

OECD Anket Çalışması: Yapay Zekânın İş Yerlerindeki Etkileri



Yapay Zekânın İş Yerlerindeki Etkileri: Çalışan ve İşverenler ile Gerçekleştirilen OECD Anketi Ana Bulguları



Yönetici Özeti

Yapay zekânın çalışma dünyası üzerindeki olası etkileri hakkındaki çalışmalar her geçen gün artıyor olsa da yapay zekâ kullanımı ile kurumlar ve çalışanların karşı karşıya geldiği değişiklikler henüz yeterince analiz edilmemiştir. OECD, Almanya, Amerika Birleşik Devletleri, Avusturya, Birleşik Krallık, Fransa, İrlanda ve Kanada'da, imalat ve finans sektörlerinde toplam 5.334 çalışan ve 2.053 şirket ile bir anket çalışması yürüterek yapay zekânın iş yerlerine mevcut ve gelecek etkileri konusunda perspektiflerini anlamayı hedeflemiştir. Uygulanan anket kapsamında, işverenlerden yapay zekânın neden ve nasıl uygulandığına dair değerli bilgiler edinilirken, yapay zekâ kullanımında ilk kullanıcı deneyimleri ve getirdiği değişikliklere uyuma ilişkin çalışan görüşleri de alınmış ve bütüncül resim ortaya konmaya çalışılmıştır.

Anket, finans ve imalat sektörlerindeki çalışan ve işverenlerin, yapay zekânın çalışan verimliliği ve çalışma koşulları üzerindeki etkisini oldukça olumlu değerlendirdiklerini göstermektedir.

Yapay zekâ kullananların %80'i işteki performanslarının arttığını belirtirken, %8'i performanslarının kötü etkilendiğini ifade etmektedir. Çalışma koşullarını etkileyen tüm faktörler (mesleki tatmin, fiziksel ve ruhsal sağlık, yönetimde adalet) göz önüne alındığında; kullanıcılardan, yapay zekânın çalışma koşullarını iyileştirdiği ve geliştirdiğini söyleyenlerin negatif görüş bildirenlere kıyasla dört kat daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum yapay zekânın doğru kullanılması halinde yüksek verimlilik ve iş kalitesine katkı sağladığını göstermektedir.

Bununla birlikte, çalışanlar, yapay zekânın iş istikrarı ve ücretler üzerindeki etkileri hakkında birtakım endişeler dile getirmektedir.

Yapay zekâ kullanımını benimseyen finans sektöründeki şirket çalışanlarının %20'si, imalat sektöründeki şirket çalışanlarının ise %15'i şirkette tanıdıkları birinin işini yapay zekâ yüzünden kaybettiğini belirtmektedir. Finans sektöründeki çalışanların %19'u, imalat sektöründeki çalışanların ise %14'ünün önümüzdeki on yıl içinde işlerini kaybetme konusunda çok endişeli olduklarını belirtmelerine karşın sırasıyla %46 ve %50'si hiç endişeli olmadıklarını ifade etmektedir. Anket kapsamında, yapay zekâ kullananların endişe belirtmeye yapay zekâ kullanmayanlara kıyasla daha meyilli oldukları görülmüştür.

İşverenlerin çoğu, şirketlerinde istihdama ilişkin yapay zekâdan kaynaklı bir değişiklik olmadığını bildirirken kalan işverenler arasında istihdamda yapay zekâ kullanımı kaynaklı azalma olduğunu bildirenlerin sayısının, arttığını bildirenlerin sayısını geçtiği görülmektedir. Finans sektöründeki çalışan ve işverenler, imalat sektöründekilere kıyasla iş istikrarının ve işlerin daha fazla riskle karşı karşıya olduğuna işaret etmiştir. Her iki sektörde de çok sayıda çalışan, yapay zekânın ücretler üzerinde aşağı yönlü etkisi olacağını öngörmekte olup önümüzdeki on yıl içinde yapay zekânın ücretleri düşüreceğine inanan çalışan sayısının, ücretlerini artıracığına inanan çalışan sayısının iki katı olduğu görülmektedir. Önümüzdeki yıllarda yapay zekâ kullanımındaki artış potansiyeli düşünülerek, bu konuların sektörel farklılıklar da gözeticilerle daha detaylı bir şekilde ele alınması gerekmektedir.

Yapay zekânın işlerin doğasını değiştirmeye başladığı görülmektedir. Finans ve imalat sektörlerindeki işverenlerin sırasıyla %66 ve %72'si, yapay zekânın çalışanların gerçekleştirdiği birtakım görevlerin otomasyonunu sağladığını belirtirken, her iki sektördeki işverenlerin yaklaşık yarısı yapay zekânın daha önce çalışanlar tarafından yapılmayan birtakım işler yarattığını bildirmiştir. Ankete katılım sağlayan işverenlerin, yapay zekânın tekrar eden ve tehlikeli işlerin otomasyonunu sağladığını iki kat fazla savunması, yapay zekâ kullanımının performans ve iş koşulları üzerindeki etkisi hakkında olumlu görüşlere de temel teşkil etmektedir. Yapay zekâ kullananların dörtte üçü, yapay zekânın görevlerini yerine getirme hızını arttırdığını belirtmektedir. Bu durum çalışan verimliliği ile ilgili olabileceği gibi artan iş yoğunluğunu da gösteriyor olabilir. Çoğu yapay zekâ kullanıcısı, yapay zekânın kendilerine karar verme süreçlerinde yardımcı olduğunu belirtmekte ve bundan memnuniyetlerini dile getirmektedir. Edinilen bulgular, çalışanların bu değişiklikleri başarılı bir şekilde yönetebilmek için desteğe ihtiyacı olduğunu göstermektedir.

