

2023

# Проучване за тенденциите при използване на генеративен изкуствен интелект в корпоративна работна среда



# Съдържание

<b>01   Въведение</b>	3
<b>02   Организатор и партньори на проучването</b>	5
<b>03   Цели на проучването</b>	7
<b>04   Резюме</b>	9
<b>05   Резултатите в детайли</b>	11
<b>06   Сравнение</b>	24
<b>07   Приложение: анкетна карта</b>	28
<b>08   За проучването</b>	31

# 01 | Въведение



**2023 година безспорно е годината на изкуствения интелект. От революция в технологиите до повод за притеснения относно сигурността и загубата на работни места, изкуственият интелект улови интереса на цял свят.**

Въпреки че още сме в началната фаза на въвеждането на изкуствения интелект и не е съвсем ясно как той ще промени начина ни на работа, промени със сигурност ще има.

За да отговорим на въпроса какви са настроенята в българските компании спрямо изкуствения интелект и до каква степен вече се използва професионално у нас, LS-S Leadership Support проведе мащабно онлайн проучване сред повече от 200 компании в България и Германия, в партньорство с ККАГ и БАУХ (Българската Асоциация за Управление на Хора).



## 02 | **Организатор и партньори на проучването**



# Организатор и партньори на проучването

## LS-S Leadership Support

LS-S Leadership Support оптимизира и подпомага работата на лидерите и професионалистите в областта на човешките ресурси, и им помага да изградят работна среда от ново поколение. Компанията предлага:

- Дигитални решения за управление на човешките ресурси, ръководенето на екипи, организационното развитие и корпоративната култура.
- Ценна подкрепа за лидерите, базирана на анализ на реални данни.
- Успешни и ефективни процеси на обучение и развитие.



## ККАГ

От 1982 г. насам ККАГ се фокусира върху стратегическото развитие на човешките ресурси и организациите. Реализирали са повече от 2100 проекта в 57 държави – индивидуални решения за и заедно с клиентите.

ККАГ разработва и изпълнява програми за развитие на лидерски умения. Компанията интегрира иновативни идеи, както и доказани класически методи, които прилага последователно, компетентно и професионално.



## БАУХ

Българска асоциация за управление на хора е неправителствена организация с идеална цел, която е създадена, за да развива най-добрите професионални практики в управлението и развитието на човешкия капитал, чрез това да повишава добавената стойност за организациите и да допринася за обогатяване на потенциала и професионалната изява на хората.

Асоциацията работи и в посока подпомагане и развитие на професионалистите в областта на управлението на човешките ресурси, издигане статута на професията и установяване на високи стандарти в работата, съизмерими със световните практики и тенденции в професията.



## 03 | Цели на проучването



## Цели на проучването

- Да установи до каква степен служителите в организациите са запознати с изкуствения интелект и дали са подготвени да боравят с него по време на работа.
- Да даде насоки в кои сфери изкуственият интелект се използва най-много и по какъв начин.
- Да отговори на въпроса дали изследваните компании вече са разработили стратегия за употребата на изкуствен интелект и на какъв етап се намират по отношение на нейното прилагане.
- Да даде възможност на компаниите да се сравнят с други бизнеси, за да получат вдъхновение за планиране на следващите стъпки. AI все още е в своята експериментална фаза, така че не е съвсем ясно точно как и къде може да се използва, което отваря много възможности за иновации.

**Благодарим на всички участници, които се включиха в това четвърто по ред проучване, проведено през 2023 г.**





## 04 | Резюме



# Резюме

Изкуственият интелект (AI) има изключително разнородни приложения и въпреки че все още не ясно точно как ще повлияе работните процеси, промени със сигурност ще има. За две трети от участниците ефектът от AI вече е осезаем в работата им.

Българските компании са в различни стадии на запознаване с генеративния изкуствен интелект, но повечето са го изпробвали. Над половината от тях редовно или от време на време използват AI.



Нивото на запознатост с темата за генеративен AI в България е разнообразно, като голяма част от анкетираните компании са го изпробвали.

Над 50% от организациите вече използват AI често или понякога.

Очакванията на респондентите са, че AI ще подпомогне креативността, като освободи време за по-задълбочените задачи.

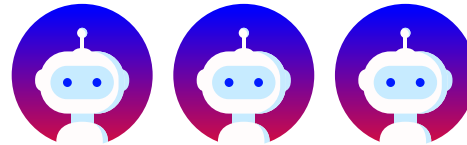


Повече от две трети от участниците виждат силно влияние на изкуствения интелект в работните процеси, както и възможности за коренни промени в работата им.

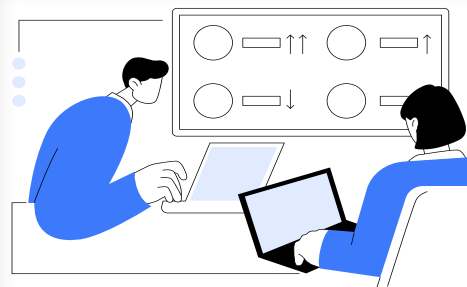
**35%** от организациите прилагат AI в областта на ЧР

Спектърът на приложение на AI е широк, като към момента най-много се използва в областта на информационните технологии и маркетинга.

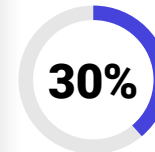
В най-скоро време се очаква показателите да се променят – в областта на Човешките ресурси при 35% от организациите вече се тества или е планирано имплементиране на AI за подпомагане на процесите.



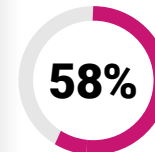
Чатботове за отговор на въпроси, зададени от служители, създаване на съдържание, обяви за работа или вътрешни интервюта, създаване на обучения, анализ на документи, при подбор и даване на обратна връзка – ето как AI подпомага вече експертите по ЧР.



AI спестява много време, но човешката намеса остава ключова



За близо 30% от респондентите използването на генеративен AI спестява значително време.



Човешката намеса обаче остава ключова за осигуряване на качествено и точно съдържание според 58% от респондентите.

**19%** от анкетираните, считат, че ефектът от използването на изкуствен интелект зависи от ясната дефиниция на целта, с която се прилага.

Ясно определените цели и очаквания за приложението на технологията са от съществено значение за успешното и етично внедряване и използване на изкуствения интелект в организацията.

## 05 | **Резултатите в детайли**



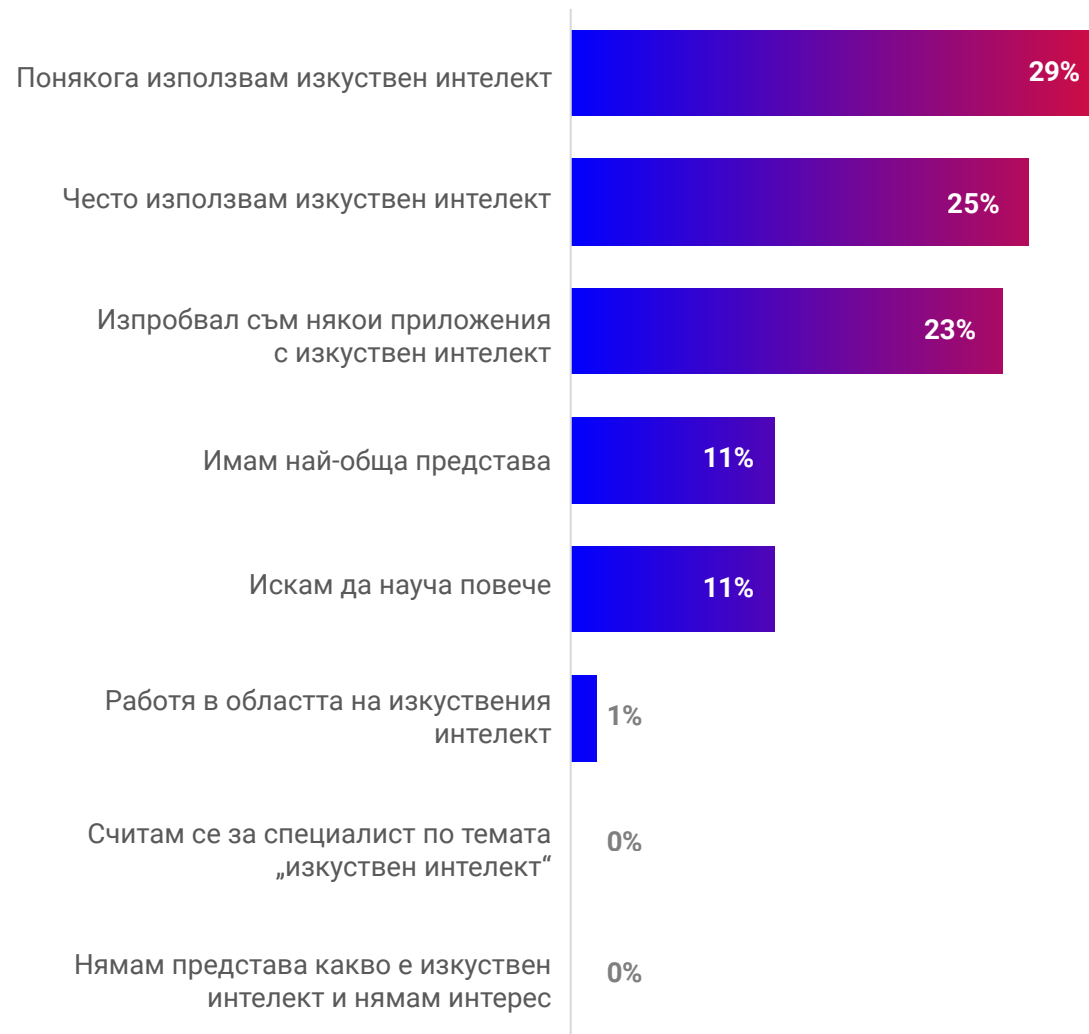
# AI: от новаторска технология до всекидневна реалност

Интересът и нивата на запознаване с темата за генеративния изкуствен интелект са разнообразни, но почти половината от анкетираните организации имат опит с използване на приложения, използващи технологията.

