

KONEC IGRAČKANJA – UI JE RESNA STVAR

Umetna inteligenca je v zadnjih dveh letih postala del našega vsakdana – tudi na delovnih mestih. Veliki jezikovni modeli, kot je ChatGPT, so se hitro razširili med sodelavce, vodje in administrativne menedžerje. A obdobje preizkušanja je mimo – čas je, da umetno inteligenco v podjetjih začnemo uvajati premišljeno, strateško in transparentno.

MAG. MIRJANA IVANUŠA-BEZJAK

Za začetek nekaj osnov

Umetna inteligenca (v nadaljevanju UI) je zbirka informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT), ki posnemajo človeško inteligenco z namenom izboljšanja delovnih mest, ustvarjanja večje učinkovitosti in spodbujanja gospodarske rasti. Umetna inteligenca je veja računalništva, namenjena ustvarjanju računalnikov in programov, ki lahko posnemajo človeško razmišljanje. Nekateri programi UI se lahko učijo iz svoje preteklosti z analiziranjem zapletenih nizov podatkov in izboljšajo svojo učinkovitost brez pomoči ljudi za izboljšanje njihovega programiranja.

Dandanes se z umetno inteligenco srečujemo tako v poslu kot v vsakdanjem življenju. Podjetja pa jo uporabljajo za racionalizacijo proizvodnih procesov, dobičkov in izgub projektov ter za napovedovanje, kdaj bo potrebno vzdrževanje.

Z umetno inteligenco se danes srečujemo v poslu in vsakdanjem življenju; podjetja jo uporabljajo za optimizacijo procesov, obvladovanje stroškov in napovedovanje vzdrževanja.

Generativna umetna inteligenca pa je veja umetne inteligence, ki omogoča ustvarjanje novih vsebin (generiranje) s posnemanjem vzorcev iz obsežnih zbirk podatkov, ki jih je predhodno analizirala in se jih je »naučila« ustrezno interpretirati (s pomočjo statistične verjetnosti).

Generativna UI je zelo uporabna in raznolika ter lahko ustvarja:

- **Besedila:** samodejno pisanje člankov, zgodb ali odgovarjanje na vprašanja (npr. ChatGPT, Copilot).
- **Slike:** ustvarjanje slik, fotografij ali drugih vizualizacij na podlagi tekstovnega opisa (npr. DALL-E, Midjourney, Stable Diffusion ...).
- **Zvok:** generiranje glasbe ali zvočnih posnetkov na podlagi stilskih značilnosti določenega žanra.
- **Videoposnetki ali animacija:** samodejno ustvarjanje video vsebin ali animacij.
- **Govor:** Ustvarjanje naravnega, človeku podobnega govora (npr. za virtualne asistente).

Veliki jezikovni modeli (LLM) so napredni računalniški sistemi, ki s pomočjo umetne inteligence razumejo, ustvarjajo in obdelujejo človeški jezik na podlagi ogromnih količin besedilnih podatkov.

Najbolj znani in uporabljeni veliki jezikovni model je Chat GPT. To je računalniški program, ki s pomočjo umetne inteligence ustvarja človeku podobne pogovore, odgovarja na vaša vprašanja in vam pomaga pri različnih opravilih. Je kot pametni digitalni prijatelj, ki razume in uporablja jezik skoraj kot človek.

