

Yapay Zeka Kaynaklı ya da İnsan Kaynaklı İşe Alım Süreçlerinin Etik Açından Değerlendirilmesi

Halime Göktas Kulualp¹

Gökşen Gedik²

Özet

Bu araştırma, işe alım süreçlerinde yapay zeka kullanımının uygunluğunu, ne sıklıkla veya hangi güven unsurları dahilinde kullanıldığı ve turizm sektörü üzerinde oluşturmuş olduğu fayda ve risklerini ortaya koymak üzere gerçekleştirilmiştir. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan mülakat tekniği kullanılmış olup amaçlı örneklem yöntemi uygulanmıştır. Araştırma kapsamını Kastamonu ili merkez ve ilçelerinde mevcut olan 3 ve 4 yıldızlı konaklama tesisleri ve konaklar oluşturmaktadır. Yapılan araştırma sonuçlarına göre; işe alım süreçlerinde yapay zeka kullanımının henüz anlaşılır bir biçimde güven unsurları dahilinde kullanımının yaygınlaşmadığı, bazı konular çerçevesinde etik kaygılar ve riskler oluşturduğu, sadece parçalı bir biçimde kullanılmasının daha uygun olacağı ve yüz yüze görüşmelerle insan gücünün duygusal ve sezgisel olarak daha derinlemesine anlaşılabilceği fikri ortaya çıkmıştır.

1. GİRİŞ

21. yüzyılın başlarından itibaren teknolojik gelişmeler yönetim süreçleri ve endüstriyel üretimde birtakım köklü değişimlere neden olmuştur. Bu değişimler de Endüstri 4.0 olarak ifade edilen dördüncü sanayi devrimi ile daha da hız kazanmıştır. Endüstri 4.0; nesnelerin interneti, büyük veri analitikleri, fiziksel- siber sistemler ve yapay zeka gibi ileri teknolojilerin entegre edilmesiyle karakterize edilmiştir. İnsanın zekasını taklit ederek

1 Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, halimegoktas@gmail.com, ORCID No: 0000-0002-1485-3026

2 Doktorant, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, goksengedik@hotmail.com, ORCID No: 0000-0001-5483-0649

işleri daha çabuk ve daha az bir maliyetle gerçekleştiren bilgisayar programları olarak adlandırılan yapay zeka aynı zamanda insanların mevcut tecrübelerinden çıkarımlar yaparak kendi kendine kararlar alabilmektedirler. Günümüzde üretim, eğitim, finans, işletme vb. her sektörde kullanımı söz konusudur.

İşletmelerde tüm departmanlarda özellikle de insan kaynakları departmanında yapay zeka kullanımı yaygındır. Yapay zekanın yaygın olarak yer aldığı insan kaynakları uygulamalarından biri de işe alım fonksiyonudur. Uygun personeli seçme ve yerleştirmenin en önemli amacı en kısa süre zarfında doğru adayı doğru olan işe yerleştirmektir. Günümüzde de adayların öncelikle başvurularının alınması, devamında sınıflara ayrılması, mülakata katılım sağlayacak kişilerin belirlenmesi ve sonrasında olması gereken geri bildirim gibi pek çok rutin iş için yapay zeka araçlarından yararlanılmaktadır. Tamamen insanlar tarafından yapılan eylemleri yerine getirmeyip insanlara destek olmasından dolayı oldukça başarılı sonuçlar elde edilmektedir. Dolayısıyla yapay zeka kullanım oranlarının işe alım süreçlerinde gittikçe daha çok önem kazanması ve artması beklenmektedir. İşe alım süreçlerinde yararlanılan yapay zeka tabanlı uygulamalar performans değerlendirme, çalışan memnuniyeti ve yetenek yönetimi gibi farklı alanlarda yer almaktadır. Bu teknolojiler verilere dayanan karar alma süreçleri üzerinde de etki göstererek insan kaynakları profesyonellerinin stratejik rolünü de kuvvetlendirmektedir. Organizasyon açısından doğru insanı işe almak ve dijital bir strateji meydana getirmek iki önemli öncelik olmalıdır. Organizasyonlar daha çok kâr sağlamak adına dijital teknolojiden nasıl fayda sağlayabilecekleri konusunda rekabetçi bir stratejiye sahip olmalıdırlar. Rekabet avantajı yaratabilmek adına doğru insan sermayesi de gerekmektedir. Hem doğru insan sermayesine ulaşabilmek hem de rekabet avantajı yaratabilmek adına yapay zeka destekli işe alım araçlarından faydalanan dijital stratejilere daha çok ihtiyaç duymaktadırlar.

Buna ek olarak, yapay zeka sistemlerinin işleyebilmesi için öncelikle etik çerçevelerinin açık ve sağlam bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Bu, insan müdahalesine daha az ihtiyaç duyulacağı anlamına gelmektedir. Yapay zeka teknolojilerinin hızlı gelişimi ve değişimi, etik uygulamaları zorlaştırır. Veri şeffaf olmadığı için etik endişeler artar. Etik yapay zeka, eşitlik, haklar ve diğer değerler gibi belirli etik ilkelere güvenmektedir. Yapay zeka etik uygulamaları, işletmelerin daha verimli ve daha uyumlu çalışmasına, çevreye daha az zarar vermesine ve kamu güvenliğini artırmasına yardımcı olur. Bununla birlikte, yapay zeka uygulamalarının etik dışı kullanımı toplumda önemli sonuçlara sebep olabilir.

Bu çalışmada, işe alım süreçleri üzerinde yapay zeka kullanımı, etkileri ve bu alımlar esnasında oluşabilecek etik hususlar ve kaygılar incelenmiş ve bu anlamda sektöre ve uygulayıcılara önerilerde bulunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Yapay Zeka Kavramı

Latince bir kelime olan “intellectus” dan türetilmiş olan zeka kelimesi; bilme, anlama vb. zihinsel fonksiyonları ifade etmektedir. İlâveten öğrenme, akılcı düşünme, mantıksal, sözel akıl yürütme, çevre ile başa çıkma gibi becerileri de kapsamaktadır (Gürel ve Tat, 2010: 339).

Charles Babbage adında bir araştırmacı, 1884 yılında yapay zekayı ortaya çıkarmıştır . Bu bilim insanının adı, davranışlar sergilemesini istediği birkaç mekanik cihaza verilmiştir . Makinelerin insanlardan daha zeki olamayacağına inandığından, çeşitli deneyler yapmıştır (Da Xu, Lu vd., 2021). Matematikçi olan Alan Turing 1947 yılında bilgisayar zekası üzerine halka açık olan bir konferans vererek ‘Akıllı Makineler’ isimli raporuyla günümüzde yapay zeka olarak bilinen kavramın temelini atmıştır (Hoffmann, 2022). Alan Turing’in 1950’de, makinelerin düşünme yeteneklerinin olup olmadığı, bireyleri çok iyi biçimde taklit edebilecek makineler ortaya koymanın mümkün olup olmayacağı sorularını iletmesi yapay zeka kavramının da başlangıcı olarak açıklanmaktadır (Turing, 2009). 1950’li yıllarda, Arthur Shannon , bilgisayarların satranç oynayabilen bir yapay bilgisayar oyunu geliştirmesine izin vermiştir. John McCarthy, 1955 yılında zekayı özellikle zeki bilgisayar programları yapma bilimi veya mühendisliği şeklinde yapay zeka olarak tanımlamıştır. McCarthy ve Dartmouth 1956 yılında Yapay Zeka Araştırma Projesi konferansı düzenlemiş ve tahmine dayalı analitik, kuralcı analitik, derin öğrenme ve makine öğrenimi bu konferanstan sonra ortaya çıkmıştır. Bilgisayar ve teknolojinin 1960’lı yıllarda hızla gelişmesinin bir sonucu olarak önemli ölçüde ilerlemiştir (Jia vd., 2018).

Yıllar içinde yapay zeka alanında araştırma hedefleri değişiklikler göstermektedir. Bilgisayarın icadından sonra insanlar bilgisayarın yeteneklerinin sadece sayısal hesaplama ile sınırlı olmadığını farklı birçok entelektüel görevi de yerine getirebildiğini fark etmişlerdir. Dolayısıyla ilerleyen süreçte bilgisayarlara ‘dev elektronik beyinler’ denilmiştir. Pitts ve McCulloch (1943), Weaver ve Shannon (1949), Wiener (1948), Turing (1950), Von Neumann (1958) yapay zeka araştırmasının öncüleri olarak kabul edilmiş olup, zihin ve makinelerin birçok ortak niteliklerini vurgulayan teoriler önermişlerdir (Frankish ve Ramsey, 2014: 11). Yapılmış olan çalışmaları nesilden nesile diğer araştırmacıları da etkilemiş olsa da şu

anda yapay zeka şeklinde bilinen araştırmacı alanı aslında Minsky, Newell, McCarthy ve Simon tarafından meydana getirilmiştir. Araştırmacılar, sadece Dartmouth tarafından sunulan yapay zeka ifadesine katıldıkları için değil aynı zamanda yapay zekaya yön veren ve şekillendiren üç önde gelen araştırma merkezini kurdular. Bunlar (Negrotti, 2012: 17).