Около една трета от отговарящите имат повърхностно разбиране за темата, докато други 11% са заинтересовани да научат повече.

## B1

В каква степен сте запознат/а с темата за генеративен изкуствен интелект?



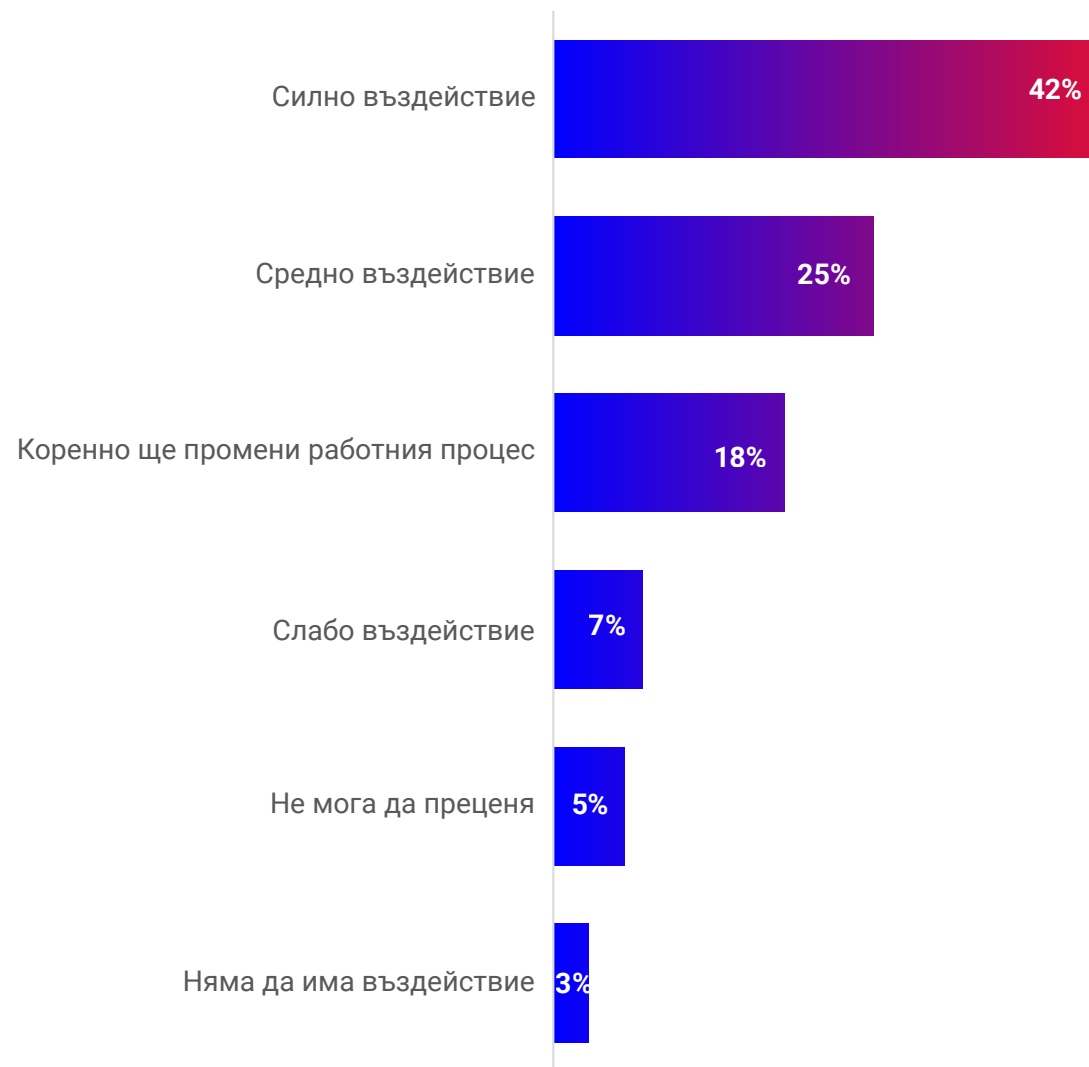
## Повече от половината от респондентите очакват много силно въздействие и коренна промяна върху работните процеси

Едва 11% от участниците са по-скептични по отношение на въздействието.

Въпреки предизвикателствата, този път към бъдещето изглежда много обещаващ.

### B2

Смятате ли, че изкуствения интелект има или ще има въздействие върху работните процеси в организацията Ви?



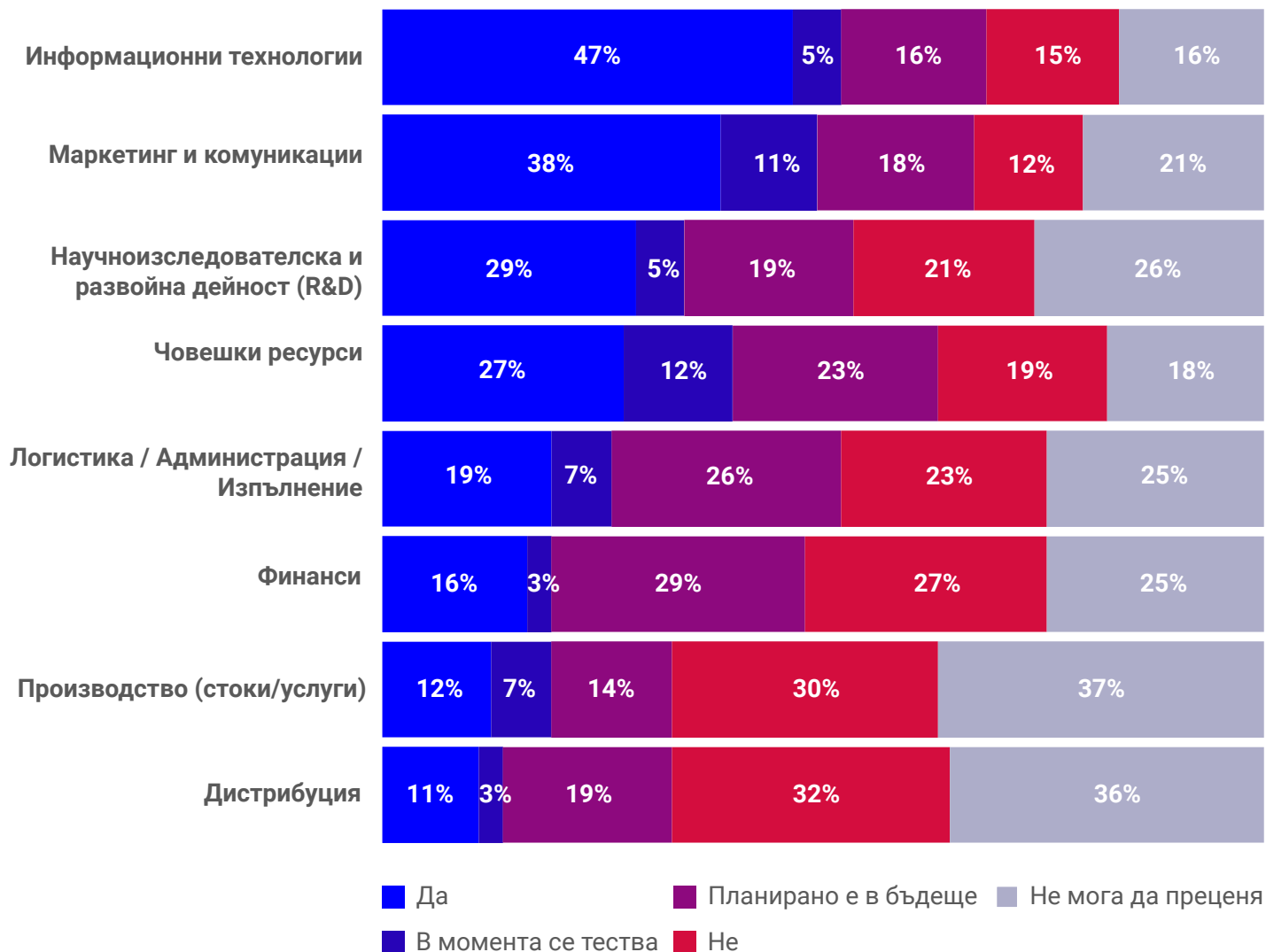
## Следващата вълна, в която ще се използва AI в голяма степен, е в областта на човешките ресурси и научноизследователската дейност

Близо 50% от организациите вече използват AI в области, като информационни технологии, маркетинг и комуникации.

При 35% от анкетираните компании вече се провеждат тестове или се планира прилагане в бъдеще на AI в сферата на човешките ресурси.

### ВЗ

В кои области се използва генеративен изкуствен интелект или е планирано да бъде използван в рамките на Вашата организация?