Kako naj bi uvajali UI v naše poslovne procese

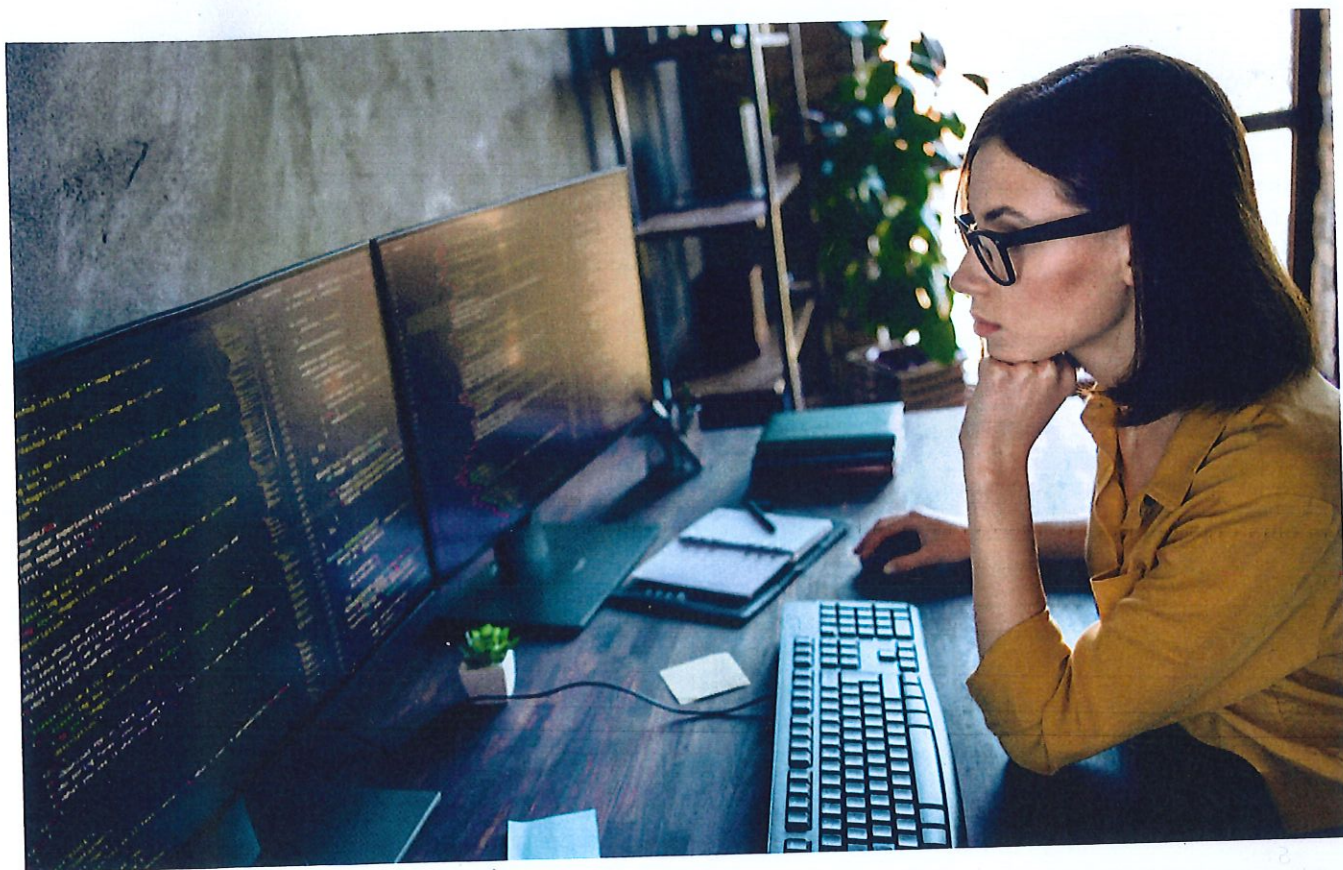
Umetna inteligenca je ključna v digitalni preobrazbi podjetij. **Ne gre le za orodje za povečanje prihodkov ali znižanje stroškov, temveč za tehnologijo, ki preoblikuje celotne industrije ter omogoča nove ravni učinkovitosti, učenja in inovacij.** Z avtomatizacijo analize podatkov UI v trenutkih odkrije vzorce, za katere bi ljudje potrebovali mesece ali leta (Trampuž, 2025). Uvajanje UI pa zahteva strateški, sistematičen in transparenten pristop, podobno kot prejšnje tehnološke novosti, npr. digitalizacija. V članku prikazujemo potrebne korake in aktivnosti, ki jih je priporočljivo izvesti v fazah uvajanja UI v poslovne procese podjetij/organizacij.

Za uvajanje so najbolj odgovorni direktorji in vodje oddelkov. Pri tem pa jim lahko seveda pomagajo administrativni managerji in poslovni sekretarji, ki zelo dobro poznajo poslovne procese in sodelavce.

