

## Kadın İstihdamında Teknolojik Dönüşümün Etkileri: Hizmet Sektöründe Duygusal Yapay Zeka

Cahide Göğüsdere<sup>1</sup>

### Özet

Teknolojideki hızlı gelişmelerle birlikte yapay zeka (YZ) günlük hayata entegre olmaya başlamıştır. YZ'nin çeşitli sektörlerde kullanımı ile hem olumlu hem de olumsuz etkilerinin olduğu görülmekle birlikte gelecekte genel bir dönüşümü gerçekleştireceği düşünülmektedir. Bu kapsamda YZ'nin iş gücü piyasası üzerindeki etkileri, iş kaybının yanı sıra yeni iş kavramlarının ortaya çıkması yönünde olabilecektir. YZ, teknik avantajlarının yanı sıra, iş piyasasına erişim için de gereklidir. Piyasadaki çeşitli sektörlerde YZ kullanımı yaygınlaşmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe YZ uygulamaları köklü bir dönüşüm sağlamakla birlikte diğer sektörlerde göre ilk sıralara yerleşebilecek bir potansiyele sahiptir. Hizmet sektöründe YZ kullanımı duygusal emek davranışının önemini ortaya çıkarmaktadır. Duygusal zeka insanların duygularını ifade ediş şekli ile ilgilidir. Duygusal zeka düzeyi yüksek olanlar daha kolay empati kurabildiklerinden, çalışma yaşamında duygusal zeka düzeyleri düşük olanlara göre daha başarılı olabilmektedirler. Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zeka bakımından yeterli olmaları sunulan hizmetin kalitesini de etkilemektedir. Hizmet sektörü, istihdam artışının en yüksek olduğu ve kadın istihdamının da arttığı bir sektördür. Hizmet sektöründe kadınların bir kısmı doktor, avukat, öğretmen gibi iyi işlerde istihdam edilebilirken, genellikle temizlik, kasiyer, büro çalışanı gibi geçici ve güvencesiz işlerde de istihdam edilebilmektedir. YZ teknolojisi sayesinde yeni nesil akıllı sohbet robotları ve tüketici ile konuşan akıllı platformlar ortaya çıkmaktadır. Duygusal YZ'nin iş yerlerinde kullanımı, özellikle müşteriyle doğrudan etkileşim kuran çalışanlar için en kritik yetkinliklerden biri haline gelecektir. YZ müşterilerin duygusal durumunu daha iyi anlayabilmekte ve daha empatik olmak suretiyle daha iyi hizmet verebilmektedir. Örneğin, kişiye özel önerilerde bulunmak suretiyle müşterilerle duygusal etkileşime girebilmektedir.

1 Dr. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Muhasebe Uzmanı,cahided@yaho.com, ORCID ID: 0000-0002-6088-4595

Böylece YZ, müşteri hizmetleri temsilcisine sorulan soruları yanıtlayabilecek, müşteri temsilcileri de başka görevlere odaklanabilecektir. Çalışmada YZ botu ChatGPT'ye hizmet sektöründe duygusal YZ'nin kadın istihdamına gelecekteki etkileri ile ilgili sorulan sorular temelinde bir analiz yapılarak yakın zaman analizi de dahil olmak üzere kadın istihdamının gidişatı hakkında genel bir değerlendirme yapılmaya çalışılacaktır.

## 1. Giriş

YZ insanın düşünme yapısından hareketle bilgisayar işlemlerinin geliştirildiği bir teknolojidir. Sağlık, mühendislik, hukuk, eğitim gibi birçok mesleki alanda kullanılmaya başlamıştır. YZ ile ilgili önemli sorunlardan biri bireylerin değişiklik yaratabilecek bir teknolojik gelişme olmasıdır. Ancak cinsiyete duyarlı eşitsizliklerin olduğu düşünüldüğünde erkek ve kadın istihdamında bu tür bir teknolojinin var olan eşitsizlikleri daha da derinleştireceği düşünülmektedir. Bu nedenlerle çalışmada öncelikle kadın istihdamında teknolojik dönüşüm konusuna yer verilecektir. İşletmelerde YZ teknolojilerinin insan kaynakları yönetimi, müşteri ilişkileri gibi alanlarda kullanılmasıyla birlikte teknolojinin insan odaklı yönetime adaptasyonu gereği dönüşüm de zorunlu hale gelmiştir. Sektörler bazında da önemli değişikliklere neden olacak olan YZ teknolojisi istihdamı da önemli ölçüde etkileyecektir. Tarım, sanayi, inşaat ve hizmetler sektörü ile bu sektörlerdeki istihdam YZ teknolojisi ile dönüşüme uğramaya başlamıştır. Duygusal zeka ise sektörlerde stratejik farklılıklar yaratabilmektedir. Şöyle ki duygusal zekada tanıma, anlama ve yönetme becerileri, YZ teknolojilerine empati ve duygusal analiz çapında yansımaktadır. Çalışmada hizmet sektöründe YZ uygulamalarına yer verilecek olup bu sektörde kadın istihdamı ve YZ'nin yanı sıra duygusal YZ'nin etkileri incelenecektir.

## 2. Kadın İstihdamında Teknolojik Dönüşüm

Teknolojideki hızlı gelişmelerin paralelinde teknolojik adaptasyon ve insan odaklı yeniden yapılanma süreci başlamıştır. İnsan ve makinenin iş birliği içinde olduğu bu süreçte iş gücü de farklı bir boyuta doğru dönüşmektedir. Dünya genelinde toplumlar çeşitli süreçlerden geçmiştir. Toplumsal, ekonomik vb. alanlarda önemli etkiler yaratan sanayi devrimleri bunlar arasındadır. Günümüze kadar beş tane sanayi devrimi yaşandığı ifade edilebilir. Birbirinin devamı niteliğinde olan bu devrimlerden dördüncüsü olan ve diğer bir deyişle Endüstri 4.0'ın ortaya çıkardığı en önemli değişiklik teknolojik yeniliktir. Teknolojik gelişmeler, istihdam alanlarının da çeşitlenmesini sağlamaktadır. Ekonomik büyümenin sağlanması için iş gücünün de üretim sürecinde aktif olması gerekmektedir. Cinsiyet ayrımı olmaksızın her birey mevcut

iş gücüne birlikte katılmalıdır. Ancak medeni durum, eğitim, yaş, çocuk bakımı gibi faktörler kadınların çalışma hayatını olumsuz etkileyebilmektedir. Sanayi Devrimi ile tarım ağırlıklı faaliyetlerin yerini sanayilerin almasıyla birlikte kadınlar da ücretli iş gücünde yer almışlardır. Tarım sektöründe kadın istihdamı azalırken, hizmet sektöründe kadın istihdamı artmaya başlamıştır. Teknoloji, kadınlar için yeni istihdam olanakları sağlamakta; çeşitli tasarruf ve kredi imkanlarına kadınların da erişimini kolaylaştırarak kadın istihdamını artırmaktadır (Malhotra vd., 2016:2). Özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde iş gücü piyasaları yenilikçi ve şeffaf hale gelmektedir. Böylelikle kadınlar da iş gücü piyasasına dahil olabilmektedir (Nikulin, 2017). Teknoloji kadın istihdamını olumlu yönde etkileyebileceği gibi bazı olumsuzlukları da beraberinde getirebilecektir. Zira erkeklerin teknolojik araçların kullanımında daha iyi olduğu, kadınların erkeklerden daha düşük düzeyde vasıflı olduğu, bilgi ve donanımının erkeklere göre daha az olduğuna dair toplumsal ön yargılar da mevcuttur (Hilbert, 2011). Diğer yandan teknolojinin robotlaşmaya neden olmasının bir sonucu olarak insanların işsiz kalacağına yönelik görüşler bulunmakla birlikte, literatürde kadın istihdamını teşvik edeceği yönünde görüşler de bulunmaktadır. Makineleşme sonucunda gerek kadınların ev işlerine daha az zaman ayırması gerekse işlerinin kolaylaştırılması sonucunda kadınların istihdam fırsatlarını artırdığı söylenebilmektedir.

