



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

**YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL EŞİTSİZLİK DENEYİMLERİ:
AYRIMCILIK KARŞITI SOSYAL HİZMET BAĞLAMINDA NİTEL
BİR ANALİZ**

Beyza KAPTAN

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2024

YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL EŞİTSİZLİK DENEYİMLERİ: AYRIMCILIK KARŞITI
SOSYAL HİZMET BAĞLAMINDA NİTEL BİR ANALİZ

Beyza KAPTAN

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2024

KABUL VE ONAY

Beyza KAPTAN tarafından hazırlanan "Yaşlı Bireylerin Dijital Eşitsizlik Deneyimleri: Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Bağlamında Nitel Bir Analiz" başlıklı bu çalışma, 11.01.2024 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Gonca POLAT (Başkan)

Doç. Dr. Aslıhan AYKARA (Danışman)

Doç. Dr. Türken ÇAĞLAR (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof.Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKKI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan “**Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge**” kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

11/01/2024

Beyza KAPTAN

¹ “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internette paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Doç. Dr. Aslıhan AYKARA** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Beyza KAPTAN

“Beyza’nın Kitaplığı”nda izi olan
tüm kahramanlara...

TEŞEKKÜR

Yıllar önce kurduğum bir hayalin gerçekleşmesiyle ortaya çıkan bu araştırmanın konusu; yüksek lisans eğitimime başladıktan sonra Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin Sosyoloji Günlerinde ilk bildiri sunumumu gerçekleştirmeme dayanmaktadır. Bu nedenle ilk özel teşekkürümü; bugün kadınların bilim kürsülerinde olmalarını sağlayan başöğretmenim Mustafa Kemal ATATÜRK'e ve o günlerde yaptığım araştırmalar sırasında zihnimde canlanan "dijital eşitsizliğin sosyal hizmet açısından ele alınması" fikrinin niteliksel bir araştırma halini almasını sağlayan, deneyimlerini paylaşarak araştırmaya değerli katkılarda bulunan bu araştırmanın öznelerine sunmak isterim.

Çocukluk hayallerimden biri olan, ikinci evim gibi gördüğüm okulum Hacettepe Üniversitesi'nde, lisans ve yüksek lisans eğitimimde aldığım dersleriyle ve tez sürecimde engin bilgileri, sabrı ve yaklaşımıyla bana araştırmanın nasılinı öğreten, kendimle ilgili yapıcı öz eleştiri geliştirmemi sağlayan, bana her zaman destek olan ve yol gösteren değerli danışmanım Doç. Dr. Aslıhan AYKARA'ya çok teşekkür ederim. Ayrıca tezimin savunma sınavına jüri üyesi olarak katılmayı kabul eden Doç. Dr. Gonca POLAT ve Doç. Dr. Türken ÇAĞLAR'a da ilgi ve desteklerinden ötürü teşekkürlerimi sunarım.

Bir teşekkürü de en büyük desteği gördüğüm, beni bin bir incelikle büyütüp yetiştiren canım aileme etmek isterim. Beni erken çocukluk yıllarımda bilimle ve sanatla tanıştıran, bana her zaman destek olan ve ömrümün sonuna dek kızı olmaktan gurur duyacağım canım babam Abdullah KAPTAN'a; hayatım boyunca karşılaştığım her zorlukta bana kolları her zaman açık olan, eğitim hayatım ve geleceğim için onca fedakârlığın sabrın ve sevginin eş mimarı, azminden ve çalışkanlığından ilham aldığım ince ruhlu canım annem Fadime KAPTAN'a; zor zamanlarda sevgisi anlayışı ve desteğiyle beni kendime getiren, duruşuyla örnek olan, hayatı birlikte keşfettiğimiz ve yaşam boyu düşlerimizi gerçeğe dönüştürmek için yürüdüğümüz yollarda ona kardeşçe eşlik etmekten mutluluk duyacağım canım ablam Nur Setenay KAPTAN'a çok teşekkür ederim. Değeriniz ve bana kattıklarınız paha biçilemez.

Bir diğer teşekkürümü sevgisini ve desteğini her zaman yanı başımda hissettiğim, neşe ve motivasyon kaynağım, canım dostum İrem AVŞAR YAR'a; birlikte hayaller kurup

birlikte yol aldığımız, her konuda fikir alışverişinde bulunabildiğim ve içtenliğini hep hissettiğim canım dostum Seda NAS'a ve ilkokuldaki sıra arkadaşlığından bugünlere gelen eşsiz dostluğuyla hep yanımda olan, yoğun çalışma temposuna rağmen bana zaman ayıran çocukluk arkadaşım, çok sevdiğim biricik kardeşim Merve GÜNEY'e etmek isterim. Bu araştırma sürecinde zorlandığım noktalarda bana yardımcı olduğunuz için ve yaşamımın her alanında yanımda olduğunuz için çok teşekkür ederim. İyi ki varsınız.

Başka bir teşekkürümü ise öznelere ulaşma sürecimde imkanlarımı geliştiren ve sürece yakından eşlik eden Güngör KAPTAN'a ve bana referans olarak benimle uzun yollar aşan, veri toplama sürecime eşlik eden Hatice-Hasan GÜMÜŞ'e sunmak isterim. İlgisi ve desteğinizle bu süreci kolaylaştırdığınız için çok teşekkür ederim.

Son olarak; son teşekkürümü hikâyesinin bir parçasına eşlik ettiğim ve benim yaşam öykümde izi olan herkese etmek isterim. Bazen birkaç cümleyle bile olsa bana iyi bir şeyler öğreten herkes, bugünkü benim ben olmamda payınız var, her şey için teşekkür ederim.

ÖZET

Kaptan Beyza. *Yaşlı Bireylerin Dijital Eşitsizlik Deneyimleri: Ayrımcılık Karşısı Sosyal Hizmet Bağlamında Nitel Bir Analiz*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2024.

Dijitalleşme sürecinde yaşanan toplumsal değişimler, teknolojik ürünlerin kullanımı bağlamında yaş ayrımcılığının derinleşmesine neden olmuştur. Literatürde bu durum, dijital eşitsizlik olarak tanımlanmıştır. Bu araştırma ikinci düzey dijital eşitsizlik olarak tanımlanan kullanım eşitsizliğine odaklanmaktadır. Bu çalışmada yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimleri, ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden ele alınmıştır. Yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimleri açığa çıkarılarak, bu sorunlara ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden çözüm önerileri sunmak amaçlanmıştır. Araştırmanın öznelerini yalnız yaşayan 60 yaş üstü yaşlı bireyler oluşturmaktadır. Nitel araştırma deseniyle tasarlanan bu çalışmada öznelere, amaçlı örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır. Bu kapsamda veriler, Ankara’da ikamet eden 20 özneyle, yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler aracılığıyla elde edilmiştir. Elde edilen veriler MAXQDA 2020 programıyla tematik olarak analiz edilmiştir. Araştırmanın bulguları; “Yaşlanmanın Teknolojiyle İlişisine Yönelik Düşünceler”, “Dijital Eşitsizlik ve Ayrımcılık Deneyimleri” ve “Dijital Becerilerin Geliştirilmesiyle İlgili Düşünceler” başlıklı temalarla sunulmuştur. Bulgular referans alınarak dijital eşitsizlik deneyimlerinin; ayrımcılık içeren olumsuz söylemlere maruz kalma, unutkanlık, tehlikeli durumlarla karşılaşma ve zarar görme korkusu, yetiştirilme tarzı ve güvenlik gereksinimi gibi kategoriler çerçevesinde şekillendiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca dijital becerilerin geliştirilmesi ve yapabilirliklerle ilgili düşüncelerin olumlu yönde olduğu, yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık eğitimleri konusunda istekli oldukları görülmüştür. Araştırma sonucunda, farklı gereksinimleri karşılayacak şekilde ve dijital uçurumun kapanması amacıyla tasarlanan eğitsel faaliyetler yoluyla, yaşlı bireylerin sosyalizasyonlarının sürdürülmesine ve demokratik katılımın sağlanmasına yardımcı olacak öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Dijital Eşitsizlik, Ayrımcılık Karşısı Sosyal Hizmet, Yaşlılık, Yaşlanma, Teknoloji

ABSTRACT

Kaptan Beyza. *Digital Inequality Experiences of Elderly People: A Qualitative Analysis in The Context of Anti Discrimination Social Work*, Master's Thesis, Ankara, 2024.

Social changes experienced during the digitalization process have caused age discrimination to deepen in the context of the use of technological products. In the literature, this situation is defined as digital inequality. This research focuses on usage inequality, defined as second-level digital inequality. In this research, elderly individuals' experiences of digital inequality are discussed from the perspective of anti-discrimination social work. The aim is to reveal the digital inequality and discrimination experiences of elderly individuals and to offer solutions to these problems from the perspective of anti-discrimination social work. The subjects of the research are elderly individuals over the age of 60 who live alone. In this study designed with a qualitative research design, the subjects were reached by purposeful sampling method. In this context, data was obtained through semi-structured in-depth interviews with 20 subjects residing in Ankara. The data obtained was analyzed thematically with the MAXQDA 2020 program. Findings of the research are presented under these themes titled; "Thoughts on the Relationship of Aging with Technology", "Experiences of Digital Inequality and Discrimination" and "Thoughts on the Development of Digital Skills". Based on the findings of the digital inequality experiences, it was concluded that the results were shaped within the framework of categories such as exposure to negative discourses containing discrimination, forgetfulness, fear of encountering dangerous situations and being harmed, upbringing style and security needs. In addition, it has been observed that the opinions about the development of digital skills and capabilities are positive and older individuals are willing to receive digital literacy training. As a result of the research, suggestions have been developed to help elderly individuals continue their socialization and ensure democratic participation through educational activities designed to meet different needs and to close the digital divide.

Key Words

Digital Inequality, Anti Discrimination Social Work, Old Age, Aging, Technology

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY.....	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	ii
ETİK BEYAN.....	iii
ADAMA SAYFASI.....	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR DİZİNİ	xiii
TABLolar DİZİNİ.....	xiv
ŞEKİLLER DİZİNİ	xv
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM: ARAŞTIRMAYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER.....	3
1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	3
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI	5
1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	6
1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	6
1.5. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN TANIMLAR	7
2. BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE	8
2.1. DİJİTALLEŞEN DÜNYADA BİLGİ VE İLETİŞİM.....	8
2.1.1. Bilgi Toplumunun Oluşumu ve Dijitalleşme	8
2.1.2. Dijital Dönüşüm Sürecinde Bireylerin Bilgi ve İletişim Teknolojisi (BIT) Ürünleri ile İlişkisi	11
2.2. TOPLUMSAL EŞİTSİZLİKLERİN YENİ GÖRÜNÜMÜ: DİJİTAL EŞİTSİZLİK	14

2.2.1. Dijital Eşitsizliğin Tanımlanmasında Farklı Yaklaşımlar ve Dijital Eşitsizlik Düzeyleri	17
2.2.1.1. Birinci Düzey Dijital Eşitsizlik.....	18
2.2.1.2. İkinci Düzey Dijital Eşitsizlik.....	19
2.2.1.3. Üçüncü Düzey Dijital Eşitsizlik.....	22
2.3. DİJİTAL EŞİTSİZLİĞİN SOSYAL HİZMET VE YAŞLILIKLA İLİŞKİSİ	24
2.3.1. Yeni Dezavantajlı Dijital Sınıfların Oluşmasında Belirleyici Faktörler.....	26
2.3.1.1. Sosyoekonomik Durum.....	27
2.3.1.2. Cinsiyet.....	28
2.3.1.3. Mekan.....	29
2.3.1.4. Yaş.....	30
2.3.2. Yaşa Dayalı Dijital Bölünmede Üç Grup: Dijital Yerliler Dijital Göçmenler Ve Dijital Melezler.....	33
2.4. AYRIMCILIK KARŞITI SOSYAL HİZMET PERSPEKTİFİNDEN DİJİTAL EŞİTSİZLİK	35
2.4.1. Ayrımcılık Karşiti Sosyal Hizmet	35
2.4.1.1. Sosyal Hizmet Açısından Ayrımcılık.....	35
2.4.1.2. Ayrımcılık Karşiti Sosyal Hizmetin Kuramsal Temelleri.....	37
2.4.1.3. Ayrımcılık Karşiti Sosyal Hizmet Uygulaması.....	39
2.4.2. Yaş Ayrımcılığı	41
2.4.3. Yalnız Yaşayan Yaşlı Bireyler Açısından Ayrımcılık ve Dijital Eşitsizlik ..	43
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	46
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	46
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖZNELERİ	47
3.3. VERİ TOPLAMA SÜRECİ	50
3.3.1. Veri Toplama Araçları.....	50
3.3.2. Araştırmanın Özneleriyle Görüşme Süreci	51
3.4. VERİLERİN ANALİZ SÜRECİ	52
3.5. ETİK KONULAR	54

4. BÖLÜM: ANALİZ.....	57
4.1. YAŞLANMANIN TEKNOLOJİYLE İLİŞKİSİNE YÖNELİK DÜŞÜNCELERİ	58
4.1.1. Yaşlanmayı Tanımlama Biçimleri.....	58
4.1.2. "Belli Bir Yaştan Sonra..." Söylemine Yaklaşımları.....	60
4.1.3. Teknolojik Ürünleri Kullanmaya Gereksinim Duyulan Alanlar	62
4.2. DİJİTAL EŞİTSİZLİK VE AYRIMCILIK DENEYİMLERİ	63
4.2.1. Teknoloji Kullanımında Yaşadıkları Sorunlar	63
4.2.2. Dijital İşlemleri	66
4.2.2.1. E-Devlet Uygulamaları.....	66
4.2.2.2. E-Ticaret: Gıda ve Giyim Alışverişi Uygulamaları.....	68
4.2.2.3. Sosyal Medya Uygulamaları.....	69
4.2.2.4. Dijital Bankacılık ve Bankamatik (ATM) İşlemleri.....	71
4.2.3. Kaçınma Davranışları: Biyopsikososyal ve Kültürel Temeller	73
4.2.3.1. Biyolojik Temeller.....	74
4.2.3.2. Psikolojik Temeller.....	75
4.2.3.3. Sosyal Temeller.....	76
4.2.3.4. Kültürel Temeller.....	78
4.2.4. Ayrımcılık Deneyimleri.....	80
4.2.4.1. Yaş Ayrımcılığı İçeren Tutum ve Davranışlar.....	81
4.2.4.2. Tehlikelere Yönelik Yorumlar: Tembih mi Kısıtlama mı?.....	83
4.3. DİJİTAL BECERİLERİN GELİŞTİRİLMESİYLE İLGİLİ DÜŞÜNCELERİ	84
4.3.1. Dijital Okuryazarlık Eğitimlerine Bakış Açıkları	85
4.3.2. Yapabilirliklerine İlişkin Özdüşünümsel Yorumları	87
5. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER	89
5.1. YAŞLANMANIN TEKNOLOJİYLE İLİŞKİSİNE YÖNELİK DÜŞÜNCELER BAĞLAMINDA SONUÇ VE ÖNERİLER.....	90
5.2. YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL EŞİTSİZLİK VE AYRIMCILIK DENEYİMLERİ BAĞLAMINDA SONUÇ VE ÖNERİLER	92

5.3. DİJİTAL BECERİLERİN GELİŞTİRİLMESİYLE İLGİLİ DÜŞÜNCELER BAĞLAMINDA SONUÇ VE ÖNERİLER.....	94
KAYNAKÇA.....	97
EKLER.....	111
EK 1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL/KOMİSYON İZİNİ	111
EK 2. ARAŞTIRMAYA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU	112
EK 3. YARI YAPILANDIRILMIŞ DERİNLEMESİNE GÖRÜŞME FORMU 	114
EK 4. ORJİNALLİK RAPORU	117

KISALTMALAR DİZİNİ

BİLGEM: Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojisi

BM: Birleşmiş Milletler

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

HES: Hayat Eve Sığar

MHRS: Merkezi Hekim Randevu Sistemi

OECD: İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü

TDK: Türk Dil Kurumu

TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

UNDP: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Bireylerin Kullanmaya Gereksinim Duyabilecekleri BİT Ürünleri.....	12
Tablo 2. Dijital Bölünme Türleri.....	16
Tablo 3. Dijital Eşitsizlik Düzeyleri.....	18
Tablo 4. Özneleri Tanıtıcı Bilgiler.....	48

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Van Dijk'e Göre Dijital Eşitsizliğe Yol Açan Bazı Erişim Engelleri.....	20
Şekil 2. Dijital Teknolojileri Kullanmak İsteyen Yaşlı Bireylerin Önündeki Engeller..	32
Şekil 3. Praksis.....	39
Şekil 4. Dalrymple ve Burke'nin Ayrımcılık Karşıtı İşbirliği Analizi.....	40
Şekil 5. Thompson'un Ayrımcılık Karşıtı Uygulama Modeli.....	41
Şekil 6. Temalar ve Alt Temalar.....	57
Şekil 7. Dijital İşlemler.....	66
Şekil 8. Yaşlı Bireylerin Teknoloji Kullanmaktan Kaçınmalarının Temelleri.....	74

GİRİŞ

Bir istiridyenin içine gizlenmiş inci tanesi gibi “bilginin içine gizlenmiş anlam”, insanın doğal ve daimi bir gereksinimidir. İnsan, fiziksel ve bilişsel gelişimi belli bir döneme kadar sürse de sosyal gelişimi yaşam boyu devam eden bir varlıktır. Erikson’un psikososyal gelişim kuramında bahsettiği belli yaş dönemlerinin krizleri olmakla birlikte insanın yaşam seyrine bilgi ve anlam arayışı eşlik eder. Bu yolculuğun sonlarına yaklaştıkça özellikle sosyal yaşamın içinde aranan bilgi ve anlam, Erikson’un da ifade ettiği gibi yaşamın son dönemindeki psikososyal krizi içinde gerçekleşir. Bu bağlamda günümüzde yaşlı bireylerin bilgiye erişimi ve sosyal sistemlere katılımında yaşanan eşitsizlik ve ayrımcılıklar; yaşlı bireylerin benlik bütünlüğü sağlamaları beklenen yaşamlarının son dönemlerinde, istiridyelerin içindeki inciyi bulmalarına engel olmaktadır.

Dünya tarihinde 1950’li yıllardan 2000’li yıllara kadar farklı yaş gruplarından herkes; endüstri devriminden sonra gerçekleşen üretim, ulaşım, enerji ve ticaretteki değişimlere paralel olarak, ülkelerdeki toplumsal dinamiklerin de değişmesine tanıklık etmiştir. Makinalaşmayla başlayan bu serüven, bilgi teknolojilerindeki yeniliklere kapı aralamıştır ve bilişim devrimini hızlandırmıştır. Teknolojik gelişmeler, yalnızca iletişim alanında telefon, televizyon, bilgisayar ve internet gibi yeniliklerle sınırlı kalmamıştır. Günlük yaşamı kolaylaştıran aletlerden kamusal hizmetlerin dijitalleşmesine kadar geniş bir yelpazede gerçekleşmiştir. Bilgi, dijitalleşmeyle beraber ekran ardına taşınmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) ürünleri hızla artmış ve yaşamın önemli bir parçası haline gelmiştir. Böylece, yaklaşık son elli yılda her yaşta insanın gereksinimleri ve rutinleri değişmiştir.

Modern dünyada insan, zamanla yarışmakta ve teknolojik ürünler bu esnada yaşamı kolaylaştırmaktadır. Kamu hizmetleri dijitalleşmekte, sosyal ağlar ve ilişkiler yeni sanal mekanlarda kurulmakta, giyim ve gıda alışverişleri internet tabanlı uygulamalardan yürütülmekte, sağlık ve bakım takibi elektronik cihazlar aracılığıyla dijital bilgiler işlenerek sağlanmaktadır. Nihayetinde gerçek ve sanal mekanlar arası diyalektikte bilginin ve gerçeğin sosyal inşası yeniden yapılanmıştır. Bu yapılanma ise kültürel normlardan bağımsız gerçekleşmemiştir.

Sosyokültürel sermayeyle de ilişkili olarak bireyler, dijitalleşmenin sosyal ve kişisel etkilerini farklı şekillerde deneyimlemektedir. Sosyokültürel, sosyoekonomik ve psikososyal bağlamlara etki eden dijitalleşme, doğrudan ya da dolaylı olarak, kişiler arasında yaşanan bir ayrımcılığı daha da görünür hale getirmiştir: yaş ayrımcılığı.

Buna bağlı olarak, var olan ayrımcılığın yeni görünümü “yaşa dayalı dijital eşitsizlik” olarak karşımıza çıkmıştır. Dijital eşitsizlik, literatürde üç düzeyde incelenmektedir. Sosyal sorunların pek çoğunun da temelinde var olan bir sosyal sorun olarak sosyoekonomik sorunlar en başta erişim sorunu yaratmaktadır. Bu konuda genellikle gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasında bir farklılaşmadan söz edilmektedir. Ancak 2000’li yıllardan sonra dijital eşitsizlik araştırmaları, BİT ürünlerinin kullanımı bağlamında da yaşlı bireyler arasında dikkat çeken bir uçurum olduğunu gözlemlemiştir. Erişim sorunu yaşamayan yaşlı bireylerin de kullanımda sorun yaşadıkları ifade edilmektedir.

Bu bağlamda bu araştırma, yaşlı bireylerin ikinci düzey dijital eşitsizliğin nasıl gerçekleştiği ve perde arkasında nelerin yaşlı bireyler arasında kullanım farklılıklarına neden olmuş olabileceği sorularından hareketle tasarlanmıştır. Eşitsizlik ve sosyal adaletsizliğin çekirdeğinde olumsuz ön yargılar ve “ayrım” bulunduğundan dijital eşitsizlik, konuyla bağlantılı pek çok sosyal hizmet yaklaşımlarından biri olan ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet açısından ele alınmıştır. Çalışma; araştırmayla ilgili genel bilgiler, dijital eşitsizlik ve yaşlanmanın ilişkisini betimleyen kuramsal çerçeve, araştırmanın saha sürecinin ve kullanılan araçların ifade edildiği yöntem, elde edilen verilerin nitel araştırma desenine uygun olarak incelendiği analiz ve nihayetinde dijital eşitsizlik ve ayrımcılıkla ilgili bulgulardan elde edilen sonuçları içermektedir. Yaşlı bireylerin teknolojiye bakış açıları, teknoloji kullanımları ve yapabilirlikleriyle ilgili düşüncelerini yansıtan sonuçlara; yaşlıların insan haklarını korumaya ve gereksinimlerin karşılanmasının kolaylaştırılmasına yönelik; eğitim, erişilebilirlik ve psikososyal destek odaklı öneriler eklenerek çalışma sonlandırılmıştır.

1. BÖLÜM: ARAŞTIRMA YLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Yaşadığımız yüzyılın en önemli gelişmelerinden biri dijitalleşmedir. Dijitalleşme sayesinde geliştirilen teknolojik ürünler ve internet tabanlı uygulamalar, günümüzde her yaştan bireyin fiziksel veya sosyal gereksinimlerini karşılama araçları haline gelmiştir. Ancak yıllardır toplumların dil, kültür, hukuk, norm, yapısal sistemler ve insan ilişkilerine kadar işlemiş olan sosyal eşitsizlikler; dezavantajlı bireylerin bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerini kullanmalarının önünde engel yaratmaktadır. Bu bağlamda dezavantajlı bireylerin maruz kaldıkları ayrımcılık ve eşitsizlik, dijital mekanlarda teknolojik ürünleri kullananlar ve kullanmayanlar (veya kullanamadığını ifade edenler) arasında bir uçurum oluşturmaktadır. Bu uçurum ise “dijital uçurum, dijital bölünme ve dijital eşitsizlik” kavramlarıyla literatürde yer almaktadır.

Konuyla ilgili yapılan literatür taraması sonucunda, 1990’lü yıllarda bir şemsiye terim olarak ortaya çıkan dijital eşitsizlik kavramının, sosyal dışlanma ve ayrımcılık odağında şekillenerek yeni teknolojilerin eşitsiz dağılımına odaklandığı ifade edilmektedir (Tuncer, 2021). Bu bağlamda dijital eşitsizlik üç düzeyde ele alınmaktadır. 2000’li yıllara kadar bilgi ve iletişim teknolojilerine fiziksel erişimi olanlar ve olmayanlar arasındaki bölünme birinci düzey dijital bölünme olarak ele alınmıştır. 2000’lerden sonra ise Pippa Norris’in dijital eşitsizliği yeniden tanımlaması, ikinci düzey bir bölünme daha olduğunun anlaşılmasını sağlamıştır. Bu yeni tanım ile Norris; bireyler teknolojiye fiziksel olarak erişim sağlasalar dahi, bireyler arasında “teknolojiyi kullananlar ve kullanamayanlar” şeklinde kutuplaşmış bir eşitsizliğin var olduğunun altını çizmiş, bu durumu “demokratik eşitsizlik” olarak ifade etmiştir (Özutku, 2014). Böylece, bireylerin sosyoekonomik durumlarının, dijital eşitsizlik konusunda yeterince belirleyici olmadığını görülmesiyle, kullanım farklılıklarını ifade eden ikinci düzey dijital bölünme tanımı yapılmıştır. Üçüncü düzey dijital bölünme ise teknolojiden edinilen faydanın farklılaşması konusunda gündeme getirilmiş olup, dijital teknolojileri kullanabilenler arasında teknolojik faydanın dengesizliğini yansıtan bir farklılaşmayı ifade ettiği söylenebilir. Bu çalışmada ele alınan dijital eşitsizlik kavramı, ikinci düzey dijital bölünmedeki (kullanımdaki) eşitsizlikleri ifade eder.

Dijital mekanlarda oluşan yeni eşitsizlik türleri (yaşa dayalı dijital eşitsizlik, cinsiyete dayalı dijital eşitsizlik gibi) yeni dijital alt sınıfların oluşmasına neden olmuştur (Ragnedda, 2020). Bu sınıflar, gerçek mekanlarda dijitalleşmeden de önce var olan dezavantajlı birey ve gruplardır. İkinci düzey dijital eşitsizliklere doğrudan ve dolaylı ayrımcılıkla maruz kalan dezavantajlı gruplardan biri de yaşlı bireylerdir. Geçmişten günümüze toplumların yaşlılık algısının değişmesiyle modern toplumlarda yaşlılığa bakış açısı geleneksel toplumdaki bilge niteliğinden farklı bir anlayışa dönüşmüştür (Bulduk, 2014; akt.: Ağır, 2019). Modern toplumda yaşlı bireyler genellikle güçsüz, yapabilirlikleri kısıtlı, edilgen olması beklenen veya başkasına bağımlı kişiler olarak algılanmaktadır. Sınırlarını kimin koyduğu ve hangi yaş olduğu tam olarak belli olmayan “belli bir yaştan sonra”, kişilerin kendileri ve toplum tarafından yaşlı bireylerle ilgili genellemeler yapılarak, yaşlı bireylerin öznel potansiyelleri yok sayılmaktadır. Ancak yaşlı bireylerin bağımsız ve aktif yaşlanmalarına engel olabilecek bir sağlık sorunları olmadığı sürece, yaşlı bireylerin yapabilirlikleri sanılanın aksine daha geniş bir yelpazeye sahiptir.

Her yaşta olduğu gibi yaşlılık döneminde de sergilenen bireysel tutumlar, belirli bir zaman ve kültürde gelişen davranışlar içinde oluşmaktadır (Ersözülü & Aydemir, 2021). Bu bağlamda bir kültür içinde oluşan, doğrudan veya dolaylı yollarla süregelen yaş ayrımcılığı; hem bir başkasından yardım almadan bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaları konusunda yaşlı bireylerin olumsuz tutumlar geliştirmelerine hem de yaşlı bireylere yönelik olumsuz tutum söylem ve davranışların artmasına neden olmaktadır. Konuya ilişkin kaynaklar incelendiğinde sosyal olarak inşa edilen yaşlılık tanımlamasının maruz kalınan ayrımcılıklar üzerinden yaşlı bireylerin sosyal izolasyon yaşamalarında etkili olduğu görülmektedir (Çilingiroğlu ve Demirel, 2004; akt.; Işık, 2020).

Bu bağlamda; kişisel ve sosyal gereksinimlerin karşılanması ve temel insan haklarının korunması için yalnız yaşayan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerinin açığa çıkarılarak ayrımcılıkla mücadele edilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet açısından dijital eşitsizlik karşıtı duruş; ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden, var olan eşitsizliklerin hangi alanlarda nasıl deneyimlendiğinin ve ne tür ayrımcı tutum ve davranışların eşitsizliğe zemin hazırladığının anlaşılmasını içermektedir.

Yaşa dayalı dijital eşitsizlik konusu daha ayrıntılı biçimde ele alındığında; bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin, günümüzde kişisel ve sosyal sistemlerin sağlıklı şekilde devamlılığını sağlayıcı araçlar olduğu görülmektedir. Bu teknolojik araçlar mikro bağlamda çevresi içinde bireyin psikososyal iyilik halini etkilemekte; makro bağlamda ise eğitim, sağlık, e-devlet, bankacılık, giyim ve gıda alışverişi gibi hizmet sunumlarında kullanılan bir araç olarak toplumsal düzeni etkilemektedir. Hizmet sunumlarında dijital eşitsizlik, yaşlılık dönemi özelinde ele alındığında yaşlı bireylerin modern dünyaya uyum sağlamaları teknolojik gelişmelerden bağımsız düşünülemez. Örneğin mobil bankacılık hizmetleri ve telekomünikasyon hizmetleri bağlamında bir yaşlının hızlı ve kolay biçimde fatura ödemek için internet bağlantısı olan bir akıllı telefon sahibi olması gerektiği kadar akıllı telefonu kullanabiliyor olması da gerekmektedir. Diğer yandan internetin yetişkinler ve yaşlı bireyler için yeni bir toplumsallaşma aracı olarak kullanılması, bireylerin sosyal yaşamına önemli bir fayda sağlamaktadır (Tuncer, 2021).

Bireylerin sosyal yaşamla uyum içinde yaşamlarını sürdürmeleri temel bir insan hakkıdır. Bu nedenle yalnız yaşayan yaşlı bireylerin yaşamlarını idame ettirmeleri için gereken elektronik hizmetlerden yararlanma ve sosyalizasyon sürecinde, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerini kullanım durumlarını, teknolojiye entegrasyon sürecinde ne tür zorluklar yaşadıklarını ve dijital eşitsizliği nasıl deneyimlediklerini ayrımcılık karşıtı perspektiften gündeme getirilmesi ve dijitalleşen dünyada yaşlı bireylerin insan haklarını korunması, günümüzde sosyal hizmetin önemli çalışma alanlarından biri haline gelmiştir.

Sonuç olarak bu araştırmanın problemi dijital eşitsizliklerin; yalnız yaşayan yaşlı bireylerin teknoloji kullanımı bağlamında ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet teori ve uygulamaları perspektifinden ele alınmamış olması ve ayrımcılık temelli sürdürülmeye devam etmesidir.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı; yalnız yaşayan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerini yaşlı bireylerin bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerini kullanımları bağlamında ortaya koyarak, dijital eşitsizlik ve ayrımcılık sorunlarına ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet

kuram ve uygulamaları çerçevesinde çözüm önerileri geliştirmektir. Araştırmanın temel amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma soruları şunlardır:

Yalnız yaşayan yaşlı bireylerin;

- Sosyo-demografik özellikleri nelerdir?
- Teknolojiyi kullandıkları/ kullanmaya gereksinim duydukları alanlar nelerdir?
- Bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerini kullanımları nasıldır?
- Teknoloji kullanmaya gereksinim duyduklarında/ kullanmak istediklerinde uğradıkları eşitsizlikler nelerdir?
- Dijital eşitsizliğe ilişkin deneyimleri nasıldır?
- Dijital becerilerini geliştirilmesiyle ilgili düşünceleri nelerdir?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu çalışma; yalnız yaşayan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerini dijitalleşme, yaş ayrımcılığı ve yaşlı bireylerin BİT kullanımı çerçevesinde ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden ele alacak olması ile diğer çalışmalardan ayrılmaktadır.

Bu araştırma kapsamında ortaya çıkan bulguların sosyal hizmet bilgisi ışığında değerlendirilmesinin; gelecek yıllarda yeni bir alan olması öngörülen “dijital sosyal hizmetin” çalışma alanlarına katkı sunacak olması bakımından önemli görülmektedir. Bunun yanı sıra bu çalışmanın yaşlılık alanında sosyal politikalar geliştirilmesine, yeni hizmetler sunulmasına ve var olan hizmetlerin geliştirilmesine de katkı sağlayabilecek olması bakımından bu araştırmanın önemli olduğu düşünülmektedir. Bir başka açıdan bu çalışmanın yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığa teşvik edilmesi konusunda hâlihazırda yürütülen ve gelecekte yürütülmek üzere tasarlanacak olan projelere bilimsel bir kaynak oluşturacak olması bu araştırmanın bir başka önemini oluşturmaktadır.

1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma kapsamında öznelerle görüşmelerin cinsiyet bağlamında sayıca dengesi gözetilerek gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Ancak son TÜİK verileri incelendiğinde Türkiye’de yalnız yaşayan yaşlı bireylerden erkeklerin %25,3 ile azınlık durumunda

olduğu görülmüş, buna bağlı olarak veri toplama sürecinde yeterince erkek özneye ulaşılammıştır.

1.5. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN TANIMLAR

- **Yaşlı Birey:** Türkiye'deki yalnız yaşamakta olan 60 yaş üstü kadın ve erkek bireylerdir.
- **Dijital Eşitsizlik:** Türkiye'deki yalnız yaşamakta olan yaşlı bireylerin, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerini kullanmaları konusunda ve dijital becerilerini geliştirmeleri bağlamında karşılaştıkları toplumsal ve yapısal engellerdir.
- **Ayrımcılık:** Türkiye'deki yalnız yaşamakta olan yaşlı bireylerin doğrudan ya da dolaylı olarak deneyimledikleri tutum, davranış, politika ve uygulamalardır. Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet kuram ve uygulamalarıyla açıklanır.
- **Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet:** Türkiye'deki yalnız yaşamakta olan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerinin ele alınacağı kuram ve uygulamaları ifade eder.
- **Bilgi ve İletişim Teknolojisi Ürünleri:** Türkiye'deki yalnız yaşamakta olan yaşlı bireylerin fiziksel ve sosyal yaşam alanlarında kullandıkları veya kullanmaya gereksinim duydukları; akıllı telefonlar ve mobil uygulamalar (internet, görüntülü görüşme sağlayan uygulamalar, telekomünikasyon hizmetleri, sosyal ağlara erişim sağlayan mobil uygulamalar, mobil bankacılık hizmetleri, e-devlet uygulamaları ile çevrimiçi gıda ve giyim alışverişini sağlayan uygulamalar), bankamatik cihazları, günlük yaşamı kolaylaştıran mutfak ve banyolardaki dijital ekranlı ev aletleri, televizyon ve radyo gibi kitle iletişim araçları ve bilgisayarları ifade eder.

2. BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. DİJİTALLEŞEN DÜNYADA BİLGİ VE İLETİŞİM

2.1.1. Bilgi Toplumunun Oluşumu ve Dijitalleşme

İnsanlık tarihi boyunca farklı toplumsal gelişim süreçlerinden geçen toplumlar, yaşam biçimlerini daima yaşanılan dönemin ihtiyaç ve koşullarına göre şekillendirmiştir. Örneğin; “toplum 1.0” olarak ifade edilen avcı ve toplayıcı toplum düzeninde temel amaç, doğayla mücadele ederek insanın hayatta kalmasıdır ve dolayısıyla o dönemde insan-insan veya insan-doğa etkileşimlerinden elde edilen bilgi, bu amacı gerçekleştirmeye yönelik olarak kullanılmıştır.

İnsanlığın yerleşik yaşam düzenine geçmesi ve tarımın başlaması ile birlikte başlayan süreci ifade eden yeni toplum düzeninde (toplum 2.0) ise tarımsal faaliyetlerin sürdürülmesi için gereksinim duyulan bilginin elde edilmesi ve kullanılması önemli hale gelmiştir. Öyle ki, insan bu süreçte bilginin ne denli bir güç olduğunu anladıkça elde ettiği bilgiyi yalnızca toprağı işlemek ve ürün elde etmek için kullanmakla kalmamış, aynı zamanda feodal bir düzen kurarak toplumsal sınıfların oluşmasına yol açmıştır. Böylece bilginin kullanımı; hayatta kalmak, beslenmek veya barınmak gibi temel ihtiyaçların karşılanması ekseninden çıkarak birey ve grupların farklılıklarını etkileyen bir boyuta ulaşmıştır. Bir başka deyişle bilgiye erişimin ve bilginin kullanımının yarattığı toplumsal gelişmeler; cinsiyet, yaş, din, sosyal statü ve mülkiyet gibi kavramlarla bağlantılı olarak toplumsal kesimlere yayılmıştır. Böylece bilginin elde edilmesi ve kullanımı daha geniş bir anlam kazanmıştır.

17. ve 18. yüzyıllara gelindiğinde Aydınlanma Çağı, Rönesans, reform hareketleri ve sonrasında gerçekleşen sanayi devrimini kapsayan dönemde öne çıkan aklın ve bilginin gücü, pek çok alanda bilimsel çalışmaların zeminini hazırlamıştır. Aklın ve bilginin kullanımındaki özgürleşme sayesinde sosyal bilimlerde yeni perspektifler oluşmaya başlamıştır. Elde edilen sosyolojik ve felsefi bilgi birikiminin de katkısıyla bu özgürleşme, feodaliteyi yıkarak yeni bir toplumsal düzeni (toplum 3.0) ortaya çıkarmıştır. Ancak feodal sistemdeki sınıflı yapı, sanayi devrimi sonrasında da var olmaya devam etmiştir.

Sanayileşme, kişisel veya sosyal farklılıkların ve eşitsizliklerin daha görünür hale geldiği yeni bir toplumsal yapı sunmuştur. Yaşanılan bölgelerde yer alan sanayi merkezlerinin giderek cazibe merkezi haline gelmesi, kırdan kente göçlerin artmasına yol açarak kentleşme sürecini hızlandırmıştır. Bu süreçte özellikle kadınlar ve çocukların, insanlık dışı olumsuz koşulları bulunan yeni çalışma hayatındaki varlığı söz konusu olmuş ve aile yapısı değişmeye başlamıştır. İstihdam fırsatı bulunan sanayi şehirlerinde yaşayan ailelerdeki yaşlı bireyler ise sosyal işlevselliği bulunmayan birer “bakım yükü öznesi” olarak görülmeye başlanmıştır. Dolayısıyla zorlu çalışma koşullarına bağlı olarak değişen birey, aile ve toplumun yeni yaşam düzeninde yeni sosyal sorunlar oluşmuştur. Bu bağlamda 20. yüzyıla kadar bilgi ve teknoloji; doğa bilimlerinden sosyal bilimlere kadar her alanda sorunların çözümüne ve her türlü gereksinimi karşılamaya yönelik olarak, dünyayı ve insanı tanıma yolunda sürekli değişen ve hızla gelişen bir hale gelmiştir.

20. yüzyılın son çeyreğine gelindiğinde ise yaşanan teknolojik ve toplumsal gelişmeler; bilgi üretimi, bilgi paylaşımı ve bilgiye erişim gibi kavramların önemini açığa çıkararak “bilgi toplumunu (toplum 4.0)” yaratmıştır. Küresel ölçekte, bilgi ve iletişimin yaşamın her alanında önemli olduğu anlaşılmıştır ve beyin gücünün değeri artmıştır. Bilginin geniş alanlara yayılmasının geçmişe nazaran daha kolay hale gelmesiyle bilgi toplumu; sosyal etkileşim sistemlerinde yeni alt sistemlerin oluşumu, teknolojik yapabilirliklerin gelişmesi, küreselleşmenin hızlanması, modernleşme, bireyselleşme, rekabet ve niteliksel farklılaşma gibi gelişmeler ile karakterize olmuştur.

Günümüzde bilgi toplumu; bilginin önemli bir güç kaynağı ve rekabet aracı haline geldiği, öğrenme pratiklerine daha fazla önem verildiği, teknolojik değişimlerin sıkça yaşandığı, sosyoekonomik ve sosyo-kültürel faaliyetleri de bünyesine dahil eden bir toplumsal yapılanma olarak görülmektedir (Ercan, 2021). 1950’li yıllarda başladığı kabul edilen ve zamanla daha fazla etkileşimli hale gelen sosyo-ekonomik faaliyetlere sayısal iletişim ağlarının (dijital ağların) katılımıyla ve bu ağların yoğun kullanımıyla her türlü teknolojinin üretildiği bu çağa “bilgi toplumu çağı” adı verilmiştir (Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, 2002; akt.: Ünal, 2009). Dolayısıyla bilgi toplumunun gelişimi dijital ağlar, dijitalleşme ve dijital dönüşüm ile paralel ilerlemiştir.

Dijitalleşme, teknik ve genel bir tabirle “bilginin dijital ortama aktarılması” olarak tanımlanabilir. Söz konusu kavramın daha açık bir şekilde anlaşılması bakımından temelleri incelendiğinde dijitalleşmenin “analog bilgilerin sıfır ve bir sayılarıyla kodlanarak sayısallaştırılması ve bilgisayarlara aktarılması” anlamına geldiği ve bu nedenle alanyazında “sayısallaştırma” kavramına dayandığı görülmüştür (Gencer & Aktan, 2021). Davidson ve arkadaşları (2016; akt.: Göçoğlu, 2020), söz konusu dijitalleşme sürecinin dört farklı dalga halinde yayıldığına altını çizerek bu dalgaları; 80’li yıllarda bilgisayarların toplumla tanıştırılması, 90’lı yıllarda internet ve bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ve bilgiye erişimin kolaylaşması, daha sonra mobil internet kullanımının yayılması ile internete bağlanmanın mekânsal sınırlarının kaldırılması ve son olarak internetin insan harici araçlar, akıllı cihazlar ve nesnelere tarafından kullanılmaya başlanması şeklinde sıralamışlardır (Davidson vd., 2016; akt.: Göçoğlu, 2020).

