



AI manuál pro veřejnou správu

Praktický **AI manuál** pro zaměstnance veřejné správy s důrazem na praktické používání Microsoft Copilot

Úvod: Proč by se měli úředníci zajímat o AI?

Veřejná správa čelí stále náročnějším úkolům - hromadí se data, občané očekávají rychlou komunikaci a efektivní služby. Do toho vstupuje **umělá inteligence (AI)** jako nový pomocník. Možná si kladete otázku: „Proč bych se měl jako úředník zabývat AI? Není to jen móda pro IT specialisty?“ **Odpověď zní: AI se stává nedílnou součástí moderních nástrojů**, podobně jako počítače před pár desítkami let. Nejde jen o další technickou vychytávku, ale o změnu přístupu k práci. Jak trefně poznamenal generální manažer českého Microsoftu Michal Stachník, „*umělá inteligence není jen o zavádění nové technologie, ale především o změně myšlení*“ - úspěch AI ve veřejné správě stojí na důvěře, datech, infrastruktuře a hlavně na lidech. Jinými slovy, **klíčem jsou proškolení a otevření lidé**, kteří se nebojí AI využít ve svůj prospěch.

AI není hrozba, ale příležitost. Dokonce i na trhu práce se začíná ukazovat, že digitální dovednosti a znalost práce s AI jsou výhodou - lidé zjišťují, že **umělá inteligence jim může pomoci, nikoliv je nahradit**. Ve veřejné správě to platí dvojnásob: správně využitá AI může úředníkům ulevit od rutinních úkolů, zrychlit administrativu a umožnit jim věnovat se smysluplnější práci pro občany. Tento e-book vás provede základy **AI gramotnosti** a ukáže praktické postupy, jak **“krotit” AI ve váš prospěch** - konkrétně pomocí nástroje **Microsoft Copilot**, který si představíme blíže. Vše hravou formou a srozumitelně, aby i technický laik pochopil, o čem jde.

Na následujících stránkách najdete **motivační příklady** z praxe (z Česka i ze světa), praktické návody a tipy, **jak začít s AI projektem** na úřadě a jak **školit kolegy v AI gramotnosti**. Uvidíte, že i úřední prostředí může být inovativní a že **“digitální kolega” Copilot** dokáže být neocenitelným parťákem při vaší práci. Pojdme společně zjistit, **jak na to, krok za krokem!**

1. Co je AI gramotnost a proč je důležitá ve veřejné správě?

AI gramotnost znamená schopnost rozumět základům fungování umělé inteligence a umět ji efektivně a zodpovědně používat. Neznamená to, že se z každého úředníka má stát programátor nebo datový vědec. Jde spíše o to mít přehled, co AI dokáže, jaké jsou její limity, a umět s ní **kriticky pracovat** podobně, jako jsme se naučili pracovat s internetem a počítači. Proč je to ve veřejné správě důležité?

- **Digitální transformace veřejné správy:** Vládní strategie (např. **Národní strategie umělé inteligence 2030**) kladou důraz na využití AI ke zvýšení konkurenceschopnosti a efektivity státu. Aby se tyto cíle naplnily, potřebujeme úředníky, kteří se v AI orientují a umí ji aplikovat ve své agendě.
- **Lepší služby občanům:** AI může pomoci zpracovat velké objemy dotazů, dokumentů či dat mnohem rychleji. Představte si, že občan pošle dotaz a AI asistent (řízený člověkem) okamžitě připraví návrh odpovědi s potřebnými informacemi. Uvolní to kapacity úředníků, kteří se pak mohou věnovat komplexnějším případům.

Cílem AI gramotnosti je, aby úředník věděl, kdy a jak takového asistenta využít.

- **Efektivita a úspora času:** Ve veřejném sektoru jsou běžné *“byrokratické, rozsáhlé dokumenty”*. Úředníci tráví hodiny psaním zpráv, vyplňováním tabulek nebo pročitáním legislativy. **AI nástroje jako Copilot umí tyto činnosti výrazně urychlit** - například pomohou sepsat návrh dokumentu, vytáhnou klíčové body z dlouhého textu nebo automaticky roztřídí položky v tabulce. Podle zkušeností z praxe lze nasazením AI ušetřit 5-10 % pracovního času zaměstnanců (což odpovídá zhruba 1-2 hodinám denně). Jinými slovy, **úkoly na půl dne mohou zabrat jen hodinu** - zbytek času můžete věnovat důležitějším věcem.
- **Boj s rutinními úkoly:** Rutina způsobuje únavu a někdy frustraci. AI dokáže tu největší *“dřinu”* (např. opisování údajů, sestavování přehledů, hledání informací v archivech) udělat za vás. **Copilot může fungovat jako “digitální stážista”**, který se nikdy neunaví - sepíše zápis ze schůze, navrhne osnovu prezentace, přečte za vás padesát stránek podkladů a udělá z nich shrnutí. Vy pak výsledky jen zkontrolujete a doplníte odborný pohled. Tím se z rutinních úkolů stává něco, co zvládnete na kliknutí, a **vy se můžete soustředit na rozhodování, analýzu a komunikaci s lidmi**.
- **Připravenost na budoucnost:** AI se bude dál vyvíjet a pronikat do všech oblastí. Úředník, který je *digitálně a AI gramotný*, bude cenným profesionálem. Naopak ten, kdo by AI zcela ignoroval, by mohl za pár let zjistit, že mu *“ujíždí vlak”*. Ostatně, v některých organizacích už pozorují, že **AI nástroje se rychle stávají standardem, který zaměstnanci očekávají** - brzy mohou lidé brát jako samozřejmost mít k dispozici AI asistenta a budou nespokojení, pokud jim ho zaměstnavatel nenabídne. Ve státní sféře tomu nebude jinak.

👉 **Shrnutí:** AI gramotnost je dnes stejně důležitá jako umět pracovat s počítačem nebo internetem. Ve veřejné správě může znamenat rychlejší vyřízení agendy, méně chyb, lepší služby pro občany a modernější úřady. Není to o nahrazování lidí, ale o **ulehčení práce lidem**, aby se mohli soustředit na to, co stroje nezvládnou - například empatickou komunikaci s občany, strategické rozhodování nebo expertní posouzení složitých případů.

2. Představujeme Microsoft Copilot: váš AI kolega v Office

Když mluvíme o zapojení AI do každodenní práce úředníka, **Microsoft Copilot** je jedním z nejpraktičtějších nástrojů, který přichází v úvahu. Proč právě Copilot? Protože je **přímo integrovaný do prostředí Microsoft 365**, tedy do aplikací, které úřady běžně používají - Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams a další. Copilot je takový **„digitální kolega“ přímo ve vašem počítači**, kterému můžete zadat různé úkoly v přirozeném jazyce, a on je ve vteřině vykoná.

2.1 Co přesně je Microsoft Copilot?

Zjednodušeně řečeno, **Copilot je AI asistent zabudovaný do Microsoft aplikací**. Využívá pokročilé jazykové modely (stejný princip jako třeba ChatGPT, pohání ho technologie GPT od OpenAI) a **umí porozumět vašim pokynům formulovaným lidskou řečí**. Můžete na něj mluvit nebo psát česky a on bude rozumět. Microsoft nedávno oznámil, že Copilot pro Microsoft 365 podporuje i češtinu, takže jej lze pohodlně používat v našem jazyce. V praxi to vypadá tak, že například ve Wordu otevřete postranní panel Copilota, napíšete „*Shrň tuto smlouvu do jednoho odstavce*“ a Copilot obratem vygeneruje shrnutí přímo jako text ve Wordu.

Copilot pro Microsoft 365 nabízí několik typů funkcí:

- **Tvorba obsahu:** umí generovat texty (dokumenty, e-maily, prezentace) na základě vašich zadání. Vy mu poskytnete pár bodů nebo instrukcí a on z nich sepiše souvislý text.
- **Shrnutí a analýza:** dokáže procházet vaše soubory a konverzace (ke kterým máte přístup) a vytáhnout z nich podstatné informace. Např. jedním příkazem získáte shrnutí dlouhého reportu nebo seznam úkolů z celé e-mailové konverzace.
- **Odpovídání na dotazy:** Copilot funguje i jako **chatbot**, kterého se můžete ptát. Na rozdíl od veřejných chatbotů ale **pracuje s vašimi firemními/datovými podklady** - takže se ho můžete zeptat třeba „*Kdy máme uzávěrku rozpočtu a jaké formuláře k tomu potřebuji?*“ a on odpoví na základě dokumentů na SharePointu či ve vašem e-mailu, pokud tam tyto informace jsou.
- **Automatizace kroků:** V některých případech dokáže Copilot také přímo provést akci - např. v Outlooku umí na váš pokyn vytvořit návrh odpovědi na e-mail, v Excelu vytvoří graf z tabulky, v Teams za vás sestaví přehled úkolů ze schůzky atd. To vše **bez opuštění dané aplikace**, přímo tam, kde pracujete.