Yirminci yüzyılın son çeyreğinde emek içeren teknolojilerin önemi artmış ve istihdamın yapısını dönüştürmüştür. Kamu harcamalarının azaltılması, uluslararası rekabette hızlanmalar, iş gücü maliyetlerinin azaltılması, özelleştirme uygulamaları vb. yeni dönemin özelliklerindedir (KEİG, 2015). Bu dönemde kadınlara ve gençlere olan iş gücü talebi artmıştır. Kadınların iş gücüne katılımı ile birlikte ev içi bakım emeği de diğer kadınlar tarafından yapılmaya başlanmıştır (ILO, 2019). Kadınlar, teknolojik dönüşüm fırsatlarını iyi değerlendirirlerse piyasadaki istihdam edilebilme oranları artabilecektir. Ters bir durumda iş gücü piyasasındaki cinsiyet eşitsizliği artabilecektir (McKinsey, 2019). Gelişen teknoloji sayesinde daha yüksek gelir düzeyine ulaşmak mümkündür. Ancak kadınlar bu tür teknoloji işlerinde daha az yer almaktadırlar. Dolayısıyla teknoloji alanında cinsiyet kalıplarının yıkılması ve sektörde daha çok kadın istihdam edilmesi gerekmektedir. Politika stratejileri de kadınların iş gücü piyasasındaki varlığını destekler nitelikte olmalıdır (Olney, 2018). Dolayısıyla teknolojik dönüşümün en önemli unsuru olan YZ teknolojileri, dünya genelinde kurum ve kuruluşların dönüşüm merkezine yerleşmektedir. YZ sadece bir yazılım değil, teknolojik dönüşümün bir bileşeni olmuştur. Dijital dönüşüm ve YZ teknolojileri, işletmelerin rekabetçi yapısını daha da geliştirmektedir. Ancak bu süreçte yazılım altyapısına yatırım yapılırken insan unsurunun da yer aldığı bir dönüşüm stratejisi uygulanması gerekmektedir.

2012 yılı Dünya Kalkınma Raporu'na göre, 1980-2008 döneminde dünyada kadınların iş gücüne katılım oranı %50,2'den %51,8'e yükselirken, erkeklerin katılım oranı %82,0'den %77,7'ye düşmüştür. Cinsiyetler arası fark 1980'deki %32'den, 2008'de %26'ya düşmüştür. 2025 yılında kadınların iş gücüne katılım oranları ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) modelleme tahminlerine göre dünyadaki dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

*Tablo 1. Kadınların İşgücüne Katılım Oranı 2025 (%)*

Ülke ve ülke grupları	İş gücüne katılım oranı
Sahra Altı Afrika	% 67.1
Doğu Asya ve Pasifik	% 61.7
Kuzey Amerika	% 58.5
Dünya	% 50.7
Latin Amerika ve Karayipler	% 49.1
Avrupa ve Orta Asya	% 48.6
Güney Asya	% 33.9
MENA, Afganistan ve Pakistan	% 18.2

*Kaynak: ILO Modelleme Tahminleri, Dünya Bankası aracılığıyla (2026) <https://ourworldindata-org.translate.google/female-labor-supply?>*

Tablo 1'e göre 2025 yılında kadınların iş gücüne katılım oranları en yüksek Sahra Altı Afrika ülkelerinde gerçekleşirken; en düşük oranlar MENA bölgesi, Afganistan ve Pakistan ülkelerinde görülmüştür. Dünya genelinde kadınların iş gücüne katılım oranının ise %50,7'dir.

### 3. Hizmet Sektöründe Kadın İstihdamı

Hizmet sektörü, kadın istihdamının yüksek oranlarda seyrettiği bir sektördür. Eğitimli kadınlar başta olmak üzere, bu sektörde çalışmaya başlayan kadınların işten ayrılma oranları oldukça düşüktür (KEFA, 2018). Sektördeki alanlar arasında toplum hizmetleri ile sosyal ve kişisel hizmetler birinci sırada yer alırken; perakende, ticaret, turizm ve mali hizmetler ikinci sırada yer almaktadır. Mesleklere göre dağılımda ise hizmet ve satış elemanlığı birinci sıradadır (Toksöz vd., 2014). Hizmet sektöründe çalışan kadınlar, düşük ücretler ve uzun çalışma süreleriyle çalışmaktadırlar. İş güvencesizliği ve cinsiyete dayalı ayrımcılık gibi faktörler, mevcut eşitsizliği daha da derinleştirmektedir.

Dünya genelinde, 1991-2025 yılları arasında ekonomik sektörler göre kadın istihdamının payı Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablo 2, kadın istihdamının tarım, sanayi ve hizmet sektörleri arasındaki dağılımını sunmaktadır.

Tablo 2. 1991-2025 Dönemi Ekonomik Sektörlere Göre Kadın İstihdamının Payı (%)

Yıllar	1991	1995	2000	2005	2010	2015	2020	2025
Tarım	41,0	38,8	38,4	35,5	31,5	27,2	26,1	26,2
Sanayi	18,9	18,1	17,4	16,4	16,9	16,5	16,2	15,7
Hizmet	39,8	43,0	44,2	48,1	51,6	56,3	57,8	58,2

*Kaynak: ILO Modelleme Tahminleri, Dünya Bankası aracılığıyla (2026) <https://ourworldindata-org.translate.google/female-labor-supply?>*

Tablo 2'ye göre 1991-2025 döneminde kadın istihdamı tarım sektöründe kademeli şekilde yarı yarıya inerken, sanayi sektöründe ılımlı bir seyir izleyerek yaklaşık otuz beş yıllık bir süreçte % 3 gibi çok az bir daralma olmuştur. Hizmet sektöründe kadın istihdamı ise yine bu süreçte kademeli olarak artış gerçekleşmiştir.

2025 yılında kadınların çoğunun hizmet sektöründe istihdam edildiği görülürken; sanayi veya tarımda çalışan kadınların sayısı daha düşüktür. Teknolojik değişimin yanı sıra pazarların genişlemesiyle birlikte, kadın iş gücü daha sermaye yoğun hale gelmiştir. Orta gelirli ülkelerde kadınlar ev içi alana çekilmekte, bakım vb. işlerle meşgul olmakta ve çalışma saatleri ekonomik karşılık anlamında değişmemektedir (Goldin, 1994).

Kadınların eğitim düzeyinin artması, hizmet sektörlerinden gelen talebin artmasını sağlamıştır. Bununla birlikte, kadınların piyasadaki zamanlarının değeri de yükselmektedir. Yüksek gelirli ülkelerde kadınların iş gücüne katılımındaki artış, kadınların ücretli ve genellikle beyaz yakalı işlere geçme olanağını da artırmıştır. Dolayısıyla çocuk bakımı için iş gücünden ayrılmanın fırsat maliyeti de yükselmiştir (Entmacher, 2014).

Ayrıca küresel kadın iş gücü arzının artma nedenlerinden biri, istihdamdaki kadınların ortalama yaşlarının artmasıyla da ilgilidir. Zira dünyada birçok gelişmiş ülkede ve özellikle Amerika, İngiltere, Almanya ve Kanada gibi ülkeler başta olmak üzere, kadınların iş gücüne katılımı yükseliş trendine girmiştir. Bu yükselişin başlıca nedenlerinden biri ise, evli kadınların istihdam oranlarının artmasıyla yakından ilişkilidir (Heckman & Killingsworth, 1986).

ILO'ya göre istihdam, serbest çalışmayı da içermektedir. Bu durum iş gücü; ücret, kâr vb. yollarla mal ve hizmetlerin üretimine yönelik olan her türlü emeği kapsamaktadır. Evde bakım, evde temizlik işleri, yemek yapımı ve çocukların eğitimi gibi faaliyetler ise iş gücü istatistiklerine dahil edilmemektedir. Bu nedenlerle iş gücüne katılan kadın sayısında dünya genelinde farklılıklar olması

doğaldır. Özellikle düşük ve orta gelirli ülkelerde, ücretli olarak istihdam edilen kadınların bir bölümü kayıt dışı istihdam edilmektedir.

