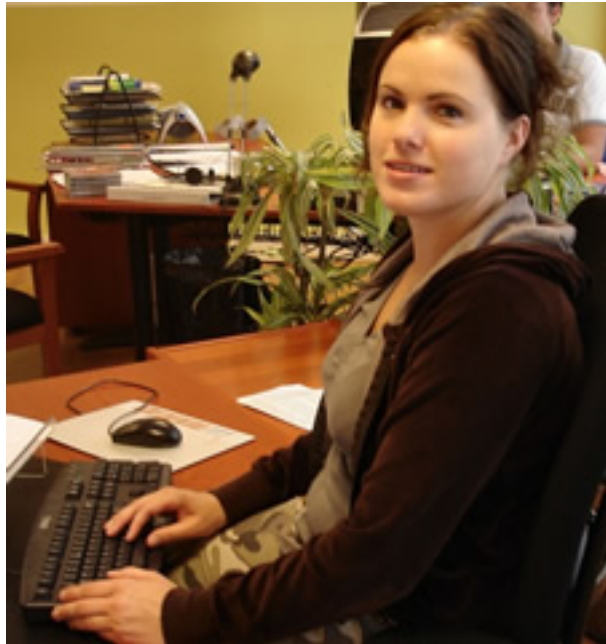


Praten tegen je computer, een uitkomst!

Jessica van Muiden, helpdeskmedewerker bij Intramed, is onlangs begonnen met een cursus Dragon Naturally Speaking. Het werken met een toetsenbord en de muis was voor haar vermoeiend en 'praten tegen de computer' biedt haar uitkomst. Lees over haar ervaringen met spraakherkenning.



"Mijn spraak en mijn oortje"

"Het werken met een toetsenbord en de muis verliep voor mij als helpdeskmedewerker moeizaam, waardoor ik de lichte taken halverwege moest staken. Een handig hulpmiddel als spraakherkenning biedt dan een enorme uitkomst. In de wandelgangen hebben we het vooral over "spraak". Dus als men vraagt aan mij "hoe gaat het met je spraak?", dan is dit niet omdat ik bij een logopediste loop wegens een of andere spraakstoornis, dan wordt hiermee de spraakherkenning bedoeld. Wanneer ik spreek over "mijn oortje", dan bedoel ik mijn bluetooth headsetje waarmee ik mijn commando's geef. Dan kan hier geen onduidelijkheid meer over ontstaan."

Wat is spraakherkenning?

"Spraakherkenning houdt in dat je alles wat je normaal met je toetsenbord en muis kan doen, ook met de stem kan uitvoeren. Voorbeelden zijn e-mail beantwoorden, documenten opstellen en corrigeren door te dicteren, surfen op het internet, navigeren tussen verschillende schermen en openstaande programma's.

In mijn werk hou ik mij nu vooral bezig met het afhandelen van de e-mail en het corrigeren of 'schrijven' van helpdeskprocedures door te dicteren. De spraakherkenningsoftware bevat de hele Dikke Van Dalen en 'kijkt' ook naar de context. Ook handig wanneer je problemen hebt met spelling of dyslexie hebt. Een ander voordeel van spraakherkenning is dat je een hele eigen woordenlijst kan aanmaken met alle vaktermen en bewoordingen die alleen door jou gebruikt worden. Woorden waarvan je zeker weet dat je ze niet gebruikt en die de kans vergroten dat bij het dicteren het verkeerde wordt "verstaan" kun je eruit gooien. In het maken van procedures, brieven aan klanten of interne procedures zijn woorden als fietsenstalling en vingerhoedje niet echt nodig."

Na de opstartfase en leerfase mag het resultaat er wezen

"De opstartfase en vooral de leerfase waarin de spraakherkenning intelligenter wordt, heeft wat tijd nodig. De neiging onderdrukken om wel even te typen of te 'muizen' zal in het begin wat inspanning vergen. Uiteindelijk heeft ook niemand auto leren rijden in één dag. Maar wanneer je ziet dat het uiteindelijk resultaat gaat opleveren is het de moeite waard. Wanneer de hele helpdeskwoordenlijst en bijvoorbeeld fysiotherapievaktermen, de 'sneldictaten' of 'snel opdrachten' er eenmaal in staan, kan dit slechts met een enkele handeling geëxporteerd worden. Nieuwe gebruikers hoeven dit 'voorwerk' dan niet meer te doen!"

Ongestraft de lakens uitdelen, wie wil dit niet?

"Naarmate je langer werkt met de spraakherkenning word je manier van dicteren, woordgebruik en zinsopbouw beter 'begrepen'. Woorden die veel op elkaar lijken qua uitspraak kan je oefenen met een opname waarbij je de woorden inspreekt. Een volgende keer zullen de woorden direct goed gedikteerd worden. Het vergt wat discipline en invoerwerk, maar het levert uiteindelijk gemak en snelheid op.

Dicteren is ook een kunst op zich, wat je even onder de knie moet krijgen en het is ook wel even gek om tegen je computer te praten. Commando's als "wordt wakker" en "ga slapen" om mijn microfoon in en uit te schakelen zijn dan ook niet meer vreemd voor mijn collega's op de helpdesk. In het begin vergeet je nog wel eens je microfoon uit te schakelen wanneer je tegen een collega gaat praten ... Het moet net als autorijden automatisme worden. Ik geef toe, dat commanderen heeft ook wel wat. "Doe dit!" of "doe dat!" of "Luister naar mij!" Hoef je tegen je collega's, vrienden of partner niet te doen! Ongestraft de lakens uitdelen, wie wil dit niet?"

Praat iedereen bij Intramed tegen de computer?

"Er zijn een aantal praktijken die Intramed software gebruiken en dit programma volledig met de stem bedienen. Bij Intramed doen wij dat nog niet. Maar zou het niet handiger zijn dat iedereen bij Intramed met spraakherkenning gaat werken? We kunnen dan twee vliegen in één klap slaan: het beantwoorden van inhoudelijke vragen over het programma Intramed en vragen over 'spraak'? Spraakherkenning mag wat mij betreft een grotere rol spelen op de helpdesk. Denk aan tijdsbesparing van het beantwoorden van e-mail. Je hebt dan meer tijd om aandacht te besteden aan taken die anders weinig aandacht krijgen. Misschien kan het notuleren van vergaderingen ook makkelijker en sneller verlopen door gebruik te maken van een voicerecorder die in combinatie met "spraak" te gebruiken is. Vervolgens kan de ingesproken tekst omgezet worden in een tekstdocument in Word waarin de notulen puntsgewijs vastgelegd kunnen worden. Vele mogelijkheden en ideeën dus!"