



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

**AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI
SOSYAL HİZMET KURULUŞLARININ SOSYAL HİZMET
UYGULAMALARINDA BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN
KULLANIMI: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

Çağrı ÖNGEN

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2014

AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI'NA BAĞLI SOSYAL
HİZMET KURULUŞLARININ SOSYAL HİZMET
UYGULAMALARINDA BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI:
ANKARA İLİ ÖRNEĞİ

ÇAĞIL ÖNGEN

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2014

KABUL VE ONAY

Çağıl ÖNGEN tarafından hazırlanan "Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamalarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı-Ankara İli Örneği" başlıklı bu çalışma, 20.01.2014 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Tarık TUNCAY (Başkan)



Prof. Dr. Sunay İL (Danışman)



Doç. Dr. Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFCİ



Doç. Dr. Ercüment ERBAY



Yrd. Doç. Dr. Bilge ÖNAL DÖLEK

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Yusuf ÇELİK
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun ..3.. yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

20.01.2014



Çağrı ÖNGEN

*En eski arkadaşım, canım dedeciğim
Attila Tanyolaç'a*

TEŞEKKÜR

Tez yazma sürecinde bilgisi, deneyimleri ve fikirleriyle tezimi zenginleştiren danışmanım, Prof. Dr. Sunay İl'e,

Araştırmama katılarak sorularımı içtenlikle yanıtlayan değerli meslek elemanlarına,

Tez konuma karar verme sürecinde fikirlerimi netleştirmeme yardımcı olan Prof. Dr. İbrahim Cılga'ya,

Tezime değerli eleştirileri ve önerileriyle katkı veren jüri üyeleri Doç. Dr. Tarık Tuncay, Doç. Dr. Elif Gökçearslan Çiftçi, Doç. Dr. Ercüment Erbay ve Yrd. Doç. Dr. Bilge Önal Dölek ile tez yazma sürecinde bilgilerinden ve görüşlerinden yararlandığım Doç. Dr. Özlem Cankurtaran Öntaş ve Yrd. Doç. Dr. Filiz Demiröz'e,

Araştırmamda en umutsuz kaldığım anlarda desteğini esirgemeyen Prof. Dr. Vedat Işıkhana'a,

Araştırmamın veri toplama aşamasında bana destek olan Prof. Dr. İlhan Tomanbay'a, Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürü Sayın İdris Yekeler'e, Keçiören Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Müdürü Sayın Fuat Akarsu'ya, Psikolog Ural Nadir ve Sosyal Hizmet Uzmanları Hakan Erdoğan, Fatih Toksöz ve Yonca Topçuoğlu'na,

Tez sürecinde bana moral desteği sağlayan arkadaşlarım Arş.Gör. Aslıhan Aykara ile Arş. Gör, İlkay Başak Adıgüzel'e,

Tezimi titizlikle okuyarak hatalarımı düzelterken sevgili dedem, emekli Prof. Dr. Attila Tanyolaç'a, motivasyon kaynağım anneannem Güler Tanyolaç'a, bitmeyen iyimserliğiyle bu zorlu süreci atlattırma yardımcı olan canım babam Mehmet Öngen'e, tezimin her anında yanımda olan, veri toplarken kilometrelerce yolu benimle birlikte alan, benimle sevinen, benimle üzülen güzel annem Dilek Öngen'e teşekkür ediyorum.

ÖZET

ÖNGEN, Çağıl. *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamalarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı: Ankara İli Örneği*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2014.

Bu araştırmanın amacı, sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet meslek elemanlarının bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerini mesleki çalışmalarında ne ölçüde ve hangi amaçlara yönelik kullandıklarını, kullanılan bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin etkililiğini incelemek, kullanıcıların karşılaştıkları sorunları belirlemek, bilişim teknolojilerine yönelik beklentilerini ve önerilerini ortaya çıkarmaktır. Bu amaca yönelik olarak Ankara İli'ndeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde çalışan sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog, sosyal yardım ve inceleme görevlisi, çocuk gelişimcisi, öğretmen ve çocuk eğiticisi olan meslek elemanlarıyla çalışılmıştır. Meslek elemanlarının bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerine ilişkin görüşleri, olduğu gibi aktarılmıştır. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada, 128 meslek elemanının görüşleri soru kâğıdı aracılığıyla toplanmış ve değerlendirilmiştir.

Araştırma sonucunda, sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerini yoğun olarak kullandıkları görülmüştür. Özellikle internet, meslek elemanlarının günlük mesleki çalışmaları kapsamında sıklıkla kullandıkları bilişim teknolojisidir. Meslek elemanları, interneti en çok mevzuatı takip etmeye yönelik olarak kullanmaktadırlar. Bilişim teknolojileri büyük oranda meslek elemanlarının iş yüklerinin azalmasına yardımcı olmaktadır.

Araştırmada, bilişim teknolojilerinin yoğun olarak kuruluş yönetimi düzeyinde kullanıldığı ve bilişim teknolojilerinin, sosyal politika oluşturma, doğrudan hizmet sunumu ve hizmet alanlar düzeyinde kullanımı üzerine meslek elemanlarının bilgilendirilmesine ihtiyaç olduğu görülmüştür.

Meslek elemanları, mesleki çalışmaları kapsamında bilişim sistemleri olarak Yönetim Bilgi Sistemi (YBS), Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) ve Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (BÜTÜNLEŞİK)'ni kullanırlarken, çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bilişim sistemlerinin, meslek elemanlarının gereksinim duydukları bilgiye erişmede ve arzu ettikleri işlemleri yerine getirmede zaman zaman yetersiz kaldığı sonucuna varılmıştır. Meslek elemanlarının gereksinimleri doğrultusunda kullanılan bilişim sistemlerinde düzenlemeler yapılmasına ve geliştirilmekte olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin meslek elemanlarının görüş ve önerileri dikkate alınarak hazırlanması için çalışmalar yapılmasına gereksinim vardır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal hizmet ve bilişim teknolojileri, sosyal hizmet ve bilişim sistemleri, insani hizmetlerde bilişim teknolojileri

ABSTRACT

ÖNGEN, Çağıl. *Use of Information Technologies in Social Work Practice in Social Welfare Organizations of Family and Policies Ministry: A Case Study of Ankara*, Master Thesis in Hacettepe University Department of Social Work Ankara, 2014.

The aim of this research is to disclose the extent of and the purpose of the use of information technology and information systems in social work practice by social welfare professionals, to determine information technology and information systems related problems, to evaluate the efficiency of what they use and to receive their expectations and suggestions about information technologies and information systems in social work practice. The researcher conducted this research with social welfare professionals of social welfare organizations in Ankara. Quantitative research method is adopted in this research and the data gathered with a questionnaire was evaluated afterwards.

The results have shown that social welfare professionals use information technology and information systems extensively in social work practice. Particularly they use internet extensively daily to support their practice. The social welfare professionals prefer internet to follow up current legislations. Information technologies substantially help them to reduce the workload.

This research shows that information technologies are mostly used in agency management level and confirms the requirement to instruct the social welfare professionals about the use of information technologies in policymaking and community level, direct service level and client level.

Many social welfare professionals use YBS, SOYBİS and BÜTÜNLEŞİK systems and they encounter several problems while using them. The results show that the social welfare professionals occasionally have difficulties to reach the information they need, to carry out the procedure required for the practice. There is a great need for adjustments in these information systems. The social welfare professionals' suggestions must be taken into consideration to make adjustments required in current information systems. The social welfare professionals' suggestions must also be taken into

consideration for the development of new information system, Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi.

Key Words: Information technology in social work information systems in social work, human services technology

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM	ii
ADAMA SAYFASI	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR DİZİNİ	xii
ÇİZELGELER DİZİNİ	xiii
TABLolar DİZİNİ	xvii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xviii
1. BÖLÜM: GİRİŞ	1
1.1. KURAMSAL ÇERÇEVE	2
1.1.1. Bilgi Çağı ve Bilgi Toplumuna Geçiş	2
1.1.2. Bilgi Toplumuna Dönüşüm Yolunda Avrupa	4
1.1.3. Bilgi Toplumuna Dönüşüm Yolunda Türkiye	5
1.1.4. Kavramsal Olarak Bilgi	9
1.1.5. Bilgi Yönetimi	11
1.1.6. Bilişim Teknolojileri ve Bilişim Sistemleri	13
1.1.6.1. Bilişim Sistemi Türleri	15
1.1.7. Sosyal Hizmette Bilişim Teknolojileri	17
1.1.7.1. Sosyal Politika Oluşturma ve Topluluk Düzeyi	24
1.1.7.2. Kuruluş Yönetimi Düzeyi	31

1.1.7.3. Doğrudan Hizmet Sunumu Düzey	41
1.1.7.3.1. Uzmanların Mesleki Çalışmalarını Destekleyen Sistemler	41
1.1.7.3.2. Uzman-Müracaatçı Etkileşimini Destekleyen Teknolojiler	50
1.1.7.4. Hizmet Alanlar Düzeyi	55
1.1.8. Türkiye’de Sosyal Hizmet Kuruluşlarında Kullanılan Bilişim Teknolojileri	59
1.2. ARAŞTIRMANIN SORUNU	64
1.3. ARAŞTIRMANIN AMACI	66
1.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	67
1.5. ARAŞTIRMANIN SAYILTILARI	67
1.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	68
1.7. ARAŞTIRMANIN TANIMLARI	68
2. BÖLÜM: YÖNTEM	70
2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	70
2.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	70
2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	71
2.4. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ VE YORUMLANMASI	71
3. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUM	73
3.1. MESLEK ELEMANLARINI TANITICI BULGULAR	73
3.1.1. Meslek Elemanlarına İlişkin Sosyo-demografik Bulgular	73
3.1.2. Meslek Elemanlarının Çalışma Hayatlarına İlişkin Bulgular	77

3.2. MESLEK ELEMANLARININ BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİ KULLANIMLARI İLE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNE YÖNELİK DEĞERLENDİRMELERİ VE ÖNERİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	80
3.2.1. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanımlarına İlişkin Bulgular	80
3.2.2. Meslek Elemanlarının Kullandıkları Bilişim Sistemlerine İlişkin Bulgular	103
3.2.3. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Çeşitli Bilişim Teknolojileri Hakkındaki Görüşleri	126
3.2.4. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanındaki Bilişim Teknolojilerinin Geliştirilmesine Dair Katılımları ve Beklentileri	147
4. BÖLÜM: DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER	153
4.1. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ	153
4.2. ÖNERİLER	158
4.2.1. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Etkin Kullanabilmelerine Yönelik Öneriler	158
4.2.2. Meslek Elemanlarının Kullandıkları Bilişim Sistemlerine Dair Öneriler	159
4.2.3. Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Çeşitli Bilişim Teknolojilerine İlişkin Öneriler	160
4.2.4. Sosyal Hizmet Alanındaki Bilişim Teknolojilerinin Geliştirilmesine İlişkin Öneriler	163
4.2.5. İleride Yapılacak Araştırmalara İlişkin Öneriler	164
KAYNAKÇA	166
EK 1: Soru Kağıdı	182
ÖZGEÇMİŞ	192

KISALTMALAR DİZİNİ

<i>BÜTÜNLEŞİK</i>	: Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi
<i>KDS</i>	: Karar Destek Sistemleri
<i>OOS</i>	: Ofis Otomasyon Sistemleri
<i>SOYBİS</i>	: Sosyal Yardım Bilgi Sistemi
<i>ÜYDS</i>	: Üst Düzey Yönetim Destek Sistemleri
<i>VİS</i>	: Veri İşleme Sistemleri
<i>YBS</i>	: Yönetim Bilgi Sistemi

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 1. Meslek Elemanlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımları	74
Çizelge 2. Meslek Elemanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	74
Çizelge 3. Meslek Elemanlarının Mesleklerine Göre Dağılımları	75
Çizelge 4. Meslek Elemanlarının Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı	76
Çizelge 5. Meslek Elemanlarının Görev Yaptıkları Kuruluşlara Göre Dağılımları	77
Çizelge 6. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanında ve Görev Yaptıkları Kuruluşlardaki Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular	79
Çizelge 7. Meslek Elemanlarının İnternet Kullanım Sıklıklarına İlişkin Bulgular	81
Çizelge 8. Meslek Elemanlarının İnternet Kullanım Amaçlarına İlişkin Bulgular ...	82
Çizelge 9. Meslek Elemanlarının İnternet Kullanım Amaçları Önceliklerine İlişkin Bulgular	83
Çizelge 10. Meslek Elemanlarının Diğer İnternet Kullanım Amaçlarına İlişkin Bulgular	85
Çizelge 11. Meslek Elemanlarının Takip Ettikleri İnternet Siteleri Dağılımı	86
Çizelge 12. Meslek Elemanlarının Takip Ettikleri İnternet Sitelerine İlişkin Bulgular	87
Çizelge 13. Meslek Elemanlarının Tercih Ettikleri Bilgi Formatına İlişkin Bulgular ...	90
Çizelge 14. Bilişim Teknolojileri Kullanımının Meslek Elemanlarının İş Yüküne Etkisine İlişkin Bulgular	92
Çizelge 15. Bilişim Teknolojileri Kullanımının İş Yükünü Arttırma Gerekçelerine İlişkin Bulgular	93
Çizelge 16. Bilişim Teknolojileri Kullanımının İş Yükünü Azaltma Gerekçelerine İlişkin Bulgular	95
Çizelge 17. Bilişim Teknolojilerinin İş Yükünü Etkilemesine İlişkin Diğer Bulgular	96

Çizelge 18. Meslek Elemanlarına Bilişim Teknolojilerini Kullanmaya Yönelik Verilen Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular	97
Çizelge 19. Meslek Elemanları Bilişim Teknolojilerini Kullanmaya Yönelik Hizmet İçi Eğitim Alma İsteklerine İlişkin Bulgular	99
Çizelge 20. Lisans Eğitimindeki Bilgi Teknolojileri Dersine İlişkin Görüşleri	100
Çizelge 21. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojileri Kullanırken Yaşadıkları Tedirginliğe Dair Bulgular	101
Çizelge 22. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojileri Kullanırken Hissettikleri Yetkinliğe Dair Bulgular	102
Çizelge 23. Meslek Elemanlarının Kullandığı Bilişim Sistemlerine İlişkin Bulgular	104
Çizelge 24. Bilişim Sistemine Dair Kılavuzun Sağlanmasına İlişkin Bulgular	104
Çizelge 25. Sağlanan Kılavuzun Yararlılığına İlişkin Bulgular	105
Çizelge 26. Sağlanan Kılavuzun Yararsız Bulunma Gerekçelerine İlişkin Bulgular ...	106
Çizelge 27. Bilişim Sistemine Dair Verilen Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular	107
Çizelge 28. Hizmet İçi Eğitimin Yararlılığına İlişkin Bulgular	108
Çizelge 29. Verilen Hizmet İçi Eğitimin Yararlı Bulunmama Gerekçelerine İlişkin Bulgular	109
Çizelge 30. Bilişim Sistemini Öğrenmenin Aldığı Zamana İlişkin Bulgular	110
Çizelge 31. Sisteme Bağlanamama Sorununa İlişkin Bulgular	111
Çizelge 32. Sisteme Bağlanmanın Uzun Zaman Alması Sorununa İlişkin Bulgular ..	112
Çizelge 33. Sistemin Yavaş Olması Sorununa İlişkin Bulgular	112
Çizelge 34. Sistemin Kullanımı Sırasında Donması Sorununa İlişkin Bulgular	113
Çizelge 35. Sistemde Aradığını Bulma Zorluğuna İlişkin Bulgular	114

Çizelge 36. Sistemin Gereğinden Fazla Ayrıntı İçermesine İlişkin Bulgular	115
Çizelge 37. Bilişim Sistemine Dair Diğer Sorunlara İlişkin Bulgular	116
Çizelge 38. Meslek Elemanlarının Teknik Destek Almalarına İlişkin Bulgular	117
Çizelge 39. Meslek Elemanlarının Teknik Destek Aldıkları Yere İlişkin Bulgular ...	118
Çizelge 40. Bilişim Sistemini Kullanarak Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişime İlişkin Bulgular	119
Çizelge 41. Bilişim Sistemini Kullanarak Arzu Edilen İşlemin Gerçekleştirilmesine İlişkin Bulgular	120
Çizelge 42. Bilişim Sisteminin Mesleki Çalışmalardaki Gereksinimleri Karşılamadaki Yeterliliğine İlişkin Bulgular	121
Çizelge 43. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemine Dair Yetersiz Gördükleri Noktalara İlişkin Bulgular	122
Çizelge 44. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemine Dair Önerilerine İlişkin Bulgular	124
Çizelge 45. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemlerinin Diğer Mesleki Çalışmalara Ayrılan Zamana Engellemesine İlişkin Görüşleri	125
Çizelge 46. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojileri Aracılığıyla Toplanan Veri ve İstatistiklerin Güvenilirliğine İlişkin Görüşleri	127
Çizelge 47. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemlerinin Müracaatçı Kayıtlarının Gizliliğini Tehdit Etmesine İlişkin Görüşleri	128
Çizelge 48. Meslek Elemanlarının Yeni Mezun Meslek Elemanlarına Yönelik Hazırlanmış Eğitici ve Yol Gösterici Yazılımların Kullanılmasına İlişkin Görüşleri ..	130
Çizelge 49. Meslek Elemanlarının Mesleki Çalışmalarınızda Kullanılan Bilişim Teknolojilerinin Olası Olumsuz Sonuçlarına İlişkin Görüşleri	131
Çizelge 50. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerininin Mesleki Gelişimine Verdiği Katkılarına İlişkin Görüşleri	134
Çizelge 51. Meslek Elemanlarının Çalıştıkları Alanla Bağlantılı Olarak Bilişim Teknolojilerinin Sosyal Politika Oluşturulmasına Verdiği Katkılarına İlişkin Görüşleri	135

Çizelge 52. Meslek Elemanlarının Yüz yüze Görüşmelerin Yanı sıra Video-Konferans ve e-posta Gibi Bilişim Teknolojileriyle Desteklenen Görüşmelere İlişkin Görüşleri	138
Çizelge 53. Mesleki Çalışmalar Kapsamında Müracaatçılarla e-Posta Üzerinden İletişim Kurulmasına İlişkin Bulgular	140
Çizelge 54. Meslek Elemanlarının Çevrimiçi Kendine Yardım Gruplarının Etkililiği Üzerine Görüşleri	141
Çizelge 55. Meslek Elemanlarının Çalıştıkları Kuruluşun Verdiği Hizmetlerin İnternet Ortamındaki Tanıtımına İlişkin Görüşleri	143
Çizelge 56. Meslek Elemanlarının Çalıştıkları Kuruluşun Verdiği Hizmetlerin İnternet Ortamında Daha Etkili Tanıtılmasına İlişkin Önerileri	145
Çizelge 57. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Bilişim Teknolojilerine Dair Gelişmeleri Takip Etmelerine İlişkin Bulgular	148
Çizelge 58. Meslek Elemanlarının Geliştirilmekte olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi İle İlgili Gerçekleştirilen Çalışmalara Katılımına İlişkin Bulgular	149
Çizelge 59. Meslek Elemanlarının Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi İle İlgili Öneri ve Beklentine İlişkin Bulgular	150

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Bilgi Paylaşım Modelleri	33
Tablo 2. Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde Çalışan Meslek Elemanlarının Dağılımı	71
Tablo 3. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda Çalışan Meslek Elemanlarının Dağılımı	71

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. TÜİK 2013 Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı	9
Şekil 2. Veri, Bilgi, Üst Bilgi	10
Şekil 3. Yönetim Hiyerarşisi	14

1. BÖLÜM

GİRİŞ

Bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimiyle birlikte, insani hizmetlerde ve onun önemli bir parçası olan sosyal hizmette, bilişim teknolojilerinden yararlanarak bilgiyi toplama, saklama, işleme, paylaşma ve mesleki karar alma süreçlerinde kullanma gereksinimi de artmıştır. Başlangıçta yalnızca, müracaatçı bilgilerinin kayıt altına alınmasında kullanılan bilişim teknolojileri günümüzde, sosyal hizmet alanında çok çeşitli amaçlara yönelik olarak kullanılmaktadır.

Sosyal hizmet kuruluşları arasındaki eşgüdümü sağlamak, hizmet alan kişilere yönelik geçmişten bugüne kadar yapılmış mesleki çalışmaları takip etmek, hizmet alan bu kişilerle yüz yüze görüşmelerin yanı sıra teknolojik altyapıyı kullanarak etkileşime geçmek ve sosyal sorunlara dair istatistiksel bilgiler toplayarak gerekli sosyal politikaları hayata geçirmek bu amaçlardan birkaçıdır.

Sosyal hizmet gibi geniş bir çalışma alanına sahip bir disiplinin, gereksinim duyduğu bilgi kümesi de oldukça büyüktür. Sosyal hizmet alanında çalışanların, mesleki karar alma süreçlerinde, bu büyük bilgi kümesinden ihtiyacı olan bilgiye istedikleri zamanda, istedikleri yerde ve istedikleri formatta ulaşmaları hayati öneme sahiptir. Bu bağlamda, bilişim teknolojileri, toplumsal sorunlara yönelik etkin, nitelikli, sürdürülebilir ve hedefe odaklı müdahalelerde bulunmak üzere, sosyal hizmet alanında çalışanlar için, gereksinim duydukları bilgi ve iletişim kaynağını zenginleştiren ve güçlendiren bir araç görevi görmektedir. Bilişim teknolojileri, sosyal hizmet kuruluşları ve çalışanlarının bu gereksinimi doğrultusunda sosyal hizmet kuruluşlarında gittikçe artan bir biçimde kullanılmaktadır.

1.1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1.1. Bilgi Çağı ve Bilgi Toplumuna Geçiş

İnsanlık tarihi boyunca toplumlar, bilimsel ve teknolojik ilerlemeler sayesinde üretim biçimlerinin değişimi ve bu değişimin etkisiyle üretim ilişkilerinin farklılaşması ve sosyo-ekonomik gelişmeler sonucunda, çeşitli toplumsal yapılar oluşturmuşlardır. Bu toplumsal yapılar sırasıyla, ilkel avcı-toplayıcı toplum, tarım toplumu, sanayi toplumu ve bugün içerisinde bulunduğumuz bilgi toplumu olarak adlandırılmıştır. Tarih boyunca, gelişmiş toplumlar ile gelişmemiş ve gelişmekte olan toplumlar arasındaki farkın en önemli ayırt edicisi de bu toplumsal yapılardaki farklılıklar olarak karşımıza çıkmaktadır.

İnsanlık tarihini, geçirilen toplumsal evrelere göre inceleyen Toffler'a göre birinci dalga, yani ilk toplumsal değişim, avcı-toplayıcı topluluklardan tarım toplumuna geçişle yaşanmıştır (Toffler, 2008, s.20). Tarım toplumuna geçiş, aynı zamanda ilkel topluluktan uygar topluma geçiş olarak kabul görmektedir (Şenel, 1981, s.147). İkinci büyük toplumsal değişim, sanayi devrimiyle yaşanmıştır. 1765'te James Watt tarafından buhar makinesinin bulunması ve buhar makinesinin enerji kaynağı biçiminde kullanılması teknolojik açıdan bir dönüm noktası olmuştur (Kutlu, 2000, s.7). Buhar makinelerinin ve kompleks yapıdaki pek çok makinenin üretimdeki yerini alması ve işbölümünün sağladığı verimlilikle, sanayi toplumu toplu üretime başlamış ve daha kısa sürede daha çok ürün elde edilmiştir. Sanayi devrimi öncelikle iş hayatının değişmesine neden olmuş ve bu değişim üretim, ulaşım gibi başka alanlara da yansımış ve yeni iş alanlarının doğmasına yol açmıştır (Kutlu, 2000, s.7). Sanayi sonrası toplum ya da diğer adıyla bilgi toplumuna dönüşüm ise yine Toffler tarafından üçüncü dalga olarak tanımlanmaktadır.

Bugün, "insan emeği ve makine dişlileri üzerine inşa edilmiş sanayi çağından sonra yetenek, öğrenme ve esneklik gibi değerler üzerine kurulmuş bilgi çağının yükselişine" tanık olmaktayız (Öğüt, 2003, s.7). Bin yıl kadar süren yerleşik tarım toplumuna geçişi, üç yüz yıl kadar süren sanayi toplumuna geçiş izlemiştir. Ancak, üçüncü dalga kendisinden önceki iki dalgadan çok daha hızlı bir şekilde yaşanmaktadır (Toffler, 2008, s.16). Bu hızlı dönüşümün nedeni de, yeni teknolojik gelişme hızı ile insanların

bu teknolojilere uyum esnekliğinin yüksek olmasıdır (Kutlu, 2000, s.11). Her dalga gibi üçüncü dalga da kendisinden önceki düzeni alt üst ederek ilerlemektedir (Toffler, 2008, s.17). Yeni toplum yapısı ve işleyişi üzerine yapılan araştırmalar, sanayi toplumunun doğurduğu kurum, norm ve kuramların bugünün toplumsal yapısına uymadığını ve bugünün toplum yapısına uygun yeni kuramların geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir (Bengshir, 1996, s.11).

Drucker, bugün yaşamakta olduğumuz Bilgi Devrimi'ni, insanlık tarihindeki dördüncü Bilgi Devrimi olarak kabul etmektedir. Yazının bulunması, dilden dile geçen sözlü edebiyatın yazıya aktarılması ve matbaanın icadından sonra yaşadığımız dördüncü bilgi devriminin teknoloji, makine ya da yazılımda değil kavramlarda gerçekleştiğini vurgulamaktadır (Drucker, 2000, s.111, s.116). Bu devrimle birlikte, kurumlar ve bireyler, hangi bilgiye ihtiyaç duyduklarını ve bunu nasıl elde edeceklerini öğrenmek zorunda kalmaktadırlar (Drucker, 2000, s.124). Bu bağlamda, yeni bilgi devrimi, bilgi yardımıyla yapılacak işlerin hızla yeniden tanımlanmasına ve dolayısıyla bu işleri yapacak kurumların da yeniden tanımlanmasına yol açmaktadır (Drucker, 2000, s.111). Bilgi toplumunda bilgi, sermayenin kendisi olmuştur. Sanayi toplumunda ön planda olan ve mekanik teknolojilerle gerçekleştirilen maddi ürünlerin üretimi yerine, bilgisayar ve bilişim teknolojilerinin ürünü olan bilgi üretimi önem kazanmaktadır (Çoban, 1996, s.38; Erkan, 1994, s.101). Stoiner'e (1983) göre, modern üretim sistemlerinin en önemli girdisi bilgidir (Aktaran: Dura ve Atik, 2002, s.40).

Bilgi toplumu, gücünü nitelikli insanın sahip olduğu bilgisel donanımdan ve teknolojik gelişmelerden almaktadır. Bilginin saklanması, işlenmesi, dönüştürülmesi, paylaşılması ve kullanılmasına dayalı üretim ve hizmet biçimleri, bilgi toplumunun en temel unsurları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, bilgi toplumu, bilgiyi nasıl üreteceğini, nerede ve nasıl kullanacağını bilen toplumdur. Yaşam boyu kesintisiz eğitimin yaygınlaştığı, öğrenen birey ve öğrenen örgütlerden oluşan öğrenen toplum olma doğrultusunda gelişimini sürdürmektedir (Öğüt, 1999, s.9-10).

Bilgi toplumu, toplum kalkınmasının stratejik ögesi olan bilgiyi üretme ve bu bilgiyi toplumsal sorunların çözümünde kullanabilme niteliğine sahiptir. Bilgi toplumunda sosyal hizmet, toplumsal sorunları tespit edebilmek ve bu sorunların çözümüne yönelik

politikaları üretebilmek için gereksinim duyduğu bilgiye, doğru zamanda ve doğru yerde ulaşılabilecek mekanizmaları hayata geçirmelidir.

1.1.2. Bilgi Toplumuna Dönüşüm Yolunda Avrupa

2000'li yıllardan bu yana, tüm dünyada bilgi toplumuna dönüşüm yolunda ciddi atılımlar gerçekleştirilmektedir. Avrupa Birliği'nin 2000 tarihinde gerçekleştirdiği ve 2010 yılında Avrupa Birliği'ni dünyanın en dinamik ve rekabetçi bilgi temelli ekonomisi haline getirmeyi amaçlayan Lizbon Stratejisi, bu atılımlardan biridir (Barbier, 2010, s.3; Şener, t.y., s.1). 1999 yılında e-Avrupa (eEurope) girişimiyle başlayan ve 2000 yılında Lizbon stratejisi ile devam eden süreçte, bilgi temelli ekonomiye geçişe yönelik "Herkes için Bilgi Toplumu" sloganıyla yola çıkan e-Avrupa 2002 Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu eylem planındaki temel vurgu, tüm yurttaşların daha ucuz, hızlı ve güvenli internet ve bilişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerine ulaşabilmesidir (E-Europe 2002 Action Plan, 2000, s. 2).

e-Avrupa Girişiminin ilk fazı olan e-Avrupa 2002 Eylem Planı kapsamında, hemen hemen tüm iş dünyasının ve okulların internet erişimi sağlanmış, internet erişimine sahip hane halkı sayısı üç katına çıkarılmıştır. Lizbon stratejisi yalnızca üretkenlik ve büyümeyi değil, istihdam ve sosyal uyumu da içermektedir. e-Avrupa 2005 Eylem Planı ise sosyal içerme ve fırsat eşitliğine vurgu yaparak insan kaynaklarına odaklanan bir yaklaşım benimsemektedir (Yaşa ve Çolak, 2011, s.9).

Avrupa Birliği, e-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın ardından i2010:"Büyüme ve İstihdam için Avrupa Bilgi Toplumu Stratejisi"ni uygulamaya koymuştur. i2010 stratejisinin temel hedeflerinden biri de kapsayıcı, nitelikli kamu hizmetleri sunan ve yaşam kalitesinin arttırılmasına duyarlı bilgi toplumu oluşturmaktır (European Commission, 2008, s.1). i2010 Eylem Planı'nda, bütün vatandaşların güvenilir, yenilikçi ve kolay ulaşılabilir e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmesini sağlamak; kamu hizmetlerinde idari işlemlerin yükünü azaltmak, kullanıcı memnuniyetini, hesap verebilirliği ve şeffaflığı arttırmak; kamu politikası tartışmaları ve demokratik karar alma süreçlerinde kamunun katılımını güçlendirmek hedefleri ortaya konmuştur (Commisson of the European Communities,2006, s.4).

Bütün vatandaşların e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmesinin önündeki en büyük engellerden biri olan sayısal (*dijital*) uçurumla ve bunun kaçınılmaz sonucu olarak çevrimiçi hizmetleri kullanamayan vatandaşların dijital toplumdaki dışlanmalarına karşı mücadele etmek büyük önem kazanmaktadır. Toplumdaki dezavantajlı bireyler dahil tüm vatandaşların çevrimiçi kamu hizmetlerine erişiminin olanaklı hale getirilmesi vurgulanmaktadır. Kamu hizmetlerine erişim için internet dışındaki -dijital televizyon, mobil/sabit telefon, yüz yüze görüşme gibi- araçların kullanımı vatandaşlar tarafından talep edilmektedir (Commissison of the European Communities, 2006, s.5). Seksen milyon engelli bireyin olduğu Avrupa Birliği ülkelerinde, sayısal uçurumun daha fazla açılmaması ve sosyal dışlanmanın önüne geçilmesi için özel olarak geliştirilmiş bilişim teknolojileri, çevrimiçi kamu hizmetlerine erişim için çözüm olarak sunulmaktadır. İşitme engelliler için altyazılı videolar, ellerini kullanamayanlar için ses tanıma programları bu çözümlere örnek gösterilebilir (Sinclair, 2012).

2010 yılında Lizbon Stratejisi'nin yerini alan Avrupa 2020, akıllı, sürdürülebilir ve kapsayıcı büyüme stratejileri olarak kabul edilmiştir. Avrupa 2020'nin başlıca stratejilerinden biri olan "Avrupa için Sayısal Gündem"(*Digital Agenda for Europe*), bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomik ve sosyal faydalarını maksimize etmeyi hedeflemektedir” (Yaşa ve Çolak, 2011, s.14-15).

1.1.3. Bilgi Toplumuna Dönüşüm Yolunda Türkiye

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerle birlikte Türkiye de, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinden maksimum düzeyde yararlanabilmesi için çeşitli stratejiler geliştirmektedir. Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994)'nda, Türk toplumunun “bilgi toplumu”na dönüşmesine yönelik olarak bilgi teknolojisi imkânlarının yoğun şekilde kullanılmasına vurgu yapılmıştır (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 1989, s.310).

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1996-2000), “bilgi toplumu olma amacı doğrultusunda bilimsel ve teknolojik çalışmaların desteklenerek geliştirilmesi temel ilke olarak belirlenmiştir (DPT, 1995, s.73). “Bilim ve teknolojiye tam olarak yararlanabilmek için, kurumsal yapıda ve her seviyedeki organizasyon yapılarında önemli değişikliklerin yapılmasının gerekli olduğu” ancak, Türkiye'deki “kurum ve

kuruluşlardaki karar alıcılara ihtiyaç duydukları nitelik ve miktardaki bilgiyi gerekli zamanda ve gerekli yerde sağlayabilecek bilgi altyapısının yetersiz” olduğu vurgulanmıştır. Buna göre, “Türkiye’de halen ulusal düzeyde toplanması zorunlu ve öncelikli veriler belirlenmemiştir ve veriler belirli bir standartta değildir. İstatistik altyapısı, kurumlar arası veri tabanları ve bunların iletişimini sağlayan teknik metodolojilerin istenen düzeyde oluşturulmamış olduğunun” altı çizilmiştir (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 1995, s.15). Bilgi altyapısı sistemi ile ilgili kurumlar arası organizasyon ve koordinasyona ilişkin sorunların çözümüne yönelik bir yapılanma sağlanması, kurumların veri tabanlarının geliştirilmesinde ve işletiminde birbirine uyumlu yöntemler ve yapılar kullanmalarının sağlanması ve böylece kurumlar arası veri iletişimini etkin bir düzeye çıkarılması planlanmıştır (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 1995, s.99).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu’nda Türkiye’yi bilgi toplumuna dönüştürme adına çizilecek yol haritasında, bilgi teknolojilerine erişimde fırsat eşitliğinin sağlanması ve bu sayede sayısal uçurumun ortadan kaldırılmasına yönelik adımların atılmasının önemi vurgulanmış (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, s.2), toplumda herkesin internete erişebilmesi ve bilgi okur-yazarlığının yaygınlaştırılması gerekliliği ifade edilmiştir (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, s.40). Ayrıca, E-Avrupa girişimine paralel bir "e-Türkiye" kavramının geliştirilmesinin Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda yer alması gerektiğinin altı çizilmiştir (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, s.40).

Bu bağlamda, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda (2001-2005), devletin kamusal hizmetlerle ilgili görevleri yerine getirirken, uzmanlığı ön plana çıkaran, koordinasyon görevini yerine getirebilecek, kamuoyunu bilgilendiren, özel sektörün ve sivil toplum örgütlerinin görüşlerini karar süreçlerine yansıtacak, Türkiye’ye uygun kurumsal yapılanma modelleri belirleneceği belirtilmiştir. Kamu kesiminde bilgi altyapısının kurulması ve buna ilişkin politika belirlenmesi sürecinde; kamunun, bilgi çağındaki yeni rolüne uygun bir yaklaşımla ele alınması vurgulanmıştır. Ayrıca, kamunun sahip olduğu bilgilerin topluma, açıklık ve şeffaflık ilkelerine göre ulaştırılması hedeflenmiştir (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2000, s.157-158).

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü kapsamında atılan önemli adımlardan biri de 27 Şubat 2003 tarihinde yayınlanan Başbakanlık Genelgesi ile ortaya konan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'dir. Bu projenin temel hedefi, yurttaşlara nitelikli, katılımcı, şeffaf, etkin ve hızlı kamu hizmetlerinin sunulmasını sağlayacak bir devlet yapısı oluşturulacak koşulların hazırlanmasıdır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2010). e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2006-2010 dönemini içine alan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanarak yürürlüğe konmuştur (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013, s.16).

Eylem Planı kapsamındaki stratejik önceliklerden biri olan Sosyal Dönüşüm önceliği, yurttaşların gündelik ve iş yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı ile ekonomik ve sosyal faydanın artırılması amacını taşımaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013, s.16). “Sayısal uçurumun, ekonomik ve sosyal yaşamda neden olabileceği olumsuzlukların önüne geçmek için Kamu İnternet Erişim Merkezleri'nin kurulması planlanmış ve bu merkezlerde yurttaşlara eğitim ve rehberlik hizmetlerinin verilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca engelli vatandaşların sayısal uçurumdan etkilenmemeleri için bilgi ve iletişim teknolojileri altyapı ve uygulamalarının engelli yurttaşların kullanımına uygun şekilde tasarlanması temel ilke olarak benimsenmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013, s.17-18)”.

Eylem Planı kapsamında geliştirilmesi planlanan projelerden biri de, Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi'dir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü için geliştirilmesi planlanan sistem, sosyal yardım bilgilerine tek noktadan erişimin sağlanması, bilgilerin güvenli bir şekilde kayıt altına alınması ve paylaşılması, yurttaş bilgilerinin bireysel ve hane halkı bazında raporlanabilmesi, sosyal yardımların hakkaniyetli bir şekilde dağıtılması ve mükerrer yardımların önüne geçilmesi için yurttaş odaklı hizmet dönüşümünü sağlamaktadır (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s.297-209).

Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (2007-2013), e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının giderek yaygınlaştığı vurgulanmıştır (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s.30). Kamu hizmetlerinin; iş süreçleri, yurttaş ve iş dünyasının ihtiyaçları doğrultusunda yeniden tasarlanarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanılması,

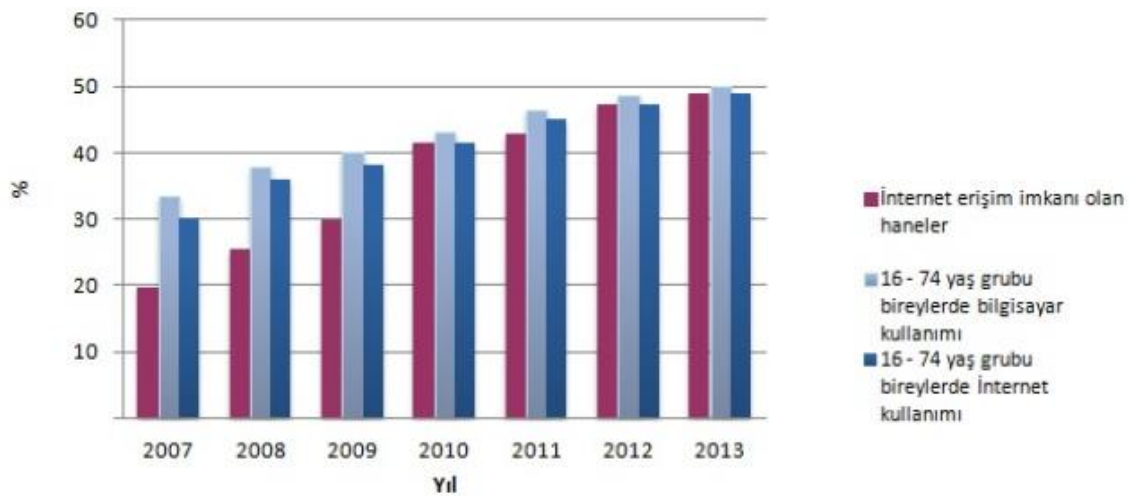
etkin, şeffaf, sürekli, güvenilir, tek kapıdan ve farklı platformlardan bütünleşik şekilde sunulması planlanmıştır. Ayrıca mevcut kurumsal yapıların e-devlet oluşumuna uygunluğu bakımından değerlendirilmesinin ve güçlendirilmesinin gerekliliği ifade edilmiştir. Bu bağlamda, gerçek ve tüzel kişilere ait temel bilgilerin ortak veri tabanlarından, belirli yetki ve sorumluluk ilkeleri çerçevesinde, ilgili kamu kuruluşları arasında elektronik ortamda etkin paylaşımının sağlanması için gerekli çalışmalar yapılacağı belirtilmiştir. Kamuda e-imza kullanımının yaygınlaştırılması planlanmıştır (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s.96-97).

Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2014-2018), Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı döneminde uygulamaya konan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde çeşitli e-devlet uygulama ve hizmetlerinin hayata geçirildiğinin, hem işletmelere hem de bireylere yönelik e-devlet hizmetlerinin kullanımında artış sağlandığının altını çizmektedir. Ancak, e-devlet projelerinin tasarlanması ve yürütülmesinde kurumların organizasyon yapısı ve yönetimindeki eksikliklerin yanı sıra, bilgi işlem birimlerinin başta insan kaynakları olmak üzere kurumsal kapasitelerinin yetersizliğinden kaynaklanan sorunların devam ettiği de eklenmiştir (DPT, 2013, s.59-60). Ayrıca, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin hukuki, idari ve teknik düzenlemelerin hayata geçirileceği vurgulanmıştır (DPT, 2013, s.61).

Bilgi toplumuna dönüşme yolunda atılan adımlar ve kamu hizmetlerinin sunumunda hayata geçirilen çeşitli e-devlet projeleri neticesinde, toplumun bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimi ve kullanımının ne ölçüde sağlandığı, TÜİK tarafından her yıl gerçekleştirilen araştırmalarla ortaya konmaktadır (Şekil 1). 2013 yılında gerçekleştirilen Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması'nın sonuçlarına göre, 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve internet kullanımı sırasıyla %49,9 ve %48,9'dur. Bilgisayar ve internet kullanımı kentsel bölgelerde sırasıyla %59 ve %58 iken kırsal bölgelerde bilgisayar ve internet kullanımı sırasıyla %29,5 ve %28,6 olarak saptanmıştır. İnternete erişim imkânı olan hane oranı %49,1'dir. İnternete erişim imkânı olan hane oranı kentsel bölgelerde %57,4 iken, bu oran kırsal bölgelerde 29,1'dir (TÜİK, 2013). Bu veriler, kentsel ve kırsal bölgeler arasındaki sayısal uçurumu gözler önüne sermektedir. Sayısal uçuruma kadın ve erkeklerin bilgisayar ve internet kullanım

oranlarında da rastlanmıştır. 16-74 yaş arası erkeklerde bilgisayar ve internet kullanım oranları sırasıyla %60,2 ve %59,3 iken, kadınlarda bu oranlar sırasıyla %39,8 ve %38,7 olarak saptanmıştır (TÜİK, 2013). Yine aynı araştırmada, 2012 yılı Nisan ve 2013 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde internet kullanma oranı %41,3 olarak bulunmuştur. Kullanıcıların kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde internet kullanma amaçları arasında ilk sırayı % 37,5 ile kamu kuruluşlarına ait internet sitelerinden bilgi edinme amacı almıştır (TÜİK, 2013).

Şekil 1. TÜİK'in 2013 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı



KAYNAK: TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması, 2013

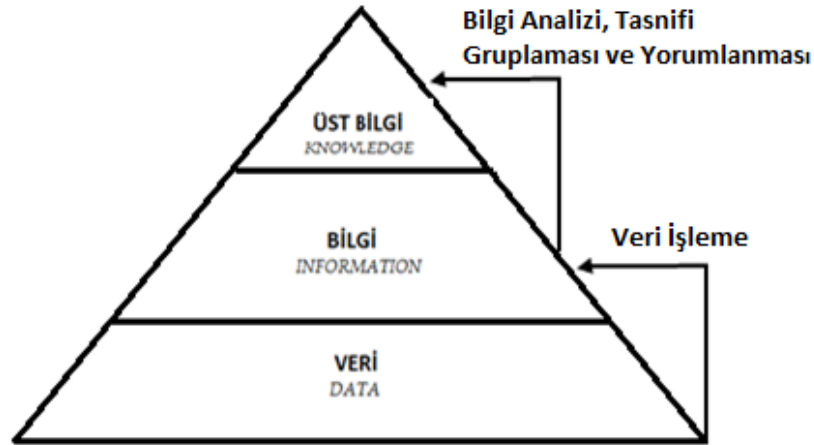
Bilgisayar ve internet kullanımının yıllar içerisindeki artışı, bilgisayar ve internet erişiminin ucuzlaması ve kişilerin günlük yaşamlarında e-hizmetlere duyulan ihtiyacın artmasıyla yakından ilişkilidir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013, s.20). Ancak, farklı gelir grupları ve farklı coğrafi bölgeler arasındaki sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik etkin ve sürdürülebilir politikaların geliştirilmesi gerekliliği önemini korumaktadır.

1.1.4. Kavramsal Olarak Bilgi

Latince "informatio" kökünden gelen bilgi; biçim verme, biçimlendirme ve haber verme eylemleri olarak tanımlanmaktadır (Aktaran: Öğüt, 2003, s.9). Bilgi, "insanların etrafındaki dünyayı biçimlendirme, yorumlama ve böylece yaşamlarındaki belirsizliği azaltma gereksinimidir" (Celep ve Çetin, 2003, s.9). İnsanların çevrelerindeki olguları

anlamlandırabilmelerini, yorumlayabilmelerini ve kontrol edebilmelerini sağlamaktadır. Bilgi toplumunun esas sermayesi olan bilginin, bilgi teknolojileri alanyazınında farklı amaçlar için farklı biçimlerde kavramsallaştırıldığı görülmektedir (Şekil 2)¹.

Şekil 2. Veri, Bilgi, Üst Bilgi



Veri, çeşitli rakam, harf, sembol ve işaretlerle temsil edilen, işlenmeye hazır ve anlam ifade etmeyen olgulardır (Bayram, 2010, s.56; Bengshir, 1996, s.14). Bilgi ise, verilerin karar verme amacına uygun olarak işlenmesiyle oluşmaktadır (Bayram, 2010, s.57). Üst Bilgi, "bilginin belirli bir amaca yönelik olarak çeşitli analiz, tasnif ve gruplama işlemlerinden geçirilerek, ileri zaman dilimleri için kullanıma hazır hale getirilmesi ve yorumlanmasıyla oluşmaktadır" (Öğüt, 2003, s.11).

Karar vericilerin gereksinimlerini karşılamada önemli bir rolü olan bilginin belirli niteliklere sahip olması gerekmektedir. Bu nitelikler şu şekilde sıralanabilir:

- (1) Doğruluk: Bilginin en temel niteliği doğru olmasıdır. (Bengshir, 1996, s.16). Ancak her zaman yüzde yüz doğru bilgiye ulaşılamayabilir. Yine de bilgi kabul edilebilir düzeyde doğruluk içermelidir (Öğüt, 2003, s.15).
- (2) Güncellik: Bilgi güncel olmalıdır. Zamanı geçmiş bilgilerin yanlış karar almaya sebep olacağı dikkate alınmalıdır (Öğüt, 2003, s.15).

¹Türkçe alanyazında -bu çalışmadakinden farklı olarak - information terimine karşılık enformasyon ve knowledge terimine karşılık bilgi de kullanılmaktadır.

(3) Noksansızlık: Bilgi tam olmalıdır. Konuyla ilgili tüm bilgilerin toplanabilmesi mümkün değildir. Ancak kritik bilgilerin toplanması gerekmektedir (Uçkun ve diğerleri, 2003, s.90).

(4) Zamanlılık: Bilgi, ihtiyaç duyulduğu zamanda ulaşılabilir olmalıdır. Geç ulaşan bilgi, değerini yitirmektedir (Bengshir, 1996, s.16).

(5) Anlaşılabilirlik: Bilgi, kullanıcıyı şüphe bırakmayacak şekilde anlaşılır olmalıdır (Uçkun ve diğerleri, 2003, s.90).

(6) Etkin maliyet: Bilginin maliyeti, bilgiden elde edilecek faydadan daha fazla olmamalıdır (Uçkun ve diğerleri, 2003, s.90).

(7) Yalınlık: Bilgi gereksiz yinelenmeler içermemelidir (Öğüt, 2003, s.15).

Bilgi, ancak yukarıda sayılan niteliklere sahip olduğu zaman, karar vericilerin en doğru kararı, en kısa sürede vermelerini sağlamaktadır. Özellikle, sosyal hizmet kuruluşlarındaki karar vericiler için kısa sürede doğru karar verebilmek hayati bir önem taşımaktadır (Tuncay, 2010a, s.4). Bu da, sosyal hizmet kuruluşlarında bilgi kaynaklarının etkin bir biçimde yönetilmesiyle mümkün olmaktadır.

1.1.5. Bilgi Yönetimi

Bilgi yönetimi kavramı, işletme alanyazınında ilk olarak 1986 yılında Karl Wiig tarafından, "kurumsal performansı arttırmak için bilgiyi eyleme dönüştürmeye yönelik bilinçli bir strateji" şeklinde kullanılmıştır (Kurt, 2005, s.171). Barutçugil tarafından bilgi yönetimi, kurumsal amaçların daha iyi bir şekilde elde edilebilmesi için, bireylere, takımlara ve bütün kuruma bilginin kolektif ve sistematik olarak yaratılması, paylaşılması ve uygulanması için olanak sağlayan bir disiplin olarak tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2002, s.50). Bilgi yönetimi sayesinde, kurumlar, içeride ve dışarıda gelişen durumlara karşı, gerektiği zaman ve gerektiği şekilde yanıt verebilmekte, kaynaklarını doğru biçimde kullanabilme, çağa ayak uydurabilme ve hizmet verdikleri kitleyi memnun edebilme şansına sahip olmaktadır.

Bilgi yönetimi, alanyazında kâr amacı güden işletmelerin ürettiği mal ve hizmetlerde yüksek katma değer yaratarak rekabet avantajı sağlayacak şekilde bilgi kaynaklarının tespitine ve bu kaynaklardan etkin yararlanmaya dayalı bir uygulama olarak kabul edilmektedir (Karakoçak, 2010, s.159). Bu bağlamda, kâr amacı güden işletmeler, stratejik ve özgün bilgi üreterek rekabet gücünü pekiştirmek, verimliliği arttırmak, ürün geliştirme ve pazarlama arasındaki ilişkiyi sağlayabilmek, piyasadaki pozisyonu iyileştirmek ve kalıcı olabilmek için bilgi yönetimine ihtiyaç duymaktadırlar. Kamu kurum ve kuruluşlarının organizasyonel yapısı, yönetim biçimi ve faaliyet alanları kâr amacı güden işletmelerden farklılıklar göstermektedir (Karakoçak, 2010, s.159). Bu nedenle, kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi yönetimi ayrı olarak ele alınmalıdır.

Wiig (2002), kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi yönetiminin şu dört temel amaca hizmet ettiğini vurgulamaktadır (Wiig, 2002, s.224):

- (1) Kamu hizmetlerinde karar verme sürecini geliştirmek,
- (2) Toplumun karar verme süreçlerine dahil olmasını desteklemek,
- (3) Toplumun entelektüel sermayesini yapılandırmak,
- (4) Bilgi yönetimine dayalı bir işgücü oluşturmak.

Bilgi yönetiminin kamu kurum ve kuruluşlarında kullanımında hedeflenen, kıt olan kamu kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanılmasıdır. Kamu hizmetlerinin hızlanması, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesi öncelikli hedeflerdir.

Bilgi yönetimi, sosyal hizmette, nispeten yeni sayılabilecek bir yönetim alanıdır ve sosyal hizmette bilgi yönetiminde, iki temel yaklaşımın var olduğu görülmektedir. Bu iki yaklaşım teknik yaklaşım (*technical perspective*) ve insan-odaklı yaklaşımdır (*people-oriented perspective*). Teknik yaklaşımda, örgütsel bilginin ve müracaatçıya ait örtük bilginin² veri tabanlarının etkin kullanımı aracılığıyla toplanması, işlenmesi ve

²Nonaka ve Takeuchi (1995) üst bilgiyi, örtük (*tacit knowledge*) ve açık (*explicit knowledge*) olmak üzere ikiye ayırmaktadırlar (Tiwana, 2003, s.86). Açık üst bilgi, kodlanabilir ve sistematiktir. Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde herkese ulaşabilir haldedir (Aktan ve Vural, 2005, s.6). Örtük üst bilgi ise insanların beyininde depolanmakta ve deneyimlerle gelişmektedir. Bu nedenle formalize edilmesi zordur (Tiwana, 2003, s.87).

yayılması vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi yönetiminde hayati bir role sahiptir (Leung, 2012, s.2, 15).