Aşağıda, dünyada kadın istihdamının hizmetler sektöründeki alt sektörlere göre dağılımı ile ilgili genel bir tablo sunulmuştur. Tablo, 2024–2026 dönemi alt sektörler için küresel kadın istihdam verileri doğrultusunda, ILO gibi kurumların verilerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tablo 3. Dünyada Kadın İstihdamının Hizmetler Alt Sektörlerine Göre Dağılımı**

Hizmet Alt Sektörü	Kadın İstihdam Payı	Açıklama
Sağlık ve Sosyal Hizmetler	%60–70	Hemşirelik, bakıcı vb. kadın istihdamı yüksektir.
Eğitim	%50	Öğretmenlik vb. kadın istihdamı yüksektir.
Perakende ve Toptan Ticaret	%45–50	Perakende satış işlerinde kadın istihdamı yüksektir.
Konaklama ve Yiyecek Hizmeti	%40	Otel, restoran vb. hizmetlerde kadın istihdamı yüksektir.
Finans ve Sigorta Hizmetleri	%40–45	Bankacılık ve finansal vb. kadın istihdamı ülkelere göre değişmektedir.
Bilgi ve İletişim / Teknoloji Hizmetleri	%30–40	Teknoloji ve bilgi işlerinde kadın istihdamı erkeklere göre daha düşüktür.
Ulaştırma ve Depolama	%~10–15	Kadın istihdamı oldukça düşük seviyelerdedir.
Profesyonel, Bilimsel ve Teknik Hizmetler	%40–45	Danışmanlık, hukuk vb. mesleki hizmetlerde kadın istihdamı orta düzeydedir.
İdari ve Destek Hizmetler	%45–50	Ofis destek, idari işler vb. kadın istihdamı yüksektir.

*Kaynak: World Economic Forum ve World Bank / ILO sektörel istihdam verileri 2024-2026*

Tablo 3, ILO ve Dünya Bankası istatistikleri esas alınarak hazırlanan kadın istihdamının alt sektörlerdeki oranlarını göstermektedir. Kadın istihdamı oranı en yüksek sağlık ve sosyal hizmetler alanında gerçekleşirken; en düşük oran ulaştırma ve depolama hizmetleri alt sektöründedir.

#### 4. Hizmet Sektöründe Yapay Zeka

Hizmet kavramı mülkiyet sahibi olunmadan, satın alan bireye yarar sağlayan, kişiler tarafından diğer kişilere önerilen faydalar bütünü anlamına gelen soyut bir kavramdır (Goetsch ve Davis, 1998: 104). Hizmet sektörü dalları şu şekilde sıralanabilir:

- Oteller, seyahat acenteleri, rehberlik hizmetlerini içeren turizm ve konaklama sektörü,
- Bankalar, sigorta şirketleri vb. içeren finans ve bankacılık sektörü,
- Okullar, üniversiteler vb. içeren eğitim sektörü
- Hastaneler, doktorlar, diş hekimleri vb. içeren sağlık sektörü,
- Havayolları, taşımacılık vb. içeren ulaşım ve lojistik sektörü,
- İnternet, yazılım firmaları vb. içeren bilişim ve iletişim sektörü
- Restoranlar, perakende mağazalar vb. içeren ticaret ve hizmet sektörü.

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin YZ teknolojileriyle uyum sağlayabilmeleri için gerekli becerilere sahip olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda kariyer planlarını da olması muhtemel gelişmelerle şekillendirmelidirler (Wang ve Wang, 2022: 629).

YZ teknolojileri birçok bireyin hayatını ve sektörü etkilemekte olup, bu değişiklikleri hayata geçirmek zor olabilmektedir. YZ teknolojileri, köklü değişikliklere de neden olmaktadır (Brundage, 2015: 34).

McKinsey Global Enstitüsü'nün bir raporuna göre; 2030 yılına kadar ortaya çıkacak ve kaybolacak işler otomasyon çerçevesinden incelenmiştir (Manyika vd., 2017). Bu gibi nedenlerle istihdam yapısı değişebileceğinden, bireylerin yeni beceriler edinebilmesi ve bu çerçevede eğitilmesi zorunlu hale gelmektedir (Wang ve Wang, 2022: 619).

2025 yılı itibarıyla hizmet sektöründe YZ teknolojileri, iş süreçlerinin merkezindeki ana etken haline gelmiştir. Hizmet sektöründeki YZ tabanlı teknolojik yenilikler, dijital ekranların yanı sıra fiziksel dünyaya da adapte olmuştur. Bu durum ise hizmet sektöründe YZ'nin işlerin merkezine yerleştirilmesi gerekliliğini doğurmaktadır (Kay, 2026).

Hizmet sektöründe YZ'nin en fazla kullanıldığı endüstrilerin, YZ'yi henüz tam entegre edememiş sektörlerden üç kat daha fazla büyüdüğü görülmüştür (PWC Global, 2025). Ayrıca hizmet sektöründeki YZ kullanımını ile ilgili önemli gelişmelerden biri de bu teknolojinin hukuki olarak denetim altına alınmasıdır. Avrupa Birliği tarafından çıkarılan YZ Yasası (EU AI Act), ülkeler bazındaki

düzenlemeler için önemli bir adım olmuştur (EU Artificial Intelligence Act, 2026). Hizmet sektöründe YZ kullanımı ile ilgili bilgilendirme yapılması ve YZ içerikli üretimlerin bizzat belirtilmesi yasal bir zorunluluk haline gelmiştir (European Commission AI Act, 2026).

Hizmet sektöründe YZ ile ilgili bu gelişmeler tüm dünyada hızla devam etmektedir. Ülkeler temelinde incelendiğinde YZ teknolojileri; az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için gelişmiş ülkelere ayak uydurabilmek adına kayda değer bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu ülkelerden biri olan Türkiye’de de hizmet sektöründe YZ kullanımı hızla artmaktadır.

## 5. Türkiye’de Hizmet Sektöründe Yapay Zeka

Hizmet sektörü, Türkiye’de kadın çalışanların yoğun olduğu bir sektördür. Ancak Türkiye’de de diğer pek çok ülkede olduğu gibi kadınlar; düşük ücret, sendikasızlık ve toplumsal cinsiyete dayalı eşitsizliklerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Türkiye’de kadınların güvenceli ve adil bir ücret sisteminin yer aldığı işlerde istihdam edilememesinin nedenleri, cinsiyetler arasındaki uçurumdan kaynaklanmaktadır. Ücretsiz hane içi emek, kadınların istihdamında önemli bir engel teşkil etmektedir (KEFA, 2019).

1980 sonrasında Türkiye ekonomisindeki finansal veriler incelendiğinde, kadın istihdamının en fazla olduğu sektör hizmetler sektörüdür. Bu sektörde kadınlar; doktor, öğretmen, avukat vb. unvanlarla güvenceli ve nitelikli işlerde çalıştıkları gibi; temizlikçi, bulaşıkçı ve kasiyer gibi düşük vasıflı işlerde de çalışmaktadırlar (Toksöz, 2016).

Diğer yandan Türkiye’de kadın istihdamının en çok arttığı alt sektörler sağlık ve eğitim olmuştur. Ancak Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) 2024 verilerine göre, işletmeler YZ’den henüz yeterince faydalanamamaktadır. İşletmeler genelde uzman eksikliği ve yüksek maliyetler gibi nedenlerle YZ teknolojilerini kullanamamaktadırlar. Buna rağmen, çeşitli sektörler itibarıyla YZ uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin; Türkiye’de özellikle sağlık alt hizmet sektöründe tedavi süreçleri, görüntüleme analizleri ve hasta takibi gibi alanlarda YZ uygulamaları yapılmaktadır. “Neyim Var” gibi platformlar, YZ destekli kullanım örnekleri arasındadır. Finans sektöründe ise YZ uygulamaları; kredi risk değerlendirmesi, müşteri analitiği ve dolandırıcılık tespiti gibi alanlarda hızla yaygınlaşmaktadır. Sektörler bazında YZ alanındaki gelişmeler devam ederken, gerekli yasal düzenlemeler de bir yandan oluşturulmaktadır. Bu kapsamda Türkiye’de YZ ile ilgili ilk kanun teklifi 24 Haziran 2024’te TBMM’ye sunulmuştur. Bu teklifle, YZ teknolojisinin güvenli, etik ve adil kullanımını sağlamak ile kötüye kullanımı azaltmak amaçlanmaktadır. Ayrıca daha kapsamlı düzenleme çalışmaları da devam etmektedir.