Důležité je, že **Copilot respektuje zabezpečení a práva, která máte ve svém účtu**. Vidí a dělá jen to, k čemu byste se dostali i vy sami. Pracuje v rámci **vašeho firemního cloudu**, takže nehrozí, že by citlivá data z vašeho úřadu „utekla“ někam ven - na to Microsoft klade velký důraz (model Copilota neběží na veřejném internetu, ale v rámci služby, kde **neukládá vaše dotazy ani data pro trénování cizích modelů**). Pro veřejnou správu, kde je bezpečnost dat kritická, je to zásadní: Copilot poskytuje **bezpečné, podnikové prostředí** pro využití AI asistenta.

Příklad z praxe: Když na pražském letišti zaváděli Microsoft 365 Copilot, jednou z hlavních výhod bylo právě to, že **Copilot běží na službách, kterým už důvěřovali**, a že se tím zajistí bezpečnost citlivých údajů. Zaměstnanci už beztak hledali způsoby, jak AI použít, a vedení letiště si uvědomilo, že je lepší poskytnout **oficiální, zabezpečené řešení**, jinak by si lidé našli vlastní (a potenciálně nebezpečné) cestičky k neoficiálním nástrojům. Díky tomu mohli Copilota schválit i firemní bezpečnostní experti - „*Copilot je postaven na službách, kterým už věříme, takže prosadit ho u týmu kyberbezpečnosti bylo mnohem snazší*,“ říká CIO letiště. Tento přístup lze uplatnit i ve veřejné správě: pokud úředníci chtějí využívat AI, je lepší jim

nabídnout oficiální nástroj (Copilot) s patřičnými zárukami, než riskovat, že budou nahrávat úřední data do neschválených aplikací.

2.2 Copilot v akci: Jak se s ním pracuje?

Používání Copilota je překvapivě jednoduché a **není potřeba žádné složité školení** v ovládání - stačí umět formulovat, co potřebujete. Copilot je dostupný přímo v aplikacích Office 365 (objeví se jako panel nebo chatbot). Několik příkladů, jak by mohla **interakce s Copilotem** vypadat:

- **Ve Wordu:** Píšete dopis občanovi ohledně vyřízení žádosti. Místo zdlouhavého psaní od nuly řeknete Copilotovi: *„Napiš prosím formální odpověď žadateli, že jeho žádost o příspěvek byla přijata, s instrukcemi k dalšímu postupu a termíny.“* Copilot na základě tohoto zadání vygeneruje návrh dopisu v zdvořilém úředním stylu, který pak doladíte. Nebo ho požádáte: *„Z téhle dlouhé zprávy mi udělej tříodstavcové shrnutí pro tiskovou zprávu.“* - a během několika sekund máte hotový výtah hlavních bodů.
- **V Excelu:** Máte tabulku s rozpočtovými čísly za posledních 5 let. Do buňky nebo do chatu Copilota v Excelu napíšete: *„Porovnej výdaje na IT v jednotlivých letech a zjisti, o kolik procent rostly nebo klesaly rok od roku. Výsledek ukaž graficky.“* Copilot provede výpočty a vloží například sloupcový graf s vyznačenými procentuálními změnami. Také ho můžete požádat o analýzu: *„Najdi v této tabulce tři největší položky výdajů a uveď jejich průměr za poslední 3 roky.“* - Copilot projde data a odpoví.
- **V Outlooku:** Když vám přijde dlouhý e-mailový vláken (třeba deset zpráv tam a zpět), jedním klikem můžete Copilota požádat: *„Shrň mi hlavní body této e-mailové konverzace.“* Okamžitě dostanete přehled kdo, co a kdy navrhoval - to se hodí např. před poradou, když si chcete rychle připomenout historii komunikace. Nebo vám šéf pošle komplexní úkol - vy na to můžete nechat Copilota rovnou navrhnout koncept odpovědi: *„Navrhni odpověď: poděkuj, potvrď přijetí úkolu a uveď, že na tom začínáme pracovat s tímto plánem...“* Copilot sestaví zdvořilý e-mail s profesionální formulací, stačí doladit detaily a odeslat.
- **V Teams (schůze):** Během online schůzky v Teams můžete zapnout Copilota, aby **dělal zápis**. Ten pak obsahuje seznam probíraných témat, kdo co přislíbil, jaké jsou závěry - vše generované automaticky. Po schůzce můžete Copilota poprosit: *„Vypracuj mi akční položky ze schůzky a přiřaď je jménům.“* Okamžitě máte seznam úkolů kdo má co udělat. Copilot v Teams umí i odpovídat na dotazy k probírané agendě během mítinku nebo třeba **vysvětlit v reálném čase zkratku či odborný termín**, který někdo zmínil (s využitím interních znalostí firmy).
- **V PowerPointu:** Máte Word dokument plný textu a potřebujete z něj udělat prezentaci. Copilot dokáže jedním příkazem *„Vytvoř prezentaci z tohoto dokumentu - 5 slidů s klíčovými body a jedním grafem“*. Během pár sekund vygeneruje slajdy, které samozřejmě můžete vizuálně doplnit, ale základní práci odvede. Na pražském letišti takto jeden projektový manažer před očima kolegů pomocí Copilota **vygeneroval prezentaci z textového dokumentu během pár vteřin** - něco, co by

manuálně trvalo dlouhé desítky minut.

Jak je vidět, **práce s Copilotem probíhá v přirozeném jazyce**. Prostě zadáváte úkoly podobně, jako byste instruovali kolegu nebo asistenta. Ze začátku možná nevíte, jak se přesně ptát - to je otázka cviku. **AI gramotnost zahrnuje i schopnost správně „promptovat“** (formulovat vstupy pro AI). Nemusíte se ale bát, Copilot často pochopí i vágnější zadání a když ne, můžete mu dotaz upřesnit. Například: „*Copilote, sepiš mi úvod této zprávy.*“ Když výsledek není podle představ, doplníte: „*Zkus to méně formálně a zmiň v úvodu konkrétně projekt XY.*“ - Copilot upraví výstup. Je to interaktivní proces.

Tip: Pokud si nejste jistí, jak začít, zkuste **Copilota požádat o nápovědu**. Např.: „*Jaké informace potřebuješ ke zpracování výroční zprávy o činnosti úřadu?*“ - Copilot může vypsát osnovu či požadavky, které pak společně naplníte. Tak se postupně naučíte, jak s ním efektivně komunikovat.

Ačkoliv Copilot umí úžasné věci, **není všemocný**. Pořád platí, že jeho výstupy je potřeba kontrolovat - AI si může občas něco „vymyslet“ nebo se splést, zejména pokud nemá k dispozici aktuální či přesná data. Proto **úředník zůstává v roli finálního rozhodčího**: Copilot navrhne, pomůže, zrychlí, ale vy výsledný dokument či odpověď autorizujete a odpovídáte za ni. Je to podobné jako s kalkulačkou - ulehčí výpočty, ale záleží na člověku, jak správně ji použije a zda zkontroluje, že nepřeklepl zadání.

3. Praktické využití Copilota ve veřejné správě - scénáře a tipy

Teď se podíváme na konkrétní **scénáře využití Microsoft Copilota** v prostředí veřejné správy. Všechny příklady jsou zaměřeny přímo na Copilot (nebudeme zmiňovat jiné AI nástroje). Uvidíte, že možnosti je opravdu hodně - od administrativy, přes komunikaci až po analýzu dat. Pro každý scénář přidáme i několik tipů, **na co si dát pozor a jak z Copilota „vytřískat“ co nejvíc**.