İnsan odaklı yaklaşımda ise, bilgi paylaşımındaki temel araç, yüz yüze gerçekleştirilen iletişimdir. Ancak buradan, insan odaklı yaklaşımın, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına karşı olduğu sonucu çıkarılmamalıdır. İnsan odaklı yaklaşım, teknolojiyi sosyal süreçleri mümkün kılma ve zenginleştirme amaçlı kullanılmaktadır (Leung, 2012, s.2).

Bu iki yaklaşım, sosyal hizmet alanyazınındaki, kanıta-dayalı uygulama (*evidence-based practice*) ve düşünümsel uygulama (*reflective practice*) arasındaki kavramsal çatışmanın, bilgi yönetimindeki bir yansıması şeklindedir. Öyle ki, "teknik yaklaşım, kanıta dayalı uygulamada olduğu gibi, bilgiyi mantıksal, bilimsel ve indirgemeci araştırmalar sonucu elde edilen bir ürün olarak ele alırken, insan-odaklı yaklaşım, düşünümsel uygulamada olduğu gibi uzmanlık bilgisinin önemini vurgulamakta, muhakeme ve hüküm verme süreçlerine daha yüksek değer atfetmektedir" (Leung, 2012, s.2-3).

1.1.6. Bilişim Teknolojileri ve Bilişim Sistemleri

Sanayi çağının ortaya çıkışındaki itici güç buhar makineleridir. Bilgi çağındaki bu güç ise, kuşkusuz bilgisayar teknolojileridir. En genel biçimde bilgisayar, dışarıdan aldığı komutlarla birlikte aritmetik ve mantıksal işlemleri yapabilme kapasitesine sahip, veriyi depolayan, işleyen ve aktaran elektronik bir aygıt olarak tanımlanabilir.

Bilişim teknolojileri ise, kuruluşlara bilgi sağlamak için kullanılan ve bilginin bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile işlenmesini sağlayan teknolojilerdir. Bilgisayarlar, internet ve iletişim araçları ile yazılımlar bilişim teknolojilerinin başlıca parçalarıdır. Bilişim sistemleri ise, bir kuruluşta karar verme, koordinasyon ve kontrolü destekleyecek şekilde bilgi toplayan, işleyen, depolayan ve dağıtan birbirleriyle ilişkili bileşenlerdir (Laudon ve Laudon, 2011, s.15). Bilişim sistemleri karar verme, işlemlerin kontrolü, problemlerin çözümü ve yeni ürün veya hizmet oluşturmada kurumların ihtiyaç duydukları bilgiyi üretmektedir (Karahoca ve Karahoca, 1998, s.8).

Bilişim sistemleri, kuruluştaki farklı kademelerde ihtiyaç duyulan bilgi, planlama ve karar almayı destekleyecek şekilde yapılandırılmıştır. Bu farklı kademeler, üst düzey yönetim, orta düzey yönetim ve alt düzey yönetim şeklindedir (Caputo, 1988, s. 19-20; Laudon ve Laudon, 2011, s.18-19):

Şekil 3. Yönetim Hiyerarşisi



KAYNAK: Bengshir, 1996, s.20

Stratejik düzey, kurumun üst düzey yöneticilerinin, kurumun hedefleri ve uzun vadeli stratejileri doğrultusunda karar aldıkları bir düzeydir. Taktiksel düzey, orta düzey yöneticilerin, mevcut operasyonlar bazında, kısa vadeli kurumsal hedeflere yönelik aldığı kararları içermektedir. Operasyonel düzey ise, mevcut operasyonların, günlük ve haftalık ölçeklerde uygulanmasına yönelik alınan kararları içermektedir.

Stratejik düzeyde planlama, kurumun amaç ve hedeflerinin belirlenmesine yönelikken, taktiksel düzeyde gerçekleştirilen planlamalarla kurumun yapılandırılması ve hedeflere doğru ilerlemesi sağlanır. Operasyonel planlarla da eylemler gerçekleştirilir (Anameriç, 2005, s.149). Görüldüğü üzere, kurum içerisinde, farklı kademelerin, karar alma sürecinde ihtiyaç duydukları bilgiler birbirinden farklıdır. Bu nedenle, ihtiyaç duyulan bilginin, ihtiyaç sahibine en kısa sürede ulaşması için bu bilgilerin verimli bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu gereklilik, farklı türlerdeki bilişim sistemlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır.

1.1.6.1. Bilişim Sistemi Türleri

Kurumların yapısında, üst, orta ve alt düzey yönetim gibi farklı kademeler bulunmaktadır. Bu kademelerin sahip oldukları bilgi ihtiyaçlarına yönelik geliştirilmiş bilişim sistemi türleri şu şekildedir:

a) Veri İşleme Sistemleri (VİS), kuruluşlardaki günlük ve rutin işlemler sonucu elde edilen kayıtların toplanması ve bu kayıtların işlenmesi görevlerini yerine getiren sistemlerdir (Anameriç, 2005, s.138).VİS, kuruluşların operasyonel düzeyindeki çalışanlarının ihtiyaçlarına yönelik bilgi yaratmaktadır. VİS, karar alma desteği sunmamakta yalnızca verileri bilgiye dönüştürmektedir (Bengshir, 1996, s.56).

b) Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS), kâr amacı güden veya gütmeyen kuruluşlara uygulanabilen ve temel olarak farklı yönetim kademelerindeki yöneticilere gereksinim duydukları bilgiyi sağlamakla görevli olan sistemlerdir (Anameriç, 2005, s.142) ve kuruluşun etkili ve verimli bir biçimde yönetilmesi için gereken bilgileri sağlamaktadırlar. YBS, kuruluşun kararlarını daha etkili ve verimli almasını sağlamak, tüm kademelerindeki yönetim, planlama ve denetleme işlemlerini gerçekleştirmek amacıyla kuruluş içinden ve dışından gelen ve gereksinim duyulan veriyi toplayan, işleyerek bilgiye dönüştüren, depolayan ve ileten insan-makine uyumlu bütünleşik bir sistem olarak tanımlanabilir (Anameriç, 2005, s.143).

YBS'nin bütünleşik olması kaynaklar arasında bilgi akışını belirleme, karar almak için gereken bilgileri veri tabanında depolama ve kuruluşun bütün sistemlerine bilgi hazırlama ihtiyacına yöneliktir ve alt sistemlerin birbiriyle uyumlu ve bütünlük içinde çalışması esasına dayanmaktadır (Anameriç, 2005, s.148-149). YBS'nin insan-makine etkileşimli olması, temelde bilgisayara veri girişinin insan tarafından gerçekleştirildiği ve bilgisayarın da girilen veriyi işleyerek anlamlı hale getirildikten sonra insanlara ulaştırması anlamını taşımaktadır (Anameriç, 2005, s.150).

c) Karar Destek Sistemleri (KDS), 1970'li yıllarda kullanılmaya başlanan, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmış olmayan durumlarda, karar alıcıya veri ve modeller kullanarak yardımcı olan etkileşimli sistemlerdir (Bengshir, 1996, s.85-86). Kuruluşlarda yapılandırılmış (*structured*), yarı yapılandırılmış (*semi-structured*) ve

yapılandırılmamış (*unstructured*) olmak üzere üç farklı karar tipi vardır. Yapılandırılmış kararlar, ortaya çıkan sorunun yapısına göre belirli bir yöntem veya kurallar doğrultusunda alınabilen karar türüdür ve kuruluşların daha önce karşılaştıkları durumlar sonucu elde ettikleri deneyimlere dayanmaktadır. Yapılandırılmış kararlar çoğunlukla operasyonel düzeyde planlama işlemlerinde kullanılmaktadır (Anameriç, 2005, s.154). Yarı yapılandırılmış kararlarda karşılaşılan sorunun bazı yönlerine belirli bir karar prosedürü uygulanabilmekte, bazı yönlerinde ise yöneticinin muhakemesi gerekmektedir. Yapılandırılmamış kararlar pek çok rastlantısal durum sebebiyle prosedür ve yöntem uygulanarak çözülemeyen olgulara yönelik kararlardır (Anameriç, 2005, s.155).

KDS, üst düzey ve orta düzey yönetimin karar verme süreçlerini desteklemektedir. KDS, yönetici adına karar veren sistemler olarak düşünülmemelidir. Yöneticilerin daha önce karşılaşmadıkları durumlarda nasıl hareket edebileceklerine dair yardımcı olan sistemlerdir. KDS rutin olmayan karar verme süreçlerini desteklemektedir. Çözümeye varmak için gereken prosedürün önceden tanımlanamadığı hızla değişen ve eşsiz problemlere odaklanır (Laudon ve Laudon, 2011, s.48). Yöneticilere, kararlarının olası sonuçlarını analiz edebilme olanağı sağlar.

d) Ofis Otomasyon Sistemleri (OOS), bir kuruluşdaki her türlü mesajın ve bilginin iletimi için oluşturulmuş bilgi sistemlerdir. Tüm ofis çalışanlarının iletişimlerini ve aralarındaki bilgi alışverişini hızlandırmak, günlük işlerin hızlanmasını sağlamak ve kurumsal işleri bilgisayarlaştırmak amacıyla kullanılmaktadır (Anameriç, 2005, s.164-165).

e) Uzman Sistemler, yapay zekâ olarak bilinen ve kullanıcılara belirli uzmanlık konularında danışmanlık desteği sağlayan sistemlerdir (Öğüt, 2003, s.135). Uzman sistemler karar destek sistemlerine benzer bir mantık ile çalışmakta ve yöneticilere sorun çözme ve etkili kararlar almada yardımcı olmaktadır (Anameriç, 2005, s.160). Ancak, uzman sistem diğer sistemlerden farklı olarak kendine sorulan sorulara yanıtlar verebilen, açıklamalar talep eden ve önerilerde bulunan sistemlerdir (Bengshir, 1996, s.123). Uzman sistemler bir veya birden fazla uzmanın bilgi ve deneyimlerini içinde

bulundurmakta ve kuruluşlarda karşılaşılan problemlerin çözümünde uzmana başvurmaksızın çözüm yolu bulunabilmesini sağlamaktadır (Anameriç, 2005, s.161).

f) Üst Düzey Yönetim Destek Sistemleri (ÜYDS), üst düzey yöneticilerin stratejik karar verme süreçlerini desteklemek amacıyla geliştirilmiş sistemlerdir. Üst düzey yöneticilere kuruluşun içerisinde bulunduğu duruma yönelik bilgi sağlayarak kritik kararların alınmasında destek vermektedir (Anameriç, 2005, s.166). Stratejik düzeyde hizmet veren bu sistemler, kuruluş içinden ve dışından alınan bilgilerin analiz edilmesini ve organize edilmesini sağlar. ÜYDS, kuruluş dışından gelen bilgilerin yanı sıra Karar Destek Sistemleri (KDS) ve Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS)'den gelen bilginin özetlerini de çıkartarak, üst düzey yönetime ihtiyaç duyulan bilgiyi sağlamaktadır (Karahoca ve Karahoca, 1998, s.33).

ÜYDS ve KDS birbirlerine benzer bir yapıda olmakla birlikte bazı noktalarda birbirlerinden ayrılmaktadır. "KDS kısa aralıklarla karşılaşılan durumlara çözüm bulurken, ÜYDS az karşılaşılan ve istisnai durumlara destek sağlamaktadır. KDS belirlenmiş ve genellikle yapılanmış kararların alınmasında çeşitli düzeylerdeki yöneticilere destek sağlarken, ÜYDS sadece üst düzey yöneticilere destek sağlayan sistemlerdir" (Anameriç, 2005, s.166-167).

1.1.7. Sosyal Hizmette Bilişim Teknolojileri

Alanyazın tarandığında, sosyal hizmette bilişim teknolojilerinin kullanımının, ayrı bir kavram olarak ele alınmadığı, sosyal hizmetin de önemli bir parçası olan insani hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanımı şeklinde kavramlaştırıldığı görülmektedir. Bu kavramlaştırmanın öncüsü Schoech, insani hizmetleri, birey, aile, grup ve toplulukların karşılaştıkları, duygusal ve ruhsal travmalar, aile içi çatışma, boşanma, çocuk istismarı, işsizlik, suça yönelme gibi sorunlara yönelik olarak bireysel ve kolektif olarak sunulan hizmetler olarak tanımlamaktadır (Schoech, 1999, s.32).

İnsani hizmetlerin sunumunda görev yapan psikiyatrist, psikolog, sosyal hizmet uzmanları gibi profesyoneller, alandaki rol ve sorumlulukları çerçevesinde politika yapıcısı, üst ve orta düzey yönetici ve doğrudan hizmet sunan meslek elemanı olarak çalışmaktadırlar (Schoech, 1999, s.32). Bu meslek grupları, insani hizmetlerin

sunumunun nitelikli, etkin, çözüm odaklı ve sürdürülebilir olması için mesleki yetkinlikleri ve sorumlulukları dahilinde çeşitli bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadırlar.

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte toplumlar bilgi toplumuna dönüşmüş ve hayatın her alanına nüfuz etmiştir. Sosyal hizmet de bilgi toplumunun bir parçası olarak bu dönüşüme katılmıştır. Otuz yıldan bu yana, mikro, mezzo ve makro düzeydeki sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojileri giderek artan bir biçimde kullanılmaktadır. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) tarafından oluşturulmuş etik ilkeler, “sosyal hizmet uzmanlarının, mesleki çalışmalarında bilgiyi tanımlamak, oluşturmak ve bilgidan faydalanmakla yükümlü olduklarını” açıkça şart koşturmaktadır (Marlowecan, 1997, s.67). Bu yükümlülük bağlamında, sosyal hizmet uzmanları, sosyal politika geliştiricileri, sosyal hizmet kuruluşlarının yönetim kademesinde çalışanlar ve sosyal hizmet öğrencileri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanıcılarına dönüşmektedirler. Bu gelişimi takiben 2005 yılında Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) ve Sosyal Hizmet Odalar Birliği (ASWB) Teknoloji ve Sosyal Hizmet Uygulamalarında Standartlar yayınlamışlardır. Bu standartların belirlenmesindeki amaçlar şu şekilde belirtilmiştir:

- Sosyal hizmet uzmanlarının verdikleri teknoloji bağlantılı hizmetlerin kalitesini sürdürmek ve geliştirmek;
- sosyal hizmet uzmanlarına, mesleki çalışmalarına teknolojiyi dahil edebilmeleri için rehberlik etmek;
- sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarında başvurdukları teknolojilerin kullanımını izleyebilmelerine ve değerlendirmelerine yardımcı olmak;
- müracaatçıları, hükümetin düzenleyici kuruluşlarını ve diğer kişi ve kurumları sosyal hizmet sunumunda teknolojinin kullanımını üzerine mesleki standartlar hakkında bilgilendirmek (National Association of Social Workers ve Association of Social Work Boards, 2005, s.1).

Ünlü fütürist Naisbett’in dediği gibi, bugünün bilgi toplumu veri denizinde boğulurken bilgiye aç bir haldedir. Sosyal hizmet için de bu saptama geçerlidir. Sosyal hizmet uygulamalarında da gereksinim duyulan doğru ve eksiksiz bilginin, veri yığını

içerisinden ayrıştırılması ve kullanılabilir hale getirilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmette bilişim teknolojilerinin kullanımında temel argümanlardan biri, bilişim teknolojilerinin bilgi ve iletişim ağını zenginleştirip güçlendireceği ve bu sayede hedefe daha odaklı ve daha yerinde sosyal politika ve uygulamalar ortaya çıkaracağıdır (Rafferty, 1997, s. 962). Sosyal hizmet, mesleğin ortaya çıktığı günden bu yana müracaatçıya ait 'bilgiyi' maksimum düzeyde toplama, sınıflandırma ve bu sayede 'müracaatçıları' gruplar ve kategorilere ayırarak hizmet sunma çabasında olmuştur (Garrett, 2005, s. 535). Bilişim teknolojileriyle birlikte bilgi toplama, sınıflandırma ve müracaatçıları gereksinimleri doğrultusunda hizmetlerle bağlantılandırma becerisi artmıştır.

Bilişim teknolojilerinin otuz yılı aşkın sürede gerçekleşen bu büyük gelişimi neticesinde sosyal hizmetin hemen hemen her alanında bilişim teknolojileri kendisine yer bulmuştur. Doğrudan hizmet sunumu düzeyinde yer alan ve sosyal hizmet uzmanlarının kullanımına sunulan bilişim teknolojileri, uzman ve müracaatçı arasındaki iletişimi zenginleştirerek, nitelikli bir müdahale gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Uzmanlar çalışmalarını bilgisayar üzerinde planlamakta, çalışmalarının niteliğini yine bilişim teknolojilerini kullanarak takip edebilmektedirler. Sosyal hizmet kuruluşları, verilen hizmete ait verilerin raporlaştırılması, insan kaynakları ve finansal işlemlerin yürütülmesi, sundukları hizmetin internet üzerinden tanıtılması, hizmet verilecek kişi, grup ve toplulukların ihtiyaçlarının belirlenmesi için yine bilişim teknolojilerinden faydalanmaktadır. Bunun yanı sıra, internet tabanlı destek grupları oluşturulmakta ve grup üyeleri internet üzerinden bir araya gelebilmektedirler.

Bilişim teknolojilerindeki bu hızlı değişim ve gelişim sosyal hizmet mesleğinin çehresini her gün biraz daha fazla değiştirmektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet alanında çalışanların –özellikle sosyal hizmet uzmanlarının- alandaki ihtiyaçlara yönelik çalışmalarında bilişim teknolojilerini etkin olarak kullanabilmeleri, bilişim teknolojilerini kullanımında gereken teknik bilgi ve becerileri kazanabilmeleri ve yetkin hale gelebilmeleri bir zorunluluk haline gelmiştir (National Association of Social Workers ve Association of Social Work Boards, 2005, s.3-4).

Sosyal hizmet kuruluşları bünyesinde kullanılan bilişim teknolojilerine dair hizmet içi eğitim programları, uzmanların donanımlı hale gelmeleri için etkili bir çözüm olarak uygulanmaktadır (Butterfield, 1999, s.124). Ancak, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarda bilgisayar teknolojilerini kullanırken önemli sayılabilecek bir oranda anksiyete yaşadıkları ve bilgisayar teknolojilerini kullanmaya karşı olumsuz yargılara sahip oldukları çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Choi ve diğerleri, 2002, s.4-5).

Ayrıca, bilişim teknolojileri sunduğu sayısız imkânların yanında çeşitli sorunları, etik çatışmaları da beraberinde getirmektedir. Bilginin güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanamaması, verilerin yitirilmesi, elektronik ortamın kendisinin barındırdığı teknik ve altyapısal problemler, sayısal uçurumun varlığı sosyal hizmet alanında bilişim teknolojilerine bağlı karşılaşılan yaygın sorunlardan birkaçıdır. Farklı coğrafi alanlarda farklı sosyo-ekonomik koşullar nedeniyle bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimdeki adaletsizlikle ortaya çıkan sayısal uçurumun (*digital gap*) önlenmesinde, bilişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasının önündeki engellerin kaldırılmasında ve bilişim teknolojilerinin etkin ve sosyal hizmet etiğine uygun bir biçimde kullanılabilmesinin sağlanmasında, bilimsel çalışmalarla desteklenmiş politikalar önem taşımaktadır (Seferoğlu ve diğerleri, 2008, s.17).

1980’li yılların başından bu yana -gittikçe artan bir biçimde- insani hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanımı üzerine bilimsel çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Akademisyenlerin, politika yapımcıların ve sosyal hizmet uygulayıcılarının dikkatini sosyal hizmet alanında bilişim teknolojilerinin kullanımı üzerine çekebilmek için çeşitli yayınlar çıkartılmaya ve konferanslar düzenlenmeye başlamıştır (Rafferty ve Steyart, 2009, s.592). Düzenlenen konferanslar içerisinde husITa (Human Services Information Technology Applications) konferansları önemli bir yere sahiptir. İnsanlığa daha iyi hizmet vermek adına bilişim teknolojilerinin etik ve etkili kullanımını geliştirme söylemiyle hareket eden husITa kâr amacı gütmeyen, uluslararası sanal bir topluluktur. 1987’den bu yana, insani hizmetler, sosyal gelişme ve bilişim teknolojisi üzerine konferanslar düzenlemektedir. husITa 1985 yılından bu yana Journal of Technology in Human Services –eski adıyla Computers in Human Services- hakemli dergisini yayınlamaktadır.

Gelişen teknoloji, sosyal hizmet alanındaki çalışmalarını desteklemek ve iyileştirmekle sınırlı kalmamış, sosyal hizmet çalışmalarındaki bilginin yapısında da köklü değişimler yaratmıştır (Parton, 2008, s.258). Farklı kuruluşların ortaklığında, çoklu disiplinlerden gelen meslek elemanlarının bir arada çalışmasına olan gereksinim gittikçe artmıştır. Kişi, grup ve toplulukların ihtiyaç duydukları hizmetin saptanması ve bu hizmetlerin sunumunun farklı kuruluşlar nezdinde uyumlu hale getirilmesi, kıt olan kaynakların doğru bir biçimde paylaşılması uzmanların mesleki çalışmalarını şekillendirmiştir. Bu bağlamda sosyal hizmette ihtiyaç duyulan bilginin yapısı da değişime uğramıştır (Parton, 2008, s.259). Bu değişimin desteklenmesi için bilgisayar teknolojilerinin kullanımı en etkin çözüm olarak görülmüş ve sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerinin kullanımı gittikçe yaygınlaşmıştır.

Bilişim teknolojileri gittikçe artan bir biçimde sosyal hizmet uygulamalarına entegre olmuştur. Sosyal hizmet veri tabanlarında bilginin toplanması ve düzenlenmesi; algoritmalar kullanarak arzu edilen işlemlerin peşi sıra gerçekleştirilmesi, bilginin kolayca aranıp bulunabilmesiyle birlikte sözlü ve yazılı işlemlerle yürütülen mesleki çalışmalarını bilgisayar merkezli bir yapıya dönüştürmüştür (Parton, 2008, s.261). Uzmanların karar alma süreçleri, teoride daha şeffaf ve hesap verilebilir hale gelmiştir (Parton, 2008, s.261).

Bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarında yaygınlaşması, olumlu sonuçlar kadar olumsuz sonuçları da beraberinde getirmiş ve sosyal hizmet uzmanları tarafından endişeyle karşılanmıştır. Bu endişelerden en yaygın olanı, bilişim teknolojilerinin mesleki çalışmalarda yaygınlaşması neticesinde, uzmanlar için, karar verme sürecindeki inisiyatif kullanımının azalması ve mesleki çalışmaların, prosedürlerin güdümünde sürdürülmeye başlanmasıdır. Ayrıca, bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanında yoğun bir biçimde kullanılması sosyal hizmet uygulamalarında hesap verme yükümlülüğünü ve gözetim altında bulunmayı beraberinde getirmiştir. Bunun sonucunda sosyal hizmet alanında çalışanlar bilişim teknolojilerini, çalışmalarını kolaylaştıracak ve destekleyecek bir araçtan öte bir performans belirleme aracı olarak görmektedirler. Bunda yeni işletmecilik kavramının da önemli bir payı bulunmaktadır.

Bu bağlamda, çalışanların performanslarının gözlenmesi, performans göstergeleri ve sonuç ölçümünün (*outcome measure*) daha fazla vurgulandığı ve uzman-müracaatçı ilişkisi ya da politika geliştirmek üzere bilgi toplanmasının geri plana atıldığı eleştirisi yapılmaktadır (Rafferty ve Steyart, 2009, s.593). Bu eleştiri kısmen, ortak çalışmaya dayalı vaka yönetiminin (*collaborative case management*) yani sosyal hizmet sunan farklı kuruluşların bir vaka üzerinde beraberce hareket etmesinin gerektirdiği, sosyal hizmete dair bir paradigma değişiminden kaynaklanmaktadır. Bu paradigma değişimi politika temelli karar verme sürecinin (*policy-based decision making*), bilgiye dayalı karar verme sürecine (*information-based decision making*) evrilmesiyle yaşanmıştır. Sosyal hizmetin her alanında verinin bilgiye dönüşümü, kuruluşlarda teknolojik gelişimi de kapsayan bir değişimi mecbur kılmıştır (Kunkel ve Yowell, 2001, s.118).

Kuruluşlarda gittikçe artan bilişim teknolojileri kullanımı neticesinde, sosyal hizmet uzmanları bu teknolojik dönüşüme karşı direnç göstermeye başlamıştır. Bilişim teknolojilerinin mesleki çalışma süreçlerinde kullanımı konusunda uzmanların direnç göstermeleri sık karşılaşılan bir olgudur. Bu direncin muhtemel sebepleri (1) iş güvenliğine tehdit oluşturma, (2) baskı, otorite ve kontrol kaynağı olma, (3) uzmanlık becerilerini yitirme (4) yeni beceriler edinme zorunluluğu getirme ve (5) iş süreçlerindeki değişimdir (Kunkel ve Yowell, 2001, s.130). Sosyal hizmette, gizliliğin yitirilmesi, kişisizleştirme (*depersonalization*), ve mekanikleşme sosyal hizmet uzmanları tarafından bilişim teknolojilerinin kullanımına dair gündeme getirilen diğer eleştirilerdir (Rafferty, 1997, s.963).

Sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerinin kullanımının gerekliliği, özellikle çocuk refahı alanında anlaşılmıştır. Gelişmiş ülkelerde, çocuk istismarının önüne geçebilmek için kuruluşlar arası bilgi paylaşımının hayati rol oynadığı görülmüştür. Kuruluşlar arası bilgi paylaşımı eksikliği nedeniyle yaşanan ve sonu ölüme kadar giden çocuk istismarları, hükümetleri bütünsel bilgi sistemlerini hayata geçirmeye itmiştir. Çocuk istismarı gibi yüksek riskli durumları tespit edebilmek adına bütünsel bilgi sistemlerinin geliştirilmesi, bilgiyi hiç olmadığı kadar hayati öneme sahip kılmıştır. Bilginin kendisine verilen bu önem ve bilgisayar teknolojilerine artan bir biçimde bağımlı hale gelmesiyle birlikte sosyal hizmet uzmanları, çalışmalarının

daha fazla bürokratik ve daha az müracaatçı odaklı bir hale geldiğinden yakınmaktadırlar.

Sosyal hizmet kuruluşlarındaki bilişim teknolojilerinin asıl kullanıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının eleştirilerinin dikkate alınması önemlidir. Bu bağlamda, sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılacak bilişim teknolojilerinin, sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve deneyimleri doğrultusunda geliştirilmesi ve kullanıma hazır hale getirilmesi bir şart olarak karşımıza çıkmaktadır. Garrett (2005), sosyal hizmetin ‘elektronik dönüşümünü’ incelediği makalesinde Adorno’dan şu alıntıya yer vermiştir:

‘suçu teknolojide aramayalım..... luddizme³ boyun eğmeyelim. Felaket teknolojinin kendisinde değil, kâr ve tahakkümün teknolojik gelişmeyle feci bir biçimde içiçe geçmesidir, bu da bizim kontrol altına almamız gereken bir olgudur.’

Bu eleştirilerle birlikte, sosyal hizmet alanında, bilişim teknolojilerinin kullanılıp kullanılmaması artık bir tartışma konusu olmaktan çıkmıştır. Bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarındaki gerekliliği yadsınmamaktadır. Buradaki tartışmanın odağı, sosyal hizmet alanında bilişim teknolojilerinin nasıl daha etkili kullanılacağı şeklindedir (Rafferty, 1997, s.963-964).

Rafferty, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanındaki kullanımını iki başlık altında toplamaktadır (Rafferty, 1997, s.961):

- (1) Sosyal hizmet kuruluşlarında yöneticiler, uzmanlar ve kullanıcıların çalışmalarını desteklemek amacıyla kullanım;
- (2) Sosyal hizmet eğitimi ve sosyal hizmet kuruluşlarında hizmet içi eğitimi desteklemek amacıyla ‘öğrenim teknolojilerini’ kullanım.

Sosyal hizmet kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ise üç başlık altında toplanabilmektedir (Rafferty, 1997, s.962):

- (1) finansal ve personel yönetimi;
- (2) müracaatçı ve yönetim bilişim sistemleri (*client and managemet systems*);

³ (Makine Kırıcılık) 19. yüzyılda İngiltere’de, işlerini kaybetmemek için özellikle dokuma makinelerine karşı örgütlenerek, onları tahrip etmeyi hedefleyen toplumsal hareket.

- (3) uzmanlar için karar destek sistemleri ve kuruluşlar arası bilgi paylaşımını sağlayan sistemler.

Sosyal hizmet alanında finansal ve personel yönetiminin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak desteklenmesi konusunda çok fazla tartışma yaşanmasa da, müracaatçı ve yönetim bilişim sistemleri ile uzmanlar için karar destek sistemleri ve kuruluşlar arası bilgi paylaşımını sağlayan sistemler daha tartışmalıdır (Rafferty, 1997, s.962).

Sosyal hizmette, bilişim teknolojilerinin kullanılması ilk olarak 1980'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleşmiştir (Tuncay, 2010a, s.2). Bilişim teknolojileri başlangıçta, müracaatçıların kayıtlarının tutulmasında kullanılmıştır. Sosyal hizmeti de içine alan insani hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanımı dört başlıkta ele alınmaktadır. Bu başlıklar sosyal politika oluşturma ve topluluk düzeyi, kuruluş yönetimi düzeyi, doğrudan hizmet sunumu düzeyi ve hizmet alanlar düzeyi şeklinde sıralanmaktadır (Schoech, 1999, s.113-138; Tuncay, 2010a, s.2-6). Bu tez çalışmasında, bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturma ve topluluk düzeyi, kuruluş yönetimi düzeyi, doğrudan hizmet sunumu düzeyi ve hizmet alanlar düzeyindeki kullanımı, sosyal hizmet mesleği çerçevesinde ele alınmıştır.

7.1.1. Sosyal Politika Oluşturma ve Topluluk Düzeyi

Toplumsal sorunlara yönelik, toplumda farkındalık sağlama, politika yapıcılara ve toplumla çalışma yapan uzmanlara, topluma dair gereksinim duydukları bilgileri analiz etme desteği veren bilişim teknolojileri geliştirilmektedir. Bu teknolojiler sayesinde, sosyal sorunların izlenmesi, çeşitli sosyal göstergelerin ortaya konması ve bölgesel bazlı analizlerin yapılması mümkün olmaktadır.

Toplum temelli uygulamada (*community based practice*) etkin müdahale stratejilerinin geliştirilmesi, dikkatli planlamayı ve çevresel koşulların ayrıntılı değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır (Chow ve Coulton, 1997, s.57). Topluluk düzeyinde hizmet veren kuruluşlar için, topluluk düzeyinde sosyal koşulları ve sorunları saptayabilmek ve var olan kaynakları, gereksinimlere yanıt verebilecek en etkin biçimde kullanabilmek büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, bilişim sistemleri, topluluklar hakkında bilgi sağlamak ve bilgiye dayalı etkin hizmetler sunabilmek için önemli araçlar olarak

karşımıza çıkmaktadır. Bilişim sistemleri, aile içi şiddet, madde ve alkol bağımlılığı gibi sorunların topluluk temelinde izlenmesini kolaylaştırmaktadır. Bu sayede, mercek altına alınan sosyal sorunlara özgü oranlar, risk faktörleri, risk altındaki birey ve gruplar saptanabilmektedir (Miller ve DiGiuseppe, 1998, s.22).

Yerel düzeyde hizmet veren kuruluşların yaygın olarak kullandığı bilişim sistemlerinden biri topluluk veri tabanlarıdır (*community databases*). Bu veri tabanları, kırsal ve kentsel bölgelerde yaşayanların gereksinimlerinin saptanmasını ve bölgesel koşulların değerlendirilmesini kolaylaştırmaktadır. Bu sayede, hatasız ve güncel bilgilere ulaşılmakta ve kaynakların gereksinimler doğrultusunda kullanıldığı çözüm odaklı stratejiler geliştirilmektedir (Chow ve Coulton, 1997, s.65-66).

Wolfgang (1985)'a göre, bir topluluk veri tabanı üç ayrı, ancak birbiriyle ilintili alana ait bilgi sağlamalıdır. Bu alanlar (1) risk altında olan toplulukların belirlenmesi, (2) hangi risklerin gerçekleştiği ve (3) birincil, ikincil ve üçüncül koruma stratejileridir. Topluluk veri tabanları en az bir sosyal soruna ait bilgiyi organize etmeli, analiz etmeli ve yaymalıdır (Wolfgang, 1985; Aktaran:Miller ve DiGiuseppe, 1998, s.23). Bunun yanı sıra topluluk veri tabanına sağlanan veri kaynaklarının çeşitliliği topluma dair kapsamlı bir çerçeve çizilebilmesi için önemlidir. Veri kaynaklarının çeşitliliği – örneğin okullardan eğitim istatistikleri ve polis merkezlerinden suç istatistiklerinin edinilmesi- sayesinde topluma dair bütüncül tespitler yapılabilmekte ve yine bütüncül hizmetler geliştirilebilmektedir (Chow ve Coulton, 1997, s.61-62).

Topluluk veri tabanları sayesinde araştırmacılar, politika yapımcılar ve program planlayıcılar, sosyal sorunların kökünü ve gelişimini doğru bir biçimde saptayabilmekte ve onlara yanıt verebilecek programlar oluşturabilmektedirler. Topluluk veri tabanları geliştirilirken dikkat edilmesi gereken noktalardan biri de topluluk veri tabanlarının yalnızca bir teknoloji ürünü gibi görülmemesi gerekliliğidir. Bu bağlamda, topluluk veri tabanlarının topluluklar üzerine geniş bir yelpazede bilgi sağlama aracı olduğu unutulmamalıdır.

Topluluk veri tabanları geliştirilirken coğrafi bilgi sistemleri ile desteklenmeli ve bu sayede sosyal olguların bölgesel dağılımları da ortaya konmalıdır. Coğrafi Bilgi Sistemleri (*Geographic Information Systems - GIS*) sosyal, ekonomik ve çevresel

sorunların çözümüne yönelik mekâna dayalı karar verme süreçlerini desteklemek üzere verilerin toplanması, depolanması, işlenmesi, yönetimi, mekânsal analizi, sorgulaması ve sunulmasını sağlayan bilişim teknolojileridir (CBS Yazılım, t.y.). Coğrafi bilgi sistemleri, eğitim, sağlık ve sosyal hizmetlerin güçlendirilmesine, dezavantajlı birey, aile ve gruplarının sosyal işlevselliklerinin artırılmasına ve yoksullukla mücadele edilmesine yönelik sosyal politika ve stratejiler geliştirmek için önemli araçlardır (Tompkins ve Southward, 1999, s.217). Sosyal hizmet çalışmalarında toplum bazındaki eşitsizlikleri görselleştirmek, sosyal ve ekonomik adaleti sağlamak için coğrafi bilgi sistemlerinden faydalanılmaktadır (Tompkins ve Southward, 1999, s.210).

Coğrafi bazda değerlendirmeler yaparak, yetişmiş işgücünün iş piyasasıyla eşleştirilmesi için projeler üretilmesi, eğitim ve iş olanaklarının geliştirilmesi, mahalle ve toplulukların güçlendirilmesi, ulaşım ve barınma sorunlarının çözülmesi, dezavantajlı birey ve grupların gereksinimleri doğrultusunda hizmetlerin sunulması, kısa ve uzun vadeli plan ve programlar oluşturulması sağlanmaktadır (Tompkins ve Southward, 1999, s.215-217).

Topluluk veri tabanları oluşturulurken nispeten küçük coğrafi bölgelerin göz ardı edilmemesi ve geniş kapsamlı veri kaynaklarının kullanılmasına dikkat edilmelidir. Toplulukların karşılaştığı olguların (alkol bağımlılığı ile şiddet; işsizlik ile sosyal yardım programlarına bağımlılık gibi) birbirlerinden ayrı ele alınamayacağı unutulmamalıdır (Chow ve Coulton, 1997, s.65-67).

Bir topluluk veri tabanı örneği olan Violence Information Network (*Şiddet Bilgi Ağı - VIN*), ABD'nin Cleveland şehrinde, toplumdaki şiddet olgularının zaman ve bölge bazlı takip edilmesi amacıyla geliştirilmiştir. Şiddet olgularına ilişkin bilgilerin farklı kuruluşlara ait kaynaklarda mevcut olduğu, ancak bu kaynakların birbiriyle ilişkilerinin yapılandırılmadığı görüldükten sonra bütünleşik bir sisteme ihtiyaç duyulduğu saptanmıştır (Miller ve DiGiuseppe, 1998, s.22-23). Sistem geliştirme sürecinde ilk olarak verilerin hangi kaynaklardan toplanacağı belirlenmiş ve daha sonra veriler işlenerek kullanılabilir formata getirilmiştir. Bu süreçte, arzu edildiği gibi, şiddet olgularına dair oluşturulmuş bilgi, demografik ve coğrafi nitelikler de kazanmıştır. Suç olgularına ait verilerden bir kısmı, yaş, cinsiyet ve etnik köken, işlenen suçların sayısı,

coğrafi konum, kurban ve faille ait demografik veriler, suç işlenirken kullanılan alet şeklindedir. Gençlerin gerçekleştirdikleri şiddet eylemleri, yaşlılara karşı uygulanan şiddet, aile içi şiddet gibi olguların da takip edilmesini sağlayacak kadar derinlemesine sınıflandırmalar yapabilen VIN, nüfus sayımı bölgeleri düzeyindeki şiddet olgularının zaman içerisindeki gidişatını göstermekte ve politika yapıcılara bilgi sağlayarak destek vermektedir (Miller ve Digiuseppe, 1998, s.26-29).

Bir başka çevrimiçi topluluk veritabanı sistemi olarak geliştirilmiş olan Cleveland Area Network for Data and Organizing (CAN DO) ise, Cleveland şehrinde yaşayanlar hakkındaki sağlık, eğitim, sosyal refah, ekonomik durum, suç ve güvenlik, konut durumu, ve topluluk merkezlerinden yararlanma gibi bilgilerin ve kapsamlı bölgesel istatistiklerin yer aldığı bir sistemdir (Chow ve Coulton, 1997, s.59). Bu sistem, toplumla çalışan uzmanlara, yerel yöneticilere ve politika yapıcılara bölgenin ve yaşayanların durumları ve gereksinimleri konusunda bilgi sağlamaktadır. Bilişim sistemlerinin geliştirme deneyimleri, uzmanların ihtiyaç duydukları bilginin güncel, düzenlenmiş ve karmaşık bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Uzmanlar mesleki çalışmalarını yaparken ihtiyaç duydukları bilgiye istedikleri zaman ve istedikleri biçimde ulaşmayı tercih etmektedirler (Schoech, 1996, s.6). Bu bağlamda, CAN DO'da yer alan bilgilerin ulaşılabilir olması için yerel kütüphanelere erişim sağlanmıştır. Bilginin kolaylıkla ulaşılabilir olmadığına kullanıcılar tarafından yararlanılamayacağı düşüncesinden hareketle, topluluğa ait bilgiler yine topluluk tarafından kolaylıkla ulaşılabilir olmuştur (Chow ve Coulton, 1997, s.63). CAN DO, yalnızca bir veri deposu olarak işlem görmemekte ve CAN DO'dan edinilen bilgiler üzerinde yapılan analizler sonucunda politika yapıcılar ve program planlayıcılar bilgiye dayalı karar alabilmektedirler. Örnek olarak, sağlık bakım hizmetleri alanında planlama yapılırken nüfus bilgileri, doğum ve ölüm istatistikleri, düşük ağırlıklı doğum, bebek ölümleri ve aile yapısı gibi bilgiler CAN DO'dan sağlanmıştır. Yine CAN DO istatistiklerinden yararlanarak şiddet önleme programları geliştirilmiştir (Chow ve Coulton, 1997, s.65-67). CAN DO aynı zamanda sağlık bilimleri lisans öğrencilerinin derslerinde eğitim materyali olarak işlev görmüştür. Öğrenciler, planlama, program ve politika üretmede topluluk veri tabanlarının nasıl kullanılabileceğini öğrenmişlerdir (Chow ve Coulton, 1997, s.68).

Topluluk veri tabanına bir örnek de Arlington Texas'ta başlatılan, alkol ve madde bağımlılığının toplumdaki mevcut durumunu ortaya koymak, program planlayıcıları, politika yapıcılar ve insani hizmet uzmanlarının çözüm üretebilmelerine yönelik geliştirilmiş bir topluluk veri bankasıdır. Veri bankasında alkol ve maddenin kötüye kullanımına dair kamu güvenliği, fiziksel ve ruhsal sağlık, tüketim, çalışma yerleri ve eğitim kurumlarındaki alkol ve uyuşturucu kullanımı üzerine yaklaşım gibi göstergelere göre veriler toplanmaktadır (Schoech, 1998, s.37-39).

Toplumla sosyal hizmet çalışmaları yürüten kuruluşlar, planlı müdahale sürecinin ön-değerlendirme, planlama, uygulama ve izleme aşamalarında toplum üyeleriyle iletişim içinde olmanın etkili olduğuna inanmaktadır. Toplum üyeleriyle iletişimde bulunmak üzere internet tabanlı araçlardan yararlanmaktadırlar. Sosyal hizmet kuruluşlarının internet kullanma amaçları öncelikle kuruluşun tanıtımını yapmak ve toplulukları eğitici etkinlikler yürütmek şeklindedir. Bu amaçların ardından, savunuculuk çalışmaları yapmak ve doğrudan hizmet sunumu gerçekleştirmek gelmektedir (Finn, 2000, s.84).

Kuruluşlar, verdikleri hizmetleri tanıtıcı web sayfaları oluşturmaktadırlar. Bu web sayfalarında kuruluşun amaçları, sunduğu hizmetler ve bugüne kadar gerçekleştirdikleri projeler yer almaktadır. Kuruluşlar, web sayfalarında yer alan anket formları, forum ve e-postalar sayesinde topluluk üyelerinden ve uzmanlardan aldıkları geri bildirimler doğrultusunda, kısa ve uzun vadeli planlar yapabilmektedirler (Schultz ve diğerleri, 2000, s. 194-195). Ayrıca, kuruluşlar internetin etkileşimli, hızlı ve düşük maliyetli olması nedeniyle savunuculuk faaliyetleri yürütmek için de internetten faydalanmaktadırlar. İnternet; kuruluşlara, halk, politika yapıcılar ve medya ile gereksinim duydukları işbirliğini yapabilme ortamını sağlamaktadır. Kuruluşlar, toplumu eğitme bağlamında, toplumda çeşitli sosyal sorunlara ilişkin farkındalık yaratma, istatistiki bilgiler sunma, hukuki boyutlar hakkında bilgilendirme amaçlı interneti kullanmaktadırlar (Finn, 2000, s.85-86).

Toplumda, sosyal sorunlara dair farkındalık yaratmak için kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinden biri de 1996 yılında ABD'nin St. Louis şehrinde hayata geçirilmiştir. Alkol ve madde bağımlılığı konusunda halkı bilinçlendirmek için ATOD-TV (Alkol-Tütün ve Diğer Uyuşturucular-TV) adında interaktif bir uygulama başlatılmıştır. Yerel

kütüphane, hastane acili bekleme odası, yerel üniversitenin öğrenci merkezi ve toplum sağlığı merkezi gibi halkın ulaşabileceği noktalara kiosklar yerleştirilmiştir. Bu kiosklarda bulunan interaktif program üzerinden alkol, tütün ve uyuşturucu madde bağımlılığı konusunda hem kullanıcılardan bilgi toplayıcı ve hem de kullanıcıları bilgilendirici yayınlar yapılmıştır. Bütçe darlığı gibi sınırlılıklar nedeniyle fazla kişiye ulaşamayan ve uygulanmasına son verilen ATOD-TV, kullanıcılardan olumlu görüşler almıştır (Epstein ve McGaha, 1999, s.25-31).

Toplumla çalışmada çeşitli paket programlar da uzmanlar tarafından kullanılabilir. Örneğin, “Say No with Donny”, yoksul mahallelerde yaşayan, ergenlik öncesi dönemde olan bireylere yönelik, uyuşturucuya başlama riskini azaltma amaçlı İsrail’de geliştirilmiş bir programdır. Çocukların bilgisayarlara olan yoğun ilgileri nedeniyle ilgi çekici ve yüksek uyaran içeren bir bilgisayar programının yararlı olabileceği fikrinden hareketle geliştirilmiştir. Program, alkol ve madde bağımlılığı, bağımlılığın sonuçları üzerine bilgiler içermekte ve çocuklara uyuşturucu madde kullanmamak için gerekenleri yapabilme ve uyuşturucuya hayır diyebilme becerileri kazandırılmaktadır (Gropper, 2002, s.52). Programda Donny adında, çocuklar için olumlu bir rol model olarak seçilmiş, ergenlik çağında bir karakter yer almaktadır. Bu karakter, çocuklara uyuşturucu maddelerin neler olduğunu, çocukların hangi nedenlerle madde kullanmaya başladıklarını, uyuşturucu madde kullanımının ne gibi sonuçları olabileceğini ve uyuşturucu kullanımında arkadaş çevresinin rolünü açıklamaktadır. Donny'nin anlatımlarından sonra grup tartışmaları yapılarak, bilgilerin üzerinden geçilmektedir. On bölümlük programın sonunda çocukların öğrendikleri yine program tarafından sorulan sorularla ölçülmekte ve çocuklara sertifikaları verilmektedir (Gropper, 2002, s.56-57). İsrail’in Yafa şehrinin yoksul mahallelerindeki toplum merkezlerinde yaygınlaştırılan programa katılan çocuklardan, programın yararlı olduğuna dair geri bildirim alınmıştır. Program daha sonra aynı şehirde on okulda kullanılmaya başlanmıştır. Programın etkililiği araştırılmış ve çocukların programdan sonra uyuşturucu bağımlılığı üzerine farkındalıklarının arttığı saptanmıştır (Gropper, 2002, s.62).

Toplumla çalışma yapan uzmanlar, toplumu tehdit eden şiddet, obezite, alkol ve madde bağımlılığı, depresyon ve akran şiddeti gibi sorunlarla mücadele etmede interneti etkin

bir araç olarak kullanılmaktadırlar (Schoech, 2007, s.97). İnternet sayfaları, özellikle koruyucu-önleyici çalışmalar için elverişli bir ortam sunmaktadır. İnternet sayfalarında, gençleri tehdit eden toplumsal sorunlara yönelik gençlerin ilgisini çekebilecek psiko-eğitici oyunlar ve beceri kazandırıcı egzersizler sunan çevrimiçi koruyucu-önleyici programlar yer almaktadır (Pahwa ve Schoech, 2008, s.267).

Gençlerin yoğun olarak interneti kullandıkları bilindiğinden, uzmanlar internet sayfaları üzerinden gençlere ulaşabilmektedirler. Bu amaçla oluşturulmuş çok sayıda web sitesinden biri SubstanceAbusePrevention.org'dur. Site üzerinden, gençlerin ilgisini çeken müzik, multimedia, oyunlar, hikâyeler gibi araçlar kullanılarak madde bağımlılığı konusunda uyuşturucuya hayır demek, öfke yönetimi ve uyuşturucuların tehlikeleri üzerine bilgilendirme amaçlı bir sanal topluluk oluşturulmuştur. Gençlere yönelik sitenin yapım aşamasında, özellikle gençler, aileler, öğretmenler ve danışmanların görüşlerine başvurulmuştur (Schoech, 2007, s.85-88).

Alanyazın tarandığında –nadiren de olsa- dezavantajlı toplumlara yönelik çalışmalarda kullanılmak üzere geliştirilen bilişim sistemlerinin İnsani Hizmet Bilişim Sistemleri (*Human Services Information Systems*) olarak adlandırıldığı görülmektedir (Gutierrez ve Friedman, 2005, s.513). Homeless Management Information Systems (HMIS), evsiz birey ve ailelerine yönelik barınma gibi hizmetlerin sunumu ve takibinin gerçekleştirilebilmesini destekleyen bir insani bilişim sistemi olarak geliştirilmiştir. Evsizlere yönelik çalışmalar yapan birçok kamusal ve özel kuruluşun hizmet verdiği müracaatçılar ve yapılan müdahalelere ilişkin bilgiler bütünleşik bir sistem olan HMIS'e aktarılmış ve kuruluşların erişimine açılmıştır. Evsiz müracaatçılara ait aile içi şiddet, HIV/AIDS, ruhsal bozukluk, engellilik, alkol ve madde bağımlılığı gibi veriler HMIS veri tabanında yer alan bilgilerden bir kısmıdır (Gutierrez ve Friedman, 2005, s.514-515).

California eyaletinde, HIV taşıyıcılarına hizmet veren 18 kuruluş, müracaatçılarla daha iyi iletişim kurmak, kuruluşlar arasında havale işlemlerini kolaylaştırmak üzere sanal bir ağ üzerinden bir araya gelmiştir. HIV Cybermall adını taşıyan bu ağın temel amacı HIV taşıyıcılarına daha iyi sağlık (medikal ve dental) ve psiko-sosyal destek sağlamaktır (Henrickson ve Mayo, 2000, s.8).

Özetle, dünya genelinde geliştirilmiş birçok örneği bulunan, sosyal politika oluşturma ve topluluk düzeyinde kullanılan bilişim teknolojileri, toplumsal sorunların çeşitli boyutlarıyla ele alınabilmesini ve doğru biçimde analiz edilebilmesini sağlayarak uzmanlara, yerel yöneticilere ve politika yapıcılara etkin, sürdürülebilir ve çözüm odaklı politika ve uygulamalar geliştirmelerine destek olmaktadır.

7.1.2. Kuruluş Yönetimi Düzeyi

Sosyal hizmet alanında, bilişim teknolojilerinin en yaygın kullanım biçimini, müracaatçı (*client*) ve yönetim bilişim sistemlerinin (YBS) kullanımı oluşturmaktadır (Rafferty, 1997, s.962). Bu bağlamda pek çok sosyal hizmet kuruluşu, kuruluş içinden ve dışından gelen verinin toplanması, işlenmesi, saklanması ve iletiminde bilişim teknolojilerini sıklıkla kullanmaktadır. Kuruluşun işleyişi içerisinde, çeşitli uygulamaları birbirine bağlayan bu sistemlerde, müracaatçı bilgileri, müracaatçıya önerilen hizmet modeli ve kuruluşun kaynakları gibi farklı bilgiler, birbirleriyle uyumlu bir biçimde yönetilebilmektedir. Ayrıca, karar verme sürecini destekleyen sistemler sayesinde kuruluş çalışanları, çok boyutlu sosyal sorunlar karşısında daha hızlı ve daha doğru kararlar alabilmektedirler.

Kuruluş yönetimi düzeyinde kullanılan bilişim teknolojileri, karar verme sürecini destekleme, finans ve muhasebe yönetimi, bilgi toplama ve raporlama yönetimi ile personel ve gönüllü yönetiminde kullanılabilir (Schoech, 1999, s.121-122). Bu düzeydeki bilişim teknolojilerinin kullanım amaçlarından en önemlisi, kuruluşlardaki bürokrasiyi azaltarak, esneklik, yanıt verebilirlik ve hesap verebilirlik gibi devletin gerek gördüğü nitelikleri sağlayabilmektedir (Sapey, 1997, s. 804). Bu sayede, yönetim, uzman, bütçe ve kaynak yöneticisi gibi kuruluşun farklı alanlarında görev yapanların ihtiyaç duydukları bilgilere erişimi sağlanabilmektedir. Bu bilgi erişimi, elbette kusursuz bir biçimde gerçekleşmemektedir. Glastonbury (1995) veri girişi sürecinde yaşanan hataların muhtemel sebeplerini, veri girişi sürecinde çok fazla bürokrasi olması (uzmandan veri girişi yapan kişiye kadar arada süren işlemlerin varlığı), karmaşık ve kişiye göre değişebilen bilginin standart formata uymaması ve uzmanların, yöneticilerin aksine elektronik format yerine basılı formatı daha faydalı bulmaları olarak sıralamaktadır (Glastonbury, 1995, Aktaran:Sapey, 1997, s.804). Çözüm olarak

görüşme yapan sosyal hizmet uzmanlarının her daim dizüstü bilgisayar –ya da günümüzde tablet bilgisayar gibi- araçlar kullanarak görüşme yaptıkları evlerde edindikleri verileri o anda bilgisayara girmeleri olarak önerilmektedir (Sapey, 1997, s. 804).