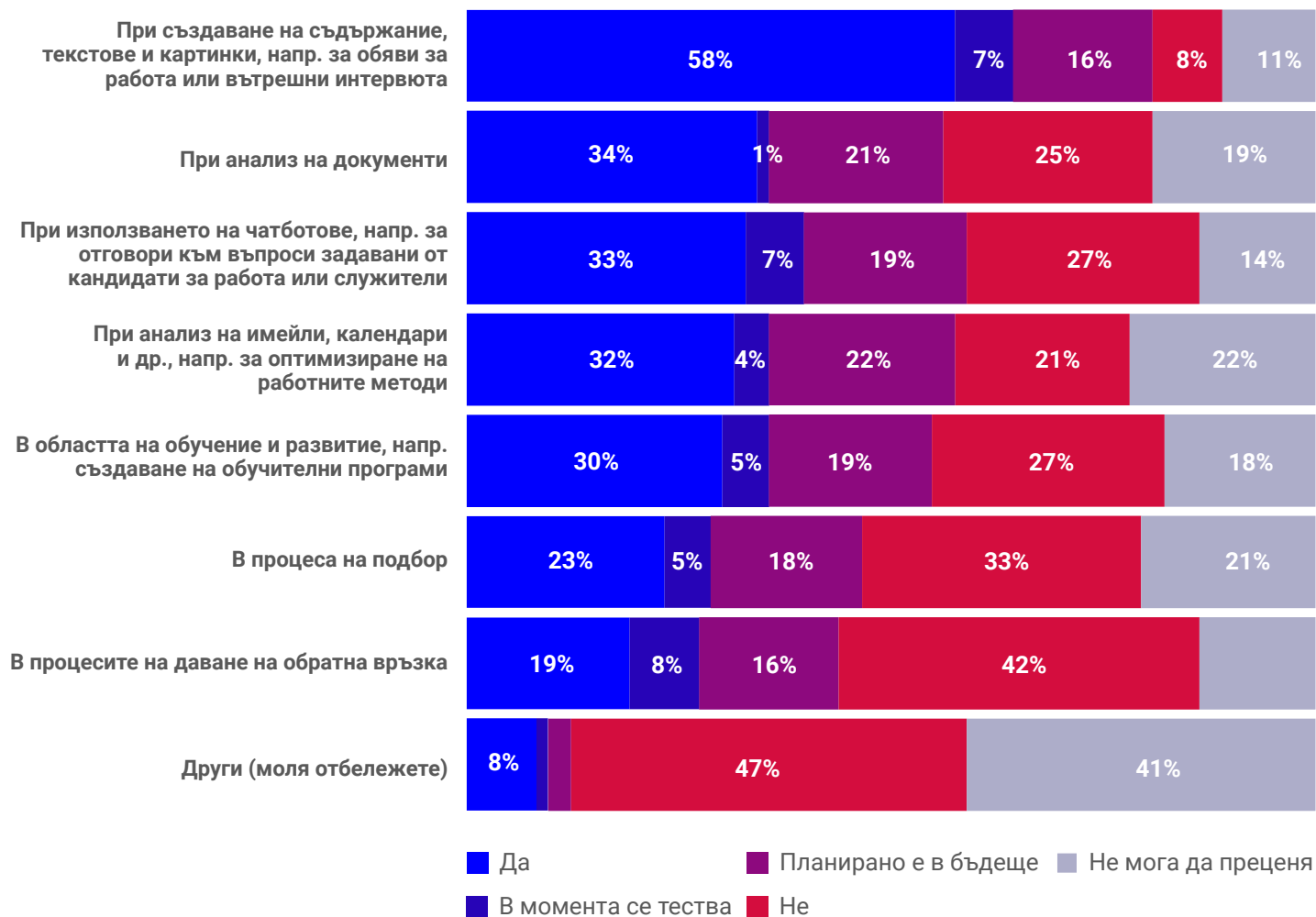
# AI вече е в помощ на експертите по човешки ресурси

AI играе значителна роля в областта на човешките ресурси и продължава да се развива и прилага в различни аспекти, като създаването на съдържание и текстови анализ.

AI се използва най-малко в процеса на даване на обратна връзка – едва 25% планират това да стане в бъдеще или провеждат тестове.

## B4

По какъв начин използвате или планирате да прилагате изкуствен интелект в областта на човешките ресурси?



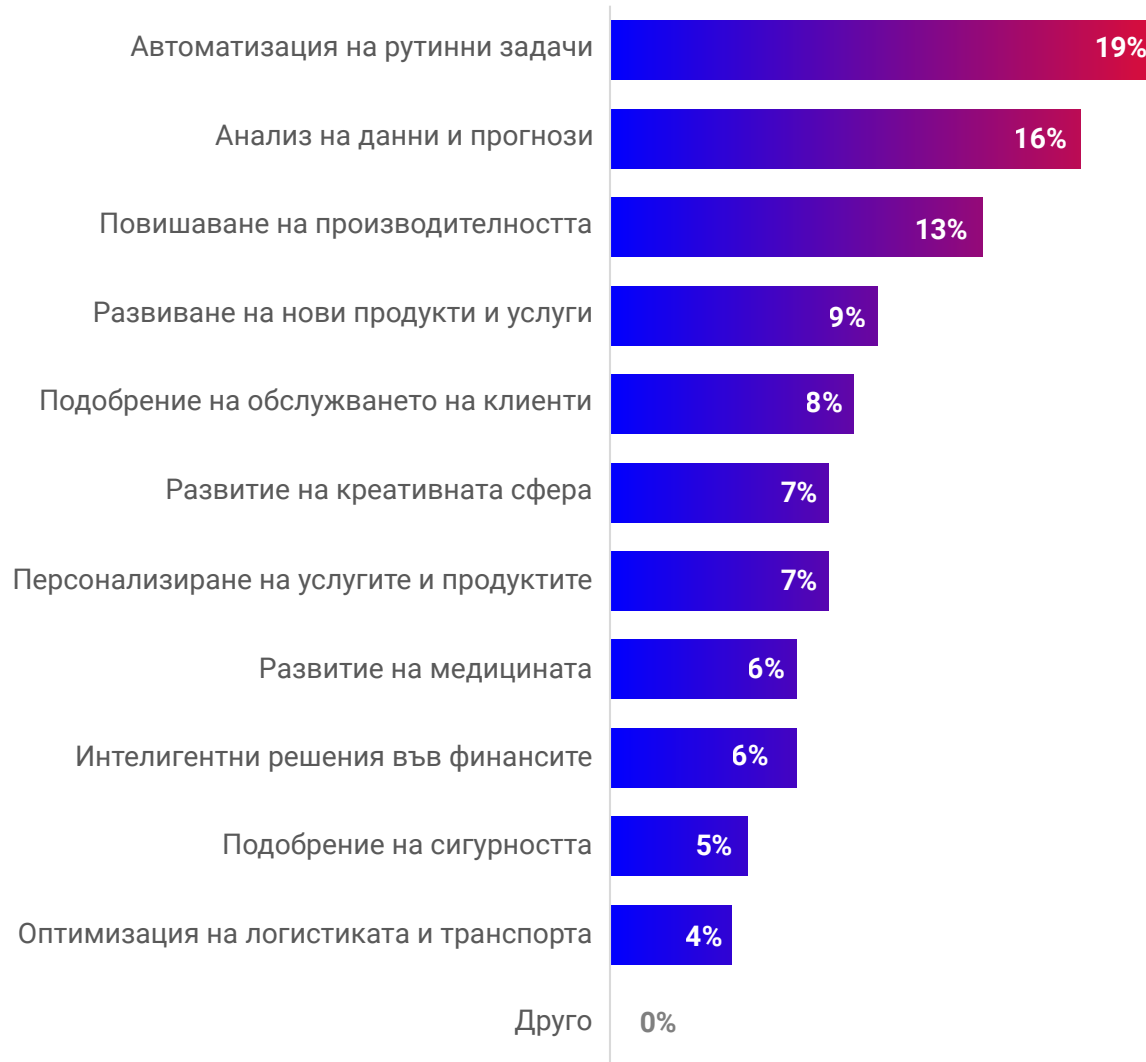
# AI: революция в рутинните задачи и подобрена продуктивност

Една трета от анкетираните очакват AI да повиши продуктивността им и да им спести време при рутинни задачи.

Очакванията на респондентите са, че AI ще освободи време като подпомогне креативността по отношение на по-задълбочените задачи.

## B5

Какви са най-големите Ви очаквания по отношение на използването на изкуствения интелект?





## На фокус: притеснения свързани със зависимост от AI и негативни последици за междоличностните ни отношения

Най-големите страхове са свързани с генерирането на неточна информация (24%) и социалното отчуждение (17%).

Акцентирането върху социалното отчуждение подчертава сериозната загриженост за възможните социални и психологически влияния, произтичащи от широкото приложение на изкуствен интелект.

### В6

Кои са най-големите Ви страхове относно използването на изкуствен интелект?



## За 19% от анкетираниите целта на използване на AI в компаниите е най- определяща за бъдещия ефект от прилагането му в работните процеси

Анкетираниите придават значение и на фактори, като законовите и етичните аспекти на използването му, както и на качеството на данните, с които се обучава AI.

### B7

От кои обстоятелства зависи дали приложението на изкуствен интелект ще има положителен или негативен ефект върху работните процеси в организацията?



