

Příloha — Jak pracovat s shadow AI

K etapě 3:

Co je shadow AI

Shadow AI je používání AI nástrojů zaměstnanci mimo oficiálně schválené nástroje a postupy organizace. Může jít například o veřejně dostupné AI služby, vlastní účty zaměstnanců nebo jiné nástroje, o jejichž používání organizace nemá přehled.

Je realistické počítat s tím, že se určitá míra shadow AI bude objevovat i v organizaci, která má vlastní schválené nástroje a nastavená pravidla. Veřejně dostupné AI služby jsou snadno přístupné a zaměstnanci je mohou začít využívat z vlastní iniciativy, často ve snaze usnadnit si práci. Cílem proto není shadow AI striktně zakazovat nebo se ji snažit zcela odstranit. Důležité je znát její podobu, snižovat související rizika a porozumět potřebám, které zaměstnance k používání těchto nástrojů vedou.

Jak shadow AI zmapovat

- Ptejte se zaměstnanců v rámci dotazníků a rozhovorů, jaké AI nástroje skutečně používají a k čemu.
- Využívejte AI ambasadory, kteří mohou zachytit způsoby využívání AI a potřeby ve svých útvech.
- Spolupracujte s IT a kyberbezpečností, které mohou mít v rámci oprávněných mechanismů organizace další informace o využívání neschválených služeb.
- Ptejte se na potřeby, nejen na nástroje. Opakující se problém bez dostupného řešení může zaměstnance vést k hledání vlastních nástrojů.
- Vytvářejte prostor pro otevřenou komunikaci. Represivní přístup může vést pouze k tomu, že zaměstnanci budou používání neschválených nástrojů skrývat.

Jak postupovat při zjištění shadow AI

- 1. Zjistěte situaci**
Jaký nástroj zaměstnanec používá, k čemu, s jakými daty a proč?
- 2. Posuďte riziko**
Pokud může docházet k bezpečnostnímu, právnímu nebo datovému riziku, zapojte příslušné odborné role a postupujte podle pravidel organizace.
- 3. Pochopte potřebu**
Zjistěte, jaký pracovní problém se zaměstnanec snaží vyřešit. Může jít o nový relevantní use-case.
- 4. Nabídněte bezpečnou cestu**
Pokud existuje schválený nástroj, doporučte jej. Pokud ne, zvažte posouzení nového nástroje nebo use-casu v rámci nastavené governance.
- 5. Poučte se ze zjištění**
Opakující se shadow AI může signalizovat chybějící nástroje, nejasná pravidla, nedostatečné vzdělávání nebo příliš složitý schvalovací proces.

Základní zásada

Zaměstnanci musí vědět, jaké údaje nesmějí do neschválených AI nástrojů vkládat, jaká rizika jsou s jejich používáním spojena a kam se obrátit, pokud potřebují jiný nástroj nebo chtějí navrhnout nový use-case. Tyto zásady je potřeba pravidelně připomínat, ne pouze jednorázově komunikovat.

Shadow AI vnímejte současně jako riziko, které je potřeba řídit, ale i jako zdroj informací o skutečných potřebách zaměstnanců.