Dijital dönüşüm ise; TÜBİTAK-BİLGEM tarafından oluşturulmuş olan Dijital Akademi adlı portalda “Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlar ve değişen toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda organizasyonların, daha etkin hizmet vermek ve faydalancı memnuniyeti sağlamak üzere; insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirdiği bütüncül dönüşüm” olarak tanımlanmaktadır (Arı, 2021). Bunun yanı sıra Frankiewicz ve Chamorro-Premuzic’in (2020) dijital dönüşüm kavramını tanımlarken, dijital dönüşümün salt bir teknolojik dönüşümden ziyade beceri ve kapasite odağında olduğunu ifade ederek dijital dönüşüm sürecinde insan öncelikli düşünmeye ve sosyal becerilerin dikkate alınmasına vurgu yaptıkları görülmüştür (akt.: Arı, 2021). Bu nedenle bilginin elde edilmesi, işlenmesi, paylaşılması ve pratikte kullanılmasını kapsayan dijital dönüşüm süreci; mikro (birey), mezzo (grup) ve makro (toplum) etkileşim ağlarına yayılan çok boyutlu ve multidisipliner bir sürece karşılık gelmektedir.

Sonuç olarak bilginin geçmişten günümüze gelen yolculuğunda gelişen ve insanların hayatında giderek daha fazla yer edinen bilgi ve iletişim teknolojileri; sağlık, eğitim, tarım, sanayi, günlük hayat ve ticaret gibi pek çok alanda yaşamın kaçınılmaz bir parçası olmuştur (Ercan, 2021).

2.1.2. Dijital Dönüşüm Sürecinde Bireylerin Bilgi ve İletişim Teknolojisi (BIT) Ürünleri ile İlişkisi

Enformatik, bir diğer adıyla bilişim, “bir bilimsel dayanağı olan ve herhangi bir alanda kullanılan bilginin elektronik makineler aracılığıyla işlenmesi bilimi” anlamına gelmektedir (Türk Dil Kurumu, 2022). Ezcümle “sayısallaşma” anlamına gelen “dijital” kavramı ise toplumların teknolojik ve sosyoekonomik çalışma alanları başta olmak üzere günlük yaşam aktivitelerinin sürdürüldüğü çoğu alanda fiziksel ve ilişkisel değişimlere karşılık gelen bir terimdir. Bu terim, son zamanlarda bireylerin biyopsikososyal ve kültürel değer sistemlerinde önemli değişimlerin yaşanmasına neden olan bir sürecin ifadesi olarak da gündeme gelmektedir. Süreci tarihsel açıdan ele alan Çöklü ve Güngör (2021); sayılar ve harflerin, ikili sistemde kodlanmasıyla iletişim dilinin ikili sisteme dönüştüğünü (iletişimin dijitalleştiğini) ve dijital çağa bu şekilde girildiğini ifade etmektedir (Çöklü & Güngör, 2021).

Öyleyse dijital enformatik, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünleri (elektronik aletler) aracılığıyla bilginin işlenmesi, farklı ortamlara aktarılması ve bir dizi yaşamsal bağlamın (kişisel, sosyal, kültürel, ekonomik, psikolojik vb.) temeli olan iletişimin sağlanması süreçlerini kapsamaktadır. Gencer ve Aktan (2021) bu durumu; “Bilgilerin sayısallaştırılması, kâğıtlardaki ve diğer ortamlardaki bilgilerin dijital ortama aktarılması yanında rollerin, ilişkilerin, stratejilerin ve süreçlerin dijitalleşmesi ile ortaya çıkan durum, dijital dönüşümdür” ifadesiyle tanımlamaktadır (Gencer & Aktan, 2021).

Dijital dönüşüm sürecinde her aşamada bir çok geleneksel mekanizmanın dönüştüğünü ifade eden Lupton’un (2017) bu görüşüne ek olarak Özcan ve Keskin (2020); içinde internet, yapay zeka ve robotların yer aldığı sayısallaşma dinamiğini yansıtan dijital dönüşümün; birey ve toplum öznelerinin kendini yeniden inşa etme araçlarını farklılaştırması yönüyle, yaşamı köklü bir şekilde etkilediğini ifade etmektedir (Özcan & Keskin, 2020). Castells’e göre (2008); “Bu süreçte telekomünikasyon sistemleri, bilgisayar teknolojileri, yazılım alanları (yapay zeka vb.), kamuda uygulama ve hizmet kullanımı alanları, elektronik ticaret, sosyal ağlar, bloglar, portallar ve kütüphaneler gibi birçok alanda dönüşüm gerçekleşmiştir.” (Castells, 2008). Dolayısıyla bireylerin kendilerini yeniden inşa etme araçları, kamusal hizmet ve uygulamalarla eşgüdümlü bir biçimde farklılaşmıştır. Benzer şekilde, bu farklılaşmadan etkilenen birey ve toplumlar

da değişimi çeşitli düzeylerde deneyimlemiştir. Örneğin yeni toplumsal düzende bireyler kişisel, ilişkisel ve kamusal varoluşlarını yeniden inşa ederken, sosyal adaletin gelişmeye açık olduğu toplumlarda dezavantajlı bireyler ile dezavantajlı olmayan bireyler arasındaki makas daha fazla açılmıştır.

Buna rağmen; her mevsim doğanın kendini yeniden var etmesi gibi; her yaştan birey, yaşadığı günün gereksinimlerini değişen dünyayla uyum içerisinde ve öznesi olduğu toplumun koşulları çerçevesinde, yaşadığı günün araçları ile karşılaşmaktadır. Bu araçlar dijitalleşen bilgi toplumlarında BİT ürünleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ürünler kısaca kamusal hizmetlerde kullanılan uygulamalar ve araçlar, kitle iletişim araçları ve günlük yaşamı kolaylaştıran araçlar olmak üzere üç bağlamda Tablo 1.'de ifade edildiği şekilde sınıflandırılabilir.

Tablo 1. Bireylerin Kullanmaya Gereksinim Duyabilecekleri BİT Ürünleri

<p>Temel Kamusal Hizmetlerin Dijitalleşmesi Bağlamında</p>	<ul style="list-style-type: none"> • E-devlet, e-nabız, merkezi hekim randevu sistemi (MHRS) ve mobil bankacılık uygulamaları gibi internet kullanımı gerektiren uygulamalar, • Bankamatikler (ATM'ler) veya şehir içi ulaşım kartlarına dolun yapılmasını sağlayan smart banko/mini banko gibi kamusal elektronik aletler.
<p>Kitle İletişim Araçları ve Sosyal Etkileşim Ağları Bağlamında</p>	<ul style="list-style-type: none"> • İnternet erişimi olan cihazlar, sosyal medya uygulamaları, akıllı telefon, televizyon, tablet veya bilgisayarlar.
<p>Günlük Yaşamı Kolaylaştıran Teknolojik Ürünler ve Uygulamalar Bağlamında</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Çevrim içi gıda ve giyim alışverişi uygulamaları, • Mutfak ve banyo gibi yaşam alanlarında kullanılan makine ve robotlar.

BİT ürünleri, bireylerin günlük yaşamlarında biyopsikososyal gereksinimlerini karşılamalarının bir aracı olabileceği gibi toplumsal gelişmelere de aracılık edebilir. Bu

açından BİT ürünlerinin kullanım frekansının, toplumların gelişmişlik göstergesi olduğu söylenebilir. Toplum 4.0 konusunda çalışmalar yapan K. Schwab'a göre, ülkeler için ilerlemenin başlıca ölçütü inovasyonu kucaklama derecesidir (Schwab, 2017; akt.: Altınışik, 2017). Dijital inovasyon temelli toplumsal gelişme; bilginin toplumun teknolojik, ekonomik, sosyo-kültürel, siyasal ve sosyal her sisteminde hâkim değer olarak görülmesi ile ilişkilidir. Bu tür bir toplumsal gelişme, bilginin topluma hakim kılınmasına aracılık eden başlıca unsur olarak BİT ürünlerinin kullanılmasının sağladığı değişimi anlatan çok boyutlu toplumsal bir olgudur (Yeşilorman & Koç, 2014). Ne var ki dezavantajlı bireyler dijital çağın gelişmelerinden yeterince yararlanamamakta, günlük yaşamdaki temel gereksinimleri karşılama noktasına kadar bireylerin hayatına nüfuz ederek bir insan hakkı meselesi haline gelen dijital inovasyonu eşit şekilde kucaklayamamaktadır.

Örneğin sosyoekonomik açıdan yoksul bireyler, engelliler, eğitimde fırsat eşitsizliği bağlamında çocuklar, eğitimde ve istihdamdaki fırsat eşitsizlikleri ve toplumsal cinsiyet eşitsizliği bağlamında kadınlar ile doğrudan ya da dolaylı yaş ayrımcılığı bağlamında yaşlı bireyler BİT ürünlerine erişim ve bu ürünlerin kullanımı bakımından dijital eşitsizliğe maruz kalmaktadır. Öte yandan BİT'in kişisel ya da sosyal avantajları olmasının yanı sıra; internet bağımlılığı, siyasal bir tahakküm aracı olma riski, özel hayatın gizliliğinin korunamaması ve çevrim içi çocuk ihmal ve istismarına açık kapı bırakma tehlikesi de bulunmaktadır. Bu bağlamda BİT ürünlerinin kullanımı sosyal hizmet perspektifinden ele alınması gereken bir konudur.

Birleşmiş Milletler'in (ACC, 1997; akt.: Öztürk, 2005) *farklı ülkelerde bireylerin bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerine erişimi ve kullanımı bakımından giderek artan bir eşitsizliğin var olduğunu ve "bilgi yoksulluğu" olarak adlandırılan yeni bir yoksulluk türünün ortaya çıktığını* saptamasının, yaşanan eşitsizliğin önemini vurguladığını ifade eden Öztürk (2005); benzer şekilde 1994 yılında Avrupa Konseyi'ne sunulan bir raporda BİT ürünlerine erişimi olanlar ve olmayanlar şeklinde iki uçlu bir toplum oluşmasının önemli bir tehlike olduğu konusuna da değinmiştir (Telekomünikasyon Kurumu, 2002; akt.: Öztürk, 2005). Bu bağlamda ekonomik, teknolojik, sosyal, kişisel veya kişiler arası her türlü enformasyon; bir güç kaynağı olarak BİT ürünlerine sahip olmakla ilişkilendirilmiştir. Bir başka deyişle bilgi zamanla metalaşmıştır ve BİT ürünlerine erişimi olan varsılların bir güç kaynağı haline gelmiştir. Diğer yandan BİT

ürünlerine erişimi olmayan yoksullar (bilgi yoksulları) ise bu yeni güç kaynağından mahrum kalmıştır.

Varsıllar ve yoksullar arasında oluşan bu dijital uçurum 2000’li yıllara kadar sosyoekonomik temele dayandırılarak ele alınmıştır. Fakat 2000’li yılların başından günümüze kadar bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, bireylerin BİT ürünleri ile ilişkisinin yalnızca sosyoekonomik bağlamda olmadığını; psikososyal ve kültürel koşullar, toplumsal normlar, diskurlar, doğrudan veya dolaylı ayrımcılık ve dezavantajlılık gibi etmenlerin de bireylerin BİT ürünleri ile ilişkisinde etkili olduğunu göstermiştir.

Günümüzde bilgiye erişimde ve bilginin kullanımında yaşanan eşitsizliklerin en önemli sebeplerinden biri, bireylerin gerçek dünyada yaşadıkları dezavantajlılığın dijital veya sanal dünyada da sınırlılıklar oluşturması ve ağlara dayalı yeni dünya düzeninde geleneksel eşitsizliklerin yeniden üretilmesidir. Nitekim, Castells’in 2004 yılında öne sürdüğü “ağ toplumu” nosyonu, gerçek dünyanın BİT ürünleri aracılığıyla ağlara dayalı olarak yeniden inşa edilmesini ve yeni bir dijital dünya yaratılmasını tasvir eden bir kavramdır. Ağ toplumu düşüncesine göre, bilginin işlendiği ve paylaşıldığı ortamlar olan ağların genişliği ve kullanımı toplumların küreselleşen dünyadaki yeni konumlarının da belirleyicisi olacaktır (Castells, 1996; akt.: Bozkurt, Hamutoğlu, Kaban, Taşçı, & Aykul, 2021). Bu bağlamda toplumlarda var olan eşitsizliklerin yeni dijital dünya düzenindeki izdüşümü ve dezavantajlı bireylerin BİT ürünleri ile ilişkisi; sosyal hizmet disiplininin ayrımcılık karşıtı yaklaşımı ve dijital eşitsizlikler odağında ele alınmalıdır. Çünkü sosyal adaletin ağ toplumlarında sağlanması, günümüzün ve geleceğin en temel insan hakları meselelerinden biridir.

2.2. TOPLUMSAL EŞİTSİZLİKLERİN YENİ GÖRÜNÜMÜ: DİJİTAL EŞİTSİZLİK

Günümüzde mal hizmet ve bilgi üretiminden eğitim, sağlık, istihdam, iletişim ve sosyalizasyona kadar pek çok faaliyet elektronik ağlar üzerinden yürütülmektedir. Bu ağların temel araçları ise BİT ürünleridir. Fakat gelişmekte olan toplumlarda dezavantajlı bireyler tarafından BİT ürünlerine eşit şekilde erişilememekte, erişilse dahi bu ürünlerin kullanımında dezavantajlılara yönelik ayrımcılık nedeniyle bir uçurum oluşmaktadır. Bunun yanı sıra benzer bir durum gelişmiş toplumlarda da yaşanmakta;

erişim bir sorun olarak görülmediğinde bile BİT ürünlerinin kullanımı ve dijitalleşmeyle sağlanan fayda bağlamında, farklılıkları yönünden ayrımcılığa maruz kalan dezavantajlı bireyler açısından bir eşitsizlik bulunmaktadır. BİT ürünlerine erişim ve kullanım bağlamında bireysel farklılaşma dijital bölünmeyi artırmaktadır (Karaman, 2021). Başka bir deyişle; gelişmiş ya da gelişmekte olan bir toplumda yer alan yaşlı, engelli, kadın, çocuk, yoksul veya göçmen gibi dezavantajlı birey ve gruplar, kendi farklılıkları yönünden ayrımcı tutum ve davranışlara maruz kalabilmektedir ve bu durum dijital etkileşim kanallarını kullanma konusunda toplumdaki mevcut bölünmeleri (var olan toplumsal eşitsizlikleri) derinleştirme tehlikesine sahiptir.

Cinsiyet, yaş, eğitim, etnisite ve sosyodemografik durum gibi geleneksel eşitsizlikleri şekillendiren faktörler, dijital eşitsizliğin zeminini hazırlamakta ve yeni bir eşitsizlik biçimini doğurmaktadır (Özsoy, 2020). Üstelik dezavantajlı bireylerin sosyal, siyasal veya ekonomik her türlü temel insan haklarını gerçekleştirmek bakımından deneyimlediği eşitsizlikler, dijital dönüşüm ile beraber farklı şekillerde görünür olmaya başlamıştır. Deneyimlenen eşitsizliklerin dijital ortamlara ve araçlara yansımalarıyla yeni bir kavram ortaya çıkmıştır: dijital eşitsizlik...

Dijital bölünme, dijital tabakalaşma, dijital uçurum ya da en genel tabirle dijital eşitsizlik olarak adlandırılan bu yeni oluşumda temel sorun, bu uçurumun diğer eşitsizliklere göre daha derin ve daha geniş bir alanı kapsamaması ve mevcut eşitsizlikleri çok daha fazla derinleştirebilmesidir. Bu yönüyle dijital eşitsizlik diğer eşitsizliklerden ayrılmaktadır (Öztürk, 2005). Dijital bölünme kavramı, telefon, bilgisayar ve internet gibi yeni teknolojiler ile BİT sahipliğinin yarattığı ekonomik sosyal ve insan haklarıyla ilgili bir kavramdır (Karslı & Gündüz, 2002). Literatürde yer alan bilgilere göre bu kavramın kullanılmaya başlanması 1990'lı yılların ortalarına dayanmaktadır.

1990'lardan 2000'lere kadar ana tartışmanın BİT sahipliği çerçevesinde gerçekleştiği söylenebilir. Ancak 2001 yılına gelindiğinde, OECD'nin dijital bölünmeyi "farklı sosyoekonomik düzeylerden bireylerin, hane halklarının, işletmelerin ve coğrafi bölgelerin BİT'e erişim imkânı ve internet kullanımına ilişkin yaşadığı eşitsizliğe yer veren geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır." şeklinde tanımladığı görülmektedir (OECD, Understanding Digital Divide, 2001). Buradan yola çıkılarak 2000'li yıllarda BİT'in kullanımı konusuna dikkat çekilmeye başlandığı anlaşılmaktadır.

Literatürde BİT ürünlerinin kullanımındaki farklılaşmaya atıf yapılması, gelecekte yaşanabilecek sosyal sorunların da altını çizmektedir. BİT ürünlerine eşit şartlarda ve eşit derecede sahip olamama durumu, hem bireyler hem de ülkeler açısından ekonomik bir eşitsizlik meydana getirmektedir. Aynı zamanda BİT ürünlerini kullanım becerisine sahip olamamak da eğitsel ve kültürel bir eşitsizliğin varlığını ortaya koymaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemelerin dijital beceri ve kullanım yönünden dengesiz dağılımının, eşitsizliği artıran bir etmen olduğu düşünülmektedir (OECD, 2011).

Toplumsal eşitsizliklerin neden olduğu dijital bölünme, bireylerin eşitsizliklerle ilişkisi açısından ele alındığında Massimo Ragnedda (2020); geleneksel eşitsizliklerin insan haklarını, kaynakları ve fırsatları etkilediğini, iyilik hali farklılıkları yarattığını ve modern toplumlarda toplumsal yapıya gömülü halde bulunduğunu ifade etmektedir (Ragnedda, 2020). Eşitsizlikler ülke bazında incelendiğinde ise dijital bölünme türlerinin beş gruba ayrıldığı görülmektedir:

Tablo 2. Dijital Bölünme Türleri

Avantajlı	Dezavantajlı
Zengin	Yoksul
Kentsel	Kırsal
Genç	Yaşlı
Erkek	Kadın
Etnik köken bakımından dijital bölünme.	

Kaynak: (Hüsnüoğlu & Öztürk, 2017).

Buradan edinilen bilgiler ışığında ve bu konuda yapılan araştırmalar referans alınarak söylenebilir ki dijital eşitsizlik; sosyoekonomik durumu iyi olmayan, şehir hayatından uzak, yaşlı, kadın ve farklı etnik kökene sahip bireylerin yaşamını olumsuz etkilemektedir. BİT ürünlerine erişim bakımından bu çıkarım yapılabilir. Fakat 2000’li yılların başında gündeme gelen yeni bir tartışma konusu daha bulunmaktadır: BİT ürünlerinin kullanımı bağlamında oluşan dijital eşitsizlik.

Örneğin Tablo 2.'deki avantajlı ve dezavantajlı gruplar çapraz değerlendirildiğinde iyi düzeyde sosyoekonomik durumu olan bir kadının, eşit gelir seviyesine sahip bir erkek akranına kıyasla BİT kullanımında çekimser davrandığı toplumumuzda zaman zaman görünür olmaktadır. Böyle bir durum ise toplumsal cinsiyet eşitsizliğine dayalı söylemler ile ilişkilendirilebilir.

Dolayısıyla dijital eşitsizlik kavramı; sosyal hizmet, yaş ayrımcılığı ve toplumsal cinsiyet gibi kavramlar ile oldukça bağlantılıdır. Dezavantajlı bireylerin günlük yaşam deneyimlerine nüfuz etmiştir. Bu nedenle bireylerin dijital eşitsizliği deneyimleme biçimleri ayrımcılık karşıtı bir bakış açısı ve “çevresi içinde birey” yaklaşımıyla bütüncül biçimde değerlendirilmelidir. Fakat konuyu derinlemesine ele almadan önce dijital eşitsizliğin tanımlanmasında farklı yaklaşımları ve dijital eşitlik düzeylerinin neler olduğunu dikkate almak gerekir.

2.2.1. Dijital Eşitsizliğin Tanımlanmasında Farklı Yaklaşımlar ve Dijital Eşitsizlik Düzeyleri

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin yaşamın bir parçası haline almaya başladığı 1970 ve 1980'li yıllarda telefon, televizyon ve radyo gibi kitle iletişim araçlarının farklı ülkelerde eşit şekilde kullanılmaması, sosyal bilimlerde yeni bir tartışma konusunun doğmasına neden olmuştur. 1990'lı yıllarda bilgisayar ve internetin günlük yaşamda yaygın hale gelmesiyle bu konudaki eşitsizliklerin kapsamlı şekilde araştırılması kısa zaman içinde zorunlu hale gelmiştir.

Bu konuda yapılan araştırmalar incelendiğinde; 1990'lı yıllarda bir çatı kavram olarak ortaya çıkan dijital eşitsizliğin, dijital dışlanma ve ayrımcılık temelinde gerçekleşen yeni teknolojilerin eşitsiz yayılımını ele aldığı görülmüştür (Tuncer, 2021). Bu bağlamda dijital eşitsizlik kavramı üç düzeyde ele alınmaktadır.

Tablo 3. Dijital Eşitsizlik Düzeyleri

Birinci Düzey Dijital Eşitsizlik	BİT ürünlerine erişim sorunlarını ifade eder.
İkinci Düzey Dijital Eşitsizlik	BİT ürünlerini kullanım öncesinde veya kullanım sırasında yaşanan sorunları ifade eder.
Üçüncü Düzey Dijital Eşitsizlik	BİT ürünlerinden edinilen faydanın farklılaşmasını ifade eder.

2.2.1.1. Birinci Düzey Dijital Eşitsizlik

Ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojileriyle tanıştığı ve internetin yaygın hale gelmeye başladığı 1970-2000 yılları arasındaki süreçte dijital eşitsizlik, BİT'in eşitsiz dağılımıyla bağlantılı olarak belirgin hale gelmiştir. Özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki erişim farkının büyümesi, ilk olarak dijital eşitsizliğin temel nedeninin BİT'e erişim sorunları hakkında olduğunu akla getirmiştir. Bu bağlamda birinci düzey dijital bölünme BİT ürünlerini edinenler ve edinmeyenler arasında yaşanmıştır. DiMaggio ve Hargittai (2001); ilk dönemde akla gelen erişim farklılıklarının “enformasyon zengini” ve “enformasyon fakiri” terimleriyle açıklanmaya çalışıldığını ifade etmişlerdir (DiMaggio & Hargittai, 2001). Bu açıklamalar daha ziyade fiziksel bir erişim yoksunluğuna karşılık gelmektedir.

Dijital eşitsizlik konusunda en temel aşama erişim aşamasıdır. Bu aşamanın belli başlı belirleyicileri vardır. Bunlar yönetsel olarak; teknolojik altyapı, hizmet sağlama ve gereksinimlerin karşılanabilirliğidir (Tolu, 2019). Van Dijk (2017) ise konuya başka bir açıdan yaklaşarak; fiziksel erişim sorununu belirli bir BİT ürünü satın alınarak çözülen bir sorun olarak değerlendirmemiş; fiziksel erişimden önce, fiziksel erişim elde etmenin motivasyonu olması gerektiğini ifade etmiştir (Van Dijk, Digital Divide: Impact Of Access, 2017). Fakat sosyoekonomik durum ve teknofobi gibi bazı kişisel ve sosyal faktörler, bireylerin yeni teknolojileri benimseme konusunda motivasyon eksikliği yaşamalarına sebep olmaktadır (Karaman, 2021). Öyleyse dijital eşitsizlik konusunda asıl sorun erişim ve motivasyondan çok daha fazlasıdır.

Ragnedda'ya göre (2020); asıl sorun erişimi aşmaktır. Dolayısıyla dijital uçurum karmaşık ve dinamik bir olgu olarak ele alınmalı, BİT kullanımı ve deneyim gibi unsurlar da dikkate alınmalıdır (Ragnedda, 2020). Bu konuda Hills (1990); 1990'lı yılların erişim imkanları gelişmiş olan toplumlarında da telekomünikasyon zengini ve yoksulu olduğundan bahsetmiştir (Hills, 1990). Bu bağlamda, ikinci düzey dijital eşitsizliğin gündeme gelmediği ve yalnızca birinci düzey eşitsizlik anlamına gelen erişim sorunlarının tartışıldığı yıllarda bile ikinci düzey eşitsizlikle ilgili sorunların bazı araştırmacılar tarafından gözlemlendiği anlaşılmaktadır. Kısaca; o yıllarda dijital eşitsizliğin tanımlanması konusunda fiziksel erişim sorunlarını ifade eden birinci düzey eşitsizlikle ilgili açıklamaların yetersiz kaldığı ve o dönemde yapılan çalışmaların, BİT ürünlerinin kullanımı bakımından başka bir düzeyde eşitsizliğin varlığını işaret ettiği söylenebilir.

2.2.1.2. İkinci Düzey Dijital Eşitsizlik

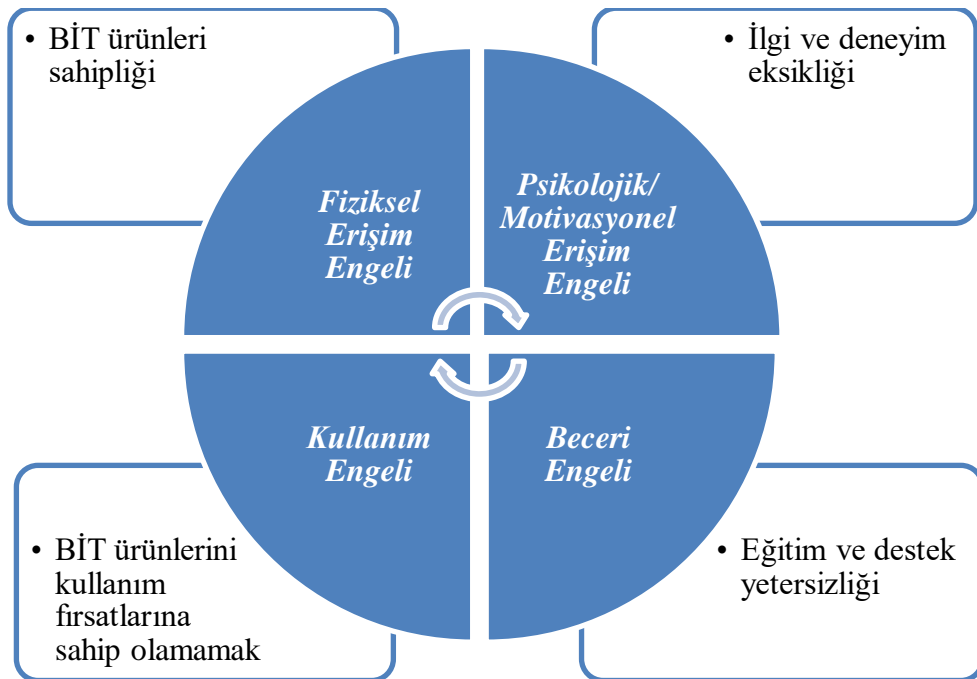
2000'li yıllara kadar dijital eşitsizliğin yeniden tanımlanmasına duyulan gereksinim, 2000'li yıllarda dijital bölünme düzeyleriyle ilgili yeni yaklaşımların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Pippa Norris, 2001 yılında "küresel eşitsizlik, sosyal eşitsizlik ve demokratik eşitsizlik" kavramlarıyla dijital eşitsizlik konusuna yeni yaklaşımlar kazandırmıştır. Norris'e göre (2001); küresel eşitsizlik, gelişmiş ülkeler ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki BİT'e erişim farklılıklarını yansıtmakta; sosyal eşitsizlik, bir toplumda yaşayan enformasyon zenginleri ve enformasyon fakirleri arasındaki uçuruma karşılık gelmekte; demokratik eşitsizlik ise çevrimiçi toplumlarda (BİT'e erişim imkanına sahip toplumlarda) kamusal hayata katılmak ve eylemde bulunmak için dijital kaynakları kullananlar ve kullanmayanlar/ kullanamayanlar arasındaki dijital bölünmeyi ifade etmektedir (Norris, 2001; akt.: Özutku, 2014).

İkinci düzey dijital eşitsizlik araştırmaları BİT ürünlerinin nasıl kullanıldığına ve günlük yaşama nasıl dahil edildiğine odaklanmaktadır (Özsoy, 2020). Erken dönem ikinci düzey dijital eşitsizlik araştırmalarından Attewell'in çalışmasında (2001); "Beceri ve kullanıma ilişkin çalışmalar ikinci kuşak/düzey dijital eşitsizlik olarak adlandırılmaktadır" ifadesine yer verilmiştir (Attewell, 2001). Bu alan yaklaşık çeyrek asırlık bir süredir araştırılmasına gereksinim duyulan bir konu olmaya devam etmektedir. Bu alanla ilgili yakın dönemde yapılan çalışmalar incelendiğinde dijital

eşitsizliğin insan hakları ve sosyal adalet ile ilgili bir sorun olarak görülmeye başlandığı Birleşmiş Milletler'in uluslararası niteliği olan raporlarında karşımıza çıkmaktadır. Bu raporlardan Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP)'nin 2020 yılına ait İnsani Gelişme Raporu'nda eşitsizliğin yalnızca ekonomik kaynaklı olmadığı; bunun yanı sıra siyaset, iktidar, iklim değişikliği, yükseköğretim ve teknolojiyle de etkileşimli olduğu ifade edilmiştir (UNDP, 2020). Buna göre dijital eşitsizliğin, BİT ürünleri kullanımının günlük hayata yansımalarını içeren bir dizi eşitsizlik ağı içerisinde bulunduğu anlaşılmaktadır.

Örneğin bu eşitsizlik ağları içerisinde ve ikinci düzey dijital eşitsizlik kapsamında kullanım, deneyim ve dijital beceriler bakımından BİT ürünlerine erişim engelleri bulunmaktadır. Bu konuda Van Dijk'in "fiziksel erişim, psikolojik/motivasyonel erişim, beceri erişimi ve kullanım erişimi" olarak kavramsallaştırdığı dört tür erişim engeli, aynı zamanda ağ toplumu olmanın önünde bulunan engeller olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda *fiziksel erişim engeli* BİT ürünleri sahipliğiyle, *psikolojik/motivasyonel erişim engeli* ilgi ve deneyim eksikliği ile, *beceri engeli* BİT'in kullanımı konusunda verilen eğitim ve desteğin yetersizliği ile, *kullanım engeli* ise BİT ürünlerini kullanım fırsatlarına sahip olamamak ile ilişkilendirilmektedir (Van Dijk & Hacker, 2003).

Şekil 1. Van Dijk'e Göre Dijital Eşitsizliğe Yol Açan Bazı Erişim Engelleri



Fiziksel erişim engeli genellikle birinci düzey dijital eşitsizlikle ilişkili olmakla beraber; en temelde sosyoekonomik gelir dağılımının sosyal adalete uygun biçimde olmamasıyla, fırsat eşitsizliğiyle ve insani yoksullukla da ilişkilidir. Bu konuda Aktan'ın (2002) insani yoksullukla ilgili ifadesi fiziksel erişim engeliyle insani yoksulluğun ilişkisine ışık tutmaktadır. Aktan (2002), insani yoksulluğu şu sözlerle ifade etmektedir:

“UNDP tarafından 1997 yılında yayınlanan İnsani Gelişme Raporu'nda geliştirilen insani yoksulluk kavramı insani gelişme ve insanca yaşam için parasal olanakların yanı sıra temel gereksinimlerin karşılanabilmesi için iktisadi, sosyal ve kültürel bazı olanaklara sahip olmanın da gerekli olduğu fikrine (capabilities approach) dayanır” (Aktan, 2002).

Dolayısıyla birinci düzey dijital eşitsizliğe ilişkin sorunlar, ikinci düzey dijital eşitsizlikteki insani yoksulluğun göstergeleri olabilmektedir. Böylesi bir karşılıklı sistemler ağı, sosyal hizmet disiplininin sistem kuramıyla da açıklanabilir. Çünkü kişilerin deneyimlediği her bir sosyal sorun, kişilerin kendi koşullarına göre değişen diğer sosyal sorunlarından etkilenir ve onları etkiler. Başlı başına bir sistem olan birey ve çevresindeki sosyal sorunları deneyimlediği sistemler birbiriyle etkileşimlidir. Bu nedenle “Dijital eşitsizlik sosyal eşitsizliklere paralel ilerler.” (Van Dijk, 2020).

Psikolojik/ motivasyonel erişim ise bireylerin BİT'e olan ilgilerini, kullanım deneyimlerini ve dijital sermayelerini artırmak isteyip istemediklerini kapsayan bir kavramdır (Gümrükçüoğlu, 2022). Bu bağlamda bir toplumdaki dezavantajlı bireylere yönelik ayrımcı söylemler, ayrımcı tutum ve davranışlar veya dolaylı ayrımcılığa zemin hazırlayan sosyal politikalar dahi psikolojik/ motivasyonel erişim engeli oluşturabilmektedir. Dolayısıyla motivasyonel erişim engelini oluşturan faktörler, kullanım engelini de oluşturabilmektedir.

Motivasyonel erişim engelini kullanım engeliyle entegre olduğu göz önünde bulundurulduğunda ve tüm bu engeller bütüncül biçimde ele alındığında, eğitim durumunun da BİT kullanımı ile doğru orantılı olacağı düşünülmektedir. Ancak literatürde;

“Eğitim düzeyinin yüksek olmasının bilgi iletişim teknolojilerin kullanımını her zaman artırmadığı, eğitim düzeyi yüksek olsa ve hatta geçmişte teknolojik sermaye bilgisi olsa bile dijital sermaye kullanımının önünde

motivasyonel erişim engelinin var olduğu görülmüştür” (Gümrükçüoğlu, 2022).

ifadesine rastlanmaktadır. Dolayısıyla bireylerin BİT ürünlerini kullanım motivasyonunun desteklenmesinde sosyal sistemlerin, toplumsal ön yargı ve söylemlerin ve etiketlemelerin önemli ölçüde belirleyici olduğu söylenebilir.

Ek olarak BİT kullanım becerileriyle ilgili Van Deursen vd. (2016) tarafından yapılan bir çalışmada dört temel kullanım becerisi tanımlanmıştır. Bunlar; temel seviyede teknik bilgileri içeren *operasyonel beceriler*, dijital medya özelliklerini işlemek amacıyla kullanılan *resmi beceriler*, dijital ortamda bilgi elde etme ve işleme ile ilgili *bilgi becerileri* ve dijital ortamda bulunan bilgileri bireysel bir amaca erişmek için bir araç olarak kullanılan *stratejik becerilerdir* (Van Deursen, Helsper, & Eynon, 2016). Tüm bunlar dijital eşitsizliğin BİT kullanımı eksenindeki beceriler olarak tanımlanırken; aynı zamanda üçüncü düzey dijital eşitsizlik araştırmalarının ele aldığı BİT ürünlerinden edinilen faydanın farklılaşmasına da neden olabilir. Bu konu üçüncü düzey dijital eşitsizlik başlığı altında ele alınacaktır.

Nitekim literatürde tanımlanan tüm bu beceri türlerini ve ikinci düzey erişim engellerini, kişisel ve sosyal dinamikler dikkate alınarak, bütüncül bir yaklaşımla incelemek gerekir. Böylece ikinci düzey dijital eşitsizliği yaratan etmenler daha iyi anlaşılabilir, bu alanda yaşanan sorunların çözümüne yönelik katkı sunulabilir ve temel insan haklarının yeni dijital dünya düzenine adaptasyonu kolaylaştırılabilir.

2.2.1.3. Üçüncü Düzey Dijital Eşitsizlik

Üçüncü düzey dijital eşitsizlik, BİT ürünlerinin kullanımı sayesinde elde edilen avantaj eşitsizliği anlamına gelir (Özsoy, 2020). Bir başka tanımda da benzer şekilde BİT’e erişim imkanları ve özellikleri benzer olan bireylerin BİT kullanımından sağladığı sosyo-ekonomik faydanın eşit olmadığı ifade edilmektedir (Karaman, 2021). Fakat burada BİT ürünleri kullanımından elde edilen faydanın sosyo-ekonomik fayda ile sınırlandırılması yeterli olmayacaktır.

Yaşamımızda beslenme ve barınma gibi temel gereksinimlerimizden biri de belli kültürel kodlarının içine doğduğumuz sosyal çevrenin varlığını sürdürmek ve özgün yaşam deneyimlerimizle inşa ettiğimiz sosyal yaşamımızı canlı tutma

gereksinimimizdir. Kısacası, insan sosyal gereksinimli bir varlıktır. Bu gereksinimin bilimsel kökleri Erik Erikson'un psikososyal gelişim kuramına kadar dayanır. Bundan dolayı BİT kullanımından sağlanan fayda; bireylerin fiziksel, bilişsel veya psikososyal gereksinimlerinin karşılanabilirliğini de kapsayan eklektik bir sürece karşılık gelir. Fakat bu konu toplumlardaki dezavantajlı bireylerin özel gereksinimleri de dikkate alınarak incelenmelidir.

Üçüncü düzey dijital eşitsizliği ele alan dijital kapsayıcılık araştırmalarının en karmaşık yönlerinden biri dezavantajlılığı içermesidir (Deursen & Helsper, 2015). Dijital bölünmeyi ülkelerin gelişmişlik düzeylerine göre sınıflandıran Gürcan'a göre (2015); geri kalmış ülkeler BİT'in geniş alanlara yayılmasını engelleyen sorunlarla, gelişmekte olan ülkeler BİT'e erişimde altyapı, donanım ve dijital okuryazarlığa ilişkin yetersizliklerle, gelişmiş ülkeler ise *"dezavantajlı toplulukları bulundurmaları ve bilgi teknolojilerinin toplumun genelinde refah düzeyi ve sosyal anlamda yarara dönüştürülmesi konularında yetersizlik yaşanması nedeniyle"* dijital eşitsizliği deneyimlemeye devam etmektedir (Gürcan, 2015). Bu durumda çıkarımsal olarak ifade edilebilir ki; dezavantajlı bireylerin yapabilirliklerinin artırılarak, deneyimledikleri sorunların çözüme ulaştırılması için yürütülen faaliyetler dijital eşitsizliğin giderilmesiyle doğru orantılıdır. Ancak BİT kullanımından sağlanan fayda bağlamında dijital eşitsizlik henüz oldukça yeni bir alandır ve konuya ilişkin çalışmalar oldukça azdır.

Üçüncü düzey dijital eşitsizliğin daha derinlikli biçimde kavranabilmesi için konuyu birkaç örnek üzerinden ele aldığımızda; örneğin günümüzde gıda gereksinimini bir başkasından yardım almadan internet kanalları üzerinden sipariş vererek karşılayabilen yaşlı bir bireyin BİT ürünlerinden sağladığı fayda ile interneti yalnızca ailesiyle görüntülü görüşmek için kullanan bir yaşlı bireyin sağladığı fayda arasında farklılaşma bulunmaktadır.

Birinci örnekte fiziksel ikinci örnekte sosyal bir gereksinimin karşılanmasının yanı sıra dijitalden edinilen fayda konusu faydanın türü bağlamından çok daha fazlasıdır. Burada anlatılmak istenen; toplumda yaygın olan bir eylem haline gelen bir mobil cihaz üzerinden video konferans yoluyla görüşmeyi öğrenen bir yaşlı bireyin, bir BİT ürününe atfettiği anlamın dar olabileceği ve bu durumun kullanım amacını ve dolayısıyla

edindiği faydanın boyutlarını etkileyebileceğidir. Öte yandan bu davranış, yaşlı bir birey için toplumsal kabul görerek sosyalizasyon süzgecinden geçmiş ve öğrenilmiş bir davranıştır. Bu örnek, ayrımcılık karşıtı ve sosyal inşacı kuramlar açısından ele alındığında; yaşlı bir bireyin BİT ürünleri ile ilişkisi, sosyal olarak inşa edilen ve yaş ayrımcılığına dayalı olumsuz sosyal öğretilerden etkilenen bir biçimde var olmaktadır.

Konuyu bu örnek üzerinden ele aldığımızda yaşlı bireylerin BİT kullanımında kendine sınırlar koyup koymadığı ve (varsa) bu sınırların nereden kaynaklandığı dikkate alınmalıdır. Dolayısıyla dezavantajlı bireylerin BİT kullanımından sağladığı fayda, sosyal faktörlerle birlikte değerlendirilmesi gereken bir konudur. Bu bağlamda literatürde yer alan bir çalışmada gelişmiş ülkelerde yaşayan yaşlıların BİT'e erişim sağlansa bile BİT ürünlerinden yararlanmak bakımından dezavantajlı olabileği ve doğru eğitimle onları, onlara fayda sağlayacak dijital içerme alanına dahil etmenin bu konuda en önemli faktör olduğu ifade edilmektedir (Mubarak & Suomi, 2022).

2.3. DİJİTAL EŞİTSİZLİĞİN SOSYAL HİZMET VE YAŞLILIKLA İLİŞKİSİ

Çok eski yıllardan beri bireylerin yaşamlarını sürdürürebilmeleri için gereksinim duyduğu şeyler mikro mezzo ve makro sistemler ağı içerisinde başlıca biyolojik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçları içermektedir. Her yaşta olduğu gibi bireylerin yaşlılık döneminde de insan haklarının bir gereği olarak bu ihtiyaçların karşılanması, biyopsikososyal refahın sağlanması bakımından oldukça önemlidir.

Yaşlı refahı, genellikle biyolojik sağlıkla ilgili görülmesiyle ya da yalnız sosyoekonomik göstergelerle ilişkilendirilerek bir anlam daralması yaşamaktadır. Yaşlı bireylerin iyilik halini sağlamak psikososyal sağlık, aktif ve bağımsız yaşlanma, kendini gerçekleştirme ve çevresel yaşam koşullarıyla da doğrudan veya dolaylı olarak ilişkilidir. Bu bağlamda yaşlılık dönemi gereksinimlerinin karşılanması amacıyla destek mekanizmalarının geliştirilmesi, yaşlı bireylerin insan haklarını bağımsız biçimde gerçekleştirmelerinin yolunu açacaktır. Sosyal hizmet disiplini de bu çerçevede birey grup ve toplum temelli çalışmalar yürüten, dezavantajlı birey ve grupların yaşam deneyimlerinde süregelen sorunların çözüm yollarına sosyal hizmet kuram ve uygulamalarının senteziyle rehberlik eden bir disiplindir.

