

## Yapay zekâ

Günlük yaşamımıza yansımaya başlayan **yapay zekâ örnekleri henüz ilkel** olduklarından çok kullanışlı olmuyorlar. Yeterince, daha doğrusu lîme lîme edercesine denenmeden, büyük bir hevesle uygulamaya konulanlar, bu yeni teknolojinin benimsenmesine olumsuz katkıda bulunuyor. Bir deneyimimi örnek vereceğim. Müşterisi olduğum saygın bankalarımızdan biri çağrı merkezinde **yapay zekâ destekli ses tanıma ile** işlemleri makine üzerinden yapmaya geçmiş. Amaç, çağrı merkezinde **beklemeleri ortadan kaldırmak**. Bu yolla müşteri memnuniyeti amaçlanıyor. Benim bu bankadan bir kredi kartım var, eşimin de ek kartı. Eşimin kartının yenilenme zamanı geldi, fakat kurye teslimatı yapılamadı, cep telefonuna SMS geldi, “teslim edilemedi, bankanızla iletişime geçin” diyor. Bu kartı şubeye yönlendireceğiz. Çağrı merkezinde menüde, bununla ilişkili seçenek var, onu sorguladığımda “kart dağıtımda” yanıtını alıyorum. Şubeye yönlendir seçeneği belki vardır ama, “kart teslim edilemedi” bilgisi girilmeden o seçenek açılmıyor olabilir. Azıcık sorgulayınca bir de baktım, teslimat adresi değişikliği seçeneği var. Bunu seçtim. Bana kart şifresini sordu, ama söz ettiği kartın numarası başka. 4 sene önce süresi dolmuş ve yenilenmiş kartın şifresini soruyor. Olsun, o da kayıtlı, girdim. “Bu kart geçersizdir, bloke edilmiştir” diyerek; yapay zekâ bana açık tek kapıyı da kapattı. Menüde çaresizce dolaşıp dururken, kapı çaldı, kurye kartı getirdi. Cep telefonumdaki SMS’i gösterdim; “Dün gece geç olmuştu eldekilere öyle mesaj yolladım” dedi. Yapay zekânın başarılı olması için sürecin tam ve girilen bilgilerin doğru olması gerek.

Kuşkusuz **yapay zekâ**, şimdilik, **akıldan (us) yoksun**. Yapay zekâyı koşturan makineye hangi çözüm seçenekleri yüklenmişse, onlar arasından en olası olanını size sunuyor. **Kendisi yoktan bir çözüm üretemiyor**. Üretebiliyor olmasına daha vakit var. Henüz, yukarıdaki gibi çıkmaz sokakla sonlanan uygulamaları olgunlaştırıp her olasılıkta sonuç alır duruma getirmemiz gerek. Yapay zekâyı akıl kazandırmanın sırası, bundan sonra gelecek.

### İnşaat ve yapay zekâ

Dr. Ayça Doğaner, “**inşaat sektöründe yapay zekâ kullanımı**” üzerine bir anket düzenlemiş. Ankette, **inşaatın fabrikada yapılıp şantiyede monte edildiği bir sürecin izleri** görülüyor. Böyle bir uygulama, her adımda bir önceki adımın belirlenmiş toleranslar içerisinde tamamlanmasını gerektiriyor. Yoksa fabrikada üretilip getirilen parça yerine uymayacak. İnşaatlarımızda bu uyumsuzluğu, günümüzde, bir sonraki adımı üstlenen “usta” giderir. Aslında yapay zekânın kullanımı, bir önceki ustanın işini, toleranslar içerisinde bitirmek şeklinde bir zorlama getirecek, bu yolla yapı kalitesi artacak, üstelik **“yap-bozlardan kaynaklanan verim kaybı” azalacak**. Bu konuda 1.000 yataklı bir hastahaneyi 6 günde inşa ederek hasta kabulüne başlayan **Çinlileri örnek almamız**.

### AI Gore ve eGov

ABD başkan yardımcısı AI Gore, ABD devletini eGov projesi ile sayısal ortama geçirirken kulağa küpe bir söz söylemişti: “If you automate a mess you get an automated mess”. Kısaca, **karmaşayı ekran arkasına gizleyerek çözemeyeceğimizi** hatırlatıyordu. Zâten **eGov projesinin ağırlığı** bilgisayarlaşma değil, yönetmeliklerin (**süreçlerin**) **sadeleştirilip akıcı hâle getirilmesi**ydü. ABD bu dönüşümü tamamladı. Ülkemizde de eDevlet her gün ilerliyor, yeni uygulamalar ekleniyor. Ama akıl erdiremediğim, bu ay başlatılan bir uygulama: vergilerin her anlaşmalı bankadan değil de ancak üç kamu bankasının, o da gişelerinden de değil, ancak hesaplarından ödenebilme kısıtlaması. Burada bir geri adım var.

Kuşkusuz, yapay zekâ uygulamalarından önce, uygulamanın devralacağı süreçlerin sâdeleştirilmesi, akıcı duruma getirilmesi ve ancak hazır olduğunda yapay zekâyı teslim edilmesi gerek. **Aksi durum, kredi kartı örneğime yol açıyor**. İnşaat sektöründe yol açacağı duraklamaları, hayal bile etmek istemiyorum.