В повечето организации, като основен инструмент за генеративен изкуствен интелект се използва ChatGPT, като в употреба влизат и други приложения, като Bard, Canva, Midjourney, Beautiful.AI, DeepL, Prezi, Bing AI, Llama 2 и някои вътрешни решения



## B8

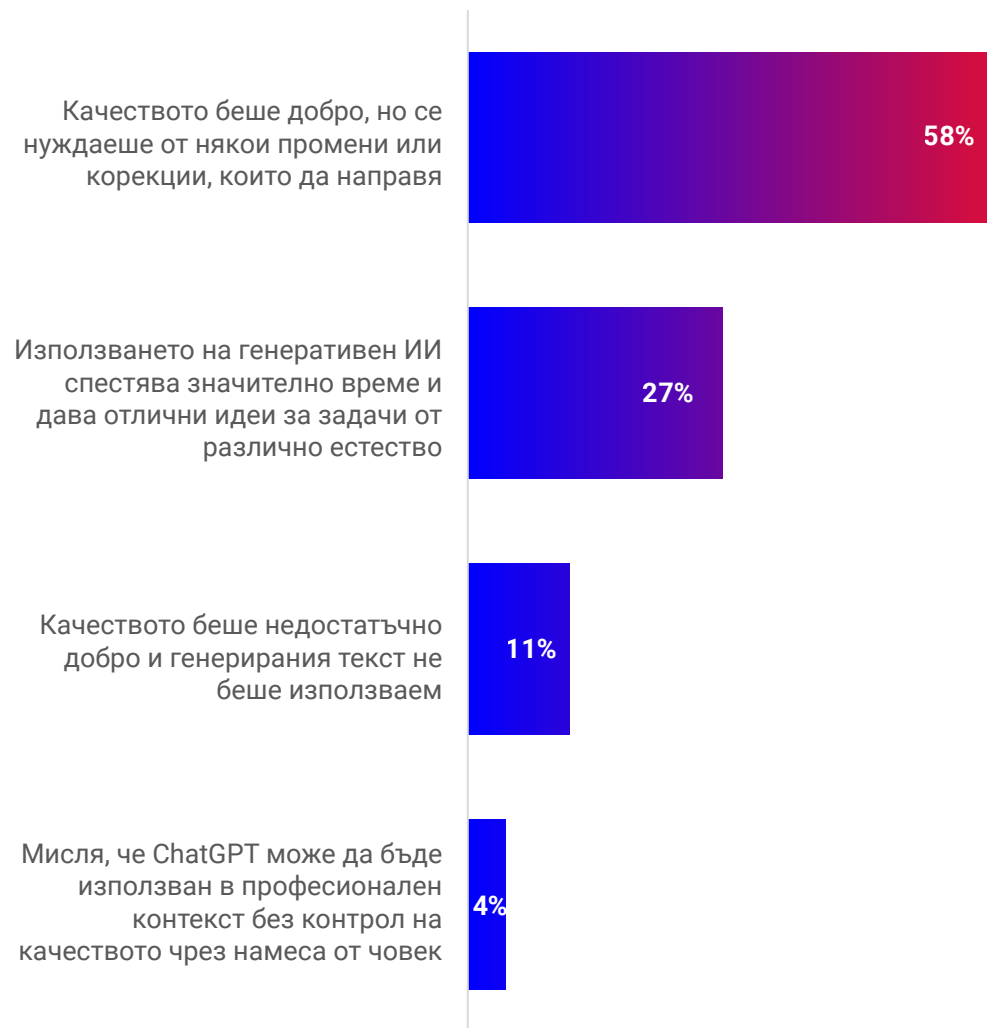
Какви приложения за генеративен изкуствен интелект използвате в момента във Вашата организация?

## За близо 30% от респондентите използването на генеративен AI спестява значително време

Но човешката намеса остава ключова за осигуряване на качествено и точно съдържание според близо 60% от анкетираните.

### B9

В случай че сте използвали приложението за генеративен изкуствен интелект ChatGPT (или аналогично – Bing AI, Bard и т.н.), с кое от следните твърдения се идентифицирате най-много?

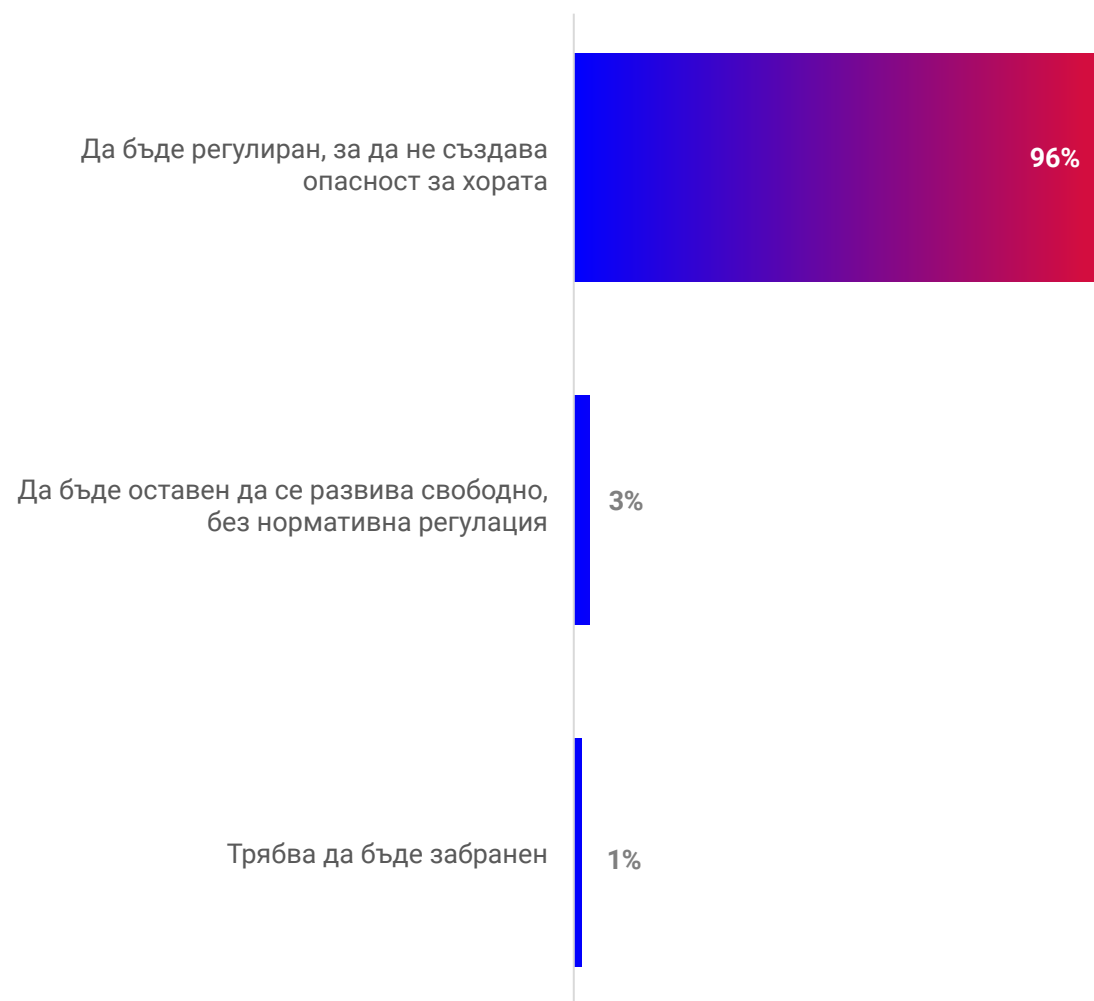




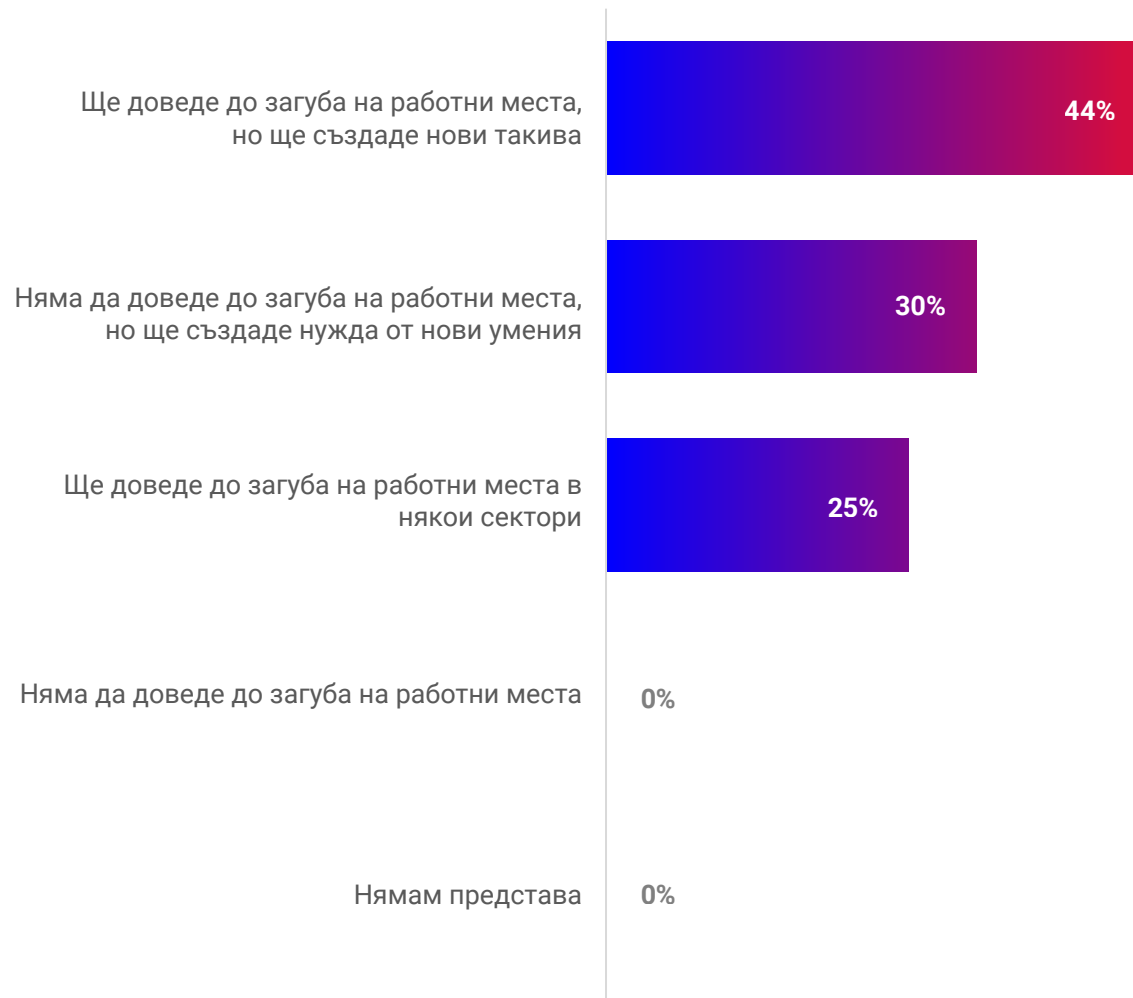
# 96% от анкетираниите са за регулиране, отговорно развитие и управление на технологиите в областта на изкуствения интелект