3.1 Zpracování dokumentů a agend

Administrativa je srdcem práce úřadů. Copilot může výrazně pomoci **při tvorbě, úpravě a studiu dokumentů**:

- **Psaní úředních dopisů a rozhodnutí:** Jak už zaznělo, Copilot vám na základě zadání vygeneruje návrh textu. Můžete mu třeba **dodat osnovu** (body, které má dopis obsahovat) a požádat o rozpracování do souvislé podoby. Nebo využít jeho znalosti jazyka - „*Copilote, napiš tohle usnesení spisovně, v úřední řeči.*“ On opraví styl a formální náležitosti. Ušetříte tím spoustu času nejen u prvotní verze, ale i při **opravách stylistiky**.
- **Shrnutí zákonů, směrnic:** V veřejné správě často pracujeme s dlouhými legislativními texty či metodikami. Copilot dokáže *rychle pročíst dlouhý text a udělat z něj výcuc*. Např. mu přikážete: „*Shrň paragrafy 5-15 stavebního zákona do laického*

jazyka o rozsahu cca 1 strany.” Dostanete srozumitelný přehled, kterému porozumí i neodborník. Samozřejmě je nutné pak ověřit, že shrnutí nic podstatného nevynechalo - AI občas může zjednodušit až příliš. Ale jako **výchozí podklad** pro vás nebo pro občany je to skvělé.

- **Kontrola a korektury:** Copilot umí rovněž **revidovat texty**. Můžete mu dát do “chatu” celý dopis a napsat: *„Zkontroluj faktické i gramatické chyby.”* On text projde, upozorní na překlepy, případně navrhne opravu dat (pokud má k dispozici kontext). Tady opět pozor - faktické údaje si ověřte, AI někdy “tipuje”. Ale jazykovou korekturu zvládá velmi dobře.
- **Překlady a dvojjazyčné dokumenty:** Máte komunikovat s někým v angličtině? Copilotovi stačí říct: *„Přelož tuto odpověď do angličtiny.”* nebo *„Napiš verzi tohoto dopisu v angličtině pro naše partnerské město.”* Vygeneruje poměrně kvalitní překlad. Microsoft Copilot (a související Bing Chat) mají velice dobré jazykové modely - v případě češtiny dokonce uživatelé hlásí, že *„schopnosti Copilota v češtině jsou neuvěřitelně dobré”*. To je pro úředníky v ČR vynikající zpráva - AI asistent **“mluví” plyně česky i anglicky** a pomůže překlenout jazykovou bariéru. Při oficiálních překladech ale raději text nechte projít i lidským překladatelem, pokud jde o citlivý dokument - AI obvykle neudělá hrubou chybu, ale nuance úředního jazyka jsou ošemetné.
- **Vyplňování formulářů a tabulek:** Může to znít zvláštně, ale Copilot umí pomoci i s formuláři. Například: máte v Excelu nebo ve formulářovém systému několik desítek žádostí a potřebujete ověřit, zda jsou všechny údaje vyplněné. Copilotovi lze zadat: *„Najdi v této tabulce žádosti, kde chybí rodné číslo žadatele.”* - on tabulku projde a vypíše ID řádků, kde pole rodné číslo je prázdné. Nebo *„Pro všechny žádosti spočítej rozdíl mezi požadovanou dotací a přidělenou částkou.”* - Copilot přidá nový sloupec s výpočtem. To vše **přirozenou řečí bez složitého programování**.

Tipy pro práci s dokumenty:

- Když dáváte Copilotovi velký dokument ke shrnutí, *raději mu specifikujte, na co se má zaměřit*. Třeba místo *„Shrň mi tento 100stránkový zákon”* zkuste *„Shrň hlavní povinnosti obcí podle tohoto zákona”*. Dostanete relevantnější výsledek.
- Pokud generujete dopis či rozhodnutí, **dávejte Copilotovi kontext**: uveďte, komu je to určené, jaký je účel, případně v jakém tónu má být (zdvořilý, autoritativní, empatický). Copilot se podle toho lépe trefí do stylu.
- **Neposílejte extrémně citlivé či tajné dokumenty** do Copilota bez souhlasu nadřízených. I když je prostředí bezpečné, platí vnitřní směrnice o práci s utajovanými či osobními údaji. Pro takové texty můžete AI využít třeba offline (pokud by existovala on-premise verze), ale aktuálně je lepší citlivé věci zpracovat bez AI. Naopak veřejně dostupné či interní běžné dokumenty jsou pro AI asistenci vhodné.

- Počítejte s tím, že **Copilot se může plést ve faktech** (např. by mohl zastaralý zákon vykládat po novu). Vždy to, co vám připraví, projděte svým odborným okem. Berte to jako asistenta, který sice rychle nastudoval hromadu materiálů, ale nemá lidský úsudek - vy jste ten, kdo ho dodá.

3.2 E-maily, komunikace a spolupráce

Komunikace spolkne obrovské množství času úředníka - maily, zápisy ze schůzí, předávání informací kolegům, občanům, vedení... Copilot je vynikající **sekretář a zpravodaj**, který může komunikaci zefektivnit:

- **Prioritizace a sumarizace e-mailů:** Ráno otevřete Outlook a vidíte 50 nepřečtených e-mailů? Copilot vám jedním klikem udělá **souhrn nové pošty** - vypíchne, co je důležité, od koho jsou zprávy a jaké akce z nich plynou. Například v San Franciscu zavedli Copilota pro tisíce městských zaměstnanců právě kvůli takovým úkolům, jako je psaní reportů, analýza dat či sumarizace dokumentů. Ve světě, kde jsme info přetížení, je taková funkce k nezaplacení.
- **Rychlé odpovědi a návrhy mailů:** Na mnoho e-mailů se dá odpovědět podle šablony. Copilot se dokáže z předchozí komunikace naučit váš styl. Když mu zadáte: „*Odpověz panu Novákovi, že jeho žádost vyřídíme do 15 dnů a poděkuj mu za trpělivost*“, vytvoří zdvořilý mail, možná přidá i vhodnou úřední formulaci. Asistenti ve firmách díky Copilotu ušetřili až 90 minut denně na agendě jako je přepisování zápisů a emailů - podobně může Copilot ulehčit život asistentkám a sekretářkám na úradech.
- **Tvorba zápisů z porad:** Už jsme zmínili, že Copilot v Teams umí generovat zápis ze schůze. Můžete ho následně hned požádat: „*Rozpošli tento zápis všem účastníkům schůzky*“ a on to provede (vytvoří mail s obsahem zápisu a adresáty). **Odpadá zdoluhavé sepisování** - kolikrát se stane, že po poradě nikdo nestihne poslat zápis a úkoly zapadnou. S Copilotem to bude hned a jednotným stylem.
- **Interní komunikace a znalostní báze:** Zkuste využít Copilota jako **interního poradce**. Například nový kolega se může v chatu Copilota zeptat: „*Jaké máme interní směrnice pro home office?*“ - pokud jsou tyto směrnice na SharePointu nebo v Teams, Copilot je najde a poskytne odpověď (nebo odkaz). To velmi urychlí adaptaci a **sdílení znalostí** v rámci úřadu. Podle studie Forresteru může Copilot zkrátit dobu potřebnou k zaškolení nových lidí a zvýšit jejich produktivitu během onboardingu (v jednom příkladu až o stovky dní souhrnně ušetřeného času ve třetím roce používání).
- **Vícejazyčná komunikace:** V komunikaci s cizinci (nebo při přípravě podkladů pro EU apod.) Copilot pomůže s překladem a jazykovou korekturou. Napíše e-mail anglicky nebo naopak přeloží dopis od zahraničního partnera do češtiny, abyste si byli jisti, že ničemu neunikáte. Zde jen pozor na **specifika jazyka** - formální dopis ve francouzštině by asi vyžadoval rodlího mluvčího pro finální úpravu, Copilot vám ale

dá kostru, od které se odrazit.

- **Sledování úkolů a upomínek:** Copilot může fungovat i jako takový „hlídač“. Např. v Outlooku umí z e-mailů vyčíst, že jste se k něčemu zavázali („pošlu výkaz do pátku“) a sám vám to připomene. Nebo v Teams z porady zachytí, že „Jana má připravit návrh smlouvy“ a nabídne, že Janě vytvoří úkol v Planneru. Tyto funkce jsou ještě v rozvoji, ale **trend je jasný** - AI bude stále více pomáhat, abyste na nic nezapomněli a aby komunikace plynule navazovala akčními kroky.