2.2. İnsan Kaynakları Yönetiminde Yapay Zekanın Kullanımı

Günümüzde teknolojinin ilerlemesi ve beraberinde Endüstri 4.0'ın neden olduğu dijitalleşme çalışma hayatının da büyük ölçülerde etkilemektedir. Dolayısıyla insan kaynakları alanında yapay zekanın kullanımı da daha yaygın hale gelmiştir. Yapay zeka insan kaynakları alanında da pek çok fonksiyonu etkilemekte ve bu fonksiyonları zamanla değiştirerek dönüştürmektedir (Kırılmaz ve Ateş, 2021). Yapay zeka insan kaynakları yönetiminde süreçlerin verimliliği ve doğruluğunun arttırılmasına önemli bir role sahiptir (Özdoğan, 2019). Günümüz şartlarında gelişen rekabet ortamında ve küreselleşmenin de etkisiyle en iyi en uygun çalışmanı bulmak, seçmek ve de elde tutmak bakımından yenilikleri her daim takip etmek ve uygulamak organizasyonlar açısından bir gereklilik haline gelmektedir. Bu bağlamda insan kaynakları yönetimi de dijital teknoloji kendi mevcut uygulamalarına entegre etmelidirler (Allal- Ch'erif vd., 2021: 1). Dördüncü Sanayi Devrimi'nin temel unsuru olan ve dijital teknolojilerin çerçevesinde dönüşümün merkezi olarak görülen yapay zeka yönetim yaklaşımlarında değişimlere neden olarak organizasyonların karar verme süreçlerini de değiştirmektedir (Thakur vd., 2023: 632).

Yönetimin önemli görevlerinden biri de 'insan kaynaklarını' başarılı bir şekilde yönetmektir. İnsan kaynakları yönetiminin içinde çalışan performans yönetimi, çalışanları bulma, nitelik ve kariyerlerini geliştirme, motive etme gibi pek çok görev yer almaktadır (Strohmeier ve Piazza, 2015: 150). Etkili bir insan kaynakları yönetimi oluşturmak adına aşağıda yer alan boyutlar oldukça önem teşkil etmektedir (Jia vd., 2018: 107):

- Eğitim; geliştirme ve eğitimin ana unsurudur,
- Performansın yönetimi, bütün boyutların temelidir ve diğer boyutlar için ana girdiyi teşkil eder,
- Ücret yönetimi, çalışanların sorunlarının çözümü amaçlı bir motive aracıdır,
- Çalışma şartlarının düzenlenmesine yardımcı olmayı amaç edinen, çalışan ilişkileri yönetimidir,

- İnsan kaynakları planlaması, organizasyonun gelecekteki personel ihtiyacını aynı zamanda da personelin niteliklerini tahmin etmeye yardım eder,
- İşe alma ve yerleştirme, insan kaynağı ihtiyacını karşılayarak personel eşleştirme sorununu ortadan kaldırır.

İnsan kaynakları ve yapay zekanın entegrasyonu ile hem adaylar hem de iş gücü deneyiminin artacağı öngörülmektedir. Oracle/Future Workplace raporuna göre, insan kaynakları profesyonellerinin büyük bir kısmı, yapay zekanın insan kaynakları süreçlerine dahil edilmesine olumlu bakmaktadır. Araştırmaya katılanların %64'ü, bir yöneticiden ziyade robotlara güven duyabilirler (Wilson ve Daugherty, 2018). Dünyada şirketlerin yaklaşık %88 lik kısmı da insan kaynağı için yapay zeka kullanımını tercih etmektedir. Özellikle Çin şirketlerinin %100 'ü, ABD şirketlerinin ise %83'lük kısmı da yapay zekaya güvenmektedir. Dünya genelinde ve ülkemizde insan kaynaklarında yapay zeka kullanım alanları pek çok farklı amaçla kullanılmaktadır. Şöyle ki:

- Çalışanlara eğitim-öğretim önerilerinde bulunmak,
- Halka açık olan verilere dayanarak (sosyal medya profilleri) en iyi olan adayı seçebilmek,
- Şirket avantaj ve politikaları gibi bilgileri aramak adına sohbet robotları kullanmak,
- İşe alım esnasında adayların değerlendirilmesi ve taranmasına kolaylık sağlamak,
- İşe alım esnasında adaylar ile etkileşim kurmak adına sohbet robotlarından faydalanmak.

Günümüzde insan kaynakları departmanında dijital yönetime eğilim söz konusudur. Dolayısıyla büyük verilerin analizlerinde, bulut bilişim sistemleri ve yapay zeka kaynaklarını kolaylaştırmak için farklı yöntemler kullanılmaktadır. Çoğu şirket; tarama, sohbet, mülakat, chatbot, robot proses otomasyonu gibi dijital teknoloji veya yapay zekayı kullanmaktadır.

2.3. Yapay Zekanın İşe Alım Süreçlerinde Kullanımı

İnsan kaynakları yönetiminde önemli karar verme süreçleri işe alım, temin ve seçim sürecidir. Bu süreç, çok fazla kriterin ve buna bağlı olarak adayın değerlendirildiği, objektifliğin önemli olması gerektiği bir süreçtir. Bu anlamda da pek çok veriye ihtiyaç duyulmakta ve aynı anda değerlendirilmesi gerekmektedir. İşte tam olarak bu noktada insan kaynakları yönetim alanının

veri odaklı karar verebilme durumu ortaya çıkmaktadır. İnsan kaynakları yönetimi alanında, yapay zeka, çalışanların işe alınması, eğitimi ve tutulması süreçlerinde giderek daha büyük bir rol üstlenmiştir. Bu durumda işe alma, insan kaynakları yöneticileri tarafından bir pozisyon için gerekli becerilere sahip adayların seçilmesi ve işe alınması sürecidir (Geetha ve Bhanu, 2018). İşe alım sürecinde yapay zeka kullanımı işletmeyi daha verimli ve etkin olarak güçlendirmekte ve işverenin markasına yarar sağlamaktadır (Nawaz, 2019: 1434). Son birkaç yıl içinde yapay zeka, işe alım yetkilileri açısından gerekli hale gelmiş olup, bu yetkilileri %76'sı tarafından işe alım işlevinde kullanılmaktadır (Premnath ve Chully, 2019: 1193). İnsan kaynakları, küreselleşme ve dijitalleşmenin bir sonucu olarak hem işletmenin kendisiyle hem de çalışanlarıyla ilgili bilgilere aynı anda ulaşabilmesinde kolaylık sağlamakta, işe alım süreçleri, oryantasyon süreçleri, özlük işleri, kariyer olanakları, performans ölçümü vb. konularda işlemlerin daha da etkili, adil ve hızlı bir şekilde yönetilebilmesini sağlamaktadır (Göktaş ve Baysal, 2018).

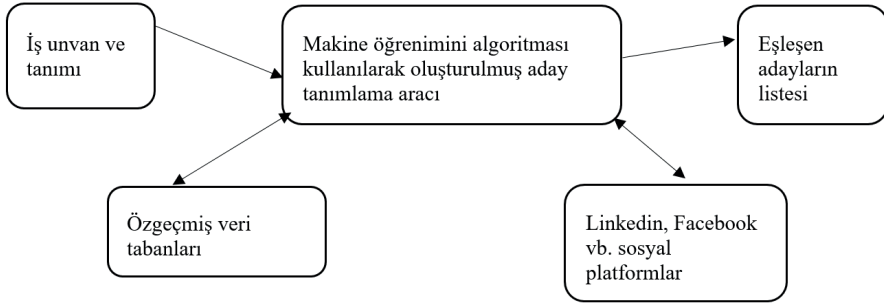
İşe alım süreçlerinde amaç, belirlenen tüm adaylar içinden en nitelikli ve uygun olanı seçerek işe yerleşmesini sağlamaktır. Dergi veya gazeteler vasıtasıyla yayınlanmış olan iş ilanları, yapılan başvurular, teknolojik gelişmeler ile günümüzde çevrimiçi platformlar üzerinden gerçekleşmektedir. Dolayısıyla önceden işe alım uzmanlarının bu konularda iş yükü ve değerlendirme süreçleri daha uzun olmakta iken, içinde bulunduğumuz şartlarda çevrimiçi platformlar aracılığıyla zaman daha etkili kullanılmakta ve bu sayede de işin niteliklerine uygun nitelikli aday sürece daha hızlı dahil edilmektedir (Kırılmaz ve Ateş, 2021).

