

Evaluatie AI-pilot transcriptiesoftware

Nut en noodzaak

Wat was het beoogde doel van de toepassing?

Tijdsbesparing. Doordat AI de notulist van een vergadering ondersteunt, heeft deze minder tijd nodig na de vergadering om de notulen en afspraken af te ronden.

Wordt dat doel bereikt met deze toepassing?

Ja. De tool geeft zowel de letterlijke transcripties als een samenvatting en actiepunten van de vergadering. Vooral die laatste twee zorgen ervoor dat de notulist veel minder tijd kwijt is om de vergadering samen te vatten. Alleen de output van de tool moet gecontroleerd worden.

Inzet van de tool kan daarmee personele inzet besparen.

Bijkomend voordeel is dat de notulisten aandachtiger kunnen deelnemen aan de vergadering. De transcriptie loopt mee, dus ze hoeven geen letterlijke aantekeningen meer te maken. Dat geeft hen de ruimte om meer op hoofdlijnen en actiepunten aantekeningen te maken, wat zorgt voor meer rust en overzicht en betere kwaliteit van de notulen.

De rol van de notulist/projectassistent bij een overleg kan veranderen, doordat er meer ruimte ontstaat om mee te denken en deel te nemen aan het gesprek. De pilotgroep geeft aan dat dit tot meer werkplezier leidt.

Welke tools zijn vergeleken? Welke heeft de voorkeur, en waarom?

Goodtape en Microsoft Premium zijn vergeleken.

Goodtape geeft goede transcripties. De werkwijze is dat er een opname wordt gemaakt van de vergadering, die later in Goodtape ingevoerd wordt. Goodtape zet dit dan om naar een transcriptie. Sinds kort heeft deze tool ook een samenvattingsmogelijkheid, maar deze geeft vaak foute samenvattingen.

Microsoft Teams Premium is een uitbreiding op onze Teams-licentie, en integreert ook met Teams. Bij een vergadering kan de transcriptie en samenvatting 'aangezet' worden door iemand met de juiste licentie. De vergadering wordt dan getranscribeerd en na afloop samengevat. Deze samenvattingen zijn zowel inhoudelijk als tekstueel verrassend goed. Ook maakt de tool een lijst met actiepunten. De notulist hoeft hier vaak maar weinig aan te passen.

Wat zijn de gevolgen bij het invoeren van deze toepassing?

Wat is de impact op het werkproces, wat voor beroep doet het op de digi-/AI-vaardigheid van collega's?

De notulist moet er scherp op blijven de output van de tool altijd goed te controleren. De zogeheten *automation bias* ligt op de loer: het letterlijk overnemen van de suggesties van de tool. De output is vaak niet goed of volledig genoeg om dit te kunnen doen. Zeker bij gesprekken met juridische gevolgen zijn correcte samenvattingen belangrijk, en kunnen foute samenvattingen grote juridische of financiële gevolgen hebben.

De deelnemers aan de pilot waren zich goed bewust hiervan, maar dit is wel een punt van aandacht als de tool breder uitgerold wordt.

Wat zijn de beperkingen van de tool?

Met meerdere mensen in een vergadering kan het gebeuren dat mensen door elkaar heen praten. Transcriptiesoftware kan hier slecht mee omgaan, waardoor de output verslechtert. Het vraagt dus goede vergaderdiscipline om het beste resultaat uit de tool te krijgen. Ook los van transcriptiesoftware is dat een goede gewoonte.

De tools kunnen minder goed omgaan met hybride vergaderingen (vergaderingen waarbij er zowel mensen fysiek aanwezig zijn als online aansluiten). Het is dan voor de transcriptietool niet mogelijk om de verschillende 'live'-deelnemers uit elkaar te houden, waardoor de transcriptie niet de juiste uitspraken aan de juiste personen koppelt. Dit heeft voor de actiepunten en samenvatting echter geen grote gevolgen, omdat het relatief weinig werk is om deze fouten te corrigeren.

Techniek

Welk model wordt gebruikt?

Microsoft maakt gebruik van de 'Azure OpenAI service'. Dit maakt gebruik van modellen van OpenAI. Welke modellen exact worden gebruikt is niet bekend en Microsoft behoudt zich het recht voor dit te wijzigen.

Het precieze model dat GoodTape gebruikt is ook niet bekend gemaakt.

Waar draait het model, waar worden de data verwerkt?

Bij Microsoft Teams Premium: Het transcriptiemodel draait binnen onze Microsoft tenant, en wordt verwerkt door Microsoft. Dataverwerking valt onder de data-beschermingsafspraken zoals voor de gehele tenant gemaakt.¹

GoodTape maakt gebruik van het Google Cloud Platform, en kan opschalen naar Azure. Ze verwerken alle data binnen de EU.

Op welke data is het model getraind? Zitten daar (ethische) bezwaren aan?

De modellen van OpenAI zijn niet open over de trainingsdata. De kans is aanwezig dat deze data ethisch bezwaarlijke bronnen bevat. OpenAI publiceert wel informatie over de maatregelen die worden genomen voor de preventie van schade door het model.²

Worden ingevoerde data gebruikt om het model verder te trainen?

Microsoft: Data wordt niet gebruikt om het model verder te trainen. Zie voetnoot 1.

GoodTape: Data wordt niet gebruikt om het model verder te trainen.³

Conclusie

De transcriptiesoftware heeft de meerwaarde bewezen. Het is geen vervanger van een notulist, maar maakt het werk daarvan efficiënter en eenvoudiger.

Het is lastig te kwantificeren hoeveel uur de tool aan personele besparing oplevert. Dat verschilt ook per type en inhoud van de vergadering. De tool levert tijdswinst op, maar afhankelijk van de vergadering en de vorm van de te leveren notulen is dit meer of minder.

¹ <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/privacy/intelligent-recap>

² <https://openai.com/index/gpt-4o-system-card/>

³ <https://blog.goodtape.io/privacy/>

Memorandum

Wel leidt het gebruik duidelijk tot verbeteringen in het werk: Het notuleren zelf wordt als minder stressvol ervaren. Daarnaast geven deelnemers duidelijk aan dat het hen in staat stelt de vergaderingen beter inhoudelijk te volgen, waardoor zij hun rol na afloop ook beter kunnen invullen.

Zowel GoodTape als Microsoft Teams premium geven goede resultaten. Vanwege de manier waarop genotuleerd wordt en het feit dat de samenvattingen van Microsoft Teams Premium veel bruikbaar zijn, geven de deelnemers aan sterke voorkeur voor Teams Premium te hebben.

Aanbevelingen

We raden aan licenties Microsoft Teams Premium aan te bieden voor medewerkers in functies waar dit een duidelijke meerwaarde heeft:

- Een significant deel van de werkzaamheden moet bestaan uit het bijwonen en notuleren van vergaderingen
- Het zijn geen 'gevoelige' vergaderingen, waarin de tool gebruikt kan worden (zie ook de afspraken uit de DPIA)
- Het soort overleggen leent zich voor gebruik van de transcriptietool (vergaderdiscipline, mogelijkheid opnames met Teams te maken).

Voor het goed gebruik van de transcriptietool:

- Gebruik de tool als aanvulling op een notulist, niet ter vervanging.
- Maak bij het controleren van de output, gebruik van de transcriptie en de opname van de vergadering. Zo is goed terug te halen wat er daadwerkelijk gezegd is.
- Let op vergaderdiscipline; zorg dat er geen mensen tegelijk aan het woord zijn, benoem de structuur van de vergadering en vat actiepunten tijdens het overleg samen.

Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens definitief geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	1