla bir yapay zekâ sisteminin veri işleme faaliyetlerini yürütürken veri mahremiyeti ilkesini gözetmesi ve belirli yükümlülüklerle uyması gerekmektedir. Aksi takdirde işlenen veriler, veri sahibi konumundaki kişi veya kurumlar açısından kişisel verilerin ifşa edilmesi veya yetkisiz üçüncü kişilerle paylaşılması gibi ciddi riskler doğurabilecektir (Başkaya & Karacan, 2022).

#### 4. Sosyal Hizmetin Değerleri Bağlamında Yapay Zekâ

Sosyal hizmetin değerleri yapay zekâ kullanımı etik ve değerler boyutuyla ele alındığında; bilgilendirilmiş onam, müracaatçı özerkliği, mahremiyet, gizlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, yanlış teşhis, algoritmik önyargı ve adaletsizlik gibi etik meseleler ortaya çıkmaktadır (A.Subhasheni & Fathima, 2024). Dolayısıyla sosyal hizmet alanında yapay zekâ kullanımının yalnızca teknolojik bir yenilik olarak değil, aynı zamanda etik sorumluluklar ve insan hakları ilkeleri bağlamında ele alınması gerekmektedir.

Nitekim yapay zekâ etiğine ilişkin uluslararası düzeyde geliştirilen ilkeler, bu teknolojilerin insan hakları merkezli bir yaklaşımla değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. UNESCO (2026), yapay zekâ etiğine insan hakları merkezli bir yaklaşım getiren on temel ilke belirlemiştir. Bu ilkeler:

1. Orantılılık ve zarar vermeme ilkesi
2. Güvenlik
3. Gizlilik ve veri koruma hakkı
4. Çok paydaşlı ve uyarlanabilir yönetim ve iş birliği
5. Sorumluluk ve hesap verebilirlik
6. Şeffaflık ve açıklanabilirlik
7. İnsan gözetimi ve kararlılığı
8. Sürdürülebilirlik
9. Farkındalık ve okuryazarlık
10. Adalet ve ayrımcılık yapmama olarak belirtilmektedir.

Bu ilkeler, yapay zekâ teknolojilerinin geliştirilmesi ve uygulanması süreçlerinde insan haklarının korunmasını ve teknolojinin toplum yararına kullanılmasını amaçlayan bir etik çerçeve sunmaktadır. Temelde bakıldığında bu ilkelerin sosyal hizmetin etik ilke ve değerleriyle de önemli ölçüde örtüştüğü görülmektedir. Özellikle sosyal adaletin sağlanması, ayrımcılığın önlenmesi, bireylerin mahremiyetinin korunması ve hizmet süreçlerinde şeffaflığın sağlanması gibi ilkeler hem yapay zekâ etiğinin hem de sosyal hizmet mesleğinin ortak değerleri arasında yer almaktadır. Yapay zekâ alanındaki aktörlerden de, sosyal adaleti, eşitliği ve ayrımcılık yapmamayı teşvik eden uygulamalar geliştirmeleri beklenmektedir. Bunun yanı sıra Avrupa Birliği Yapay Zekâ Yasası (EU AI Act) da çeşitli düzenlemeler yapmaktadır. (EU Artificial Intelligence Act, 2026). Avrupa Birliği Yapay Zekâ Yasası'nın insan hakları, güvenlik ve etik sorumluluk temelinde getirdiği düzenlemeler, dijital teknolojilerin kullanımında sosyal hizmet alanı için de önemli bir yönlendirici çerçeve sunmaktadır.

Sosyal hizmet mesleğinin etik çerçevesi de dijital teknolojilerin kullanımında insan haklarının korunmasını temel bir sorumluluk olarak görmektedir. Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'nun hazırladığı Küresel Sosyal Hizmet Etik İlkeleri Bildirgesi, sosyal hizmet uygulamalarının insan onuru, insan hakları, sosyal adalet, katılım, gizlilik ve mesleki bütünlük gibi temel etik değerler üzerine inşa edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bildirgede özellikle insan onurunun tanınması, ayrımcılıkla mücadele, katılım hakkı, gizlilik ve mahremiyetin korunması ile teknolojinin etik kullanımı gibi ilkeler

öne çıkmakta ve sosyal hizmet uzmanlarının dijital teknolojileri kullanırken etik risklerin farkında olmaları gerektiği belirtilmektedir (IFSW, 2018). Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanlarının yapay zekâ teknolojilerini kullanırken mesleki etik ilkeleri gözetmeleri, müracaatçı haklarını korumaları ve teknolojik araçların karar süreçlerinde adil ve şeffaf biçimde kullanılmasını sağlamaları önem taşımaktadır.

Özetle, UNESCO tarafından belirlenen yapay zekâ etiğine insan hakları merkezli bir yaklaşım getiren on temel ilke ile sosyal hizmet mesleğinin etik değerleri arasında güçlü bir uyum bulunmaktadır. Bu iki çerçevenin ortak noktaları arasında adalet ve ayrımcılık yapmama, gizlilik ve veri koruma hakkı, şeffaflık ve açıklanabilirlik, sorumluluk ve hesap verebilirlik ile insan gözetimi gibi ilkeler yer almaktadır. Bu nedenle yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında kullanımı, yalnızca teknik verimlilik açısından değil, aynı zamanda insan hakları ve mesleki etik ilkeler açısından da değerlendirilmelidir.

## 5. Sonuç

Farklı meslek gruplarında olduğu gibi sosyal hizmette de yapay zekâ kullanımı gün geçtikçe artmaktadır. Bununla birlikte sosyal hizmet alanında yapay zekânın sunduğu çok sayıda potansiyel yararın yanında önemli etik zorluklar ve riskler de bulunmaktadır (Reamer & College , 2023).

Yapay zekâ, makine öğrenmesi, doğal dil işleme ve tahmine dayalı analiz gibi teknolojiler aracılığıyla özellikle çocuk refahı hizmetleri, ruh sağlığı desteği ve afet yönetimi gibi alanlarda araştırma, politika geliştirme ve hizmet sunumunu dönüştürerek veriye dayalı karar alma ve kaynakların daha etkin kullanılmasını mümkün kılmaktadır. Bununla birlikte algoritmik önyargı, veri gizliliği ihlalleri ve insan empatisinin zayıflama riski gibi etik ve toplumsal sorunlar, yapay zekânın insan odaklı alanlarda kullanımında güçlü etik ve yönetim çerçevelerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır (TR, 2025).

Yapay zekâ ve makine öğrenmesi, sosyal hizmet uygulamalarında önemli bir dönüşüm yaratma kapasitesine sahip olup karar verme süreçlerini geliştirme, vaka yönetimi süreçlerini daha etkili hâle getirme ve çocuk refahı ile ruh sağlığı gibi farklı alanlarda tahmine dayalı değerlendirmelerin kullanılmasını destekleme imkânı sunmaktadır. Bu bağlamda öne çıkan başlıca eğilimler, sosyal hizmet uzmanlarının risk altındaki grupları önceden saptayarak erken müdahale edebilmesine yardımcı olan yapay zekâ temelli öngörüsül analizler ile müracaatçılara günün her saatinde destek sunabilen ruh sağlığı odaklı chatbotlar ve sanal asistanların kullanımını kapsamaktadır (Nuwasiima, Ahonon, & Kadiri, 2024).

Kısaca ifade etmek gerekirse, yapay zekâ sosyal hizmet alanında insan refahını geliştirme, sosyal adaleti güçlendirme ve toplumsal dönüşümü destekleme açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Etik ilkeler gözetilerek kullanıldığında sosyal hizmet uzmanlarına karar süreçlerinde destek sağlayabilir ve hizmet sunumunun etkinliğini artırabilir. Bununla birlikte yapay zekâ, sosyal hizmet uygulamalarında empati, insani duyarlılık ve kültürel yetkinlik gibi temel insani niteliklerin yerini almamalı, bu süreçleri destekleyen bir araç olarak değerlendirilmelidir (A.Subhasheni & Fathima, 2024).

### 5.1. Öneriler

Bu bağlamda sosyal hizmet eğitim programlarının müfredatına yapay zekâyâ ilişkin içerikler dâhil edilerek, gelecekteki sosyal hizmet uzmanlarının bu teknolojileri sorumlu ve etik bir biçimde kullanabilmeleri sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra, kurumlarda çalışan personelin yapay zekânın uygun ve etik kullanımını konusunda bilinçlenmesi amacıyla hizmet içi eğitim programları geliştirilmeli ve uygulanmalıdır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının yapay zekâyâ ilişkin protokoller ve uygulama alanları hakkında bilgi sahibi olmaları, ilgili etik ve mesleki standartları gözden geçirmeleri önem taşımaktadır.

## Kaynakça

- A.Subhasheni, & Fathima, A. (2024). Leveraging Artificial Intelligence for Social Work: Opportunities and Challenges. *Indian Journal of Natural Sciences*, 15(85), 79433-79436.
- Asıl, S. (2025). Yapay Zekâ Etiği: Temel İlkeler, Sorunlar ve Disiplinlerarası Yaklaşımlar. *İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 152-175.
- Ballantyne, N. (2026). Artificial Intelligence and Social Work: A Critical Perspective. C. Fouché, & L. Beddoe içinde, *Elgar Encyclopedia of Social Work*. Edward Elgar Publishing.
- Barocas, S., & D. Selbst, A. (2016). Big Data's Disparate Impact. *Calif. L. Rev.*, 104, 671-732.
- Başkaya, F., & Karacan, H. (2022). Yapay Zekâ Tabanlı Sistemlerin Kişisel Veri Mahremiyeti Üzerine Etkisi: Sohbet Robotları Üzerine İnceleme. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 15(4), 481-491.
- Chouldechova, A., Putnam-Hornstein, E., Benavides-Prado, D., Fialko, O., & Vaithianathan, R. (2018). A Case Study of Algorithm-Assisted Decision Making in Child . *Conference on Fairness, Accountability, and Transparency Maltreatment Hotline Screening Decisions*, 1-15.
- Ergen, M. (2019). What is Artificial Intelligence? Technical Considerations and Future Perception. *Anatol J Cardiol*, 5-7.
- EU Artificial Intelligence Act. (2026). *The AI Act Explorer*. <https://artificialintelligenceact.eu/>
- Floridi, L., Cows, J., Beltrametti, M., Chatila, R., Chazerand, P., Dignum, V., . . . Vayena, E. (2018). AI4People—An Ethical Framework for a Good AI Society: Opportunities, Risks, Principles, and Recommendations. *Minds and Machines*, 28, 689–707.
- Gillingham, P. (2016). Predictive RiskModelling to Prevent Child Maltreatment and Other Adverse Outcomes for Service Users: Inside the 'Black Box' of Machine Learning. *British Journal of Social Work*, 46, 1044–1058.
- Gillingham, P., & Graham, T. (2016). Big Data in Social Welfare: The Development of a Critical Perspective on Social Work's Latest "Electronic Turn". *Australian Social Work*, 70(2), 135-147.
- IFSW. (2014). *Global Definition of Social Work*. International Federation of Social Workers: [https://www-ifsw-org.translate.google.com/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=tr&\\_x\\_tr\\_hl=tr&\\_x\\_tr\\_pto=tc](https://www-ifsw-org.translate.google.com/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=tr&_x_tr_hl=tr&_x_tr_pto=tc)
- Inkster, B., Sarda, S., & Subramanian, V. (2018). An Empathy-Driven, Conversational Artificial Intelligence Agent (Wysa) for Digital Mental Well-Being: Real-World Data Evaluation Mixed-Methods Study. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(11), 1-14.

- IFSW. (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Keddell, E. (2019). Algorithmic Justice in Child Protection: Statistical Fairness, Social Justice and the Implications for Practice. *Social Sciences*, 8(10), 1-22.
- Longo, J. (2024). The Transformative Potential of Artificial Intelligence for Public Sector Reform. *Canadian Public Administration*, 495-505.
- Madupati, B. (2024). The Role of AI in the Public Sector: A Technical Perspective. *Journal of Artificial Intelligence & Cloud Computing*, 3(4), 1-6.
- Mittelstadt, B. D., Allo, P., Taddeo, M., Wachter, S., & Floridi, L. (2016). The Ethics of Algorithms: Mapping the Debate. *Big Data & Society*, 1-21.
- Nuwasiima, M., Ahonon, M., & Kadiri, C. (2024). The Role of Artificial Intelligence (AI) And Machine Learning in Social Work Practice. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 24(1), 80-97.
- Reamer, F. G., & College, R. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52-71. doi:10.55521/10-020-205
- Škorić, J., & Galetin, M. (2024). Artificial Intelligence and Social Work: Ethical Dilemmas and Challenges In The Protection Of Human Rights. *Teme*, 563-575.
- Söker, B. (2024). Leveraging Artificial Intelligence for Public Sector Decision-Making: Balancing Accountability and Efficiency in Digital Public Services. *Human Computer Interaction*, 8(1).
- TR, R. (2025). Artificial Intelligence in Social Sciences and Social Work: Bridging Technology and Humanity to Revolutionize Research, Policy, and Human Services. *International Journal of Multidisciplinary Comprehensive Research*, 4(5), 34-42. doi:<https://doi.org/10.54660/IJMCR.2025.4.5.34-42>
- UNESCO. (2026). *Ethics of Artificial Intelligence The Recommendation*. <https://www.unesco.org/en/artificial-intelligence/recommendation-ethics>
- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu.

## Sosyal Hizmet Pratiğinde Yapay Zekâ: Saha Deneyimleri ve Uygulama Örnekleri

Kâmil Ateş<sup>1</sup>

### Özet

Bu çalışma, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet pratiği üzerindeki etkilerini saha deneyimleri ve uygulama örnekleri çerçevesinde incelemeyi amaçlamaktadır. Günümüzde hızla gelişen dijital teknolojiler, sosyal politika ve sosyal hizmet alanında önemli dönüşümlere yol açmakta; hizmet sunumunun planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi süreçlerinde veri temelli yaklaşımların kullanımını artırmaktadır. Bu bağlamda çalışmada yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanındaki kullanım alanları; karar destek sistemleri, sohbet botları, veri analitiği uygulamaları, eğitim simülasyonları ve generatif yapay zekâ araçları- yeni içerikler üretebilen yapay zekâ sistemleri, üzerinden ele alınmıştır. Ayrıca yapay zekâ tabanlı uygulamaların engelli bireyler, risk altındaki gruplar ve farklı müracaatçı profilleri açısından sağladığı fırsatlar değerlendirilmiştir.

Çalışma aynı zamanda yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet mesleğinin temel değerleri ile ilişkisini de tartışmaktadır. Sosyal hizmet, insan hakları, sosyal adalet, insan onuruna saygı ve müracaatçı yararını merkeze alan bir meslek olduğu için algoritmik önyargı, veri gizliliği, etik sorumluluk ve mesleki karar süreçleri gibi konuların dikkatle ele alınması gerekmektedir. Bu nedenle yapay zekâ sistemlerinin sosyal hizmet uzmanının yerini alan bir mekanizma değil, mesleki karar süreçlerini destekleyen bir araç olarak değerlendirilmesi önem taşımaktadır.

Sonuç olarak yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini artırma potansiyeline sahip olduğu görülmektedir. Ancak bu potansiyelin toplumsal yarara dönüşebilmesi için teknolojinin etik, insan merkezli ve hak temelli bir yaklaşım çerçevesinde ele alınması gerekmektedir.

1 Dr. Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş. Genel Müdürlüğü (Türkşeker), kmlats65@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3196-9741>

## 1. Giriş: Sosyal Hizmet Pratiğinde Dijital Dönüşüm ve Yapay Zekâ

Yapay zekâ (YZ)<sup>2</sup> kavramının gündeme oldukça hızlı bir giriş yaptığı görülmektedir. Yapay zekâ teknolojileri sağlıktan güvenliğe, eğitimden hukuka kadar geniş bir yelpazeye yayılarak günlük yaşamın her alanında aktif bir şekilde kullanılmaktadır (İşcan & Durgun, 2024; Raya Diez, 2023b, 2023a). Yapay zekâ teknolojilerinin kullanım alanı genişledikçe, bireylerin günlük alışkanlıkları, çalışma biçimleri, meslek yapıları ve kurumsal işleyişler üzerinde artan bir dönüşüm baskısı oluşmakta; bu durum sosyoekonomik yapıda derin ve kapsamlı değişimleri beraberinde getirmektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2021). Aslında yapay zekânın nereye varacağı öngörülemede, sınırları da tam olarak çizilememektedir. Daha ne kadar ileri gidebileceği, insanı ve insanın yaptığı işleri meslekleri ne kadar etkileyebileceğine dair tartışmalar yoğun bir şekilde devam etmektedir. Malum bir insan sınırı aştığında onu bir şekilde durdurmak mümkün olabilirken bunu yapay zekaya uygulayabilecek miyiz? Yapay zekânın kontrol edilebilir sınırların ötesine geçmesi halinde alınabilecek önlemler önemli bir soru işareti oluşturmaktadır. Teknoloji o kadar hızlı bir değişim ve dönüşüm süreci içindedir ki, bunu takip etmek oldukça zor görünüyor. Robert McKinney dediği gibi *“Kendimi hiçbir zaman teknolojilerin erken benimseyenlerinden biri olarak görmedim. Çoğu teknolojiyi takdir ederim; ancak pek çok insan gibi daha düşük teknolojiye yönelik nostaljik bir özlem de duyabiliyorum. Yapay zekâdan önce daha yavaşlık; daha bilinçli, daha yöntemli ve daha sistematik hareket ederdik. Şimdi ise görünmez yardımcımız sayesinde daha hızlı ve görünüşte daha verimli olabiliyoruz.”* (McKinney, 2025).

Teknolojideki bu olağanüstü hızlı dönüşüm süreci insani hizmetler sürdüren alanlarda ister istemez köklü dönüşümleri beraberinde getirmektedir. 21. yüzyılın ilk çeyreği sona ererken, yapay zekâ ve dijital dönüşüm dünyayı hızla dönüştürmekte; bu değişim, sosyal hizmet uygulamalarını ve hizmet sunum yöntemlerini yeniden şekillendirirken kuşaklar arası yeni sorunları da gündeme getirmektedir (Coşansu Yalazan, 2026). Sosyal hizmet mesleği, tarihsel olarak toplumsal değişimlere ve bireylerin ihtiyaçlarına duyarlı bir disiplin olarak bu

2 “Yapay zekâ” terimi, 1955 yılında kimi kaynaklar 1956 (Pan, 2016) Stanford Üniversitesi profesörü John McCarthy tarafından ortaya atılmıştır. Yapay zekâ (YZ), bilgisayar bilimi ile veri kümelerini bir araya getirerek insan zekâsını taklit etmeyi ve farklı bağlamlarda problem çözmeyi mümkün kılmayı amaçlar. YZ, geçmiş verileri kullanarak yeni çıktılar tahmin eden ve şekillendiren “makine öğrenimi”ni de kapsar (Reamer, 2023). Ayrıca Siberetik alanının öncülerinden kabul edilen Şırnaklı El-Cezerî, asırlar önce geliştirdiği hidrolik makinelerle kendi döneminin sınırlarını aşan önemli icatlara imza atmıştır. Türkiye’de yapay zekâ düşüncesine dair ilk çağdaş adımlardan birini atan Ordinaryüs Profesör Cahit Arf ise 1959 yılında yaptığı “Makineler Düşünebilir mi ve Nasıl Düşünebilir?” başlıklı sunumunda, bilginin gelişiminin akliseline duyulan güvenle mümkün olacağını vurgulamıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2021).

dönüşümlerden etkilenmiş ve bu etkilenme devam etmektedir. Sosyal hizmet mesleği bu dönüşüme yanıt verme çabası içerisinde olduğunu görülmektedir (Başçılar et al., 2022).

Yapay zekâ teknolojileri, sosyal hizmet uygulamalarında her geçen gün daha fazla yer edinmektedir. Bu teknolojiler; risk analizlerinin gerçekleştirilmesi, kriz durumundaki bireylere destek sunulması, önleyici müdahalelerin güçlendirilmesi, hizmet sunum süreçlerindeki yapısal önyargıların ortaya çıkarılması, sosyal hizmet eğitimine katkı sağlanması ve sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile müdahale sonuçlarının tahmin edilmesi gibi pek çok alanda kullanılmaktadır (Reamer, 2023).

İlişki temelli, insan onuruna dayalı ve etik sorumluluk merkezli bir meslek olan sosyal hizmet, algoritmik karar destek sistemleri, büyük veri analitiği, dijital değerlendirme araçları ve otomatikleştirilmiş müdahale platformları ile yeni bir etkileşim alanına girmiştir. Her ne kadar bu alana girilmişse de sosyal hizmet uzmanları günlük uygulamalarında bazı endişeleri olduğunu ifade etmektedir. Bunlar; ön yargı, adalet, mahremiyet ve gizlilik, çevresel etki, insani bağ ve insani ilişkiler bu endişeler arasında yer almaktadır. Özellikle sosyal hizmet uzmanları arasında en kalıcı kaygılardan biri, yapay zekânın mesleğin merkezindeki insani ilişkiyi -terapötik ilişkiyi, zayıflatacağı düşüncesidir (Başçılar et al., 2022; Hiltz, 2025). Bu durumu Pierre (2020), şu şekilde ifade etmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin merkezinde insani etkileşim ve ilişki temelli müdahalenin bulunduğunu belirtmekte; bu bağlamda yapay zekâyâ dayalı mekanik ve otomatik süreçlerin, sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasında kurulan güven, empati ve terapötik bağın niteliğini olumsuz etkileyebileceği yönünde eleştirel bir perspektif ortaya koymaktadır (Akt(Başçılar et al., 2022). Ancak bu kaygının yersiz olduğuna sosyal hizmet uzmanları yapay zekâyı insanî becerilerinin yerine geçen bir unsur olarak değil, onları güçlendiren bir araç olarak görmesi gerektiğini ifaden görüşlerde bulunmaktadır (Hiltz, 2025). Dikkat edilmesi gereken anahtar nokta, bu araçların ne zaman ve nasıl kullanılacağına ilişkin mesleki ayırt etme gücünü korumaktır. Yani, sosyal hizmet uzmanlarının teknolojiyi kullanırken mesleki yargı ve ayırt etme gücünü koruması gerektiğidir. Bu, yapay zekâ veya başka teknolojik araçların kendiliğinden bir amaç hâline gelmesine izin vermemek anlamına gelmektedir. Bir başka ifadeyle teknoloji, sosyal hizmet uygulamasının yerini almamalı; sosyal hizmet uygulaması teknolojiyi destekleyici bir araç olarak kullanılmalıdır.

Görüldüğü gibi dijital dönüşüm, sosyal hizmet uzmanlarına müracaatçılarla olan etkileşimlerinde yeni araçlar sunarken, etik sorumluluk ve insan odaklı yaklaşım gibi mesleğin temel değerlerini koruma ihtiyacını da beraberinde

getirmektedir. Dolayısıyla, sosyal hizmet pratiğinde dijital dönüşüm, sadece teknolojik yenilikleri benimsemek değil; aynı zamanda mesleki değerler, etik sorumluluklar ve insan odaklı yaklaşımın bir arada düşünülmesini gerektiren karmaşık bir süreci ifade eder. Bu bağlamda, sosyal hizmet uzmanlarının dijital araçları etkin, etik ve sürdürülebilir biçimde kullanabilme yetkinliği, modern sosyal hizmet uygulamalarının başarısı için kritik bir gerekliliktir.

Her ne kadar yapay zekânın etik riskleri sıkça tartışılsa da ondan kaçınmanın da etik bedeli olduğunu ifade eden Hiltz (2025) sosyal hizmette yapay zekâ kullanıp kullanmamak değil; onu nasıl etik, etkili ve sürdürülebilir biçimde kullanacağımızı eleştirel bir şekilde sorgular. Sosyal hizmet uzmanları yapay zekâ araçlardan kaçındığında ya da onları görmezden geldiğinde, teknolojinin hizmet sundukları müracaatçılar üzerindeki etkisini şekillendirme fırsatını da kaybedeceği yönünde bir kanaat bildirmektedir.

Bu bölümde, yapay zekânın sosyal hizmet pratiğine entegrasyonu saha deneyimleri ve uygulama örnekleri üzerinden ele alınmaktadır. Amaç, yalnızca kuramsal tartışmaları aktarmak değil; gerçek uygulama bağlamlarında sosyal hizmet uzmanlarının yapay zekâ araçlarıyla nasıl çalıştıklarını, karşılaşılan fırsat ve riskleri ve mesleki sorumluluk alanındaki dönüşümleri ortaya koymaktır.

## 2. Sosyal Hizmet Değerleri Bağlamında Yapay Zekâ

Sosyal hizmet mesleği, tarihi boyunca insan refahını merkeze alan bütüncül yaklaşımıyla bilinirken, günümüzde teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte yeni bir dönüşümün eşliğinde bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları artık çevrimiçi danışmanlıktan mobil uygulamalara, video konferanstan yapay zekâ destekli araçlara kadar geniş bir teknoloji yelpazesini kullanmaktadır. Bu dönüşümün en güncel ve belki de en tartışmalı boyutunu ise yapay zekâ (YZ) oluşturmaktadır. Yapay zekâ, sosyal hizmet uygulamalarında belgeleme araçlarından klinik karar destek sistemlerine, risk değerlendirmesinden kaynak yönetimine kadar pek çok alanda kendine yer bulmaya başlamıştır (McSwain, 2026). Ancak bu teknolojik entegrasyon, beraberinde mesleğin temel değerleri etrafında şekillenen ciddi etik soruları da gündeme getirmektedir.

Yapay zekânın sosyal hizmete entegrasyonu hem fırsatlar hem de riskler barındırmaktadır. Yapılan birçok çalışma ve araştırmada söz konusu fırsat ve riskler dillendirilmektedir. Yaşanan gelişmelerle beraber yapay zekâ teknolojileri, sosyal hizmet uzmanlarına önemli kolaylıklar sunma potansiyeli taşımaktadır. Ricciardelli ve arkadaşlarının (2026) belirttiği gibi, YZ araçları tanısal doğruluğu artırabilir, tedavi planlamasını kolaylaştırabilir ve güncel araştırmalara erişimi hızlandırabilir (Ricciardelli et al., 2026) . Flaherty ve arkadaşları da (2026), yapay zekânın ruh sağlığı alanında çalışan sosyal hizmet

uzmanları için kanıta dayalı uygulamaları güçlendirebilecek bir potansiyele sahip olduğunu vurgulamaktadır (Flaherty & Krishnan, 2026). Özellikle bürokratik iş yükünün azaltılması konusunda yapay zekâ önemli bir çözüm ortağı olarak görülmektedir. Nitekim Avustralya’da yapılan bir araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının %60’ı yapay zekânın vaka notları, raporlar ve e-postalar için harcanan zamanı önemli ölçüde azaltabileceğini düşünmektedir (Gaulding & Stafford, 2025).

Bununla birlikte, aynı araştırma meslek elemanlarının yapay zekâyâ yönelik önemli çekincelerini de ortaya koymaktadır. Katılımcıların çoğu, veri gizliliği, anlayış eksikliği, etik sonuçlar ve insani incelik ile empatinin kaybedilmesi korkusu gibi nedenlerle yapay zekâyâ karşı temkinli bir yaklaşım sergilemektedir (Gaulding & Stafford, 2025). Garrett’in (2026) İngiltere özelinde incelediği “Magic Notes” ve “Copilot” gibi YZ asistanları, belgeleme süreçlerini hızlandırma vaadiyle sosyal hizmet departmanlarında kullanılmaya başlanmıştır (Garrett, 2026). Ancak bu tür uygulamalar, etik açıdan sorgulanmadan kullanıldıklarında mesleki özerkliği zayıflatma ve insani boyutu geri plana itme riski taşımaktadır.

Sonuç olarak, sosyal hizmet ve yapay zekâ kesişiminde etik bir uygulama, yalnızca teknik yeterlilikleri değil, aynı zamanda derin bir değer bilincini, eleştirel düşünmeyi ve insan onuruna saygıyı gerektirmektedir. Mesleğin geleceği, bu teknolojileri şekillendirmede ne kadar etkin ve değer odaklı olabileceğimize bağlıdır.

### 3. Saha Deneyimleri ve Uygulama Örnekleri

Literatürde yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında kullanımına ilişkin çalışmaların önemli bir kısmı risk değerlendirme ve tahmin sistemleri üzerine odaklanmaktadır. Sosyal hizmet uygulamalarında çocuk istismarı, aile içi şiddet ve ihmal gibi durumların erken tespiti kritik bir öneme sahiptir. Makine öğrenmesi tabanlı algoritmaların bu tür sosyal riskleri tahmin etmek amacıyla kullanılması, sosyal hizmet uzmanlarının karar alma süreçlerine veri temelli destek sağlayabilmektedir. Özellikle çocuk koruma sistemlerinde geliştirilen tahmin modellerinin, risk altındaki çocukların belirlenmesinde yardımcı olabileceği ifade edilmektedir (Chouldechova & Roth, 2020). Bununla birlikte bu tür algoritmik sistemlerin doğruluğu, veri kalitesi ve algoritmik önyargı gibi konular literatürde önemli tartışma alanları olarak öne çıkmaktadır.

Bununla birlikte yapay zekâ teknolojileri, dijital ruh sağlığı hizmetlerinin geliştirilmesinde de önemli bir rol oynamaktadır. Yapay zekâ destekli sohbet botları ve çevrim içi destek sistemleri, özellikle psikolojik destek hizmetlerine

erişimin sınırlı olduğu durumlarda alternatif bir destek mekanizması sunabilmektedir. Yapılan çalışmalar, insan ve yapay zekâ iş birliği ile geliştirilen dijital sistemlerin çevrim içi destek ortamlarında empatik iletişimi artırabildiğini göstermektedir (Sharma et al., 2023). Bu tür uygulamalar, sosyal hizmet uzmanlarının danışanlara sunduğu destek süreçlerini tamamlayıcı bir araç olarak değerlendirilmektedir.

Sosyal hizmet alanında yapay zekâ kullanımının bir diğer önemli boyutu ise veri analitiği ve metin madenciliği teknikleridir. Doğal dil işleme ve metin analizi yöntemleri, sosyal hizmet kayıtlarının incelenmesi ve hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesi açısından önemli fırsatlar sunmaktadır. Özellikle vaka kayıtlarının analiz edilmesi, müdahale süreçlerinin daha sistematik biçimde değerlendirilmesine katkı sağlayabilmektedir (Perron et al., 2025). Bu tür veri temelli yaklaşımlar sosyal hizmet uygulamalarında kanıta dayalı karar verme süreçlerini güçlendirebilmektedir.

