

BİLGİ HİZMETLERİNDE HALKLA İLİŞKİLER

13. HAFTA

İş Dünyası ile Kütüphane Hizmetlerinde Halkla İlişkiler Bağlamında Yapay Zeka: Etkileri ve Uygulamaları

GÜLER DEMİR

Kastamonu Üniversitesi

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

gulerdemir@kastamonu.edu.tr

KAPSAM

- ▶ Giriş
- ▶ Yapay Zekâ (YZ)
 - ❖ YZ ve İş Dünyasına Etkisi: Öne Çıkan Uygulamalar
 - ❖ YZ ve İş Dünyasına Etkisi: Dikkat Edilmesi Gerekenler ve Öneriler
- ▶ YZ ve Halkla İlişkiler
 - ❖ YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Faydaları
 - ❖ YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Tehditleri ve Sınırlar
 - ❖ Geleceğe İlişkin Öngörüler
 - ❖ YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Kullanımı İçin Öneriler
- ▶ YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri
 - ❖ YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri: Temel Uygulamalar
 - ❖ YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri ile Halkla İlişkiler
 - ❖ YZ Teknolojilerinin Halkla İlişkilerdeki Önemi ve Olası Zorluklar
- ▶ Sonuç ve Değerlendirme
- ▶ Kaynakça

GİRİŞ

Yapay zekâ, iş dünyasında süreçleri otomatikleştirerek verimliliği artırırken, kütüphane ve bilgi hizmetlerinde kullanıcı taleplerini hızla analiz edip kişiselleştirilmiş hizmetler sunmaya başlamıştır.

Her iki alanda da, yapay zekâ insan faktörünü tamamlayıcı ve hizmetleri daha erişilebilir duruma getirici bir konumdadır.

İnsan benzeri algılamalar, bilgi sentezi ve çıkarımlar yapabilen bu teknoloji, işletmelerin verimliliğini artırmanın yanı sıra, iletişim ve halkla ilişkiler gibi temel alanlarda da yeni olanaklar sunmaktadır.

Bu derste, yapay zekânın temel kavramlarından başlanarak, iş dünyasındaki uygulamaları, halkla ilişkilerdeki potansiyel faydaları ve riskleri ile kütüphane ve bilgi hizmetlerindeki yenilikçi uygulamaları kapsamlı bir şekilde ele alınmaktadır.

Ayrıca, teknolojinin etik, güvenlik ve insan faktörü açısından getirdiği zorluklar da değerlendirilerek, geleceğe ilişkin öngörüler sunulmaktadır.

YZ ve İş Dünyasına Etkisi

- ▶ YZ makinelerin insan benzeri algılaması, bilgi sentezlemesi ve çıkarımlar yapmasıdır. Bu teknoloji, insan yeteneklerini artırmayı amaçlar ve çeşitli alanlarda kullanılarak işletmelere değer katar. Özellikle pazarlama, müşteri hizmetleri ve stratejik planlama gibi alanlarda uygulamalar görülmektedir (Porter, 2023).
- ▶ Son yıllarda teknoloji, iş dünyası, tıp, otomotiv ve eğitim gibi birçok alanda ortaya çıkan önemli bir gelişmedir (Alawaad, 2021, s. 3180).
- ▶ Önemli ilk adımlar 1960'larda ELIZA adlı sohbet botuyla atılmış ve o zamandan günümüze kadar büyük bir gelişim göstermiştir.
- ▶ Günümüzde, GPT-4 gibi gelişmiş araçlar, otomasyon, performans artırma ve verimlilik sağlama alanlarında işletmelere önemli katkılar sunmaktadır.
- ▶ YZ, büyük ve küçük tüm işletmeler tarafından hızla benimsenmektedir. 2023 verilerine göre, kurum/şirketlerin %61'i bu teknolojiyi artırmayı planlamaktadır (Jayswal, 2024).
- ▶ Küresel etkisi dikkat çekicidir: YZ, dünya genelinde birçok sektörü dönüştürmekte ve benimseme oranları hızla artmaktadır. 2024 yılı itibarıyla, McKinsey'nin yaptığı araştırmada, kurumların %72'sinin YZ'yi kullanmaya başladığı ortaya çıkmıştır (Porter, 2023).