Bugün sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan uzmanların neredeyse tümü, farklı kuruluşlarla ortaklık içerisinde mesleki çalışmalarını yürütmekte ve bütünlük hizmetlerin bir parçası olmaktadır. Bu bütünlük hizmet sistemi içerisinde kuruluşlar bilgi paylaşmaya ihtiyaç duymaktadır (Richardson ve Asthana, 2006, s.658-659). Bugün pek çok ülkede, sosyal hizmet kuruluşları arasındaki bilgi alışverişinin sağlanmasına büyük önem verilmektedir. Ortak çalışmaya dayalı vaka yönetimi adı altında kavramsallaştırıldığı (*collaborative case management*) üzere, aynı müracaatçıyla çalışma yapan farklı kuruluşların vakaya özgü bilgileri paylaşmaları ve müracaatçının içerisinde bulunduğu durum hakkında bütüncül bir yaklaşım geliştirmeleri gerekmektedir (Kunkel ve Yowell, 2000, s.118). Bu bağlamda, farklı alanlarda hizmet veren kuruluşların aynı vaka üzerinde işbirliği çerçevesinde çalışmasını sağlayan bütünlük bilişim sistemleri geliştirilmektedir. Bütünlük sistemler, kuruluşlar arasındaki eşgüdümü sağlayarak, kaynakların verimli kullanılmasına yardımcı olmaktadır. Müracaatçı bilgilerinin, kuruluşlar arasında paylaşımı sayesinde, müracaatçının gereksinim duyduğu hizmet daha hızlı sunulabilmektedir. Bürokratik işlemlerin uzun sürmesi ve mükerrerliğin önüne geçilmesi mümkün olabilmektedir.

Özellikle, geçmişte sosyal hizmet kuruluşları arasında yaşanan ve çeşitli trajedilere sebep olan bilgi alışverişindeki eksiklikler hükümetleri çözüm önerileri geliştirmeye itmiştir (Richardson ve Asthana, 2006, s.660). Gizli kalması gerektiği düşünüldüğü için kimselerle paylaşılmayan bilgiler nedeniyle çocuk istismarı ve ihmali vakalarında yaşanan ölümler neticesinde, müracaatçı yararına bilgilerinin paylaşımına açılması ile bilgi gizliliğinin sağlanması arasında bir denge kurulması gerekliliği anlaşılmıştır.

Richardson ve Asthana (2006), kuruluşlar arası bilgi alışverişinin şu dört olası biçimde sonuçlanabileceğini belirtmektedirler:

Tablo 1. Bilgi Paylaşım Modelleri

	Bilgi Paylaşımı	Bilgi Korunumu	Gizlilik İhlali Riski	İhmal Riski
İdeal Model	Makul ölçülerde	Makul ölçülerde	Düşük Risk	Düşük Risk
Fazla Açık Model	Olması gerekenden fazla veya gereksiz	Makul ölçülerde	Yüksek Risk	Düşük Risk
Fazla Tedbirli Model	Makul ölçülerde	Olması gerekenden fazla veya gereksiz	Düşük Risk	Yüksek Risk
Kaotik Model	Olması gerekenden fazla veya gereksiz	Olması gerekenden fazla veya gereksiz	Yüksek Risk	Yüksek Risk

KAYNAK: Richardson ve Asthana, 2006, s.660-661

Kuruluşlar arasındaki bilgi alışverişine olan hayati ihtiyaçla birlikte bilginin toplanması, sınıflandırılması, depolanması ve paylaşılması önemli hale gelmiştir. Özellikle çocuk istismarının önüne geçilmesinde, bilginin geçirdiği aşamaları Howe (1992) şu şekilde sıralamıştır:

- (1) ebeveynlerin çocuk için bir tehdit oluşturup oluşturmadıklarını saptamak amacıyla ne tür bilgiye ihtiyaç duyulduğunu belirlemek;
- (2) vaka üzerinde derinlemesine incelemeler yaparak bilgiyi sistematik olarak toplamak;
- (3) toplanan bilgiyi işlemek ve analiz edip çocuğun ebeveyn bakımında risk altında olup olmadığına karar vermek;
- (4) risk altında olduğu düşünülen çocuğu ve ailesini yakından incelemek ve gerektiğinde yeniden izleme çalışmaları yapmak (Howe, 1992, Aktaran: Parton, 2008, s.259).

Dünya genelinde, sosyal hizmet kuruluşları çeşitli yönetim bilişim sistemlerini hayata geçirerek verdikleri hizmetin etkili, nitelikli ve çözüm odaklı olması çabasını sürdürmektedirler. İngiltere, 2000'li yılların başında çocuk koruma sisteminde köklü değişimler gerçekleştirmiştir. İngiliz hükümetini çocuk koruma sisteminde acil bir reforma sürükleyen, dokuz yaşındaki Victoria Climbié'nin bakımından sorumlu kişiler tarafından işkenceyle öldürülmesidir. Medyada ulusal boyutta yankı uyandıran Climbié vakasında ortada ciddi düzeyde fiziksel ve cinsel istismar bulguları varken, polis, doktor

ve sosyal hizmet uzmanları arasındaki iletişim eksikliği ve çocukla doğrudan iletişim kurulmaması neticesinde çocuk koruma altına alınmamış ve hayatını kaybetmiştir. Olaydan sonra, kuruluşlar arasında etkin bir bilgi alışverişi gerçekleşmiş olsaydı çocuğun hayatta olacağı vurgulanmıştır (BBC News, 2003). Bu trajik ölümün benzerlerinin yaşanmaması için 2003 yılında Every Child Matters (*Bütün Çocuklar Önemlidir*)Yasa ve Eylem Planı harekete geçirilmiş ve ülke çapında yaygınlaştırılacak Bütünleşik Çocuk Hizmetleri (*Integrated Children's System - ICS*) ve Gençleri İncitici Olguları Azaltmak için Genel Ulusal Çözümler (*Reducing Youth Offending Generic National Solutions - RYOGENS* adlı bilişim sistemleri geliştirilmeye başlanmıştır.

ICS, sahada çocuk refah sisteminde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarının özüne ve iş süreçlerine dair bir kavramsal çerçeve sunmaktadır. Ailesi yanında yaşayan çocuklar, çocuk koruma sistemi altındaki çocuklar, evlat edinilen ve koruyucu aile yanında yaşayan çocuklara dair kayıtlar ICS'nin bir parçası olan Electronic Social Care Record (ESCR) kapsamında hem yapılandırılmış ve hem de yapılandırılmamış formlar halinde tutulmaktadır (Harbird, 2006, s.2). RYOGENS eğitim, sağlık, sosyal hizmetler gibi alanlarda çocuklarla çalışan uzmanların bilgi paylaştıkları internet tabanlı ulusal bir projedir. Sosyal hizmet uzmanları, öğretmenler, polisler ve doktorlar mesleki çalışmalarında görüştüğü çocuk ve gençler hakkındaki kişisel ve hassas bilgileri güvenli SSL (Secure Socket Layer) bağlantı üzerinden merkezi veri tabanına girmektedirler. Uzmanların sistemde kontrol listelerine koydukları uyarı işaretlerine (*flag of concern*) göre çocuk veya gencin risk altında olup olmadığı belirlenmekte ve sistemde yeteri kadar şüphe uyandıran veri toplandığında, sistem uzmanları uyarılmaktadır (Business Critical IT, t.y.). Bu uyarı işaretleri sayesinde, uzmanların vaka çalışmalarında riskli durumları atlama tehlikesi ortadan kaldırılmaktadır. Every Child Matters Yasa ve Eylem Planı kapsamında veri tabanlarında çocuklara ait bilgiler, çocukların sağlık ve eğitim kayıtlarından sağlanmaktadır. Ebeveynler ve gençler, bilgilerinin veri tabanında tutulduğu hususunda bilgilendirilmektedirler (Garrett, 2005, s.539).

2006 yılında çocuk ve gençlerin gereksinimlerini ulusal boyutta değerlendirebilmek için bir kalite yönetimi aracı olan CommonAssessment Framework (*CAF - Ortak Değerlendirme Çerçevesi*) oluşturulmuştur. CAF, farklı disiplinlerden gelen meslek

elemanlarının çocuk ve gençlerin gereksinimleri karşılanmadığından şüphelendiklerinde sistematik ve basit bir biçimde ön değerlendirme yapmalarına yardımcı olmaktadır. CAF, uzmanlara genel bir değerlendirme yapabilmeleri için bir ön değerlendirme kontrol listesi (*pre-assessment checklist*) sunmaktadır. Çocuk ve gençlerin gereksinimleri ve güçlü yönleri gibi bilgiler kendileri, aileleri ve diğer meslek çalışanlarıyla gerçekleştirilen görüşmelerde toplanmaktadır. Uzmanlar standart formları kullanarak kayıt tutmakta ve gerekli gördükleri durumlarda diğer kuruluşlarla paylaşmaktadırlar (Children's Workforce Development Council, t.y). Vaka üzerinde çalışan farklı disiplinlerden gelen uzmanlar, CAF'ta yer alan ve The Children's Index olarak adlandırılan endeksi kullanarak çocuk hakkındaki bilgilere ulaşabilmekte, kimlerin hangi mesleki çalışmaları yaptığını görebilmekte ve bilgi alışverişinde bulunabilmektedirler. CAF, çocuk ve gençler henüz istismarla karşılaşmadan müdahale edilebilmesini ve uzmanlar arasında bilgi alışverişinin hızlı ve kolayca yapılmasını sağlamaktadır. CAF, çocuk ve gençlerle gerçekleştirilen çalışmalara ait kayıtların yer aldığı çevrimiçi veri tabanı olan ContactPoint ve yönetim bilişim sistemi National eCAF tarafından desteklenmektedir.

ContactPoint'te tutulan çocuk ve gençlere dair bilgiler, gizli tutulması gereken hassas bilgiler değildir. Çocuğun kimlik bilgilerinin yanı sıra çocuğun öğretmeni ve doktoruna ait iletişim bilgileri de yer almaktadır. 2012 yılında hizmete giren yönetim bilişim sistemi National eCAF, uzmanların CAF'a ait bilgileri elektronik ortama girmesi, saklaması ve kuruluşlar arası paylaşmasını sağlamaktadır (Children's Workforce Development Council, 2009, s.29-30).

Kanada Hükümeti tarafından, Kanada vatandaşlarına sunulan sosyal programlara erişimin kişinin kendisi, telefon, internet veya e-posta yoluyla tek bir noktadan erişiminin sağlanması için 2005 yılında Service Canada hayata geçirilmiştir. Bütünleşik, vatandaş odaklı ve tek bir noktadan hizmet verilmesini sağlayan Service Canada sayesinde bireye özgü bütünleşik çözümler oluşturulabilmektedir (Flumian, 2007). Engellilere, ailelere, işsizlere, çocuklara ve gençlere yönelik sosyal programlar ve hizmetler, Service Canada üzerinden ihtiyaç gruplarıyla bağlantılandırılmaktadır. Service Canada ile birlikte eğitim programları, kurslar, iş edindirme, hukuki yardım gibi

300'den fazla sosyal program tek bir noktadan ulaşılabilir hale gelmiştir(Service Canada, 2012).

PRISMA (Program of Research to Integrate the Services for the Maintenance of Autonomy) Kanada Quebec'te geliştirilmiş, özellikle yaşlı ve engellilere sunulan sağlık ve sosyal hizmetlerin sürdürülebilirliğini sağlamak ve etkililiğini arttırmak amaçlı bütünleşik bir bakım hizmeti projesidir (Hbert ve diğerleri, 2008, s.1). PRISMA karar vericiler ve yöneticiler arasında ulusal ve yerel koordinasyonun sağlanması, hizmetlerin tek bir noktadan koordine edilmesi, vaka yönetimi ve kişiselleştirilmiş hizmet planlarının oluşturulmasına yönelik olarak geliştirilmiştir. PRISMA müracaatçıya özel olarak sunulması planlanan hizmetleri tek bir noktadan kolaylıkla erişilebilir hale getirmekte, kaynakların ve sunulan hizmetlerin takip edilmesi ve etkililiğinin değerlendirilmesini sağlamaktadır (Hbert ve diğerleri, 2003, s.3). Tek giriş noktası (*single entry point*) mekanizması sayesinde, bölge kapsamındaki tüm sağlık bakım ve toplum hizmeti merkezlerine erişim tek bir noktadan gerçekteştirilmektedir. Yaşlı ve engelli bireyler ve onlara bakım verenler, bu tek nokta üzerinden uzmanlarla iletişime geçebilmektedir. Vaka yöneticisi, müracaatçının gereksinimlerini tek değerlendirme aracı (*single assessment instrument*) kullanarak belirlemek, müracaatçıya özgü kişiselleştirilmiş müdahale planı oluşturmak, örgütler arası çalışmaları organize etmek ve koordinasyonu sağlamak, multidisipliner ekibi yönetmek, müracaatçıyı periyodik olarak izlemek ve gerektiğinde tekrar değerlendirmesini yapmaktan sorumludur (Hbert ve diğerleri, 2003, s.4). PRISMA kapsamında bilgisayar tabanlı klinik tablolar (*computerized clinical chart*) oluşturularak müracaatçı, müdahale planı ve müdahale süreci hakkında bilgi girme, güncelleme ve vaka üzerinde çalışan multidisipliner ekip üyeleriyle bilgi paylaşabilmektedir (Hbert ve diğerleri, 2003, s.5).

Danimarka'da risk altındaki ocuk ve gençlere yönelik çalışmalar yürüten yerel yönetimler arasında eşgüdüm sağlanması amacıyla bir vaka yönetimi platformu olan DUBU çözümleri (*DUBU solutions*) geliştirilmiştir. DUBU bünyesinde veri tabanı yönetimi, belge havuzu oluşturulması, müracaatçı takibi ve raporlama yapılmakta ve diğer elektronik ve finansal sistemlerle koordinasyonlu çalışılabilmektedir. DUBU'da Bütünleşik ocuk Hizmetleri (*Integrated Children's System*) ve vaka yönetimi metodolojisi birleştirilmiş ve bu sayede yerel yönetimlerin risk altındaki ocuk ve

gençlerle etkili ve sistematik vaka yönetimi gerçekleştirebilmeleri sağlanmıştır (IBM, 2012, s.2).

Amerika Birleşik Devletleri'nde sosyal hizmet kuruluşlarında, hizmet sunulan alana yönelik geliştirilmiş birçok bilişim sisteminden faydalanılmaktadır. İngiltere örneğinde görüldüğü gibi ABD'de de geliştirilmiş sistemlere büyük çoğunlukla çocuk refahı alanında rastlanmaktadır. Farklı eyaletlerde çocuk refahı alanında hizmet vermesi amacı ile geliştirilmiş pek çok bilişim sistemi bulunmakla birlikte, ulusal düzeyde bilgi depolayan bilişim sistemleri de mevcuttur. Örneğin, Adoption and Foster Care Analysis and Reporting System (AFCARS) vakaya özgü verilerin toplanması için oluşturulmuş ulusal düzeyde bir sistemdir. Tüm eyaletlerde çocuk refahı alanında hizmet veren kamu ve özel kuruluşlar, evlat edinilen ve koruyucu aileye verilen çocukların bilgilerini toplamakla yükümlüdür (NDACAN, 2011a).

Eyalet düzeyinde kullanılan bilişim sistemlerinden biri olan ve Michigan'da hizmet veren The Integrated Information System for Foster Care, çocuğun, biyolojik ailenin ve koruyucu ailenin durumlarını izlemekte, verilen hizmetlerin takibini yapmakta ve havale gibi durumlarda AFCARS ile sürekli iletişimde bulunmaktadır (Oyserman ve Benbenisthy, 1997, s.9).

National Child Abuse and Neglect Data System (NCANDS), Çocuk İstismarının Önlenmesi ve Tedavisi Yasası (*Child Abuse Prevention and Treatment Act - CAPTA*) uyarınca gönüllülük esaslarıyla oluşturulmuş ulusal veri toplama ve analiz etme sistemidir. NCANDS, The Summary Data Component (*SDC - Özet Veri Bileşeni*) ve The Detailed Case Data (*DCDC - Detaylı Vaka Veri Bileşeni*) adlı iki öğeden oluşmaktadır. SDC, tüm eyaletlerdeki çocuk istismarı ve ihmali istatistikleri, raporları, soruşturmaları, mağdurları ve failleri hakkında bilgiler içermektedir. DCSC ise çocuk koruma hizmetleri bünyesindeki kuruluşların vaka düzeyinde tuttıkları elektronik kayıtların derlemesidir (NDACAN, 2011b). Statewide Automated Child Welfare Information Systems (*Eyalet Çapında Otomatik Çocuk Refahı Bilişim Sistemleri - SACWIS*) 1993 yılında çıkarılmış Federal Kapsamlı Bütçe Denkleştirme Yasası (*Federal Omnibus Budget Reconciliation Act*) kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının koruyucu aile ve evlat edindirme işlemlerinde kullandıkları kapsamlı bir vaka yönetimi

sistemidir (Children's Bureau, 2012, s.10). The National Youth in Transition Database (*Ulusal Gençlik Dönüşüm Veri tabanı - NYTD*), koruyucu aile yanında yaşayan gençlerin koruyucu aile yanından ayrılıp kendi yaşamlarını kurma sürecinde eyaletten aldıkları yardım ve hizmetlere dair tutulan kayıtlar ile gence ait verilerin yer aldığı bir veri tabanıdır (California NYTD, t.y.). Çocuk Refahı Hizmetleri / Vaka Yönetimi Sistemi (*Child Welfare Services / Case Management System CWS/CMS*) 1995 yılında, SACWIS'in bir bileşeni olarak California eyaleti çapında çocuk refahı alanında çalışanların çocuk ve aileleriyle gerçekleştirdikleri mesleki çalışmaların ve sunulan hizmetlerin etkililiğinin artırılması, mükerrer hizmet sunumunun önüne geçilmesi ve politika yapıcılara program ve politika geliştirebilmelerine yönelik bilgi sağlanması amacıyla oluşturulmuş bir bilişim sistemidir (Child Welfare Services, t.y.).

Juvenile Information Sharing (*JIS*) toplum güvenliğini sağlamak, risk altındaki veya suça itilmiş gençlerin sağlık ve iyilik hallerini geliştirmek amacıyla eyalet ve yerel yetki sınırları dahilinde görev yapan kuruluşlar arasında bilgi paylaşımının gerçekleştirilmesi için oluşturulmuştur. JIS sayesinde çocuk adalet sistemi ve diğer çocuk ve genç refahı alanında hizmet veren kuruluşlar arası bilgi paylaşımının sağlanması neticesinde zaman ve güvenilirlik açısından kazanımlar gerçekleştirilmiş; çocuk ve gençler hakkında doğru değerlendirmeler yapmak, gerektiğinde süpervizyon sağlamak ve hedeflenen hizmeti sunabilmek mümkün olabilmektedir (OJJDP, 2006, s.1). Bünyesinde gençlerin eğitim, sağlık, sosyal hizmet ve adli bilgilerinin yer aldığı JIS farklı ortamlardaki karar vericilerin bilgiye elektronik erişimini sağlayarak kritik bilginin hızlı, güvenli ve kolay bir biçimde paylaşımını sağlamış, bilginin niteliğini arttırmış ve gereksiz veri girişlerini ortadan kaldırmıştır (OJJDP, 2006, s.1-3). Bütünleşik bilişim sistemlerinin başka bir örneği de, ABD'de kamuya bağlı madde bağımlılığı merkezleri arasındaki koordinasyonu geliştirmek ve müracaatçı topluluklarına dair bilgi toplamak amacıyla 18 şehirde başlatılan Madde Bağımlılığı Tedavi Merkezi Hedef Şehirler (*The Center for Substance Abuse Treatment's Target Cities*) girişimidir (Hile, 1997, s. 2).

Target Cities Girişimi'nin amacı, müracaatçıya ait bilgiler üzerinden değerlendirme yapmak ve müracaatçı için en uygun görülen tedavi modeli, tedavi yeri ve tedavinin yoğunluğunu müracaatçının tercihleriyle bütünleştirerek belirlemektir. Target Cities Girişimi ile her şehirde madde bağımlılığı üzerine çalışmalar yapan kuruluşlar bir ağda

toplanmıştır. İlk olarak, merkezi bir birim olan CIU (*centralized intake unit*) oluşturulmuş ve diğer kuruluşlar bu birimle koordineli çalışmaya başlamışlardır. Detoksifikasyon, yoğun ve uzun süreli yatılı bakım, ayakta tedavi programları ve günlük tedavi programları gibi seçenekler arasından müracaatçı için en uygun müdahale tipi belirlendikten sonra başvuru CIU tarafından yapılmaktadır (Krepcho ve diğerleri, 1997, s.30-31). CIU, beklemede olan müracaatçılara en kısa sürede hizmet verilmesi için merkezlerde yer ayarlanmasından da sorumludur. Her müracaatçıya özgü Profil Dokümanı hazırlanmakta ve önerilen tedavi modelinin yanı sıra ulaşım, konut yardımı, iş bulma, çocuk bakımı gibi hizmetlerin de sunulması sağlanmaktadır (Krepcho ve diğerleri, 1997, s.40). Ayrıca, yönetim sistemi üzerinden süreç boyunca müracaatçı takip edilerek müracaatçının kaydettiği gelişmeler izlenmektedir (Hile, 1997, s.3-5). Ağ içerisindeki her örgüt kendi veri tabanından sunduğu hizmetlerin niteliğini ve etkililiğini takip edebilmekte ve geleceğe yönelik stratejik planlamalar yapabilmektedir (Krepcho ve diğerleri, 1997, s.40). Target Cities Girişimi ve kullanılacak bilişim sistemleri hakkında kullanıcılar hizmet içi eğitimden geçirilmişlerdir. Target Cities kullanıcılarıyla görüşme yapılmış ve çoğunluğu bu girişim kapsamında geliştirilen yönetim bilişim sisteminden fazlasıyla memnun olduklarını belirtmişlerdir. Araştırmanın sonunda, kullanıcıların sisteme dair saptamalarının ve önerilerinin dikkate alınarak sistemlerde iyileştirmeler yapılacağı belirtilmiştir (Krepcho ve diğerleri, 1997, s.44-47).

Güney Afrika'da geliştirilmiş olan Ulusal Bütünleşik Sosyal Bilgi Sistemi (*National Integrated Social Information System - NISIS*), Güney Afrika hükümetinin yoksullukla mücadele etmek için gereken bilgileri toplamak üzere hayata geçirmiş olduğu bir sosyal yardım bilgi sistemidir. Güney Afrika'daki yoksulların daha da yoksullaşmaması ve yoksulluğa düşme riski bulunan nüfus gruplarına önceden müdahale edilebilmesi için geliştirilmiştir. Yoksulluk göstergesi olarak seçilen kategoriler üzerinden hanelerin yoksulluk ve yoksunluk durumları, sistemde bütüncül olarak ortaya konmaktadır. Eşgüdüm içerisinde çalışması gereken kuruluşlar, sistem üzerinden bilgi paylaşabilmektedir. NISIS, sosyal yardım hizmetlerinin şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya kavuşmasına ve bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin güçlenmesine olanak vermiştir. NISIS üzerinden, yoksullukla mücadele için sunulan hizmetlerin etkililiği analiz edilebilmekte, daha kapsamlı ve daha nitelikli politika ve programların oluşturulması için bilgi sağlanabilmektedir (Da Silva, t.y.; NISIS, 2013).

Avustralya’da İnsani Hizmetler Bakanlığı’na bağlı olarak hizmet veren Centrelink, internet üzerinden müracaatçılara tek noktadan sağlık ve sosyal hizmetler ile sosyal güvenlik ödenekleri hizmetleri verilebilmesi için çalışmalar yürütmektedir. Centrelink, müracaatçıların gereksinimlerine uygun hizmet verebilmek için Community Connections adında arama ve bulgu olanağı sunan bir web tabanlı araç geliştirmektedir. Community Connections, yerel sosyal hizmet birimlerinin sunacağı hizmetleri belirleyebilmeleri için kişi, grup ve topluluklara dair bilgilerin derlendiği bir araçtır. Community Connections sayesinde Centrelink tarafından ulusal ve yerel düzeyde toplanan bilgilerin gereksiz yere tekrarlanmasının önüne geçilmekte, bilgiler kolaylıkla güncellenebilmekte, topluma dair kapsamlı bilgilere hızla ulaşılabilen ve çözüme yönelik tutarlı ve etkili hizmet ve programların oluşturulması sağlanabilmektedir. Müracaatçılar ise internet ve telefonla Centrelink’e ulaşabilmektedirler (Centrelink, t.y.). Community Connections veri tabanında tutulan bilgilerden bazıları acil durum yardımı, nakdi yardımlar, kriz danışmanlığı, aile yardımı, aile içi şiddete karşı destek, hukuki hizmetler ve sağlık hizmetleri, uyuşturucu, alkol ve kumar bağımlılığına yönelik hizmetler, destek ve savunucu gruplar gibi topluluk bazında sağlanan hizmetlerdir. Centrelink veri tabanındaki veriler ışığında ve bünyesindeki Customer Profiling (*Müracaatçı Profili Çıkarma*) aracılığıyla toplulukların altında bulunduğu riskler (evsizlik, işsizlik gibi) belirlenmekte ve hedefe yönelik daha iyi müdahaleler gerçekleştirilmektedir. Yine Centrelink bünyesindeki Customer Account (*Müracaatçı Hesabı*) sayesinde müracaatçılar kendilerine ait kayıtları internete bağlanarak güncelleyebilmektedirler. Customer Account meslek çalışanlarına müracaatçı hakkında bütüncül bir bakış sunmakta, müracaatçı bilgilerinin tekrar tekrar alınmasının önüne geçerek, hizmet sunumunun daha hızlı ve daha tutarlı olmasını sağlamaktadır (Centrelink, t.y.).

Kuruluşlar arası işbirliği, sağlık ve sosyal hizmet alanlarında nitelikli çalışmalar yapabilmelerinde önemli bir strateji olarak karşımıza çıkmaktadır. Kuruluşlar arası ortaklığın noksanlığında, kişiler ihmal edilebilme riskiyle karşılaşabilmekte ve ihtiyaç duydukları hizmete erişemeyebilmektedirler. Kuruluşlar arası işbirliğinin, insanların gereksinim duydukları en nitelikli ve en etkili hizmetlere ulaşma, hizmetlerin mükerrerliğinin önüne geçme, sorumlulukların kuruluşlar arasında paylaşımı ve örgütsel

stresin önüne geçmede etkili olduğu vurgulanmaktadır (Van Eyk ve Baum, 2002, s.262).

7.1.3. Doğrudan Hizmet Sunumu Düzeyi

Doğrudan hizmet sunumu düzeyinde kullanılan teknolojiler, uzmanların mesleki kayıtlarını tuttıkları, işlerini zamana göre programlamalarına ve takip etmelerine yarayan sistemler ile uzman-müracaatçı etkileşimini destekleyen sistemler olarak ikiye ayrılmaktadır (Schoech, 1999, s.122-123).

7.1.3.1. Uzmanların Mesleki Çalışmalarını Destekleyen Sistemler

Bilgisayar teknolojisinin gelişimi ve insani hizmetlerde yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte, uzmanların iş süreçlerini destekleyen çeşitli bilişim teknolojilerine olan gereksinim de ortaya çıkmıştır (Schoech, 1996, s.4-5). Bilgi teknolojilerinin geliştirilme süreçlerindeki deneyimler, uzmanların onların yerine karar alacak sofistike sistemlerden ziyade temel bilgiye ve yol gösterici olabilecek önerilere ihtiyaç duyduklarını gözler önüne sermektedir (Schoech, 1996, s.6). Bu bağlamda, bilgi ihtiyacının yanı sıra uzmanlar çalışmalarını planlama, izleme, değerlendirme gibi mesleki süreçlerde destekleyen ve çalışma performanslarını geliştiren teknolojilere ihtiyaç duymaktadırlar.

Sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan uzmanların, müracaatçılar ve onlara sunulan hizmetlere dair kayıtları elektronik ortamda tutmaları günümüzde artık bir gerekliliktir. Uzmanlar veri tabanından ihtiyaç duydukları bilgiye her an ulaşabilmektedirler. Sosyal hizmetin bilgi temelinde yer alan ekosistem yaklaşımı bireyin tek başına değil, etkileşime girdiği sosyal sistemlerle birlikte değerlendirilmesine dayanmaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2002, s.91). Ekosistem yaklaşımına dayandırılarak oluşturulacak veri tabanı modeli, müracaatçıyı ve içerisinde bulunduğu durumu bütüncül bir şekilde ortaya koyabilecek kapasiteye sahiptir. Bireyin etkileşime girdiği okul, aile gibi sistemlerin de veri tabanında yer almasıyla, kayıt tutmanın yanı sıra, ekip çalışması ve klinik süpervizyon için gerekli altyapı da sağlanmaktadır (Coursen,2006, s.12).

Uzmanları mesleki çalışmalarında destekleyen teknolojilerden biri de uzmanların almış oldukları eğitime dair hafızalarını tazeleyecek ancak, zamanlarını harcamayacak Performans Destek Sistemleridir (*Performance Support Systems - PDS*). PDS, bir görevi tamamlamak ya da bir problemi çözebilmek için gerekli olan bütünleşik bilgiyi sağlayarak, işyerindeki performansı arttıran bilgisayar temelli sistemler olarak adlandırılmaktadır (Schoech, 1996, s.6). PDS, mesleki eğitim ve hizmet içi eğitimlerin yanı sıra, sosyal hizmet uygulamalarında işlerin nasıl yürütülmesi gerektiğine dair metin, ses, grafik, resim ve videolar sunarak meslek elemanlarına yol gösterici olmaktadır (Schoech, 1996, s.1-3). PDS, Bilgisayar Destekli Eğitim'den (*Computer Based Training - BDE*) çeşitli noktalarla ayrılmaktadır. Örneğin, BDE'de kullanıcı, çeşitli modüllerden oluşan bir program kullanmakta ve zamanının hatırı sayılır bir bölümünü modülü tamamlamaya ayırmaktadır. Oysa PDS sayesinde, kullanıcı istediği zaman istediği alıştırmayı tamamlamakta ve üzerinde çalıştığı görevi yarıda bırakmak zorunda kalmamaktadır (Schoech, 1996, s.7-8). Ayrıca PDS, kullanıcının konu hakkında genel bir bilgisi olduğu kabulüne dayanmaktadır (Schoech ve Bolen, 1999, s.146). PDS, özellikle yeni mezun ve mesleğe yeni atılmış uzmanlara destek vermektedir.

Computer Assisted Service Planning (CASP), sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları olguları değerlendirebilmelerine ve müdahale planı oluşturmalarına yardımcı olan bir performans destek sistemi olarak geliştirilmiştir. CASP, öneri, iyi ve kötü uygulama örnekleri, prosedür yardımı, kullanıcı yönlendirme, öz değerlendirme, referans materyalleri, rutin görev takibi ve duygusal destek modülleri içermektedir (Schoech, 1996, s.8-9).

Bir başka PDS ise, çocuk koruma hizmetlerinde (*child protective services*) görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmaları sırasında karşılaşılabilecekleri ve onları fiziksel ve duygusal olarak tehlike altına sokacak durumları tanımaları, önlemeleri ve bu durumlarda nasıl davranacaklarını ve eğer yaşanır da nasıl iyileşeceklerine dair bilgiler sunan Worker Safety Advisor (*Uzman Güvenlik Danışmanı - WSA*)'dır (Schoech ve Bolen, 1999, s.144). WSA, sosyal inceleme, izleme gibi mesleki çalışmalarını yapmak üzere ev ziyaretleri gerçekleştiren uzmanlara, kişisel güvenliklerine dair rehber hizmeti vermektedir. Kullanıcılar, veri toplama ekranı

üzerinde ev ziyareti gerçekleştirecekleri vaka hakkında seçenekleri işaretlemektedirler. Kullanıcıların yaptıkları işaretlemeler neticesinde, WSA, uzmanların karşılaşılabilecekleri muhtemel durumlarla ilgili bilgilendirici senaryolar ve nasıl bir yol izlemelerine dair öneriler sunmaktadır (Schoech ve Bolen, 1999, s.148-149).

Sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarını planlamalarına yardımcı olan bilişim teknolojileri de bu kategoride yer almaktadır. Bu teknolojilere örnek olarak, psikiyatrik sosyal hizmet alanında çalışan uzmanların, çalışmalarını DSM (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*) kriterlerine göre planlamalarını, yapılandırmalarını ve takip etmelerini kolaylaştıran programlar verilebilir (Schoech, 1999, s.25). Bu programlardan biri olan miniPsychDiagnoser, toplum ruh sağlığı merkezleri, birinci basamak sağlık merkezleri ve hastanelerin acillerinde çalışan meslek elemanları için tanı koymaya yardımcı bir araç olarak tasarlanmıştır. Bu araç, sorular yardımıyla müracaatçıya DSM-IV kriterlerine göre tanı koymakta ve müracaatçının kendisi veya başkaları için zarar teşkil edip etmediğini saptamaktadır (miniPsychDiagnoser, 2001, s.41-42).

Addiction Severity Index (ASI -MV)'in multimedia sürümü ise, adalet, çocuk refahı, psikiyatrik sosyal hizmet gibi alanlarda çalışan uzmanlara, müracaatçının bağımlılık düzeyini bilgisayar üzerinden değerlendirme şansı vermektedir. Müracaatçının tıbbi durumu, iş durumu, aile ve sosyal ilişkileri, psikiyatrik durumu, alkol ve madde kullanımı, çoktan seçmeli sorular yardımıyla ortaya konmakta ve bağımlılık probleminin müracaatının hayatındaki yansıması değerlendirilebilmektedir (ASI-MV, 2004, s.47-50).

Bu kategorideki teknolojilerden bir bölümü ise uzmanları değerlendirme, test, konsültasyon, analiz ve uygulama alanında desteklemektedir. Farklı alanlardaki uzmanların gereksinimleri doğrultusunda geliştirilmiş pek çok bilişim sistemi vardır. Bu sistemlerin temel özelliği, ihtiyaç duyulan bilginin en kısa sürede ve doğru olarak sunulabilmesidir. Örnek olarak, her öğrencinin akademik başarısı, yaşadığı sosyal çevre, fiziksel ve psikolojik durumu ile aile ve arkadaş ilişkileri açısından profilini çıkartan programlar okul sosyal hizmeti alanında kullanılmaktadır. Bu programlar, öğrencinin içerisinde bulunduğu duruma yönelik bütüncül bir bakış elde etme, problemlerin

ardındaki çoklu nedenleri belirleme, bu problemlere yönelik müdahale planları oluşturma, akabinde uygulamaya koyma ve makro müdahaleler için gereken istatistiki verileri sağlama amaçlarını yerine getirmektedir (Bowen ve diğerleri, 2003, s.117; s.133).

Aile yapısı ve aile bireyleri arasındaki ilişkileri şema halinde gösteren genogram yazılımları ile bireyin hayatındaki tüm sistemleri gösteren eco-map yazılımları ve müracaatçının psikolojik durumunu analiz eden, puanlayan ve yorumlayan test yazılımları, uzmanların, müracaatçılar hakkında gereken bilgilere hızlı bir biçimde ulaşmalarını sağlamaktadır (Edwards, 2009, s.236-237; Tuncay, 2010a, s.5).

Uzmanların mesleki çalışmalarında başvurdukları internet tabanlı psikolojik test uygulamaları 1980'li yıllardan bu yana kullanılmaktadır. Bu uygulamaların avantajları, kısa sürede testin puanlandırılması ve puanlama işlemi sırasında insani hataların önüne geçilmesi, elektronik ortamda olması nedeniyle istenen formata dönüştürülebilmesi, internetin olduğu her yerde ve istenilen zamanda kullanılabilmesi, testin uygulandığı kişiye hemen geri bildirim yapılabilmesi ve kullanıcıların gizliliğini koruyacak şekilde uygulanabilmesidir (Barak ve English, 2002, s.72-73). Ancak, bilgisayar donanımının ve internet bağlantısının testi uygulayabilmek için gereken niteliklerde olma koşulu ve bilginin güvenliğinin sağlanabilmesi için gereken düzeyde önlemlerin alınması zorunluluğu, bu bilişim teknolojilerinin kullanımında bir sınırlılık olarak karşımıza çıkmaktadır (Barak ve English, 2002, s.77).

Joinson (1999), internet tabanlı psikolojik testler ve geleneksel kâğıt kalem kullanılarak gerçekleştirilen psikolojik testleri karşılaştırdığı araştırmasında, internet tabanlı test uygulanan gruptakilerin diğer gruptakilere oranla daha düşük sosyal anksiyete ve sosyal istenirlik (*social desirability*) ile daha yüksek benlik saygısı gösterdiklerini saptamıştır. Bu fark, internet tabanlı psikolojik testlerin yarattığı anonim koşul sayesinde daha geçerli verilerin toplanmasının sağlandığını göstermektedir (Joinson, 1999, Aktaran: Barak ve English, 2002, s.80-81).

Uzmanların, planlı müdahale sürecinde yararlanabilecekleri bilişim teknolojileri de hayata geçirilmektedir. Bu programlardan biri olan PsyJourn, danışmanlık ve grup terapisi oturumları arasında kullanılmakta olan bir ev ödevi aracıdır. On bir kendine

yardım modülü bulunan bu ev ödevi aracı, özellikle ruhsal bozuklukları olan veya madde bağımlısı müracaatçılar için terapiye yardımcı olacak şekilde kullanılmaktadır (PsyJourn, 1999, s. 77-80). Önceki oturumlarda müracaatçının edindiği becerileri pekiştirme ve sonraki oturumlar için müracaatçıyı hazırlamanın yanı sıra, modüller içerisinde müracaatçıların, duygu ve düşüncelerine odaklanan çoktan seçmeli sorular terapistin tedavi planını zenginleştirmesine de katkı sağlamaktadır (PsyJourn, 1999, s.82). PsyJourn'in etkin kullanımının önündeki engel olarak, kullanıcıların bilgisayar kullanma becerileri ve teknolojiye karşı tutumları ekseninde bir sınırlılıktan söz edilebilir (PsyJourn 1999, s.81).

İnsani hizmetlerde çalışanlar için farklı kaynaklardan derlenmiş geniş yelpazede bilgiye dayalı ve doğası gereği kompleks kararlar almak mesleki çalışmalarının önemli bir parçasıdır. Ancak, en iyi koşullar sağlansa dahi kişisel yargılar, bilginin kendisinden kaynaklanan eksiklikler gibi olgular, adil ve tutarlı bir karar verme sürecini olumsuz etkileyebilmektedir (Savaya ve diğerleri, 2001, s.2). Bu nedenle insani hizmetlerde kullanılmak üzere karar destek sistemlerinin (KDS) geliştirilmesi gündemi uzun yıllardır meşgul eden önemli bir konudur. Sosyal hizmette KDS, değerlendirme ve havale gibi iş süreçlerindeki karmaşıklıklara ve insan bilişsel kapasitesinin sınırlılıklarına karşı olarak dizayn edilmektedir (Foster ve Stiffman, 2009, s.107). Sosyal hizmette, tıbbi sosyal hizmetten, denetimli serbestliğe, çocuk refahından psikiyatrik sosyal hizmete kadar geniş bir yelpazede KDS'den yararlanılmaktadır. KDS'ler, sosyal hizmet uygulamalarında, en çok arzu edildiği gibi uzmanlara, sosyal sorunlar karşısında doğru öngörülerde bulunma ve sorunlar daha gerçekleşmeden ya da derinleşmeden önce müdahale edebilme ve risklere dair değerlendirme yapabilme gibi fırsatlar sunmaktadır.

İsrail'de, genç suçluluğu alanında çalışan denetimli serbestlik uzmanlarına yönelik geliştirilen KDS hakkında bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Denetimli serbestlik uzmanlarının mahkemeye sundukları gence ve ailesine ait psiko-sosyal bilgileri ve uzmanın önerilerini içeren psiko-sosyal değerlendirme raporlarının oluşturulmasına yönelik KDS geliştirilmiştir. KDS'nin tasarım aşamasında binlerce vaka analiz edilmiş ve uzmanların karar alırken dikkate aldıkları etmenlerden yararlanılmıştır (Savaya ve diğerleri, 2001 s.2-3). Nitel ve nicel yöntemin bir arada kullanıldığı araştırmada,

KDS'nin kullanılma boyutu incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre kullanıcıların yarısından azı KDS'ye başvurmuştur. Ancak, kullananların çok küçük bir bölümü, KDS'nin önerilerini dikkate alarak raporlarını oluşturmaktadır (Savaya ve diğerleri, 2001, s.5-6). Araştırmada ayrıca KDS kullanımı ile uzmanların kişisel özellikleri, mesleki deneyimleri, bilgisayar kullanımına karşı tutumları ve karar alma stratejileri arasındaki ilişki de incelenmiştir. Buna göre, sistemin yararlı olduğunu ve mesleki çalışmalarını iyileştirdiğini düşünen, duygulara değil mantığa dayalı karar alma stratejisi izleyen uzmanların KDS'yi daha çok kullandıkları saptanmıştır (Savaya ve diğerleri, 2001, s.11). Ayrıca, üst yönetim tarafından uzmanlara KDS'yi kullanmaları söylenirken yeterli destek ve geri bildirim sağlanmadığı görülmüştür. KDS tasarlanma aşamasına dahil olan uzmanların KDS'yi kullanmada daha istekli olduğu saptanmıştır. Bu da alanyazında, kullanıcının tasarlanma aşamasında söz sahibi olmasının sistemleri benimsemeye önemli olduğu gerçeğiyle örtüşmektedir (Savaya ve diğerleri, 2001, s.12). Araştırmanın sonucunda, uzmanlar KDS'yi kullanmadıkları için, kullanıcıların karar alma örüntüleri üzerinden gidilerek sistemin iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilemediği vurgulanmıştır (Savaya ve diğerleri, 2001,s.13).

Psikiyatrik sosyal hizmet uzmanları ve ruh sağlığı alanında çalışanlara yönelik geliştirilmiş klinik karar destek yazılımları da mevcuttur. Ruh sağlığı alanında sıklıkla karşılaşılan bir olgu olan yeniden hastaneye yatışın (*rehospitalization*) gerekli olduğu durumları saptayabilmek adına geliştirilmiş Artificial Neural Network (*Yapay Sinir Ağı - ANN*) de bu sistemlerden biridir. Yapay sinir ağları beyindeki sinir hücreleri gibi çalışarak, önceden planlanmış bir dizi komutu tekrar eden değil, veriler arasında bağlantı kurabilen, yeni durumlara adapte olabilen ve kendi kendine öğrenebilen bilgi işleme tekniğidir (Flaherty ve Patterson, 2003, s.96-97). ANN, başarıyla sonuçlanmış vakalardaki veri ve deneyimlerden türetilmiş bilgiyi kullanarak öngörüye dayalı kararlar sunmaktadır. ANN üzerine gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre, ANN'nin %80 ve daha yüksek oranda yeniden hastaneye yatışı doğru tahmin ettiği saptanmıştır (Patterson ve Cloud, 2000, s.47, s.58).

Sosyal hizmet uzmanları, mesleki çalışmalarında çeşitli paket programlardan faydalanabilmektedirler. Bu programlar, uzmanların çalışmalarında karşılaştıkları engellere yönelik geliştirilmektedir. Bilindiği üzere, çocuklar ve ergenlerle etkili

iletişim kurabilmek, alanda çalışan uzmanlar için zorlayıcı bir deneyim olabilmektedir. Özellikle karmaşık ve travmatik yaşam deneyimleri olan çocuk ve gençlerle çalışmak çeşitli zorluklar içermektedir (Cowan, 2002, s.31). Travmatik yaşam deneyimine sahip çocuklarla çalışırken, bilişsel diyalog kurma gibi geleneksel teknikler, çocuklarla iletişim kurabilmede doğal bir yaklaşım sunmamaktadır. Çocuklar oyunla ve deneyimleyerek öğrenmektedirler. Ayrıca, duygularını kelimelerle ifade etmek yerine eylemlerle ifade etmeyi tercih etmektedirler (Cowan, 2002, s.33). Bu bağlamda çocuklarla etkili ve terapötik iletişimin kurulabilmesi için uzmanlara yardımcı programlar geliştirilmektedir. Örneğin, koruyucu aileye verilen veya evlat edinilen çocuklarla çalışan uzmanlar için geliştirilmiş bir program olan "Bruce's MultimediaStory" terapötik içeriklidir. Programda, öz ailesinden ayrılmak zorunda kalan köpek yavrusu Bruce'un hikâyesi, anlatılmaktadır (Bruce's Multimedia Story, 2001, s.60).

Programın amacı, Bruce'un oyun sürecinde deneyimlediği olgular üzerinden, çocuğun kendi deneyimleri, düşünceleri ve duyguları hakkında konuşabilmesidir. Öncelikle çocuğun acı verici kişisel deneyimlerinden ve duygularından bahsedebilmesi için rahatlaması sağlanmalıdır. Oyun da bu amaç doğrultusunda çocuğun Bruce'la özdeşim kurmasını ve rahatlamış bir biçimde uzmana kendisini rahatça ifade edebilmesini kolaylaştırmaktadır (Cowan, 2002, s.36).

Çalışmalarında programdan faydalanan uzmanlardan biri, programın çocuk üzerindeki etkilerini şu şekilde aktarmaktadır:

"...oyun çocuğun kendine güvenini arttırdı ve böylece aklına takılanları sorabilecek hale geldi...." ...oyun sırasında Bruce'la özdeşim kurarak aynısı bana da olmuştu gibi tepkiler sergiledi..., "...anıları canlandı, acı verici olsa da üzerinde konuşmak için özgüveni yerine geldi...", "...kendisini suçlamayı bıraktı ve kendisine karşı olan olumsuz tutumu değiştirdi..."(Cowan, 2002, s.38-40).

Çocuklarla etkili iletişim kurulmasına yardımcı olan başka bir program da, 8-14 yaş aralığında, özellikle koruyucu aile yanında kalan ve davranış problemleri olan çocuklara yönelik geliştirilmiş "Billy Breaks the Rules" programıdır. Bu program, çocuklara kimlikleri ve davranışları üzerine düşünme ve konuşma desteği vermektedir (Billy

Breaks the Rules, 2001, s.53-54). Çocuk ve gençlerle çalışan uzmanların bilgilerine ve deneyimlerine dayanarak hazırlanmış bu programda, gençler, Billy adlı davranış problemleri olan bir genci yönlendirmektedirler. On beş senaryo ve kırk farklı seçim şansı ile, gençler, Billy üzerinden davranışları ve davranışlarının sonuçları hakkında uzmanla konuşabilmektedirler. Programı kullanan uzmanlardan, programın çocuklarla iletişim kurulmasını kolaylaştırdığı şeklinde geri bildirimler alınmıştır (Cowan, 2002, s.43-45).

Uzmanların başvurabileceği bir diğer program da, dikkat eksikliği, öğrenme bozukluğu, anksiyete bozukluğu tanısı almış veya ebeveynleri boşanmış ya da cinsel istismara uğramış çocuklarla gerçekleştirilen oyun terapisi ve danışmanlık sırasında kullanılabilir "Funny Face" adlı programdır. Bilgisayar ortamında resim çizme programına benzer bir şekilde tasarlanmış bu programda çocuklar diledikleri gibi yüz ifadeleri çizebilmekte, boyayabilmekte ve daha sonra maske şeklinde çıktı alabilmektedirler. Çizilen yüz ifadeleri çocukların duygularını açığa vurma, katharsis sağlayabilmektedir. Terapistler için bir değerlendirme aracı olabilen program ayrıca programın çıktısı olan maskelerle sosyo-drama oyunlarında da kullanılabilir (Aymard, 2002, s.17-18). Farklı vakalarla gerçekleştirilmiş çalışmalar üzerinden değerlendirilen program, çocukların terapiye gösterdikleri direnci azaltma, ailedeki istismar ve ihmal gibi olguların değerlendirilmesini sağlama gibi yollarla terapistlere destek sağlamaktadır (Aymard, 2002, s.19-20).

Okul sosyal hizmeti alanında çalışan uzmanlara mesleki çalışmalarında destek vermesi için geliştirilmiş programlardan biri de "Talking It Out" adlı arabuluculuk programıdır. Programın amacı, okullarda, ergenler arasında çıkan çatışmaların şiddetsiz bir biçimde çözümlenmesidir. Elektronik ortamda arabuluculuk programının geliştirilmesinde itici güç, ergenlerin yoğun olarak elektronik ortamda vakit geçirmekten hoşlanmalarıdır. (Bosworth, 2002, s.68). 11-15 yaş aralığındaki öğrenciler için hazırlanmış olan programın hedefleri, (1) iki ergen arasındaki çatışmaları çözebilecek süreç yaratmak; (2) şiddet içermeyen çözüm yollarını bulabilmeleri için destek olmak; (3) her iki tarafın da karşılıklı olarak içinde buldukları durumu anlamalarını sağlamak; (4) olası çözüm yollarını ortaya çıkarmada destek olmak; (5) her iki tarafın da memnun olacağı sonuçların yaratılmasını kolaylaştırmak şeklinde sıralanmıştır. Programın aşamaları ise

(1) temel kuralların belirlenmesi; (2) herkesin hikâyesinin kendi payına düşen kısmını anlatması; (3) hikâyelerin diğer taraf tarafından doğrulanması; (4) şiddet içermeyen, uygulanabilir çözümlerin üretilmesi ve (5) sözleşme oluşturulması şeklinde yapılandırılmıştır (Bosworth, 2002, s.69-70). Program, okullarda uygulamaya konulduktan sonra katılımcıların görüşleri alınarak programın etkililiği araştırılmıştır. Öğrenciler, programın çatışmaların çözümlenmesinde yararlı olduğunu dile getirmişlerdir. Programı uygulayan katılımcıların daha sonra şiddet içeren kavgalara karışmadıkları gözlemlenmiştir (Bosworth, 2002, s.75-76).

Ayrıca çocuklarla çalışmada öfke yönetimi, rahatlama ve nefes egzersizleri içeren programlar da bulunmaktadır (From Mad to Worse: Anger Management for Grades 3-4, 2003).

Ruh sağlığı alanında hizmet veren sosyal hizmet kuruluşunda çalışan sosyal hizmet uzmanı, psikolog, psikiyatrist gibi meslek elemanlarına yönelik bir rapor yazım uygulaması geliştirilmiştir (Panos ve Weaver, 2002, s.31). Report Writer adlı rapor yazım programı, kendisi de ruh sağlığı alanında çalışan bir uzman tarafından, kuruluştaki, hasta ve çalışanların ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Programın amacı, uzmanlara hastanın öyküsünü alarak kolay, hızlı ve nitelikli rapor yazma olanağı sağlamak olarak belirlenmiştir (Panos ve Weaver, 2002, s.34).

Program geliştirilirken, kuruluştaki yazılan raporlar incelenmiş ve kuruluştaki görevli çoklu disiplinlerden oluşan meslek çalışanlarının görüşleri alınarak rapor şablonları (*template*) oluşturulmuştur. Şablonlardaki hazır bilgilerin %75-80 oranında, uzmanların rapor yazmada ihtiyaç duydukları bilgilerle örtüştüğü görülmüştür (Panos ve Weaver, 2002, s.34). Buna göre, kullanıcılar, ruh sağlığı durumu, aile öyküsü, intihar yönelimi, madde bağımlılığı öyküsü gibi alanlarda önceden hazırlanmış şablonları seçip, ihtiyaca göre değiştirerek raporlarını oluşturmaktadırlar (Panos ve Weaver, 2002, s.24). Raporun kalan %15-20'lik bölümü ise şablondaki hazır bilgilerden ayrı olarak uzman tarafından hastaya özgü bilgilerle tamamlanmaktadır (Panos ve Weaver, 2002, s.35). Şablonların hızlıca seçilmesi ve kolayca üzerinde değişiklik yapılabilmesi, özellikle hastayla görüşülürken not tutulmasını, geleneksel kâğıt-kalem ile not tutmaya oranla kolaylaştırmıştır (Panos ve Weaver, 2002, s.36). Rapor yazım programının kuruluş

çalışanları tarafından çabuk benimsenmesinin nedenleri, programın basit bir arayüze sahip olması, kullanıcı dostu olması, zaman tasarrufu sağlaması ve kullanıcı memnuniyeti olarak saptanmıştır (Panos ve Weaver, 2002, s.37).