Gereken yetenek ve becerilere sahip nitelikli adayın bulunması, seçilmesi ve işe alınması gibi süreçler yalnızca insan kaynakları departmanı açısından değil aynı zamanda organizasyonel amaç ve hedeflerin gerçekleşebilmesi adına organizasyonun tamamında önemli bir görev şeklinde düşünülmelidir (Geetha ve Bhanu, 2018: 64). Bir organizasyonun insan kaynaklarına erişmesi, adayların değerlendirilmesi, seçim yapılması ve uygun göreve yerleştirilmesi 'işe alım süreci' olarak ifade edilmektedir. Aynı zamanda işin gerekliliklerine uygun bir şekilde nitelikli adaylar arasından bir havuz oluşumuna da imkân yaratmaktadır (Şenkul, 2022). İşe alım sürecinin çok farklı doğaları göz önünde alındığında organizasyon ve ilgili iş bakımından uygun adayları çekebilmek için gerekli yöntemlerin uygulanması önemlidir (Hewage, 2023: 605). Yapay zeka tabanlı olan insan kaynakları yönetimi teknolojilerinin yüksek katma değer yaratma konusunda öneme sahip olduğu ifade edilmektedir (Thakur vd., 2023: 637). İnsan kaynakları yönetimi, şirketin hedef ve amaçları için gerekli yetkinliklere sahip adayları bulmak ve işe almak gibi oldukça zorlu bir görev üstlenmektedir (Geetha ve Bhanu, 2018:

64). İnsan kaynakları yönetiminde yapay zeka, performans değerlendirme, kariyer yönetimi, oryantasyon, zaman ve maliyet bakımından verimlilik sağlamaktadır (Ayden, Gür ve Yücel, 2019). Liderler ahlaki değerleri ile işletmede karar alma süreçlerini şekillendirmektedir. Hatta bu durum, örgüt kültürü ve çalışan davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir (Uzun, 2024: 584). Bu nedenle, insan kaynakları yöneticilerinin, işletmelerin stratejilerini, koşullarını ve işleyişlerini iyi analiz etmeleri ve işe alım havuzunu gelecekteki kuşaklar için uygun şekilde düzenlemeleri gerekmektedir. İşe alma sürecinde yapay zeka adaya bilgi verme, adayın katılımı, tekrar katılımın sağlanması, kabul süreci, oryantasyon, kariyer gelişimi, çalışan ilişkileri gibi süreçlerde uygulanabilmektedir (Geetha ve Bhanu, 2018).

Yapay zeka, insan kaynakları yöneticileri için işe alım sürecinde çok önemli bir gerekliliktir çünkü kısa sürede doğru adaylara ulaşmalarını ve adayların ilgili yetenek sınıflarına göre tanımlanmasını sağlar. İşe alım sürecinde yapay zeka kullanmanın önemli faydaları şunlardır: zaman ve maliyet tasarrufu, yeteneklerin sistematik bir şekilde haritalanması, nitelikli adayların seçilmesi, insan kaynaklı şüphelerin azalması, işgücü devir oranının düşmesi ve insan müdahalesinden bağımsız, tarafsız bir işe alım süreci (Gür, Ayden ve Yücel, 2019; Geetha ve Bhanu, 2018). İşe alım sürecinde yapay zeka aracılığıyla kullanılan *bazı yöntemler* söz konusudur. Yöntemler; tahmine dayalı analitik, video mülakat analizi, otomatik özgeçmiş taraması, kişilik ve yetenek değerlendirmeleri, yetenek havuzu yönetimi, sanal gerçeklik, duygu tanıma teknolojisi, oyunlaştırma, sosyal medya taramasıdır. Yapay zeka yoluyla desteklenmiş olan otomatik özgeçmiş taraması, mevcut özgeçmişleri çok verimli olacak şekilde analiz ederek değerlendirmek adına algoritmalar ve makine öğrenimini kullanan bir süreç olarak ifade edilmektedir. Özgeçmiş ayrıştırma olarak da adlandırılabilir. İşe alım uzmanları çok fazla sayıda özgeçmiş taramak ve seçmekte zorluklar yaşamaktadır. Özgeçmişler ve iş başvurularında işe alım sürecini hızlandırmak için otomatik aday sıralama sistemleri tavsiye edilmektedir. Yapay zeka sayesinde başvuru sahibi sıralama modelleri oluşturulmaktadır. İşe alım sorumluları vasıtasıyla gerçekleştirilen aday sıralamaları eğitim verilerine dayanarak puanlama işlevini öğrenen yapay zeka algoritmalarına bağlıdır (Faliagka vd., 2012). Genetik algoritma, öğrenme tabanlı olan teknikler ve bilgisayar destekli iş eşleştirmelerinden faydalanılarak çeşitli şekillerde uygulanmaktadır (Montuschi vd., 2014: 41). Yüzlerce özgeçmiş barındıran bir işletmenin özgeçmiş veri tabanlarını tarayarak, aranan niteliklerle uyumlu adayları insan kaynakları sorumlularının dikkatine sunar. Gelişmiş işe alım araçları, belirli aralıklarla LinkedIn, Facebook ve diğer sosyal medya platformlarını tarayarak, işe alım uzmanları tarafından belirlenen anahtar kelimelere uygun kişilerin profillerini aday

havuzuna alarak, ilan edilen pozisyonla ilgili daha geniş bir yetenek kitlesine ulaşılmasını sağlar. Bununla birlikte, yüzlerce özgeçmişin oluşturulması ve değerlendirilmesi sürecinde aynı algoritmaların kullanımı mümkündür (Kulkarni ve Che, 2019: 11). Şekil 1’ de, yapay zeka aday tanımlama aracı olarak iş akış şemasında bu süreçler gösterilmiştir.



Şekil 1: Yapay Zeka Aday Tanımlama Aracı İş Akış Şeması

Kaynak: Kulkarni ve Che, 2019: 11

Bir diğer önemli konu ise adaylara geri dönüş sağlanmasıdır. Çoğunlukla geri dönüş yapılmayan şirketler hakkında olumsuz yargılar doğmaktadır. Daha önce yapılmış olan çalışmalara göre; iş başvurusunda bulunan adayların geribildirim alması önemlidir. Geri bildirim alınmaması işletme hakkında adayın olumsuz bir ön yargıya sahip olmasına neden olmaktadır (Hmoud ve Laszlo, 2019: 25). Bu noktada yapay zeka iş başvurusunda bulunan adaylara çok hızlı geri dönüş sağlamaktadır.

Adaylara kişisel etkileşim sağlayan yapay zeka destekli bir asistan olarak ifade edilen sohbet botları, aday ile iletişim kurmak, sorunlarını çözmek ve süreç boyunca aday ile bağlantı kurmak için kullanılırlar. Adaylar, kısa mesaj, diyalog veya e-posta vasıtasıyla etkileşime girmektedirler. Sohbet robotları doğal bir dil öğrenme ve yapay zeka işleme teknolojisinin bir harmanlamasıdır (Vedappradha vd., 2019). Değerlendirme ve tarama gibi fazla vakit isteyen görevleri otomatikleştirmektedirler. Sohbet robotları işitsel ve metinsel olarak adaylar ile etkileşim kurabilmek için sinir dilini kullanırlar. İş başvurusu sonrası değerlendirmeden sonra chatbot bir tarama görüşmesi yapar ve soruları yanıtlar. Başvuru süresince anlık güncelleme oluşturarak adayın var olan deneyimini iyileştirmek adına çok önemli bir potansiyele sahiptir. İşe alım süreçlerinde makine öğrenimlerini kullanan chatbotlara örnek; HireVue, Mya ve Wendy gösterilebilir (Hmoud ve Laszlo, 2019: 25). İnsan gibi konuşan robotların sahip olduğu nitelikler, mesajlaşma

programları etkili bilgilerle donatılırsa daha etkin olarak kullanılmaktadır (Bire, 2018: 37). Chatbot lar aynı zamanda online mülakat, aday ses tonu, mimikleri vb. okuyarak aranan pozisyona da uygun olup olmadığı analiz edilebilmektedir.

Yapay zeka teknolojisi kullanan bazı sistemlerde birtakım kaynaklar görmezden gelinebilir. Örneğin; isimler, ırklar, yaş, cinsiyet, gidilen okullar (Upadhyay ve Khandelwal, 2018: 256). İşe alım sorumlularının bazı önyargı veya eğilimleri doğru adayın işe alınmasına engel olabilir. Bazı bilişsel önyargılar, bireyin rasyonel karar ve yargılardan sapmalarını temsil etmektedir (Soleimani, Intezari ve Taskin, 2021). Önyargılardan kaçınmak için yapay zeka akıllı bir biçimde programlanmıştır. Yapay zeka işe alım sürecinde önyargıların önüne geçebilir. Bazı durumlarda dikkat etmek gerekir. Örneğin Amazon tarafından kullanılan yapay zeka programı adayları seçerken sadece erkek adayları ön plana çıkararak seçtiğini ortaya çıkarmıştır. Yapay zeka alınmış olan bazı geçmiş kararlardan önyargıyı öğrenebilir veya aynı önyargıyı sürdürebilir bu konuda dikkatli davranılmalıdır (Soleimani, Intezari ve Taskin, 2021: 5091).