YZ ve İş Dünyasına Etkisi

- ▶ YZ sürücüsüz araçlardan müşteri hizmetlerine yanıt vermeye kadar birçok alanda faydalı olduğunu kanıtlamıştır.
- ▶ Birçok işletme, halkla ilişkiler ve pazarlamayı geliştirmek üzere YZ'den yararlanmak isterken, bir halkla ilişkiler ve pazarlama YZ projesini uygulama mekanizmasından yoksundur.
- ▶ YZ günümüz iş dünyasında en yaygın kullanılan terimlerden biridir ancak bunun çok iyi bir nedeni vardır: birçok pazarlama uygulaması için YZ, çok etkili bir araç olduğunu kanıtlamıştır.
- ▶ YZ on yıllardır bulunmakla beraber son zamanlardaki popülaritesi şu ana faktörlerden kaynaklanmaktadır:
 - ❖ Büyük Veri büyümesi (Big Data growth)
 - ❖ Kolay erişilebilirlik (Easy availability)
 - ❖ Müşteriler için kolay kullanım (Easy intractable to customers)
 - ❖ Yeni YZ tekniklerinin ortaya çıkması (Emergence of new AI technique) (Alawaad, 2021, s. 3180).

Yapay Zekâ (YZ) ve İş Dünyasına Etkisi: Öne Çıkan Uygulamalar

YZ artık geleceğin teknolojisi değil, günümüzde kullanılan pratik bir araçtır. İşleri otomatikleştirmek, tahminler yapmak ve kararları hızlandırmak gibi birçok alanda kullanılıyor. Bu sayede şirketler daha verimli ve yenilikçi hizmetler ile rekabet avantajı elde ediyor.

YZ'nin kurum/işletmelerde kullanım alanları aşağıdaki gibidir

Otomasyon ve Verimlilik

- ▶ Robotik Süreç Otomasyonu (RPA, Robotic Process Automation): Veri girişi, fatura işlemleri gibi rutin işleri otomatik duruma getirir.
- ▶ Akıllı Chatbotlar (Smart Chatbots): Müşteri desteğinde 7/24 hizmet sağlar ve maliyetleri düşürür.
- ▶ Belge Analizi (Document Intelligence): Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış veriyi çıkarıp analiz eder.
- ▶ Örnek: Finans sektöründeki şirketler, müşteri sorularını ve kredi başvurularını hızlandırmak için AI botları kullanıyor (Folder IT, 2025).

Yapay Zekâ (YZ) ve İş Dünyasına Etkisi: Öne Çıkan Uygulamalar

Veri Analizi ve Tahmin

- ▶ Tahmin Analizi (Predictive Analytics): Müşteri davranışlarını ve piyasa trendlerini öngörür.
- ▶ Doğal Dil İşleme (NLP, Natural Language Processing): Müşteri geri bildirimleri ve sosyal medya içeriklerini analiz eder.
- ▶ Talep Tahmini (Demand Forecasting): Stok ve kaynak planlamasını optimize eder.
- ▶ Örnek: Amazon ve Zara, ürün talebini tahmin ederek alışveriş deneyimini kişiselleştiriyor.

Yeni Ürün ve Hizmetler

- ▶ Öneri Sistemleri (Recommendation Engines): Netflix veya Spotify gibi içerik önerir.
- ▶ Tasarım Araçları (AI-Driven Design Tools): Pazarlama materyalleri ve kullanıcı arayüzleri tasarlar.
- ▶ Üretken AI (Generative AI): ChatGPT ve DALL·E gibi araçlar, yeni içerikler ve fikirler üretir.
- ▶ Örnek: SaaS şirketleri, AI modelleriyle yeni özellikler önerir ve müşteri memnuniyetini artırır (Folder IT, 2025).

Yapay Zekâ (YZ) ve İş Dünyasına Etkisi: Dikkat Edilmesi Gerekenler ve Öneriler

Yapay zekâ uygulaması, dikkatli bir planlama gerektirir:

- ▶ Veri Kalitesi (Data Quality): YZ, ancak öğrendiği veriler kadar iyidir; iyi veriyle çalışır.
- ▶ Gizlilik ve Etik (Privacy and Ethics): Şirketler veri koruma ve şeffaflık konularını ele almalıdır.
- ▶ Nitelikli İş Gücü (Skilled Workforce): Çalışanları eğitmek veya uzmanlarla çalışmak gerekir; uzman sağlayıcılarla ortaklık kurulabilir.

