

Dijitalleşmenin Enformal Yaşlı Bakım Emeği Üzerindeki Etkileri: Literatür Temelli Bir Değerlendirme

Süheyla Erikli Selek

Doç.Dr., Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü

E-posta: suheylaerikli@aybu.edu.tr

Geliş Tarihi: 30/03/2026; Kabul Tarihi: 06/07/2026

Doi: 10.5281/zenodo.21702699

Künye: Selek, S. E. (2026). Dijitalleşmenin Enformal Yaşlı Bakım Emeği Üzerindeki Etkileri: Literatür Temelli Bir Değerlendirme. *Senex: Yaşlılık Çalışmaları Dergisi*, 10(1), 48-65.

 <https://orcid.org/0000-0002-5817-6469>

Özet

Bu çalışma, dijitalleşme süreçlerinin enformal yaşlı bakım emeği üzerindeki etkilerini literatür temelli bir yaklaşımla incelemektedir. Refah devletlerinin büyük ölçüde aile temelli ve ücretsiz bakım emeğine dayanmasına karşın, son yıllarda nüfusun yaşlanması ve bakım ihtiyacının artması bakım emeğini sosyal politika tartışmalarının merkezine taşımıştır. Bu bağlamda dijital bakım teknolojilerinin yaygınlaşması, bakım yükü, dijital eşitsizlikler ve bakım emeğinin görünmeyen boyutları çerçevesinde bakım pratiklerini dönüştüren önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Çalışma, nitel literatür incelemesi olarak tasarlanmıştır. Veri toplama sürecinde ulusal ve uluslararası veri tabanları taranmış; "dijitalleşme", "yaşlı bakımı", "enformal bakım" ve "bakım emeği" anahtar kelimeleri kullanılarak konuyla ilgili çalışmalar belirlenmiştir. Literatür, dijitalleşmenin bakım emeği üzerinde çift yönlü bir etki yarattığını göstermektedir. Bir yandan dijital araçlar bilgiye erişimi kolaylaştırmakta, bakım süreçlerinin koordinasyonunu desteklemekte ve bakım verenlerin öz-yeterlik düzeyini artırarak bakım yükünü kısmen hafifletebilmektedir. Diğer yandan ise bakım emeğine ilişkin yeni sorumluluk alanları yaratmaktadır. Dijital bakım süreçleri, bakım emeğinin duygusal, bilişsel ve zamansal boyutlarını görünür kılmaktan ziyade çoğu zaman bu boyutları yoğunlaştırmakta ve bakım verenleri sürekli erişilebilir olma baskısı altında bırakmaktadır. Ayrıca dijital beceri ve erişim farklılıklarından kaynaklanan eşitsizlikler, teknolojinin sunduğu olanaklardan tüm bakım verenlerin eşit düzeyde yararlanabilmesini sınırlandırmaktadır. Sonuç olarak dijitalleşme, bakımın örgütlenme biçimini, yük dağılımını ve toplumsal cinsiyete dayalı iş bölümünü yeniden şekillendiren çok boyutlu bir dönüşüm süreci olarak değerlendirilmelidir. Bu bulgular, dijitalleşmenin bakım politikaları bağlamında ele alınmasının ve dijital eşitsizlikleri azaltmaya yönelik kapsayıcı politika tasarımlarının geliştirilmesinin önemine işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler:

Dijitalleşme • Yaşlı Bakımı • Enformal Bakım • Bakım Emeği

The Effects of Digitalization on Informal Older People Care Labor: A Literature-Based Assessment

Abstract

This study examines the effects of digitalization on informal older people care labor through a literature-based approach. Although welfare states have long relied heavily on family-based and unpaid care work, population ageing and the growing demand for care services have increasingly placed care labor at the center of social policy debates. In this context, the widespread adoption of digital care technologies has emerged as a significant factor transforming care practices through its implications for caregiving burden, digital inequalities, and the often-invisible dimensions of care labor. The study was designed as a qualitative literature review. Data were collected through a systematic examination of national and international academic databases, and relevant studies were identified using the keywords "digitalization," "older people care," "informal care," and "care labor." The literature indicates that digitalization has a dual impact on care labor. On the one hand, digital tools facilitate access to information, support the coordination of caregiving processes, and partially alleviate caregiving burden by enhancing caregivers' self-efficacy. On the other hand, they generate new responsibilities and forms of labor associated with caregiving practices. Rather than making the emotional, cognitive, and temporal dimensions of care work more visible, digital care processes often intensify these dimensions and place caregivers under continuous pressure to remain constantly accessible. Furthermore, inequalities arising from disparities in digital skills and access limit caregivers' ability to benefit equally from the opportunities provided by digital technologies. In conclusion, digitalization should be understood as a multidimensional process of transformation that reshapes the organization of care, the distribution of caregiving responsibilities, and the gendered division of labor. These findings highlight the importance of addressing digitalization within the framework of care policies and underscore the need to develop inclusive policy interventions aimed at reducing digital inequalities and ensuring equitable access to the benefits of digital care technologies.

Keywords:

Digitalisation • Older People Care • Informal Care • Care Labour

Giriş

Dünya genelinde bakım emeği; nüfusun hızla yaşlanması, doğurganlık oranlarının düşmesi, kadınların işgücüne katılımının artması ve dijitalleşme süreçlerinin hız kazanmasıyla birlikte hem devlet politikalarının hem de sosyal refah tartışmalarının merkezinde yeniden konumlanmaktadır. Özellikle yaşlı nüfusun artışı, sağlık ve bakım hizmetlerine yönelik talebi hem niceliksel hem de niteliksel olarak artırmaktadır. Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu verilerine göre, 2024 yılında dünya nüfusunun yaklaşık %10,3'ünü 65 yaş ve üzeri bireyler oluştururken, bu oranın 2050 yılında %16'ya, gelişmiş ülkelerde ise %27,8'e ulaşması beklenmektedir. Türkiye'de de benzer bir demografik dönüşüm yaşanmaktadır. Nitekim 1974 yılında %5,5 olan yaşlı nüfus oranı, 2024 yılında yaklaşık iki katına çıkarak %10,3'e ulaşmıştır. 2050 yılına gelindiğinde ise her dört kişiden birinin 65 yaş ve üzeri olacağı öngörülmektedir.¹ Bu demografik dönüşüm, bakım ekonomisinin ve bakım hizmetlerinin güçlendirilmesini hem bakım alanlar hem de bakım verenler açısından temel bir gereklilik hâline getirmektedir.

Araştırmalar, yaşlı bakımının büyük ölçüde aile temelli ve enformel bakım ilişkilerine dayandığını göstermektedir. Rocard ve Llana-Nozal'ın (2022) OECD ülkelerini kapsayan analizine göre, bakım alan yaşlı bireylerin yaklaşık %60'ı yalnızca enformel bakım hizmetlerinden yararlanmaktadır (Rocard ve Llana-Nozal, 2022: 4). Bu

durum, yaşlı bakımının önemli ölçüde aile içerisinde ve ücretsiz emek aracılığıyla sürdürüldüğüne işaret etmektedir.

Bu çalışmada sıklıkla kullanılan enformel bakım kavramı; devletin veya profesyonel kurumların düzenleme ve denetim mekanizmaları dışında, aile üyeleri, arkadaşlar ya da komşular tarafından ücret karşılığı olmaksızın sunulan bakım ve destek hizmetlerini ifade etmektedir (Bastawrous, 2013). Literatürde "enformal" kavramı aynı zamanda kayıt dışı ekonomik faaliyetleri tanımlamak amacıyla da kullanılmaktadır. Ancak bu çalışmada enformal bakım, kayıt dışı bir ekonomik faaliyet olarak değil; bakım hizmetlerinin kurumsal ve profesyonel bakım sistemlerinin dışında sunulmasını ifade eden bir kavram olarak ele alınmaktadır.

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) 2018 tarihli raporu, bakım emeğinin toplumsal cinsiyet boyutuna dikkat çekmektedir. Rapora göre dünya genelinde ücretsiz bakım emeğinin yaklaşık %76'sı kadınlar tarafından üstlenilmekte; kadınlar bakım faaliyetlerine erkeklerden ortalama 3,2 kat daha fazla zaman ayırmaktadır (ILO, 2018: 17–21). Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verileri de bu tabloyu Türkiye açısından doğrulamaktadır. TÜİK verilerine göre bakım sorumluluğu öncelikli olarak eşler, kız çocukları ve gelinler tarafından üstlenilmektedir (TÜİK, 2025). Bu bulgular, bakım sorumluluğunun büyük ölçüde kamusal hizmetler yerine aile ve topluluk düzeyinde, özellikle de kadınlar tarafından yerine getirildiğini göstermektedir.