1. Izhodišče za uvajanje UI

Osnovno izhodišče za uvajanje UI je razumevanje procesov digitalizacije in UI in LLM ter promptov. **Čeprav se z umetno inteligenco v poslovnih in domačih okoljih »igramo« že dve leti, jo morajo organizacije zaposlenim predstaviti tudi resneje – z notranjimi ali zunanjimi delavnicami.** Na njih je treba praktično razložiti postopke uvajanja UI v kontekstu njihovega delovnega mesta, oddelka in celotne organizacije.

Poleg osnov delovanja UI je priporočljivo pojasniti tudi pomen pisanja kakovostnih ukazov (promptov). Razumevanje logike in pravil pri tem je ključno, saj omogoča jasnejšo komunikacijo z UI in pridobivanje točnih rezultatov.



2. Analiza obstoječega stanja in dejanskih potreb

Kot vsako spremembo v organizaciji je treba najprej narediti analizo obstoječega stanja. Ne pozabite na vse dokumente in zapise, kjer imate že zapisana poročila o obstoječem stanju. Če imate certifikate kakovosti, so vaši poslovni procesi že popisani.

Prav administrativni menedžerji so pogosto tisti, ki najbolj poznajo vsebine, tok dokumentov in komunikacijo v podjetju. Zato lahko zelo aktivno prispevajo k popisu obstoječih procesov ter opozorijo na zastoje in neučinkovitosti.

Naslednji korak je ugotavljanje dejanskih potreb po uvajanju UI. To lahko naredite s svojimi sodelavci ali vključite kakšno zunanjo podjetje.

3. Strateško načrtovanje in razmislek

Umetna inteligenca danes ni več možnost, temveč strateški imperativ. Vsaka organizacija mora v svoje načrte vključiti tudi strategijo uvajanja UI in avtomatizacije – s cilji, pilotnimi projekti, časovnicami in jasno vlogo zaposlenih. Njena moč ni le v večji učinkovitosti, temveč v tem, da preoblikuje celotne panoge, odkriva vzorce v podatkih in odpira prostor za inovacije.

Podjetja, ki bodo UI uvajala premišljeno in postopno, bodo pridobila ključno konkurenčno prednost. Umetno inteligenco v svoje procese uvajamo postopno, po delovnih področjih in v skladu z planiranimi aktivnostmi.

4. Pravno-kadrovski vidik uvajanja UI v poslovne procese

Vsaka nova tehnologija potrebuje jasna pravila uporabe. V kontekstu novega Akta o Umetni inteligenci morajo podjetja pripraviti osnovna navodila za varno uporabo UI.

Zakaj je to pomembno za vas? Če podjetje nima jasnih pravil, sodelavci uporabljajo UI orodja na lastno pest – nekateri brezplačne različice, drugi plačljive programe. Problem nastane, ker se pri tem podatki shranjujejo po celem svetu, kar poveča varnostna tveganja za podjetje.

Kaj to pomeni v praksi:

- Preverite, ali ima vaše podjetje že pripravljena navodila za uporabo UI.
- Seznanite se z osnovnimi pravili varnega ravnanja s podatki (GDPR).
- Zavedajte se, da imate pravico vedeti, kako se vaši podatki uporabljajo.

Praktičen nasvet: Če naletite na novo UI orodje, ki bi vam lahko olajšalo delo, najprej preverite pri vodstvu ali IT službi, ali je njegova uporaba skladna s pravili podjetja. Bolje vprašati vnaprej kot naknadno reševati težave.

5. Priprava načrta za uvajanje UI v poslovne procese

Ko podjetje pripravi načrt, se lahko začnejo izvajati konkretni koraki. UI lahko pomaga pri upravljanju dokumentov, organizaciji sestankov, pripravi poročil in zares številnih drugih nalogah. Kako to vpliva na vaše delo? Uspešna uvedba UI temelji na štirih stebrih:

- Kultura podjetja – odprtost do novih načinov dela.
- Usposobljeni sodelavci – prav vsi zaposleni so del tega.
- Kakovostni podatki – podatki, ki jih pripravljate in urejate.
- Tehnična oprema – ustrezni programi in orodja.