**B11**

Какъв трябва да бъде подходът към изкуствения интелект?



# Една четвърт от анкетираниите смятат че изкуствения интелект ще доведе до загуба на работни места в някои сектори



**B12**

Ще доведе ли изкуствения интелект до загуба на работни места?

## 06 | Сравнение



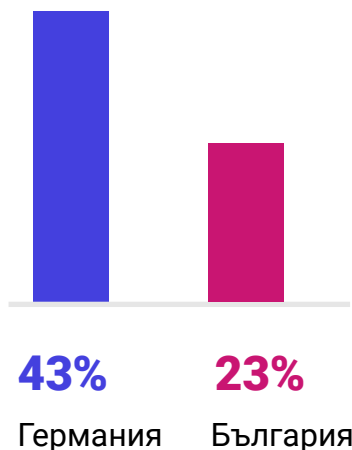


# AI във всекидневната работа



Сравнение на резултатите от проучването в България и Германия

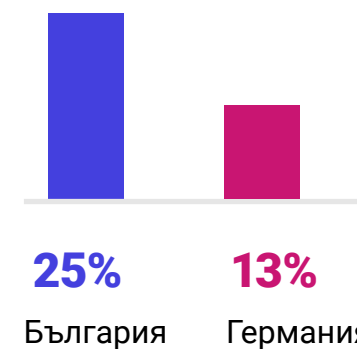
## Генеративният изкуствен интелект се тества



43% от анкетираните организации в Германия са изпробвали някои приложения с изкуствен интелект, докато в България те са само 23%.



## Генеративният изкуствен интелект се използва често

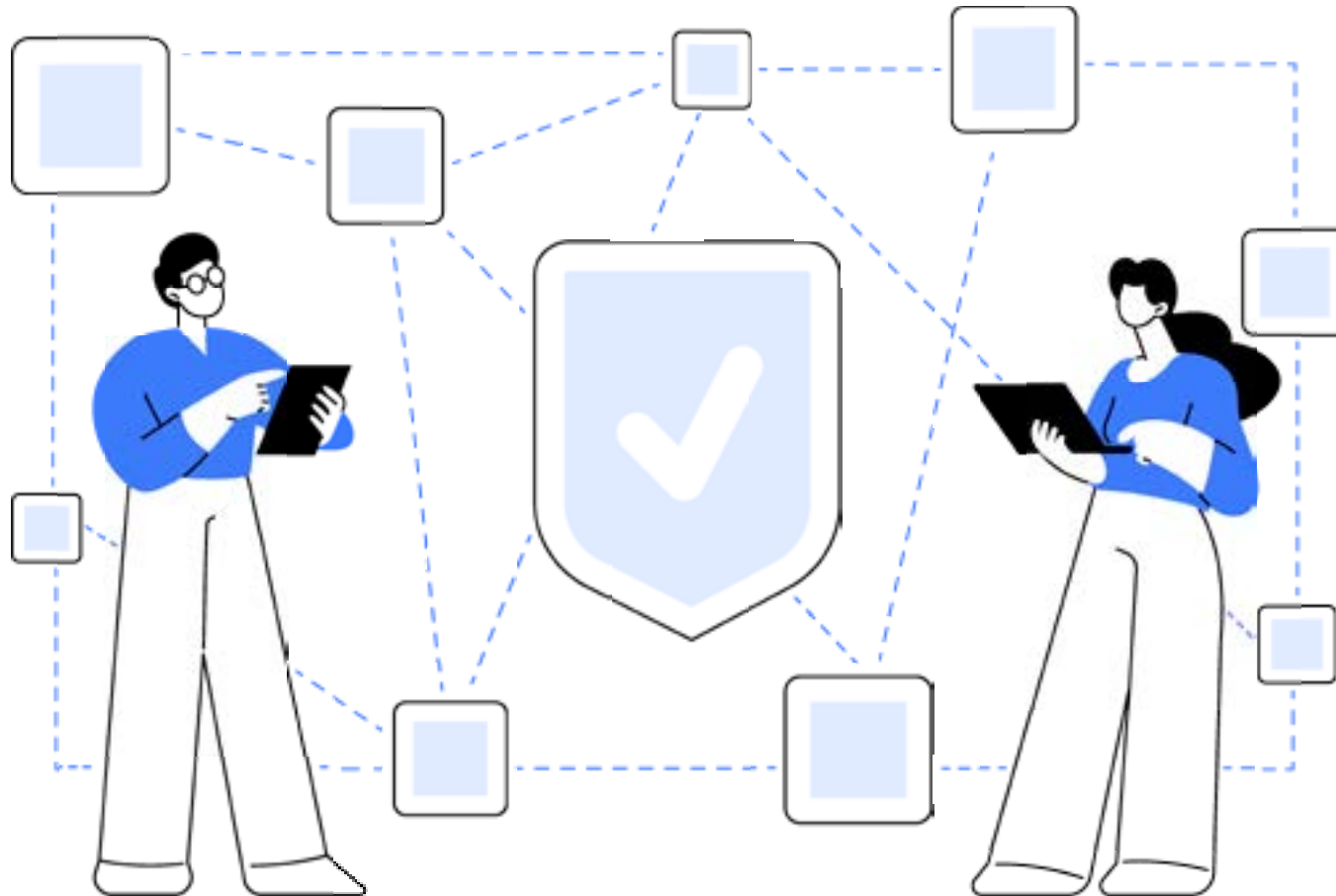


За сметка на това в 25% от компаниите в България вече често използват AI, докато в Германия използването е само при 13% от анкетираните към момента.

# Въздействие на AI върху работните процеси



Сравнение на резултатите от проучването в България и Германия



## Близо 50%

от анкетираниите, както в България, така и в Германия

смятат, че AI ще има силно въздействие върху работата като цяло.



България / Германия

В България очакванията на **18%** от анкетираниите са за **коренна промяна в работните процеси** като следствие от използването на AI, докато в Германия едва **4%** от анкетираниите са на това мнение.