Yasal düzenlemelerin öneminin yanı sıra, hizmet sektöründe çalışanlar diğer bireylerle sürekli iletişim kurmak durumundadırlar. Çalışanların sağlıklı iletişim kurmaları, sunulan hizmetin kalitesini de etkilemektedir. Bu noktada duygusal zekâ kavramı karşımıza çıkmaktadır; zira hizmet sektöründe YZ kullanımını da duygusal zekâ yetkinliğini gerektirmektedir.

## 6. Duygusal Yapay Zeka

Duygusal zekâ kavramını, 1990 yılında Salovey ve Mayer açıklamıştır. Yazarlar bu kavramı; bireyin duyguları kavrayabilmesi, değerlendirebilmesi ve bunu faaliyetlerine entegre edebilmesi olarak tanımlamışlardır (Mayer vd., 1990: 94). Diğer bir ifadeyle duygusal zekâ; duyguları algılama, anlama ve yönetme becerileri olarak tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 189). Duygusal zekâ kavramı; liderlik ve örgütsel davranış gibi işletme süreçlerinin merkezinde yer almaktadır. Daniel Goleman'ın geliştirdiği duygusal zekâ modeli; öz farkındalık, öz yönetim, motivasyon, empati ve sosyal becerilerden oluşmaktadır (Goleman, 1995: 34). Duygusal zekâ sayesinde yöneticiler; duygusal farkındalık ve empati gibi yetkinliklerle birtakım dinamiklerin verimli işlenmesini sağlamaktadırlar (Cherniss, 2010: 114). Araştırmalarda duygusal zekânın grup başarılarında da önemli olduğu ileri sürülmüştür. Yapılan bir araştırmada, duygusal zekâsı yüksek olan bir grubun daha doğru kararlar aldığı ve zamanlarını daha verimli kullanabildikleri ortaya konmuştur (Ashkanasy ve Daus, 2005: 441-452). Grandey (2000), Hochschild (1983) ile Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımları, duygusal emek ile ilgili çalışmalardır. Her çalışma kendisinden önce yapılmış çalışmaların bir sentezini yaparak; duygusal emeğin tükenmişlik, stres ve duyarsızlaşma gibi çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlara neden olabileceğini ileri sürmüştür.

Günümüze geldiğinde, teknolojik gelişmelerle birlikte YZ uygulamaları da günlük yaşamın bir parçası haline gelmiştir. Bu bağlamda bilgisayarlar; yüz ifadeleri, jestler ve ses tonu gibi verileri analiz ederek bireylerin duygusal durumunu belirleyebilmekte ve buna uygun tepkiler vermektedir. Bu noktada “duygusal YZ” kavramı ortaya çıkmaktadır. Örneğin; öğrencilerin duygusal durumlarını algılayıp bunlara yanıt verebilen YZ sistemleri, kişiselleştirilmiş geri bildirim ve destek sağlayarak öğrenme deneyimini iyileştirebilmektedir. Başka bir örnekte ise YZ teknolojisi, kişiselleştirilmiş müşteri hizmeti sunmak ve müşteri deneyimini geliştirmek için kullanılabilir. Duygusal YZ, makineler ile bireylerin etkileşim biçiminde devrim yaratma potansiyeline sahiptir. Bununla birlikte, bu teknolojinin faydaları ve riskleri arasında denge kurmak; sorumlu ve etik bir şekilde kullanılmasını sağlamak önemlidir. YZ teknolojisi gelişmeye devam ettikçe, toplum üzerindeki etkisini göz önünde

bulundurmak ve herkesin yararına olacak bir gelecek yaratmak için çalışmak elzemdir (The Princeton Review, 2026).

Duygusal YZ; otomotiv, müşteri hizmetleri, sağlık ve eğitim gibi birçok hizmet sektöründe kullanılabilir. Böylece robotlarda empati ve duygusal YZ kullanımı, gelecekte robot ve insan etkileşimlerini dönüştürecektir. Bu teknolojiler robotları görev odaklı makineler olmaktan çıkararak; insanların duygularını anlayan ve onlara destek olabilen varlıklara dönüştürecektir. Empati yeteneği, robotları daha insani hale getirerek bireylerin yaşam kalitesini de artıracaktır (Finans Kulüp, 2024).

## 7. ChatGPT'ye Yöneltilen Hizmet Sektöründe Duygusal Yapay Zekâ İle İlgili Sorular

YZ botu ChatGPT'ye, hizmet sektöründe duygusal YZ'nin kadın istihdamına gelecekteki etkileri üzerine sorulan sorular temelinde bir analiz yapılarak; yakın zaman analizi de dahil olmak üzere kadın istihdamının gidişatı hakkında genel bir değerlendirme yapılmaya çalışılacaktır.

**Soru 1. Kadın istihdamında yirmi birinci yüzyıldaki teknolojik gelişmelerin etkisi nedir?**

Yirmi birinci yüzyılda yaşanan teknolojik gelişmeler, kadın istihdamı üzerinde önemli ve çok yönlü etkiler yaratmıştır. Dijitalleşme, otomasyon ve internet teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte iş gücü piyasasında yeni meslek alanları ortaya çıkmış ve bu durum kadınların çalışma hayatına katılımını kolaylaştırmıştır. Özellikle bilişim, dijital pazarlama, e-ticaret ve uzaktan çalışma imkânları gibi alanlar; fiziksel güçten ziyade bilgi ve beceriye dayalı olduğu için kadınların bu sektörlerde daha aktif rol almasına olanak sağlamıştır. Ayrıca çevrim içi eğitim platformları ve dijital kaynaklar sayesinde kadınlar, mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme fırsatı bulmuş; bu da nitelikli kadın iş gücünün artmasına katkıda bulunmuştur. Bununla birlikte teknolojik gelişmeler, kadın girişimciliğini de destekleyerek kadınların kendi işlerini kurabilmelerine ve ekonomik bağımsızlıklarını güçlendirmelerine yardımcı olmuştur. Ancak tüm bu olumlu gelişmelere rağmen, teknoloji sektörlerinde kadın temsiline hâlâ düşük olması ve dijital beceri eşitsizlikleri gibi bazı sorunlar devam etmektedir. Bu nedenle kadınların teknolojik dönüşüm sürecinden daha fazla yararlanabilmesi için eğitim olanaklarının artırılması ve fırsat eşitliğini destekleyen politikaların geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

***Soru 2. Kadın istihdamında teknolojik gelişmelerin toplumsal cinsiyet rollerine etkisi nedir?***

Teknolojik gelişmeler, kadın istihdamını artırarak toplumsal cinsiyet rollerinin dönüşmesinde önemli bir rol oynamıştır. Dijitalleşme, otomasyon ve bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte iş gücü piyasasında fiziksel güce dayalı işlerin yerini daha çok bilgi ve beceri temelli meslekler almaya başlamıştır. Bu durum, geleneksel olarak erkeklere atfedilen bazı meslek alanlarına kadınların daha fazla katılımını mümkün kılmıştır. Ayrıca uzaktan çalışma ve esnek çalışma modellerinin yaygınlaşması, kadınların hem aile içi sorumluluklarını yerine getirmelerine hem de çalışma hayatında aktif rol almalarına olanak sağlamıştır. Bu süreç, kadının yalnızca ev içi rollerle sınırlandırıldığı geleneksel toplumsal cinsiyet anlayışının zayıflamasına katkıda bulunmuştur. Bununla birlikte teknolojik dönüşüm, kadınların ekonomik bağımsızlıklarını artırarak karar alma süreçlerine daha fazla katılmalarını ve toplumsal statülerinin güçlenmesini desteklemiştir. Ancak teknoloji sektöründe kadın temsiline hâlâ sınırlı olması ve bazı mesleklerde toplumsal cinsiyet kalıp yargılarının devam etmesi, bu dönüşümün henüz tamamlanmadığını göstermektedir. Bu nedenle teknolojik gelişmelerin toplumsal cinsiyet eşitliğine daha güçlü katkı sağlayabilmesi için eğitim, fırsat eşitliği ve kapsayıcı istihdam politikalarının geliştirilmesi gerekmektedir.

