Centar za poslovna istraživanja, inovacije i digitalni razvoj

STRUČNO IZDANJE CENTRA

Stručna studija slučaja i praktični priručnik

Interaktivni Poslovni vodič

kao sustav za potporu poslovnom odlučivanju

Voditelj stručnog tima Centra

Ivan Eterović, mag. oec.



Rijeka · 24. studenoga 2026.

Izdanje 1.0

UVODNI DIO

Podaci o izdanju

Interaktivni Poslovni vodič kao sustav za potporu poslovnom odlučivanju

Stručna studija slučaja i praktični priručnik

Tablica 1. Bibliografski i izdavački podaci

Podatak	Vrijednost
Stručna pripadnost	Centar za poslovna istraživanja, inovacije i digitalni razvoj
Voditelj stručnog tima Centra	**Ivan Eterović, mag. oec.**
Izdanje	1.0 · Rijeka · 24. studenoga 2026.
Nakladnik izdanja Centra	Adria Trends
Jezici	Hrvatski tekst, engleski sažetak
Predmet analize	Javno dostupno izdanje IPV-a i njegova urednička podloga

Kako čitati rad

Prvi dio objašnjava istraživačko polazište, sadržaj i logiku sustava. Drugi dio služi kao radni priručnik za čitatelje koji žele uzeti jedno pitanje i dovesti ga do konkretne odluke ili provjere. Treći dio predlaže evaluaciju i daje obrasce za ponovljivu stručnu provjeru. Klikom na stavku sadržaja otvara se odgovarajuće poglavlje.

Status i urednička odgovornost

Centar djeluje kao stručni istraživačko-razvojni program u okviru obrta navedenog u podacima o nakladniku. IPV je digitalni projekt Centra. Nakladnik osigurava operativno i tehničko održavanje IPV-a. Pravni podaci dostupni su u Impresumu Centra.

Predloženi navod

Centar za poslovna istraživanja, inovacije i digitalni razvoj (2026). *Interaktivni Poslovni vodič kao sustav za potporu poslovnom odlučivanju. Stručna studija slučaja i praktični priručnik.* Izdanje 1.0. Rijeka.

> **Sukob interesa**
> Centar je nositelj projekta koji je predmet analize. Projektne stranice i interna matrica služe opisivanju projekta. Procjena učinka traži odvojeno testiranje i neovisno ocjenjivanje.

UVODNI DIO

Sažetak

Hrvatskim malim poslovnim subjektima javno su dostupne brojne informacije, ali pojedinu obvezu ili poslovni izbor često moraju protumačiti prema vlastitom statusu, vrsti kupca ili ugovora i datumu primjene. Rad ispituje kako je Interaktivni Poslovni vodič (IPV) oblikovan za taj prijelaz od opće informacije prema konkretnom postupku.

Primijenjena je dokumentarna studija jednog slučaja. Analizirane su četiri središnje javne stranice Centra i IPV-a, devet funkcionalnih prikaza, interna matrica s 50 namjenski odabranih pojmova te stručni i službeni izvori. Tri namjenski odabrana članka provjerena su prema relevantnim službenim stranicama na razini teme i predloženog sljedećeg koraka. Obilježja su opisana u okviru istraživanja oblikovanjem informacijskih sustava, uz razdvajanje izvedbe, uporabe i planirane evaluacije.

Uočena je kompozicija triju vrsta potpore. Urednički odgovori povezuju pitanje s izvorom i uvjetima primjene. Vodiči, kalkulatori, generatori i kontrolne liste pomažu pretvoriti odgovor u zadatak, procjenu ili nacrt. Biz Assist nudi kontekstualno pojašnjenje uz obveznu korisničku provjeru izvora i primjenjivosti. Priručnik daje odvojene radne primjere za poduzetnike, privatne iznajmljivače i platformske radnike. Predloženi protokol mjeri točnost i primjenjivost odluke, vrijeme i sposobnost provjere izvora. Učinak na poslovne ishode ostaje otvoreno empirijsko pitanje. IPV je rezultat ljudskog stručnog rada uz primjenu tehnologije i alata umjetne inteligencije. Rad opisuje tu ulogu i primjenjuje Davisov model na ilustrativnu dilemu.

Ključne riječi · poslovno odlučivanje, mikro i mali poduzetnici, digitalni vodič, urednička sljedivost, primijenjena evaluacija.

Abstract

This applied case study examines the Croatian Interactive Business Guide (IPV) as a digital decision support system for entrepreneurs, private accommodation providers and platform workers. The analysis combines project documentation, a purposively selected 50-term editorial spreadsheet, inspection of public features and a limited comparison with official sources. The study distinguishes curated answers, interactive tools and an AI assistant as three complementary forms of support.

The handbook translates the design into concrete user tasks. An evaluation protocol proposes measures of decision accuracy, task time and source verification, with predefined error criteria and matched task variants. The Guide is the result of human professional work supported by AI tools and technologies. The study documents that role and applies Davis's ethical decision-making method to an illustrative case. It reports no original participant data or causal evidence on outcomes.

Keywords · business decision support, small businesses, source verification, digital guidance, applied evaluation.

UVODNI DIO

Sadržaj

I · Stručna studija

1. Uvod i istraživačka pitanja 5
2. Okruženje i teorijski okvir 6
3. Metodologija dokumentarne analize 7
4. Od istraživačkog pitanja do sadržaja 8
5. Uloga Centra i model IPV-a 9
6. Korisnički profili i primjenjivost 10
7. Urednički model i održavanje izvora 11
8. Nalazi iz javno dostupnog izdanja 12
9. Usporedba s javnim referentnim servisima 13
10. Pristupačnost, privatnost i AI 14
10.4 Uporaba AI-a pri izradi IPV-a 15
10.5 Etički model u podatkovnoj znanosti 16

II · Praktični priručnik

11. Prvi radni zadatak u IPV-u 17
12. Poduzetnik · priprema otvaranja obrta 18
13. Iznajmljivač · prije prve rezervacije 19
14. Platformski radnik · ugovor i isplata 20
15. Izračuni, predlošci i kontrolne liste 21
16. Rad s Biz Assistom 22

III · Evaluacija

17. Protokol za procjenu učinka 23
18. Pokazatelji, rubrika i analiza 24
19. Rasprava, ograničenja i zaključak 25

Literatura i izvori

Literatura i izvori 26

Dodaci

Dodatak A. Matrica javnog pregleda 28
Dodatak B. Obrasci za praktični rad 29
Popis slika i tablica 30

Kratice i pojmovi

Tablica 2. Kratice i pojmovi

Oznaka	Značenje u radu
IPV	Interaktivni Poslovni vodič, javni digitalni projekt Centra.
DSR i DSRM	Istraživanje oblikovanjem i pripadajuća metodologija za informacijske sustave.
FEDS	Okvir za planiranje evaluacije oblikovanih rješenja.
MSP	Mikro, mala i srednja poduzeća u općoj raspravi. Obuhvat pojedinog pokazatelja navodi se uz izvor.
WCAG	Smjernice za pristupačnost mrežnog sadržaja.
PWA / web-aplikacija	Web koji se, ovisno o uređaju i pregledniku, može dodati na početni zaslon.