Başlangıç İçin Öneriler

- ▶ Yapay zekâyâ yeni başlayan işletmeler için en iyi yaklaşım küçük adımlarla başlamaktır.
- ▶ Yüksek etkili kullanım senaryolarını belirlemelidir.
- ▶ Deneyimli YZ danışmanlarıyla ortaklık kurulmalıdır.
- ▶ Azure AI, Google Cloud AI veya Salesforce Einstein gibi ölçeklenebilir platformlar tercih edilmelidir.
- ▶ Sonuç: YZ, iş dünyasında zorunlu bir stratejidir. Her büyüklükteki şirket için YZ kullanmak artık bir seçenek değil, zorunluluktur. Daha akıllı kararlar alıp, işlemleri hızlandırıp, müşteri deneyimini kişiselleştirerek rekabet avantajı sağlanır (Folder IT, 2025).

Yapay Zekâ (YZ) ve Halkla İlişkiler

- ▶ Yapay zekâ (YZ) başlangıçta insan zekasını taklit eden makineler geliştirme fikriyle ortaya çıktı. Günümüzde ise, insanların, kurumların, markaların ve devletlerin değişimine yol açan, disiplinlerarası bir alan oldu. YZ, pek çok sektörde iletişim ve iş süreçlerini dönüştürüyor.
- ▶ Halkla ilişkilerde YZ, özellikle sosyal medya izleme, trend takibi ve paydaş analizi gibi alanlarda kullanılıyor.
- ▶ Ancak, YZ tek başına yeterli değil; insan yorum ve denetimiyle anlam kazanıyor.
- ▶ Yeni teknolojiler ve yapay zekâ, halkla ilişkilerin yeni alanlar ve yöntemler geliştirmesine yol açıyor.
- ▶ YZ, halkla ilişkilerde otomasyon, veri analizi, kriz yönetimi ve içerik üretimi gibi görevlerde kullanılıyor.
- ▶ Uygulamalar, uzmanların denetimi altında ve destekleyici araçlar olarak görülüyor.
- ▶ YZ, insan görevlerini devralmak yerine, zaman ve hız kazandırıcı, destekleyici bir araç olarak öne çıkıyor.
- ▶ İnsan ve yapay zekâ iş birliği, en iyi sonucu getiriyor; “uygulayıcılar ve yapay zekâ iş birliğinden doğan meta zekâ ile» verimlilik ve etkinliği artırılıyor (Çeber ve Karayel Bilbil, 2024).

Yapay Zekâ (YZ) ve Halkla İlişkiler

- ▶ Araştırmalara göre, YZ, son birkaç yıldır halkla ilişkiler ve pazarlamaya daha da derinlemesine girmiştir.
- ▶ YZ kullanımının halkla ilişkiler ve pazarlama alanında birçok açıdan faydalı olduğu saptanmıştır.
- ▶ Bu sayede markalar, tüketici yolculuğunun her aşamasında gelişim sağlayabilmektedir.
- ▶ Daha önce kurumsal düzeydeki şirketlerle sınırlı olan araçlar, orta ve küçük işletmeler için de uygun maliyetli ve erişilebilir duruma gelmiştir.
- ▶ YZ kullanan sektörlerin büyüme oranlarının, kullanmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Alawaad, 2021, s. 3180).
- ▶ YZ, PR ve iletişim alanında karmaşık bir şekilde entegre oluyor.
- ▶ Chatbotlar, makine öğrenimi ve doğal dil işleme gibi araçlar, iletişimi hızlandırıyor, büyük veri analizleri yapıyor ve içerik oluşturuyor.
- ▶ YZ, müşteri desteği ve sosyal medya analizinde kullanılıyor (Saeedi, 2023).

YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Faydaları

- ▶ YZ, günlük yaşam ve kurumsal işleyişte önemli rol oynamaya başladı.
- ▶ Halkla ilişkiler alanında da zaman ve maliyet tasarrufu sağlıyor ancak aynı zamanda etik sorunlar ve riskler de taşıyor.

FAYDALARI

Veri Analizi ve Büyük Veri (Big Data)

Büyük veriyi analiz ederek müşteri gereksinimleri ve beklentilerini anlamak:

- ▶ Büyük veri, internet kullanıcılarının çevrimiçi etkinliklerinden oluşur.
- ▶ Bu, haberleri, ürünleri, alışveriş geçmişini, müziği, videoları ve kullanıcıların web sitelerinde etkileşimde bulunduğu diğer içerikleri kapsar.
- ▶ Büyük verinin analizi, müşteri gereksinimleri ve beklentilerinin öğrenilmesini sağlar.