Literatürde yapay zekanın işe alım sürecine dahil edilmesiyle ilgili olumlu ve olumsuz farklı görüşlere rastlamak mümkündür. Avantaj ve dezavantajlarına baktığımız zaman tartışmalı konulardan biri olarak ortaya çıktığı görülmektedir. *Avantajları*; İlgili konuların daha az maliyetle ve daha hızlı yürütülmesi, ön yargı ile değerlendirmenin azalması, sıradan işe alım ve mülakatlara nazaran daha yüksek başarı elde etme oranının yakalanması gibi konular ortaya çıkmaktadır (Kırılmaz ve Ateş, 2021). Yapay zeka, adayların yeteneklerini daha objektif olarak sunabilmek ve işe alım sürecinde daha güçlü işveren markası oluşturabilmek adına birtakım avantajlar sunabilmektedir (Umachandran, 2021: 17). İşe alım süresi içinde adayların farklı yönleri üzerine değerlendiricilerde oluşabilecek olası önyargıları engelleme konusunda da avantaj olarak görülmektedir (Tiftik, 2021). İşe alımda adayları farklı açılardan değerlendirmek için çeşitli kriterler kullanabilmek bakımından yapay zekadan yararlanılmaktadır (Thakur vd., 2023: 637). Makine öğrenimini, derin öğrenme ve sinir ağları gibi teknolojilerin işe alım süreçlerinde verimliliği arttırmak adına kullanılabileceği belirtilmektedir. İlâveten bu süreçlerde gerçekleşen rutin görevler yapay zeka teknolojilerine aktarıldığında insan kaynakları profesyonellerinin daha stratejik alanlara adapte olarak çalışabilecekleri de öne sürülmektedir (Ore ve Sposato, 2022: 1772).

İşe alım süreçlerinde yapay zekanın *dezavantajları* ele alındığında ise; farklı hukuki sonuçlar ortaya çıkarması (Tiftik, 2021: 382), organizasyon

kültürünün adaya yansıtılması durumu (Kırılmaz ve Ateş, 2021) yapay zeka kullanımında adil ve etik çerçevede mevzuata uygunluğu (Bozkurt Gümrükçüoğlu ve Yakacak, 2023: 1709), adayların görüşmeye ilişkin tutumlarını değerlendirebilme, tepkilerini duygularını yorumlayabilme (Alexandru, 2022: 6) konulardır. Ore ve Sposato (2022) tarafından yapılmış olan bir araştırmada; işe alım süreçlerinde yapay zeka kullanmanın, güvenilirlik gibi farklı sebeplerle katılımcılarda korku ve güvensizlik algısı oluşturduğu, katılımcıların da yapay zekayı meslek için potansiyel bir risk olarak görebilecekleri bu sayede de insan etkileşimine her daim ihtiyaç duyulacağı noktasında görüşleri var olduğu konusu ön plana çıkmaktadır.

2.4. Yapay Zeka Etiği

Teknolojideki hızlı gelişmeler, işletmeleri rekabet üstünlüğü sağlamak için dijital dönüşüme uyum sağlamaya zorlamıştır. Bu süreçte Endüstri 4.0, her yaştan insanın becerilerini sistematik olarak aşındırarak bir yetenek boşluğu oluşturduğu için çok eleştirilmiştir. Mevcut araştırmalar, yapay zekanın toplumsal yaşam üzerindeki etkisinin arttığını göstermektedir. Endüstri 4.0 toplumlarında, işgücü tanımını yapay zekanın belirleyici ölçüde şekillendireceği öngörülmektedir (Anitha ve Shanthi, 2021; Ganiyu, Oyedele ve Derera, 2021; Özyılmaz Misican, 2020; Adaş ve Erbay, 2021). Yapay zeka uygulamaları şirketleşerek artmakta ve gelecekte hukuk, ahlak ve toplumsal değişimleri oluşturabileceği mevzusunda endişelere neden olmaktadır. Hızla büyüyen yapay zeka endüstrisinin insanlardan daha fazla iş gücüne sahip olmasından dolayı ahlaki anlamda değişikliklere neden olabileceği düşünülmektedir. Bu düşünceler neticesinde; yapay zekanın sorumluluk, irade ve ahlaki eylemlerde bulunmaması aynı zamanda insan tarafından üretiminin de artmasından sebep etik çalışmaların varlığını zorunlu olarak ortaya çıkarmaktadır (Dağ, 2018). Bu doğrultuda yapay zekanın sahip olduğu etik değerlerin nasıl şekilleneceği günümüzde tartışılmaya devam eden bir konudur. Örneğin, makinenin yaptığı bir hatada sorumluluk kime ait olacaktır? Makineye mi yoksa insana mı?

Quebec Araştırma Fonu ve Montral Üniversitesi işbirliği ile hazırlanan, on ilkeden oluşan beyanname, günümüzde etik kuralları belirlemek için ortaya çıkmış olan son çalışmalardan biri olarak gösterilebilir. Beyannamenin amacı; belirli bir grubun veya insanın çıkarlarına destek olan, yapay zeka ve dijital teknoloji adına geçerli kabul edilen tüm etik değer ve ilkeleri belirlemektir. Beyanname de yer verilen ilkeler; refah, özerkliğe saygı, sorumluluk, eşitlik, ihtiyat, demokratik katılım, mahremiyet, dayanışma, sürdürülebilir gelişme ve çeşitliliğin dahil edilmesi başlıklarıdır (URL-1, 2019).

Otomasyon sistemleri yapay zekadan önce sadece insanın fiziksel gücüne yarar sağlayan işlerde kullanılırken, yapay zekadan sonra insanın düşünce ve de bilgi işlemini gerektiren durumlarda da kullanılmaya başlanmıştır (Bostrom ve Yudkowsky, 2014).

Günlük yaşamın her alanına yayılan makineler ve yapay zeka, teknoloji ile etik-ahlak ilişkisi günümüzde en çok tartışılan konulardan biridir. Veri analitiği ve yapay zeka uygulamalarında verilerin toplanması, saklanması ve analiz edilmesi etik sorunlara ve olası veri ihlallerine yol açarken, yapay zekanın hayali bir varlık olarak etiğe aykırı durumlarda sorumlu tutulamayacağı görüşü hala tartışılmaktadır. Sonuç olarak, kullanıcılar, araştırmacılar ve bilim insanları yapay zeka için uluslararası standartlar aramakta, ancak ülkeler arasında farklı etik anlayışlar bulunmaktadır (Abudureyimu ve Oğurlu, 2021; Turan vd., 2022). Etik standartlar hakkında pek çok bilim insanı benzer görüşleri savunmaktadır. Uzun (2024: 3905-3906)' ya göre de bilgisayar etiği, internet etiği, bilişim etiği ve sosyal medya etiği gibi konular, dijital etiğin kapsamını oluşturur ve etik sorumlulukları belirler. Ayrıca, ulusal ve uluslararası düzeyde geliştirilecek etik standartlar, dijital teknolojilerin etik bir şekilde kullanılmasını sağlayacaktır.

Sürücüsüz araçlar ve insanlardan daha hızlı işlem yapabilen otomatik borsa sistemleri, yapay zekanın giderek daha fazla karar verme yetkisine sahip olduğunu göstermektedir. Sürecin hızlanması, sistemlerin tasarımcıların öngöremeyeceği durumlarda bile doğru davranabilmesi için etik ilkelerin yazılıma dahil edilmesini zorunlu kılmıştır. Bu gereklilik ilk olarak Asimov tarafından ele alınarak, insan emirlerine öncelik tanıma, insanlara zarar vermeme ve önceki yasalarla çelişmediği sürece kendi varlığını koruma esaslarına dayanan Üç Robot Yasası ile açıklanmıştır (Asimov, 1996). Yapay zekanın etiği ile ilgili ortaya çıkan genel sorunlar aşağıdaki gibidir:

Şeffaflık-Hesap Verebilirlik: Karar alma süreçleri genellikle karmaşık ve anlaşılması zor algoritmalarından oluşan yapay zekada, sistemlerin nasıl karar verdiğini ya da nasıl çalıştığını anlamakta zor olabilir. Bu programların çoğunun tasarımı, programcıların bile açıklayamayacağı şekildedir (Dost, 2023: 1286). Hesap verebilirlik, şeffaflık eksikliğinin bir sonucudur. Kullanıcılar, sistemlerin nasıl işlediğini ve meydana gelebilecek hatalardan kimin sorumlu olduğunu bilmek isterler.

Verilerin Güvenliği-Gizliliği: Sistemlerin çoğu büyük veri kümeleri ile ilgilidir. Genel olarak kişisel veri içerir. Bu verilerin yapay zeka tarafından saklanması, toplanması ve kullanılması etik açıdan önemli sorunlara yol açmaktadır. General Data Protection Regulation gibi bir dizi düzenleme

verilerin gizliliğini korumayı amaçlıyor olsa da, uygulamada çok çeşitli sorunlar vardır.

Ön Yargı-Adalet: Yapay zeka sistemleri, eğitim verilerine ilişkin önyargıları veya alınan kararları yansıtabilir. Yapay zekanın karar verme mekanizması gerçek dünyadaki koşullara uymayabilir (Dost, 2023: 1286). Bu da, özellikle de kredi değerlendirmesi, işe alım, hukuki kararlar vb. önemli alanlarda önemli sorunlara yol açması muhtemeldir. Yapay zeka sistemlerinin tarafsızlık ve adalet ilkesine uygun şekilde tasarlanıp kullanılması gerekir, çünkü bu durum eşitsizlikleri artırma potansiyeline sahiptir.