¹ Literatürde, yaşlı nüfus oranı %7 ile %10 arasında olan toplumlar "yaşlı", %10'un üzerinde olanlar ise "çok yaşlı (super-aged)" toplumlar olarak sınıflandırılmaktadır (Arun, 2018). Bu çerçevede Türkiye, kısa sürede "çok yaşlı toplum" kategorisine girmiştir.

Son yıllarda dijitalleşme süreçleri, sosyal yaşamın birçok alanında olduğu gibi bakım pratiklerini de dönüştürmektedir. Bu dönüşüm yalnızca ücretli bakım emeğini değil, aynı zamanda aile ve topluluk temelli ücretsiz bakım emeğini de kapsamaktadır. Özellikle yaşlı bakımında kullanılan uzaktan sağlık izleme sistemleri, tele-sağlık uygulamaları, akıllı sensörler ve dijital bakım platformları, bakım süreçlerinin organizasyonunu yeniden şekillendirmektedir. Bu teknolojiler, yaşlı bireylerin sağlık durumlarının uzaktan takip edilmesine olanak sağlayarak hizmetlere erişimi artırmakta ve bakım süreçlerinin daha hızlı ve etkin biçimde yürütülmesine katkıda bulunmaktadır (Alexopoulou, 2024: 136–137).

Bununla birlikte dijital bakım teknolojilerinin yaygınlaşması, bakımın yalnızca teknik boyutunu değil, bakım verenlerin sorumluluklarını ve emek yükünü de dönüştürmektedir. Günümüzde bakım verenler; semptom takibi, randevu yönetimi, veri izleme ve çevrimiçi koordinasyon gibi görevlerin yanı sıra aile üyeleri arasında bilgi akışını sağlama, acil durumlarda hızlı iletişim kurma ve bakım alan kişinin sosyal izolasyonunu azaltmak amacıyla görüntülü görüşme ve sosyal medya araçlarını kullanma sorumluluğunu da üstlenmektedir. Bu durum, bakımın zamansal ve mekânsal sınırlarını esnetmekte, bakım verenler için yeni görev alanları yaratmakta ve sürekli erişilebilir olmayı gerektiren farklı bir bakım düzeni ortaya çıkarmaktadır.

Bu bağlamda literatürde “dijital bakım emeği” kavramı, bakım faaliyetlerinin dijital teknolojiler aracılığıyla yeniden

örgütlenmesini açıklamak amacıyla giderek daha yaygın biçimde kullanılmaktadır (Ticona ve Mateescu, 2018). Söz konusu kavram, bakım emeğinin yalnızca fiziksel bakım faaliyetlerinden ibaret olmadığını; aynı zamanda dijital platformlar üzerinden yürütülen iletişim, bilgi paylaşımı, randevu yönetimi ve veri takibi gibi görünmeyen emek biçimlerini de içerdiğini vurgulamaktadır. Bu durum, bakım verenler açısından yeni bir bakım yükünün ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Nitekim OECD’nin (2020) raporunda, dijital sistemlerin bakım süreçlerine entegrasyonunun bakım verenlerin koordinasyon, takip ve sistem kullanımıyla ilgili sorumluluklarını artırdığı belirtilmektedir (OECD, 2020: 17).

Uluslararası literatürde dijital bakım teknolojilerine ilişkin çalışmaların sayısı giderek artmaktadır. Ancak bu çalışmaların büyük ölçüde ücretli bakım hizmetleri, platform temelli bakım işleri veya teknolojik müdahalelerin etkinliği üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Buna karşılık, dijitalleşmenin enformel bakım emeği üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar oldukça sınırlı olduğu dikkat çekmektedir. Bu çalışma, dijitalleşmenin enformel yaşlı bakım emeği üzerindeki etkilerini literatür bulguları çerçevesinde değerlendirmeyi ve söz konusu dönüşümün bakım verenler üzerindeki yansımalarını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Yöntem

Bu çalışma, dijitalleşme süreçlerinin enformal yaşlı bakım emeği üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlayan nitel bir literatür incelemesi olarak tasarlanmıştır. Çalışma kapsamında konuya ilişkin mevcut

literatürde yer alan kuramsal ve ampirik bulgular değerlendirilmiştir.

Veri toplama süreci, Google Akademik, DergiPark, PubMed, Web of Science ve TR Dizin gibi ulusal ve uluslararası veri tabanları üzerinden yürütülmüştür. Tarama sürecinde “dijitalleşme”, “yaşlı bakımı”, “enformel bakım” ve “bakım emeği” anahtar kelimelerinin Türkçe ve İngilizce karşılıkları ile çeşitli kombinasyonları kullanılarak konuya ilişkin çalışmalar belirlenmiştir.

Literatürün seçiminde, bakım emeğinin kuramsal çerçevesini oluşturan temel çalışmaların (Hochschild, 1983; Esping-Andersen, 1990) yanı sıra, dijitalleşme süreçlerinin hız kazanması dikkate alınarak ağırlıklı olarak 2016–2026 yılları arasında yayımlanan güncel araştırmalara yer verilmiştir. Ayrıca, uluslararası kuruluşlar tarafından yayımlanan raporlar (WHO, ILO, OECD ve Birleşmiş Milletler) da incelemeye dâhil edilmiştir. Konuyla doğrudan ilişkili olmayan veya benzer bulguları tekrar eden çalışmalar kapsam dışında bırakılmıştır.

Tablo 1. Literatür İncelemesine Dahil Edilen Kaynakların Yayın Dönemlerine Göre Dağılımı

Dönem	Çalışma sayısı
2016–2017	1
2018–2019	8
2020–2021	8
2022–2023	7
2024–2026	13

İncelenen kaynakların önemli bir bölümünün 2018 sonrasında yayımlandığı, özellikle 2024–2026 döneminde belirgin bir yoğunlaşmanın yaşandığı görülmektedir. Bu durum, dijitalleşme ve enformel yaşlı bakımı arasındaki ilişkinin son yıllarda artan akademik ilgiye konu olduğunu göstermektedir. Çalışmalar, dijitalleşmenin bakım emeği üzerindeki etkileri bağlamında incelenmiş, özellikle bakım yükü, toplumsal cinsiyet ve dijital eşitsizlikler ekseninde ortaya çıkan ortak eğilimler ile farklılaşan bulgular değerlendirilmiştir.

Çalışmanın kavramsal çerçevesi, dijitalleşmenin enformel yaşlı bakım emeği

üzerindeki etkilerini yapısal, kurumsal ve toplumsal boyutlarıyla ele alabilmek amacıyla üç temel eksen etrafında şekillendirilmiştir. Bu doğrultuda ilk olarak, enformel bakımın belirleyicileri olan kurumsal ve toplumsal bağlamı açıklamak üzere refah rejimlerinde bakımın örgütlenmesi incelenmiştir. İkinci eksen, bakım alanında dijital teknolojilerin yaygınlaşmasıyla ortaya çıkan dönüşüm süreci ve bu sürecin bakım emeğine yansımaları ele alınmıştır. Üçüncü eksen, ise dijitalleşmenin enformel yaşlı bakım emeği üzerindeki etkileri; bakım yükü, toplumsal cinsiyet ilişkileri ve eşitsizlikler bağlamında değerlendirilmiştir. Bu

doğrultuda çalışmanın ana gövdesi; “Refah Rejimlerinde Bakımın Örgütlenmesi”, “Bakım Hizmetlerinin Dijitalleşmesi ve Dijital Bakım Emeği” ve “Dijitalleşmenin Enformel Yaşlı Bakım Emeği Üzerindeki Etkisi” başlıkları altında yapılandırılmıştır.