Yaşlı refahını sosyal hizmetin bütüncül perspektifi ile ele aldığımızda yaşlı bireylerin yaşam haklarının korunması ve gereksinimlerinin karşılanması konusu çok boyutlu destek mekanizmalarını, bireylerin kendini gerçekleştirme potansiyellerinin artırılmasını, kriz yönetimini, sorunlarla baş etme kapasitelerinin geliştirilmesini, güçlendirme yaklaşımı bağlamında bireyleri muktadir kılıcı hizmetleri, eğitim ve savunuculuk faaliyetlerini, baskı karşıtı sosyal hizmet uygulamalarını, ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet teori ve pratiklerini, ekolojik perspektiften birey-çevre uyumunun güçlendirilmesini ve sosyal inşa kuramına göre yaşlılık dönemi gerçeklerinin yeniden inşasını kapsadığı söylenebilir.

Sosyal hizmet, günden güne değişen yaşam standartlarının değişimine paralel olarak yaşlı refahını sağlamaya yönelik yenilikçi yaklaşımını sürdürürken; yaşlılık döneminde yaşanan temel sorunlar ele alındığında bu dönemin sosyal izolasyonla baş edilmesi gereken bir dönem olduğu görülmektedir. Bu araştırma kapsamında ilerleyen yerlerde yaşlılık döneminde yaşanan sorunlardan dijitalleşme çerçevesinde bahsedilecektir. Fakat literatür tarandığında bu konuda “yaşlılığın en önemli sorununun başkalarıyla, çevreyle, yakınlarla, toplumla kurulup sürdürülen iletişimin kaybolması” olduğu görülmüştür (Bahar, Bahar, & Savaş, 2009).

Kopma teorisi bağlamında bireylerin sosyal etkileşim ağlarından kendi istekleriyle veya toplumsal baskı ve ayrımcılık yolu ile uzaklaşmaları önemli bir sorundur. Kopma teorisi, “yaşlanan bireyin kimsenin algısı ve baskısı olmadan yani kendi rızası ile sosyal yaşamdan kendini soyutladığını öne sürmektedir” şeklinde tanımlanmaktadır (Üçok, 2018). Fakat yaşlı bireylerin toplumdaki veya toplumun yaşlı bireylerden kopma sürecini etkileyen pek çok unsur bulunmaktadır. Örneğin işverenlerin yaşlılardan emekli olmalarını talep etmeleri, yaşlıların kurumlarda lider konuma getirilmemesi, devletlerin gençler ve yetişkinlerden oluşan “işlevsel” gruba hizmet sunmakta yaşlılara nazaran daha istekli olması fark edilmeyen kopuş biçimleridir (Zastrow & Kirst-Ashman, 2015). Bu bağlamda kopma, ayrımcılık ve sosyal izolasyon yaşlı bireylerin psikososyal iyilik halini ve refahını olumsuz yönde etkilemektedir. Ek olarak tüm bu sorunlar, yaşamı boyunca sosyal sistemlerin içinde canlı kalma gereksinimi olan insan için; dijital dönüşümle birlikte daha da görünür hale gelmiştir. Yaşlı bireylerin deneyimledikleri sorunlar, dezavantajlılığı ve dijital eşitsizliği pekiştirmektedir.

Sözgelimi kamu hizmetlerinin dijitalleşmesiyle sunulan hizmetler bir toplumdaki tüm bireyler açısından erişilebilir ve kullanılabilir olmalı ve toplum nezdinde bir karşılık bulmalıdır (Erin, 2021). Ancak yaşlı bireylerin dijitalleşme kapsamında sunulan hizmetlerden yaş, cinsiyet, eğitim durumu, sosyal destek ağlarının varlığı, yaşanan bölge veya ayrımcılık nedeniyle yararlanamaması dijital eşitsizliğe yol açmaktadır.

Küreselleşme ve modernleşmeyle gelen modern teknolojik değişimler, kişisel ve sosyal olanakları artırırken ortaya çıkan ağ toplumu, aynı zamanda belirsizlik korku ve endişenin arttığı ve geleneksel bağların zayıfladığı bir risk toplumunu da yaratmıştır. Bu koşullarda birey, sosyal sistemlerdeki varlığını sürdürmesini sağlayacak olan yeni bağları BİT ürünleri aracılığıyla gelişen dijital alan üzerinden kurmaktadır (Özgür H. O., 2022). Sosyal hizmetin odağında yer alan dezavantajlı birey ve gruplar da günümüzde BİT ürünlerini kullanmaktadır ve yeni bir mekan türü olarak tanımlanan siber mekanlara (dijital ortamlara) dezavantajlı bireylerle beraber dezavantajlı bireylerin gereksinimleri ve sosyal sorunlarının da taşındığı ifade edilmektedir (Gencer & Aktan, 2021). Öyleyse sosyal hizmet teori ve pratiklerinin dijitalizasyon bağlamında geliştirilmesi gerekmektedir. Bu, sosyal hizmet uygulamalarının dijitize edilmesine yönelik mücadelenin yanı sıra dijital ortamlar ve elektronik araçların kullanımıyla da ilgili bir bütünselliği ifade eder.

Buna bağlı olarak; günümüzde toplumsal ve dijital eşitsizliklerin bir bütün haline gelerek birbirini güçlendirdiği ve yaşlı bireylerin BİT ürünlerinden yeterince yararlanamadıkları söylenebilir. Sosyal olarak izole olmuş yaşlı bir bireyin toplumsal yaşamdan kopması, dijital olarak da izole olmuş bir şekilde pek çok olanaktan yoksun kalmasına ve dijital deneyimin niteliğine de etki etmektedir (Ragnedda, 2020). Bu nedenle dijital eşitsizliğin sosyal hizmet, dezavantajlılık ve yaşlılık açısından; yaşlı bireylerin ayrımcılık deneyimleri dikkate alınarak ele alınması gerekmektedir.

2.3.1. Yeni Dezavantajlı Dijital Sınıfların Oluşmasında Belirleyici Faktörler

Dijital eşitsizlik, bu olguyu etkileyen faktörlerin değişken olması ve dijital eşitsizlik deneyimlerinin biricik olmasına bağlı olarak canlı ve özgün bir yapıya sahiptir. DiMaggio ve diğerleri (2004) sosyoekonomik durum, eğitim, cinsiyet ve yaşanan yer (kır/kent) gibi faktörlerin dijital eşitsizliği ve sosyal destek sistemlerini doğrudan etkilediğini ifade ederek; araç (BIT ürünleri), beceri ve sosyal destek boyutlarının da

kullanım amacı ve kullanım kalitesini etkilediğini öne sürmüşlerdir (DiMaggio vd., 2004). Buradan anlaşılacağı üzere yukarıda ifade edilen faktörler bakımından dezavantajlı bireyler, dijital eşitsizliği deneyimlemeye daha açıktır.

Dijital çağda dezavantajlı bireyler, geleneksel eşitsizlikleri ve dijital eşitsizlikleri birlikte deneyimler. Ancak dijital eşitsizliği dezavantajlılık bağlamında analiz edebilmek için burada dikkat edilmesi gereken önemli ayrım; dijital eşitsizliğin, dijital mekanda geleneksel eşitsizliklerin artmasıyla mı yoksa kendi yarattığı iç dinamikleriyle mi gerçekleşmekte olduğudur. Bu konuda Ragnedda (2020); BİT ürünlerinin eşitsiz kullanımının ayrımcılık ve eşitsizliği derinleştirdiğini ve dijital alt sınıfların bu bağlamda oluştuğunu ifade etmektedir (Ragnedda, 2020). O halde dijital bölünmeler sosyoekonomik durum, cinsiyet, mekan ve yaş gibi faktörler çerçevesinde dijital alt sınıfları oluşturmaktadır. Öte yandan Aytun'a göre (2007); "bilgi teknolojilerinin edinilmesi ve kullanılmasıyla birlikte yoksul-zengin, eğitilmiş-eğitimsiz, erkek-kadın, yaşlı-genç, evli-bekâr vb. kişiler arasındaki mevcut eşitsizlikler daha da belirginleşebilmektedir." (Aytun, 2007). Dijital uçurum, mevcut eşitsizliklere bağlı olarak derinleşmektedir.

Dijital uçurum hem kişisel özellikler hem de sosyal sistemler ile ilgilidir. Fakat 2000'li yılların başından itibaren dijital uçurumun parametrelerinin ölçülmesinde genellikle BİT ürünlerinin sahipliğiyle ilgili göstergeler kullanılmaktadır (OECD, 2001). Oysaki bir hanedeki bireylerin kişisel bilgisayar sayısı, internete erişim olanağı veya televizyon sahipliği ve bunun gibi göstergelerin nüfus ile ilişkilendirilmesi elbette ki dijital eşitsizliğin boyutlarının anlaşılmasında yeterli olmayacaktır. Bundan dolayı dijital eşitsizliğin boyutlarının daha açık ve anlaşılır bir biçimde ortaya konması amacıyla dijital eşitsizlik olgusunu etkileyen sosyo-ekonomik durum, cinsiyet, mekan ve yaş faktörleri de dikkate alınmalıdır. Öyleyse bu faktörler, dijital eşitsizliğe nasıl etki etmektedir?

2.3.1.1. Sosyo-Ekonomik Durum

Dijitalleşme, ekonomik sistemde değişim yaratması bakımından istihdamda, kitlelerin tüketim alışkanlıklarında ve ülkelerin gelişmişliğinin göstergesi olarak önemli bir değişimin tetikleyicisidir. Çağımızda teknolojik gelişmelerin öncüsü olan veya bu tür gelişmelere uyum sağlayan ülkeler prestijli kabul edilmektedir (Baloğlu, 2023). Fakat

her toplum, çağı yakalamak ve teknolojik yeniliklere uyum sağlamak konusunda farklı sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel koşullara sahiptir.

Dijital dönüşümle birlikte yaşanan toplumsal değişim sürecinde yüksek sosyoekonomik statüye sahip bireylere kıyasla, sosyo-ekonomik durumu iyi olmayan bireylerin dijital eşitsizliği üç düzeyde de (erişim, kullanım ve fayda) deneyimlediği görülmektedir. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinden en az faydayı sosyoekonomik kaynakları yeterli olmayan dezavantajlı bireyler görecektir (DiMaggio vd., 2004). Bundan dolayı söylenebilir ki; sosyo-ekonomik kaynakların varlığı ve işlevselliği, dijital eşitsizliğin kapsamlı şekilde incelenbilmesi konusunda en temel faktörlerden biridir.

2.3.1.2. Cinsiyet

Çok eski dönemlerde var olan anaerkil toplumların yerini zamanla ataerkil düzene bırakmasından sonra ortaya çıkan toplumsal cinsiyet meselesi, biyolojik farklılıklara sosyal anlamlar atfedilerek bir toplumsal cinsiyet eşitsizliği sorunu haline gelmiştir. Toplumsal cinsiyet eşitsizliği dijital ortamlarda da üretilen bir sosyal sorundur. Fakat aslında BİT ürünlerinin kullanımındaki cinsiyet farklılıkları oldukça erken yaşlarda başlar. Okul öncesi dönemde bireyler, sosyokültürel normların öğrenildiği ilk ortam olan aile kurumunda dijital eşitsizliği cinsiyetlerine göre farklılaşmalarla deneyimlemeye başlar. Dijital ortamlarla ise bu olumsuz kalıp yargıları pekiştirir. Örneğin teknik alet ve mühendisliğe yönelik oyuncaklar genellikle erkek çocuklar ile ilişkilendirilirken, kız çocuklarına ev işlerini öğreten küçük ev aletleri hediye edilir. Dolayısıyla yetişkinlikte de bu süreç devam etmekte ve kız çocuklarında BİT ürünlerinin kullanımına ilişkin yetersizlik algısı yaratabilecek olumsuz yaklaşım sürdürülmektedir. Bilim ve teknolojiye erkeğin egemen olmasıyla ilgili Odabaşoğlu (2020) şu açıklamayı yapmaktadır:

“Feminist teorisyenlerin bir kısmına göre kadın ve erkek arasında görülen dijital bölünmelere dair problem basitçe herhangi bir değer içermeyen, tarafsız bir aracıya erişmek, kullanım yeteneğine ve fırsata sahip olmaktan ziyade bilim ve teknolojinin erkek kimliği ve gücü ile üretilip yapılandırılmış olması ile alakalıdır.” (Odabaşoğlu, 2020).

Bir başka deyişle; “Cinsiyet tıpkı diğer dijital toplumsal etmenler gibi alanda halen belirleyici olmakta ve yeniden üretilmektedir.” (Kayış, 2021). Sonuç olarak dijital

eşitsizlik ve toplumsal cinsiyet eşitsizliği hem gerçek hem de sanal ortamlarda yeniden üretilen sorunlardır.

Cinsiyete dayalı dijital eşitsizlik sorunu yalnızca erken çocuklukta üretilmekle kalmaz, kadınların yetişkinlik döneminde istihdama katılımında dezavantajlı bir konumda olmalarına ve hatta devamında diğer bakım rolleri de eklenince istihdamdan çekilmelerine ve yaşlılık döneminde sosyal güvencesizlik yaşamalarına neden olur (Buz, 2015). Bu durumda kadınların yaşam boyu dijital teknolojilere erişimi ve kullanımını ileri yaşlarda büyüyerek devam eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Çocukluk döneminde teknolojik oyun ve oyuncakların farklı cinsiyete sahip akranlarına bırakılarak cesaretlendirilmeyen, yetişkinlik döneminde dijital okuryazarlığını geliştirebileceği alanlara yönlendirilmeyen ve hatta “elinin hamuruyla” sosyo-dijital yaşama katılımı engellenen kadınların yaşlılık dönemlerinde de ayrımcılığa ve dijital eşitsizliğe uğraması kaçınılmazdır.

Özellikle yaşlı kadınların, erkeklere kıyasla daha fazla ayrımcılığa maruz kaldığı ve toplumsal açıdan daha çok mahrumiyet yaşadığı bilinmektedir (Ersözlü & Aydemir, 2021). Buna bağlı olarak bir toplumsal eşitsizliğin dijital eşitsizliğe yol açtığı açıkça görülmektedir. Nitekim TÜİK’in 2023 yılına ait Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmasında cinsiyete ve yaşa göre internet kullanım oranı incelendiğinde 65-74 yaş aralığındaki yaşlı bireyler arasında erkeklerin %49,8 kadınların %32,7 oranında bilişim teknolojilerini kullandıkları görülmüştür (TÜİK, 2023).

Son olarak, dijital eşitsizlikle ilgili araştırmaların önemli isimlerinden Hargittai ve Hinnant (2008) yapmış oldukları bir araştırmada; interneti az kullananların düşük düzeyde bilgi sahibi olan bireyler olmasına bağlı olarak, kadınların ve yaşlıların dijital mekan hakkında daha az bilgi sahibi olmasının onların daha az BİT kullanmasına neden olduğunu ve cinsiyet ile yaşın BİT’e erişimde ve dijitalle uyum sağlamada önemli olduğunu ifade etmişlerdir (Hargittai & Hinnant, 2008).

2.3.1.3. Mekan

Sanayi ve bilişim devrimlerinden sonra küreselleşme ile beraber mekan kavramı daha geniş ve soyut bir anlam kazanmıştır. Küreselleşme, yalnızca ekonomik değil aynı zamanda siyasal, kültürel ve mekansal anlamlar taşıyan bir süreçtir (Yıldız, 2011). Bilgi

toplumunda (toplum 4.0) zaman ve mekan kavramının yeniden inşa edilmesi bakımından önemli bir araç olmuştur.

Dijital dönüşüm sayesinde teknoloji, zaman, yakınlık ve mekan kavramlarının yeni anlamlar kazandığı bir süreç yaşanmaktadır (Işık S. , 2008). Küreselleşme ve dijitalleşme, hem fiziksel hem de sanal mekanda değişime neden olmuştur. Bunun yanı sıra bu iki mekanda yaşanan değişim birbirinden bağımsız değildir. Literatürde sanal mekan ile fiziksel mekanın bir araya geldiği ortamlar “hibrit/melez mekan” olarak da tanımlanmıştır (Malekkian, 2022).

Fiziksel mekana dayalı dijital bölünme ele alındığında, kırsal ve kentlerdeki bireylerin dijital dönüşümü farklı şekillerde deneyimlediği görülmektedir. Kırsal bölgelerde yaşayan bireylerin BİT’e erişim ve kullanım imkanları genellikle kısıtlıdır. Kırsal alanlarda uygun teknolojik altyapının bulunmaması eğitim ve istihdam fırsatlarının yetersiz olması vb. farklılıklardan dolayı yapısal sorunlar dijital bölünmenin nedenlerinden bazılarıdır ve kırsal bölgeler dezavantajlı konumdadır (Karaman, 2021). Kentlerde yaşayan bireyler bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere daha hızlı ve kolay erişir. Buna karşın kentlerdeki erişim kolaylığı, BİT araçlarının kullanımında sorun yaşanmadığı anlamına gelmez.

Bireylerin deneyimleri doğrultusunda mekanların şekillendiğini ifade eden Çay’a göre (2021); “Kişilerin ve toplumların yaşamlarına etki eden ve yön veren özellikler barındırması bakımından mekan, fiziksel olmasının yanı sıra zihinsel ve toplumsal anlamlar barındıran bir kavramdır.” (Çay, 2021). Bu bağlamda özellikle dezavantajlı birey ve gruplar için kişisel deneyimler, mekanın evrensel tasarımı ve dijital okuryazarlık önem arz eder.

2.3.1.4. Yaş

Yaşlılık; geçmişten günümüze kimi zaman değer atfedilen bir konumda olmuş kimi zaman da bir sorun olarak görülmüştür. Kronolojik, biyolojik, psikolojik ve sosyal olarak sınıflandırılan yaşlanma çok boyutlu bir süreçtir (Kalınkara, 2021). “Yaşlılık ise bir dönem olup, bireye toplum tarafından atfedilen sosyal bir pozisyonudur.” (Tufan, 2016; akt. Özgür Ö., 2020).

İnsanlığın yaşlılığa ilişkin bakış açısı kronolojik açıdan incelendiğinde ilkel toplumlarda fiziksel güç önemli olduğundan genç nüfus değerli görülmüş, yaşlı kesim gençlere nazaran değerli görülmemiştir. Ancak yerleşik hayata geçilmesi ve tarımın başlaması ile tecrübe ve bilgi aktarımının önemi sayesinde yaşlılar, toplumlarda daha saygın bir konuma gelmiştir. Sanayi devrimi sonrası dönemde ise geleneksel geniş aile modelinden çekirdek aile modeline dönüşüm yaşanmıştır. Geleneksel toplumda yaşlılık, bilgelik olarak görülürken modern toplumda yaşlılığa bakış açısı olumsuz yönde değişmiştir (Ağır, 2019). Modern toplumda yaşlılık değer kaybetmiş ve yaşlı bireyler bir bakım yükü olarak görülmeye başlamıştır.

Yirminci yüzyılın sonlarına doğru dijitalleşme, yaşamın biyopsikososyal gereksinimlerine cevap veren bir yenilik olarak doğmuştur. Ancak yaşlı bireylerin dezavantajlı bir konumda olması yeni yaşam düzenine uyum sağlamalarını zorlaştırmıştır. Cowgil ve Holmes'in 1972 yılında ileri sürdüğü yaşlanmanın modernleşmesi kuramına göre; yaşlı bireylerin rolleri ve statüleri teknolojik gelişmelerle ters orantılı olduğundan teknolojik gelişmelere uyum sağlayamayan yaşlı bireylerin deneyim ve birikimleri mevcut değerini kaybetmektedir (Tuncer, 2021).

“Dijital eşitsizliğin en kesin belirleyici faktörü yaştır, bunu cinsiyet ve engelli olma hali izler.” (Van Dijk, 2008; akt.: Tuncer, 2021). Yaşa dayalı dijital eşitsizlikle ilgili araştırmalar tarandığında Özkan ve Purutçuoğlu (2010); BİT ürünleri yaşlı bireylerin yaşamlarını kolaylaştıracak olsa bile yaşlı bireylerin yeni teknolojik ürünleri benimseyen en son grup olduğunu ifade etmiştir (Özkan & Purutçuoğlu, 2010). Kontrol ve gizlilik sorunları gibi etkenler yaşlı bireylerin BİT kullanımı konusunda endişe duymalarına neden olmaktadır (Damodaran ve Olphert, 2015; akt.: Uysal, 2020). Yaşlı bireylerin teknofobi eğilimlerine ek olarak yaşlı bireyler dijital teknolojileri kullanmak istediklerinde bir takım engellerle karşılaşmaktadır. Bunlar aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

Şekil 2. Dijital Teknolojileri Kullanmak İsteyen Yaşlı Bireylerin Önündeki Engeller

Yaşa Bağlı Engeller	•Görme, dokunma ve anlama zorlukları gibi yaşa bağlı sağlık sorunları
Teknolojik Özellikler	•Karmaşık ekranlar, teknik kavramlar veya elektronik sistemlerle ilgili kullanım sorunları
Tutum	•Teknolojik aletlerin tehlikeli, karmaşık ve öğrenilmesi zor olduğuyla ilgili oluşturulan algı
Eğitim ve Destek	•Eğitim ve destek kaynaklarına erişimde yoksunluk
Maliyet	•Yeni teknolojileri alım gücündeki zayıflık ile BİT ürünlerine erişim sorunları

Kaynak: (Uysal, 2020).

Ek olarak yaşlanma sürecinde yaşlı bireylere yönelik nasıl bir tutum ve davranış gösterileceği sosyokültürel kabulün ürünüdür (Göktaş, 2019). Toplumun zihninde kültürel olarak yaşlı bireylerin bulunduğu statü, yaşlı bireylerin dijital teknolojilerle ilgili deneyimlerini etkiler. Başka bir deyişle; “Bireyler arası farklar dikkate alınmadığında yaşlıların statü ve rolleri teknolojik ilerlemelerle ters korelasyona sahiptir.” (Kulaoğlu, 2021).

Öte yandan kullanıma yönelik tutum ve algının yaşlı bireylerdeki bilişsel bir döngünün eseri olduğu da ifade edilmektedir (Özsungur, 2018). Bu görüşe göre; sosyokültürel normlardan etkilenen yaşlı bireyler, sosyal olarak inşa edilmiş anlam dünyalarında kendi gerçekliklerini üretirler. Daha açık bir ifadeyle: yaşlı bireylerin teknolojik aletleri kullanma davranışları, yapabilirliklerine olan inançlarıyla da ilişkilidir. Bu konuda yaşlı bireylerin sosyal çevreleri tarafından teşvik edilmesinin internet kullanımının güçlü bir yordayıcısı olduğundan söz edilmektedir (Özsoy, 2020).

Bu bağlamda özellikle yalnız yaşayan yaşlı bireyler, çevrimiçi alışveriş, mobil bankacılık, e-devlet ve sağlık hizmetlerinden yararlanamayabilir. Psikososyal iyilik halinin en temel kaynaklarından biri olan sosyal yaşamlarını gerçek mekanlardan sanal

mekana taşıyamayabilir. Oysaki yaşlı bireyler açısından internetin en önemli özelliklerinden biri aynı zamanda bir sosyalizasyon aracı olmasıdır (Tuncer, 2021). Dolayısıyla yaşa dayalı dijital eşitsizlik, yaşlı bireylerin biyopsikososyal sağlığını olumsuz yönde etkileyen güncel sorun alanlarından biridir.

2.3.2. Yaşa Dayalı Dijital Bölünmede Üç Grup: Dijital Yerliler Dijital Göçmenler Ve Dijital Melezler

1950’li yıllardan sonra oluşmaya başlayan dijital dünya, teknoloji temelli yaşam düzenini beraberinde getirmiştir ve buna bağlı olarak “dijital kültür” oluşmaya başlamıştır. Dijital kültür, bilginin dijital bir dile çevrilerek teknolojik cihazlar aracılığıyla aktarılmasına dayalıdır. Koç’a göre (2022);

“Dijital kültür; siber kültür, elektronik kültür, internet kültürü, sanal kültür, enformasyon kültürü gibi çok farklı isimlerle anılsa da teknolojinin bireylerin duygu ve düşüncelerini, iletişim ve etkileşim kurma biçimlerini, değer yargılarını ve tüm bunların toplamı olan kültürü önemli ölçüde şekillendirdiği fikrini tanımlayan bir kavramdır.” (Koç, 2022).

Dijital kültürde etkileşim ağları sanal mekânlara taşınmıştır. Bireyler bu yeni mekana, dile ve kültüre uyum sağlama konusunda istekli veya çekimser davranabilir; dijital adaptasyonda zorluklar yaşayabilir.

Dijital kültürün bir parçası olmak yaş gruplarına göre farklılık gösterebilmektedir. Konuya ilişkin literatür tarandığında, yaşa bağlı dijital bölünme kavramını ortaya atan Prensky (2001); kuşak farklılıklarını dikkate alarak bireyleri, dijital teknolojileri kullanım durumlarına göre “dijital yerli ve dijital göçmen” olmak üzere iki gruba ayırmıştır (Prensky, 2001).

Bu bağlamda dijital yerliler 1980 yılından sonra dijital dünyanın içine doğan, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaşamın merkezinde olduğuna inanan ve yeni teknolojilerle büyüyen kuşaktır. Dijital yerliler, teknolojiyi günlük yaşamın bir gerekliliği olarak görmektedir (Lei, 2009; akt.: Günücü, 2011; akt.: Karabulut, 2015). 1980 yılından önce doğmuş olan ve BİT ürünleriyle yetişkinlik döneminde tanışarak dijital dönüşüme uzak kalan, dijital dünyaya uyum sağlamakta zorlanan veya değişime direnç gösteren bireyler ise dijital göçmenlerdir. Dijital göçmenler, dijital okuryazarlığı dijital yerlilere kıyasla daha düşük seviyede olan bireyler olarak da tanımlanmaktadır (Prensky, 2001).

Herhangi bir BİT ürününü kullanmaları gerektiğinde başka bir kişiden yardım alma eğilimleri olduğu ifade edilmektedir (Prensky, 2004). Bir başka deyişle; “Dijital göçmenler, teknoloji ile geç tanışmanın getirdiği dezavantajları gidermekte zorlanmaktadır.” (Tuncer, 2021).

Ek olarak literatürde yer alan çalışmalar arasında “dijital melez” kavramıyla da karşılaşmıştır. Dijital melezler, teknolojiyi dijital yerliler kadar iyi kullanamayan ancak dijital göçmenler kadar dirençli de olmayan bir geçiş grubu olarak tanımlanmaktadır (Karabulut, 2015). Bu konuda Prensky, dijital yerliler ile dijital göçmenler arasındaki farkın “dijital bilgelik” sayesinde zamanla kapanacağından söz eder (Prensky, 2009). Dijital bilgelik, bireylerin dijital kaynakları nasıl kullandıkları, nasıl filtreledikleri ve dijitalden elde ettikleri bilgilerin onlara nasıl yardımcı olduğunu içeren kararlarının ve yargılarının bilgeliğidir. Öte yandan kaynakların bilinçli kullanımı siyasal, sosyal, kültürel ve ekonomik bağlamlarla sürekli olarak temas halindedir. Bu nedenle bilinçli teknoloji kullanımının toplumsaldan bireysele doğru ilerleyen bilinçlendirme çalışmalarını gerektirdiği ifade edilmektedir (Baloğlu, 2023). Bu çalışmaları “bilgelik güçlendirmesi” olarak tanımlayan Prensky (2009) teknolojik gelişmelerin artmasıyla dijital bilgeliğinde artacağını öngörmektedir (Prensky, 2009).

Literatürde dijital yerliler ve dijital göçmenler arasındaki uçurumun yaş farkı ve mekana bağlı olduğu; ancak asıl sorunun kır/kent ayrımındaki erişim koşullarının farklılaşmasından ziyade bireylerin hem kırsal hem de kentsel bölgelerde yaşayan yaşlı bireylerin kullanım sorunu yaşayabildikleri ve kullanım farklılıklarında yaş faktörünün mekandan daha baskın bir unsur olduğu ifade edilmektedir. Karabulut’a göre (2015);

“... Bu büyük uçurumun nedeni [...] kentte yaşayan kişiler artık teknolojik araçlara ulaşılabilirlik yönünden kırsalda yaşayan insanlara göre daha şanslı olmalarıyla birlikte yaş aralıklarıyla ilgili olarak teknolojiyi kullanma ve yararlanma şekilleri de farklılık göstermektedir.” (Karabulut, 2015).

Dolayısıyla teknolojik gelişmelerin hızla arttığı günümüzde dijital bilgeliği güçlendirici faaliyetlerin de hızla artırılması gerekmektedir. Dijital göçmenler ve dijital melezler arasında en çok dikkat çeken grup yaşlı bireylerdir. Yaş bazında açılan makasın kapanması yalnız yaşamakta olan yaşlı bireylerin deneyimledikleri dijital eşitsizliğin giderilmesine yönelik çalışmalarla sağlanabilir.

2.4. AYRIMCILIK KARŞITI SOSYAL HİZMET PERSPEKTİFİNDEN DİJİTAL EŞİTSİZLİK

2.4.1. Ayrımcılık Karşiti Sosyal Hizmet

2.4.1.1. Sosyal Hizmet Açısından Ayrımcılık

Ayırım yapmak, Türk Dil Kurumu'na göre (TDK, 2023); “eşit davranmamak ve fark gözetmek” anlamına gelir. Ayrımcılık ise, farklılıkları sebebiyle belli bir birey, grup veya topluluğa ayırım yapan kişilerin olumsuz davranışlarda ya da önyargılarda bulunmasıdır. Bu ayırım yapma hali, her zaman somut bir davranış olarak karşımıza çıkmayabilir ve başka bir davranışın sonucu olarak görünmez halde var olabilir. Kişiler, gruplar, kurumlar veya sosyal politikalar aracılığıyla doğrudan ya da dolaylı şekilde gerçekleştirilir.

Thompson'a göre (2012) ayrımcılık güçle ilgili bir kavram olarak bir toplumdaki güçsüz görülen bireylere veya gruplara adil olmayan biçimde ve önyargıyla yaklaşmaktır (Thompson, 2012). Baybora (2010) ise ayrımcılığı ”Kişilere, bazı kişisel özellikleri veya belirli sosyal gruplara üyelikleri nedeniyle farklı ve haksız bir şekilde davranma eylemi” olarak tanımlar ve bu farklı muamelenin bireyleri daha fazla dezavantajlı konuma getirdiğini ve onların, diğerlerinin yararlandığı imkanlardan sınırlı şekilde yararlanmalarına neden olduğunu ifade eder (Baybora, 2010). Örneğin yaşa dayalı dijital bölünme (bir diğer adıyla dijital eşitsizlik), yaşlı bireylerin dijitalleşmenin imkanlarından sınırlı şekilde yararlanmalarına neden olan bir durumdur.

“Anti-Oppressive Practice: Social Care and the Law” adlı kitapta çeşitlilik, farklılık ve bölünme terimleri hakkında Williams (1996; akt.: Dalrymple ve Burke, 2006); çeşitliliğin “ortak dil, milliyet, bölgesel köken ve yaş gibi spesifik olan ve zorunlu olarak ikinci plana atılmayan ortak kolektif deneyim nedeniyle iddia edilen farklılık” olduğunu, farklılığın “cinsiyet, etnik köken, cinsellik, din ve engellilik gibi ortak bir kolektif deneyimin ikincil statüye karşı direnişin temelini oluşturduğu yer” olduğunu, bölünmenin ise “farklılık bir tahakküm biçimine dönüştüğünde ve ayrıcalıklı konumu koruyan bir kimlik oluşturduğunda meydana geldiğini ” ifade eder (Williams, 1996; akt.: Dalrymple & Burke, 2006). Farklılıklar, toplumdaki belli kesimler veya bireyler

tarafından var olan gücü koruma, kontrol veya baskı aracı olarak kullanıldığında kategorize etme ve bölünme gerçekleşir.

Farklılıkların bölünmeye dönüşmesi, gerçek ve dijital mekanlarda; dil, kültür, kişilerin varsayımları, davranışları ve en nihayetinde zihinlerindeki anlam arayışlarına yanıt olan gerçekliğin sosyal inşasıyla gerçekleşmektedir. Diğer yandan gerçekliğin inşasında güç veya sermaye sahipleri olan otoriteler de etkili olabilmektedir. Ayrımcı gerçekliğin toplumda yaygınlaşmasına yol açan önemli bir faktör de mağdurlar tarafından ayrımcılığın meşru görülmesi ve kabul edilmesidir. Göregenli'ye göre (2012); “Bu süreçte mağdur, farklı şekilde itibarsızlaştırılmakta ve grup hakkında oluşan önyargı ve kalıp yargıların kabullenilmesiyle haklı ve meşru taleplerden vazgeçebilmektedir.” (Göregenli, Ayrımcılığın Meşrulaştırılması, 2012). Bu nedenle sosyal hizmet açısından ayrımcılık bir insan hakları ihlalidir.

Sosyal hizmet, hak temelli yaklaşımla farklılıklara saygı duyan bir meslek ve disiplindir. Dezavantajlı bireyler için değil, dezavantajlı birey grup veya toplumla işbirliği halinde insan hakları savunuculuğu yapan sosyal hizmet, doğası gereği ayrımcılık karşıtıdır. Kişisel, çevresel ve toplumsal kültürlerin farklılığı ve çeşitliliği içinde her bireyin biricik olduğuna ve yalnızca insan olmasından kaynaklı temel haklarının korunması gerektiğine inanır. Kişileri, farklı düzeylerdeki (kişisel, çevresel ve toplumsal) kültürel özelliklerin aktarıldığı açık ve kapalı sistemlere benzetir. Bu bağlamda Duyan ve Özdemir (2018), konuyu kültürel açıdan ele almakta ve bireylerin içine doğmuş oldukları kültürel normların; yetişme biçimlerini, yaşam biçimlerini, davranışlarını, düşüncelerini ve dayanaksız varsayımlarını etkilediğini ifade etmektedir (Duyan & Özdemir, 2018). Ayrımcı kültür içine doğan bireyler sosyalizasyon sürecinde olayları, düşünceleri, durumları veya gerçekliği ayrımcı bakış açısı geliştirerek öğrenir (Zastrow & Krist-Ashman, 2014). Bu nedenle kültür, ayrımcılığın içine gömülü olduğu önemli bağlamlardan biridir.

Belirli bir kültür içinde önceden edinilmiş varsayımlar, deneyimlerimizdeki zihinsel boşlukları doldurma sürecinde karşımıza çıkar. Yücel'e göre (2015) “Kalıp yargılar, belirli bir grup hakkında bilgi boşluklarını dolduran, onlar hakkında karar vermeye yardımcı olan bir takım izlenimler ve atıflar bütünü olarak zihnimizde oluşan imgelerdir.” (Yücel, 2015). Öyleyse kültür, toplumsal gerçeklikte yaratılan ve

sürdürülen ayrımcı dinamiklerin olduğu ve aktarıldığı bir kanaldır. Kültür aynı zamanda gerçeklikle de yakından ilişkili bir kavramdır. Teater'a göre (2014); "Gerçeklik, bir şeyin nasıl algılanacağıyla ilgili bireylerin üzerinde anlaşmaya vardıkları belirli bir yol olduğundan, tek bir gerçeklik yoktur." (Teater, 2014). Baskın gruplar tarafından uzlaşılan gerçeklik, baskın grupların deneyimlerini yansıttığı için kültür üzerinde belirleyici olsa da bütünü temsil etmez (Middleman & Wood, 1994). Ayrımcı kültür, sosyal olarak inşa edilmektedir fakat bireylerin kişisel deneyimlerini anlamlandırma ve eleştirel düşünme süreçleri de gerçeğin yaratılmasında ve ayrımcılığın sürdürülmesinde belirleyicidir. Bundan dolayı, bireyi çevresindeki sosyal sistemler ağıyla sürekli etkileşim halinde olan bir bütün olarak gören sosyal hizmet için ayrımcılık; birey, grup ve toplumla işbirliği halinde mücadele edilmesi gereken bir olgudur.

Ayrımcılık, sosyokültürel sistemin yanı sıra toplumun yapısal sistemlerinde yer alan kanun, sosyal politika ve uygulama bağlamında da doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleşebilir. Doğrudan ayrımcılık; kanunların, kuralların veya uygulamaların birey veya gruplara; yaş, dil, cinsiyet, etnik köken ya da belli bir dezavantajlı gruba mensup olmalarından dolayı farklı muamele göstermesidir (Baybora, 2010). Baskın birey ve grupların dezavantajlı diğer birey ve grupları görünür bir biçimde dışlaması, damgalaması veya görünmez kılmasıyla da gerçekleşebilir. Dolaylı ayrımcılık ise görünürde ayrımcı olmayan uygulamaların, toplumdaki belli grupları diğerlerine nazaran daha dezavantajlı bir konuma getirmesiyle ortaya çıkmaktadır (Yücel, 2015). Bunun yanı sıra dezavantajlı grupların farklı gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik sosyal politika ve hizmetler geliştirmemek veya farklılıkların bu bağlamda görmezden gelinmesi de bir dolaylı ayrımcılık şeklidir (Cankurtaran & Beydili, 2016).

2.4.1.2. Ayrımcılık Karşısı Sosyal Hizmetin Kuramsal Temelleri

Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet, dezavantajlı bireylerin farklılıklarından ötürü ötekileştirilme sürecinin psikososyal bakımdan ele alınmasıyla ortaya çıkmıştır. Tarihsel olarak 1960'lı yıllarda feminist hareketin yükselişi ve 1980'lerde batı toplumlarında siyahilerin gördüğü farklı muamelelere karşı ırkçılık karşıtı tepkilerle ayrımcılık karşıtı sosyal hizmetin temelleri oluşmuştur. Gerçek veya tüzel kişilerin belirli bir grubu

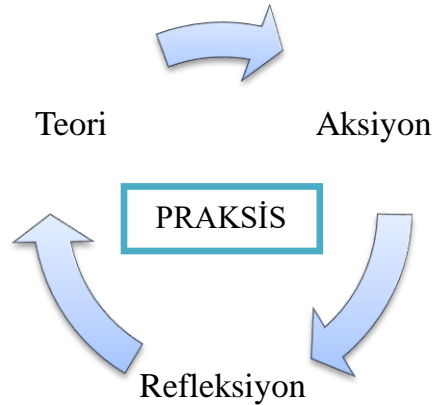
gözeten farklı ve kötü muamelesinin sürekli hale gelmesi eşitsizlik, baskı ve ayrımcılığa yol açmıştır.

Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmetin bir kuram mı yoksa bir ilke mi olduğu tartışmaları sürmekle birlikte ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet; hem praksisin bir parçası hem de sosyal hizmetin yararlandığı kuramsal birikimin eklektik bir ürünü olarak görülebilir. Sosyal hizmet uygulamalarında sorun alanlarının çeşitli ve iç içe geçmiş olması, ayrımcılık karşıtı duruşun bir uygulama modeli olarak değil, tüm uygulamalarda dikkate alınması gereken bir ilke olarak değerlendirilebileceği fikrini doğurmuştur (Clifford & Burke, 2009). Öte yandan ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet; radikal, yapısal, eleştirel, feminist, ırkçılık karşıtı, güçlendirme ve baskı karşıtı kuram ve yaklaşımların kümülatif bir sentezini yansıtmaktadır.

1980’li yıllarda radikal sosyal hizmetin “toplumsal sınıf” vurgusu, farklılıkların sosyal bölünmeye dönüşmesi konusunda ayrımcılık karşıtı duruşun temelini oluşturmuştur. Ardından yapısal yaklaşım, sosyal bölünmeyle ilgili açıklamaları yetersiz bularak yapısal faktörlerin toplumun bazı kesimlerinin ayrıcalıklarını temin ettiği fikrini öne sürmüştür. Yapısal sosyal hizmet; bilgi ve kültürün tarafsız olmadığına, sosyal yapılar tarafından her türlü (maddi ve sosyal) sermaye sahiplerini muktedir kılıcı ideolojilerin geliştirildiğine ve güçlü sınıfın çıkarları doğrultusunda faaliyet gösterdiğine ilişkin açıklamalarda bulunur (Payne, 2020). Bu durumda sosyal yapılar baskı ve ayrımcılığın araçlarıdır. Eleştirel kuram ise bu konuda sosyokültürel gerçekliğin ve sosyal deneyimlerin bireylerin algılarını oluşturduğunu ifade ederken; feminist kuram toplumsal cinsiyet vurgusuyla bir eşitsizlik ve ayrımcılıktan söz eder.

Sonuç olarak sosyal sorunlar kesişimseldir. Bu bağlamda bireyler birden fazla dezavantaja ve ayrımcılığa maruz kalabilmektedir. Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet ise, hem farklı kuramların bir araya gelmesiyle oluşan hem de farklı uygulama modellerinde yararlanılan ve Şekil 3’te gösterilen teori, aksiyon ve refleksiyon döngüsünde, sosyal hizmetin bilgi ve değer temellerinin ayrılmaz bir parçasıdır.

Şekil 3. Praksis



2.4.1.3. Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Uygulaması

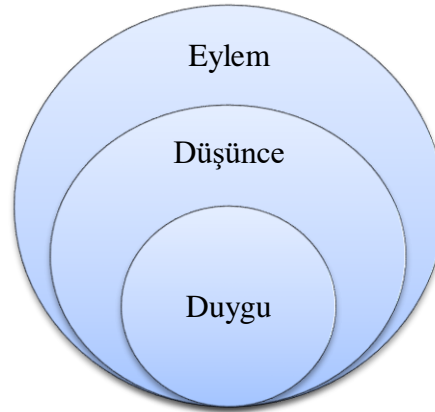
Sosyal hizmet, Duyan ve Özdemir'in sınıflandırdıkları şekilde (2018); cinsiyetçilik, yaş ayrımcılığı, cinsel yönelim ayrımcılığı, ruh sağlığı hastalıklarına yönelik ayrımcılık, yapabilirlik, görünüm ayrımcılığı, kurumsal ırkçılık ve grupçuluk gibi ayrımcılık çeşitleriyle karşılaşabilmektedir (Duyan & Özdemir, 2018). Bu bağlamlar sosyal hizmetin ayrımcılıkla ilgili uygulama alanlarını ifade eder. Cankurtaran ve Beydili'ye göre (2016);

“Ayrımcılık karşıtı uygulama, birey, grup ve toplulukların sahip oldukları biyolojik, kültürel, sosyal, etnik vb. farklılıklardan dolayı karşılaştıkları sözlü ve sözsüz her türlü olumsuz tutum ve davranışla baş etmelerine katkı sağlayan bir uygulama biçimidir.” (Cankurtaran & Beydili, 2016).