7.1.3.2. Uzman-Müracaatçı Etkileşimini Destekleyen Teknolojiler

İkinci kategoride yer alan bilişim teknolojileri, insani hizmet kuruluşlarının yaygın olmadığı kırsal bölgelerdeki müracaatçılar ile kuruluşa gelme sıkıntısı yaşayan yaşlı ve engelli bireylere uzaktan hizmet sunma imkânı sağlayan sistemlerdir. Son yıllarda, insani hizmet kuruluşlarında danışma ve rehberlik veren bir çok uzman, internet üzerinden müracaatçıyla doğrudan etkileşime geçerek tanı, değerlendirme ve terapi gibi mesleki çalışmalarını yürütmektedirler. Uzmanların zamanlarını daha etkin kullanabilmelerini sağlama, müracaatçıların bekleme sürelerini azaltma, ulaşım giderlerini düşürme, evden ayrılamayacak durumda olan bireylere terapi hizmeti sağlama gibi nedenlerle, hem uzmanlar hem de müracaatçılar tarafından tercih edilmektedir (Mureşan ve diğerleri, 2012, s.3).

Bugün, ruh sağlığı danışma ve rehberlik hizmeti veren birçok uzman, e-terapi uygulamalarını tercih etmektedir. Günden güne yaygınlaşan e-terapi uygulamaları metin tabanlı veya video tabanlı (video-konferans) olabilmektedir. Metin tabanlı terapi uygulamaları, müracaatçı ve uzman arasında asenkron yazılı iletişim (e-posta) ya da senkron (chat) şeklindedir (Cohen ve Kerr, 1999, s.13-14).

Gerçekleştirilmiş ilk çalışmalar bilgisayar ortamındaki iletişimin, yüz yüze iletişime oranla kimliksizleştirilen ve resmi olduğunu göstermektedir (Cohen ve Kerr, 1999, s.15). Bunda kuşkusuz beden dili, mimikler, ses tonu ve vurgu gibi sözel olmayan işaretlerin yokluğunun payı bulunmaktadır. Bilgisayar ortamında danışmanlığınsa (*computer mediated counseling*), yüzyüze gerçekleştirilen danışmanlığa kıyasla, müracaatçıların gizliliğini koruma ve damgalanmalarını önleme gibi avantajları olabilmektedir. Bunun yanı sıra, King ve Moreggi (1998), çevrimiçi terapi ortamının müracaatçının daha fazla kendisini açma davranışına yönelttiğini vurgulamaktadır (King ve Moreggi, 1998, Aktaran:Helton, 2003, s.23).

Ayrıca asenkron iletişim sayesinde ortak zaman ve mekân ayarlama problemlerinin aşılabileceği vurgulanmaktadır. Ancak, internet üzerinden paylaşılan bilginin doğruluğundan ve güvenilirliğinden emin olmak ve müracaatçı kayıtlarının gizliliği ile müracaatçının mahremiyetini korumak önemli bir nokta olarak karşımıza çıkmaktadır (Cohen ve Kerr, 1999, s.16; Helton, 2003, s.25-26).

E-terapi hizmeti veren internet sitelerinin ve terapistlerin uymaları gereken etik ilkeler International Society for Mental Health Online (ISMHO), National Board for Certified Counselors (NBCC), National Association of Social Workers (NASW) gibi örgütler tarafından oluşturulmuştur. NASW'nin belirlemiş olduğu etik ilkeler çerçevesinde, uzman, müracaatçı kayıtlarının gizliliğinden ve müracaatçının mahremiyetinin korunmasından sorumlu tutulmaktadır (National Association of Social Workers, 1996). E-posta veya sohbet (chat) mesajlarının şifreleme programlarıyla şifrelenmesi mümkün olsa da, uzmanların bu programları etkin bir biçimde kullanamaması gizlilik açısından bir dezavantaj yaratabilmektedir (Helton, 2003, s.25-26). Uzmanların, elektronik ortamdaki müracaatçı kayıtlarının gizliliğini sağlayabilecek düzeyde teknolojik bilgiye ve kuruluşların gerekli güvenlik önlemlerini sağlayabilecek donanımlara sahip olmamaları etik ihlallere yol açabilmektedir (Perron ve diğerleri, 2010, s.72).

Çevrimiçi terapi hizmeti veren uzmanların dikkat etmesi gereken unsurlardan biri, müracaatçıya hangi tedavi ortamında ulaşacağını (asekron, senkron, metin tabanlı, video tabanlı gibi) özenle seçmesidir (Helton, 2003, s.27). Bir diğer unsur ise terapistin, çevrimiçi terapi konusunda müracaatçıyı sınırlılıklar ve riskler konusunda bilgilendirmesi ve müracaatçıya süreç boyunca rehberlik etmesi gerekliliğidir (National Association of Social Workers, 1996). Çevrimiçi terapi verecek uzman, öncelikle bu alanda eğitim almış olmalı ve çevrimiçi terapinin gerektirdiği becerileri edinmiş olmalıdır (Helton, 2003, s.27-28). Terapistin çevrimiçi terapi konusunda, müracaatçıyı destekleyici, rahatlatıcı ve motive edici bir yaklaşımda bulunması önemlidir. Terapistin bu şekildeki yaklaşımının, terapinin olumlu sonuç vermesinde etkisi bulunmaktadır (Abbott ve diğerleri, 2008, s.368-370).

Midkiff ve Wyatt (2008), e-posta yoluyla gerçekleştirilen e-terapinin avantajlarını (1) istenilen zamanda mesaj iletimi (gece-gündüz), (2) aracı bulunmaması, (3) mesajı

oluştururken süre kısıtlılığı olmaması, (4) iletişimleri kaydedebilme imkânı, (5) bazı durumlarda yüz yüze görüşmeye kıyasla maliyetinin düşük olması, (6) kendini açma sırasında daha rahat olunabilme, (7) zaman ayarlama kolaylığı ve (8) istenilen mekânda iletişim kurabilme rahatlığı olarak sıralamışlardır. E-terapinin barındırdığı muhtemel riskleri ise (1) mesajların sanal ortamda kaybolabilmesi ya da istenilen kişiye ulaşamaması, (2) bilgisayar korsanları tarafından mesajların gizliliğinin tehlikeye düşmesi, (3) mesajların yanlış kişilere gönderilmesi ve (4) bilgisayardaki verilere üçüncü kişilerin ulaşabilmesi olarak sıralanmıştır (Midkiff ve Wyatt, 2008, s.321).

Video tabanlı uygulamalar ise tahmin edilebileceği üzere video-konferans uygulamalarıdır. Video-konferans, metin tabanlı sistemlerden farklı olarak beden dili, vurgu gibi uzmanın müracaatçıya dair ihtiyaç duyduğu verileri sağlayabilmektedir. Video-konferans uygulamaları sayesinde uzmanlar eğitim, tanı ve değerlendirme, danışmanlık ve terapi hizmetleri verebilmektedir. Video-konferans uygulamaları, metin tabanlı uygulamalarla kıyaslandığında nispeten yenidir.

Video-konferans sistemleri, sosyal refah hizmetlerinin olmadığı ya da nitelikli hizmet verilemediği bölgelere eğitim, danışmanlık, tanı koyma, değerlendirme ve terapi hizmetlerinin sunulması amacıyla gerçek zamanlı, yüz yüze iletişim kurulmasını sağlayan sistemler olarak geliştirilmektedir. Özellikle sosyal refah hizmetlerinde uzmanlaşmış işgücünün olmadığı, şehir merkezlerine uzak ve kırsal bölgelerde video-konferans sistemlerinden faydalanılmaktadır. Video-konferans uygulamalarıyla herkese gereksinim duydukları nitelikli sosyal refah hizmetleri götürülebilmektedir (Freddolino ve Han, 2000, s.20-21).

Güney Kore’de 1996’dan bu yana etkin bir biçimde kullanılan Tele-Social Welfare System (*Tele-Sosyal Refah Sistemi –TSWS*) birbirine uzak mesafelerde yer alan sosyal refah kuruluşlarını bir araya getirerek, engelli, yaşlı, evde bakım veren, zamanı sınırlı ve ulaşım imkânları olmayan kişilere yönelik, eğitim, danışmanlık ve terapötik müdahaleler gerçekleştirmek üzere geliştirilmiştir. TSWS, engelli bireyler için bilgisayar destekli teşhis ve tedavi hizmeti vermektedir. Ayrıca, engelli çocuklara yönelik oyun terapisi ve uğraşı terapisi gibi çeşitli terapiler sunmaktadır. TSWS, sistem üzerinden ailelere ve öğretmenlere yönelik rehberlik hizmeti, gençlere yönelik kariyer

eğitimi ve evde bakım veren kadınlara yönelik ocuk bakımı, ev ekonomisi ve hobi kursları sağlanmaktadır (Freddolino ve Han, 2000, s.21-22).

TSWS sistemini kullanarak hizmet alan ve hizmet sağlayan kişilerin sistemden memnuniyetleri üzerine yapılan araştırmada 4407 kişiye ulaşılmıştır. Hizmet alanların %83' sistemden memnun kaldıklarını belirtmişlerdir. Memnuniyetlerinin sebebi olarak zamandan tasarruf sağlamak, uzmanlarla doğrudan iletişimde olmak, ulaşım sorununu ortadan kaldırmak (zellikle fiziksel engelli bireyler için), finansal tasarruf sağlamak olarak ifade etmişlerdir. Hizmet alanlar içerisinde sistemden memnun olmayanlar %8 oranındadır. Memnuniyetsizliklerinin sebebi olarak, ekran üzerinden iletişim kurmayı rahatsızlık verici bulduklarını ifade etmişlerdir. Bazı kullanıcılar ise mekanik sorunlar nedeniyle sistemi tam olarak kullanamadıklarını söylemişlerdir (Freddolino ve Han, 2000, s.23).

Hizmet verenlerin %53' sistemden memnun kaldıklarını belirtmişler ve sebep olarak da uzun yola gitme zorunluluğunun kalkması, gerçek zamanlı yüz yüze iletişim kurabilme ve görsel/işitsel araçları kullanabilme olanağını göstermişlerdir. Memnun olmayan hizmet verenlerse sistemin çok fazla hazırlık gerektirmesi, eğitim materyallerinin kullanımının yk haline gelmesi, müracaatçıların duygusal durumlarını ya da davranış değişikliklerini kolayca fark edememek olarak belirtmişlerdir (Freddolino ve Han, 2000, s.24). Bu saptama geçmiş yıllarda yapılmış çalışmalarda, terapistlerin müracaatçıyla aynı ortamda bulunmama nedeniyle bazı durumlarda (müracaatçının ağlaması karşısında müracaatçıyla temas kurma gibi) nasıl davranacakları konusunda zorlandıkları saptamasıyla rtmektedir (Helton, 2003, s.24).

Holmes ve Foster (2012), bilgisayar ortamında danışmanlık uygulamalarında "sosyal mevcudiyetin (*social presence*)" oluşup oluşmadığını incelemişler ve terapist ile müracaatçının bir arada olmadığı bilgisayar ortamında, terapötik bağın kurulabildiğini saptamışlardır (Holmes ve Foster, 2012, s.29).

Bir başka araştırma da, nörodejeneratif hastalığı olan (alzhemier, demans vb...) aile bireyelerine bakım veren kişilerin stresle baş etme becerilerini geliştirmeye yönelik bir evrimii destek grubuna katılanlara uygulanmıştır. Tüm grup yeleri destek grubuna katılmadan önce bilgisayar kullanımı üzerine eğitim almıştır. Araştırmanın sonuçlarına

göre, grup üyelerinin %96'sı video-konferans uygulamasını yararlı bulduğunu, %65'i video-konferans uygulamalarının yüz yüze görüşmek kadar etkili olduğunu söylemişlerdir; %39'u video konferansı yararlı bulsa da, imkânları olursa yüz yüze görüşmeyi tercih edeceklerini bildirmişlerdir. Katılımcılar destek grubunun olumlu etkilerini, izole olmaktan kurtulma, duygularını ifade edebilme, fikir paylaşımı yapma, cesaret toplama ve deneyimleri paylaşma şeklinde sıralamışlardır (Marziali ve diğerleri, 2006, s.44-50). E-terapinin etkililiği üzerine başka bir araştırma da Barak ve diğerleri (2008) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, e-terapinin özellikle anksiyete ve stres bozukluklarının tedavisinde başarılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Barak ve diğerleri, 2008, s.147-148).

Miolenen ve diğerleri (2002), başarılı bir video-konferans uygulaması gerçekleştirebilmek için yerine getirilmesi gereken unsurları, (1) etkili bir ortamı sağlayabilmek için gerekli oda, (2) ses ve görüntü kalitesi için gerekli ayarlamalar ve (3) eğitilmiş personel şeklinde sıralamışlardır (Miolenen ve diğerleri, 2002, s.194).

İnternet üzerinden terapinin etik konularından biri bilgilendirilmiş onamdır. Hem hastanın hem de uzmanın yeterli donanımı olması önemlidir. Ayrıca gizlilik önemli bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır (Midkiff, Wyatt, 2008, s.319).

Ayrıca yıllar içerisinde, terapötik müdahaleleri birebir örnek alan bilgisayar programları geliştirilmiştir. Bazı çalışmalar (Ghosh ve diğerleri, 1988; Selmi ve diğerleri, 1990), bu bilgisayar programlarının, fobi ve depresyon tedavisinde gerçek terapistler kadar başarılı olduğunu göstermiştir (Aktaran: Cohen ve Kerr, 1999, s.14).

Ülkemizde, e-terapi uygulamalarının henüz başlangıç aşamasında olduğu söylenebilir. Psikoterapi hizmeti veren çeşitli siteler bulunsa da, bu sitelerden çok azı e-terapi etik ilkelerine uygun olarak hizmet vermektedir (Aygün Cengiz, 2007, s.301). Bu bağlamda Türkiye Psikiyatri Derneği, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği ve Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dernekleri'nin e-terapi etik ilkeler belirlenmesi gerekmektedir

7.1.4. Hizmet Alanlar Düzeyi

Hizmet alanlar düzeyinde yararlanılan bilgisayar teknolojilerine örnek olarak müracaatçıların bilgi edinme ve bilgi paylaşma olanağı elde ettikleri web tabanlı platformlar, kendine yardım ve sanal destek grupları verilebilir (Schoech, 1999, s.133-137).

Sosyal destek grupları kavramsallaştırması içerisinde yer alan destek grubu, kriz yaratan durumlarla başetmede kullanılan ve sorun çözmede grup dinamiklerinden yararlanmaya dayalı psiko-sosyal müdahale araçlarıdır (Tuncay, 2010b, s.61). Thoits'e göre (1995), sosyal destek teorisi, geniş sosyal destek ağları sayesinde insanların hayatlarındaki stresle daha iyi başedebildikleri yargısına dayanmaktadır (Thoits, 1995, Aktaran: Smith, 2004, s.18). Karşılıklı yardım grupları (*mutual help groups*) Reissman (1965) tarafından kavramsallaştırılan yardım eden, terapi görür ilkesine (*helper-therapy principle*) dayanarak görev yapar. Reissman'a göre, kişi için, onun başkalarına sağladığı destek, kendisine verilecek terapiden daha faydalıdır. Reissman'ın savunduğu bu ilkenin geçerliliği karşılıklı yardım gruplarına yönelik gerçekleştirilmiş araştırmalarda ortaya konmuştur (Reissman, 1965, Aktaran: Salem ve diğerleri, 1997, s.191).

İnternetin yaygınlaşmasıyla birlikte sanal destek grupları oluşturulmaktadır. Bu gruplara örnek olarak internet üzerinden toplanılan ve kronik böbrek hastalığı, meme kanseri ve AIDS gibi hastalıklara sahip bireyler tarafından kurulmuş sanal destek grupları verilebilir. Bu çevrimiçi destek grupları, internet ortamının sağladığı her an ulaşılabilir olma ve esnek yapı ile kullanıcılara, rahatlıkla deneyimlerini ve hislerini paylaşım ortamı sunmaktadır (Nicholas ve diğerleri, 2009, s.31). Yazılı ve görüntülü iletişim sağlayan bu platformlarda ortak deneyimlere sahip bireyler bir araya gelebilmektedirler.

Sanal destek grupları da, video-konferans uygulamalarını etkin bir biçimde kullanabilmektedirler. ABD Tennessee'de göğüs kanseri tanısı almış ve birbirine uzak hastanelerde tedavi gören ve ulaşım güçlüğü nedeniyle yüz yüze destek gruplarına katılamayan kadınlar video-konferans uygulaması ile aylık olarak bir araya gelmektedirler. Bu destek grubuna katılan kadınlarla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, zaman zaman teknoloji nedeniyle zorluklar yaşansa da, deneyimlerini ve bilgilerini paylaştıkları, kendilerini açık ve samimi bir biçimde ifade edebildikleri, soru

sorabildikleri ve zaman zaman şakalaştıkları rahat bir ortam bulduklarını dile getirmişlerdir (Freddolino ve Han, 2000, s.28-29). Bazı katılımcılar sistem nedeniyle bazen grup içi tartışmalarda zorlandıklarını belirtmişlerdir. Video-konferans uygulamasından memnun olan katılımcılar yine de yüz yüze görüşmeyi, video-konferansa tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda katılımcılar özellikle uzak ve küçük yerleşim yerlerinde yaşayan pek çok kadın için bu teknolojinin büyük bir yarar sağlayacağını düşündüklerini ifade etmişlerdir (Freddolino ve Han, 2000, s.30). Araştırmanın sonuçlarına bakıldığında, video-konferans uygulamalarının geleneksel hizmet metotlarının kişilere ulaşmakta yetersiz kaldığı durumlarda etkili bir yöntem sunduğu görülmektedir. Ancak kullanıcılar, yüz yüze görüşmenin mümkün olduğu durumlarda yüz yüze görüşmeyi video-konferans uygulamasına tercih etmektedirler. Bu tercihin nedeni, teknolojinin zaman zaman aksaması, görsel ve işitsel sorunlar yaşanması ve neticede iletişimi sıkıntılı bir hale getirmesi olarak özetlenebilir. Video-konferans uygulamaları, ulaşım güçlüğü, zaman ve maliyet darlığına karşı önemli bir tasarruf sağlamaktadır. Ancak, video-konferans uygulamalarında yaşanan bir dezavantajlı nokta da, video-konferans sistemlerinin etkili kullanılabilmesi için asgari düzeyde bir eğitim ve teknik beceri gerektirmesidir (Freddolino ve Han, 2000, s.31-32).

Waldron ve diğerleri (2000) tarafından üç farklı sanal destek grubu (Ebeveynlik ve Çocuk Yetiştirme üzerine, Engelli Bireyler arasında ve Cinsel İstismara uğramış bireyler arasında) üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiş ve gruplarda ortaya çıkan zararlı olgular saptanmıştır. Bu zararlı etmenler, grup bireyleri tarafından yanlış anlaşılma ve suçlanma, gruba aşırı bağlanma neticesinde diğer sorumlulukları ihmal etme, gizliliğin ihlali, yön değiştiren saldırganlık, erken kurulan samimiyet, aşırı duygusal yoğunluk olarak sıralanmış ve bu zararların bireyleri olumsuz olarak etkileyebildiği görülmüştür. Bu zararlı etmenlerle mücadele edebilmek için grup normları ve kuralları çerçevesinde mesajları gözden geçiren deneyimli bir moderatörün varlığının önemli olduğu vurgulanmıştır (Waldron ve diğerleri, 2000, 280-284).

Grup bireyelerinin, elektronik sosyal ortamın potansiyel negatif etkileri üzerine bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Çevrimiçi destek gruplarında kurallar ve prosedürler belirgin olmalıdır. Akran desteğinden çok profesyonel müdahaleye gereksinimi olan bireyler buna göre yönlendirilmeli, gruptan olumsuz etkilenme potansiyeli olan bireyler

saptanmalıdır (Waldron ve diğeri, 2000, s.88-90). Çevrimiçi etkileşim sırasında yaşanabilecek negatif etkilerden biri olan siber zorbalıklara (*cyber-bullying*) karşı uzmanların hazırlıklı olmaları gerekmektedir (Perron ve diğeri, 2010, s.72).

Çevrimiçi destek gruplarında yalnızca dezavantajlı bireyler değil bu bireylerin yakınları da bir araya gelebilmektedir. Örnek olarak, bilgisayar temelli destek grubu olan Sibkids özel ihtiyaçları olan bir kardeşe sahip çocuk ve ergenlerin bir araya geldiği bir mail grubu olarak oluşturulmuştur. Bu mail grubunun etkililiği üzerine yapılmış nitel araştırmada katılımcıların birbirlerine duygusal destek sağladığı, bilgi paylaşımı ve arkadaşlığın kurulduğu bir ortam oluştuğu görülmüştür (Tichon ve Shapiro, 2003, s.82).

Hizmet alanların kullanımına sunulmuş STARBRIGHT World, kâr amacı gütmeyen bir organizasyon tarafından geliştirilmiştir. Hastanelerde yatan çocukların sohbet odaları, video-konferans, e-posta gibi araçları kullanarak birbirleriyle iletişim kurmalarını sağlayan bir ağ olarak oluşturulmuştur. Bu ağın amacı, hasta çocukların ve ailelerinin hayat kalitelerini iyileştiren bilgisayar destekli, interaktif ve terapötik çözümler sunmaktır. STARBRIGHT World ile çocuklara uygun olan web sayfalarına erişim hakkı verilmekte ve çocukların gizlilik hakları korunmaktadır. STARBRIGHT World, çocukların iletişim kurma, kendini ifade etme, tıbbi prosedürler hakkında bilgi edinme, dikkatini hastalık ve semptomlarından farklı alanlara yöneltme ve sosyal destek bulma gibi ihtiyaçlarına yanıt verebilecek şekilde tasarlanmıştır (Holden ve diğeri, 2000, s.28-29). STARBRIGHT üzerine yapılan araştırmada, ağın çocuk hastalar üzerindeki ağrı ve anksiyeteyi azaltma konusundaki etkili olduğu görülmüştür (Holden ve diğeri, 2000, s.41).

İnternet üzerinden kriz müdahalesi örneklerine de rastlanmaktadır. Örneğin, cinsel saldırı kurbanları ve yakınlarına yönelik internet tabanlı anında yardım hattı hizmeti geliştirilmiştir. Gönüllü ve eğitim almış kişiler, kullanıcılarla anında mesajlaşma yoluyla çevrimiçi chat gerçekleştirmekte ve krize müdahale yapılmaktadır. Bu hattı kullananlara yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu bazı teknik aksaklıklar yaşamış olmakla birlikte genel olarak bu hizmetten memnun kaldıklarını belirtmişlerdir (Finn ve Hughes, 2008, s.215-216).

Çeşitli risk gruplarına yönelik geliştirilmiş çevrimiçi önleme programlarıyla alkol ve madde bağımlılığıyla mücadele edilmektedir (Pahwa ve Schoech, 2008, s.263-265). Bilindiği gibi, günümüzde çocuk ve gençlerin büyük çoğunluğu bilgisayar karşısında vakit geçirmekten hoşlanmakta, bilgisayar ve iletişim teknolojilerini etkin bir biçimde kullanabilmektedirler. Çocuk ve gençlere yönelik bu saptama, uzmanları onlarla iletişim kurmada bilgisayar ve iletişim teknolojilerini kullanmaya yöneltmektedir. Uzmanlar mesleki çalışmalarında simülasyon ve sanal gerçeklik programlarını kullanabilmektedirler.

Simülasyon programları, Bandura'nın (1977) bireylerin davranışlarının, gözlem, taklit ve deneme yoluyla davranış repertuarına katılması kuramına dayanan, kullanıcıların sorun çözme stratejilerini, geliştirme ve gerekli nitelikleri kazanma gibi hedeflere yönelik geliştirilmiş programlardır ve genel olarak simülasyonlarda, kişilerden belli senaryolar içerisine sokulduklarında, kararlar almaları, gözlem yapmaları, durumun gidişatını değiştirmeleri beklenmektedir (Bandura, 1977, Aktaran: Smokovski ve Hartung, 2003, s.7). Bilgisayar simülasyonları, öğrenmeyi eğlenceyle birleştirme olanağı sağlamaktadır. Simülasyonlar, kullanıcıların öğrenme yetenekleri, beceri düzeyleri ve performanslarına göre ayarlanabilmektedir. Simülasyon kullanıcı istenilen davranışı kazanana kadar devam etmektedir (Smokovski ve Hartung, 2003, s.9).

Bilgisayar simülasyonunun özel bir biçimi olan sanal gerçeklik (*virtual reality*) programları ise üç boyutlu olma özelliği sayesinde, kullanıcıya programda yaşananlarla gerçek hayatta karşılaşıyormuş izlenimi vermektedir. Kullanıcıya olguları gerçek zamanlı hissetme duygusu yaşatarak etkileşime geçme olanağı sunmaktadır (Smokovski ve Hartung, 2003, s.18). Simülasyon ve sanal gerçeklik programları öfke yönetimi, anksiyete ve stresi azaltma, yeme bozukluklarıyla mücadele etme, beceri kazanma ve fobileri ortadan kaldırma üzerine müracaatçılara yardımcı olabilmektedir (Smokovski ve Hartung, 2003, s.6-9).

Obsesif kompulsif bozukluğa (OKB) sahip bireyler için geliştirilmiş, etkileşimli kendine yardım programları maruz bırakma ve tepki önleme tekniği kullanarak, kullanıcılara obsesif kompulsif bozukluk semptomlarını azaltmakta yardımcı olmaktadır. Programlar tarafından, kişinin OKB nedeniyle yaşadığı anksiyete çeşitli

ölçeklere göre değerlendirildikten ve kişinin OKB nedeniyle gerçekleştirdiği davranışlar tespit edildikten sonra yine programlar tarafından kişiye özel bir tema oluşturulmaktadır. Bu tema çerçevesinde maruz kalma uygulaması gerçekleştirilmektedir (McIngvale ve diğerleri, 2012, s.128-131).

Müracaatçılar, sosyal fobilerle mücadele etmede bilişim sistemlerinden faydalanabilmektedirler. Sosyal fobiler içerisinde en yaygın görülen fobilerden biri olan topluluk içinde konuşma korkusuna yönelik geliştirilmiş “Talk to Me” bu programlara bir örnektir. Talk to Me, kendine yardım (self help) esasına göre çalışan, çevrimiçi bir bilişsel davranışçı programdır. Sosyal fobilere yönelik maruz bırakma ve bilişsel davranışçı terapi esaslarına uygun olarak çalışmaktadır. Program kapsamındaki her oturumda, müracaatçı topluluk önünde konuşmasını gerektiren senaryolarla karşılaşmaktadır. Bu senaryolar sınıfta ders anlatmak, iş görüşmesi yapmak, konferans vermek şeklinde programlanmıştır. Programı deneyimleyen kişilerin oturumlar boyunca topluluk önünde konuşma korkusunun gitgide azaldığı belirlenmiştir (Botalla ve diğerleri, 2008, s.194-195). Maliyet ve ulaşım sorunu gibi nedenlerle terapistlerle yüz yüze görüşme yapma fırsatı olmayan müracaatçılar, bu programları tercih edebilmektedirler (Botalla ve diğerleri, 2008, s.184).

Ergenlere yönelik depresyon ve anksiyete tedavisi sunan MoodGYM, bilgisayar destekli bilişsel davranışçı terapi programı olarak geliştirilmiştir. MoodGYM ve yüz yüze terapi bir arada uygulandığında -depresyon ve anksiyete semptomlarının azaltılmasında- yalnızca yüz yüze gerçekleştirilen terapiden daha etkili olduğu saptanmıştır (Sethi ve diğerleri, 2010, s. 156). Bilgisayar ortamında bilişsel terapi programı olan Overcoming Depression ise depresyondan korunmak üzere geliştirilmiştir. Kullanıcı bilgisayar programıyla terapötik diyaloga girebilmekte ve program amacına psiko-egitimsel materyallere göre düzenlenmiş dersler tamamlanarak ulaşılmaktadır (Overcoming Depression, 1998, s.72-73).

1.1.8. Türkiye’de Sosyal Hizmet Kuruluşlarında Kullanılan Bilişim Teknolojileri

Ülkemizde, korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuk, kadın, özürü ve yaşlıların tespiti, korunması, bakım ve rehabilitasyonlarının sağlanması için gereken hizmetlerin yürütülmesi görevi, 3 Haziran 2011 tarihinde çıkarılan 633 sayılı Kanun Hükmünde

Kararname ile T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına verilmiştir. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bu görevi kendisine bağlı sosyal hizmet kuruluşları aracılığıyla yerine getirmektedir.

Sosyal hizmet ve sosyal yardım faaliyetleriyle, bunlardan yararlananlara ilişkin bilgileri merkezi bir sistemde oluşturulacak veri tabanı aracılığıyla işlemek, kontrol etmek, izlemek ve geliştirilecek politika, strateji ve önlemler bağlamında değerlendirmek T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın görevleri arasında yer almaktadır (ASPB, 2011, s.15). T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, kendisine bağlı tüm sosyal hizmet kuruluşlarının bilgi teknolojilerinden etkili ve yaygın bir şekilde yararlanmalarını sağlamak amacını taşımaktadır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011, s.57).

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın "merkez ve taşra teşkilatı ile bağlı kuruluşların ilgili birimleriyle işbirliği yaparak bilgi işlem sistemleri kurmak, işletmek, bakım ve onarımlarını yapmak veya yaptırmak, bunlara ait hizmetleri ilgili birimlerle yürütmek; bilgi işlem projeleri ile ilgili olarak Bakanlık birimleri arasında koordinasyonu ve işbirliğini sağlamakla" görevlendirilmiş Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Bakanlığa bağlı olarak kurulmuştur (Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, t.y.).

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın temel sorumlulukları;

- (1) T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın yürüttüğü projelerin Bakanlık bilişim altyapısına uygun olarak tasarlanmasını ve uygulanmasını sağlamak,
- (2) teknolojik gelişmeleri takip etmek,
- (3) bilgi güvenliği ve güvenilirliği konusunun gerektirdiği önlemleri almak,
- (4) kamu bilişim standartlarına uygun çözümler üretmek,
- (5) bakanlığın bilgi işlem hizmetlerini yürütmek,
- (6) bakanlığın internet sayfaları, elektronik imza ve elektronik belge uygulamaları ile ilgili teknik çalışmaları yürütmek,
- (7) bakanlık hizmetleriyle ilgili bilgileri toplamak ve ilgili birimlerle işbirliği içinde veri tabanları oluşturmak,
- (8) bakanlığın bilişim altyapısının kurulumu, bakımı, ikmali, geliştirilmesi ve güncellenmesi ile ilgili işleri yürütmek,

- (9) haberleşme güvenliğini sağlamak,
- (10) bakanlık bünyesindeki kuruluşlarda görev yapan personelin bilgi teknolojilerine paralel olarak düzenli şekilde hizmet içi eğitim almalarını sağlamaktır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011, s.35).

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı merkez birimleri ile tüm il müdürlükleri ve bağlı kuruluşlar arasında ağ bağlantısı kurulmuştur. 81 ildeki kuruluşlar ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları arasında güvenli ağ bağlantısı mevcuttur. Merkez ve taşra teşkilatlarının gereksinimlerini karşılamaya yönelik hızlı, güvenilir ve etkin bilgi akışının sağlanması için T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışmalarını TÜBİTAK ile birlikte sürdürmektedir. Bu çalışmaların yanı sıra Bakanlık resmi web sitesi üzerinden tüm sosyal hizmet ve sosyal yardım hizmetlerine ait bilgiler yayınlamaktadır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011, s.19).

Ülkemizde, sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılmak üzere geliştirilen ilk bilişim teknolojisi 2001 yılından itibaren T.C. Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) bünyesindeki kuruluşlarda hizmet vermeye başlayan Yönetim Bilgi Sistemi'dir. Bugün Yönetim Bilgi Sistemi (YBS), T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatı bünyesindeki tüm sosyal hizmet kuruluşları arasındaki bilgi ağını sağlamaktadır.

Korunmaya muhtaç çocuk, yaşlı, özürlü ile aile, kadın ve toplum hizmetleri gibi farklı modüllere sahip olan YBS, çeşitli sosyal hizmet alanlarında hizmet veren kuruluşların çalışmalarına özgü bilgi girişi ve sorgulama olanağı sunmaktadır. Müracaatçıların kuruluşa başvurdukları andan, kuruluştan aldıkları hizmet sonlanıncaya kadar gerçekleştirilen müdahaleler ile kuruluş tarafından yürütülen program ve proje bilgileri YBS üzerinden izlenebilmektedir. Müracaatçıya ait başvuru, kabul, kayıt, nakil, korunma ve tedbir kararları, ödeme bilgileri, sağlanan hizmetler ve yardımlar gibi bilgiler ile müracaatçının kimlik, sağlık, eğitim, iş gibi bilgileri kuruluşun çalışma alanı uyarınca erişimine açılan modüller sayesinde takip edilebilmektedir. YBS üzerinden uzmanlar tarafından yazılan ilk gözlem raporu, sosyal inceleme raporu gibi raporlara ulaşılabilir (YBS Kullanıcı Kılavuzu, 2013).

İl ve ilçelerde yapılandırılmış Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda 2008 yılında hizmete giren Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) ve 2011 yılında hizmete başlayan ve TÜBİTAK tarafından geliştirilen Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (BÜTÜNLEŞİK) kullanılmaktadır. SOYBİS, sosyal yardım başvurusu yapan kişilerin muhtaçlık durumlarını ve kişisel verilerini, merkezi veri tabanlarından temin/tespit etme ve mükerrer yardımların önlenmesine yönelik olarak kurumlar arası çevrimiçi veri paylaşımını sağlama amacıyla Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilmiştir (Yeşilirmak, 2010, s.33). Başvuru yapan kişilerin T.C. kimlik numaraları vasıtasıyla, herhangi bir kuruluştan yardım alıp almadığı ve muhtaçlık durumu saptanabilmektedir. SOYBİS'in sağladığı olanaklar sayesinde, yardım talebinde bulunan müracaatçıların gereken belgeleri toplamak için harcadıkları zaman ve mali kayıp ortadan kaldırılmış, mükerrer yardımların önüne geçilmiş, vatandaşların yardıma erişim süresi kısalmış, sosyal yardımlara yönelik istatistiki veriler elde edilmeye başlanmış ve kamu kuruluşlarındaki iş yükü azaltılmıştır (Strateji Geliştirme Müdürlüğü, 2009, s.11-16). BÜTÜNLEŞİK ile tüm sosyal yardım veren kuruluşların tek bir çatı altında toplanması hedeflenmiştir. BÜTÜNLEŞİK, SOYBİS'ten farklı olarak hane halkı yaklaşımını hedeflemiştir. Bu yaklaşımla birlikte uzman, hanedeki bütün bireylere ait bilgileri tek ekrandan görebilmektedir. BÜTÜNLEŞİK, veri tabanları arasında bilgi paylaşımını sağlayarak sosyal yardım bilgilerinin bütüncül bir biçimde yönetilmesini ve kaynakların daha adil dağıtılmasını sağlamaktadır (Yıldırım, 2009, s.13). TÜBİTAK tarafından gerçekleştirilen Sosyal Yardım Yararlanıcılarının Belirlenmesine Yönelik Puanlama Formülünün Geliştirilmesi Projesi tamamlandığında, oluşturulacak puanlama formülü BÜTÜNLEŞİK'e entegre edilecek ve sosyal yardım ve proje desteklerinden yararlanacak vatandaşların nesnel kriterlere göre belirlenmesi amacına daha da yaklaşılacaktır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, 2013).

Sosyal hizmet kuruluşlarının çalışma süreçlerinin iyileştirilmesi ve müracaatçıların memnuniyetinin artırılması amacıyla 2009 yılında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Çalışması Projesi hayata geçirilmiştir. Proje kapsamında gerçekleştirilen Toplam Kalite Yönetimi Yazılımı ile meslek elemanları toplam kalite yönetimi standartlarına göre hazırlanmış prosedürler, süreçler, talimatlar, formlar ve destek dokümanlarına internet üzerinden ulaşabilmektedirler.

2012 yılında, 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu” kapsamında T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile TÜBİTAK işbirliğinde çalışmalarına başlanan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile bakanlık bünyesindeki evrak işlemleri tek bir merkezde toplanmaktadır. EBYS sayesinde evrak akışında oluşan yığılmaların ve yavaşlamaların azaltılması mümkün olmaktadır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2012, s.164). 2013 yılında Personel Yönetim Sistemi (PYS), T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı personelinin bütün işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesini sağlamak amacıyla hayata geçirilmiştir. PYS, personelin kimlik bilgileri ve benzeri bilgilerinin yönetimini gerçekleştirmektedir (Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, t.y.).

Zaman içerisinde, sosyal hizmet kuruluşlarında gereksinim duyulan bilgilerin yönetilmesi amacıyla bütünleşik bilişim sistemlerine yeni modüller eklenmesi ya da yeni yazılımlar geliştirilmesi ihtiyacı doğmuştur. Örneğin, koruyucu aile projesi kapsamında, istatistik verilerin il müdürlüklerince girilebilmesi ve raporlanabilmesine yönelik koruyucu aile modülü geliştirilmiştir. 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun uyarınca, şiddet uygulayan kişiler hakkındaki tedbir kararları ve raporların tutulduğu KSGM modülü geliştirilmiştir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2012, 165-166).

İlerleyen dönemlerde Yönetim Bilgi Sistemi'nin yerini alacak Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi ile Çocuk Erken Tanı ve Uyarı Sistemi (ÇETUS) geliştirme çalışmaları T.C. Aile ve Sosyal Politikalar ve TÜBİTAK işbirliğinde devam etmektedir. ÇETUS, çocuklara yönelik istismar ve ihmal risk faktörlerinin belirlenerek koruyucu ve önleyici faaliyetlerin planlanması, çocukların korunmaya muhtaç hale gelmeden tespit edilmesi ve müdahale edilebilmesi için erken tanı ve uyarı sistemi olarak geliştirilmektedir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2012, s.60). Henüz geliştirilme aşamasında olan ÇETUS için, çocuk koruma alanında sunulan hizmetlerde aksayan yönler tespit edilmekte ve kuruluşlar arasındaki eşgüdümün güçlendirilmesi ve hizmetlerin etkililiğinin artırılması için çalışmalar devam etmektedir. Bu çalışmalar kapsamında, koruma altına alınmış çocuklara ait verilerden çıkartılan risk faktörleri, risk puanlamasına dönüştürülerek, kendisini otomatik olarak güncelleyebilen bir sistem olan ÇETUS modellenmektedir (Kocaoğlu, 2012).

Geliştirilme çalışmaları devam eden T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nde ülke genelinde sosyal hizmet kuruluşlarının gereksinim duydukları tüm bilgiler ortak bir veri tabanında toplanacaktır. Hane yaklaşımının benimsendiği sistemde aile bütüncül olarak ele alınacak ve kuruluşlardan çevrimiçi elde edilecek veriler risk faktörü analizleriyle birlikte değerlendirilecektir. Bünyesindeki erken tanı ve uyarı sistemi ile hizmet alacak kişilere, başvuru olmaksızın müdahale edilebilecektir. Bu sayede hizmetin zamanında ve doğru kişilere ulaşması sağlanacaktır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi Projesi, t.y.). T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin geliştirilme aşamasında, kuruluş ve yönetim seviyesi çalıştaylarının yanı sıra son kullanıcı eğitimleri ve ön analiz aşaması tamamlanmıştır (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi Projesi, 2013).

1.2. ARAŞTIRMANIN SORUNU

İçinde yaşadığımız bilgi çağında, bireysel ve toplumsal gereksinimlere en hızlı ve en güvenilir biçimde yanıt verebilecek nitelikli hizmet sunabilmek için bilginin toplanması, depolanması, işlenmesi ve iletilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu ihtiyaca yönelik olarak geliştirilen bilişim sistemleri 1980'li yıllardan bu yana sosyal hizmet alanında kullanılmaktadır. Başlangıçta yalnızca müracaatçılara ait kayıtların tutulması için başvurulan bilişim sistemleri, bugün müracaatçılara yönelik sunulacak hizmetlere dair karar verme süreçlerinin desteklenmesi, sosyal hizmet kuruluşlarında sosyal hizmete yönelik mesleki çalışmaların takibi, kuruluş tarafından sunulan hizmetlerin sürekliliğinin ve etkililiğinin izlenmesi, idari ve finansal işlemlerin gerçekleştirilmesi, alandaki uzmanların müracaatçılara bilişim teknolojileri aracılığıyla ulaşabilmesi, sosyal sorunların topluluklar temelinde izlenebilmesi ve istatistiki bilgiler toplanması gibi amaçlarla kullanılmaktadır.

Bilişim sistemlerini kullanarak, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının doğru bilgiye, zamanında, istenilen formatta ve zahmetsiz ulaşabilmeleri özellikle mesleki karar alma süreçlerinde hayati bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmette bilişim sistemlerinin kullanımı, mesleki uygulamaların niteliğinin ve etkililiğinin temel göstergeleri arasındadır.

Ülkemizde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı sosyal hizmet kuruluşlarında, kuruluşların gereksinimlerine yönelik çeşitli bilişim sistemleri kullanılmaktadır. İl ve ilçelerde hizmet veren SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK kullanılmaktadır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri, Çocuk Yuvaları, Yetiştirme Yurtları, Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri, Kadın Konukları, Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde YBS kullanılmaktadır.

Araştırma önerisi hazırlama sürecinde, sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan kişilerle gerçekleştirilen görüşmeler, özellikle YBS'nin sosyal hizmet uygulamalarındaki gereksinimlere yanıt vermedeki eksikliklerini ortaya çıkartmıştır. Bu eksiklikler nedeniyle, meslek elemanları, mesleki çalışmalarında gereksinim duydukları bilgilere zamanında ve kolaylıkla erişememekte ve çalışmalarını elektronik ortamda yerine getirmekte çeşitli sorunlar yaşamaktadırlar. YBS'nin yerini alacak olan ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda kullanılması planlanan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin geliştirilme çalışmalarına başlanmıştır.

Ülkemizdeki, sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılan bilişim sistemleri ele alındığında, geliştirilen bilişim sistemlerinin, yönetim bilişim sistemleri ile sınırlı olduğu görülmektedir. Alanyazın taramasında, ülkemizde sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bilişim teknolojileri üzerine yapılmış araştırmaya rastlanmamıştır. Bu çerçevede araştırmanın sorunu, sosyal hizmet profesyonellerinin, mesleki çalışmalarında bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinden ne ölçüde yararlandıklarına, sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılan bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin ne ölçüde yeterli olduğuna ve meslek elemanlarının bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerine dair beklentilerine ilişkin bilgi eksikliğidir.

1.3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet profesyonellerinin bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerini mesleki çalışmalarında ne ölçüde ve hangi amaçlara yönelik kullandıklarını ortaya çıkarmak ve onların gözünden kullandıkları bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin etkililiğini incelemek, kullanıcıların karşılaştıkları sorunları belirlemek ve kullanıcıların bilişim teknolojilerine yönelik beklentilerini ve önerilerini ortaya çıkarmaktır. Bu bağlamda araştırmanın alt amaçları şu şekildedir:

1. Meslek elemanları, mesleki çalışmalarında bir bilişim teknolojisi olan interneti hangi amaçlara yönelik olarak ve ne sıklıkta kullanmaktadırlar?
2. Meslek elemanlarının kullandıkları bilişim teknolojileri iş yüklerini nasıl etkilemektedir?
3. Meslek elemanları bilişim teknolojilerini kullanmada kendilerini yetkin görüyorlar mı ve bilişim teknolojilerini kullanırken tedirginlik yaşıyorlar mı?
4. Meslek elemanları mesleki çalışmalarında, sosyal hizmet alanı için geliştirilmiş bilişim sistemlerinden (YBS, SOYBİS, BÜTÜNLEŞİK) hangilerini kullanmaktadırlar?
5. Meslek elemanlarının bilişim sistemlerini etkin kullanabilmelerine yönelik hizmet içi eğitim, kılavuz sağlama gibi adımlar atılmış mıdır?
6. Bilişim sistemini kullanırken hangi sorunlarla karşılaşmaktadırlar ve bilişim sistemlerinin alandaki gereksinimleri karşılamakta yetersiz kaldığı noktalar nelerdir?
7. Meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında kullanılan çeşitli bilişim teknolojileri hakkındaki görüşleri nelerdir?
8. Meslek elemanları sosyal hizmet alanında kullanılması planlanan bilişim sistemlerinin geliştirilmesinde aktif olarak yer alıyorlar mı? Alıyorlarsa bu katılımları hangi boyuttadır?
9. Meslek elemanlarının bilişim sistemlerini daha etkin kullanabilmeleri için neler yapılabilir?

10. Meslek elemanlarının, sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerinin ve bilişim sistemlerinin iyileştirilmesine yönelik önerileri nelerdir?

1.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bugün kullanımda olan bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin eksikliklerinin ve yetersizliklerinin farkında olmak, sosyal hizmet alanındaki gereksinimleri karşılayacak nitelikli bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin hayata geçirilmesini sağlayacaktır. Bu bağlamda, alanda çalışan ve mevcut bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerini kullanan meslek elemanlarının görüşlerinin ortaya konması büyük önem taşımaktadır.

Alanyazın taramasında, ülkemizdeki kamu kuruluşlarında kullanılan e-devlet uygulamaları üzerine yapılmış sınırlı sayıda araştırmaların yanı sıra, sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bilişim teknolojilerinin teknik yönlerini ele alan az sayıda uzmanlık tezine rastlanmıştır. Ancak, sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bilişim teknolojileri üzerine yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır. Sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerinin kullanımı üzerine yapılan bu ilk araştırmanın, bu alanda yapılacak diğer çalışmalara temel olacağı düşünülmektedir.

Sosyal hizmet uygulamalarında yararlanan bilişim teknolojileri hakkındaki kullanıcı görüşlerini ortaya çıkarmayı amaçlayan bu araştırmanın, alandaki gereksinimlere nitelikli ve hızlı yanıt verebilecek bilişim teknolojilerinin ve bilişim sistemlerinin geliştirilmesi için bilişim teknolojileri ve bilişim sistemleri geliştiricilerine, kuruluş yöneticilerine ve sosyal politika yapıcılarına yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

1.5. ARAŞTIRMANIN SAYILTILARI

Sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bilişim teknolojileri, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarında bilgi toplama, işleme, kaydetme, karar süreçlerini destekleme ve müracaatçıyla etkileşimde bulunma gibi işlevleri sayesinde meslek elemanlarına yardımcı olmaktadır.

1.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Meslek elemanlarının bilişim teknolojileri üzerine olan bilgi düzeylerinin, araştırmada elde edilecek olan veri bütünlüğünü etkileyecek önemli bir sınırlılık olacağı düşünülmektedir. Araştırma verilerinin niteliği ve güvenilirliği katılımcıların araştırma sorularına verdikleri yanıtlarla sınırlıdır.

Araştırma T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının, mesleki çalışmalarında bilişim teknolojileri kullanımlarının betimlenmesi olduğu için, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na araştırma izni için başvurulmuştur. Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Yaşlı ve Engelli Hizmetleri Genel Müdürlüğü, araştırmanın kendilerine bağlı sosyal hizmet kuruluşlarında gerçekleştirilmesine yönelik olumlu görüş bildirmiş, ancak Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü olumsuz görüş bildirmiştir. Bu nedenle araştırma, Ankara ilindeki Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri ile Yaşlı ve Engelli Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda araştırma yapmak için Ankara Valiliği'ne başvurulmuş ve alınan izinle çalışma Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda da gerçekleştirilmiştir.

Bir başka önemli sınırlılık da, araştırmanın yüksek lisans tezi olması nedeniyle zamanla ve araştırmacının kişisel kaynakları ile sınırlı olmasıdır.

1.7. ARAŞTIRMANIN TANIMLARI

Bilişim teknolojileri kullanıcısı: Türkiye'deki sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan ve mesleki çalışmalarında bilişim teknolojilerini kullanan meslek elemanlarıdır.

Meslek elemanı: Araştırma kapsamında görüşülen ve T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı, Ankara ilindeki sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, öğretmeni, çocuk eğiticisi, sosyal yardım ve inceleme görevlisi gibi meslek mensuplarıdır.

Bilişim teknolojileri: Kuruluşlara bilgi sağlamak için kullanılan ve bilginin bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile işlenmesini sağlayan teknolojilerdir. Bilgisayarlar, internet, ağ ve iletişim araçları ile yazılımlar, bilişim teknolojilerinin başlıca parçalarıdır.

Bilişim sistemleri: Kuruluşlarda karar verme, koordinasyon ve kontrolü destekleyecek şekilde bilgi toplayan, işleyen, depolayan, raporlayan ve dağıtan sistemlere bilişim sistemleri adı verilmektedir. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılan YBS ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda kullanılan SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK, bu araştırma kapsamında kullanımı değerlendirilen bilişim sistemleridir.

2. BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırmada, var olan bir durumu var olduğu şekilde, hiçbir değişiklik yapmaksızın inceleyen tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelinde, araştırmaya konu olan olay, birey ve nesnelere, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır ve onları değiştirme, etkileme çabası gösterilmez (Karasar, 2012, 77). Bu araştırmanın, sosyal hizmet kuruluşlarındaki sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerinin kullanımı üzerine ülkemizde yapılan ilk çalışma olması ve mevcut durumun tespit edilmesine olan ihtiyaç, tarama modelinin seçilmesini gerekli kılmıştır.

Bu araştırmada, mesleki çalışmalarında çeşitli bilişim teknolojilerini kullanan sosyal hizmet uzmanlarının kullanmakta oldukları bilişim teknolojileri ve bilişim sistemleri hakkındaki görüşleri, eleştirileri ve önerileri, var olduğu şekliyle ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bulgular doğrultusunda sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bilişim teknolojilerinin iyileştirilmesine ve meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini daha etkili kullanabilmelerine yönelik öneriler getirilmiştir.

2.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Çalışmanın evreni, Ankara ilindeki, Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan bilişim teknolojileri kullanıcılarıdır. Araştırmanın örneklemini belirleyebilmek için Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Ankara İl Müdürlüğü İnsan Kaynakları Şubesi ve Ankara ilindeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları ile iletişime geçilerek araştırmaya dahil edilebilecek meslek elemanlarının sayısı tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında farklı sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan meslek elemanlarına ulaşılmıştır. Bu meslek elemanları, mesleki çalışmalarında bilişim teknolojilerini kullanan sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, sosyologlar, çocuk gelişimcileri, öğretmenler, çocuk eğiticileri ve sosyal yardım ve inceleme görevlileridir.

Araştırmaya katılan meslek elemanları, şu anda kuruluşlarda kullanılan bilişim teknolojilerinin aktif kullanıcıları olmaları nedeniyle, araştırmanın amaçlarına uygun olarak bilişim teknolojilerini nesnel bir bakışla değerlendirebilecek ve bilişim teknolojileri hakkında öneriler geliştirebilecek kişiler olmaları nedeniyle belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında, 128 meslek elemanına ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında ulaşılabilen meslek elemanlarına yönelik bilgiler Tablo 2 ve Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 2. Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde Çalışan Meslek Elemanlarının Dağılımı

S	SOSYAL ÇALIŞMACI	PSİKOLOG	ÖĞRETMEN	ÇOCUK GELİŞİMCİSİ	ÇOCUK EĞİTİCİSİ	%
	60	26	46	10	54	
TOPLAM	196					100
ULAŞILAN	63					32,14

Tablo 3. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda Çalışan Meslek Elemanlarının Dağılımı

S	SOSYAL YARDIM VE İNCELEME GÖREVLİSİ	%
TOPLAM	116	100
ULAŞILAN	65	56,03

2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma verileri, alanyazın taraması sonrasında araştırmacı tarafından hazırlanmış soru kâğıdı aracılığıyla toplanmıştır. Soru kâğıdı, açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır. Sorular, bilişim teknolojileri kullanıcılarının şu anda kullandıkları bilişim teknolojileri hakkındaki görüşlerini, kullanma amaçlarını, eleştirilerini ve sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bilişim teknolojileri üzerindeki fikirlerini ve beklentilerini ortaya koyacak şekilde düzenlenmiştir. Soru kağıdı 49 sorudan oluşmaktadır.