Toplumsal Etkiler: İş gücü piyasasında büyük değişiklikler yaratan yapay zeka, önemli işlerin otomasyonunu sağlayarak işsizlik oranlarını da etkileyebilmektedir. Bununla birlikte, ekonomik ve sosyal dengesizlikleri derinleştirerek toplumun çeşitli kesimlerini etkilemektedir.

3. YÖNTEM

Turizm sektöründe işe alım süreçlerinde, yapay zeka tabanlı işe alım teknolojilerinin etik bakımdan rolünü belirlemek üzere gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada nitel araştırma yöntemi uygulanmış ve veri toplamada görüşme (mülakat) tekniği uygulanmıştır. Araştırma soruları Sýkorová ve diğerleri (2024) çalışmasından derlenmiş ve kendilerinden araştırma sorularından yararlanmak için e-mail aracılığıyla izin alınmıştır.

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırma kapsamını, Kastamonu ilinde mevcut turizm işletme belgeli 3, 4 yıldızlı otel ve konaklar oluşturmakta olup, işe alım süreçlerinde yapay zeka tabanlı teknolojilerden yararlanan veya yararlanmayı düşünen turizm işletmelerinin, yapay zeka kullanımına karşı yaklaşımlarını ve etik açıdan uygunluklarını belirlemek üzere gerçekleştirilmiştir. Yönetici konumunda olan kişilerin iş yoğunluğundan dolayı ulaşılabilir olacak kişiler seçilmiş olup, amaçlı örneklem yöntemi aracılığıyla 12 katılımcı (otel ve konak işletme sahibi) ile araştırma yürütülmüştür.

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında 12 katılımcı üzerinde 9 soru ile yapılmış nitel çalışma sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Araştırma kapsamında ilk soru olarak katılımcılara kısaca işe alım geçmişlerinden bahsetmeleri istenmiştir.

1-Kendinizi ve işe alım geçmişinizi anlatır mısınız?

Katılımcı 1 : İlk olarak işletme müdürü olarak işe başladığım konağın işletmesini aldım.

Katılımcı 2: Yurt müdürü olarak başvuru yaptım sonra otele döndük ve ben otelciliği öğrendim 10 senem bu alanda geçti.

Katılımcı 3: Yüz yüze görüşme ile işe alındım.

Katılımcı 4: Hep serbest çalıştım ve genç yaşlarda kendi işimin patronu oldum.

Katılımcı 5: Merhaba, kurumsal bir otelde satış müdürüyüm. Sektördeki deneyimim dolayısıyla işe alım sürecim hızlı gelişti.

Katılımcı 6: 20 yıldır otel işletmecisiyim.

Katılımcı 7: 10 yıldır sektördeyim.

Katılımcı 8: 30 yıldan fazla işletmecilik profesyonel yöneticiyim. 14 yıldır da turizm ile eş zamanlı ilgilendim 57 yaşında doktora tez aşamasındayım. Önceden personel yönetimi vardı, deneme süreleri vardı, zaman ve para kaybı olabiliyordu. Şimdi ise insan kaynakları var. Kişilik envanteri var, yazılı sözlü testler var. İnsanları seçmek daha objektif ve bilimsel.

Katılımcı 9:Yüksek Lisans mezunu bir turizmciyim. 16 yıldır sektördeyim. Turizme yönelik firmalarda sektöre yönelik bir çok deneyimim oldu. Bu deneyimlerim sayesinde farklı sektörlerdeki aday profillerini değerlendirme, iş tanımlarına uygun aday eşleştirme ve etkili mülakat yapma konusunda tecrübe kazandım.

Katılımcı 10: Sıradan. Geleneksel bir işe alım süreciydi.

Katılımcı 11: 12 yıldır sektördeyim. Klasik işe alım süreci ile başladık.

Katılımcı 12: 5 yıldır insan kaynaklarında müdürüyüm. İşe alımları online olarak gerçekleştiriyoruz.

2- İşe alım sürecinde kararlarımızı yönlendiren temel faktörler nelerdir?

Katılımcılara yönlendirilen bir diğer soruda ise çoğunlukla alınan cevapların tecrübe, eğitim, saygı ve özgüven unsurlarından oluştuğu dikkat çekmektedir.

Katılımcı 1:Tavır, nezaket, tecrübe, iş disiplini, referanslar.

Katılımcı 2: Konuşma tarzı hali ve hareketleri kendine olan güveni.

Katılımcı 3: Eğitim, tecrübe, güler yüz.

Katılımcı 4: İlk izlenime önem veririm. Kavrayış, zeka önemlidir. Sonra tecrübe, tabii ki saygılı davranış, işe istekli olması, sadece boş kalmamak için işi kabul edenlerle çalışmak istemem.

Katılımcı 5: Çalıştığım kurumun kurumsal olması temel sebebidir. Değişime açık olması ve vizyonumu geliştireceğimi düşünmem sebebiyle tercih sebebidir.

Katılımcı 6: İşçinin geçmiş deneyimleri.

Katılımcı 7: Hayallerim ve hedeflerim.

Katılımcı 8: Eğitim, tecrübe, dil, kişilik, göreve uygunluğu, inisiyatif kullanabilme, güven telkin etme durumu, sorumluluk alabilmesi.

Katılımcı 9: İşe alım sürecinde kararlarımı yönlendiren temel faktörler; pozisyona uygunluk, adayın yetkinlikleri, kurum kültürüyle uyumu ve uzun vadeli potansiyelidir. Öncelikle adayın teknik yeterlilikleri ve iş tanımındaki gereklilikleri ne ölçüde karşıladığına dikkat ederim. Bunun yanı sıra, iletişim becerileri, problem çözme yeteneği ve ekip çalışmasına yatkınlık gibi davranışsal yetkinlikler de karar sürecinde oldukça etkilidir.

Katılımcı 10: Bir diğer önemli faktör, adayın kuruma sağlayabileceği katma değer ve şirket kültürüne uyumudur. Bu, hem adayın işe adaptasyon sürecini kolaylaştırır hem de ekip dinamikleri açısından olumlu sonuçlar doğurur.

Katılımcı 11: Deneyim, uyum, iletişim becerisi ve misafir memnuniyetine olan yaklaşım en temel faktörlerdir.

Katılımcı 12: İletişim becerileri ve kişinin dış görünüşü bizim için önemli olan kriterlerdir.

3- İşe alım faaliyetlerinizde yapay zeka kullanıyor musunuz? Eğer kullanıyorsanız sürecin etkinliğini nasıl etkiledi? Kullanmıyorsanız kullanmayı düşünüyor musunuz? Güncelleme süreci için beklentileriniz neler olurdu?

Katılımcılara yönlendirilen üçüncü soruda ise; katılımcıların çoğunun işe alım faaliyetlerinde yapay zeka kullanmadığı ortaya çıkmıştır. Sadece Katılımcı 6 ve Katılımcı 9 tarafından kullanıldığı aşağıdaki belirtilmiştir.

Katılımcı 1: Kullanmadım ama kullanmayı düşünüyorum.

Katılımcı 2: Hayır.

Katılımcı 3: Sadece potansiyel adayları sıraya koymada kullanıyorum, karar verme aşamasında kullanmıyorum.

Katılımcı 4: Kullanmıyoruz.

Katılımcı 5: İşe alım faaliyetlerimiz de yapay zeka kullanmıyoruz. Adayların işe alım süreçlerinde gerçekten tarafsız olaksa, tercih edilebilir.

Katılımcı 6: Evet, süreçte aday belirlemek için ön elemelerde çok faydalı oldu. Güncelleme için her ay güncellenmesi gerekir.

Katılımcı 7: Yaratıcı ve bilgilendirici.

Katılımcı 8: Testler kullanılıyor. Adayların psikolojisi, işe dışı dönüklüğü ölçülüyor.

Katılımcı 9: Evet, işe alım faaliyetlerimizde yapay zeka destekli bazı araçlar kullanıyoruz. Özellikle ön eleme aşamasında, adayların özgeçmişlerini pozisyon kriterlerine göre hızlıca tarayabilen ve uygunluk derecelerini sıralayabilen sistemler etkin bir rol oynuyor. Bu durum sürecin hem hızını artırdı hem de aday havuzunu daha sistematik bir şekilde değerlendirmemize imkân sağladı.

Katılımcı 10: Kullanmıyorum. Kullanmak için şu an yeterli olduğunu düşünmüyorum

Katılımcı 11: Şu an aktif olarak kullanmıyorum ama yapay zekayı işe alım sürecine entegre etmeyi düşünüyorum. Aday havuzunu daha hızlı taramak, ön eleme sürecini kolaylaştırmak ve objektif değerlendirmeler yapabilmek açısından faydalı olacağını düşünüyorum.

Katılımcı 12: Kullanıyoruz. Online mülakat öncesinde yapay zeka destekli bir form doldurulması isteniyor ardından yapay zeka kriterlerimize göre havuzdan kişileri seçiyor ve mülakat sürecine geçiliyor.

4-Mevcut literatürde bahsedilen işe alımlarda yapay zekanın etik sonuçları arasında potansiyel adaylara karşı önyargılar, ayrımcılık, gizlilik ve veri koruma yer almaktadır. Sizin görüş ve deneyiminize göre bu endişeler nasıl azaltılabilir?