İnsan, kendisiyle ilgili sosyal varsayımları kanıksama eğilimindedir (Payne, 2020). Bu nedenle ayrımcılık sorununun giderilmesi için en temelde kişisel ve sosyal olarak zihinsel bir dönüşüm ile bu husustaki normatif kuralların yıkılması gerekmektedir (Göregenli, Temel Kavramlar: Önyargı, Kalıpyargı ve Ayrımcılık, 2012). Günümüzde ayrımcılık karşıtı uygulama, ulusal ve uluslararası bağlayıcılığı olan belgelerle önlemesi gereken bir insan hakları ihlali olarak ele alınmakta ve Birleşmiş Milletler'in temel insan hakları sözleşmelerine taraf devletlere sorumluluklar getirmektedir. Ancak ülkemizde ayrımcılık karşıtı uygulamalarla ilgili çalışmalar ve araştırmalar yeterli bulunmamaktadır (Taşgın, 2020).

Ayrımcılık karşıtı uygulama ile baskı karşıtı uygulama çoğu zaman birbirine karıştırılır. Baskı karşıtı uygulama, ayrımcılığı deneyimleyen bireylere yönelik olarak yapısal eşitsizliklerin olumsuz etkilerinin giderilmesi ile ilgilenir (Tuncay & İl, 2006). Ancak ayrımcılık karşıtı uygulama, ayrımcılık sonucu oluşan ve gücün kötüye kullanılması anlamına gelen baskının yerine ayrımcılığı ırk, toplumsal cinsiyet, engel, cinsiyet ve yaş temelli önlemek amacıyla toplumsal ilişkilerdeki çatışmalara odaklanır (Payne, 2020). Ayrımcılık, belirli bir gruba yönelik olumsuz varsayımlardan kaynaklanan olumsuz düşünce ve davranışlar bütünü olarak toplumsal bölünmenin inşasına yol açan bir eğilimdir (Yücel, 2015). Bu bağlamda ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet uygulamasının geliştirilmesi için Dalrymple ve Burke (2006); duygu, düşünce ve eylem odağında bir analizden söz etmişlerdir. Bu analiz, hizmet alanlar ile uygulayıcılar arasında üç düzeyde işbirliğine dayanır: duygular düzeyinde yaşam öyküleri, düşünceler düzeyinde duygusal ve sosyal bilincin geliştirilmesi, eylem düzeyinde ise ayrımcılık karşıtı politik eylemler yer almaktadır. Gereken değişimin bu üç bağlamda işbirliği yapılmasıyla gerçekleşeceği ifade edilmektedir (Dalrymple & Burke, 2006).

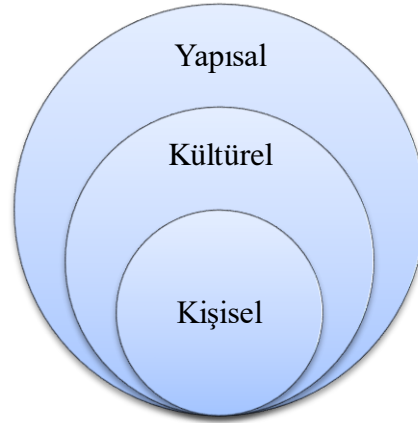
Şekil 4. Dalrymple ve Burke'nin Ayrımcılık Karşıtı İşbirliği Analizi



Benzer şekilde Thompson (2012) da, baskı ve ayrımcılık karşıtı uygulamayla ilgili “PCS” modelini geliştirmiştir. Bu yaklaşım, baskı ve ayrımcılığın kişisel (personal), kültürel (cultural) ve yapısal (structural) olmak üzere üç düzeyde gerçekleştiğini ifade eder. Buna göre kişisel düzey kendilik bilincini, kültürel düzey çevreyle etkileşimdeki normları içeren kültürel bağlamı, yapısal düzey ise toplumsal sistem araçları olan kurum, politika ve yapıları temsil eder (Thompson, 2012). PCS modeli, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamalarını çoğunlukla kişisel düzeyde değil birbiri içine geçmiş

sistemler halinde bulunan kültürel ve yapısal düzeylerde de gerçekleştirebileceklerini yansıtması bakımından önemli görülmektedir (Teater, 2014).

Şekil 5. Thompson'un Ayrımcılık Karşıtı Uygulama Modeli



Özetle ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet uygulamaları; yaşlı, engelli, kadın, erkek, çocuk, LGBTQ, kronik hastalığı bulunan veya ruh sağlığı sorunları yaşayan bireyler ile birey, grup ve toplum düzeyinde çalışmaktadır. Bu grupların farklılıkları nedeniyle hizmetlere erişememe riski göz önünde bulundurularak, sosyal hizmet uzmanlarının bu grupların gereksinimlerini karşılamaları ve değişimin kolaylaştırılması için uygulamalarını ayrımcılık karşıtı perspektifle gerçekleştirmeleri son derece önemlidir. Dezavantajlı birey ve grupların kendileri, çevreleri ve toplumla ilişki dinamikleri ayrımcılık bağlamında sürekli analiz edilmeli ve özellikle hizmete erişemeyenler esas alınarak uygulamalar geliştirilmelidir.

Dijital eşitsizliğe bağlı ayrımcılığın da kişisel kültürel ve yapısal boyutları bulunmaktadır. Özellikle yaşlı bireyler, dijital bölünmeden en çok etkilenen dijital alt sınıfı oluşturmaktadır. Bu nedenle yaşlı bireylerin deneyimlediği ayrımcılıklara eleştirel bir bakışla yaklaşılmalı ve ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet bağlamında yaşlı bireyler özgürleştirilmelidir.

2.4.2. Yaş Ayrımcılığı

Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden dijital eşitsizlik ele alındığında, dijital teknolojilerin kullanımında ortaya çıkan eşitsizliğin temelinde yer alan “yaş ayrımcılığı” olgusu göze çarpmaktadır. 1969 yılında Robert Butler tarafından kullanılan yaş

ayrımcılığı kavramını Butler; “*gözden kaçırmaya meyilli olduğumuz bir bağnazlık biçimi*” ifadesiyle tanımlamaktadır (Gümrükçüoğlu, 2022). Bu kavram, belirli bir yaş grubundaki bireylere yaş farklılığından dolayı sistemli olarak uygulanan kötü muamele, önyargı, inanç, yok sayma ve etiketleme ile inşa edilen olumsuz tutum ve davranışlardır. Ancak bu ayrımcılık türü toplumda oldukça derine işlediğinden çoğu zaman fark edilmeyen ve kendiliğinden kabul edilen bir hal almıştır (Pak, 2020).

Toplumsal söylemler günlük yaşama öyle bir nüfuz etmiştir ki yaşlı bireylerin “ununu elemiş, eleğini asmış; bu yaştan sonra beceremezsin; sen bozarsın dokunma; yaşı yetmiş, işi bitmiş; artık bir köşede oturma vakti; emekli olmayacak mısın; yaş kemale ermiş“ gibi ifadelerden etkilenme ihtimali dikkate alınmamaktadır. Fakat dilde yer alan bu tür kalıplaşmış ifadeler hem bir ayrımcılık hem de ihmal ve istismara yol açan bir unsurdur. Belli bir yaştan sonra yaşlı bireylerin sosyal işlevselliğinin azalmasıyla “güçten düştüğü” ve yapabilirliklerini kaybettikleri ifade edilir. Yaş ayrımcılığı da yaşlanmayla ilgili mitleri güçlendirmektedir (Beech & Ray, 2009). Ancak yaşlı bireylerin biyopsikososyal sağlık durumu, günlük yaşam faaliyetlerinin önünde bir engel olmadığı sürece, “belli bir yaş” sınırı veya ölçütü ne olduğu ve nasıl belirlendiği araştırılması gereken bir konudur.

Yaşamın ileri yetişkinlik (60 yaş ve üzeri) dönemlerinde yaş almakta olan bireyler, kendilerinin ya da akranlarının emeklilik dönemine geçmesiyle, yalıtılmış bir yaşam öngörüsü oluşturmaya başlarlar. Bir anlamda çalışma hayatından uzaklaşmak sosyal yaşamdan da kopmanın başlangıcı sayılabilir. Sağlık sorunlarının artması da bu kopma sürecine dahil olduğunda yaşlı bireyler, kendi gereksinimlerini karşılamak ve yaşamın devamlılığı için birilerinin desteğine ihtiyaçları olduğu inancını geliştirirler (Baran A. , 2016). Diğer taraftan sosyal çevreler de yaşlı bireyleri muhatap almayarak veya sosyal hayattan dışlayarak bağımlı ve bakıma muhtaç kişiler olarak görmektedir (Buz, 2015).

Kulaoğlu (2021), yaş ayrımcılığının toplumda en çok görünür olduğu alanları iş hayatı, cinsel yaşam, aile ortamı, sağlık hizmetleri ve sosyal yaşam olarak tasnif etmiştir (Kulaoğlu, 2021). Bu alanlara yaşlı bireylerin teknoloji ile ilgili ürünleri (BIT ürünlerini) kullanmaya gereksinim duyduklarında veya kullanmak istediklerinde oluşan durumlar da dahil edilebilir. Sonuç olarak yaşlı bireylerin teknolojik yenilikleri benimsenmesi konusunda sosyal faktörler de psikolojik faktörler kadar etkilidir

(Mathur, 1999; akt.: Özkan & Purutçuoğlu, 2010). Öyleyse yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimleri; yaş ayrımcılığının kişilerin duygu düşünce ve eylemlerine yansımaları dikkate alınarak, kişisel kültürel ve yapısal bağlamlarda analiz edilmelidir.

2.4.3. Yalnız Yaşayan Yaşlı Bireyler Açısından Ayrımcılık ve Dijital Eşitsizlik

Modernleşme ile beraber, sanayi devriminden sonra kentler yoğun şekilde göç almış ve sanayi şehirlerindeki yaşam koşulları aile kurumunu yeniden yapılandırmıştır. Bu bağlamda yaşlı bireyler henüz oluşmaya başlayan kent kültüründe ya ailelerine (veya bir bakım verene) bağımlı kişiler olarak görülmüş ya da yalnızlaşarak sosyal izolasyon tehlikesiyle karşı karşıya kalmıştır. 1972 yılında Cowgill ve Holmes tarafından ileri sürülen yaşlanmanın modernleşmesi kuramıyla ilgili Cowgill'in 1986 yılında yaptığı açıklamalardan yola çıkan Çataloğlu'na göre (2018);

“Sanayileşme ve teknolojik değişim hızına ayak uyduramayan yaşlı bireyler, teknolojik değişimlerin etkisiyle, deneyim ve birikimlerinin değerini kaybetmektedir. Teknolojik gelişmeler yaşlıların deneyimlerine ve bilgeliğine verilen değerin azalmasına neden olmuştur. Kentleşme ve sosyal hareketlilik aile kurumunu parçalamıştır. Bunun sonucunda yaşlı bireyler, statü ve iktidar kaybı yaşamaktadırlar.” (Cowgill, 1986; akt.: Moody, 2010; akt.: Çataloğlu, 2018).

Sosyal ilişkiler, bireylerin iyilik hallerinin önemli bir parçasıdır. Bireylerin toplumsal güç ve statülerini şekillendiren sermayeyi ekonomik, kültürel ve sosyal olarak sınıflandıran Bourdieu'ya göre (1986; akt.: Aygüler, 2022); “Kültürel sermaye bireyin tüm öğrenmelerini, bilgi ve deneyimlerini, alışkanlıklarını ve inançlarını içermektedir.” (Bourdieu, 1986; akt.: Aygüler, 2022). Dolayısıyla yaş ayrımcılığının da neden olabildiği sosyal izolasyon, kültürel sermayenin dejenere olmasına ve kopma teorisinin söz ettiği yalıtılmışlığa yol açabilir.

Eleştirel gerontoloji yaşlanmayı biyolojik kayıplar dönemi olarak değerlendirmekten ziyade sosyal bir süreç olarak tanımlamaktadır (Pak, 2020). Bu noktada kültürel sermayenin yaş ayrımcılığı sebebiyle çözünmesi, sosyal dışlanmaya yol açmaktadır. Sosyal dışlanmanın yaşlı bireyler üzerindeki etkisiyle ilgili bir araştırmada yalnız yaşayan yaşlı bireylerin toplumdan veya sosyal çevrelerinden dışlanmasıyla daha fazla depresyon belirtileri gösterdikleri ortaya çıkmıştır (Tong vd., 2011; akt.: Sivritepe, 2021). Yalnız yaşayan yaşlı bireyler genel yaşlı nüfusa kıyasla; depresyon, sosyal

izolasyon, hane gelirinde azalma, eş veya akran desteği eksikliği, yaşam kalitesinde azalma ve ihmal ve istismara uğrama riskinin artması gibi daha fazla olumsuz durumla karşılaşabilmektedir (Victor, Scambler, Bond ve Bowling, 2000; akt.: Aygüler, 2022).

Yalnız yaşayan yaşlı bireylerin sorunlarından biri de dijital eşitsizliktir. Günümüzde yaşlı bireylerin yeni teknolojilere mesafeli oldukları önyargısı da bir ayrımcılık biçimi olarak karşımıza çıkmakta ve yaşlı ihmaline neden olmaktadır (Arun, Binark, Taylan, Kandemir, & Şahinkaya, 2022). Dolayısıyla dijital eşitsizlik, “yalnız yaşayan yaşlı bireylerin deneyimlediği güncel bir sorun” olarak ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden ele alınmalıdır.

2001 yılında dijital eşitsizliği analiz etmek amacıyla DiMaggio ve Hargittai bir çalışma yürütmüş ve farklılaşmanın ortaya çıktığı alanları “ekipman, otonomi, yetenek, sosyal destek ve kullanım amacı” olarak sıralamışlardır. Çalışmada yer alan sosyal destek boyutunda, *yaşlı bireylerin BİT ürünlerini kullanırken çevrelerinden herhangi bir destek almadıkları durumlarda sorun yaşayabildikleri ve bu durumun bir sınırlılık hali yaratarak eşitsizliğe neden olduğu* ifade edilmiştir (DiMaggio & Hargittai, 2001).

Öyleyse dijital eşitsizlik, “yaşlı bireylere yönelik ayrımcılık” ve “sosyal ve dijital mekanlardan dışlanma” ile iç içe geçmiş durumdadır (Ragnedda, 2020). Dijital eşitsizliğe maruz kalan yaşlı bireyler; daha az eğitilmiş, işsiz ya da sosyal izolasyona uğramış kişiler olarak pek çok kaynaktan yararlanma imkanından mahrum kalabilmektedir (Kayış, 2021). Bu kaynaklar, insanın her yaşta karşılamaya gereksinim duyduğu biyopsikososyal refah kaynaklarıdır. Kaynakların politika ve uygulamalarla sağlanmaması veya sağlanan kaynakların erişilebilirlik ve kullanım bağlamında desteklenmemesi ise insan hakları ihlallerine neden olur.

Konuyla ilgili Gümrükçüoğlu'nun (2022) niteliksel araştırmasında katılımcılardan çocukları ile yaşamayan yaşlı bireylerin evlerinde internet bağlantısı bulunmadığı, internet erişimi olanların ise bu konularla genellikle çocuklarının ilgilendiği ve aralarında interneti nereden kullandıklarının farkında olmayan bireylerin de bulunduğu; internet kullanımını sonradan öğrenmeye çalışan yalnız yaşayan yaşlı bireylerin ise motivasyonel olarak dezavantajlı olduğu ifade edilmektedir (Gümrükçüoğlu, 2022). Teknik bilgilerin yanı sıra yaşlı bireylerin BİT ürünlerini kullanmalarına engel olan etmenler arasında özgüven eksikliği, alay edilme korkusu ve kişisel bilgilerin

mahremiyetine ilişkin bazı psikososyal faktörlerin de bulunduğundan söz edilmektedir (Paul ve Stegbauer, 2005; Abbey ve Hyde, 2009; akt.: Baran, Kurt, & Tekeli, 2017). Bu bağlamda ekonomik sermaye kadar sosyal ve kültürel sermayelerin de teknoloji kullanımını etkileyen önemli unsurlar olduğu söylenebilir (Gümrükçüoğlu, 2022).

BİT ürünleri gibi sosyal hayatta değişime yön veren önemli toplumsal gelişmelerin yaşlanma sürecindeki etkisi, kültürel pratikler ve sosyal yapılarla görünür hale gelmektedir (Arun, 2019). Örneğin dijitalleşme ile gelen teknolojik yenilikler, günlük yaşam pratiklerini gerek kamusal gerek özel hayatta etkilemektedir. Yaşlı bireylerin deneyimlediği ayrımcılık karşıtı uygulamalar ise mikro mezzo ve makro boyutta dijital eşitsizliğin yaşlı bireylerin yaşamlarındaki yerini açığa çıkaracaktır.

Sonuç olarak yalnız yaşayan yaşlı bireyler, BİT ürünlerinin kullanımı bağlamında dijital eşitsizlik ve ayrımcılığa maruz kalmaktadır. Bu durum yaşlıların psikososyal iyilik halini olumsuz etkilemektedir. Yaş ayrımcılığına maruz kalmaları ise yaşamlarını idame ettirdikleri gerçek ve/veya dijital mekanlardan dışlanmalarına neden olmaktadır. Dijital eşitsizlik; günlük yaşam aktivitelerinde fiziksel, ekonomik, psikolojik ve sosyal açıdan sorun yaşamalarına neden olmakta, aktif ve bağımsız yaşlanmanın önünde bir engel oluşturmaktadır.

3. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Sosyal bilim araştırmalarında her bir durum, kendi koşullarında ele alınması gereken kendine özgü özelliklere sahiptir. Tıpkı tarihe yön veren büyük tarihsel olayların o günkü koşullarıyla değerlendirilmesi gibi bireylerin yaşam deneyimlerini de kendi doğası içinde görmek ve anlamak gereklidir. Bu bağlamda nitel araştırmalar, insan davranışlarının sebeplerini ve nasıldığını anlamaya çalışan araştırmalardır (Gürbüz ve Şahin, 2016). Dünya hızla gelişerek kendini yenilemekte, bireylerin yaşam deneyimleri ve davranışları da buna bağlı olarak değişmektedir.

Örneğin günümüzde teknoloji kullanımı toplumsal yaşamda var olmanın bir gerekliliği haline almıştır. Bununla birlikte modern dünyada yaşanan dijital dönüşüm, yalnız yaşayan yaşlı bireylerin, dijital eşitsizliklere maruz kaldıkları ve modern dünyaya uyum sağlayamadıkları durumlarda daha fazla yalnızlaşma veya sosyal izolasyon yaşamalarına neden olmaktadır. Diğer yandan yaş ayrımcılığı bağlamında da toplumda yer alan ayrımcı tutum, davranış ve uygulamalar nedeniyle modernleşme sürecinde bireyin yalnızlaştığı bir sosyokültürel yapı içerisinde yalnız yaşamakta olan yaşlı bireyler için çağı yakalamak ve değişen dünyaya uyum sağlamak, zorlu fakat elzem hale gelmiştir. Dolayısıyla bu koşullar çerçevesinde yalnız yaşayan yaşlı bir bireyin, dijitalleşen dünyaya ayrımcılık ve eşitsizliğe rağmen uyum sağlayarak yaşamını bağımsız biçimde idame ettirmesi ve psikososyal sağlığını koruması mümkün görünmemekle birlikte yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerinin ortaya konulmasını değerli hale getirmektedir.

Olgubilim (fenomenoloji); bireylerin bir olguyla ilgili yaşantılarını, yaşanan deneyime birey tarafından atfedilen anlamı ve bu anlamla kurgulanan gerçekliği açığa çıkarmayı amaçlar (Krysik & Finn, 2015). Bu tür araştırmalarda veriler, bireylerin günlük yaşam deneyimlerine odaklanmış görüşmelerle elde edilir. Bu çalışmada da yaşlı bireylerin günlük yaşamlarındaki dijital eşitsizlik deneyimleri, yaşlı bireylerin konuyla ilgili olguları nasıl anlamlandırdıkları ve böylece kişisel ve sosyal gerçekliğin nasıl oluşturulduğu vurgulanmak istenmiştir. Bu nedenle yaşlı bireylerin dijital eşitsizliğe

ilişkin deneyimlerini ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden ele alan bu çalışmada, araştırmanın amacına ve kuramsal temeline uygun olan yaklaşım fenomenolojik yaklaşımdır.

Sonuç olarak nitel araştırmalarla ilgili elde edilen bilgiler ışığında bu araştırma; yalnız yaşayan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerini ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet çerçevesinde analiz etmeyi amaçlayan, olgubilim modeline dayalı nitel bir çalışmadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖZNELERİ

Bu bölümde araştırmanın özneleriyle ilgili tanıcı bilgilerin verilmesi önemlidir. Araştırmanın saha süreci başlamadan önce özneler amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Bu araştırma kapsamında toplamda 27 özneye ulaşılmıştır. Araştırma hakkında kısa bir bilgilendirme yapılarak Ankara’da ikamet eden 60 yaş üstü 7 yaşlı birey ile ön görüşme yapılmıştır. Ön görüşmelerin sonunda soru formunda yapılan düzeltmelerin ardından esas görüşmeler başlatılarak 20 yaşlı bireye ile çalışılmıştır. Öznelere Ankara’da ulaşılmasının sebebi araştırmacının Ankara’da ikamet ediyor olması ve coğrafi olarak merkezi bir il olan Ankara’da farklı sosyodemografik özelliklere ve yaşantılara sahip olabilecek öznelerin bulunmasıdır. Ek olarak öznelere ulaşılmasına referans olan kişiler de Ankara’da bulunduğundan öznelerin tümü Ankara’da ikamet etmektedir.

Bu araştırma, ikinci düzey dijital eşitsizlik (kullanım eşitsizliği) odağında tasarlandığından birinci düzey dijital eşitsizlik (erişim eşitsizliği) öznelere ulaşılmasında ön plana çıkmamıştır. Ancak öznelerin sosyoekonomik özelliklerinin farklılaşmasının araştırma sonuçlarını zenginleştirebileceği göz önünde bulundurularak ve veri kaybını önlemek amacıyla öznelerin Çankaya, Keçiören ve Polatlı gibi farklı sosyodemografik özelliklere sahip ilçelerde ikamet ediyor olmalarına önem verilmiştir. Sosyoekonomik durum hakkında bilgi alınabilmesi amacıyla öznelere çalışma/emeklilik durumlarıyla ilgili sorular yönlendirilmiş ve elde edilen verilere, özneleri tanıtıcı bilgiler tablosunda çalışma durumu başlığı altında yer verilmiştir.

Bunun yanı sıra bu araştırma kapsamında yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve yalnız yaşama süresi gibi özellikler öznelerin deneyimleriyle ilişki olabilecek olması nedeniyle önemli görülmüştür ve elde edilen sosyodemografik veriler tablo 4’te bir araya getirilmiştir.

Öte yandan öznelerin kimliklerinin korunması bakımından isimleri gizli tutulmuş ve öznelere takma isimler verilmiştir. Burada belirleyici olan, araştırmacının birey olmaya, benliğe ve varoluşa olan bakış açısıdır. Araştırmacı, her yaşamı özgün bir kitap her bireyi ise bir kitap kahramanına benzetmektedir. Bununla birlikte her hikâyeye, hem okuyucuda hem de hikâyeyi yaşayan kahramanlarda iz bırakmaktadır. Bireyler, birbirlerini etkileyen ve birbirlerinden etkilenen açık veya kapalı sistemlerdir ve yaşam deneyimleri oldukça kıymetlidir. Herkesin izsel bir kitaplığı mutlaka bulunmaktadır ve bu kitaplık, içinde her biri ayrı bir değere sahip olan öyküler barındırır. Bu nedenle “Beyza’nın Kitaplığı” olarak tanımladığım yaşam sürecimde bu araştırma sayesinde farklı yaşam öyküleri ve karakterlerle karşılaşmam ve onların deneyimlerinden izleri bu araştırma çerçevesinde buluşturmamla bağlantılı olarak öznelere öykü ve şiir kitaplarındaki karakterlerle bağlantılı olan gerçek veya kurgusal kişilerin isimleri verilmiştir.

Tablo 4. Özneleri Tanıtıcı Bilgiler

	ÖZNELER	YAŞ	CİNSİYET	MEDENİ DURUM	EĞİTİM DURUMU	ÇALIŞMA DURUMU	YALNIZ YAŞAMA SÜRESİ
1.	Martı Jonathan Livinston	78	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	8 yıl
2.	Küçük Prens	74	Erkek	Boşanmış	İlkokul	Emekli	4 yıl
3.	Zeze	78	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	10 yıl
4.	Bras de Oliva Domingos	71	Kadın	Eşi vefat etmiş	Lise	Emekli	25 yıl
5.	Lümüne	64	Kadın	Eşi vefat etmiş	Lise	Eşi vasıtasıyla emekli	35 yıl
6.	Kibele	75	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Emekli	4 yıl
7.	Çalkuşu	65	Erkek	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Emekli	3 yıl

8.	Frida	85	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	11 yıl
9.	Günışığı	63	Erkek	Boşanmış	Lise	Emekli	7 yıl
10.	Julia	68	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	21 yıl
11.	Winston	72	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	20 yıl
12.	Suzette	72	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	16 yıl
13.	Francesco	64	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	10 yıl
14.	Piraye	66	Kadın	Boşanmış	Üniversite	Emekli	16 yıl
15.	Nazım	61	Erkek	Boşanmış	Üniversite	Emekli	12 yıl
16.	Buğday	76	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Emekli	25 yıl
17.	Erguvan	66	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	19 yıl
18.	Kır Papatyası	73	Kadın	Eşi vefat etmiş	Lise	Eşi vasıtasıyla emekli	37 yıl
19.	Mor Menekşe	75	Erkek	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Emekli	2 yıl
20.	Beyaz	77	Kadın	Eşi vefat etmiş	İlkokul	Eşi vasıtasıyla emekli	7 yıl

Araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlayan öznelere tanıtıcı bilgiler Tablo 4'te gösterilmiştir. Buna göre; görüşme yapılan öznelere en az 61 en fazla 85 yaşındadır. 2022 yılının TÜİK verilerine göre yalnız yaşayan yaşlı bireylerden %74,7'sinin kadın,

%25,3'ünün erkek olduğu görülmüştür (TÜİK, 2022). Bununla bağlantılı olarak araştırmada cinsiyet bağlamında farklılaşmaya neden olan faktörün Türkiye'de yalnız yaşayan kadınların erkeklere oran önemli ölçüde fazla olması söylenebilir. Dolayısıyla öznelerden 15 kadın 5 erkek bireye ulaşılabilmektedir. Bunun yanı sıra öznelerden eşi vasıtasıyla emekli aylığı ile geçimini sağlayan 11 öznenin tümü kadındır. Erkek öznelerin tümü ise bir çalışma hayatının sonunda kendileri emekli olmuştur. Özneler en az ilkokul en fazla üniversite düzeyinde bir eğitim durumuna sahiptir. Öznelerin yalnız yaşama süresi ise 2 yıl ile 37 yıl arasında değişkenlik göstermektedir.

3.3. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

3.3.1. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veriler, niteliksel araştırmaların önemli veri toplama araçlarından biri olan yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme formu kullanılarak yürütülen görüşmelerle elde edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu, katılımcıların tanıtıcı özelliklerine ilişkin verileri elde etmeye yönelik sorular, sosyo-demografik verilere yönelik sorular, yaşlı bireylerin; dijital eşitsizlik deneyimlerine ilişkin sorular, teknoloji kullandıkları veya teknoloji kullanmaya gereksinim duydukları alanlara ilişkin sorular, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerini nasıl kullandıklarına ilişkin sorular ve ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet, dijital eşitsizlik ve yaş ayrımcılığı kavramlarına ilişkin literatür bilgisi kullanılarak tasarlanmış olan açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Bu çerçevede oluşturulan sorular görüşmeye rehberlik etmesi amacıyla tasarlanmıştır.

Derinlemesine görüşmeler nitel araştırmalarda kullanılan önemli bir veri oluşturma aracı olarak, bireylerin algıladıkları gerçeğin gün yüzüne çıkarılmasını mümkün kılmaktadır. Araştırmaya katılan öznelerin anlamlandırdıkları kendi gerçekliklerini yansıtan her bir cümle önemli görülmektedir. Bireylerin deneyimlerinin derin anlamlarını kavramayı amaçlayan nitel araştırmalar yorumsamacı yaklaşım ve anlatı geleneğinden geldiğinden “anlamları” yakalamanın en iyi yolunun, nicel araştırmalarda olduğu gibi sayılar değil, sözcükler ve imgeler olduğu ifade edilmektedir (Krysiak & Finn, 2015). Öznelerin deneyimlerini sözlü olarak aktardıkları göz önünde bulundurulduğunda görüşme esnasında her bir ifadenin kaydedilmesi için bir ses kayıt cihazından yardım alınması gerekli görülmüştür. Bu bağlamda Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'nun konuya ilişkin onayı alındıktan sonra görüşmeler, araştırmaya

gönüllü olarak katılmayı kabul eden öznelerden görüşme öncesi onay alınarak ses kayıt cihazı kullanılmasıyla kayıt altına alınmış, yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak yalnız yaşamakta olan 60 yaş üstü yaşlı bireylerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

3.3.2. Araştırmanın Özneleriyle Görüşme Süreci

Bu araştırmada araştırmanın öznelerine öncelikle amaçlı örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır. Araştırmada, amaçlı örnekleme yöntemlerinden “kartopu veya zincir örnekleme” adı verilen örnekleme tekniği kullanılmıştır. Bu teknik, konuya ilişkin en uygun öznelerin kimler olabileceği sorusu ile başlayan ve benzer kişilere ulaşıldıkça, verilerin kartopu gibi birikerek elde edilen bir süreçtir. Bu süreçte elde edilen veriler, belli bir süre sonra yeni özneler tarafından tekrar edilmeye başlandığında araştırma doygunluk noktasına ulaşmış demektir. Araştırmacının zincirleme bir şekilde sürdürdüğü araştırma sonucunda veri doygunluğuna ulaşıldığı anda araştırmanın veri toplama aşaması tamamlanır (Kerlinger & Lee, 1999; akt.: Baltacı, 2018).

Bu bağlamda sürecin başında ilk olarak araştırmacıların çevrelerinde görünür olan kişilere ulaşılarak veri toplanmaya başlanmıştır ve ardından araştırmacıların çevresindeki kişilerden araştırmaya katılmaya uygun olduğu bilgisi alınan bireylerle iletişime geçilerek araştırma hakkında bilgi verilmiş ve randevulaşmıştır. Aynı zamanda ilk öznelere ulaşılmasına aracılık eden kişilerden ve görüşme yapılan öznelerden, yeni öznelere ulaşılabilmesi için referans olmaları istenmiştir. Öznelere ulaşılması aşamasında aracılık eden kişiler ve ulaşılan özneler, araştırmanın Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından uygun bulunduğu bilgisi verilerek aydınlatılmıştır.

Araştırmacı, başlangıçta sosyal çevresindeki bireylere araştırmanın konusu, amacı, görüşmelerin nasıl yürütüleceği ve etik açıdan uygunluğu hakkında bilgilendirme yapmış ve sosyal medya kanallarından araştırmanın duyurusunu yaygınlaştırmayı amaçlamıştır. Geri bildirimler ağırlıklı olarak araştırmacının yakın çevresindeki kişilerin sosyal çevrelerine ulaşılarak kurulmuştur. Sosyal medya üzerinden yapılan duyurunun sonucunda araştırmacının çevresindeki ve gönüllü olarak veri toplama sürecini kolaylaştırmak isteyen kişilerin sosyal çevrelerindeki uygun kişiler tespit edilmiştir.

İletişim kurulan birinci kişiler, öznelere ulaşılmasına gönüllü olarak aracılık etmek istemiş ve öznelere ulaşma sürecini kolaylaştırmıştır. Referans olan birinci kişiler ortalama 24-64 yaş aralığındadır. Bazı durumlarda öznelere ulaşılmasında birinci referans kişilerin tanıdıkları olan ikinci referans kişilerle de tanışılmış, araştırma hakkında bilgi verilmiş ve öznelere ulaşılmıştır. Bu bağlamda referans kişilerle iletişim sırasında Ankara'nın farklı bölgelerinde ikamet eden farklı sosyodemografik özelliklere sahip öznelere ulaşmanın öncelikli olduğu bilgisi verilmiştir.

Görüşmelerin, öznelere araştırmaya gönüllü katılım sağlayacaklarına dair onayı alındıktan sonra, öznelere randevulaşarak belirlenen bir kamusal alanda yüz yüze gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Öznelerden kamuya açık bir alanda sessiz bir ortamda görüşülmesini kabul edenlerle bu şekilde görüşülmüştür. Ancak biyolojik yaşlanma faktörünün de etkisiyle 60 yaş üstü öznelere çoğunlukla ortopedik sağlık problemleri nedeniyle bazı öznelere evlerine davet etmişlerdir. Hareket kısıtlılığı bulunan ve/veya evlerine davet eden öznelere ise referans olan kişilerle birlikte ev ziyareti yapılarak görüşülmüştür.

Saha sürecinin başlangıcında dört erkek üç kadından oluşan yedi kişi ile pilot görüşme yapılmıştır. Ön görüşmelerden alınan geri bildirimler neticesinde, soruların akademik bir dil ve üslup ile tasarlandığı bilgisi edinilmiş, öznelere soruları anlamakta ve yanıt vermekte zorlandığı öğrenilmiştir. Bu bağlamda, araştırmacının aklında sosyal hizmet görüşmelerinin temelinde yer alan “müracaatçının bulunduğu yerden başlamak” ilkesi canlanmış ve soruların içeriği değiştirilmeden, sorular açık ve anlaşılır bir dil ile yeniden tasarlanmıştır. Böylece yapılan görüşmelerde öznelere daha rahat şekilde sorulara yanıt verdiği görülmüş, görüşmeler herhangi bir zorlukla karşılaşılardan yürütülmüştür. Görüşmelerin tamamında katılımcıların onayı alındıktan sonra ses kaydı alınmıştır. En kısa görüşme 38 dakika en uzun görüşme 76 dakika olmak üzere tüm görüşmeler toplamda 1060 dakika (yaklaşık 17 saat) sürmüştür. Ortalama görüşme süresi ise 53 dakika uzunluğa sahiptir.

3.4. VERİLERİN ANALİZ SÜRECİ

Araştırma kapsamında Türkiye’de yalnız yaşamakta olan yaşlı bireylerden oluşan kadın ve erkek katılımcılarla yürütülen görüşmelerde, katılımcıların fiziksel ve sosyal yaşam

alanlarında kullandıkları veya kullanmaya gereksinim duydukları BİT ürünleri ve internet tabanlı uygulamaları kullanımları dört bağlamda ele alınmıştır. Bunlar; kamusal hizmetlerin dijitalleşmesi (telekomünikasyon hizmetleri, mobil bankacılık hizmetleri, bankamatik cihazları ve e-devlet uygulamaları); kitle iletişim araçları ve sosyal ağlar (akıllı telefon, televizyon, bilgisayar ve sosyal medya uygulamaları) ve günlük yaşamı kolaylaştıran ürünler ve uygulamalar (mutfak ve banyo gibi yaşam alanlarındaki dijital ekranlı teknolojik aletler ile çevrimiçi gıda ve giyim uygulamaları) şeklinde gruplandırılmıştır. Bu kapsamda yaşlı bireylerin bir dizi teknolojik ürünle ilişkilerinde ne tür sorunlar yaşadıkları ve dijital eşitsizlik ve ayrımcılığı nasıl deneyimledikleri açığa çıkarılmaya çalışılmıştır.

Görüşmelerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında bir transkripsiyon programı yardımıyla deşifre edilmiştir. Deşifreler en az 11 en fazla 18 sayfa olmak üzere; 20 özneyle yapılan görüşmelerin deşifresi toplamda 300 sayfadır ve 86.353 kelimedenden oluşmaktadır. 38 dakika süren en kısa görüşmenin deşifresi 2.684 kelimedenden, en uzun süren (76 dakika) görüşmenin deşifresi ise 4.962 kelimedenden oluşur. Her deşifrenin sonunda ses kayıtları tekrar dinlenerek deşifrelerle ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Ses kayıtlarının dinlenmesi esnasında yazılar kontrol edilirken diğer yandan öznel ifadelerinden önemli görülen yerlerin altı çizilmiştir. Bu, verilerle ilgili kodların belirlenmesi sırasında oluşabilecek başlıklar ve kategorilerle ilgili analiz sürecinin başlangıcı olarak değerlendirilebilir. Görüşmelerin yazıya geçirilmesinin ardından MAXQDA 2020 programıyla tematik olarak analiz edilmiştir.

İlk olarak analizden önce yapılan transkripsiyonun sonunda deşifreler 3'er kez okunmuş ve altını çizili ifadeler tekrar tekrar gözden geçirilmiştir. Bu esnada kodlar ve kategorilere ilişkin ilk düşünceler araştırmacının zihninde oluşmaya başlamıştır. Ardından deşifrelerin tümü MAXQDA tematik analiz programına aktarılarak kodlamalar yapılmaya başlanmıştır ve herhangi bir ver kaybı yaşanmaması adına deşifreler tekrar okunarak kontrol edilmiştir. Kodlamaların ardından gruplandırmalar yapılarak kategorilere ulaşılmış ve alt temalar belirlenmiştir. Bu süreçte araştırmanın bütünlüğünün bozulmaması ve konu dışına çıkılmaması adına yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorular ve alt amaçlardaki sorular gözden geçirilmiştir. En son ulaşılan temalar ise, konu akışının sağlanması amacıyla, yarı yapılandırılmış

derinlemesine görüşme formunda yer alan sorularda olduğu gibi genelden özele sıralanarak önce yaşlanma ve teknoloji ilişkisi ile ilgili düşüncelere, ardından dijital eşitsizlik ve ayrımcılıkla ilgili yaşanan sorunlar ve BİT kullanımını bağlamında deneyimlere ve sonrasında kişisel yapabilirliklere ilişkin düşüncelere odaklanılarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda bulgular, “Yaşlanmanın Teknolojiyle İlişkisine Betimleyen Düşünceler”, “Dijital Eşitsizlik ve Ayrımcılık Deneyimleri” ve “Dijital Becerilerin Geliştirilmesiyle İlgili Düşünceler” isimli 3 adet temaya ile sunulmuştur.

Özetle bu araştırmanın yöntemine uygun olarak analiz; verilerin gözden geçirilerek düzenlenmesi, ilk kodların belirlenmesi, kodların uygun kategoriler halinde bir araya getirilmesi, ulaşılan kategorilerin uygun temaların çatısı altında toplanması ve verilerin kuramsal temel ile örtüşen dış yorum ve iç yorumlarla bir tartışma halinde ileri sürülerek gerçekleştirilmiştir. Betimsel analiz yöntemiyle veriler öncelikle açık ve anlaşılır biçimde betimlenmiş ve ardından yapılan betimlemeler açıklanarak literatür bilgisi ışığında yorumlanmıştır. Betimsel analizde temel tartışmanın açığa çıkarılmaya çalışıldığı yorumlama aşamasında, konuya ilişkin teori ve pratikler ile elde edilen veriler arasında neden-sonuç ilişkilerinin resen ön plana çıkmasıyla, araştırmanın sonuçlarına da ulaşılmaya başlanmıştır. Bu nedenle araştırmacı, analiz sırasında ayrı bir çalışma sayfası oluşturarak analizde ortaya çıkan ilk sonuçları not almış, daha sonra çalışmanın son bölümü olan sonuç ve öneri kısmında sonuçlara ayrıntılı biçimde yer vermiştir.

3.5. ETİK KONULAR

Bu araştırma, yalnız yaşayan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerinin açığa çıkarılmasını amaçlayan olgubilim modeline dayalı niteliksel bir araştırmadır. Dolayısıyla araştırmanın amacına uygun olarak öznelere görüşmelerin etik ilke ve değerler ışığında gerçekleştirilmesi gerekliliği dikkate alındığında araştırmanın etik açıdan uygunluğunun ortaya konulması önemlidir. Bu kapsamda araştırmanın sahada veri toplama sürecinden önce Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'na başvuru yapılarak, araştırma hakkında bilgiler ve yarı yapılandırılmış görüşme formunu içeren bir “Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyon Başvuru Formu” sunulmuştur. Bunun sonucunda 05/01/2023 tarihinde Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından araştırmanın uygun bulduğuna dair izin yazısı alınmıştır.

Bilimsel bir araştırmanın etik açıdan niteliklerine uygun olması bakımından veri toplama süreci, öncesi ve sonrasında da etik ilkelerin gözetilmesi gereken bir süreçtir. Bu araştırma kapsamında bilimsel araştırmaların ve sosyal hizmetin etik ilkeleri, verilerin toplanmasından önce öznelere ulaşma aşamasında referans kişilere araştırma hakkında bilgi verilmesi sırasında başlamıştır. Bu bağlamda araştırma hakkında bilgi verilen herkese araştırmanın etik açıdan uygunluğunun altı çizilmiştir. Yapılmak istenen görüşmelerde kişisel verilerin korunması, gizlilik, mahremiyet gibi konulara önem verildiği, kültürel ve sosyal farklılıklara saygı duyulacağı, görüşmenin hiçbir aşamasında (öncesi, gerçekleşme süreci veya sonrasında) öznelere herhangi bir baskı ve zorlamada bulunulmayacağı ve isimlerinin her zaman araştırmacı tarafından gizli tutulacağı gibi etik konulardan; görüşmelerden önce söz edilmiştir. Araştırmanın güvenilirliği ve hesap verilebilirliği açısından, bu araştırma özelinde hazırlanan “Araştırmaya Gönüllü Katılım Formu” görüşmelerden önce sesli şekilde okunarak görüşmeler sırasında öznelerin onayının alınması halinde ses kayıt cihazıyla kaydedileceği bilgisi verilmiştir. Öznelerin sözlü onaylarının alınmasının ardından bu form, hem araştırmacı hem de özneler tarafından imzalanmıştır.