Yapay zekâ teknolojileri aynı zamanda sosyal hizmet eğitimi alanında da kullanılmaktadır. Generatif yapay zekâ ve sanal simülasyon teknolojileri, sosyal hizmet öğrencilerinin mesleki becerilerini geliştirmelerine yardımcı olabilecek yeni öğrenme ortamları sunmaktadır. Dijital simülasyonlar ve yapay zekâ destekli eğitim araçları, öğrencilerin gerçek yaşam senaryolarına benzer durumlarda karar verme becerilerini geliştirmelerine olanak tanımaktadır (Reimer, 2024). Bu bağlamda yapay zekâ tabanlı eğitim araçlarının sosyal hizmet eğitiminde deneyimsel öğrenmeyi desteklediği ifade edilmektedir.

Bununla birlikte literatürde yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında kullanımına ilişkin bazı etik ve yapısal tartışmalar da bulunmaktadır. Özellikle algoritmik önyargı, veri gizliliği ve karar verme süreçlerinde şeffaflık gibi konular önemli araştırma alanları olarak öne çıkmaktadır. Yapay zekâ tabanlı sistemlerin sosyal politika uygulamalarında kullanılması, kararların otomatik sistemlere bırakılması riskini de beraberinde getirebilmektedir. Bu nedenle yapay zekâ sistemlerinin sosyal hizmet alanında kullanımı, etik ilkeler ve insan merkezli yaklaşımlar çerçevesinde değerlendirilmelidir (Petra Ahrweiler, 2025).

Son yıllarda yapılan çalışmalar ayrıca yapay zekânın sosyal hizmetin sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkısı açısından da önemli fırsatlar sunduğunu göstermektedir. Veri analitiği ve dijital sistemler aracılığıyla sosyal hizmet kurumlarının hizmet sunum kapasitesi artırılabilir ve kaynak dağılımı daha etkin bir şekilde planlanabilir (Yurttabir, 2025). Bununla birlikte yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında etkin biçimde kullanılabilmesi için disiplinler arası iş birliği, etik düzenlemeler ve mesleki eğitim süreçlerinin geliştirilmesi gerekmektedir.

Görüldüğü gibi yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanında çeşitli uygulama alanları bulunmaktadır (Saki & Köroğlu, 2024). Sosyal hizmet disiplini, dezavantajlı grupların yaşama katılımını sağlayan insan hakları temelli bir bilim olarak, yapay zekâ teknolojilerinin gelişimiyle yeni imkânlar elde etmiştir. Özellikle engelli bireylere yönelik yapay zekâ destekli uygulamalar sosyal hizmet uzmanları için önemli fırsatlar sunmaktadır (Çetintaş, 2026). Yapay zekâ uygulamaları sosyal hizmet müdahalelerini etkileme potansiyeline sahiptir, ancak bu durum hem fırsatlar hem de zorluklar yaratmaktadır. Temel zorluklar arasında uzman-müracaatçı arasındaki terapötik ilişkinin zarar görmesi, veri kalitesi sorunları ve etik kaygılar bulunmaktadır (Başçılar et al., 2022). Yapay zekâ teknolojileri sağlıktan eğitime, ekonomiden hukuka kadar geniş bir yelpazeye yayılarak yaşam kalitesini artırmakta ve verimliliği yükseltmektedir (İşcan & Durgun, 2024; Kına, 2025).

Mevcut literatür değerlendirildiğinde, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarında önemli fırsatlar sunduğu, ancak bu teknolojilerin etik ve toplumsal boyutlarının dikkatli bir şekilde ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır (Wang, 2025). Bu bağlamda gelecekte yapılacak araştırmaların, yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarındaki etkilerini daha kapsamlı biçimde incelemesi ve insan merkezli kullanım modelleri geliştirmesi önem taşımaktadır.

Bölümün diğer başlıkları altında söz konusu yapay zekanın sahaya olan yansımaların; Türkiye ve dünyada kullanılan program ve uygulamalar arasında benzerlik ve farklılıkların neler olduğu tartışılmıştır.

### 3.1. Sosyal Hizmetlerde Yapay Zekâ Uygulamaları

Sosyal hizmetlerde yapay zekâ uygulamalarına bakıldığında, müracaatçı odaklı uygulamalar, eğitim ve farkındalık uygulamaları ve psikolojik destek uygulamalarının ön plana çıktığı görülmektedir.

Dünya genelinde yapay zekâ, sosyal hizmetin farklı alanlarında tahminleme ve doğrudan müdahale araçları olarak kullanılmaktadır. Örneğin saha uygulamalarına bakıldığında yapay zeka tabanlı programların intihar önleme ve psikolojik destek sunma noktasında hizmet sunduğu görülmektedir. İntihar, yılda yaklaşık 800.000 ölümle küresel ölçekte artan bir halk sağlığı sorunudur. Mevcut intihar risk değerlendirme süreçleri büyük ölçüde öznel olup, tahminlerin etkinliğini ve doğruluğunu sınırlayabilmektedir. Bu nedenle, intihar tespit stratejileri, “büyük veri” içindeki desenleri tanımlayarak risk algoritmaları oluşturabilen ve risk faktörlerin intihar üzerindeki etkilerini belirleyebilen, intihar dalgalanmalarını öngörebilen ve risk altındaki birey veya grupları tespit edebilen yapay zekâ platformlarına kaymaktadır. Yapay zekânın intihar

bakımına entegre edilmesinin birçok avantajı olmaktadır. Bunlar arasında klinik tabanlı stratejilere göre zaman ve kaynak tasarrufu sağlaması, farklı ortamlar ve demografik yapılar için uyarlanabilir olması ve sınırlı ruh sağlığı hizmetine erişimi olan uzak bölgelerde kullanılabilme uygunluğu bulunmaktadır. Bugüne kadar gözlemlenen faydalar doğrultusunda, yapay zekânın intihar tahmini ve klinik yönetim çabalarında kanıtlanmış bir işlevi olduğu ve zihinsel sağlık bakımını ilerletmeye devam edeceği görülmektedir (Fonseka et al., 2019). Öyleki yapay zekâ tabanlı programlar, bireylerin intihar riskini yaklaşık iki yıl öncesinden %80 ile %90 doğruluk payı ile tahmin edebilmektedir (Saki & Köroğlu, 2024).

Bununla beraber özellikle COVID-19 pandemisi, sağlık sistemleri ve bireyler üzerinde ek bir yük oluşturmuştur. Araştırmalar intihar, madde kullanımı ve anksiyete ile depresyon oranlarında belirgin artışlar ve sosyal izolasyonun derinleştiğini göstermektedir. Bu gelişmeler, sınırlı kaynaklarla çalışan sağlık sistemlerinde ciddi baskılar yaratmış ve geleneksel yüz yüze tedavi yöntemlerinin artık tek başına yeterli olmadığını ortaya koymuştur. Bu bağlamda, teletıp, uzaktan izleme ve dijital destek platformları gibi ölçeklenebilir ve teknoloji destekli yaklaşımlar giderek daha acil ve stratejik bir gereklilik hâline gelmiştir (Belli & Laçın, 2025).

Türkiye’deki yapay zekâ ve dijital teknoloji uygulamaları ise son yıllarda yayımlanan “2021-2025 Ulusal Yapay Zekâ Stratejisi” çerçevesinde ivme kazanmış; özellikle yerel yönetimler, sosyal hizmetler, hukuk ve sağlık alanlarında somut projelere dönüşmüştür (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2021).

Türkiye’de yapay zekâ sürecine kurumsal olarak birçok kurumsal yapılanmalar yapılmış ve yeni yapılanmaların devam edeceği öngörülmektedir. Bu yapılanmalara ilişkin bazı örnekler şöyle sıralanabilir;

- 2019 yılında kurulan Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi bünyesindeki Büyük Veri ve Yapay Zekâ Uygulamaları Dairesi Başkanlığı
- 2020 yılında Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına Millî Teknoloji Genel Müdürlüğü kuruldu. Daha sonra Resmi Gazete’de yayımlanan kararla, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’na bağlı Millî Teknoloji Genel Müdürlüğü’nün adı 25 Aralık 2025 tarihli kararla “Millî Teknoloji ve Yapay Zekâ Genel Müdürlüğü” olarak değiştirildi.
- 25 Aralık 2025 tarihli kararla Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı Kamu Yapay Zekâ Genel Müdürlüğü kuruldu.
- 2020 yılında TÜBİTAK Yapay Zekâ Enstitüsü kuruldu.

- MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü bünyesinde Yapay Zekâ ve Büyük Veri Uygulamaları Daire Başkanlığı
- Adalet Bakanlığı bünyesinde Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü altında, “Büyük Veri ve Yapay Zekâ Uygulamaları Şube Müdürlüğü”,
- Sağlık Bakanlığı bünyesinde Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, Ulusal Projeler Yönetim Koordinatörlüğü altında “Yapay Zekâ ve Giyilebilir Teknolojiler Birimi”,
- Millî Savunma Bakanlığı bünyesinde Muhabere ve Bilgi Sistem Dairesi Başkanlığı altında, “Süreç Yönetimi ve Yapay Zekâ Uygulamaları Şube Müdürlüğü” kurulmuştur
- Yerel yönetim düzeyinde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde “Yapay Zekâ Eğitim ve Araştırma Şube Müdürlüğü
- Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı bünyesinde kurulan “Türkiye Sağlık Veri Araştırmaları ve Yapay Zekâ Uygulamaları Enstitüsü”
- Birçok üniversitede Yapay Zekâ ve Büyük Veri Uygulama ve Araştırma Merkezleri kurulmuştur.

Kurumsal yapılanmalar ve gelişmeler bunlarla sınırlı değildir. Kaynaklar ışığında, Türkiye’deki YZ tabanlı birçok başka uygulamanın varlığı da bilinmektedir. Söz konusu uygulamalar aşağıda belirtilen başlıklar altında detaylandırılmıştır.

### *Yerel Yönetimler ve Akıllı Şehir Uygulamaları*

İstanbul, Türkiye’deki dijital dönüşümün öncü sahası olarak konumlanmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB), “2030 Akıllı Şehir Stratejik Planı” kapsamında yapay zekâ tabanlı Büyük Veri Platformu, Şehir Dijital İkizi ve “İstanbul Senin” gibi projelerle veri temelli yönetimi güçlendirmektedir. Bu sistemler; trafik yönetimi, otopark optimizasyonu ve kütüphane kullanım analizleri gibi alanlarda somut faydalar sağlamaktadır (Türkoğlu, 2025).

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB), “2030 Akıllı Şehir Stratejik Planı” kapsamında 188 projeden 15’ini doğrudan YZ tabanlı olarak yürütmektedir (İBB, 2021).

Birçok şehirde YZ tabanlı uygulamalar görülmektedir. Örneğin Konya akıllı kavşaklar ve fiber optik altyapıyla; Balıkesir trafik bekleme sürelerini %49 azaltan kontrol merkezleriyle; İzmir ise “WizmirNET” ve “Bizİzmir” gibi katılımcı platformlarla öne çıkmaktadır.

### *Sağlık ve Rehabilitasyon*

Türkiye’de sağlık alanında YZ, özellikle teşhis ve fiziksel rehabilitasyon süreçlerinde yer bulmaktadır. Robotik Rehabilitasyon: Ayak bileği, diz ve eklem rehabilitasyonu için geliştirilen “Stewart Platformu” tabanlı robotlar, pasif egzersizlerin ölçülebilir ve yoğun şekilde yapılmasını sağlamaktadır (Teke Budaklı & Yılmaz, 2021). Sosyal Etkileşimli Robotlar: Özellikle yaşlı ve demans hastalarının bakımı için insani etkileşim kurabilen robotların üretimi konusunda üniversitelerde akademik projeler yürütülmektedir (Baloğlu et al., 2019). Bu gelişmeler, yapay zekâ ve robotik teknolojilerin sağlık hizmetlerinde tedavi süreçlerini destekleyen ve bakım kalitesini artıran önemli araçlar haline geldiğini göstermektedir.

### *Hukuk ve Adli Sistemler*

Hukuki süreçlerin hızlandırılması ve verilerin otomatik işlenmesi amacıyla çeşitli dijital araçlar kullanılmaktadır. UYAP (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi): Verilerin otomatik işlenmesi ve dijital dosyalama süreçlerinin temelini oluşturmaktadır. Bu “İlk Otomasyon Çalışmaları” 1998 yılında başlamış ve oldukça ileri boyuta gelmiştir (UYAP, 2026). Hukuki Teknoloji Araçları: Belge oluşturma ve veri analizi süreçlerinde zamandan tasarruf sağlayan Türklex, Arya, Hukuk Work ve Perfect DNA gibi uygulamalar Türkiye’deki hukuk pratiğinde yer almaktadır. Aynı zamanda LegalTech, hukuk teknolojisi, hukukun tanımlanmasına, yorumlanmasına, uygulanmasına ve bazı durumlarda hukuk oluşturulmasına yardımcı olmak için kullanılan dijital teknolojilerin genel adıdır (Bilgin, 2024). Bu teknolojik uygulamalar, müracaatçıların ve dava taraflarının yargı süreçlerine erişimini kolaylaştırmakta ve işlemlerin hızını artırmakla birlikte, veri güvenliği ve hukuki sorumluluk gibi yeni tartışma alanlarını da beraberinde getirmektedir.

### *Eğitim ve Kurumsal Yönetim*

Araç Takip Sistemleri: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi gibi kurumlarda geliştirilen web tabanlı yazılımlar, yakıt tasarrufu ve operasyonel verimlilik sağlamak amacıyla kullanılmaktadır (Kına et al., 2024). Eğitim Araçları: Zemberek ve NLTk kütüphaneleri kullanılarak Türkçe metinler üzerinde duygu analizi yapan akademik çalışmalar, özellikle afet dönemlerinde karar destek süreçlerine katkı sunmaktadır (Tokcaer, 2021).

### *Sosyal Hizmetler ve Kamu Güvenliği*

Son zamanlarda sosyal hizmetlerin yapay zeka tabanlı programlara geçişini hızlandıracak projelere devletin en üst makamları tarafından imzalar atılmıştır. Yapay zekâ tabanlı gerçek zamanlı izleme, erken uyarı ve güvenlik risklerinin etkin yönetimini amaçlayan CANGÖZ Projesi kapsamında, Aile ve Sosyal

Hizmetler Bakanlığı ile Cumhurbaşkanlığı Savunma Sanayii Başkanlığı arasında kurumsal iş birliğini içeren bir protokol imzalanmıştır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2026).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı açısından yapay zekâ teknolojilerinin kullanımı, sosyal hizmetlerin planlanması, uygulanması ve izlenmesinde daha etkin, hızlı ve kanıta dayalı bir yönetim anlayışının geliştirilmesi bakımından stratejik bir önem taşımaktadır. Yapay zekâ destekli veri analizi sayesinde dezavantajlı grupların ihtiyaçları daha erken tespit edilebilmekte, risk durumları önceden öngörülebilme ve sosyal hizmet müdahaleleri daha hedef odaklı biçimde gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca büyük veri analizleri, sosyal politika üretim süreçlerinde karar vericilere güçlü bir karar destek mekanizması sunarak kaynakların daha verimli kullanılmasına katkı sağlamaktadır. Bu yönüyle yapay zekâ, sosyal hizmet sisteminin etkinliğini artıran ve koruyucu-önleyici hizmetlerin güçlendirilmesine imkân tanıyan önemli bir teknolojik araç olarak değerlendirilmektedir.

Sosyal hizmetlerde dijitalleşme, hem idari veri yönetimini hem de koruyucu müdahaleleri kapsamaktadır.

KADES ve Elektronik Kelepçe: Şiddet mağdurlarını korumak amacıyla kolluk kuvvetlerini hızla harekete geçiren KADES uygulaması ve mahkeme kararlı elektronik kelepçe sistemleri aktif olarak kullanılmaktadır (İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü, 2018).

Aile Bilgi Sistemi (ABS): Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde müracaatçı kayıtlarının tutulduğu dijital arşiv sistemidir. Sistem içerisinde Evlat Edinme, Engelli Kimlik Kartı, Engelli Veri Tabanı, Aile İçi Şiddet ve Kadına Karşı Şiddet Olaylarına ve 6284 sayılı Kanun Kapsamına Alınan Tedbir Kararlarına İlişkin Takip Modülleri, Kurulusta Bakım, Rehberlik Danışmanlık, Aile Sosyal Destek Programı (ASDEP) vb. gibi birçok kritik ve önemli iş süreci yer almaktadır (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü, 2018).

Dijital Uçurum Haritası: Dijital Uçurum, bireylerin veya toplumların internet, bilgisayar ve diğer dijital teknolojilere erişim, bu teknolojileri kullanma becerisi ve bu teknolojilerden yararlanma imkânları arasındaki eşitsizliği ifade eden bir kavramdır. İstanbul'daki mahalleler bazında dijital okuryazarlık ve teknolojiye erişim eşitsizliklerini haritalandırarak sosyal adalet temelli politikalar geliştirilmesine zemin hazırlamaktadır (Ay & Kılıç, 2023).

Engellilere Yönelik YZ uygulamaları: Engelli bireylerin yaşam kalitesini artırmaya yönelik çeşitli yapay zekâ destekli program ve uygulamalardan söz edilmektedir. *Görme engelli bireyler* için geliştirilen Be My Eyes uygulaması,

kullanıcıların çektikleri fotoğrafları yapay zekâ aracılığıyla açıklayarak çevrelerini daha iyi algılamalarına yardımcı olmaktadır. Benzer şekilde Seeing AI uygulaması nesne, metin ve kişi tanıma özellikleri sayesinde görme engelli bireylerin çevrelerini tanımalarını sağlamaktadır. Ayrıca OrCam MyEye adlı giyilebilir cihaz metinleri sesli olarak okuyarak ve nesnelere tanıyarak görme engelli bireylerin günlük yaşamda daha bağımsız hareket etmelerine katkı sunmaktadır. *İşitme ve konuşma engelli bireyler* için ise işaret dilini metne ve konuşmaya dönüştüren yapay zekâ tabanlı uygulamalar geliştirilmektedir. Bu kapsamda GnoSys ve SignAll gibi sistemler işaret dilini anlık olarak yazıya veya sese dönüştürerek iletişim engellerini azaltmaktadır. Ayrıca Ava uygulaması konuşmaları eş zamanlı olarak metne çevirerek işitme engelli bireylerin toplantı, ders ve sosyal etkinlikleri takip etmelerini kolaylaştırmaktadır. *Otizm spektrum bozukluğu olan bireyler* için geliştirilen uygulamalar arasında sosyal etkileşimi destekleyen sanal ortamlar ve robot teknolojileri yer almaktadır. Örneğin VRChat sanal ortamında bireyler avatarlar aracılığıyla kendilerini daha rahat ifade edebilmektedir. Ayrıca Nao ve Probo gibi robotlar eğitim ve terapi süreçlerinde kullanılmaktadır. *Özel öğrenme güçlüğü olan bireyler için* geliştirilen yapay zekâ uygulamaları ise eğitim sürecini desteklemektedir. Bu kapsamda BrainStim bilişsel egzersizler sunarken, BESPECIAL öğrenme ihtiyaçlarına göre kişiselleştirilmiş eğitim materyalleri sağlamaktadır. Ayrıca Alexa metinleri seslendirme ve düzenleme özellikleriyle disleksi gibi öğrenme güçlükleri yaşayan bireyler için destekleyici bir araç olarak kullanılabilir. *Fiziksel engelli bireyler için* ise yapay zekâ destekli akıllı tekerlekli sandalyeler, robotik yardımcı cihazlar ve gelişmiş protez sistemleri geliştirilmiştir. Örneğin C-Leg protez bacak sistemi yürüyüşü optimize ederken, EksoGT dış iskelet sistemi felçli bireylerin ayağa kalkmalarına ve yürümelerine yardımcı olmaktadır. Bu uygulamalar genel olarak engelli bireylerin bağımsız hareket edebilme, iletişim kurabilme, eğitim olanaklarına erişebilme ve toplumsal yaşama daha aktif katılabilme süreçlerini destekleyen önemli teknolojik yenilikler olarak değerlendirilmektedir (Çetintaş, 2023, 2026).

## Sonuç ve Değerlendirme

Bu bölümde yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet pratiği üzerindeki etkileri; mesleki değerler, saha deneyimleri ve uygulama örnekleri bağlamında ele alınmıştır. Günümüzde hızla gelişen dijital teknolojiler, yalnızca teknik alanlarda değil, insan odaklı hizmetlerin yürütüldüğü sosyal hizmet alanında da önemli dönüşümleri beraberinde getirmektedir. Bu dönüşüm, sosyal hizmet uygulamalarının planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi süreçlerinde veri temelli yaklaşımların ve algoritmik karar destek sistemlerinin giderek daha fazla kullanılmasına yol açmaktadır. Çalışma kapsamında incelenen örnekler,

yapay zekâ teknolojilerinin risk değerlendirmesi, erken uyarı sistemleri, dijital ruh sağlığı destekleri, eğitim simülasyonları ve müracaatçı odaklı hizmet modelleri gibi pek çok alanda sosyal hizmet uygulamalarını destekleyici bir araç olarak kullanılabileceğini göstermektedir.

Öte yandan yapay zekâ teknolojilerinin sosyal hizmet alanına entegrasyonu yalnızca teknik bir dönüşüm değil, aynı zamanda etik ve mesleki bir tartışmayı da beraberinde getirmektedir. Sosyal hizmet mesleği insan onuruna saygı, sosyal adalet, insan hakları ve müracaatçı yararı gibi temel değerlere dayanmaktadır. Bu nedenle algoritmik önyargı, veri gizliliği, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi konuların sosyal hizmet uygulamalarında titizlikle ele alınması gerekmektedir. Yapay zekâ sistemlerinin sosyal hizmet uzmanının yerini alması değil; mesleki karar süreçlerini destekleyen, bilgi üretimini kolaylaştıran ve hizmetlerin etkinliğini artıran tamamlayıcı araçlar olarak değerlendirilmesi önem taşımaktadır.

Türkiye’de son yıllarda geliştirilen ulusal stratejiler, kurumsal yapılanmalar ve kamu politikaları da yapay zekâ teknolojilerinin sosyal politika ve sosyal hizmet alanlarında daha yaygın bir şekilde kullanılacağını göstermektedir. Özellikle büyük veri analitiği, dijital izleme sistemleri ve akıllı karar destek mekanizmaları sosyal hizmetlerin daha hızlı, kapsayıcı ve kanıta dayalı biçimde yürütülmesine katkı sağlayabilecek potansiyele sahiptir. Bununla birlikte bu teknolojilerin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının dijital okuryazarlık düzeylerinin artırılması, mesleki eğitim programlarının güncellenmesi ve disiplinler arası iş birliğinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

Çalışmada ele alınan yapay zekâ tabanlı uygulamalar arasında sohbet botları, karar destek sistemleri, veri analitiği araçları ve generatif yapay zekâ uygulamaları (örneğin ChatGPT benzeri sistemler) dikkat çekmektedir. Bu tür programlar özellikle bilgiye hızlı erişim, raporlama süreçlerinin kolaylaştırılması, eğitim ve mesleki gelişim faaliyetlerinin desteklenmesi gibi alanlarda sosyal hizmet uzmanlarına önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Bununla birlikte söz konusu teknolojilerin eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirilmesi ve etik sınırlar içerisinde kullanılması büyük önem taşımaktadır.

Sonuç olarak yapay zekâ teknolojileri, doğru şekilde yönlendirildiğinde sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini artırabilecek önemli bir potansiyel sunmaktadır. Ancak bu potansiyelin toplumsal yarara dönüşebilmesi için teknolojik yeniliklerin sosyal hizmetin temel değerleriyle uyumlu bir biçimde ele alınması gerekmektedir. Sosyal hizmet disiplini, insan merkezli yaklaşımı ve hak temelli perspektifiyle bu dönüşüm sürecinde kritik bir rol üstlenmektedir.

## Öneriler

Yukarıda açıklanmaya çalışılan nedenlerden dolayı gelecekte yapılacak çalışmaların ve politika geliştirme süreçlerinin bazı temel alanlara odaklanması önem taşımaktadır.

- Öncelikle sosyal hizmet uzmanlarının dijital okuryazarlık ve teknoloji kullanım becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet eğitim programlarının yapay zekâ, veri analitiği ve dijital etik gibi konuları içerecek şekilde güncellenmesi mesleğin geleceği açısından önemli bir adım olacaktır. Bu sayede sosyal hizmet uzmanları teknolojik araçları daha bilinçli ve etkin bir şekilde kullanabileceklerdir.
- İkinci olarak yapay zekâ tabanlı sistemlerin sosyal hizmet uygulamalarında kullanılmasına ilişkin etik ve hukuki çerçevenin güçlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle veri güvenliği, algoritmik önyargı ve şeffaflık konularında açık düzenlemelerin yapılması hem müracaatçıların haklarının korunması hem de mesleki uygulamaların güvenilirliğinin artırılması açısından önem taşımaktadır.
- Üçüncü olarak sosyal hizmet alanında geliştirilecek yapay zekâ uygulamalarının disiplinler arası iş birliği ile tasarlanması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları, yazılım geliştiriciler, veri bilimciler ve politika yapıcılar arasındaki iş birliği, teknolojinin sosyal hizmet değerleriyle uyumlu şekilde geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.
- Son olarak, Türkiye’de sosyal hizmet uygulamalarında yapay zekâ kullanımına ilişkin saha temelli araştırmaların artırılması gerekmektedir. Bu tür çalışmalar, teknolojinin gerçek uygulama ortamlarında nasıl kullanıldığını ve hizmet sunumuna ne tür katkılar sağladığını ortaya koyarak politika geliştirme süreçlerine önemli veriler sunacaktır.

## Kaynakça

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2026). *Yapay Zeka Destekli ve Gerçek Zamanlı İzleme, İkaz ve Güvenlik Risklerinin Yönetimi (CANGÖZ) Projesi İş Birliği Protokolü*.
- Ay, S., & Kılıç, T. (2023). Coğrafi Dijital Uçurum: Türkiye’de Dijital Dönüşümün Kentsel-Kırsal, Bölgesel ve Cinsiyet Eşitsizlikleri. *Coğrafya Dergisi – Journal of Geography*, 46, 111–122.
- Baloğlu, K. A., Kaplancalı, U. T., & Kılıç, S. (2019). Bakıma İhtiyaç Duyan Yaşlılar İçin Yardımcı Sosyal Robot Araştırması ve Analizi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi, Özel Sayı*, 1–8.
- Başçılar, M., Karataş, M., & Pak Güre, M. D. (2022). Dijital çağda sosyal algoritmalar: yapay zekâ ve sosyal hizmet. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(56). <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1081060>
- Belli, H., & Laçın, S. (2025). Artificial intelligence in psychiatry: applications and challenges. *Applications And Challenges. ATLJM*, 5(14), 224–233.
- Bilgin, H. (2024). Hukuk alanındaki hizmetlerde kullanılan teknolojik olanaklar (legaltech) ve avukatlık mesleğine olası etkileri. *Ankara Üni. Hukuk Fak. Dergisi*, 73(2), 1019–1067.
- Çetintaş, F. (2023). Sosyal hizmet uygulamalarında yapay zeka: potansiyel riskler ve etik sorunlar. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 16(Year: 16-Number: 97 (100. Yıl Özel Sayısı)).
- Çetintaş, F. (2026). Engelli Bireylere Yönelik Yapay Zekâ Destekli Uygulamalar: Sosyal Hizmet Temelli Değerlendirme. *Asya Studies*, 9(34), 231–252. <https://doi.org/10.31455/asya.1780145>
- Chouldechova, A., & Roth, A. (2020). A snapshot of the frontiers of fairness in machine learning. In *Communications of the ACM* (Vol. 63, Number 5). <https://doi.org/10.1145/3376898>
- Coşansu Yalazan, İ. (2026). “Social Services in the Spiral of Hope, Shame and Despair” was Discussed at the 9th National Social Services Congress in Türkiye. International Federation of Social Workers.
- Flaherty, H. B., & Krishnan, P. (2026). Refusing to Fall Behind: The Ethical Obligation to Embrace AI in Mental Health Social Work. In *Journal of Evidence-Based Social Work (United States)* (Vol. 23, Number 1). <https://doi.org/10.1080/26408066.2025.2553018>
- Fonseka, T. M., Bhat, V., & Kennedy, S. H. (2019). The utility of artificial intelligence in suicide risk prediction and the management of suicidal behaviors. In *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry* (Vol. 53, Number 10). <https://doi.org/10.1177/0004867419864428>

- Garrett, P. M. (2026). ‘Magic moments’: AI and the ‘disappearance’ of social work ethics? *The British Journal of Social Work*, 56(1), 377–395. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaf230>
- Gaulding, C., & Stafford, L. (2025). *Artificial Intelligence in the Social Work Profession: Supporting the development of human-centred technology*.
- Hiltz, B. (2025). Editorial: Embracing AI in Social Work: Why Ethical Concerns Should Drive Integration, not Avoidance. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 22(1), 5–9.
- İBB. (2021). *2030 Akıllı Şehir Stratejik Planı*” .
- İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü. (2018). *Kadın Destek Uygulaması (KADES)*. İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü.
- İşcan, H., & Durgun, A. (2024). Yapay Zekâ: Alt Dalları ve Uygulama Alanları. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(4), 201–234.
- Kına, E. (2025). Yapay zekânın multidisipliner alanlardaki uygulamaları. *Turkish Journal of Applied Sciences and Technology*, 6(2), 165–186. <https://doi.org/10.70562/tubid.1728656>
- Kına, E., Biçek, E., İnan, M., Gümüş, O., & Alkan, A. U. (2024). Üniversitelerde dijital araç yönetimi: Van Yüziüncü Yıl Üniversitesi örneğiyle web tabanlı araç takip ve izleme sistemi. *Bartın University International Journal of Natural and Applied Sciences*, 7(2), 98–111. <https://doi.org/10.55930/jonas.1592290>
- McKinney, R. (2025). Editorial: Artificial Intelligence, Continued. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 22(1), 1–5.
- McSwain, A. (2026). *Ethics & Artificial Intelligence in Social Work*. NASW Maryland.
- Pan, Y. (2016). Heading toward Artificial Intelligence 2.0. *Engineering*, 2(4). <https://doi.org/10.1016/J.ENG.2016.04.018>
- Perron, B. E., Rivenburgh, K. A., Victor, B. G., Qi, Z., & Luan, H. (2025). A Primer on Word Embeddings: AI Techniques for Text Analysis in Social Work. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(2). <https://doi.org/10.1086/735577>
- Petra Ahrweiler. (2025). *Participatory Artificial Intelligence in Public Social Services; From Bias to Fairness in Assessing Beneficiaries*. <https://Link.Springer.Com/>.
- Raya Diez, E. (2023a). Artificial Intelligence and Social Work. In *The Routledge International Handbook of Digital Social Work*. <https://doi.org/10.4324/9781003048459-37>
- Raya Diez, E. (2023b). Artificial Intelligence and Social Work : Contributions to an Ethical Artificial Intelligence at the Service of People. *The Routledge International Handbook of Digital Social Work*.