I · STRUČNA STUDIJA

1. Uvod i istraživačka pitanja

1.1 Problem i predmet

Poslovno pitanje često je kratko, a odluka ovisi o detaljima. Pitanje „Kako otvoriti obrt?” može značiti odabir pravog sustava za prijavu ili provjeru djelatnosti i uvjeta prije upisa. Za privatnog iznajmljivača slično pitanje o početku rada uključuje konkretan objekt, njegov status i radnje prije prve rezervacije. Kod rada preko platforme već identitet ugovornog partnera mijenja koje informacije korisnik treba tražiti. Javna dostupnost izvora stoga rješava pristup informaciji, dok korisniku još ostaje utvrditi njezinu primjenu na vlastiti slučaj [3, 4, 17–19].

Jedinica analize jest **IPV kao informacijski sustav za potporu poslovnom odlučivanju**. U ovom radu to znači sustav koji pomaže formulirati pitanje, pronaći relevantan izvor, razumjeti uvjete i pripremiti provjerljiv sljedeći korak. Primjeri uključuju dokument za provjeru, radnu procjenu ili popis zadataka.

1.2 Pitanja i doprinos

Tablica 3. Istraživačka pitanja i obuhvat

Pitanje	Što se u radu može utvrditi
P1 · Kako je oblikovan IPV?	Moguće je opisati javne sadržaje, korisničke grane i veze između odgovora, izvora i alata.
P2 · Kako korisnik prelazi s pitanja na radnju?	Moguće je demonstrirati postupak na tri stvarne javne teme i nekoliko ilustrativnih računskih odnosno uredničkih primjera.
P3 · Kako provjeriti učinak?	Moguće je predložiti protokol, pokazatelje i kriterije. Vrijednosti pokazatelja zahtijevaju provedbu.

1.3 Granice i doprinos Centru

Rad dokumentira sadašnji oblik projekta i razvija ponovljive postupke za korisnike i urednike. Dokumentarna analiza može utvrditi prisutnost elemenata potpore. Ušteda vremena, kvaliteta korisničkih odluka i smanjenje pogrešaka zahtijevaju mjerenje na zadacima. Tri područja rada Centra primjenjuju se u okviru projekta kroz odabir izvora, razvoj praktičnih alata i objašnjenje primjene [1, 2].

I · STRUČNA STUDIJA

2. Okruženje i teorijski okvir

2.1 Hrvatski poslovni kontekst

Prema privremenim podacima DZS-a, 2025. godine zabilježena su 261.304 aktivna poduzeća u statističkom obuhvatu hrvatskoga poslovnog gospodarstva. Ta brojka opisuje statističku jedinicu „poduzeće" prema metodologiji DZS-a. Služi kontekstu i ne može poslužiti kao broj korisnika IPV-a ili broj privatnih iznajmljivača i platformskih radnika [10].

Europska komisija 2026. za Hrvatsku bilježi zaostatak MSP-ova u osnovnom digitalnom intenzitetu i primjeni naprednih tehnologija, uz izazove u digitalnim vještinama [8]. Pokazatelj digitalnog intenziteta treba čitati s pripadajućim obuhvatom veličine poduzeća. Eurostatova tablica uključuje razrede koji počinju s deset zaposlenih odnosno osoba koje rade u poduzeću, ovisno o točnoj kategoriji. Uvid se ne može automatski prenijeti na samozaposlene bez zaposlenih i druge profile IPV-a [21].

2.2 Nastanak i evaluacija rješenja

Istraživanje oblikovanjem proučava kako izrada i primjena artefakta doprinose razumijevanju problema [5]. Peffers i suradnici opisuju slijed od identifikacije problema i ciljeva do dizajna, demonstracije, evaluacije i komunikacije [6]. Taj slijed ovdje služi kao okvir kojim se dokumentira zatečeni projekt i označava što još treba provjeriti. Samo postojanje funkcionalnosti pokazuje da je rješenje izvedeno na razini javno dostupnog sučelja ili dokumentacije. Ocjena uspješnosti zahtijeva podatke primjene.

FEDS pomaže odabrati što, kada i na koji način evaluirati [7]. U ranoj fazi urednička provjera otkriva npr. nejasan status primjene pravila. Kasnija procjena s korisnicima ispituje tko uspijeva riješiti zadatak, pod kojim uvjetima i uz koliko pomoći.

2.3 Korisničke potrebe kao projektni kriterij

OECD-ova studija digitalizacije MSP-ova opisuje koristi i prepreke u prilagodbi tehnologije i poslovnih procesa. Hrvatska nije među deset obuhvaćenih zemalja te se zaključci koriste kao međunarodni okvir, bez pripisivanja rezultata hrvatskim korisnicima [9]. GOV.UK Service Standard daje primjenjive kriterije za razumijevanje korisničkih potreba i definiranje mjerila uspjeha [11, 12]. Za IPV iz toga slijedi provjerljiva projektna odluka: početna točka treba biti stvarni zadatak korisnika i njegova situacija.

I · STRUČNA STUDIJA

3. Metodologija dokumentarne analize

3.1 Izvori, jedinice i odabir

Presjek javnog sadržaja proveden je 24. studenoga 2026. Obuhvatio je četiri središnje stranice (Centar, Projekti, naslovnica IPV-a i O vodiču) i devet funkcionalnih prikaza. Uz njih su pročitana tri odabrana dubinska članka. Odabir je namjenski: obuhvaća po jedan zadatak za svaku skupinu korisnika i temeljne javne načine rada. Interna matrica od 15. studenoga 2026. poslužila je za provjeru nastanka uredničkih prioriteta [1–4, 20, 24, 26].

Vanjski izvori odabrani su ciljano prema ulozi. Znanstveni radovi daju model oblikovanja i evaluacije, službeni izvori podupiru kontekst i usporedbu namjena, a standardi određuju kriterije za pristupačnost i AI rizike. Prikaz literature je tematski i nema obilježja sustavnog pregleda.

3.2 Pravilo opažanja i zaključivanja

Tablica 4. Vrste dokaza i granice zaključivanja

Razina dokaza	Postupak	Granica zaključka
Neposredno opaženo	Otvoriti javnu stranicu, identificirati element i vezu te zabilježiti odredište.	Funkcija je prikazana ili opisana u dostupnom sučelju.
Projektno dokumentirano	Usporediti javni opis, internu radnu tablicu i primjer sadržaja.	Opis podrijetla, namjene ili deklariranog postupka.
Uspoređeno sa službenim izvorom	Upariti članak s odgovarajućom institucijom i provjeriti temu i preporučeni smjer.	Primjer sljedivosti, ograničen na odabranu temu i korak.
Predloženo za evaluaciju	Definirati zadatak, kriterij točnosti, baznu usporedbu i pravilo bilježenja.	Protokol i očekivanja koja čekaju provedbu.

