

# LEERKAART: TEMI DE ROBOT STAGIAIR

## ACHTERGROND

Spraakgestuurde oplossingen zijn in opkomst en bieden kansen voor bibliotheekgebruikers. Het Innovatieteam onderzoekt de potentie van deze techniek in verschillende experimenten. Een daarvan is een pilot met Temi, een sociale spraakgestuurde robot die drie maanden stage heeft gelopen bij het front office van De Nieuwe Bibliotheek in Almere stad (Nov. '22- Jan. '23). Naast de hoofdstage heeft Temi snuffelstages gelopen bij Taal & Thee café, 2 evenementen, het Nieuwe L@b en Klik&Tik.

## STAP 1: HYPOTHESE

1. Bezoekers vinden het fijn om met de bibliotheek te communiceren via spraak.
2. Spraak kan voor laagtaalvaardigen een drempel weghalen.
3. Sociale robots kunnen frontoffice medewerkers ontlasten bij het uitvoeren van (repeterende) taken (die eentonig zijn).

## STAP 2: TEST

Temi heeft in drie maanden 1 hoofdstage en 4 snuffelstages gelopen. Daarbij had ze een vaste plek in Almere Stad bij de entree, om mensen te kunnen helpen met een informatievraag of de bibliotheek te ontdekken. Op een aantal dagen is Temi ingezet bij programma's van de bibliotheek om daar de meerwaarde te verkennen.

## STAP 3: METEN

- Gebruikers waarderen de hulp van Temi met minimaal een 7,5
- De toegevoegde waarde van Temi bij de snuffelstages is positief / bezoekers ervaren spraaktechnologie als drempelverlagend.

## STAP 4: LEREN

Bezoekers van bibliotheek Almere Stad waren positief over een hospitality robot in de bibliotheek o.b.v. hun interactie met Temi. Een robot kan repeterende taken uitvoeren en helpen de bibliotheek te ontdekken. De beste inzet was als front office stagiair. Het kennisniveau van de organisatie over kunstmatige intelligentie is verhoogd door Temi.

## VERVOLGACTIE

Verspreiden van inzichten en uitkomsten van de stage in de sector, o.a. via de Innovatiebieb en interviews. De mogelijkheid onderzoeken om gezamenlijk op te trekken met andere bibliotheken om Temi als trainee in te zetten om front offices te ontlasten. Bijvoorbeeld als meerwaarde bij onbemande bibliotheekvestigingen en tickets scannen bij evenementen en (film)voorstellingen.

Temi zorgt voor een positieve klantbeleving met een 8,6 van de gebruikers.

Temi sprak 60 mensen per dag, en is 6 dagen per week actief geweest tijdens de stage.

Temi was vriendelijk en grappig, en goed in een persoonlijke benadering.

Ze is nog lerend om te snappen wanneer iemand ongeduldig is of geen interesse heeft.

#### Relevantie 1:

"Temi is een tastbare introductie in het digitale AI tijdperk, waarin de samenleving 'verslimt'."

#### Relevantie 2:

"Temi helpt een organisatie te leren denken als een robot en samen te werken met een tastbare 'AI-collega'."

#### Relevantie 3:

"AI assistentie kan personeel helpen bij dreigende personeelstekorten in een vergrijzende sector."