***Soru 3. Teknoloji kadını çalışmaya teşvik ediyor mu?***

Teknoloji, kadınları çalışmaya önemli ölçüde teşvik etmektedir. Yirmi birinci yüzyılda dijital teknolojilerin gelişmesiyle birlikte çalışma biçimleri değişmiş ve kadınların iş gücüne katılımını kolaylaştıran yeni fırsatlar ortaya çıkmıştır. Özellikle internet, bilgisayar ve mobil teknolojiler sayesinde uzaktan çalışma, bağımsız çalışma ve dijital girişimcilik gibi esnek çalışma modelleri yaygınlaşmıştır. Bu durum, aile ve ev içi sorumlulukları nedeniyle çalışma hayatına katılmakta zorlanan kadınlar için önemli bir avantaj sağlamaktadır.

Ayrıca e-ticaret, dijital pazarlama, çevrim içi eğitim, sosyal medya yönetimi ve içerik üretimi gibi yeni meslek alanları kadınların daha kolay erişebileceği iş imkânları yaratmıştır. Teknoloji aynı zamanda kadınların çevrim içi eğitim platformları aracılığıyla yeni beceriler kazanmasına ve mesleki gelişimlerini sürdürmesine olanak tanımaktadır. Bunun yanında teknoloji, kadın girişimciliğini de destekleyerek kadınların kendi işlerini kurmalarını ve ekonomik bağımsızlık elde etmelerini kolaylaştırmaktadır. Bununla birlikte teknolojinin kadın istihdamını teşvik etmesi için dijital becerilerin geliştirilmesi, teknolojiye erişim imkanlarının artırılması ve toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen politikaların uygulanması da büyük önem taşımaktadır. Bu koşullar

sağlandığında teknoloji, kadınların çalışma hayatına katılımını artıran güçlü bir araç haline gelmektedir.

***Soru 4. Dünya genelinde sektörel açıdan değerlendirildiğinde kadın istihdamı ne durumdadır?***

Dünya genelinde kadın istihdamı sektörel açıdan değerlendirildiğinde, kadınların iş gücü piyasasında belirli sektörlerde yoğunlaştığı görülmektedir. Küresel ölçekte kadınların en fazla istihdam edildiği alan hizmet sektörüdür. Eğitim, sağlık, turizm, perakende ticaret ve kamu hizmetleri gibi alanlar kadın istihdamının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bununla birlikte özellikle gelişmekte olan ülkelerde kadınların önemli bir kısmı tarım sektöründe yer almakta ve çoğu zaman aile işletmelerinde veya kayıt dışı işlerde çalışmaktadır. Sanayi sektörü ise kadınların en az temsil edildiği alanlardan biri olarak dikkat çekmektedir. Özellikle ağır sanayi, madencilik ve inşaat gibi fiziksel güce dayalı sektörlerde kadınların oranı oldukça düşüktür. Bu durum, iş gücü piyasasında sektörel düzeyde devam eden toplumsal cinsiyet temelli ayrışmanın bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bununla birlikte eğitim olanaklarının artması, teknolojik gelişmeler ve hizmet sektörünün büyümesi kadınların farklı sektörlerde daha fazla yer almasına katkı sağlamaktadır. Ancak kadınların iş gücü piyasasında daha dengeli bir şekilde temsil edilebilmesi için eğitim, mesleki beceri geliştirme ve fırsat eşitliğini destekleyen politikaların güçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

***Soru 5. Türkiye’de sektörel açıdan kadın istihdamını değerlendirir misiniz?***

Türkiye’de kadın istihdamı sektörel açıdan değerlendirildiğinde, kadınların büyük ölçüde hizmet sektöründe yoğunlaştığı; tarım ve sanayi sektörlerinde ise daha sınırlı oranda yer aldığı görülmektedir. Türkiye’de çalışan kadınların yaklaşık %66,8’i hizmet sektöründe, %16,8’i tarım sektöründe ve %15,2’si sanayi sektöründe istihdam edilmektedir; inşaat sektöründeki kadın istihdamı ise oldukça düşük düzeydedir. Hizmet sektöründe eğitim, sağlık, perakende ticaret, turizm ve büro hizmetleri gibi alanlar, kadınların en fazla yer aldığı faaliyet alanlarını oluşturmaktadır. Buna karşılık tarım sektörü; özellikle kırsal bölgelerde kadınların önemli bir istihdam alanı olmaya devam etmekte, ancak teknolojik dönüşüm ve kentleşme süreçleri nedeniyle bu sektördeki kadın istihdamı zamanla azalma eğilimi göstermektedir. Sanayi sektöründe ise tekstil, gıda ve hafif imalat gibi alanlarda kadınların varlığı görüle de ağır sanayi ve teknik üretim alanlarında kadınların temsil oranı görece düşüktür. Bu tablo, Türkiye’de kadın istihdamının sektörel açıdan belirli alanlarda yoğunlaştığını ve iş gücü piyasasında hâlâ belirli ölçüde sektörel cinsiyet ayrışmasının varlığını sürdürdüğünü göstermektedir. Bu nedenle kadınların farklı sektörlerde daha dengeli biçimde yer alabilmesi için eğitim, mesleki beceri geliştirme ve fırsat

eşitliğini destekleyen istihdam politikalarının güçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

*Soru 6. Dünyada hizmet sektöründe kadın istihdamı hakkında ne düşünüyorsunuz?*

Dünya genelinde hizmet sektöründe kadın istihdamının yüksek olması, küresel iş gücü piyasasının yapısal dönüşümünü yansıtan önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Özellikle eğitim, sağlık, turizm, perakende ticaret, finans ve kamu hizmetleri gibi alanların hizmet sektöründe yer alması, kadınların bu sektörde daha yoğun şekilde istihdam edilmesine katkı sağlamaktadır. Hizmet sektörünün bilgi, iletişim ve insan ilişkilerine dayalı yapısı, kadınların bu alanlarda daha fazla fırsat bulmasını kolaylaştırmaktadır. Ayrıca küreselleşme, dijitalleşme ve teknolojik gelişmeler sayesinde hizmet sektörünün hızla büyümesi, kadınların iş gücüne katılımını artıran önemli faktörlerden biri olmuştur. Bununla birlikte hizmet sektöründe kadınların yoğunlaşması; bazı durumlarda düşük ücret, güvencesiz çalışma ve kariyer ilerlemesinde sınırlı fırsatlar gibi sorunları da beraberinde getirebilmektedir. Bu nedenle hizmet sektöründe kadın istihdamının artması olumlu bir gelişme olarak görülse de; bu istihdamın nitelik, ücret ve çalışma koşulları açısından da iyileştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda kadınların farklı sektörlerde daha dengeli biçimde temsil edilmesi ve hizmet sektöründeki çalışma koşullarının iyileştirilmesi, toplumsal cinsiyet eşitliği açısından önemli bir hedef olarak değerlendirilmektedir.

*Soru 7. Türkiye’de hizmet sektöründe kadın istihdamı hakkında ne düşünüyorsunuz?*

Türkiye’de hizmet sektöründe kadın istihdamının yüksek olması, iş gücü piyasasının yapısal özellikleri ve toplumsal cinsiyet rolleriyle yakından ilişkilidir. Eğitim, sağlık, turizm, perakende ticaret, bankacılık ve büro hizmetleri gibi alanların hizmet sektörü içinde yer alması, kadınların bu sektörlerde daha yoğun biçimde istihdam edilmesine olanak sağlamaktadır. Hizmet sektörünün iletişim, organizasyon ve insan ilişkilerine dayalı yapısı, kadınların bu alanlarda daha fazla yer almasına katkıda bulunmaktadır. Bununla birlikte Türkiye’de kadınların büyük ölçüde belirli meslek gruplarında yoğunlaşması, iş gücü piyasasında sektörel ve mesleki ayrışmanın devam ettiğini göstermektedir. Ayrıca hizmet sektöründe çalışan bazı kadınların düşük ücret, kayıt dışı istihdam ve sınırlı kariyer ilerleme olanakları gibi sorunlarla karşılaşabildiği de görülmektedir. Bu nedenle hizmet sektöründe kadın istihdamının artması önemli bir gelişme olmakla birlikte; kadınların farklı sektörlerde de daha dengeli biçimde temsil edilmesi ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, toplumsal cinsiyet eşitliğinin güçlendirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