3.3 Ponovljivost

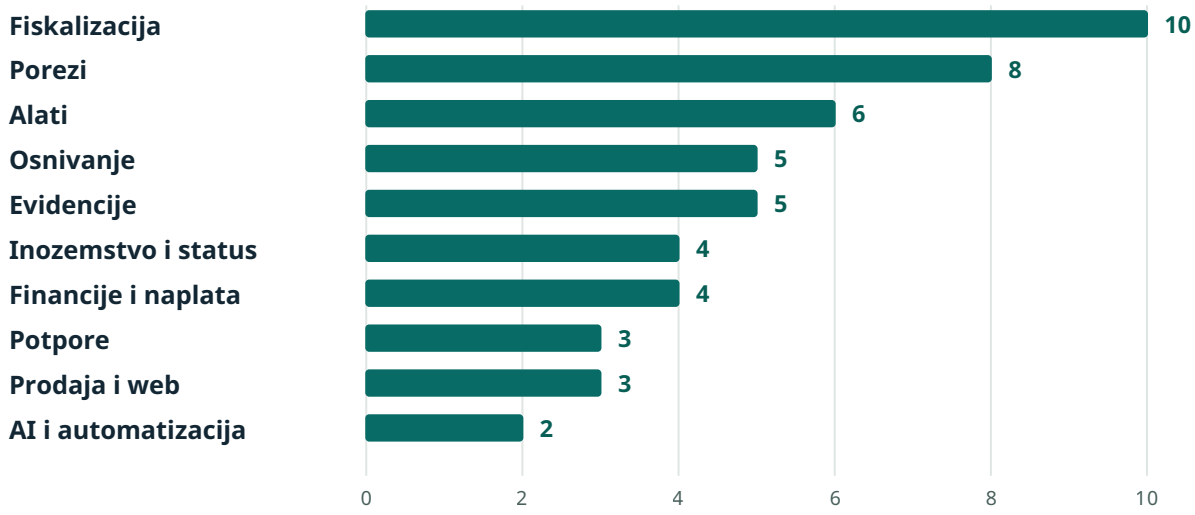
Za svaki pregled bilježe se javna adresa, datum, skupina, dostupna radnja, vrsta izvora i ograničenje. Sažeta matrica stvarno pregledanih prikaza nalazi se u Dodatku A. Metoda uključuje autora povezanog s projektom, namjenski odabir i vremenski presjek. Time su mogući pristran odabir funkcionalnosti i promjena stanja poslije datuma pregleda. Nisu prikupljani razgovori, testni računi, osobni podaci ni telemetrija korisnika.

I · STRUČNA STUDIJA

4. Od istraživačkog pitanja do sadržaja

4.1 Početna matrica i njezin obuhvat

U izvornoj radnoj knjizi evidentirano je 66 početnih ideja, 50 odabranih pojmova u 10 područja i 12 ilustrativnih javnih primjera. Radna knjiga navodi i 11 pregledanih proizvoda ili alata. Provjeren je broj redaka po području i prazna polja mjesečnih volumena u matrici; vrednovanje interesa, hitnosti i tržišne prikladnosti kvalitativno je. Pojmovi su izvorno birani za poslovanje poduzetnika. Izvori za iznajmljivače i platformski rad dodani su u kasnijoj uredničkoj fazi prema javnom opisu projekta [4, 20].



Slika 1. Raspodjela 50 namjenski odabranih pojmova po izvornim područjima.
Izvor: vlastito prebrojavanje redaka s ID-jevima 1–50 na listu Kljucne_rijeci [20]. Jedinica je broj pojmova u matrici.

4.2 Tumačenje prioriteta

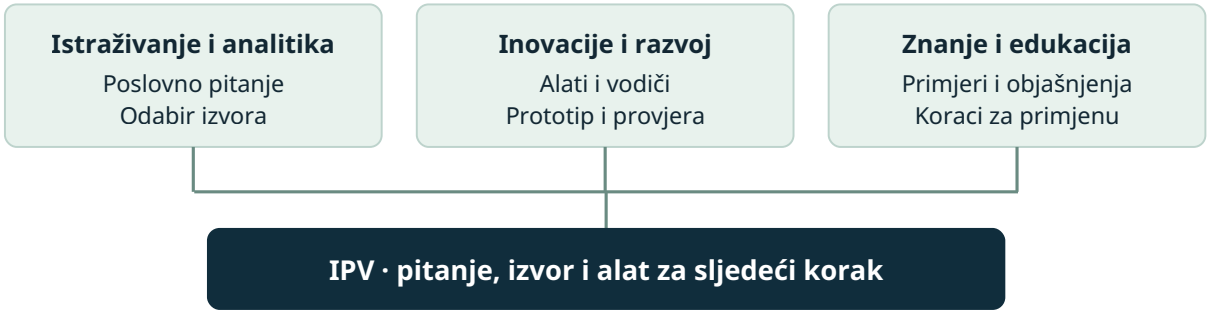
Fiskalizacija je najzastupljenija u radnoj listi. Takav rezultat opisuje sastav odabranih 50 pojmova i interes početnog uredničkog rada. Za procjenu tržišne potražnje bile bi potrebne mjerene pretrage s poznatim razdobljem i metodom te podaci o stvarnim zadacima. Radna knjiga posebno je predvidjela razgovore s 20 obrtnika i četiri stručnjaka. Taj plan u ovom radu ne tretira se kao provedeno istraživanje ni kao uzorak za tri skupine IPV-a.

I · STRUČNA STUDIJA

5. Uloga Centra i model IPV-a

5.1 Veza sa stručnim programom Centra

Centar djeluje u tri međusobno povezana programska područja. **Poslovna istraživanja i analitika** oblikuju pitanja i odabiru izvore. **Poslovne inovacije i digitalni razvoj** oblikuju alate, prototipove i interaktivne grane. **Stručno znanje i edukacija** pojašnjavaju rezultate, uvjete i sljedeće korake. IPV danas povezuje ta područja u jednom javno dostupnom projektu [1–4].



Slika 2. Programski doprinosi Centra i njihov izlaz u projektu IPV.
Izvor: autorska sinteza na temelju javnog opisa programa i projekta [1–4].