Praktičen nasvet: Preberite priročnik Vodič uvajanja umetne inteligence v mala in srednja podjetja v Sloveniji, kjer so koraki podrobneje razloženi. To vam bo pomagalo razumeti, kako lahko prispevate k uspešni uvedbi UI v vašem podjetju.

Z vami želim deliti še razmislek, česa NE počnete, ko v podjetju uvajate UI orodja.

Ne naredite **najpogostejših napak**, ki vas lahko stanejo časa, fokusa in denarja.
(www.skillifai.me)

Ekipi rečete le: »Uporabljajte ChatGPT.«

- Brez konteksta orodja ne koristijo nikomur.
- Ekipa mora vedeti, kdaj, zakaj in za kaj se uporablja določeno UI orodje.

Organizirate delavnico brez nadaljevanja

- Enkratno izobraževanje ne spremeni navad.
- Učenje mora biti del procesa, ne en sam PowerPoint seminar.

Prezrite dvome ekipe in silite naprej

- Prisila nikoli ni koristna.
- Zaposleni potrebujejo razumevanje.
- Pravo izobraževanje zmanjša odpor in poveča samozavest.

Sledite trendom, ne potrebam ekipe

- Z UI ni treba biti prvi v vsem – treba je biti pameten.
- Prava vprašanja vodijo do pravih rešitev.

6. Imenovanje odgovorne osebe

Ključno je, da organizacija jasno določi, kdo je odgovoren za uvajanje in nadzor uporabe UI – bodisi posameznik bodisi skupina –, pri čemer lahko to vlogo prevzamejo tudi administrativni menedžerji, ki že skrbite za usklajevanje dela in spoštovanje pravil.

Razumljivo je, da ste do uvajanja umetne inteligence lahko sprva zadržani – predvsem zaradi občutka, da tehnologije ne poznate dovolj ali da bi lahko zmanjšala pomen vašega dela.

A prav poznavanje notranjih procesov in komunikacije je tisto, kar lahko organizaciji pomaga, da UI uvede premišljeno in učinkovito.

Če ste v ta proces administrativni menedžerji vključeni že od začetka, lahko postanete ključni sogovorniki pri iskanju načinov, kako UI uporabiti kot pomoč pri rutinskih nalogah, ne kot grožnja, temveč kot orodje, ki jim prihrani čas in omogoča večjo usmerjenost v ljudi.

Skupina pa naj vključuje predstavnike različnih oddelkov:

- IT oddelk za tehnično podporo,
- kadrovska služba za vprašanja zaposlenih
- prodajo in trženje za uporabo v odnosih s strankami,
- vodje oddelkov, ki poznajo delovne procese.

Vaše znanje o vsakodnevem delu je dragoceno pri uvajanju UI rešitev, saj najboljše veste, kje bi avtomatizacija lahko prihranila čas.

Praktičen nasvet: Če opazite priložnost za izboljšavo s pomočjo UI (npr. pri urejanju sestankov, pripravi poročil), predlagajte rešitev odgovorni osebi ali skupini. Vaši predlogi so lahko ključni za uspeh.

7. Izobraževanje zaposlenih in dvig zavedanja pomembnosti uporabe UI

UI postaja pomembno orodje za učinkovitejše delo, vendar je treba zaposlene najprej opolnomočiti. Izobraževanje ali usposabljanje mora biti prilagojeno – vodstvo potrebuje strateške informacije, vi pa praktične veščine za vsakodnevno delo.

Kakšne so možnosti?

- Praktične delavnice, kjer se naučite uporabljati konkretna orodja.
- Spletni tečaji za osnove UI in pomena uporabe.
- Redna obveščanje o novih možnostih in primerih uporabe.

Namesto strahu pred spremembami lahko usposabljanja vzamete kot priložnost za razvoj novih veščin, ki bodo olajšale vaše delo. UI ne nadomešča vašega dela – dopolnjuje ga in vam omogoča, da se osredotočite na zahtevnejše naloge.

Praktičen nasvet: Aktivno sodelujte na usposabljanjih in postavite vprašanja o tem, kako lahko UI uporabite pri svojem delu. Delite svoje izkušnje s sodelavci in se učite drug od drugega.