Refah Rejimlerinde Bakımın Örgütlenmesi

Refah devletinin ortaya çıkışı genellikle 1880’lerde Almanya’da zorunlu sağlık, kaza, malullük ve yaşlılık sigortası sistemlerinin uygulanmaya başlanmasıyla ilişkilendirilmektedir. Bununla birlikte, 19. yüzyılın ilk yarısında dul ve yetimlere, çalışan kadınlara ve çocuklara yönelik geliştirilen sosyal koruma uygulamaları, refah devletinin tarihsel kökenlerinin aile temelli sosyal destek mekanizmalarına dayandığını göstermektedir (Neyer, 2018: 23).

Bakım kavramı ise tarihsel olarak kadınların yaşam deneyimlerini anlamaya yönelik çalışmalar çerçevesinde geliştirilmiş ve literatürde bakım faaliyetlerinin büyük ölçüde kadınlar tarafından ücretsiz emek biçiminde yerine getirildiği ortaya koyulmuştur² (Daly ve Lewis, 2000: 283). Refah devletlerinde hem ücretli hem de ücretsiz bakım emeğinin temel taşıyıcısı çoğunlukla kadınlar olmakla birlikte, kadınların işgücüne katılım oranlarının artması ve nüfusun yaşlanması gibi demografik ve toplumsal dönüşümler, literatürde “bakım krizi” olarak tanımlanan

yeni bir olguyu gündeme getirmiştir. Bu gelişmeler, bakım hizmetlerinin yalnızca aile içerisinde karşılanmasının sürdürülebilirliğini zayıflatmış ve bakım sorumluluğunun aile dışındaki aktörlerle paylaşılmasını gerekli kılmıştır. Böylece bakım, refah devleti politikalarının temel tartışma alanlarından biri hâline gelmiştir. Bu bağlamda refah devletleri, bakımın kim tarafından, hangi koşullarda ve hangi mekanizmalar aracılığıyla sunulacağını belirleyen kurumsal yapılar olarak önem kazanmaktadır. Refah devletlerinin farklı toplumsal ve kurumsal bağlamlarda nasıl işlediğini açıklamak açısından ise refah rejimi yaklaşımı önemli bir analitik çerçeve sunmaktadır.

Refah rejimi kavramı, bireylerin sosyal risklere karşı hangi kurumsal mekanizmalar aracılığıyla korunduğunu açıklayan yapısal bir yaklaşımı ifade etmektedir. Bakım emeğinin örgütlenmesinde devlet politikaları, kültürel normlar ve işgücü piyasası dinamiklerinin belirleyici olduğu bilinmektedir. Bu noktada Esping-Andersen’in (1990) geliştirdiği üçlü refah rejimi tipolojisi, aile–devlet–piyasa ilişkilerini birlikte ele alması bakımından önceki sınıflandırmalardan ayrılmaktadır. Söz konusu yaklaşım, yalnızca devletin rolüne değil, aynı zamanda toplumsal kurumlar arasındaki ilişkilere de odaklanması nedeniyle sosyal politika analizlerinde yaygın biçimde kullanılmaktadır. Bununla birlikte,

² Mary Daly ve Jane Lewis, bakım olgusunu daha geniş bir perspektiften ele alarak refah devleti analizlerine önemli katkılar sunan “sosyal bakım” kavramını geliştirmiştir. Yazarlar (2000), bakımın yalnızca aile içi ilişkiler çerçevesinde değerlendirilmesinin analitik açıdan yetersiz olduğunu ileri sürerek kavramı yeniden tanımlamışlardır. Bu yaklaşıma göre sosyal bakım, çocukların ve bağımlı yetişkinlerin fiziksel ve duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik faaliyetlerin yanı sıra, bu sorumlulukların devlet, piyasa, aile ve gönüllü sektör arasında nasıl paylaşıldığını da kapsamaktadır. Bu çerçevede sosyal bakım, yalnızca bireyler arasında gerçekleşen bir pratik veya ilişki biçimi olarak değil; ekonomik, sosyal ve normatif boyutları bulunan çok katmanlı bir refah unsuru olarak ele alınmaktadır (Daly ve Lewis, 2000: 281–285).

tipolojinin kadınları ve ücretsiz bakım emeğini yeterince dikkate almadığı ve Güney Avrupa ülkelerinin kendine özgü refah yapısını açıklamakta yetersiz kaldığı yönünde eleştirileri bulunmaktadır (Ferrera, 2010: 19; Moreno, 2010: 376).

Daly ve Lewis'e göre bakım, devlet, piyasa, aile ve gönüllü sektör arasında paylaşılan çok katmanlı bir sorumluluk alanıdır ve bu sorumluluğun nasıl dağıldığı refah rejimlerinin temel ayırt edici özelliklerinden birini oluşturmaktadır. Sosyal demokrat (İskandinav) refah rejimlerinde bakım hizmetleri büyük ölçüde kolektifleştirilmiş olup kamusal hizmetler aracılığıyla yaygın, erişilebilir ve kurumsallaşmış bir biçimde sunulmaktadır. Bu rejimlerde hem çocuk hem de yaşlı bakımı önemli ölçüde devlet tarafından organize edilmektedir. Buna karşılık Türkiye'nin de içinde yer aldığı Akdeniz refah rejimlerinde bakım sorumluluğu ağırlıklı olarak aileye bırakılmış, kamusal hizmetlerin kapsamı sınırlı kalmış ve piyasa aktörlerinin rolü görece zayıf olmuştur. Bu yapı, güçlü bir aile temelli bakım modeline işaret etmektedir. Muhafazakâr-korporatist refah rejimlerinde ise bakım daha karma bir görünüm sergilemekte, aile önemli bir rol oynamaya devam ederken gönüllü kuruluşlar ve yarı kamusal kurumlar bakım hizmetlerinin sunumunda belirleyici konuma gelmektedir. Liberal refah rejimlerinde ise bakım hizmetleri daha parçalı bir yapıya sahiptir. Bu rejimlerde çocuk bakımı büyük ölçüde aile ve piyasa aktörlerine bırakılırken, yaşlı bakımı nispeten daha fazla kamusal müdahaleye konu olmaktadır (Daly ve Lewis, 2000: 281–289).

Sonuç olarak, refah rejimleri bakımın organizasyonu ve bakım sorumluluklarının dağılımını farklı biçimlerde yapılandırmaktadır. Bu farklılıklar, bakım emeğinin toplumsal cinsiyet boyutunu, bakım hizmetlerinin sunulduğu biçimini ve bakımın kurumsal çerçevesini doğrudan etkilemektedir.

Bakım Hizmetlerinin Dijitalleşmesi ve Dijital Bakım Emeği

Dijital teknolojilerin yaygınlaşması, refah devletinin işleyişinde önemli bir dönüşüm yaratmış ve sosyal hizmetlerin sunumunda yeni bir paradigma ortaya çıkarmıştır. Literatürde bu dönüşüm sıklıkla "dijitalleşmiş refah devleti", "Refah 4.0" veya "veri temelli refah devleti (datafied welfare state)" kavramlarıyla ifade edilmektedir. Bu yaklaşım, sosyal hizmetlerin giderek artan ölçüde dijital veriler, algoritmalar ve çevrimiçi platformlar aracılığıyla sunulmasını ifade etmektedir (Alexopoulou, 2024: 136).

Başlangıçta dijitalleşme, kamu yönetiminde verimlilik ve etkinliği artıran teknik bir araç olarak değerlendirilmiş olsa da güncel literatür, refah devletinin giderek veri altyapıları, algoritmik karar mekanizmaları ve dijital platformlar tarafından şekillenen bir yapıya dönüştüğünü vurgulamaktadır (Zakharova, Jarke ve Kaun, 2024: 544). Bu dönüşüm yalnızca hizmet sunum biçimlerini değil, bakım hizmetlerinin örgütlenmesini ve bakım emeğinin niteliğini de yeniden yapılandırmaktadır.

Özellikle yaşlı bakımı, engelli bakımı ve ev içi bakım hizmetleri gibi alanlarda dijital teknolojilerin kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır (van Toorn vd., 2024: 515). Uzaktan izleme sistemleri, akıllı

sensörler ve dijital sağlık uygulamaları, bakım süreçlerinde süreklilik ve güvenlik sağlamaya katkıda bulunurken, aynı zamanda enformal bakımın dijital araçlar aracılığıyla desteklenmesini mümkün kılmaktadır. Bu gelişme, yalnız yaşayan yaşlı bireylerin güvenlik duygusunu güçlendirirken bakım veren aile üyelerinin rol ve sorumluluklarında da dönüşüme yol açmaktadır (Spann ve Stewart, 2020: 262).