- Reamer, F. G. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues . *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52–71.
- Reimer, E. C. (2024). Examining the Role of Generative AI in Enhancing Social Work Education: An Analysis of Curriculum and Assessment Design. *Social Sciences*, 13(12). <https://doi.org/10.3390/socsci13120648>
- Ricciardelli, L. A., Loy, A., & White, E. B. (2026). Preserving the Integrity of Evidence-Based Social Work in the Age of AI: A Proposed Ethical Framework. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 23(1), 1–20.
- Saki, Ş., & Köroğlu, M. A. (2024). Yapay Zeka ve Dijital Teknolojilerin Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. *JOURNAL OF SOCIAL, HUMANITIES AND ADMINISTRATIVE SCIENCES (JOSHAS)*, 10(Cilt 10 Sayı 2).
- Sharma, A., Lin, I. W., Miner, A. S., Atkins, D. C., & Althoff, T. (2023). Human–AI collaboration enables more empathic conversations in text-based peer-to-peer mental health support. *Nature Machine Intelligence*, 5(1). <https://doi.org/10.1038/s42256-022-00593-2>
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü. (2018). *Aile Bilgi Sistemi*. T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi. (2021). *Ulusal Yapay Zeka Stratejisi 2021-2025*.
- Teke Budaklı, M., & Yılmaz, C. (2021). Stewart platform based robot design and control for passive exercises in ankle and knee rehabilitation . *Journal of the Faculty of Engineering and Architecture of Gazi University*, 36(4), 1831–1846.
- Tokcaer, S. (2021). Türkçe Metinlerde Duygu Analizi. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 16(63), 1514–1534. <https://doi.org/10.19168/jyasar.928843>
- Türkoğlu, G. (2025). Yerel Yönetimlerde Yapay Zekânın Etkileri: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Strategic Public Management Journal*, (Advanced Online Publication). <https://doi.org/10.25069/spmj.1810716>
- UYAP. (2026). *UYAP Bilişim Sistemi*. Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü.
- Wang, W. (2025). The Integration of Artificial Intelligence and Social Work: Opportunities, Risks, and Future Directions. *Frontiers in Humanities and Social Sciences*, 5(4). <https://doi.org/10.54691/hx3e5z06>
- Yurttabir, H. H. (2025). Leveraging AI for Sustainable Development: A Scoping Review on Social Work's Contribution to the SDGs. *Journal of Recycling Economy & Sustainability Policy*, 4(1), 30–53.



## “Dijital Yalnızlaşma” Kavramsallaştırması: Aile İçi Yakınlık, Ekran Süresi ve İletişim Kalitesi Üzerinden Bir Tartışma

İrfan Yıldırım<sup>1</sup>

### Özet

Bu çalışma, dijitalleşmenin aile içi ilişkiler bağlamında ürettiği yalnızlaşma deneyimini, literatür temelli bir sosyolojik analizle ele almaktadır. Dijital medya kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte bireylerin sosyal olarak daha bağlantılı hâle gelmelerine rağmen, ilişkiler içinde deneyimlenen yalnızlık biçimlerinin arttığına yönelik bulgular, yalnızlık kavramının yeniden çerçevelenmesini gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda bölüm, “dijital yalnızlaşma” kavramını aile içi yakınlık, ekran süresi ve iletişim kalitesi ekseninde tartışmayı amaçlamaktadır. Çalışma, sosyoloji, sosyal hizmet, aile çalışmaları ve dijital medya literatüründen yararlanarak, literatür temelli ve kavram–kuram ağırlıklı bir araştırma yaklaşımı benimsemektedir. Analizler, dijital yalnızlaşmanın sosyal izolasyondan farklı olarak, ilişkiler içinde yaşanan duygusal ve etkileşimsel kopuşlarla karakterize olduğunu göstermektedir. Ekran süresi tek başına açıklayıcı bir değişken olmaktan ziyade, dikkat, zaman ve iletişim pratiklerini dönüştüren bir bağlam olarak değerlendirilmektedir. Çalışmanın temel katkısı, dijital yalnızlaşmayı bireysel bir duygu durumu yerine, aile içi ilişkilerde iletişim kalitesi ve yakınlığın aşınmasıyla ortaya çıkan ilişkiyel bir süreç olarak kavramsallaştırmasıdır. Bu çerçevede, dijitalleşmenin aile yaşamı üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik gelecekteki ampirik araştırmalar için kuramsal bir zemin sunmaktadır.

### GİRİŞ

Dijitalleşme, çağdaş toplumların yapısal ve kültürel dönüşümünde merkezi bir rol üstlenmekte; bireylerin gündelik pratiklerinden toplumsal ilişkilene biçimlerine kadar geniş bir alanda etkisini hissettirmektedir. Özellikle son

1 Doç. Dr., Şırnak Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, yldirmirfann@gmail.com. ORCID: 0000-0001-9949-7667.

yirmi yılda dijital iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması, toplumsal etkileşimin zaman, mekân ve ilişkisellik boyutlarını yeniden tanımlamış; bireylerin sosyal bağları kurma, sürdürme ve deneyimleme biçimlerinde önemli değişimlere yol açmıştır. Bu dönüşüm, yalnızca kamusal alanla sınırlı kalmamış, aile gibi toplumsal yeniden üretimin temel kurumlarından biri olan özel alanın da iç dinamiklerini derinden etkilemiştir.

Sosyolojik literatürde aile, uzun süre görece istikrarlı ilişki örüntülerine sahip bir yapı olarak ele alınmış; yüz yüze etkileşim, ortak zaman ve mekân paylaşımı aile içi yakınlığın temel bileşenleri arasında değerlendirilmiştir (Giddens, 1992). Ancak dijitalleşme süreci, aile üyelerinin aynı fiziksel ortamda bulunmalarına rağmen farklı dijital ağlara yönelmelerini mümkün kılarak bu klasik varsayımları sorgulanabilir hâle getirmiştir. Dijital medya, bireylere sürekli bağlantı, anlık erişim ve çoklu etkileşim imkânı sunarken, aynı zamanda dikkat bölünmesi, eşzamanlı kopuşlar ve ilişkiyel yüzeyselleşme gibi yeni deneyimleri de beraberinde getirmektedir.

Bu bağlamda yalnızlık olgusu da dönüşen toplumsal koşullar çerçevesinde yeniden ele alınması gereken bir kavram hâline gelmiştir. Klasik yaklaşımlarda yalnızlık çoğunlukla bireyin sosyal ilişkilerinin niceliksel yetersizliği ya da toplumsal bağlardan dışlanması üzerinden tanımlanmıştır (Weiss, 1973). Oysa dijital toplumda bireyler, çok sayıda sosyal temas ve iletişim kanalına sahip olmalarına rağmen, ilişkilerinin niteliği bakımından bir yalıtılmışlık ya da duygusal mesafe deneyimlebilmektedir. Bu durum, yalnızlığın yalnızca “ilişki yokluğu” değil, aynı zamanda “ilişki içinde yaşanan kopuş” biçiminde de ortaya çıkabileceğini düşündürmektedir.

Son yıllarda dijital medya kullanımı ile yalnızlık arasındaki ilişkiyi inceleyen ampirik çalışmalar artış göstermiştir. Ancak bu çalışmaların önemli bir kısmı, ekran süresi gibi niceliksel göstergelere odaklanmakta ve aile içi ilişkileri ikincil bir bağlam olarak ele almaktadır (Twenge, 2019; Nowland, Necka & Cacioppo, 2018). Aile içi yakınlık, iletişim kalitesi ve dijital etkileşimlerin gündelik yaşamdaki iç içe geçmişliği çoğu zaman parçalı biçimde incelenmektedir. Bu parçalanmışlık, dijitalleşmenin aile bağlamında ürettiği özgül yalnızlaşma biçimlerini kavramsal düzeyde görünmez kılmaktadır.

Bu bölüm, söz konusu kuramsal ve kavramsal boşluktan hareketle “**dijital yalnızlaşma**” kavramını, aile içi yakınlık, ekran süresi ve iletişim kalitesi ekseninde yeniden çerçevelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma, dijitalleşmenin aile içi ilişkilerde yarattığı dönüşümleri yalnızlık literatürüyle ilişkilendirerek, mevcut kavramların açıklayıcılığını sorgulamakta ve dijital yalnızlaşmayı bütüncül bir sosyolojik kavram olarak tartışmaktadır. Bu doğrultuda çalışma, sosyoloji, sosyal hizmet, aile çalışmaları ve dijital medya alanlarındaki yerli ve

yabancı literatüre dayanan, kavram ve kuram ağırlıklı bir araştırma yaklaşımını benimsemektedir.

#### a) **Dijitalleşmenin Gündelik Yaşam ve Aile İlişkileri Üzerindeki Etkisi**

Dijitalleşme, gündelik yaşamın örgütlenme biçimlerini dönüştürerek bireylerin zaman algısını, mekânsal deneyimlerini ve sosyal etkileşim pratiklerini yeniden yapılandırmaktadır. Akıllı telefonlar, sosyal medya platformları ve çevrimiçi iletişim araçları, bireylerin hem kamusal hem de özel alanlardaki varoluşlarını sürekli çevrimiçi bir hâle getirirken, gündelik yaşamın ritmini hızlandırmakta ve dikkat pratiklerini parçalamaktadır. Bu dönüşüm, aile yaşamı açısından yalnızca teknolojik bir değişimi değil, aynı zamanda ilişkisel ve kültürel bir yeniden yapılanmayı da ifade etmektedir.

Sosyolojik açıdan aile, bireylerin duygusal destek, aidiyet ve yakınlık deneyimlerini en yoğun biçimde yaşadıkları toplumsal bağlamlardan biridir. Ancak dijitalleşme süreci, aile içi etkileşimin doğasını dönüştürerek yüz yüze iletişimin merkezi konumunu görece zayıflatmıştır. Aile üyeleri, aynı mekânı paylaşıyorlar dahi dijital cihazlar aracılığıyla farklı sosyal ağlara yönelmekte; bu durum, ortak zamanın niteliğini ve etkileşimin derinliğini etkilemektedir. Türkle (2011), bu süreci “yalnız birlikte olma” (alone together) kavramıyla açıklayarak, dijital bağlantının fiziksel yakınlığı her zaman ilişkisel yakınlığa dönüştürmediğine dikkat çekmektedir.

Giddens’in (1992) ileri sürdüğü “saf ilişki” kavramı, modern toplumlarda ilişkilerin karşılıklı tatmin ve iletişim üzerine kurulduğunu vurgulamaktadır. Ancak dijitalleşme, bu ilişkilerin sürekliliğini ve derinliğini yeni sınamalarla karşı karşıya bırakmaktadır. Dijital ortamlar, iletişimi kolaylaştırırken aynı zamanda etkileşimi yüzeyselleştirme ve dikkat dağınıklığı yaratma potansiyeline sahiptir. Aile içi ilişkilerde bu durum, karşılıklı dinleme, duygusal paylaşım ve empati gibi yakınlığın temel bileşenlerinin zayıflamasına yol açabilmektedir.

Bauman’ın (2003) “akışkan modernite” yaklaşımı, çağdaş toplumlarda ilişkilerin geçicilik, kırılabilirlik ve belirsizlik ekseninde şekillendiğini ileri sürmektedir. Dijitalleşme, bu akışkanlığı aile ilişkilerine de taşımakta; süreklilik ve bağlılık yerine esnek, kesintili ve dikkat bölünmesine açık ilişki biçimlerini normalleştirmektedir. Özellikle ekran temelli etkileşimlerin gündelik yaşamda baskın hâle gelmesi, aile üyeleri arasındaki duygusal bağların sürdürülmesini daha fazla çaba gerektiren bir süreç hâline getirmektedir.

Türkiye’de yapılan çalışmalar da dijitalleşmenin aile içi etkileşimleri dönüştürdüğünü göstermektedir. Yerli literatürde, dijital medya kullanımının aile içi iletişimde kopukluklara, ortak etkinliklerin azalmasına ve kuşaklar arası

etkileşimde gerilime yol açabildiğine işaret edilmektedir (ASHB, 2020; Çakır & Yıldırım, 2018). Bu bulgular, dijitalleşmenin yalnızca bireysel değil, aynı zamanda aile düzeyinde de sosyal sonuçlar ürettiğini ortaya koymaktadır.

Bu çerçevede dijitalleşme, aile ilişkileri açısından ne bütünüyle olumsuz ne de tamamen olumlu bir süreç olarak ele alınabilir. Asıl mesele, dijital teknolojilerin aile içi yakınlık, iletişim kalitesi ve duygusal bağlar üzerindeki etkilerinin nasıl deneyimlendiği ve bu deneyimlerin hangi toplumsal koşullar altında yalnızlaşma duygusuna dönüştüğüdür. Bu soru, dijital yalnızlaşma kavramının sosyolojik olarak ele alınmasını gerekli kılmakta ve aile bağlamını bu tartışmanın merkezine yerleştirmektedir.

### b) Yalnızlık Olgusunun Dijital Bağlamda Yeniden Ele Alınması

Yalnızlık, sosyal bilimlerde uzun süredir tartışılan çok boyutlu bir olgu olup, bireyin sosyal ilişkilerinin niceliğinden ziyade bu ilişkilerin niteliğiyle yakından ilişkilidir. Klasik yaklaşımlar, yalnızlığı çoğunlukla bireyin anlamlı sosyal bağlardan yoksun kalması ya da mevcut ilişkilerinin beklentilerini karşılamaması üzerinden tanımlamıştır. Bu çerçevede yalnızlık, sosyal izolasyon ya da toplumsal dışlanma gibi olgularla ilişkili fakat öznel bir deneyim olarak ele alınmıştır (Weiss, 1973; Perlman & Peplau, 1981). Ancak dijitalleşme süreci, yalnızlık deneyiminin ortaya çıkış koşullarını ve görünüm biçimlerini önemli ölçüde dönüştürmüştür.

Dijital toplumda bireyler, önceki dönemlerle karşılaştırıldığında çok daha yoğun ve sürekli bir iletişim ağı içinde yer almaktadır. Sosyal medya platformları, mesajlaşma uygulamaları ve çevrimiçi ağlar, bireylere mekândan bağımsız olarak ilişki kurma ve sürdürme imkânı sunmaktadır. Bu durum, ilk bakışta yalnızlığın azalacağı yönünde bir beklenti yaratmıştır. Nitekim erken dönem dijitalleşme literatüründe, çevrimiçi iletişimin sosyal sermayeyi artırabileceği ve bireyler arası bağları güçlendirebileceği ileri sürülmüştür (Wellman & Gulia, 1999). Ancak sonraki çalışmalar, bu iyimser yaklaşımın sınırlı olduğunu ve dijital etkileşimlerin her zaman duygusal yakınlık üretmediğini ortaya koymuştur.

Dijital bağlamda yalnızlık, artık yalnızca ilişki eksikliğiyle değil, ilişkilerin niteliği, sürekliliği ve derinliğiyle bağlantılı bir deneyim olarak ele alınmaktadır. Bireyler çok sayıda çevrimiçi etkileşime sahip olsalar dahi, bu etkileşimlerin yüzeysel, geçici ve dikkat bölünmesine açık olması, duygusal tatminin azalmasına yol açabilmektedir. Bu durum, yalnızlığın “bağlantısızlık”tan ziyade “anlamsız bağlantılar” üzerinden deneyimlenmesine neden olmaktadır (Bauman, 2003). Dijital ortamlar, ilişkilerin sayısını artırırken, bu ilişkilerin duygusal yoğunluğunu sınırlayabilmektedir.

Turkle (2011), dijital çağda yalnızlığın paradoksal bir biçimde sürekli bağlantı hâlinde olma durumu içinde üretildiğini vurgulamaktadır. Ona göre bireyler, çevrimiçi ağlar aracılığıyla başkalarına sürekli erişebilirken, yüz yüze ilişkilerdeki duygusal risklerden kaçınmakta ve bu durum yalnızlık deneyimini derinleştirmektedir. Bu yaklaşım, yalnızlığı bireysel bir yetersizlikten ziyade, dijital etkileşim biçimlerinin yapısal bir sonucu olarak ele alması bakımından önemlidir.

Son yıllarda yapılan ampirik çalışmalar da dijital medya kullanımı ile yalnızlık arasındaki ilişkinin doğrusal ve tek yönlü olmadığını göstermektedir. Özellikle ekran süresinin artışı, pasif sosyal medya kullanımı ve yüz yüze etkileşimin azalması, yalnızlık duygusuyla ilişkilendirilmektedir (Nowland, Necka & Cacioppo, 2018; Twenge, 2019). Bununla birlikte, bu çalışmaların büyük bölümü yalnızlığı bireysel düzeyde ölçmekte ve aile gibi yakın ilişkilerin kurulduğu bağlamları ikincil düzeyde ele almaktadır. Oysa yalnızlık deneyimi, özellikle aile içi ilişkiler söz konusu olduğunda, bireysel bir duygu olmanın ötesinde ilişkisel bir olgu olarak değerlendirilmelidir.

Türkiye’deki literatürde de yalnızlığın dijitalleşme bağlamında yeniden ele alınmaya başlandığı görülmektedir. Yerli çalışmalar, özellikle gençler ve aile üyeleri arasında dijital medya kullanımının artmasının, duygusal paylaşımın azalması ve iletişimde yüzeyselleşme ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Yıldırım ve Korkmaz, 2017; Arslan, 2020). Bu bulgular, dijital bağlamda yalnızlığın kültürel ve toplumsal bağlamdan bağımsız ele alınamayacağını göstermektedir.

### c) Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yaklaşımı

Bu araştırmanın temel amacı, dijitalleşme sürecinde aile içi ilişkiler bağlamında ortaya çıkan yalnızlaşma deneyimini, mevcut yalnızlık ve dijital medya literatürünü yeniden değerlendirerek kavramsal düzeyde açıklamaktır. Çalışma, dijital medya kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte bireylerin sosyal bağlarının niceliksel olarak artmasına karşın, ilişkilerin niteliğinde gözlenen dönüşümlerin nasıl bir yalnızlaşma deneyimi ürettiği sorusundan hareket etmektedir. Bu doğrultuda çalışma, “**dijital yalnızlaşma**” kavramını, aile içi yakınlık, ekran süresi ve iletişim kalitesi ekseninde ele alarak, bu olgunun sosyolojik bir çerçeve içinde yeniden düşünülmesini amaçlamaktadır.

Araştırmanın özgün amacı, dijitalleşme ve yalnızlık ilişkisini doğrudan nedensel bir bağlamda ele alan yaklaşımların ötesine geçmektir. Mevcut literatürde, dijital medya kullanımının yalnızlık üzerindeki etkileri sıklıkla ekran süresi, sosyal medya kullanım sıklığı ya da çevrimiçi etkileşim yoğunluğu gibi niceliksel göstergeler üzerinden tartışılmaktadır (Twenge, 2019; Kross et

al., 2013). Bu çalışmalar önemli bulgular sunmakla birlikte, aile gibi yakın ve sürekli ilişkilerin kurulduğu bağlamlarda dijitalleşmenin nasıl bir yalnızlaşma deneyimi ürettiğine ilişkin kavramsal açıklamalar sınırlı kalmaktadır. Bu çalışma, söz konusu sınırlılığı aşmayı ve yalnızlığı bireysel bir duygu durumundan ziyade ilişkisel ve bağlamsal bir süreç olarak ele almayı hedeflemektedir.

Araştırmanın kapsamı, dijitalleşmenin aile içi ilişkiler üzerindeki etkilerini doğrudan ya da dolaylı biçimde ele alan sosyolojik, psikolojik ve iletişim çalışmalarıyla sınırlıdır. Bu bağlamda çalışma, dijital medya kullanımı, ekran süresi, aile içi iletişim, yakınlık ve yalnızlık temalarını kesişimsel bir perspektifle ele alan yerli ve yabancı literatüre odaklanmaktadır. Bölüm, belirli bir ülke, yaş grubu ya da toplumsal kesime ilişkin ampirik veriler sunmayı amaçlamamakta; bunun yerine farklı bağlamlarda üretilmiş bulguları kavramsal bir bütünlük içinde tartışmaktadır. Bu tercih, dijital yalnızlaşmanın kültürel ve bağlamsal çeşitliliğini göz ardı etmeden, kavramın genel açıklayıcılığını artırmayı amaçlamaktadır.

Yöntemsel açıdan bu çalışma, literatür temelli kavramsal bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Araştırma, sistematik bir meta-analiz ya da nicel veri çözümlemesi sunmamakta; bunun yerine seçili literatürü eleştirel bir biçimde sentezleyerek kavramsal bir çerçeve geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu yaklaşım, sosyolojik kuram geleneğinde yaygın olarak kullanılan ve kavramların yeniden tanımlanmasına olanak tanıyan bir yöntemsel tercihi yansıtmaktadır (Ritzer, 2011). Çalışmada, klasik kuramcılarının (Giddens, Bauman, Turkle) dijitalleşme ve toplumsal ilişkiler üzerine geliştirdikleri yaklaşımlar ile son on yılda yayımlanan ampirik SSCI literatürü birlikte değerlendirilmiştir.

Bu araştırmanın bir diğer önemli hedefi, “dijital yalnızlaşma” kavramını normatif bir çerçeveye hapsetmeden tartışmaktır. Dijital teknolojilerin aile ilişkilerini zorunlu olarak zayıflattığı ya da yalnızlığı kaçınılmaz biçimde artırdığı yönündeki indirgemeci yaklaşımlardan bilinçli olarak kaçınılmıştır. Bunun yerine çalışma, dijitalleşmenin aile içi yakınlık ve iletişim kalitesi üzerindeki etkilerinin nasıl ve hangi koşullar altında yalnızlaşma deneyimine dönüştüğünü anlamaya odaklanmaktadır. Bu yönüyle bölüm, dijitalleşmeyi tek başına bir neden olarak değil, ilişkisel süreçleri dönüştüren bir toplumsal bağlam olarak ele almaktadır.

Bu çalışma, sistematik bir meta-analiz sunmamakta; literatür temelli kavramsal bir araştırma yaklaşımını benimsemektedir. Literatür taraması, Web of Science ve Scopus veri tabanlarında yayımlanan sosyoloji, aile çalışmaları ve dijital medya alanlarındaki çalışmalara odaklanmıştır. Tarama sürecinde *digital loneliness*, *family intimacy*, *screen time*, *communication quality*, *phubbing* ve *digital media use* anahtar kelimeleri kullanılmış; özellikle son on yıl içinde

yayımlanan SSCI indeksli ampirik çalışmalar ile dijitalleşme ve toplumsal ilişkiler üzerine klasik kuramsal metinler birlikte değerlendirilmiştir. Çalışmalar, aile bağlamını doğrudan ya da dolaylı biçimde ele almaları, yalnızlık ve dijital medya ilişkisini tartışmaları ve ilişkisel süreçlere odaklanmaları ölçütleri doğrultusunda seçilmiştir. Bu yaklaşım, dijital yalnızlaşmayı açıklamaya yönelik dağıtık literatürü eleştirel ve bütüncül bir çerçeve içinde yeniden yorumlamayı amaçlamaktadır.

Sonuç olarak bu çalışma, dijitalleşme, aile ilişkileri ve yalnızlık literatürüne üç temel katkı sunmaktadır. İlk olarak çalışma, *dijital yalnızlaşma* kavramını, sosyal izolasyon ya da ilişkilerin yokluğundan değil, devam eden ve mekânsal olarak yakın sosyal bağlar içinde deneyimlenen ilişkisel kopuşlardan kaynaklanan, analitik olarak ayırt edilebilir bir yalnızlık biçimi olarak kavramsallaştırmaktadır. Dijital yalnızlaşmayı aile içi yakınlık, ekran süresi ve iletişim kalitesi kesişiminde konumlandırarak, yalnızlığı bireysel ve teknolojik determinizme dayalı açıklamaların ötesine taşımakta ve onu ilişkisel ve bağlamsal bir süreç olarak yeniden çerçevelemektedir. İkinci olarak çalışma, ekran süresinin yalnızlık tartışmalarındaki rolünü eleştirel biçimde yeniden değerlendirmektedir. Ekran süresi, bu çalışmada doğrudan nedensel bir değişken olarak değil; aile yaşamı içinde dikkat, zaman kullanımı ve etkileşim normlarını dönüştüren bir arka plan koşulu olarak ele alınmaktadır. Bu yaklaşım, ekran süresini temel açıklayıcı değişken olarak merkeze alan baskın nicel çalışmalara eleştirel bir alternatif sunmakta ve dijital olarak aracılanmış yalnızlığın anlaşılmasında kullanım biçimleri, ilişkisel bağlamlar ve iletişim pratiklerinin önemini vurgulamaktadır. Üçüncü olarak çalışma, aile içi yakınlık, iletişim kalitesi ve dijital medya kullanımı literatüründe parçalı biçimde ele alınan tartışmaları bütünlleştirici bir kavramsal çerçeve içinde bir araya getirmektedir.

## 1. Dijital Yalnızlaşma Kavramı ve Kuramsal Arka Plan

Dijitalleşmenin toplumsal ilişkiler üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik çalışmalar, son yıllarda sosyal bilimlerin temel tartışma alanlarından biri hâline gelmiştir. Özellikle bireylerin iletişim kurma, sosyal bağlar geliştirme ve sürdürme biçimlerinin dijital teknolojiler aracılığıyla dönüşmesi, yalnızlık ve toplumsal bağlanma kavramlarının yeniden ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda yalnızlık, artık yalnızca bireyin sosyal çevresinin niceliksel yetersizliğiyle açıklanamayacak; ilişkilerin niteliği, sürekliliği ve deneyimlenme biçimleriyle birlikte değerlendirilmesi gereken bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Klasik sosyolojik yaklaşımlar, yalnızlığı çoğunlukla modernleşme süreçleriyle ilişkilendirmiştir. Toplumsal bağların çözülmesi, bireyselleşmenin artması ve

geleneksel dayanışma biçimlerinin zayıflaması, yalnızlığın modern toplumun yapısal bir sonucu olarak ele alınmasına yol açmıştır. Bu perspektifte yalnızlık, bireyin toplumsal ağlardan kopuşunu ya da bu ağlara yeterince dâhil olamamasını ifade eden bir durum olarak kavramsallaştırılmıştır. Ancak dijitalleşme süreci, bu çerçeveyi karmaşıklaştırarak bireylerin hem yoğun sosyal etkileşim içinde olmalarını hem de eşzamanlı olarak ilişkisel bir mesafe deneyimlemelerini mümkün kılan yeni bir toplumsal yapı üretmiştir.

Dijital iletişim teknolojileri, bireyleri mekânsal sınırlardan büyük ölçüde bağımsızlaştırırken, ilişkilerin kurulma ve sürdürülme biçimlerini de dönüştürmektedir. Sosyal medya platformları ve çevrimiçi ağlar, bireylere sürekli bağlantı ve görünürlük sağlarken, bu bağlantıların duygusal derinliği ve sürekliliği tartışmalı hâle gelmektedir. Bu durum, yalnızlığın artık yalnızca “bağlantı eksikliği” üzerinden değil, bağlantı biçimlerinin niteliği üzerinden değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Dijitalleşme, bireyleri sosyal olarak daha erişilebilir kılarken, ilişkilerin yüzeyselleşmesi ve dikkat bölünmesi gibi süreçler aracılığıyla yeni yalnızlaşma biçimlerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır.

### 1.1. Yalnızlık ve Sosyal İzolasyon Kavramları

Yalnızlık ve sosyal izolasyon, sosyal bilim literatüründe sıklıkla birlikte ele alınan ancak analitik düzeyde farklı olgulara işaret eden kavramlardır. Bu iki kavram arasındaki ayrımın netleştirilmesi, özellikle dijitalleşme bağlamında ortaya çıkan yeni yalnızlaşma biçimlerinin anlaşılması açısından temel bir önem taşımaktadır. Zira dijital toplumda bireyler, sosyal olarak izole olmaksızın da yalnızlık deneyimleyebilmekte; hatta yoğun sosyal etkileşim içinde olmalarına rağmen derin bir yalnızlık duygusu yaşayabilmektedir.

Yalnızlık, klasik olarak bireyin sahip olduğu sosyal ilişkiler ile arzuladığı ilişkiler arasındaki uyumsuzluk sonucunda ortaya çıkan öznel bir deneyim olarak tanımlanmaktadır. Weiss (1973), yalnızlığı *duygusal yalnızlık* ve *sosyal yalnızlık* olmak üzere iki temel boyutta ele almış; duygusal yalnızlığı yakın ve anlamlı bağların eksikliğiyle, sosyal yalnızlığı ise daha geniş sosyal ağlardan kopuşla ilişkilendirmiştir. Bu yaklaşım, yalnızlığın niceliksel değil, niteliksel bir olgu olduğunu vurgulaması bakımından literatürde önemli bir yere sahiptir. Perlman ve Peplau (1981) da yalnızlığı bireyin sosyal ilişkilerinin yetersizliğine dair öznel bir değerlendirme olarak tanımlayarak, yalnızlığın bireysel algı ve beklentilerle yakından ilişkili olduğunu belirtmiştir.

*Sosyal izolasyon* ise yalnızlıktan farklı olarak daha çok nesnel bir duruma işaret etmektedir. Sosyal izolasyon, bireyin sosyal ilişkilerden, toplumsal ağlardan ve etkileşimlerden fiilen yoksun kalması durumunu ifade eder. Bu anlamda sosyal

izolasyon, ölçülebilir ve gözlemlenebilir bir toplumsal durumdur. Toplumsal dışlanma, marjinalleşme ve yapısal eşitsizlikler, sosyal izolasyonun ortaya çıkmasında belirleyici rol oynayan faktörler arasında yer almaktadır (Durkheim, 1897/2002). Durkheim'ın intihar çalışmasında vurguladığı üzere, toplumsal bütünleşmenin zayıflaması bireyleri sosyal olarak izole hâle getirebilmekte ve bu durum ciddi toplumsal sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu iki kavram arasındaki temel fark, yalnızlığın bireyin içsel ve öznel deneyimine, sosyal izolasyonun ise bireyin toplumsal konumuna ve ilişkisel ağlarının nesnel durumuna odaklanmasıdır. Birey sosyal olarak izole olmadan da yalnız hissedebilirken, sosyal olarak izole olan her bireyin yalnızlık deneyimlemesi zorunlu değildir. Bu ayrım, özellikle dijitalleşme sürecinde daha görünür hâle gelmiştir. Dijital iletişim teknolojileri, bireylerin sosyal izolasyonunu azaltma potansiyeline sahipken, yalnızlık deneyimini ortadan kaldırmamaktadır.