Zaman ve Maliyetleri azaltmak ve karar süreçlerini hızlandırmak

- ▶ Bu, YZ'nin büyük veri toplama, analiz, depolama, hız, otomasyon ve kriz yönetimi gibi alanlarda sağladığı destekten kaynaklanmaktadır (Zararsız, 2024, s. 358, 363, 367).

YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Faydaları

Medya ve Sosyal Medya Yönetimi

- ▶ YZ, halkla ilişkilerde medya takibi ve müşteri anlayışını güçlendirir.
- ▶ YZ destekli araçlar sayesinde, şirketler daha doğru sosyal medya içerikleri oluşturabilir ve müşteri verilerini analiz ederek stratejiler geliştirebilir.
- ▶ Gerçek zamanlı (realtime) içerik üretimi ve kullanıcı tepkilerini hızlıca analiz etme
- ▶ Otomasyon sayesinde zaman ve maliyet tasarrufu

Kriz Yönetimi

- ▶ Olası riskleri önceden tespit edip, krizleri daha etkin yönetmek
- ▶ Riskleri analiz ederek, önleyici tedbirler almak (Zararsız, 2024, s. 358, 363, 367).

YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Faydaları: Genel Çerçeve

- ▶ Verimlilik ve Zaman Tasarrufu: Hız, doğruluk, zaman tasarrufu ve büyük veri analizinde üstünlük sağlar.
- ▶ İletişimde Hız: YZ, iletişim süreçlerini otomatikleştirerek verimliliği artırmaktadır.
- ▶ İçerik ve Basın Bülteni Hazırlama: Otomatik içerik üretimi
- ▶ Medya ve Sosyal Medya Takibi: Gerçek zamanlı izleme ve analiz
- ▶ Kriz Yönetimi: Hızlı ve etkili müdahale
- ▶ Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM, Customer Relationship Management): Veri analizi ve kişiselleştirilmiş iletişim
- ▶ Trend Takibi ve Öngörüler: Piyasa ve kamuoyu eğilimlerini takip etmek
- ▶ Kendi Kendine Öğrenme: Sistemler kendilerini geliştirebilir, kendi kendine öğrenebilir ve karmaşık sorunlara çözüm üretebilir.
- ▶ Genel Fayda: İş gücü ve bütçe tasarrufu, daha hızlı kararlar (Çeber ve Karayel Bilbil, 2024; Saeedi, 2023; Zararsız, 2024, s. 363).

YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Tehditleri ve Sınırlar

Etik ve Gizlilik Sorunları (Veri Güvenliđi ve Mahremiyet)

- ▶ Kullanıcıların izni olmadan veri toplanması ve gizlilik ihlalleri
- ▶ Hackleme ve veri sızdırma tehlikesi

Önyargı (Bias) ve Ayrımcılık

- ▶ YZ'nin önyargılı kararlar alması
- ▶ Özellikle ırk veya cinsiyet temelli ayrımcılık riski

Propaganda ve Yanlış Bilgi Yayımları

- ▶ YZ'nin manipülatif ve propaganda amaçlı kullanımı
- ▶ Dezenformasyon ve sahte haberlerin yayılması

Algoritmalar ve Veri Kaynakları

- ▶ Şeffaf olmayan veri kullanımı ve algoritmaların önyargılı çalışması
- ▶ Veri toplamada etik sorunlar ve kamuoyu manipülasyonu (Çeber ve Karayel Bilbil, 2024).

YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Potansiyel Tehditleri ve Sınırlar

İş Gücü ve Etik

- ▶ Otomasyon nedeniyle iş kaybı kaygıları; Etik kuralların yetersizliği ve YZ'nin tam anlamıyla insan becerilerinin yerini alamaması (Zararsız, 2024, ss. 359-361).

İnsan Müdahalesi

- ▶ Bazı iletişim görevlerinin (basın bülteni hazırlama, içerik üretimi vb.) otomasyona geçmesiyle, insan müdahalesinin azalacağı endişeleri var. Bu, insan iletişimcilere olan gereksinimlerin azalıp azalmayacağı konusunda tartışmalara yol açıyor (Saeedi, 2023).

İnsan zekası ve sezgileri

- ▶ Yapay zekâ, bazı görevleri otomatikleştirir ve insan hatasını azaltır, fakat insan gözü ve yorumu gereklidir (Çeber ve Karayel Bilbil, 2024).