Söz konusu dönüşüm, bakım literatüründe giderek daha fazla tartışılan yeni bir emek biçimi olan dijital bakım emeğini gündeme getirmektedir. Dijital bakım emeği, bakım faaliyetlerinin dijital teknolojiler, veri altyapıları ve platform ekonomileri aracılığıyla yürütülmesini ifade etmekte, hem ücretli hem de ücretsiz bakım pratiklerini kapsayan yeni bir emek biçimi olarak değerlendirilmektedir (Leurs, 2019: 807). Bu yönüyle dijital bakım emeği, bakım emeği literatürü ile dijital emek tartışmalarının kesişim noktasında yer almaktadır (Duffy ve Schwartz, 2018; ILO, 2018; Terranova, 2000).

Dijital teknolojiler, veri toplama, izleme ve koordinasyon süreçlerini kolaylaştırarak bakım hizmetlerinin daha etkin yürütülmesine katkı sağlayabilmektedir. Bununla birlikte, refah sistemlerinde gözetim ve kontrol mekanizmalarının genişlemesine de zemin hazırlamaktadır (van Toorn vd., 2024: 16; Zakharova, Jarke ve Kaun, 2024: 540–542). Bu durum, bakım hizmetlerinde “bakım” ve “kontrol” mantıkları arasında yeni gerilimlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Özellikle dijital izleme teknolojileri, bakım ilişkilerini veri temelli denetim pratiklerine dönüştürme potansiyeli taşımaktadır.

Öte yandan dijitalleşme, bakım faaliyetlerinin daha hızlı yürütülmesini sağlarken bakım verenler açısından “zaman yoksulluğu” ve “zaman sıkışması” gibi yeni riskleri de beraberinde getirmektedir. Judy Wajcman (2015), dijital kapitalizm koşullarında teknolojinin yaşamı hızlandırırken aynı zamanda bireylerde zaman baskısını artırdığını ileri sürmektedir. Bakım verenler açısından bu durum, fiziksel bakım faaliyetlerine ek olarak dijital izleme, veri takibi ve sürekli çevrimiçi koordinasyon gibi görevlerin üstlenilmesi anlamına gelmektedir. Bu faaliyetlerin gündelik bakım rutinlerine eklenmesi, bakım verenleri sürekli erişilebilir olmaya zorlamakta ve zamanın daha parçalı deneyimlenmesine yol açmaktadır.

Bununla birlikte dijital bakım emeği yalnızca teknik becerilerden ibaret değildir; aynı zamanda yoğun bir duygusal emek boyutu da içermektedir. Arlie Hochschild’in (1983) geliştirdiği duygusal emek yaklaşımı, dijital bakım bağlamında yeni bir anlam kazanmaktadır. Bakım verenler, dijital sistemler aracılığıyla sürekli bir izleme ve sorumluluk döngüsü içerisinde yer almakta; bu durum ise sürekli bağlantılı olma hâliyle ilişkili yeni stres biçimlerini beraberinde getirmektedir. Literatürde bu durum giderek “dijital tükenmişlik” kavramı ile açıklanmaktadır. Ticona ve Mateescu (2018), dijital platformlar aracılığıyla yürütülen bakımın duygusal ilişkileri veri temelli sorumluluklara dönüştürdüğünü vurgulayarak, dijital bakım emeğinin yalnızca teknik değil aynı zamanda duygusal ve etik boyutları olan karmaşık bir emek biçimi olduğunu ortaya koymaktadır.

Dijitalleşmenin Enformal Yaşlı Bakım Emeği Üzerindeki Etkisi

Bakım emeği, ülkelerin refah rejimleri, kültürel yapıları ve toplumsal normları doğrultusunda şekillenen çok boyutlu bir olgudur (Knijn ve Kremer, 1997). Bu bağlamda enformal bakım, resmî bir sözleşmeye dayanmaksızın aile üyeleri, akrabalar ya da yakın çevre tarafından sağlanan bakım hizmetlerini ifade etmektedir. Küresel ölçekte nüfusun yaşlanması ve bakım ihtiyacının artması, enformal bakımın refah sistemleri içerisindeki önemini giderek artırmakta; birçok ülkede uzun dönemli bakım hizmetlerinin önemli bir bölümü bu yolla karşılanmaktadır. Bununla birlikte bu bakım biçimi, bakım veren bireyler açısından önemli fiziksel, psikolojik ve ekonomik yükler doğurmaktadır (Nittas vd., 2026: 1–2).

Enformal bakım emeğinin aynı zamanda toplumsal cinsiyet boyutu bulunmaktadır. Geleneksel iş bölümü çerçevesinde bakım hizmetlerinin büyük ölçüde kadınlar tarafından üstlenildiği ve kadınların hane içinde ücretsiz bakım emeği aracılığıyla refah sağlayıcı bir rol oynadığı bilinmektedir (Moreno, 2001: 376). Bu durum, bakım emeğinin görünmezleşmesine ve eşitsiz biçimde dağıtılmasına yol açarken, bakımın toplumsal olarak yeniden üretilen bir emek biçimi olduğunu da göstermektedir. Dolayısıyla enformel bakım yalnızca bireysel bir sorumluluk alanı değil, aynı zamanda toplumsal yapı içerisinde şekillenen yapısal bir süreçtir. Bu nedenle bakımın aile temelli örgütlenmesinin sürdürülebilirliği, artan bakım ihtiyaçları ve

değişen toplumsal dinamikler çerçevesinde giderek daha fazla tartışılmaktadır.

Bu yapının dönüşümünde dijitalleşme önemli bir belirleyici olarak ortaya çıkmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve özellikle COVID-19 pandemisi, yaşlı bakımında dijital araçların rolünü görünür hale getirmiştir (Carrillo-Soubic, 2022). Tele-sağlık uygulamaları, akıllı ev sistemleri, sensörler ve mobil sağlık teknolojileri, bakım süreçlerinin uzaktan izlenmesini ve yönetilmesini mümkün kılarak bakımın zamansal ve mekânsal örgütlenmesini dönüştürmektedir (WHO, 2021; Dogra vd., 2022). Bu gelişmeler, bakımın yalnızca fiziksel bir faaliyet olmaktan çıkarak dijital teknolojiler aracılığıyla yürütülen çok katmanlı bir sürece dönüşmesine yol açmaktadır. Bu açıdan dijitalleşme, bakım emeğini ortadan kaldıran değil, onu yeniden yapılandıran bir süreç olarak değerlendirilmelidir. Veri takibi, cihaz yönetimi, uygulama kullanımı ve sağlık hizmetleriyle dijital iletişim gibi faaliyetler bakım emeğine yeni boyutlar eklemekte ve bakımın görünmeyen yönlerini daha da artırmaktadır. Böylece bakım emeği yalnızca fiziksel değil, aynı zamanda bilişsel ve dijital unsurlar içeren karmaşık bir emek biçimine dönüşmektedir.

Bu dönüşüm, bakım süreçlerinin verileştirilmesiyle (datafication) daha belirgin hâle gelmektedir. Dijital teknolojiler aracılığıyla yaşlı bireylerin sağlık durumları ve gündelik yaşam pratikleri sürekli veri üreten alanlara dönüşmekte, bakım faaliyetleri de bu veriler üzerinden izlenen ve yönetilen süreçler hâline gelmektedir (Hertog, Shi ve

Rodel, 2025: 988–990). Bu gelişme, erken müdahale ve risk yönetimi açısından bakım verenlerin yükünü hafifletme potansiyeli taşıırken, aynı zamanda yeni eşitsizlik ve stres biçimlerini de beraberinde getirmektedir. Bu nedenle dijital bakım teknolojilerinin bakım pratiklerine esneklik ve zamansal kontrol kazandırdığı kabul edilmekle birlikte, bu avantajların tüm bakım verenler için eşit biçimde deneyimlenmediği vurgulanmaktadır.