5.2 Tri vrste potpore u istom sustavu

Tablica 5. Tri vrste potpore u IPV-u

Vrsta potpore	Primjer izlaza	Točka provjere
Urednički odgovor	Sažetak, detaljan odgovor, izvor i napomena o primjeni.	Je li izvor aktualan i pokriva li baš taj status?
Interaktivni ili računski alat	Grana vodiča, kalkulacija, kontrolna lista ili nacrt poruke.	Koji su ulazi, pretpostavke i što korisnik sam odlučuje?
Kontekstualno pojašnjenje	Biz Assist kao dodatno sučelje za formuliranje i razjašnjenje pitanja.	Potvrđuje li službeni izvor odgovor i postoje li iznimke?

Te se vrste razlikuju po načinu nastanka i odgovornosti korisnika. Odgovor ima urednički trag, rezultat kalkulatora ovisi o zadanim ulazima, a AI odgovor nastaje u konkretnom razgovoru [3, 4, 24]. Prepoznavanje te razlike dio je kvalitetne poslovne odluke.

I · STRUČNA STUDIJA

6. Korisnički profili i primjenjivost

IPV okuplja tri zbirke: poduzetnike, privatne iznajmljivače i platformske radnike. Unutar njih javni sadržaj prikazuje poslovne oblike i situacije koje mijenjaju odgovor, primjerice paušalni obrt, obrt s poslovnim knjigama, j.d.o.o., d.o.o. te platformski rad kod poslodavca ili preko vlastitog obrta [3, 4, 24]. Jedna osoba može u različitim situacijama koristiti dvije zbirke. Urednički opis zato treba navesti u kojoj se ulozi rješava konkretno pitanje.

Tablica 6. Korisničke zbirke, ulazi i izlazi

Zbirka	Prvi podatak koji razjašnjava situaciju	Primjer odluke ili radnog izlaza
Poduzetnici	Poslovni oblik, aktivnost ili planirani početak rada, vrsta kupca i relevantna godina.	Usporediti dvije mogućnosti prijave, pripremiti upit ili provjeriti računicu za ponudu.
Privatni iznajmljivači	Vrsta i status objekta, planirani datum i uloga pružatelja smještaja.	Napraviti kontrolnu listu prije prve rezervacije i odrediti što službeno provjeriti.
Platformski radnici	Ugovorna strana, oblik angažmana i osnova isplate.	Odabrati ispravnu granu o ugovoru ili samostalnom poslovanju i razjasniti otvoreno pitanje.

6.1 Poslovni profil kao filtar

Dobar filtar smanjuje broj nerelevantnih rezultata, ali preširoko filtriranje može sakriti iznimku ili temu koja pripada dvjema skupinama. Praktičan kriterij glasi: ako isti odgovor bitno mijenja obvezu, rok ili odgovornu stranu, sučelje treba tražiti nedostajući podatak ili ponuditi obje mogućnosti uz uvjete. Pitanje o isplati platforme ilustrira tu razliku. Korisniku treba pomoći odvojiti obračun rada kod poslodavca od priljeva na temelju samostalne djelatnosti.

6.2 Spremljeni profil i javni način rada

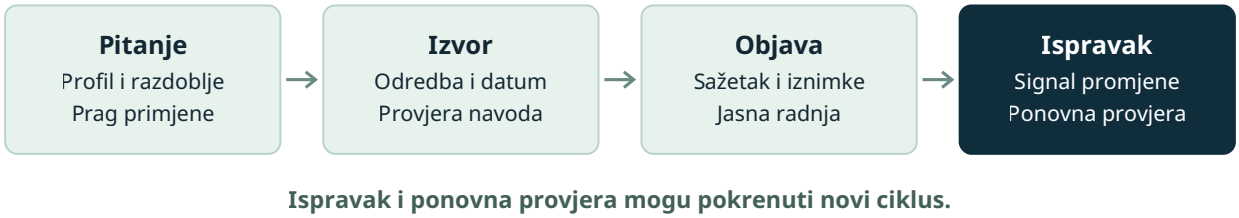
Javna pitanja, vodiči, kalkulatori i kontrolne liste dostupni su bez registracije. Opcionalni račun **Moj vodič** služi spremanju profila i odabranih stavki na više uređaja. Dio napretka može se po odabiru spremiti lokalno u pregledniku. Javni profil i spremljene postavke služe navigaciji. Smjer poslovanja, porezni status i primjenjivi uvjeti utvrđuju se iz dokumentacije i odgovarajućih izvora [4, 24].

I · STRUČNA STUDIJA

7. Urednički model i održavanje izvora

7.1 Od izvora do odgovora

Za pravilo koje utječe na obvezu, rok ili dokument najprije treba identificirati uski navod, nadležni izvor i uvjete primjene. Urednički sažetak zatim daje kontekst, iznimke i sljedeći korak. Javna stranica opisuje tri urednička statusa: provjereno prema izvoru, urednički nacrt i praktični poslovni vodič. Navodi i tjedni pregled provjerenih odgovora te dodatni pregled nakon promjene izvora ili prijave pogreške [4].



Slika 3. Urednički ciklus od pitanja do ispravka.
Izvor: autorski prikaz postupka iz „O vodiču" uz predloženi zapis provjere [4].

7.2 Minimalna evidencija za urednika

Tablica 7. Minimalna uredničke evidencija

Polje	Što se bilježi
Zadatak i profil	Pitanje, skupina te poslovni status ili drugi uvjet koji mijenja odgovor.
Izvor i navod	Nadležni izdavatelj, dokument ili odredba, adresa, redak, naslov ili točka koja podupire navod.
Vrijeme primjene	Datum uredničkog čitanja, primjensko razdoblje i eventualna odgođena ili prijelazna primjena.
Granični slučaj	Poznata iznimka, nejasan ulaz i korak kad se izvori razilaze ili pravilo ne pokriva situaciju.
Odluka i promjena	Objava, ispravak, povlačenje ili nova provjera, s razlogom i odgovornom uredničkom ulogom.

Promjena datuma provjere ima smisla tek kad je povezani izvor ponovno pročitan. Kod neslaganja između izvora treba zapisati dvojbu i provjeriti hijerarhiju, nadležnost i područje primjene. Praktična preporuka o organizaciji posla nosi drukčiju težinu od službenog roka. Korisniku treba biti jasno kojoj vrsti navod pripada.

I · STRUČNA STUDIJA

8. Nalazi iz javno dostupnog izdanja

8.1 Uvid u dostupne module

Na dan pregleda javni opis navodi **19 poslovnih područja i tri zbirke**, dok je odredišna stranica Poslovni alati prikazala **18 kalkulatora i sedam generatora**. Broj je preuzet iz javno prikazanih oznaka. Pregledan je odabrani primjer kalkulatora i generatora. Potpuni popis i validacija svih pojedinačnih alata ostaju izvan obuhvata ove studije [4, 24].