Katılımcılara yönlendirilen 4. sorunun cevaplarına istinaden; katılımcıların büyük çoğunluğunun ayrımcılık, gizlilik ve veri korumada endişe duyduğu ifade edilmiştir.

Katılımcı 1: Veri ve model: Çeşitlilik, denge, anonimleştirme. 2. Süreç: Açıklanabilirlik, itiraz mekanizmaları. 3. Yönetim: Eğitim, denetim, etik politika ve yasal uyum.

Bu çok katmanlı yaklaşım, hem teknolojik hem de organizasyonel tedbirleri bir arada ele alarak işe alımda yapay zekanın etik risklerini minimize edecektir.

Katılımcı 2: Verimli olacağını düşünüyorum.

Katılımcı 3: Yapay zekanın veri girişleriyle çalıştığını biliyorum, işe alımlarda doğru karar vereceğini düşünmüyorum. Veri girişinin çoğaltılması, gizlilik ve veri koruma konusunda daha fazla çalışılması gerektiğini düşünüyorum.

Katılımcı 4: İşe alma gibi önemli bir konuda insani değer yargılarına güvenirim. Ya kendim ya da güvendiğim bir elemanın bu işi yapmasını isterim.

Katılımcı 5: KKKV çok önemli bir husustur. Bu konuda günümüz çağında hiç bir mecra bana güvenilir gelmiyor. Üzerine konuştuğumuz bir konu, bir bakmışsınız sosyal medyada önümüze düşüyor. Bu da endişelerimizi artırıyor.

Katılımcı 6: Adaylarla mutlaka birebir görüşme gerçekleşmeli.

Katılımcı 7: Psikolojik destek alınabilir, verilebilir.

Katılımcı 8: Test doldurmamış kişiler testlerde soruları yanlış anlayabiliyor ve İK tarafından olumsuz yargı oluşuyor. Önce eğitim verilmeli.

Katılımcı 9: Mevcut literatürde vurgulanan yapay zeka temelli işe alım süreçlerindeki etik riskler özellikle önyargılar, ayrımcılık, gizlilik ve veri koruma oldukça yerinde endişelerdir. Bu risklerin azaltılması için hem teknik hem de yönetsel düzeyde çeşitli önlemlerin alınması gerektiğini düşünüyorum.

Katılımcı 10: Yapay zekaya başvurulabilir ancak %100 karar merci olmayarak.

Katılımcı 11: Şeffaf kriterlerle çalışan, denetlenebilir yapay zeka sistemleri kullanılarak bu endişeler azaltılabilir. Ayrıca insan denetimiyle süreç desteklenmeli, veri gizliliğine sıkı şekilde uyulmalıdır.

Katılımcı 12: Kişisel verileri koruma sürecinde endişeler yaşıyoruz tabii ki ama genel olarak yapay zeka bizim işimizi kolaylaştırdığı için bu sorunları göz ardı etmeyi tercih ediyoruz.

5-İşe alımda yapay zeka kullanmanın bahsedilenler dışında başka risklerini tanımlayabilir misiniz?

Katılımcılara yönlendirilen 5.soruda; katılımcılar yapay zeka kullanımının doğru, insancıl karar verebilme, duygu yönetme, sezgi kullanma vb. gibi etkenler açısından eksik kalacağı yetersiz olacağı ya da hiç yansıtmayacağı görüşünü savunmuşlardır.

Katılımcı 1: Bunu kullandığım zaman cevaplayabilirim.

Katılımcı 2: İnsancıl kararlar verebileceğini düşünmüyorum.

Katılımcı 3: İnsanlardaki adaylar hakkında karar verebilme, sezgilerini kullanma gücünün hali hazırda yapay zekada olmaması.

Katılımcı 4: Duygusal açıdan değerlendiremez diye düşünüyorum. İnsani özellikleri tam doğru ölçemez.

Katılımcı 5: Örneğin, geçmiş verilerde yanlış algılanan bir algoritma, daha önce işe alınan ve başarısız olan profili baz alarak, yeni aday üzerinde bunu olumsuz algılayarak bu adayı dışarda bırakabilir ve bu durum adaletsizliği yaratabilir. Objektif olmaz. Gizli ön yargı oluşturabilir.

Katılımcı 6: Çok iyi bir aday yapay zeka yüzünden elenebilir ve kendisini kanıtlama fırsatı sunulmamış olur.

Katılımcı 7: İnsan gücünün ortadan kalkması.

Katılımcı 8: Duygu ve karşılıklı mimik hareketi yapay zeka anlayamıyor.

Katılımcı 9: Aday Deneyiminin Zedelenmesi, Sistemsel Hatalar, Teknolojiye Aşırı Bağımlılık vb.

Katılımcı 10: Fikrim yok

Katılımcı 11: Otelcilik ile ilgili kriter sayabileceğimiz özellikler gözden kaçabilir bunun yanında teknik aksaklıklar yaşanabilir bu da yanlış elemelere yol açabilir.

Katılımcı 12. Yüz yüze gerçekleşen mülakatlar dışında başvuran diğer kişilerden haberdar olmamış oluyoruz. Bu da bizim elenenler arasında bizimle çalışma potansiyeli olan var mıydı? sorusunu düşünmemize neden oluyor. Yapay zeka gerçekten bizim kriterlerimize göre mi eleme yapıyor bu konuda şüphelerimiz oluyor.

6- Sizce yapay zekanın işe alım sürecine dahil edilmesi insan mubakemesi ve sezgisinin işe alım sürecinden aşamalı olarak çıkarılacağı anlamına gelebilir mi?

Katılımcıların yöneltilmiş olan 6. soruya cevapları; tüm katılımcılar tarafından olumlu olarak değerlendirilmiştir.

Katılımcı 1: Evet kesinlikle gelebilir

Katılımcı 2:Evet

Katılımcı 3:Evet gelebilir.

Katılımcı 4:Evet gelebilir

Katılımcı 5: Evet, amaç insan gücü, düşüncesini tamamen dışarda bırakmak. İhtiyaç kalmamasını sağlamak.

Katılımcı 6:Evet ve bunun önüne geçilmeli

Katılımcı 7:Evet.

Katılımcı 8: Aşamalı olarak iyi olur

Katılımcı 9: Yapay zekanın işe alım sürecine entegre edilmesi, insan muhakemesi ve sezgisinin tamamen ortadan kaldırılacağı anlamına gelmemelidir. Ancak, teknolojinin hızlı gelişimi ve verimlilik odaklı yaklaşımlar, bu tür bir eğilimin ortaya çıkma riskini de beraberinde getirir.

Katılımcı 10:Karar mekanizması olarak düşünülürse evet.

Katılımcı 11: Evet gelebilir. Bunun nedenini şu şekilde açıklayabilirim; bireyin iletişim becerileri özellikle mülakat sürecinde sezgilerimiz ve yollardır sektörün içinde olmamız dolayısıyla çok daha iyi test edilebilir hem birey de yüz yüze mülakat sürecinde kendi %100 ünü ortaya koymaya çalışarak çok daha iyi bir süreçten geçebilir. Yapay zekanın bunları göz ardı etme ihtimalinin olacağını düşünüyorum.

Katılımcı 12: Evet gelebilir.

7-İnsan faktörünün işe alım süreci için ne ölçüde bir risk veya fayda olduğunu düşünüyorsunuz?

Katılımcılara iletilmiş olan bir diğer soruda ise alınan cevapların çoğunluğu insan faktörünün işe alım sürecinde, duygusallık ve öznellik açısından bir risk oluşturduğunu, karşılıklı iletişim halinde görüşmenin duygu geçişinin, tanınmanın ve erişim ise fayda sağlayacağını ifade etmişlerdir.

Katılımcı 1: Doğru kişiler olup olmadığını bazen hissederez, o duygu geçmezse yanlış karar verilebilir.

Katılımcı 2: Duygusallık risk.

Katılımcı 3: İnsan faktörünün karar verme sürecinde daha faydalı olduğunu düşünüyorum.

Katılımcı 4: Duygusallık ve öznellik işin içine girebilir ve objektif değerlendirme zedelenbilir.

Katılımcı 5: Yapay zeka kullanarak işe alım sürecini yönetmek risk olarak, adaletsiz davranılabilir. Fayda olarak: iş yükünün azalması.

Katılımcı 6: İnsan faktörü çok önemli ve her zaman en önemli faktör olmalıdır.

Katılımcı 7: Orta.

Katılımcı 8: İnsan objektif olmazsa önyargılı olursa sıkıntı.

Katılımcı 9: İnsan faktörü, işe alım sürecinde hem önemli bir fayda hem de göz ardı edilmemesi gereken bir risk unsuru olabilir. Bu durumu dengeleyen, süreci nasıl yönettiğiniz ve hangi araçlarla desteklediğinizdir.

Katılımcı 10: Sezgisel ve duygusal yaklaşımlar fayda gösterebileceği gibi liyakat konusunda olumsuz sonuçlar doğurabilir.