Dijitalleşmenin bir diğer önemli boyutu ise dijital eşitsizliklerdir. Dijital teknolojilere erişim, bu teknolojileri kullanma becerisi ve bunlardan fayda sağlama kapasitesi toplum içinde eşit dağılmamaktadır. van Dijk'ın (2020: 4–5) çok aşamalı modeli, dijital eşitsizliğin yalnızca erişim eksikliğiyle sınırlı olmadığını; motivasyon, beceri ve kullanım düzeylerini de içeren çok boyutlu bir süreç olduğunu ortaya koymaktadır. van Dijk'a göre erişim türlerinden herhangi birinin yetersiz olması ya da hiç bulunmaması, dijital bölünmenin farklı biçimlerde ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Örneğin bilgisayar ve internet gibi teknolojilere erişimin olmaması materyal erişim eksikliğine işaret etmektedir. Buna karşılık bireyler teknolojiye fiziksel olarak erişebilseler ve gerekli kullanım becerilerine sahip olsalar bile, motivasyon eksikliği, ihtiyaç duymama veya zaman yetersizliği gibi nedenlerle kullanım düzeyleri sınırlı kalabilmektedir (van Dijk ve Hacker, 2003; Sütüoğlu, 2020).

Bu bağlamda dijitalleşmiş bakım süreçleri, bazı bireyler için kolaylaştırıcı olurken, diğerleri için dışlayıcı hale gelebilmektedir. Özellikle düşük dijital okuryazarlığa sahip yaşlı bakım verenler bu süreçte dezavantajlı konuma düşebilmektedir. Ayrıca teknolojilerin öğrenilmesi ve bakım rutinlerine entegre edilmesi için gereken zaman ve çaba, bakım verenler açısından ek bir yük oluşturmaktadır (Nittas vd., 2026: 5). Bu durum, dijitalleşmenin bakım yükünü her koşulda azaltmadığını; aksine bazı durumlarda bakım emeğini daha karmaşık ve yoğun bir hâle getirebildiğini göstermektedir. Nitekim Rousaki vd. (2024: 9), sosyal bakımın dijitalleşmesinin özellikle yaşlı ve ücretsiz bakım verenler açısından bir “dijital yük” yarattığını belirtmektedir. Benzer şekilde Zhou, Bai, Wan, Qin, He ve Xie (2024), teknolojik araçların karmaşıklığı, teknik destek eksikliği ve yetersiz dijital beceriler nedeniyle bakım yükünün azalmak yerine artabildiğini ifade etmektedir. Sonuç olarak dijital bakım emeği, bir yandan bakım süreçlerinin koordinasyonunu ve verimliliğini artırırken, diğer yandan yeni eşitsizlik biçimlerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Ticona ve Mateescu, 2018: 273). Bu nedenle dijital eşitsizlik yalnızca cihaz ve internet erişimiyle açıklanabilecek bir olgu değildir; beceri düzeyi, motivasyon, sosyal sermaye, kurumsal destek ve hane içi bakım iş bölümü gibi unsurlarla iç içe geçmiş çok boyutlu bir süreç olarak değerlendirilmelidir.

Tablo 2. Dijital Enformal Bakıma Yönelik Engeller³

Engeller	Örnekler
Dijital beceriler ve okuryazarlık	· Düşük dijital bilgi düzeyi · Teknoloji kullanımında düşük özgüven · Teknoloji deneyimi eksikliği · Eğitim ve destek yetersizliği · Dijital olmayan yöntemleri tercih etme
Teknik ve kullanılabilirlik sorunları	· Teknik hatalar (bug'lar) · Yavaş internet bağlantısı · Cihaz uyumsuzluğu · Zayıf navigasyon · Aşırı bildirim gönderimi · Kişiselleştirme eksikliği · Etkileşim yetersizliği · Yüksek veri giriş yükü
Erişilebilirlik ve kapsayıcılık	· Dil seçeneklerinin olmaması · Karmaşık dil kullanımı · Teknolojiye sınırlı erişim · Bilişsel veya fiziksel sınırlamalara uyum eksikliği (örneğin ayarlanamayan yazı tipi boyutları)
Bakım verme yükü	· Teknolojiyi kullanmak/öğrenmek için yeterli zaman veya enerji olmaması · Günlük rutine entegrasyonun zor olması · Özellikle öğrenme süreci ve zaman gereksiniminin yüksek olması
Gizlilik ve güven (etik konular)	· Veri güvenliği endişeleri · İnsan etkileşiminin azalacağı korkusu · Kültürel uyarlamaların yetersizliği

Kaynak: Nittas vd., 2026: 5

Dijitalleşme Sürecinin Enformal Bakım Emeği Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi

Dijital bakım teknolojilerinin yaygınlaşması ve yaşanan demografik dönüşümler, enformal yaşlı bakımının ve bu alandaki bakım emeğinin yeniden değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Önceki bölümde tartışıldığı üzere dijitalleşme, bakım emeğini ortadan kaldıran değil, bakımın örgütlenme biçimini dönüştüren bir süreç olarak ortaya

çıkılmaktadır. Bu nedenle dijital teknolojilerin bakım emeği üzerindeki etkilerinin çok boyutlu bir çerçevede ele alınması gerekmektedir.

Literatürde yer alan çalışmalar, dijitalleşmenin enformal bakım emeği üzerindeki etkilerinin tek yönlü olmadığını göstermektedir. Bir yandan dijital teknolojiler bilgiye erişimi kolaylaştırmakta, bakım süreçlerinin koordinasyonunu desteklemekte ve bakım verenlerin sosyal destek ağlarına erişimini

³ Medline, Web of Science ve CINAHL veri tabanlarında 2019–2024 yılları arasında İngilizce yayımlanmış randomize kontrollü çalışmalar ile yarı deneysel, gözlemsel ve nitel çalışmalar taranarak 110 çalışmanın incelendiği çalışmada tabloda belirtilen engellerden en az bir engel tespit edilmiştir.

güçlendirmektedir. Diğer yandan ise yeni sorumluluk alanları yaratarak bakım emeğinin niteliğini dönüştürmekte ve bazı durumları da bakım yükünü artırabilmektedir. Nitekim Tan vd. (2025: 7–9) tarafından gerçekleştirilen sistematik derleme ve meta-analiz çalışması, dijital araç kullanımının özellikle bilgiye erişim ve sosyal etkileşim mekanizmaları aracılığıyla bakım yükünü anlamlı düzeyde azalttığını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte aynı çalışma, dijital becerileri sınırlı olan bakım verenlerde teknoloji kullanımıyla stres ve kaygı düzeylerinin arttığını göstermektedir. Bu bulgu, dijital teknolojilerin bakım verenler üzerinde her zaman yük azaltıcı bir etki yaratmadığını, bazı koşullarda yeni bilişsel ve duygusal yükler üretebildiğini ortaya koymaktadır.

Dijitalleşmenin bakım emeği üzerindeki etkileri, özellikle toplumsal cinsiyet boyutunda daha belirgin hale gelmektedir. Aparicio vd. (2025) çalışması, kadın bakım verenlerin dijital teknolojileri çoğu zaman destekleyici bir araçtan ziyade sürekli kontrol ve sorumluluk üreten bir mekanizma olarak deneyimlediklerini ortaya koymaktadır. Dijital hatırlatıcılar ve izleme uygulamaları bakım süreçlerini kolaylaştırmakla birlikte, bakımın kesintisiz ve sürekli izleme gerektiren bir yapıya dönüşmesine yol açmaktadır. Bu durum, bakım emeğinin toplumsal cinsiyete dayalı niteliğinin dijital ortamda da devam ettiğine işaret etmektedir.

Bununla birlikte dijital teknolojilerin kullanım biçimleri, bakım emeğinin çok boyutlu doğasını anlamak açısından önemli ipuçları sunmaktadır. Newman vd. (2019), bakım verenlerin dijital araçları bilgi

edinme, duygusal destek, pratik yardım arayışı ve dayanışma kurma gibi farklı amaçlarla kullandıklarını belirtmektedir. Bu bulgu, dijitalleşmenin bakımın yalnızca fiziksel boyutunu değil, aynı zamanda duygusal ve bilişsel boyutlarını da kapsayacak şekilde genişlediğini göstermektedir. Benzer şekilde Smith vd. (2025), dijital teknolojilerin algılanan kullanışlılığı ve güvenilirliğinin bakım kalitesi ile bakım verenlerin öz-yeterlik algıları üzerinde belirleyici olduğunu vurgulamaktadır. Teknolojilerin erişilebilir ve işlevsel olduğu durumlarda bakım verenlerin güçlendiği görülürken, karmaşık veya kullanıcı dostu olmayan sistemlerin dijital yorgunluk ve çaresizlik duygularını artırabildiği belirtilmektedir.