3	19	18	7
korisničke zbirke	poslovnih područja	kalkulatora	generatora

8.2 Provjera odabranih članaka

Tablica 8. Usporedba članaka sa službenim izvorima

Pregledani članak IPV-a	Službeno odredište	Što je potvrđeno
Otvaranje obrta putem interneta	gov.hr, START i e-Obrt [15, 16, 19]	Službene stranice potvrđuju dostupnost navedenih kanala za tu vrstu registracije.
Prije prvog gosta i oglašavanja apartmana	Jedinstvena kontaktna točka [17]	Službeni izvor obrađuje ugostiteljske usluge u domaćinstvu. Otvaranje izvora razuman je početak provjere uvjeta za objekt.
Radnik ili vlastiti obrt na platformi	Ministarstvo rada [18]	Službena stranica obrađuje rad putem digitalnih platformi. Ugovorni odnos ostaje ključni ulaz za odabir teme i individualnu procjenu.

8.3 Što ustroj pokazuje

U sva tri primjera postoji javno vidljiva veza između pitanja, odabrane grane i službenog odredišta. Vidljiva je i modularnost: korisnik može prijeći s objašnjenja na drugi alat bez gubitka osnovnog konteksta. Ovaj pregled ne potvrđuje sve podnavode članaka, sve prijelazne režime ili rezultate pojedinih korisnika. Pri budućoj provjeri može se uzorkovati najprije sadržaj čija pogrešna primjena ima najveće posljedice.

I · STRUČNA STUDIJA

9. Usporedba s javnim referentnim servisima

9.1 Kriteriji usporedbe

Usporedba je funkcionalna. Ispituje što korisnik radi na pojedinom mjestu i gdje završava put od informacije do postupka. Odredišta su odabrana jer pokrivaju hrvatsku elektroničku registraciju i europsko poslovanje. Ona imaju drukčije izdavačke uloge i nadležnosti. IPV alati za analizu i pripremu i službeni postupci vrednuju se kroz prikladnost za zadatak.

Tablica 9. Uloge javnih referentnih servisa

Servis	Primarna uloga u ovom prikazu	Primjer praktičnog redoslijeda
IPV	Tumačenje početnog pitanja, radna priprema i poveznica na izvor.	Odaberite poslovni profil, otvorite odgovor, zapišite nedostajući podatak.
START [15]	Službeni elektronički kanal za pokretanje poslovanja u podržanim slučajevima.	Provjerite uvjete i mogućnosti sustava te slijedite njegov postupak.
e-Obrt [16]	Službeni servis za radnje povezane s Obrtnim registrom u podržanim slučajevima.	Provjerite vrstu zahtjeva i prijeđite na odgovarajuću službenu radnju.
Your Europe [14]	Informativno i usmjeravajuće odredište EU-a za poslovanje u državama članicama.	Kod prekogranične teme počnite od relevantnog područja i provjerite hrvatske pojedinosti.

9.2 Korisnički prijelazi između servisa

Poveznica je korisna kad joj tekst kaže što korisnik treba provjeriti. Primjerice, državni portal pomaže usporediti kanale registracije. Korisniku koji već ima odabranu djelatnost i potrebne podatke službeni postupak može biti izravna polazna točka. Korisniku koji još ne razlikuje poslovni oblik, registracijsku radnju i porezne korake koristi faza pripreme u vodiču. U sučelju je korisno prikazati ta dva puta tako da svaki završi kod odgovarajućeg odredišta.

9.3 Poslovna vrijednost kao hipoteza

Najizglednija vrijednost IPV-a proizlazi iz smanjenja broja koraka kojima se traže, provjeravaju i primjenjuju informacije. Prikaz slučaja pokazuje kako je ta ideja izvedena. Stvarna ušteda ovisi o kvaliteti odgovora, pouzdanosti veza i navikama korisnika. Predložena evaluacija mjeri vrijeme i kvalitetu istog tipa zadatka uz usporedivu referentnu putanju.

I · STRUČNA STUDIJA

10. Pristupačnost, privatnost i AI

10.1 Pristupačnost kao uvjet uporabe

Za sljedeće faze predlaže se provjera prema WCAG 2.2, uz razumljive naslove, vidljiv fokus, upravljivost tipkovnicom, čitljive poruke pogreške i cilj odgovarajuće veličine na dodirnom zaslonu [13]. Ručni scenarij treba obuhvatiti odabir profila, povratak iz detaljnog odgovora, unos u kalkulator i otvaranje izvora. Automatizirana provjera korisna je uz ručni pregled, a sažetak rezultata treba navesti konkretne kriterije i okolnosti testiranja.

10.2 Funkcije i osobni podaci

Javne informacije dostupne su bez korisničkog računa. Javna obavijest IPV-a opisuje odvojene svrhe za račun, lokalnu pohranu, povratne informacije i AI komunikaciju [4]. Za svaku funkciju vrijedi evidentirati koje podatke traži, zašto, tko ih obrađuje i koliko dugo. Opća uredba o zaštiti podataka daje relevantna načela kao što su smanjenje količine podataka i zaštita podataka po dizajnu [22]. Dokumentarni pregled obavijesti pruža uvid u objavljeno objašnjenje obrade. Pravna usklađenost i stvarne postavke sustava procjenjuju se zasebno.

10.3 Rizici i nadzor Biz Assista

NIST prepoznaje da generativni sustavi mogu uvjerljivo iznijeti pogrešan ili izmišljen sadržaj [23]. U poslovnoj primjeni konkretna posljedica može biti pogrešan datum, upotreba krive kategorije korisnika ili pripisivanje tvrdnje izvoru koji je ne podupire. Europski Akt o umjetnoj inteligenciji daje okvir za transparentnost određenih AI sustava [25]. U radu se predlažu jasna oznaka AI razgovora, provjerljivi izvori, uputa za situacije s nedovoljnim podacima i mogućnost povratka na urednički sadržaj.

Tablica 10. Rizici AI-a i kriteriji procjene

Rizik	Predloženi kriterij procjene
Krivi datum, profil ili područje primjene	Usporediti svaku ključnu tvrdnju s označenom službenom referencijom i datumom.
Nepoznat uvjet ili nedostajući izvor	Evidentirati traženo pojašnjenje, ograničenje odgovora ili prelazak na javni članak.
Unos osjetljivih ili nepotrebnih podataka	U korisničkom sučelju provjeriti postoji li jasna uputa i je li formular za zadatak minimalan.

Javni opis dokumentira funkciju i način korištenja Biz Assista. Ovaj rad ne ocjenjuje točnost generiranih odgovora ni dostupnost kvote u pojedinom trenutku.

I · STRUČNA STUDIJA

10.4 Uporaba AI-a pri izradi IPV-a

Interaktivni Poslovni vodič rezultat je ljudskog stručnog rada, razvijen uz primjenu tehnologije i alata umjetne inteligencije. Ljudi određuju svrhu, obuhvat i kriterije provjere te donose odluke o sadržaju, funkcijama i objavi. Razvojna evidencija bilježi **ChatGPT Work i GPT-6.1 Sol** u izradi IPV-a [30]. Jezični modeli korišteni su kao pomoć u razradi zahtjeva, strukturiranju sadržaja, oblikovanju i iteriranju funkcija te pripremi provjera. Uloga alata razlikuje se prema fazi i svrsi. Popis navodi dokumentirane primjere, a povijest svake pojedine radnje i svih korištenih inačica modela nije rekonstruirana.