Türkiye'deki literatürde de yalnızlık ve sosyal izolasyon kavramlarının ayırımına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Özellikle aile içi ilişkiler ve gençlik çalışmaları bağlamında yapılan araştırmalar, bireylerin sosyal çevreye sahip olmalarına rağmen duygusal yalnızlık yaşayabildiklerini göstermektedir (Karataş, 2014; Arslan, 2020). Bu bulgular, yalnızlığın toplumsal bağlamdan bağımsız ele alınamayacağını, ancak sosyal bağların varlığının da tek başına yalnızlığı açıklamakta yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır.

## 1.2. Dijitalleşme Sürecinde Yalnızlık Tartışmaları

Dijitalleşme süreci, yalnızlık olgusuna ilişkin kuramsal ve ampirik tartışmaları önemli ölçüde dönüştürmüştür. İnternetin ve dijital iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmaya başladığı ilk dönemlerde, bu araçların bireyler arası etkileşimi artırarak yalnızlığı azaltacağı yönünde iyimser bir yaklaşım hâkim olmuştur. Özellikle çevrimiçi iletişimin mekânsal sınırları ortadan kaldırması, bireylere daha geniş sosyal ağlara erişim imkânı sunması ve marjinalleşmiş gruplar için yeni ilişki alanları açması, dijitalleşmenin toplumsal bağları güçlendireceği yönünde beklentiler doğurmuştur (Wellman & Gulia, 1999).

Ancak zaman içinde yapılan çalışmalar, dijitalleşme ile yalnızlık arasındaki ilişkinin bu kadar doğrusal olmadığını ortaya koymuştur. Dijital iletişim araçlarının yaygınlaşması, sosyal etkileşimin niceliğini artırırken, bu etkileşimlerin niteliği konusunda soru işaretleri yaratmıştır. Sosyal medya platformları üzerinden kurulan ilişkilerin çoğu zaman yüzeysel, geçici ve performatif nitelik taşıdığı; derin duygusal bağlar üretmekte sınırlı kaldığı yönünde eleştiriler giderek artmıştır (Turkle, 2011). Bu eleştiriler, dijitalleşmenin

yalnızlığı ortadan kaldırmak yerine, yeni ve daha karmaşık yalnızlık biçimleri üretebileceğine işaret etmektedir.

Sosyolojik literatürde bu tartışmalar, modernitenin geç evresiyle ilişkilendirilerek ele alınmıştır. Bauman’ın (2003) akışkan modernite yaklaşımı, dijitalleşme ile birlikte ilişkilerin daha kırılğan, geçici ve bağlayıcılığı düşük hâle geldiğini savunmaktadır. Dijital ortamlar, bireylere ilişkilerden kolayca çıkabilme ve bağlanma riskini minimize etme imkânı sunarken, bu durum ilişkilerin derinliğini ve sürekliliğini zayıflatmaktadır. Bu bağlamda yalnızlık, bireyin sosyal çevresinin yokluğundan ziyade, ilişkilerin istikrarsızlığı ve yüzeyselliğiyle ilişkilendirilmektedir.

Son yıllarda yapılan ampirik çalışmalar da dijital medya kullanımı ile yalnızlık arasındaki ilişkinin bağlama ve kullanım biçimine bağlı olduğunu göstermektedir. Aktif ve anlamlı çevrimiçi etkileşimlerin yalnızlık duygusunu azaltabildiği; buna karşılık pasif sosyal medya tüketimi, karşılaştırma pratikleri ve sürekli çevrimiçi olma baskısının yalnızlık ve psikolojik iyi oluş üzerinde olumsuz etkiler yarattığı bulgulanmıştır (Nowland, Necka ve Cacioppo, 2018). Bu bulgular, dijitalleşmenin tek başına yalnızlığın nedeni ya da çözümü olarak ele alınamayacağını, aksine ilişkisel süreçler üzerinden değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Aile bağlamında ele alındığında, dijitalleşme sürecindeki yalnızlık tartışmaları daha da karmaşık bir hâl almaktadır. Aile üyeleri arasındaki yüz yüze etkileşimin azalması, ortak zamanın dijital araçlar tarafından bölünmesi ve iletişimin giderek daha kısa ve parçalı hâle gelmesi, aile içi ilişkilerde duygusal mesafeyi artırabilmektedir. Bu durum, bireylerin sosyal olarak izole olmadan, aile içinde dahi yalnızlık deneyimlemelerine yol açabilmektedir. Türkiye’de yapılan çalışmalar da dijital medya kullanımının aile içi iletişimde kopukluklara ve duygusal paylaşımın azalmasına neden olabildiğini göstermektedir (Çakır ve Yıldırım, 2018; Arslan, 2020).

### 1.3. Dijital Yalnızlaşmanın Ayırt Edici Özellikleri

Dijital yalnızlaşma kavramının analitik bir değer taşıyabilmesi için, mevcut yalnızlık, sosyal izolasyon ve dijital yalnızlık tartışmalarından hangi yönleriyle ayrıştığının açık biçimde ortaya konulması gerekmektedir. Dijital yalnızlaşma, bireyin toplumsal ilişkilerden tümüyle kopması ya da sosyal ağlardan yoksun kalması durumunu ifade etmemektedir. Aksine bu kavram, bireyin sosyal ve özellikle yakın ilişkiler içinde yer almasına rağmen, bu ilişkilerde duygusal yakınlık, karşılıklılık ve anlamlı bağ kurma deneyiminin zayıflamasıyla ortaya çıkan özgül bir yalnızlaşma sürecine işaret etmektedir.

Dijital yalnızlaşmanın ayırt edici ilk özelliği, ilişki yokluğundan değil, ilişki içindeki kopuştan kaynaklanmasındır. Klasik yalnızlık yaklaşımlarında birey, çoğu zaman sınırlı sosyal ilişkilere sahip bir aktör olarak ele alınırken, dijital yalnızlaşma bağlamında birey çok sayıda ilişki ve etkileşim içinde olabilir. Ancak bu ilişkiler, dijital iletişim araçlarının aracılığıyla giderek daha parçalı, kısa süreli ve dikkat bölünmesine açık hâle gelmektedir. Bu durum, ilişkilerin varlığına rağmen bireyin duygusal tatmin ve aidiyet duygusunu deneyimleyememesine yol açmaktadır.

İkinci olarak dijital yalnızlaşma, sürekli bağlantı hâli içinde ortaya çıkan bir yalnızlaşma biçimi olarak tanımlanabilir. Dijital toplumda bireyler, çevrimiçi olma, mesajlara hızlı yanıt verme ve sosyal ağlarda görünür olma yönünde örtük bir baskı altında bulunmaktadır. Bu sürekli bağlantı durumu, yüzeysel etkileşimleri artırırken, derinlikli ilişkiler için gerekli olan zaman, dikkat ve duygusal yatırımı sınırlayabilmektedir. Türkle'in (2011) vurguladığı üzere, bireyler başkalarına sürekli erişebilir durumda olmalarına rağmen, ilişkilerde duygusal risk almaktan kaçınmakta ve bu durum yalnızlaşmayı derinleştirmektedir.

Dijital yalnızlaşmanın bir diğer ayırt edici özelliği, dikkatin parçalanması ve etkileşimin bölünmesiyle yakından ilişkili olmasıdır. Dijital cihazların gündelik yaşamın merkezine yerleşmesi, bireylerin aynı anda birden fazla etkileşim alanında bulunmalarını mümkün kılmaktadır. Aile içi ilişkiler bağlamında bu durum, yüz yüze etkileşim sırasında dahi dijital ortama yönelme, iletişimin kesintiye uğraması ve karşılıklı ilginin azalması şeklinde kendini göstermektedir. Bu süreç, literatürde "mikro-ihmal" ya da "dikkat yoksunluğu" olarak tartışılmakta ve ilişkiyi yakınlaştıran zayıflamasına yol açmaktadır (Roberts & David, 2016).

Dijital yalnızlaşma aynı zamanda ilişki ve bağlamsal bir olgudur. Bu yalnızlaşma biçimi, bireyin kişisel özelliklerinden ziyade, içinde bulunduğu ilişki bağlamları ve bu bağlamlarda dijital teknolojilerin nasıl kullanıldığıyla şekillenmektedir. Özellikle aile gibi süreklilik, karşılıklılık ve duygusal bağların merkezi olduğu ilişkilerde, dijitalleşmenin yarattığı dönüşümler daha görünür hâle gelmektedir. Aile üyelerinin fiziksel olarak bir arada bulunmalarına rağmen, dijital mecralarda farklı sosyal alanlara yönelmeleri, ilişkiyi kopuşu derinleştirebilmektedir.

## 2. Aile İçi Yakınlık ve İletişim Kalitesi Bağlamında Dijitalleşme

Aile içi yakınlık ve iletişim kalitesi, bireylerin duygusal aidiyet, güven ve karşılıklılık deneyimlerini şekillendiren temel ilişki boyutları arasında yer almaktadır. Sosyolojik literatürde aile, yalnızca biyolojik ya da hukuki bir

birliktelik olarak değil, gündelik etkileşimler yoluyla sürekli olarak yeniden üretilen bir ilişkiler ağı olarak ele alınmaktadır. Bu ilişkiler ağının sürekliliği, büyük ölçüde aile üyeleri arasındaki iletişimin niteliğine ve duygusal yakınlığın nasıl kurulduğuna bağlıdır. Dijitalleşme süreci ise bu iki temel boyutu —yakınlık ve iletişim— doğrudan etkileyen yeni dinamikler ortaya çıkarmaktadır.

Geleneksel aile ilişkilerinde yakınlık, çoğunlukla yüz yüze etkileşim, ortak zaman geçirme ve karşılıklı dikkat üzerinden inşa edilmiştir. Ancak dijital iletişim teknolojilerinin gündelik yaşamda merkezi bir konum kazanması, bu etkileşim biçimlerini dönüştürmüştür. Aile üyeleri, aynı mekânda bulunmalarına rağmen dijital cihazlar aracılığıyla farklı sosyal alanlara yönelmekte; bu durum, fiziksel birlikteliğin otomatik olarak duygusal yakınlık üretmesini engelleyebilmektedir. Dijitalleşme, aile içi etkileşimi tamamen ortadan kaldırmamakta; ancak etkileşimin biçimini, süresini ve yoğunluğunu yeniden yapılandırmaktadır.

Bu dönüşüm sürecinde iletişim kalitesi, niceliksel göstergelerden ziyade etkileşimin içerdiği dikkat, empati ve karşılıklılık düzeyi üzerinden değerlendirilmelidir. Dijital ortamların sunduğu çoklu görev (multitasking) imkânı, bireylerin aynı anda birden fazla etkileşim alanında bulunmasına olanak tanırken, aile içi iletişimde bölünmüş dikkat ve kesintili etkileşimleri normalleştirmektedir. Bu durum, iletişimin sürdürülmesine rağmen karşılıklı anlaşılma ve duygusal paylaşımın zayıflamasına yol açabilmektedir. Dolayısıyla dijitalleşme, iletişimi artıran bir araç olmanın ötesinde, iletişimin niteliğini dönüştüren bir bağlam olarak ele alınmalıdır.

Aile içi yakınlık açısından bakıldığında, dijitalleşmenin etkileri tek yönlü değildir. Dijital iletişim araçları, mekânsal ayrılık durumlarında aile bağlarının sürdürülmesine katkı sunabilmekte; özellikle uzakta yaşayan aile üyeleri için yeni yakınlık biçimleri yaratabilmektedir. Bununla birlikte, gündelik yaşamın içinde yoğun ve kontrolsüz dijital medya kullanımının, yüz yüze etkileşimlerin yerini alması durumunda, aile içi ilişkilerde duygusal mesafe ve kopukluk deneyimi ortaya çıkabilmektedir. Bu ikili yapı, dijitalleşmenin aile ilişkileri üzerindeki etkilerinin bağlama ve kullanım biçimine bağlı olarak değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

## 2.1. Aile İçi Yakınlık ve İletişimin Temel Boyutları

Aile içi yakınlık ve iletişim, aile ilişkilerinin sürekliliğini ve niteliğini belirleyen temel dinamikler arasında yer almaktadır. Sosyolojik açıdan aile, yalnızca birlikte yaşanan bir birim değil; duygusal bağlar, karşılıklı beklentiler ve gündelik etkileşimler aracılığıyla sürekli olarak yeniden üretilen bir toplumsal ilişkiler alanıdır. Bu bağlamda aile içi yakınlık, bireylerin birbirleriyle kurdukları duygusal bağların derinliği, sürekliliği ve karşılıklılığı üzerinden şekillenmektedir.

İletişim ise bu bağların kurulması ve sürdürülmesinde temel bir araç olmanın ötesinde, yakınlığın kendisini mümkün kılan ilişkişel bir süreçtir.

Literatürde aile içi yakınlık çoğunlukla duygusal, etkileşimsel ve zamansal boyutlarıyla ele alınmaktadır. Duygusal yakınlık, aile üyelerinin birbirlerine karşı hissettikleri güven, aidiyet ve duygusal bağlılıkla ilişkilidir. Bu boyut, bireylerin kendilerini aile içinde anlaşılmış, kabul edilmiş ve desteklenmiş hissetmelerini sağlar. Duygusal yakınlığın yüksek olduğu ailelerde, bireyler duygularını ifade etme konusunda daha açık davranmakta ve ilişkilerde karşılıklı empati gelişmektedir (Giddens, 1992). Bu tür bir yakınlık, yalnızca sözlü iletişimle değil, aynı zamanda jestler, beden dili ve gündelik etkileşim pratikleri aracılığıyla da kurulmaktadır.

Etkileşimsel boyut, aile üyeleri arasındaki iletişimin sıklığı ve niteliğiyle doğrudan ilişkilidir. Aile içi iletişim, gündelik yaşamın akışı içinde gerçekleşen rutin konuşmalardan, duygusal paylaşım içeren derin etkileşimlere kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bu iletişimin niteliği, yalnızca ne kadar sıklıkla iletişim kurulduğuyla değil, bu iletişimin ne derece karşılıklı, dikkatli ve anlamlı olduğuyla belirlenmektedir. Sosyolojik çalışmalarda, iletişimin yüz yüze gerçekleşmesinin, duygusal yakınlık ve karşılıklı anlayış açısından önemli bir rol oynadığı vurgulanmaktadır (Simmel, 1950). Ancak yüz yüze iletişimin varlığı tek başına yeterli olmayıp, bu etkileşimin içeriği ve bağlamsal koşulları da belirleyicidir.

Zamansal boyut ise aile üyelerinin birlikte geçirdikleri zamanın süresi ve niteliğine odaklanmaktadır. Ortak zaman, aile içi yakınlığın inşasında kritik bir role sahiptir; ancak bu zamanın “birlikte” geçirilmesi, otomatik olarak yakınlık üretmemektedir. Ortak zamanın yakınlık yaratabilmesi için, bu sürenin dikkat, ilgi ve etkileşimle desteklenmesi gerekmektedir. Dijitalleşme öncesi literatürde ortak zaman çoğunlukla fiziksel birliktelik üzerinden değerlendirilirken, günümüzde bu birlikteliğin dijital araçlar tarafından nasıl bölündüğü ve dönüştürüldüğü tartışma konusu hâline gelmiştir.

İletişim kalitesi, aile içi yakınlığın bu üç boyutunu birbirine bağlayan temel bir unsur olarak öne çıkmaktadır. İletişim kalitesi; karşılıklılık, empati, açıklık ve dikkat düzeyi gibi bileşenler üzerinden değerlendirilmektedir. Yüksek iletişim kalitesi, aile üyelerinin birbirlerini gerçekten dinledikleri, duygularını ifade edebildikleri ve etkileşim sırasında zihinsel olarak da “orada” oldukları bir ilişki biçimini ifade etmektedir. Buna karşılık iletişimin kesintiye uğradığı, dikkat dağınıklığının yoğun olduğu ve etkileşimin yüzeysel kaldığı durumlarda, aile içi yakınlık zayıflayabilmektedir (Roberts & David, 2016).

Türkiye’de yapılan aile araştırmaları da iletişim kalitesinin aile içi ilişkiler açısından belirleyici bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır. Yerli literatürde, aile içi iletişimin niteliği ile bireylerin psikolojik iyi oluşu, aidiyet duygusu ve yalnızlık deneyimi arasında anlamlı ilişkiler olduğu vurgulanmaktadır (ASHB, 2020; Karataş, 2014). Bu çalışmalar, aile içi yakınlığın yalnızca yapısal faktörlerle değil, gündelik etkileşimlerin niteliğiyle şekillendiğini göstermektedir.

## 2.2. Dijital Medya Kullanımının İlişkisel Etkileşimlere Yansımaları

Dijital medya kullanımı, bireyler arası ilişkilerin kurulma, sürdürülme ve deneyimlenme biçimlerini dönüştürerek ilişkisel etkileşimlerin niteliği üzerinde belirgin etkiler yaratmaktadır. Sosyolojik açıdan ilişkiler, yalnızca iletişimin gerçekleşip gerçekleşmediği üzerinden değil, bu iletişimin hangi bağlamda, ne tür etkileşim pratikleriyle ve hangi anlam çerçeveleri içinde kurulduğu üzerinden değerlendirilmelidir. Bu nedenle dijital medya kullanımının ilişkisel etkileşimlere etkisi, teknolojik araçların varlığından ziyade bu araçların gündelik yaşam pratiklerine nasıl eklemlendiğiyle yakından ilişkilidir.

Dijital medya, bireylere eşzamanlı ve eşzamansız iletişim imkânları sunarak ilişkisel sürekliliği artırma potansiyeline sahiptir. Mesajlaşma uygulamaları, sosyal medya platformları ve çevrimiçi ağlar, özellikle mekânsal ayrılık durumlarında ilişkilerin sürdürülmesine katkı sağlayabilmektedir. Aile üyeleri arasında fiziksel mesafenin bulunduğu durumlarda dijital iletişim, duygusal bağların korunmasına ve gündelik yaşamın paylaşılmasına olanak tanyabilmektedir. Bu yönüyle dijital medya, ilişkisel kopuşu zorunlu olarak derinleştiren bir unsur olarak değil, belirli koşullar altında ilişkisel sürekliliği destekleyen bir araç olarak da değerlendirilebilir.

Bununla birlikte dijital medya kullanımının ilişkisel etkileşimler üzerindeki etkileri çoğu zaman çelişkili ve bağlama bağlıdır. Özellikle yüz yüze etkileşimlerin yerini dijital etkileşimlerin almaya başladığı durumlarda, ilişkilerin niteliğinde belirgin dönüşümler gözlemlenmektedir. Dijital medya, iletişimi hızlandırırken aynı zamanda etkileşimi parçalayabilmekte; kısa, kesintili ve dikkat bölünmesine açık iletişim biçimlerini yaygınlaştırmaktadır. Bu durum, ilişkisel etkileşimlerin derinliğini ve duygusal yoğunluğunu sınırlayabilmektedir (Turkle, 2011).

İlişkisel etkileşimler açısından dijital medyanın en belirgin etkilerinden biri, dikkatin bölünmesi olgusudur. Dijital cihazların sürekli erişilebilir olması, bireylerin aynı anda birden fazla etkileşim alanında bulunmalarını mümkün kılmakta; bu durum yüz yüze iletişim sırasında dahi dijital ortama yönelme eğilimini artırmaktadır. Aile içi ilişkiler bağlamında bu süreç, karşılıklı

etkileşimin kesintiye uğraması, konuşmaların yarım kalması ve bireylerin birbirlerine ayırdıkları dikkatin azalması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Roberts ve David'in (2016) "phubbing" kavramı üzerinden tartıştığı bu durum, ilişkisel etkileşimlerde mikro düzeyde ihmal deneyimlerinin birikmesine yol açabilmektedir.

Dijital medya kullanımının ilişkisel etkileşimlere yansımaları, aynı zamanda iletişimin performatif bir nitelik kazanmasıyla da ilişkilidir. Sosyal medya platformlarında etkileşim, çoğu zaman görünürlük, beğeni ve onay mekanizmaları üzerinden şekillenmekte; bu durum, ilişkilerin kamusal ve performatif bir boyut kazanmasına neden olmaktadır. Bu tür etkileşimlerde bireyler, ilişkilerini derinleştirmekten ziyade sürdürülür kılmaya odaklanabilmekte; bu da ilişkisel bağların yüzeyselleşmesine yol açabilmektedir (Bauman, 2003). Özellikle aile dışı sosyal ağlarda yaygınlaşan bu pratiklerin, zamanla aile içi etkileşimlere de sirayet ettiği görülmektedir.

Türkiye'de yapılan çalışmalar, dijital medya kullanımının aile içi etkileşimleri dönüştürdüğüne işaret etmektedir. Yerli literatürde, dijital cihazların aile içi iletişim sırasında yoğun biçimde kullanılmasıyla birlikte, ortak sohbetlerin azaldığı, yüz yüze etkileşimlerin kısaldığı ve duygusal paylaşımın zayıfladığı yönünde bulgular yer almaktadır (Çakır & Yıldırım, 2018; ASHB, 2020). Bu bulgular, dijital medya kullanımının ilişkisel etkileşimler üzerinde dolaylı fakat anlamlı etkiler yarattığını göstermektedir.

### 2.3. İletişim Kalitesinde Dönüşüm ve Dikkat Sorunları

İletişim kalitesi, aile içi ilişkilerde yalnızca mesajların iletilmesiyle değil, bu iletimin hangi dikkat düzeyi, duygusal açıklık ve karşılıklılık içinde gerçekleştiğiyle belirlenmektedir. Sosyolojik açıdan iletişim, anlamın ortaklaşa üretildiği ve ilişkisel bağların yeniden kurulduğu bir süreçtir. Bu nedenle iletişimin niteliği, aile içi yakınlığın sürekliliği ve derinliği açısından merkezi bir öneme sahiptir. Dijitalleşme süreci ise bu niteliği dönüştüren yeni dikkat rejimleri ve etkileşim biçimleri ortaya çıkarmaktadır.

Dijital medya ortamları, bireylerin dikkatini sürekli olarak farklı uyaranlara yönlendiren bir yapıya sahiptir. Bildirimler, mesajlar ve çevrimiçi etkileşim çağrıları, bireylerin gündelik yaşam içinde kesintisiz bir dikkat akışı sürdürmelerini zorlaştırmaktadır. Bu durum, iletişim sırasında fiziksel olarak mevcut olursa dahi zihinsel olarak etkileşime tam anlamıyla dâhil olamama hâlini yaygınlaştırmaktadır. Aile içi ilişkiler bağlamında bu süreç, konuşmaların bölünmesi, dinlemenin yüzeyselleşmesi ve karşılıklı ilginin azalması şeklinde kendini göstermektedir.

Dikkatin bölünmesi, iletişimin yalnızca akışını değil, duygusal boyutunu da etkilemektedir. Yüz yüze etkileşimlerde duygusal yakınlığın kurulabilmesi, karşılıklı dikkatin sürekliliğine ve etkileşim sırasında “orada olma” hâline bağlıdır. Dijital cihazların yoğun kullanımı, bu sürekliliği zayıflatarak iletişimi parçalı bir yapıya dönüştürmektedir. Roberts ve David (2016), bu durumu “phubbing” kavramı üzerinden ele alarak, bireylerin iletişim sırasında dijital cihazlara yönelmelerinin ilişkisel tatmini azalttığını ve duygusal bağları zayıflattığını ortaya koymaktadır. Bu tür mikro düzeydeki dikkat kaymaları, zaman içinde birikerek ilişkisel mesafenin artmasına yol açabilmektedir.

İletişim kalitesindeki dönüşüm, aynı zamanda etkileşimin içerik ve derinliğini de etkilemektedir. Dijitalleşmeyle birlikte iletişim, giderek daha kısa, hızlı ve işlevsel hâle gelmekte; duygusal paylaşım içeren uzun ve derin etkileşimlerin yerini anlık ve yüzeysel mesajlaşmalar almaktadır. Bu durum, özellikle aile içi ilişkilerde duyguların ifade edilmesini ve karşılıklı empati geliştirilmesini zorlaştırabilmektedir. Turkle (2011), dijital ortamların bireyleri yüz yüze etkileşimlerin duygusal yoğunluğundan uzaklaştırarak, daha kontrol edilebilir fakat daha yüzeysel iletişim biçimlerini teşvik ettiğini vurgulamaktadır.

Türkiye’deki yerli literatür de iletişim kalitesinde yaşanan bu dönüşüme dikkat çekmektedir. Aile içi iletişim üzerine yapılan çalışmalar, dijital cihazların yoğun kullanımıyla birlikte ortak sohbetlerin azaldığını, aile üyelerinin birbirlerini dinleme sürelerinin kıaldığını ve duygusal paylaşımın zayıfladığını göstermektedir (Karataş, 2014; Çakır & Yıldırım, 2018). Bu bulgular, iletişim kalitesindeki düşüşün yalnızca bireysel tercihlerle değil, dijitalleşmenin gündelik yaşamı örgütleme biçimiyle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır.

İletişim kalitesindeki dönüşüm, dijital yalnızlaşmanın ortaya çıkmasında kilit bir mekanizma olarak değerlendirilebilir. İletişimin sürüyor olması, ilişkisel yakınlığın da sürdüğü anlamına gelmemektedir. Aksine iletişim, dikkat, empati ve duygusal yatırım içermediğinde, ilişkiler içinde bir kopukluk ve yalnızlık deneyimi ortaya çıkabilmektedir. Bu bağlamda dijital yalnızlaşma, iletişimin yokluğundan değil, iletişimin niteliğinde yaşanan aşınmadan beslenen bir süreç olarak ele alınmalıdır.

### 3. Ekran Süresi ve Dijital Yalnızlaşma İlişkisi

Ekran süresi, dijitalleşmenin toplumsal ve bireysel etkilerini inceleyen literatürde en sık başvurulan göstergelerden biri hâline gelmiştir. Akıllı telefonlar, tabletler, bilgisayarlar ve televizyonlar aracılığıyla geçirilen zamanın artışı, gündelik yaşam pratiklerinin dönüşümüne işaret eden önemli bir değişken olarak değerlendirilmektedir. Özellikle yalnızlık, psikolojik iyi oluş ve sosyal ilişkiler bağlamında yapılan çalışmalarda ekran süresi, çoğu zaman

dijitalleşmenin etkilerini ölçmeye yönelik temel bir niceliksel gösterge olarak kullanılmaktadır. Ancak ekran süresinin dijital yalnızlaşmayı açıklama kapasitesi, tek başına ele alındığında sınırlı kalmaktadır.

Sosyolojik açıdan ekran süresi, bireylerin dijital teknolojilerle ne kadar zaman geçirdiğini gösterse de, bu zamanın hangi bağlamda, hangi amaçla ve hangi ilişkisel koşullar altında deneyimlendiğine dair doğrudan bir bilgi sunmamaktadır. Bu nedenle ekran süresi, dijital yalnızlaşmanın nedeni olarak değil, daha çok bu sürecin içinde işlediği bir zaman rejimi olarak ele alınmalıdır. Dijital teknolojilerle geçirilen sürenin artışı, bireylerin gündelik yaşamlarında dikkat, etkileşim ve zaman kullanımına dair önceliklerin yeniden düzenlenmesine yol açmakta; bu yeniden düzenleme, özellikle aile içi ilişkiler açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır.

Mevcut literatürde ekran süresi ile yalnızlık arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar, çoğu zaman çelişkili bulgular ortaya koymaktadır. Bazı araştırmalar yüksek ekran süresini yalnızlık ve sosyal geri çekilme ile ilişkilendirirken, bazıları bu ilişkinin kullanım türüne ve bağlama bağlı olarak değiştiğini göstermektedir (Twenge, 2019; Nowland, Necka & Cacioppo, 2018). Bu çelişkili bulgular, ekran süresinin tek başına açıklayıcı bir değişken olmadığını, dijital yalnızlaşmanın daha karmaşık ilişkisel süreçler üzerinden şekillendiğini düşündürmektedir.

Aile bağlamında ekran süresi, yalnızca bireysel bir zaman kullanımı meselesi olmaktan çıkarak ilişkisel bir boyut kazanmaktadır. Aile üyelerinin dijital cihazlarla geçirdikleri sürenin artması, ortak zamanın bölünmesine, yüz yüze etkileşimlerin azalmasına ve iletişimin kesintiye uğramasına neden olabilmektedir. Bu durum, ekran süresinin yalnızca “ne kadar” sorusuyla değil, “ne pahasına” ve “hangi ilişkisel sonuçlarla” deneyimlendiği sorularıyla birlikte ele alınmasını gerekli kılmaktadır. Dijital yalnızlaşma, bu bağlamda ekran süresinin aile içi yakınlık ve iletişim kalitesi üzerindeki dolaylı etkileri üzerinden anlaşılabilir hâle gelmektedir.

### 3.1. Ekran Süresi Kavramına Yaklaşımlar

Ekran süresi kavramı, dijitalleşmenin bireyler ve toplumsal ilişkiler üzerindeki etkilerini inceleyen literatürde yaygın biçimde kullanılan bir analitik araçtır. Genel olarak ekran süresi, bireylerin dijital cihazlar karşısında geçirdikleri toplam zamanı ifade etmekte ve çoğu ampirik çalışmada dijital medya kullanımının yoğunluğunu ölçmeye yönelik temel bir gösterge olarak ele alınmaktadır. Ancak bu kavramın yaygın kullanımı, ekran süresinin neyi ölçtüğü ve neyi ölçmediği sorularını da beraberinde getirmektedir. Özellikle

yalnızlık ve sosyal ilişkiler bağlamında ekran süresinin açıklayıcılığı, son yıllarda eleştirel biçimde tartışılmaktadır.