Bu dönüşüm süreci aynı zamanda eşitsizlik ve etik konularına ilişkin tartışmaları da beraberinde getirmektedir. Hertog vd. (2025), dijital bakım teknolojilerinin bakım emeğini yeniden şekillendirirken eşitsizlik, mahremiyet ve bakım kalitesi üzerinde önemli etkiler yarattığını göstermektedir. Bu durum, dijitalleşmenin bakım emeğini ortadan kaldıran bir süreç olmadığını; aksine bakım süreçlerini yeni sorumluluklar, yeni riskler ve yeni eşitsizlik biçimleri üzerinden yeniden yapılandırıldığını ortaya koymaktadır.

Tablo 3'te yer alan çalışmalar birlikte değerlendirildiğinde, dijital teknolojilerin bilgiye erişimi artırma, bakım süreçlerini organize etme ve sosyal destek ağlarını güçlendirme yoluyla bakım verenlerin yükünü azaltma potansiyeline sahip olduğu görülmektedir (Shaffer vd., 2018; Zhou vd., 2024). Buna karşılık, özellikle nitel araştırmalar ve derleme çalışmaları,

teknolojik araçların karmaşıklığı, teknik sorunlar, etik kaygılar ve yetersiz dijital beceriler nedeniyle bakım süreçlerinde yeni stres kaynakları yaratabildiğini ortaya koymaktadır (Anker-Hansen vd., 2022; Baudin vd., 2024). Ayrıca kadın bakım verenlere odaklanan çalışmalar, dijital

teknolojilerin bakım emeğini azaltmaktan çok sürekli izleme, takip ve koordinasyon gerektiren yeni bir bakım pratiği oluşturduğunu göstermektedir (Aparicio vd., 2025).

Tablo 3. Enformal Bakım Verenlerde Teknoloji Kullanımına İlişkin Literatür Özeti

Yıl	Yazar	Çalışmanın Adı	Çalışmanın İçeriği ve Sonuç
2025	Aparicio A, Inostroza-Correa MA, Miranda P, Salinas C, Herskovic V, Chackiel C, Alarcón C.	The impact of technology use for care by enformal female caregivers on their well-being: a scoping review	Enformal kadın bakım verenlerin teknoloji kullanımı ile iyi oluşları arasındaki ilişkiyi 14 makale üzerinden tarayan çalışmada teknoloji kullanımının bakım veren kadınların refahında fiziksel yükün azalması, duygusal desteğin artması ve sosyal bağlantının artmasıyla ilişkili iyileşmeler tespit edilmiştir.
2024	Zhou Y, Bai Z, Wan K, Qin T, He R, Xie C.	Technology-based interventions on burden of older adults' enformal caregivers: a systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials	Yaşlılara bakım veren enformal bakım verenlerde teknoloji temelli müdahalelerin yük azaltmadaki etkisini 1990-2022 yılında İngilizce ve Çince kayıtlar ve çalışmalar taranarak geliştirilmiş, teknoloji temelli müdahalelerin bakım yükünü orta düzeyde azalttığı tespit edilmiştir.
2024	Baudin, K., Sundström, A., Lindner, H.	Enformal carers' experiences in everyday life and the use of everyday technology	Günlük teknoloji (mobil/smart cihazlar) kullanımının, bilişsel gerileme gösteren bakıma muhtaç bireylerin bakım verenleri üzerindeki etkisini nitel olarak yarı yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla değerlendirilmiştir. Teknolojinin günlük yaşamı kolaylaştırdığı, ancak teknik sorunlar ve etik endişelerin (gizlilik, gözetim) artığı bulunmuştur.
2023	Premanandan S, Ahmad A, Cajander Å, Ågerfalk P, van Gemert-Pijnen L	Designing and Evaluating IT Applications for Enformal Caregivers: A Scoping Review	Bilgi teknolojisi uygulamalarının enformal bakım verenlerle tasarım ve değerlendirme süreçlerini yayımlanmış 82 makale aracılığıyla inceleyen çalışmada Kapsam incelemesinin sonuçları, gayri resmi bakıcılar için BT uygulamalarının gereksinimleri, tasarım önerileri ve kullanıcı tercihlerinin yanı sıra kullanılabilirlik kriterlerini ve özelliklerini de ayrıntılı olarak açıklanması amaçlanmıştır.

2022	Anker-Hansen, C., Grøndahl, V. A., Helgesen, A. K., Fagerli, L. B., Rummelhoff, G., Bååth, C., Halvorsrud, L.	Enformal caregivers and assistive technology in Norwegian nursing homes	Norveç'te iki bakım evinde hizmet veren 11 enformal bakım verenlerin yardımcı teknoloji kullanımına dair deneyimlerini derinlemesine nitel olarak incelenmektedir. Katılımcılar teknoloji kullanımına olumlu değerlendirmekle birlikte huzurevlerindeki yardımcı teknolojiler hakkında bilgi ve deneyimlerinin kısıtlı olduğu belirlenmiştir.
2019	Lucero RJ, Fehlberg EA, Patel AGM, Bjarnardottir RI, Williams R, Lee K, Ansell M, Bakken S, Luchsinger JA, Mittelman M.	The effects of information and communication technologies on enformal caregivers of persons living with dementia	Demanslı kişilere bakım veren enformal bakım verenlerde iletişim teknolojilerinin etkisini sistematik olarak değerlendiren çalışmada ICT kullanımının bakım verenler üzerinde farklı etkileri olduğu belirlenmiştir.
2018	Shaffer, K. M., Chow, P. I., Cohn, W. F., Ingersoll, K. S., Ritterband, L. M.	Enformal Caregivers' Use of Internet-Based Health Resources: An Analysis of the Health Information National Trends Survey	İnternet tabanlı sağlık kaynaklarının ücretsiz/aile temelli bakım verenler tarafından kullanım oranlarının ve sonuçlarının araştırıldığı çalışmada genel olarak internet kullanımının, bakım verenlerin bilgiye erişimini artırarak öz-yeterliklerini ve bakım kalitesini olumlu etkilediği ancak yaş, eğitim düzeyi faktörlerine bağlı olarak internet tabanlı sağlık kaynaklarını kullanma oranlarının farklılık taşıdığı tespit edilmiştir.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Türkiye’de yaşlılık çalışmaları literatürü incelendiğinde, akademik ilginin uzun süre medikal bir çerçevede ele alındığı ve özellikle 2012-2017 yılları arasında sosyal politika perspektifinden ziyade sağlık hizmetleri ile biyolojik yaşlanma sorunları etrafında şekillendiği görülmektedir (Arun, 2018). Bu durum, yaşlı bireylerin ve onlara bakım verenlerin dijital pratiklerine ilişkin sınırlı bir literatürün oluşmasına neden olmuş; mevcut çalışmalar daha çok dijital eşitsizlik ve dışlanma konularına odaklanmıştır (Arun, 2018; Arun ve Elmas, 2020; Arun vd., 2020; Fiğan ve Cihangir, 2020; Sütüoğlu, 2020). Bununla birlikte teknolojinin sosyal ilişkilerin sürdürülmesi ve yalnızlıkla mücadele açısından önemli fırsatlar sunduğu belirlenmesine karşın (Görgün Baran ve Alpaydın, 2020), dijital

araçlara erişim ve kullanım becerilerinin eğitim, gelir ve kültürel sermaye gibi faktörlere bağlı olarak farklılaşması, dijitalleşmenin mevcut toplumsal eşitsizlikleri yeniden üretebildiğini göstermektedir. (Arun vd., 2020).