Tablica 11. Uloga AI alata i ljudska provjera

Gdje se AI koristi	Dokumentirano sredstvo i svrha	Provjera koja ostaje potrebna
Izrada i razvoj Vodiča	ChatGPT Work s modelom GPT-6.1 Sol u dokumentiranom razvojnom radu. Pomoć pri razradi, uredničkim nacrtima, izvedbi i pripremi provjera.	Uskladiti prijedlog s korisničkim potrebama, službenim izvorom i stvarnim ponašanjem funkcije.
Biz Assist unutar IPV-a	Prema javnoj obavijesti upit s raspoloživim kontekstom i relevantnim izvatcima obrađuje se kroz OpenAI API. Pregledani izvorni kod navodi GPT-6.1 Terra za tu integraciju [4, 30].	Ocijeniti svaku važnu tvrdnju prema izvoru, profilu i datumu. Oznaka modela ne potvrđuje dostupnost ili kvalitetu pojedinog odgovora.
Priprema ove publikacije	Generativni AI korišten je za potporu obradi izvora, oblikovanju rukopisa, ilustracija i prijeloma.	Navode povezati s izvornim dokumentima i objavljenim prikazima. Izračune ponoviti i jasno označiti planske scenarije.

Ljudska provjera i odgovornost

Urednički odgovor može se osloniti na AI nacrt u pripremi. Status provjerenog odgovora treba povezati s izvornim dokumentom, datumom i uredničkom odlukom. Za kalkulator je mjerodavno odgovara li rezultat formuli i testnim ulazima. U ocjeni javnog asistenta važno je i što se događa kad ključni podatak ili pouzdan izvor nedostaje. Odgovornost za odluku o objavi i ispravku ostaje na ljudima koji uređuju i održavaju sadržaj [4, 23, 28, 29].

> **Primjer sljedivosti**
>
> Uz značajnu AI potpomognutu izmjenu korisno je zabilježiti svrhu, alat i inačicu modela kad je poznata, korištene izvore, rezultat provjere i odgovornu uredničku ulogu. Za evaluaciju koristiti izmišljene poslovne scenarije bez osobnih podataka.

I · STRUČNA STUDIJA

10.5 Etički model u podatkovnoj znanosti

Sedam koraka Michaela Davisa pruža okvir za odluku u kojoj se korist tehnologije mora odvagnuti prema mogućoj šteti i odgovornosti [27]. Primjena na IPV povezuje taj okvir s transparentnošću, pravednošću, privatnošću i nadzorom u životnom ciklusu podataka i AI sustava [22, 28, 29]. Tablica prikazuje **ilustrativni slučaj i predloženi postupak** za stručni rad Centra.

Tablica 12. Primjena Davisova modela na ilustrativni slučaj IPV-a

Davisov korak	Primjena na IPV: asistentu nedostaje poslovni status koji može promijeniti obvezu
1. Odrediti dilemu	Brz, lako razumljiv odgovor korisniku može pomoći. Pogrešno pretpostavljeni status može ga navesti na krivu prijavu ili rok.
2. Provjeriti činjenice	Utvrditi koji ulaz nedostaje, što službeni izvor stvarno pokriva i postoji li važeća iznimka. Zabilježiti datum i podrijetlo podataka.
3. Prepoznati dionike	Uključiti korisnika, pogođene skupine, urednika i pružatelje obrade. Procijeniti može li jednako jasan postupak koristiti osoba slabijih digitalnih vještina.
4. Razraditi mogućnosti	A: odgovor uz pretpostavku. B: kratko pitanje o statusu, bez identifikatora. C: opis dviju grana uz njihove uvjete i službeno odredište. D: zaustaviti pojedinačno tumačenje i uputiti na provjeru.
5. Ocijeniti mogućnosti	Pitati koji je izbor manje štetan, je li objašnjiv javnosti, može li se stručno braniti i bismo li ga prihvatili kao najpogođeniji korisnik.
6. Odabrati privremeno rješenje	Prednost imaju B ili C kad su grane provjerene. Ako nedostaje izvor ili je posljedica pogreške ozbiljna, D korisniku čuva mogućnost stručne provjere.
7. Ponovno pregledati i djelovati	Zabilježiti odluku i razlog. U pilotu provjeriti slučajeve za sva tri profila, ispraviti problem i omogućiti prijavu pogreške.

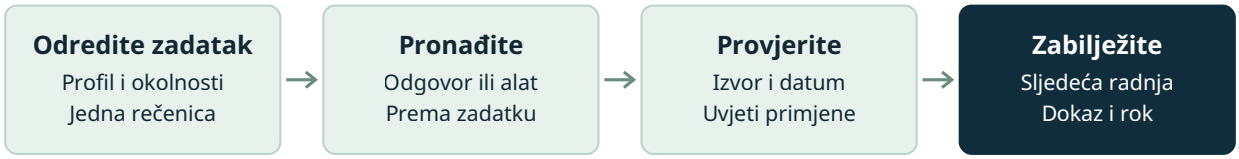
Uvjeti za praktičnu primjenu

Kod prikupljanja podataka odrediti svrhu, opseg i rok čuvanja. Kod uredničke analize označiti pristranost uzorka i granice primjene. Kod objave objasniti ulogu AI-a i način ispravka. Kod testiranja posebno pratiti propuštene iznimke, nerelevantne izvore i nejednaku uspješnost profila. Svaka ponovna uporaba podataka, promjena izvora ili dodavanje modela opravdava novu procjenu.

II · PRAKTIČNI PRIRUČNIK

11. Prvi radni zadatak u IPV-u

Odaberite stvarni zadatak koji možete opisati jednom rečenicom. Primjer: „Trebam odlučiti što provjeriti prije prve rezervacije.” Rezultat je koristan kada na kraju imate radnju, dokument ili točno pitanje za nadležnu osobu. Vodič možete otvoriti na adriatrends.hr/poslovni-vodic.



Slika 4. Od korisničkog pitanja do provjerljivog sljedećeg koraka.
Izvor: autorski prikaz korisničkog postupka na temelju javnih modula IPV-a [3, 4, 24].

Odaberite odgovarajući ulaz

Tablica 13. Odabir modula prema zadatku

Trebam	Otvorite	Završite s
Razumjeti pravilo ili pojam	Pitanja i odgovori	Sažetkom, izvorom i datumom relevantnim za vaš slučaj.
Proći postupak ili razdvojiti situacije	Interaktivni vodiči	Granom za svoj profil i popisom informacija koje nedostaju.
Napraviti izračun, nacrt ili popis zadataka	Poslovni alati	Rezultatom koji možete ponoviti i urediti prije korištenja.
Razjasniti pitanje u vlastitom kontekstu	Biz Assist, kada je dostupan	Dodatnim pitanjem ili objašnjenjem koje ćete provjeriti prema izvoru.