Erken dönem çalışmalarda ekran süresi, çoğunlukla risk odaklı bir çerçevede değerlendirilmiştir. Dijital cihazlar karşısında geçirilen uzun sürelerin yüz yüze etkileşimi azalttığı, fiziksel aktiviteyi sınırladığı ve sosyal geri çekilmeyi artırdığı yönündeki bulgular, ekran süresini başlı başına olumsuz bir değişken olarak konumlandırmıştır (Putnam, 2000). Bu yaklaşımda ekran süresi, bireyin toplumsal hayattan uzaklaşmasının niceliksel bir göstergesi olarak ele alınmış; “fazla ekran” kullanımı, sosyal bağların zayıflamasıyla doğrudan ilişkilendirilmiştir. Ancak bu tür yaklaşımlar, ekran süresini homojen ve bağlamdan bağımsız bir deneyim olarak varsaymaları nedeniyle eleştirilmiştir.

Zamanla literatürde ekran süresine yönelik daha ayrıntılı ve bağlamsal yaklaşımlar gelişmiştir. Bu yeni yaklaşımlar, ekran süresinin tek başına değil, nasıl, hangi amaçla ve hangi ilişkiel bağlamda deneyimlendiği sorularına odaklanmaktadır. Örneğin, aktif dijital etkileşimler ile pasif ekran kullanımı arasında önemli farklar olduğu; içerik üretimi, karşılıklı iletişim ve anlamlı etkileşim içeren dijital pratiklerin sosyal bağları güçlendirebileceği ileri sürülmüştür (Nowland, Necka & Cacioppo, 2018). Bu çerçevede ekran süresi, artık yalnızca miktar üzerinden değil, kullanım biçimleri üzerinden değerlendirilmektedir.

Sosyolojik açıdan ekran süresi, bireylerin gündelik yaşamda zamanlarını nasıl yapılandırdıklarına dair önemli ipuçları sunmaktadır. Dijital teknolojiler, yalnızca yeni iletişim araçları değil, aynı zamanda yeni bir zaman rejimi üretmektedir. Sürekli erişilebilir olma hâli, bireylerin dikkatlerini ve zamanlarını parçalara ayırarak farklı etkileşim alanları arasında bölmelerine yol açmaktadır. Bu durum, ekran süresinin yalnızca bireysel bir tercih değil, toplumsal olarak yapılandırılmış bir deneyim olduğunu göstermektedir. Bauman’ın (2003) akışkan modernite yaklaşımıyla uyumlu biçimde, ekran süresi bireylerin ilişkilerle kurdukları bağların sürekliliğini ve derinliğini etkileyen bir toplumsal bağlam olarak değerlendirilebilir.

Aile bağlamında ekran süresi, bireysel zaman kullanımının ötesine geçerek ilişkiel bir boyut kazanmaktadır. Aile üyelerinin dijital cihazlarla geçirdikleri süre, ortak zamanın nasıl bölündüğünü ve aile içi etkileşimlerin hangi koşullar altında gerçekleştiğini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle aile içi ekran süresi, yalnızca bireysel kullanım sürelerinin toplamı olarak değil, ortak yaşam alanlarında ekranın nasıl konumlandığı üzerinden ele alınmalıdır. Ortak alanlarda yoğun ekran kullanımı, yüz yüze etkileşimleri sınırlandırarak iletişim kalitesinde düşüşe yol açabilmektedir (Roberts & David, 2016).

Türkiye'deki yerli literatür de ekran süresinin aile ilişkileri üzerindeki etkilerine dikkat çekmektedir. Yapılan çalışmalar, aile üyelerinin özellikle akşam saatlerinde dijital cihazlara yönelmesinin, ortak sohbetleri azalttığını ve aile içi etkileşimleri zayıflattığını ortaya koymaktadır (Çakır & Yıldırım, 2018; ASHB, 2020). Bu bulgular, ekran süresinin yalnızca bireysel bir alışkanlık değil, aile içi ilişkilerin yeniden örgütlenmesinde rol oynayan bir unsur olduğunu göstermektedir.

Son yıllarda ekran süresi kavramına yöneltilen eleştiriler, bu göstergenin dijital yalnızlaşmayı açıklamada yetersiz kaldığını vurgulamaktadır. Twenge (2019), ekran süresi ile yalnızlık arasındaki ilişkinin doğrusal olmadığını; belirli eşiklerin, kullanım türlerinin ve sosyal bağların bu ilişkiyi şekillendirdiğini belirtmektedir. Bu eleştiriler, ekran süresinin dijital yalnızlaşmanın doğrudan nedeni olarak değil, ilişkisel süreçlerle birlikte ele alınması gereken bir arka plan değişkeni olduğunu düşündürmektedir.

### 3.2. Ekran Kullanım Biçimleri ve Aile İçi Etkileşim

Ekran süresinin dijital yalnızlaşma bağlamında açıklayıcı olabilmesi, büyük ölçüde bu sürenin nasıl deneyimlendiği ile ilişkilidir. Bu nedenle ekran kullanım biçimleri, dijitalleşmenin aile içi etkileşimler üzerindeki etkilerini anlamak açısından merkezi bir analitik boyut sunmaktadır. Ekran kullanımı, homojen bir pratik olmaktan ziyade; amaç, içerik, bağlam ve etkileşim düzeyi bakımından farklılaşan çok katmanlı bir deneyim alanı oluşturmaktadır. Aile içi ilişkiler bağlamında bu farklılaşma, ekran kullanımının etkileşimi destekleyen ya da zayıflatan bir unsur olarak işlev görmesine yol açabilmektedir.

Literatürde ekran kullanım biçimleri sıklıkla aktif ve pasif kullanım ayrımı üzerinden ele alınmaktadır. Aktif kullanım, bireylerin dijital medya aracılığıyla içerik üretmeleri, karşılıklı etkileşim kurmaları ve iletişimde bulunmaları gibi pratikleri kapsamaktadır. Bu tür kullanım biçimlerinin, belirli koşullar altında sosyal bağları güçlendirebildiği ve yalnızlık duygusunu azaltabildiği ileri sürülmektedir (Nowland, Necka & Cacioppo, 2018). Buna karşılık pasif ekran kullanımı, içerik tüketimine dayalı, tek yönlü ve etkileşim düzeyi düşük pratikleri ifade etmekte; özellikle uzun süreli ve kontrolsüz pasif kullanımın yalnızlık ve ilişkisel geri çekilme ile ilişkili olduğu belirtilmektedir.

Aile içi etkileşimler açısından bakıldığında, ekran kullanım biçimleri yalnızca bireysel tercihler olarak değil, ortak yaşam alanlarında gerçekleşen ilişkisel pratikler olarak değerlendirilmelidir. Aile üyelerinin ekranı hangi amaçlarla kullandıkları, bu kullanımın ortak mı yoksa bireysel mi olduğu ve ekranın aile içi etkileşim sırasında nasıl konumlandığı, ilişkisel sonuçlar açısından belirleyici olmaktadır. Ortak ekran kullanımı, örneğin birlikte izlenen bir

program ya da paylaşılan dijital içerikler, belirli durumlarda aile içi etkileşimi destekleyebilmekte ve ortak deneyim alanları yaratabilmektedir. Ancak bu tür kullanımlar dahi, etkileşimin niteliği ve sonrasında gerçekleşen iletişimle anlam kazanmaktadır.

Buna karşılık bireysel ve eşzamanlı ekran kullanımı, aile içi etkileşimleri daha sorunlu biçimde etkileyebilmektedir. Aile üyelerinin aynı fiziksel mekânda bulunmalarına rağmen farklı dijital içeriklere yönelmeleri, ortak zamanın parçalanmasına ve etkileşimin bölünmesine yol açmaktadır. Bu durum, fiziksel birlikteliğin ilişkisel yakınlık üretmesini engelleyerek, aile içi etkileşimlerin yüzeyselleşmesine neden olabilmektedir. Turkle’ın (2011) “yalnız birlikte olma” kavramı, bu tür etkileşim biçimlerini açıklamak açısından önemli bir çerçeve sunmaktadır.

Ekran kullanım biçimlerinin aile içi etkileşimler üzerindeki etkisi, aynı zamanda zamanlama ve bağlam faktörleriyle de yakından ilişkilidir. Özellikle akşam saatleri, yemek zamanları ve ortak dinlenme anları gibi aile içi etkileşimin yoğunlaştığı zaman dilimlerinde ekran kullanımının artması, yüz yüze iletişimi doğrudan sınırlandırabilmektedir. Roberts ve David’in (2016) çalışmalarında vurguladığı üzere, bu tür durumlarda yaşanan dikkat bölünmesi ve etkileşim kesintileri, ilişkisel tatmini azaltmakta ve duygusal bağların zayıflamasına yol açmaktadır.

Türkiye’de yapılan araştırmalar da ekran kullanım biçimlerinin aile içi etkileşimler üzerinde belirleyici olduğunu göstermektedir. Yerli literatürde, özellikle çocuklu ailelerde dijital cihazların kontrolsüz kullanımının, ebeveyn-çocuk etkileşimini zayıflattığı ve aile içi iletişimde kopukluklara yol açtığı bulgulanmıştır (Çakır & Yıldırım, 2018; ASHB, 2020). Bu çalışmalar, ekran kullanımının yalnızca bireysel bir alışkanlık değil, aile içi ilişkilerin yeniden düzenlenmesinde rol oynayan yapısal bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır.

Ekran kullanım biçimleri, aynı zamanda aile içi etkileşimlerin duygusal tonunu da etkilemektedir. Sürekli ve yoğun bireysel ekran kullanımı, aile üyeleri arasında ihmal edilme, değersiz hissetme ve anlaşılmama duygularının ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilmektedir. Bu tür duygusal deneyimler, zaman içinde ilişkisel mesafeyi artırarak dijital yalnızlaşma sürecini besleyebilmektedir. Burada belirleyici olan, ekranın varlığı değil; ekranın ilişkisel bağlamda nasıl kullanıldığıdır.

### 3.3. Dijital Yalnızlaşmayı Besleyen Süreçler

Dijital yalnızlaşma, tekil bir nedene indirgenemeyecek; çok katmanlı ve ilişkisel süreçler aracılığıyla üretilen bir olgu olarak ele alınmalıdır. Ekran süresi ve kullanım biçimleri, bu sürecin görünür bileşenlerini oluşturmakla birlikte, dijital

yalnızlaşmayı besleyen temel dinamikler çoğu zaman gündelik etkileşimlerin içinde, dikkat pratiklerinde ve ilişkisel beklentilerde ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle dijital yalnızlaşmayı anlamak, dijital teknolojilerin aile içi ilişkilerde nasıl bir etkileşim ekolojisi yarattığını çözümlmeyi gerektirmektedir.

Bu süreçlerin başında dikkatin parçalanması gelmektedir. Dijital medya ortamları, bireylerin aynı anda birden fazla uyarana maruz kalmasını normalleştiren bir yapı sunmaktadır. Bildirimler, mesajlar ve sürekli çevrimiçi olma hâli, bireylerin dikkatlerini uzun süre tek bir etkileşim üzerinde yoğunlaştırmalarını zorlaştırmaktadır. Aile içi ilişkiler bağlamında bu durum, yüz yüze etkileşimlerin kesintiye uğraması ve karşılıklı dikkatin azalmasıyla sonuçlanmaktadır. İletişimin sürmesine rağmen, etkileşimin derinliğinin azalması, ilişkisel bağların zayıflamasına ve yalnızlaşma deneyiminin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Roberts & David, 2016).

Dijital yalnızlaşmayı besleyen bir diğer önemli süreç, mikro-ihmal deneyimlerinin birikmesidir. Mikro-ihmal, aile üyelerinin gündelik etkileşimler sırasında dijital cihazlara yönelmeleri nedeniyle karşılıklı ilgi ve dikkatin geri plana itilmesini ifade etmektedir. Bu tür ihmal deneyimleri, tekil anlarda önemsiz gibi görünse de, zaman içinde birikerek ilişkisel tatmini azaltmakta ve duygusal mesafeyi artırmaktadır. Özellikle aile içi ilişkilerde süreklilik gösteren bu mikro düzeydeki kopuşlar, bireylerin anlaşamadıklarını ya da yeterince önemsenmediklerini hissetmelerine yol açabilmektedir.

Dijital yalnızlaşma sürecini besleyen bir başka dinamik, iletişimde yüzeyselleşmedir. Dijitalleşme ile birlikte iletişim, giderek daha kısa, hızlı ve işlevsel hâle gelmekte; duygusal paylaşım içeren derin etkileşimlerin yerini anlık ve parçalı mesajlaşmalar almaktadır. Bu dönüşüm, aile içi ilişkilerde duyguların ifade edilmesini ve karşılıklı empati kurulmasını zorlaştırabilmektedir. Turkle'ın (2011) vurguladığı üzere, dijital ortamlar bireylere iletişim üzerinde daha fazla kontrol sunarken, bu kontrol çoğu zaman duygusal risklerden kaçınmayı da beraberinde getirmektedir. Sonuç olarak iletişim sürmekte, ancak ilişkisel derinlik zayıflamaktadır.

Zamanın parçalanması da dijital yalnızlaşmayı besleyen temel süreçlerden biridir. Dijital teknolojiler, bireylerin gündelik yaşamda zamanlarını küçük parçalara bölerek farklı etkileşim alanları arasında geçiş yapmalarını kolaylaştırmaktadır. Bu durum, aile içi ortak zamanın sürekliliğini ve bütünlüğünü zayıflatmaktadır. Ortak zaman dilimleri içinde dahi dijital etkileşimlere yönelme eğilimi, aile üyeleri arasındaki yüz yüze etkileşimi sınırlayarak ilişkisel kopuşu derinleştirebilmektedir. Bu bağlamda dijital yalnızlaşma, zamanın niceliğinden ziyade zamanın nasıl paylaşıldığı ile yakından ilişkilidir.

Dijital yalnızlaşmayı besleyen süreçler aynı zamanda beklenti ve normların dönüşümü ile de bağlantılıdır. Dijital toplumda bireyler, sürekli erişilebilir olma ve hızlı geri dönüş sağlama yönünde örtük beklentilerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu beklentiler, aile içi ilişkilerde de kendini göstermekte; bireylerin birbirlerinden anında yanıt ve sürekli ilgi beklemelerine yol açabilmektedir. Ancak bu beklentilerin karşılanamaması durumunda hayal kırıklığı, ihmal edilme hissi ve yalnızlık duygusu ortaya çıkabilmektedir. Bu durum, dijitalleşmenin yalnızca etkileşim biçimlerini değil, ilişkisel beklentileri de dönüştürdüğünü göstermektedir.

Türkiye’de yapılan çalışmalar, bu süreçlerin aile bağlamında somut karşılıkları olduğunu ortaya koymaktadır. Yerli literatürde, dijital cihazların yoğun kullanımının aile içi etkileşimlerde kopukluklara, duygusal paylaşımın azalmasına ve iletişimde yüzeyselleşmeye yol açtığına dair bulgular bulunmaktadır (Karataş, 2014; Çakır & Yıldırım, 2018). Bu bulgular, dijital yalnızlaşmanın bireysel tercihlerden ziyade, gündelik yaşamın dijitalleşme biçimiyle ilişkili yapısal bir süreç olduğunu desteklemektedir.

## DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu çalışma, dijitalleşmenin aile içi ilişkiler bağlamında yarattığı dönüşümleri, yalnızlık olgusu etrafında yeniden düşünmeyi amaçlayan literatür temelli bir sosyolojik araştırma olarak tasarlanmıştır. Çalışmanın çıkış noktası, dijital medya kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte bireylerin sosyal olarak daha bağlantılı hâle gelmelerine rağmen, ilişkiler içinde deneyimlenen yalnızlık biçimlerinin artış göstermesidir. Bu çelişkili durum, yalnızlığın yalnızca sosyal izolasyon ya da ilişki yokluğu üzerinden açıklanmasının yetersiz kaldığını; ilişkilerin niteliğine, iletişim biçimlerine ve gündelik etkileşim pratiklerine odaklanan yeni bir kavramsal çerçeveye ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırma kapsamında ele alınan literatür, dijitalleşmenin aile içi yakınlık, ekran süresi ve iletişim kalitesi üzerinde dolaylı fakat belirgin etkiler yarattığını göstermektedir. Bu etkiler, çoğu zaman tekil ve doğrudan sonuçlar şeklinde değil; gündelik yaşamın akışı içinde biriken mikro düzeyde dönüşümler aracılığıyla ortaya çıkmaktadır. Çalışmanın temel argümanlarından biri, dijital yalnızlaşmanın bireyin sosyal çevresinin yokluğundan değil, ilişkiler içinde yaşanan kopuşlardan beslendiğidir. Bu yönüyle dijital yalnızlaşma, klasik yalnızlık tanımlarından ayrılarak, ilişkisel bir süreç olarak kavramsallaştırılmaktadır.

Elde edilen kuramsal bulgular, ekran süresinin dijital yalnızlaşmayı açıklamada tek başına yeterli bir değişken olmadığını ortaya koymaktadır. Ekran süresi, dijitalleşmenin aile yaşamına ne ölçüde nüfuz ettiğini gösteren önemli bir gösterge olmakla birlikte, bu sürenin hangi bağlamda ve hangi

kullanım biçimleriyle deneyimlendiği belirleyici olmaktadır. Çalışma, ekran süresini niceliksel bir risk faktörü olarak ele alan yaklaşımların ötesine geçerek, ekran kullanımının aile içi etkileşimleri nasıl dönüştürdüğüne odaklanmaktadır. Bu bağlamda dijital yalnızlaşma, ekran süresinin artışından ziyade, ekranın aile içi yakınlık ve iletişim süreçlerine nasıl eklemendiğiyle ilişkili bir olgu olarak değerlendirilmektedir.

Araştırmanın bir diğer temel sonucu, iletişim kalitesindeki dönüşümün dijital yalnızlaşmanın merkezi mekanizmalarından biri olduğudur. Dijitalleşme, iletişimi ortadan kaldırmamakta; aksine iletişimin biçimini, hızını ve dikkat rejimini dönüştürmektedir. Ancak iletişimin sürüyor olması, ilişkisel yakınlığın da sürdürdüğü anlamına gelmemektedir. Dikkatin parçalanması, etkileşimin kesintiye uğraması ve iletişimin yüzeyselleşmesi, aile içi ilişkilerde duygusal mesafenin artmasına yol açabilmektedir. Bu süreçte bireyler, ilişkiler içinde olmalarına rağmen anlaşılmadıklarını, yeterince önemsenmediklerini ya da duygusal olarak karşılık bulamadıklarını hissedebilmektedir.

Çalışma, dijital yalnızlaşmayı besleyen süreçleri dikkat, zaman ve beklenti pratiklerindeki dönüşüm üzerinden ele almıştır. Sürekli erişilebilir olma hâli, çoklu görev yapma pratikleri ve dijital etkileşimlerin gündelik yaşama yayılması, aile içi ortak zamanın bütünlüğünü zayıflatmaktadır. Ortak zamanın fiziksel olarak paylaşılması, dijitalleşme koşullarında ilişkisel yakınlık üretmek için yeterli olmamakta; bu zamanın nasıl deneyimlendiği belirleyici hâle gelmektedir. Bu bağlamda dijital yalnızlaşma, zamanın azalmasından çok, zamanın parçalanması ve dikkatle desteklenmemesi ile ilişkili bir süreç olarak ortaya çıkmaktadır.

Araştırmanın önemli katkılarından biri, dijital yalnızlaşmayı normatif bir çerçeveye hapsetmeden ele almasıdır. Dijital teknolojilerin aile ilişkilerini zorunlu olarak zayıflattığı ya da yalnızlığı kaçınılmaz biçimde artırdığı yönündeki indirgemeci yaklaşımlar, bu çalışmada bilinçli olarak dışarıda bırakılmıştır. Bunun yerine dijitalleşmenin, belirli kullanım biçimleri ve ilişkisel koşullar altında yalnızlaşma deneyimini üreten bir bağlam sunduğu vurgulanmıştır. Bu yaklaşım, dijital teknolojileri tek başına bir neden olarak değil, ilişkisel süreçleri dönüştüren toplumsal bir zemin olarak ele almaktadır.

Bu çalışmanın literatüre sunduğu temel kavramsal katkı, dijital yalnızlaşmayı aile bağlamında bütüncül bir çerçeveye ele almasıdır. Aile içi yakınlık, ekran süresi ve iletişim kalitesi, çoğu çalışmada birbirinden kopuk biçimde incelenirken; bu araştırma, söz konusu boyutları tek bir analitik hat üzerinde birleştirmektedir. Bu bütüncül yaklaşım, dijitalleşmenin aile yaşamı üzerindeki etkilerinin daha derinlikli ve ilişkisel biçimde anlaşılmasına olanak tanımaktadır.

## Sınırlılıklar ve Gelecek Araştırmalar

Bu çalışma, literatür temelli ve kavramsal bir araştırma olarak tasarlanmıştır; dolayısıyla ampirik veri sunmamaktadır. Bu durum, dijital yalnızlaşmanın farklı toplumsal bağlamlarda nasıl deneyimlendiğine ilişkin genelleme yapılmasını sınırlamaktadır. Ayrıca çalışma, ağırlıklı olarak Batı merkezli SSCI literatürüne dayandığından, kültürel farklılıkların aile içi dijital etkileşimler üzerindeki etkileri ayrıntılı biçimde ele alınamamıştır. Gelecek araştırmalar, dijital yalnızlaşma kavramını farklı aile yapıları, kuşaklar ve kültürel bağlamlar çerçevesinde ampirik olarak test edebilir. Nitel çalışmalar, aile üyelerinin gündelik etkileşim deneyimlerini derinlemesine inceleyerek bu kavramsal çerçeveyi zenginleştirebilir; nicel çalışmalar ise iletişim kalitesi ve dikkat pratiklerini ölçen göstergeler aracılığıyla dijital yalnızlaşmanın boyutlarını sınavabilir.

## Kaynakça

- ASHB (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı). (2020). *Türkiye’de aile yapısı araştırması*. T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Yayınları.
- Arslan, G. (2020). Loneliness, college belongingness, subjective vitality, and psychological adjustment during coronavirus pandemic: Development of the college belongingness questionnaire. *Journal of Positive School Psychology*, 4(1), 17–31. <https://doi.org/10.47602/jpsp.v4i1.240>
- Bauman, Z. (2003). *Liquid love: On the frailty of human bonds*. Polity Press.
- Çakır, O., & Yıldırım, T. (2018). Dijital medya kullanımı ve aile içi iletişim: Ebeveyn-çocuk ilişkileri üzerine bir değerlendirme. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 45–62.
- Durkheim, E. (2002). *İntihar* (Z. İlkelen, Çev.). Cem Yayınevi. (Orijinal eser 1897’de yayımlanmıştır).
- Giddens, A. (1992). *The transformation of intimacy: Sexuality, love and eroticism in modern societies*. Stanford University Press.
- Karataş, Z. (2014). Yalnızlık ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 25(2), 1–18.
- Kross, E., Verduyn, P., Demiralp, E., Park, J., Lee, D. S., Lin, N., Shablack, H., Jonides, J., & Ybarra, O. (2013). Facebook use predicts declines in subjective well-being in young adults. *PLOS ONE*, 8(8), e69841. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0069841>
- Nowland, R., Necka, E. A., & Cacioppo, J. T. (2018). Loneliness and social internet use: Pathways to reconnection in a digital world? *Perspectives on Psychological Science*, 13(1), 70–87. <https://doi.org/10.1177/1745691617713052>
- Perlman, D., & Peplau, L. A. (1981). Toward a social psychology of loneliness. In R. Gilmour & S. Duck (Eds.), *Personal relationships in disorder* (pp. 31–56). Academic Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Ritzer, G. (2011). *Sociological theory* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Roberts, J. A., & David, M. E. (2016). My life has become a major distraction from my cell phone: Partner phubbing and relationship satisfaction among romantic partners. *Computers in Human Behavior*, 54, 134–141. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.07.058>
- Simmel, G. (1950). *The sociology of Georg Simmel* (K. H. Wolff, Trans.). Free Press.
- Turkle, S. (2011). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books.
- Twenge, J. M. (2019). *iGen: Why today’s super-connected kids are growing up less rebellious, more tolerant, less happy—and completely unprepared for adulthood*. Atria Books.

- Weiss, R. S. (1973). *Loneliness: The experience of emotional and social isolation*. MIT Press.
- Wellman, B., & Gulia, M. (1999). Net surfers don't ride alone: Virtual communities as communities. In B. Wellman (Ed.), *Networks in the global village* (pp. 331–366). Westview Press.
- Yıldırım, A., & Korkmaz, Ö. (2017). Dijital medya kullanımı ve yalnızlık ilişkisi: Üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 17(3), 969–996. <https://doi.org/10.12738/estp.2017.3.0123>

## Yaşlı Bakımında Yapay Zekâ Uygulamaları ve Robotik Yaşam: Gelecek Projeksiyonları

Muhammed Yusuf Bulut<sup>1</sup>

Selman Bölükbaşı<sup>2</sup>

### Özet

Bu bölüm, küresel ve ulusal demografik dönüşüm bağlamında yaşlı bakımında yapay zekâ (YZ) uygulamaları ve robotik teknolojileri gerontoloji ve sosyal hizmet perspektifinden ele almaktadır. TÜİK'in 2025 yılı verilerine göre Türkiye'de 65 yaş ve üzeri nüfusun toplam nüfus içindeki payı %11,1 ulaşmış; ortanca yaş 34,9'a yükselmiştir. Bu demografik tablo, bakım hizmetlerine olan talebin mevcut kapasiteyi aştığı bir dönemde teknolojik çözümlerin önemini artırmaktadır. Bölümde akıllı ev sistemleri ve LSTM tabanlı sensör ağları, sosyal yardımcı robotlar (PARO, LOVOT), derin öğrenme tabanlı klinik tanı sistemleri, bilişsel eğitim platformları ve bakıcı destek teknolojileri sistematik biçimde incelenmektedir. Yapay zekâ destekli sistemlerin demans tanısında %90, diz osteoartritinde %85, kardiyovasküler hastalıklarda %91 doğruluk oranlarına ulaştığı görülmektedir. Türkiye'deki Alzheimer gündüz bakım merkezi modelleri ve kırsal yaşlılık deneyimlerine ilişkin nitel bulgular, teknoloji entegrasyonunun psikososyal, kültürel ve etik boyutlarıyla ele alınması gerektiğini göstermektedir. Bölüm; dijital uçurum, mahremiyet hakkı, sevgi emeğinin robotlaştırılması ve bakıcı tükenmişliği gibi yapısal sorunları tartışmakta; insan onurunu merkeze alan, eşitlikçi ve disiplinlerarası bir politika çerçevesinin gerekliliğini savunmaktadır.

- 1 Lisans Öğrencisi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Gerontoloji Bölümü, 27230736017@ogr.inonu.edu.tr, ORCID ID: 0009-0002-6897-9748
- 2 Sorumlu yazar: Dr. Öğr. Üyesi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Gerontoloji Bölümü, selman.bolukbasi@inonu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3771-4827

## 1. Giriş

İnsanlık, tarihinin en büyük demografik dönüşümlerinden biriyle karşı karşıyadır. Küresel nüfusun hızla yaşlanması, sağlık sistemlerini, ekonomik yapıları ve toplumsal değerleri köklü biçimde sorgulatmaktadır. Dünya genelinde 65 yaşın üzerinde yaklaşık 761 milyon kişi bulunmakta; 2050 yılına gelindiğinde bu grubun dünya nüfusunun yaklaşık dörtte birini oluşturması beklenmektedir (United Nations, 2023). Bu demografik gerçeklik, bakım hizmetlerine olan talebin mevcut kapasitenin çok ötesine geçeceğine işaret etmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun en güncel verilerine göre, 31 Aralık 2025 itibarıyla Türkiye'de 65 yaş ve üzeri nüfusun toplam nüfus içindeki payı %11,1'e ulaşmış; ortanca yaş ise 34,9'a yükselmiştir (TÜİK, 2026). 2007 yılında %7,1 olan yaşlı nüfus oranının bu denli hızlı artması, nüfus piramidindeki köklü yapısal dönüşümü gözler önüne sermektedir. Nüfus projeksiyonları önümüzdeki on yıllarda bu tablonun daha da derinleşeceğini öngörmektedir; 2030 yılında yaşlı nüfus oranının %12,9'a ve 2080'de %25,6'ya çıkması beklenmektedir. Öte yandan çalışma çağındaki her 100 kişinin 2025 yılında 16,2 yaşlıya baktığı göz önünde bulundurulduğunda, bakım iş gücü açığının boyutu somut bir biçimde ortaya çıkmaktadır (TÜİK, 2026).

Yaşlanma yalnızca istatistiksel bir olgu değil; aynı zamanda derin bir varoluşsal deneyimdir. 65 yaş ve üzeri nüfusun yoğun ağırlıklı yaşadığı Doğu Karadeniz illerinde gerçekleştirilen nitel araştırmalar, yaşlıların büyük çoğunluğunun sağlık sorunları, ekonomik kısıtlar, yalnızlık ve toplumsal izolasyonla karşı karşıya kaldığını ortaya koymaktadır. Araştırmaya katılan yaşlıların neredeyse tamamı yaşlılık için önceden bir hazırlık yapmadığını ve geçmişe dönük pişmanlıklar taşıdığını ifade etmiştir (Sütçü ve Kalaycı, 2023). Artvin özelinde yürütülen çalışmada ise aktif yaşlanmanın, güçlü aile bağlarının ve manevi kaynakların bu dönemdeki en belirleyici dirençlilik faktörleri olduğu saptanmıştır (Yelboğa, 2025).

Teknoloji, bu krizin üstesinden gelme sürecinde hem pratik bir araç hem de umut veren bir gelişme olarak dikkat çekmektedir. Yapay zekâ ve onun farklı kullanım alanları, örneğin akıllı ev sistemleri, sosyal yardımcı robotlar, bilişsel eğitim platformları ve bakım verenleri destekleyen dijital çözümler, yaşlı bakımının nasıl sunulduğunu yeniden şekillendirme ve bakım sistemlerinin dayanıklılığını güçlendirme potansiyeli taşımaktadır. Bununla birlikte, bu potansiyelin gerçekten anlamlı sonuçlara dönüşebilmesi yalnızca teknolojik ilerlemeyle mümkün değildir. Aynı zamanda güçlü bir etik yaklaşımın ve insanı merkeze alan bir tasarım anlayışının da sürecin parçası olması gerekir. Teknoloji, insan bakımının yerine geçmek için değil, bakım verenlerin yükünü

hafifletmek, bakımın kalitesini artırmak ve bakım süreçlerini daha insani hale getirmek için kullanılmalıdır.