**Soru 8. Hizmet sektöründe duygusal YZ ile ilgili bir değerlendirme yaparmısınız?**

Hizmet sektöründe duygusal YZ kullanımı, müşteri deneyimini geliştirme ve hizmet kalitesini artırma açısından giderek daha önemli bir rol oynamaktadır. Duygusal YZ; insanların yüz ifadeleri, ses tonu, dil kullanımı ve davranışlarından duygusal durumlarını analiz edebilen teknolojileri ifade etmektedir. Bu teknoloji özellikle müşteri hizmetleri, sağlık, eğitim, turizm ve çağrı merkezi gibi insan etkileşiminin yoğun olduğu hizmet alanlarında kullanılmaktadır. Duygusal YZ sayesinde işletmeler müşterilerin memnuniyet düzeyini daha iyi analiz edebilmekte; müşterilerin ihtiyaçlarına daha hızlı ve kişiselleştirilmiş çözümler sunabilmektedir. Örneğin; çağrı merkezlerinde kullanılan YZ sistemleri, müşterinin ses tonundaki stres veya memnuniyetsizlik belirtilerini tespit ederek çalışanlara uygun yanıt stratejileri önerebilmektedir. Bununla birlikte duygusal YZ'nin yaygınlaşması, bazı etik ve toplumsal tartışmaları da beraberinde getirebilmektedir. Özellikle veri gizliliği, duygusal verilerin kullanımı ve çalışanların performansının sürekli izlenmesi gibi konular önemli tartışma alanları oluşturmaktadır. Bu nedenle hizmet sektöründe duygusal YZ uygulamalarının geliştirilmesi kadar; bu teknolojilerin etik ilkeler, veri güvenliği ve insan odaklı yaklaşımlar çerçevesinde kullanılması da büyük önem taşımaktadır.

**Soru 9. Türkiye’de hizmet sektöründe duygusal YZ’nin öne çıkan fırsat ve risklerini değerlendirir misiniz?**

Türkiye’de hizmet sektöründe duygusal YZ uygulamaları; müşteri deneyimini iyileştirme, hizmet verimliliğini artırma ve rekabet avantajı sağlama açısından önemli fırsatlar sunmaktadır. Duygusal YZ, müşterilerin ruh hâlini ve davranışlarını analiz ederek hizmetleri kişiselleştirebilmekte; çalışanlara gelişmiş yönlendirme ve analiz imkânları sağlamaktadır. Ancak bu teknolojinin yaygınlaşması; veri gizliliği, etik sorunlar, yüksek altyapı maliyetleri ve insan etkileşiminin azalması gibi riskleri de beraberinde getirmektedir. Aşağıdaki tablo, Türkiye’de hizmet sektöründe duygusal YZ’nin öne çıkan fırsat ve risklerini karşılaştırmalı olarak özetlemektedir.

Tablo 4. Türkiye’de Hizmet Sektöründe Duygusal YZ’nin Fırsat ve Riskleri

Boyut	Fırsatlar	Riskler
<b>Müşteri Deneyimi</b>	Hizmetleri kişiselleştirme, müşteri memnuniyetini artırma	Yanlış duygu analizi nedeniyle hatalı hizmet yönlendirmesi
<b>Verimlilik</b>	Yanıt sürelerini kısaltma, çağrı merkezi ve hizmet süreçlerinde hız artışı	Teknolojiye aşırı bağımlılık, insan etkileşiminin azalması
<b>Kariyer ve Eğitim</b>	Çalışanlara gelişmiş analiz ve yönlendirme araçları sunma	Çalışanların teknolojik adaptasyon eksikliği, ek eğitim gerekliliği
<b>Yenilik ve Rekabet</b>	Rekabet avantajı, inovatif hizmet tasarımları	Küçük işletmeler için yüksek maliyet ve altyapı yatırımı gerekliliği
<b>Etik ve Veri Güvenliği</b>	Müşteri verilerini doğru kullanarak hizmet kalitesini artırma	Veri gizliliği ihlalleri, etik sorunlar, kişisel verilerin kötüye kullanımı

Kaynak: <https://chatgpt.com/>, 2026.

Tablo 4’e göre Türkiye’de hizmet sektöründe duygusal YZ’nin kullanımı, hem hizmet kalitesini yükseltme hem de rekabet gücünü artırma potansiyeline sahiptir. Ancak teknolojinin sağladığı fırsatlardan etkin biçimde yararlanılabilmesi için etik ilkelere uygun kullanım, veri güvenliği önlemleri ve çalışanların teknolojik yeterliliklerini artıracak eğitim programları büyük önem taşımaktadır. Bu yaklaşım, hem müşteri memnuniyetini hem de sektörün sürdürülebilir gelişimini destekleyecektir.

**Soru 10. Günümüzdeki hizmet sektöründeki duygusal YZ ile elli yıl sonraki duygusal YZ’yi karşılaştırmalı olarak değerlendirebilir misiniz?**

Günümüzde hizmet sektöründe kullanılan duygusal YZ; müşteri deneyimini geliştirme, hizmet verimliliğini artırma ve çalışanlara destek sağlama açısından önemli bir rol oynamaktadır. Mevcut sistemler; müşterilerin yüz ifadeleri, ses tonu ve davranışlarını analiz ederek sınırlı bir duygusal algılama kapasitesine sahiptir ve hizmetlerin kısmen kişiselleştirilmesine imkân tanır. Bununla birlikte, elli yıl sonraki duygusal YZ teknolojilerinin; insan seviyesinde empati ve duygu algılama kapasitesine sahip, tamamen kişiselleştirilmiş ve dinamik hizmet modelleri sunması beklenmektedir. Aşağıdaki tablo, günümüz ve elli yıl sonraki olası duygusal YZ uygulamalarını sektörel ve fonksiyonel boyutlarda karşılaştırmalı olarak özetlemektedir:

Tablo 5. Günümüzde Hizmet Sektöründe Duygusal YZ İle Elli Yıl Sonraki Duygusal YZ

Boyut	Günümüz Duygusal YZ	Elli Yıl Sonra Duygusal YZ
Duygusal Algılama	Yüz ifadeleri, ses tonu, dil ve temel davranışları analiz eder; sınırlı doğruluk	İnsan seviyesinde algılama; bilinçaltı tepkiler ve psikolojik eğilimler tespit edilebilir
Hizmet Sunumu	Sınırlı kişiselleştirme; önceki tercihlere ve temel duygulara dayalı öneriler	Gerçek zamanlı, tamamen kişiselleştirilmiş ve dinamik hizmet deneyimi
İnsan Faktörü	İnsanlarla işbirliği; karar mekanizmasında kritik rol	İnsanlar daha çok strateji ve etik denetimde; rutin ve duygusal etkileşimler YZ tarafından yürütülür
Verimlilik ve Performans	Yanıt süreleri kısalmış, hizmet verimliliği artar	Maksimum verimlilik; hizmet süreçleri tamamen otomatik ve optimize edilmiş
Etik ve Gizlilik	Veri gizliliği ve yanlış analiz riskleri mevcut	Daha karmaşık etik ve gizlilik sorunları; gelişmiş yasal ve etik standartlar gerektirir
Toplumsal Etki	Müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırır	Toplumsal gözetim ve psikolojik etkiler daha belirgin; etik ve sosyal denge kritik olacak

*Kaynak: <https://chatgpt.com/>, 2026.*

Tablo 5'e göre günümüzde duygusal YZ, hizmet sektöründe sınırlı ama faydalı bir araç olarak kullanılmaktadır. Gelecekte ise bu teknoloji; hizmetlerin tamamen kişiselleştirilmesi ve verimliliğin en üst düzeye çıkarılması açısından dönüştürücü bir rol oynayacaktır. Ancak etik, veri gizliliği ve insan etkileşimi gibi konuların önemi daha da artacak; bu nedenle teknolojik gelişmelerin toplumsal ve etik boyutlarıyla birlikte yönetilmesi kritik olacaktır.

