

Kütüphanelerdeki Akıllı Bilgi Hizmetlerinin Uyarlanması: Akıllı Yapay Zeka Sohbet Robotları Örneği

Onur SELÇİN – Karabük Üniversitesi Kamil Güleç Kütüphanesi/Danışma Hizmetleri Birimi

• Kütüphanemizin bilgi hizmetlerinden hızlı ve güvenilir bir şekilde yararlanmak isteyen herkes

Kim

Ne

• AI Chatbot'un kütüphanelerde kullanımına, fonksiyonel özelliklerine ve ardından pratik uygulamaya genel bir bakış sağlamak için çok yönlü bir AI Chatbot hizmeti olan Tawk.to, temel ücretsiz planıyla web sitesi için hedef bot olarak kullanıldı.

Neden

Ne zaman

• Yapay zekanın yardımı ile kütüphane hizmetleri için 7/24 canlı sohbet imkanı

Nasıl

Nerede

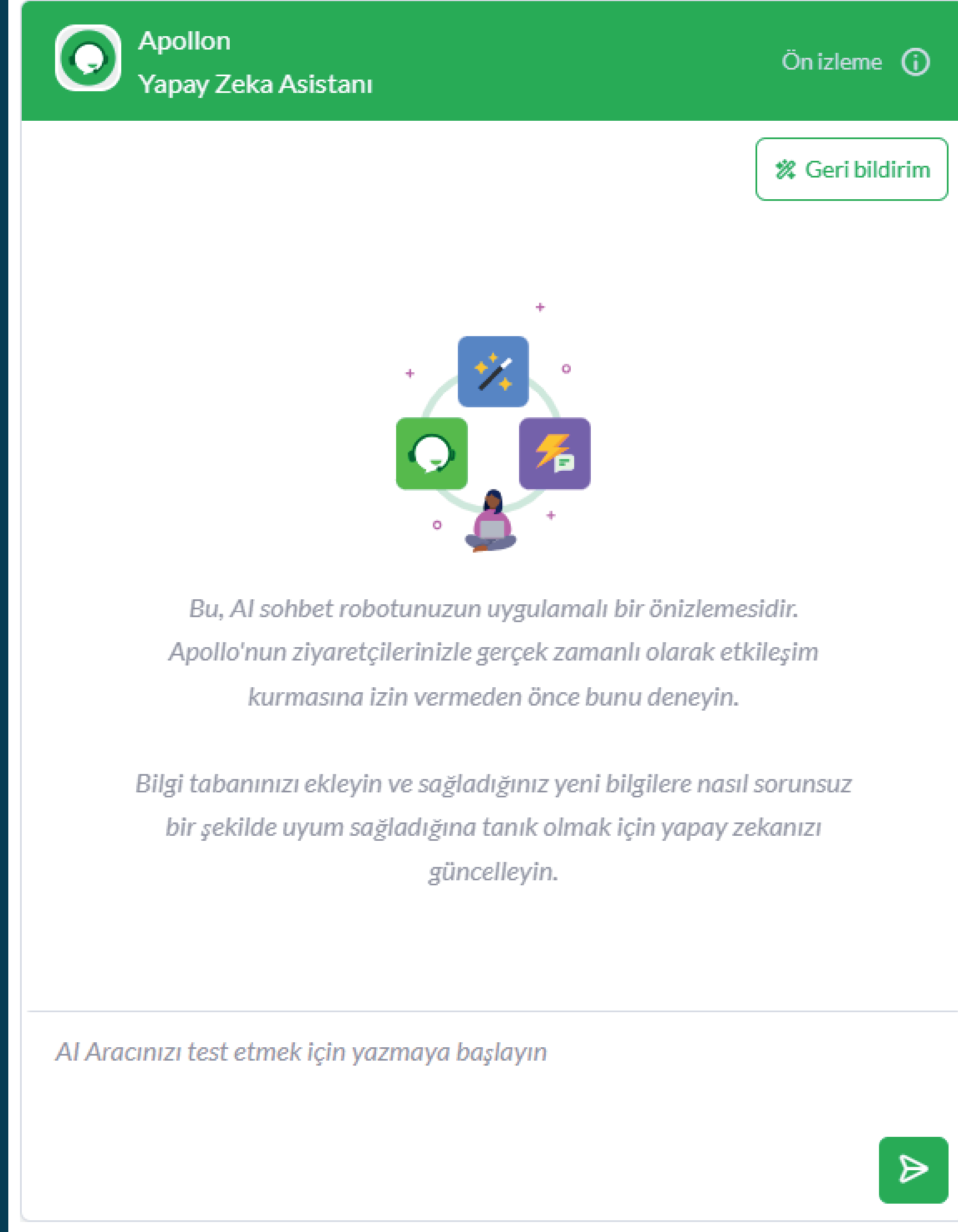
• Telefondan, tableten, bilgisayardan ve internetin olduğu her yerden web sitesi veya sohbet bağlantısı aracılığıyla kütüphane ile ilgili dilediğiniz soruları sorabilirsiniz.