Tipy pro komunikaci:

- Budte opatrní s **automatickým odesíláním**: Copilot sice může sám poslat e-mail, ale lepší praxí je nejdřív si návrh přečíst. Než kliknete „odeslat“, zkontrolujte, že tón a obsah je vhodný. AI se někdy může vyjádřit příliš obecně nebo naopak příliš přátelsky, dle vašeho vkusu. U citlivých mailů vždy doplňte osobní dotek.
- **Naučte Copilota svůj styl**: Když opravíte jeho navrhovaný text, Copilot se kontextově učí. Postupně může nabídky vylepšovat. Například budete-li důsledně nahrazovat určitou frázi vaší oblíbenou (místo „S pozdravem“ píšete „S úctou“), Copilot to časem začne dělat sám.
- **Dodržujte zásady ochrany informací**: I když Copilot funguje v zabezpečeném prostředí, platí, že *nemá rozlišovací schopnost důvěrnosti informací*. Co mu řeknete, to zpracuje. Když mu třeba nařídíte shrnout e-maily, které obsahují osobní údaje občanů, **tyto údaje se mohou objevit v souhrnu**. Proto interně stanovte, jaké typy dat je OK přes Copilot zpracovávat a jaké ne. V San Franciscu například při zavedení Copilota vydali pro zaměstnance **pokyny: udržovat data v bezpečí, vše po AI kontrolovat a uvádět, když je výstup vytvořen AI**. Podobné *kodexy používání AI* by měl mít i každý úřad - aby se předešlo nedorozuměním nebo dokonce porušení nějakého předpisu.
- **Zapojte občany opatrně**: Možná vás napadne, zda Copilot může rovnou komunikovat s občany (např. chat na webu úřadu). Tato možnost se rýsuje (Microsoft má nástroje jako Copilot Studio pro tvorbu vlastních AI chatbotů), ale v našem průvodci se soustředíme na Copilota jako pomocníka pro úředníky, ne jako autonomního robota směrem k veřejnosti. V každém případě, pokud by AI generovala odpovědi občanům, *musí to být transparentní a kontrolované člověkem*, aby nedošlo k předání mylné informace. Využijte Copilota raději tak, že připraví podklady a **vy je pak komunikujete občanovi vy** - tím zajistíte lidský přístup i správnost.

3.3 Analýza dat a rozhodovací podklady

Veřejná správa = spousta dat. A v datech se skrývají cenné informace pro rozhodování, jenže ručně se v nich hrabe těžko. **Copilot dokáže fungovat jako analytik**, který vám pomůže z čísel a textů vytáhnout, co potřebujete:

- **Analýza tabulek a reportů:** Máte Excel s výsledky průzkumu spokojenosti občanů (desítky tisíc řádků odpovědí). Copilot dokáže rychle **vyhodnotit trendy**: „Zjistí, jaké jsou nejčastější stížnosti v komentářích.” - on projde textové odpovědi a třeba vám odpoví: „Nejčastěji lidé zmiňují stav silnic, pak úklid veřejných prostranství...” (tohle využívá modely zpracování přirozeného jazyka). Nebo: „Vypočítej průměrnou spokojenost po čtvrtletích a porovnej, jestli stoupá nebo klesá.” - Copilot zanalyzuje číselné sloupce a dá verdikt plus třeba i graf.
- **Vizualizace dat:** V Power BI (nástroj pro vizualizaci dat od Microsoftu) je Copilot také integrován. Můžete si ho představit jako **datového poradce**: místo složitého klikání v grafech se ho zeptáte „Který odbor má největší překročení rozpočtu a o kolik?” a on přímo zobrazí graf s příslušnými daty. Nebo v tabulkovém editoru: „Prosím vytvoř pivot tabulku s výdaji podle oddělení a roku.” a **Copilot ji sám sestaví**. Tohle ocení hlavně ti, kdo nejsou experty na Excel - Copilot zvládne i pokročilé analýzy, na které byste normálně museli volat datového analytika.
- **Vyhledávání v dokumentech:** Ve veřejné správě běží spousta dokumentů, archivy, spisy. Najít v nich potřebnou informaci někdy zabere hodiny. Copilot (v kombinaci s vyhledávací AI) dokáže **odpovídat na dotazy napříč dokumenty**: Například máte složku stovek PDF rozhodnutí a potřebujete najít, **kolikrát se v nich řeší “černá stavba”**. Normálně byste museli prohledat texty, ale Copilotovi můžete napsat: „Zjistí, kolik rozhodnutí v loňském roce se týkalo černých staveb, a vypiš jejich spisové značky.” Pokud jsou ty dokumenty strojově čitelné, Copilot to za pár sekund zvládne (případně s pomocí nástrojů jako Azure Cognitive Search v pozadí). To otevírá dveře k **rychlejším řešením**, a tedy rychlejšímu rozhodování.
- **Předpovědi a simulace:** Copilot sám o sobě neumí dělat složité prediktivní modely (na to jsou jiné AI nástroje), ale může vám pomoci připravit podklady pro rozhodnutí. Např.: „Vytvoř scénář rozpočtu, kdy se příjmy sníží o 10% - jaké kapitoly výdajů by bylo nutno krátiť?” Copilot vám vytvoří tabulku s navrženými škrty (samozřejmě to bude hrubý nástřel, ale lepší než začínat od nuly). Nebo se ho zeptáte: „Jaké trendy vyplývají z údajů o demografii obyvatel za posledních 5 let?” - on může odpovědět textem: “Obec zaznamenává stárnutí populace, průměrný věk vzrostl z X na Y, a úbytek lidí v produktivním věku o Z%...” atd. **Nezapomeňte ale, že Copilot není věštec** - pracuje jen s daty, která mu dáte. Predikce poskytuje formou extrapolace trendů, což může, ale také nemusí vyjít. V rozhodování proto AI berte jako *jeden z více vstupů*, ne jediný zdroj pravdy.

Tipy pro analýzu:

- Pokud máte **velmi citlivá data (třeba zdravotní údaje, osobní data)**, zvažte, zda je pouštět přes Copilota. Technicky by je neměl nikam ukládat, ale v citlivých sférách možná legislativa (GDPR aj.) nedovoluje svěřit zpracování ani cloudu. Microsoft ale nabízí i **Government Community Cloud** verze služeb, kde Copilot funguje v souladu s přísnými standardy pro státní správu. V ČR zatím využíváme standardní evropské cloudy, které jsou ale také vysoce zabezpečené.

- **Zkuste tzv. Copilot Studio a AI agenty:** Pro pokročilejší využití analýzy může IT oddělení či datoví specialisté využít Copilot Studio (součást Microsoft platformy) k vytvoření vlastních AI “agentů” nad daty úřadu. Např. na pražském letišti si týmy vytvářeli **vlastní chatovací agenty**, kteří uměli odpovídat na specifické otázky jejich oddělení tím, že procházeli příslušné dokumenty. Jeden tým měl agenta, který uměl najít správný dokument s předpisem údržby letadel na základě dotazu, jiný tým napojil agenta na své interní manuály. Podobně si lze představit na úřadě třeba **AI asistenta pro zákony** - zadáte dotaz a on projde Sbírku zákonů a najde relevantní ustanovení. Tohle už je trochu techničtější disciplína, ale **možnosti tu jsou** a Microsoft Copilot ekosystém je na takové rozšíření stavěný.
- **Validujte výstupy zdravým rozumem:** Když vám Copilot něco zanalyzuje, podívejte se i na zdrojová data. Pokud např. řekne “výdaje rostly o 50 %”, projděte si data, zda to tak opravdu je a není tam specifikum (třeba malá základna zkreslující procenta). AI někdy může trpět tzv. halucinacemi - sebevědomě tvrdí něco, co není plně podloženo daty. Mějte proto vždy možnost dohledat, *z čeho Copilot vycházel* (většinou vám ukáže odkaz na zdroje, dokumenty či buňky v tabulce, ze kterých čerpal).
- **Chraňte osobní údaje:** Při analýze dat si dejte pozor, aby Copilot neodhaloval např. jména občanů či rodná čísla, pokud to není nezbytné. Když se třeba ptáte: *„Kdo má nejvyšší nedoplatky na poplatcích za odpad?“*, zvažte, zda skutečně chcete jména dlužníků vypsát do AI odpovědi (to by možná už byla osobní data mimo interní oprávnění). Můžete raději formulovat dotaz: *„Kolik občanů má nedoplatek nad 1000 Kč a jaká je průměrná výše?“* - to dá agregované informace. **Zlaté pravidlo:** Co byste nedali na interní nástěnku, to nechtějte po Copilotu ve výstupu.