Öznelere bazılarının dolandırılma ve zarar görme gibi korkuları nedeniyle imza atmaktan çekindikleri durumlarda herhangi bir zorlama yapılmamış, sözlü onay alınması yeterli görülmüştür. Ek olarak sağlık sorunları nedeniyle dışarıda görüşmek istemeyen (dışarı çıkmadığını ifade eden) ve evlerine davet eden öznelerin adreslerine referans kişilerle birlikte gidilmiştir. Ancak gizlilik ilkesi açısından görüşmelerin birebir gerçekleştirilmesine önem verilmiştir.

Buna karşın bazı öznelerin ailesinden bir yakınına veya güvendiği bir komşusunu da davet ettiği görülmüş, yakınlarıyla beraber görüşme yapmak istedikleri anlaşılmıştır. Bu bağlamda öznelerin görüşme odağından kopmaması ve gizlilik ilkesinin korunması için birebir görüşme yapılması araştırmacı tarafından istense de öznelerle empati yapıldığında, yaşlı bireylerin özel yaşam alanlarına davet ettikleri bir yabancı ile yalnız kalmak istemeyebilecekleri düşünülmüş ve kendilerini yakınlarının yanında daha güvenli bir ortamda daha rahat hissedebilecekleri ihtimali üzerinde durulmuştur. Öte yandan kalabalık bir ortamda sorulara verilen yanıtların değişebileceği ve görüşmenin derinleştirilemeyeceği ihtimali de düşünüldüğünde bir etik ikilem yaşanmıştır. Bu durumda sosyal hizmet uygulamalarında temel ilkelerden biri olan “kendi kaderini

tain” hakkının yaşlı bireylerde olduğu ve bu bağlamda kendi yaşamlarını kontrol eden tercihlerine saygı duyulmasının belirleyici olduğu düşünölmüştür. Dolayısıyla araştırma sürecinde araştırmacı böyle bir durumda bulunduğunda, etik ikilem araştırmacının zihninde oluşmuş ancak öznelere yansıtılmadan, görüşmelerin birbir yürütölmesine sıcak bakmayan ve yakınlarının da görüşme yapılan ortamda bulunmasını isteyen öznelere kararın onlara ait olduğu ve kararlarına saygı duyulduğu ifade edilmiştir.

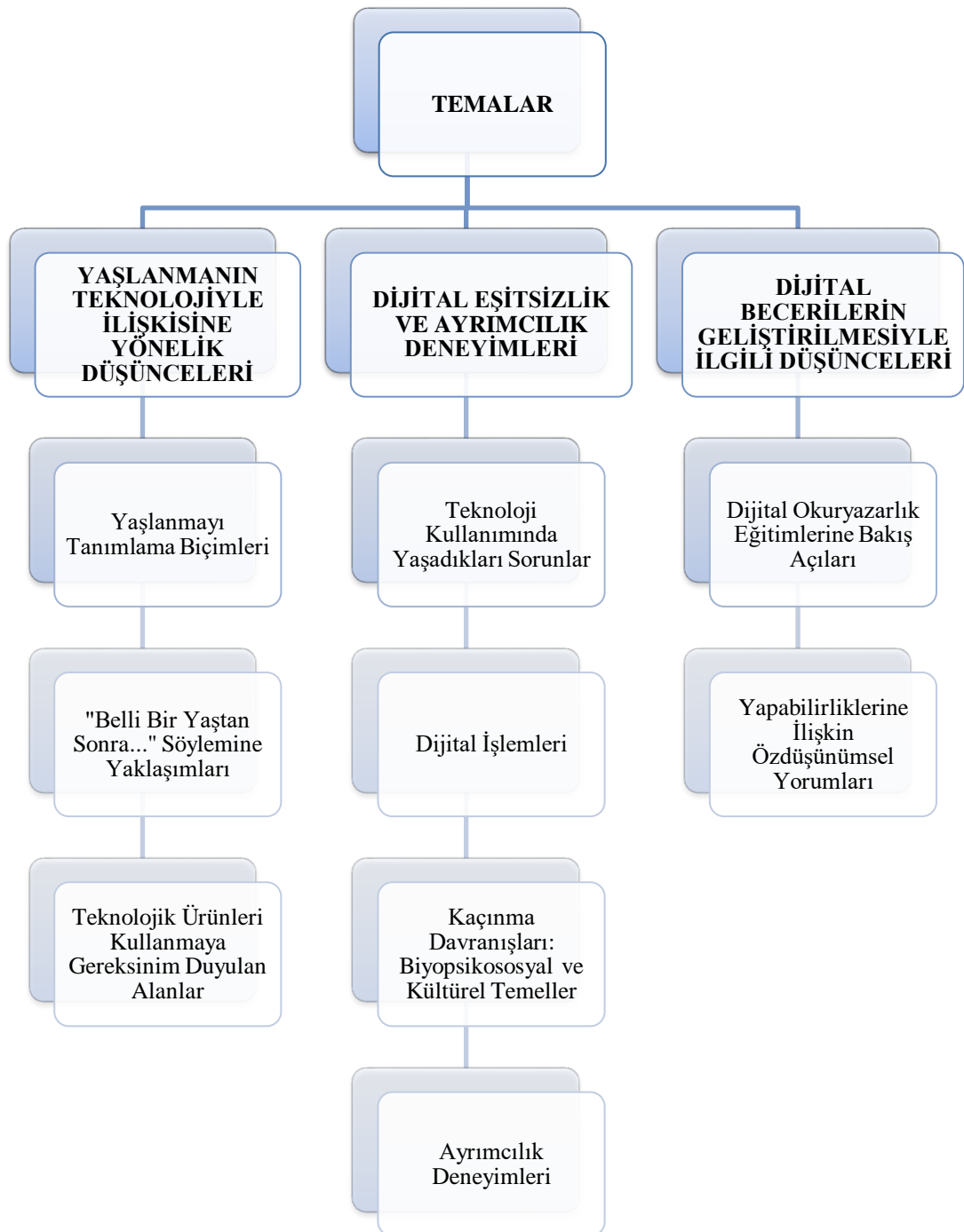
Görüşmelerden sonra yapılan transkripsiyon sırasında öznelerin kişisel bilgileri gizlenmiş ve öznelere verilen yeni isimler, nedenleriyle birlikte bu çalışmanın “yöntem” bölümünde, “araştırmanın özneleri” başlığı altında yer almıştır. İfade edilen bilgilerin dışında hiçbir kişisel bilgi ve ses kaydında yer alan deneyimlerin, hiçbir koşulda bir başkasıyla paylaşılmayacağı ve tüm bilgilerin gizli tutulacağına EK.2’de yer alan Araştırmaya Gönüllü Katılım Formunda ayrıntılı biçimde yer verilmiştir.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalında yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu araştırmanın hiçbir aşamasında herhangi bir kuruluştan maddi/manevi yardım ve destek alınmamış, herhangi bir kuruluş veya tüzel kişiyle işbirliği yapılmamıştır.

4. BÖLÜM: ANALİZ

Araştırmanın bu bölümünde öznelere görüşmelerden elde edilen verilerin MAXQDA programında tematik olarak analiz edilmesi sonucu ulaşılan temalardan yola çıkarak öznelere ifadeleri iç ve dış yorumlarla analiz edilmiştir. Bu bağlamda temalar ve alt temaların daha açık şekilde ifade edilebilmesi için aşağıdaki şekil oluşturulmuştur.

Şekil 6. Temalar ve Alt Temalar



4.1. YAŞLANMANIN TEKNOLOJİYLE İLİŞKİSİNE YÖNELİK DÜŞÜNCELERİ

Bu araştırmanın temel amacı 60 yaş üstü bireylerin ikinci düzey dijital eşitsizlik deneyimlerinin ortaya çıkarılmasıdır. Bu bağlamda öznelerle yapılan görüşmelerde kullanılan soru formu belli bir akışa göre hazırlanmıştır. Yapılan görüşmelerde sosyodemografik bilgilerin alınmasının ardından yaşlanma ve teknoloji kavramlarının ilişkisini açığa çıkarmak önemli görülmüştür. Bu bağlamda konuya bir girizgah yapılması bakımından öncelikle öznelere yaşlanmayı nasıl tanımladıkları sorusu yöneltilmiştir. Böylece deneyim paylaşımından önce bir içe bakış sağlanması amaçlanmıştır. Ardından öznelere, toplumumuzdaki “belli bir yaştan sonra...” söylemi hakkında ne düşündükleri sorusu yöneltilerek teknolojik ürünlerin kullanımı bağlamında kendilerinin veya bir başkasının koyduğu bir sınırın bulunup bulunmadığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu esnada bazı özneler deneyim paylaşımına başlamıştır. Devamında yaşlanma sürecinde yaşlı bireylerin hangi teknolojik ürünlere gereksinim duydukları/ duyabilecekleri ile ilgili sorular yöneltilerek yaşlanma sürecinde teknolojinin yeri, yaşlı bireylerin teknolojik ürünlerle ilişkileri açığa çıkarılmak istenmiştir. Bu çerçevede öznelerin ifadelerinden oluşan kodlar, öznelerin yaşlanmanın teknolojiyle ilişkisine yönelik düşünceleri bağlamında 3 alt tema altında toplanmıştır.

4.1.1. Yaşlanmayı Tanımlama Biçimleri

Yaşlılık, yaşlanmayı tanımlama biçimleri ve “yaş” kavramına yüklenen kişisel ve sosyal anlamlarla ilişkili olarak bireylerin zihinlerinde inşa edilen farklı anlamlara sahip bir kavramdır. Kişilerin yaşlanma tanımlamaları, kişisel deneyimlerle ve bakış açılarıyla ilgili bilgi verebilmektedir. Dolayısıyla öznelerin yaşlanmanın teknolojiyle ilişkisine olan bakış açıları ilk etapta yaşlanmayı nasıl tanımladıklarından yola çıkılarak ele alınmıştır. Buna göre özneler yaşlanmayı aşağıdaki şekillerde tanımlamaktadır:

"Yaşlanmak kötü bir şey yavrurum. Kimse yaşlanmasın. Yani sağlığını elinden almasın rabbim kimsenin. Akıl sağlığını almasın, beden sağlığını almasın. Bunlar olmazsa... Yani sağlığın yerinde olarak yaşlanırsan çok güzel. sağlığın değerini bilerekten yaşlanırsan her yaşın bir güzelliği var. Yani o çok güzel. Ama sağlığın olmazsa her şey, hayat boş." (Bras De Oliva Domingos, 71, Kadın, Lise)

Ya ne bileyim yaşlanmak, Allah yaş versin yaşayalım da, hayırlı yaşlar olsun da hastalıklı yaş vermesin. Yaşın olunca yola ayak ağır gidiyor diyorlar. Arkadaşların ayrılıyor senden." (Buğday, 76, Kadın, İlkokul)

"Yaşlılığı hiç kabul etmiyorum. Kendimi genç hissediyorum. Vallahi sağlıklı yaşlanmak güzel bir şey de sağlıklı yaşlanmak güzel bir şey. Kendini yaşlı hissetmiyorsun tabi ama bazı hareketlerde eksikler oluyor. Bazen aynaya çok küsüyorum, bakmak istemiyorum." (Martı Jonathan Livingston, 78, Kadın, İlkokul)

Buradan anlaşılacağı üzere öznelerin yaşlanmayı en başta sağlıklı ilişkilendirdikleri görülmüştür. Ancak özneler arasında yaşlanmayı ayrımcılıkla ve umutsuzlukla ilişkilendirenler de bulunmaktadır:

"Yaşlanmak demek çocuklaşmak demek. Çocuklaşmak. Dediğin olmuyor, gençlerin dediği oluyor. Senin bir hayat tecrüben var. Ama onlar havalara giriyor." (Çalığışu, 65, Erkek, İlkokul)

"Yaşlanmak ölümü beklemek. 78 sene yaşadım..." (Zeze, 78, Kadın, İlkokul)

Erik Erikson'un psikososyal gelişim kuramına göre bireylerin psikososyal gelişimleri yaşam boyu devam eder. Erikson, psikososyal gelişimi belli yaş aralıklarında, sekiz evrede tanımlamıştır. "İnsanın Sekiz Evresi" olarak tanımladığı bu evrelerden yaşlılık dönemini temsil eden son evre, ego bütünlüğü ve umutsuzluk arasındaki bir çatışma ile karakterizedir (Laidlaw vd., 2014; akt.: Kara, 2023). Bu çatışma, yaşlı bireylerin psikososyal bütünlük ve yaşam doyumları ile hayal kırıklığı, pişmanlık ve umutsuzluk yaşamaları arasındadır. Bu bağlamda yaşlı bireylerin yaşlanmayı değersizlik ve ölümü beklemekle ilişkilendirmeleri teknoloji kullanım motivasyonları üzerinde belirleyici faktörlerden biri olarak değerlendirilebilir. Ek olarak Çalığışu'nun ifadelerine göre söylenebilir ki; Çalığışu, her ne kadar yaşlılığı tecrübe ile ilişkilendirmesi bakımından tecrübeli olmayı avantaj olarak yorumlasa da gençlerin yaşlı bireyler ile empatik bağ kurmamalarından ve fikirlerini önemsemediklerinden yakınmaktadır. Çalığışu'nun bu açıdan sosyal dışlanmayı deneyimlediği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla ayrımcılık, yaşlılık tanımları esnasında ortaya çıkan sosyal dışlanma deneyimleri ile yakından ilişkilidir. Bu ilişkinin dijital eşitsizlik deneyimlerini de etkileyebilen bir faktör olarak öne çıkabileceği ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet açısından dikkate alınması gereken bir durumdur.

4.1.2. "Belli Bir Yaştan Sonra..." Söylemine Yaklaşımları

Toplumumuzda yaş ayrımcılığıyla bağlantılı ve öznelerin kendi potansiyellerini gerçekleştirmelerine engel olan psikososyal sınırlar bulunmaktadır. Örneğin yaşçılık ideolojisi, bir baskı ve ayrımcılık türü olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda baskı ve ayrımcılık nesnelere haline gelen olumsuz söylemler, hem yaşlı bireyleri sınırlandırmakta hem de yaşlı bireylerin düşünce ve tutumlarını şekillendirmektedir (Laws, 1995; akt.: Sarı, 2021). Bunun yanı sıra literatürde yer alan yaşlanma teorilerinden geri çekilme ve kopma teorileri, bazen yaşlı bireylerin toplumdan geri çekildiklerini bazen de yaşlı bireylerin toplum tarafından sosyal yaşamın dışına çıkarıldıklarını ileri sürmektedir. Bu tartışmada başat faktörlerden biri olumsuz toplumsal söylemler olduğundan, yaşlı bireylerin teknoloji kullanımlarıyla ilgili "belli bir yaştan sonra bazı şeyleri yapamazsın/yapamam" kalıbının özneler ne düşündürdüğü, belli bir yaşın gerçekte olup olmadığı, varsa onlar için hangi yaş olduğu ele alınmıştır. Özneler ise aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır:

"Sağlığın yerindeyse her şeyi çok güzel yapabiliyorsun. Öyle bir yaş yok. 90 yaşında cin gibi insanlar var. Sağlıklı yaşamış çünkü." (Bras De Oliva Domingos, 71, Kadın, Lise)

"Yaşlılığın yaşı yok. Yani kendini yaşlılığa vurursan yaşlı olursun. Aha şimdi ben şöyle süpürge alacağım, kendi kendine süpüren. Süpürsün döksün. Yok yavrum. Her yaşın bir güzelliği var." (Buğday, 76, Kadın, İlkokul)

Burada ifadelerine yer verilen özneler, belli bir yaş olarak tanımlanan "sınırım" olmadığını ifade etmiştir. Sağlıklı olmakla ilişkilendirilen yaşlılık tanımları olumlu olan yaşlı bireyler, herhangi bir biyolojik engel olmadığı sürece yaşlı bireylerin teknoloji kullanımlarının önünde engel görmemektedir. Sınır görmeyen öznelerin eğitim durumları ilkökul ile üniversite düzeyleri arasında değişkenlik göstermektedir. Öte yandan eğitim durumu yüksek bazı özneler, bahsi geçen sınırları kişisel farkındalıkla ilişkilendirmektedir. Örneğin Piraye, "belli bir yaş" söylemiyle ilgili aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır:

"Aslında yok, yani bu beyninizi ne kadar zinde tuttuğunuzla alakalı bir şey. Eğer beyninizin zinde tutuyorsanız güncelliyorsanız kendinizi sürekli, sosyal yaşamda güncelliyorsanız, eğer yaşamın içindeki güncelleri yakaluyorsanız, o zaman o çok da şey değil, etken değil. Ama bunun yanı sıra sosyal yapınız da çok önemli. Çevreniz, sosyal yapınız, kullanma alanlarınız çok önemli"

yani. Bu birebir insanın kendisiyle alakalı diye düşünüyorum" (Piraye, 66, Kadın, Üniversite)

Sosyal yapıyla ilişkilendirilen bu durumu, diğer öznelerden Julia destekleyici yorumlarda bulunmuştur. Geçmişte kendisine sınır koyduğunu ifade eden Julia, sosyal çevresinden destek görmesi sayesinde teknoloji kullanımını geliştirdiğini ve kendisine sınır koyduğunu teknolojik ürünleri kullanmaya başladıktan sonra fark ettiğini ifade etmiştir:

"İşte onu ben de diyordum. Bizim yaşımızda olmaz diyordum. Telefonu çocuklarım, yeğenlerim bana çok şey yaptılar. Hala bir telefon al kendine diye. Şu kadar küçük bir telefonum var, onunla duruyordum. Kızım diyordum, ben onları sizin gibi yapamam edemem, geç kaldım diyordum yani. Sonradan da pişman oldum, daha erken niye almadım ben bunu dedim. Hani daha iyi öğrenirdim dedim" (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

Buradan anlaşılacağı üzere hem yaşlı bireylerin hem de sosyal çevrelerinin bilinçlendirilmesi yaşlı bireylerin teknoloji kullanımlarını olumlu yönde etkileme potansiyeline sahiptir. Bununla birlikte bazı yaşlılar ise belli bir yaşın var olduğundan ve çevrelerinin düşünceleri ile şekillendiğinden bahsetmiştir:

"Belli bir yaş var. Valla 60-63'ten sonra o senin dediğin oluyor. Ya gücün yetmiyor mesela. Gençle ihtiyar bir oluyor mu olmuyor. Olmuyor, mümkün değil. Ha şunu söyleyeyim, bu gönül ihtiyarlamıyor. Ama fiziki olarak düşünüyorsun." (Çalikuşu, 65, Erkek, İlkokul)

"Belli bir yaş var. Valla 40 mı diyeyim? 50 mi diyeyim mi? 40'a kadar yaptığın şeyleri kırkıktan sonra yapamıyorsun. Sen de farklı bakıyorsun, millet de sana farklı bakıyor. Utanıyorsun, çekiniyorsun. İnsanlar ne düşünür, sana yakışmaz, en azından belli bir yaşa gelmişsin Aa bak bu yaştan sonra şu hatayı yapıyor diye derler yani. Ona fırsat vermemek için elinden geldiğince kendini şey yapacaksın." (Küçük Prens, 74, Erkek, İlkokul)

Yaşlı bireylerin BIT ürünlerini kullanımlarıyla ilgili toplumda yer alan yaşlı bireylerin teknolojiden uzak oldukları, teknolojinin gençlerin alanı olduğu, yaşlı bireylerin BİT ürünlerini kullanmaya yatkın olmadıkları gibi olumsuz ön yargılar ayrımcılığın fark edilmeyen temelini oluşturur. Bu bağlamda yaşlı bireylere sınırlar koyan biyolojik indirgemeci yaklaşım, teknoloji kullanımının kronolojik yaşla ilgili olduğu yanılığısına yol açmakta, dijital bölünme yaratarak teknoloji kullanan bireyleri sınıflara ayırmaktadır (Arun vd., 2022). Ancak sosyoekonomik faktörlerle ilişkilendirilen BİT ürünlerinin sahipliği bir statü göstergesi olmadığı gibi teknoloji kullanımı da belli sınıfların sahip

olduğu bir yetkinlik değildir. Dolayısıyla bu tür bir seçkinci yaklaşım, ayrımcılık karşıtı sosyal hizmetin müdahale alanlarından biridir.

4.1.3. Teknolojik Ürünleri Kullanmaya Gereksinim Duyulan Alanlar

Günümüzde teknolojik ürünler, her yaştan bireyin kullanmaya gereksinim duyabileceği, hayatı kolaylaştıran her türlü araçlardır. Özellikle yaşlanma ve yalnızlık ile beraber teknolojik ürünler yaşlı bireylerin yaşamlarını bağımsız ve aktif biçimde idame ettirebilmelerini kolaylaştırır. Yaşlı bireylerin teknolojik gelişmelere uyum sağlayarak teknolojik ürünleri kullanmaları, hem sağlıklı ve aktif yaşlanmayı öğrenmelerinin hem de sosyalizasyonlarının bir aracıdır. Örneğin özneler ütü, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi gibi teknolojik ürünleri kullanmanın, teknolojik ürünleri kullanmadıkları dönemdeki geçmiş deneyimlerine kıyasla yaşamlarında olmazsa olmaz bir yer edindiğini ve ihtiyaç olarak gördüklerini vurgulamışlardır. Bunun yanı sıra yalnız yaşamakta olan özneler, telefon ve televizyon gibi BİT ürünlerini “arkadaş” olarak görmektedir.

"Ya bunsuz (telefonu gösterir) duramıyorum işte. Şöyle, sürekli değil. Mesela yatarken falan. O bana bir arkadaş. Bir gün de okulda (halk eğitim merkezinde) bırakmışım. Anaaa... Öldüm öldüm. Bir kötü oluyor ki. Çalmadığı zaman bile boşta kalıyorsun. Arada bakıyorum ki çalmış mı, duymamış mıyım diye." (Lümüne, 64, Kadın, Lise)

Öznelerin, özellikle evde yalnız kaldıkları zaman diliminde ve akşam saatlerinde yalnız yaşamının yol açtığı olumsuz duygu durumundan uzaklaşmak amacıyla kullandıkları anlaşılmaktadır. Lümüne'nin ifadesine göre teknolojik ürünleri kullanmanın bir gereksinim olarak görülmesi, yaşlı bireylerin sosyalleşme gereksinimlerinden doğmaktadır. Lümüne ve benzer ifadelerde bulunan öznelerin cep telefonlarını kontrol etmeleri, telefonları çalmadığında “boşta” hissetmeleri bireylerin sosyal gereksinimlerinin bir yansımasıdır. Dolayısıyla yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimlerinin kaynağında, yaşlı bireylerin sosyal yaşama katılımlarındaki eşitsizlik (sosyal eşitsizlikler) bulunmaktadır. Bunun yanı sıra bazı özneler, kriz durumlarında güvenilir bilgiye veya güvenilir kişilere erişimi kolaylaştırması bakımından Whatsapp gibi iletişim kanallarına gereksinim duymaktadır. Bu durumu Günışığı aşağıdaki örnekle açıklamıştır:

"Mesela diyelim ki benim şeyde bir arkadaşım var. Sanayide oto tamircim. Mesela köyde bir şey oldu araba benim bir sinyal verdi, hemen o sinyali çekerim whatsapp'a, ustama gönderirim, abi ne demek bu? He abi şöyle, cevabını alırım. Şimdi bu teknoloji olmazsa ne yapacaksın? Çekerim telefonuma, ne araba sinyal verdi, cart, O. (oto tamircisinin adı) ustam nedir bu, abi şu, bitti." (Günüşiği, 63, Erkek, Lise)

Bu bağlamda teknoloji kullanımının, yaşlı bireylerin aileleriyle ve toplumla bağlarını güçlendirdiği ifade edilmektedir (Kolland, 2017). Yaşlı bireyler; günlük yaşam pratiklerinde, sosyal yaşamda ve kriz durumlarında teknolojik ürünleri kullanmaya gereksinim duymaktadır.

4.2. DİJİTAL EŞİTSİZLİK VE AYRIMCILIK DENEYİMLERİ

Bu bölümde yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimleri dört alt temanın çatısı altında toplanmıştır. Yaşlı bireyler teknolojik ürünleri kullanmak istediklerinde, kullanmaya gereksinim duyduklarında veya teknolojik ürünleri kullanımları sırasında sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu bağlamda dijital eşitsizlik konusu öncelikleri olarak kullanımla ilgili tüm bu süreçlerde yaşanan sorunlar, yaşlı bireylerin yardım ilişkileriyle ilgili düşünce ve deneyimleri kapsamında ele alınmıştır. Ardından dijital eşitsizlik; öznelerin e-devlet, e-ticaret, dijital bankacılık ve sosyal medya uygulamalarını nasıl kullandıkları sorusuyla, dijital işlemleri bağlamında açığa çıkarılmaya çalışılmıştır.

Diğer yandan yaşlı bireyler, teknolojik ürünleri kullanmaktan veya dijital işlemleri gerçekleştirmekten kaçınabilmektedir. Bu açıdan kaçınma davranışları, davranışın biyopsikososyal ve kültürel temelleri araştırılarak analiz edilmiştir. Verilerin toplanması sürecinde ve analiz esnasında yaşlı bireylerin çevreleriyle etkileşimleri yoğun şekilde öne çıktığından dördüncü alt temada çevresel etkileşimlerindeki ayrımcılık deneyimlerine yer verilmiştir. Özetle dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimleri; kullanım sırasında yaşanan sorunlar, dijital işlemler, kaçınma davranışları ve çevresel etkileşimlerindeki ayrımcılık deneyimleri alt temalarından oluşan bir ana temayı ifade eder.

4.2.1. Teknoloji Kullanımında Yaşadıkları Sorunlar

Yaşlı bireyler, teknolojik ürünleri kullanmak istediklerinde veya kullanımları sırasında, pek çok nedene bağlı olabilen sorunlarla karşılaşabilir. Phillips ve Strenthal (1977)

konuyla ilgili yaşlı bireylerin yenilikleri kabul etmede ve öğrenmede zorlanabildiğini ve bundan dolayı kendilerini toplumdan dışlanmış olarak hissedebildiklerini, teknolojik ürünlerin yaşlı bireylere karmaşık gelebildiğini ve kullanım kılavuzlarını yeteri kadar bilgilendirici bulmadıklarını gösteren çalışmalarda bulunmuşlardır (Phillips & Sternthal, 1977). Bununla birlikte, yeteri kadar bilgi edindiklerinde yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri başarılı şekilde kullandıklarını ifade eden çalışmalar da bulunmaktadır (Thorne, 1996; akt.: Tekeli, 2018).

Yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri kullanırken yaşadıkları sorunlar bu araştırma özelinde ele alındığında; dokunmatik ekranlı dijital cihazların kullanımı sırasında ekrana temas ederken istenmeyen komutların verilmesiyle yaşanan sorunlar, mesafeye duyarlı ekran ışığı gibi teknik özelliklerin bir sorun olarak değerlendirilmesi ve telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanırken terminolojik kavramların kullanılmasına dayalı anlaşmazlık şeklinde sıralanabilir. Örneğin yalnız yaşayan 71 yaşındaki Bras De Oliva Domingos, yeni alınan telefonunu kullanırken yanlışlıkla uçak modunu açmış ve yakınları ona uzun bir süre ulaşamamıştır. Bras De Oliva Domingos, uçak modunun işlevini bilmediğinden yaptığı işlemi geri alamamış ve komşusundan yardım alarak sorununu gidermiştir.

"Mesela geçende uçak moduna geçmiş telefon. 3 gün benim telefon kapalı kaldı. Dedim arızalı benim yeni telefonum. Ne yapayım, ne yapayım? [...] Apartmana çıktım. Geziniyorum hani biriyle şeyi (telefonu) göndereceğim, baktıracağım. O arada karşı komşu açtı kapıyı, abla neredesin? Evdeyim. Niye telefonuna bakmıyorsun? Telefonum çalmadı ki dedim. [...] O arada merdivenden üst komşu geldi, [...] şöyle bir baktı, teyze uçak moduna girmiş dedi. O ne demek dedim, uçağa mı binmişim ben? Telefonda uçağa binmişsin dedi." (Bras De Oliva Domingos, 71, Kadın, Lise)

"Ne bileyim ben pek sevmedim ya bunları. Bazen elim bir yere basıyor, oradan başka bir şeyler çıkaracak diye korkuyorum. Bir gün böyle bir yere bastım ay kötü insanlar çıktı orada. Kapatamıyorum ki kapatayım. Yani bir yere basmışım, böyle bir terbiyesiz kadınlar çıktı böyle. Ay ondan sonra dedim ki, ay dedim ben bunu acaba paylaştım mı dedim. Bir korku, bir heyecan aldı beni! [...] Neyse ben şeye basmışım fakat paylaşmaya basmamışım, hemen kapatmışım. Dedim her taraf duyacak, görecek şimdi. Bu kadın bunlarla mı uğraşiyor derlerse dedim yani. Nasıl korktum biliyor musun? Nasıl korktum yani o derece " (Winston, 72, Kadın, İlkokul)

Winston ise yine telefon ekranında yanlış bir yere temas etmesi sonucu istenmeyen bir web adresini açmış, buna bağlı olarak korku ve panik yaşamıştır. Winston 72 yaşında

yalnız yaşıyan bir kadındır. Görüşme sırasında Winston'un ifadelerinde dikkat çeken başka bir bağlam, yalnız yaşıyan yaşlı bir kadının kazara olumsuz içerikli bir paylaşım yapmasıyla ilgili toplumun bakış açısının akla gelen ilk unsur olmasıdır. Toplumun eşi vefat etmiş kadınlara yönelik baskılayıcı yaklaşımının "bu yaşta neyle uğraşıyor bu kadın derler" şeklinde bir ifadeyle yansıması, yalnız yaşıyan yaşlı kadınların kendilerini yaşlansalar dahi halen baskıcı sosyal atmosferin içinde gördüklerini açığa çıkarmıştır. Bu durum yaşlı bireylerin damgalanmaya hazır bulduklarını düşünmelerine neden olmaktadır. Ek olarak yaşlı bireylerin dijital okuryazarlığının da bulunmaması teknolojik ürünleri kullanmaktan uzak durmalarına yol açmaktadır.

Winston aynı zamanda telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanırken de sorun yaşamakta, dolandırılma korkusuyla kendisini arayanlara güvenmekte güçlük çekmekte, tarife paket hat gigabayt gibi kavramlarla ilgili bilgisi yetersiz olduğundan anlaşmazlık yaşamakta ve buna bağlı olarak da telefonlardan uzak durmak istemektedir.

"Şimdi sizden önce de T...(bir telefon operatör şirketi) aradı beni, telefonumu. Ben pek anlamıyorum o teknolojiden telefonda falan. Yani sordu, bir şeyler sordu falan, dedim valla ben kızım hiç anlamıyorum, benim yanımda genç de yok dedim [...]şimdi siz ne deseniz acaba yalan mı, bir de dedim korku da var dedim yani. Şimdi size evet mi diyeyim hayır mı diyeyim, yani öyle oyunlar da var dedim. Yok dedi, bir şeyler anlattı. Dedim ben bunu dedim yani nasıl olacak, yapamam bile. Hiç sorun değil teyzeciğim dedi. Torunların geldiği zaman gençler geldiği zaman bir hafta da olsa onu sen oraya kaydedersin, kayıt ettir dedi." (Winston, 72, Kadın, İlkokul)

"Mesela bu (telefonu göstererek), geçen şimdi ben kapatıyorum ekranı bu geri açılıyor. Cebime koyarken bu geri açılıyor. Onu şey F.(oğlu) bilemedi, yav diyor ekranı kapatman lazım sen şey yapıyorsun, beceremiyorsun. Olmuyor yani. Elim değince bu açılıyor. Böyle şeyler insanı ister istemez üzüyor yani etkiliyor." (Küçük Prens, 74, Erkek, İlkokul)

Küçük Prens ise yakınlığa duyarlı ekran ışığı gibi teknik bir özellik ile ilgili ayarları bilmediğinden, çevresinden yardım almıştır. Ancak, yardım istediği yakını Küçük Prens'i suçlayıcı yaklaşarak sorunu yaşlı bireyin beceri eksikliğine dayandırmıştır. Küçük Prens bu ayrımcı yaklaşımın kendisini olumsuz etkilediğini ifade etmiştir. Bu nedenle bazı yaşlı bireyler çevrelerinden yardım almak istememektedir.

"Pek de yardım istemiyorum öyle. Kendim yapayım istiyorum. Bir söylenseler zoruma gidiyor. [...] Valla yardım isteyince de pek iyi"

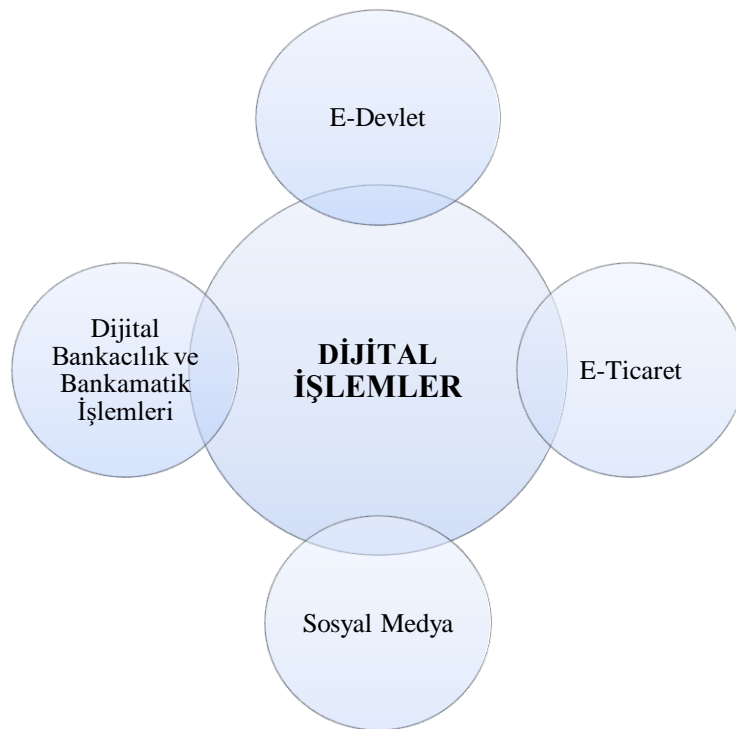
karşulamıyorlar, sert cevap veriyorlar. Bunu demektense dememek hayırlı diyorum, kendim yapmaya kalkıyorum." (Frida, 85, Kadın, İlkokul)

Yukarıdaki ifadeler, öznelere yardım almakla ilgili yaklaşımlarını ortaya koymaktadır. Bazı öznelere yardım ilişkisini teknoloji kullanımında güçlendirici bir unsur olarak değerlendirmektedir. Bazı öznelere ise çevrelerinden gördükleri olumsuz tutum veya davranışlar nedeniyle ya da kendileriyle ilgili güç kaybı gibi olumsuz düşüncelere kapılmamak amacıyla yardım almayı tercih etmemektedir.

4.2.2. Dijital İşlemleri

Dijital eşitsizlik ve ayrımcılık ana temasının ikinci alt teması yaşlı bireylerin dijital işlemleri bağlamında ele alınmış, alt bağlamları şekil 7’de gösterilmiştir.

Şekil 7. Dijital İşlemler



4.2.2.1. E-Devlet Uygulamaları

Aktif yaşlanma kavramı Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından 2002 yılında yaşlı bireylerin yaşlılık dönemindeki yaşam kalitelerini artırmak amacıyla sağlık, sosyal yaşama katılım ve güvenlik gibi imkânlarının geliştirilmesi kapsamında tanımlanan bir kavramdır (WHO, 2002). Diğer yandan literatürde bu kavramın, sosyal kaynakların

dağılımı ile ilgili yarattığı zorluğu yansıttığını ifade eden çalışmalar da bulunmaktadır (Luo ve Chui, 2016; akt.: Özsungur, 2018). Yaşlı bireylerin sağlık bakım ve emeklilik süreçlerinde aldıkları kamu hizmetleriyle ilgili gereksinimlerinin karşılanması, aktif yaşlanmayla beraber geliştirilmesi gereken bir alan halini almaktadır. Bu alana dijitalleşen kamu hizmetleri de dâhildir. Küreselleşmenin de etkisiyle, BİT ürünleri başlığı altında tasavvur edilen teknolojik ürünlerin, hayatın hemen hemen her alanında temel gereksinimlerin karşılanması bağlamında yaygınlaştırılması “dijital vatandaşlık” kavramını ortaya çıkarmıştır (Batal, 2018; akt.: Erin, 2021).

Kamusal hizmetlerin dijitalleşmesiyle devlet kurumlarında yüz yüze görüşmelerle yürütülen sağlık, güvenlik, sigorta, vergi borcu gibi her türlü işlem e-devlet üzerinden gerçekleştirilebilir hale gelmiştir. Dahası, geçtiğimiz yıllarda küresel covid-19 salgını sırasında geliştirilen Hayat Eve Sığar (HES) kodu gibi kriz yönetimi politikaları her vatandaşın dijital teknolojileri kullanmasını gerekli kılmıştır. Bu konu, yaşlı bireylerin deneyimlediği dijital eşitsizlik bağlamında ele alındığında yaşlı bireyler daha çok e-nabız ve Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) gibi sağlık hizmetlerinden yararlanmaya gereksinim duymaktadır.

Örneğin geçen yıl kanser tanısı almış Winston, sağlık takibini e-nabız üzerinden gerçekleştirmek istemektedir. Fakat e-nabız kullanamamasının nedenini ona bu uygulamayı kullanmayı öğretene birinin bulunmamasıyla ilişkilendirmektedir.

"Mesela doktora gidiyorum, daha çok lazım bana mesela, patolojim geliyor, e-devlete e-nabıza geliyor. Hastaneye gitmeme gerek kalmadan oradan öğreneyim isterim gösteren olsa". (Winston, 72, Kadın, İlkokul)

Bu nedenle görüşülen yaşlı bireylerin büyük bir bölümünün, e-devlet kullanımlarını bir başkası tarafından veya bir başkasının yardımıyla gerçekleştirdiği görülmüştür. E-devlet temelli dijital işlemlerin yürütülmesi konusunda yaş bazlı bir dijital bölünme görünür olmuştur. Aşağıda yer alan Suzette'nin ifadelerinde dikkat çeken dijital bölünmede ise yardım alınan kişinin ayrımcı sözleriyle yaşlı bireye sınır koymasındır. Suzette'nin konuyu anlamadığı peşin hükümlü bir yargıdır, bu nedenle yaşadıkları sorunun çözüm yönteminin gösterilmemesi ise ayrımcılık içeren bir tutum olarak görülmektedir.

"Mesela kimliğimi değiştirdim. Kızla gittik beraber. E-devlet şeyi istediler. Kızım nereden alacağız bunu, gel anne sen gel postaneden. Gittik, postaneden aldık götürdük oraya verdik. Ben tek beceremem onları,

yapamam yani. Kızım yaptı. O ne demek diyorum, anne ne yapacaksın sen diyor, anlamıyorsun sorma, ben hallettim diyor." (Suzette, 72, Kadın, İlkokul)

Dijitalleşmenin önemli sonuçlarından biri devletlerin vatandaşlara sağladığı hizmetlerin elektronik ortamlara taşınmasıdır. 1991 yılından Manuel Castells'in ortaya attığı ve ardından 2000'li yıllarda Jan Van Dijk tarafından geliştirilen "ağ toplumu" ifadesiyle bireylerin, grupların, kurumların ve hizmetlerin giderek birbirlerine daha çok bağlandıkları anlatılmaktadır. Ağ toplumlarının oluşmasına zemin hazırlayan temel dinamik ise BİT ürünlerinin kullanımınıdır. Örneğin Suzette'nin yakınının damgalayıcı yaklaşımı, Suzette'nin kişisel kapasitesi hakkında olumsuz yargıları öğrenmesine yol açmaktadır. Bu bağlamda dijital eşitsizlik ve ayrımcılıkla mücadele edilmesinin bir yolu da yaşlı bireylerin öz yansıtma (self reflection) yapabilmelerinin önünün açılmasıdır.

4.2.2.2. E-Ticaret: Gıda ve Giyim Alışverişi Uygulamaları

Yaşlı bireylerin dijital eşitsizliği deneyimlediği bir başka alan e-ticaret işlemleridir. Covid-19 salgını döneminde fiziksel temasın en aza indirilmesi amacıyla nüfusun büyük çoğunluğunun giyim ve gıda alışverişlerini e-ticaret yoluyla gerçekleştirmesi, bireyleri internet üzerinden alışveriş yapmaya yönlendirmiş ve sonrasında salgının azaldığı dönemlerde dahi bireyler alışveriş tercihlerini internet tabanlı yürütme eğilimi göstermiştir (Sarpkaya & Sağlam, 2022). Ancak dezavantajlı kesimlerden yalnız yaşayan yaşlı bireyler, gıda ve giyim alışverişlerini internet üzerinden gerçekleştirmekte zorlanmakta veya tercih etmemektedir.