Katılımcı 11: Faydalı olduğu yönler; bireysel tecrübeye dayalı, kendi ekip arkadaşlarına uyum sağlayacak kişiyi daha rahat bir şekilde seçebilir. Risk olarak baktığımızda ise diğer adaylar arasındaki farkları analiz etme konusunda belki gözden kaçırılanlar olabilir.

Katılımcı 12: Zaman kazandırması açısından bizim için büyük bir kolaylık dağılıyor tek tek cv kontrol etmek durumunda kalmıyoruz. risk için söyleyebileceğim bir şey yok.

8- Yapay zekanın işe alım sürecine dahil edilmesinin nedenlerinden biri de insan önyargısını ortadan kaldırmaktır. Size göre yapay zeka bu amacı yerine getiriyor mu?

Katılımcılara yöneltilmiş olan insan önyargısı sorusunun cevabında ise farklı cevaplar alındığı gözlemlenmiştir. Bazı katılımcılar bilgi sahibi olmadığını iletirken bazı katılımcılar insan önyargısını tamamen ortadan kaldırdığını, bazıları ise amacını yerine getirdiği görüşünü savunmuşlardır.

Katılımcı 1:İnsan önyargısını ortadan kaldırır.

Katılımcı 2: Bilemedim daha profesyonel olur belki.

Katılımcı 3: Yerine getirdiğini sanmıyorum.

Katılımcı 4: Tecrübem yok. O yüzden kesin cevap veremiyorum.

Katılımcı 5: Yukarıda cevapladığım sorulardan yola çıkarak, bu durum tam tersine de neden olabilir.

Katılımcı 6: Hayır tam tersine ayrımcılık yapıyor.

Katılımcı 7: Kısmen.

Katılımcı 8: Evet getirir.

Katılımcı 9: Yapay zekanın işe alım süreçlerine dahil edilmesindeki temel gerekçelerden biri, insan kaynaklı önyargıları azaltarak daha objektif ve adil kararlar alınmasını sağlamaktır. Ancak uygulamada, yapay zekanın bu amacı tam anlamıyla yerine getirip getirmediği tartışmalıdır.

Katılımcı 10: Emin değilim ancak sonuç olarak yapay zekada onlarca kodlanan bir yazılım ve farklı görüşlere sahip insanlara hizmet edebilir.

Katılımcı 11: Kısmen evet, belli kalıpları ortadan kaldırabiliyor. Ama sonuçta onu programlayan da insan, bu yüzden tamamen önyargısız diyemeyiz.

Katılımcı 12: Evet kesinlikle. Bizimle görüşmeye gelen kişinin cv çok başarılı bile olsa bazen ön yargılarımız dolayısıyla kişileri eleme durumuna gidebiliyoruz yapay zeka da bunun önüne geçmiş oluyor.

9-Yapay zekanın hızlı inovasyonu ve bir araya getirilmesinin işe alımda etik kullanımını olumsuz etkileyebileceğini düşünüyor musunuz?

Katılımcılara iletilen son soruda ise alınan cevaplarda; sadece iki katılımcı dışında diğer tüm katılımcıların olumsuz yanıt verdiği görülmektedir.

Katılımcı 1: Evet, olabilir.

Katılımcı 2: İş hızlandırır bence.

Katılımcı 3: Evet, olumsuz etkileyeceğini düşünüyorum.

Katılımcı 4: Evet kısmen düşünüyorum.

Katılımcı 5: Evet, önemli detaylar göz ardı edilebilir.

Katılımcı 6: Evet.

Katılımcı 7: Kısmen.

Katılımcı 8: Hayır.

Katılımcı 9: Evet, yapay zekanın hızlı inovasyonu ve hızla işe alım sistemlerine entegre edilmesi, etik kullanım açısından bazı ciddi riskleri beraberinde getirebilir. Teknolojik gelişmelerin hızı çoğu zaman, bu gelişmelerin toplumsal ve etik etkilerini değerlendirme süreçlerinin önüne geçebiliyor. Bu durum da işe alımda yapay zekanın sorumlu ve adil kullanımını zayıflatabiliyor.

Katılımcı 10: Emin değilim. Ancak kurum kültürüne bağlı bir yapay zeka olması şart aksi halde evet olumsuz etkileyebilir.

Katılımcı 11: Evet düşünüyorum. Yapay zekanın eksiklikleri; teknik aksaklık, kişisel veriler vs etik açıdan olumsuz etkileyebilecek faktörler olarak düşünülebilir.

Katılımcı 12: Hayır düşünmüyorum.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Akıllı turizm teknolojileri uygulamalarından olan yapay zeka kavramı günümüzde giderek kullanımını ve önemini artırmaktadır. Kullanım biçimleri henüz yeni yeni kavranmış olsa da iş ve özel hayatımızda yeri çoktan kabul edilmiştir. Her alanda, her sektörde kullanımı yaygınlaşmış olmakla birlikte özellikle hizmet sektöründe uygulanabilirliği bazı durumlarda kolaylıklar sağlasa da bazı durumlarda endişelere mahal vermektedir. Hizmet sektöründe var olan üstün insan gücü kullanımının yerini ilerleyen zamanlarda belki de sadece yapay zekanın alacak olması öncelikli endişe durumu yaratmaktadır. Dolayısıyla insanlar endişe ve kaygılarının doğrultusunda akıllı turizm teknolojilerinin tamamı olmak üzere özellikle yapay zeka uygulamalarını daha derinden araştırma ve merak duymaktadır.

Turizmde her bir sektörde etkinliği artan ve artacak olan yapay zeka uygulamaları yapılmış olan çalışmada işe alım süreçlerinin değerlendirilmesi açısından incelenmiştir. Şu anda otelcilik sektöründe yapılmış olan çalışmalarda ilerleyen zamanlarda seyahat işletmeciliği veya turizmin farklı alanlarında da yapılarak gerekli kıyaslamalar gerçekleştirilebilir. Çünkü oldukça geniş bir yelpaze sunan yapay zeka uygulamaları her sektör içinde ayrı ayrı uygulanabilir ya da uygulanabilir olmayan içerikler sunmaktadır. Yapılmış olan bu çalışmada konaklama sektöründe yöneticilerin işe alım süreçlerinde yapay zeka kullanıma yaklaşımları, oranları gibi durumlar belirlenmeye çalışılmıştır. Ancak yapay zekanın sadece kelime anlamı olarak bilindiği, işlevleri açısından çokta bir bilgi sahibi olunmadığı verilen cevaplardan anlaşılmıştır. Dolayısıyla katılımcıların uzun cevaplar vermekten ve yorum yapmaktan çekindikleri söylenebilir.

Katılımcılara yöneltilen dokuz soruda genel olarak konuya tam olarak hakim olmadıkları dolayısıyla yüzeysel cevaplar verdikleri söylenebilir. Yapay zekanın günümüz şartlarında yaygın bir şekilde kullanımı sağlansa da halen insan kaynaklı turizm sektöründe hızla yer aldığı ve kullanımı söylemek yanlış olur. Alınan cevaplara istinaden; işe alımlarda ilk başta dikkat edilen konunun tecrübe, özgüven, konuşma tarzı vb. niteliklerden oluştuğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla insan faktörünü bu süreçte görmek istedikleri, konuşma tarzını, olaylara yaklaşımını, kendini ifade etme biçim ini görmek istediklerini belirtmişlerdir. Yapay zeka il doldurulan formlarda sadece deneyim üzerinden cv seçilerek iş arayanların görüşmelere davet edilmesi çokta uygun bulunmamıştır. İşe alım sürecinde yapay zekadan yararlanan otel sahibi ve yöneticilerin ise sadece ön eleme aşamasında kullandıkları ifade edilmiştir, bu durumda zamandan tasarruf sağlamaktadır. Diğer yandan işe alım süreçlerinde yapay zekanın etik sonuçları arasında potansiyel adaylara

karşı oluşan önyargı, ayrımcılık, gizlilik veri koruma gibi yer alan unsurların ne kadar endişe konusu yarattığı sorusuna ise katılımcıların çoğu olumsuz yanıt vermiş ve güven duymadıklarını belirtmişlerdir. Bu nedenle her zaman yüz yüze görüşme tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca yapay zeka kullanımının başka riskleri de olabileceği konusuna değinene katılımcılar, insani duygulardan uzak, önyargılı, yanlış sonuçlar doğurabileceği ve insan gücünü tamamen ortadan kaldıracabileceği gibi konuları da ayrıca aktarmışlar ve tereddütlerini iletmışlerdir. İlaveten insan muhakemesi ve sezgisinin de geri planda kalacağı ve iş arayanların kendilerini yeterince iyi ifade edemeyeceği de açıklanmıştır. Bu nedenle sadece işe alımlarda aşamalı olarak belki de ön eleme de kullanılması gerekliliği belirtilmiştir. Yapay zekanın işe alım süreçlerine dahil edilmesindeki temel gerekçelerden birinin insan kaynaklı önyargıları azaltarak daha objektif ve adil kararlar alınmasını sağlamak olduğu ancak uygulamada, yapay zekanın bu amacı tam anlamıyla yerine getirip getirmediğinin de tartışmalı olduğu ifade edilmiştir.