8. Tehnično uvajanje v poslovne procese

Tehnična uvedba UI zahteva premišljen pristop. Podjetja morajo najprej analizirati svoje potrebe in obstoječo tehnično opremo, nato pa izbrati primerna orodja UI.

Kaj se dogaja v ozadju:

- Preverjanje kakovosti podatkov.
- Povezava UI z obstoječimi programi.
- Vzpostavitev varnostnih ukrepov in vzpostavitev aktivnosti kibernetne varnosti.
- Sodelovanje med IT strokovnjaki in uporabniki na vseh nivojih in delovnih mestih.

Povsem razumljivo je, da ste do uvajanja umetne inteligence sprva zadržani – a prav vaše poznavanje procesov in komunikacije lahko organizaciji pomaga, da jo uvede premišljeno in učinkovito.

Ko se UI tehnično uvede, postane del vaših vsakodnevnih orodij – od pomoči pri pisanju e-pošte do avtomatskega oblikovanja dokumentov. Pomembno je, da razumete, kakorodje deluje in kdaj lahko nanj zanesljivo računate.

Praktičen nasvet: Ne bojte se preizkusiti novih funkcij, ki jih prinese UI. Vendar vedno preverite končne rezultate – UI je odličen pomočnik, a človeški pregled ostaja nuje pri pomembnih dokumentih.

9. Vzdrževanje in optimizacija

UI ni enkratna uvedba, temveč stalen proces prilagajanja in izboljševanja. Sistemi se posodablajo, pravila se spreminjajo, vaše delo pa postaja vse bolj povezano s tehnologijo. Vzdrževanje UI pomeni:

- redno preverjanje varnosti sistemov,
- posodabljanje programov in orodij,
- usklajevanje s spremenjenimi pravili in zakonodajo,
- spremljanje kakovosti podatkov.

Pomembno je, da prilagajate svoje delovne navade novim možnostim UI. To ne pomeni le uporabe orodij, temveč tudi pripravljenost na spremembe in redna posodobitev znanja.

Praktičen nasvet: Spremljajte obvestila o posodobitvah in novih funkcijah UI orodij, ki jih uporabljate. Manjše prilagoditve v delovnem procesu lahko prinesejo velike prihranke časa. Obenem bodite pozorni na morebitne težave in jih prijavite IT oddelku.

UI lahko pomaga pri upravljanju dokumentov, organizaciji sestankov, pripravi poročil in zares številnih drugih nalogah.

10. Evalvacija uspešnosti uvedbe ter izboljšave

Po uvedbi UI je pomembno spremljati, ali orodja res prinašajo koristi – ali ste hitreje dokončali naloge, ali ste prihranili čas, ali je kakovost dela boljša.

Ključni kazalniki uspešnosti (KPI):

- čas, prihranjen pri posameznih nalogah,
- število avtomatiziranih procesov,
- kakovost pripravljenih dokumentov,
- zadovoljstvo zaposlenih z novimi orodji.

Kot poslovne sekretarke zelo dobro poznate delovne procese, sodelavce in programe. Prav zaradi tega lahko zelo konkretno ocenite, koliko časa je ekipa prihranila ali kako se je izboljšalo delo po uvedbi UI orodij.

Praktičen nasvet: Vodite si beležke o prihranku časa pri nalogah, ki jih opravljate z UI orodji. Te podatke lahko delite z vodstvom in tako prispevate k pripravi poročil o uspešnosti. Vaše izkušnje so dragocene za nadaljnje izboljšave.

11. Upoštevanje varnosti ter možnih tveganj

UI prinaša številne prednosti, vendar ne smemo pozabiti na varnost. Sistemi UI obdelujejo velike količine podatkov, kar pomeni tudi večje tveganje za kibernetike napade ali zlorabo.

Pomembno je, da prilagajate svoje delovne navade novim možnostim UI. To ne pomeni le uporabe orodij, temveč tudi pripravljenost na spremembe in redna posodobitev znanja.