Yapay Zekâ (YZ) ve Halkla İlişkiler: Geleceğe İlişkin Öngörüler

- ▶ İnsan ve YZ iş birliği, halkla ilişkilerde en iyi sonucu sağlar. İletişimde insan ve makine iş birliği verimlilik ve etkinliği artırır; iletişim hız, verimlilik ve yeni çözümler getirir.
- ▶ Yapay zekâ, halkla ilişkiler alanında yeni normlar ve yöntemler oluşturuyor, bu da mesleğin evrimini hızlandırıyor.
- ▶ İnsanların, YZ'nin avantajlarını anlaması ve teknolojiyi doğru kullanması için eğitim ve altyapıları geliştirilmelidir.
- ▶ YZ'nin etik ve güvenli kullanımı önemli; insan gözetimi ve etik kurallar bu süreçte ön planda olmalıdır.

Sonuç olarak

- ▶ YZ, halkla ilişkilerde sadece destekleyici araçtır. Bu nedenle, halkla ilişkiler ve iletişim alanında destekleyici araç olarak kalmalı, insan müdahalesi ve denetimiyle kullanılmalıdır.
- ▶ İnsan ve YZ birlikte çalışmalı, etik ve güven esas alınmalıdır.
- ▶ Bu iş birliği, mesleğin verimliliğini artırırken, yeni stratejiler ve uygulamalar geliştirilmesine olanak sağlar.
- ▶ Teknoloji hızla gelişirken, iletişimcilerin uyum sağlaması ve yeni beceriler edinmesi gerekmektedir (Çeber ve Karayel Bilbil, 2024; Saeedi, 2023).

YZ'nin Halkla İlişkilerdeki Kullanımı İçin Öneriler

Etik Kurallar ve Standartlar:

- ▶ Uluslararası ve sektör bazında etik ilkelerin geliştirilmesi
- ▶ Veri gizliliği ve şeffaflık ilkelerine uyulması

İç Kontrol ve Denetim:

- ▶ Profesyonellerin, YZ'nin etik ve doğru kullanımı için denetim yapması
- ▶ Çalışanlara YZ'nin sınırları ve riskleri hakkında eğitim verilmesi

İnsan ve Makine İşbirliği:

- ▶ YZ'nin, yaratıcılık, etik ve duygusal zeka gibi insan özelliklerini tamamlayıcı olarak kullanılması
- ▶ Profesyonellerin, teknolojiyi doğru ve etik biçimde kullanması

Teknolojinin Sorumlu Kullanımı:

- ▶ Veri toplama ve analizde etik kurallara uyulması
- ▶ Olası krizleri önceden tespit edip, hazırlıklı olmak (Zararsız, 2024, ss. 361-363).

Sonuç

YZ, halkla ilişkilerde iş süreçlerini hızlandırıp maliyetleri azaltabilir, ancak etik ve gizlilik gibi konularda dikkatli olunmalıdır. Profesyonellerin, teknolojiyi insan becerileriyle dengeli kullanması, hem başarıyı artırır hem de olası riskleri minimize eder. Bu sayede, YZ hem bir araç hem de etik kurallara uygun bir ortak olarak kullanılabilir.

YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri

Türü ne olursa olsun, kütüphane ve bilgi merkezlerinde YZ kullanımını artmaktadır.

- ▶ Temel İşlevler: Veri analizi, otomatik üst veri oluşturma, çok dilli arama, içerik bütünleştirme, kitap sayımı, kullanıcı hizmetleri, dijitalleştirme, tanıtım ve yönetim gibi çeşitli hizmetlerde kullanılır.
- ▶ Teknolojik Uygulamalar: Günümüzde robotlar, akıllı platformlar ve sanal asistanlar sayesinde hizmetler çeşitlenerek dijital dönüşüme uyum sağlanmaktadır
- ▶ YZ Gelişimi: Makine öğrenmesiyle bilgi keşfi, belge tarama ve veri sağlama gibi rutin görevlerin yanı sıra, algoritmaların gelişmesiyle karar ve eylem alanlarında da işlevsellik artmaktadır.

Yapay zekânın en fazla bilgi, belge tarama, veri sağlama, kayıtların sınıflandırılması, denetlenmesi gibi rutin, sıradan görevler için kullanılmasına karşın, gittikçe gelişen algoritmalar aracılığıyla karar ve eylem alanlarında da işlevselleştirilmesi önemli gelişmelerdir (Efe, 2022, s. 92; Ergün, 2023, s. 199, 204; akt. Demir, 2024, s. 280).

YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde yararlanılan belli başlı yapay zekâ teknolojileri aşağıdaki gibidir (Chen, 2017, s. 271-275; Omame ve Alex-Nmecha, 2020, s. 122-123; Öztürk ve Özel, 2021, s. 358-363; Sridevi ve Shanmugam, 2017, s. 61-62; akt. Demir, 2024, s. 421):

- ▶ Akıllı ajanlar (intelligent agents)
- ▶ Makine öğrenimi (machine learning)
- ▶ Doğal dil ve konuşma işleme (natural language and speech processing)
- ▶ Sinyal ve görüntü işleme (signal and image processing)
- ▶ Uzman sistemler (expert systems)
- ▶ Robotik (robotics)
- ▶ Büyük veri (big data)
- ▶ Örüntü tanıma (pattern recognition)

YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri

Halk kütüphaneleri, geleneksel bilgi ve okuryazarlık merkezleri olmaktan öteye geçerek, teknolojinin hızla geliştiği Dördüncü Sanayi Devrimi (4IR) ile birlikte yeni bir dönüşüm yaşıyor.

Bu dönüşümde, robotik ve yapay zekâ (AI) teknolojileri, kütüphane hizmetlerini daha verimli, erişilebilir ve kullanıcı odaklı duruma getiriyor (Oyedokun, 2025, s. 1).

Üniversite kütüphanelerinde kullanılan ve aşağıda belirtilen YZ uygulamaları, bilgi yönetimini kolaylaştırıp hızlandırıyor ve çağın gereksinimlerine uyum sağlamada önemli rol oynuyor (Sonawane vd.2024, s. 63; akt. Çuhadar vd., 2024, s. 414).

Üniversite kütüphanelerindeki YZ uygulamaları

- ▶ Akıllı Arama Ve Öneri Sistemleri
- ▶ Büyük Veri Analizi
- ▶ Kullanıcı Geri Bildirimlerinin Deđerlendirilmesi
- ▶ 7/24 Hizmet Veren Sanal Asistanlar
- ▶ Kaynak Yönetiminin İyileştirilmesi
- ▶ Bilgiye Erişimi Hızlandırma Ve Eğitim Araçlarının Geliştirilmesi

YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri: Temel Uygulamalar

Robotik ve YZ ya da AI teknolojilerinin temel uygulamaları şunlardır:

- ▶ Otonom Raf Okuma Robotları: Kitapların yerleştirildiği raflarda, RFID teknolojisi kullanarak eksik veya yanlış dizili kitapları tespit eden robotlar, kitapların doğru yerde olmasını sağlar. Bu sayede hem kitaplar hızlı bulunur hem de kullanıcı memnuniyeti artar.
- ▶ İnsan Benzeri Robotlar (Humanoid Robots): Pepper ve NAO gibi robotlar, ziyaretçilere hoşgeldiniz diyebilir, yönlendirme yapabilir, temel soruları yanıtlayabilir ve çocuklara kodlama eğitimi verebilir. Bu robotlar, etkileşimi artırır ve ziyaretçilerin ilgisini çeker.
- ▶ Uzaktan Etkileşim Robotları (Telepresence Robots): Akıllı telefon veya bilgisayar aracılığıyla uzaktan kütüphane ile iletişim kurmayı sağlar. Örneğin, kütüphane uzmanı, uzaktan robot aracılığıyla ziyaretçilere rehberlik edebilir, sanal turlar düzenleyebilir.
- ▶ Chatbot ve Sesli Asistanlar: 7/24 hizmet veren YZ tabanlı sohbet robotları, sık sorulan soruları yanıtlar, kitap arama ve ödünç alma işlemlerinde yardımcı olur. Sesli komutlar aracılığıyla, kullanıcılar gereksinim duydukları bilgileri anında alabilir (Oyedokun, 2025, ss. 1-18).

YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri ile Halkla İlişkiler: YZ Teknolojilerin Halkla İlişkilerdeki Önemi ve Olası Zorluklar

Önemi

- ▶ Erişilebilirlik ve Kapsayıcılık: Robotlar, fiziki engelli veya uzak bölgelerde yaşayan vatandaşlara hizmet götürerek, herkesin kütüphane kaynaklarına ulaşmasını sağlar.
- ▶ Etkileşim ve Katılım: Robotlar, kullanıcılarla doğrudan etkileşime geçerek, ziyaretçilerin ilgisini çeker, öğrenme motivasyonunu artırır ve kütüphane hizmetlerine katılımı çoğaltır.
- ▶ Güven ve Memnuniyet: 7/24 hizmet ve hızlı yanıtlar, kullanıcıların memnuniyetini artırır, kütüphanenin toplumda güvenilirliğini güçlendirir.
- ▶ İmaj ve Yenilikçilik: Teknoloji odaklı yaklaşımlar, kütüphanenin modern ve yenilikçi bir kurum olarak algılanmasını sağlar.