3.4 Příklady z praxe: Kde už Copilot pomáhá

Abychom nezůstali jen u teorie, pojďme se podívat na **skutečné příklady**, kde byl Copilot nasazen a jaké to přineslo výsledky. Tyto příběhy mohou sloužit jako inspirace i pro veřejnou správu v ČR:

- **Prague Airport (Letiště Praha):** Ačkoliv letiště není úřad, je to velká veřejná organizace s 4000+ zaměstnanci a přísnými regulačními požadavky. Letiště Praha patřilo mezi první organizace v Česku, které nasadily Microsoft 365 Copilot. Jejich cílem bylo snížit repetitivní práci a zvýšit produktivitu, aniž by ohrozili bezpečnost dat. S pomocí partnera (SoftwareOne) nejprve zajistili technické podmínky a **uspořádali pro zaměstnance workshopy a školení**, aby přijali „AI-first“ přístup. Copilota zkusili zavést napříč různými odděleními. Výsledek? Zaměstnanci hlásili, že **ušetří minimálně 2 hodiny týdně**, které dříve trávili rutinními úkoly, a mohou ten čas věnovat hodnotnější práci. Nejčastější využití bylo: **automatické psaní zápisů v Teams, návrhy a třídění e-mailů v Outlooku, vyhledávání v interních dokumentech a sumarizace komunikace před poradami**. Jeden projektový manažer ukázal, že dokáže díky Copilotu **vytvořit prezentaci během vteřin** z připraveného textu. IT tým si zase vytvořil pomocí Copilot Studio interního chatbota, který uměl odpovídat na časté IT dotazy. Copilot také pomohl s **analýzou nestrukturovaných dat** - např. letiště začalo využívat AI na zpětnou vazbu od

cestujících (kategorizace komentářů z anket) a na zpracování naskenovaných dokumentů. Celkově **produktivní zisky** byly viditelné hned od počátku: *“Naši zaměstnanci hlásili zrychlení práce a úsporu až 2 hodin týdně díky Copilotu... pro organizaci naší velikosti to samo o sobě ospravedlnilo investici,”* říká CIO letiště. Kromě úspory času si pochvalují i **vyšší kvalitu výstupů** - dokumenty jsou konzistentnější, stylisticky lepší, a týmy jako právní či komunikační oceňují, že výstupy jsou jednodušší. Zásadní je i změna myšlení: *“Dříve naši lidé na AI moc nemysleli. Teď si už nedovedou představit pracovat bez ní,”* popisuje jeden z IT specialistů letiště. Tato případová studie ukazuje, že **při správném zavedení (včetně školení a podpory uživatelů) může Copilot rychle přinést hmatatelné výsledky** i v prostředí s vysokými nároky na bezpečnost.

- **Město San Francisco (USA):** V červenci 2025 oznámil starosta San Franciska Daniel Lurie odvážný krok - zpřístupnit **Microsoft 365 Copilot zhruba 30 tisícům zaměstnanců města** napříč odbory. San Francisco se tak stalo největší místní samosprávou, která nasadila generativní AI v takovém měřítku. Cílem je pomoci zaměstnancům (včetně například sociálních pracovníků, úředníků na stavebním úřadě, zdravotních sester v městských nemocnicích apod.) urychlit administrativu - Copilot Chat má být k dispozici napříč odděleními, aby **urychlil rutinní práci** a zlepšil služby občanům smartcitiesworld.net. Město klade důraz na **školení a etické zásady**: ve spolupráci s neziskovou organizací InnovateUS spustili pětítýdenní tréninkový program, kde zaměstnanci učí Copilota používat efektivně a zodpovědně. **Interní směrnice** zdůrazňují, že zaměstnanci mají udržovat data v bezpečí, vše po AI ověřovat a uvádět, kdy použili AI při tvorbě výstupu. Proč to celé dělají? Starosta Lurie uvedl, že San Francisco chce být lídrem v oblasti AI a že AI jim pomůže psát rychleji zprávy, analyzovat data a sumarizovat dokumenty. Město očekává, že se díky Copilotu zvedne efektivita a zaměstnanci budou moci **vyřizovat více požadavků občanů v kratším čase**. Jde tedy hlavně o **škálování kapacit**: například zvládnout více dotazů na infolince (městský chatbot), zpracovat rychleji reporty pro zastupitelstvo atd. Tento příklad je inspirativní i pro nás - ukazuje, že i veřejná správa může **adoptovat AI ve velkém**, pokud se nastaví správné mantinely. Navíc tím, že tak velká organizace to udělá, se ostatní mohou poučit z jejich zkušeností (co fungovalo, co ne).
- **Další inspirace:** Microsoft Copilot se testuje či nasazuje i v mnoha dalších veřejných institucích. Například v některých amerických federálních agenturách dostávají zaměstnanci Copilota s důrazem na to, že jde o **bezpečnou AI platformu** splňující vládní standardy (v rámci programu GSA OneGov byly pro federální úřady zajištěny licence Copilota s důrazem na bezpečnost dat) insight.com. V Evropě můžeme zmínit třeba pilotní projekty v Británii na lokálních úřadech (např. diskuse na LinkedIn uvádějí, jak **Copilot může pomoci v lokální samosprávě** s dokumentací, řízením projektů a komunikací linkedin.com). Z tuzemské scény je také zajímavé, že **Česká spořitelna** (byť to není veřejná instituce) jako jedna z prvních velkých organizací v ČR nasadila Microsoft 365 Copilot pro své zaměstnance - ukazuje to, že i u nás je o tyto technologie zájem. No a v neposlední řadě, česká vláda spolu s Microsoftem spustila **AI národní plán rozvoje dovedností**, kde se počítá se školením 350 tisíc lidí v AI základech. To zahrnuje i pracovníky veřejné správy. Zkrátka, *trend je jasný*:

AI (a Copilot zvláště) se prosazuje rychle a kdo se zapojí včas, získá náskok.

4. Jak začít s AI projektem na úřadě (praktický postup)

Ted' se dostáváme k jádru věci: **Jak konkrétně postupovat, pokud chcete na svém úřadě zavést AI nástroje, zejména Microsoft Copilot?** Může to znít jako velké sousto, zvláště pokud nejste IT specialista. Níže nabízíme **praktický krokový plán**, který vám pomůže **rozjet pilotní AI projekt** - od prvotního nápadu až po úspěšné nasazení v praxi. Pamatujte, že nemusíte hned mířit na celé ministerstvo či kraj - bohatě stačí **začít v malém**, otestovat si přínosy a postupně rozšiřovat.

Krok 1: Identifikujte vhodné příležitosti (use casey)

Než se pohnete do technologií, zamyslete se, **kde vás nejvíc tlačí bota**. Které procesy na vašem úřadě jsou pomalé, pracné, zahlcují lidi? Typicky kandidáti pro AI řešení jsou:

- Rutinní administrativa (přepisování údajů mezi systémy, vypisování tabulek, generování pravidelných zpráv).
- Komunikace s občany, kde odpovídáte stále dokola na podobné dotazy.
- Zpracování velkého množství dokumentů (analýzy, kontroly, sestavování přehledů).
- Školení a onboarding - opakující se vysvětlování těch samých věcí novým lidem.
- Data a reporting - pravidelné výkazy, statistiky, kdy ruční práce zabere hodiny.
- Kreativní tvorba obsahu - např. PR zprávy, příspěvky na web úřadu, kdy by se hodil *“návrh textu”* od AI, který pak doladíte.

Vyberte 1-2 oblasti, u kterých **cítíte velký potenciál zlepšení** pomocí AI. Např. “zápisy z jednání rady trvají vždy půl dne - to by Copilot mohl zvládnout za pár minut” nebo “obvolávání a mailování kvůli doplnění chybějících údajů v žádostech - co zkusit AI, jestli by automaticky neoznačila neúplné žádosti”. **Definujte si konkrétní use-case**, kterého se budete držet jako pilot.