"Şimdi bir sürü dolandırıcı var. Bilgisayar bilgilerini boşaltıyorlar. Mesela benim şeyim, kredi kartım şey değildir, dokunmatik değildir. Bir de internet alışverişine kapalı benim telefonum. Bankacı uyardı beni, abi boş ver gerek yok dedi. Ne yapayım? İnternette ben alışveriş yapmam. Ayakkabı mı alacağım, yok, giymem lazım. Ben giderim giyerim. Hangisi hoşuma giderse onu alırım." (Günüşiği, 63, Erkek, Lise)

Yukarıdaki örnekte Günüşiği, dolandırılma korkusu nedeniyle internet üzerinden alışveriş yapmayı tercih etmediğini ifade etmiştir. Benzer şekilde Lümüne de dolandırılma korkusu yaşadığı için internet tabanlı alışveriş uygulamalarına güvenemediğini belirtmiştir:

"Çok istiyorum da, gireyim diyorum da, beceremiyorum. Orada da kandırıyorlar ya. İşte güvenemiyorsun. Güvensizlik var. Bir şey edersem beni kandırır mı eder mi diye. Ama onu bizim geline yaptırıyorum öyle şeyleri. Pantolon falan bana yolladılardı buraya." (Lümüne, 64, Kadın, Lise)

Fakat Lümüne örneğinde olduğu gibi bu tür uygulamaları kullanmaya istekli olan ve teknolojinin bu denli gelişmiş olmasını memnuniyetle karşılayan özneler de bulunmaktadır:

"Bir gün hastaydım, biraz grip oldum. Anne ne yapıyorsun göreceğim dedi, görüşmeli aradı K. (ortanca oğlan), gördü soframı, anne sana yemek göndereyim mi dedi. Oğlum niye benimle dalga geçiyorsun dedim. Yarım saat oldu, kapı çaldı, baktım yemek geldi. O gün çok duygulandım biliyor musun, ne kadar teknoloji ilerledi, ne kadar şükretsek az" (Martı Jonathan Livingston, 78, Kadın, İlkokul)

"Yaşlı bireylerin gelişen teknolojiyi öğrenip kullanabilmeleri onların bir taraftan kendilerine olan özgüvenlerini artırırken diğer taraftan da yaşam kalitelerini artırmaktadır" (Akyazı, 2018). Yalnız yaşayan yaşlı bireylerden kimileri sıvı yağ, un, içme suyu gibi temel gıda maddelerini evlerine taşımakta güçlük çekmekte; komşularından veya akrabalarından kendileri için alışveriş yapmalarını istemelerini gerektirmektedir. Bu durum yaşlı bireylerin bağımlılığını artırmakta, iyi hissetmemelerine neden olmakta, borçlu hissetmelerine yol açmaktadır:

"Yardım istemek zoruma gidiyor. Mümkün olduğu kadar kendim yapmaya çalışıyorum. Birinden yardım istemek çok zoruma gidiyor. Kendim yapmak istiyorum her şeyi." (Martı Jonathan Livingston, 78, Kadın, İlkokul)

"Tabi altında kalmıyorum ben de ona bir şeyler alıyorum, yapıyorum. Yapıyorum iyiliğinin altında kalmayayım diye." (Buğday, 76, Kadın, İlkokul)

4.2.2.3. Sosyal Medya Uygulamaları

Yaşlı bireylerin dijital eşitsizliği deneyimlediği alanlardan biri de sosyal medya uygulamalarıdır. Bu araştırma kapsamında öznelere Whatsapp, Facebook ve Instagram gibi uygulamaları kullanım durumlarıyla ilgili sorular yönlendirilmiştir. Görüşülen 60 yaş üstü yalnız yaşayan yaşlı bireylerden bazılarının sanal ortamlara dahil olmayı gerekli görmedikleri, bazılarının torunları veya yeğenleri tarafından onlara sanal ortamlarda profil oluşturulduğu ve yalnızca arada bir ekranı kaydırarak içeriklere

baktıkları, birkaçının Pinterest uygulamasından yeni dikiş-nakış modellerini öğrenmek amacıyla bu uygulamayı kullandığı ve bazı öznelerin de sosyal medya uygulamalarını kullanmayı tercih etmedikleri görülmüştür. Kimi özneler güvenlik sebebiyle paylaşım yapmaktan kaçınmaktadır.

"Hani öyle paylaşımlar yapayım, yapmıyorum, sevmiyorum. Çünkü bir yemeği yiyorlar, koyup ben şuradayım gel beni bul demek bu. Ne gerek var? Ben yiyorum işte, başkasına ne gerek var? Adres gösterir gibi, bak ben buradayım filan." (Francesco, 64, Kadın, İlkokul)

Yaşlı bireylerin sosyal medya kullanımlarındaki eşitsizlik ve sınırlılıkların temelinde farklı sebepler bulunmaktadır. Örneğin Francesco, sosyal medyada paylaşım yapmayı, adres göstererek evinde bulunmadığını başkalarıyla paylaşmanın hırsızlara davetiye çıkarabileceği düşüncesiyle doğru bulmamaktadır. Öte yandan yaşlı bireyler "kul hakkı" veya "ayıp" gibi normlarla sosyal medya uygulamalarını kullanmaktan uzak durmakta, toplum tarafından yaşlılığa atfedilen anlamdan dolayı kendilerinden beklenen davranışların dışına çıkmayı uygun bulmamakta, sosyal baskı yaşlı bireylerin kendilerine ket vurmalarına sebep olmaktadır (Akbuğa, 2023). Julia'nın ifadeleri buna örnek gösterilebilir:

"Whatsapp var. Bazen çocuklarla görüşeceksek, öyle resimlerini görerek konuşuyoruz, onları birazcık, azıcık azıcık yapıyorum, zorlana zorlana. Aslında bakma kendimi körlüyorum biraz da ondan da herhalde. Aslında yapılmayacak bir şey yok da. Kendimizi körlediğimizden de oluyor." (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

Julia, "kendisini körlediğini" ifade ederek akıllı telefonlardaki uygulamaları kullanım davranışlarına ket vurduklarını ifade etmekte, konuya öz yansıtma yaparak yaklaşmaktadır. O halde yaşlı bireylerin teknoloji kullanımıyla ilgili toplumsal normlar, yaşlı bireylerden beklenen davranışları şekillendirirken yaşlı bireylerin potansiyellerini körelterek kendilerini gerçekleştirmelerine engel olmaktadır. Fakat sosyalizasyon her yaşta bir gereksinimdir. Leist, sosyal temas ve sosyal desteğin yaşlı bireylerin teknoloji kullanımlarındaki önemli temel motivasyonlarından olduğunu ifade eder (Leis, 2013). Örneğin Whatsapp ve Facebook uygulamalarının, öznelerden Günışığı'nın mesleki bilgi aktarımı yaparak sosyal işlevselliğini canlı tutmasını ve toplumla bütünleşmesini sağlayan ortamlar yarattığı anlaşılmaktadır. Sanal mekan, bir sosyalizasyon aracıdır.

"Mesela Whatsapp grubum var, oradan bana resim atar insanlar. Ben zirai mücadelede de çalıştım, bit korumada. Bir resme baktığın zaman hastalığı (bitkideki hastalığı) teşhis etmen lazım. [...] Hiç tanımadığım insanlar bana Whatsapp'tan resim atar. [...] Mesela Facebook'ta gruplar var. Hastalık zararları grupları. Onlara yorum yazarım. Facebook'um var, bir de Whatsapp'im var..." (Günüşiği, 63, Erkek, Lise)

Fakat bunun dışında diğer uygulamaları da kullanmak isteyen Günüşiği'na çevresi tarafından sınırlar koyulduğu bilgisi edinilmiştir.

"... Çocuklara Twitter dedim, baba boş ver dediler, Instagram dedim, baba boş ver dediler. Ben ayarlayayım dedim, baba sen boş ver diyorlar. Ben de tamam diyorum. Yetiyor bana." (Günüşiği, 63, Erkek, Lise)

Dijital eşitsizlik, yaşlı bireylerin yakınları tarafından yaşlı bireylerin teknoloji kullanımına konulan sınırlarla görünür olmaktadır. Bu sınırlandırmaların nedenlerinin neler olabileceği, görüşme yapılan öznelerle tartışılmıştır ve öznelerin bu sınırların yeterince farkında olmadıkları görülmüştür. Bazı özneler sınırlandırma hakkındaki sorulara yanıt veremezken diğer özneler kendilerini radyasyondan korumak amacıyla yakınlarının sınırlar koyduğunu ifade etmiştir. Neticede söylenebilir ki, dijital eşitsizlik bir anlamda yaşlı bireylerin potansiyellerinin kendileri veya bir başkası tarafından sınırlandırılmasıyla (yaşlı bireylere yönelik ayrımcılıkla) ilişkilidir.

4.2.2.4. Dijital Bankacılık ve Bankamatik (ATM) İşlemleri

Günümüzde bankacılık işlemleri; yetişkin, yaşlı veya ayırt etme gücüne sahip her bireyin dijital araç ve uygulamaları kullanmaya gereksinim duyduğu bir alandır. Bilhassa yalnız yaşayan yaşlı bireyler emekli maaşı veya ölüm (dul/yetim) aylığı alma gibi işlemleri bankaların şubelerinden ya da bankamatiklerden yürütmektedir. Bu hizmetlere ek olarak son yıllarda dijital bankacılık işlemleri, banka hesaplarındaki işlemlerin bankaya gitmeden takip edilebilmesi ve işlemlerin kolayca yürütülebilmesi açısından kullanıcılara avantaj sağlamaktadır. Bununla birlikte yaşlı bireyler, dijital bankacılık veya bankamatik işlemlerini gerçekleştirmekte zorlanabilmektedir. Bu bağlamda araştırma kapsamında öznelere bankamatik cihazları ve mobil bankacılık hizmetlerini nasıl kullandıklarına ilişkin sorular yöneltilmiştir. Bunun sonucunda öznelerden bazılarının hem mobil bankacılık uygulamasını ve bankamatik (ATM) cihazlarını kullanmaktan kaçındıkları hem de bankalara gitmekte zorlandıkları görülmüştür. Her iki işlemi yapmakta da zorlanan özneler, sosyal çevrelerinden yardım

olarak bankacılık işlemlerini yürütmektedir. Yürümeye engel olan ortopedik sağlık sorunları veya solunum problemleri de eklendiğinde öznelere, yakınlarına ulaşmadığı durumlarda büyük bir sorunla karşılaşmaktadır.

"Canın bir şey istiyor, gidip alamıyorsun. Haftalarca benim param olmuyor, gidip bankadan çekemiyorum. ATM'den çekmeyi de bilmiyorum zaten. Komşulardan para istiyorum. Dermanım olmuyor, yürümeye dermanım olmuyor. Bankaya gittiğimde de içeriden çekiyorum. Dışarıdan da (ATM'leri kastediyor) bazen çok güvendiğim birileri olursa yanımda, onlara çektirebiliyorum. Benim boyum kısa, gözlerim de rahatsız. İşte yaş da var. Yanlış bir yere basarsın falan. Kartımı yutturdum diyorlar. Kötüsü de var. Çok güvendiğim biri olmadıktan sonradan sonra şey yapamıyorum." (Bras De Oliva Domingos, 71, Kadın, Lise)

Öznelere Bras De Oliva Domingos, aynı zamanda güven eksikliğinden de söz etmektedir. Bras De Oliva Domingos, yanlış bir işlem yapmayı yaşıyla ilişkilendirdiğinden, bahsettiği güven eksikliğinin hem diğer kişilere hem de kendisine yönelik olduğu anlaşılmaktadır. Öyleyse dijital işlemleri gerçekleştirmek bağlamında dijital eşitsizlik, yaşlı bireylerin özgüvenlerini örseleyici olabilmektedir.

Ayrımcılık, ön yargı temelinde gelişir ve ön yargılar sosyal uyumu tehdit edebilmektedir (Erdoğan & Vatandaş, 2020). Günümüzde toplum tarafından yaşlı bireylere empoze edilen bir güçsüzlük/iş göremezlik ön yargısı bulunmaktadır. Aşağıdaki örnekte Martı Jonathan Livingston, normalde bir başkasından yardım almadan bankamatiklerden işlem yapabildiğini, ancak bankamatik sıralarında arkasında bulunan kişilerin, özne yardım istemediği halde müdahalede bulduklarını, bu durumun kendisine kötü hissettirdiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla yapılan müdahaleler yardım amaçlı olsa bile yaşlı bireyleri olumsuz etkileyebilir.

"Şimdi beni biraz yaşlı görüyorlar ya, arkadan hemen müdahale ediyorlar. Canımı sıkıyorlar. Sıradakiler yapamazsın gibilerinden hemen katılıyorlar. Oğlum dedim, ben yapamadığım zaman sizden rica edeceğim dedim. Ben size söyleyeceğim, yapamadığım zaman tamam mı dedim. Teşekkür ederim deyince kimse bir şey diyemedi. Hemen oradan şuraya bas buraya bas kafamı karıştırıyorlar." (Martı Jonathan Livingston, 78, Kadın, İlkokul)

Yukarıdaki örnekte de görüldüğü üzere yaşlı bireylerin bazıları da banka işlemlerini başkalarından yardım almadan yürütebilmektedir. Örneğin Lümüne, bankacılık işlemlerinin nasıl yapıldığını öğrenmeden önce yapamayacağını düşünerek çocukları veya yeğenlerinden yardım aldığını ancak yardımcı olan kişiler çevresinden

uzaklaştıktan sonra ona destek veren komşusunun işlemleri öğretmesiyle kendisinin de yapabildiğini fark etmiştir.

"Ben öyle kendimi o kadar da bırakmıyorum. Valla şu an işte yaşım belli ortada, yani öyle yapamam diye bir şey yok. Önceden maaşımı çekemiyordum, şimdi öğrendim. Onu da şöyle gide gele, M.'nin (alt komşusu) eline bakarak. Bir kere kız M. Dedim, bana şey etme de ben çekeyim bir dedim. E aynı telefon gibi, sanki neymiş onun şeyi. Önceden ona çektiriyordum, o biliyordu. Onun yanlısı ben de öğrendim. İşte yalnızlık böyle şeylere seni sürüklüyor. Dedim aman öğrenemem edemem, yook diyordum, böyle diyordum. Kolaymış! Yapamayacağım diye bir şey yok biliyor musun?" (Lümüne, 64, Kadın, Lise)

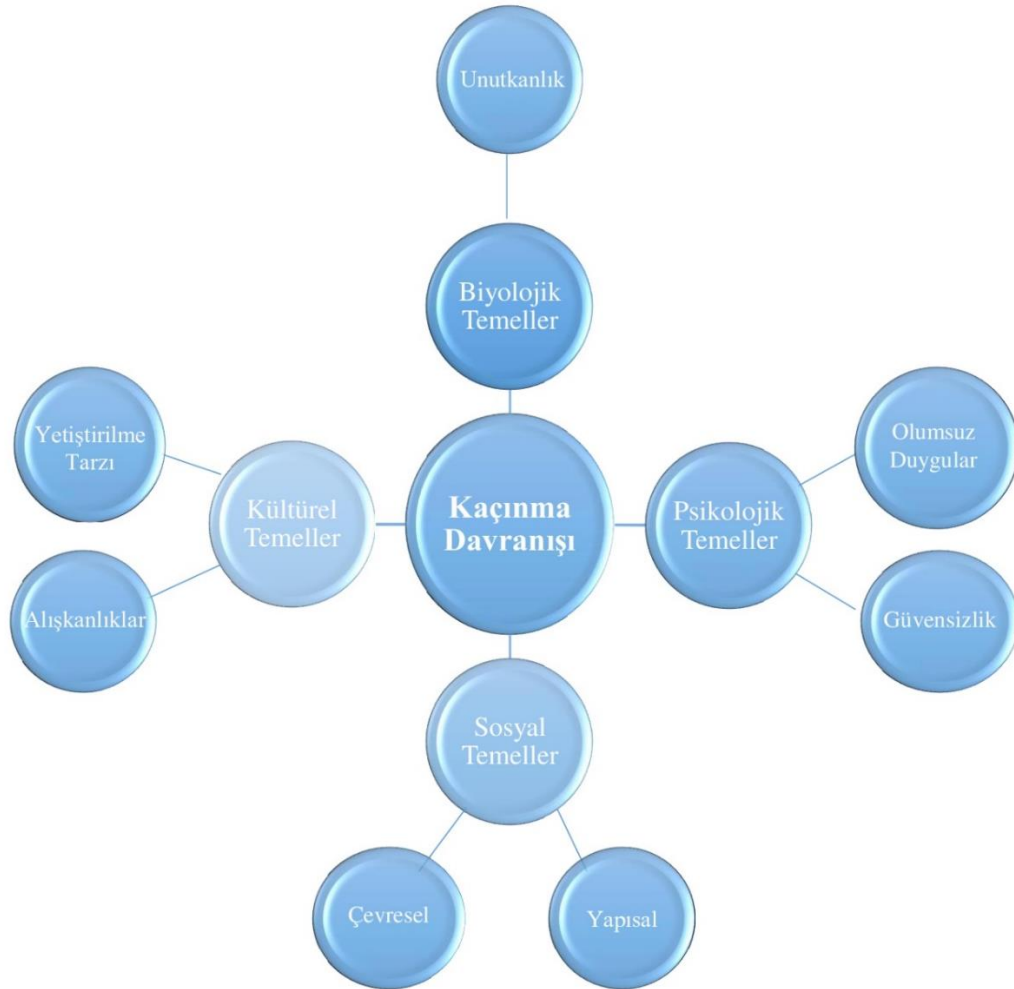
Dolayısıyla ön yargılar, ayrımcılık mağduru kişilere yönelik olabildiği gibi kişilerin kendileri de yapabilirlikleriyle ilgili olumsuz ön yargı geliştirebilir. Yaşanan durum sosyal inşacı perspektiften ele alındığında kişilerin deneyimlediği gerçeklik, toplum tarafından yaratılan bir ön yargının parçası olarak yanıltıcı olabilir. Ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet perspektifinden ele alındığında ise kişilerin kendileriyle ilgili geliştirdikleri olumsuz ön yargıların ayrımcılığın mağdurlar tarafından meşrulaştırılmasına yol açtığı görülmektedir (Göregenli, Ayrımcılığın Meşrulaştırılması, 2012). Bu durumda dijital eşitsizlik yeniden üretilen bir sorun haline gelmektedir.

4.2.3. Kaçınma Davranışları: Biyopsikososyal ve Kültürel Temeller

Teknolojiyle yetişkinlik döneminde tanışıp bilişim çağına sonradan uyum sağlamaya çalışan yaşlı bireyler, dijital göçmen olarak tanımlanmaktadır. Dijital göçmenlerden teknolojik ürünleri kullanarak dijital dünyaya katılım sağlayanlar ise dijital melezler grubunu oluşturur. Ancak dijital dünyaya uyum sağlamaya istekli olmayan ve yeni teknolojileri kullanmaktan kaçınan yaşlı bireyler de bulunmaktadır. Gençöz'e göre (1998); "Kaçınma davranışı, insanın şahsi özgürlüğünü kendi kendine kısıtlaması anlamına gelebilir, çünkü kaçındığı bir alandaki kullanabileceği kaynakları kullanamaz hale gelebilir." (Gençöz, 1998). Kaçınma davranışı ikinci düzey dijital eşitsizlik bağlamında ele alındığında, yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri kullanmaktan kaçınma davranışları dijital eşitsizliğin nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Bu durumda yaşlı bireylerin kaçınma davranışlarının temelinde neler olduğu araştırılarak biyopsikososyal ve kültürel bağlamlarda analiz edilmesi gerekir. Dolayısıyla bu

bölümde yaşlı bireylerin teknoloji kullanmaktan kaçınma davranışlarının biyopsikososyal ve kültürel temelleri ayrı kategoriler halinde ele alınmıştır.

Şekil 8. Yaşlı Bireylerin Teknoloji Kullanmaktan Kaçınmalarının Temelleri



4.2.3.1. Biyolojik Temeller

Yaşlılık dönemi biyolojik gelişimde gerilemenin hızlandığı bir dönemdir. Dolayısıyla bu dönemde fiziksel veya bilişsel sağlık sorunları ortaya çıkabilmektedir. Bunun yanı sıra tam bir hastalık kategorisinde değerlendirilmese de bireylerin günlük yaşamında iyilik halini olumsuz etkileyen yaşlanmaya bağlı faktörler de bulunmaktadır. Örneğin unutkanlık, yaşlı bireylerin teknoloji kullanmaktan kaçınmalarına yol açan yaşlanmaya bağlı biyolojik faktörlerden biridir. Bu konuda öznelerden bazıları aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır.

"70-80 yaşından sonra unutkanlık oluyor, melekeler gidiyor yani, tamam mı? Ben mesela kolay kolay unutmazdım ama unutmaya başladım yani doğru. Yaşlanınca insan çocuklaşıyor dedim ya. Ya öyle, hareketlerin gidiyor." (Çalığışu, 65, Erkek, İlkokul)

"Bakıyorum bazen merak ediyorum, mesela şeyler çıkıyor pastalar, bundan yapayım diyorum, az sonra unutuyorum onu. Bir de unutkanlık da var ya biraz da. Çünkü yazmazsam, geri dönüp de bakmazsam unutuyorum onu" (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

"Unutuyorsun mesela. Kaç kere soruyorum. Ona da diyor ki işte anneanne diyor, gösterdim ya diyor. Oğlum almıyor kafam, artık almıyor, almıyor. Önceden her şeyi anlıyordum ama şimdi anlamıyorum. Yaş ilerledikçe beyin de duruyor artık " (Suzette, 72, Kadın, İlkokul)

Teknoloji kullanımları farklılaşan öznelere tümünün unutkanlıktan yakındığı görülmüştür. Özneler, az veya çok deneyimledikleri unutkanlığın teknoloji kullanımlarına etki ettiğini ifade etmiştir. Ek olarak görme, işitme ve reflekslerde zayıflamanın yaşlı bireylerin teknoloji kullanmaktan kaçınmalarına etki edebileceği de dikkate alınması gereken bir konudur. Literatürde, yeni teknolojilerin yaşlı bireylerin kullanmakta zorlanmayacakları şekilde yaşlı dostu tasarlanmasının, yaşlıların uyum sürecine katkıda bulunabileceğinin altı çizilmektedir (Akyazı, 2018). Yaşlanmaya bağlı biyolojik faktörler teknoloji kullanmaktan kaçınmada belirleyici olabilir. Ancak teknoloji kullanımının biyolojik yaşa indirgenmesiyle yaşlı bireylerin ayrımcılığa maruz bırakılması insan haklarına aykırı bir durumdur.

4.2.3.2. Psikolojik Temeller

Yaşlı bireylerin teknoloji kullanmaktan kaçınmalarının temel sebeplerinden biri de korku ve panik gibi olumsuz duyguları deneyimlemeleri, bu olumsuz duygulara olumsuz düşüncelerin eşlik etmesidir. Teknolojiyle ilgili yaşanan olumsuz duygular, literatürde teknoloji anksiyetesi olarak da bilinen "teknofobi" ile ilişkilendirilmektedir. Teknofobi; "Teknolojiye karşı gelişen, yersiz, mantıkla açıklanabilecek bir gerekçesi olmayabilen, kaygı duygusuyla birlikte gözlemlenen, algılanan risk etkenine göre ölçsüz korku olarak tanımlanabilir." (Atabek, 2021). Diğer yandan bazı araştırmacılar teknoloji korkusunun, bireylerin başarılı olabilecekleri konusunda destek gördükleri durumlarda bile değişimden kaçınmalarına yol açabileceğini ifade etmektedir (Khasawneh, 2018). Özneler, aşağıdaki ifadelerle deneyimledikleri olumsuz duygu ve düşüncelerden şu şekilde söz etmiştir:

"Çekiniyorsun da şimdi, teknoloji bir düğmeye bastığın zaman bilmem nerelere gidiyor." (Çalığışu, 65, Erkek, İlkokul)

"Biraz çekingenlik var zaten. Hani bir yanlış yaparım, bir yerine bir şey olur da geri şey edemem, kimseyi bulamam düzelttirmeye, ondan dolayı da fazla bir detayına girmek istemiyorum ondan dolayı." (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

"Hadi yanlış bir şey yaparsam? Bir de şifreyi yanlış basarsam da hani şey olur, kartı yutuyor filan... Benim kızım müfettişken onun kartını yuttu, işte içeriye söylemeye geçmiş, oradan 800 lirasını almışlar biliyor musunuz? Sırf işlem yapıldı diye. Onu işte onu duyduktan sonra kızım dedim, sen müfettiş olarak bunu gördüysen ben neyim ki dedim. İlkokul mezunuyum, benim kartım haydi haydi yutulur. Yani işte sırf o korkuya şey yapamıyorum." (Kibele, 75, Kadın, İlkokul)

Kalınkara ve Sarı'ya göre (2018); "Yaşlılar genellikle karmaşık etkileşimli ortamlarda kendilerini çaresiz hissetmekte ve büyük bir psikolojik engelle karşılaşmaktadır." (Kalınkara & Sarı, 2018). Yukarıdaki ifadelere göre öznelere, deneyimledikleri korku ve endişe duygularının BİT ürünlerini kullanmaları karşısında bir psikolojik engel olduğundan ve bu nedenle uzak durduklarından bahsetmektedirler. Kaçınmanın ardındaki psikolojik engellere ek olarak; sanal ortamlara erişimin bir aracı olan teknolojik ürünlere güven duymadıklarını ifade eden öznelere de bulunmaktadır. Örneğin:

"İnstagram'ı yeğenlerim açtı, ben de geziyorum işte, bazen mesaj falan da gönderiyorum, bazen bir şeyler de yapıyorum, ufak tefekleri yapıyorum öyle. Fazla detaylarına girmem. Bir şeyler paylaşmam öyle. Korkarım onlardan da. Bir sürü şeyler görüyoruz, duyuyoruz televizyonda. Yani güvenemiyorsun." (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

"Bir uygulama vardı da sildirdim. Çocuklar kullanıyorlardı. Hatta benim maaş kartı da kayboldu. [...] Oradan yemek siparişi verdiler, benim karttan ödeme yapıldı. [...] Ondan sonra kayboldu benim kart. [...] Yani o tarz şeyleri istemiyorum yani ben. Burada olduğu zaman (telefonu gösterir) benim kart kayboluyor. Korkuyorum ondan, Allah biliyor ya." (Bras De Oliva Domingos, 71, Kadın, Lise)

4.2.3.3. Sosyal Temeller

Dijital eşitsizliğin arka planındaki kaçınma davranışının sosyal temelleri, bu araştırma kapsamında iki bağlamda ele alınmıştır. Bunlardan birincisi yapısal sosyal nedenler, ikincisi çevresel sosyal nedenlerdir. Öznelere kaçınma davranışlarına etki eden sosyal faktörlerin mezzo ve makro boyutta ele alındığı bu bölümde çevresi içinde birey

yaklaşımı esas alınmıştır. Diğer yandan ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet bağlamında analiz edilen bu çalışmada ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet fikirlerinin, eleştirel kuramla uzlaştığı bağlamlar bulunmaktadır. Eleştirel sosyal hizmet, bireylerin yaşam deneyimlerindeki dışsal faktörlerin rolünü vurgulayarak sosyal kimliklerin sosyal yapıdan etkilendiğinin altını çizer (Albayrak, 2020). Bireylerin deneyimledikleri sosyal sorunların nedenini “kişisel olan politiktir” sözüyle yapısal bağlamlarda arar ve sistemleri eleştirir. Bu bağlamda yaşlı bireylerin teknolojiden kaçınmalarının sosyal temeline getirilen yapısal eleştirilerden biri sosyo-ekonomik sorunlar olabilmektedir.

Öznelerin ifadeleri referans alınarak söylenebilir ki sosyoekonomik problemler yalnızca teknolojik ürünlere erişim açısından değil, teknoloji kullanımına da etki eden bir etmendir. Ragnedda’ya göre (2020); “dijital toplumun sınırında yaşayanlar hem erişim hem de dijital teknolojileri kullanma-anlama bağlamında cezalandırılmaktadırlar (Ragnedda, 2020). Örneğin bu çalışma kapsamında emeklilik dönemine geçişle beraber yaşlı bireylerin ekonomik olarak zorlandığı görülmüştür.

"Yeni emekli olduğum zaman bir panik oldum, aldığım emekli maaşı yetecek mi, yetmeyecek mi? Bir korkusu vardı, bir panik oldum. Onun için bir şeyler yaptım. Ancak şu anda bana maddi gelir getiren bir iş yapmıyorum." (Piraye, 66, Kadın, Üniversite)

Çalışma hayatından emeklilik dönemine geçiş yapan öznelerin yanı sıra eşi üzerinden emekli maaşı (ölüm aylığı veya dul/yetim maaşı) alan öznelerin de sosyoekonomik durumlarının teknoloji kullanımlarına yön verdiği bilgisi edinilmiştir.

"Kredi kartımı çok öyle de kullanmak istemedim, işin doğrusu. Ya hani çok dolandırıcılıklar olduğu için, çok şeyler olduğu için, yani biz de belirli bir miktar paralarla yaşayan insanlarız şimdi. Emekli maaşım belli... Öyle bir açığı... Bir de ben bir borcum olunca strese giriyorum. O çalınıp da üstünden bir şeyler harcanırsa ben strese gireceğim. Öyle olmamaktansa elimle dokunarak almayı daha yeğliyorum." (Francesco, 64, Kadın, İlkokul)

"Öyle şeyleri (çevrimiçi gıda ve giyim alışverişi) hiç düşünmem ya. Çünkü niye düşünmem, elindeki paraya göre, maddi durumuna göre... Elinde şu kadar para var, ben bunu ay başına kadar idare edeceğim. Şu anda ben bunu yaptığım zaman... O zaman ben ne yapacağım ay başına kadar? Onu düşünmem lazım. Evden olan şeyle idare etmem lazım." (Suzette, 72, Kadın, İlkokul)

Yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri kullanmaktan kaçınmalarının sosyal temellerinden bir diğeri de çevresel sosyal etkidir. Yaşlı bireyler çevrelerinde teknolojik ürünleri kötü amaçlarla kullanan veya teknolojik ürünleri kullanmaktan olumsuz etkilenen (teknoloji bağımlılığı gibi) örneklere tanıklık etmeleriyle teknoloji kullanmaktan kaçınabilirler.

"Şöyle söyleyeyim, bizim yaşlılarımızda, televizyonlarda görüyoruz ya tiktok diyorlar, ben onu bilmiyorum. Ne kullandım, ne de biliyorum. Bakıyorum ki, Allah'ım... Yani anlamıyorum, yaşını başını almışlar, tiktoklardan kendilerine koca bulup gidiyorlar." (Francesco, 64, Kadın, İlkokul)

"Bak akıllı telefonum yok mesela ve de onu da istemiyorum. Çocuklar getirdiler, geri gönderdim 3-4 sene önce. Onu hiç istemiyorum, çünkü gördüğüm şey o kadar kötü ki. Gençlerin hiç elinden düşmüyor. Bana, yaşıma yakın kadınların da öyle. Öyle bir hastalık haline gelmiş ki artık yapacak bir şeyleri yok." (Kibele, 75, Kadın, İlkokul)

Öznelere Kibele ise BİT ürünlerini kullanmaktan çoğunlukla kaçınmakta, akıllı telefon kullanmamakta ve kullanmayı istememektedir. Çevresinden hem gençlerin hem de akranlarının fazla kullanımlarının, kendisinin akıllı telefondan uzak durmasına neden olduğunu ifade etmektedir.

4.2.3.4. Kültürel Temeller

Davranışlar, toplumun ve ailenin kültürel özellikleriyle etkileşim halinde gelişen tutum ve eylemlerdir. Davranışın kültürle ilişkisini açıklamayı amaçlayan çalışmalar, her ailenin sosyokültürel yapısında yer alan değer ve inançların çocuk yetiştirme süreçlerinde bireyleri etkilediğini göstermektedir (Tudge, Hogan, Snezhkova, Kulakova ve Etz, 2000; akt.: Şanlı & Öztürk, 2015). Dolayısıyla yetiştirilme tarzı bireylerin davranışlarına etki eden bir unsurdur. Bu araştırma çerçevesinde elde edilen veriler göstermektedir ki; çocuklukta deneyimlenen yetiştirilme biçimleri, yetişkinlikte ve hatta yaşlılık döneminde bireylerin davranışlarına yön vermektedir. Dolayısıyla yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri kullanmaktan kaçınmalarının temelinde yer alan faktörlerden biri de yetiştirilme tarzı olduğu söylenebilir.

"Çekiniyorum işte bir yerde bir şey, olur ya diyorum, yapamam diyorum. Hani bir yerine bir şey mi olur acaba, girerim de bir yerlerine çıkamam diye. Ha tamam çıkma yerlerini de öğrendim, oralarını da biliyorum ama bazen de şey... Beni şey yapıyor işte korkutuyor. Ya bu neden biliyor musun? Eskiden biz küçükten şey yetişmemizden, baskı altında yetişmeden. Ben ondan biliyorum. [...] Yoksa ne olacak? Bozulursa bozulur. Düzeltiriz yani düzelmeyecek bir şeyi yok. Ben onları da hiç önemsemiyorum zaten."

Aman diyorum ben ölsem gidip kaldırıp atacaklar diyorum. Diyorum çekingen büyümenin şeyi bunlar, aşamadık onları." (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

"Ben şuradan bakkala gidemem mesela. Kız kaç kere kızıyor, anne yürüyüş olsun, git bir ekmeğini al diyor. Sanki bana bir şey diyecekler gibi geliyor. Acaba bir hata mı yapacağım? Alırken bir şey mi yapacağım? Bir de bizim zamanımızda kız çocuklarını kapıya çıkarmıyorlardı. [...] Abimgil babama derdi ki, bunu okula göndereceksin de bizim elimizi kana mı koyacaksın... Yani öyle büyüdük. Sıkı büyüdük. O yüzden mi acaba diyorum ben hani dışarıya çıkamıyorum, tek başıma? Tek başıma bir şey yapamıyorum? İşte o korku var yani. Doktora gittim ben. Eskinin verdiği şeyler diyor. Onlar hep sende kalmış diyor. Ondan, başka bir şey demiyor." (Suzette, 72, Kadın, İlkokul)

Yetiştirilme tarzının davranışa etkisi konusunda; Julia ve Suzette'nin kaçınma davranışlarını geçmişteki benzer deneyimleriyle ilişkilendirdikleri dikkat çekmektedir. Yanı sıra Suzette'nin ifadeleri, çocukluk döneminde görülen baskının cinsiyet bağlamında ayrımcılıkla ilişkisini de açığa çıkarmaktadır. Toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık, bireyleri erken yaşta baskı yoluyla kısıtladığında; bireyler, baskı deneyimlerinin ortadan kalktığı ileri yaşlarda bile baskı ve ayrımcılıktan kaynaklanan olumsuz duyguları deneyimlemeyi sürdürebilir.

Öte yandan evlilik deneyimlerinde eşleri tarafından baskı gördüklerini ifade eden özneler de kaçınma davranışlarını sosyokültürel çevrelerinden gördükleri baskıya dayandırmaktadır.

"Ben evlenince eşim de disiplinliydi, bir yere göndermezdi. Şu perdeyi açıp da dışarı bakamazdım yani. O yüzden ben de kapalı kaldım. Bir de erken yaşta anne babayı kaybettim ben. Ben o zaman 16-17 yaşında falandım yani annemi kaybettiğimde. Ondan sonra babam zorla beni başkasına verdi. Evlenmeye kalktı kendisi, ben de razı olmadım. O yüzden beni başkasına zorla vermişti. Onun şeyi de var yani." (Suzette, 72, Kadın, İlkokul)

Suzette, annesi vefat ettikten sonra babası ile anlaşmazlık yaşamasına bağlı olarak çocuk yaşta zorla evlendirildiğini, babası ve eşi tarafından kısıtlayıcı baskı gördüğünü ve baskının etkilerinin yalnız yaşadığı yaşlılık döneminde tek başına bir eylemde bulunmaktan kaçınmasıyla karakterize olduğunu gösteren ifadelerde bulunmuştur. Öyleyse sosyokültürel çevreden görülen baskı, yaşam boyu davranışa etki edebilecek bir potansiyele sahiptir ve dolaylı olarak ayrımcılık ve eşitsizliklere zemin hazırlamaktadır.

Yaşlı bireylerin teknolojiden kaçınma davranışı sosyokültürel yapıdaki alışkanlıklarla da bağdaştırılmaktadır. Örneğin toplumda bireyler arasında yardım ilişkisi kurulmasını bazı özneler kültürel bir değer olarak olumlu bulurken diğer özneler alışkanlıklarla ilişkilendirmekte ve sıkça yardım almayı olumsuz bulmaktadır.

"Biz millet olarak rahatı çok seviyoruz. Öğrenme yaşını belirli bir yaştan sonra tüketiyoruz, rahata alışıyoruz. Okuma hiç yok bizde. Biz şöyle yetişmişiz, her şeyi sorarak öğreniyoruz, okumak yok. Hastaneye gidiyoruz, şu bölüm neredeydi? Gözünün önünde, oku işte levha'yı. Yok. Hep soruyoruz, yardım istiyoruz. Sorma alışkanlığı çok fazla bizde. Okuma alışkanlığı yok, millet olarak yok yani. Biz o kültürle yetiştiğimiz için bizim hep önümüze gelecek. Balık tutmayı öğretmiyorlar, hep balık verdikleri için bu yüzden. Ben bunu yapamam ki niye yapayım diyorum. Ama bunu birkaç defa şey yapsa icabında ben de yapıyorum. Toruna diyorum ki ama şu şurasını düzelsene diyorum ya bak yine bir şeyler olmuş diyorum. Aslında düzeltebiliyorum ama işte yani diyorum ya rahata alışıyoruz." (Francesco, 64, Kadın, İlkokul)

Öznelere göre; toplumumuzda yardım kültürü okuma alışkanlığının önüne geçtiğinden bireyler potansiyellerini gerçekleştirmekten kaçınmaktadır. Yardım ve yapabilirlik arası ilişki sosyal hizmet açısından ele alındığında sürekli bir yardım kültürünün bağımlı kılıcı olduğunu söylemek mümkündür. Ancak sosyal hizmet, mikro mezzo ve makro boyutlarda bireyleri güçlendirici ve özgürleştirici pratiklerde bulunan bir meslek ve disiplindir. Sonuç olarak dijital eşitsizliğin alt dinamiklerinde yer aldığı görülen kaçınma davranışı; yetiştirilme tarzı, baskı, ayırım, yardım kültürü ve alışkanlıklarla ilgilidir.

4.2.4. Ayrımcılık Deneyimleri

Dijital eşitsizlik bağlamında ayrımcılık, bireylerin dijital dünyaya katılımları üzerine kuruludur (Yayla, 2015). Bundan dolayı ikinci düzey dijital eşitsizlik (dijital teknolojileri kullanım eşitsizliği); birey ve gruplara yönelik doğrudan veya dolaylı ayrımcılık odağında incelenmelidir. Bu bölümde, yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimleri teması altında oluşan bu alt temada, yaşlı bireylerin ayrımcılık deneyimleri iki boyutta ele alınmıştır. Bunlardan birincisi yaşlı bireylerin teknoloji kullanımlarıyla ilgili çevrelerinden gördükleri olumsuz tutum ve davranışları içeren yaş ayrımcılığı; aile, arkadaş çevresi, kamusal alanlarda yabancılar ve dilin kullanımı bağlamında analiz edilmiştir. Diğer kategoride ise ayrımcılığın meşrulaştırılma biçimi

olarak “tembih” ve kısıtlama kavramları arasındaki ilişki, yaşlı bireylerle görüşmelerde yapılan sorgulamalardan elde edilen veriler ışığında analiz edilmiştir.

4.2.4.1. Yaş Ayrımcılığı İçeren Tutum ve Davranışlar

Modern dünyanın yaşlı bireylere olumsuz etkilerinden biri literatürde “değer erozyonu” olarak ifade edilen değişiminin yaşanmasıdır. Dünya tarihinde sanayi ve bilişim devrimlerinin yaşanmasının ardından yaşlılık dönemine atfedilen anlam değişmiştir. Bu süreçte yaşlı bireyler; sosyal işlevselliği zayıflayan, enformasyona erişimi ve kullanımı gerilemiş kişiler olarak toplumdaki aktif çemberin dışında görülmeye başlanmıştır. “Bu anlayış yaşlılığın eskime, acizlik ve yardıma muhtaç olmakla eşdeğer olduğu ön kabulünü yol açmaktadır.” (Tuncer, 2021). Buna bağlı olarak yaşlı bireyler, modern toplumda yaş ayrımcılığına maruz kalmaktadır.

Araştırma kapsamında yapılan literatür taramaları sırasında ayrımcılığın dijital eşitsizlikle ilgisi göze çarptığından, araştırmanın özneleriyle yapılan görüşmelerde, öznelerin çevresel etkileşimlerinde gördükleri ayrımcılık deneyimleri gündeme getirilmiştir. Bu çerçevede bazı özneler ailelerinden gördükleri ayrımcı tutum ve davranışları aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir.

"...Değişik bir şey istesen, alın desen; yaşlısın, ne edeceksin? Hemen yaşlılık suratına vuruluyor. Muhtaçmış gibi veyahut da, ölmedi de diyorlarmış gibi de geliyor aklıma. Bakıma muhtacım sanıyorum. Üzüliyorum öyle tersleyince. En çok çoluğum çocuğum tersleyince üzüliyorum. Diyorlar ki 'Daha ne istiyorsun, bundan iyi gün mü olacak?' [...] Yaşın oluyor ama gönlünden geçiyor. Şunu da alsam, şunu da giysem, şuraya da gitsem... Bir yere gitseler, sen yaşlısın gidemezsin, sormuyorlar bile. [...] Ne yapayım Allah yaş vermiş, yaşıyorum. Yaşımı uzatamıyorum da kısaltamıyorum da. Eşyana meşyana sahip çıkacak olsan, ne yapacaksın mezara mı götüreceksin deniliyor. Evin arkan da diyor, konun komşun da diyor. Boş ver sen onları ne yapacaksın bu yaştan sonra diyorlar." (Frida, 85, Kadın, İlkokul)

"Y.(küçük oğlu) iphone mu ne gönderecekmış bana, büyük oğlum da demiş ki, annem iphone'u bilmez. Diğerinden demiş önceki telefonu, ondan alalım demiş. Bunu alıp gönderdiler. Ötekini hiç bilemezsin dediler. Onu yapamazsın anne dedi. İyi yavrum yapamazsam yapamam dedim. [...] Elime geçmedi ki. Çocukların var da bana geçmedi. Olsa kullanmayı isterdim yani." (Beyaz, 77, Kadın, İlkokul)

"Şimdiki gençler diyorlar ki amaan yaşlı o ne bilir. Mesela benim bacak kadar küçük torum diyor ki sen yaşlısın k... olmuşsun diyor. Sen ne anlarsın ki diyor. E bunu söylüyorlar yani." (Erguvan, 66, K.)