2.4. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ VE YORUMLANMASI

Araştırma verileri SPSS 15.0 (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı) kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Araştırmada betimsel istatistik kullanılmıştır. SPSS programı aracılığıyla düz ve çapraz tablolar oluşturulmuş ve

bulguların sıklık ve yüzde dağılımları çıkarılmıştır. Açık uçlu sorulara ise kod verildikten sonra dağılımları çıkarılmıştır.

3. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

“Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamalarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı: Ankara İli Örneği” adlı araştırmadan elde edilen bulgular “Meslek Elemanlarını Tanıtıcı Bulgular” ve “Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanımları, Bilişim Teknolojilerine Yönelik Değerlendirmeleri ve Önerileri” olmak üzere iki bölümde ele alınmıştır. İlk bölümde araştırmaya katılan meslek elemanlarının sosyo-demografik bilgilerine yer verilmiştir. İkinci Bölümde ise, meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında bilişim teknolojilerini kullanımları ile sosyal hizmet alanındaki bilişim teknolojilerine yönelik değerlendirmeleri ve önerileri yer almaktadır.

3.1. MESLEK ELEMANLARINI TANITICI BULGULAR

3.1.1. Meslek elemanlarına ilişkin sosyo-demografik bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, öğretmen, sosyal yardım ve inceleme görevlisi ve çocuk eğiticisi gibi meslek elemanlarının yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslekleri ve çalıştıkları kuruluşlara ilişkin sosyo-demografik bulgulara yer verilmiştir. Buna göre, meslek elemanlarının yaşlarına göre dağılımları Çizelge 1’de, cinsiyetlerine göre dağılımları, Çizelge 2’de, mesleklerine göre dağılımları Çizelge 3’te ve eğitim durumlarına göre dağılımları Çizelge 4’de verilmiştir.

Çizelge 1. Meslek Elemanlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

		S	%
Yaş Grupları	22-30	42	32,8
	31-40	39	30,5
	40 ve üzeri	47	36,7
	TOPLAM	128	100,0
Yaş			
Ortalama		36,47	
Minimum		22	
Maksimum		55	

Çizelge 1'e göre, araştırmaya katılan meslek elemanlarının yaş ortalaması 36,47'dir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının yaşları 22 ve 55 arasında değişmektedir. 22-30 yaş arası meslek elemanlarının oranı %32,8 (42 kişi), 31-40 yaş arası meslek elemanlarının oranı %30,5 (39 kişi) ve 40 yaş üzeri meslek elemanlarının oranı %36,7 (47 kişi)'dir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının geniş bir yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 2. Meslek Elemanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	S	%
Kadın	75	58,6
Erkek	53	41,4
TOPLAM	128	100,0

Çizelge 2'ye göre araştırmaya katılan 128 meslek elemanından %58,6'sı (75 kişi) kadın ve %41,4'ü (53 kişi) erkektir.

Çizelge 3. Meslek Elemanlarının Mesleklerine Göre Dağılımları

Meslek	S	%
Sosyal Hizmet Uzmanı	58	45,3
Sosyal Yardım ve İnceleme Görevlisi	30	23,4
Psikolog	11	8,6
Sosyolog	9	7,0
Çocuk Gelişimcisi	5	3,9
Öğretmen	11	8,6
Psikolojik Danışman ve Rehber	1	0,8
Çocuk Eğiticisi	3	2,3
TOPLAM	128	100,0

Çizelge 3'e baktığımızda araştırmaya katılan meslek elemanlarının %45,3'ü (58 kişi) sosyal hizmet uzmanı, %8,6'sı (11 kişi) psikolog, %7'si (9 kişi) sosyolog, %3,9'u (5 kişi) çocuk gelişimcisi, %8,6'sı (11 kişi) öğretmen, %0,8'i (1 kişi) psikolojik danışman ve rehber, %2,3'ü (3 kişi) çocuk eğiticisidir. Araştırmaya katılan meslek elemanları içinde, sosyal hizmet uzmanları en büyük meslek grubudur. Sosyal hizmet uzmanlarından sonra en büyük meslek grubu ise %23,4 oranla sosyal yardım ve inceleme görevlileridir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan sosyal yardım ve inceleme görevlileri, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Eğitim Fakülteleri ile Sosyoloji, Psikoloji, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, Halkla İlişkiler, İletişim ve Sosyal Hizmet bölümleri lisans mezunlarından istihdam edilmektedir (T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, t.y.).

Çizelge 4. Meslek Elemanlarının Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımları

Eğitim Düzeyi	S	%
Lisans	105	82,0
Yüksek Lisans	17	13,3
Doktora	0,0	0,0
Diğer (Lise)	6	4,7
TOPLAM	128	100,0

Çizelge 4'te meslek elemanlarının eğitim düzeylerine ilişkin bilgiler verilmiştir. Buna göre, meslek elemanlarının %82'si (105 kişi) lisans ve %13,3'ü (17 kişi) yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılan meslek elemanları arasında doktora mezununa rastlanmamıştır. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının %4,7'si (6 kişi) ise lise mezunudur.

3.1.2. Meslek Elemanlarının Çalışma Hayatlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde, meslek elemanlarının görev yaptıkları kuruluşlara göre dağılımları, mesleklerine göre sosyal hizmet alanında çalışma süreleri ve şu anda görev yaptıkları kuruluştaki çalışma sürelerine ait bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 5. Meslek Elemanlarının Görev Yaptıkları Kuruluşlara Göre Dağılımları

Kuruluşlar	Meslekler		S	%	
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	Sosyal Hizmet Uzmanı	s	23	65	50,8
		%	17,97		
	Psikolog	s	3		
		%	2,34		
	Sosyolog	s	8		
		%	6,25		
Psikolojik Danışman ve Rehber	s	1			
	%	0,78			
Sosyal Hizmet Merkezi	Sosyal Hizmet Uzmanı	s	19	36	28,1
		%	14,84		
	Psikolog	s	4		
		%	3,13		
	Çocuk Gelişimcisi	s	3		
		%	2,34		
Öğretmen	s	8			
	%	6,25			
Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Sosyal Hizmet Uzmanı	s	10	18	14,1
		%	7,81		
	Psikolog	s	2		
		%	1,56		
	Sosyolog	s	1		
		%	0,78		
Çocuk Gelişimcisi	s	2			
	%	1,56			
Öğretmen	s	2			
	%	1,56			
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Sosyal Hizmet Uzmanı	s	6	9	7,0
		%	4,69		
	Psikolog	s	2		
		%	1,56		
	Öğretmen	s	1		
		%	0,78		
TOPLAM			128	100,0	

Çizelge 5'te meslek elemanlarının görev yaptıkları kuruluşlara göre dağılımları verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan meslek elemanlarından %50,8'i (65 kişi) Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapmaktadır. %28,1'i (36 kişi) Sosyal Hizmet Merkezleri'nde, % 14,1'i (18 kişi) Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve %7'si (9 kişi) Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapmaktadır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının yarısı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapmaktadır. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, gıda, yakacak, barınma, özürlü ihtiyaç, şartlı eğitim ve şartlı sağlık yardımları, afet desteği, terör zarar yardımı ve proje destekleri olmak üzere çok geniş bir müracaatçı kitlesine hizmet vermektedir. Bu nedenle Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda istihdam edilen meslek elemanı sayısı, araştırma kapsamındaki sosyal hizmet kuruluşlarındaki meslek elemanı sayısına oranla daha fazladır.

Çizelge 6'da meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında ve şu anda görev yaptıkları kuruluşlardaki ortalama çalışma sürelerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 6. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanında ve Görev Yaptıkları Kuruluşlardaki Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular

Kuruluşlar	Meslekler	Sosyal Hizmet Alanında Çalışma Süreleri (Ort. Yıl)	Görev Yaptıkları Kuruluşlarda Çalışma Süreleri (Ort. Yıl)
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	Sosyal Hizmet Uzmanı	3,26	2,70
	Psikolog	0,87	0,90
	Sosyolog	2,13	1,70
	Psikolojik Danışman ve Rehber	7,00	1,00
	Sosyal Yardım ve İnceleme Görevlisi	7,63	7,40
	TOPLAM	5,08	4,61
Sosyal Hizmet Merkezi	Sosyal Hizmet Uzmanı	16,05	1,40
	Psikolog	8,63	2,70
	Çocuk Gelişimcisi	20,33	1,90
	Öğretmen	10,25	4,80
	Çocuk Eğiticisi	19,50	4,58
	TOPLAM	14,48	2,51
Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Sosyal Hizmet Uzmanı	20,40	14,60
	Psikolog	17,00	11,50
	Sosyolog	2,00	1,00
	Çocuk Gelişimcisi	22,50	20,00
	Öğretmen	23,50	8,00
	Çocuk Eğiticisi	24,00	17,00
	TOPLAM	19,77	13,51
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Sosyal Hizmet Uzmanı	21,83	3,50
	Psikolog	23,50	6,50
	Öğretmen	0,50	0,50
	TOPLAM	19,83	3,86

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında çalışma süresi ortalaması 5,08 yıl ve kuruluşta çalışma süresi ortalaması 4,61 yıldır. Sosyal hizmet merkezlerinde görev yapan meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında çalışma süresi ortalaması 14,48 yıl ve kuruluşta çalışma süresi ortalaması 2,51 yıldır. Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında çalışma süresi ortalaması 19,77 yıl ve kuruluşta çalışma süresi ortalaması 13,51 yıldır. Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında çalışma süresi ortalaması 19,83 yıl ve kuruluşta çalışma süresi ortalaması 3,86 yıldır.

Araştırmaya katılan, Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarının alanda çalışma süreleri ortalamalarına bakıldığında, meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında deneyimli oldukları görülmektedir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarının sosyal hizmet alanındaki ortalama çalışma süreleri diğer kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarının ortalama çalışma sürelerinden daha düşüktür. Şu anda görev yapılan kuruluşlarda en uzun süre çalışma ortalamasına sahip olan meslek elemanları Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde çalışmaktadırlar.

3.2. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanımları ve Bilişim Teknolojilerine Yönelik Değerlendirmeleri ve Önerileri

3.2.1. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanımlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde meslek elemanlarının mesleki çalışmalarında kullandıkları bilişim teknolojilerine yönelik bulgular yer almaktadır. Mesleki çalışmalarında bir bilişim teknolojisi olan internet kullanımları, gereksinim duydukları bilgiyi kullanabilmek üzere hangi formatta olmasını tercih ettikleri, bilişim teknolojilerini kullanmalarının iş yüklerini nasıl etkilediği, bilişim teknolojilerini kullanmak üzere hizmet içi eğitim alıp almadıkları, meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini etkin kullanabilmelerine yönelik lisans müfredatındaki Bilgi Teknolojileri dersine yönelik düşünceleri ile bilişim

teknolojilerini kullanırken tedirginlik yaşayıp yaşamadıkları ve kendilerini bilişim teknolojilerini kullanırken hangi düzeyde yetkin gördüklerine dair bulgulara bu bölümde yer verilmiştir.

Meslek elemanlarının, mesleki çalışmaları kapsamında bir bilişim teknolojisi olan interneti ne sıklıkta, hangi amaçlara yönelik olarak kullandıkları ve gereksinim duydukları bilgileri hangi internet sitelerinden edindikleri sorulmuştur. Çizelge 7'de meslek elemanlarının internet kullanım sıklıkları verilmiştir.

Çizelge 7. Meslek Elemanlarının İnternet Kullanım Sıklıklarına İlişkin Bulgular

		İnternet Kullanım Sıklığı				TOPLAM	
		Günde birkaç defa	Haftada birkaç defa	Ayda birkaç defa	Diğer		
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	s	63	2	0	0	65
		%	96,9	3,1	0,0	0,0	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	s	42	16	4	1	63
		%	66,7	25,4	6,3	1,6	100,0
	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	s					
		%					
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	s						
	%						
Tüm Kuruluşlar		s	105	18	4	1	128
		%	82,0	14,1	3,1	0,8	100,0

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarının %96,9'u (63 kişi) günde bir kaç defa, %3,1'i (2 kişi) ise haftada birkaç defa interneti kullandıklarını belirtmişlerdir. Ayda birkaç defa internet kullanan meslek elemanı bulunmamaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarından

%66,7'si (42 kişi) günde birkaç defa, %25,4'ü (16 kişi) haftada birkaç defa ve % 6,3'ü (4 kişi) ayda birkaç defa internet kullanmaktadır. Bir kişi ise mesleki çalışmalar kapsamında interneti kullanmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlardaki meslek elemanlarının internet kullanım sıklığına bakıldığında ise meslek elemanlarının %82'si (105 kişi) günde bir kaç defa, % 14,1'i (18 kişi) haftada bir kaç defa, %3,1'i (4 kişi) ayda bir kaç defa internet kullanmaktayken, % 0,8'i (1 kişi) hiç internet kullanmamaktadır.

Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının, mesleki çalışmalarını desteklemek üzere yoğun bir biçimde internet kullandıkları saptanmıştır. Bu da meslek elemanlarının, kuruluştaki internete erişimde herhangi bir sorun yaşamadıklarını göstermektedir.

Meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında interneti hangi amaçlara yönelik olarak kullandıkları ve bu amaçlar içerisindeki öncelik sıralamasına ait bulgular Çizelge 8'de verilmiştir.

Çizelge 8. Meslek Elemanlarının İnternet Kullanım Amaçlarına İlişkin Bulgular

İnternet Kullanım Amaçları		Sosyal Hizmet Merkezi Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi				Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı			
		Öncelik sırası				Öncelik sırası			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Mevzuat takibi	s	46	8	-	1	40	4	5	1
	%	73,0	12,7	-	1,6	61,5	6,2	7,7	1,5
Diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımı	s	2	14	12	2	3	16	10	1
	%	3,2	22,2	19,0	3,2	4,6	24,6	15,4	1,5
Akademik çalışma takibi	s	8	8	9	3	11	10	6	5
	%	12,7	12,7	14,3	4,8	16,9	15,4	9,2	7,7
Savunuculuk faaliyetlerinde bulunma	s	1	8	4	10	2	4	16	1
	%	1,6	12,7	6,3	15,9	3,1	6,2	24,6	1,5

Meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında interneti hangi amaçlara yönelik olarak kullandıkları sorulmuş ve bu amaçları öncelik sıralamasına koymaları istenmiştir. Seçenek olarak mevzuat takibi, diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımı, akademik çalışma takibi, savunuculuk faaliyetleri ve “diğer” seçenekleri verilmiş ve “diğer” seçeneği işaretlendiği takdirde, bu seçeneği kullanma amaçlarının belirtilmesi istenmiştir.

Buna göre, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda çalışan meslek elemanlarının internet kullanım amacı sıralamasında ilk sırayı %61,5 ile mevzuat takibi almıştır. Mevzuat takibini, sırasıyla akademik çalışma takibi, diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımı ve savunuculuk faaliyetleri izlemektedir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından “diğer” seçeneğini belirten olmamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde çalışan meslek elemanlarının internet kullanım amacı sıralamasında ilk sırayı %73 ile mevzuat takibi almıştır. Bunu, sırasıyla akademik çalışma takibi, diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımı ve savunuculuk faaliyetleri izlemektedir.

Çizelge 9'da tüm kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarının internet kullanım amaçlarındaki öncelik sırasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 9. Meslek Elemanlarının İnternet Kullanım Amaçları Önceliklerine İlişkin Bulgular

İnternet Kullanım Amaçları	Öncelik Sırası (Tümü)	S (ilk önceliği olma)	% (ilk önceliği olma)
Mevzuat takibi	1	86	76,1
Akademik çalışma takibi	2	19	16,8
Diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımı	3	5	4,4
Savunuculuk faaliyetlerinde bulunma	4	3	2,7

Çizelge 9'da gösterildiği gibi, meslek elemanlarının birincil internet kullanım amacı % 76,1 ile mevzuat takibi olmuştur. Öncelikli internet kullanım amacı akademik çalışma takibi olanların oranı %16,8, öncelikli internet kullanım amacı diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımı olanların oranı %4,4 ve öncelikli internet kullanım amacı savunuculuk faaliyetlerinde bulunma olanların oranı %2,7'dir.

Barnett-Queen (2001), sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarında internet kullanım amaçlarını araştırmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, sosyal hizmet uzmanlarının internet kullanım öncelikleri, diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımında bulunmak (e-posta aracılığıyla), mesleki gelişim için internet sitelerini takip etmek, müracaatçılara yönelik kaynak aramak ve araştırma yapmak olarak bulunmuştur (Barnett-Queen, 2001, s.153-154). Sosyal hizmet uzmanları arasında meslek elemanlarıyla e-posta üzerinden iletişim kurmak oldukça yaygın bulunmuşken, sıralanan diğer amaçlara yönelik olarak internet kullanımının çok sınırlı olduğu saptanmıştır. Barnett-Queen bu sınırlılığın nedeni olarak sosyal hizmet uzmanlarının internet kullanımı üzerine eğitim almamış olmalarını ileri sürülmüştür (Barnett-Queen, 2001, s.166)

Bu araştırmada ise, meslek elemanlarının %76,1 gibi yüksek bir oranda mevzuat takibi için internet kullanımını ilk sıraya koydukları saptanmıştır. Bunun nedeni, ülkemizde mesleki çalışmalarda başvuru mevzuatının sık sık değişime uğramasıyla açıklanabilir. Meslek elemanları, mesleki çalışmalarını planlarken mevzuatı takip etmekte ve müracaatçılara sunulacak hizmetleri güncel mevzuat çerçevesinde yapılandırmaktadırlar. Mevzuat takibinden sonra öncelikli internet kullanım amacının akademik çalışmaları takip etmek olması, meslek elemanlarının mesleki gelişimlerine önem verdikleri ve buna yönelik çalışma yaptıklarını göstermektedir. Aynı şekilde, meslek elemanlarının, çeşitli internet siteleri üzerinden mesleki çalışmaları kapsamında bilgi paylaşımında bulunmaları da bunun göstergesi olarak yorumlanabilir.

Sosyal hizmet uzmanının temel rol ve görevlerinden biri, insan haklarının ve sosyal adaletin sağlanması için, birey ve toplulukların gereksinimleri doğrultusunda çevredeki fırsatların zenginleştirilmesi ve ulaşılır kılınmasına dair gerçekleştirilen savunuculuktur. İnternet siteleri, sosyal sorunlara dair farkındalık yaratmak, halkı bilgilendirmek, sosyal

eylem programları düzenlemenin en ucuz ve etkili yolu olarak karşımıza çıkmaktadır (Finn, 2000, s.88). Bu araştırmada, savunuculuk faaliyetlerinde bulunma amacıyla internet kullanımı diğer amaçlardan sonra gelmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde çalışan 10 meslek elemanı tarafından ifade edilen “diğer” internet kullanım amaçlarına ilişkin bulgular Çizelge 10'da verilmiştir.

Çizelge 10. Meslek Elemanlarının Diğer İnternet Kullanım Amaçlarına İlişkin Bulgular

Diğer İnternet Kullanım Amaçları	S	%
ASPB duyuruları takibi	3	30
Kurumla ilgili haber takibi	3	30
Müracaatçı bilgileri sorgulama	2	20
Site yöneticiliği	1	10
Teknolojik gelişmeler takibi	1	10
TOPLAM	10	100,0

Meslek elemanlarının mevzuat takip etme, akademik çalışmaları takip etme, diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşma ve savunuculuk faaliyetleri dışındaki internet kullanım amaçları Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın duyurularını takip etme, görev yapılan kurumla ilgili haberleri takip etme, müracaatçı bilgilerini internet üzerinden sorgulama, mesleki amaçlara yönelik oluşturulmuş internet sitesini yönetme ve teknolojik gelişmeleri takip etme olarak sıralanmıştır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın duyurularını ve görev yapılan kurumla ilgili haberleri takip etmek, mesleki çalışmalarda, meslek elemanlarına dikkat etmeleri gereken noktaları hatırlatmaktadır. Meslek elemanları, bakanlığın sitesinde yayınlanan güncel bilgilerle mesleki çalışmalarını planlamakta ve yürütmektedirler.

Meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında takip ettikleri internet siteleri dağılımları Çizelge 11'de verilmiştir.

Çizelge 11. Meslek Elemanlarının Takip Ettikleri İnternet Sitelerinin Dağılımı

Mesleki çalışmanızda gereksinim duyduğunuz bilgileri hangi internet sitelerinden sağlıyorsunuz?			Meslek Elemanlarının Takip Ettikleri İnternet Siteleri							TOPLAM
			ASPB siteleri ve devlete ait diğer resmi siteler	SYDV sitesi	Mesleki bilgi paylaşım siteleri	Mesleki Dernek, oda ve sendika siteleri	Akademik siteler	Diğer Mevzuat siteleri	Sosyal Ağlar	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	27	5	12	10	3	3	2	62
		%	43,6	8,1	19,4	16,1	4,8	4,8	3,2	100
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	41	0	7	19	6	2	2	77
		%	53,2	0,0	9,1	24,7	7,8	2,6	2,6	100
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	68	5	19	29	9	5	4	139	
	%	48,9	3,6	13,7	20,9	6,5	3,5	2,9	100,0	
Tüm Kuruluşlar		S	68	5	19	29	9	5	4	139
		%	48,9	3,6	13,7	20,9	6,5	3,5	2,9	100,0

Meslek elemanlarının takip ettikleri sitelere bakıldığında ilk sırayı %48,9 ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve diğer devlete ait internet siteleri almaktadır. İkinci sırada %20,9 ile en çok takip edilen siteler, mesleki dernek, oda ve sendikalara ait olanlardır. Üçüncü sırada %13,7 ile mesleki bilgi paylaşım siteleri, dördüncü sırada %6,5 ile akademik siteler, beşinci sırada %3,6 ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nın kendi internet sayfaları ile mevzuat siteleri yer alırken, altıncı sırada %2,9 ile sosyal ağ siteleri bulunmaktadır.

Çizelge 12'de meslek elemanlarının takip ettikleri internet sitelerine dair daha detaylı bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 12. Meslek Elemanlarının Takip Ettikleri İnternet Sitelerine İlişkin Bulgular

İnternet Siteleri		S	%
ASPB siteleri ve diğer devlete ait siteler	<ul style="list-style-type: none"> • aile.gov.tr (ASPB sitesi) • ailetoplum.gov.tr (ASPB sitesi) • ankara.aile.gov.tr (ASPB İl Müdürlüğü sitesi) • sosyalyardimlar.gov.tr (ASPB sitesi) • meb.gov.tr (Milli Eğitim Bakanlığı sitesi) • sgk.gov.tr (Sosyal Güvenlik Kurumu sitesi) • osym.gov.tr (ÖSYM sitesi) • gib.gov.tr (Gelir İdaresi Başkanlığı sitesi) • iskur.gov.tr (İŞKUR sitesi) • gsb.gov.tr (Gençlik ve Spor Bakanlığı sitesi) • halkegitim.com (Halk Eğitim sitesi) 	68	48,9
Mesleki dernek, oda ve sendikaların siteleri	<ul style="list-style-type: none"> • shudernegi.org (Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği sitesi) • valcalder.org (SYDV Çalışanları Derneği sitesi) • psikolog.org.tr (Türk Psikologlar Derneği sitesi) • sosyolojimezunlari.org (Sosyoloji Mezunları Derneği sitesi) • pdr.org (Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği sitesi) • ses.org (Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası sitesi) • sendika.org 	29	20,9
Mesleki Bilgi Paylaşım Siteleri	<ul style="list-style-type: none"> • sosyalthizmetuzmani.org • bilisseldavranisci.org • okuloncesi.com 	19	13,7
Akademik Siteler	<ul style="list-style-type: none"> • asosindex.com • üniversitelerin internet sayfaları 	9	6,5
Vakıf Sitesi	<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Sitesi 	5	3,6
Mevzuat Siteleri	<ul style="list-style-type: none"> • mevzuat.org 	5	3,6
Sosyal Ağlar	<ul style="list-style-type: none"> • facebook • google groups • yahoo groups 	4	2,9

Meslek elemanlarının en çok kullandığı siteler Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı siteler ile devlet kurumlarına ait diğer sitelerdir. Bu bulgu, meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında interneti kullanım amaçlarında ilk sırayı mevzuat takibinin almasıyla örtüşmektedir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın sitesinde mevzuatın yanı sıra meslek elemanlarının mesleki çalışmalarını yapılandırmalarını sağlayacak bilgiler yer almaktadır.

Meslek elemanları çalışma yürüttükleri müracaatçıların gereksinimleri doğrultusunda, Milli Eğitim Bakanlığı, İŞKUR, Sosyal Güvenlik Kurumu, ÖSYM, Gelir İdaresi Başkanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı ve Halk Eğitim sitelerinden ihtiyaç duydukları güncel bilgilere erişebilmektedirler.

Meslek elemanlarının en çok takip ettiği sitelere bakıldığında mesleki dernek, oda ve sendikalara ait sitelerin ikinci sırada olduğu görülmektedir. Mesleki çıkarlarını ve özlük haklarını korumak, meslektaşlar arası dayanışmayı sağlamak adına kurulan meslek örgütlerinin sitelerinde, mesleki çalışmaları destekleyecek bilgiler de yer almaktadır. Mesleki gelişimi destekleyici toplantı ve etkinlikler internet sitesi üzerinden duyurulmaktadır. Sitelerde, mesleki çalışmaları desteklemek üzere güncel haberler, duyurular ve mevzuatın yer almasının yanı sıra, meslek elemanları arasında mail grubu ve forum üzerinden bilgi paylaşımı da gerçekleştirilmektedir.

Meslek elemanları, ayrıca mesleki bilgi paylaşımı sitelerini kullanarak, mesleki gelişimlerine katkı veren makaleleri ve yazıları takip etmektedirler. Farklı sosyal hizmet alanlarında görev yapan meslek elemanları tarafından oluşturulmuş bu yazılar, meslek elemanları için aydınlatıcı olmaktadır.

Meslek elemanları sosyal hizmete dair akademik çalışmaları takip etmek için akademik veri tabanlarını ve üniversite sayfalarını takip etmektedirler. Ancak akademik siteleri takip etme oranının meslek elemanları arasında yaygın olmadığı görülmektedir. Bu da mesleki uygulamalarını, bilimsel araştırma verilerine dayanarak yapılandırmak isteyen meslek elemanlarının sayıca az olduğunu düşündürmektedir.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları çalışanları, mesleki çalışmalarında ihtiyaç duydukları bilgileri bağlı oldukları kaymakamlık sitesi içinde yer alan vakıf

sayfalarından da takip etmektedirler. Ancak, vakıfta görev yapan meslek elemanlarından yalnızca 5 kişi, vakıf sayfasından yararlandığını belirtmiştir. Bunun nedeni olarak, vakıf sayfalarının içeriğinin zengin olmaması ve burada yer alan bilgilerin Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Vakıf Çalışanları Derneği sitesinde de yer alıyor olması gösterilebilir. Meslek elemanları arasında, mesleki çalışmalarını kapsamında sosyal ağları kullananlar az sayıda olsa da mevcuttur. Bunun nedeni olarak, meslek elemanlarının kendi aralarındaki bilgi paylaşımı için, daha çok takip ettikleri sitelerdeki forumları ve mail gruplarını tercih etmeleriyle açıklanabilir.

Çizelge 13'de meslek elemanlarının mesleki çalışmalarında tercih ettikleri bilgi formatına dair bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 13. Meslek Elemanlarının Tercih Ettikleri Bilgi Formatına İlişkin Bulgular

Mesleki çalışmanızda gereksinim duyduğunuz bilginin hangi formatta olmasını tercih ediyorsunuz?			Bilgi Formatı Tercihi			TOPLAM
			Basılı Format	Elektronik Format	Her ikisi de	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	0	9	56	65
		%	0,0	13,8	86,2	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	2	13	48	63
		%	3,2	20,6	76,2	100,0
Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi		%	3,2	20,6	76,2	100,0
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi		%	3,2	20,6	76,2	100,0
Tüm Kuruluşlar		S	2	22	104	128
		%	1,6	17,2	81,3	100,0

Sosyal hizmetin önemli rollerinden biri, müracaatçıların gereksinimlerini değerlendirmek ve mesleki uygulamayı bu gereksinimler doğrultusunda planlamaktır. Sosyal hizmet uzmanları planlı müdahale süreci boyunca sosyal inceleme raporu, süreç raporu, durum değerlendirme raporu gibi çeşitli mesleki raporlar tutmaktadırlar. Yalnızca sosyal hizmet uzmanları değil, sosyal hizmet alanında çalışan tüm meslek elemanları gerçekleştirdikleri mesleki çalışmalarını kayıt altına almaktadırlar.

Sosyal hizmet alanında, kullanılan en eski bilişim sistemlerinden biri olan ofis otomasyon sistemleri, meslek elemanlarının yürüttüğü çalışmalarını raporlaştırmalarına ve paylaşmalarına destek olmaktadır. Bugün tüm sosyal hizmet kuruluşlarında

kullanılan ofis otomasyon yazılımları sayesinde, bilgi elektronik formata aktarılmakta, ofis işlemleri kolaylaşmakta ve zamandan tasarruf edilebilmektedir.

Meslek elemanlarına, mesleki çalışmalarında gereksinim duydukları bilgilerin hangi formatta olmasını tercih ettikleri sorulmuştur. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları çalışanlarından hiçbiri basılı formatı tercih etmemektedir. %13,8'i (9 kişi) yalnızca elektronik formatı tercih etmekteyken, %86,2'si (56 kişi) hem elektronik hem de basılı formatta olmasını tercih etmektedir.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarından bilgiyi sadece basılı formatta tercih edenlerin oranı %3,2'si (2 kişi) ve sadece elektronik formatta tercih edenlerin oranı %20,6'sı (13 kişi) iken, meslek elemanlarının %76,2'si (48 kişi) bilginin hem basılı hem de elektronik formatta olmasını tercih etmektedir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının %1,6'sı (2 kişi) sadece basılı formatı tercih etmekteyken %17,2'si (22 kişi) sadece elektronik formatı tercih etmektedir. %81,3'ü (104 kişi) ise hem basılı hem elektronik formatta olmasını tercih etmektedir.

Bilginin sadece basılı formatta olmasını isteyen meslek elemanı sayısının az olması, bilginin elektronik formatta olmasına karşı meslek elemanlarının genelinin bir direnç göstermediğini işaret etmektedir. Ancak, meslek elemanlarının büyük çoğunluğu, bilginin hem elektronik formatta hem de basılı formatta olmasını tercih etmektedir. Bilginin elektronik formatta olması bilginin erişimini, paylaşımını hızlandırır ve kolaylaştırırken, veri kaybı için bir risk teşkil etmektedir. Basılı formatta veri kaybı riski azken, gereksinim duyulan bilginin aranıp bulunması ve paylaşılması daha zahmetlidir. Basılı formattaki bilgi fazla yer tutmakta ve kırtasiye masraflarının artmasına neden olmakta, elektronik formattaki bilgi ise meslek elemanlarını teknolojiye daha bağımlı hale getirmektedir. Bilgisayar donanımları konusunda kısıtlı kaynaklara sahip sosyal hizmet kuruluşlarında, yaşanan teknik aksaklıklar elektronik formattaki bilgiye erişimi zorlaştırabilmektedir. Bütün bu gerekçelerle birlikte değerlendirildiğinde, meslek elemanlarının bilgiyi her iki formatta olmasını tercih etmeleri, bilgiye gereksinim duydukları anda ulaşabilme ihtiyacıyla açıklanabilir.

Çizelge 14'te meslek elemanlarının kullandıkları bilişim teknolojilerinin, onların iş yüklerine etkisine dair bulgular yer almaktadır.

Çizelge 14. Bilişim Teknolojileri Kullanımının Meslek Elemanlarının İş Yüküne Etkisine İlişkin Bulgular

			Bilişim Teknolojilerini Kullanmak İş Yükünüzü Nasıl Etkiledi?				TOPLAM
			İş yükümü arttırdı	İş yükümü azalttı	İş yükümü etkilemedi	Diğer	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	4	57	3	1	65
		%	6,2	87,7	4,6	1,5	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	10	45	5	2	62
		%	16,1	72,6	8,1	3,2	100,0
Tüm Kuruluşlar		S	14	102	8	3	127
		%	11,0	80,3	6,3	2,4	100,0

Bilişim teknolojilerinin en temel kullanım amaçlarından biri, kullanıcıların rutin işlemlerini daha kolay ve daha hızlı gerçekleştirmelerini sağlamaktır. Sosyal hizmet alanında kullanılan internet, e-posta servisleri, MS Word ve PowerPoint gibi ofis otomasyon yazılımları, yazıcılar gibi bilişim teknolojileri meslek elemanlarının en yaygın kullandıkları bilişim teknolojileridir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarına mesleki çalışmalarında bilişim teknolojilerini kullanmanın iş yüklerini ne şekilde etkilediği sorulmuştur. Sosyal Yardımlaşma ve

Dayanışma Vakıfları'nda çalışan meslek elemanlarından %87,7'si (57 kişi) iş yüklerinin azaldığını, %6,2'si (4 kişi) iş yüklerinin arttığını ve %4,6'sı (3 kişi) iş yüklerinin etkilenmediğini belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarından %72,6'sı (45 kişi) iş yüklerinin azaldığını, %16,1'i (10 kişi) iş yüklerinin arttığını ve %8,1'i (5 kişi) iş yüklerinin etkilenmediğini belirtmiştir.

Tüm meslek çalışanları içerisinde bilişim teknolojilerinin iş yüklerini azalttığını söyleyenlerin oranı %80,3'tür. Bu da, sosyal hizmet kuruluşlarında meslek elemanları tarafından kullanılan bilişim teknolojilerinin, büyük oranda mesleki çalışmalarını desteklediğini göstermektedir.

Çizelge 15'te bilişim teknolojilerini kullanmanın meslek elemanlarının iş yükünü artırma gerekçelerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 15. Bilişim Teknolojileri Kullanımının İş Yükünü Arttırma Gerekçelerine İlişkin Bulgular

İş yükümü arttırdı.	S	%
Bilişim teknolojilerindeki teknik problemler nedeniyle iş yükümü arttı	9	75
Bilişim teknolojilerinin yarattığı bilgi kirliliği nedeniyle iş yükümü arttı	1	8,3
Verilen hizmet içi eğitimin yetersizliği nedeniyle iş yükümü arttı	1	8,3
Çalıştığım odada bilgisayarımın olmaması ve başka odadaki bilgisayarı kullanmak zorunda kalmam nedeniyle iş yükümü arttı	1	8,3
TOPLAM	12	100,0

Bilişim teknolojilerini kullanmanın iş yükünü arttırdığını söyleyenler (14 kişi) içerisinden %85,7'si (12 kişi) gerekçe belirtmiştir. Gerekçe belirtenlerden % 75'i (9 kişi) bilişim teknolojilerini kullanırken karşılaştıkları teknik problemler nedeniyle iş yüklerinin arttığını ifade etmişlerdir. %8,3'ü (1 kişi) bilişim teknolojilerinin yarattığı bilgi kirliliği nedeniyle iş yükünün arttığını, %8,3'ü (1 kişi) verilen hizmet içi eğitimin yetersiz kalması nedeniyle iş yükünün arttığını, %8,3'ü (1 kişi) ise çalıştığı odada

bilgisayar olmaması ve başka odadaki bilgisayarı kullanmak zorunda kalması nedeniyle iş yükünün arttığını belirtmiştir.

İş yükleri artan meslek elemanlarının kullandıkları bilişim teknolojilerine dair en sık yaptıkları eleştiri, bilişim teknolojilerini kullanırken yaşadıkları teknik sorunlardır. Kuruluşlarda kullanılan bilgisayarların eski olması, meslek elemanlarının yaşadıkları teknik sorunların nedeni olarak gösterilebilir. Bir meslek elemanı, bilgisayarı olmadığını ve bilgisayar kullanmaya ihtiyacı olduğunda odadan çıkmak zorunda kaldığını belirtmiştir. Bu da, kuruluşlarda meslek elemanlarının gereksinimlerini karşılayacak bilgisayar donanımları açısından eksiklikler olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Bir meslek elemanı, bilişim teknolojilerini kullanmak üzere kuruluştaki verilen hizmet içi eğitimin yetersiz olduğunu ve bu nedenle bilişim teknolojilerini kullanmada sorunlar yaşadığını ve iş yükünün arttığını belirtmiştir.

Bir meslek elemanı, bilişim teknolojilerinin yarattığı bilgi kirliliği nedeniyle iş yükünün arttığını ifade etmiştir. Özellikle içerik kontrolünün olmadığı internet sitelerinden doğru ve güvenilir bilgiye ulaşmak zor olmaktadır. Kaynağı belirtilmeyen ve bilimsel geçerliliği olmayan yanıltıcı bilgileri süzerek doğru bilgiye ulaşmak, meslek elemanlarının zamanlarını almakta ve iş yüklerini arttırabilmektedir.

Çizelge 16'da bilişim teknolojilerini kullanmanın meslek elemanlarının iş yükünü azaltma gerekçelerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 16. Bilişim Teknolojileri Kullanımının İş Yükünü Azaltma Gerekçelerine İlişkin Bulgular

İş yükümü azalttı.	S	%
Gereksinim duyduğum bilgiye daha hızlı erişebildiğim için iş yüküm azaldı.	38	48,1
Gereksinim duyduğum bilgiye daha kolay erişebildiğim için iş yüküm azaldı.	28	35,4
Gereksinim duyduğum bilgilere tek platformdan erişebildiğim için iş yüküm azaldı.	6	7,6
Sistemli çalışmamı sağladığı için iş yüküm azaldı.	5	6,3
Gereksinim duyduğum bilginin güvenilir olduğundan emin olduğum ve tekrar sorgulamak zorunda kalmadığım için iş yüküm azaldı.	1	1,26
Güncel bilgiye erişebildiğim için iş yüküm azaldı.	1	1,26
TOPLAM	79	100,0

Bilişim teknolojilerini kullanmanın iş yükünü azalttığını söyleyenler (102 kişi) içerisinde %77,4'ü gerekçe belirtmiştir. İş yüklerinin azalmasına yönelik gerekçe belirtenlerden %48,1'i (38 kişi), gereksinim duyduğu bilgiye daha kolay erişebildiğini ifade ederken, %35,4'i (28 kişi) gereksinim duyduğu bilgiye daha hızlı erişebildiğini belirtmiştir. % 7,6'sı (6 kişi) gereksinim duyduğu bilgiye tek platformdan erişebildiğini ve %6,3'ü (5 kişi) daha sistemli çalışabildiğini ifade etmiştir. %1,26'sı (1 kişi) güvenilir bilgiye erişebildiği ve tekrar sorgulamak zorunda kalmadığını belirtmiş ve %1,26'sı (1 kişi) güncel bilgiye erişebildiği için iş yükünün azaldığını ifade etmiştir.

Meslek elemanları, bilişim teknolojilerini kullanarak gereksinim duydukları bilgiye hızlı, kolay ve tek platformdan erişebildikleri için iş yüklerinin azaldığını belirtmişlerdir. Bilişim teknolojileri sayesinde erişilen bilginin güncel ve güvenilir bilgi olması, meslek elemanlarının bilgiyi tekrar sorgulamak zorunda kalmamalarını sağlamaktadır.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda iş yüklerinin azaldığını belirten meslek elemanlarının sayısının diğer kuruluşlardaki iş yüklerinin azaldığını belirten meslek elemanlarından daha fazla olması, BÜTÜNLEŞİK kullanımı ile açıklanabilir. BÜTÜNLEŞİK, vakıflarda görev yapan meslek elemanlarının ihtiyaç duydukları işlemleri kolay, hızlı ve tek platformdan gerçekleştirebilmelerini sağlamaktadır. İleriki

bölmelerde değinileceği üzere, Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde kullanılan Yönetim Bilgi Sistemi çeşitli problemler barındıran bir sistemdir.

Bilişim teknolojilerini kullanmanın, iş yükünün artmasına ya da azalmasına etkisi olmadığını belirten 8 kişi, herhangi bir gerekçe göstermemiştir.

Çizelge 17'de meslek elemanlarının, bilişim teknolojilerini kullanmak, iş yükünüzü nasıl etkiledi sorusuna verdiği “diğer” yanıtlara ilişkin bulgular yer almaktadır.

Çizelge 17. Bilişim Teknolojilerinin İş Yükünü Etkilemesine İlişkin Diğer Bulgular

Diğer	S
Altyapısal problemlerin varlığına bağlı olarak iş yükümü bazen artırıyor, bazen azaltıyor.	1
Kullanmamız zorunlu tutulduğu için iş yüküme artı ya da eksi bir etkisi olduğunu söylemek istemiyorum.	1
Kullanmadığım için etkisinden bahsedemem.	1
TOPLAM	3

“Diğer” seçeneğini işaretleyenlerin%33'ü (1 kişi) altyapısal problemlerin varlığına bağlı olarak iş yükünün bazen arttığını ve bazen azaldığını belirtmiştir. %33'ü (1 kişi) kullanması zorunlu tutulduğu için iş yüküne artı ya da eksi bir etkisi olduğunu söylemek istemediğini ve %33'ü (1 kişi) mesleki çalışma yaparken bilişim teknolojisi kullanmadığı için bir etkiden bahsedemeyeceğini belirtmiştir.

Çizelge 18'de meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini kullanmaya yönelik hizmet içi eğitim alıp almadıklarına dair bulgular yer almaktadır.

Çizelge 18. Meslek Elemanlarına Bilişim Teknolojilerini Kullanmaya Yönelik Verilen Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular

			Hizmet İçi Eğitim aldınız mı?		TOPLAM	
			Evet	Hayır		
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	37	28	65	
		%	56,9	43,1	100,0	
	Sosyal Hizmet Merkezi Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	10	53	63	
		%	15,9	84,1	100,0	
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi						
Tüm Kuruluşlar			S	47	81	128
			%	36,7	63,3	100,0

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ile Valilik ve Kaymakamlıklara bağlı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda meslek elemanlarına bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik hizmet içi eğitim verilmektedir.

Ankara ilindeki Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini etkin bir biçimde kullanabilmeleri için Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, hizmet içi eğitimler düzenlemektedir. İl Müdürlüğü'nün isteğiyle Halk Eğitim tarafından görevlendirilen bilgisayar eğitmenleri, kuruluşlardaki meslek elemanlarına yönelik hizmet içi eğitim vermektedir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %15,9'u (10 kişi) bilişim teknolojilerini kullanmak üzere hizmet içi eğitim almıştır. %84,1'i (53 kişi)

ise hizmet içi eğitim almamıştır. Hizmet içi eğitim almayan meslek elemanlarının sayısı alanlara oranla çok yüksektir.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini daha etkin kullanabilmelerine yönelik olarak verilen hizmet içi eğitimler Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün Araştırma - Geliştirme ve Tanıtım Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda çalışan meslek elemanlarından % 56,9'u (37 kişi) hizmet içi eğitim almıştır. %43,1'i (28) kişi ise hizmet içi eğitim almamıştır.

Araştırmaya katılan meslek elemanları içerisinde bilişim teknolojilerini kullanmaya yönelik olarak hizmet içi eğitim almayanların oranı hizmet içi eğitim alanlara oranla daha fazladır. Hizmet içi eğitim, meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini kullanmada yetkinleşmelerini sağlamaktadır. Mesleki çalışmalarda bilişim teknolojilerini kullanmak üzere çalışanlara eğitim verilmesi, sosyal hizmet alanındaki kuruluşların sorumluluğudur (Butterfield, 1999, s.124). Bilgisayar kullanımında yetkinleşen meslek elemanları, bilişim teknolojilerini kullanarak arzu ettikleri işlemleri daha kolay ve daha hızlı gerçekleştirebilmektedirler. Bilişim teknolojilerini kullanırken daha az hata yapmak meslek elemanlarının gerçekleştirdikleri mesleki çalışmanın niteliğinin ve etkililiğinin artmasını sağlayabilecektir. Hizmet içi eğitim aldıktan sonra, meslek elemanlarının bilişim teknolojilerinin kullanım amaçlarına ilişkin fikirleri zenginleşebilecektir.

Çizelge 19'da meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini kullanmaya yönelik hizmet içi eğitim almak isteyip istemediklerine dair bulgular yer almaktadır.

Çizelge 19. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanmaya Yönelik Hizmet İçi Eğitim Alma İsteklerine İlişkin Bulgular

			Hizmet İçi Eğitim Almak İster misiniz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	19	7	2	28
		%	67,9	25,0	7,1	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	40	8	5	53
		%	75,5	15,1	9,4	100,0
	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	40	8	5	53
		%	75,5	15,1	9,4	100,0
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	40	8	5	53	
	%	75,5	15,1	9,4	100,0	
Tüm Kuruluşlar		S	59	15	7	81
		%	72,8	18,5	8,6	100,0

Hizmet içi eğitim almayanlara (28 kişi), hizmet içi eğitim almak isteyip istemedikleri sorulmuştur. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %67,9'u (19 kişi) hizmet içi eğitim almak istediğini, % 25'i (7 kişi) almak istemediğini ve %7,1'i (2 kişi) fikri olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından hizmet içi eğitim almayanlardan (53 kişi) ise % 75,5'i (40 kişi) hizmet içi eğitim almak istediğini, %15,1'i (8 kişi) hizmet içi eğitim almak istemediğini ve %9,4 (5 kişi) fikri olmadığını belirtmiştir.

Hizmet içi eğitim almadığı halde, hizmet içi eğitim almayı istemediğini belirtenlerin olması, bilişim teknolojilerini kullanma konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç

duymadıkları ya da verilecek olan hizmet içi eğitimin yararlı olmadığını düşünmeleriyle açıklanabilir.

Çizelge 20'de meslek elemanlarının lisans müfredatında yer alan bilgi teknolojileri dersine yönelik görüşleri verilmiştir.

Çizelge 20. Lisans Eğitimindeki Bilgi Teknolojileri Dersine İlişkin Görüşleri

			Müfredatta Bilgi Teknolojileri dersinin olmasını olumlu buluyor musunuz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	57	2	6	65
		%	87,7	3,1	9,2	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	58	0	5	63
		%	92,1	0,0	7,9	100,0
	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	58	0	5	63
		%	92,1	0,0	7,9	100,0
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	58	0	5	63	
	%	92,1	0,0	7,9	100,0	
Tüm Kuruluşlar		S	115	2	11	128
		%	89,8	1,6	8,6	100,0

Bazı üniversitelerin sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji ve çocuk gelişimi lisans programlarında, yetişmekte olan meslek elemanlarını bilişim teknolojilerini kullanmada donanımlı hale getirmek amacıyla verilen dersler bulunmaktadır. Bu dersler Temel Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Bilgisayara Giriş gibi farklı isimlerle müfredatta yer alabilmektedir. Örnek olarak Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nde lisans müfredatındaki Temel Bilgi Teknolojilerine Giriş dersi kapsamında öğrencilere, insani hizmet örgütlerinde bilginin ve bilgi yönetiminin stratejik önemi, sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılan temel bilişim teknolojilerine ilişkin tanıtıcı ve öğretici bilgiler verilmektedir.

Meslek elemanlarına, müfredatta Bilişim Teknolojileri dersinin olmasını olumlu bulup bulmadıkları sorulmuştur. Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görevli meslek elemanlarının %87,7'si (57 kişi) olumlu bulduğunu, %3,1'i (2 kişi) olumlu bulmadığını belirtirken,%9,2'si (6 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarının %92,1'i (58 kişi) olumlu bulduğunu belirtirken, %7,9'u (5 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının %89,8'i (115 kişi) olumlu bulduğunu, %1,6 (2 kişi) olumsuz bulduğunu belirtirken, %8,6 (11 kişi) fikrinin olmadığını ifade etmiştir.

Meslek elemanlarının çok büyük bir bölümünün, Bilişim Teknolojileri dersinin müfredatta olmasını olumlu bulduğu görülmektedir. Bu da, meslek elemanlarının mesleki çalışma yaparlarken bilişim teknolojilerini etkin kullanabilmeyi önemsediklerini göstermektedir.

Çizelge 21'de meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini kullanırken tedirginlik yaşayıp yaşamadıklarına dair bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 21. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanırken Yaşadıkları Tedirginliğe Dair Bulgular

	Bilişim Teknolojilerini kullanırken tedirginlik yaşıyor musunuz?	
	S	%
Hiç	67	52,3
Nadiren	52	40,6
Sıklıkla	9	7,0
Her zaman	0	0,0
TOPLAM	128	100,0

Bilgisayar anksiyetesi (*computer anxiety*), bilgisayar teknolojisi karşısında kullanıcılar tarafından sinirlilik ve korku duyma şeklinde açıklanmaktadır (Choi ve diğerleri, 2002, s.2-3).

Meslek elemanlarına bilişim teknolojilerini kullanırken tedirginlik yaşayıp yaşamadıkları sorulmuştur. %52,3'ü (67 kişi) hiç tedirginlik yaşamadığını, %40,6'sı (52 kişi) nadiren tedirginlik yaşadığını ve %7'si (9 kişi) sıklıkla tedirginlik yaşadığını belirtmiştir. Bilişim sistemini her kullanımında tedirginlik yaşadığını ifade eden meslek elemanına rastlanmamıştır.

Choi ve diğerleri (2002) sosyal hizmet uzmanlarının bilgisayar anksiyetesi üzerine yaptıkları çalışmalarında, bilişim teknolojilerini daha sık kullanan, her daim bilişim teknolojilerine ulaşabilen ve hizmet içi eğitim almış sosyal hizmet uzmanlarının daha düşük bilgisayar anksiyetesi yaşadıklarını saptamışlardır (Choi ve diğerleri, 2002, s.8-9). Sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan meslek elemanlarının gün içinde bilişim teknolojilerine ulaşmalarının olması ve günde bir kaç defa interneti kullanıyor olmaları, bilgisayar karşısında daha az tedirginlik yaşamalarının bir sebebi olarak değerlendirilebilir.

Çizelge 22'de meslek elemanlarının, bilişim teknolojilerinin kullanımındaki yetkinlik düzeyleri ile ilgili bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 22. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Kullanırken Hissettikleri Yetkinliğe Dair Bulgular

	Bilişim Teknolojilerini kullanırken kendinizi ne kadar yetkin hissediyorsunuz?	
	S	%
Yetkin değil	11	8,6
Orta seviyede	81	63,3
Yetkin	36	28,1
TOPLAM	128	100,0

Meslek elemanlarına bilişim teknolojilerini kullanırken kendilerini ne kadar yetkin gördükleri sorulmuştur. %8,6'sı (11 kişi) yetkin görmediğini, %63,3'ü (81 kişi) orta seviyede yetkin gördüğünü, %28,1'i (36 kişi) ise yetkin gördüğünü ifade etmiştir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının büyük bölümü kendilerini orta seviyede yetkin görmektedirler.

Meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini kullanırken yetkin olmaları gereksinim duydukları bilgilere daha kolay ve zaman kaybetmeden erişebilmeleri anlamını taşımaktadır. Gereksinim duyulan bilginin bilişim teknolojilerini kullanarak nereden elde edileceğini bilmek, meslek elemanlarına zaman kazandırmakta ve iş yüklerinin azalmasına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda bilişim teknolojilerini kullanmadaki yetkinlik sayesinde, mesleki uygulamayı tehlikeye sokan kullanıcı kaynaklı hataların önüne geçilebilecektir.

3.2.2. Meslek Elemanlarının Kullandıkları Bilişim Sistemlerine Dair Değerlendirmeleri ve Önerileri

Bu bölümde, sosyal hizmet kuruluşlarında kullanılan YBS), SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK sistemlerine dair kullanıcıların görüşleri yer almaktadır. Meslek elemanlarının bilişim sistemini daha etkili kullanabilmelerine yönelik olarak hizmet içi eğitim verilmesi ve kılavuz sağlanmasına dair bulgular ile bilişim sistemini kullanırken yaşadıkları sorunlar ve sistemin gereksinimlerini karşılamada yetersiz kaldığı noktalardaki önerilerine dair bulgulara yer verilmiştir.