Sonuç olarak yapay zeka kullanımının işe alım süreçlerinde bazı durumlarda kullanılabileceği söylenebilir. Ama konuya tam anlamıyla ve detaylarıyla hakim olunmadığı için tüm kayıtların, tüm verilerin bu teknoloji üzerinden yürütülmesi henüz erken. Her ne kadar teknolojik gelişmelerin hızı çoğu zaman bazı gelişmelerin etik ve toplumsal faktörlerini değerlendirme süreçlerinin önüne geçse de yapay zeka kullanımı adil bir şekilde gerçekleşmiyor. Günümüzde yapay zekanın teknik açıdan birtakım aksaklıkları, eksiklikleri, kişisel veri gizliliği veya insan gücünü eline geçirecek olması gibi çekince ve endişelerden sebep henüz yaygın bir kullanımı olduğunu söylemek mümkün değildir.

Kaynakça

- Abudureyumu, Y. Oğurlu, Y. (2021). Yapay zeka uygulamalarının kişisel verilerin korunmasına dair doğurabileceği sorunlar ve çözüm önerileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 765-782.
- Adaş, E. ve Erbay, B. (2022). Yapay zeka sosyolojisi üzerine bir değerlendirme. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 21(1), 326-337.
- Allal-Chérif, O. Aránega, A.Y. ve Sánchez, R.C. (2021). Intelligent recruitment: how to identify, select, and retain talents from around the world using artificial intelligence, *Technological Forecasting and Social Change*, Cilt: 169, 120822, 1-11.
- Anitha, K. ve Shanthi, V. (2021). A study on intervention of chatbots in recruitment. In innovations in information and communication technologies-2020, Delhi, India (IICT-2020), 67-74, Springer, Cham.
- Asimov, I. (1996). Üç robot yasası, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Bostrom, N., Yudkowsky, E., 2014. *The ethics of artificial intelligence*. The Cambridge handbook of artificial intelligence, 316, 334.
- Bozkurt Gümrükçüoğlu, Y. ve Yakacak, G.A. (2024). Yapay zekanın işe alım süreçlerinde kullanımı ve algoritmik ayrımcılık, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 72 (4), 1701-1757.
- Da Xu, L., Lu, Y. ve Li, L. (2021). Embedding blockchain technology into IoT for security: a survey. *IEEE Internet of Things Journal*, 8(13), 10452-10473.
- Dağ, A. (2018). Transhümanizm: insanın ve dünyanın dönüşümü, Elis Yayınları, Ankara.
- Dost, S. (2023). Yapay zeka ve uluslararası hukukun geleceği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(2), 1271-13.
- Faliagka, E., Ramantas, K., Tsakalidis, A., & Tzimas, G. (2012). Application of machine learning algorithms to an online recruitment system. In Proc. International Conference on Internet and Web Applications and Services
- Frankish, K., & Ramsey, W. M. (Eds.). (2014). *The Cambridge handbook of artificial intelligence*. Cambridge University Press.
- Ganiyu, I. O., Oyedele, O. O. ve Derera, E. (2021). *Disruptions of the Fourth Industrial Revolution: Implication For Work-Life Balance Strategies*. In *Future of Work, Work-Family Satisfaction, and Employee Well-Being in the Fourth Industrial Revolution* (pp. 189-199). IGI Global. 9(7), 63-70.
- Geetha, R. ve Bhanu, S.R.D. (2018). Recruitment through Artificial Intelligence: A Conceptual Study, *International Journal of Mechanical Engineering and Technology* (IJMET), 9 (7), 63-70

- Göktaş, P., ve Baysal, H. (2018). Türkiye’de dijital insan kaynakları yönetiminde bulut bilişim. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1409-1424.
- Hewage, A. (2023). Exploring the applicability of artificial intelligence in recruitment and selection processes: a focus on the recruitment phase, *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 11, 603-634
- Hmoud, B. ve Laszlo, V. (2019). Will artificial intelligence take over human resources recruitment and selection. *Network Intelligence Studies*, 7 (13), 21-30.
- Hoffmann, C. H. (2022). *Is AI intelligent? An assessment of artificial intelligence, 70 years after turing*. Technology in Society, 101893.
- Intezari, A., & Pauleen, D. (2018). *Wisdom, analytics and wicked problems: integral decision making for the data age*. Routledge.
- Jia, Q., Guo, Y., Li, R., Li, Y. and Chen, Y. (2018). *A conceptual artificial intelligence application framework in human resource management* [sözlü sunum]. Proceedings of the 18th International Conference on Electronic Business, 2-6 Aralık, Guilin, China.
- Kırılmaz, S. K. ve Ateş, Ç. (2021). İşe alımlarda yapay zeka kullanımı: kavramsal bir değerlendirme, *Journal of Business and Trade*, 2(1), 37-48.
- Kulkarni, Swatee B. and Che, X. (2019). Intelligent software tools for recruiting. *Journal of International Technology and Information Management*, 28 (2), Article 1
- Lu, H., Li, Y., Chen, M., Kim, H., & Serikawa, S. (2018). Brain intelligence: go beyond artificial intelligence. *Mobile Networks and Applications*, 23(2), 368-375.
- Melika Soleimani, Ali Intezari ve Nazim Taskin (2021). *Cognitive biases in developing biased artificial intelligence recruitment system*, Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System Sciences, 5091-5099.
- Montuschi, P., Gatteschi, V., Lamberti, F., Sanna, A., & Demartini, C. (2013). Job recruitment and job seeking processes: how technology can help. *It professional*, 16(5), 41-49.
- Negrotti, M. (Ed.). (2012). *Understanding the artificial: on the future shape of artificial intelligence*. Springer Science & Business Media.
- Nishad Nawaz (2019). Artificial Intelligence interchange human intervention in the recruitment process in Indian Software Industry, *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8(4), 1433-1442.
- Ore, O. ve Sposato, M. (2022). Opportunities and risks of artificial intelligence in recruitment and selection, *International Journal of Organizational Analysis*, 30 (6), 1771-1782.

- Özdoğan, O. (2019). *Endüstri 4.0: dördüncü sanayi devrimi ve endüstriyel dönüşüm anahtarları* (3. baskı). Pusula Yayıncılık.
- Özyılmaz Misican, D. (2020). İnsan kaynakları profesyonellerin perspektifinden dijitalleşen çalışma hayatında yapay zeka. *Journal of Academic Value Studies*, 6(2), 152-175.
- Stefan Strohmeier ve Franca Piazza, (2015), *Artificial intelligence techniques in human resource management-A conceptual exploration* (içinde), Intelligent Techniques in Engineering Management Theory and Applications (Ed. Cengiz Kahraman ve Sezi Çevik Onar), ISBN 978-3 319-17906-3, Springer, London, 149-172.
- Sýkorová, Z., Hague, D., Dvoutely, O., & Procházka, D. A. (2024). Incorporating artificial intelligence (AI) into recruitment processes: ethical considerations. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*, (ahead-of-print).
- Şenkul, G. (2022). *İş etiğinin işe alım sürecine etkisi: yapay zeka uygulamalarının rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Başkent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü/ İşletme Anabilim Dalı/ İşletme Doktora Programı, Ankara.
- Thakur, A., Hinge, P. ve Adhegaonkar, V. (2023). Use of artificial intelligence (AI) in recruitment and selection, *Proceedings of the International Conference on Applications of Machine Intelligence and Data Analytics*, 19 Mayıs 2023, ss.632-640.
- Tiftik, C. (2021). İnsan kaynakları yönetiminde yapay zeka teknolojileri ve uygulamaları, *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (9), 374-390.
- Turan, T., Turan, G., Küçüksille, E. (2022). Yapay zeka etiği: toplum üzerine etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 292-299.
- Turing, A. M. (2009). Computing machinery and intelligence. In: *Parsing the turing test*, 1: 23-65.
- Umachandran, K. (2021). Application of artificial intelligence for recruitment in manufacturing industries, *Journal of Emerging Technologies*, 1(1), 11-18
- Upadhyay, A. K., & Khandelwal, K. (2018). Applying artificial intelligence: Implications for recruitment. *Strategic HR Review*, 17(5), 255-258.
- URL-1 (2019). <https://www.canasean.com/the-montreal-declaration-for-the-responsible-development-of-artificial-intelligence-launched/> (Erişim Tarihi: 17.12.2021).
- Uzun, H. (2024). Liderlik ve etik. *İçinde: Örgütsel Güven ve Liderlik: Yeni Nesil Yönetim Yaklaşımları*, BİDGE Yayınları, Bölüm Sayfaları: 568/591, Ankara/Türkiye. ISBN: 978-625-372-491-7.
- Uzun, H. (2024). Dijital dünya, dijital etik, *Ege 12th International Conference on Social Sciences*, İzmir, Türkiye, (Aralık 2024).

- Wilson, J. H. ve Daugherty, P. R. (2018). *İşbirliğine dayalı zeka: insanlar ve yapay zeka güçlerini birleştiriyor*, Harvard Business Review.
- Yawalkar, M. V. V. (2019). A study of artificial intelligence and its role in human resource management. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 6(1), 20-24.