Pogosta varnostna tveganja so:

- kraja podatkov iz neurejenih sistemov,
- napačne odločitve zaradi slabih podatkov,
- manipulacija z algoritmi,
- nezaščiten dostop do občutljivih informacij.

Kako se zaščititi:

- Uporabljajte le odobrena UI orodja.
- Ne vnašajte občutljivih podatkov v nezavarovane sisteme.
- Redno preverjajte varnostna obvestila.
- Upoštevajte pravila o varstvu podatkov (GDPR, Akt o UI).

Praktičen nasvet: Če vas skrbi varnost določenega orodja ali postopka, zaupajte svoji intuiciji in preverite pri IT oddelku. Bolje je vprašati vnaprej kot naknadno reševati posledice varnostnega incidenta.

12. Etični vidik in etična uporaba

UI ni le tehnologija – njena uporaba mora biti tudi etična in pravična. To pomeni, da mora biti pregledna, ne sme biti diskriminatorna in mora spoštovati zasebnost ljudi.

Etični izzivi pri uporabi UI:

- Pristranskost algoritmov – lahko vodijo do nepoštenih obravnave pri zaposlovanju ali ocenjevanju.
- Preglednost – uporabniki morajo vedeti, kdaj in kako se UI uporablja.
- Zasebnost – osebni podatki ne smejo biti zlorabljeni.

Pri zaposlovanju, ko UI analizira življenjepise, mora biti proces pregleden in pošten. Pri pripravi poročil ali obdelavi podatkov morajo biti upoštevana pravila zasebnosti. Administrativni menedžerji ste pogosto prvi, ki opazite, če se določena praksa zdi nepravilna ali nepregledna. Vaše opažanje je pomembno, zato delite pomisleke z vodstvom ali odgovorno osebo za UI.

Praktičen nasvet: Če opazite, da UI orodje deluje nepošteno (npr. vedno favorizira določene kandidate ali ignorira pomembne podatke), to sporočite. Etična uporaba UI je odgovornost vseh zaposlenih, ne le IT oddelka.

Ne bojte se preizkusiti novih funkcij, ki jih prinese UI. Vendar vedno preverite končne rezultate – UI je odličen pomočnik, a človeški pregled ostaja nujen pri pomembnih dokumentih.

UI ni trend, ampak orodje, ki postaja del vsakdanjika. Kot administrativni kader imate ključno vlogo pri njeni uspešni uporabi – z vašim poznavanjem procesov, pozornostjo na detajle in pripravljenostjo na učenje lahko pomembno prispevate k digitalni preobrazbi podjetja. Pomembno je, da pri tem ohranjate kritičen pogled, sprašujete in sodelujete. UI je tu, da vam pomaga, ne da vas nadomesti.

Misel za konec

Umetni inteligenci ne moremo ubežati. Razumevanje pomena umetne inteligence danes je ključ do uspeha v prihodnosti. Uvajanja se lotite premišljeno, strateško in sistematično ter transparentno. Zdaj je na vrsti prvo opravilo. Začeti je treba z oblikovanjem ekipe za UI, ki bo opolnomočena za izvajanje vseh v članku naštetih korakov.

Naj bo ta članek povabilo vodjem in administrativnim menedžerjem ter strokovnim delavcem, da »zavihajo robove« in se lotijo dela. Zdaj je res že skrajni čas. ■

Literatura in viri:

1. Ivanuš-Bezjak, Mirjana. Zakaj združiti IT in HR oddelke. HR&M: strokovna revija za področje razvoja organizacij in vodenja ljudi pri delu. [Tiskana izd.]. avg./sept. 2025, letn. 11, št. 59, str. 24-25.
2. Ivanuš-Bezjak, Mirjana, Kosec, Zinka, Kolenc, Tatjana. Spreminjajoči se svet dela: trije zobniki uspeha: tehnologija, vrednote in mentorstvo v sodobnem delovnem okolju. Ljubljana: KOTA 92, 2024.
3. <https://www.skillifai.me/>
4. Trampuž Miha: Vodič uvajanja umetne inteligence v mala in srednja podjetja v Sloveniji, (2. izdaja), Združenje za informatiko in telekomunikacije pri GZS, 2025.