• Son 5 yılda yaşanan Covid-19 salgını ve yıkıcı depremler sonrası eğitim faaliyetlerinin uzaktan yapılması kütüphane hizmetlerinde sanal alanlara yönelmeyi zorunlu hale getirdi.
• Bunun yanında kullanıcıların bilgi hizmetlerinden faydalanırken zaman kaybetmemesi, kullanıcıların sıkça sorulan sorularına hızlı geri dönüşler sağlanması ve bilgi çalışanlarının iş yükünün hafifletilmesi gibi nedenler sanal alanlara yönelmeyi arttırdı.
• Bu çalışma kullanıcı ihtiyaçlarını minimum düzeyde veya insan müdahalesi olmadan 7/24 karşılamak için "ChatBot/InfoBot" veya "Sohbet Botu" biçiminde pratik olarak uygulanabilecek yapay zeka (AI) odaklı bir çözümü göstermeyi amaçlamaktadır.

• Tawk.to sitesinden ücretsiz hesap oluşturun.
• Varlıklar oluşturarak sohbet araçlarını kod yardımıyla web sitesine ekleyin.
• Akıllı cevaplar için yeni kullanıma sunulan "Yapay Zeka Desteği" ni eklenti olarak ekleyin.
• Kütüphane hizmetlerinde kullanılan SSS'leri kısacık olarak chatbota ekleyin
• Sohbet Widget'i oluşturun ve web sitesinde kullanılmak üzere bir dış bağlantı olarak verin.



1. Hesap Oluşturma
Başlamak için tawk.to adresine gidip, ücretsiz Kaydol seçeneğine tıklayarak hesap oluşturabilirsiniz.



4. Yapay Zeka Yardımı
Web sitesi URL'si : Web sitesini tarar ve verileri otomatik olarak çıkarır.
Kısayollar : Mükemmel Soru-Cevap türü yanıtlar için kısayolları seçin veya oluşturun.
Belgeyi Yükle : AI Assist bilgisine dahil edilmesi gereken bir belge yükleyin.
Bilgi Bankası : Veri kaynağı olarak belirli kategorileri seçin.
Düz Metin : Düz metni kopyalayıp yapıştırın.

Bulgular ve Sonuç
Çalışma bulguları, AI Chatbot'ların kütüphanelerin sanal yardımı başlatması için güvenilir bir çözüm sunduğunu, böylece referans hizmetini güçlendirirken sanal referans hizmetine daha yeni bir boyut kattığını ortaya koyuyor. Ayrıca alınan geri dönüşler sayesinde chatbot eğitilerek geliştirilebiliyor.