Bu teknolojilerin halkla ilişkilerdeki önemi ve olası zorluklar: Zorluklar

- ▶ Maliyet ve Teknik Yeterlilik: Gelişmiş robotların alınması, bakımı ve kullanımı yüksek maliyetlidir. Ayrıca, personelin yeni teknolojilere uyum sağlaması gerekir.
- ▶ Güvenlik ve Gizlilik: Kullanıcı verilerinin korunması ve etik kurallar çerçevesinde hareket edilmesi önemlidir.
- ▶ İnsan Faktörünün Önemi: Robotlar, insan etkileşimini tamamlar, ancak tamamen yerine geçemez. İnsan faktörü, güven ve empati açısından vazgeçilmezdir (Oyedokun, 2025, ss. 1-18).

YZ Destekli Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri ile Halkla İlişkiler: Genel Çerçeve

Sonuç olarak

- ▶ Robotik ve yapay zekâ teknolojileri, kütüphaneler için halkla ilişkiler ve hizmet sunumu alanında devrim yaratma potansiyeline sahiptir.
- ▶ Bu teknolojiler, erişimi kolaylaştırır, etkileşimi artırır ve kütüphaneleri daha dinamik ve toplum odaklı kurumlara dönüştürür.
- ▶ Ancak, başarılı entegrasyon için maliyet, etik ve teknik konuların dikkatle yönetilmesi gerekir.
- ▶ Gelecekte, bu teknolojilerin gelişimiyle birlikte, halkla ilişkiler ve hizmet kalitesi daha da yükselecek ve kütüphaneler, toplumun güvenilir ve yenilikçi bilgi merkezleri olarak konumlanacaktır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yapay zekâ, günümüz ve geleceğin en önemli teknolojik araçlarından biri olmayı sürdürüyor. İş dünyasında otomasyon, veri analizi, tahmin ve yeni ürün geliştirme gibi alanlarda sağladığı katkılar, rekabet avantajını güçlendirmektedir.

Halkla ilişkiler ve iletişim alanında ise, veri analizi, medya takibi ve kriz yönetimi gibi uygulamalar, kurumların etkinliğini ve topluma ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde, YZ teknolojileriyle, erişim, otomasyon ve kullanıcı deneyimi iyileştirilmekte, bilgiye ulaşım demokratikleştirilmektedir.

Ancak, bu teknolojilerin etik, gizlilik ve insan ögesi açısından getirdiği riskler de göz ardı edilmemelidir.

Başarılı entegrasyon ve sürdürülebilir kullanımlar, teknolojinin avantajlarından en iyi şekilde yararlanmayı sağlarken, olası zararların önüne geçmek için disiplinlerarası işbirliği ve etik ilkelerle hareket edilmelidir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yapay zekâ teknolojileri, bilgi erişimi ve yönetimi alanında köklü dönüşümler yaratmaktadır.

Kütüphaneler ve bilgi merkezleri, otomasyon, belge tarama, veri analizi ve kişiselleştirilmiş hizmetler gibi uygulamalarla, kullanıcıların bilgiye ulaşma sürecini hızlandırmakta ve kolaylaştırmaktadır.

Robotik ve yapay zeka destekli sistemler, erişilebilirliği artırırken, halkla ilişkiler ve iletişim faaliyetlerinde de yeni yöntemler geliştirilmesine olanak tanımaktadır.

Ancak, bu gelişmeler etik ve gizlilik sorunları ile birlikte, insan faktörünün ve uzmanlığının önemini de ortaya koymaktadır.

Bu nedenle, bilgi hizmetleri alanında yapay zekânın etik kurallara uygun, şeffaf ve insan odaklı kullanımı, sürdürülebilir bilgi yönetimi ve toplum yararına hizmet açısından büyük önem taşımaktadır.