Krok 2: Získejte podporu vedení a spolupráci IT

Zavedení novinky, jako je AI, potřebuje **požehnání vedení**. Připravte si stručné argumenty: co tím úřad získá (např. rychlejší služby, úsporu času, moderní image), jaká jsou rizika a jak je ošetříte (bezpečnost dat, postupné zavádění). Můžete použít i příklady z tohoto e-booku jako důkaz, že jinde to funguje - třeba zmínit *“Letiště Praha už Copilota používá a ušetřilo 2 hodiny týdně na zaměstnance”*, *“San Francisco to nasadilo pro 30 tisíc lidí”* apod., což ukazuje, že to není sci-fi. Pokud vedení uvidí, že **nejdete do neznáma úplně sami** (protože

jinde jsou piloty, Microsoft v ČR s vládou spolupracuje na AI vzdělávání atd.), bude ochotnější dát zelenou.

Klíčové je hned od počátku zapojit **oddělení IT** (nebo externí správce IT). Copilot sám o sobě potřebuje:

- Ověřit, že vaše prostředí Microsoft 365 je připravené (Copilot je dostupný od určité úrovně licencí - M365 E3/E5, a musí být zapnut a nakonfigurován administrátorem).
- Projít **bezpečnostní nastavení**. Jak radí experti, před nasazením Copilota by se měly **zkontrolovat sdílené knihovny na SharePointu a OneDrivu** - Copilot totiž vidí vše, k čemu má uživatel přístup. Je dobré projít, jestli někde nemáte třeba složku se starými daty, která omylem vidí každý (tzv. “zapomenutá” veřejná sdílení). Ne že by Copilot sám něco někam posílal, ale mohl by např. v odpovědi vytáhnout informaci z dokumentu, u kterého netušíte, že ho máte nasdílený. **Udělejte si pořádek v přístupech k datům** - to se hodí tak jako tak.
- Ošetřit případné integrace. Pokud plánujete, že Copilot bude hledat i v nějakých specifických systémech, možná bude potřeba nastavit propojení (to spíše ve větších projektech, Copilot standardně pracuje s Microsoft 365 daty).
- IT by mělo být u nastavení toho, **kdo dostane přístup** v pilotní fázi. Doporučujeme nechat to nejprve pro menší okruh nadšenců (viz další krok) a ne pouštět všem 200 lidí najednou bez zaškolení.

Bez podpory IT to technicky nepůjde, a naopak **bez podpory vedení to nepůjde organizačně**. Takže obě strany vezměte “do party” od začátku. Pokud by snad vedení váhalo kvůli rizikům, navrhněte **omezený, kontrolovaný pilot** - pár licencí Copilota na pár měsíců, jen interní použití, vyhodnotí se pro a proti. Nízké náklady, vysoký potenciální přínos.

Krok 3: Začněte v malém (pilotní tým a projekt)

Teď nastává ta zábavná část - **praktické zkoušení**. Vyberte **malý tým** nebo skupinu pionýrů, kteří budou Copilota testovat v rámci toho zvoleného use-casu. Ideálně lidi napříč více odbory (pokud se to týká více agend), ať jsou různé pohledy. Praxe napovídá zapojit i „**digitální ambasadory**” - tedy kolegy, kteří už teď rádi zkouší nové technologie a pomohou ostatním. Na letišti Praha se osvědčilo vytvořit skupinu nadšenců z různých oddělení, kteří zkusili Copilot na svých úkolech a pak sdíleli zkušenosti dál.

Co v pilotu dělat:

- **Otestujte vybraný scénář**: Např. pokud jde o generování zápisů z porad, vezměte pár reálných porad, nechte Copilota vytvořit zápis, a porovnejte ho s tím, co by napsal člověk. Diskutujte v týmu, kde byly chyby, co se povedlo, co je potřeba se naučit (např. mluvit během porady jasněji, aby AI rozpoznala úkoly).

- **Zkoušejte i další funkce:** Lidé stejně budou zvědaví a začnou zkoumat “co to umí ještě”. To je dobře - ať si s Copilotem “hrají”. Dejme tomu, že právník zjistí, že mu to umí sepsat návrh smlouvy, ekonom objeví, že mu to spočítá sumy za rok, asistentka zjistí, že AI umí připomenout úkoly z mailu. Tyto *neplánované objevy* jsou cenné. Pište si je.
- **Sbírejte data o přínosech:** I když je pilot malý, zkuste kvantifikovat, co to dává. “Jana ušetřila 30 minut na jedné poradě díky zápisu od AI.” “Petr zvládl vyřídit o 5 e-mailů víc za den.” “Zkrátili jsme o 20 % dobu zpracování týdenního reportu.” Takové drobné úspěchy se budou hodit při přesvědčování o rozšíření projektu.
- **Identifikujte úzká hrdla nebo problémy:** Možná narazíte na věci typu “AI nerozumí naší interní hantýrce”, “výstupy jsme museli hodně opravovat, protože chyběl kontext XY”. To jsou důležité poznatky. Dají se řešit - někdy je to o *doplňujícím školení AI* (např. nahrát mu naše slovníky, naučit ho naše šablony), jindy o *úpravě procesu* (např. změnit formu vstupních dat).
- **Komunikujte průběžně výsledky:** Dejte průběžně vědět vedení i ostatním kolegům, co se děje. Třeba na poradě řekněte: “Testujeme teď AI asistenta, zatím nám pomohl ušetřit hodinu času na spisové agendě, je to zajímavé.” - a klidně ukažte krátkou ukázkou. Tím budujete *pozitivní povědomí*, ať pak případné širší nasazení má podporu.

Pilotní fáze může trvat pár týdnů až měsíců. Důležité je **nebát se chyb** - od toho je to test. Lepší, když na drobnou nesrovnalost přijdete v malém týmu, než kdyby se stala při ostrém provozu pro celý úřad. Takže podporujte v týmu otevřenost: ať lidé hlásí, co jim nefunguje, čemu nerozumí, a společně na to přijdete.

Krok 4: Školení a osvěta (průběžně)

Se zaváděním AI souvisí **vzdělávání uživatelů**, o kterém budeme detailněji mluvit v další kapitole. Už v pilotu ale začněte s **mikro-školeními**:

- Ukažte všem pilotním uživatelům základní **funkce Copilota** (co jste se naučili v kapitole 2 a 3). Můžete použít oficiální materiály od Microsoftu nebo klidně tento e-book jako podklad pro prezentaci. Důležité je, aby všichni věděli, *co mohou čekat a co ne*. Například zdůrazněte: *Copilot zrychlí práci, ale neodpustí nutnost kontroly výstupu*. Taky vysvětlíte, kde všude se dá najít (Word, Excel, Teams...).
- Naučte tým **psát dobré prompty**. Dejte pár příkladů, zahrajte si hru “zkus blbě zadat a pak to vylepši”. Např. jak jsme uváděli: “napiš zprávu” vs “napiš zprávu, která obsahuje body X, je určena pro Y, a tón Z”. Lidé si to mohou zkusit a hned uvidí rozdíl.
- **Adresujte strachy a mýty:** Někdo může mít obavu “AI mě připraví o práci” nebo “AI udělá průšvih a já budu zodpovědný”. Otevřeně o tom mluvte. Vysvětlíte, že cíl je ulevit od rutiny, ne lidi propouštět - naopak, jejich práce bude zajímavější. A že

zodpovědnost je pořád na týmu, Copilot je nástroj. Když tohle lidé pochopí, spíš ho přijmou.

- **Dokumentujte postupy:** Co se v pilotu naučíte (třeba že je dobré před poradou říct Copilotu “začni zápis”), zapište to do jednoduchého návodu. Nemusí to být nic oficiálního, klidně wiki stránka nebo pár slidů “Jak na Copilota u nás na úřadě - tipy & triky”.
- **Podpora od expertů:** Pokud máte možnost, zapojte externí školitele nebo někoho z Microsoftu či partnerské firmy, kdo už Copilot zaváděl jinde. Mohou udělat krátký workshop, odpovědět na dotazy. Např. Microsoft v rámci svého AI Skilling Planu má i programy pro veřejnou správu - můžete toho využít.

Ve výsledku chcete, aby se z pilotní skupinky stali *AI evangelisté*, kteří pak pomohou **školit zbytek organizace**, až přijde čas.