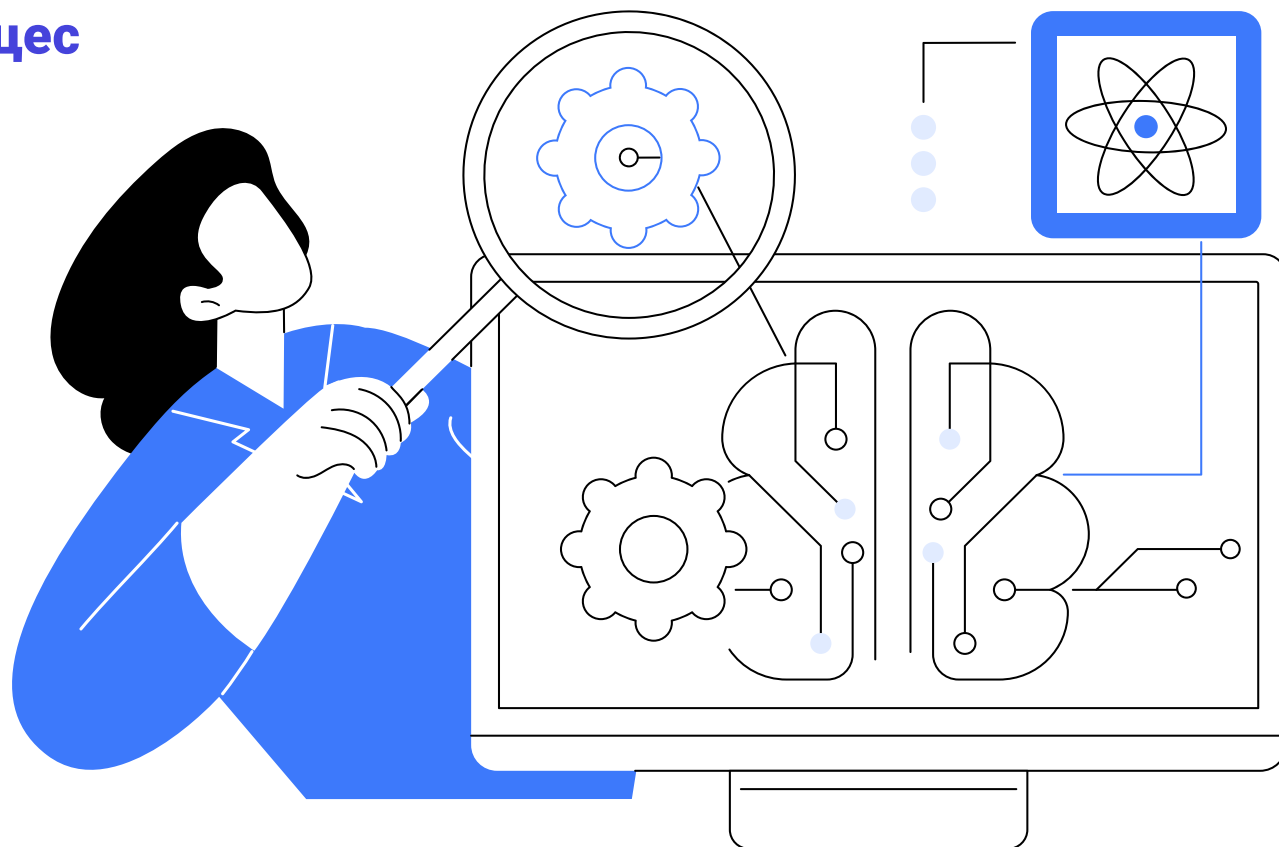
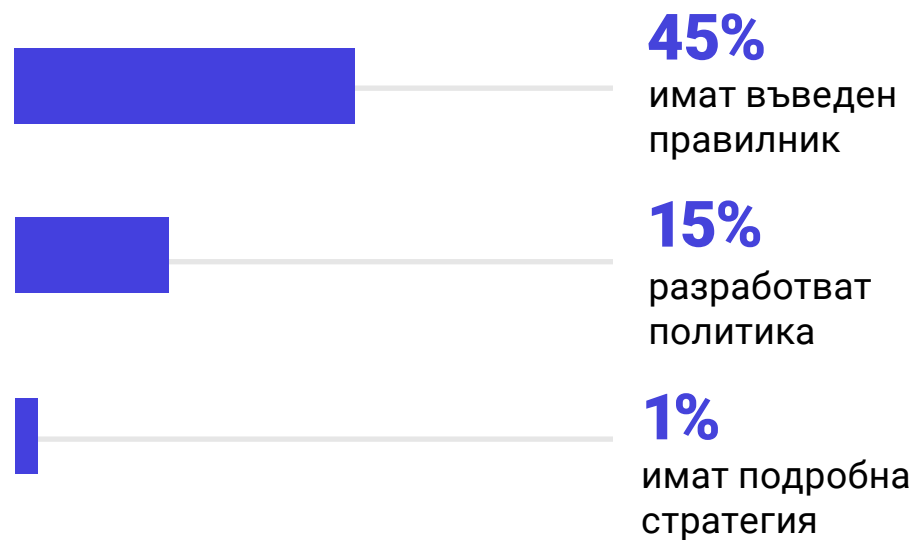
# Стратегии за имплементиране на AI в работните процеси



Сравнение на резултатите от проучването в България и Германия

**В Германия активно се разработват стратегии за внедряване на изкуствен интелект, докато в България този процес все още не е толкова интензивен.**

В българските организации употребата на AI остава нерегламентирана, докато в Германия:



# Обученията като фактор при използването на изкуствен интелект



Сравнение на резултатите от проучването в България и Германия

В Германия HR мениджмънта **вижда голяма нужда от обучения** и запознаване на служителите с начините за използване на AI в работните процеси.

**56%**

Вече са планирали обучение

**24%**

Обмислят да инвестират в обучение



В България, при **разработването на AI стратегии**, основният фокус е върху провеждането на обучения за служителите в тази сфера.



## 07 | Приложение: анкетна карта



### 1. В каква степен сте запознат/а с темата за генеративен изкуствен интелект? (моля изберете)

- Нямам представа какво е изкуствен интелект и нямам интерес
- Нямам представа какво е, но искам да науча повече
- Имам най-обща представа
- Изпробвал съм някои приложения с изкуствен интелект
- Понякога използвам изкуствен интелект
- Често използвам изкуствен интелект
- Считам се за специалист по темата "изкуствен интелект"
- Работя в областта на изкуствения интелект

### 2. Смятате ли, че изкуствения интелект има или ще има въздействие върху работните процеси в организацията Ви? (моля изберете)

- Слабо въздействие
- Средно въздействие
- Силно въздействие
- Коренно ще промени работния процес
- Няма да има въздействие
- Не мога да преценя

### 3. В кои области се използва генеративен изкуствен интелект или е планирано да бъде използван в рамките на Вашата организация?

Да / Не / Планирано е в бъдеще / В момента се тества / Не мога да преценя

- Маркетинг и комуникация
- Изследване и развитие (R&D)
- Финанси
- Дистрибуция
- Човешки ресурси
- Производство (стоки и/или услуги)
- Информационни технологии
- Логистика/ Администрация/ Изпълнение

### 4. По какъв начин използвате или планирате да прилагате изкуствен интелект в областта на човешките ресурси?

Да / Не / Планирано е в бъдеще / В момента се тества / Не мога да преценя

- В областта на обучение и развитие, напр. създаване на обучителни програми
- При анализ на е-мейли, календара и др., напр. за оптимизиране на работните методи
- При създаване на съдържание, текстове и картинки, напр. за обяви за работа или вътрешни интервюта
- В процеса на подбор
- При анализ на документи
- При използването на чатботове, напр. за отговори към въпроси задавани от кандидати за работа или служители
- В процесите на даване на обратна връзка
- Други (моля отбележете)

### 5. Какви са най-големите Ви очаквания по отношение на използването на изкуствения интелект?

Възможен е повече от един отговор

- Автоматизация на рутинни задачи
- Повишаване на производителността
- Анализ на данни и прогнози
- Подобрене на обслужването на клиенти
- Развитие на медицината
- Развитие на креативната сфера
- Подобрене на сигурността
- Персонализиране на услугите и продуктите
- Оптимизация на логистиката и транспорта
- Интелигентни решения в финансите
- Развиване на нови продукти и услуги
- Друго

### 6. Кои са най-големите Ви страхове относно използването на изкуствен интелект?

Възможен е повече от един отговор

- Да генерира невярна, неточна информация.
- Защита на авторското право: да използва чуждо съдържание без упоменаване на източника.
- Зависимост от технологията: зависимостта от изкуствения интелект и автоматизацията могат да намалят нашата способност да решаваме проблеми и да развиваме умения.
- Безработица: закриване на много работни места и колапс на индустрии.
- Социални и психологически въпроси: задълбочаване на отчуждението между хората, тъй като човешкият фактор отпада в много области.
- Сигурност: увеличаване на риска от кибератаки и нарушаване на неприкосновеността на личния живот
- Да замести човешката креативност.
- Друго

### 7. От кои обстоятелства зависи дали приложението на изкуствен интелект ще има положителен или негативен ефект върху работните процеси в организацията?

- Възможен е повече от един отговор
- Целта на използване на изкуствен интелект.
- Етични и законови аспекти на използването на изкуствен интелект.
- Качеството на данните, използвани за обучението на изкуствен интелект.
- Съответствие с потребителските и бизнес цели.
- Социалните и икономическите последици в обществото.
- Сигурността на системите за изкуствен интелект.
- Обучението и компетентността на хората, работещи с изкуствен интелект.
- Степента на прозрачност и отчетност на решенията, взимани от изкуствения интелект.
- Друго

### 8. Какви приложения за генеративен изкуствен интелект използвате в момента във Вашата организация?

### 9. В случай че сте използвали приложението за генеративен изкуствен интелект ChatGPT (или аналогично – Bing AI, Bard и т.н.), с кое от следните твърдения се идентифицирате най-много?

(моля изберете)

- Качеството беше недостатъчно добро и генерирания текст не беше използваем.
- Качеството беше добро, но се нуждаеше от някои промени или корекции, които да направя.
- Използването на генеративен AI спестява значително време и дава отлични идеи за задачи от различно естество.
- Мисля, че ChatGPT може да бъде използван в професионален контекст без контрол на качеството чрез намеса от човек.

### 10. Какви стратегии имате или обмисляте, за да подготвите мениджърите и служителите в организацията Ви за идващата епоха на изкуствения интелект?

### 11. Какъв трябва да бъде подходът към изкуствения интелект? (моля изберете)

- Да бъде оставен да се развива свободно, без нормативна регулация.
- Да бъде регулиран, за да не създава опасност за хората.
- Трябва да бъде забранен.