İllerde Valiliklere, ilçelerde ise Kaymakamlıklara bağlı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK kullanılmaktadır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde YBS kullanılmaktadır. Ayrıca, meslek elemanları müracaatçıların sosyal güvenceleri olup olmadığını ve herhangi bir sosyal yardım alıp almadıklarını öğrenmek için SOYBİS'i de kullanmaktadırlar.

Çizelge 23'te meslek elemanlarının kullandığı bilişim sistemlerinin dağılımı yer almaktadır.

Çizelge 23. Meslek Elemanlarının Kullandığı Bilişim Sistemlerine İlişkin Bulgular

	S	%
YBS	28	21,9
YBS ve SOYBİS	9	7,0
SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK	48	37,5
BÜTÜNLEŞİK	15	11,7
Bilişim sistemi kullanmıyor	28	21,9
TOPLAM	128	100,0

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarından 37 kişi YBS kullanmaktayken, 9 kişi SOYBİS kullanmaktadır. Buna göre, 26 kişi hiçbir bilişim sistemini kullanmamaktadır.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından 48 kişi hem SOYBİS hem BÜTÜNLEŞİK kullanırken, 15 kişi yalnızca BÜTÜNLEŞİK kullanmaktadır. 2 kişi ise hiçbir bilişim sistemini kullanmamaktadır.

Araştırmaya katılan meslek elemanları içerisinde mesleki çalışmalarını kapsamında farklı bir bilişim sistemini kullanana rastlanmamıştır.

Çizelge 24'te, meslek elemanlarına bilişim sistemlerini etkin kullanabilmelerine yönelik kılavuz sağlanıp sağlanmadığına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 24. Bilişim Sistemine Dair Kılavuzun Sağlanmasına İlişkin Bulgular

Bilişim sistemine ait kılavuz sağlandı mı?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evet	13	35,1	32	56,1	51	81,0
Hayır	24	64,9	25	43,9	12	19,0
TOPLAM	37	100,0	57	100,0	63	100,0

Kılavuzlar, bilişim sistemleri kullanıcılarına sistemi kullanırken yol gösterme amacıyla hazırlanan kaynaklardır. Araştırmaya katılan meslek elemanlarına, kullandıkları bilişim sistemine dair kılavuz sağlanıp sağlanmadığı sorulmuştur. YBS kullanıcılarından

%35,1'i (13 kişi) kılavuz sağlandığını belirtirken, %64,9'u (24 kişi) kılavuz sağlanmadığını belirtmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan YBS kullanıcılarından büyük çoğunluğu kendilerine sağlanan bir kılavuz olmadan sistemi öğrenmek zorunda kalmıştır.

SOYBİS kullanıcılarından %56,1'i (32 kişi) kılavuz sağlandığını belirtirken, %43,9'u (25 kişi) kılavuz sağlanmadığını belirtmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan SOYBİS kullanıcılarından neredeyse yarısı, kendilerine sağlanan bir kılavuz olmadan sistemi öğrenmek zorunda kalmıştır.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %81'i (51 kişi) kılavuz sağlandığını belirtirken, %19'u (12 kişi) kılavuz sağlanmadığını belirtmiştir.

Bu araştırma kapsamındaki bilişim sistemleri içerisinde, kullanıcılara kılavuz sağlanmasında en başarılı sistemin BÜTÜNLEŞİK sistemi olduğu görülmektedir.

Çizelge 25'te meslek elemanlarının, sağlanan kılavuzu yararlı bulup bulmadıklarına dair bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 25. Sağlanan Kılavuzun Yararlılığına İlişkin Bulgular

Bilişim sistemine dair sağlanan kılavuzu yararlı buldunuz mu?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evvet	6	46,2	27	84,4	45	88,2
Hayır	7	53,8	5	15,6	6	11,8
TOPLAM	13	100,0	32	100,0	51	100,0

Kılavuz sağlanan kullanıcılara, sağlanan kılavuzu yararlı bulup bulmadıkları sorulmuştur. Kılavuz sağlanan YBS kullanıcılarından %46,2'si (6 kişi) yararlı bulunduğunu, %53,8'i (7 kişi) yararlı bulmadığını belirtmiştir. Kılavuz sağlanan SOYBİS kullanıcılarından %84,4'ü (27 kişi) kılavuzu yararlı bulunduğunu, %15,6'sı (5 kişi) yararlı bulmadığını belirtmiştir. Kılavuz sağlanan BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %88,2'si (45 kişi) kılavuzu yararlı bulunduğunu, %11,8'i (6 kişi) yararlı bulmadığını belirtmiştir.

Araştırma kapsamında kılavuzdan en çok yarar sağladığını ifade eden meslek elemanları BÜTÜNLEŞİK sistemini kullanan meslek elemanlarıdır. SOYBİS kullanıcıları da büyük oranda sağlanan kılavuzu yararlı bulmuşlardır. Ancak YBS kılavuzu sağlanan meslek elemanlarının yarısı sağlanan kılavuzu yararlı bulmamışlardır. Bu bağlamda, YBS kılavuzunun hem içerik hem de kullanıcılara ulaştırılması hususunda eksiklikler bulunmaktadır.

Çizelge 26'da meslek elemanlarının, sağlanan kılavuzu neden yararlı bulmadıklarına dair bulgular yer almaktadır.

Çizelge 26. Sağlanan Kılavuzun Yararsız Bulunma Gerekçelerine İlişkin Bulgular

Sağlanan Kılavuz Neden Yararlı Değildi?		S
YBS	Kılavuz yetersiz hazırlanmıştı, eksiklikler vardı.	5
	Kılavuzu edinmede sıkıntı yaşadım.	1
SOYBİS	Kılavuzun anlatımı karmaşıktı.	3
	Kılavuz yetersiz hazırlanmıştı, eksiklikler vardı.	1
	Kılavuz güncel değil.	1
BÜTÜNLEŞİK	Kılavuzun anlatımı karmaşıktı.	4
	Kılavuz verilen hizmet içi eğitimle uyumsuzdu.	1
	Kılavuz güncel değil.	1

YBS kılavuzunu yararlı bulmayan kullanıcılar gerekçe olarak, kılavuzun yetersiz hazırlanmış olduğunu ve eksikliklerin bulunduğunu (5 kişi) ve kılavuzu edinmede güçlük yaşadıklarını (1 kişi) belirtmişlerdir.

SOYBİS kılavuzunu yararlı bulmayan kullanıcılar gerekçe olarak, kılavuzun anlatımının karmaşık olduğunu (3 kişi), kılavuzun yetersiz hazırlanmış olduğunu ve eksikliklerin bulunduğunu (1 kişi) ve kılavuzun güncel olmadığını (1 kişi) belirtmişlerdir.

BÜTÜNLEŞİK kılavuzunu yararlı bulmayan kullanıcılar gerekçe olarak, kılavuzun anlatımının karmaşık olduğunu (4 kişi), verilen hizmet içi eğitimle uyumsuz olduğunu (1 kişi) ve kılavuzun güncel olmadığını (1 kişi) belirtmişlerdir.

Bulgular değerlendirildiğinde, bilişim sistemine dair hazırlanmış kılavuzların yararlı bulunup bulunmaması, içeriğindeki bilginin, sistemin kendisiyle ne kadar örtüştüğüyle orantılıdır. Hazırlanan kılavuzun içeriği sistemin kendisine dair ne kadar kapsayıcı ve güncel ise kullanıcılar kılavuzu o kadar yararlı bulmaktadırlar.

Çizelge 27'de meslek elemanlarının, bilişim sistemini daha etkin kullanabilmelerine yönelik hizmet içi eğitim alıp almadıklarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 27. Bilişim Sistemine Dair Verilen Hizmet İçi Eğitime İlişkin Bulgular

Bilişim sistemine dair hizmet içi eğitim aldınız mı?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evet	7	18,9	19	35,8	45	71,4
Hayır	30	81,1	34	64,2	18	28,6
TOPLAM	37	100,0	53	100,0	63	100,0

Araştırmaya katılan meslek elemanlarına, kullandıkları bilişim sistemine dair hizmet içi eğitim alıp almadıkları sorulmuştur. YBS kullanıcılarından %18,9'u (7 kişi) hizmet içi eğitim aldığını belirtirken, %81,1'i (30 kişi) hizmet içi eğitim almadığını belirtmiştir. SOYBİS kullanıcılarından %35,8'i (19 kişi) hizmet içi eğitim aldığını belirtirken, %64,2'si (34 kişi) hizmet içi eğitim almadığını belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %71,4'ü (45 kişi) hizmet içi eğitim aldığını belirtirken, %28,6'sı (18 kişi) hizmet içi eğitim almadığını belirtmiştir.

Meslek elemanlarının büyük bir bölümünün bilişim sistemlerini kullanmaya dair hizmet içi eğitim almadıkları görülmektedir. Oysa hizmet içi eğitim, bilişim sistemi kullanıcılarının henüz yeni kullanmaya başladıkları sistemleri daha iyi ve daha hızlı öğrenebilmelerini sağlamaktadır. Araştırma kapsamında, meslek elemanlarının çoğunun bilişim sistemlerine dair hizmet içi eğitim almamış olmaları, sistemi kendi çabalarıyla öğrendiklerini göstermektedir.

Hizmet içi eğitim aynı zamanda, bilişim sistemlerinin kullanıcılar tarafından kabul edilmesi ve sistemden memnun kalmaları hususunda bir kriter olarak yer almaktadır (Ajami ve Bertiani, 2012, s.2). Bu bağlamda, bilişim sistemlerini kullanmaya yönelik

hizmet içi eğitim almamış meslek elemanlarının sayıca fazla olması, bilişim sistemlerinin meslek elemanları tarafından kabullenilmesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Çizelge 28'de meslek elemanlarının, verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulup bulmadıklarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 28. Hizmet İçi Eğitimin Yararlılığına İlişkin Bulgular

Bilişim sistemine dair aldığınız hizmet içi eğitimi yararlı buldunuz mu?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evet	3	42,9	17	89,5	40	88,9
Hayır	4	57,1	2	10,5	5	11,1
TOPLAM	7	100,0	19	100,0	45	100,0

Hizmet içi eğitim alan YBS kullanıcılarından %42,9'u (3 kişi) verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulduğunu belirtirken %57,1'i (4 kişi) yararlı bulmadığını belirtmiştir. Hizmet içi eğitim alan SOYBİS kullanıcılarından %89,5'i (17 kişi) verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulduğunu belirtirken, %10,5'i (2 kişi) yararlı bulmadığını belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %88,9'u (40 kişi) aldıkları hizmet içi eğitimi yararlı bulduğunu belirtirken, %11,1'i (5 kişi) yararlı bulmadığını belirtmiştir.

Araştırma kapsamında verilen hizmet içi eğitimden en çok yarar sağlayan kullanıcıların BÜTÜNLEŞİK ve SOYBİS kullanıcıları olduğu görülmektedir. YBS'ye ilişkin hizmet içi eğitim alan meslek elemanlarının ise yarardan fazlası aldıkları hizmet içi eğitimden yarar sağlayamamıştır. Bu bağlamda, YBS'ye ilişkin hizmet içi eğitim, meslek elemanlarının çok büyük bir bölümüne sağlanmamış ve sağlanan hizmet içi eğitim de yine yüksek bir oranla yararlı bulunmamıştır.

Çizelge 29'da meslek elemanlarının, verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulmama gerekçelerine yer verilmiştir.

Çizelge 29. Verilen Hizmet İçi Eğitimin Yararlı Bulunmama Gerekçelerine İlişkin Bulgular

Verilen Hizmet İçi Eğitim Neden Yararlı Değildi?		S
YBS	Sistemde, verilen eğitimden sonra güncellemeler oldu. Aldığımız eğitim sistemin son haline göre yetersiz kaldı.	2
	Verilen eğitim yetersizdi. Eksiklikler vardı.	1
SOYBİS	Sistem kullanılmaya başlandıktan çok sonra hizmet içi eğitim verildi.	1
	Verilen hizmet içi eğitimin süresi çok kısaydı. Bu nedenle verimli olmadı.	1
BÜTÜNLEŞİK	Verilen eğitimin süresi kısaydı ve içerik yüzeyseldi.	3
	Verilen eğitimin içeriği basitten zora doğru ilerleme ilkesine aykırıydı. Bu nedenle öğretici olmadı.	1
	Verilen eğitimde sisteme dair eksiklikler vardı.	1

YBS'ye dair verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulmayan kullanıcılar gerekçe olarak, hizmet içi eğitimden sonra sistemin güncellemeler nedeniyle çok değiştiğini ve verilen eğitimin bu nedenle yetersiz kaldığını (2 kişi), verilen hizmet içi eğitimin yetersiz hazırlandığını ve eksiklikler barındırdığını (1 kişi) belirtmiştir.

SOYBİS'e dair verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulmayan kullanıcılar gerekçe olarak, sistem kullanılmaya başlandıktan çok sonra hizmet içi eğitim verildiğini (1 kişi) ve verilen hizmet içi eğitimin süresinin kısa olduğu için verimli olmadığını (1 kişi) belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK'e dair verilen hizmet içi eğitimi yararlı bulmayan kullanıcılar gerekçe olarak, verilen eğitimin süresinin kısa ve içeriğinin yüzeysel olduğunu (3 kişi), verilen hizmet içi eğitimin içeriğinin basitten zora doğru ilerleme ilkesine aykırı olduğunu, bu nedenle de öğretici olmadığını (1 kişi) ve eğitimin sisteme dair eksiklikler içerdiğini (1 kişi) belirtmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, bilişim sistemine ilişkin verilen hizmet içi eğitimden yarar sağlanıp sağlanmaması, hizmet içi eğitimin içeriğinin kapsayıcılığı, güncel olması ve öğreticiliğiyle doğrudan ilgilidir.

Çizelge 30'da meslek elemanlarının, bilişim teknolojilerini öğrenmelerinin uzun zaman alıp almadığına dair bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 30. Bilişim Sistemini Öğrenmenin Aldığı Zamana İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Bilişim sistemini öğrenmek uzun zamanınızı aldı mı?	Evet	17	45,9	8	14,0	7	11,1
	Hayır	20	54,1	49	86,0	56	88,9
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

DeLone ve Mclean tarafından 1992'de geliştirilen Bilişim Sistemleri Başarı Modeli (*Information Systems Success Model*)' ne göre bir bilişim sisteminin başarısı bilgi kalitesi, sistem kalitesi, sistem kullanımı, hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti, net fayda (bireysel ve örgütsel) etkisidir (DeLone ve Mclean, 2003, s.10). Sistemin öğrenim kolaylığı sistem kalitesini belirleyen kriterlerden biridir (Petter ve diğerleri, 2008, s.238-239).

YBS kullanıcılarından %45,9'u (17 kişi) sistemi öğrenmenin uzun zaman aldığını belirtirken, %54,1'i (20 kişi) sistemi öğrenmenin uzun zaman almadığını belirtmiştir. SOYBİS kullanıcılarından %14'ü (8 kişi) sistemi öğrenmenin uzun zaman aldığını belirtirken,%86'sı (49 kişi) sistemi öğrenmenin uzun zaman almadığını belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %11,1'i (7 kişi) sistemi öğrenmenin uzun zaman aldığını belirtirken,%88,9'u (56 kişi) sistemi öğrenmenin uzun zaman almadığını belirtmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının, bilişim sistemlerini öğrenmek fazla zamanlarını almamıştır. YBS kullanıcılarının ise neredeyse yarısı için sistemi öğrenmek uzun zaman almıştır. Bilişim sistemini öğrenmesi uzun

zaman alan meslek elemanlarının varlığı, kılavuz ve hizmet içi eğitimlerin sağlanmasında sıkıntılar olması ve hem kılavuzların hem de hizmet içi eğitimin çeşitli eksiklikler barındırıyor olmasıyla açıklanabilir.

Çizelge 31, 32, 33, 34, 35, 36 ve 37'de YBS, SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının, bilişim sistemlerini kullanırken yaşadıkları teknik sorunlara ait bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgular, Deloan ve McLean Bilişim Sistemleri Başarı Modeli içerisinde yer alan sistem kalitesini ölçmeye yönelik bulgulardır.

Çizelge 31. Sisteme Bağlanamama Sorununa İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Sisteme bağlanamıyorum.	Hiç	2	5,4	2	3,5	0	0,0
	Nadiren	13	35,1	17	29,8	34	54,0
	Sıklıkla	21	56,8	34	59,7	28	44,4
	Her zaman	1	2,7	4	7,0	1	1,6
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

YBS kullanıcılarının %5,4'ü (2 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, %35,1'i (13 kişi) nadiren, %56,8'i (21 kişi) sıklıkla ve %2,7'si (1 kişi) her zaman sisteme bağlanamama sorunu yaşadığını belirtmiştir.

SOYBİS kullanıcılarının % 3,5'i (2 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, %29,8'i (17 kişi) nadiren, %59,7'si (34 kişi) sıklıkla ve %7,0'ı (4 kişi) her zaman sisteme bağlanamama sorunu yaşadığını belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının % 54,0'ı (34 kişi) nadiren, %44,4'ü (28 kişi) sıklıkla ve % 1,6'sı (1 kişi) her zaman sisteme bağlanma sorunu yaşadığını belirtmiştir.

Meslek elemanlarının bilişim sistemlerini kullanırken sık yaşadıkları bir sorun olan sisteme bağlanamama sorunu, meslek elemanlarının o anda gereksinim duydukları verilere ulaşamamalarına ve müracaatçılara sunulacak hizmetin aksamasına neden olabilmektedir.

Çizelge 32. Sisteme Bağlanmanın Uzun Zaman Alması Sorununa İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Sisteme bağlanmak uzun zamanımı alıyor.	Hiç	3	8,1	4	7,0	7	11,1
	Nadiren	11	29,7	16	28,1	31	49,2
	Sıklıkla	22	59,5	33	57,9	24	38,1
	Her zaman	1	2,7	4	7,0	1	1,6
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

YBS kullanıcılarının %8,1'i (3 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, %29,7'si (11 kişi) nadiren, %59,5'i (22 kişi) sıklıkla ve %2,7'si, (1 kişi) her zaman sisteme bağlanmanın uzun zaman aldığını belirtmiştir.

SOYBİS kullanıcılarının %7,0'ı (4 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 28,1'i (16 kişi) nadiren, %57,9'u (33 kişi) sıklıkla ve %7,0'ı (4 kişi) her zaman sisteme bağlanmanın uzun zaman aldığını belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının % 11,1'i (7 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 49,2'si (31 kişi) nadiren, % 38,1'i (24 kişi) sıklıkla ve % 1,6'sı (1 kişi) her zaman sisteme bağlanmanın uzun zaman aldığını belirtmiştir.

Sisteme bağlanamama sorunu gibi sisteme bağlanmanın uzun zaman alması da, bilişim sistemi kullanıcılarının sık yaşadıkları önemli bir teknik sorundur. Müracaatçılara verilen hizmetin aksamasına neden olabilmekte ve meslek elemanlarının iş yüklerini arttırabilmektedir.

Çizelge 33. Sistemin Yavaş Olması Sorununa İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Sistemin yavaş olduğunu düşünüyorum.	Hiç	2	5,4	2	3,5	3	4,8
	Nadiren	6	16,2	18	31,6	26	41,3
	Sıklıkla	24	64,9	24	42,1	22	34,9
	Her zaman	5	13,5	13	22,8	12	19,0
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

YBS kullanıcılarının % 5,4'ü (2 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 16,2'si (6 kişi) nadiren, % 64,9'u (24 kişi) sıklıkla ve % 13,5'i (5 kişi) her zaman sistemin yavaş olduğunu düşündüğünü belirtmiştir.

SOYBİS kullanıcılarının % 3,5'i (2 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 31,6'sı (18 kişi) nadiren, %42,1'i (24 kişi) sıklıkla ve % 22,8'i (13 kişi) her zaman sistemin yavaş olduğunu düşündüğünü belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının % 4,8'i (3 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 41,3'ü (26 kişi) nadiren, %34,9'u (22 kişi) sıklıkla ve % 19,0'ı (12 kişi) her zaman sistemin yavaş olduğunu düşündüğünü belirtmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, meslek elemanlarının en çok yaşadığı teknik sorunlardan biri bilişim sisteminin yavaş çalışıyor olmasıdır. Bu sorun meslek elemanlarının kullandığı bilgisayarlardan kaynaklanabileceği gibi, sistemin kendisiyle de alakalı olabilmektedir. Sistemin yavaşlığı da diğer teknik sorunlar da olduğu gibi, müracaatçılara verilen hizmetin aksamasına neden olabilmekte ve meslek elemanlarının iş yüklerini arttırabilmektedir.

Çizelge 34. Sistemin Kullanımı Sırasında Donması Sorununa İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Sistemi kullanırken donuyor.	Hiç	3	8,1	4	7,0	0	0,0
	Nadiren	12	32,4	24	42,1	32	50,8
	Sıklıkla	20	54,1	26	45,6	30	47,6
	Her zaman	2	5,4	3	5,3	1	1,6
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

YBS kullanıcılarının %8,1'i (3 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 32,4'ü (12 kişi) nadiren, %54,1'i (20 kişi) sıklıkla ve % 5,4'ü (2 kişi) her zaman sistemi kullanırken donma sorunu yaşadığını belirtmiştir.

SOYBİS kullanıcılarının % 7,0'ı (4 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 42,1'i (24 kişi) nadiren, % 45,6'sı (26 kişi) sıklıkla ve % 5,3'ü (3 kişi) her zaman sistemi kullanırken donma sorunu yaşadığını belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının % 50,8'i (32 kişi) nadiren, % 47,6'sı (30 kişi) sıklıkla ve % 1,6'sı (1 kişi) her zaman sistemi kullanırken donma sorunu yaşadığını belirtmiştir.

Meslek elemanları sistemleri kullanırken sistemin donmasından da şikayet etmektedirler. Sistemin donması, meslek elemanlarının o anda üzerinde çalıştıkları işleri aksatmakta ve zamanlarını almaktadır. Bu da doğrudan müracaatçılara verilen hizmetin gecikmesine neden olmaktadır.

Çizelge35. Sistemde Aradığını Bulma Zorluğuna İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Sistemde aradığını bulmakta zorluk çekiyorum.	Hiç	4	10,8	29	50,9	27	42,8
	Nadiren	17	46,0	19	33,3	33	52,4
	Sıklıkla	16	43,2	7	12,3	3	4,8
	Her zaman	0	0,0	2	3,5	0	0,0
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

YBS kullanıcılarının % 10,8'i (4 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, %46,0'ı (17 kişi) nadiren ve % 43,2'si (16 kişi) sıklıkla sistemde aradığını bulmakta zorluk çektiğini belirtmiştir.

SOYBİS kullanıcılarının % 50,9'u (29 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 33,3'ü (19 kişi) nadiren, % 12,3'ü (7 kişi) sıklıkla ve % 3,5'i (2 kişi) her zaman sistemde aradığını bulmakta zorluk çektiğini belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının % 42,8'i (27 kişi) hiç sorun yaşamadığını belirtirken, % 52,4'ü (33 kişi) nadiren ve % 4,8'i (3 kişi) sıklıkla sistemde aradığını bulmakta zorluk çektiğini belirtmiştir.

Meslek elemanlarının kullandıkları bilişim sisteminde aradıklarını bulmada çektikleri zorluk, sistemin arayüzünün kullanıcı dostu olup olmamasıyla ilgilidir. Bu bağlamda, kullanılan bilişim sistemlerinin arayüzlerinde, meslek elemanlarının gereksinim duyduğu bilgilere kolayca erişmelerini engelleyen unsurlar bulunmaktadır. Arayüzden kaynaklanan sorunlar, meslek elemanlarının gereksinim duydukları bilgiye kolay ve hızlı erişmelerini engelleyebilmektedir. Bu da meslek elemanlarının iş yüklerini arttırabilmekte ve diğer mesleki çalışmalarına ayıracakları zamanı tehdit edebilmektedir. Sosyal hizmet gibi, doğru bilgiye en kısa zamanda ulaşmanın ve hızlı

karar almanın hayati olduğu bir alanda, kullanılan bilişim sistemlerinin arayüzünün sade ve öz olması büyük önem taşımaktadır.

Çizelge 36. Sistemin Gereğinden Fazla Ayrıntı İçermesine İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşünüyorum.	Hiç	9	24,3	33	57,9	31	49,3
	Nadiren	16	43,2	19	33,3	20	31,7
	Sıklıkla	9	24,3	3	5,3	6	9,5
	Her zaman	3	8,2	2	3,5	6	9,5
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

YBS kullanıcılarının % 24,3'ü (9 kişi) sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşünmediğini belirtirken, % 43,2'si (16 kişi) nadiren, %24,3'ü (9 kişi) sıklıkla ve % 8,2'si (3 kişi) her zaman sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşündüğünü belirtmiştir.

SOYBİS kullanıcılarının % 57,9'u (33 kişi) sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşünmediğini belirtirken, % 33,3'ü (19 kişi) nadiren, %5,3'ü (3 kişi) sıklıkla ve % 3,5'i (2 kişi) her zaman sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşündüğünü belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının % 49,3'ü (31 kişi) sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşünmediğini belirtirken, % 31,7'si (20 kişi) nadiren, % 9,5'i (6 kişi) sıklıkla ve % 9,5'i (6 kişi) her zaman sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşündüğünü belirtmiştir.

Meslek elemanları zaman zaman sistemlerin gereğinden fazla ayrıntı içeriyor olması nedeniyle sorun yaşamaktadırlar. Sistemin gereğinden fazla ayrıntı içeriyor olması, sistemin geliştirme aşamasında sistem gereksinimlerinin yanlış belirlenmesinden kaynaklanmaktadır. Sistem gereksinimleri, sistemin son kullanıcıları (*end-users*) olan meslek elemanlarının istekleri doğrultusunda belirlenmelidir. Bu şekilde sistemler, yalnızca meslek elemanlarının gereksinim duydukları verileri içermekte ve arzu ettikleri işlemleri hızlı ve kolay yerine getirebilmelerini sağlamaktadır.

Çizelge 37. Bilişim Sistemine Dair Diğer Sorunlara İlişkin Bulgular

Bilişim sistemini kullanırken yaşadığımız “diğer” sorunlar nelerdir? Lütfen Belirtiniz.		S	Sıklık
YBS	YBS, tüm meslek elemanlarının kullanımına uygun olarak yapılandırılmamış.	1	Her zaman
SOYBİS	Sorgulama sonuçlarında hatalı verilerle karşılaşıyorum.	1	Her zaman
	Sorgulama sonuçlarında hatalı verilerle karşılaşıyorum.	1	Sıklıkla
	Sistemde ihtiyaç duyduğum verilerin bir kısmı eksik.	2	Sıklıkla
BÜTÜNLEŞİK	Sorgulama sonuçlarında güncel olmayan verilerle karşılaşıyorum.	2	Her zaman
	Sistemde ihtiyaç duyduğum verilerin bir kısmı eksik.	2	Sıklıkla
	Sistem güncellemelerinden sonra bağlanma sorunu yaşıyorum.	1	Sıklıkla

Meslek elemanlarının sistemleri kullanırken yaşadıkları diğer sorunlara bakıldığında, YBS kullanan 1 kişi, bilişim sisteminin tüm meslek elemanlarının kullanımına uygun olarak yapılandırılmadığı eleştirisini getirmiştir.

SOYBİS kullanıcılarından 2 kişi sistemde sorgulama yaptığında hatalı verilerle karşılaştığını belirtirken, 2 kişi sistemde ihtiyaç duydukları verilerin bir kısmının eksik olduğunu ifade etmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından 2 kişi sorgulama sonuçlarında güncel olmayan verilerle karşılaştığını ifade ederken, 2 kişi sistemde ihtiyaç duydukları verilerin bir kısmının eksik olduğunu belirtmiştir. 1 kişi ise sistem güncellendikten sonra sisteme bağlanma sorunu yaşadığını ifade etmiştir.

Meslek elemanlarının kullandıkları bilişim sistemlerine dair diğer eleştirileri ise sorgulama sonucunda elde ettikleri verilerin hatalı, eski ve eksik olmasıdır. Sosyal hizmet alanında, nitelikli ve etkili bir mesleki uygulama yapmanın temel koşulu eldeki verilerin eksiksiz ve doğru olmasıdır. Aksi takdirde gerçekleştirilen mesleki uygulamalar yarar sağlamayacağı gibi zarar verici de olabilir.

Çizelge 38'de meslek elemanlarının, bilişim sistemini kullanırken yaşadıkları problemlerle ilgili olarak teknik destek alıp almadıklarına yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 38. Meslek Elemanlarının Teknik Destek Almalarına İlişkin Bulgular

		YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
		S	%	S	%	S	%
Teknik destek alıyor musunuz?	Evet	6	16,2	29	50,9	44	69,8
	Hayır	31	83,8	28	49,1	19	30,2
TOPLAM		37	100,0	57	100,0	63	100,0

Teknik destek, meslek elemanlarının bilişim sistemlerini kullanırken yaşadıkları sorunların çözümüne yönelik olarak aldıkları yardımdır. Deloan ve McLean Bilişim Sistemleri Başarı Modeli içerisindeki hizmet kalitesi, bilişim sisteminin başarı kriterleri arasında yer almaktadır (Petter ve diğerleri, 2008, s.239).

YBS kullanıcılarından %16,2'si (6 kişi) teknik destek aldığını belirtirken, %83,8'i (31 kişi) teknik destek almadığını belirtmiştir. SOYBİS kullanıcılarından %50,9'u (29 kişi) teknik destek aldığını belirtirken, %49,1'i (28 kişi) teknik destek almadığını belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %69,8'i (44 kişi) teknik destek aldığını belirtirken, %30,2'si (19 kişi) teknik destek almadığını belirtmiştir.

Sisteme dair çeşitli teknik sorunlar yaşamalarına karşın teknik destek almayan meslek elemanı sayısının azımsanmayacak kadar çok olması düşündürücü bir bulgudur.

Çizelge 39'da meslek elemanlarının teknik destek aldıkları yere dair bulgular yer almaktadır.

Çizelge 39. Meslek Elemanlarının Teknik Destek Aldıkları Yere İlişkin Bulgular

Teknik Desteği Nereden Alıyorsunuz?		S
YBS	Anlaşmalı Şirket	1
	ASPB Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	2
	Kurum İçinden	3
SOYBİS	ASPB Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	23
	Kurum İçinden	6
BÜTÜNLEŞİK	ASPB Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	39
	Kurum İçinden	5

YBS kullanan 1 kişi, sisteme dair bir sorun yaşadığında YBS geliştiren anlaşmalı şirketten teknik destek aldığını belirtirken, 2 kişi Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi'nden teknik destek aldığını ifade etmiştir. 3 kişi ise kurumda görev yapan iş arkadaşlarından teknik destek aldığını belirtmiştir.

SOYBİS kullanan 23 kişi teknik desteği Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi'nden aldığını belirtirken, 6 kişi ise kurumda görev yapan iş arkadaşlarından teknik destek aldığını belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanan 39 kişi teknik desteği Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi'nden aldığını belirtirken, 5 kişi ise kurumda görev yapan iş arkadaşlarından teknik destek aldığını belirtmiştir.

SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK kullanıcıları genel olarak teknik desteği, telefon üzerinden Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi'nden almaktadır. Bilişim sisteminde sorun yaşayan meslek elemanları, kurumda görev yapan diğer meslek elemanlarının yardımını da tercih etmektedirler. YBS kullanıcılarından teknik destek alan meslek elemanı sayısı az olmakla birlikte, teknik desteği Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi, anlaşmalı şirket ve kurum içindeki diğer meslek elemanlarından almaktadırlar.

Çizelge 40'ta meslek elemanlarının, bilişim sistemini kullanarak gereksinim duydukları bilgiye kolay erişip erişemediklerine dair bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 40. Bilişim Sistemini Kullanarak Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişime İlişkin Bulgular

Bilişim sistemini kullanarak gereksinim duyduğunuz bilgiye kolayca erişebiliyor musunuz?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evet	18	48,6	47	82,5	57	90,5
Hayır	19	51,4	10	17,5	6	9,5
TOPLAM	37	100,0	57	100,0	63	100,0

Deloan ve McLean Bilişim Sistemleri Başarı Modeli içerisinde yer alan bilgi kalitesi, bilişim sisteminin başarısını ölçmekte kullanılan bir diğer kriterdir. Bilişim sisteminin başarısını, bilişim sisteminin çıktısı olan bilginin niteliğiyle ölçmektedir. Bilginin gereksinim duyulan bilgiyle alakası, doğruluğu, eksiksizliği, güncelliği, zamanında ulaşılabilirliği ve kullanılabilirliği bu niteliklerden birkaçıdır (Petters ve diğerleri, 2008, s.239).

Meslek elemanlarına, bilişim sistemini kullanarak gereksinim duydukları bilgiye kolayca erişip erişemedikleri sorulmuştur. YBS kullanıcılarından %48,6'sı (18 kişi) kolayca erişebildiğini belirtirken, %51,4'ü (19 kişi) kolayca erişemediğini belirtmiştir. SOYBİS kullanıcılarından %82,5'i (47 kişi) kolayca erişebildiğini belirtirken, %17,5'i (10 kişi) kolayca erişemediğini belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %90,5'i (57 kişi) kolayca erişebildiğini belirtirken, %9,5'i (6 kişi) kolayca erişemediğini belirtmiştir.

Nitelikli sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirilmesi, müracaatçıların içlerinde buldukları durumun bütüncül bir bakışla değerlendirilmesini ve bu değerlendirmeler ışığında hızlı ve doğru karar verilmesini gerektirmektedir. Bu da ancak, meslek elemanlarının gereksinim duyduğu bilgiye kısa sürede ulaşabilmeleriyle mümkün olmaktadır.

Bulgular değerlendirildiğinde BÜTÜNLEŞİK ve SOYBİS kullanıcılarının büyük çoğunluğunun gereksinim duydukları bilgilere kolay erişebildikleri görülmektedir. Bu

sayede, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'na başvuran müracaatçılara yönelik hangi hizmetlerin sunulacağına hızlıca karar verilebilmektedir. YBS sistemi kullanıcılarının ise yarısından fazlası gereksinim duyduğu bilgilere kolaylıkla erişememektedir. Bu da meslek elemanlarının bilgiye dayalı uygulama yaparken güçlük yaşamalarına neden olmaktadır.

Çizelge 41'de meslek elemanlarının, bilişim sistemini kullanarak arzu ettikleri işlemleri kolaylıkla gerçekleştirip gerçekleştiremediklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir

Çizelge41. Bilişim Sistemini Kullanarak Arzu Edilen İşlemin Gerçekleştirilmesine İlişkin Bulgular

Bilişim sistemini kullanarak arzu ettiğiniz işlemi kolayca gerçekleştirebiliyor musunuz?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evet	19	51,4	46	80,7	51	81,0
Hayır	18	48,6	11	19,3	12	19,0
TOPLAM	37	100,0	57	100,0	63	100,0

Meslek elemanlarına, bilişim sistemini kullanarak arzu ettikleri işlemi kolayca gerçekleştirip gerçekleştiremedikleri sorulmuştur. YBS kullanıcılarından %51,4'ü (19 kişi) kolayca gerçekleştirebildiğini belirtirken, %48,6'sı (18 kişi) gerçekleştiremediğini belirtmiştir. SOYBİS kullanıcılarından %80,7'si (46 kişi) kolayca gerçekleştirebildiğini belirtirken, %19,3'ü (11 kişi) gerçekleştiremediğini belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarından %81'i (51 kişi) kolayca gerçekleştirebildiğini belirtirken, %19'u (12 kişi) gerçekleştiremediğini belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK ve SOYBİS kullanıcılarının büyük bir bölümü, bilişim sistemini kullanarak arzu ettikleri işlemi kolayca gerçekleştirebilirken, YBS kullanıcılarının yarıya yakını bilişim sistemini kullanarak arzu ettiği işlemi kolayca gerçekleştirememektedir. Bu durum, YBS kullanıcılarının büyük bir bölümünün, mesleki çalışmaları kapsamında bilişim sistemi kullanırken zorluk yaşadıklarını göstermektedir.

Çizelge 42'de Bilişim sisteminin, meslek elemanlarının mesleki çalışmalardaki gereksinimleri karşılamadaki yeterliliğine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 42. Bilişim Sisteminin Mesleki Çalışmalardaki Gereksinimleri Karşılamaadaki Yeterliliğine İlişkin Bulgular

Bilişim sisteminin mesleki çalışmanızdaki gereksinimleri karşılamakta yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	YBS		SOYBİS		BÜTÜNLEŞİK	
	S	%	S	%	S	%
Evet	15	40,5	35	61,4	41	65,1
Hayır	22	59,5	22	38,6	22	34,9
TOPLAM	37	100,0	57	100,0	63	100,0

DeLoan ve McLean Bilişim Sistemleri Başarı Modeli içerisinde yer alan kullanıcı memnuniyeti kriteri, bilişim sistemi kullanıcılarının bilişim sistemini kullanarak gereksinim duyduğu işlemleri yerine getirmesine dair olan inancıdır (Ives ve diğerleri, 1983, s.785; DeLoan ve McLean, 2003, s.23).

Meslek elemanlarına, bilişim sisteminin mesleki çalışmalarındaki gereksinimleri karşılamakta yeterli olduğunu düşünüp düşünmedikleri sorulmuştur. YBS kullanıcılarının %40,5'i (15 kişi) yeterli olduğunu belirtirken, %59,5'i (22 kişi) yetersiz olduğunu belirtmiştir. SOYBİS kullanıcılarının %61,4'ü (35 kişi) yeterli olduğunu belirtirken, %38,6'sı (22 kişi) yetersiz olduğunu belirtmiştir. BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının %65,1'i (41 kişi) yeterli olduğunu belirtirken, %34,9'u (22 kişi) yetersiz olduğunu belirtmiştir.

Mesleki çalışmalar kapsamındaki gereksinimleri karşılayamama sorunu, meslek elemanlarının kullandıkları bilişim sistemlerinin tümünde görülmektedir. Bilişim sisteminin başarısı büyük oranda, arzu edilen işlemi gerçekleştirip gerçekleştirmediğine bağlıdır. Bu bağlamda, her üç sistem de meslek elemanlarının gereksinim duyduğu işlemleri yerine getirmede eksiklikler içermektedir.

Çizelge 43'te meslek elemanlarının, kullandıkları bilişim sistemine dair yetersiz gördükleri noktalara ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 43. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemine Dair Yetersiz Gördükleri Noktalara İlişkin Bulgular

Yetersiz Gördüğünüz Noktaları Belirtir Misiniz?		S
YBS	Sosyal hizmet mesleğinin gereksinimleri göz önüne alınmadan hazırlanmış bir sistem olması nedeniyle, mesleki çalışmalarımıza katkı vermiyor.	8
	Sistem teknik problemler nedeniyle düzgün çalışmıyor.	2
	Kuruluştaki bilgisayarlar eski olduğu için sistemde işlem yapmak çok uzun zamanımı alıyor.	1
	Sistem gereksiz ayrıntılar içerdiğinden mesleki çalışmalarına ayıracağım zamandan çalışıyor.	1
SOYBİS	Sistemin ve sistemde yer alan form ve soruların sosyal hizmet mesleği esasları ve etik değerlerine uygun olarak hazırlandığını düşünmüyorum.	3
	Sistem teknik problemler nedeniyle düzgün çalışmıyor.	3
	Sistemde yer alan bilgilerin bir kısmı kurumlardan alınan bilgilerle çelişiyor.	2
BÜTÜNLEŞİK	Gereksinim duyduğum sorgulamaların bir kısmı eksik.	8
	Gereksiz ayrıntılar içerdiğini düşünüyorum.	3
	Gereksinim duyduğum veriler güncel değil.	2
	Sistemin ve sistemde yer alan form ve soruların sosyal hizmet mesleği esasları ve etik değerlerine uygun olarak hazırlandığını düşünmüyorum.	1

YBS kullanan 8 kişi, YBS'nin sosyal hizmet mesleğinin gereksinimleri göz önüne alınmadan hazırlanmış bir sistem olması nedeniyle, mesleki çalışmalarına katkı vermediğini belirtmiştir. 2 kişi sistemin teknik problemler nedeniyle düzgün çalışmadığını belirtmiştir. 1 kişi kuruluştaki bilgisayarların eski olması nedeniyle sistemde işlem yapmanın çok uzun zaman aldığı ifade ederken, 1 kişi sistemin gereksiz ayrıntılar içermesi nedeniyle diğer mesleki çalışmalarına zaman ayıramadığını belirtmiştir.

YBS'ye dair meslek elemanlarının getirdiği en büyük eleştiri, YBS'nin sosyal hizmet uygulamalarındaki mesleki gereksinimlerin dikkate alınmadan geliştirilmiş olmasıdır.

SOYBİS kullanan 3 kişi, sistemin ve sistemde yer alan form ve soruların sosyal hizmet mesleği esasları ve etik değerlerine uygun olarak hazırlandığını düşünmediğini belirtmiştir. 3 kişi, sistemin teknik problemler içermesi nedeniyle düzgün çalışmadığını ifade etmiş ve 2 kişi, SOYBİS'te yer alan bilgilerin bir kısmının kurumlardan alınan verilerle örtüşmediğini belirtmiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanan 8 kişi, gereksinim duydukları sorgulamaların sistem tarafından gerçekleştirilemediğini belirtmiştir. 2 kişi, sistemin gereksiz ayrıntılar içerdiğini düşündüğünü belirtmiş ve 2 kişi, gereksinim duyduğu verilerin güncel olmadığını ifade etmiştir. 1 kişi ise sistemde yer alan form ve soruların sosyal hizmet mesleği esasları ve etik değerlerine uygun olarak hazırlandığını düşünmediğini belirtmiştir.

Meslek elemanlarına göre, kullandıkları bilişim sistemlerinin gereksinimlerini karşılamakta yetersiz kalmalarının en büyük nedeni, bilişim sistemlerinin sosyal hizmet mesleğinin gereksinimleri dikkate alınmadan geliştirilmiş olmalarıdır. Bilişim sistemlerine dair kullanıcı memnuniyetini arttıran önemli etmenlerden biri, kullanıcıların sistem geliştirme aşamasında gösterdikleri katılımıdır. Bunun nedeni, görüşlerini ve istediklerini sistem geliştiricilerine iletebilen kullanıcıların geliştirilen sistem üzerinde kontrol sahibi olduğunu ve dışlanmadığını hissetmesi ve tabii ki sistemin gereksinimlerini en iyi karşılayacak şekilde ve istekleri doğrultusunda geliştirilmesidir (Harris ve Weistroffler, 2008, s.4).

Çizelge 44'te meslek elemanlarının, kullandıkları bilişim sisteminde eksik gördükleri noktalara ilişkin önerilerine yer verilmiştir.

Çizelge 44. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemine Dair Önerilerine İlişkin Bulgular

Yetersiz Gördüğünüz Noktalar Konusunda Önerileriniz Nelerdir?		S
YBS	Alanda çalışan kişilerin deneyimleri ve alanın gereksinimleri göz önüne alınarak sistemde düzenlemeler yapılmalı.	3
	Diğer kuruluşların yürüttüğü uygulamaları takip edebilmemize ve iletişime geçebilmemize olanak tanınmalı.	3
	Sistem gereksiz ayrıntılardan arındırılmalı, gereksinimleri karşılayacak şekilde sade ve öz olmalı.	2
	Sisteme veri girecek kişiler istihdam edilmeli.	1
	Sistem hane bazlı hale getirilmeli.	1
SOYBİS	Sistemdeki teknik problemler giderilmeli.	4
	Sistem yalnızca şu anda kullanılan formlarla sınırlı olmamalı. Sosyal hizmet uygulamalarına katkı verecek şekilde yapılandırılmalı.	2
BÜTÜNLEŞİK	Sistemdeki teknik problemler giderilmeli.	4
	Alan deneyimi olan kişilerin önerileri dikkate alınmalı, sistem şu anda olduğu gibi sosyal hizmet mesleğinin gereksinimlerine uymayacak ölçüde gereksiz ayrıntılardan arındırılmalı.	4
	Evrak modülü eklenmeli. Böylece kâğıt israfının önüne geçilmeli.	1

YBS kullanan 3 kişi, alanda çalışan kişilerin deneyimleri ve alanın gereksinimleri göz önüne alınarak sistemde düzenlemeler yapılması gerektiğini belirtmiştir. 3 kişi, sistemin diğer kuruluşların yürüttüğü uygulamaları takip edilmeye ve iletişime geçilmeye olanak tanıyan bir hale getirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. 2 kişi, sistemin gereksiz ayrıntılardan arındırılması ve gereksinimleri karşılayacak şekilde sade ve öz olması gerektiğini ifade etmiştir. 1 kişi, veri girişi yapacak kişilerin kuruluşlarda istihdam edilmesi gerektiğini belirtmiş ve 1 kişi, sistemin hane bazlı hale dönüştürülmesini önermiştir.

SOYBİS kullanan 4 kişi, sistemdeki teknik problemlerin giderilmesi gerektiğini belirtmiş ve 2 kişi, sistemin yalnızca şu anda kullanılan formlarla sınırlı olmaması

gerektiğini ve sosyal hizmet uygulamalarına katkı verecek şekilde yapılandırılmasını önermiştir.

BÜTÜNLEŞİK kullanan 4 kişi, sistemdeki teknik problemlerin giderilmesi gerektiğini belirtmiş, 4 kişi, alan deneyimi olan kişilerin önerileri dikkate alınmasının gerektiğini ve sistemin sosyal hizmet mesleğinin gereksinimlerine uymayacak ölçüde gereksiz ayrıntılardan arındırılması gerektiğini ifade etmiştir. 1 kişi ise kâğıt israfının önüne geçilmesi için evrak modülünün eklenmesini önermiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, sistemlerin geliştirilme aşamasında kullanıcıların gereksinimlerinin sisteminin işleyişinde temel alınmaması, meslek elemanlarının sisteme dair getirdikleri eleştirilerin asıl nedenidir. Meslek elemanlarının beklentileri sosyal hizmet alanındaki gereksinimlere, mesleğin ilke ve değerlerine uygun olarak sistemde düzenlemeler yapılması ve şu anda yaşadıkları teknik sorunların bir an önce çözüme kavuşturulmasıdır.

Çizelge 45'te meslek elemanlarının, kullandıkları bilişim sistemlerinin diğer mesleki çalışmalara ayırdıkları zamanı engelleyip engellemediğine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Çizelge 45. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemlerinin Diğer Mesleki Çalışmalara Ayrılan Zamanı Engellemesine İlişkin Görüşleri

	Bilişim Sistemlerini kullanmaya ayırdığınız zaman nedeniyle diğer mesleki çalışmalarınıza zaman ayıramadığınızı düşünüyor musunuz?		TOPLAM
	Evet	Hayır	
S	48	52	100
%	48,0	52,0	100,0%

Meslek elemanlarına, bilişim sistemlerini kullanmaya ayırdıkları zaman nedeniyle diğer mesleki çalışmalarına zaman ayıramadıklarını düşünüp düşünmedikleri sorulmuştur. Bilişim sistemi kullanıcıları olan meslek elemanlarının %48'i (48 kişi) zaman ayıramadığını belirtirken, %52'si (52 kişi) zaman ayırabildiğini belirtmiştir. Buna göre, bilişim sistemleri kullanan meslek elemanlarından yarıya yakını, bilişim sistemini

kullanmaya ayırdığı zaman nedeniyle diğer mesleki çalışmalarına zaman ayıramadığını düşünmektedir.

Bazı meslek elemanlarının sistemde teknik sorunlar yaşadıkları, sistemde aradıkları bilgiye kolayca ulaşamadıkları, arzu ettikleri işlemleri kolayca yapamadıkları ve sistemin gereksiz ayrıntılar içerdiği bulgularıyla birlikte değerlendirildiğinde, bilişim sistemlerinin meslek elemanlarının diğer mesleki çalışmalara ayıracakları zamanı tehdit ettiği görülmektedir.

3.2.3. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Çeşitli Bilişim Teknolojileri Hakkındaki Görüşleri

Bu bölümde meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında kullanılan çeşitli bilişim teknolojilerine dair görüşlerine yer verilmiştir. Meslek elemanlarının bilişim teknolojileri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilirliği, bilişim teknolojilerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğini tehdit etmesine yönelik düşünceleri, eğitici yazılımların kullanılmasına yönelik düşünceleri, bilişim teknolojilerinin mesleki gelişime etkileri üzerine görüşlerine yer verilmiştir. Bunun yanı sıra, bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturulmasına katkısı, çevrimiçi kendine yardım gruplarının etkililiği ve müracaatçılarla etkileşimde bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik düşünceleri yer almaktadır. Son olarak bu bölümde görev yaptıkları kuruluşların internet ortamında tanıtılmasına yönelik görüşleri ve önerilerine dair bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 46'da meslek elemanlarının, bilişim teknolojileri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olduğunu düşünüp düşünmemelerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

Çizelge 46. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojileri Aracılığıyla Toplanan Veri ve İstatistiklerin Güvenilirliğine İlişkin Görüşleri

			Bilişim teknolojileri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olduğunu düşünüyor musunuz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	31	26	8	65
		%	47,7	40,0	12,3	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	12	28	23	63
		%	19,0	44,4	36,5	100,0
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi						
Tüm Kuruluşlar		S	43	54	31	128
		%	33,6	42,2	24,2	100,0

Meslek elemanlarına, bilişim sistemleri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olup olmadığına yönelik düşünceleri sorulmuştur. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %47,7'si (31 kişi) güvenilir olduğunu düşünürken, %40'ı (26 kişi) güvenilir olmadığını düşünmektedir. % 12,3'ü (8 kişi) ise bilişim sistemleri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olup olmadığına dair fikirleri olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %19'u (12 kişi) bilişim sistemleri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olduğunu düşündüğünü, %44,4'ü (28 kişi) bilişim sistemleri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olduğunu düşünmediğini belirtmiş ve %36,5'i (23 kişi) fikri olmadığını belirtmiştir.

Tüm Kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının % 33,6'sı (43 kişi) güvenilir olduğunu düşündüğünü, % 42,2'si (54 kişi) güvenilir olduğunu düşünmediğini belirtirken, %24,2'si (31 kişi) fikri olmadığını belirtmiştir.

Meslek elemanlarının bu görüşü, kullandıkları bilişim sistemini mesleki çalışmalarındaki gereksinimleri karşılamada yetersiz kalmasıyla açıklanabilir. Meslek elemanlarının büyük çoğunluğu kullandıkları bilişim sistemlerinin sosyal hizmet alanındaki gereksinimlere yönelik geliştirilmediğini düşünmektedir. Bu bağlamda, sosyal hizmet gereksinimlerine yönelik geliştirilmeyen sistemler aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin de güvenilir olmadığını düşünebilmektedirler.

Çizelge 47'de meslek elemanlarının, bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğini tehdit ettiğini düşünüp düşünmediklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 47. Meslek Elemanlarının Bilişim Sistemlerinin Müracaatçı Kayıtlarının Gizliliğini Tehdit Etmesine İlişkin Görüşleri

			Bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğini tehdit ettiğini düşünüyor musunuz?			TOPLAM	
			Evet	Hayır	Fikrim yok		
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	17	41	7	65	
		%	26,2	63,1	10,8	100,0	
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	31	12	20	63	
		%	49,2	19,0	31,7	100,0	
	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S					
		%					
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S						
	%						
Tüm Kuruluşlar			S	48	53	27	128
			%	37,5	41,4	21,1	100,0

Meslek elemanlarına, bilişim sistemlerinin kullanılmasının müracaatçı kayıtlarının gizliliğini tehdit ettiğini düşünüp düşünmedikleri sorulmuştur. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %26,2'si (17 kişi) müracaatçı kayıtlarına dair tehdit yarattığını düşündüğünü belirtirken, %63,1'i (41 kişi) tehdit ettiğini düşünmediğini belirtmiştir. % 10,8'i (7 kişi) fikri olmadığını söylemiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %49,2'si (31 kişi), bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğine tehdit oluşturduğunu düşündüğünü belirtmiştir. %19'u (12 kişi), bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğine dair bir tehdit yarattığını düşünmediğini ifade etmiştir. %31,7'si (20 kişi) ise fikri olmadığını belirtmiştir.