Provjera prije primjene

U detaljnom odgovoru zabilježite kome se pravilo primjenjuje, od kojeg datuma i koja je iznimka bitna. Otvorite izvor i pronađite dio koji potvrđuje upravo vašu tvrdnju. Ako ulaz nedostaje, postupak završite pitanjem: „Što mi treba da bih ovo mogao potvrditi?” Za zadatke koje ponavljate razmotrite spremanje Vodiča na početni zaslon.

II · PRAKTIČNI PRIRUČNIK

12. Poduzetnik · priprema otvaranja obrta

Ilustrativni slučaj. Zaposlena osoba razmatra obrt za digitalne usluge uz postojeći posao. Želi utvrditi što pripremiti prije internetske prijave. Posebno želi odvojiti pitanja o registraciji od pitanja o porezima i doprinosima.

Koraci i radni izlaz

1. Na stranici profila odaberite poduzetničku zbirku. Zapišite djelatnost, planirani datum početka i činjenicu da radni odnos već postoji.
2. Otvorite Kako otvoriti obrt putem interneta? i pročitajte dio o dokumentaciji i konkretnim koracima. Počnite od službenog pregleda na gov.hr i usporedite koji od kanala pokriva vaš slučaj [15, 16, 19].
3. Zabilježite što još trebate utvrditi. U primjeru to su prikladna djelatnost, eventualna dokumentacija za nju i način provjere poreznih obveza uz radni odnos. Registracija, porezni odabir i procjena ukupnog poslovnog troška tri su radna pitanja.
4. Ako vam predstoji razgovor s knjigovođom, u generatoru upita upišite činjenice i pitanja. Prije slanja pregledajte nacrt i označite što još nije potvrđeno.

Tablica 14. Radna priprema otvaranja obrta

Radna stavka	Primjer zapisa
Zadatak	Odabrati službeni kanal i prikupiti podatke za prijavu.
Što je provjereno	Na službenim stranicama postoje START i e-Obrt.
Što treba razjasniti	Koja djelatnost odgovara planiranim uslugama te koje su obveze pri planiranom statusu i početku rada.
Sljedeća radnja	Otvoriti službeni postupak ili zatražiti ciljano mišljenje o nejasnoj stavci.

> **Znak da je priprema dovršena**
>
> Možete imenovati odabrani službeni kanal, preduvjet koji treba potvrditi i radnju odgovorne osobe. Za pitanja o kojima ovisi odluka ostaju zabilježeni izvor i datum.

II · PRAKTIČNI PRIRUČNIK

13. Iznajmljivač · prije prve rezervacije

Ilustrativni slučaj. Osoba u Rijeci planira ponuditi smještaj u stanu. Još utvrđuje status objekta i dokumentaciju, a želi pripremiti kontrolnu listu prije objave oglasa. Zapis je okvir za rad s nadležnim tijelom, bez procjene pojedinačnog prava na pružanje usluge.

Koraci i radni izlaz

1. Otvorite Što trebam prije prvog gosta i oglašavanja apartmana?. Zapišite ulogu pružatelja usluge, vrstu objekta i planirani datum.
2. Otvorite službenu stranicu o uslugama u domaćinstvu i provjerite nadležnost i dokumentaciju za opisani objekt [17]. Ako je važan status zgrade, zapišite što morate potvrditi prije prihvaćanja rezervacija.
3. Na kontrolnim listama odaberite prikladnu listu za smještaj. Otvorene stavke razvrstajte na potvrde vezane uz objekt, službenu prijavu te operativne radnje prije dolaska gosta.
4. Za svaku otvorenu stavku upišite odgovornu osobu, vlastiti rok i očekivani dokaz da je zatvorena. Vremensku procjenu i prihode od rezervacije odvojite od regulatornih uvjeta.

Tablica 15. Evidencija prije prve rezervacije

Radna stavka	Što spremiti u vlastitu evidenciju
Status objekta	Naziv relevantnog postupka i odgovor nadležnog tijela.
Prvi gost	Osoba odgovorna za provjere, evidencije i operativnu pripremu.
Otvorena dvojba	Konkretan izvor, nejasna odredba ili uvjet te kontakt kome se postavlja pitanje.
Završetak provjere	Datum potvrde i točno što je potvrđeno za taj objekt.

> **Provjera osobnog roka**
>
> Datum koji korisnik unese u kontrolnu listu ili izveze u svoj kalendar osobni je podsjetnik. Službeni rok i njegove uvjete provjerite u relevantnom propisu ili službenoj uputi.

II · PRAKTIČNI PRIRUČNIK

14. Platformski radnik · ugovor i isplata

Ilustrativni slučaj. Dostavljač dobiva ponudu za rad preko aplikacije. Želi utvrditi s kim ulazi u odnos i kako usporediti očekivanu isplatu s vlastitim troškovima.

Koraci i radni izlaz

1. Otvorite Radim preko platforme: jesam li radnik ili poslujem preko vlastitog obrta?. Zapišite tko nudi ugovor, tko isplaćuje naknadu i kako je angažman opisan.
2. Usporedite podatke s informacijama Ministarstva rada o digitalnim radnim platformama [18]. Ako ugovor i način rada ostavljaju dvojbu, formulirajte ciljano pitanje za nadležnu službu ili stručnjaka.
3. U Poslovnim alatima odaberite alat koji odgovara profilu. Za procjenu troškova razjasnite obuhvaća li iznos naknade bonuse i odbitke, koje troškove snosite sami i kako evidentirate vrijeme.
4. Usporedite najmanje dvije varijante ako se mogu realno pojaviti. Uz svaki rezultat zapišite ulaze, razdoblje i koje biste troškove morali dodatno provjeriti.

Isti priljev uz dva opsega rada

Tablica 16. Ilustrativna računica za platformski rad

Stavka u ilustraciji	Varijanta A	Varijanta B
Priljev u tjednu	240,00 €	240,00 €
Odabrani operativni troškovi	48,00 €	48,00 €
Preostali iznos prije drugih obveza	192,00 €	192,00 €
Ukupno evidentirano vrijeme	20 sati	24 sata
Iznos po evidentiranom satu	9,60 €/h	8,00 €/h

Iznos po satu dobiven je dijeljenjem preostalog iznosa s evidentiranim vremenom. Primjer je ručno izračunat radi razumijevanja osjetljivosti na vrijeme. Porezi, doprinosi i drugi nepoznati troškovi nisu obuhvaćeni.