## 2. Küresel Yaşlanma ve Bakım İhtiyacının Boyutları

Yaşlanan nüfusun bakım gereksinimleri, salt sayısal artışın çok ötesinde bir karmaşıklık sergilemektedir. 60 ve üzeri bireylerin %95'nin en az bir kronik hastalıkla yaşadığı, %80'nini aşan bir kesiminin ise aynı anda iki veya daha fazla kronik koşulu yönetmek durumunda kaldığı bilinmektedir (Tana ve diğerleri, 2025). Bu çoklu morbidite tablosu, bakım yaklaşımlarının ne denli karmaşık ve kişiye özgü olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

Yaşlı bireylerin bakım ihtiyacı yalnızca tıbbi bir mesele değil; aynı zamanda derin bir sosyal ve psikolojik boyut taşımaktadır. Nitel araştırmalar, yaşlıların deneyimlediği temel sorunların sağlık kayıpları, ekonomik güçlükler ve yalnızlık olduğunu göstermektedir. Sütçü ve Kalaycı'nın (2023) Doğu Karadeniz'de yürüttüğü fenomenolojik çalışmada, katılımcıların %81'inin sağlık sorunlarından, %61'inin fiziksel yetersizlikten ve %28'inin ekonomik sorunlardan yakındığı saptanmıştır. Aynı çalışmada yalnızlık ve sosyalleşme güçlüğü de anlamlı sorunlar olarak öne çıkmıştır. Alzheimer hastalığının başlangıç evreleri, hastaların hastalığı maskeleyen eğilimi nedeniyle çoğunlukla ailelerin dikkatinden kaçmaktadır; bu durum, zamanında ve etkili müdahalenin önünde önemli bir engel oluşturmaktadır (Asadi Faezi ve diğerleri, 2024).

Bakım emeğinin özellikle kadınlar ve göçmen işçiler gibi belirli grupların üzerinde yoğunlaşması, bu alanın en belirgin yapısal eşitsizliklerinden birini ortaya koymaktadır. Türkiye'de kentleşmenin hızlanması, evlilik yaşının yükselmesi ve boşanma oranlarının artması, ailelerin bakım sağlama kapasitesini giderek zayıflatmaktadır. Bu gelişmelere nüfusun hızla yaşlanması da eklendiğinde, gerekli önlemler alınmadığı takdirde bakım alanında daha geniş ölçekli ve sistematik bir kriz ortaya çıkma riski doğmaktadır (Tufan, 2007).

### 2.1. Türkiye'de Yaşlılık Algısı ve Bakım Ortamının Durumu

Türkiye'deki yaşlıların yaşlılığa yükledikleri anlam, hem olumlu hem de olumsuz değerlendirmeleri barındırmaktadır. Sütçü ve Kalaycı'nın (2023) araştırmasında olumsuz değerlendirmeler arasında yaşlılığın bir dezavantaj olarak görülmesi, sağlık kaybıyla özdeşleştirilmesi ve ölüme yakınlıkla ilişkilendirilmesi öne çıkmaktadır. Öte yandan torun sevgisi, aktif yaşlanma ve saygınlık gibi olumlu çağrışımlar da belirgin biçimde yer almaktadır. Yelboğa'nın (2025) Artvin çalışmasında ise aktif yaşlılık, sosyal katılım, din ve maneviyat ile güçlü aile bağlarının sağlıklı yaşlanmanın temel belirleyicileri

olduğu görülmüştür. Emekliliğin zaman zaman bir boşluğa düşme sebebi olduğu, aktif çalışma hayatının sona ermesiyle birlikte psikososyal sorunların derinleştiği de vurgulanmaktadır.

Türkiye’de yaşlı bakımına ilişkin politika ortamı, fiilî ihtiyacın farkındalığından hâlâ uzak kalmaya devam etmektedir. Gündüz bakım merkezi kavramının henüz tam olarak yerleşmediği bu bağlamda, Alzheimer hastalarına yönelik ilk gündüz bakım merkezi Nazilli’de Prof. Dr. İsmail Tufan’ın öncülüğünde açılmıştır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı 30 yaşlı gündüz bakım merkezi ve belediyeler bünyesinde 127 merkez faaliyet gösterse de bu sayı demografik ihtiyaçla kıyaslandığında son derece yetersiz kalmaktadır (Asadi Faezi ve diğerleri, 2024). Bakım ödeneğinin aile gelirine bağlı olması önemli bir eşitsizlik kaynağı yaratmakta; Alzheimer hastaları ihtiyaçlarını dile getirme konumunda olmadığından sosyal hizmet uzmanlarının ve gerontologların iş birliği içinde savunuculuk rolü kritik bir önem taşımaktadır.

### 3. Yapay Zekâ ve Robotik Teknolojilerin Yaşlı Bakımındaki Uygulamaları

Yapay zekâ ve robotik sistemler, yaşlı bakımında birbirini tamamlayan çok sayıda işlev üstlenmektedir. Teknoloji kategorileri ve işlevleri açısından değerlendirildiğinde, bu alanın oldukça geniş bir yelpaze kapsadığı görülmektedir (Tablo 1).

*Tablo 1. Yaşlı Bakımında Kullanılan Başlıca Teknoloji Kategorileri*

Teknoloji Kategorisi	Örnekler	Temel İşlevler	Uygulama Alanı
Makine öğrenmesi ve derin öğrenme	CNN, DenseNet201, ResNet50, SVM	Hastalık teşhisi, görüntü sınıflandırma, risk tahmini	Klinik ortamlar, radyoloji
Akıllı ev ve sensör sistemleri	Kızılötesi sensörler, IoT ağları, LSTM ağları	Günlük yaşam izleme, anomali tespiti, erken uyarı	Evde bakım ortamları
Sosyal robotlar	PARO, LOVOT, NAO	Duygusal destek, sosyal etkileşim, yalnızlık azaltma	Bakımevleri, evde bakım
Giyilebilir sağlık teknolojileri	Akıllı saatler, biyometrik sensörler	Kalp ritmi, kan oksijeni, adım takibi	Günlük yaşam ortamları
Bilişsel eğitim sistemleri	YZ tabanlı beyin jimnastiği uygulamaları	Hafıza, dikkat, yürütücü işlev egzersizleri	Ev ve gündüz bakım merkezleri
Sanal asistanlar	Konuşmaya dayalı YZ, chatbotlar	İlaç hatırlatma, randevu yönetimi, bilişsel destek	Bağımsız yaşam ortamları

Yardımcı robotlar	HAL exoskeleti, rehabilitasyon robotları	Fiziksel yardım, mobilite desteği, rehabilitasyon	Klinik ve ev ortamı
Teletıp sistemleri	Video konferans, uzaktan izleme	Uzaktan bakım, sosyal bağlantı, sağlık takibi	Kırsal ve uzak bölgeler

*Kaynak: Chien ve diğerleri (2025); Bugday ve diğerleri (2025); Çalışır Kündakcı (2023) temel alınarak derlenmiştir.*

Tablo I incelendiğinde, yapay zekâ ve robotik teknolojilerin yaşlı bakımında son derece geniş bir uygulama yelpazesi sunduğu görülmektedir. Makine öğrenmesi ve derin öğrenme yöntemleri ağırlıklı olarak klinik tanı ve görüntü sınıflandırma alanlarında kullanılırken; akıllı ev ve sensör sistemleri evde bakım ortamlarında günlük yaşam izlemesini ve erken uyarı mekanizmalarını mümkün kılmaktadır. Sosyal robotlar ile giyilebilir sağlık teknolojileri ise bireyin hem duygusal hem de fiziksel durumunu sürekli takip ederek bakım kalitesini artırmaktadır. Bu çeşitlilik, tek bir teknolojik çözümün tüm bakım ihtiyaçlarını karşılamasının mümkün olmadığına işaret etmekte; farklı teknoloji kategorilerinin bütünlük biçimde kullanılmasının önemini vurgulamaktadır.

### 3.1. Akıllı Ev Teknolojileri ve Yerinde Yaşlanma

“Yerinde yaşlanma” kavramı, bireylerin güvenli ve bağımsız biçimde kendi evlerinde yaşlanmalarını ifade etmektedir. Bu kavram hem yaşam kalitesi hem de ekonomik sürdürülebilirlik açısından kurumsal bakıma çarpıcı bir alternatif sunmaktadır. Nitel araştırmalar, yaşlı bireylerin büyük çoğunluğunun kendi evlerinde yaşamayı tercih ettiğini ve psikolojik iyilik hallerini kendi alanlarındaki özerklikle doğrudan ilişkilendirdiğini ortaya koymaktadır (Sivrikaya ve Sarıgöz, 2024; Yelboğa, 2025).

YZ destekli sensör ağları bu vizyonun gerçekleşmesini mümkün kılan temel teknik altyapıyı oluşturmaktadır. Modern akıllı ev sistemleri; kızılötesi hareket algılayıcıları, temas sensörleri, ışık ve ses ölçerleri ile kapı ve dolap açılma dedektörleri gibi çok sayıda farklı sensörün entegrasyonu ile çalışmaktadır. Bu sensörler, bireyin günlük yaşam aktivitelerini öğrenerek normalden sapmaları tespit edebilen makine öğrenimi algoritmalarıyla desteklenmektedir. Özellikle LSTM (uzun kısa süreli bellek) ağları; sabah kahvaltı hazırlama süresinin son üç haftada giderek uzadığını, gece tuvalet ziyaretlerinin arttığını ya da televizyon izleme saatlerinin değiştiğini fark ederek henüz hasta ya da bakıcı farkında olmadan erken uyarı sinyalleri üretebilmektedir. 2024 yılında gerçekleştirilen bir sistematik derleme çalışmasında 32 uluslararası yayın incelenerek 44 farklı akıllı teknoloji sınıfı tanımlanmıştır (Chien ve diğerleri, 2025). Bu teknolojiler

arasında düşme algılama sensörleri (banyoda veya yatak odasına yerleştirilen kızılötesi dedektörler), ilaç hatırlatma sistemleri (akıllı ilaç kutuları ve sesli uyarılar), mutfak güvenlik cihazları (ocak açık bırakıldığında devreye giren otomatik kapatma mekanizmaları) ve uyku kalitesi izleme yastıkları sayılabilir. Bu sistemlerin ortak özelliği, bireyin alışkanlıklarını öğrenerek sapma anında hem kişiye hem de bakıcıya ya da aile üyelerine anlık bildirim gönderebilmesidir.

### 3.2. Tanı ve Klinik Görüntü İşleme Uygulamaları

Yapay zekânın klinik tanı süreçlerine katkısı, bu alandaki en güçlü kanıtlardan birini oluşturmaktadır. Sistematik derleme çalışmaları, makine öğrenmesi algoritmalarının demans tanısında yüzde doksan, osteoporozda yüzde seksen dokuz ve kardiyovasküler hastalıklarda yüzde doksan bir doğruluk oranına ulaştığını göstermektedir (Martynenko, 2025). Düşme tespiti sistemleri yüzde doksan iki, beslenme durumu değerlendirmesi ise %90 doğrulukla çalışmaktadır.

Muskuloskeletal hastalıklar alanında ise derin öğrenme mimarilerinin sunduğu olanaklar özellikle dikkat çekicidir. Bugday ve diğerleri (2025) tarafından geliştirilen hibrit model, diz osteoartritinin erken tespitine yönelik çarpıcı sonuçlar ortaya koymuştur. DenseNet201 mimarisini temel alan bu sistemde, orijinal röntgen görüntülerine Gaussian gürültü giderme filtresi uygulanmış; her iki veri setinden elde edilen özellik haritaları birleştirilerek NCA (Neighborhood Component Analysis) yöntemiyle optimize edilmiştir. Destek vektör makinesi (SVM) sınıflandırıcısıyla %85 doğruluk oranına ulaşan bu model, literatürdeki mevcut yaklaşımların büyük bölümünü geride bırakmaktadır.

Söz konusu model, beş farklı KL (Kellgren-Lawrence) evresini, yani normal, şüpheli, hafif, orta ve şiddetli düzeyleri ayırt edebilecek şekilde geliştirilmiştir. Diz osteoartritinin erken dönemde saptanabilmesi, fizyoterapi ve egzersiz programları gibi koruyucu ve destekleyici müdahalelerin zamanında başlatılmasına olanak tanımaktadır. Bu durum, hastalığın ilerlemesini yavaşlatma ve bireylerin yaşam kalitesini artırma açısından önemli bir potansiyel sunmaktadır (Bugday ve diğerleri, 2025).

### 3.3. Alzheimer ve Demans Bakımında Teknolojik Destek

Alzheimer hastalarına yönelik teknoloji uygulamaları, yalnızca tanısal amaçlarla sınırlı kalmayıp günlük yaşamı destekleme, davranışsal sorunları yönetme ve bakıcıların yükünü hafifletme gibi işlevler de üstlenmektedir. Sosyal robotlar, özellikle bakımevi ortamlarında gerçekleştirilen çalışmalarda ruh hâlinin iyileşmesine ve ajitasyonun azalmasına katkıda bulunmuştur (Chien

ve diğerleri, 2025). PARO gibi robot evcil hayvanlar, demans hastalarında duygusal ve bilişsel uyarımı destekleyen yapılandırılmış etkileşim fırsatları sunmaktadır.

Antalya Mavi Ev modeli, teknoloji ile insan müdahalesini entegre eden bütüncül bir bakım anlayışının somutlaşmış örneğini sunmaktadır. Bu merkezde uzman rehberliğinde gerçekleştirilen beyin egzersizleri, müzik terapisi ve fiziksel aktivite programları, bilişsel işlevlerin korunmasına ve hastaların sosyalleşmesine destek olmaktadır. Sabah eve alınıp akşam bırakılan hastalara sağlanan ulaşım hizmeti ise ailelerin bakım yükünü önemli ölçüde azaltmaktadır (Asadi Faezi ve diğerleri, 2024).

### 3.4. Evde Yaşam Desteği ve Yerinde Yaşlanma

Yaşlı bireylerin büyük çoğunluğunun duygusal bağları ve sosyal ilişkileri olan tanıdık ortamlarında yaşamayı sürdürmeyi tercih ettiği bilinmektedir (Sivrikaya ve Sarıgöz, 2024). Akıllı ev sistemleri, IoT tabanlı sensörler ve teletıp uygulamaları, yaşlı bireylerin güvenliklerini artırırken bağımsızlıklarını korumalarına olanak tanıyabilmektedir. Türkiye’de yaklaşık 140.000 yaşlı bireyin evde bakım hizmetlerinden yararlandığı ve YADES programı aracılığıyla 35 belediyede 128.491 kişiye ulaşıldığı görülmektedir. Bu rakamlar, toplum temelli hizmetlere yönelik talebin ve potansiyelin boyutunu açıkça ortaya koymaktadır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2024; akt. Asadi Faezi ve diğerleri, 2024).

## 4. Etkinlik Kanıtları

Yapay zekâ ve robotik teknolojilerin yaşlı bakımındaki etkinliğine ilişkin kanıt tabanı, teknik başarımlar açısından güçlü veriler sunarken gerçek dünya uygulamasına dair önemli boşluklar barındırmaktadır (Tablo 2).

*Tablo 2. Seçilmiş Müdahalelerde Ölçülen Etkinlik Göstergeleri*

Sonuç Alanı	Müdahale / Yöntem	Ölçülen Etki	Kanıt Kaynağı
Demans tanısı	YZ tabanlı görüntü analizi	Yüzde doksan doğruluk	Martynenko (2025)
Kardiyovasküler hastalık tanısı	Makine öğrenmesi algoritmaları	Yüzde doksan bir doğruluk	Martynenko (2025)
Diz osteoartriti sınıflandırması	DenseNet201 + Gaussian + NCA + SVM	Yüzde seksen beş doğruluk (5 evre)	Bugday ve diğerleri (2025)
Düşme tespiti	YZ tabanlı sistemler	Yüzde doksan iki doğruluk	Martynenko (2025)

Hastane yeniden kabulü	YZ uygulaması	Yüzde on bir virgöl dörtten yüzde sekiz virgöl bire düşüş	Tana ve diğerleri (2025)
Kalp yetmezliği tahmini	Makine öğrenmesi modelleri	AUC 0,88	Tana ve diğerleri (2025)
Kırılgnalık yönetimi	YZ destekli müdahale	Yüzde kırk bir virgöl yedi geri dönüş oranı (n=181)	Tana ve diğerleri (2025)
Psikolojik iyilik hâli	Sosyal robotlar (PARO, LOVOT)	Azalan yalnızlık, iyileşen ruh hâli	Chien ve diğerleri (2025)
Seçici yeme ve iyilik hali	APEQ, WHO-5 ölçeği (n=78 kadın)	Güçlü pozitif korelasyon (r=0,967, p<0,001)	Toguc ve Cavdar (2024)
Alzheimer bakımı	Gündüz bakım merkezi hizmetleri	Hastalık ilerlemesinin yavaşlaması, aile yükünün azalması	Asadi Faezi ve diğerleri (2024)

*Kaynak: İlgili çalışmalar temel alınarak derlenmiştir.*

Diz osteoartritinin sınıflandırılmasında elde edilen %85 doğruluk oranı, özellikle %67 ile %83 arasında seyreden önceki çalışmalarla kıyaslandığında kayda değer bir ilerlemeye işaret etmektedir. Sosyal robotlara ilişkin yirmi randomize kontrollü çalışmayı kapsayan meta-analiz sonuçları, robot tabanlı bakım müdahalelerinin istatistiksel olarak anlamlı ancak küçük etki büyüklüğü sergilediğini ortaya koymuştur (Chien ve diğerleri, 2025). Bu sonuç, sosyal yardımcı robotların bakımı radikal biçimde dönüştürmekten ziyade mevcut bakım pratiklerini belirli ölçüde zenginleştirebildiğine işaret etmektedir.

Kanıt tabanının değerlendirilmesinde ihtiyatlı olmak gerekmektedir. Yüksek doğruluk oranlarının büyük bölümü, sınırlı çeşitlilikteki veri kümeleri üzerinde elde edilmiş; çok sayıda çalışma küçük örneklem büyüklükleri ve kısa takip süreleriyle kısıtlı kalmıştır. Alanın henüz olgunluk eşiğine ulaşmamış olması ise beklentilerin temkinli bir perspektifle yönetilmesini zorunlu kılmaktadır (Abadir ve diğerleri, 2025).

## 5. Uygulama Engelleri ve Eşitsizlik Boyutu

Teknik başarımlar ile yaygın benimseme arasındaki derin uçurum, çok katmanlı bir uygulama sorununa işaret etmektedir. Bu engeller; teknik, altyapısal, beşerî ve etik düzlemde kendini göstermektedir. Söz konusu boyutlar aşağıdaki başlıklar altında detaylandırılmıştır.

### 5.1. Teknik ve Altyapısal Engeller

Veri gizliliği ve güvenliği başta olmak üzere sistem entegrasyonu güçlükleri, bu alandaki en kritik teknik engellerdendir. Sağlık verilerinin hassasiyeti, şeffaflık eksikliğini daha da belirginleştirmektedir. Diz osteoartriti tespitine yönelik modellerde görüldüğü üzere, tek bir merkeze ait veri setine dayanan çalışmalar genellenabilirlik açısından sınırlılık barındırmaktadır (Bugday ve diğerleri, 2025). Kırsal alanlarda teknoloji erişim oranının %40 düzeyinde kalması ise altyapısal eşitsizliğin en somut göstergelerinden birini oluşturmaktadır (Martynenko, 2025).

Sürekli izleme potansiyeli, kişisel mahremiyet hakkıyla doğrudan çatışmaktadır. Yaşlı bireylerin kendi evlerinde gözetlendiği hissine kapılması, bakım amacıyla toplanan verilerin yetkisiz biçimde paylaşılması ya da ikincil amaçlarla kullanılması, güçlü yasal güvenceler olmaksızın gerçek birer risk olarak kalmaktadır. AB Yapay Zekâ Yasası bu konuda önemli bir adımı temsil etmekle birlikte küresel ölçekte tutarlı standartlar henüz oluşmamıştır.

### 5.2. Eşitsizlik ve Dijital Uçurum

Mevcut teknoloji nimetlerinden hangi grupların yararlandığı meselesi, bu alandaki en kaygı verici boyutlardan birini oluşturmaktadır. Yüksek maliyetler, teknolojiyi öncelikle kurumsal ortamlara ve yüksek gelirli popülasyonlara özgü kılmakta; bu durum sistematik bir fırsat eşitsizliği yaratmaktadır. Türkiye’de gündüz bakım merkezlerinin büyük ölçüde kentsel alanlarda yoğunlaşması ve kırsal nüfusun büyük bölümünü kapsam dışında bırakması bu eşitsizliği somutlaştıran bir örnek oluşturmaktadır (Asadi Faezi ve diğerleri, 2024). Bakım ödeneğinin aile gelirine bağlı olması da Alzheimer hastaları üzerindeki yükü eşitsiz biçimde dağıtmaktadır.

Artvin gibi kırsal nitelikli illerde yaşlıların teknolojiye erişiminin oldukça sınırlı olduğu, dokunmatik telefon kullanımının bile zorluk yarattığı aktarılmaktadır. Modern hayatın hızlı değişimleri ve teknolojik gelişmelere ayak uydurmak, bu bölgelerdeki yaşlılar için önemli bir zorlayıcı faktör olmaya devam etmektedir (Yelboğa, 2025). Bu durum, dijital uçurumun yalnızca teknik değil aynı zamanda kuşaklar arası ve coğrafi bir boyut taşıdığını açıkça göstermektedir.

### 5.3. İnsan Faktörü: İş Gücü, Beslenme ve Yetkinlik Açığı

Geriatristlerin yalnızca %30’unun YZ yetkinliğine sahip olması, teknik performansın yüksek olduğu durumlarda bile uygulamada ciddi bir darboğaz oluşturmaktadır (Martynenko, 2025). Fizyoterapi pratiği özelinde ise YZ destekli tanı araçlarının klinisyenler tarafından benimsenmesi, yalnızca teknik

eğitimle değil; mesleki kimlik ve klinisyen-hasta ilişkisine dair kaygıları da kapsayan daha geniş bir uyum süreciyle ilgilidir (Bugday ve diğerleri, 2025).

Beslenme ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki, bakım teknolojilerinin kapsamında sıkça göz ardı edilen önemli bir boyutu oluşturmaktadır. Toguc ve Cavdar'ın (2024) Türkiye'de yürüttüğü çalışmada, 78 kadın katılımcıyla gerçekleştirilen kesitsel araştırmada seçici yeme davranışının iyilik haliyle güçlü pozitif korelasyon gösterdiği saptanmıştır. Ortalama yaşı 41,0 olan katılımcıların %46'sının aşırı kilolu kategorisinde yer aldığı ve yaş ile BKİ arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu raporlanmıştır. Bu bulgular, yaşlanmayla birlikte obezite riskinin ve beslenme bozukluklarının arttığına dikkat çekmekte; akıllı beslenme izleme sistemlerinin yaşlı bakım teknolojileri içinde daha fazla yer bulmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.

#### 5.4. Etik Kaygılar: “Sevgi Emeginin Robotlaştırılması” ve İnsan Onuru

Alzheimer hastalarının ihtiyaçlarını dile getiremez konumda olması, bu popülasyona yönelik teknoloji uygulamalarında etişin merkezi bir yer tutmasını zorunlu kılmaktadır. Bakım yalnızca bir görev değil; aynı zamanda anlam biçimi, duygusal bağ ilişkileri ve onaylanma deneyimi sunan insani bir ilişkidir. Eleştirilenler, bakımın robotlara devredilmesinin yaşlı bireyleri toplumdan daha da izole edebileceğine dikkat çekmektedir.

Türkiye'deki yaşlıların yaşlılık deneyimlerine ilişkin nitel araştırmalar, aile ve sosyal bağların ne kadar belirleyici olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Yelboğa (2025), Artvin'deki yaşlı bireylerin ailesini “meyvesiz ağaç” metaforuyla tanımladığını; bakıma en çok ihtiyaç duyulan dönemin hastalık ve yalnızlık anları olduğunu aktarmaktadır. Sütçü ve Kalaycı (2023) ise katılımcıların önemli bir bölümünün yalnızlığı yaşlılıktan daha ağır bir yük olarak tanımladığını saptamıştır. Bu bulgular, teknolojik çözümlerin yalnızca güvenlik ve tıbbi izleme işlevleriyle sınırlı kalmasının yetersiz olacağını; sosyal bağlantı ve anlam boyutlarını da kapsaması gerektiğini vurgulamaktadır.

Robotların temel katkısı, insan bakımının yerini almak değil; bakım verenlerin üzerindeki fiziksel ve duygusal açıdan yıpratıcı yüklerin bir kısmını üstlenerek onların en değerli unsur olan insani etkileşime daha fazla zaman ayırabilmelerini sağlamaktır. Bununla birlikte, bu teknolojilerin bakım süreçlerine entegrasyonu bazı önemli etik ve uygulamaya ilişkin soruları da beraberinde getirmektedir. Bilgilendirilmiş onamın nasıl sağlanacağı, algoritmik karar alma süreçlerinin ne ölçüde şeffaf olacağı ve bakımda insani temasın nasıl korunacağı gibi konular, özellikle gerontoloji ve sosyal hizmet alanlarının

birlikte ele alması gereken temel tartışma başlıkları arasında yer almaktadır (Asadi Faezi ve diğerleri, 2024).

## 6. Gelecek Projeksiyonları

Önümüzdeki on yıla ilişkin projeksiyonlar, hem fırsatları hem de yapısal kırılmalıkları net biçimde gözler önüne sermektedir. Teknolojik gelişim kaçınılmaz biçimde sürecektir; ancak bu süreçten toplumsal bir yarar üretilmesi, yalnızca algoritmaların başarımına değil; kurumsal, politika ve insan kapasitesi faktörlerine bağlı olacaktır.

### 6.1. Teknolojik Gelişim Yönelimi

Önümüzdeki beş ila on yılda giyilebilir cihazlar, ev içi sensörler ve sanal asistanların bütünlük bakım ekosistemleri oluşturacak platformlara entegrasyonu beklenmektedir. Diz osteoartriti halihazırda %85'e ulaşan doğruluk oranının; daha geniş veri setleri, çok merkez doğrulaması ve açıklanabilir YZ yöntemlerinin devreye girmesiyle klinik kabule yaklaşacağı öngörülmektedir (Bugday ve diğerleri, 2025). Alzheimer tanısındaki doğruluk artışı ise hem erken müdahaleye hem de gündüz bakım merkezi hizmetlerinin zamanında başlatılmasına önemli katkılar sunabilecektir (Tablo 3).

Büyük dil modelleri ve muhakeme yapay zekâsı, bakım robotlarına sohbet kapasitesi, duygusal zekâ ve etik ikilemlerle başa çıkma yeteneği kazandırmaktadır. 2035 yılına kadar 250.000 endüstriyel insansı robotun aktif olması ve tüketicilerin yıllık yaklaşık bir milyon robot satın alması öngörülmektedir; ancak bu tablonun gerçekleşmesi, maliyetlerin önemli ölçüde düşürülmesine bağlıdır (Toksöz, 2025).

*Tablo 3. Başlangıçta Göre Gelecek Projeksiyonları*

Bağlam	Kısa Vadeli Projeksiyon (1-5 yıl)	Orta Vadeli Projeksiyon (5-10 yıl)	Temel Koşul
Kaynaklı kurumsal ortamlar	YZ tanı araçları (DOA, demans) entegrasyonu	Bütünlük bakım platformları; klinik iş akışlarına gömülü YZ	İş gücü eğitimi ve düzenleyici netlik
Gündüz bakım merkezleri	Bilişsel uyarım ve uzaktan izleme araçları	Kişiselleştirilmiş YZ destekli bakım planları	Kamu finansmanı ve politika desteği
Evde bakım (kentsel)	Düşme tespiti ve ilaç hatırlatma sistemleri	Sosyal robotlar ve çok modlu izleme	Maliyet azalması ve kullanıcı dostu tasarım
Kırsal ortamlar	Temel teletıp hizmetleri	Altyapı gelişimine bağlı kademeli teknoloji girişi	Dijital altyapı yatırımı ve politika desteği

Bakım iş gücü	YZ okuryazarlığı eğitim programları	Çoğunluk yetkinliğine ulaşma; insan-teknoloji iş birliği modelleri	Sürekli mesleki eğitim yatırımı
Beslenme izleme	Akıllı sensörle günlük beslenme takibi	YZ destekli kişiselleştirilmiş beslenme müdahaleleri	Uzman iş birliği ve veri entegrasyonu

*Kaynak: Abadir ve diğerleri (2025); Asadi Faezi ve diğerleri (2024); Bugday ve diğerleri (2025) temel alınarak derlenmiştir.*

## 6.2. Gündüz Bakım Merkezleri İçin Vizyon

Asadi Faezi ve diğerleri (2024), her mahallede bir Alzheimer gündüz bakım merkezinin kurulmasını önermekte; bu merkezlerin yalnızca hastalara bakım sunan yerler değil, aynı zamanda aile üyeleri için danışmanlık ve destek sağlayan başvuru noktaları olarak da işlev görmesini vurgulamaktadır. Ancak bu yaklaşımın hayata geçirilebilmesi, yalnızca yeni tesislerin açılmasıyla sınırlı değildir. Aynı zamanda gerontolog, hemşire, sosyal hizmet uzmanı, fizyoterapist, psikolog ve mesleki terapistlerden oluşan multidisipliner ekip yapısının sürdürülebilir biçimde kurulmasını ve hizmetlerin gelir düzeyinden bağımsız olarak herkes için erişilebilir hale getirilmesini gerektirmektedir.

Yapay zekânın bu merkezlere entegre edilmesi, bilişsel gerilemenin düzenli biçimde izlenmesine, düşme riskinin erken dönemde belirlenmesine ve bireylerin ihtiyaçlarına uygun kişiselleştirilmiş etkinlik planlarının oluşturulmasına olanak sağlayabilir. Bu sayede teknoloji, gündüz bakım merkezlerinde insan bakımının yerine geçen bir unsur olmaktan ziyade, bakımın niteliğini artıran ve profesyonelleri destekleyen bir araç olarak konumlanabilir. Bu bağlamda, aktif yaşlanmayı destekleyen kurumsal yapılar ile yaşlılıkta yalnızlıkla başa çıkmaya yönelik stratejilerin birlikte ele alınması önem taşımaktadır. Maneviyatın desteklenmesi, sosyal katılımın artırılması ve aile ilişkilerinin güçlendirilmesi gibi yaklaşımlar, teknolojik çözümlerle birlikte düşünüldüğünde daha bütüncül ve etkili bir bakım anlayışının gelişmesine katkı sağlayabilir (Yelboğa, 2025; Sütçü ve Kalaycı, 2023).