**Soru 11. Gelecek yüzyılda kadın emeği, dolayısıyla insan emeği mevcut olacak mı? Olmayacaksa YZ'nin bu duruma etkileri nelerdir?**

Gelecek yüzyılda YZ ve otomasyon teknolojilerinin hızla gelişmesi; kadın emeği ve genel olarak insan emeği üzerinde derin etkiler yaratacaktır. Rutin, tekrarlayan ve fiziksel ya da duygusal iş gücü gerektiren alanlarda YZ'nin devreye girmesiyle, insan emeğine olan talep azalabilir. Bununla birlikte yaratıcı, stratejik ve empati gerektiren işler hâlâ insan emeğine bağlı kalacaktır. Aşağıdaki tablo, gelecek yüzyılda kadın emeği ile YZ'nin hizmet ve üretim alanlarındaki olası etkilerini karşılaştırmalı olarak özetlemektedir:

Tablo 6. Günümüzde Kadın Emeği ile Gelecek Yüzyılda Kadın Emeği

Boyut	Günümüzde Kadın Emeği	Gelecek Yüzyılda Kadın Emeği	YZ'nin Etkisi
İş Türü	Hizmet, eğitim, sağlık, üretim, tarım	Daha çok yaratıcı, stratejik ve empati gerektiren işler	Rutin ve tekrarlayan işleri devralarak kadın emeğinin yükünü azaltır
Katılım ve İstihdam	Geniş alanlarda yoğun katılım	Bazı sektörlerde azalma; yeni alanlarda artış	Yeni iş fırsatları yaratır; kadınları dijital ve teknolojik alanlara yönlendirir
Nitelik ve Beceri Gereksinimi	Temel ve orta düzey beceri	Yüksek düzey yaratıcılık, problem çözme ve duygusal zekâ gereksinimi	Eğitim ve beceri geliştirme ihtiyacını artırır
Ekonomik Bağımsızlık	Kısıtlı, bazı sektörlerde düşük ücretli işler	Potansiyel olarak artar, ancak erişim eşitliği gerekli	Kadınların ekonomik bağımsızlık kazanmasını destekler; eşitsizlik risklerini azaltabilir
Toplumsal Etki	Geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri etkili	İş gücü yapısında dönüşüm; toplumsal cinsiyet rolleri esnekleşebilir	Toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyebilir; ancak etik ve sosyal politika gerektirir

Kaynak: <https://chatgpt.com/>, 2026.

Tablo 6'ya göre, gelecek yüzyılda kadın emeği tamamen ortadan kalkmayacak; ancak iş gücü yapısı ve niteliği köklü bir dönüşüm geçirecektir. YZ, rutin işleri devralarak verimliliği artıracak ve kadınlara yaratıcı, stratejik ve teknoloji odaklı alanlarda yeni fırsatlar sunacaktır. Bu süreçte eğitim, beceri geliştirme ve toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen politikalar, kadın emeğinin gelecekteki ekonomik ve sosyal konumunu güçlendirmek için kritik önem taşıyacaktır.

**Soru 12. Hizmet sektöründe duygusal YZ'ye inanıyor musunuz? Yoksa her şey duygusuz teknoloji üzerine mi kurulacak?**

Hizmet sektöründe müşteri deneyimi her zaman rekabetin merkezinde olmuştur ve YZ teknolojilerinin yükselişi, bu deneyimi dijitalleştirme ve optimize etme yolunda yeni fırsatlar sunmaktadır. Bu bağlamda duygusal YZ, müşterilerin ruh hâlini, memnuniyetini veya stres düzeyini algılayarak uygun tepkiler üretebilen sistemler olarak öne çıkar; örneğin ses tonu veya yüz ifadesi analiziyle müşteri memnuniyetsizliğini erken fark etmek veya chatbotlarda empatiyi taklit ederek daha sıcak bir iletişim sağlamak mümkündür. Duygusal

YZ, gerçek hisleri “hissetmese” de tahmin ve simülasyon yoluyla müşteri deneyimini iyileştirebilir, personel verimliliğini artırabilir ve müşteri sadakatini güçlendirebilir. Ancak sınırlamaları da vardır; ince mizah, kültürel bağlam ve spontan empati gibi insan etkileşiminin bazı boyutlarını tam olarak taklit edemez ve duygusal veri toplarken gizlilik ile etik sorunları gündeme getirir. Gelecekte hizmet sektörü tamamen duygusuz teknoloji üzerine kurulabilir; ancak rekabet avantajı empatiyi taklit eden sistemlerde olacaktır. Özellikle otelcilik, sağlık ve finans gibi sektörlerde insan-makine etkileşiminin sıcaklığı hâlâ fark yaratmaktadır. Sonuç olarak duygusal YZ, hizmet sektöründe zorunlu olmasa da müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmak isteyen şirketler için stratejik bir değerdir.

**Soru 13. Hizmet sektöründe duygusal YZ sizce gerekli bir unsur mu?**

Hizmet sektöründe duygusal YZ “gerekli” bir unsur olarak değil, stratejik bir avantaj olarak değerlendirilebilir. Yani varlığı olmadan da hizmet verilebilir; ama müşteri deneyimini ve bağlılığını artırmak isteyen şirketler için fark yaratabilir. Duygusal YZ, müşterinin ruh hâlini veya memnuniyetini algılayıp yanıt verebildiği için; örneğin stresli bir müşteriyi daha anlayışlı karşılamak veya otomatik sistemleri daha sıcak ve insancıl göstermek gibi faydalar sağlar. Bu durum; özellikle otelcilik, sağlık, finans ve çağrı merkezi gibi insan etkileşiminin yoğun olduğu sektörlerde öne çıkar. Ancak şunu unutmamak gerekir: Duygusal YZ gerçek duyguları “hissetmez”; sadece tahmin ve simülasyon yapar. İnsan empatisinin bazı inceliklerini taklit etmekte hâlâ sınırlıdır ve gizlilik-etik konularını da gündeme getirir. Özetle, hizmet sektöründe mutlaka gerekli olmasa da rekabet avantajı ve müşteri memnuniyeti için önemli bir araçtır. Teknoloji tamamen duygusuz şekilde de çalışabilir; ama müşteri deneyiminde fark yaratmak isteyen şirketler için duygusal YZ değerli bir unsur olacaktır.

**Soru 14. Kadın istihdamında teknolojik dönüşümün etkileri ile hizmet sektöründe duygusal YZ hakkında genel bir değerlendirme yapar mısınız?**

Teknolojik dönüşüm, hizmet sektöründe iş süreçlerini otomatikleştirip verimliliği artırırken; kadın istihdamını hem fırsat hem de riskler açısından dönüştürmektedir. Özellikle duygusal YZ uygulamaları; çağrı merkezleri, otelcilik ve müşteri hizmetleri gibi kadınların yoğun olarak çalıştığı alanlarda öne çıkmaktadır. Bu teknolojiler, rutin ve tekrar eden görevleri üstlenerek çalışanların iş yükünü hafifletebilir ve yaratıcı veya stratejik görevlere odaklanmalarını sağlayabilir. Öte yandan duygusal YZ'nin müşteri etkileşimini taklit etme kapasitesi, bazı görevlerin otomatikleşmesiyle kadın istihdamının geleneksel rollerinde değişim yaratabilir ve özellikle düşük vasıflı pozisyonlarda iş kaybı riski oluşturabilir.

Buna karşılık; teknolojiye erişim ve dijital becerilerin artırılmasıyla kadınlar, yüksek katma değerli ve esnek iş rollerinde daha etkin bir şekilde yer alabilir. Duygusal YZ, kadınların insani ve sosyal becerilerini öne çıkaran pozisyonlarda destekleyici bir araç olarak da değerlendirilebilir. Bu nedenle hizmet sektöründe teknolojik dönüşüm ve duygusal YZ; kadın istihdamı açısından doğru stratejilerle hem verimliliği artıran hem de fırsat yaratan bir dönemeç olarak görülebilir.

## 8. Sonuç

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler, kadın istihdamı üzerinde birçok değişikliğe neden olmuştur. İş gücü piyasasında yeni meslek alanlarının ortaya çıkmasıyla birlikte, kadınların çalışma hayatına katılımı daha da artmıştır. Bilişim, dijital pazarlama, e-ticaret ve uzaktan çalışma imkânları; kadınların bu sektörlerde istihdamını kolaylaştıran nedenler arasındadır.

Bu tür teknolojik gelişmeler, kadın istihdamını artırmasının yanı sıra toplumsal cinsiyet rollerinin değişmesini ve dönüşmesini de sağlamaktadır. Dijitalleşme ve otomasyon gibi teknolojilerin gelişmesiyle birlikte; fiziksel güce dayalı işlerin yerini bilgi ve beceriye dayalı işler almıştır. Böylece “erkek mesleği” kavramı da dönüşüm geçirebilmekte ve kadınların belirli meslek alanlarına daha fazla katılımı sağlanabilmektedir.

