

Sosyal Hizmet Eğitiminde Yapay Zeka ve Dijital Yeterlilikler

Bekir Altıok¹

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 çözümleri 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 etinin 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.

Bilgi	“Dijital bilgiyi tanımlama, bulma, alma, depolama, düzenleme ve analiz etme, önemini ve amacını değerlendirme”
İletişim	“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”
İçerik oluşturma	“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”
Güvenlik	“Kişisel koruma, veri koruma, dijital kimlik koruma, güvenlik önlemleri, güvenli ve sürdürülebilir kullanım konusunda bilgi gösterme.”
Problem çözme	“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>