## 7. Gerontoloji ve Sosyal Hizmet Perspektifinden Değerlendirme

Yapay zekâ ve robotiğin yaşlı bakımına entegrasyonu, gerontoloji ve sosyal hizmet disiplinleri için hem ciddi sorumluluklar hem de değerli fırsatlar barındırmaktadır.

### 7.1. Yaşlılık Algısı ve Teknoloji Uyumu

Yaşlılık dönemine yönelik algı ve tutumlar, teknolojinin benimsenmesi üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Nitel araştırmalar, yaşlılığın dezavantaj, güçsüzlük ya da ölüme yakınlık gibi olumsuz çağrışımlarla ilişkilendirilmesinin, bireylerin yeni teknolojilere karşı istekliliğini azaltabildiğini göstermektedir (Sütçü ve Kalaycı, 2023). Buna karşılık, aktif yaşlanma anlayışını benimseyen, üretkenliğini sürdürmeye çalışan ve kendini toplumsal yaşamın bir parçası olarak gören bireyler hem yaşlılık sürecine hem de teknoloji kullanımına daha olumlu bir bakış geliştirmektedir (Yelboğa, 2025). Bu durum, yaşlı bireylerin teknolojiyle ilişkisini yalnızca teknik becerilerle değil, aynı zamanda yaşlılığa dair toplumsal ve bireysel algılarla birlikte değerlendirmeyi gerekli kılmaktadır.

Yaşlı bireylerin sosyal yardımcı robotlarla yaklaşık bir aylık etkileşimin ardından başlangıçtaki çekingenliği aştıkları ve daha olumlu tutumlar geliştirdikleri bilinmektedir. Kabul edilebilirlik sürecinde aktif yaşlanma motivasyonu ile öz yeterlilik algısının belirleyici rol oynadığı düşünülmektedir. Bu bulgu, teknoloji sunumunun yaşlı bireylerin mevcut güçlü yanları üzerine inşa edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

### 7.2. Savunuculuk ve İnsan Hakları Temelli Yaklaşım

Alzheimer hastaları ihtiyaçlarını dile getirme konumunda olmadığından, sosyal hizmet uzmanlarına toplumsal bir yükümlülük düşmektedir: bu hastaların talepleri adına savunuculuk yaparak seslerini duyurmak. Yapay zekâ ve robot sistemlerinin tasarım süreçlerine toplumsal cinsiyet eşitliği, sosyoekonomik erişilebilirlik ve kültürel hassasiyet perspektiflerinin dahil edilmesi bu yükümlülüğün somut bir uzantısıdır.

Nitel araştırmalar, yaşlıların deneyimlerini ve değerlendirmelerini kendi sesleriyle aktarmanın hem araştırma etiği hem de politika yapımı açısından vazgeçilmez olduğunu ortaya koymaktadır (Sütçü ve Kalaycı, 2023; Yelboğa, 2025). Bu ilke, yapay zekâ ve robotik sistemlerin tasarımına da uygulanmalıdır: yaşlı bireyler tasarımın nesnesi değil, öznesi olmalıdır.

### 7.3. Disiplinlerarası İş Birliği Gerekliliği

Diz osteoartritinin YZ ile tespitine yönelik çalışmalar, bilgisayar mühendisliği, fizyoterapi ve klinik tıbbın kesişim noktasında durmaktadır (Bugday ve diğerleri, 2025). Alzheimer gündüz bakım merkezi modelleri ise gerontoloji, tıp, sosyal hizmet, psikoloji ve kentsel planlama alanlarının ortaklaşa çalışmasını zorunlu kılmaktadır. Beslenme davranışı ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar da diyetisyenler, psikologlar ve bakım

uzmanlarının ortak çalışmasının gerekliliğini vurgulamaktadır (Toguc ve Cavdar, 2024).

#### 7.4. Politika Önerileri

Türkiye bağlamında öncelikli adımlar şu şekilde sıralanabilir: Alzheimer gündüz bakım merkezlerinin ulusal bir finans sistemiyle desteklenerek tüm gelir gruplarına erişilebilir kılınması; bakım ödeneği sisteminin Alzheimer hastalarının özgül gereksinimlerini karşılayacak biçimde yeniden tasarlanması; kırsal alanlarda dijital altyapı yatırımı hızlandırılması; YZ tabanlı tanı sistemlerinin klinik onay süreçlerinin netleştirilmesi; bakım iş gücüne yönelik sürekli YZ okuryazarlığı eğitimi programlarının yaygınlaştırılması; ve emeklilik öncesi aktif yaşlanma hazırlık programlarının hayata geçirilmesi (Sütçü ve Kalaycı, 2023; Asadi Faezi ve diğerleri, 2024; Toksöz, 2025).

Geleceğin bakım ekosistemi dört temel bileşen üzerine yükselmek zorundadır: bireyin kendine özgü yaşam örüntüsünü öğrenen sensör ağları; yalnızca işlevsel görevleri değil anlam ve duygusal bağlantıyı da mümkün kılan sosyal robotlar; akıllı ev, giyilebilir cihaz ve tele sağlık verilerini bütünleşik biçimde sunan sağlık platformları; ve bu kitabın belki en kritik ama en az görünür unsuru: bakıcının kendisini koruyan destek sistemleri.

### 8. Sonuç

Yaşlı bakımında yapay zekâ ve robotik teknolojilerin önümüzdeki on yılda belirleyici bir rol üstleneceği artık tartışmasız bir gerçektir. Diz osteoartritinin şiddet evrelemede %85, demans tanısında %90 ve kardiyovasküler hastalıklarda %91 doğruluk oranlarına ulaşan güncel sistemler bu potansiyeli somut biçimde gözler önüne sermektedir. Alzheimer gündüz bakım merkezleri ise teknolojinin insani bakımla bütünleştiği, ailelerin yükünün paylaşıldığı ve hastaların onurlu bir yaşam sürdürebildiği modeller olarak kritik bir işlev görmektedir.

Türkiye’de gerçekleştirilen nitel araştırmalar, yaşlanmanın salt bir biyolojik süreç değil; derin bir psikososyal, kültürel ve toplumsal deneyim olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Yaşlılık algısının olumlu ya da olumsuz biçimlenmesinde aktif yaşlanma fırsatları, aile ve sosyal bağlar ile manevi kaynakların belirleyici rol oynadığı görülmektedir (Sütçü ve Kalaycı, 2023; Yelboğa, 2025). Araştırmaya katılan yaşlıların neredeyse tamamının yaşlılık için önceden bir hazırlık yapmamış olması ve geçmişe dönük pişmanlıklar taşıması ise erken müdahale programlarının ve yaşam boyu öğrenme politikalarının ne denli kritik olduğunu vurgulamaktadır.

Bununla birlikte, yüksek teknik başarımın gerçek bir toplumsal faydaya dönüşebilmesi, yalnızca teknolojik ilerlemeye bağlı değildir. Aynı zamanda mevcut eşitsizliklerin azaltılması, bakım alanında çalışanların yetkinliklerinin güçlendirilmesi, etik ilkelerin kurumsal düzeyde yerleşmesi ve teknolojinin insani ilişkilerin yerini almak yerine onları destekleyecek biçimde kullanılması gerekmektedir. Sonuçta odak, “Nasıl bir yaşlılık tahayyül edilmekte?” sorusuna verilen yanıtta düğümlenmektedir. Bağımsız, güvenli, anlamlı ve topluma bağlı bir yaşlılık ideali öne çıkarken, bu değerler birbiriyle çatıştığında kararın kim tarafından ve hangi ölçütlere dayanarak verileceği sorusu da aynı ciddiyetle ele alınmalıdır.

Teknoloji güçlü, dönüştürücü ve umut verici bir araçtır; ancak kendi başına bir amaç değildir. Yaşlı bakımında teknolojinin gerçek değeri, ne kadar karmaşık olduğuyula ya da ne ölçüde ticari başarı elde ettiğiyula değil, yaşlı bireylerin daha uzun, daha bağımsız ve daha onurlu bir yaşam sürdürebilmelerine ne kadar katkı sağladığıyla değerlendirilmelidir. Bu nedenle geleceğin bakım ekosisteminde teknoloji önemli bir rol oynasa da sistemin merkezinde her zaman insan yer alacaktır (Tufan, 2007; aktaran Asadi Faezi ve diğerleri, 2024). Bu nedenle yapay zekâ ve robotik sistemlerin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması sürecinde teknik mükemmeliyetten önce insani değerlerin gözetilmesi; yani yaşlı bireyin onurunun, özerkliğinin ve sosyal bağlarının korunması esas alınmalıdır. Sonuç olarak, teknolojinin yaşlı bakımındaki rolü ne kadar genişlerse genişlesin, kaliteli bir yaşlılığın temelini atan anlamlı insan ilişkileri, toplumsal aidiyet ve insan onuruna saygı unsurlarının değişmeyeceği açıktır.

## Kaynakça

- Abadir, M., Dineen, W., Myers, D., ve diğerleri. (2025). Navigating the future of artificial intelligence technologies for improving the care of older adults. *Innovation in Aging*. <https://doi.org/10.1093/geroni/igaf092>
- Asadi Faezi, S., Ozgur, O., Cetinkaya, B., Vural, M. ve Ayan, F. S. (2024). Day care centers for Alzheimer's patients in Türkiye: Demographic change and care ethics, political and economic implications. *Journal of Aging and Long-Term Care*, 7(2), 93-100. <https://doi.org/10.51819/jaltc.2024.1582925>
- Aslan, M. M. (2025). Akıllı Yaşlı Bakım Uygulamalarının Aile Dinamikleri Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 2025 (Aile Özel Sayısı Cilt-1), 131-152. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.1634846>
- Baloğlu, K. A., Kaplancalı, U. T. ve Kılıç, S. (2019). Bakıma ihtiyaç duyan yaşlılar için yardımcı sosyal robot araştırması ve analizi. *European Journal of Science and Technology*. <https://doi.org/10.31590/ejosat.626045>
- Bugday, B., Bingol, H., Yildirim, M. ve Alatas, B. (2025). Enhancing knee osteoarthritis detection with AI, image denoising, and optimized classification methods and the importance of physical therapy methods. *PeerJ Computer Science*, 11, e2766. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.2766>
- Chien, S. C., Yen, C. M., Chang, Y. H., ve diğerleri. (2025). Use of artificial intelligence, internet of things, and edge intelligence in long-term care for older people: Comprehensive analysis through bibliometric, Google Trends, and content analysis. *Journal of Medical Internet Research*. <https://doi.org/10.2196/56692>
- Çalışır Kundakçı, Ş. (2023). Yaşlı Bakımında Yapay Zekâ Kullanımı. *Doğu Karadeniz Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(2), 77-87. <https://doi.org/10.59312/ebshealth.1318150>
- Daştan, B., & Hintistan, S. (2022). Yaşlı bakımında ortam destekli yaşam teknolojilerinin kullanımı: Geleneksel derleme. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*, 13(4), 28-37. <https://doi.org/10.5336/nurses.2021-81726>
- Ekici, S. K., & Gümüş, Ö. (2016). Yaşlılıkta teknolojinin kullanımı. *ETD*, 55. <https://doi.org/10.19161/etd.344199>
- Koc, M. (2023). Artificial intelligence in geriatric healthcare: Roles, benefits, and challenges. *Turkish Journal of Geriatrics*, 26(4), 352-360. <https://doi.org/10.29400/tigeri.2023.362>
- Martynenko, A. (2025). Artificial intelligence in geriatric medicine: Potential and challenges. Systematic review. *Russian Journal of Geriatric Medicine*. <https://doi.org/10.37586/2686-8636-4-2025-557-570>
- Odionu, C. S. ve Ibeh, C. V. (2024). The role of data analytics in enhancing geriatric care: A review of AI-driven solutions. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 4. <https://doi.org/10.54660/ijmrge.2024.5.1.1131-1138>

- Sapci, A. ve Sapci, H. (2019). Innovative assisted living tools, remote monitoring technologies, artificial intelligence-driven solutions, and robotic systems for aging societies: Systematic review. *JMIR Aging*, 2(2): e1542. <https://doi.org/10.2196/15429>
- Seçer, M. B. (2025). Yaşlılarda Düşme Tespiti ve Önlemede Yapay Zeka Teknolojilerinin Kullanımı. *Geriatrik Bilimler Dergisi*, 8(1), 72-83. <https://doi.org/10.47141/geriatrik.1552575>
- Sivrikaya, S. K. ve Sarıgöz, M. (2024). Geronteknoloji ve Hemşirelik. *Geriatrik Bilimler Dergisi*, 7(2), 137-148. <https://doi.org/10.47141/geriatrik.1423574>
- Sütçü, S., & Kalaycı, E. (2023). Türkiye’de 65 Yaş Üstü Kişilerin Yaşlılık Değerlendirmeleri: Doğu Karadeniz Örneği. *Sosyal Sağlık Dergisi*, 3(2), 52-68. <https://izlik.org/JA93YX67BM>.
- Tana, C., Siniscalchi, C., Cerundolo, N., ve ark. (2025). Smart aging: Integrating AI into elderly healthcare. *BMC Geriatrics*, 25, 1024. <https://doi.org/10.1186/s12877-025-06723-w>
- Toguc, H. ve Cavdar, M. (2024). How picky eating shapes well-being, sleep and obesity: A study among women. *Turkish Journal of Diabetes and Obesity*, 8(3), 248-255. <https://doi.org/10.25048/tudod.1562721>
- Toksöz, G. (2025). Yaşlanan dünya nüfusu ve artan bakım hizmetleri ihtiyacı: Bakım hizmetlerini kim sunacak? İnsanların yerini robotlar mı alıyor? *Çalışma ve Toplum*, 4(87), 1509-1536. <https://doi.org/10.54752/ct.1704193>
- Tufan, İ. (2007). Birinci Türkiye Yaşlılık Raporu. Antalya: GeroYay.
- TÜİK. (2026). Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçları, 2025 (Sayı: 53899). Türkiye İstatistik Kurumu.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2023). World population prospects 2022: Summary of results. United Nations.
- Yelboğa, N. (2025). Yaşlı penceresinden yaşlılığı okumak: Algı, deneyim ve değerlendirmeler (Artvin örneği). *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 29(2), 430-452. <https://doi.org/10.20296/tsadergisi.1548663>
- Yıldız Kökenek, Y., Akış, A. G., Sözer, T., Demir, Z., Ay, Y., Doğan, M., & Özgün Başbüyük, G. (2024). Demans bakımında gerontolojik müdahaleler: Hasta ve bakım verenler açısından bir değerlendirme. *BÜSAD*, 5(3), 675-678. <https://doi.org/10.58605/bingolsaglik.1493282>
- Yıldırım, M. ve Mutlu, H. B. (2024). Automatic detection of knee osteoarthritis grading using artificial intelligence-based methods. *International Journal of Imaging Systems and Technology*, 34(2), e23057. <https://doi.org/10.1002/ima.23057>



## Yapay Zeka ile Ailenin Dönüşümü: Maneviyat, Anlam Arayışı ve Dijital Rehberlik

Kadri Kınık<sup>1</sup>

### Özet

Dijitalleşme, yapay zekâ teknolojilerinin gelişimiyle birlikte yeni bir aşamaya geçilmiştir. Geline bu aşamada insanın yaşamı çok yönlü etkilenmektedir. Özellikle yapay zekanın günlük hayata entegre olması, aile içi rol ve sorumluluklarının yeniden değerlendirmesine ve tanımlanmasına yol açmıştır. Bireylerin gündelik ve aile hayatını önemli derecede etkilemiştir. Ayrıca bireylerin bu mecraları maneviyat, anlam arayışları ve dijital rehberlik için de kullandığı görülmüştür. En nihayetinde birey ve ailelerin yapay zekâ desteğini kullanarak danışmanlık hizmetleri de aldıkları görülmektedir. Aynı zamanda danışmanlar da bu destekten yararlanmaktadır. Özellikle bireylere bireysel danışmanlık hizmeti sağlayan danışmanlar, yapay zekâyı kullanarak bireylerin psikososyal durumlarını gözlemleyebilmekte ve bunun sonucunda biyopsikososyal ihtiyaçlarına yönelik kişisel tavsiyelerde bulunabilmektedir. Özellikle yapay zekâ araçlarının istenildiği takdirde geri bildirimde bulunması aile ve yapay zekâ etkileşimini arttırmaktadır. Bu etkileşim ve destek ise beraberinde dijital aile danışmanlığı hizmetini ortaya çıkarmaktadır.

Dijital aile danışmanlığı hizmetinin, danışmanlara mali ve zaman tasarrufu sağlaması, coğrafi sınırlar aşarak, kolay erişilebilirlik niteliğini taşıması aileler arasında kullanım yaygınlığını arttırabilmektedir. Bu yönüyle çevrimiçi aile danışmanlığı hizmetinin aile içinde üyelerin görev ve rol dağılımına rehberlik etmesi, aile üyelerinin sorumluluklarını hatırlatılması, birlik ve beraberliği geliştirmesi gibi pozitif yönleri ön plana çıkmaktadır. Bununla birlikte etik çerçeve, veri güvenliği, gizlilik ve mahremiyet gibi kaygılar bu etkileşim sürecini çok kritik bir noktaya taşımaktadır. Özellikle gündelik hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelen dijitalleşmesiyle birlikte, zamansal ve mekânsal olarak mahremiyetin alanı daralmış, bireylerin ve ailelerin mahremiyet kaygıları giderek artmış ve bu kaygı dijital alanlara taşınmaya başlamıştır. Bu noktadan

1 Dr. Öğr. Üyesi. Munzur Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, kadri.kinik@munzur.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9673-8840

hareketle dijital mahremiyet sorunu, çok erken yaşlardan itibaren teknolojiyle tanışan “dijital neslin” ve ailelerinin temel gündemi hâline gelmiştir. Bu çalışmada dijitalleşmeyle birlikte ortaya çıkan yapay zekanın ile aile yapısına olan etkisini irdelemek bireysel, ailevi ve toplumsal sonuçlarını analiz ederek bu yönde önleyici koruyucu ve rehabilite edici hizmetler sunmaktadır.

## 1. Giriş

Günümüz dünyasında dijital ortamlar, ebeveynler için çok pratik bilgi ve uygulamaları içeren bir mecra halini almıştır. Ebeveynler hem anne baba rollerini sergilemek hem de kendi bilgi, beceri ve deneyimlerini aktarmak için bu mecralardan destek almaktadır (Lupton vd., 2016). Özellikle 2000’li yılların başlarından günümüze doğru bu mecralar annelik ve babalık rollerinin sürdürüldüğü alanlara dönüşmüştür. Anne ve babaların söz konusu mecralarda edindikleri bilgi ve beceriyi hızlı, devamlı, detaylı, eğlenceli ve güvenli bir şekilde değerlendirmeleri dijital mecralarının entegrasyonunun oluşumuna zemin hazırlamıştır (Lupton, 2016). Ayrıca her mecraın kendine has özellikleri mevcuttur. Bu özelliklerle ebeveynlere farklı amaç ve ihtiyaçlarına yönelik çok boyutlu ve detaylı içerikler sunmaktadır. Dijitalleşme sürecinden önce anne ve babalar ebeveynlik rolleriyle ilgili bilgi ve becerileri kendi ebeveynlerinden ve yakın çevrelerinden öğrenmekteyken, bu mecraların ortaya çıkıp hayatın her alanında yaygınlaşmasıyla birlikte bu mecralarda sağlıklı bilgiler sunan anne ve babalar uzman kişilerden de bu bilgileri edindikleri görülmüştür. Ebeveynler kendi hayatlarını kolaylaştıran her değişim ve dönüşümden esinlenmekte ve etkilenmektedir. Bunun sonucunda aile yapısı dönüşmektedir. Aile dönüşümü ise, aile içi iletişim ile etkileşiminin değişmesine neden olmakta ve anne/baba-çocuk etkileşimini de sınırsızlaştırmaktadır. Ezcümle dijital platform ve uygulamalar, anne ve babalar tarafından çocuklarını sağlıklı bir şekilde yetiştirebilmek için bir materyal olarak kullanılmaktadır (Brownlie ve Spandler, 2018; Buse vd., 2018; Ünlü, 2025). Çünkü dijital dönüşüm sadece teknolojik anlamda değil; aynı zamanda psikolojik, sosyolojik, kültürel ve varoluşsal sonuçlar da üretmektedir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin hayatın her alanında yaygınlaşması ve kullanılmasıyla birlikte bireysel, ailevi ve toplumsal ilişkiler ağ temelli bir yapıya evrilmiştir. Nitekim bu konuyla ilgili Manuel Castells (2011), ağ toplumunda gücün ve anlamın dijital ağlar üzerinden üretildiğini ifade etmiştir. Ayrıca bu ağlar sonucunda aile kurumunun da etkilendiğini ve yeniden konumlandığını açıklamıştır. Yani aile artık yalnızca biyolojik ve hukuki bir birlik olarak açıklanamaz. Aynı zamanda dijital etkileşim ağlarının düğüm noktası olarak değerlendirilmektedir. Dijitalleşme, yapay zekâ teknolojilerinin gelişimiyle birlikte yeni bir aşamaya geçilmiştir. Bu dönüşüm insanın yaşamını çok yönlü etkilemektedir. Nitekim Sherry Turkle (2017), dijital araçların bireylerin yakınlık, empati ve bağlanma

biçimlerini değiştirip dönüştürdüğünü açıklamıştır. Yani teknoloji bir yandan bağlantıyı artırmakta diğer yandan ise derinlik kaybına yol açabilmektedir. Bu çerçevede değerlendirildiğinde aile içi iletişimin, yüz yüze etkileşimden algoritmik aracılı etkileşime doğru dönüştüğü söylenebilmektedir. Özellikle yapay zekanın günlük hayata entegre olması, aile içi rol ve sorumlulukların yeniden değerlendirilmesine ve tanımlanmasına yol açmıştır. Bireylerin gündelik ve aile hayatını önemli derecede etkilemiştir. Örneğin ailelerin ders programı oluşturmalarını, çocukların akademik takibi ve onların psikososyal destek süreçlerini dijital mecra ve uygulamalar aracılığıyla sürdürmelerini sağlamaktadır. Ayrıca bu mecralarda bireylerin maneviyat, anlam arayışları ve dijital rehberlik için de kullanıldığı görülmektedir. Söz konusu mecraların maneviyat bağlamında değerlendirildiğinde dijitalleşmenin varoluşsal bilinç ve maneviyat ile anlam ürettikleri ortaya çıkmıştır. Kenneth Pargament (2011)'e göre maneviyat, bireyin stresle başa çıkma ve anlamlandırma sürecinde merkezi rol üstelenmektedir. Froma Walsh (2015) aileyi bir arada tutan, birlik ve beraberliği sağlamaştıran kolektif anlam olarak tanımlamaktadır. Günümüzde yaşanan bu efektif süreçler dijital araçlarla sıkı bir etkileşime girilmiştir. Örneğin çevrimiçi ibadetler ve uygulamaları, meditasyon uygulamaları, dijital rehberlik ve dijital topluluklar günlük yaşamlarını ve aile içi maneviyat durumu ciddi derecede etkilemiştir (Floridi, 2021; Zuboff, 2024). Nitekim bu süreçlerde yaşanan değişim ve dönüşümler ebeveynlerin günlük yaşamlarını ciddi manada kolaylaştırmıştır. Bununla birlikte insanları dijital anlam ciddi risk ve tehdit türleriyle karşı karşıya getirmiştir. Özellikle anne babaların üstlendikleri ebeveynlik rollerine dair bilgilerinde eksiklikler yaşadığında, bu eksiklikleri giderebilmek ve bunlara çözüm üretebilmek için dijital platform ve uygulamalara başvurdukları görülmüştür. Bu durum beraberinde bireylerin çok sayıda dezenformatif bilgi ve içeriklere maruz kalmasına neden olmaktadır (Metzger, 2007) Anne ve babalar açısından değerlendirildiğinde ise bu dezenformatif bilgi ve içeriklerin pratiğe dönüştüğünde, doğrudan aile bireylerinin dijital mahremiyet ve güvenlik tehdidini oluşturduğu söylenebilir.

Çalışmanın amacı, dijitalleşmenin etkisiyle hızlı bir şekilde gelişen yapay zekânın anne baba rollerini, aile içi iletişimi, etkileşimi ve maneviyatı ne şekilde dönüştürdüğünü detaylı ve derin bir perspektifle incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın önemi, dijital mecraların ve uygulamaların aile yapısını değiştirmekte ve dönüştürmekte; anne ve babalar için hem bilgi kaynağı hem de uygulama için bir rehber olarak işlev görmesini sağlamaktadır. Bunun sonucunda dijital mecra ve uygulamaların sadece teknolojik anlamda değil; aynı zamanda biyopsikososyal ve kültürel sonuçlar doğurduğundan kaynaklanmaktadır. Çalışmanın genel çerçevesi ise dijital mecra ve uygulamaların anne ve baba rollerinin pratiklerini kolaylaştırmakta; diğer yandan bu mecra ve uygulamaların

aile içi gizlilik, mahremiyet, güvenlik ve anlam arayışını yeniden şekillendirdiği ortaya koymaktadır.

## 2. Yapay Zekâ Nedir? Ailenin Dijital Ortamla Buluşması

Yapay zekâ, çevresini algılayabilen, yorumlayabilen, değerlendirebilen, verilerden öğrenebilen ve kendisine hedef koyan bir şey hakkında kararlar üretebilen sistemler bütününe denilmektedir (Haenlein ve Kaplan, 2019). Yapay zekâ ile ilgili ilk çalışmalar 20. yüzyıl ortalarından itibaren başlamıştır. Yapay zekâ kavramını ilk olarak kullanan kişi ise 1956 yılında McCarthy'dir. Gelişmiş algoritmalar sayesinde zamanla ilerleme katetmiştir. Bunun sonucunda bilim insanları tarafından yapay zekaya farklı anlamlar yüklenmiş ve farklı tanımlamalar yapılmıştır (Saçan vd., 2022). Stuart Russell ve Peter Norvig (2021), yapay zekayı rasyonel ajan çerçevesinde değerlendirmiş ve insana benzer bir karar verme mekanizmasının olduğunu vurgulamaktadır. Günümüzde derin öğrenme ve doğal dil işleme teknikleri makineyle öğrenilmiştir (Abidoğlu, 2025). Bu öğrenme biçimiyle makineler aile yaşamını doğrudan etkilemiş ve aile yaşamının vazgeçilmez parçası olmuştur. Makinelerin zamanla gelişip dönüşmesiyle birlikte akıllı ev sistemleri ve dijital asistanlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bunun sonucunda akıllı ev sistemleri ve dijital asistanlar gündelik aile yaşamını kolaylaştırmıştır. Ancak bu durum mahremiyet ve güvenlik tartışmalarını da beraberinde getirmiştir (Zuboff, 2024). Özellikle yapay zekanın aile ortamına girmesi aile içi rol dağılımını, karar alma süreçleri ve iletişim biçimini doğrudan etkilemiş ve algoritmik anlamada dijital rehberliğin önemini ortaya çıkarmıştır. Örneğin çocukların hangi ürünü alacağı, hangi içeriğe maruz kalacağı veya hangi platformu kullanacağı konusunda algoritmalar sayesinde kolayca belirlenebilmektedir. Bu durumların ortaya çıkması aile içi ebeveyn otoritesi ile algoritmik öneri sistemleri arasında güç dengesi problemi yaşanmasına neden olabilmektedir. Yaşanan bu problemler ise ailelerde ruh sağlığı problemlerini ortaya çıkarmakta ve aileleri olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Barhalescu, 2025; Gavrilă-Ardelean, 2021). Bu konuda aktarılan Avrupa Parlamentosu (European Parliament, 2022) verilerine göre, 2023 yılında dijitalleşme Avrupa'daki bireylerin %46'sını depresyon veya anksiyete gibi duygusal ya da psikososyal sorunlarla karşı karşıya bırakmıştır.

### 2.1. İnsan–Makine Etkileşiminin Ailedeki Rolü

İnsan–makine etkileşimi sadece teknik bir süreç olarak değerlendirilmemelidir. Bu etkileşim aynı zamanda sosyo-duygusal bir deneyim sürecidir. Çocuklar ve gençler dijital asistanlarla konuşarak etkileşim kurarak bilgi edinmekte ve duygusal, psikolojik destek almaktadırlar. Ancak bu etkileşimin hem avantajları hem dezavantajları bulunmaktadır. Avantajları bireylere zamanlarından

tasarruf sağlama, gündelik yaşamlarını kolaylaştırma ve anında bilgiye erişimi sağlamasıdır. Dezavantajları ise aile içi gizlilik, mahremiyet ve güvenlik ihlal ettiği görülmüştür. Bu konuda bilim insanları farklı görüşler de belirtmişler. Nitekim Sherry Turkle (2017), dijital araçların bireylerin empati duygusunu zayıflatabileceğini açıklamış; Coyne ve arkadaşları (2020) ise dijital araçların aile içi rolleri, sorumluluk bilincini ve iletişimi biçimini destekleyebileceğini savunmuştur. Dolayısıyla insan-makine etkileşimi kolaylaştırıcı ve yabancılaştırıcı olmak üzere çift yönlü bir etkiye sahip olarak değerlendirilmiştir. Özellikle yapay zekâ bireylerin karar alma, taklit etme, akıl yürütme, tahmin etme, davranışlarını ve bilişsel işlevlerini etkilemektedir. Bu çift yönlü ilişki insan-makine etkileşiminin en önemli örnekleri olarak görülmektedir (Benhamou, 2020; Popenici ve Kerr, 2017).