Dünya genelinde kadın istihdamı sektörel açıdan değerlendirildiğinde, kadınların iş gücü piyasasında belirli sektörlerde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu kapsamda kadınların en fazla istihdam edildiği alan hizmet sektörüdür. Eğitim, sağlık, turizm, perakende ticaret ve kamu hizmetleri gibi alanlar, kadın istihdamının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır.

Türkiye’de de benzer şekilde kadın istihdamı sektörel açıdan değerlendirildiğinde; kadınların büyük ölçüde hizmet sektöründe yoğunlaştığı, tarım ve sanayi sektörlerinde ise daha sınırlı oranda yer aldığı görülmektedir. Ayrıca küreselleşme, dijitalleşme ve teknolojik gelişmeler sayesinde hizmet sektörünün hızla büyümesi, kadınların iş gücüne katılımını artıran önemli faktörlerden biri olmuştur. Bununla birlikte hizmet sektöründe kadınların yoğunlaşması; bazı durumlarda düşük ücret, güvencesiz çalışma ve kariyer ilerlemesinde sınırlı fırsatlar gibi sorunları da beraberinde getirebilmektedir. Hizmet sektöründe duygusal YZ kullanımını da kadınların istihdamı açısından önem arz etmektedir.

Günümüzde hizmet sektöründe kullanılan duygusal YZ; müşteri deneyimini geliştirme, hizmet verimliliğini artırma ve çalışanlara destek sağlama açısından önemli bir rol oynamaktadır. Mevcut sistemler; müşterilerin yüz ifadeleri, ses tonu ve davranışlarını analiz ederek sınırlı bir duygusal algılama kapasitesine

sahiptir ve hizmetlerin kısmen kişiselleştirilmesine imkân tanımaktadır. Gelecek yüzyılda ise YZ ve otomasyon teknolojilerinin hızla gelişmesi; kadın emeği ve genel olarak insan emeği üzerinde derin etkiler yaratacaktır. Rutin, tekrarlayan ve fiziksel ya da duygusal iş gücü gerektiren alanlarda YZ'nin devreye girmesiyle insan emeğine olan talep azalabilecektir.

Hizmet sektöründe duygusal YZ mutlaka gerekli olmasa da rekabet avantajı ve müşteri memnuniyeti için önemli bir araçtır. Teknoloji tamamen duygusuz şekilde de çalışabilir; ancak müşteri deneyiminde fark yaratmak isteyen şirketler için duygusal YZ değerli bir unsur olacaktır. Dolayısıyla hizmet sektöründe teknolojik dönüşüm ve duygusal YZ; kadın istihdamı açısından doğru stratejilerle hem verimliliği artıran hem de fırsat yaratan önemli bir unsur olarak görülebilmektedir.

## Kaynakça

- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Ashkanasy, N. M., ve Daus, C. (2005). Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 441–452.
- Brundage, M. (2015). Taking superintelligence seriously: *Superintelligence: Paths, dangers, strategies* by Nick Bostrom. *Futures*, 72, 32–35. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2015.07.009>
- Carleton, R. N., Gosselin, P., ve Asmundson, G. J. (2010). The intolerance of uncertainty index: Replication and extension with an English sample. *Psychological Assessment*, 22(2), 396–406.
- Clocksın, W. F. (2003). Artificial intelligence and the future. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 361(1809), 1721–1748.
- Entmacher, J., et al. (2014). *Underpaid and overloaded: Women in low-wage jobs*. National Women’s Law Center.
- European Commission. (2026). Shaping Europe’s digital future: Regulatory framework for artificial intelligence. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>
- EU Artificial Intelligence Act. (2026). Up-to-date developments and analyses of the EU AI Act. <https://artificialintelligenceact.eu/>
- Finans Kulüp. (2024). Robotlarda tasarlanmış empati: Yapay duygusal zeka neler vadediyor? <https://finanskulup.org.tr/toplum/3401/robotlarda-tasarlanmis-empati-yapay-duygusal-zeka-neler-vadediyor/>
- Gherhes, V. (2018). Why are we afraid of artificial intelligence (AI)? *European Review of Applied Sociology*, 11(17), 6–15.
- Goetsch, D. L., ve Davis, S. B. (1998). *Understanding and implementing ISO 9000 and ISO standards*. Prentice Hall.
- Goldin, C. (1994). The U-shaped female labor force function in economic development and economic history (NBER Working Paper).
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books. (Türkçe baskı: *Duygusal zekâ: Neden IQ’dan daha önemlidir?*, Çev. O. Deniztekin, Varlık Yayınları)
- Goleman, D. (2016). *Duygusal zekâ: Neden IQ’dan daha önemlidir?* (Y. Banu, Çev.). Seçkin Yayıncılık.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.

- Heckman, J., ve Killingsworth, M. R. (1986). Female labor supply: A survey. In O. Ashenfelter ve R. Layard (Eds.), *Handbook of labor economics* (Vol. 1, pp. 103–204). North-Holland.
- Hilbert, M. (2011). Digital gender divide or technologically empowered women in developing countries? *Women's Studies International Forum*, 34(6), 479–489.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Kadın Emegi ve İstihdamı Girişimi (KEİG). (2015). *Çalışma yaşamında kadınlar forumu raporu*.
- Kay, A. (2026). The 2026 roadmap: Three major transformations foreseen by global consulting giants. <https://pub.towardsai.net/the-2026-roadmap-three-major-transformations-foreseen-by-global-consulting-giants-5b00d061ab5c>
- KEFA. (2018). En çok sanayi sektöründe çalışan kadınlar iş yaşamından çekilip evine dönüyor. KEİG Platformu.
- KEFA. (2019). Türkiye’de insanlar zaman yoksulu, kadınlar daha da yoksul. KEİG Platformu.
- Li, J., ve Huang, J. S. (2020). Dimensions of artificial intelligence anxiety based on the integrated fear acquisition theory. *Technology in Society*, 63, 101410.
- Malhotra, A., Schulte, J., Patel, P., ve Petesch, P. (2016). Innovation for women’s empowerment and gender equality. International Center for Research on Women.
- Manyika, J., Lund, S., Chui, M., Bughin, J., Woetzel, J., Batra, P., ve Sanghvi, S. (2017). *Jobs lost, jobs gained: Workforce transitions in a time of automation*. McKinsey Global Institute.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M., ve Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3–4), 772–781.
- McKinsey Global Institute. (2019). *The future of women at work: Transitions in the age of automation*.
- Nexford University. (2026). How artificial intelligence will change the world. <https://www.nexford.edu/insights/how-will-ai-affect-jobs>
- Nikulin, D. (2017). The impact of ICTs on women’s economic empowerment. In *Catalyzing development through ICT adoption* (pp. 15–24). Springer.
- Nilsson, N. J. (1998). *Artificial intelligence: A new synthesis*. Morgan Kaufmann.
- Olney, S. (2018). A better future for women at work. *University of Oxford Human Rights Hub Journal*.
- PwC. (2025). *The fearless future: 2025 global AI jobs barometer*. <https://www.pwc.com/gx/en/services/ai/ai-jobs-barometer.html>
- Salovey, P., ve Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.

- The Princeton Review. (2026). Emotional intelligence in AI. <https://www.princetonreview.com/ai-education/emotional-intelligence-ai>
- Toksöz, G. (2016). Transition from ‘woman’ to ‘family’: An analysis of AKP era employment policies from a gender perspective. *Journal für Entwicklungspolitik*, 32(1–2), 64–83.
- Toksöz, G., Dedeoğlu, S., Parmaksız, E. M., ve Bahçe, S. K. (2014). *Türkiye’de kadın işgücü profili ve istatistiklerinin analizi*. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.
- Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO). (2019). *The social construction of migrant care work: At the intersection of care, migration and gender*. ILO Publications.
- Wang, Y. Y., ve Wang, Y. S. (2022). Development and validation of an artificial intelligence anxiety scale: An initial application in predicting motivated learning behavior. *Interactive Learning Environments*, 30(4), 619–634.