Krok 5: Vyhodnocení a rozhodnutí o rozšíření

Po fázi testování si sedněte a **zhodnoťte výsledky**:

- Splnilo to očekávání? (Ušetřili jsme X hodin, zrychlili proces Y o Z%, zlepšila se spokojenost týmu, atd.)
- Co to stálo? (Kolik času zabralo školení, byly nějaké licenční náklady - např. pilot mohl běžet na zkušebních licencích, do budoucna by stál \$30 uživatel/měsíc, takže spočítejte ROI - pokud ušetří hodiny času, zaplatí se to).
- Jaké jsou překážky k širšímu nasazení? (Potřeba integrace do nějakého systému, nutnost dořešit bezpečnost, nebo třeba překonat počáteční odpor některých pracovníků).
- Jaké lekce jsme se naučili? (Co udělat příště jinak při školení, jaké use-casy radši pro velké nasazení nepočítat - třeba jste zjistili, že něco AI zatím neumí spolehlivě).

Na základě toho **vypracujte krátkou zprávu nebo prezentaci pro vedení**: doporučení, jestli a jak nasadit Copilot pro širší okruh. Pokud je pilot úspěšný, navrhněte fázi 2 - např. zapojit další odbory, zvýšit počet licencí, udělat oficiální školení pro všechny. Pokud se objevily zádrhly, navrhněte, jak je řešit - třeba odložit nasazení na určité oddělení, dokud AI nebude lépe rozumět jejich agendě.

Často se stává, že **při dobrých výsledcích pilotu je vedení nadšené** a chce to hned nasadit všude. Buďte mírní optimisté - rozšiřujte, ale **postupně**. Například další krok může být: z původních 5 lidí na pilotu to dáme 50 lidem na klíčových pozicích, a pak třeba všem 200 za půl roku. V mezidobí se všichni stihnou proškolit a vytvoří se třeba i interní komunita, která bude sdílet, jak Copilota využít. Forresterova studie zdůrazňuje, že **trénink a adaptace uživatelů je kritický faktor úspěchu** - organizace by do toho měly investovat

více času, než mnohdy plánují. Takže i když to vedení bude chtít urychlit, trvejte na tom, že *“nejdřív musíme lidi pořádně zaškolit, jinak z toho nevytěžíme maximum”*. K tomu se ještě dostaneme v další kapitole.

Krok 6: Plné nasazení a integrace do běžné praxe

Pokud vše jde dobře, dostanete se do fáze, kdy Copilot (či další AI nástroje) bude **běžnou součástí práce** na úřadě. Co to obnáší:

- **Licence pro všechny potřebné uživatele:** ved'te evidenci, kdo Copilota používá, a rozšiřujte postupně licenční pokrytí. Možná ne každý ho bude potřebovat - např. terénní pracovník, co nemá PC, ho nevyužije - takže ušetříte tam, kde netřeba.
- **Trvalé vzdělávání:** AI schopnosti se pořád vylepšují. Microsoft přidává funkce měsíčně, takže co platilo v lednu, může mít nové možnosti v červnu. Určete si *AI specialistu/správce* (třeba někoho z IT nebo digitalizačního týmu), kdo bude sledovat novinky a informovat ostatní. Můžete zavést krátké “AI okénko” na poradách, nebo intranetovou stránku “Tip měsíce: Copilot umí nově...”. Tím udržíte komunitu v obraze.
- **Podpora a helpdesk:** Zpočátku budou mít uživatelé dotazy či drobné potíže. Zaříd'te, aby věděli, kam se obrátit - ideálně interní chat/skupinu *#copilot-pomoc*, kde zkušenější kolegové poradí, nebo napřímo na IT. Můžete zřídit FAQ na základě toho, co se ptali během pilotu.
- **Měření přínosů:** I dál se snažte kvantifikovat, jak AI pomáhá. Např. zkuste do ročních hodnotících zpráv zahrnout metriky typu “počet dokumentů vygenerovaných s pomocí AI” nebo “průměrná doba vyřízení agendy X před a po zavedení Copilota”. Pokud uvidíte rostoucí trend efektivity, máte argument pro další investice (třeba rozšíření AI i do dalších oblastí, nákup specializovaného AI nástroje atd.).
- **Rozšíření na nové use-casy:** Jakmile si Copilot “sedne” v původních oblastech, můžete zkusit hledat další využití. Například zjistíte, že by se hodil AI asistent pro personalistiku (psaní inzerátů, třídění CV), nebo pro ekonomické oddělení (analýzy výdajů). Vraťte se ke Kroku 1 a procházejte dalším cyklem pilotování pro nové scénáře. Postupně může AI prorůst do většiny agend - samozřejmě tam, kde to dává smysl.

Kultura neustálého učení: Zavedením AI to nekončí, vlastně spíš začíná. Podporujte ve své organizaci kulturu, že **AI je přirozená součást práce** a že se všichni navzájem učíme, jak ji zkrotit. Když někdo najde chytrý trik, ať ho ukáže ostatním. Když se stane chyba, ať se probere konstruktivně (např. “Tady Copilot špatně pochopil zadání, příště to uděláme takhle...”). Pokud se to podaří, stane se AI skutečným partnerem úředníků a ne strašákem.

5. Jak školit kolegy v AI gramotnosti a používání Copilota

Zavést Copilota technicky je jen polovina úspěchu. Druhá polovina je **přijetí lidmi**. Jak jsme opakovaně zmínili, školení uživatelů a budování AI gramotnosti je kriticky důležité. Pojďme se zaměřit na to, **jak efektivně proškolit kolegy** - a to jak úplné začátečníky, tak mírně pokročilé, aby z Copilota dostali maximum. Zde je několik doporučení a osvědčených postupů:

5.1 Vytvořte motivační úvod

Pamatujte na úvod tohoto e-booku, kde jsme motivovali, proč se o AI zajímat? Něco podobného potřebujete udělat i **pro své kolegy na úřadě**. Než je začnete učit ovládat Copilota, získejte si jejich pozornost a nadšení:

- **Ukažte konkrétní přínos pro ně:** Lidé se nejlépe naučí to, co jim osobně ulehčí práci. Takže třeba pro referenty: “Podívejte, tady je žádost od občana a Copilot mi k ní rovnou sepsal koncept odpovědi - to by ti ušetřilo půl hodiny, vid’?” Pro vedoucí: “Koukněte, Copilot mi z excelové tabulky vykouzil graf za 5 sekund - konec zdoluhavého excelování.” Když kolegové uvidí **praktickou ukázkou** relevantní jejich práci, získáte je daleko snáz, než teoretickými řečmi.
- **Zdůrazněte, že nejde o kontrolu nebo náhradu:** Někteří zaměstnanci se mohou bát, že AI je má hodnotit nebo snad nahradit. Jasně proto komunikujte: “Copilot není tu proto, aby sledoval vaši práci, ale aby vám pomáhal. Výstupy pořád schvalujete vy a vy máte nad tím kontrolu.” Můžete citovat třeba výrok z Forrester studie, že *AI bude brzy standardem spokojenosti zaměstnanců - zaměstnanci si ji budou dokonce vyžadovat*. To znamená, že je to spíš benefit pro ně, ne hrozba.
- **Použijte hravý tón a humor:** AI může být zábava. Třeba na školení ukažte, jak Copilot umí napsat vtipnou básničku o vašem úřadě, nebo nechte vygenerovat aprílovou tiskovou zprávu (a pak upozorněte, že tohle samozřejmě do světa nepustíte 😊). Když se lidé zasmějí a odlehčí to, odbouráte část strachu z neznámého.

5.2 Praktická školení formou workshopů

Nejúčinnější je **zážitkové učení**. Doporučujeme pořádat **workshopy** spíše než suché prezentace. Jak na to:

- **Malé skupiny:** Ideálně 5-10 lidí, u počítačů. Každý ať má možnost si věci zkoušet na místě.
- **Reálné úkoly:** Nechte účastníky dělat věci, které skutečně dělají v práci, ale s *podporou Copilota*. Například: “Napište pomocí Copilota odpověď na tento skutečný e-mail od občana.” Nebo “Máte tady data z loňského rozpočtu, zkuste zjistit pomocí

Copilota průměrné výdaje na IT.” Lektori (nebo zkušenější kolegové) obcházejí a radí.