### 3. Aile Dinamiklerinin Dijitalleşmesi

Aile, evlilik sonucunda meydana gelen sistemsel ve kültürel anlamda toplumun en küçük yapı birimini oluşturmaktadır (Hallaç ve Öz, 2014). Ailenin sağlıklı bir şekilde varlığını devam ettirebilmesi bireylerin aile içindeki rollerine bağlıdır. Aile içindeki rollerin sağlıklı bir şekilde dağılması, tanımlanması ve kimlik inşası bireyler arasındaki ilişki ve iletişim biçimiyle mümkündür. Özellikle aileye katılan ilk çocuk, aile dinamiğini etkilemekte ve ciddi anlamda rol değişimi meydana getirmektedir. Bu durum aile üyeleri arasında stres faktörünün oluşmasına neden olmaktadır. Ailedeki denge durumu aile üyeleri arasındaki etkileşim, iletişim ve stres faktörlerini yönetme biçimiyle şekillenir (Gökler ve Atamtürk, 2021; Kılınç vd., 2017; Koçak ve Harmancı, 2020; Russell vd., 2018;). Ailelerin sahip olduğu içsel ve dışsal kaynaklar dengeli bir şekilde kullanıldığında, ailedeki stresle süreçlerle başa çıkmada sağlıklı bir rol üstlenildiğinde aile dengesinin bozulmasının önüne geçilmektedir. Zira aile bireylerinde meydana gelen herhangi bir değişim tüm aile üyelerini etkilemektedir (Cummins, 2024; Jensen ve Sanner, 2021; Sanner ve Jensen, 2021; Singh, 2021). Özellikle teknolojinin gelişimi, dijital değişim ve dönüşümler ve yapay zekanın ortaya çıkmasıyla birlikte aile dinamikleri yeniden şekillenmeye başlamış ve aileyi zamansal ve mekânsal olarak yeniden örgütlenmeye başlamıştır (Barhalescu, 2025; Feher, 2025; Kumar vd., 2024; Nuşu, 2023).

#### 3.1. Dijital Ebeveynlik ve Dijital Aktivasyon

Dijitalleşme, yaşamın her alanını etkilemiştir. Özellikle işverenler, kendi çalışanlarını yönetebilmek için dijital araçları ve yapay zekâyı aktif bir şekilde kullanmaktadır. Bu süreç algoritmik yöntemle yapıldığı için, çalışanların ruh sağlığı ve gerçek zamanlı izleme gibi uygulamalarda yeni zorluklar yaratmakta

ve özellikle çalışanların ruh sağlığı, mahremiyet, gizlilik ve insan onurunu tehdit etmektedir (Barhalescu, 2025; Barhalescu ve Costescu, 2023; Nuțu, 2023). Bunun sonucunda dijital aktivizm ortaya çıkmıştır. Bu kavram, dijitalleşmenin sosyal hareketleri zaman ve mekândan bağımsız kılması olarak ifade edilmektedir (Çaha, 2022; Scott et al., 2017). Dijitalleşmenin etkisiyle dijital ebeveynlik kavramı ortaya çıkmıştır. Bu konuda Livingstone ve Blum-Ross (2020) dijital ebeveynliği, anne babaların çocuklarını sadece gözeterek değil, onları rehberlik ve ortak öğrenme süreçlerine dahil olarak, çocukların dijital kimlik inşa etmesi olarak tanımlamaktadır (Huang vd. 2018; Kurtdaş, 2025; Sanders vd., 2016).

### 3.2. Çocuk ve Ergenlerde Yapay Zekâ ile Sosyalleşme

Yapay zeka yaşamın her alanında var olabilmekte, insanların gelişim dönemleri üzerinde riskli bir etkiye sahip olmaktadır. Özellikle çocukların ve ergenlerin kimlik gelişimi ve kimlik inşası üzerinde kritik bir öneme sahiptir. Algoritmik içerikler, gençlerin dünya görüşünü şekillendirebilmekte, buna yönelik davranışlar sergileyebilmekte ve yankı odaları oluşturabilmektedir (European Parliament, 2022). Savaşlar, krizler, depremler, travmalar, göçler ve hastalıklar bu süreci olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Özellikle pandemi vb. küresel hasatlıkların evden çalışma sistemini ön plana çıkarması bu süreci hızlandırmıştır. Bunun sonucunda bireyler sosyal izolasyona maruz kalarak sosyalleşmeyi dijital mecralarda ve yapay zekâ uygulamalarında bulmaya çalışmıştır. Ancak bunun riskleri ve dezavantajlarının çok olduğu görülmektedir. Zira dijitalleşmenin artmasıyla birlikte, aile sistemi dönüşmüştür (Barhalescu, 2025; European Parliament, 2022; Koçak ve Harmancı, 2020). Nitekim bu durum özellikle çocuklar ve ergenlerde sosyal izolasyona, kaygı ve strese yol açmış ve ekran bağımlılığı risklerini artırmıştır. Dolayısıyla genel itibarıyla ailenin ruh sağlığı, bu durumdan derin bir şekilde etkilenmiştir. (Akgün ve Özkan, 2025; Barhalescu, 2025; Barhalescu ve Costescu, 2023; European Parliament, 2022; Koçak ve Harmancı, 2020).

### 4. Aile Yaşamında Maneviyat ve Anlam Arayışı

Aile yaşamında maneviyat ve anlam çok önemli iki kavramdır. Bu iki kavram aile içi iletişimin, birlik ve beraberliğin harcı olarak değerlendirilebilir. Özellikle maneviyat, aile içi etkileşim ve iletişim dayanıklılığını artıran ve güçlendiren önemli bir faktördür. Nitekim Kenneth Pargament (2011), manevi başa çıkmanın aile içi kriz dönemlerinde koruyucu bir faktör olduğunu ifade etmiştir. Froma Walsh (2015) ise, aile içindeki inanç sistemlerinin dayanıklılığa katkı sağladığını belirtmiştir. Bu bağlamda maneviyatın, bireylerin psikososyal yapısını olumlu yönde etkilendiği söylenebilir.

#### 4.1. Anlam Arayışı ve Maneviyatın Psikososyal Boyutları

Anlam arayışı ile ilgili sorunlar çok eski zamanlardan beri insanları rahatsız etmiş ve insanlar hayatlarını anlamlandırmak için çeşitli sorgulamalar yapmıştır. Bu soruların belki de en önemlisi “Hayatımın anlamı nedir?” sorusudur. Canan’a (2024) göre anlam, bir şeyin peşinden gidilmesi gereken çabayı göstermek ve onu açıklamaya, kavramaya çalışmaktır. Krischnamurti’ye (2012) göre anlam, bir cevaptan ziyade bir süreçtir. Yani önemli olan yaşamın amacının ne olduğu değil; kişinin duygularına, düşüncelerine ve yaşadıklarına bir anlam yüklemesidir (Yahya ve Demir, 2025). Maneviyat ise, bu durumu tamamlayıcı bir işlev görmektedir. Bu bağlamda maneviyat bireyin inanç, bağlılık, değerler, umut, mutluluk ve yaşam doyumu ile doğrudan ilişkili bir faktör olmaktadır (Smith, 2003).

Bilim değiştikçe ve dönüştükçe bu soruya verilen cevap da değişmeye başlamıştır. Çünkü pozitivizm ve modernizmin bazı sorulara cevap veremedikleri görülmüştür. Örneğin; Allah ile ilişki kurma, ahiretin varlığı ve kurtuluş reçetesi, topluma faydalı olma, kişilerarası yakın ilişkiler, kendini gerçekleştirme veya “kemale erme”, anlamlı bir işte çalışma veya anlamlı bir yaşam sağlama vb. değerlere cevap bulunamadığı görülmektedir. Bilim ve teknolojinin değişmesi, gelişmesi ve dönüşümüyle birlikte paradigmlar değiştikçe insanların bu paradigmalara yükledikleri anlam da değişmeye başlamıştır (Abidoğlu, 2025; Frankl, 2009). Özellikle insanların gündelik hayatlarında yapay zekâ aracılığıyla bu sorgulamaları anlamlandırmaları, kişilerin var olan bireysel, ailevi ve toplumsal hayatlarını değiştirmelerine ve dönüştürmelerine neden olabilmektedir. Yapay zekâ, insanlara bireyselleşmiş bir hayat sunmakta, insanları yalnızlaştırmakta ve bakış açılarının daralmasına neden olmaktadır. Bu durum, insanların psikososyal boyutlarının olumsuz bir şekilde etkilenmesine sebebiyet vermektedir. Özellikle insanların psikososyal boyutunu oluşturan bilişsel, duyuşsal, ilişkisel ve kişilerarası ilişkileri oluşturan tüm değerleri ters yüz etmekte ve buna göre bir yaşam sunmaktadır (Abidoğlu, 2025). Dolayısıyla düşünme ve anlamlandırmanın yapay zekâya bırakılması kişinin kendi inisiyatifiyi kaybetmesi anlamına gelmektedir.

#### 5. Yapay Zekânın Maneviyat ile Etkileşimi

İnsanoğlunun tarih boyunca anlam arayışını çeşitli ortamlarda sorular sorarak bulmaya çalışmıştır. Günümüz bilim çağında dijitalleşmenin sonucunda ortaya çıkan yapay zekâ uygulamaları bu arayışın önemini daha da artırmıştır. Headspace , Chatgbt, Gemini, Airisto, Copilot Calm gibi yapay zekâ uygulamaları, bireylere kişiselleştirilmiş meditasyon programları sunabilmektedir (Fitzpatrick et al., 2017). Bu uygulamaların hızlı bir şekilde

gelişmesi ve dönüşmesi maneviyatın algoritmalar tarafından yönlendirilmesi tartışmasını gündeme getirmiştir. Maneviyatın doğası gereği öznel olduğu için veri sistemleriyle nasıl uyumlu olabileceği konusu tartışma yaratmıştır (Altıntaş, 2025; Gökbayrak ve Işıklı, 2023) Aynı zamanda agnostik ve paganik öğelerle şekillendirilmiş mitolojik bir maneviyat arayışı gündeme getirilmeye çalışılmaktadır. Ayrıca dinin insan hayatına anlam katan, insanı teskin eden gücünden faydalanarak yeni bir maneviyat tasavvurunu da oluşturulmaktadır. (Baltacı, 2023; Cab, 2023). İnsan tarih içinde kavrayamadığı şeyleri mutlak üstün bir güce atfetmiştir. Günümüzde birçok olayın açıklığa kavuşmasıyla Tanrı'nın etkinliğinin azaldığı ve ona yönelimin sınırlandığı iddia edilmektedir (Acar, 2025).

### 5.1. Sanal Maneviyat ve Bireysel Deneyimler

Günümüz dünyasında teknolojinin hızla gelişmesi, yapay zekâ ve veri madenciliği gibi kavramları ortaya çıkarmış ve mevcut dönemin dijital çağ olarak adlandırılmasına sebep olmuştur. Dijitalleşmeyle beraber toplumu şekillendiren ekonomik, politik, sosyal, kültürel ve dini sistemlerde bireysel, alevi ve toplumsal anlamda yeni dinamikler meydana gelmiştir. (Çağcıoğlu ve Anık, 2021). Bilhassa içinde bulunduğumuz dünyayı anlamlandırma çabasında olan insanoğlu, çağın getirdikleri değişim ve dönüşümlere yeni dini formlar oluşturmuş ve dinin bireyselleştirmesine katkıda bulunmuş ve bu nedenle bireyselleştirilmiş dindarlık ortaya çıkmıştır (Coştu, 2017). Bunun sonucunda “sosyal medya dindarlığı” (Oyman, 2016), “prime-time dindarlığı” ve “selfie (özçekim) dindarlığı” (Geçer, 2018), “teknodindarlık” (Doğan, 2018), “çevrimiçi dindarlık” (Eken, 2021), “hibrit dindarlık” (Çuhadar, 2021), “sanal din” (Haberli, 2019), “akışkan dini kimlikler” (Derviş Dereli, 2019), “dinin dijitalleşmesi” (Akgül, 2017) ve “mobil dindarlık” (Yakut, 2023) gibi kavramlar kullanılmaya başlanmıştır. (Yakut, 2024). Bu durumun olumlu bazı yönleri olsa da daha çok olumsuz yönlerinin dikkat çektiği görülmektedir. Nitekim bu konuda Bryant (2019), dijital maneviyatın bazı insanlarda aidiyet duygusunu artırsa da genel olarak din ve maneviyatı yüzeyselleştirme riskini beraberinde getirdiğini vurgulamıştır.

### 6. Dijital Rehberlik ve Aile İçi İlişkiler

Dijital rehberlik, psikolojik danışmanlık, bireysel danışmanlık, aile danışmanlığı ve aile terapisi gibi danışmanlık ve terapileri kapsamaktadır. Bu danışmanlık ve terapiler dijital ve yapay zeka destekli olduğunda yüz yüze danışmanlık ve terapilerden daha avantajlı, maliyeti daha düşük ve erişilebilirliği daha kolay olabilmektedir (Andersson, 2016).

## 6.1. Yapay Zekâ ile Psikolojik Danışmanlık

Yapay zekâ (AI) ile danışmanlık, psikolojik danışmanlık süreçlerine yapay zekaya entegre edilerek bireylere bireyselleştirilmiş destek hizmeti imkânı sunmaktadır (Güney ve Yalçın 2023). Yapay zekâ desteğini kullanan danışmanlar veya terapistler, bireylerin psikososyal durumlarını gözlemleyebilir, bunun sonucunda biyopsikososyal ihtiyaçlarına yönelik kişisel tavsiyelerde bulunabilmektedir. Ayrıca belirli zamanlarda da geri bildirim sağlayabilmektedir (Goodrich vd. 2020; Kaplan ve Şentürk 2022; Kayalar 2023). Yapay zekâ araçlarına Woebot, Gemini, ChatGbt, Airisto, Replika ve Copilot gibi yapay zekâ destekli uygulamalar olarak örnek verilebilir (Güney ve Yalçın 2023). Bu uygulamalar bireylere biyopsikososyal ihtiyaçlarına yönelik daha esnek ve etkili çözümler ortaya koymaktadır (Fulmer 2019). Onların stres ve kaygılarla başa çıkma, duygusal, bilişsel ve düşünsel farkındalıklarını artırma imkânı sunabilmektedir (Kaplan ve Şentürk 2022).

## 6.2. Aile Danışmanlığı Hizmetinde Teknoloji Kullanımı

Dijitalleşmenin etkisiyle yapay zekanın gelişmesi çevrimiçi aile danışmanlığı hizmeti kullanımını arttırmıştır. Bu danışmanlık hizmeti, danışanların profesyonel destek alma durumunu kolaylaştırmıştır (Zaidi vd., 2021). E-danışmanlık, çevrimiçi platformlar ve mobil uygulamalar ile ailelerin danışmanlık hizmetlerine her an erişebilmelerine olanak tanımaktadır (Zeren 2017; Westman vd., 2021). Dijital aile danışmanlığı hizmeti danışmanlara mali ve zaman tasarrufu sağlar, coğrafi sınırları aşarak ve mahremiyet ve gizlilik konusunda esneklik sunabilmektedir (Peker vd. 2017; Yavrutürk, 2024; Watts 2002). Bu danışmanlık türünün aile içi iletişimi ve etkileşiminde pozitif bir etki oluşturduğu görülmüştür. Bu konuda Bendelin vd. (2022), çevrimiçi aile danışmanlığı hizmetinin aile içi sorumluluğu, birlik ve beraberliği artırabileceğini açıklamaktadır. Fakat etik çerçeve, veri güvenliği, gizlilik ve mahremiyet gibi konular durumu çok kritik bir noktaya taşımaktadır.

## 7. Mahremiyet, Gizlilik ve Aile

Mahremiyet ve gizlilik birbirleriyle ilişkili ancak farklı kavramlardır. Mahremiyet, bireyin bütünselliğine bağlı bir haktır. Bireyin kendisiyle ilgili bilgilere, mülkiyetine, duygulara, düşüncelere ulaşma hakkına denilmektedir (Derenzo ve Moss, 2006). Danışmanlar ve terapistler açısından ele alındığında, danışman veya terapistler ile danışanlar arasındaki ilişkinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir (Nagy, 2011). Gizlilik ise bir bireyin bilgisine, mülküne veya davranış bilgilerine erişim hakkının korunmasına denilmektedir. Gizlilik, güvene dayalı bir ilişki kurmaya ve bu ilişkinin izinsiz olarak ifşa edilememesi olarak tanımlanmaktadır. (Derenzo ve Moss, 2006). Danışmanlar

veya terapistlere göre gizlilik, danışman ve terapist tarafından elde edilen bilgilerin belirli koşullar sağlanmadığı müddetçe, güvenli bir şekilde muhafaza edilmesine ve başkalarının erişimine kapalı olmasına denilmektedir. (Derenzo ve Moss, 2006; Nagy, 2011; Say, 2021). Bu ilke gündelik yaşamımızda haklarımızın en temel kavramları olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle gündelik hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelen dijitalleşmeyle birlikte, zamansal ve mekânsal olarak mahremiyetin alanı daralmış, bireylerin ve ailelerin mahremiyet kaygıları giderek artmış ve bu kaygı dijital alanlara taşınmaya başlanmıştır. Bu noktadan hareketle dijital mahremiyet sorunu, çok erken yaşlardan itibaren teknolojiyle tanışan “dijital neslin” ve ailelerinin temel gündemi hâline gelmiştir.

### **Değerlendirme ve sonuç**

Gelecekte yapay zekanın gündelik ve iş hayatımızı ciddi derece etkileyebileceği; bireysel, ailevi ve toplumsal hayatımızda yaşanan problemlere çözümler üretebileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte yapay zeka araçlarının çeşitli riskleri de getirebileceği ön görülmektedir. Modern hayatın beraberinde getirdiği ruh sağlığı sorunları, değişen ve dönüşen aile sistemleri ve dijitalleşmeyle birlikte gelişen yapay zekanın gelecekte nasıl bir tahayyül sunacağı anlaşılmaya çalışılmaktadır. Özellikle modern toplumda hızla değişen ve dönüşen dinamikler, dijitalleşmenin etkisi ve yapay zekâ destekli uygulama etkileşimleri, aile yapısını dönüştürdüğü ve yeni biyopsikososyal dengeler oluşturulduğu görülmektedir. Bu bağlamda yapay zekâ insanlara bir yandan fırsatlar sunarken öte yandan bazı riskleri ortaya çıkarmaktadır. Fırsatlar olarak değerlendirildiğinde insanların yapay zekayı akıl hocası, dijital asistanı, yaşam koçu, danışman ve mentör olarak kullandığı görülmüştür. Özellikle insanların yapay zekaya rapor hazırlatmak, içerik üretmek, sunum hazırlatmak, yemek menüsü çıkartmak ve bunun tarifesini aldırarak, sağlık sorunlarına yönelik bilgi ve danışmanlık aldırarak, seyahat planlaması yaptırmak, çocuk bakımı için destek almak için kullandığı görülmüştür. Bu noktadan hareketle yapay zekânın insanlara hem zamansal hem de mekânsal anlamda kolaylık ve fırsatlar sağladığı açıkça görülmektedir. Riskler olarak değerlendirildiğinde ise mahremiyet ve gizlilik açısından çok problemlili bir duruma işaret etmektedir. İnsanlar için sahte kimlik oluşturma, biliş ve duyuş analizi yapma, zararlı içerik üretme ve plan oluşturma, konum bilgisini algılama, savaş araçları için kullanma gibi biyopsikososyal açıdan riskler barındırdığı anlaşılmıştır.

## Kaynakça

- Abidoğlu, İ. (2025). Otonom zihinler, kutsal ruhlar: Yapay zekâ dünyasında dinsel insanın anlam arayışı. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(3), 1187–1204.
- Acar, A. K. (2025). Yapay zekâ ve din: Bireysel hayatta yeni bir dönüşüm senaryosu. *Dergiabant*, 13(2), 656–675. <https://doi.org/10.33931/dergiabant.1738284>
- Akgül, M. (2017). Dijitalleşme ve din. *Marifet Dini Araştırmalar Dergisi*, 17(2), 191–207.
- Akgün, B. M., & Özkan, B. (2025). Üretken yapay zekânın yakın gelecekte aile ruh sağlığı üzerine öngörülerinin nitel bir incelemesi. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(30), 367–404.
- Altıntaş, M. C. (2025). Din eğitiminde yapay zekâ teknolojileri: Fırsatlar ve etik tartışmalar. *İslami İlimler Dergisi*, (40), 95–119.
- Andersson, G. (2016). Internet-delivered psychological treatments. *Annual Review of Clinical Psychology*, 12(1), 157–179.
- Barhalescu, M. (2025). The importance of mental health in modern society. *Journal of Marine Technology & Environment*, 1, 21–24. <https://doi.org/10.53464/JMTE.01.2025.03>
- Barhalescu, M., & Costescu, E. (2023). The role of social media in user health. *Journal of Marine Technology and Environment*, 2, 7–11. <https://doi.org/10.53464/JMTE.02.2023.01>
- Bendelin, N., Hesser, H., Dahl, J., & Carlbring, P. (2022). Experiences of guided internet-based family interventions: A qualitative study. *Journal of Family Therapy*, 44(2), 245–262. <https://doi.org/10.1111/1467-6427.12345>
- Benhamou, S. (2020). Artificial intelligence and the future of work. *Revue d'économie industrielle*, (1), 57–88. <https://doi.org/10.4000/rei.8727>
- Brownlie, J., & Spandler, H. (2018). Materialities of mundane care and the art of holding one's own. *Sociology of Health & Illness*, 40(2), 256–269.
- Bryant, A. (2019). Digital spirituality: Technology and the reconfiguration of religious experience. *Journal of Contemporary Religion*, 34(3), 451–467. <https://doi.org/10.1080/13537903.2019.1655763>
- Buse, C., Martin, D., & Nettleton, S. (2018). Conceptualising 'materialities of care': Making visible mundane material culture in health and social care contexts. *Sociology of Health & Illness*, 40(2), 243–255.
- Canan, S. (2024). *Hayatın anlamı*. Alfa Basım Yayım.
- Castells, M. (2011). *The rise of the network society*. Wiley.
- Coştu, Y. (2017). *Toplumsallaşma ve dindarlık*. LAP Lambert Academic Publishing.
- Coyne, S. M., Rogers, A. A., Zurcher, J. D., Stockdale, L., & Booth, M. (2020). Does time spent using social media impact mental health? *Computers in Human Behavior*, 104, 106160. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106160>

- Cummins, R. A. (2024). Homeostasis. In *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (pp. 3165–3168). Springer.
- Çaha, Ö. (2022). Yeni medya ve değişen toplumsal hareketler. *Bilişim Teknolojileri ve İletişim: Birey ve Toplum Güvenliği* içinde (ss. 247–264). Türkiye Bilimler Akademisi.
- Çapcıoğlu, İ., & Anık, H. (2022). Sanayi devriminden Endüstri 4.0'a: Dijitalleşme ve dijital dünyada dinin statüsü. *Tevilat*, 2(1), 27–43.
- Çuhadar, M. (2021). Postmodernizm, dijitalleşme ve hibrit dindarlık. *Tevilat*, 2(1), 67–88.
- Dereli, M. D. (2019). Dinî kimliklerin siber uzamda akışkanlaşması. *İnsan & Toplum*, 9(1), 85–115.
- Derenzo, E. G., & Moss, J. (2006). Privacy and confidentiality. In *Writing clinical research protocols ethical considerations* (pp. 174–189). Elsevier Academic Press.
- Doğan, B. (2018). *Dindarların dini teknolojik aletlerle etkileşimi: Tekno-dindar pratikler* (Yüksek lisans tezi). Mardin Artuklu Üniversitesi.
- Eken, M. (2021). *Çevrim içi dindarlık: M neslinin inanç pratikleri*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- European Parliament. (2022, July 5). *The impact of teleworking and digital tools on mental health*. [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0279\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0279_EN.html)
- Feher, K. (2025). *Generative AI, media, and society*. Taylor & Francis.
- Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy using a fully automated conversational agent (Woebot). *JMIR Mental Health*, 4(2), e19. <https://doi.org/10.2196/mental.7785>
- Floridi, L. (2019). *The logic of information*. Oxford University Press.
- Floridi, L. (2021). Establishing the rules for building trustworthy AI. In *Ethics, governance, and policies in artificial intelligence* (pp. 41–45). Springer.
- Frankl, V. E. (2009). *İnsanın anlam arayışı* (S. Budak, Çev.). Okuyan Us.
- Fulmer, R. (2019). Artificial intelligence and counseling: Four levels of implementation. *Theory & Psychology*, 29(6), 807–819. <https://doi.org/10.1177/0959354319853045>
- Gavrila-Ardelean, M. (2021). Considerations on the mental health of the contemporary family. In Costin & Khurana (Eds.), *Contemporary family challenges*.
- Geçer, E. (2018). Popüler kültür, politika ve din: Prime-time ya da selfie dindarlığı. *İnsan ve İnsan*, 5(16), 85–99.
- Goodrich, K. M., Kingsley, K. V., & Sands, H. C. (2020). Digitally responsive school counseling. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 42, 147–158. <https://doi.org/10.1007/s10447020093969>

- Gökbayrak, H., & Işıklı, Ş. (2022). Dijital din teorisi. M. Yeşilyurt (Ed.), *Yapay zekâ, transhümanizm ve din* içinde (ss. 105–147). DİB Yayınları.
- Gökler, R., & Atamtürk, E. (2021). Ebeveynlik rollerindeki değişim. *Sosyal Politika ve Sosyal Hizmet Çalışmaları Dergisi*, 2(2), 151–177.
- Gülen, S. A. Y. (2021). Etik bir mesele: Psikoterapi türlerinde mahremiyet ve gizlilik. *Journal of Cognitive-Behavioral Psychotherapy and Research*, 10(3), 344.
- Güney, E., & Yalçın, S. B. (2023). Okul psikolojik danışmanlarının pandemi dönemindeki görüşleri. *Nitel Sosyal Bilimler*, 5(1), 49–67.
- Haberli, M. (2019). Dijital çağda din ve dindarlığın dönüşümü. *Medya ve Din Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 307.
- Hallaç, S., & Öz, F. (2014). Aile kavramına kuramsal bir bakış. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 6(2), 142–153.
- Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 5–14.
- Huang, G., Li, X., Chen, W., & Straubhaar, J. (2018). Fall-behind parents? The influential factors on digital parenting self-efficacy in disadvantaged communities. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1186–1206.
- Jensen, T. M., & Sanner, C. (2021). Well-being across diverse family structures. *Journal of Family Theory & Review*, 13(4), 463–495.
- Kahya, Y., & Demir, A. (2025). Yapay zekâ uygulamalarının insanın anlam arayışına etkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(54), 1214–1247.
- Kaplan, E., & Şentürk, Ş. (2022). Uzaktan eğitim sürecindeki rehberlik programları. *Disiplinlerarası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 6(13), 436–460.
- Kayalar, M. (2023). *Ortaokul öğrencilerinin kariyer gelişimini destekleyici çevrimiçi programın etkililiği* (Doktora tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi.
- Kılınç, G., Yıldız, E., & Harmancı, P. (2017). Toplumsal travmatik olaylar ve aile ruh sağlığı. *Türkiye Klinikleri Psikiyatri Hemşireliği*, 3(2), 182–188.
- Koçak, Z., & Harmancı, H. (2020). COVID-19 pandemisi sürecinde ailede ruh sağlığı. *Karatay Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (5), 183–207.
- Krischnamurti, J. (2012). *Kendini değiştirmek dünyayı değiştirmek* (O. Düz, Çev.). Omega.
- Kumar, S., Verma, A. K., & Mirza, A. (2024). *Digital transformation, artificial intelligence and society*. Springer.
- Kurtdaş, E. M. (2025). Dijitalleşme ve ailenin dönüşümü. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Aile Yılı Özel Sayısı, 253–286.
- Livingstone, S., & Blum-Ross, A. (2020). *Parenting for a digital future*. Oxford University Press.
- Lupton, D. (2016). Digital media and motherhood. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 16, 171–181.

- Lupton, D., Pedersen, S., & Thomas, G. (2016). Parenting and digital media. *Sociology Compass*, 10(8), 730–743.
- Metzger, M. J. (2007). Making sense of credibility on the web. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(13), 2078–2091.
- Nagy, T. F. (2011). *Essential ethics for psychologists*. APA.
- Nuğu, C. S. (2023). Early transhumanism ideas and their extensions. *Journal of Marine Technology and Environment*, 2, 52–57.
- Oyman, N. (2016). Sosyal medya dindarlığı. *KSÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi*, (28), 125–167.
- Pargament, K. I. (2011). *Spiritually integrated psychotherapy*. Guilford Press.
- Peker, M., Gürüler, H., Şen, B., & İstanbullu, A. (2017). A new fuzzy logic based career guidance system. *Tehnüčki Vjesnik*, 24(6), 1863–1868.
- Popenici, S. A. D., & Kerr, S. (2017). Artificial intelligence in higher education. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 12(22), 1–13.
- Russell, S., & Norvig, P. (2020). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.
- Russell, L. T., Coleman, M., & Ganong, L. (2018). Family structure in a social determinants framework. *Journal of Family Theory & Review*, 10(4), 735–748.
- Saçan, S., Yaralı, K. T., & Kavruk, S. Z. (2022). Çocukların yapay zekâ kavramına ilişkin metaforik algıları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (64), 274–296.
- Sanders, W. P., Forehand, R., Sullivan, A., Jones, D. (2016). Parental perceptions of technology and technology-focused parenting: Associations with youth screen time. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 44, 28–38.
- Sanner, C., & Jensen, T. M. (2021). Accurate measures of family structure. *Journal of Family Theory & Review*, 13(1), 110–127.
- Scott, D. A., Valley, B., & Simecka, B. A. (2017). Mental health concerns in the digital age. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15, 604–613.
- Smith, C. (2003). Theorizing religious effects among adolescents. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 42(1), 17–30.
- Türkle, S. (2017). *Reclaiming conversation*. Penguin Press.
- Ünlü, D. G. (2025). Dezenformasyon ve dijital tehditler karşısında aileyi korumak. *TRT Akademi*, 10(24), 850–857.
- Walsh, F. (2015). *Strengthening family resilience* (3rd ed.). Guilford Press.
- Watts, A. G. (2002). ICT in career guidance systems. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2(3), 139–155.
- Yakut, İ. (2023). Dindarlığın dijitalleşen yüzü: Mobil dindarlık. *JASSS*, 16(95), 313–330.

- Yakut, İ. (2024). Postmodern dindarlık ve yapay zekâ kaygısı ilişkisi. *Tasavvur*, 10(2), 899–940.
- Yavrutürk, A. R. (2024). Okullarda psikolojik sağlamlık ve inovasyon. *Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi*, 14(2), 261–275.
- Zaidi, D., Raza, S., & Sharma, L. (2021). Artificial intelligence based career counselling chatbot. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(6), 11732–11735.
- Zeren, Ş. G. (2017). Therapeutic alliance in face-to-face and online counseling. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2278–2307.
- Zuboff, S. (2024). The age of surveillance capitalism. *Journal of Information Ethics*, 33(1), 84–85.



# Yapay Zekâ Çağında Sosyal Hizmet: Uygulama ve Gelecek

**Editör:**

**Nurullah YELBOĞA**