Tüm Kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının % 37,5'i (48kişi), bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğine tehdit oluşturduğunu düşündüğünü belirtirken, % 41,4'ü (53 kişi), bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğine dair bir tehdit yarattığını düşünmediğini ifade etmiştir. % 21,1'i (27 kişi) ise fikri olmadığını belirtmiştir.

Sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair dikkat edilmesi gereken en önemli noktalardan biri, müracaatçı yararına bilgilerinin paylaşımına açılması ile bilgi gizliliğinin sağlanması arasında bir denge kurulması gerekliliğidir. Yanlış kişilerin eline geçen bilgiler müracaatçılara zarar verebileceği gibi müracaatçı yararına paylaşılması gereken bilgilerin gizli tutulması da aynı şekilde tehlikeli olabilmektedir. Bu durumun acı verici örneklerinden biri İngiltere'de yaşanmış olan Climbié vakasıdır (BBC News, 2003).

Çizelge 48'de meslek elemanlarının, yeni mezun meslek elemanlarına yönelik hazırlanmış eğitici ve yol gösterici yazılımların kullanılmasını olumlu bulup bulmadıklarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 48. Meslek Elemanlarının Yeni Mezun Meslek Elemanlarına Yönelik Hazırlanmış Eğitici ve Yol Gösterici Yazılımların Kullanılmasına İlişkin Görüşleri

			Eğitici ve yol gösterici yazılımların kullanılmasını olumlu buluyor musunuz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	55	2	8	65
		%	84,6	3,1	12,3	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	54	1	8	63
		%	85,7	1,6	12,7	100,0
Tüm Kuruluşlar		S	109	3	16	128
		%	85,2	2,3	12,5	100,0

Performans Destek Sistemleri ve Bilgisayar Destekli Eğitim yazılımları, özellikle yeni mezun olmuş meslek elemanlarına mesleki çalışmalarında eğitici ve yol gösterici olmaktadır. Bu bilişim sistemleri meslek elemanlarına iyi ve kötü uygulama örneklerini sunma ve öz değerlendirme yapmalarını sağlama gibi işlevlerle mesleki gelişimlerine katkı vermektedir. Henüz, ülkemizde sosyal hizmet alanında kullanılmak üzere geliştirilmiş eğitici ve yol gösterici yazılım bulunmamaktadır

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %84,6'sı (55 kişi) olumlu bulduğunu, %3,1'i (2 kişi) olumlu bulmadığını belirtirken, %12,3'ü (8 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %85,7'si (54

kişi) olumlu bulduğunu, % 1,6'sı (1 kişi) olumlu bulmadığını belirtirken, %12,7'si (8 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının %85,2'si (109 kişi) olumlu bulduğunu, %2,3'ü (3 kişi) olumlu bulmadığını belirtmiş, %12,5'i (16 kişi) ise bir fikri olmadığını ifade etmiştir.

Çizelge 49'da meslek elemanlarının, mesleki çalışmalarında bilişim teknolojilerini kullanmanın hangi olumsuz sonuçlar doğurabileceğine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir.

Çizelge 49. Meslek Elemanlarının Mesleki Çalışmalarında Kullanılan Bilişim Teknolojilerinin Olası Olumsuz Sonuçlarına İlişkin Görüşleri

	Mesleki Çalışmalarınızda Bilişim Teknolojilerini Kullanmanın Hangi Olumsuz Sonuçlar Doğurabileceğini Düşünüyorsunuz?	
	S	%
Olumsuz bir sonuç doğuracağını düşünmüyorum.	28	21,9
Bilişim teknolojileri müracaatçı kayıtlarının gizliliğini tehdit ettiğini düşünüyorum.	22	17,2
Teknolojiye bağımlı olarak çalıştığımızda, sistemlerde yaşanan problemlerin mesleki çalışmalarımızı sekteye uğratabileceğini düşünüyorum.	9	7,0
Mesleki çalışmalarımızı mekanik bir hale getirdiğini düşünüyorum.	6	4,7
Bilişim teknolojilerinin, sosyal hizmet mesleğinin özünde olan bireyle görüşme, gözlem yapma gibi mesleki çalışmalarımıza ayırdığımız zamanı engellediğini düşünüyorum.	4	3,1
Bilişim teknolojilerinin, meslek elemanlarını denetleme ve kontrol etme amacına hizmet etmesinden endişe ediyorum.	1	0,8
Fikir beyan etmeyenler.	58	45,3
TOPLAM	128	100,0

Mesleki çalışmalar kapsamında kullanılan bilişim teknolojilerinin hangi olumsuz sonuçlar doğurabileceği sorulmuştur. Meslek elemanlarının %21,9'u (28 kişi) her hangi bir olumsuz sonuç doğuracağını düşünmediğini belirtmiştir. Meslek elemanlarından

%17,2'si (22 kişi) mesleki çalışmalarda bilişim teknolojilerinin kullanılmasının müracaatçı kayıtlarının gizli kalması ilkesini tehdit edebileceğini belirtmiştir. %7'si (9 kişi) bilişim teknolojilerine bağımlı halde çalışıldığında, sistemlerde oluşabilecek sorunların mesleki çalışmaları sekteye uğratabileceğinden endişe duyduklarını belirtmiştir. %4,7'si (6 kişi), bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarını mekanik hale getirdiğini düşündüğünü ifade etmiştir. Meslek elemanlarının %3,1'i (4 kişi), bilişim teknolojilerinin, sosyal hizmet mesleğinin özünde olan bireyle görüşme, gözlem yapma gibi mesleki çalışmalara ayırdıkları zamanı engellediğini düşündüğünü belirtmiştir. %0,8'i (1 kişi) ise, bilişim teknolojilerinin, meslek elemanlarını denetleme ve kontrol etme amacına hizmet etmesinden endişe duyduğunu ifade etmiştir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının %45,3 (58 kişi) gibi büyük bir bölümü ise, mesleki çalışma kapsamında bilişim teknolojileri kullanmanın olumsuz sonuçları üzerine bir fikir beyan etmemişlerdir.

Alanyazına bakıldığında, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının, bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik olarak en çok getirdiği eleştiriler, müracaatçı kayıtlarının gizli kalma ilkesini tehdit etmesi ve insani bir süreç olan sosyal hizmetin mekanikleşmesidir (Raffery, 1997, s.963). Bu araştırmada da meslek elemanlarının büyük bir bölümü alanyazınla uyumlu olarak bilişim teknolojilerinin müracaatçı kayıtlarının gizli kalma ilkesini tehdit edebileceğini ve sosyal hizmet uygulamalarının gittikçe mekanik hale dönüşebileceğini belirtmişlerdir.

Meslek elemanları, insani bir süreç olan sosyal hizmetin mekanikleşmesiyle birlikte, meslek elemanlarının sosyal hizmetin özünde yer alan mesleki uygulamalardan uzaklaşacağı endişesini taşımaktadırlar. Bu araştırma kapsamında meslek elemanlarının büyük bir bölümü, kullandıkları bilişim sistemlerinin gereksiz ayrıntılar içerdiğini ve asıl gereksinim duydukları bilgilere kolayca erişemediklerini ifade etmişlerdir. Bu nedenle bilişim sistemleri meslek elemanlarının iş yüklerini arttırmakta ve zamanlarını daha iyi kullanabilmelerini engellemektedir. Bunun sonucunda, meslek elemanları bilişim teknolojilerini kullanmaya ayırdıkları zaman nedeniyle diğer mesleki çalışmalarını yerine getirememe endişesi taşımaktadırlar.

Meslek elemanları, bilişim teknolojilerinin meslek elemanlarını denetleme ve kontrol etme amacına hizmet etmesinden endişe duyduklarını belirtmişlerdir. Alanyazında, meslek elemanlarının bilişim teknolojilerinin meslek elemanları üzerinde baskı ve otorite kaynağına dönüşme potansiyelinden endişe ettikleri ve bu nedenle bilişim teknolojilerine karşı direnç gösterdikleri yer almaktadır (Kunkel ve Yowell, 2001, s.130).

Sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerine daha fazla bağımlı hale gelme neticesinde, sistemlerde yaşanan sorunların mesleki çalışmaları sekteye uğratması pek çok meslek elemanı tarafından değinilen bir sorundur. Özellikle, şu anda meslek elemanlarının bilişim sistemlerini kullanırken yaşadıkları teknik ve altyapısal sorunlar düşünüldüğünde meslek elemanlarının endişesi yerindedir.

Meslek elemanlarının %45,3 gibi büyük bir bölümünün ise, mesleki çalışma kapsamında kullanılan bilişim teknolojilerinin hangi olumsuz sonuçlar doğurabileceğine ilişkin bir fikir beyan etmemesi dikkat çekicidir. Bu durumun, meslek elemanlarının, mesleki çalışmaları kapsamında yoğun olarak kullandıkları bilişim teknolojilerinin olası olumsuz sonuçlarına dair bilgi eksiklerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Çizelge 50'de meslek elemanlarının, bilişim teknolojilerinin mesleki gelişimlerine katkı verip vermediğine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir.

Çizelge 50. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerinin Mesleki Gelişimine Verdiği Katkılara İlişkin Görüşleri

			Mesleki gelişiminize katkı verdiğini düşünüyor musunuz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	53	8	4	65
		%	81,5	12,3	6,2	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	43	10	10	63
	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	%	68,3	15,9	15,9	100,0
	Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	%	68,3	15,9	15,9	100,0
Tüm Kuruluşlar		S	96	18	14	128
		%	75,0	14,1	10,9	100,0

Meslek elemanlarına, Bilişim Teknolojilerinin Mesleki Gelişimlerine katkı verip vermediği sorulmuştur. Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından % 81,5'i (53 kişi) katkı verdiğini düşündüğünü, %12,3'ü (8 kişi) katkı verdiğini düşünmediğini belirtirken, % 6,2'si (4 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından % 68,3'ü (43 kişi) katkı verdiğini düşündüğünü, %15,9'u (10 kişi) katkı verdiğini düşünmediğini belirtirken, %15,9'u (10 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Tüm Kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının %75'i (96 kişi) katkı verdiğini düşündüğünü, % 14,1'i (18 kişi) katkı verdiğini düşünmediğini belirtirken, % 10,9'u (14 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Daha önceki bulgularda yer aldığı şekliyle, meslek elemanlarının mesleki gelişimlerine katkı veren en önemli bilişim teknolojisi, internettir. Meslek elemanları mesleki

çalışmaları kapsamında akademik çalışmalarını takip etmek ve diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımında bulunmak üzere çeşitli internet sitelerini takip edebilmektedirler. Ancak, araştırma kapsamında meslek elemanlarının küçük bir bölümünün akademik çalışmalarını takip etmek ve diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımında bulunmak üzere internet sitelerini takip ettiği görülmektedir.

Çizelge 51'de meslek elemanlarının, çalıştıkları alanla bağlantılı olarak bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturulmasına nasıl katkı verebileceğini düşündüklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 51. Meslek Elemanlarının Çalıştıkları Alanla Bağlantılı Olarak Bilişim Teknolojilerinin Sosyal Politika Oluşturulmasına Verdiği Katkılarına İlişkin Görüşleri

	Çalıştığımız Alanla Bağlantılı Olarak Bilişim Teknolojilerinin Sosyal Politika Oluşturulmasına Nasıl Katkı Verebileceğini Düşünüyorsunuz?	
	S	%
Sağlıklı veriler elde edilmesine ve bu verilere dayanan sosyal politikalar geliştirilmesine katkı vereceğini düşünüyorum.	41	32,0
Bilişim teknolojileri aracılığıyla elde edilen verilerin güvenilir olmadığını bu nedenle bir katkı sağlamayacağını düşünüyorum	8	6,3
Bilişim teknolojileri sayesinde daha hızlı sosyal politikalar üretileceğini düşünüyorum.	5	3,9
Bilişim teknolojileriyle elde edilen verilere dayalı olarak sosyal politika üretilmesini doğru bulmuyorum.	5	3,9
Sosyal politika oluşturulurken, alanda üretilen verilerden yararlanılmadığını, dolayısıyla bilişim teknolojilerinden elde edilen verilerden de yararlanılacağını düşünmüyorum.	1	0,8
Fikir beyan etmeyenler	68	53,1
TOPLAM	128	100,0

Bilişim teknolojilerinin temel kullanım amaçlarından biri sosyal politika oluşturmaktır. Bilişim teknolojileri aracılığıyla toplanan veriler, hizmet verilen toplulukların içinde buldukları koşulları bütüncül olarak analiz edilebilmesini, yerel yöneticiler ve

politika yapıcılara etkin, sürdürülebilir ve çözüm odaklı politika ve uygulamalar geliştirmelerini sağlamaktadır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarına, çalıştıkları alanla bağlantılı olarak bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturulmasına nasıl katkı verebileceğini düşündükleri sorulmuştur. Meslek elemanlarının %32'si (41 kişi), bilişim teknolojileri sayesinde, birey, grup ve toplulukların gereksinimlerine dair sağlıklı veriler elde edilmesine ve bu sayede etkin sosyal politikalar geliştirilmesine katkı vereceğini düşündüğünü belirtmiştir. Meslek elemanlarının %6,3'ü (8 kişi) ise, bilişim teknolojileri aracılığıyla elde edilen verilerin güvenilir olmadığını bu nedenle bir katkı sağlamayacağını düşündüğünü ifade etmiştir. %3,9'u (5 kişi), bilişim teknolojileri sayesinde daha hızlı sosyal politikalar üretileceğini düşündüğünü belirtmiştir. %3,9'u (5 kişi) bilişim teknolojileriyle elde edilen verilere dayalı olarak sosyal politika üretilmesini doğru bulmadığını belirtirken, %0,8'i (1 kişi) sosyal politika oluşturulurken, alanda üretilen verilerden yararlanılmadığını, dolayısıyla bilişim teknolojilerinden elde edilen verilerden de yararlanılacağını düşünmediğini ifade etmiştir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarından %53,1 (68 kişi) gibi büyük bir bölümü ise çalıştıkları alanla bağlantılı olarak bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturulmasına nasıl katkı verebileceği konusunda bir fikir beyan etmemişlerdir.

Meslek elemanlarının azımsanmayacak bir bölümü bilişim teknolojileri sayesinde, birey, grup ve toplulukların gereksinimlerine dair sağlıklı veriler elde edilmesine ve bu sayede etkin sosyal politikalar geliştirilmesine katkı vereceğine inanmakta ve sosyal politikaların daha kısa sürede hayata geçirileceğini düşünmektedir.

Ancak bilişim teknolojileri aracılığıyla elde edilen verileri güvenilir bulmadıkları için sosyal politika oluşturulmasına bir katkı vermeyeceğini düşünen ve bilişim teknolojileriyle elde edilen verilere dayanarak sosyal politika oluşturulmasını doğru bulmayan meslek elemanlarının varlığı, bilişim teknolojilerinin güvenilirliğine karşı şüphelerin olduğunu göstermektedir.

Ayrıca, sosyal politika oluşturulurken, alanda üretilen verilerden yararlanılmadığını, dolayısıyla bilişim teknolojilerinden elde edilen verilerden de yararlanılacağını düşünmediğini ifade eden meslek elemanının bu değerlendirmesi, meslek elemanlarının

şüphelerinin yalnızca bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturmada kullanılmasına yönelik olmadığı söylenebilir. Meslek elemanları, görüşlerinin sosyal politika yapıcıları tarafından dikkate alınmadığını düşünmektedirler.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının yarısından fazlasının çalıştıkları alanla bağlantılı olarak bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturulmasına nasıl katkı verebileceği konusunda bir fikir beyan etmemiş olmaları irdelenmesi gereken bir olgudur. Bu durumun, meslek elemanlarının, bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturmaya nasıl katkı verebileceğine ilişkin bilgi eksikliklerinden ileri gelebileceği düşünülmektedir.

Çizelge 52'de meslek elemanlarının, yüz yüze görüşmelerin yanı sıra video-konferans, e-posta gibi bilişim teknolojileriyle desteklenen görüşmeleri yararlı bulup bulmadıklarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 52. Meslek Elemanlarının Yüz yüze Görüşmelerin Yanı sıra Video-Konferans ve e-posta Gibi Bilişim Teknolojileriyle Desteklenen Görüşmelere İlişkin Görüşleri

			Yüz yüze görüşmelerin yanı sıra video-konferans, e-posta gibi bilişim teknolojileriyle desteklenen görüşmeleri yararlı buluyor musunuz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	17	38	10	65
		%	26,2	58,5	15,4	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	26	21	16	63
		%	41,3	33,3	25,4	100,0
Tüm Kuruluşlar		S	43	59	26	128
		%	33,6	46,1	20,3	100,0

Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanları yüz yüze görüşmelerin yanı sıra video-konferans, e-posta gibi bilişim teknolojilerini kullanarak müracaatçılarla etkileşim kurabilmektedirler. Bu alternatif etkileşim yöntemleri özellikle evden çıkma imkanı olmayan ya da sosyal hizmet kuruluşlarının olmadığı bölgelerde yaşayan müracaatçılarla, etkili mesleki çalışmalar yapılabilmesini sağlamaktadır.

Meslek elemanlarına, yüz yüze görüşmelerin yanı sıra video-konferans, e-posta gibi bilişim teknolojileriyle desteklenen görüşmeleri yararlı bulup bulmadıkları sorulmuştur. Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %26,2'si (17 kişi) yararlı bulunduğunu, %58,5'i (38 kişi) yararlı bulmadığını belirtirken, %15,4'ü (10 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %41,3'ü (26 kişi) yararlı bulduğunu, %33,3ü (21 kişi) yararlı bulmadığını belirtirken, %25,4'ü (16 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının %33,6'sı (43 kişi) yararlı bulduğunu, % 46,1' i (59 kişi) yararlı bulmadığını belirtirken, %20,3'ü (26 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Alanyazında meslek elemanlarının müracaatçıyla etkileşimde video-konferans, e-posta gibi bilişim teknolojileri ile gerçekleştirilen görüşmeler yerine, yüz yüze görüşmeyi tercih ettikleri görülmektedir (Freddolino ve Han, 2000, s.23; Marziali ve diğerleri, 2006, s.44-50; Helton, 2003, s.24). Bu araştırmadaki sonuçlar da meslek elemanlarının yüz yüze görüşme dışındaki alternatif görüşme yöntemlerine daha çekinceli yaklaştıklarını göstermektedir.

Çizelge 53'te meslek elemanlarının, mesleki çalışmaları kapsamında müracaatçılarla e-posta üzerinden iletişim kurmalarına yönelik bulgular yer almaktadır.

Çizelge 53. Mesleki Çalışmalar Kapsamında Müracaatçılarla e-Posta ve Video-Konferans Üzerinden İletişim Kurulmasına İlişkin Bulgular

			Müracaatçılarla iletişimde e-posta video-konferans teknolojilerini kullanıyor musunuz?		TOPLAM
			Evet	Hayır	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	10	55	65
		%	15,4	84,6	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	13	50	63
		%	20,6	79,4	100,0
	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S			
		%			
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S				
	%				
Tüm Kuruluşlar		S	23	105	128
		%	18,0	82,0	100,0

Müracaatçılarla iletişim kurmada meslek elemanları e-posta teknolojilerinden yararlanabilmektedir. Ishizuki ve Cotter (2009), sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışmalarında e-posta kullanımları üzerine yaptıkları araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının %36,9'unun müracaatçılarla iletişim kurmak için e-posta kullandıklarını saptamıştır (Ishizuki ve Cotter, 2009, s.132).

Meslek elemanlarına mesleki çalışmalarında müracaatçılarla e-posta ve video-konferans teknolojilerini kullanıp kullanmadıkları sorulmuştur. Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından % 15,4'ü (10 kişi) kullandığını, % 84,6'sı (55 kişi) kullanmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından % 20,6'sı (13 kişi) kullandığını, % 79,4'ü (50 kişi) kullanmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının % 18'i (23 kişi) kullandığını, %82'si (105 kişi) kullanmadığını belirtmiştir.

Müracaatçılarla bilişim teknolojileri üzerinden iletişime geçen meslek elemanı oranının az olması, müracaatçıların bilişim teknolojisi kullanımlarıyla birlikte değerlendirilmelidir. Müracaatçıların sosyo-ekonomik durumları ve eğitim düzeyleri gibi özellikleri, bilişim teknolojileri kullanımı üzerinde belirleyici olmaktadır.

Çizelge 54'te meslek elemanlarının, çevrimiçi kendine yardım gruplarının etkililiğine yönelik görüşlerine yer verilmiştir.

Çizelge 54. Meslek Elemanlarının Çevrimiçi Kendine Yardım Gruplarının Etkililiği Üzerine Görüşleri

			Çevrimiçi kendine yardım gruplarının etkili olduğunu düşünüyor musunuz?			TOPLAM
			Evet	Hayır	Fikrim yok	
Kuruluş	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	18	20	27	65
		%	27,7	30,8	41,5	100,0
	Sosyal Hizmet Merkezi Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	21	16	26	63
		%	33,3	25,4	41,3	100,0
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	39	36	53	128	
	%	30,5	28,1	41,4	100,0	
Tüm Kuruluşlar		S	39	36	53	128
		%	30,5	28,1	41,4	100,0

Son yıllarda, internet üzerinden çeşitli çevrimiçi kendine yardım grupları oluşturulmakta ve benzer deneyimlere sahip bireyler internet ortamında etkileşime

geçerek deneyimlerini, duygularını ve düşüncelerini paylaşabilmektedirler. Yüz yüze görüşme imkanı olmayan, kırsal bölgede yaşayan ve evlerinden ayrılma imkanı olmayan kişiler özellikle çevrimiçi kendine yardım gruplarını tercih etmektedirler. Son yıllarda ülkemizde depresyon, madde bağımlılığı, obezite, kanser gibi hastalıklara sahip bireylerin bir araya gelebildikleri çevrimiçi kendine yardım grupları oluşturulmuştur. Bu bağlamda, meslek elemanlarına çevrimiçi kendine yardım gruplarının etkili olup olmadığı konusunda düşünceleri sorulmuştur.

Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %27,7'si (18 kişi) etkili olduğunu düşündüğünü, % 30,8'i (20 kişi) etkili olduğunu düşünmediğini belirtirken, % 41,5'i (27 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %33,3'ü (21 kişi) etkili olduğunu düşündüğünü, % 25,4'ü (16 kişi) etkili olduğunu düşünmediğini belirtirken, %41,3'ü (26 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında, meslek elemanlarının %30,5'i (39 kişi) etkili olduğunu düşündüğünü, %28,1'i (36 kişi) etkili olduğunu düşünmediğini belirtirken, %41,4'ü (53 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir. Meslek elemanlarının büyük bir bölümünün çevrimiçi kendine yardım grupları üzerine fikirlerinin olmaması, çevrimiçi kendine yardım gruplarının henüz ülkemizde yaygın olmamasıyla ilgili olabilir.

Çizelge 55'te meslek elemanlarının, görev yaptıkları kuruluşların internet ortamında yeteri kadar tanıtıldığına ilişkin görüşlerine yer verilmiştir.

Çizelge 55. Meslek Elemanlarının Çalıştıkları Kuruluşun Verdiği Hizmetlerin İnternet Ortamındaki Tanıtımına İlişkin Görüşleri

			Çalıştığımız Kuruluşun Verdiği Hizmetlerin İnternet Ortamında Yeteri Kadar Tanıtıldığını Düşünüyor musunuz?			TOPLAM	
			Evet	Hayır	Fikrim yok		
Kuruluşlar	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	4	13	1	18	
		%	22,2	72,2	5,6	100,0	
	Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	3	6	0	9	
		%	33,3	66,7	0,0	100,0	
	Sosyal Hizmet Merkezi	S	8	21	7	36	
		%	22,2	58,3	19,4	100,0	
	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	S	26	34	5	65	
		%	40,0	52,3	7,7	100,0	
	TOPLAM		S	41	74	13	128
			%	32,0	57,8	10,2	100,0

İnternet, bugün en çok başvuru alan bilgi edinme kaynağıdır. Bu kaynak, sosyal hizmet alanındaki kuruluşların, hizmet sundukları kitleye etkili bir biçimde ulaşabilmesini sağlamaktadır. Kuruluşun iletişim bilgileri, kuruluşa müracaat eden kişilerden istenilen belgeler ve sunulan hizmete dair detaylar internet sitesinden kolayca duyurulabilmektedir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nın kendilerine ait bir internet siteleri olmamakla birlikte, bağlı buldukları Kaymakamlıkların internet sitelerinde yer almaktadır. Diğer kuruluşlara ait bilgiler Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın internet sitesinde yer alsa da yalnızca bir kaç kuruluşun kendine ait bir internet sitesi bulunmaktadır.

Meslek elemanlarına, çalıştıkları kuruluşlarda verilen hizmetin internet ortamında yeteri kadar tanıtılıp tanıtılmadığı konusunda düşünceleri sorulmuştur.

Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından % 40'ı (26 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşündüğünü, %52,3'ü (34 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşünmediğini belirtirken, %7,7'si (5 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %22,2'si (4 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşündüğünü, %72,2'si (13 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşünmediğini belirtirken, %5,6'sı (1 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %33,3'ü (3kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşündüğünü, %66,7'si (6 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşünmediğini belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından %22,2'si (8 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşündüğünü, %58,3'ü (21 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşünmediğini belirtirken, %19,4'ü (7 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının %32'si (41 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşündüğünü, %57,8'i (74 kişi) yeteri kadar tanıtıldığını düşünmediğini belirtirken, %10,2'si (13 kişi) fikrinin olmadığını belirtmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, araştırmaya katılan meslek elemanlarının çoğunluğu, görev yaptıkları kuruluşların internet ortamında yeteri kadar tanıtıldığını düşünmemektedir.

Çizelge 56'da meslek elemanlarının, görev yaptıkları kuruluşların internet ortamında daha etkili kullanmalarına ilişkin önerilerine yer verilmiştir.

Çizelge 56. Meslek Elemanlarının Çalıştıkları Kuruluşun Verdiği Hizmetlerin İnternet Ortamında Daha Etkili Tanıtılmasına İlişkin Önerileri

Çalıştığınız kuruluşun internet ortamında daha etkili tanıtılması için önerileriniz nelerdir?		Tüm Kuruluşlar				TOPLAM
		Sosyal Hizmet Merkezi	Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	
Kuruluşun verdiği hizmet daha kapsamlı tanıtılmalı. İçerik zenginleştirilmeli. Özellikle müracaatçı grupların özellikleri (örneğin engelliler) dikkate alınarak görsel ve işitsel araçlar hazırlanmalı.	S	5	17	1	11	34
	%	31,3	81,0	25,0	25,0	56,7
Müracaatçıların doğrudan meslek elemanlarına ulaşabilmeleri için eklemeler yapılmalı. Soru-cevap bölümü eklenmeli.	S	3	0	1	5	9
	%	18,8	0,0	33,3	33,3	15,0
Yanılıcı bilgiler giderilmeli.	S	1	0	0	2	3
	%	6,3	0,0	0,0	0,0	5,0
Profesyonel bir ekiple alanda çalışan meslek elemanları birlikte siteler oluşturulmalı.	S	4	3	0	0	7
	%	25,0	14,3	0,0	0,0	11,7

Verilen hizmetlerin tanıtımı siyasi propaganda malzemesi yapılmamalı.	S	2	0	0	0	3
	%	12,5	0,0	0,0	0,0	5,0
Sitede yer alan bilgiler sık güncellenmeli.	S	1	0	0	0	1
	%	6,3	0,0	0,0	0,0	1,7
Öncelikle bir internet sitemiz kurulmalı.	S	0	1	2	0	3
	%	0,0	4,8	66,7	66,7	5,0

Meslek elemanları, görev yaptıkları kuruluşların internet ortamında daha fazla tanıtılmasına dair çeşitli önerilerde bulunmuşlardır. Bu öneriler, kuruluşun verdiği hizmetlerin daha kapsamlı tanıtılmasına yönelik içeriğin zenginleştirilmesi ve daha çok kişiye ulaşılabilir hale getirilmesi için görsel, işitsel araçlar eklenmesi (%56,7), müracaatçıların meslek elemanlarıyla doğrudan iletişime geçebileceği bir platform eklenmesi (%15), kuruluşlara dair internet ortamındaki yanıltıcı bilgilere müdahale edilmesi (%5), kuruluşun internet sitesinin profesyonel bir ekip ve alanda çalışan meslek elemanlarının ortak çalışmasıyla oluşturulması (%11,7), verilen hizmetlerin tanıtımının siyasi propaganda malzemesi yapılmaması (%5), sitede yer alan bilgilerin sık sık güncellenmesi (%1,7) ve öncelikle kurumun kendisine ait bir internet sitesinin kurulması (%5) şeklindedir.

Bulgular değerlendirildiğinde, meslek elemanları görev yaptıkları kuruluşun verdiği hizmetlerin kapsamlı bir biçimde tanıtılmasını istemektedirler. Ancak bu tanıtımın, müracaatçıların özellikleri dikkate alınarak yapılmasını önermektedirler. Özellikle Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanları, engelliler için farklı tanıtım yöntemlerinin kullanılmasını önermektedirler.

Müracaatçıların meslek elemanlarıyla doğrudan iletişime geçebilmeleri için soru-cevap bölümü gibi eklemeler yapılması, müracaatçıların ön bilgi edinerek kuruluşlara gelmesini ve verilecek hizmetten daha çabuk yararlanabilmesini sağlayabilecektir. Ayrıca yine meslek elemanlarının belirttiği gibi, internet sayfalarının sık güncellenmesi ve internet ortamında yer alan kuruluşa dair yanıltıcı ve siyasi propaganda amacına

hizmet eden bilgilerin kaldırılması, kuruluşların toplum nezdinde doğru tanıtılmasını sağlayacaktır.

Meslek elemanların belirttikleri gibi, siteyi hazırlayacak olan profesyonellerin alan deneyimi olan meslek elemanlarıyla ortak çalışması, kullanıcı memnuniyetini artırma açısından yararlı olacak ve sitede yer alan bilgilerin gerçekleri yansıtmasını sağlayacaktır.

3.2.4. Meslek Elemanlarının, Sosyal Hizmet Alanındaki Bilişim Teknolojilerinin Geliştirilmesine Dair Katılımları ve Beklentileri

Bu bölümde meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine ait gelişmeleri takip edip etmediklerine dair bulgularla, ülkemizde geliştirilme aşamasında olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin geliştirme çalışmalarına katılımları ve bu sisteme yönelik öneri ve beklentilerine yer verilmiştir.

Çizelge 57'de meslek elemanlarının, sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair gelişmeleri takip edip etmediklerine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 57. Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Bilişim Teknolojilerine Dair Gelişmeleri Takip Etmelerine İlişkin Bulgular

			Kuruluşlar		Tüm Kuruluşlar	
			Sosyal Hizmet Merkezi Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı		
Bilişim Teknolojilerine dair gelişmeleri takip ediyor musunuz?	Evet	S	24	45	69	
		%	34,8	65,2	53,9	
	Hayır	S	39	20	59	
		%	66,1	33,9	46,1	
TOPLAM			S	63	65	128
			%	49,2	50,8	100,0

Meslek elemanlarına, Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Bilişim Teknolojilerine Dair Gelişmeleri Takip edip etmedikleri sorulmuştur.

Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarından %65,2'si (45 kişi) takip ettiğini belirtirken, % 33,9'u (20 kişi) takip etmediğini belirtmiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi'nde görev yapan meslek elemanlarından % 34,8'i (24 kişi) takip ettiğini belirtirken, %66,1'i (39 kişi) takip etmediğini belirtmiştir.

Tüm kuruluşlar ele alındığında meslek elemanlarının %53,9'u (69 kişi) bilişim teknolojilerine dair gelişmeleri takip ettiğini belirtirken, %46,1'i (59 kişi) takip etmediğini belirtmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, meslek elemanlarının neredeyse yarısının sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair gelişmeleri takip etmedikleri görülmektedir. Bu durum, meslek elemanlarının büyük bir bölümünün mesleki

çalışmaları kapsamında kullanabilecekleri bilişim teknolojilerine dair bir merak duymadıklarını göstermektedir. Bunun dışında, bilişim teknolojilerinin henüz sosyal hizmet kuruluşlarında yeni kullanılmaya başlanmış olması ya da meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında bilişim teknolojilerinin kullanımına henüz adapte olmamalarıyla ilgili olabileceği fikrini de akıllara getirmektedir.

Çizelge 58'de meslek elemanlarının, geliştirilmekte olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalara katılıp katılmadığına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 58. Meslek Elemanlarının Geliştirilmekte olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi İle İlgili Gerçekleştirilen Çalışmalara Katılımına İlişkin Bulgular

		Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi İle İlgili Gerçekleştirilen Çalışmalara Katıldınız mı?	
		Evet	Hayır
Sosyal Hizmet Merkezi	S	0	63
Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	%	0,0	100,0
Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	S	0	128
TOPLAM	%	0,0	100,0

YBS'nin yerini alacak Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi geliştirme çalışmaları devam etmektedir. Bu nedenle Bakanlığa bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarına Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi kapsamında gerçekleştirilen çalışmalara katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Bu çalışmalara katılan meslek elemanına rastlanmamıştır.

Araştırma kapsamındaki bulgulara bakıldığında, şu anda kullanılan bilişim sistemlerinde yaşanan sorunların temel nedeni, sistemin geliştirilme aşamasında sistemin asıl kullanıcıları olan meslek elemanlarının görüş ve önerilerinin dikkate

alınmamış olmasıdır. Ankara ilinde gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında 13 sosyal hizmet kuruluşunda görev yapan meslek elemanlarıyla çalışılmıştır. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin geliştirilme aşamalarına katılmış hiçbir meslek elemanına rastlanmamış olması bu bağlamda dikkat çekicidir.

Çizelge 59'da meslek elemanlarının, Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'ne ilişkin öneri ve beklentileri yer almaktadır.

Çizelge 59. Meslek Elemanlarının Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi İle İlgili Öneri ve Beklentilerine İlişkin Bulgular

	Sosyal Hizmet Merkezi Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi	
	S	%
Sosyal hizmet uygulamalarında meslek elemanlarının duyduğu gereksinimlere uygun olarak hazırlanmalı.	10	15,9
Teknik sorunlar içermeyen, hızlı, her zaman erişilebilir, bütünlüklü bir sistem olmasına dikkat edilerek hazırlanmalı.	7	11,1
Meslek elemanlarının deneyimlerinden yararlanılarak, profesyonel bir ekip tarafından hazırlanmalı.	6	9,5
Gereksiz ayrıntılar içererek meslek elemanlarının diğer mesleki çalışmalarına zaman ayırabilmesine engel olmayacak bir sistem olmalı.	5	7,9
Gizlilik ilkesini tehdit etmeyecek bir sistem olmalı	3	4,8

Sürekli değişen mevzuata uygun olarak sık güncellenen bir sistem olmalı.	3	4,8
Tüm sosyal hizmet kuruluşlarının birbirlerinin gerçekleştirdiği hizmetleri görebileceği ve iletişim kurabileceği bir sistem olarak hazırlanmalı	3	4,8
Verilecek teknik destek sürekli hale getirilmeli	2	3,1
Bilişim sistemine yönelik verilecek hizmet içi eğitim daha etkili olacak şekilde planlanmalı.	1	1,5
Yeni bir sistem geliştirilmesi hakkında bilgim yok. Bu yüzden öneride bulunamayacağım.	2	3,2
Sistemin yararlı olacağına dair umudum yok.	3	4,8
Fikir beyan etmeyenler	18	28,6
TOPLAM	63	100,0

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanlarına geliştirilmekte olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'ne dair öneri ve beklentileri sorulmuştur. Araştırmaya katılan meslek elemanlarından %15,9'u (10 kişi), sosyal hizmet uygulamalarında meslek elemanlarının duyduğu gereksinimlere uygun olarak hazırlanması gerektiğini belirtmiştir. %11,1'i (7 kişi) teknik sorunlar içermeyen, hızlı, her zaman erişilebilir, bütünlük bir sistem olmasına dikkat edilerek hazırlanması gerektiğini ifade etmiştir. %9,5'i (6 kişi) meslek elemanlarının deneyimlerinden yararlanılarak profesyonel bir ekip tarafından hazırlanması gerektiğini belirtmiştir. %7,9'u (5 kişi) gereksiz ayrıntılar içererek meslek elemanlarının diğer mesleki çalışmalarına zaman ayırabilmesine engel olmayacak bir sistem kurulmasını beklediğini ifade etmiştir. %4,8'i (3 kişi) gizlilik ilkesini tehdit etmeyecek bir sistem olmasını istediğini belirtmiştir. %4,8'i (3 kişi) sürekli değişen mevzuata uygun olarak sık

güncellenen bir sistem olması gerektiğini ifade etmiştir. %4,8'i (3 kişi) tüm sosyal hizmet kuruluşlarının birbirlerinin gerçekleştirdiği hizmetleri görebileceği ve iletişim kurabileceği bir sistem olarak hazırlanması gerektiğini bildirmiştir. %3,1'i (2 kişi) verilecek teknik desteğin sürekli olması gerektiğini ifade etmiştir. %1,5 (1 kişi) bilişim sistemine yönelik verilecek hizmet içi eğitimin daha etkili olacak şekilde planlanmasını önermiştir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarından %3,2'si (2 kişi) geliştirilmesi planlanan sistem hakkında bir bilgisi olmadığı için öneride bulunmayacağını belirtmiştir. %4,8'i (3 kişi) sistemin yararlı olacağına dair bir umut taşımadığını ifade etmiştir. %28,6'sı (18 kişi) ise bir fikir beyan etmemiştir.

Bulgulara bakıldığında, meslek elemanları, öncelikle geliştirilecek sistemin sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin gereksinimlere uygun olarak, teknik sorunlar içermeyen, hızlı, her zaman erişilebilir, bütünlük bir sistem olmasına dikkat edilerek hazırlanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Buna yönelik olarak da sistemin, meslek elemanlarının deneyimlerinden yararlanan, meslek elemanları ve sistem geliştiricilerin bir arada yer aldığı bir ekip çalışmasının ürünü olmasını istemektedirler.

Meslek elemanları, diğer mesleki çalışmalara ayırdığı zamanı tehdit etmeyen, gereksiz ayrıntılardan arınmış, gizlilik ilkesine aykırı olmayan, sık değişen mevzuata uygun olarak sürekli güncellenen ve tüm kuruluşların birbirlerinin gerçekleştirdiği hizmetleri görebileceği ve iletişim kurabileceği bir sistem olarak hazırlanmasını beklemektedirler. Ayrıca sisteme yönelik teknik desteğin devamlı olmasını ve verilecek hizmet içi eğitimin daha etkili olacak şekilde planlanmasını istemektedirler.

Meslek elemanlarının %4,8'i sistemin yararlı olacağına dair bir umut taşımadığını ifade etmiştir. Meslek elemanlarının bir bölümünün geliştirilmekte olan sistemin yararlı olmasına dair bir umut taşınamaması, meslek elemanlarının bu zamana kadar kullandıkları bilişim teknolojilerinin teknik sorunlar içermesi, gereksinimlerini karşılamada yetersiz kalması ve iş yüklerini arttırmasıyla açıklanabilir.

4. BÖLÜM

DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

"Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamalarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı: Ankara İli Örneği" başlıklı bu araştırma, bakanlığa bağlı sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan meslek elemanlarının, mesleki çalışmalarında bilişim teknolojilerinden ne ölçüde yararlandıklarını irdelemektedir.

Bu araştırmada görüldüğü üzere, meslek elemanları mesleki çalışmaları kapsamında interneti yoğun olarak kullanmaktadırlar. Meslek elemanları özellikle mevzuatı takip etmek için interneti tercih etmektedirler. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın sitesi ile devlete ait diğer internet siteleri, meslek elemanlarının en çok takip ettikleri internet siteleridir. Meslek elemanlarının çok büyük bir bölümünün interneti mesleki çalışmaları kapsamında günde birkaç defa kullandığını belirtmiş olması, internet sitelerine erişimde bir sıkıntı yaşamadıklarını göstermektedir.

Meslek elemanlarının büyük çoğunluğunun, kullandıkları bilişim teknolojilerinin iş yüklerini azalttığını belirtmeleri, bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanındaki mesleki çalışmalarda meslek elemanlarına yardımcı olduğunu göstermektedir. Bununla beraber, meslek elemanlarının kullandıkları bilişim sistemlerinden kaynaklanan teknik sorunlar, kuruluştaki bilgisayarlara bağlı olarak yaşanan altyapısal sorunlar, bilişim teknolojilerini kullanmak üzere verilen hizmet içi eğitimin yeterli olmaması ve bilişim teknolojilerinin tüm meslek elemanlarının kolayca erişebileceği şekilde konumlandırılmamış olması, meslek elemanlarının iş yüklerini arttırabilmektedir.

Meslek elemanlarının büyük bir bölümü, bilişim teknolojilerini daha etkin kullanmalarına yönelik olarak hizmet içi eğitim almamıştır. Hizmet içi eğitim almayan meslek elemanlarının büyük bir bölümü hizmet içi eğitim almak istemektedir. Araştırmaya katılan meslek elemanları, meslek elemanlarını bilişim teknolojilerinin

kullanımına yönelik olarak donanımlı hale getiren Bilgi Teknolojileri dersinin lisans eğitiminde verilmesini olumlu bulmaktadırlar.

Meslek elemanlarının, mesleki çalışmaları kapsamında kullandıkları bilişim sistemlerini daha etkili kullanabilmelerine ilişkin kılavuz sağlanması ve hizmet içi eğitim verilmesi hususunda çeşitli eksiklikler bulunmaktadır. SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK sistemlerinin kullanıcılarının büyük çoğunluğunun sistemleri öğrenmesi uzun zamanlarını almamışken, YBS kullanıcılarının yarıya yakını için sistemi öğrenmek uzun zaman almıştır. Bu durum, YBS kullanıcılarının büyük oranda hizmet içi eğitim almamış olmaları ve kendilerine kılavuz sağlanmamış olmasıyla ilgili olabilir.

Meslek elemanları bilişim sistemlerini kullanırken sisteme bağlanamama, sisteme bağlanmanın uzun zaman alması, sistemin yavaş olması, sistemin kullanılırken donması, sistemde aranılan bilgiye erişme zorluğu, sistemin gereğinden fazla ayrıntılar içermesi, gereksinim duyulan verilere ulaşamama, güncel olmayan, eksik ve hatalı verilerle karşılaşma gibi sorunlar yaşamaktadırlar. Sistemde meslek elemanlarının gereksinim duydukları bilgilere erişmede yaşadıkları zorluk, sistemin arayüzünün kullanıcı dostu olarak geliştirilmemesi nedeniyle yaşanabilmektedir. Sistemin meslek elemanlarının gereksinimleri olan verileri içermemesi ve gereksinim duydukları bilgiler dışında ayrıntılar içermesi, sistemin geliştirilmesi sırasında kullanıcı gereksinimlerinin tam olarak saptanmamış olduğunu göstermektedir. Oysa sistem geliştiricilerinin, sistem geliştirme aşamasında, sistemin asıl kullanıcılarının gereksinimlerini dikkate almaları büyük önem taşımaktadır.

Araştırma kapsamında, sisteme dair çeşitli teknik sorunlar yaşamasına karşın teknik destek almayan meslek elemanı sayısının, azımsanmayacak kadar çok olduğu saptanmıştır.

BÜTÜNLEŞİK ve SOYBİS kullanıcılarının büyük çoğunluğu bilişim sistemini kullanarak gereksinim duydukları bilgiye kolayca erişebildiklerini belirtirken, YBS kullanıcılarının yarsından fazlası ise bilişim sistemini kullanarak gereksinim duydukları bilgiye kolayca erişemediğini ifade etmiştir. Oysa, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının doğru bilgiye en kısa sürede ulaşabilmeleri çok büyük bir önem taşımaktadır.

SOYBİS ve BÜTÜNLEŞİK kullanıcılarının büyük bir bölümü bilişim sistemini kullanarak arzu ettiği işlemi kolayca gerçekleştirebiliyorken, YBS kullanıcılarının yarıya yakını bilişim sistemini kullanarak arzu ettiği işlemi kolayca gerçekleştirememektedir.

Bilişim sistemlerini kullanan meslek elemanlarından yarıya yakını, bilişim sistemini kullanmaya ayırdığı zaman nedeniyle diğer mesleki çalışmalarına zaman ayıramadığını belirtmiştir. Bazı meslek elemanları, sistemlerde teknik sorunlar yaşadıklarını, sistemde aradıkları bilgiye kolayca ulaşamadıklarını, arzu ettikleri işlemleri kolayca yapamadıklarını ve sistemin gereksiz ayrıntılar içerdiğini belirtmişlerdir. Bu eleştiriler, bilişim sistemlerinin meslek elemanlarının diğer mesleki çalışmalarına ayırdığı zamanı engelleyen olası nedenlerdir.

Meslek elemanlarının sosyal hizmet alanında kullanılan çeşitli bilişim teknolojilerine dair görüşleri değerlendirildiğinde, meslek elemanlarının büyük bir bölümünün bilişim sistemleri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olduğunu düşünmediği görülmüştür. Meslek elemanlarının bu görüşü, kullandıkları bilişim sisteminin mesleki çalışmalarındaki gereksinimleri karşılamada yetersiz kalmasıyla açıklanabilir. Meslek elemanlarının büyük çoğunluğu kullandıkları bilişim sistemlerinin sosyal hizmet alanındaki gereksinimlere yönelik geliştirilmediğini ve bu nedenle, sosyal hizmetin gereksinimlerine yönelik geliştirilmeyen sistemler aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin de güvenilir olmadığını düşünmektedirler. Yine meslek elemanlarının önemli bir bölümü bilişim sistemlerinin müracaatçı kayıtlarının gizliliğini tehdit ettiğini düşünmektedir.

Sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerinin olası olumsuz sonuçları, meslek elemanları tarafından, müracaatçı kayıtlarının gizli kalması ilkesinin ihmalı, bilişim teknolojilerine bağımlı halde çalışıldığında sistemlerde oluşabilecek sorunların mesleki çalışmaları sekteye uğratması, bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet uygulamalarını mekanik hale getirmesi, bilişim teknolojilerinin, sosyal hizmet mesleğinin özünde olan bireyle görüşme, gözlem yapma gibi mesleki çalışmalara ayrılan zamanı engellemesi ve bilişim teknolojilerinin meslek elemanlarını denetleme ve kontrol etme amacına hizmet etmesi şeklinde sıralanmaktadır.

Meslek elemanlarının çok büyük bir bölümü, bilişim teknolojilerinin mesleki gelişimlerine katkı verdiğini düşünmektedir.

Meslek elemanlarının önemli bir bölümü bilişim teknolojileri sayesinde, birey, grup ve toplulukların gereksinimlerine dair sağlıklı veriler elde edilmesine ve bu sayede etkin sosyal politikalar geliştirilmesine katkı vereceğini düşünmektedir. Ancak meslek elemanlarının azımsanmayacak bir bölümü ise bilişim teknolojileri aracılığıyla elde edilen verileri güvenilir bulmadıkları için sosyal politika oluşturulmasına bir katkı vermeyeceğini, bilişim teknolojileriyle elde edilen verilere dayalı olarak sosyal politika üretilmesini doğru bulmadığını ve sosyal politika oluşturulurken, alanda üretilen verilerden yararlanılmadığını, dolayısıyla bilişim teknolojilerinden elde edilen verilerden de yararlanılacağını düşünmemektedir. Meslek elemanlarının kullandıkları bilişim sistemlerinde eksik, hatalı ve güncel olmayan verilerle karşılaşmaları bu güvensizliğin olası nedeni olabilir.

Meslek elemanlarının önemli bir bölümünün, bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturmadaki katkılarına ve bilişim teknolojilerinin olası olumsuz sonuçlarına ilişkin olarak fikir beyan etmemeleri, meslek elemanlarının bu konuya dair bilgi eksikleri olduğunu göstermektedir.

Meslek elemanlarının azımsanmayacak bir bölümü video-konferans, e-posta gibi teknolojiler yardımıyla müracaatçılarla etkileşime geçilmesine ilişkin bir fikrinin olmadığını belirtmiştir. Müracaatçılarla e-posta veya video-konferans gibi bilişim teknolojileri kullanarak iletişim kuran meslek elemanlarının oranı ise oldukça düşüktür.

Meslek elemanlarının önemli bir bölümünün video-konferans ve e-posta gibi teknolojiler yardımıyla müracaatçılarla etkileşime geçilmesi konusunda fikirleri olmadığını belirtmesi, bu konuya dair meslek elemanlarının bilgi eksikliği olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde meslek elemanlarının büyük bir bölümünün çevrimiçi kendine yardım grupları üzerine fikirlerinin olmaması, çevrimiçi kendine yardım gruplarına dair bilgi eksikliği olduğunu göstermektedir.

Meslek elemanlarının önemli bir kısmı görev yaptıkları kuruluşların internette yeteri kadar tanıtıldığını düşünmemektedir. Meslek elemanlarının, görev yaptıkları

kuruluşların internette tanıtımına dair önerileri, kuruluşun verdiği hizmetlere dair kapsamlı bilgilerin, kuruluşun kendi internet sitesinde tanıtılması, bu bilgilerin yanıltıcı olmaması ve siyasi propaganda amaçlı kullanılmaması şeklindedir. Ayrıca kuruluşun internet sitesinin, geliştiriciler ve alanda deneyimi olan meslek elemanlarının ortak çalışmaları sonucunda kurulmasını istemektedirler. İnternet sitesinin içeriğinin sık güncellenmesini de talep etmektedirler. Meslek elemanları, internet sitelerinin engelli bireylere de ulaşabilecek şekilde yapılandırılmasını ve müracaatçıların meslek elemanlarıyla doğrudan iletişime geçebilecekleri bir soru-cevap bölümü eklenmesini önermektedirler.

Meslek elemanlarının neredeyse yarısı sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair gelişmeleri takip etmemektedir.

YBS'nin yerini alacak olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin geliştirilme çalışmaları devam etmektedir. Sistemin geliştirilme aşamasında, kuruluş ve yönetim seviyesi çalıştaylarının yanı sıra son kullanıcı eğitimleri ve ön analiz aşaması tamamlanmıştır. Ancak araştırma kapsamında, bu sistemin kullanıcısı olacak meslek elemanlarının bu çalışmalara katılmadığı saptanmıştır.

Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri'nde görev yapan meslek elemanları, geliştirilmekte olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'ne ilişkin olarak, sistemin sosyal hizmet uygulamalarındaki gereksinimlere uygun olmasını, teknik sorunlar içermemesini, hızlı, her zaman erişilebilir ve bütünleşik bir sistem olmasını istemektedirler. Buna yönelik olarak da sistemin, meslek elemanları ve sistem geliştiricilerin bir arada yer aldığı bir ekip tarafından ve meslek elemanlarının deneyimlerinden yararlanılarak hazırlanmasını talep etmektedirler.

Meslek elemanlarının sisteme yönelik diğer beklentileri ise, mesleki çalışmalara ayırdıkları zamanı tehdit etmeyen, gereksiz ayrıntılardan arınmış, gizlilik ilkesine aykırı olmayan, sık değişen mevzuata uygun olarak sürekli güncellenen ve tüm kuruluşların birbirlerinin gerçekleştirdiği hizmetleri görebileceği ve iletişim kurabileceği bir sistem geliştirilmesidir. Vaka çalışmasında, etkin ve bütüncül bir hizmet sunulabilmesi için farklı kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarının iletişim halinde olmaları çok

önemlidir. Meslek elemanlarının bilişim sistemi üzerinden iletişim kurabilecekleri, müracaatçı ve müracaatçının etkileşimde bulunduğu tüm sistemleri ve kronolojik olarak gerçekleştirilen tüm mesleki uygulamaları takip edebilecekleri bir sistem geliştirilmesi, nitelikli sosyal hizmet uygulamalarını hayata geçirmek için büyük bir adım olacaktır.

