

Etik, İnsan Hakları ve Yapay Zekâ

Merve Karaman¹

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 çıkmalarını 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
- 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.