Yapay zekâ kullanımı, işverenlerin eğitimler yoluyla kazandırmayı hedeflediği beceri değişikliklerine yol açmaktadır. İşverenlerin çoğu değişen beceri ihtiyaçlarını, hali hazırda çalışanların becerilerini geliştirerek veya yeniden eğiterek karşıladıklarını (finans ve imalat sektörlerinde sırasıyla %64 ve %71) ya da dışarıdan hizmet alımı yaptıklarını (finans ve imalat sektörlerinin her birinde %53) belirtmiştir. Değişen beceri ihtiyaçları karşısında işten çıkarma yaptığını ifade eden işverenler ise oldukça sınırlı sayıdadır (finans ve imalat sektörlerinde sırasıyla %17 ve %14). Yapay zekâ kullanan çalışanların yarısından fazlası, şirketlerinin kendilerine yapay zekâ kullanımına ilişkin eğitim sağladığını veya finanse ettiğini ifade etmiş olup bu çalışanlar yapay zekânın çalışma koşullarına dair olumlu etkileri olduğunu bildirmiştir. Yapay zekâ kullanan çalışanların büyük bir bölümü, kendilerini yapay zekâ uzmanlığına sahip görmemelerine karşın %70'ten fazlası yapay zekâ hakkında daha fazla bilgi edinmek için istekli olduklarını belirtmiştir.

İşverenler, uzmanlaşmış yapay zekâ kullanma becerilerinin öneminin arttığını dile getirmiş, bunun yanında insani beceriler ve kalifiye çalışan ihtiyacının da önemine vurgu yapmışlardır. Bu bilgiler ışığında, yapay zekâ kullanımının yaygınlaşması ile birlikte ekonomide geniş bir beceri yelpazesine ihtiyaç duyulacağı açıktır.

Yeni teknolojilerin benimsenirken karşılıklı danışma süreci işletilmesinin daha olumlu sonuçlar doğurduğu görülmektedir. Çalışan ve işverenlerin yeni teknolojilere ilişkin birlikte değerlendirmeler yaptığı iş yerlerinde, çalışan verimliliği ve çalışma koşullarına olumlu katkıda bulunduğu saptanmıştır. Bu durumun, OECD'nin çalışan ve işveren arasındaki diyalogun olumlu etkilerine ilişkin önceki araştırmaları ile de ilişkili olduğu söylenebilir. Yapay zekâ kullananlardan finans sektöründe çalışanların %43'ü ile imalat sektöründe çalışanların %45'i yapay zekânın kullanımının benimsenmesi sürecinin işveren veya işveren temsilcileri ile müzakere edildiğini belirtmiş, müzakere edilen temel konuların beceriler ve eğitim olduğu ifade edilmiştir.

Çalışanların çoğu, işverenlerinin yapay zekâyâ ilişkin doğru kararları vereceğine inanmakla birlikte bu alanda daha fazlasının yapılabileceğini düşünmektedir. Çalışanların %57'si, hangi çalışanların işten çıkarılacağına karar veren yapay zekâ uygulamalarının, %40'ı ise hangi çalışanların işe alınacağına karar veren yapay zekâ uygulamalarının yasaklanmasını desteklediklerini belirtmektedir. Finans sektöründeki çalışanların %49'u ve imalat sektöründeki çalışanların %39'u, şirketlerinin yapay zekâ uygulamalarının kişisel veya işlerini nasıl yaptıklarına dair veri topladığını ifade etmektedir. Söz konusu çalışanların çoğu, bu sebeple, veri topladığı için işlerini yerine getirirken baskı hissetme gibi birtakım endişelerini (finans %62, imalat %56) ve kendileri ile ilgili çok fazla verinin toplandığını hissettiklerini (finans %58, imalat %54) dile getirmektedir. İşverenler engelli çalışanları, iş yerlerinde yapay zekadan yararlanabilecek önemli bir grup olarak görürken yaşlı ve vasıfsız çalışanların ise daha olumsuz etkileneceklerini öngörmektedir.

İşverenler, yüksek maliyet ve beceri eksikliklerinin iş yerlerinde yapay zekâ uygulamalarının benimsenmesinin önünde hukuki düzenlemelere kıyasla daha büyük bir engel teşkil ettiğini düşünmektedir. Finans sektöründeki işverenlerin %25'i ile imalat sektöründeki işverenlerin %19'u hükümetin hukuki düzenlemelerinin **iş yerlerinde yapay zekâ uygulamalarına** engel olduğunu düşüncelerine karşın söz konusu sektörlerde işverenlerin sırasıyla %53 ile %58'i yüksek maliyetlerin, %41 ile %43'ü ise beceri eksikliklerinin engel teşkil ettiğini belirtmektedir.