



# Het hoe en waarom bij het gebruik van A.I.



**Met Civinc faciliteren we authentieke gesprekken en geven we beeld bij het sentiment. We gebruiken Kunstmatige Intelligentie (AI) om inzichten te vergaren over het sentiment en de ideeën van medewerkers. Hieronder leggen we dat uit.**

## Context

Tijdens een Civinc sessie worden 25-2500+ medewerkers gekoppeld in een anonieme een-op-een chat met een collega met een ander perspectief. De matching en de gesprekken verlopen aan de hand van stellingen waar de partners een andere mening op hebben.

Per sessie worden alle berichten per stelling geaggregeerd en geanalyseerd, waarna ze automatisch en permanent worden verwijderd. Deze berichten zijn niet gekoppeld aan persoonlijke data en kunnen niet worden herleid tot een individuele gebruiker.

## Hoe de AI analyse werkt

De analyse van de geaggregeerde chat berichten vindt plaats op basis van prompts (specifieke instructies aan het taalmodel).

Zo kunnen we de instructie geven om een samenvatting van alle gesprekken over een bepaalde stelling te maken, met een focus op het algemene sentiment. Daarnaast kunnen we het model instrueren om specifieke output terug te geven, zoals bijvoorbeeld de meest voorkomende ideeën, argumenten of twijfels die zijn geuit in de gesprekken.

Tot slot wordt ten behoeve van de privacy gecontroleerd dat de output ten alle tijden algemeen van aard is en er geen persoonlijke details in staan, in het geval dat dit in de chat gedeeld zou zijn.

## Privacy principes & waarborgen

Civinc maakt gebruik van de Microsoft Azure OpenAI API. Dit onderscheidt zich fundamenteel van Chat-GPT. De Azure API stelt ons in staat om vooruitstrevende technologie te gebruiken maar met specifieke waarborgen voor de privacy:

- De Azure servers staan in Zweden, waarmee alle data verwerkt wordt binnen de EER regio en niet gedeeld wordt met OpenAI
- De data is niet beschikbaar voor andere klanten, niet beschikbaar voor OpenAI, wordt niet gebruikt om OpenAI modellen te trainen en wordt niet gebruikt om Microsoft diensten of producten te verbeteren
- De data wordt alleen verwerkt voor de doeleinden zoals gedefinieerd door Civinc, en wordt permanent verwijderd door Azure binnen 30 dagen
- Civinc verzamelt geen data die direct herleidbaar is tot een individuele gebruiker, welke dus ook niet gedeeld wordt met Azure
- Zie [hier](#) meer informatie over het privacy beleid van Azure OpenAI

Omdat Civinc gebruik maakt van een extern Large Language Model (LLM), voeren we regelmatige testen uit om de kwaliteit van de data output te waarborgen. Omdat generatieve AI van nature een experimenteel karakter heeft controleert & cureert Civinc altijd de AI output voordat dit is teruggekoppeld aan de klant in een rapport. Dit rapport bevat ook andere data inzichten zoals de geaggregeerde stellingnames en reacties op survey vragen, dus de AI analyse is altijd onderdeel van een groter geheel.

Tot slot is het gebruik van AI altijd optioneel. Als een klant, om welke reden dan ook, besluit om geen gebruik te willen maken van de AI analyse dan kan dit worden uitgeschakeld per sessie.