Erikli’nin (2026) ücretsiz dijital bakım uygulamalarına ilişkin araştırması da uluslararası literatürde ortaya konulan bulgularla paralellik göstermektedir. Araştırma sonuçları, kadınların dijital bakım faaliyetlerini daha sık üstlendiğini ve geleneksel bakım emeğinin dijital ortamda da sürdüğünü ortaya koymaktadır. Bununla birlikte katılımcılar, bu süreci doğrudan bir “dijital yük” olarak tanımlamaktan kaçınmakta; ancak teknolojik takip, çevrimiçi koordinasyon ve sürekli erişilebilir

olma gerekliliği gibi yeni sorumluluk alanlarının ortaya çıktığını belirtmektedir. Bu durum, Türkiye’de bakımın aile olmanın doğal bir uzantısı ve kuşaklararası dayanışmanın bir parçası olarak görülmesiyle yakından ilişkilidir. Ancak bakımın kültürel değerler çerçevesinde anlamlandırılması, bakım emeğinin zaman, bilgi, koordinasyon ve duygusal çaba gerektiren niteliğini ortadan kaldırmamaktadır. Aksine tele-sağlık uygulamalarının takibi, çevrimiçi randevu süreçlerinin yönetimi, dijital platformlar üzerinden sağlık bilgilerinin izlenmesi ve teknik sorunların çözülmesi gibi yeni görevler bakım emeğinin kapsamını daha da genişletmektedir. Bu çerçevede uluslararası politika belgeleri, bakım sistemlerinin dijitalleşme sürecine uyum sağlayacak biçimde yeniden yapılandırılması gerektiğini vurgulamaktadır. Özellikle Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP, 2025) tarafından Türkiye için önerilen Mavi Kapı, Mavi İstasyon ve Kafe-Tek modelleri, bakım hizmetlerinin yerelleştirilmesi, ve dijital okuryazarlığın güçlendirilmesi yoluyla kapsayıcı toplum temelli yapı sunmaktadır. Mavi Kapı modeli, tele-sağlık ve uzaktan izleme gibi uygulamaları tek çatı altında toplayarak hem bakım alanının hem de bakım verenin desteklenmesine yönelik bir model sunmaktadır. Mavi İstasyon modeli ile ise bakım hizmetlerinin mahalle veya yerel düzeyde sunulması ve bu istasyon aracılığıyla sosyal etkinlikler, sağlık danışmanlığı, psikososyal destek ve bakım verenlere yönelik eğitimlerin verilmesi hedeflenmektedir.

Sonuç

Nüfusun yaşlanmasıyla birlikte bakım ihtiyacının artması, bakım hizmetlerinin nasıl örgütleneceği sorusunu sosyal politika tartışmalarının merkezine taşımıştır. Bu çalışma kapsamında incelenen literatür, dijitalleşmenin bakım emeğini ortadan kaldıran ya da otomatik olarak hafifleten bir dönüşüm yaratmadığını göstermektedir. Aksine dijitalleşme, bakımın örgütlenme biçimini, bakım verenlerin sorumluluklarını ve bakım ilişkilerinin niteliğini yeniden şekillendiren çok boyutlu bir süreç olarak ortaya çıkmaktadır.

Dijital araçlar bilgiye erişimi kolaylaştırmakta, bakım süreçlerinin koordinasyonunu desteklemekte ve sosyal destek ağlarını güçlendirmektedir. Bu yönüyle bakım verenlerin yükünü hafifletme potansiyeline sahiptir. Bununla birlikte teknolojik araçların karmaşıklığı, dijital beceri eksikliği ve teknik destek yetersizliği bakım verenler üzerinde ek bir yük oluşturabilmekte ve bazı durumlarda bakım emeğinin yoğunlaşmasına neden olabilmektedir. Bu durum, dijitalleşmenin bakım emeği üzerindeki etkilerinin tüm bireyler açısından aynı olmadığını; toplumsal cinsiyet, sosyoekonomik durum ve dijital beceri düzeyi gibi faktörlere bağlı olarak farklılaştığını göstermektedir.

Türkiye açısından değerlendirildiğinde, dijital bakım teknolojilerinin yaşlı bakım sistemine entegrasyonu önemli fırsatlar sunmaktadır. Ancak teknolojik çözümlerin tek başına yeterli olmayacağı açıktır. Dijital bakım uygulamalarının etkili biçimde kullanılabilmesi için dijital okuryazarlığın geliştirilmesi, bakım verenlere yönelik eğitim ve destek mekanizmalarının

güçlendirilmesi, dijital eşitsizliklerin azaltılması ve bakım politikalarının insan merkezli bir yaklaşımla tasarlanması gerekmektedir. Bu noktada UNDP (2025) tarafından önerilen Mavi Kapı ve Mavi İstasyon modelleri bu açıdan önemli bir potansiyel taşımaktadır. Söz konusu modellerin belediyeler aracılığıyla yaygınlaştırılması mümkün görünmekle birlikte, belediyeler arasında bütçe, teknik altyapı ve insan kaynağı bakımından önemli farklılıklar bulunduğu göz ardı edilmemelidir. Bu durum hizmetlere erişimde bölgesel eşitsizlikler yaratma riskini beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla söz konusu modellerin yalnızca yerel yönetimlere bırakılması yerine merkezi yönetim tarafından belirlenen asgari hizmet standartları, finansman mekanizmaları ve dijital bakım hizmetlerine ilişkin ulusal koordinasyon yapılarıyla desteklenmesi önem taşımaktadır. Kafe-Tek modeli kapsamında dijital okuryazarlık eğitimlerinin ve dijital becerileri geliştirmeye yönelik uygulamaların, özellikle yaşlı nüfusun yoğun olduğu bölgelerde halk eğitim merkezleri, belediyeler ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliğiyle yürütülmesi, dijital bakım hizmetlerinden yararlanma kapasitesini artırabilir. Böylece dijitalleşme yalnızca bakım hizmetlerinin etkinliğini artıran bir araç değil, aynı zamanda bakım alan ve bakım verenler arasındaki eşitsizlikleri azaltmayı hedefleyen sosyal politika mekanizmalarının bir parçası hâline gelebilir. Ayrıca dijital sağlık kayıtlarına erişimin uygun yasal ve etik çerçeveler içerisinde bakım verenlere açılması, bakım süreçlerinin koordinasyonunu

kolaylaştırarak bakım yükünün azaltılmasına katkı sağlayabilir.

Gelecekteki çalışmaların, dijitalleşmenin bakım verenlerin gündelik yaşam deneyimlerini nasıl dönüştürdüğünü ve bu dönüşümün toplumsal eşitsizliklerle hangi noktalarda kesiştiğini daha ayrıntılı biçimde incelemesi önem taşımaktadır. Özellikle dijital bakım verenlerin zaman kullanımı, iş ve aile yaşam dengesi, sosyal ilişkiler ve psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkilerinin farklı toplumsal gruplar açısından değerlendirilmesi, dijitalleşmenin bakım alanında yarattığı fırsat ve risklerin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir durumu ve dijital okuryazarlık gibi değişkenlerin dijital bakım deneyimlerini nasıl şekillendirdiğinin ortaya koyulması, bakım politikalarının daha kapsayıcı biçimde tasarlanmasına yardımcı olabilir. Özellikle erkeklerin dijital bakım süreçlerine hangi biçimlerde katıldıkları, dijital teknolojilerin hane içindeki bakım sorumluluklarının paylaşımını nasıl etkilediği ve farklı kuşakların dijital bakım deneyimlerinin nasıl farklılaştığı gelecekteki araştırmalar açısından önemli çalışma alanları olarak değerlendirilebilir.

Bunun yanı sıra Türkiye’de dijital bakım politikalarının geliştirilmesine katkı sağlayacak uygulamalı araştırmalara ihtiyaç bulunmaktadır. Mavi Kapı, Mavi İstasyon ve Kafe-Tek modellerinin (UNDP, 2025) farklı yerel yönetimlerde uygulanabilirliğini, sürdürülebilirliğini ve erişilebilirliğini değerlendiren saha araştırmaları, bu modellerin yerel ihtiyaçlara ne ölçüde yanıt verebildiğinin anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Belediyelerin kurumsal

kapasiteleri, dijital altyapı olanakları ve bölgeler arasındaki hizmet sunumu farklılıklarının bu uygulamaların başarısını nasıl etkilediğinin incelenmesi de önem taşımaktadır. Bu tür çalışmalar, dijital bakım hizmetlerinin yalnızca teknolojik bir dönüşüm olarak değil, aynı zamanda toplumsal eşitsizlikleri azaltmayı hedefleyen sosyal politika araçları olarak nasıl yapılandırılabilirliğine ilişkin önemli bilgiler sunabilir.