Teknolojiyle olan ilişkileri hakkında ailelerinden olumsuz bir yorum almadıklarını ifade eden diğer öznelere ise arkadaş çevrelerinden veya kamusal alanlarda hizmet alırken kendilerinden yaşça küçük olan yabancılardan ayrımcı sözler duyduklarını aşağıda şu şekilde ifade etmişlerdir:

"Beni çok ayıplayanlar var. Çok iyi diyen de var ama bu yaşta ne uğraşıyorsun diyen de. Ya niye uğraşmayayım ya ben de bir bireyim niye uğraşmayayım ki? Bilhassa ben yalnızım, bana çok yardımcı. Yalnız kaldığım zaman bakıyorum. Kötü şeylere bakmak zorunda değilim, güzel bir şeyler de var. [...]Bu yaşta ne uğraşıyorsun genç kız gibi diyorlar. Bence niye uğraşmayayım? Benim de hakkım var." (Martı Jonathan Livingston, 78, Kadın, İlkokul)

"Önceleri, küçük telefon kullanırken birinde böyle T...'e (bir operatör şirketi) gittim. Dedim ki, faturam yüksek geldi dedim. Hani internetim yok, bir şeyim yok, neyin nesi acaba dedim. Çocuklar bakacaklardı, o arada kadının birisi geldi, 'Onun interneti yoktur zaten' dedi kadın bana. Çıkardı çantasından telefon çıkardı, kendininkini gösterdi, hani bunda var diye. Kendimi orada bir küçümsenir gibi hissettim, o benim bir zoruma gitti." (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

Öte yandan yaş ayrımcılığı dilin kullanımıyla da yakından ilişkilidir. Ayrımcı bir kültür içinde gelişen dilde yer alan olumsuz kalıplar, ayrımcılık mağdurlarına ilişkin yerleşik yanlış algıları içeriyor olabilir. Örneğin Martı Jonathan Livingston, "yaşlı" kelimesinin "değersiz, hor görülen" anlamlarını taşıdığını düşündüğünden bu kelimenin kullanılmasından hoşlanmadığını ifade etmektedir. Kişisel farkındalığına dair yaptığı yorumlar ise fiziksel ve sosyal olarak aktif olduğundan yaşlılığı kabul etmemesiyle ilgilidir.

"Küçük görüyorlar yaşlı olunca. Hepsi değil ama çoğu küçük görüyor. Sen bir şey yapamazsın, sen bir şey bilemezsin gibilerinden. O da benim zoruma gidiyor. Yaşlı, yani değersiz, hor görülüyor gibi. Yaşlı ya ondan ne olacak diyorlar. Yaşlı da bir can taşıyor. Yaşlılar deyince bile zoruma gidiyor benim. Bana dokunuyor. Ama ben, çok şükür Allah'a, hemen hemen her işimi yapıyorum. Çok şükür yapmaya çalışıyorum. Mümkün oldukça kimseye yük olmamaya çalışıyorum." (Martı Jonathan Livingston, 78, Kadın, İlkokul)

Sosyal hizmet uzmanlarının, toplumdaki yaygın değer ve inançların dezavantajlı kesimlere ayrımcılık yarattığı durumlarda; birey, grup ya da toplum sistemlerine müdahalede bulunan, farklılıkları tanıyan ve sosyal içermeyi destekleyen bir görevi bulunmaktadır (Beech & Ray, 2009). Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanları ayrımcılık karşıtı uygulamalarda bulunur. Ayrımcılık karşıtı uygulamalar ise dilin kullanımında sosyal inşacı yaklaşımı benimser (Payne, 2020). Neticede Martı Jonathan Livingston örneğinde, yaşlılık kelimesi üzerine toplum tarafından ayrımcı kalıplarla inşa edilen anlam olumsuz olduğundan, öznenin zihninde de değersizlik hor görülmeği çağrıştırmakta ve yaşlılık inkar edilen bir hal almaktadır. Öyleyse “yaşlı” kelimesinin toplum nezdinde yeniden inşasının imkanları aranması gerekliliği yadsınamaz bir gerçektir.

4.2.4.2. Tehlikelere Yönelik Yorumlar: Tembih mi Kısıtlama mı?

Ayrımcılık çok katmanlı bir yapıya sahiptir. Örneğin kişiler arası ilişkilerde sözsüz iletişim yoluyla ortaya çıkabildiği gibi, sosyal politikalarda ihmal edilen bir alan olarak da görünmez kılınabilir veya ayrımcılığa zemin hazırlanabilir. Ayrımcılığın ortaya çıktığı bir diğer durum ise pozitif görünümlü negatif ayrımcılıktır. “İyiliğini istediğim için, onu korumak için” sözleri, kimi zaman bireylerin kendi potansiyellerini gerçekleştirmelerine engel olarak ayrımcılığın örtülü görünümünü oluşturabilir.

Dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla teknolojik ürünleri istismar ve dolandırıcılık gibi kötü amaçlı kullanan gruplar ortaya çıkmıştır. Bu süreçte teknolojik yeniliklere uyum sağlamak dezavantajlı olabilen yaşlı bireyler, teknolojik ürünler aracılığıyla gelebilecek olan risklere açık hale gelmiştir. Bu bağlamda yaşlı bireyler teknolojik ürünler aracılığıyla gelebilecek olan tehlikelerden korunmak için genellikle çevreleri tarafından dikkatli olmaları konusunda tembihlenmektedir.

Önleyici çalışmalar kapsamında yaşlı bireyleri bilgilendirici faaliyetlerde bulunmak elzemdir. Ancak uyarıcıların sıklığına bağlı olarak tembihlenmenin fazlası kısıtlama yaratabilir. Örneğin Buğday, tembihlenmenin ardında bilgisiz görüldüğünü düşünmekte ve bu durumdan rahatsızlığını dile getirmektedir.

"Tembih... Tembih deyince, sanki bir şey bilmiyor da tembihleniyor zannediyorlar. Ama her şeyi anlıyorum. Ben de tabi siz haklısınız diyorum.

Ne yapayım yavrum. Onu yapma bunu yapma sıkılıyorum, panik oluyorum. Ben bir şey bilmemiş oluyorum, onlar daha akıllı olmuş oluyor. Ben biraz yaşlı olduğum için, düşünemez edemez..." (Buğday, 76, Kadın, İlkokul)

Buğday'ın ifadeleri yaş ayrımcılığını deneyimlediğini göstermektedir. Öyleyse yaşlı bireylerin iyilik halinin korunması amacıyla gerçekleştirilen tutum ve davranışlar gerçekleştirilmeden önce empatiyle yeniden gözden geçirilmelidir. Piraye ve Küçük Prens ise uyarıların sıklığının artmasının baskı yarattığına dikkat çekmiştir.

"Yani tembihlemek kısıtlamak değil de, bilgi paylaşımı gibi algılarım ben onu. Eğer 1 veya 2 ise bilgi paylaşımıdır. Üçüncüyse baskıdır." (Piraye, 66, Kadın, Üniversite)

"Ya kendi tembihlenmek daha iyi tabi ama kısıtlama olunca da o biraz şey giriyor. Öyle o daha sıkıcı oluyor. O kadarı iyi değil yani. Şimdi anlıyorsa bu kişi, yaşlı olsa da teknolojiden faydalanabilir, yararlanabilir ama anlamıyorsa, hata yapabiliyorsun değil mi? Ben öyle düşünüyorum." (Küçük Prens, 74, Erkek, İlkokul)

4.3. DİJİTAL BECERİLERİN GELİŞTİRİLMESİYLE İLGİLİ DÜŞÜNCELERİ

Dijital beceriler; 2019 yılında Ortak Bilgi Sistemleri Komitesi (JISC) tarafından yapılan tanıtımda bilgi, veri ve medya okuryazarlığı, dijital öğrenme ve gelişim, dijital iletişim, dijital katılım, dijital üretim, dijital kimlik ve iyilik hali bağlamlarında ele alınmıştır (JISC, 2019). Öte yandan dijital becerilerin görünür olduğu bağlamlar, dijital sermaye çatısı altında toplanabilir. Arun vd. (2022); Ragnedda ve Ruiu'nun (2020) ifadelerinden yola çıkarak, yeni bir sermaye türü olan dijital sermayenin; kültürel sermayenin bir temsili olduğunu ve erişim, beceri ve yetkinliğin bir bütünü olduğunu ifade etmektedir (Arun vd., 2022). Bu durumda yaşlı bireylerin bilişim dünyasına demokratik katılımı, dijital kimlik kazanımı, iyilik halleri ve dijital öğrenmeleri gibi dinamiklerin tümünü içeren dijital becerileri; dijital okuryazarlık gibi eğitici faaliyetlerle geliştirilebilir.

Diğer yandan ülkemizde son birkaç yıldır huzurevlerinde pilot uygulamalarla gerçekleştirilen yaşlı bireylere yönelik dijital okuryazarlık eğitimleri başlamıştır. Henüz çok yeni bir girişim olmakla beraber, gelişmeye açık bir alandır. Dolayısıyla bu bölümde yaşlı bireylerin dijital okuryazarlık eğitimleri hakkındaki düşünceleri ve geçmiş deneyimlerinden referansla (ya da varsayıma dayalı örnekler üzerinden)

yapabilirliklerine ilişkin özdüşünümsel yorumlar geliştirmeleri amaçlanmıştır. Böylece sosyal hizmetin bu alandaki imkanlarına ilişkin veriler elde edilmiştir.

4.3.1. Dijital Okuryazarlık Eğitimlerine Bakış Açıları

Hacker ve Van Dijk (2000); dijital demokrasiyi, vatandaşların demokrasiye katılımını geliştirmek amacıyla her türlü BİT ürününün kullanılması olarak tanımlamaktadır (Hacker & Van Dijk, 2000). Dijital eşitsizlik ise demokratik katılımın sağlanmadığı durumlarda meydana gelir ve teknolojik ürünlerden kaçınmayla gözlemlenebilir. Ancak eğitim ve deneyim yoluyla, teknoloji korkusuyla başa çıkılabileceğini ifade eden çalışmalar da bulunmaktadır (Atabek, 2021). Araştırmanın bu bölümünde öznelere dijital okuryazarlık eğitimleri hakkında kısa bir bilgi verilmiş ve bu konuda ne düşündükleri sorusu yöneltilmiştir. Elde edilen verilere göre bu gelişmeyi olumlu karşılayanlar ve gereksiz bulanlar olmuştur.

Örneğin öznelere Nazım, yaşlanmanın yeni bir şeyler öğrenmeyi bırakmaya bağlı olarak geliştiğini düşünmekte ve dijital okuryazarlık eğitimleri konusunda ön yargılı olmadığını ifade etmektedir.

“...Sonuçta insan yeni şey öğrenmeyi bıraktığı zaman yaşıyor, insanlar yaşadığı için yaşlanmıyor, yaşamadığı için yaşıyor. Bunların çok önemli olduğunu düşünüyorum. Yani insan her dönem; bu teknolojik gelişme olmayabilir, bir yayın olabilir, bir ilgi alanı olabilir, biyografi olabilir. Yani sonuçta yaşlıların dünyaya ve yaşama hükmedebileceği kendi donanımını arttırabilir. Bahçivanlık kursu bile olabilir. Yani giderim belki 70’imde, derim kardeşim ben ağaç dikmek istiyorum. Domates ekmek istiyorum. Bu konuda eğitim almak istiyorum. Yani onlara hiç ön yargılı değilim, çok da gerekli.” (Nazım, 61, Erkek, Üniversite)

Buradan anlaşılacağı üzere; toplumun yaşlı bireylerle ilgili ön yargılar kadar kişilerin kendileriyle ilgili ön yargılarının varlığı da önemli bir ayrımcılıkla mücadele alanıdır. Ek olarak Nazım’ın aşağıdaki ifadeleri, eleştirel kurama göre sosyal yapılara gelişimsel bir eleştiri getirmektedir.

“Yani sağlıklı ve gelişmiş bir toplumun bu dünyada görmüş geçirmiş insanların eğitimine, ölene kadar, gelişimine katkı vermesi lazım. Onun gerekli olduğunu düşünüyorum. Yani biz, zavallı insan grubu gibi, parklarda vasıfsız bizle oturup 2-3 dedikodu yapmaktan öte, yaşlılara daha iyi bir hayat hazırlamalı diye düşünüyorum. Demin bahsettiğin o şeyler var

ya kurslar, gelişim melişim. Onlar mutlaka olmalı.”(Nazım, 61, Erkek, Üniversite)

Diğer yandan öznelerin bazılarının geçmiş deneyimlerinden güç alarak öz eleştiri geliştirdikleri görülmüştür. BİT ürünlerinin kullanımıyla ilgili geçmiş başarılarının veya okul dışında halk eğitim merkezlerinde aldıkları eğitimlerin öznelerin yeni eğitim alma girişimleri için bir güç kaynağı olduğu söylenebilir.

"Tabi sizin kullanmanızla, benim kullanman bir değil. Ben daha gerideyim hani, ama olur öyle etkisi. İşte benim gibi ya böyle biraz geriden gelersen o zaman kendine engel koyuyorsun işte. Ama tabi eğitim alsak daha güzel olur. Mesela şey oldu, telefonu daha yeni almıştım, mesaj yazılıyor bilmem ne oluyor falan dediler, mesajı kendim yazdım, onu öyle gönderdim. Gruba yazdım gönderdim, grubumuz var. Ertesi gün ben yazmaya başladım oradan öylece, ay sen yazıyorsun da artık dediler. Onu da doğru doğru gidiyorsun diyorlar yani. Hani harfleri bazen yanlış yazıyoruz ya onu da doğru yazmışsın diyorlar." (Julia, 68, Kadın, İlkokul)

"Yakınsa giderim ben de öğrenmek isterim yavrum. Öğrenmek iyi bir şey. Ben çok gittim öyle kurslara. Akşam sanata gittim. Örgülerim var dikiş diplomam var" (Buğday, 76, Kadın, İlkokul)

"Valla güzel bir şey tabi ki ama bilmiyorum, düşünebilirim, neden olmasın ki yani? Katulabilirim ben de. Hiç o konularda gocunmam yani. Ben kaç yaşından sonra ehliyet almış insanım. 50 yaşından sonra ehliyet aldım ben." (Francesco, 64, Kadın, İlkokul)

Dijital okuryazarlık eğitimlerinin gereksiz olduğunu düşünen öznelerin ifadeleri ise aşağıdaki şekilde birkaç örnekle gösterilebilir. Öznelerin, sağlık durumlarından veya dijital becerileri bir yetenek veya zekaya göre değişken olan bir beceri olarak değerlendirmelerinden dolayı istekli olmadıkları söylenebilir.

"Ben buradan bakkala giderken yoruluyorum ta oraya nasıl gideyim." (Beyaz, 77, Kadın, İlkokul)

"Bana lazım olacaksa giderim kızım, lazım olmayacaksa niye gideyim?" (Mor Menekşe, 75, Erkek, İlkokul)

"Kişinin o el becerisine zekaya göre değişir o yani. Şimdi öyle insanlar var ki. 20 yaşındakinden daha iyi teknoloji kullananlar var. Bu becerisine göre değişir. Herkesi aynı kategoriye koyamazsın. Onun için kişiye göre değişir, ben o görüşteyim yani." (Çalığışu, 65, Erkek, İlkokul)

4.3.2. Yapabilirliklerine İlişkin Özdüşünümsel Yorumları

Yapabilirlik yaklaşımı Amartya Sen ve Martha Nussbaum öncülüğünde geliştirilmiş bir yaklaşım olarak, bireylerin iyilik hali, yaşam doyumu ve yaşam kalitelerini geliştirmeleri konusunda alternatifler arasından seçim yapabilmeleri ve kapasitelerini gerçekleştirebilmeleri olarak tanımlanmaktadır (Ağır, 2019). Bireylerin insan onuruna yaraşır bir yaşam sürmeleri amacıyla insan haklarının korunması ve sosyal adaletin sağlanması konusu ise sosyal hizmetin ilgi alanıdır. Dolayısıyla bireylerin tam potansiyellerine erişmelerinin yollarını aramak, sosyal hizmet uygulamalarında, uygulayıcılar ve hizmet alanların işbirliği ile gerçekleşen bir süreçtir. “Greene ve Lee’ye göre sosyal çalışmacılar ‘değişimi kolaylaştırma işi’ yaparlar. Dolayısıyla yeni bir gerçeklik inşa etmeye yönelik diyalog yolu ile müracaatçıların kendi gerçekliğini ve deneyimlerini ifade etmelerine izin verirler.” (Teater, 2014). Ancak “Uygulayıcılar, bir kişinin veya grubun büyüme ve değişme kapasitesinin üst sınırları hakkında varsayımlarda bulunmaktan kaçınmalıdır.” (Beech & Ray, 2009). Bu bağlamda herhangi bir kısıtlama yapılmadan bireylerin kişisel potansiyellerini (yapabilirliklerini) keşfetmelerinin önü açılmalıdır.

Bu araştırma kapsamında da öznelerin öz farkındalıklarının açığa çıkarılması amacıyla öznelere sorular yöneltilmiştir. Teknoloji kullanımıyla ilgili geçmiş deneyimlerinin göz önünde bulundurulması istenmiş ve bu açıdan yapabilirliklerin öznelere nasıl hissettirdiğiyle ilgili görüşülmüştür. Özneler ise aşağıdaki şekilde yorumlarda bulunmuştur.

"Birine bağlı kalmıyorsunuz. Hani şu gelsin de şunu yapayım ya da şu işte bir televizyonuma bak, bir telefonuma bak demiyorsunuz yani. Ayrıca mesela şimdi şöyle bir kolaylık da var, açıp da internetten onun şeyini dinleyerek de yapabiliyorsunuz. Şimdi birçok uygulamada bir aletin cihazın kullanım şekilleri, arızaların giderilmesi için bir sürü şey var. Yani onları dinleyerek de çözebiliyorsunuz. Çözen insanlar da çekip paylaşıyor. Mesela en kısa yoldan size şunu söyleyeyim, buzdolabım arıza yaptı çok yakın tarihte. Buzdolabının arızasını önce açtım internetten arızanın sebeplerine baktım, sonra firmayı aradım. Firmaya şöyle bir arızam var dedim."
(Piraye, 66, Kadın, Üniversite)

Örneğin Piraye bağımsızlığa vurgu yapmış ve aktif yaşlanmanın altını çizen ifadelerde bulunmuştur. Ayrıca dijital katılımın yaşamı kolaylaştırdığını da ifade etmiştir. Diğer

özneler ise teknolojik ürünleri kullanabileceklerine olan inançlarıyla ilgili olarak teknoloji kullanımlarını, başkalarıyla kıyaslama yoluyla değerlendirmiştir:

"Bizim zamanımızda böyle şeyler yoktu yavrum, teknolojiyi yoktu. Ben zorlanırsam diğerleri zorlanmaz mı? Benim elimde bir tek akıllı telefon var bu yaşta kimsenin elinde yok. Yine ben iyiyim onlardan" (Erguvan, 66, Kadın, İlkokul)

"Bazen de diyorum ki, yani ben niye yapamıyorum, o onları yaptı da çalıştırdı, onlar kadar niye olamıyorum ben diye düşünüyorum yani. [...] İddia oluyor insanda, onlardan altta kalmayayım diye, kimseye muhtaç olmayayım diye. Anladın mı?" (Buğday, 76, Kadın, İlkokul)

"96 yaşında tanıdığım var benim, o kadar çok güzel internet kullanıyor ki. Diyorum, ona da diyorum her zaman, Allah senin gibi yaşlanmayı bize de nasip etsin diye." (Francesco, 64, Kadın, İlkokul)

Özneler bu alt temada teknoloji kullanımlarına özdeşünümsel yorumlar getirirken en sık rastlanan ifadelerin "yapabilirliklerinin devamlılığına şaşkırmaları" bağlamında olduğu görülmüştür. Örneğin:

"Yapınca mutlu oluyorum. Kafam çalışıyor hala diye. Bazen yaşlanmamışım diyorum." (Kır Papatyası, 73, Kadın, Lise)

"Bunları yapınca ay daha kafam çalıştığına seviniyorum. Dedim ki daha iş var bende dedim. Bunları becerebildiğime göre iş var dedim." (Bras De Oliva Domingos, 71, Kadın, Lise)

Küçük Prens ise öz farkındalığını sosyal işlevsellikle bağlantılandırarak dile getirmiştir:

"Yav insan mutlu oluyor tabi. Kendi kendine iyi bir şey çözersen bir şeye yaradığını hissediyorsun. Temelli boş olmadığını hissediyorsun." (Küçük Prens, 74, Erkek, İlkokul)

Buradan hareketle; yaşlılığa ilişkin yerleşik algının, hem toplumun öznelerden hem de öznelerin yaşlılık döneminden ve kendilerinden beklentilerini yanılttığı anlaşılabilir. Yaşlılık dönemi, her zaman büyük sağlık sorunlarının yapabilirliklere tümüyle engel olduğu bir dönem anlamına gelmemektedir. Dolayısıyla yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimlerinden sağlıklı yaşlanan yaşlı bireylere yönelik bir ihmalin de varlığı söz konusudur.

5. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimleri, BİT ürünlerini kullanım durumları (ikinci düzey dijital eşitsizlik) bağlamında ele alınmıştır. Araştırma kapsamında temel problem dijital eşitsizliklerin; yalnız yaşayan yaşlı bireylerin teknoloji kullanımı ve dijital becerileri bağlamında ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet teori ve uygulamaları perspektifinden ele alınmamış olması ve ayrımcılık temelli sürdürülmeye devam etmesidir.

Bu problem zemininde araştırmada bazı amaçlar belirlenmiş ve alt amaçlar çerçevesinde, araştırmanın özneleriyle görüşmelerde referans olması için, öznelere yöneltebilecek sorular belirlenmiştir. Bu soruların ana hattı yaşlanma ve teknoloji ile ilgili düşüncelerle başlayarak, kullanılan veya kullanılmaya gereksinim duyulan teknolojilerle ilgili sorular seyrinde devam etmiştir. Ardından ana konu olan dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimleriyle ilgili olarak BİT ürünlerini kullanırken ne tür sorunlarla karşılaştıkları, sorunlarla karşılaştıkları esnada çözüme yönelik kişisel girişimleri, yardım alma davranışları, çevrelerinden aldıkları yorumlar, teknoloji kullanımlarıyla ilgili yorumların onlara nasıl hissettirdiği ve ne düşündürdüğü kapsamında tasarlanmıştır. Devamında yaşlı bireylere yönelik dijital okuryazarlık eğitimleri hakkında bilgi verilerek dijital becerilerin geliştirilmesiyle ilgili yaklaşımları öğrenilmiş ve kişisel yapabilirlikleriyle ilgili öz-düşünümsel yorumlar getirmeleri sağlanmıştır.

Bu çerçevede 20 yaşlı birey ile görüşme yapılmıştır. Gerçekleştirilen görüşmeler MAXQDA 2020 nitel veri analizi programında işlenmiştir ve betimsel analiz yöntemiyle tematik olarak analiz edilmiştir. Bunun sonucunda üç ana tema ortaya çıkmıştır, bunlar: yaşlanmanın teknolojiyle ilişkisine yönelik düşünceler, dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimleri ve son olarak dijital becerilerin geliştirilmesi ve yapabilirliklerle ilgili düşüncelerdir. Sonuç ve öneriler, bu üç ana temaya ilişkin aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

5.1. YAŞLANMANIN TEKNOLOJİYLE İLİŞKİSİNE YÖNELİK DÜŞÜNCELER BAĞLAMINDA SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın öznelere ilişkin yaşlanmanın teknolojiyle ilişkisine yönelik düşüncelerinin analizi bağlamında ortaya çıkan sonuçlar; yine öznelere ilişkin yaşlanmayı tanımlama biçimleri, “belli bir yaş” söylemine yaklaşımları ve teknoloji kullanmaya gereksinim duyulan alanlar ekseninde olduğu söylenebilir.

Öznelere ilişkin yaşlılık tanımlarında görülen ortak bağlamın sağlık odağında olduğu görülmüştür. Ancak yapılan araştırma sonucunda yaşlanmanın yalnızca sağlıkla ilişkilendirilebilecek bir olgu olmadığı ortaya çıkmıştır. Öznelere ilişkin yaşamlarını aktif ve bağımsız şekilde idame ettirmelerinin önündeki engellerden biri, yaşlanmayı “sağlık kaybı ile gelen değersizleşme süreci” olarak düşünmeleridir. Burada modern toplumun sosyal işlevsel bireyleri, dezavantajlı bireylere nazaran daha değerli görmesinin etkisi söz konusudur. 19. Yüzyıl ve sonrasında, küresel kapitalist ekonomik sistemin aktif iş gücü piyasasında yer alarak üretime katkıda bulunan kişilerin, bulunmayanlara göre değerli görülmesinin etkisi düşünülmektedir. Bu nedenle yaşlılık döneminde edinilen sosyal kimliğin sosyokültürel ve sosyoekonomik alt yapıları bulunmaktadır.

Sosyokültürel bağlamda oluşan “belli bir yaş” kıstası ile ilgili olarak; yaşlı bireylerin düşüncelerinin oldukça farklılaştığı görülmüştür. Örneğin bazı öznelere “belli bir yaş” denilen sınırı tanımazken, bazı öznelere için 40, bazı öznelere için 60 yaşın bir kırılma noktası olduğu görülmüştür. Bu farklılaşma psikososyal gelişim kuramını akla getirmektedir. Kuramın öncüsü Erikson, gelişimsel ve sosyal faktörleri göz önünde bulundurarak ileri sürdüğü yaş aralıklarında bireylerin farklı psikososyal çatışmaları deneyimlediğini ifade eder. Ancak bireyler, bu çatışmaları içinde bulunduğu dönemde çözmezse, çatışmalar ilerleyen dönemlere taşınır ve çözülmediği sürece psikososyal gelişim sağlanamaz. Gelişimsel çatışmalara ek olarak öznelere ilişkin farklılaşan yaşam deneyimlerinde farklı krizler atlattıkları görülmüştür. Örneğin genç yaşta çocuğunu, eşini, kardeşini kaybettiğini ifade eden bir öznenin daha çocuksu; bazı öznelere ise kimlik arayışında bir adölesan bireyden beklenen tutum, davranış ve mimiklerde bulunması araştırmacının psikososyal gelişim kuramına atıfta bulunmasıyla sonuçlanmıştır. Bu bakımdan yaşlı bireylerin “belli bir yaş” tanımlarının yaşam

deneyimleri, psikososyal durumları ve dolayısıyla kendini gerçekleştirme deneyimleri ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Yaşlılık döneminde edinilen sosyal kimliğin sosyoekonomik altyapıları ele alındığında ise günümüzde Türkiye’de emekli aylığı ve yaşlı aylığının yalnız yaşayan yaşlı bireylere yeterli gelmediği sonucuna ulaşılmıştır. Örneğin “biz belirli paralarla yaşayan insanlarız, emekli maaşım belli, ay başını nasıl getireceğimi düşünmek zorundayım” ifadelerinden yaşlı bireylerin kullandıkları telekomünikasyon tarifesinde onlara sunulmuş internet hakları olmasına rağmen bazı öznelerin internetlerini sosyoekonomik durumlarını gerekçe göstererek kullanmadıkları görülmüştür. Bu bakımdan yaşlılara yönelik sosyal politikalar bağlamında sosyoekonomik refahın yükseltilmesi amacıyla emekli ve yaşlı aylıklarının asgari ücrete yakın seviyelere getirilmesi önemli görülmektedir.

Dikkat çeken bir başka durum ise, “belli bir yaş” sınırını tanıyan özneler cinsiyet bazlı ele alındığında genellikle erkek öznelerin böyle bir tanımlama yaptığı görülmüştür. Bu açıdan toplumsal cinsiyet rollerinin boşanmış veya eşi vefat etmiş erkek öznelerin düşünce ve deneyimleriyle üzerindeki baskısı açığa çıkmıştır.

Yaşlanmanın teknolojiyle ilişkisi yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri kullanmaya gereksinim duydukları alanlar bağlamında analiz edildiğinde yaşlı bireylerin biyopsikososyal tüm temel gereksinimlerini karşılamak amacıyla yaşamı kolaylaştıran ve sosyalizasyon sağlayarak iyilik halini artıran teknolojik ürünlere gereksinim duydukları görülmüştür. Dolayısıyla teknolojik ürünlerin yaşlı bireylerin kullarımlarını kolaylaştırıcı şekilde tasarlanması, görme ve dokunma ile ilgili sorunların giderilmesi ve kullanma kılavuzlarının daha açık anlaşılır okunaklı ve yönlendirici olması önerilebilir.

Düşüncelerin oluşumunda dil, anlatım ve üslup; düşüncenin kendisi ve benimsenmesi üzerinde belirleyicidir. Düşüncenin kaynağında yer alan dil, diğer yandan bir güç kaynağı olarak da karşımıza çıkabilir. Literatürde güç dengesizliğinin eşitsizlik yarattığı ifade edilir. Öyleyse eşitlikçi bir dil ve anlayış yaratmak eğitim, alışkanlıklar ve kültür yoluyla özümsemesi gereken bir idealdir.

Bu nedenle yaşlılık tanımlarıyla ilgili “belli bir yaş” söyleminin toplumu ve bireyleri eğitici bilinç yükseltme faaliyetleri veya bakanlık bazlı projelerle değiştirilmesi

gerekmekte, okullarda, medyada ve tüm kitle iletişim araçlarında dilin kullanımına dikkat edilmesi gerekmektedir. Örneğin Türkiye’de Radyo ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK) ana haber bültenlerinde, spor bültenlerinde veya dizilerde kullanılan gençlik ve yaşlılıkla ilgili ifadeleri gözlemleyerek yaşlı bireyleri örseleyici olmayan bir dilin kullanılmasına destek verebilir.

Sınırların farkındalığına ilişkin özneleri güçlendirme yaklaşımıyla özgürleştirici pratikler de ayrımcılıkla mücadele için bu araştırma çerçevesinde geliştirilen öneriler arasına eklenebilir.

5.2. YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL EŞİTSİZLİK VE AYRIMCILIK DENEYİMLERİ BAĞLAMINDA SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın asıl odağı olan dijital eşitsizlik ve ayrımcılık konusu, bu çalışmada 20 özneye gerçekleştirilen görüşmelerin sonunda yapılan analizle araştırmacıyı teknoloji kullanımında yaşanan sorunlar, yaşlı bireylerin dijital işlemleri, kaçınma davranışı ve yaş ayrımcılığı konularında farklılaşan sonuçlarına ulaştırmıştır.

Öznelerin teknoloji kullanımında yaşadığı sorunlardan elektronik aletlerin kullanımı esnasında dokunmatik ekrana temasla istenmeyen dijital işlemlerin gerçekleşmesi, akıllı cihazların teknik özelliklerine yeterince hakim olmamaktan kaynaklanan sorunlar, ve telekomünikasyon hizmetleri de dahil olmak üzere terminolojik kavramların kullanılmasından kaynaklanan iletişimde anlaşmazlıklar olduğu görülmüştür. Bu konuda yaşlı bireylere yönelik dijital okuryazarlık eğitimleriyle yaşlı bireyleri enformasyon zengini haline getirmenin, geliştirici destekleyici ve ayrımcılığı önleyici olabileceği düşünülmektedir.

Yaşlı bireylerin dijital işlemleri ise e-devlet, e-ticaret, sosyal medya ve bankacılık işlemleri açısından ele alınmış ve analiz edilmiştir. Analiz sonucunda yaşlı bireylerin kamusal hizmetlerin dijitalleşmesiyle BİT ürünlerini kullanmaya her geçen gün daha fazla gereksinim duydukları ortaya çıkmıştır. Ancak toplumsal normların, ayrımcılığın temelinde bulunan ön yargıların ve yaşlı bireylerin sosyal kimlik inşasında maruz kaldıkları etiketlerin, yaşlı bireylerin potansiyellerini açığa çıkarmalarına sınır koyduğu görülmektedir. Örneğin çevrimiçi gıda alışverişi uygulamaları yalnız yaşayan yaşlı bireylerin marketten evlerine taşımakta zorlanabilecekleri ağır yükleri adreslerine teslim

ettiğinde oldukça kolaylık sağlamaktadır. Ancak yaşlı bireylerin ortak ifadelerinden biri de dolandırılma korkusudur. Yaşlı bireyler internetten alışverişe veya adreslerine bir yabancı gelmesine sıcak bakmamakta, toplumsal anlayışla birlikte onlar da kendilerini kırılgan, kandırılabilir veya tehlikelere açık gördüklerinden endişe duymakta ve teknolojik ürünleri kullanmaktan kaçınmaktadır.

Kaçınma davranışının perde arkasında biyopsikososyal ve kültürel faktörlerle ilgili elde edilen veriler sonucunda bu davranışın; biyoloji bakımından bilişsel gerilemeyle beraber unutkanlık; psikolojik bakımdan güvensizlik, korku, endişe ve panik gibi olumsuz duygular; sosyal bakımdan emekliliğe bazında sosyoekonomik nedenler ve çevrelerinden gördükleri baskı ve ayrımcılık deneyimleri; son olarak kültürel bakımdan yetiştirilme tarzı, evlilik deneyimlerinde görülen baskı ve yardım kültürü bağlamında alışkanlıklar gibi nedenlerin bulunduğu ortaya çıkmıştır. Bireylerin geçmişte deneyimledikleri baskının etkilerinin uzun yıllar sürebildiği, ancak baskı karşıtı deneyimlerin öznelerin öz farkındalıklarını geliştirerek dijital uçurumunun kapanmasına yardımcı olabildiği görülmüştür.

Bununla birlikte dijital işlemlerini aktif şekilde yürüten özneler de bulunmaktadır. Buradaki farklılaşmanın temelinde hem eğitim hem de deneyim olduğu görülmüştür. Yaşlı bireyler, dijital işlemlerin nasıl yürütüldüğü yakınları tarafından uygulamalı olarak öğretildiğinde kendileri yardım almadan yapabilir hale gelmektedir. Öyleyse bu konuda temel önermenin yaşlı bireylere yönelik (ve yaşlı bireylerin bulunduğu yerden başlayarak) “uygulamalı eğitim” olduğu söylenebilir. Uygulamalı eğitimler baskı karşıtı ve farklılıklar gözetilerek tasarlanmalıdır. Bunun yanı sıra yaşlı bireylerin ileri yaşlarda biyolojik sağlıklarıyla ilgili sınırlılıklarının artabileceği dikkate alınarak, sanal ortamlarda kendilerini işlevsel hissedebilmeleri ve psikososyal gereksinimlerini karşılayabilmeleri amacıyla özel eğitimler verilmeli ve eğitimlerin hemen ardından bilgi aktarımı yapabilecekleri ortamlar yaratılmalı, bu tür imkanlara demokratik dijital katılımın sağlanması için belediyeler ve muhtarlıklar aktif hale getirilmelidir.

Bu bölümde öznelerin dijital eşitsizlik ve ayrımcılık deneyimlerinin; çevrelerinden aldıkları yaşla ilgili yorumlarla, yaş ayrımcılığı içeren olumsuz toplumsal söylemlere maruz kalmalarıyla, baskı altında bir çocukluk veya evlilik geçirmiş olmalarıyla, “okuyarak değil sorarak öğrenmeye alışmışız” şeklinde tanımladıkları öğrenme

alışkanlıklarıyla, yanlış yapma sonucu zarar görme korkusuyla ve teşvik, destek ve güven gereksinimleriyle ilgili olduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Buradan yola çıkarak; yaşlı bireylerin iyilik halini ve refahını sağlayıcı eğitim politikaları ve makro boyutta toplumdaki zayıflıkla ilişkilendirilen yaşlılık algısının değiştirilmesiyle ilgili eğitim ve işbirliğine dayalı faaliyetler sorunun çözümüne yönelik olarak gerçekleştirilebilir. Eğitim ve işbirliği faaliyetleri, kuşaklar arası dayanışmanın geliştirilmesi bağlamında tasarlanabilir.

Örneğin yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri kullanmaları konusunda çevrelerindeki genç kuşaklar “geçici çözümler üreten kişiler olarak değil, öğreticiler olarak” yaşlı bireylerin edilgen konumdan etken bir konuma gelmelerine destek veren öğreticiler haline getirilebilir, bu bağlamda “yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilmesinde öğreticilerin eğitimi” gibi programlar üniversitelerde Milli Eğitim Bakanlığının onayladığı kurslarla gerçekleştirilebilir. Böylece kronikleşmiş yardım kültüründen öğretici yardım, destek ve dayanışma kültürüne doğru bir gelişme gösterilecek ve yaşlı bireyler sosyal hizmet açısından da güçlendirilmiş olunacaktır.

Diğer yandan dijital eşitsizlik ve ayrımcılığı önlemek amacıyla, yaşlı bireylerin teknolojik ürünleri bağımsız şekilde kullanmalarını kolaylaştırmak ve sorun yaşadıklarında çözümü kolaylaştırmak amacıyla küçük punto ile yazılı halde bulunan ürün kullanım kılavuzları “sesli kullanım kılavuzu” haline getirilebilir. Bu sistem, yaşlı bireylerin dinlemesi için telefonlarına gönderilen ses kaydı veya QR kod yöntemi ile mümkün kılınabilir.

Bu tür kullanımı kolaylaştırıcı girişimler, yaşlı bireylere uygulamalı olarak öğretildiğinde sosyal yaşama demokratik katılım sağlanması kolaylaştırılmış olacaktır.

5.3. DİJİTAL BECERİLERİN GELİŞTİRİLMESİYLE İLGİLİ DÜŞÜNCELER BAĞLAMINDA SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın üçüncü ana teması, yaşlı bireylerin dijital becerilerinin geliştirilmesiyle ilgili düşünceleri bağlamındadır. Bu bağlamda elde edilen veriler yapabilirlikler odağında ele alınmıştır ve bunun sonucunda hem yaşlı bireylerin yapabilirliklerine

ilişkin hem de sosyal hizmetin yaşlılık ve dijitalleşme ekseninde imkânlarına ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır.

Günümüzde dijital beceriler; bireylerin dijital öğrenmelerinin geliştirilmesi yoluyla demokratik katılımı esas alan ve iyilik halini gözeten yapabilirlikler bütünüdür. Dolayısıyla bireylerin kapasitelerinin “kendini gerçekleştirmek” bağlamında açığa çıkarılması yoluyla enformasyon dünyasına demokratik katılımın sağlanması; dijital yerliler ve dijital göçmenler arasındaki dijital uçurumun kapanmasına yardımcı olacaktır. Bu nedenle Pippa Norris dijital eşitsizliği “demokratik eşitsizlik” olarak tanımlamıştır. Diğer yandan tıpkı sosyal sermayenin bireylerin iyilik halinin merkezinde yer alması gibi dijital sermaye de dijital katılımın yapabilirlikler açısından çekirdeğinde yer alır.

Araştırmanın bu temasıyla ilgili yapılan analiz göstermektedir ki dijital sermaye kültür ile özümsemekte ve yapabilirliklere yön vermektedir. Örneğin bazı öznelere, başlangıçta akıllı telefon kullanmakla ilgili ön yargılarının olduğunu ancak kullanmaya başladıktan sonra bankamatik gibi diğer cihazları kullanmayı öğrenmelerinin önünün açıldığını ifade etmektedir. Yapabilirlikleri hakkında özdeşimsel yorumları geçmiş deneyimlerinde elde ettikleri başarıların bir güç kaynağı olarak görülmesini içermektedir. Kullanımın geliştirilerek katılımın desteklenmesi ise sosyokültürel sermaye ve dijital okuryazarlıkla ilgilidir.

Yaşlı bireyler, dijital okuryazarlıklarının geliştirilmesine olumlu veya olumsuz yaklaşabilen heterojen bir gruptur. Öznelerden bazıları “bu yaştan sonra (!)” gerekli görmediklerinden yeni deneyimlere açık olmamakla birlikte yardım ilişkisi kurmaktan memnuniyet duyduklarını ifade etmektedir. Buna karşılık son yıllarda vurgu yapılan aktif yaşlanmaya istekli ve deneyimledikleri yaş ayrımcılığının farkında olan özneler de bulunmaktadır. Bu öznelerin ifadelerinden; yalnızca toplumun yaşlı bireylerle ilgili ön yargıları değil, kişilerin kendileriyle ilgili ön yargılarının da dijital eşitsizlik ve ayrımcılığın deneyimlenmesinde belirleyici olduğu, edilgen özneler olarak görülen yaşlı bireylerin kendi kaderlerini tayin edebilen etken özneler olduğu, yapabilirliklerini engelleyici bir sağlık sorunu bulunmadan yaşlanan öznelerin etiketlenerek ihmal edildiği ve dijital eşitsizliğin önemli bir ayrımcılıkla mücadele alanı olduğu sonuçları çıkarılabilir.

Sosyal hizmetin yenilikçi politika gereksinimleri bulunan güncel konularından biri, dünya nüfusu giderek yaşlandığından, yaşlılık politikalarıdır. Öte yandan özellikle covid-19 salgınının ardından hızlanan dijitalleşme, “dijital sosyal hizmetin imkânlarının” araştırılmasını gündeme getirmiştir. Bu bağlamda sosyal hizmet değişim kapasitelerini sınırlandırmadan, yaşlı bireylerle işbirliği halinde güçlendirme çalışmalarında bulunma yetkinliğine sahiptir. Dolayısıyla sosyal hizmet uygulamalarıyla, yaşlı bireylerin kendilerini keşfetmelerinin önünü açacak eğitsel projeler geliştirilmelidir. Böylece aktif yaşlanma politikalarının da geliştirilmesi sağlanmış olurken; yaşlı bireylerin insanca bir yaşam sürmelerine, insan haklarını gerçekleştirmelerine, sosyal adaletin yaşam boyu sürdürülebilirliğine ve ayrımcılıkla mücadeleye katkı sunulmuş olacaktır.

Sosyal hizmetin eğitici, harekete geçirici, planlayıcı, kolaylaştırıcı ve destekleyici rol ve işlevleri dikkate alındığında dijital becerilerin geliştirilmesiyle ilgili mikro mezzo ve makro düzeylerde pek çok çalışma yapmak mümkündür. Örneğin mikro düzeyde, sosyal hizmet merkezlerinde veya belediyelerde çalışan sosyal hizmet uzmanları, dijital okuryazarlık eğitmenleriyle işbirliği yaparak yalnız yaşayan yaşlı bireylere ev ziyaretlerinde bulunabilir ve bu ziyaretlerde kullanmaya gereksinim duyulan/kullanılmak istenen BİT ürünleri saptanarak hem kaynaklar harekete geçirilebilir hem de mevcut kaynakların kullanımında eşitsizliğin giderilmesi amacıyla ev odaklı dijital okuryazarlık uygulamalı eğitim programları tasarlanabilir.

Söz edilen konu mezzo düzeyde evlerinde çıkabilecek durumda olan yaşlı bireylerden oluşan kendine yardım ve destek grupları belediyeler, muhtarlıklar veya sosyal hizmet merkezleri bünyesinde oluşturulabilir. Böylece araştırmadan elde edilen veriler arasında yer alan öznelere “benim yaşımda yapan (teknolojik ürünleri bağımsız ve aktif şekilde kullanabilen) birini görünce beğeniyorum, ben niye yapamıyordum diyorum” şeklinde ifadeleri bağlamında akranları güç kaynağı haline getirilebilir ve potansiyellerini gerçekleştirmeleri kolaylaştırılabilir.