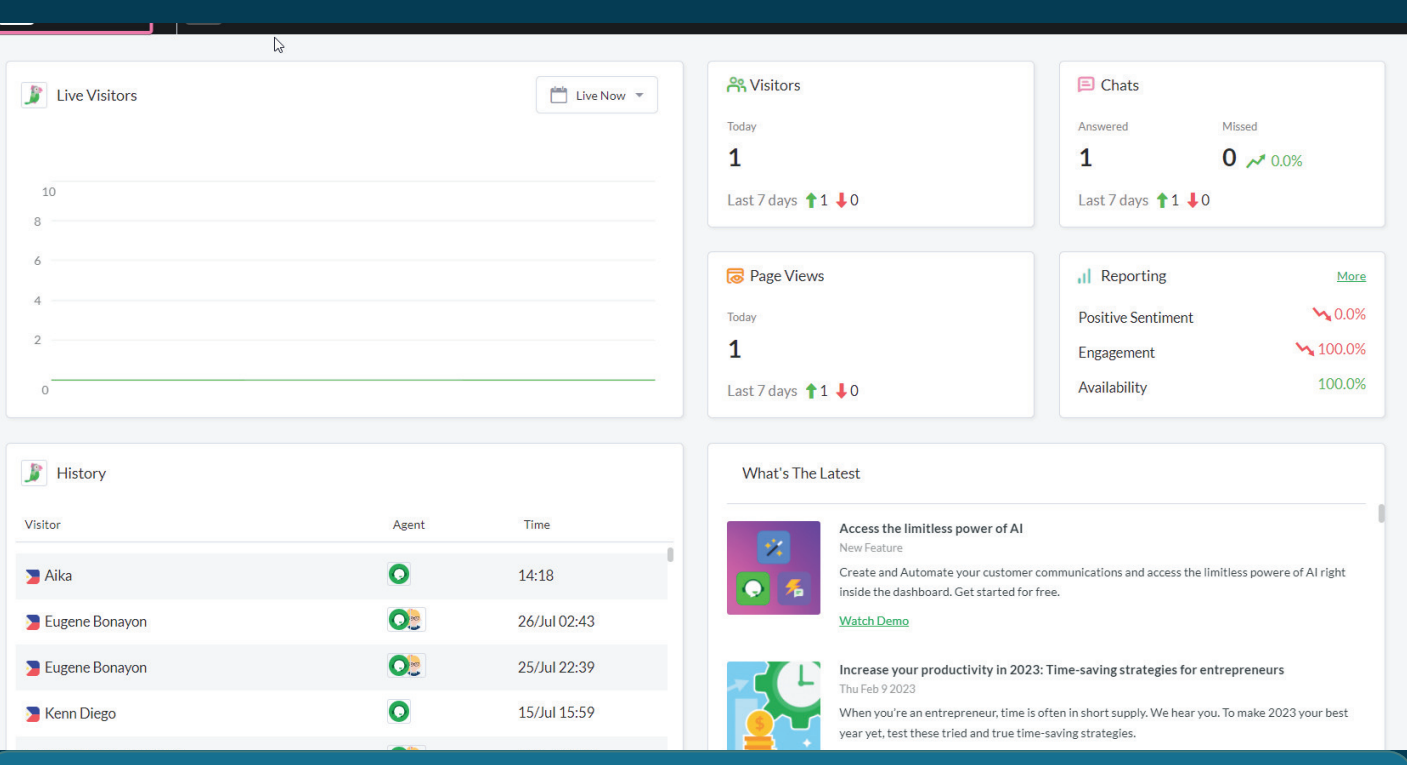
5. Apollon Yapay Zeka Botu
Apollo AI Bot, kullanıcıların sorgularını yanıtlamak için verilerinizi kullanır.