Kaynakça

- ▶ Alawaad, H. A. (2021). The role of Artificial Intelligence (AI) in public relations and product marketing in modern organizations. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(14), 3180-3187. <https://ssrn.com/abstract=5151027> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.5151027>
- ▶ Chen, J. (2017). Artificial intelligence. J. C. McDonald ve M. Levine-Clark (Ed.) *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 4.bs. içinde (s. 269-278), CRC Press.
- ▶ Çeber, B. ve Karayel Bilbil, E. (2024). Yapay zekâ uygulamalarının halkla ilişkilerde ideal kullanımına yönelik bir analiz. *Etkileşim*, 13, 110-141. <https://doi.org/10.32739/etkilesim.2024.7.13.243>
- ▶ Çuhadar, S., Mert, S. Gezer, Ç., Helvacıoğlu, E., Arus, O. ... Atlı, S. (2024). Üniversite kütüphanecilerinin yapay zeka algıları, kütüphanelerde uygulama alanları ve geleceği. *Bilgi Dünyası*, 25(2), 410-458. doi: 10.15612/BD.2024.785
- ▶ Demir, G. (2024). *Kütüphane ve bilgi merkezlerinde inovasyon ve yapay zeka*. H. S. Keseroğlu (Ed.). Bidge Yayınları.
- ▶ Efe, A. (2022). Yargısal ve hukuki süreçlerde yapay zekâ kullanan araçlar üzerine bir araştırma. *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 5(1), 92-117. Doi: 10.33721/by.971873
- ▶ Ergün, C. (2023). Kütüphane hizmetlerinin dönüşümünde yapay zekânın (AI) temel unsur olarak kullanımı. B. Küçükcan ve B. F. Yıldırım (Ed.). *Yapay zekâ: Disiplinlerarası yaklaşımlar* içinde (s. 199-231). İstanbul: VakıfBank Kültür Yayınları.
- ▶ Folder IT (2025, 9 Mayıs). *AI in business: Key applications and real impact*. <https://folderit.net/2025/05/09/ai-in-business-key-applications-and-real-impact/>
- ▶ Jayswal, B. K. (2024, 23 Eylül). *User submission: The impact of AI on business: Opportunities, challenges, and future prospects*. <https://indiaai.gov.in/article/the-impact-of-ai-on-business-opportunities-challenges-and-future-prospects>

Kaynakça

- ▶ Omame, I. M. ve Alex-Nmecha, J. C. (2020). Artificial intelligence in libraries. Osuigwe, N. E. (Ed.). *Managing and adapting library information services for future users* içinde (s. 120-144). Hershey PA, USA: IGI Global.
- ▶ Oyedokun, T. T. (2025). Robotics and Artificial Intelligence: (AI) in public libraries for transformational information services in the Era of the Fourth Industrial Revolution, *Public Library Quarterly*, DOI: 10.1080/01616846.2025.2518019 <https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2518019>
- ▶ Öztürk, F. ve Özel, N. (2021). Yapay zekâ ve kütüphaneler. *Bilgi Dünyası*, 22(2), 351-386. Doi: 10.15612/BD.2021.648
- ▶ Porter, M. (2023). *Considerations on the Use of AI in public relations*. <https://prsay.prsa.org/2023/05/18/considerations-on-the-use-of-ai-in-public-relations/>
- ▶ Saeedi, M. A. (2023, 14 Aralık). *Artificial intelligence platforms: Will they improve PR and communication roles, or will they take its place?* <https://trendsresearch.org/winners-papers/artificial-intelligence-platforms-will-they-improve-pr-and-communication-roles-or-will-they-take-its-place/?srsltid=AfmBOoo8EN9eR7B6tgAzaZAARBqBs9ElyD8S4sAzPQEvfuZ-G9K8GDS5>
- ▶ Sonawane, A., Shekhar, A., Murab, S. A., Pansare, R. B., Satonkar, V. H. ve Jha, V. K. S. (2024). The role of artificial intelligence in streamlining university library operations. *Library Progress International*, 44(1), 51-66.
- ▶ Sridevi, P. C. ve Shanmugam, A. P. (2017). Artificial intelligence and its applications in libraries. *E- Resources Management* içinde (s. 61-63). Department of Library, Thiruvalluvar University College of Arts & Science Villupuram. https://www.researchgate.net/publication/327831852_Artificial_Intelligence_and_its_applications_in_Libraries
- ▶ Zararsız, Ö. F. (2024). Artificial intelligence in public relations: Potential benefits and drawbacks. *Yeni Medya Dergisi*, 16, 354-368. DOI » <https://doi.org/10.55609/yenimedya.1433074>