Aynı örnek makro düzeyde ele alındığında toplum temelli “yaşlı bireylere yönelik dijital okuryazarlık” projeleri, farklı yaş ve gruplara yönelik olarak tasarlanabilir ve hem medyada hem de okullarda konuyla ilgili eğitim faaliyetleri düzenlenebilir.

KAYNAKÇA

- Ağır, U. (2019). Yaşlılarda Teknoloji Kullanımının Yaşam Kalitesine Etkileri: Mersin Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı.
- Akbuğa, F. (2023). Yaşlı Bireylerin Sosyal Ağlardaki Dijital Suskunluğu. *The Journal of Social Science*, 328-345.
- Aktan, C. C. (2002). *Yoksullukla Mücadele Stratejileri*. Ankara: Hak-İş Konfederasyonu Yayınları.
- Akyazı, A. (2018). Dijitalleşen Ticaret: Yaşlı Dostu E-Ticaret Siteleri Üzerine Bir Araştırma. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 602-614.
- Albayrak, H. (2020). Eleştirel Sosyal Hizmet Teorisi ve Uygulaması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 383-401.
- Altınışık, E. (2017). Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi: 1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1933-1943.
- Arı, E. S. (2021). Süper Akıllı Toplum: Toplum 5.0. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 455-479.
- Arun, Ö. (2019). Büroyla Saha Arasında: Yaşlanma Çalışmalarında İlişkisellik. *Strata İlişkisel Sosyal Bilimler Dergisi*, 75-86.
- Arun, Ö. (2021). *Covid-19 Gündeminde Yaşlılara Yönelik Hak İhlalleri ve Ayrımcı Uygulamalar*. Yaşlanma Çalışmaları Derneği Yayınları.
- Arun, Ö., Binark, M., Taylan, D. Ö., Kandemir, B., & Şahinkaya, G. (2022). Yaşlıların Toplumsal Sınıfı Dijital Sermayeleri ve COVID-19 Salgınında Bağlantıda Kalma Pratikleri. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 387-410.

- Atabek, O. (2021). Teknoloji Korkusu. M. Çelikten içinde, *Eğitim Bilimleri Alanında Uluslararası Araştırmalar VII* (s. 115-138). Eğitim Yayınevi.
- Atakişi, B., & Orhan, Ş. F. (2020). Orta Yaş ve Üstü Yetişkinlerin Günlük Yaşamda İnteret Kullanma Durumlarının İncelenmesi. *Yıldız Journal of Educational Research*, 1-26.
- Attewell, P. (2001). *The First and Second Digital Divide*. Jstor: <https://www.jstor.org/stable/2673277?origin=crossref> DOI: 10.2307/2673277 adresinden alındı
- Aygüler, E. (2022). Yalnız Yaşayan Yaşlıların Yaşlılık Algıları, Yaşam Deneyimleri ve Gereksinimleri. *Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı.
- Aytun, C. (2007). Enflasyon Toplumu Bağlamında Dijital Bölünme Kavramının Önemi. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49-61.
- Bahar, G., Bahar, A., & Savaş, H. A. (2009). Yaşlılık ve Yaşlılara Sunulan Sosyal Hizmetler. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 85-98.
- Baloğlu, Ö. Ö. (2023). Teknolojik Bir Dönüşüm Olarak Dijitalleşme Kavramı ve Etkileri. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1189-1210.
- Baran, A. (2016). Yaşlılıkta Sosyal İzolasyon ve Yalnızlık. H. Ceylan içinde, *Yaşlılık Sosyolojisi* (s. 77-97). Nobel Akademik.
- Baran, A. G., Kurt, Ş. K., & Tekeli, E. S. (2017). Yaşlıların Dijital Teknolojileri Kullanım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2-24.
- Baybora, D. (2010). Çalışma Yaşamında Yaş Ayrımcılığı ve Amerika Birleşik Devletleri'nde Yaş Ayrımcılığı Düzenlemesi Üzerine. *Çalışma ve Toplum*, 1-30.
- Beech, C., & Ray, M. (2009). Older People. R. Adams, L. Dominelli, & M. Payne içinde, *Critical Practice in Social Work* (s. 356-367). Palgrave Macmillian.

- Bozkurt, A., Hamutoğlu, N. B., Kaban, A. L., Taşçı, G., & Aykul, M. (2021). Dijital Bilgi Çağı: Dijital Toplum, Dijital Dönüşüm, Dijital Eğitim ve Dijital Yeterlilikler. *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 35-63.
- Buz, S. (2015). Yaşlı Bireylere Yönelik Yaş Ayrımcılığı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 268-278.
- Cankurtaran, Ö., & Beydili, E. (2016). Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Uygulamasının Gerekliliği Üzerine. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 145-160.
- Castells, M. (2008). *Enformasyon Çağı/ Ağ Toplumunun Yükselişİ: Ekonomi, Toplum ve Kültür*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Clifford, D., & Burke, B. (2009). *Anti-Oppressive Ethics and Values in Social Work*. Palgrave Macmillian.
- Çataloğlu, S. (2018). Yaşlılık, Değer ve Teknoloji. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Dergisi/ International Journal of Human Studies*, 25-33.
- Çay, K. (2021). Dijital Topluma Geçiş Sürecinde Türkiye Toplumunun Mekanla Olan İlişkinde Olası Değişimler: Bir Toplumsal Eğilim Araştırması. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Konya Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Şehir ve Bölge Planlama Anabilim Dalı.
- Çöklü, Z. S., & Güngör, N. (2021). Dijital Enformatik ve Bilişim Teknolojileri Okuryazarlığı Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *İstanbul Arel Üniversitesi İletişim Çalışmaları Dergisi*, 53-84.
- Dalrymple, J., & Burke, B. (2006). *Anti Oppressive Practice: Social Care and the Law*. Open University Press.
- Deran, G. (2021). Pandemi Sürecinde Yaş Ayrımcılığının Yaşlı Bireylerde Yarattığı Sosyal Benlik Algısı ve Sonuçları. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı.

- Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). *The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?* Emerald: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S2050-206020150000010002> adresinden alındı
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases.* Academia: https://www.academia.edu/2802657/From_the_Digital_Divide_toDigital_Inequality_Studying_internet_use_as_penetration_increases adresinden alındı
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). *From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality.* Web Use: <http://www.webuse.org/pdf/DiMaggioEtAl-DigitalInequality2004.pdf> adresinden alındı
- Duyan, V., & Özdemir, E. A. (2018). Baskı ve Ayrımcılığa Karşı Sosyal Hizmet. *International Journal of Academic Value Studies*, 273-283.
- Ercan, U. (2021). Hanehalklarının İletişim ve Bilgi Teknolojilerine Erişimi: Bir Poisson Regresyon Analizi. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 402-422.
- Erdoğan, M., & Vatandaş, C. (2020). Bireysel ve Toplumsal Dışlanma Pratiği: Önyargı ve Ayrımcılık. *İnsan ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 474-485.
- Erin, R. (2021). Dijital Devlet ve Türk Kamu Yönetiminin Dijitalleşme Pratikleri. *Yüksek Lisans Tezi*. Şırnak: Şırnak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Ersözlü, M., & Aydemir, M. A. (2021). Kalıcı, Sürekli ve İlgili: Yaşsız Yaşlılar (Perennialler). *Senex Yaşlılık Çalışmaları Dergisi*, 19-46.
- Gencer, T. E., & Aktan, M. C. (2021). Dijitalleşen Çağda ve Toplumda Değişen İhtiyaçlar ve Sorunlar: E-Sosyal Hizmet (Sosyal Hizmet 2.0) Gereksinimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 1143-1175.
- Gençöz, F. (1998). *Uyum Psikolojisi*. DergiPark: https://doi.org/10.1501/Kriz_0000000070 adresinden alındı

- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelere İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 615-628.
- Göktaş, H. (2019). Ankara'da Yaşayan 45 Yaş ve Üzeri Kişilerin Yaşlılık Beklenti ve Algılarının Sosyo-Demografik Özellikler İtibariyle İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Anabilim Dalı.
- Göregenli, M. (2012). Ayrımcılığın Meşrulaştırılması. K. Çayır, & M. A. Ceyhan içinde, *Ayrımcılık: Çok Boyutlu Yaklaşımlar* (s. 63-72). İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Göregenli, M. (2012). Temel Kavramlar: Önyargı, Kalıpyargı ve Ayrımcılık. K. Çayır, & M. A. Ceyhan içinde, *Ayrımcılık: Çok Boyutlu Yaklaşımlar* (s. 17-27). İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Gümrükçüoğlu, E. N. (2022). Dijital Eşitsizlik ve Yaşlılık: Trabzon'da Yaşayan 60 Yaş ve Üstü Sosyal Medya Kullanıcı Deneyimleri. *Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürcan, F. (2015). Türkiye'de ve Dünyada Sayısal Bölünme. *Uzmanlık Tezi*. Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı. Bilgitoplumu.gov.tr. adresinden alındı
- Hacker, K. L., & Van Dijk, J. (2000). *Digital Democracy: Issues of the Theory and Practice*. SAGE: <https://doi.org/10.4135/9781446218891> adresinden alındı
- Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). *Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet*. Sagepub: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0093650208321782> adresinden alındı
- Hills, J. (1990). *The Telecommunications Rich and Poor*. jstor.org: <https://www.jstor.org/stable/3992260?seq=1> adresinden alındı
- Hüsnüoğlu, N., & Öztürk, L. (2017). Dijital Bölünme: Nedenleri ve Türleri. *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6-21.

- Işık, A. (2020). 65 Yaş ve Üzerindeki Bireylerin Yaşa Dayalı Ayrımcılığa (Ageism) İlişkin Düşünce ve Deneyimlerinin Değerlendirilmesi- Sinop Örneği. *Doktoa Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Işık, S. (2008). Bilgisayar Destekli Tasarımda Mekan Kavramı. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- JISC. (2019). *Teacher Profile (Higer Education): Six Elements of Digital Capabilities*. JISC Repository: <https://repository.jisc.ac.uk/7278/1/BDCP-DC-Framework-Individual-6E-110319.pdf> adresinden alındı
- Kalaycı, I., & Özkul, M. (2017). Geleneksel Kalabilsem Modern Olabilsem: Modernleşme Sürecinde Yaşlılık Deneyimleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 90-110.
- Kalınkara, V. (2021). *Temel Gerontoloji Yaşlılık Bilimi*. Ankara: Nobel Akademik.
- Kalınkara, V., & Sarı, İ. (2018). Yaşlıların Bilgi Teknolojileri Kullanımı ve Yaşam Doyumu: Potansiyel ve Engeller, Ergonomik Yaklaşım. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 1-13.
- Kara, D. (2023). *Yaşlanma ve Yaşlılığa Dair Sosyolojik Kuramların İncelemesi*. Bartın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı: <https://acikerisim.bartın.edu.tr/bitstream/handle/11772/16197/Deniz%20KARA%2b.pdf?sequence=1&isAllowed=y> adresinden alındı
- Karabulut, B. (2015). Bilgi Toplumu Çağında Dijital Yerliler, Göçmenler ve Melezler. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11-23.
- Karaman, Y. (2021). Dijital Bölünme Araştırma Trendleri: Bibliyometrik Bir Yaklaşım. *Yüksek Lisans Tezi*. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karlı, M. D., & Gündüz, H. B. (2002). Fırsat Eşitliği Açısından Dijital Bölünme ve Türkiye'deki Durum. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 238-245.

- Kayış, H. H. (2021). Dijital Eşitsizlikleri Yakından İncelemek: Dijital Uçurum Buzdağının Görünen Yüzü Müdür? *Yeni Düşünceler*, 109-124.
- Khasawneh, O. Y. (2018). Technophobia without borders: The influence of technophobia and emotional intelligence on technology acceptance and the moderating influence of organizational climate. *Computers in Human Behavior*, 210-218.
- Koç, R. (2022). Dijitalleşen Kültür ya da Kültürün Dijitalleşmesi: Dijital Kültür Kavramı. *Motif Akademi Halkbilimi Dergisi*, 500-513.
- Kolland, F. (2017). Eğitimsel Gerontoloji: Yaşlanan Toplumlarda Yaşam Boyu Öğrenme. İ. Tufan, & M. Durak içinde, *Gerontoloji* (s. 89-106). Ankara: Nobel.
- Krysiak, J., & Finn, J. (2015). *Etkili Uygulama İçin Sosyal Hizmet Araştırması*. Ankara: Nika.
- Kulaoglu, S. (2021). İleri Yetişkinlerin Yaş Ayrımcılığına ve Yaşlılara Yönelik Algısı (Kastamonu Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı.
- Leis, A. K. (2013). *Social Media Use of Older Adults: A Mini-Review*. PubMed National Library of Medicine: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23594915/> adresinden alındı
- Malekkian, S. H. (2022). Dijital Teknolojilerin Beden, Mekan ve Etkileşim Kavramları Üzerinde Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Eskişehir Teknik Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü .
- Middleman, R. R., & Wood, G. G. (1994). *So Much for the Bell Curve*. Journal of Teaching in Social Work : https://doi.org/10.1300/J067v08n01_07 adresinden alındı
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). *Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide*. Sage:

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00469580221096272> adresinden alındı

Odabaşoğlu, A. N. (2020). Farklı Engel Türüne Sahip Bireylerin Dijital Eşitsizlik Deneyimleri Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

OECD. (2001). *Understanding Digital Divide*. Organisation For Economic Cooperation And Development: <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf> adresinden alındı

OECD. (2011). *Divided We Stand: Why Inequality Keeps Rising*. OECD Publishing: <https://doi.org/10.1787/9789264119536-en> adresinden alındı

Okitikpi, T., & Aymer, C. (2010). *Key Concepts in Anti-Discriminatory Social Work*. SAGE: <https://doi.org/10.4135/9781446214411> adresinden alındı

Olphert, W., & Damodaran, L. (2013). *Older People and Digital Disengagement: A Fourth Digital Divide?* Karger: <https://karger.com/ger/article-abstract/59/6/564/147480/Older-People-and-Digital-Disengagement-A-Fourth?redirectedFrom=fulltext> DOI: 10.1159/000353630 adresinden alındı

Özcan, M., & Keskin, B. (2020). Dijitalizasyon Bağlamında Sosyal Dönüşüm. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 2216-2229.

Özgür, H. O. (2022). Risk Toplumu Bağlamında Kuşaklararası Boyutta Şiddetin Değişen Yüzü: Dijital Şiddet. *Doktora Tezi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özgür, Ö. (2020). 60+ Tazelenme Üniversitesi Öğrencilerinin Geronteknolojik Ürünleri Kullanımına Yönelik Tutumları: Antalya Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Gerontoloji Anabilim Dalı.

Özkan, Y., & Purutçuoğlu, E. (2010). Yaşlılıkta Teknolojik Yeniliklerin Kabulünü Etkileyen Sosyalizasyon Süreci. *Aile ve Toplum*, 37-46.

- Özsoy, D. (2020). Dijital Bölünme Düzeylerine Dair Literatür Analizi. M. Fiğan, & Y. D. Özdemir içinde, *Dijital Kültür, Dijital Eşitsizlikler ve Yaşlanma* (s. 11-25). Ankara: Alteratif Bilişim Derneği.
- Özsungur, F. (2018). Yaşlıların Teknoloji Kabul ve Kullanım Davranışlarının Başarılı Yaşlanma Üzerindeki Etkilerinin Analizi: Adana İli Örneği . *Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı.
- Öztürk, L. (2005). Türkiye'de Dijital Eşitsizlik: TÜBİTAK-BİLTEN Anketleri Üzerine Bir Değerlendirme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 111-131.
- Özutku, F. (2014). Bilgi Toplumunun Oluşumunda Dijital Eşitliğin Sağlanması'nın Önemi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pak, M. (2020). Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetlerde Yeni Paradigma: Yaşlı Bireyleri Güçlendirme. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 355-382.
- Payne, M. (2020). *Modern Sosyal Hizmet Kuramı*. Ankara: Nika.
- Phillips, L. W., & Sternthal, B. (1977). *Age Differences in Information Processing: A Perspective on the Aged Consumer*. JSTOR: <https://doi.org/10.2307/3151185> adresinden alındı
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*. Emerald: <https://doi.org/10.1108/10748120110424816> adresinden alındı
- Prensky, M. (2004). *The Emerging Online Life of the Digital Native: What They Do Differently Because of Technology and How They Do It*. Semantic Scholar: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Emerging-Online-Life-of-the-Digital-Native-Prensky/9e4ac6c046a2c211568cd4d4caf2059f1f3a9009> adresinden alındı

- Prensky, M. (2009). *From Digital Immigrants and Digital Natives to Digital Wisdom*. Nova Southeastern University: <https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=innovate> adresinden alındı
- Ragnedda, M. (2020). *Enhancing Digital Equity*. SpringerLink: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-49079-9> adresinden alındı
- Ragnedda, M., & Ruiu, M. L. (2020). *Digital Capital: A Bourdieusian Perspective on the Digital Divide*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/338899408_Digital_Capital_A_Bourdieusian_Perspective_on_the_Digital_Divide#fullTextFileContent DOI: 10.1108/9781839095504 adresinden alındı
- Sarı, K. S. (2021). Görme Engellilerle Baskı Karşıtı Uygulama: Kesişimsel Perspektif Temelinde Niteliksel Bir Araştırma. *Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı.
- Sarpkaya, G., & Sağlam, M. (2022). Covid-19 Pandemi Dönemi ve Sonrasında Tüketicilerin E-Ticaret Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi*, 40-60.
- Sivritepe, S. (2021). Medya Metinlerinde Yaşlıların Temsil Pratikleri: Yoksulluk-Sosyal Dışlanma- Sosyal İçerme Bağlamında Bir Analiz. *Doktora Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gazetecilik Anabilim Dalı Gazetecilik Bilim Dalı.
- Şahin, B. (2019). Yaşlı Bireylerde İnternet Kullanımının Yaşam Doyumu, Algılanan Sosyal Destek ve Umutsuzluk Düzeyleri İle İlişkisinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şanlı, D., & Öztürk, C. (2015). Anne Babaların Çocuk Yetiştirme Tutumları ve Tutumlar Üzerine Kültürün Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 240-246.
- Şener, N. K. (2016). *İletişimin Tekno-Sosyolojisi*. Volga.

- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2020). *2020 Yaşlı Nüfus İstatistik Bülteni*. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: https://aile.gov.tr/media/89041/yasli_nufus_istatistik_bulteni.pdf adresinden alındı
- Taşçı, F. (2010). Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar: İsveç, Almanya, İngiltere ve İtalya Örnekleri. *Çalışma ve Toplum*, 175-202.
- Taşgın, N. Ş. (2020). Irkçılık ve Ayrımcılığın Önlenmesi: Türkiye'deki Mevcut Durum ve Sosyal Hizmet İçin Öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 293-315.
- TDK. (2023). *Ayrım Yapmak*. Türk Dil Kurumu Sözlükleri: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı
- Teater, B. (2014). *Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri*. Ankara: Nika.
- Tekeli, P. (2018). Dijital Hikaye Anlatımı Atölyesinde Yaşlıların Dijital Okuryazarlık Deneyimlerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı.
- Terkeş, N., & Bektaş, H. (2016). Yaşlı Sağlığı ve Teknoloji Kullanımı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 153-159. DergiPark. adresinden alındı
- Thompson, N. (2012). *Anti-Discriminatory Practice*. Palgrave Macmillan.
- Tolu, H. (2019). Consideration of Digital Divide in Societies of Globalised Control (Extension of Social Contract). *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, 80-95.
- Tuncay, T. (2010, Mart). *E-Sosyal Hizmetler: İnsani Hizmetlerde Bilişim Teknolojisi Uygulamaları*. ResearchGate: https://www.academia.edu/10076325/E_Sosyal_Hizmetler_%C4%B0nsani_Hizmetlerde_Bili%C5%9Fim_Teknolojisi_Uygulamalar%C4%B1 adresinden alındı

- Tuncay, T., & İl, S. (2006). Sosyal Hizmette Baskı Karşıtı Uygulama: Sosyal Adalet Paradigması Temelinde Bir Özgüleştirme Pratiği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 59-71.
- Tuncer, B. B. (2021). Dijital İletişim Dijital Eşitsizlik ve Yaşlanma: Kovid-19 Süreci İle Yaşanan Djital Bölünme ve Uçurumlar Üzerine. *USBAD Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, 1339-1369.
- TÜİK. (2022). *İstatistiklerle Yaşlılar 2022*. Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=%C4%B0statistiklerle-Ya%C5%9Fl%C4%B1lar-2022-49667&dil=1> adresinden alındı
- TÜİK. (2023). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması*. Türkiye İstatistik Kurumu : [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407#:~:text=T%C3%9C%C4%B0K%20Kurumsal&text=Hanehalk%C4%B1%20bili%C5%9Fim%20teknolojileri%20kullan%C4%B1m%20ara%C5%9Ft%C4%B1rmas%C4%B1,artarak%20%95%2C](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407#:~:text=T%C3%9C%C4%B0K%20Kurumsal&text=Hanehalk%C4%B1%20bili%C5%9Fim%20teknolojileri%20kullan%C4%B1m%20ara%C5%9Ft%C4%B1rmas%C4%B1,artarak%20%95%2C) adresinden alındı
- Türk Dil Kurumu. (2022, 12 22). *Türk Dil Kurumu Sözlükleri*. <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı
- UNDP. (2020). *2020 İnsani Gelişme Raporu*. United Nations Development Programme: <https://www.undp.org/tr/turkiye/publications/2020-insani-gelisme-raporu#> adresinden alındı
- Uysal, M. T. (2020). Yaşlı Bireylerin Sosyalleşmesinde Dijital Teknolojiin Rolü: Dijital Yaşlılar Üzerine Bir Çalışma. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 43-59.
- Üçok, A. (2018). Yaşlılıkta Aktivite Kuramı ile Yaşamdan Kopma Kuramının Karşılaştırılması. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 451-456.
- Ünal, Y. (2009). Bilgi Toplumununun Tarihçesi. *Tarih Okulu Dergisi*, 123-144.

- Van Deursen, A. J., Helsper, E. J., & Eynon, R. (2016). *Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS)*. Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/281305638_Development_and_validation_of_the_Internet_Skills_Scale_ISS#fullTextFileContent adresinden alındı
- Van Dijk, J. (2018). *Ağ Toplumu*. Kafka.
- Van Dijk, J. A. (2017). *Digital Divide: Impact Of Access*. University Of Twente: https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital_divide_impact_access.pdf adresinden alındı
- Van Dijk, J. A. (2020). *Closing The Digital Divide The Role of Digital Technologies on Social Development, Well-Being of All and the Approach of the Covid-19 Pandemic*. ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/343555101> adresinden alındı
- Van Dijk, J. A., & Hacker, K. L. (2003). *The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/220175432_The_Digital_Divide_as_a_Complex_and_Dynamic_Phenomenon DOI: 10.1080/01972240309487 adresinden alındı
- WHO. (2002). *Active Ageing: A Policy Framework*. World Health Organization: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/67215/WHO?sequence=1> adresinden alındı
- Yayla, O. T. (2015). Dijitalleşme Çağında Eşitsizlik ve Ayrımcılık. *Liberal Düşünce Dergisi*, 43-53.
- Yeşilorman, M., & Koç, F. (2014). Bilgi Toplununun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 117-133.
- Yıldız, M. Z. (2011). *Küreselleşme Çağında Değişen Mekan Algılayışları*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/312167146_Kuresellesme_Caginda_Degisen_Mekan_Algilayislari adresinden alındı

Yücel, E. (2015). Uluslararası ve Avrupa Konseyi Belgelerinde, Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Ayrımcılık Yasağı ve Denetimi. *Doktora Tezi*. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ticaret ve AB Hukuku Anabilim Dalı.

Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. K. (2015). *İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre II: Yetişkinlik-Yaşlılık*. Ankara: Nika.

Zastrow, C., & Krist-Ashman, K. K. (2014). *İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre I*. Ankara: Nika.

EKLER

EK 1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL/KOMİSYON İZİNİ



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük



Sayı : E-35853172-300-00002609065
Konu : Beyza KAPTAN Hk. (Etik Komisyon İzni)

5.01.2023

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 07.12.2022 tarihli ve E-12908312-300-00002557399 sayılı yazınız.

Enstitünüz Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencilerinden **Beyza KAPTAN**'ın **Doç. Dr. Ashhan AYKARA** danışmanlığında hazırladığı "**Yaşlı Bireylerin Dijital Eşitsizlik Deneyimleri: Ayrımcılık Karşısı Sosyal Hizmet Bağlamında Nitel Bir Analiz**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **27 Aralık 2022** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Vural GÖKMEN
Rektör Yardımcısı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: C78464CC-21DE-4ECA-A07E-28B0CE0A2C61

Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/hu-ebys>

Adres: Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara

Bilgi için: Duygu Dilem İLERİ

E-posta: yazim@hacettepe.edu.tr İnternet Adresi: www.hacettepe.edu.tr Elektronik

Bilgisayar İşletmeni

Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Telefon: 0 (312) 305 3001-3002 Faks: 0 (312) 311 9992

Telefon: .

Keş: hacettepeuniversitesi@hs01.kep.tr



EK 2. ARAŞTIRMAYA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Araştırmacının Beyanı

Sizi Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi Doç. Dr. Aslıhan AYKARA ve Sosyal Hizmet Uzmanı Beyza KAPTAN tarafından yürütülen “*Yaşlı Bireylerin Dijital Eşitsizlik Deneyimleri: Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Bağlamında Nitel Bir Analiz*” başlıklı araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlamaya davet ediyoruz. Bu araştırma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen bir yüksek lisans tezidir.

Araştırmanın amacı; yalnız yaşayan yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimlerinin, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin kullanımı açısından ortaya konularak, dijital eşitsizlik ve ayrımcılık sorunlarına ayrımcılık karşıtı sosyal hizmet kuram ve uygulamaları çerçevesinde çözüm önerileri geliştirmektir. Bahsi geçen teknolojik ürünler; iletişim, sağlık, bankacılık ve çevrimiçi giyim ve gıda alışverişi alanlarındaki mevcut elektronik hizmetler ve çevrimiçi uygulamaların kullanılmasına aracılık eden her türlü elektronik alet ile yaşlıların yaşamlarını kolaylaştıran teknolojileri kapsamaktadır. Bu bağlamda konuyla ilgili araştırmanın öznelereinden biri olarak sizin değerli deneyimlerinizi dinlemek istemekteyiz.

Fakat öncesinde bu formu dikkatle okumanızı rica eder, araştırmaya katılımın tamamen gönüllülük esasına dayandığını belirtmek isteriz. Bu çalışmaya katılmanız için sizden herhangi bir ücret istenmeyecektir. Çalışmaya katıldığınız için size ek bir ödeme de yapılmayacaktır.

Bunun yanı sıra kimliğiniz araştırma süresince ve sonrasında tamamen araştırmacı tarafından gizli tutularak; görüşmemizde aktardığınız kişisel bilgileriniz, paylaşacağınız deneyimleriniz ve yapacağınız yorumlar araştırmanın ilgili bölümlerinde, adınız ve soyadınızın yalnızca baş harfleri kullanılarak veya gerçeği yansıtmayan başka bir kod adı ile araştırmanın ilgili yerlerinde bulunacaktır. Bu çalışma, “Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu” tarafından verilen etik açıdan uygunluk izni alınarak tasarlanmıştır.

Bu araştırmaya gönüllü olarak katılmak istemeniz halinde sizden randevu alınarak müsait olduğunuz bir tarihte, Araştırmacı Beyza Kaptan ile birlikte belirlenecek olan bir yer ve saatte yaklaşık bir saat süreceği öngörülen bir görüşme yapılacaktır. Dijital eşitsizlik ve ayrımcılığa ilişkin deneyimlerinize başvuracağımız görüşmemizde katılımcıların onay vermesi durumunda ses kayıt cihazı kullanılacaktır. Görüşme sırasında size araştırmanın amacına uygun olarak tasarlanan sorular yöneltilecek ve sizden soruları içtenlikle yanıtlamanız beklenecektir. Sorulara cevap vermekten rahatsızlık duyduğunuz durumlarda hiçbir baskı ve zorlama yapılmayacaktır. Yukarıda ifade edilenleri dikkate alarak araştırmaya katılmayı kabul ederseniz görüşmemizde

vereceğiniz bilgiler, bireylerin teknoloji kullanımında yaşa bağlı dijital bölünme (dijital eşitsizlik) ve ayrımcılığın ortaya konulmasına ve bu alandaki bilimsel üretime önemli bir katkı sağlayacaktır.

Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına sahipsiniz. Onay vermeden önce sormak istediğiniz herhangi bir konu varsa çekinmeden sorabilirsiniz. Bununla birlikte bu daveti reddetme özgürlüğüne de sahipsiniz. Araştırmaya katılmayı kabul ediyorsanız lütfen kâğıdı imzalayınız. İmzalı kâğıdın bir kopyası size görüşmenin yapılacağı tarihte verilecektir. Zaman ayırdığınız için ilginize teşekkür ederiz.

Bize ... ve ... e-posta adresleri ve ... numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında çalışmanın sizinle paylaşılmasını istiyorsanız bizimle yukarıda ifade edilen kanallar aracılığıyla iletişime geçebilirsiniz.

Katılımcının Beyanı

Bu konuda yapılan daveti gönüllü olarak kabul ediyorum. Yukarıda yer alan araştırmacının beyanını okudum ve anladım. Eğer bu araştırmaya katılırsam araştırmacı ile aramda kalması gereken bana ait bilgilerin gizliliğine bu araştırma sırasında büyük özen ve saygı ile yaklaşılacağına ve araştırma amaçları dışında hiç bir yerde paylaşılmayacağına inanıyorum. Araştırma için yapılacak harcamalarla ilgili herhangi bir ekonomik sorumluluk altına girmiyorum. Bana da bir ödeme yapılmayacaktır. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı olmaksızın katılmayı kabul ediyorum, bu bilgilendirilmiş onam belgesini kendi hür irademle imzalıyorum.

Tarih:

Katılımcının;

Adı-Soyadı:

İletişim Adresi:

İmza:

Katılımcı ile Görüşen Araştırmacının;

Adı Soyadı: Beyza Kaptan

Adres: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü-Beytepe, ANKARA

İletişim Adresi:

İmza:

EK 3. YARI YAPILANDIRILMIŞ DERİNLEMESİNE GÖRÜŞME FORMU

Katılımcıların;

1. Kişisel Bilgileri

1.1. Biraz kendinizden bahsedebilir misiniz? (*yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, mevcut çalışma/ emeklilik durumu...*)

2. Sosyal Çevrelerinin Varlığı ve Çevreleriyle Etkileşimleri

2.1. Aile ilişkilerinizden biraz bahsedebilir misiniz? (*çocuk, torun ve kardeşlerin; varlığı, öznelerin ikamet adreslerine yakınlığı bakımından nerede oldukları, ne sıklıkla görüştüğü...*)

2.2. Arkadaşlarınızla veya komşularınızla olan ilişkinizi betimleyebilir misiniz? (*sosyal çevrenin genişliği ve çevre ile görüşme sıklığı...*)

2.3. Boş zamanlarınızda neler yaparsınız?

3. Yalnız Yaşama Deneyimleri

3.1. Ne kadar süredir yalnız yaşamaktasınız?

3.2. Yalnız yaşamaya başladıktan sonra yaşamınızda neler değişti? (*Yalnız yaşamaya başladıktan sonra karşılaştıkları sorunlar ve bir büyük şehirde yalnız yaşamının olumlu ve olumsuz yönlerinin neler olduğu...*)

4. Yaşlanmanın Teknolojiyle İlişkisine Yönelik Yaklaşımları

4.1. Sizce yaşlanmak nedir, siz nasıl tanımlarsınız?

4.2. Yaşlanan insanların “belli bir yaştan sonra...” söylemiyle ilgili ne düşünüyorsunuz? (*kişisel sınırların farkındalığına yönelik; “belli bir yaş” tanımlamasına uygun bir yaşın olup olmadığı, böyle bir yaş varsa kendileri için hangi yaş olduğu...*)

4.3. Bazı insanların teknolojik ürünleri bazen küçük çocuklardan uzak tuttukları gibi ileri yaştaki bireylerden de uzak tutmaları hakkında ne düşünüyorsunuz? (*teknoloji kullanımının yaşla ilişkisi olup olmadığı, sosyal çevrenin tutum ve davranışlarının yaşla bağlantılı olarak diğer kişilere sınır koyup koymadıkları, yaşlı bireyleri uzak tutmalarının nedenlerinin neler olabileceği...*)

4.4. Teknoloji deyince aklınıza hangi aletler geliyor? Genelde hangilerini kullanmaya gereksinim duyarsınız?(*BIT ürünlerinin günlük yaşamın bir parçası haline geldiğinin farkındalığına yönelik öznelere tarafından tasavvur edilen teknolojik aletler*)

5. Dijital Eşitsizlik ve Ayrımcılık Deneyimleri

5.1. BİT Ürünlerini Kullanmaya Gereksinim Duyduklarında/ Kullanmak İstediklerinde veya Kullanımları Sırasında Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Deneyimleri

5.1.1. Teknolojik ürünleri kullanımınız sırasında, örneğin evde yalnız olduğunuz bir akşam telefon veya televizyonunuzu kullanırken bir sorunla karşılaştığınızda, ilk ne yaparsınız?

(öznelerin teknolojik ürünlerle ilgili bir sorunla karşılaştıklarında ne yaşadıkları, kişisel yapabilirliklerine dair ne hissettikleri, sorunu çözme girişimlerinin olup olmadığı, çevrelerinden yardım alma davranışları, yardım alıyorsa yardım aldıkları kişinin öznelere yönelik sözleri ve davranışlarının neler olduğu, yardım alma davranışının öznelere nasıl hissettirdiği ve ne düşündürdüğü)

5.1.2. Teknolojik ürünleri kullanmaya gereksinim duyduğunuzda veya kullanmak İsteddiğinizde; sizden yaşça küçük birinden olumsuz bir söz duyarsanız ne hissedersiniz, ne düşünürsünüz? *(öznelerin çevrelerindeki kendilerinden daha genç kişilerden gördükleri yaş ayrımcılığının bulunup bulunmadığı, bu varsayım üzerinden örneklenmesi beklenen durumun öznelere nasıl hissettirdiği/ hissettireceği)*

5.1.3. Diyelim ki sizden yaşça büyük birinin bir başkasından yardım almadan internetten kendine doktor randevusu aldığına tanıklık etseniz, bu konuda ne hissedersiniz, ne düşünürsünüz? *(kendilerinin teknoloji kullanımıyla ilgili kişisel inançlarının yaş ile bağlantısı olup olmadığının eşitsizlik karşıtı bir örnekle ortaya konulması)*

5.2. Dijital İşlemleri (E-devlet işlemleri, Gıda ve Giyim Alışverişi, Sosyal Medya Uygulamaları ve Banka İşlemleri)

5.2.1. İnterneti genelde hangi amaçla kullanırsınız?

5.2.2. E-devletten bir işlem yapmaya gereksinim duyduğunuzda ne yaparsınız? *(kamusal hizmetlerin dijitalleşmesiyle ilgili tutumları örneğin e-nabızdan sağlık bilgilerinin görünürlüğünün tüm hekimlere açılmasına kısa süre içinde kendisi tarafından onay verilmesi gerekse öznenin ne yaptığı, nasıl davrandığı, eğer bu örnekte yardım alıyorsa çevrelerinin bu konuda nasıl yorumlar yaptığı...)*

5.2.3. Günlük yaşamı kolaylaştırmak amacıyla tasarlanan çevrim içi gıda ve giyim alışverişi uygulamalarını kullanımınız hakkında bilgi verebilir misiniz? *(internet tabanlı giyim ve gıda alışverişi uygulamalarını kullanım durumları, daha önce internetten yemek siparişi vermeye gereksinim duyup duymadığı, covid-19 salgını sürecinden marketten sipariş verme durumu; ilgili uygulamaları kullandıysa/kullanıyorsa nasıl yaptığı, uygulamaları kullanmayı nasıl öğrendiği, bu tür uygulamalarla ilgili çevrelerinden gördükleri/duydıkları...)*

5.2.4. Sosyal ilişkilerin sanal ortamlara taşınması bakımından, Whatsapp Facebook Instagram gibi sosyal medya uygulamalarını kullanımınızdan biraz bahsedebilir misiniz? *(hangi sosyal medya uygulamalarını kullandıkları, uygulamaları kullanmayı nasıl öğrendikleri, bu konuda sınırlarının neler olduğu, varsa bu sınırların nasıl belirlendiği...)*

5.2.5. Fatura ödemek veya emekli maaşını almak gibi bankayla ilgili işlemlerinizi nasıl yürütürsünüz? *(mobil bankacılığı ve ATM'leri kullanma durumları, kullanıyorsa karşılaştıkları sorunlar ve deneyimleri, kullanmıyorsa çevrelerinden bu konuda duydukları yorumların neler olduğu)*

5.3. Sosyal Çevrelerinden Aldıkları Yorumlar: Tembihlenmek mi, Kısıtlanmak mı?

5.3.1. Teknolojik ürünlerin kullanımıyla ilgili dolandırıcılık gibi riskler hakkında çevrenizden neler duyarsınız? (*Çevrelerinin bu konuda özneleri tembihleme durumları, tembihlerken kullandıkları ifadeler ve öznelere yaşlarından ötürü koydukları sınırların neler olduğu...*)

5.3.2. Sizce tembihlenmek ve kısıtlanmak arasında nasıl bir fark vardır? (*ayrımcılığın farklı görünüşlerinin olabileceğiyle ilgili farkındalıkları, kısıtlanmış hissedip hissetmedikleri...*)

6. Dijital Becerilerin Geliştirilmesine Yönelik Bakış Açıları

6.1. Yaşlı bireylerin teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmeleri ve teknolojik ürünleri bağımsız şekilde kolayca kullanabilmeleri için bazı kurumlar tarafından henüz birkaç kurumda yaşlı bireylere yönelik dijital okuryazarlık eğitimi veriliyor. Bu tür projelerle dijital becerilerin geliştirilmesi hakkında ne düşünüyorsunuz? (*Dijital becerilerin geliştirilmesine olan ilgileri, yaşla ilgisinin bulunup bulunmadığının değerlendirilmesi, öznelerin kişisel yapabilirliklerine olan inançları, yapabilirliklerinin önündeki biyolojik yaşlanma faktörleri dışında psikososyal engellerin neler olduğu...*)

6.2. Bir teknolojik ürünü, bir başkasından yardım almadan kullandığınızda bu yapabilirlik size nasıl hissettirir? (*Kişisel yapabilirlikleri hakkında özdeşünümsel yorumları, öz eleştirilerinin neler olduğu...*)

Son olarak konuyla ilgili paylaşmak istediğiniz, yaptığımız bu görüşmeyle ilgili sormak istediğiniz veya verdiğiniz yanıtlara eklemek istediğiniz bir şey var mı? Yok ise görüşmemizi büyük bir memnuniyetle sonlandırıyor, değerli katkılarınız için çok teşekkür ediyorum.

EK 4. ORJİNALLİK RAPORU

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu Form No.	FRM-YL-15
		Yayın Tarihi Date of Pub.	22.11.2023
	FRM-YL-15 Yüksek Lisans Tezi Orjinallik Raporu <i>Master's Thesis Dissertation Originality Report</i>	Revizyon No Rev. No.	00
		Revizyon Tarihi Rev.Date	

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 29/01/2024

Tez Başlığı*: Yaşlı Bireylerin Dijital Eşitsizlik Deneyimleri: Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Bağlamında Nitel Bir Analiz

Yukarıda başlığı verilen tezin a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 98 sayfalık kısmına ilişkin, 29/01/2024 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orjinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı %4'tür.

Uygulanan filtrelemeler*:

1. Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
2. Kaynakça hariç
3. Alıntılar hariç
4. Alıntılar dâhil
5. 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tezin herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

29.01.2024

Tarih ve İmza

Öğrenci Bilgileri	Ad-Soyad	Beyza KAPTAN	
	Öğrenci No	N20132114	
	Enstitü Anabilim Dalı	Sosyal Hizmet Anabilim Dalı	
	Programı	Sosyal Hizmet Yüksek Lisans Programı	
	E-posta/Telefon		

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.
Doç. Dr. ~~Aslıhan~~ AYKARA

* Tez Almanca veya Fransızca yazılıyor ise bu kısımda tez başlığı Tez Yazım Dilinde yazılmalıdır.

**Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları İkinci bölüm madde (4)/3'te de belirtildiği üzere: Kaynakça hariç, Alıntılar hariç/dahil, 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 5 words) filtreleme yapılmalıdır.

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu Form No.	FRM-YL-15
		Yayın Tarihi Date of Pub.	22.11.2023
	FRM-YL-15 Yüksek Lisans Tezi Orjinallik Raporu <i>Master's Thesis Dissertation Originality Report</i>	Revizyon No Rev. No.	00
		Revizyon Tarihi Rev.Date	

TO HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF SOCIAL WORK

Date: 29/01/2024


Thesis Title (In English): Digital Inequality Experiences of Elderly People: A Qualitative Analysis in The Context of Anti Discrimination Social Work
Thesis Title (In German/French):.....

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 29/01/2024 for the total of 98 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled above, the similarity index of my thesis is 4%.



Filtering options applied**:

1. Approval and Declaration sections excluded
2. References cited excluded
3. Quotes excluded
4. Quotes included
5. Match size up to 5 words excluded

I hereby declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

29.01.2024

Date and Signature

Kindly submitted for the necessary actions.

Student Information	Name-Surname	Beyza KAPTAN	
	Student Number	N20132114	
	Department	Social Work	
	Programme	Social Work Master Programme	
	E-mail/Phone Number		

SUPERVISOR'S APPROVAL

APPROVED
Doç. Dr. Ashan AYKARA


**As mentioned in the second part [article (4)/3] of the Thesis Dissertation Originality Report's Codes of Practice of Hacettepe University Graduate School of Social Sciences, filtering should be done as following: excluding reference, quotation excluded/included, Match size up to 5 words excluded.