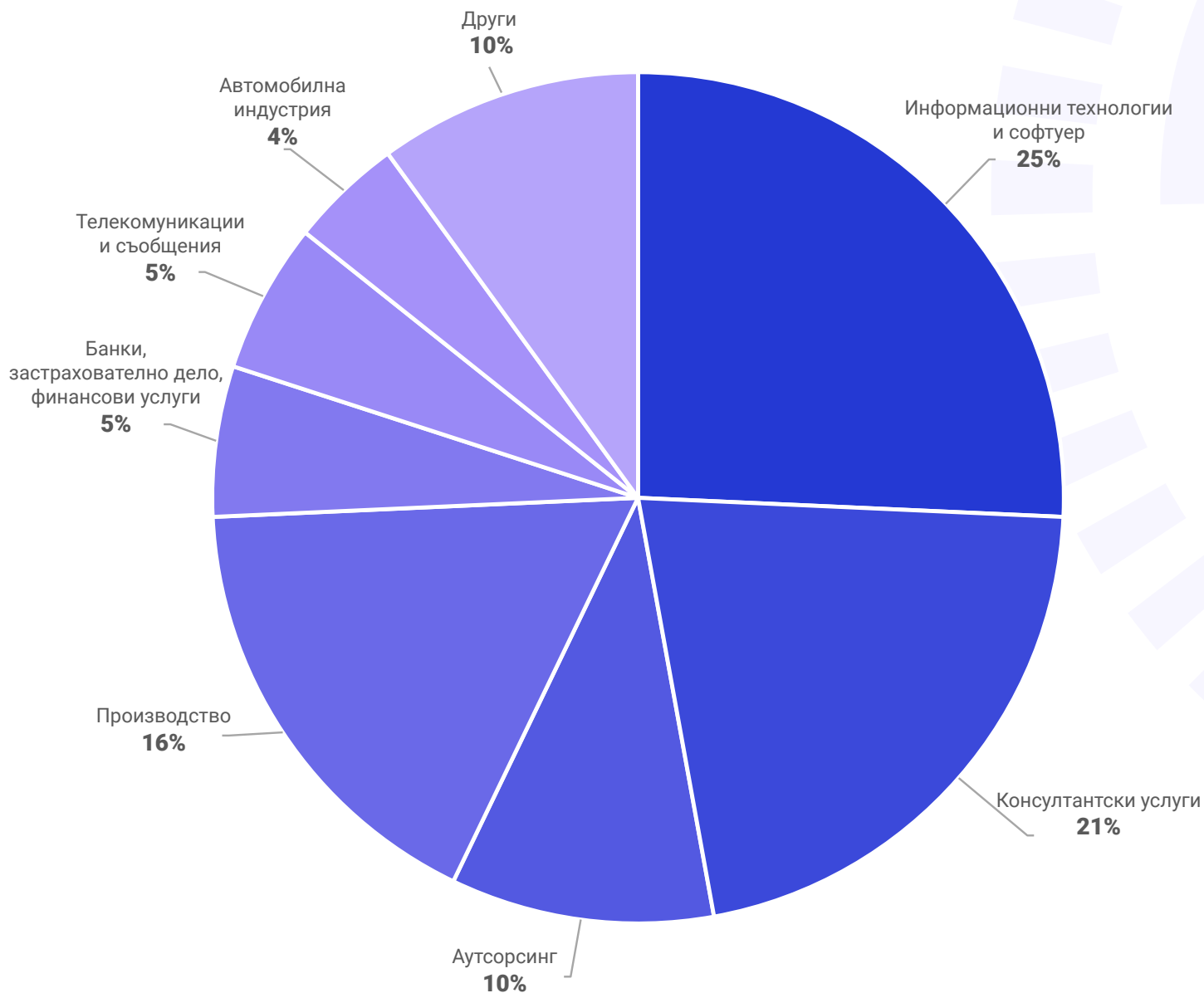
### 12. Ще доведе ли изкуственият интелект до загуба на работни места? (моля изберете)

- Ще доведе до загуба на работни места в някои сектори.
- Ще доведе до загуба на работни места, но ще създаде нови такива.
- Няма да доведе до загуба на работни места, но ще създаде нужда от нови умения
- Няма да доведе до загуба на работни места.
- Нямам представа.

