Yapay zekâ hızlandırır. Son kararı insan verir.

Gizli müşteri ve saha araştırmasında nasıl çalışıyoruz?

İlyas Altındağ · Gizli müşteri ve saha araştırması

“Uyguluyoruz” demek ile uygulamak aynı şey değil

Hastanede gözlenen 71 sağlık çalışanında, el hijyeni uygulaması kişilerin kendi beyanıyla ilişkili değildi. Hastaya temastan hem önce hem sonra el temizliği ortalama yalnızca **%12**’ydi; üstelik gözlendiklerini biliyorlardı.

Yazarların sonucu: Alışkanlığın değişip değişmediğini anlamanın yolu gözlemdir.

Kaynak: Jenner ve diğerleri, Journal of Hospital Infection, 2006. Birleşik Krallık, tek hastane, 1.284 gözlem fırsatı. Sınır: sağlık sektörü; bayi kanalına benzetme olarak.

Söylenen ile yapılan

Anket ne düşünüldüğünü, gözlem ne yapıldığını gösterir. İkisi birlikte kullanılır.

Söylenen: “sürdürülebilir markayı almak isterim” **%65**



Yapılan: gerçekten alıyor (yaklaşık) **%26**



Kaynak: White, Hardisty ve Habib, Harvard Business Review, 2019. Asıl anketin adı, örneklemi ve ülkesi makalede belirtilmemiş; Türkiye verisi değil.

Talepten teslime dört adım

1. **Talep.** Kararınızı ve bildiklerinizi yazarsınız; bilmediğiniz alanı “henüz bilmiyorum” diye işaretlersiniz.
2. **Kapsam ve teklif.** Yöntem, örneklem, lokasyon, süre ve fiyat yazılıdır. Siz onaylamadan iş başlamaz.
3. **Saha.** Ziyareti, anketi, görüşmeyi ve gözlemi saha ağındaki insanlar yapar.
4. **Analiz, inceleme, teslim.** Her bulgu insan onayıyla rapora girer.

Talep göndermek satın alma yükümlülüğü doğurmaz.

Veriyi insan toplar

Gizli müşteri ziyareti · Anket · Görüşme · Gözlem

Saha ağında beş rol: gizli müşteri, anketör, saha ekip lideri, akademisyen, sektör uzmanı.

Yapay zekâ yanıtını katılımcı yanıtı yerine kullanmayız.

Gözlem ile yorum ayrı yazılır

Gözlem	Yorum
Sıraya 14.05’te girdim, kasaya 14.12’de ulaştım.	Bekleme uzun sürdü.
Çalışan dört dakika telefonla konuştu, sonra bana döndü.	Çalışan ilgisizdi.

Raporda yorum tek başına kanıt sayılmaz. Bulgunun dayanağı gözlemdir. Kişiyi değil süreci değerlendiririz.

Her bulgu bir kanıt kartıyla gelir

Tarih · Örneklem · Yöntem · Sınır

Tarih, saha tarihidir; yayın tarihi değil. Sınır, bulgunun nereye genellenemeyeceğini söyler.

Bir alan eksikse bulgu bilgi olarak anılabilir, kararın gerekçesi olmaz.

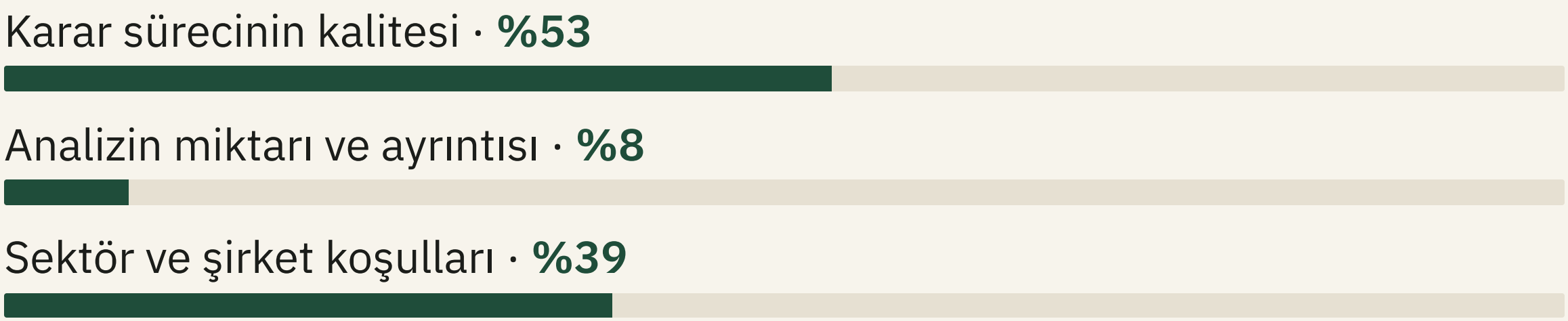
Yapay zekâ nerede, nerede değil?

Yapay zekânın önerdiği her tema bir öneridir; bulgu olması için insan incelemesi ve onayı gerekir.

Kullanabiliriz	Kullanmayız
Analizi hızlandırmak	Katılımcı yanıtı üretmek
Tema ve özet önerisi	Ziyaret ya da gözlem üretmek
Taslak argüman	İnsan onayı olmadan bulgu yazmak

Veri tek başına yetmez; süreç kalitesi sonuçla daha güçlü ilişkili

1.048 büyük iş kararında süreç kalitesi, sonuçtaki farkın analize göre **altı kat** daha fazlasını açıkladı.



Kaynak: Lovallo ve Sibony, McKinsey Quarterly, 2010 (danışmanlık yayını). Küresel, yöneticilerin kendi beyanı; ilişki, nedensellik değil.

Belirsiz kaynak dayanak olmaz

Örneklemi veya tarihi belirsiz bir kaynağı dayanak yapmayız.

Örnek: “Yeni ürünlerin %80’i batar” cümlesi yaygındır. 1977’den bu yana yapılan ampirik çalışmalar oranı **%40 ve altında** buluyor.

Kaynağı açıp okuruz. Dayanak yapmadığımız kaynağı da nedeniyle raporda gösteririz.

Kaynak: Castellion ve Markham, Journal of Product Innovation Management, 2013 (görüş ve derleme makalesi).

Son onay insanda

- Raporlar: Hiçbir bulgu insan incelemesi ve onayı olmadan rapora girmez.
- Teklifler: Her kapsam önerisi ve teklif insan onayıyla gönderilir.
- Saha ağı: Her başvuru insan gözüyle değerlendirilir; son karar insan eliyle verilir.
- Saha planı: Hangi görevi kimin üstleneceği insan onayıyla kesinleşir.

Araçlar işi hızlandırabilir; son karar insan gözüyle, insan eliyle verilir.

Kararınızı yazın

Talep formu kararınızı ve bildiklerinizi üç adımda toplar.

Bilmediğiniz alanı “henüz bilmiyorum” diye işaretleyebilirsiniz.

ilyasaltindag.com/nasil-calisiriz