Meslek elemanlarının diğer önerileri ise, sisteme yönelik teknik desteğin devamlı olması ve verilecek hizmet içi eğitimin daha etkili olacak şekilde planlanması şeklindedir.

4.2. ÖNERİLER

4.2.1. Meslek Elemanlarının Bilişim Teknolojilerini Etkin Kullanabilmelerine Yönelik Öneriler

Meslek elemanlarının mesleki çalışmaları kapsamında interneti yoğun olarak kullanmaları ve bilginin elektronik formatta olmasını tercih etmeleri nedeniyle bilgisayar, yazıcı, modem gibi bileşenlere kolay erişebilmeleri sağlanmalı ve bu bileşenlerin kullanımında teknik sorunlar yaşanmaması için gereken bakım ve onarımlar düzenli olarak yapılmalıdır.

Meslek elemanlarının bilişim teknolojilerini daha etkin kullanabilmeleri, bilgisayar karşısında tedirginlik yaşamamaları ve yetkin hale gelebilmeleri için hizmet içi eğitimlerden yararlanabilmeleri sağlanmalıdır. Verilecek hizmet içi eğitimin içeriği her düzeyden kullanıcıya hitap edecek şekilde düzenlenmelidir.

Bazı üniversitelerin sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümlerinde bulunan Bilgi Teknolojileri dersi, yetişmekte olan meslek elemanlarını bilişim teknolojilerini daha etkin kullanabilen ve sosyal hizmet alanında hayati önem taşıyan doğru bilgiye zamanında ve kolayca ulaşabilen kişiler haline getirmeyi amaçlamaktadır. Henüz tüm üniversitelerin lisans eğitiminde yer almayan bu ders, yaygın hale getirilmeli ve dersin içeriği sosyal hizmet alanının gereksinimleri dikkate alınarak hazırlanmalıdır.

4.2.2. Meslek Elemanlarının Kullandıkları Bilişim Sistemlerine Dair Öneriler

Kılavuz sağlanmamış meslek elemanlarına, kullandıkları bilişim sistemine dair hazırlanmış kılavuzun ulaştırılması sağlanmalıdır. Kullanıcıların kılavuzlardan daha çok yararlanabilmeleri için, kılavuzlar sistemlerin güncel haline uygun olarak yeniden revize edilmeli ve içeriklerindeki eksiklikler giderilmelidir. Kılavuzların her düzeyden kullanıcıya uygun olarak yapılandırılması sağlanmalı ve verilen hizmet içi eğitimle uyumlu olacak şekilde düzenlemeler yapılmalıdır.

Hizmet içi eğitim almayan meslek elemanlarının bilişim sistemini daha etkin kullanabilmelerine yönelik hizmet içi eğitim almaları sağlanmalıdır. Hizmet içi eğitimin içeriği, bilişim sistemlerinin güncel haline uygun olarak yeniden planlanmalı ve eksiklikler giderilerek sisteme dair daha kapsayıcı hale getirilmelidir. Her düzeyden kullanıcının rahatlıkla takip edebilmesine yönelik olarak basitten zora doğru ilerleyen bir içerikle hazırlanmalıdır.

Bilişim sistemlerinin sık sık güncellenmesi nedeniyle, gerekli durumlarda hizmet içi eğitimler tekrarlanmalı ve kuruluşa yeni gelen meslek elemanlarının zaman kaybedilmeden hizmet içi eğitimden yararlanması sağlanmalıdır.

Geliştirilmesi planlanan yeni bilişim sistemlerine yönelik olarak, bilişim sistemi kullanılmaya başlanmadan önce kullanıcılara kılavuz sağlanması ve hizmet içi eğitim verilmesi sağlanmalıdır. Bu sayede kullanıcıların sistemi daha çabuk öğrenmeleri mümkün olabilecektir.

Meslek elemanlarının yaşadığı bağlanamama, yavaşlık gibi teknik sorunların çözümüne yönelik olarak öncelikle yaşanan sorunların sistemin kendisinden mi yoksa meslek elemanlarının kullandıkları bilgisayarların yetersizliğinden mi kaynaklandığı, profesyonel kişiler tarafından saptanmalı ve buna yönelik çözümler getirilmelidir. Sistemdeki eksik, güncel olmayan ve hatalı verilerin mesleki çalışmaların niteliğini ve etkililiğini tehdit etmemesi için, sistemde zaman kaybetmeden düzenlemeler yapılmalıdır.

Teknik sorunlar yaşamasına karşın teknik destek almayan meslek elemanlarının neden teknik destek almadığı açıklığa kavuşturulmalıdır.

Meslek elemanlarının, gereksinim duydukları bilgiye kolay ulaşamamaları ve arzu ettikleri işlemleri kolayca yerine getirememeleri sistemin arayüzünde çeşitli sorunlar olduğunu göstermektedir. Kullanıcıların mesleki çalışmalarında hangi işlemleri daha sık gerçekleştirdikleri bilgisi edinilerek sistem arayüzü yeniden tasarlanmalıdır. Nitelikli sosyal hizmet uygulamalarının gerçekleştirilmesi, müracaatçıların içlerinde buldukları durumun bütüncül bir bakışla değerlendirilmesini gerektirmektedir. Meslek elemanlarının bütüncül değerlendirme yapabilmeleri için sistemin arayüzü mesleki çalışma kapsamında gereksinim duyulan tüm işlemlere kolaylıkla ulaşılabilir şekilde yapılandırılmalıdır. Bilişim sistemleri gereksiz ayrıntılardan arındırılmalı ve sistemin arayüzü meslek elemanlarının gereksinim duyduğu bilgiye zaman kaybetmeden erişebileceği şekle dönüştürülmelidir.

Meslek elemanlarının büyük bir bölümünün kullandıkları bilişim sisteminin mesleki çalışmalarındaki gereksinimleri karşılamakta yetersiz kaldığını belirtmeleri, sistemlerde acilen düzenlemeler yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bunun için öncelikli olarak, sistemler sosyal hizmet alanındaki gereksinimlere, mesleğin ilke ve değerlerine uygun olarak yeniden yapılandırılmalıdır. Sistemin kullanıcıları olan meslek elemanlarının sistemden beklentilerini öğrenmek için, sistem geliştiricileri ve meslek elemanları zaman kaybedilmeden bir araya gelmelidir.

4.2.3. Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Çeşitli Bilişim Teknolojilerine İlişkin Öneriler

Meslek elemanlarının bilişim sistemleri aracılığıyla toplanan veri ve istatistiklerin güvenilir olmadığını düşünmeleri, bilişim sistemlerinin gereksinim duydukları işlemleri yerine getirmede yetersiz kalmasıyla açıklanabilir. Bu güvensizliği aşmak ve sistemleri gereksinimleri karşılayabilecek hale getirmek için meslek elemanlarının sistemlerden beklentileri ortaya konmalı ve sistemlerde düzenlemeler yapılmalıdır.

Meslek elemanlarının bilişim teknolojilerinin müracaatçı kayıtlarının gizli kalması ilkesini tehdit edebileceği üzerine olan haklı endişelerini giderebilmek için gereken

önlemler alınmalıdır. Sistemler gizlilik ilkesini tehdit etmeyecek ancak müracaatçı kayıtlarının müracaatçının yararı gözetilerek paylaşılabilmesini sağlayacak şekilde getirilmelidir.

Henüz, ülkemizde sosyal hizmet alanında kullanılmak üzere geliştirilmiş eğitici ve yol gösterici yazılım bulunmamaktadır. Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının görüşleri ve ülkemizdeki sosyal hizmet uygulamaları dikkate alınarak, yeni mezun meslek elemanlarının kullanımına yönelik yol gösterici ve eğitici yazılımlar geliştirilmesi, meslek elemanlarının mesleki gelişimine katkı verebilecek bir adım olarak düşünülmelidir.

Meslek elemanları bilişim teknolojilerinin sosyal hizmeti mekanik bir hale getirme endişesi taşımaktadırlar. Bu endişelerini giderebilmek için sosyal hizmetin insani süreçlerini yok saymayan ve meslek elemanlarının mesleki çalışmalarını nitelikli bir biçimde yerine getirmesini sağlayan bilişim teknolojilerinin geliştirilmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Bilişim teknolojileri geliştirilirken, sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanları geliştirilme sürecinin her aşamasına dahil edilmeli, önerileri ve beklentileri göz ardı edilmemelidir.

Sosyal hizmet uygulamalarında bilişim teknolojilerine daha fazla bağımlı hale gelme neticesinde, sistemlerde yaşanan sorunların mesleki çalışmaları sekteye uğratması, özellikle şu anda meslek elemanlarının bilişim sistemlerini kullanırken yaşadıkları teknik ve altyapısal sorunlar düşünüldüğünde olası bir sonuçtur. Bu sorunu önlemeye yönelik olarak kuruluşlardaki altyapısal sorunlar bir an önce çözüme kavuşturulmalı ve bilişim sistemlerindeki teknik sorunlar ortadan kaldırılmalıdır.

Meslek elemanları, bilişim teknolojilerinin meslek elemanlarını denetleme ve kontrol etme amacına hizmet etmesinden de endişe duyduklarını belirtmişlerdir. Yalnızca bilişim teknolojilerinin değil, hiçbir aracın, meslek elemanlarını baskı ve kontrol altına alması kabul edilemez bir olgudur. Sosyal hizmet uygulamalarının hesap verebilir olması ile baskı mekanizmasına dönüşmesi arasındaki ince çizgiye dikkat etmek sosyal hizmet kuruluşlarının idarecileri, politika yapıcıları ve sistem geliştiricilerinin temel sorumluluğu olmalıdır.

Meslek elemanlarının büyük bir bölümünün sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerinin olası olumsuz sonuçlarına ilişkin olarak fikir beyan etmemeleri, meslek elemanlarının, sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair bilgi eksikleri olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, meslek elemanlarına yönelik sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair sempozyum, konferans gibi bilgilendirici ve tanıtıcı çalışmalar düzenlenebilir.

Meslek elemanlarının mesleki gelişimlerine katkı veren en önemli bilişim teknolojisi internet olarak karşımıza çıkarken, meslek elemanlarının yalnızca küçük bir bölümünün akademik çalışmaları takip etmek ve diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımında bulunmak üzere internet sitelerini takip ettiği görülmüştür. Meslek elemanlarının interneti akademik çalışmaları takip etmeye ve diğer meslek elemanlarıyla bilgi paylaşımında bulunmaya yönelik daha fazla kullanmalarını sağlamak için, meslek elemanlarına bu sitelerin tanıtımı yapılabilir. Bunun yanı sıra, meslek elemanlarının mesleki gelişimlerine katkı verecek bilgisayar destekli eğitim yazılımları ve performans destek sistemleri geliştirilebilir.

Meslek elemanlarının önemli bir bölümünün, bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanındaki diğer kullanım düzeylerine (sosyal politika geliştirmeye katkı verme, uzman-müracaatçı etkileşimini sağlayan video-konferans teknolojileri, çevrimiçi kendine yardım grupları gibi) ilişkin fikir beyan etmemeleri, meslek elemanlarının bu konulara ilişkin bilgi eksiklikleri olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, meslek elemanlarını bilgilendirici konferanslar ve sempozyumlar düzenlenmelidir. Ülkemizde, henüz başlayan e-terapi hizmetleriyle, bilişim teknolojilerinin müracaatçılarla etkileşimde kullanılması da sıklaşacaktır. E-terapi vermeyi düşünen meslek elemanlarının bu alanda kendilerini geliştirmeleri ve e-terapinin etik ilkelerine uygun çalışmalar yapmaları için eğitimler almaları sağlanmalıdır. Ülkemizdeki çevrimiçi kendine yardım grupları ve uzman-müracaatçı etkileşimini sağlayan bilişim teknolojilerinin kullanımı ve etkililiği üzerine bilimsel araştırmalar yapılmalıdır.

4.2.4. Sosyal Hizmet Alanındaki Bilişim Teknolojilerinin Geliştirilmesine İlişkin Öneriler

Meslek elemanlarının neredeyse yarısı sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair gelişmeleri takip etmemektedir. Meslek elemanlarının, sosyal hizmet alanında kullanılması için geliştirilen bilişim teknolojilerini takip edebilmelerine yönelik olarak, bakanlığın sitesinde haberler yayınlanmalıdır.

YBS'nin yerini alacak olan Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi'nin geliştirme çalışmalarına daha çok meslek elemanının katılımı sağlanmalı ve fikirleri alınmalıdır. Alanda görev yapan deneyimli meslek elemanlarının görüşleri ve önerileriyle şekillenen bir bilişim sistemi meslek elemanlarının gereksinimlerine yanıt vermede başarılı olacaktır. Geliştirme çalışmalarına katılım gösteren meslek elemanları kullanacakları sistemi daha kolay benimseyebileceklerdir.

Geliştirilen sistemler, alanda görev yapan deneyimli meslek elemanlarının da ifade etmiş olduğu gibi, tüm kuruluşların ortak vaka çalışması yaparken birbirinden haberdar olabileceği, bütünleşik bir sistem şeklinde yapılandırılmalıdır. Sistem, meslek elemanlarının bütüncül değerlendirmeler yapabilmelerine yönelik olarak hane bazlı olmalıdır. Aynı zamanda müracaatçıların etkileşimde buldukları tüm sistemlerin bir arada görülebileceği ve kronolojik olarak gerçekleştirilen tüm mesleki uygulamaların takip edilebileceği bir sistem şeklinde tasarlanmalıdır. Bu sayede nitelikli sosyal hizmet uygulamalarını destekleyebilecek bir sistem geliştirilmiş olacaktır.

Geliştirilmekte olan sisteme yönelik olarak, meslek elemanlarının da talep ettiği gibi, teknik desteğin devamlı olması ve verilecek hizmet içi eğitimin daha etkili olacak şekilde planlanması sağlanmalıdır. Sisteme dair kapsayıcı ve öğretici bir içeriğe sahip hizmet içi eğitimler sistem geliştirilmesiyle eş zamanlı olarak planlanmalı ve sistemler uygulamaya konar konmaz meslek elemanlarına sunulmalıdır. Teknik desteğin, meslek elemanlarının gereksinim duydukları her anda ulaşabilecekleri şekilde yapılandırılması sağlanmalıdır.

4.2.5. İleride Yapılacak Araştırmalara İlişkin Öneriler

Bu araştırma, ülkemizde sosyal hizmet alanında bilişim teknolojilerinin kullanımı üzerine gerçekleştirilen ilk çalışmadır. Araştırmada, yalnızca Ankara ilindeki Sosyal Hizmet Merkezleri, Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları'nda görev yapan meslek elemanlarıyla çalışılmıştır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün kendilerine bağlı kuruluşlarda araştırma yapılmasına ilişkin olumsuz görüş belirtmesi nedeniyle çok sayıda meslek elemanının kullandıkları bilişim teknolojilerine ilişkin görüşleri alınmamıştır. Oysa kuramsal çerçevede görüldüğü üzere, bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanındaki en önemli kullanım alanı çocuk refahıdır.

Ülkemizde de, çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının bilişim teknolojileri konusundaki görüş ve önerilerini bilimsel yöntemle ortaya koymak gerekmektedir. Ancak bu gereklilik ne yazık ki, sosyal hizmet alanında çalışan idareciler tarafından fark edilememektedir. Bunun sonucu olarak da, araştırma kapsamında saptandığı gibi, son kullanıcı olan meslek elemanlarının görüşleri dikkate alınmadan geliştirilmiş bilişim teknolojileri, sosyal hizmet alanının gereksinimlerini karşılamakta yetersiz kalmaktadır. Bunun sonucunda meslek elemanları, mesleki çalışmalarını kapsamında gereksiz işlemlerle uğraşmak zorunda kalmaktadırlar. Neticede iş yükleri artan meslek elemanları, diğer mesleki çalışmalara zaman ayıramamaktan şikâyet etmektedirler. Bu nedenle meslek elemanlarının görev yaptıkları kuruluşların gereksinimleri ve kendi mesleki gereksinimleriyle ilgili olarak bilişim teknolojilerinden neler bekledikleriyle ilgili araştırmaların yapılmasına büyük ihtiyaç vardır. Her kuruluşun kendine özgü gereksinimlerini saptayabilmek için daha detaylandırılmış araştırmalar yapılmalıdır.

Bilişim teknolojileri sosyal hizmette, kuruluş yönetimi dışında, sosyal politika ve topluluk düzeyi, doğrudan hizmet sunumu düzeyi ve hizmet alanlar düzeyinde kullanılmaktadır. Bu bağlamda, ülkemizde bilişim teknolojilerinin sosyal hizmet alanındaki diğer kullanım düzeylerinin boyutuna ilişkin araştırmalar yapılmalıdır.

Bu araştırma yalnızca Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda gerçekleştirilmiştir. Sosyal hizmet alanında hizmet veren yerel yönetimlere bağlı

kuruluşlar, sivil toplum örgütleri ve diğer kuruluşlarda çalışanların bilişim teknolojilerini kullanma boyutları da ileride yapılacak bilimsel çalışmalarda ortaya konabilir.

KAYNAKÇA

- Abbott, J.M., Klein, B. ve Ciechomsky, L. (2008). Best Practices in Online Therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 306-375.
- Ajami, S. ve Bertiani, Z.M. (2012). Training and Its Impacts on Hospital Information System (HIS) Success. *Information Technology and Software Engineering*, 2(5), 2-5.
- Aktan, C.C. ve Vural, İ.Y. (2005). Bilgi Çağında Bilgi Yönetimi.(Aktan, C.C. ve Vural, İ.Y., Ed.). *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri (s.1-30)*. Konya: Çizgi Yayınevi.
- Anameriç, H. (2005). Bilgi Sistemleri ve Yönetiminde Bilgi Sistemlerinin Kullanımı. (Aktan, C.C. ve Vural, İ.Y., Ed.). *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri (s.121-174)*. Konya: Çizgi Yayınevi.
- ASI-MV Addiction Severity Index Multimedia Version. (2004). ASI-MV Addiction Severity Index Multimedia Version Software Review. *Journal of Technology in Human Services*, 22(2), 45-52.
- Aygün Cengiz, S. (2007). "İnternet ve Etik: Örnek Uygulama Alanı Olarak Sağlık İletişimi" (Akgül ve diğerleri, Ed.) *Bilgi Toplumuna Doğru! XII. Türkiye'de İnternet" (s.292-305)*. Ankara: Nokta Ofset.
- Aymard, L.L. (2002). "Funny Face": Shareware for Child Counseling and Play Therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 20(1-2), 11-29.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. ve Shapira, N. (2008). A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160.
- Barak, A. ve English, N. (2002). Prospects and Limitations of Psychological Testing on Internet. *Journal of Technology in Human Services*, 19(2-3), 65-89.
- Barbier, C. (2010). De Lisbonne à Europe 2020: une nouvelle direction pour la stratégie économique de l'union européenne? Erişim: 22 Ocak 2013

http://www.ose.be/files/publication/OSEPaperSeries/Barbier_2010_OSEBriefingPaper2_0410.pdf

Barnett-Queen, T. (2001). Attitudes and Opinions Regarding the Use of Internet for Continuing Education Among Social Workers. *Journal of Technology in Human Services, 18(3-4)*, 145-169.

Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Bayram, B. (2010). *Bilgi Toplumu ve Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Etap Yayınevi.

BBC News. 28 Ocak 2003. Trusts to Take Over Child Care. BBC News, Health Section.

Bengshir, T. K. (1996). *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*. Ankara: TODAİE Yayını.

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. (t.y.). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Personel Yönetim Sistemi. Erişim: 07 Eylül 2013, <http://bidb.aile.gov.tr/tr/20879/Aile-ve-Sosyal-Politikalar-Bakanligi-Personel-Yonetim-Sistemi-PYS-Kullanimina-Gecti>

Billy Breaks the Rules. (2001). Billy Breaks the Rules Software Review. *Journal of Technology in Human Services, 17(4)*, 53-58.

Bosworth, K. (2002). "Talking It Out": A Computer-Based Mediation Process for Adolescents, *Journal of Technology in Human Services, 20(1-2)*, 67-81.

Botalla, C., Gallego, M.J., Garcia-Palacios, A., Banos, R.M., Quero, S. ve Guillen, V. (2008). An Internet-Based Self-Help Program for the Treatment of Fear of Public Speaking: A Case Study. *Journal of Technology in Human Services, 26(2-4)*, 182-202.

Bowen, G.L., Richman, J.M., Bowen, N.K. ve Broughton, A. (2003). The School Success Profile Online. *Journal of Technology in Human Services, 21(1-2)*, 111-138.

- Bruce's Multimedia Story. (2001). Bruce's Multimedia Story Software Review. *Journal of Technology in Human Services*, 17(4), 59-64.
- Business Critical IT. (t.y.). RYOGENS Case Study. Erişim: 10 Eylül 2013, <http://www.attenda.net/downloads/case-studies/Attenda-CS-Ryogens.pdf>
- Butterfield, W.H. (1999). Human Services and the Information Economy. *Computers in Human Services*, 15(2-3), 121-142.
- California NTYD. (t.y.). NYTD Fact Sheet. Erişim: 11 Temmuz 2013, <http://www.childsworld.ca.gov/res/pdf/NYTD/NYTDFactSheet.pdf>
- Caputo, R.K. (1988). *Management and Information Systems in Human Services*. New York: The Haworth Press.
- CBS Yazılım. (t.y.). Coğrafi Bilgi Sistemi. Erişim: 25 Temmuz 2012, http://www.cbsyazilim.com/cbs/cbs_nedir.html
- Celep, C. ve Çetin, B. (2003). *Bilgi Yönetimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- CentreLink: Moving Forward. (t.y.). Erişim: 19 Ağustos 2013, http://www.pc.gov.au/__data/assets/pdf_file/0009/55197/subdr082.pdf
- Children's Bureau. (2012). *How Federal Legislation Impacts Child Welfare Service Delivery*. Erişim: 09 Ağustos 2013, <https://www.childwelfare.gov/pubs/impacts/impacts.pdf>
- Children's Workforce Development Council. (t.y.). *Common Assessment Framework for Children and Young People Frequently Asked Questions*. Erişim: 10 Ağustos 2013, <http://www.croydon.gov.uk/contents/departments/healthsocial/pdf/caf-faqs1.pdf>
- Children's Workforce Development Council. (2009). *The Common Assessment Framework for Children and Young People Early Identification, Assessment of Needs and Intervention A Guide for Practitioners*. Erişim: 05 Haziran 2013, http://www.plymouth.gov.uk/caf_for_practitioners_national_guidance.pdf

- Choi, G., Ligon, J. ve Ward, J. (2002). Computer Anxiety and Social Workers: Differences by Access, Use, and Training. *Journal of Technology in Human Services, 19(2)*, 1-12.
- Chow, J. ve Coulton, C. (1997). Strategic Use of a Community Database for Planning and Practice. *Computers in Human Services, 13(3)*, 57-72.
- Child Welfare Services. (t.y.). Child Welfare Services / Case Management System (CWS/CMS). Erişim: 12 Temmuz 2013, <http://www.childsworld.ca.gov/PG1328.htm>
- Cohen, G.E. ve Kerr, B.A. (1999). Computer Mediated Counseling. *Computers in Human Services, 15(4)*, 13-26.
- Commisson of the European Communities. (2006). Erişim: 20 Ocak 2013. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>
- Cowan, L. (2002). Interactive Media for Child Care and Counseling: New Resources, New Opportunities. *Journal of Technology in Human Services, 20(1-2)*, 31-48.
- Coursen, D. (2006). An Ecosystems Approach to Human Service Database Design. *Journal of Technology in Human Services, 24(1)*, 1-18.
- Çoban, H. (1996). *Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Da Silva, M. (t.y.). National Integrated Social Information System (NISIS). Erişim:12 Ekim 2013, <http://www.ipc-undp.org/conference/south-south-learning-event/presentations/Maria%20da%20Silva.pdf>
- DeLone, W.H. ve McLean, E.R. (2003). The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems, 19(4)*, 9-30.
- Drucker, P.F. (2000). *21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları*. (G. Gorbon ve İ. Bahçivangil,Çev.) İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

- Dura, C. ve Atik, H. (2002). *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Edwards, J. (2009). Application Review of Genogram Analytics, Demo Version. *Journal of Technology in Human Services*, 27(3), 235-240.
- E-Europe 2002 Action Plan. Erişim: 20 Ocak 2013.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf
- Erkan, H. (1994). *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Epstein, J. ve McGaha, A.C. (1999). ATOD-TV: A Case Study on Developing Interactive Multimedia. *Journal of Technology in Human Services*, 16(1), 17-31.
- European Commission. (2008). European Information Society. Erişim: 24 Ocak 2013.
http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/035-i2010-en.pdf
- Finn, J. (2000). A Survey of Domestic Violence Organizations on the World Wide Web. *Journal of Technology in Human Services*, 17(1), 83-102.
- Finn, J. ve Hughes, P. (2008). Evaluation of the RAINN National Sexual Assault Online Hotline. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 203-222.
- Flaherty, C. ve Patterson, D.A. (2003). Predicting Child Physical Abuse Recurrence Comparison of a Neural Network to Logistic Regression. *Journal of Technology in Human Services*, 21(4), 93-111.
- Flumian, M. (2007). Service Canada En Tant Qu'Acute. *Optimum Online*. 37(1).
Erişim: 19 Ağustos 2013,
<http://www.optimumonline.ca/print.phtml?lang=french&e=mesokurj&id=275>
- Foster, K. A. ve Stiffman, A.R. (2009). Child Welfare Worker's Adoption of Decision Support Technology. *Journal of Technology in Human Services*, 27(2), 106-126.

- Freddolino, P. P. ve Han, A.S. (2000). Direct Service Applications of Videoconferencing Technologies: Case Examples from Korea and the United States. *Journal of Technology in Human Services*, 16(2-3), 19-33.
- From Mad To Worse: Anger Management for Grades 3-4. (2003). From Mad To Worse: Anger Management for Grades 3-4 Software Review. *Journal of Technology in Human Services*, 21(3), 69-72.
- Garrett, P. M. (2005). Social Work's 'Electronic Turn': Notes on the Deployment of Information and Communication Technologies in Social Work with Children and Families. *Critical Social Policy*, 25(4), 529-553.
- Gropper, M. (2002). Computer Integrated Drug Prevention-Combining Multi-Media and Social Group Wprk Practice to Teach Inner City Israeli 6th Graders How to Say No to Drugs. *Journal of Technology in Human Services*, 20(1-2), 49-65.
- Gutierrez, O. ve Friedman, D. H. (2005). Managing Project Expectations in Human Services Information Systems Implementations: The Case of Homeless Management Information Systems. *International Journal of Project Management*, 23, 513-523. Erişim: 2 Eylül 2013, ScienceDirect.
- Harbird, R. (2006). *Novel Applications for Information Technology in Risk Assessment for Children's Social Care in the UK*. (RN/06/11). Londra/UCL.
- Harris, M.A. ve Weistroffler, H.R. (2008). Does User Participation Lead to System Success? *Proceedings of the Southern Association for Information Systems Conference 13-15 Mart, 2008, Richmond (s.1-6)*.
- Hébert, R., Dubois, F.M., Raiche, M. ve Dubuc, N. (2008). The Effectiveness of the PRISMA Integrated Service Delivery Network: Preliminary Report on Methods and Baseline Data. *International Journal of Integrated Care*, 8, 1-15. Erişim: 14 Temmuz 2013, International Journal of Integrated Care.
- Hébert R., Durand, P.J., Dubuc, N. ve Tourigny, A. (2003). PRISMA: A New Model of Integrated Service Delivery for the Frail Older People in Canada. *International*

- Journal of Integrated Care*, 3, 1-8. Erişim: 02 Temmuz 2013, International Journal of Integrated Care.
- Helton, D. (2003). Online Therapeutic Social Service Provision (Therap-pc): A State of the Art Review. *Journal of Technology in Human Services*, 21(4), 17-36.
- Henrickson, M. ve Mayo, J.R. (2000). The HIV Cybermall: A Regional Cybernetwork of HIV Services. *Journal of Technology in Human Services*, 17(1), 7-26.
- Hile, M.G. (1997). The History and Function of the Target Cities Management Information Systems, *Computers in Human Services*, 14(3-4), 1-7.
- Holden, G., Bearison, D.J., Rode, D.C., Fishman-Kapiloff, M. ve Rosenberg, G. (2000). The Effects of a Computer Network on Pediatric Pain and Anxiety. *Journal of Technology in Human Services*, 17(1), 27-47.
- Holmes, C. ve Foster, V. (2012). A Preliminary Comparison Study of Online and Face-to-Face Counseling: Client Perceptions of Three Factors. *Journal of Technology in Human Services*, 30(1), 14-31.
- IBM Sales and Distribuiton. (2012). KOMBIT A/S Helps Danish Municipalities Handle Child Care More Efficiently. Erişim: 27 Ağustos 2013, <http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-8UDF8J>
- Ishizuki, T. ve Cotter, J. (2009). Social Workers' Use of the Internet and E-Mail to Help Clients in Virginia. *Journal of Technology in Human Services*, 27(2), 127-140.
- Ives, B., Olson, M.H. ve Baroudi, J.J. (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of ACM*, 26(10), 785-793.
- Karahoca, D. ve Karahoca, A. (1998). *İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler İçin Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Karakoçak, K. (2010). Bilgi Üretiminin Verimliliğe Etkisi: TBMM Örneği. (M. Sağsan, Ed.). *Bilgi Yönetimi Disiplini ve Uygulamaları (Kamu Kurumlarından Örneklerle)* (s.157-190). Ankara: Siyasal Kitabevi.

- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara:Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.
- Kocaoğlu, F. (Aralık 2012). Çocuk Erken Tanı ve Uyarı Sistemi (ÇETUS) Projesi [Bildiri], Uluslararası Çocuklar için Adalet Sempozyumu, Ankara.
- Krepcho, M.A., Marks, B.J., Gamett, D.U., Snell, L. ve Olson, L. (1997). Dallas Target Cities Safety Network Management Information System.*Computers in Human Services, 14(3-4), 29-49.*
- Kunkel, B. ve Yowell, T. (2001). E-Tools and Organization Transformation Techniques for Collaborative Case Management. *Journal of Technology in Human Services, 18(1-2), 117-134.*
- Kurt, M. (2005). İşletmelerde Bilginin Rolündeki Değişim ve Bilgi Yönetimi. (Aktan, C.C. ve Vural, İ.Y., Ed.). *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri (s.249-265)*. Konya: Çizgi Yayınevi.
- Kutlu, E. (2000). *Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Laudon, K.C. ve Laudon, J.P. (2011). *Yönetim Bilişim Sistemleri: Dijital İşletmeyi Yönetme* (U. Yozgat, Çev.). Nobel Yayın:Ankara.
- Leung, Z. CS. (2012). Knowledge Management in Social Work: The Interplay of Knowledge Sharing Platforms. *International Social Work, September 11,2012,1-18.*
- Marlowecan, L.C. (1997). Social Workers On-Line. *Computers in Human Services, 14(1), 59-70.*
- Marziali, E., Damianakis, T. ve Donahue, P. (2006). Internet Based Clinical Services: Virtual Support Groups for Family Caregivers. *Journal of Technology in Human Services, 24(2-3), 39-54.*

- McIngvale, E., Bakos-Block, C., Hart, J. ve Bordnick, P.S. (2012). Technology and Obsessive Compulsive Disorder: An Interactive Self-Help Website for OCD. *Journal of Technology in Human Services*, 30(2), 128-136.
- Midkiff, D.M. ve Wyatt, J. (2008). Ethical Issues in the Provision of Online Mental Health Services (Etherapy), *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 310-332.
- Miolenen, M.L., Ohinmaa, A., Moring, J. ve Isohanni, M. (2002). Videoconferencing in Telepsychiatry, *Journal of Technology in Human Services*, 20(1-2), 183-199.
- Miller, D.B. ve DiGiuseppe, D. (1998). Fighting Social Problems with Information. *Computers in Human Services*, 17(4), 39-46.
- MiniPsychDiagnoser. (2001). MiniPsychDiagnoser Software Review. *Journal of Technology in Human Services*, 30(2), 128-136.
- Mureşan, V., Montgomery, G.H. ve David, D. (2012). Emotional Outcomes and Mechanisms of Change in Online Cognitive-Behavioral Interventions: A Quantitative Meta-Analysis of Clinical Controlled Studies. *Journal of Technology in Human Services*, 30(1), 1-13.
- National Association of Social Workers. (1996). Code of Ethics. Erişim: 02 Mart 2013, <https://www.socialworkers.org/pubs/code/default.asp>
- National Association of Social Workers ve Association of Social Work Boards. (2005). NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice. NASW:Washington.
- NDACAN. (2011a). Adoption and Foster Care Analysis and Reporting System (AFCARS), Foster Care File 2011. Erişim: 07 Eylül 2013, <http://www.ndacan.cornell.edu/datasets/dataset-details.cfm?ID=167>

- NDACAN. (2011b). National Child Abuse and Neglect Data System (NCANDS), Child File 2011. Erişim: 07 Eylül 2013, <http://www.ndacan.cornell.edu/datasets/dataset-details.cfm?ID=169>
- Nicholas, D.B., Picone, G., Vigneux, A., McCormick, K., Mantula, A., McClure, M. Ve MacCulloch, R. (2009). Evaluation of an Online Peer Support Network for Adolescents with Chronic Kidney Disease. *Journal of Technology in Human Services, 27(1)*, 23-33.
- NISIS. (2013). National Integrated Social Information System. Erişim:15 Ekim 2013, http://www.dsd.gov.za/index.php?option=com_content&task=view&id=222&Itemid=137
- Office of Justice Programs. (Ekim 2006). *Guidelines for Juvenile Information Sharing OJJDP Report*. (NCJ 215786). Erişim: 12 Temmuz 2013, <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/ojjdp/215786.pdf>
- Oyserman, D. ve Benbenisthy, R. (1997). Developing and Implementing the Integrated Information System for Foster Care and Adoption. *Computers in Human Services, 14(1)*, 1-20.
- Overcoming Depression. (1998). Overcoming Depression Software Review. *Journal of Technology in Human Services, 15(1)*, 71-91.
- Öğüt, A. (1999). Bilgi Çağı Organizasyonlarında Hizmet Kalitesi ve Kurumsal Etkinlik Açısından Bilgi ve Teknoloji Yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 5*, 5-36.
- Öğüt, A. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Pahwa, B. ve Schoech, D. (2008). Issues in the Evaluation of an Online Prevention Exercise. *Journal of Technology in Human Services, 26(2-4)*, 259-281.

- Panos, P. ve Weaver, R.A. (2002). Factors Affecting the Acceptance of a Report Writer Software Application Within Two Social Service Agencies. *Journal of Technology in Human Services, 19(4)*, 31-42.
- Parton, N. (2008). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *British Journal of Social Work, 38*, 253-269.
- Patterson, D.A. ve Cloud, R.N. (2000). The Application of Artificial Neural Networks for Mentally Ill Outpatients. *Journal of Technology in Human Services, 16(2-3)*, 47-61.
- Perron, E.B, Taylor, H.O., Glass, J.E. ve Margerum-Leys, J. (2010). *Advences in Social Work, 11(1)*, 67-81.
- Petter, S., Delone, W.H. ve McLean, E.R. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems, 17*, 236-263
- PsyJourn. (1999). PsyJourn Software Review. *Journal of Technology in Human Services, 16(1)*, 77-82.
- Rafferty, J. (1997). Critical Commentaries. *British Journal of Social Work, 27*, 959-974.
- Rafferty, J. ve Steyart, J. (2009). Social Work in the Digital Age. *British Journal of Social Work, 39*, 589-598.
- Richardson, S. ve Asthana, S. (2006). Inter-agency Information Sharing in Health and Social Care Services: The Role of Professional Culture. *British Journal of Social Work, 36 (4)*, 657-669.
- Salem, D.A., Bogat, G.A. ve Reid C. (1997). Mutual Help Goes On-Line. *Journal of Community Psychology, 25(2)*, 189-207.
- Sapey, B. (1997). Social Work Tomorrow: Towards a Critical Understanding of Technology in Social Work. *British Journal of Social Work, 27*, 803-814.

- Savaya, R., Monnickendam, M. ve Waysman, M. (2001). An Assessment of the Utilization of a Computerized Decision Support System for Youth Probation Officers. *Journal of Technology in Human Services*, 17(4), 1-14.
- Schoech, D. (2007). Developing a Virtual Community to Prevent Teen Substance Abuse: Lessons Learned. *Journal of Technology in Human Services*, 25(3), 81-100.
- Schoech, D. (1998). Developing and Using a Community Databank. *Computers in Human Services*, 15(1), 35-53.
- Schoech, D. (1999). *Human Services Technology: Understanding, Designing and Implementing Computer and Internet Applications in the Social Services*. New York: The Haworth Press.
- Schoech, D. (1996). Performance Support Systems. *Computers in Human Services*, 13(3), 1-18.
- Schoech, D. ve Bolen, R. (1999). The Worker Safety Advisor. *Computers in Human Services*, 15(2-3), 143-158.
- Schultz, J.A., Fawcett, S.B., Francisco, V.T., Wolff, T., Berkowitz, B.R. ve Nagy, G. (2000). The Community Toolbox: Using the Internet to Support the Work of Community Health and Development. *Journal of Technology in Human Services*, 17(2-3), 193-215.
- Seferoğlu, S.S., Avcı, Ü. ve Kalaycı, E. (2008). Sayısal Uçurum: Türkiye'deki Durum ve Mücadelede Uygulanabilecek Politikalar. 25. *Ulusal Bilişim Kurultayı, Bilişim '08 Bildiriler Kitabı (BTIE-2008)*, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.
- Sethi, S., Campell, A.J. ve Ellis, L.A. (2010). The Use of Computerized Self-Help Packages to Treat Adolescent Depression and Anxiety. *Journal of Technology in Human Services*, 28(3), 144-160.
- Service Canada. (2012). Service Canada People Serving People. Erişim: 11 Eylül 2013, <http://www.servicecanada.gc.ca/eng/subjects/>

- Sinclair, R. (2012). Improving Accessibility Can Close Digital Divide. Erişim: 24 Ocak 2013, <http://www.publicserviceeurope.com/article/2818/improving-accessibility-can-close-digital-divide>
- Sheafor, B.W. ve Horejsi, C.R. (2002). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Pearson Education Inc.
- Smokovski, P.R. ve Hartung, K. (2003). Computer Simulation and Virtual Reality: Enhancing the Practice of School Social Work. *Journal of Technology in Human Services*, 21(1-2), 5-30.
- Strateji Geliştirme Müdürlüğü. (2009). Sosyal Yardım Bilgi Sistemi. Ankara.
- Şenel, A. (1982). *İlkel Topluluktan Uygar Topluma Geçiş Aşamasında Ekonomik Toplumsal Düşünsel Yapıların Etkileşimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.
- Şener, H. İ. (t.y.). Lizbon Stratejisi ve Türkiye'nin Rekabet Gücü. Erişim: 20 Ocak 2013 <http://web.sakarya.edu.tr/~kaymakci/makale/lizbonstratejisi.pdf>
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2012). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2012 Faaliyet Raporu. Ankara: T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2011). Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2011 Faaliyet Raporu. Ankara: T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi Projesi. (2013). Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi. Erişim: 20 Kasım 2013, <http://www.yte.bilgem.tubitak.gov.tr/projects/aile/index.php/component/content/article/25-the-project/71-sosyal-hizmet-baslatma-modulu-son-kullanici-egitimleri-tamamlanmistir>
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi Projesi. (t.y.). Aile ve Sosyal Politikalar Bilgi Sistemi. Erişim: 20 Temmuz 2013, <http://www.yte.bilgem.tubitak.gov.tr/projects/aile/>

- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü. (2013). Erişim:23 Kasım 2013, <http://appext.aile.gov.tr/vakifilan/Giris.aspx>
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü. (t.y.). Erişim:11Aralık 2013, <http://www.sosyalyardimlar.gov.tr/tr/11836/Sosyal-Yardim-Yararlanicilarinin-Belirlenmesine-Yonelik-Puanlama-Formulunun-Gelistirilmesi-Projesi>
- T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (1989). *Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı: 1990- 1994*. Ankara: DPT Yayınları.
- T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (1995). *Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: 1996-2000*. Ankara: DPT Yayınları.
- T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (2000). *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: 2001-2005*. Ankara: DPT Yayınları.
- T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (2001). *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. 2001. Ankara: DPT Yayınları
- T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). *Proje Tanımlama Dokümanı*. Ankara: DPT Yayınları.
- T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (2007). *Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı: 2007-2013*. Ankara: DPT Yayınları.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2010). e-Dönüşüm Türkiye Projesi. Erişim: 18 Nisan 2013, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUINJT04=>
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2013). Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu. Ankara: T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.

- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2013). *Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı: 2013-2018*. Ankara: T.C. Kalkınma Bakanlığı.
- Tichon, J.G. ve Shapiro, M. (2003). With a Little Help from My Friends: Children, the Internet and Social Support. *Journal of Technology in Human Services*, 21(4), 73-92.
- Tiwana, A. (2003). *Bilginin Yönetimi*. (E. Özsayar, Çev.).İstanbul: Dışbank Yayınları.
- Toffler, A. (2008). *Üçüncü Dalga*. (S. Yeniçeri, Çev.). İstanbul: Koridor Yayıncılık.
- Tompkins, P.L. ve Southward, L.H. (1999). Geographic Information Systems (GIS). *Computers in Human Services*, 15(2-3), 209-226.
- Tuncay, T. (2010a). E-Sosyal Hizmetler: İnsani Hizmetlerde Bilişim Teknolojisi Uygulamaları. *İzmir 3. İleri Yaş Sempozyumu:"Kırılgan Yaşlı"23-24 Mart 2010*, İzmir. (s.1-9).
- Tuncay, T. (2010b). Kanserle Başetmede Destek Grupları. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 59-71.
- TÜİK. (2013). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması*. Sayı:13569.
- Uçkun, S., Uçkun, G. ve Latif, H. (2005). Bilgi Toplumu ve Bilgi Yönetimi. (Aktan, C.C. ve Vural, İ.Y., Ed.). *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* (s.83-100). Konya: Çizgi Yayınevi.
- Van Eyk, H. ve Baum, F. (2002). Learning About Interagency Collaboration: Trailing Collaborative Projects Between Hospitals and Community Health Services. *Health and Social Care in the Community*, 10(4), 262-269.
- Waldron, V.R., Lavitt, M ve Kelley, D. (2000). The Nature and Prevention of Harm in Technology-Mediated Self-Help Settings: Three Exemplars. *Journal of Technology in Human Services*, 17(2-3), 267-293.

- Wiig, K. M. (2002). Knowledge Management in Public Administration. *Journal of Knowledge Management*, 6(3), 224.
- Yaş, S. ve Çolak, Y. (2011). Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi Çalışma Raporu 3. Erişim: 17 Şubat 2013. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Raporlar/AB_Sayisal_Gundem_Calisma_Raporu.pdf
- Yeşilirmak, U.İ. (2010). Sosyal Yardım Alanında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı: Örnek Model Sosyal Yardım Bilgi Sistemi, Sosyal Yardım Uzmanlık Tezi, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Yıldırım, A. (2009). Sosyal Yardımların Koordinasyonunda Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) ve Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi. 4. Bölgesel Kalkınma ve Yönetişim Sempozyumu, 19-20 Kasım 2009, Ankara,(s.1-15)

EK 1**SORU KAĞIDI**

Bu soru kâğıdı, Çağıl ÖNGEN tarafından yürütülmekte olan “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Sosyal Hizmet Kuruluşlarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı-Ankara Örneği” başlıklı Sosyal Hizmet Yüksek Lisans Tezi araştırması kapsamında hazırlanmıştır. Araştırmanın amacı, sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan meslek elemanlarının çalışmalarında bilişim teknolojilerinin kullanımına yönelik görüşlerini almaktır. Araştırmaya katkı sağlayan kişilerin bilgileri üçüncü kişi ve kurumlarla paylaşılmayacak, araştırma sonuçları gizlilik gözetilerek kişisel bilgiler kullanılmadan değerlendirilerek yüksek lisans tez çalışması kapsamında kullanılacaktır.

1. Yaşınız?

.....

2. Cinsiyetiniz?

- Kadın
 Erkek

3. Mesleğiniz?

- Sosyal Hizmet Uzmanı
 Psikolog
 Sosyolog
 Çocuk Gelişimcisi
 Öğretmen
 Diğer (lütfen belirtiniz.)

4. Eğitim Durumunuz?

- Lisans
 Yüksek Lisans
 Doktora
 Diğer (lütfen belirtiniz.)

5. Sosyal hizmet alanında ne kadar süredir çalışmaktasınız?

.....

6. Görev yaptığınız kuruluş?

.....

7. Ne kadar süredir bu kuruluşta görev yapmaktasınız?

.....

BÖLÜM 1 Bu bölümde bilişim teknolojileri ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Bilişim Teknolojileri, kuruluşlara bilgi sağlamak için kullanılan ve bilginin bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile işlenmesini sağlayan teknolojilerdir. Bilgisayarlar, ağ ve iletişim araçları ile yazılımlar bilişim teknolojilerinin başlıca parçalarıdır.

8. Mesleki çalışmalarınızda interneti ne sıklıkta kullanıyorsunuz?

- Günde birkaç defa
 Haftada birkaç defa
 Ayda birkaç defa
 Diğer.....

9. Mesleki çalışmalarınızda interneti kullanma amaçlarınızı önem sırasına göre sıralayınız?

- Mevzuatı takip etmek
 Diğer uzmanlarla bilgi paylaşımında bulunmak
 Akademik çalışmaları ve araştırmaları takip etmek
 Savunuculuk faaliyetleri düzenlemek
 Diğer (lütfen belirtiniz.)
-
.....
.....
.....

10. Mesleki çalışmalarınızda gereksinim duyduğunuz bilgileri hangi internet sitelerinden sağlıyorsunuz?

.....
.....
.....

11. Mesleki çalışmalarınızda bilginin hangi formatta olmasını tercih ediyorsunuz?

- Basılı formatta
 Elektronik formatta (ör: bilgisayarda Word dokümanı şeklinde)
 Her ikisi de

12. Mesleki çalışmalarınızda bilişim teknolojilerini kullanmak iş yükünüzü ne şekilde etkiliyor?

- İş yükümü arttırıyor, çünkü
 İş yükümü azaltıyor, çünkü
 Etkisi olmadı, çünkü
 Diğer

13.Bilişim Teknolojilerini kullanmak üzere hizmet içi eğitim aldınız mı?

- Evet
 Hayır

14. Yanıtınız "**hayır**" ise Bilişim Teknolojilerini kullanmak üzere hizmet içi eğitim almayı ister misiniz?

- Evet
 Hayır
 Fikrim yok.

15.Lisans eğitiminde Bilgi Teknolojileri dersinin müfredatta olmasını olumlu buluyor musunuz?

- Evet
 Hayır
 Fikrim yok.

16. Bilgisayar karşısında tedirginlik yaşıyor musunuz?

- hiç nadiren sıklıkla her zaman

17. Bilgisayar kullanımında kendinizi ne kadar yetkin hissediyorsunuz?

- yetkin değil orta seviyede yetkin

	YBS	SOYBİS	BÜTÜNLEŞİK	Diğer (lütfen belirtiniz)	Diğer (lütfen belirtiniz)
22. Bilişim Sistemine dair hizmet içi eğitim aldınız mı?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()
23. Hizmet içi eğitim aldıysanız yararlı buldunuz mu?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()
24. Yanıtınız “hayır” ise neden yararlı bulmadığınızı açıklayınız?
25. Sistemi öğrenmek uzun zamanınızı aldı mı?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()
26. Bilişim Sistemini kullanırken hangi problemlerle karşılaşmaktasınız?					
Sisteme bağlanamıyorum.	Hiç () Nadiren() Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren() Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Sisteme ağlanmak uzun zamanımı alıyor.	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()

	YBS	SOYBİS	BÜTÜNLEŞİK	Diğer (lütfen belirtiniz)	Diğer (lütfen belirtiniz)
			
			
			
			
Sistemin yavaş olduğunu düşünüyorum.	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Sistemi kullanırken sistem donuyor.	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Sistemde aradığımı bulmakta zorluk çekiyorum.	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Sistemin gereğinden fazla ayrıntı içerdiğini düşünüyorum.	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Diğer	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Diğer	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
Diğer	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()	Hiç () Nadiren () Sıklıkla () Her zaman ()
27. Bilişim sistemini kullanırken bir sorunla karşılaştığınızda teknik destek alabiliyor musunuz?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()

	YBS	SOYBİS	BÜTÜNLEŞİK	Diğer (lütfen belirtiniz)	Diğer (lütfen belirtiniz)
28. Yanıtınız “ evet ” ise teknik desteği nereden alıyorsunuz?
29. Bilişim sistemini kullanarak ihtiyaç duyduğunuz bilgiye kolayca erişebiliyor musunuz?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()
30. Bilişim sistemini kullanarak arzu ettiğiniz işlemi kolayca gerçekleştirebiliyor musunuz?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()
31. Bilişim sisteminin mesleki çalışmanızdaki gereksinimleri karşılama yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()	Evet () Hayır ()
32. Yanıtınız “ hayır ” ise yetersiz gördüğünüz noktaları belirtir misiniz?

38. Mesleki çalışmanızda bilişim teknolojilerinin kullanılmasının hangi olumsuz sonuçlar doğurabileceğini düşünüyorsunuz?

.....

39. Bilişim teknolojilerinin mesleki gelişiminize katkı sağladığını düşünüyor musunuz?

- Evet
 Hayır
 Fikrim yok.

40. Çalıştığınız alanla bağlantılı olarak, bilişim teknolojilerinin sosyal politika oluşturmaya nasıl katkı verebileceğini düşünüyorsunuz?

.....

41. Yüz yüze görüşmelerin yanı sıra müracaatçılarla video-konferans, e-posta gibi teknolojiler aracılığıyla gerçekleştirilen görüşmeleri yararlı buluyor musunuz?

- Evet
 Hayır
 Fikrim yok.

42. Mesleki çalışmalarınızda yüz yüze görüşmelerin yanı sıra müracaatçılarla iletişimde e-posta ve bilişim teknolojileri gibi alternatifleri kullanıyor musunuz?

- Evet
 Hayır

43. Çevrimiçi (online) kendine yardım gruplarının etkili olduğunu düşünüyor musunuz? (Örneğin, internet üzerinden iletişim kuran madde bağımlılığı tedavisi gören kişilerin oluşturduğu gruplar)

- Evet
 Hayır
 Fikrim yok.

44. Çalıştığınız kuruluşun verdiği hizmetlerin, internet ortamında yeteri kadar tanıtıldığını düşünüyor musunuz?

- Evet
 Hayır
 Fikrim yok.

45. Yanıtınız "**hayır**" ise önerileriniz nelerdir?

.....

46. Sosyal hizmet alanında kullanılan bilişim teknolojilerine dair gelişmeleri takip edebiliyor musunuz?

- Evet
 Hayır

47. Hazırlanmakta olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi Sistemi ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalara katıldınız mı?

- Evet
 Hayır

48. Yanıtınız "**evet**" ise bu katılımınız ne şekildeydi?

.....

49. Hazırlanmakta olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi Sistemi ile ilgili öneri ve beklentiniz nedir?

.....

Değerli zamanınızı ayırarak araştırmaya sağladığınız katkı için teşekkür ederim.

Çağıl Öngen

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Çağıl Öngen
Doğum Yeri ve Tarihi : Ankara, 02.02.1986

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Bilkent Üniversitesi Bilgisayar Teknolojisi ve Bilişim Sistemleri, 2008
Yüksek Lisans Öğrenimi : Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, 2014
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce, Fransızca, İspanyolca

İş Deneyimi

Stajlar : Türkiye Radyo Televizyon Kurumu, 2006
Havelsan A.Ş. Test ve Entegrasyon Mühendisliği Departmanı, 2007
Atatürk Çocuk Yuvası, 2011
Behice Eren Çocuk ve Gençlik Merkezi, 2011

Çalıştığı Kurumlar : Deleuw International, Bilişim Uzmanı, 2009-2010
: CE/ Positive Yazılım Geliştirme Uzmanı, 2010

İletişim

E-Posta Adresi : cagil_ongen@hotmail.com.tr

Tarih : 20.01.2014