Kaynakça

- Alexopoulou, S. (2024). Paradigm shift: Exploring the impact of digital technologies on the welfare state through a systematic literature review. *Social Policy & Administration*, 59(1), 135–157. <https://doi.org/10.1111/spol.13054>
- Anker-Hansen, C., Grøndahl, V. A., Helgesen, A. K., Fagerli, L. B., Rummelhoff, G., Bååth, C., & Halvorsrud, L. (2022). Informal caregivers and assistive technology in Norwegian nursing homes. *PLOS ONE*, 17(10), e0275474.
- Aparicio, A., Inostroza-Correa, M. A., Miranda, P., Salinas, C., Herskovic, V., Chackiel, C., & Alarcón, C. (2025). The impact of technology use for care by informal female caregivers on their well-being: A scoping review. *Systematic Reviews*, 14(1), Article 89.
- Arun, Ö. (2018). Türkiye’de yaşlanma çalışmaları: Dün, bugün, yarın. *Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi*, 8(2), 41–61.
- Arun, Ö., Binark, M., Özsoy Taylan, D., Kandemir, B., & Şahinkaya, G. (2022). Yaşlıların toplumsal sınıfı, dijital sermayeleri ve COVID-19 salgınında bağlantıda kalma pratikleri. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 42(2), 387–410. <https://doi.org/10.26650/SJ.2022.42.2.0016>
- Arun, Ö., & Elmas, Ç. (2020). Türkiye’de dijital eşitsizliğin toplumsal kökenleri. İçinde M. Fiğan & Y. Özdemir (Ed.), *Dijital kültür, dijital eşitsizlikler ve yaşlanma* (ss. 115–135). Alternatif Bilişim Derneği.
- Arun, Ö., & Holdsworth, J. K. (2020). Integrated social and health care services among societies in transition: Insights from Turkey. *Journal of Aging Studies*, 54, Article 100850. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2020.100850>
- Bastawrous, M. (2013). Caregiver burden—A critical discussion. *International Journal of Nursing Studies*, 50(3), 431–441.
- Baudin, K., Sundström, A., & Lindner, H. (2022). Informal carers’ experiences in everyday life and the use of everyday technology. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 17(8), 1–12.
- Carrillo-Soubic, A. M. (2022). Technologies and older persons. United Nations.
- Daly, M., & Lewis, J. (2001). The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *The British Journal of Sociology*, 51(2), 281–298.
- Dogra, S., Dunstan, D. W., Sugiyama, T., Stathi, A., Gardiner, P. A., & Owen, N. (2022). Active aging and public health: Evidence, implications, and opportunities. *Annual Review of Public Health*, 43, 439–459.
- Duffy, B. E., & Schwartz, B. (2018). Digital “women’s work?”: Job recruitment ads and the feminization of social media

employment. *New Media & Society*, 20(8), 2972–2989.

Erikli, S. S. (2026). Yaşlı bireylere sunulan ücretsiz dijital bakım: Ankara ilinde bir araştırma. İçinde N. Altuntepe & H. Çakır (Ed.), 5. Uluslararası WRITETEC Yapay Zekâ Çağında Sosyal Bilimler ve Sağlık Bilimleri Kongresi tam metin bildiri kitabı (ss. 84–90). Gazi Kitabevi.

Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton University Press.

Ferrera, M. (2006). Sosyal Avrupa’da Güney Avrupa refah modeli. İçinde A. Buğra & Ç. Keyder (Ed.), *Sosyal politika yazıları* (ss. 195–229). İletişim Yayınları.

Fiğan, M., & Cihangir, M. (2020). Dijital eşitsizliğin etnik yanı: Yaşlı Kürtlerin teknoloji ile ilişkilendirme deneyimleri. İçinde M. Fiğan & Y. Dede Özdemir (Ed.), *Dijital kültür, dijital eşitsizlikler ve yaşlanma* (ss. 315–341). Alternatif Bilişim Derneği.

Görgün Baran, A., & Öztekin Alpaydın, M. (2020). A qualitative study on skills of elders to use digital technology products from digital divide perspective. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, 13(2), 107–122.

Hertog, E., Shi, L., & Rodell, L. (2025). The risks and opportunities of adopting digital technologies as part of unpaid care. *Oxford Review of Economic Policy*, 41(3–4), 987–1001.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

International Labour Organization. (2018). *Care work and care jobs for the future of decent work*.

Knijin, T., & Kremer, M. (1997). Gender and the caring dimension of welfare states: Toward inclusive citizenship. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society*, 4(3), 328–361.

Leurs, K. (2019). Transnational connectivity and the affective paradoxes of digital care labour: Exploring how young refugees technologically mediate co-presence. *European Journal of Communication*, 34(6), 641–649.

Moreno, L. (2010). Süper kadınlar ve Akdeniz refahı. İçinde A. Buğra & Ç. Keyder (Ed.), *Sosyal politika yazıları* (ss. 375–397). İletişim Yayınları.

Newman, K., Wang, A. H., Wang, A. Z., & Hanna, D. (2019). The role of internet-based digital tools in reducing social isolation among informal caregivers. *BMC Public Health*, 19, Article 1495.

Neyer, G. (2018). Family, gender and generations in the welfare state. İçinde G. B. Eydal & T. Rostgaard (Ed.), *Handbook of family policy* (ss. 21–43). Edward Elgar Publishing.

Nittas, V., Bikou, A., Sedlakova, J., Hellmann, A., von Wyl, V., & Puhon, M. A. (2026). Digital informal care: The use of technology in family care. *Public Health Reviews*, 46, Article 1608872.

OECD. (2020). *Who cares? Attracting and retaining care workers for the elderly*. OECD Publishing.

Rocard, E., & Llana-Nozal, A. (2022). *Supporting informal carers of older*

people: Policies to leave no carer behind(OECD Health Working Papers No. 140). OECD Publishing.

Rousaki, A., Brown, H., & Thomas, M. (2024). Digitalisation of social care in England. *Journal of Social Policy*, 53(1), 4–13.

Shaffer, K. M., Chow, P. I., Cohn, W. F., Ingersoll, K. S., & Ritterband, L. M. (2018). Informal caregivers' use of internet-based health resources: An analysis of the Health Information National Trends Survey. *JMIR Aging*, 1(2), e11051. <https://doi.org/10.2196/11051>

Spann, A., & Stewart, E. (2020). Yaşlı insanların m-sağlık kullanımının engelleri ve kolaylaştırıcıları (Ş. Aydoğan, Çev.). İçinde M. Fiğan & Y. Dede Özdemir (Ed.), *Dijital kültür, dijital eşitsizlikler ve yaşlanma* (ss. 247–297). Alternatif Bilişim Derneği.

Sütlüoğlu, T. (2020). Orta yaş ve üzerindeki bireylerde dijital eşitsizliğin görünüşleri: Erişim eşitsizlikleri ve kullanım farklılıkları. İçinde M. Fiğan & Y. Dede Özdemir (Ed.), *Dijital kültür, dijital eşitsizlikler ve yaşlanma*. Alternatif Bilişim Derneği.

Tan, Y. R. L., Neo, N. W. S., & Siah, C. J. R. (2025). The impact of digital tool use on older caregivers' burden. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 22(2), e70021.

Terranova, T. (2000). Free labor: Producing culture for the digital economy. *Social Text*, 18(2), 33–58.

Ticona, J., & Mateescu, A. (2018). Trusted strangers: Carework platforms' cultural entrepreneurship in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(11), 4384–4404.

Türkiye İstatistik Kurumu. (2025). Aile yapısı araştırması, 2024 (Haber Bülteni No. 53612).

UNDP (2025). *The Transformative Power of Care in an Ageing Society: Digitalisation in Care Systems and Services for Older Persons*. United Nations Development Programme, Ankara. ISBN: 978-625-93386-1-3

van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.

van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315–326.

van Toorn, G., Henman, P., & Soldatić, K. (2024). Introduction to the digital welfare state: Contestations, considerations and entanglements. *Journal of Sociology*, 60(3), 507–522. <https://doi.org/10.1177/14407833241260890>

Wajcman, J. (2015). *Pressed for time: The acceleration of life in digital capitalism*. University of Chicago Press.

World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*.

Zakharova, I., Jarke, J., & Kaun, A. (2024). Tensions in digital welfare states. *Journal of Sociology*, 60(3), 540–559.

Zhou, Y., Bai, Z., Wan, K., Qin, T., He, R., & Xie, C. (2024). Technology-based interventions on burden of older adults' informal caregivers: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *BMC Geriatrics*, 24(1), Article 398.