- **Sdílení zkušeností:** Vyzvěte účastníky, ať se podělí: “Komu se povedlo něco zajímavého? Ukážete ostatním?” - někdo třeba objeví fajn formulaci promptu, tak ať to ostatní hned vidí.
- **Struktura workshopu:** Začněte rychlým shrnutím (co je Copilot, kde se nachází), pak 2-3 hlavní úkoly k vyzkoušení (dokument, e-mail, data) a nakonec prostor pro volné hraní a dotazy. Celkem třeba 2 hodiny. To stačí, aby si lidi “osahali” základy.
- **Materiály:** Připravte **stručný tahák** - 1-2 strany s příklady příkazů, zásadami (např. “ověřuj fakta”, “chráníme data - neposílej rodná čísla do promptu”, atd.), a kontaktem na podporu. Ať si to odnesou.
- **Nahrávejte znalosti interně:** Pokud lze, vytvořte záznam workshopu nebo aspoň sepsaný Q&A z dotazů. Bude se hodit pro další kolegy nebo pro osvěžení.

Zkuste v lidech probudit *soutěživost a zvědavost*. Můžete třeba vyhlásit mini-soutěž: “Kdo nejrychleji s pomocí Copilota najde v těchto 5 dokumentech informaci o XY?” - to motivuje k experimentování. Nebo “Vymyslete nejkreativnější využití Copilota ve vaší agendě - nejlepší nápad odměníme potleskem/bonboniérkou.” Proč ne - i v úřadě může být legrace 😊.

5.3 Pokročilejší trénink - specializace

Po základním proškolení se pravděpodobně vykrystalizují **různé úrovně uživatelů**. Někomu bude stačit, že si nechá občas vygenerovat e-mail, jiní budou chtít využít maximum (třeba datoví analytici nebo právníci, co budou AI hodně testovat). Pro ty pokročilejší můžete nabídnout:

- **Hlubková školení či webináře:** Např. “Copilot pro práci s daty - tipy a triky v Excelu a Power BI” nebo “Pokročilé použití Copilot Studia - tvorba vlastních AI asistentů”. Tyto akce mohou vést buď interní nadšenci, nebo si pozvete experta (třeba z Microsoftu, partnerské firmy). Důležité je umožnit těmto lidem jít víc do hloubky.
- **Komunita praktiků:** Založte třeba **Teams kanál nebo skupinu** pro uživatele Copilota, kde budou sdílet zkušenosti průběžně. Může tam kdokoli napsat dotaz (“Nevíte, proč mi Copilot nechce načíst tenhle soubor?”) a někdo zkušenější odpoví. Tím si budujete *peer-to-peer* učení.
- **Konference a externí zdroje:** Pokud rozpočet dovolí, můžete vyslat pár lidí na konference o AI, nechat je absolvovat online kurzy (Microsoft Learn má k AI a Copilotu spoustu materiálů zdarma). Tito lidé pak mohou nabyté poznatky šířit interně. **Investice do vzdělání se vyplatí** - jak uvádí studie Forresteru, a my to nemůžeme dost zdůraznit, **kvalitní zaškolení uživatelů zásadně ovlivňuje návratnost investice do Copilota**. Firmy, které podcení trénink, nedosáhnou

takových přínosů, protože lidi nástroj plně nevyužijí. Naopak, když uživatelé vědí jak na to, **Copilot se rychle zaplatí** efektivitou multima.cz.

5.4 Průběžná podpora a aktualizace znalostí

Školením to nekončí. Zaveďte mechanismy, aby se **AI gramotnost udržovala a zvyšovala**:

- **Pravidelné refresh workshopy:** Třeba každého půl roku udělejte refresh školení, kam se mohou přihlásit jak nováčci (co nastoupili mezitím), tak ti, co si chtějí upevnit znalosti. Aktualizujete tam příklady podle aktuální verze Copilota, připomenete zásady.
- **Onboarding nových lidí:** Zařadte AI gramotnost do zaškolovacího plánu pro nové zaměstnance. Nová referentka by se měla v prvních týdnech nejen naučit spisovou službu, ale i dostat průpravu v tom, *jak využívat Copilot* při své práci. Můžete pro ně mít e-learningový modul nebo mentora, který je to naučí “on the job”. To koresponduje s moderním trendem - v budoucnu bude znalost práce s AI tak základní, jako umět s Wordem či e-mailem.
- **Zpětná vazba od uživatelů:** Ptejte se kolegů, jak jsou spokojeni, co by potřebovali dovědět, kde mají nejistotu. Někdy drobnost - např. někdo neví, že Copilot jde vypnout v konkrétním dokumentu, a bojí se, že mu tam “leze” - a stačí vysvětlit. Budujte atmosféru, že *hloupá otázka neexistuje*. Tím předejdete tiché frustraci.
- **Buďte připraveni reagovat na změny:** AI se vyvíjí a taky **pravidla mohou doznat změn** (např. nová legislativa o AI?). Sledujte proto i oficiální komunikaci - Microsoft třeba zaručuje určité věci o neukládání dat, ale kdyby se cokoliv měnilo, informujte uživatele. Stejně tak, kdyby se vyskytl nějaký incident (třeba AI vygenerovala špatnou odpověď občanovi a ten si stěžoval), využijte to jako *ponaučení pro školení* - neurážet AI, ale ukázat: “OK, tady to selhalo, příště to uděláme lépe a tady je jak.”

Závěrem této kapitoly: **Školení a lidský faktor jsou zkrátka alfa a omegou úspěšného využití Copilota**. Technologie je připravena pomáhat, ale lidé ji musí umět zapřáhnout. Jak řekl jeden manažer: “*Pokud Copilota lidi nenaučíme používat, nevrátí se nám investice*”. My dodáváme - když je to naučíme dobře a ještě je pro to nadchneme, můžeme **dosáhnout malých zázraků v efektivitě úřadu**.

Závěr: Připraven(i) na budoucnost s AI

Dostali jsme se na konec naší cesty e-bookem. Probrali jsme si **proč** se AI (a Copilota) nebát a naopak ho využít, **co** Copilot umí a jak funguje, **jaké konkrétní úkoly** zvládá v kanceláři úředníka a jak může zlepšit veřejné služby, **jak ho zavést** do praxe krok za krokem a **jak naučit kolegy** ho používat. Teď je míč na vaší straně hřiště. 😊

Možná se ptáte: *Co dál? Kde vlastně začít?*

- Začněte u sebe - **vyzkoušejte si Copilota** (pokud k němu máte přístup). Hrajte si, zkuste některé příklady z této příručky. Nejlepší učení je praxí.
- **Podělte se o nadšení** - řekněte svým kolegům, co vám fungovalo. Třeba je inspirujete.
- **Navrhněte malý experiment** - třeba na příští poradě nabídněte: “Mohl bych zkusit nechat AI udělat zápis, souhlasíte?” Když to vyjde, máte krásnou ukázkou pro všechny.
- **Bud'te trpěliví a otevření:** Ne každému to půjde hned, někdo bude skeptický. To je v pořádku. Nabídněte pomoc, ukažte reálné výsledky. Jakmile uvidí, že díky Copilotu kolega Petr odejde domů v 17:00 místo aby se do noci lopotil s tabulkou, možná to zkusí taky.

Na prahu technologické změny, kterou AI přináší, platí, že **největší přínosy získají ti, kteří dokážou propojit sílu strojů s kreativitou a zkušeností lidí**. Ve veřejné správě je obrovské množství expertízy, know-how a poslání sloužit veřejnosti. Umělá inteligence k tomu může být skvělým pomocníkem - zrychlí rutinu, nabídne analýzy, pohlídá detaily - ale **lidský úsudek, empatii a odpovědnost nenahradí**. Společně, ruku v ruce, můžeme dosáhnout toho, že úřady budou pracovat **rychleji, chytřeji a s úsměvem** (protože úředníci nebudou tak vystresovaní z hromady nudné práce).

Na úplný závěr si dovolíme parafrázovat jednoho digitálního ředitele z vládního sektoru: *“Časem se AI asistenti stanou tak samozřejmými, že zaměstnanci budou nespokojení, pokud je nedostanou. My chceme, aby naši lidé dělali práci, která dává smysl, a rutinu přenechali strojům.”* Přesně o tom Copilot je - **parták, který převezme nudné části vaší práce, abyste vy mohli zazářit tam, kde je potřeba lidský um**.

Jdete do toho? Přejeme hodně zdaru na vaší cestě k AI gramotnosti a úspěšnému AI projektu ve veřejné správě! A nezapomeňte - i cesta může být cíl, hlavně když je **hravá, poučná a posouvá nás vpřed**.