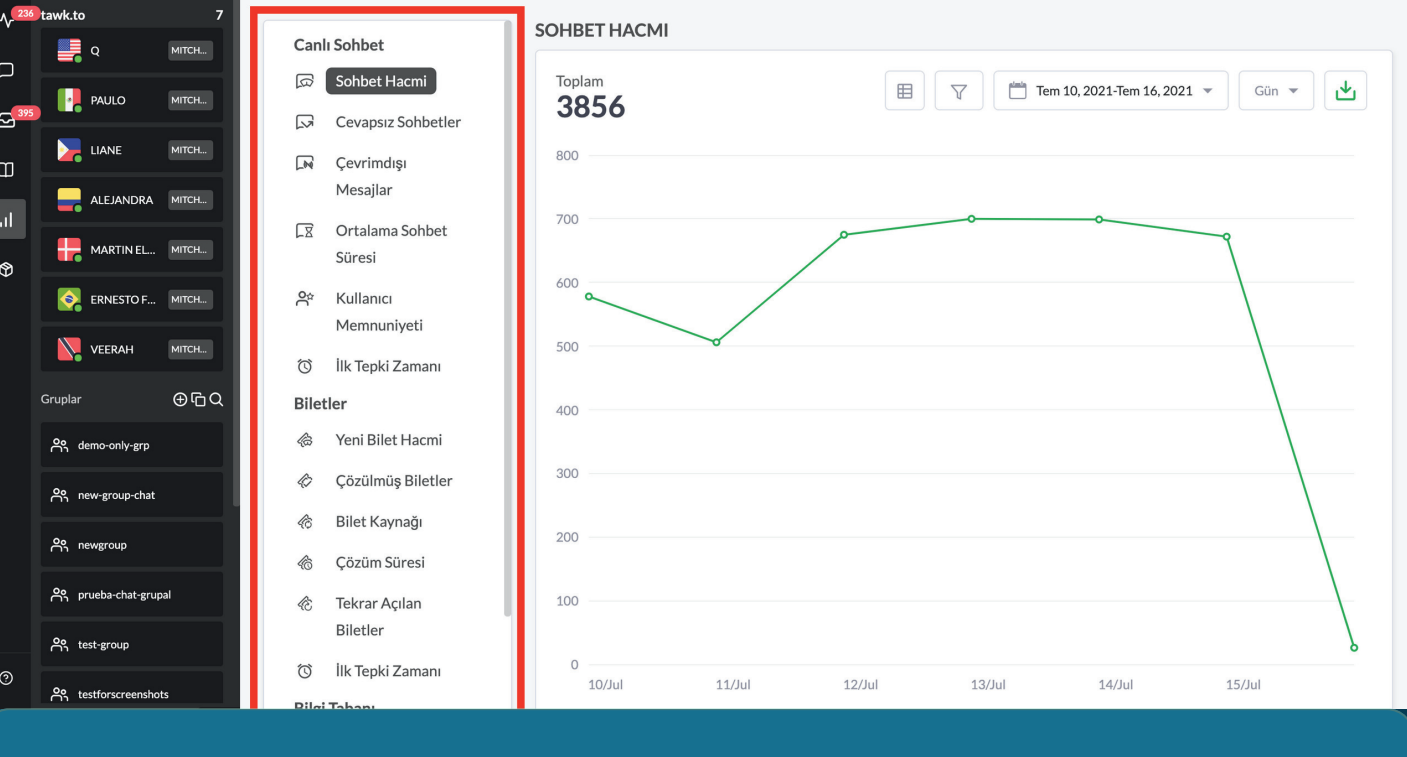
6. Akıllı Yanıt
Temsilcilerin daha hızlı yanıt vermesine yardımcı olmak için önerilen yanıtlar sunar.



7. Yapay Zeka Komutları
Yapay zekanın gücünü parmaklarınızın ucuna getirin.
Konuşma sırasında beyin fırtınası yapın, yeniden yazın, özetleyin, tercüme edin ve daha birçok yapay zeka aracını kullanın.



2. Kontrol Paneli
Kontrol panelinden web sitenize sohbet aracını kod yardımıyla ekleyebilirsiniz. Ayrıca kontrol panelinden canlı ziyaretçileri, sohbetleri, sayfa görüntülemelerini, raporlamayı ve geçmiş sohbetleri görebilirsiniz.



3. Raporlama
Sohbet hacmi, cevapsız sohbetler, çevrim dışı mesajlar, ortalama sohbet süresi, kullanıcı memnuniyeti ve ilk tepki zamanı gibi istatistikler rapor halinde sunulmaktadır.