## 08 | За проучването

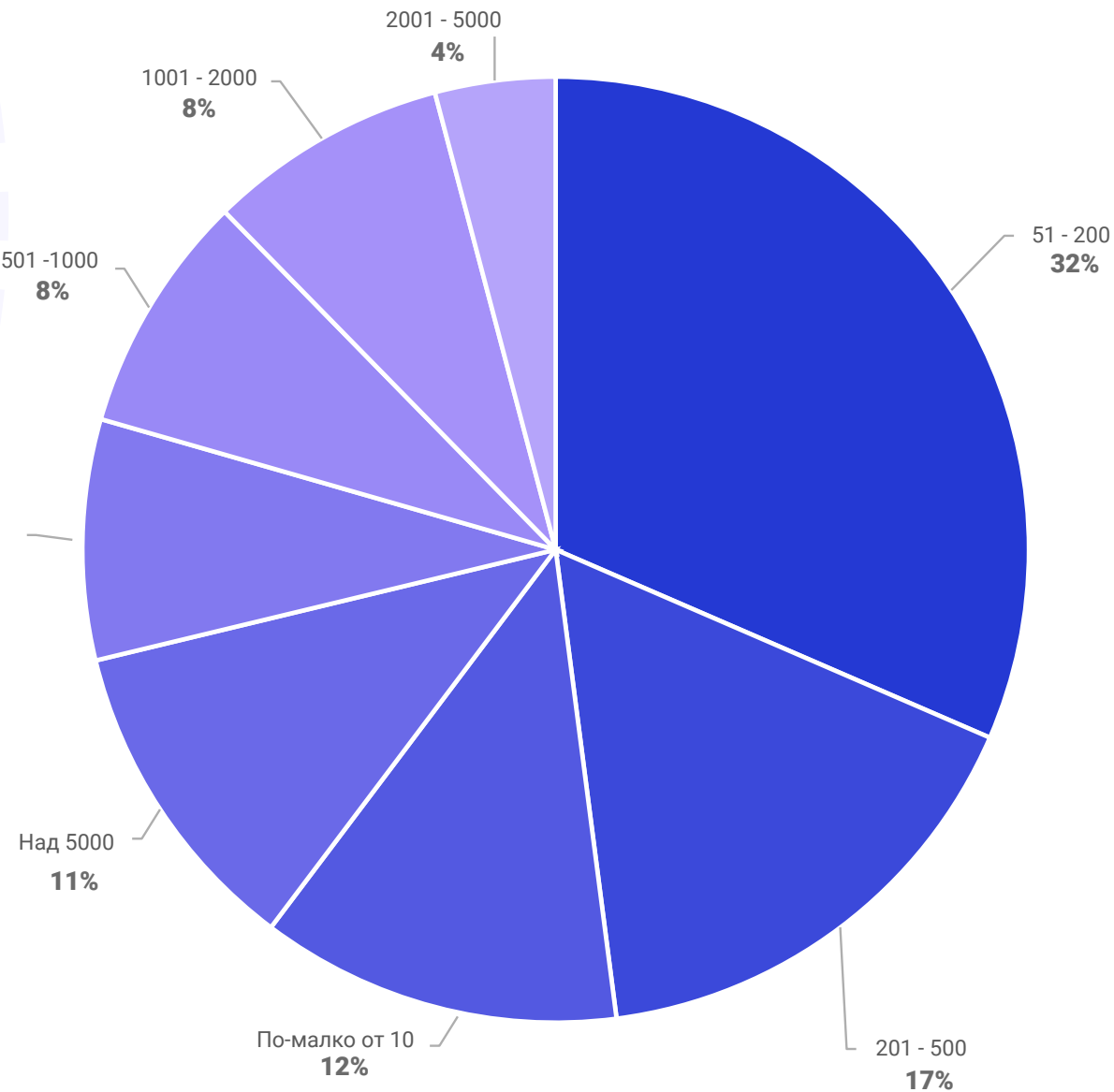


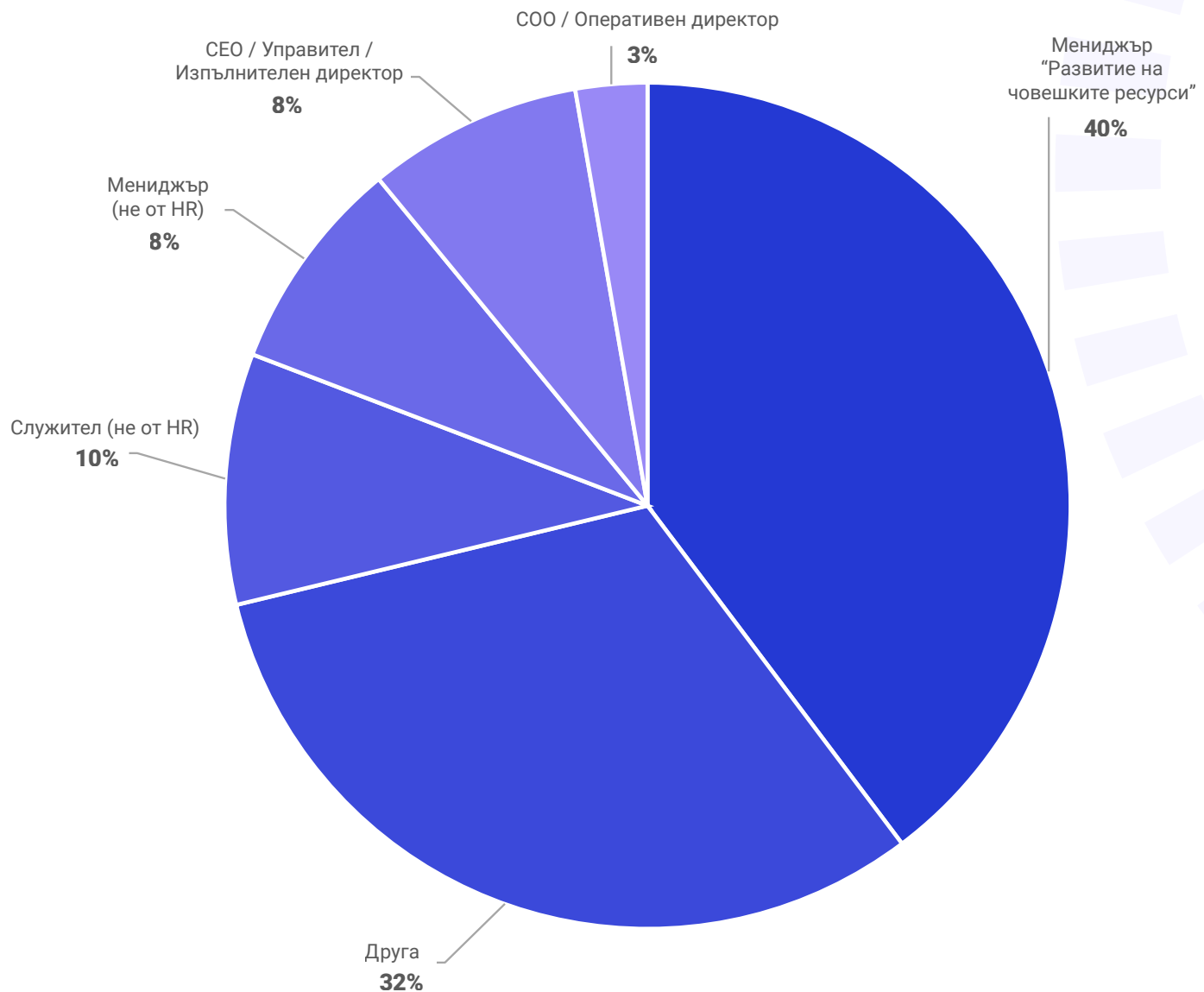
Повече от **200**  
**компании** от близо  
**10** индустрии  
се включиха в  
проучването



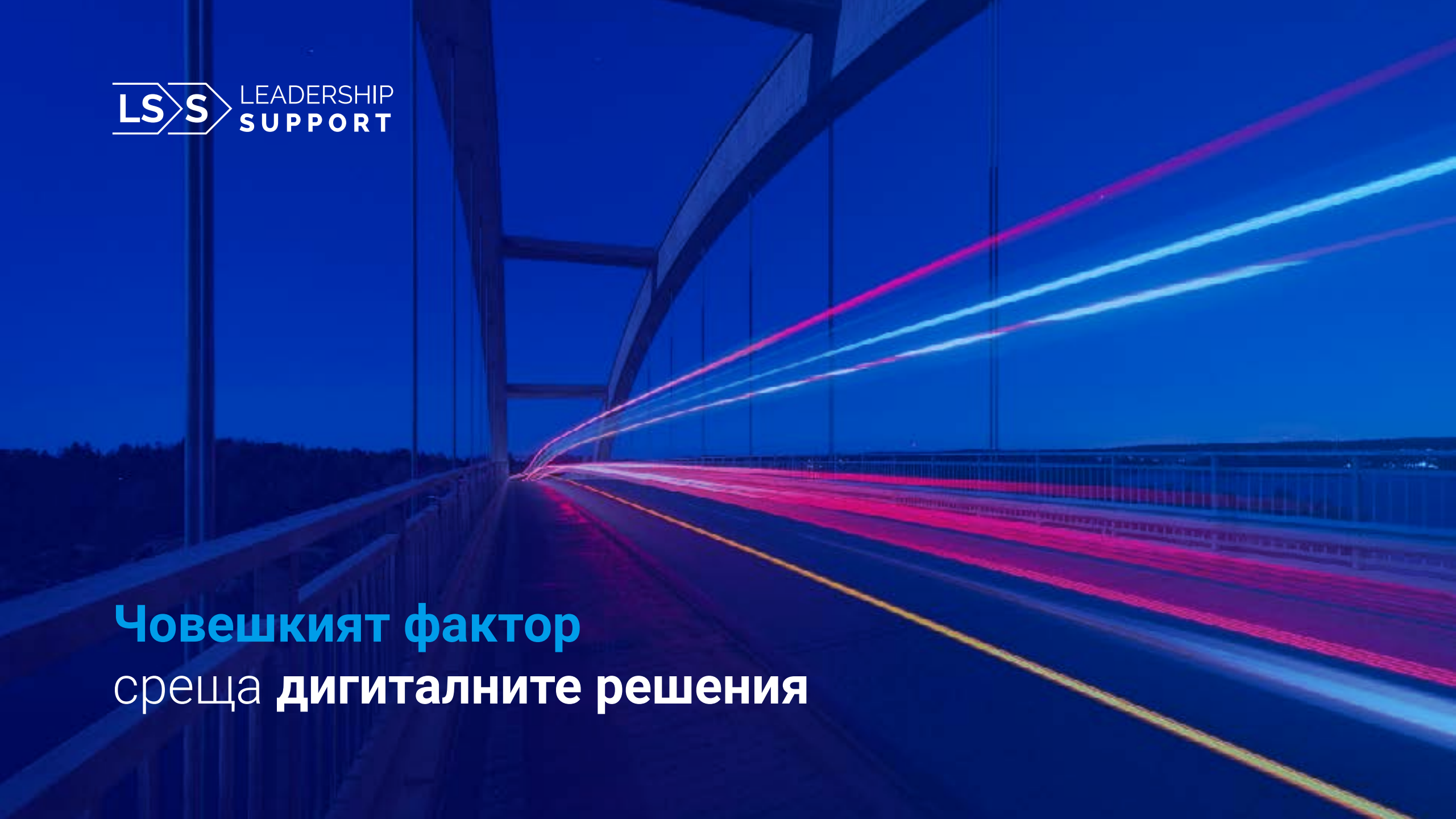


# С най-голям дял участие в проучването са средните предприятия





**Повече от 50% от  
респондентите  
са HR лидери и  
мениджъри**

The background image is a long-exposure photograph of a bridge at night. The bridge's structure, including its railings and support beams, is visible on the left side. The right side of the image is dominated by vibrant, multi-colored light trails (red, blue, and yellow) that stretch across the bridge, suggesting the movement of light or data. The overall color palette is a deep, dark blue.

**Човешкият фактор**  
среща **дигиталните решения**

# Кои сме ние

A hand holding a glowing digital globe against a blue background with a network of nodes and lines. The globe is composed of a grid of white dots connected by thin white lines, creating a spherical mesh structure. The hand is rendered in a dark silhouette, with the fingers gently cradling the base of the globe. The background is a gradient of blue and purple, with faint, glowing lines and dots scattered across it, suggesting a digital or networked environment.

**LS-S Leadership Support** е част от немски консорциум с над 30-годишен международен опит в иновативното развиване на мениджъри, екипи и бизнеси. Вярваме, че потенциалът на всеки бизнес е равен на потенциала на неговите лидери. Именно затова нашата визия е да създадем работна среда от ново поколение, която да дава възможност на лидерите да постигат по-добри резултати, да усъвършенстват уменията си, да разгърнат собствения си капацитет и този на екипите си.

**Нашата мисия е да оптимизираме работата на лидерите и професионалистите в областта на човешките ресурси чрез прагматични дигитални решения**, които помагат на бизнес лидерите да подобрят своите лидерски компетенции и умения за управление на хора и да постигат по-добри организационни резултати.

# Експертиза, подкрепена от над 30 години професионален опит

LS-S предлага консултации, обучения и продукти за всички ключови HR области



ДИСТАНЦИОННО  
ЛИДЕРСТВО



BUSINESS  
AGILITY



EMPLOYEE  
EXPERIENCE



EMPLOYEE BRANDING



ИЗГРАЖДАНЕ НА  
ДОВЕРИЕ



КУЛТУРА НА  
ОБРАТНА ВРЪЗКА



МОТИВАЦИЯ И  
АНГАЖИРАНост



ОБУЧЕНИЕ И  
РАЗВИТИЕ



ОРГАНИЗАЦИОННА  
КУЛТУРА И ЦЕННОСТИ



ОЦЕНКА НА  
КОМПЕТЕНЦИИ



РАЗВИТИЕ И  
ЗАДЪРЖАНЕ



РАЗВИТИЕ НА  
ЕКИПИ



РАЗВИТИЕ НА  
ЛИДЕРИ



СБЛЪСЪК НА  
ПОКОЛЕНИЯТА



УПРАВЛЕНИЕ НА  
ПРИЕМСТВЕНОСТТА



УПРАВЛЕНИЕ НА  
ПРОМЯНАТА



УПРАВЛЕНИЕ НА  
ТАЛАНТИ



БИЗНЕС  
СИМУЛАЦИЯ

**Свържете се с нас**

**info@lss.bg | www.lss.bg**

**Запазете сега своята безплатна онлайн консултация  
с експертите от Leadership Support!**

**Резервирайте час**

© LS-S 2023 „Проучване за тенденциите при използване на  
генеративен изкуствен интелект в корпоративна работна среда“

CAN BE QUOTED FOR FREE WITH PROVIDING THE SOURCE AND WEB LINK