II · PRAKTIČNI PRIRUČNIK

15. Izračuni, predlošci i kontrolne liste

15.1 Kalkulator kao radna pretpostavka

Za provjeru cijene zabilježite što se računa i sadrže li ulazi PDV ili druge stavke. U kalkulatorima IPV-a provjerite primjer „Marža i dodatak”. Ako su usporedivi jedinični trošak 60 € i prodajna cijena 100 €, razlika iznosi 40 €. Marža je (100 − 60) ÷ 100 = **40 %**, a dodatak na trošak (100 − 60) ÷ 60 = **66,7 %**. Isti iznos razlike dobiva dva postotka zbog različitih nazivnika.

Tablica 17. Usporedba dvaju scenarija marže i dodatka

Ulaz ili pokazatelj	Prvi scenarij	Trošak veći za 12 €
Prodajna cijena	100 €	100 €
Jedinični trošak	60 €	72 €
Razlika cijene i troška	40 €	28 €
Marža na prodajnu cijenu	40 %	28 %
Dodatak na trošak	66,7 %	38,9 %

Primjer se temelji na hipotetskim ulazima. Prije određivanja cijene obuhvatite relevantne troškove i pravila obračuna. Brza ručna provjera jednog primjera korisna je kad rezultat izravno utječe na ponudu.

15.2 Generator kao uredljiv nacrt

U generator upita knjigovođi unesite opis događaja, ono što već imate i pitanje koje treba potvrditi. U polju za opis dovoljno je navesti okolnosti, primjerice „Planiram pružati usluge u Hrvatskoj u prvoj polovici godine uz postojeće zaposlenje.” U pitanju navedite koju odluku trebate donijeti i do kada. Pregledajte nacrt, ispravite netočan kontekst i izostavite podatke koji primatelju nisu potrebni.

15.3 Kontrolna lista

Stavku formulirajte glagolom i dokazom dovršetka. „Provjeriti uvjete” je široko. „Pronaći službenu stranicu za konkretan objekt i zapisati odgovorne kontakte” ima vidljiv ishod. Ako listu spremate na uređaju, provjerite gdje je spremljena i kako se briše [4, 24].

II · PRAKTIČNI PRIRUČNIK

16. Rad s Biz Assistom

Biz Assist koristite kad javni odgovor daje osnovu, a preostalo vam je dodatno pitanje ili trebate prevesti objašnjenje u korake. Prema javnoj dokumentaciji IPV-a, dostupnost ovisi o stanju funkcije i kvoti. Uputa u nastavku vrijedi kad sučelje prima pitanja [4].

16.1 Obrazac za dobro pitanje

> **Primjer unosa**
> Poslujem kao obrt i planiram pružiti digitalnu uslugu poslovnom kupcu u Hrvatskoj u 2027. godini. Trebam popis činjenica koje moram provjeriti prije izrade ponude. Označi što ovisi o PDV statusu i navedi službene izvore koje trebam otvoriti. Ako nedostaje podatak, reci koji.

1. Dajte poslovni oblik, razdoblje, državu i relevantnu vrstu transakcije ili ugovora.
2. Zatražite provjerljivu vrstu izlaza: popis potrebnih činjenica, pitanja za stručnjaka ili poveznicu na nadležni izvor.
3. Izostavite OIB, podatke klijenata, ugovore, korisničke vjerodajnice i poslovne tajne.
4. Otvorite navedeni izvor i provjerite potvrđuje li ključan navod, osobito iznos, datum, poslovni status ili iznimku.
5. Ako je izlaz nejasan ili funkcija nije dostupna, vratite se na Pitanja i odgovore, relevantni alat ili nadležni izvor.

16.2 Kako čitati izlaz

Tablica 18. Postupanje prema izlazu Biz Assista

Ishod	Sljedeći postupak
Izvor i uvjeti su navedeni	Pročitajte izvor i usporedite uvjete s vašim podacima. Zabilježite datum i dio izvora.
Nedostaje poslovni podatak	Dodajte opći podatak potreban za razjašnjenje, uz minimalan unos.
Izvor ne podupire važan navod	Ostavite navod otvorenim. Zatražite provjeru u relevantnom članku ili kod nadležnog tijela.
Vremenski ili financijski značajna odluka	Potvrdite radnju u službenom izvoru ili s odgovarajućim stručnjakom prije izvršenja.

III · EVALUACIJA

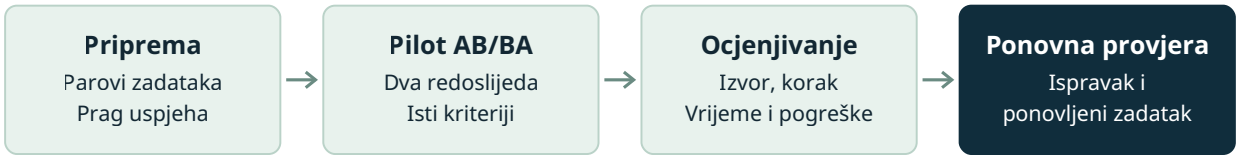
17. Protokol za procjenu učinka

17.1 Radne pretpostavke

H1. Uz IPV veći udio korisnika odabire točan i primjenjiv sljedeći korak nego uz referentni postupak. **H2.** Medijan vremena do točnog izlaza pada bez porasta kritičnih pogrešaka. **H3.** Veći udio korisnika može identificirati izvor koji stvarno podupire zaključak. To su provjerljive pretpostavke, bez rezultata prije provedbe.

17.2 Usporedni postupak

Predlaže se formativni pilot s **12 do 18 osoba**, približno ravnomjerno podijeljenih u tri skupine. Bilježi se iskustvo s digitalnim poslovnim servisima. Sudionici rješavaju dva usporediva zadatka iz svoje skupine. Za jedan koriste IPV s mogućnošću otvaranja službenih izvora. Za drugi dobivaju iste polazne podatke i službene pristupne točke te mogu pretraživati javne izvore bez IPV-a. Parovi zadataka imaju jednake vrste traženih izlaza, a sadržaj se razlikuje kako bi se smanjio učinak pamćenja. Unaprijed se izmjenjuju redoslijed i dodjela inačica (AB/BA).



Slika 5. Redoslijed rada od izrade zadataka do ponovne provjere.
Izvor: predloženi protokol Centra, oblikovan uz DSRM i FEDS [6, 7, 12].

17.3 Uvjeti i evaluatori

Za svaki scenarij unaprijed se priprema referentni odgovor s datumom, primjenjivim uvjetom, izvorom i popisom kritičnih pogrešaka. Dva ocjenjivača neovisno pregledavaju izlaze bez oznake uvjeta pristupa kad je to izvedivo. Prijavljuje se početno slaganje prije usuglašavanja. Revidirani zapis čuva razlog promjene kriterija. Pilot služi izvedivosti, otkrivanju problema i pripremi većeg mjerenja.

III · EVALUACIJA

18. Pokazatelji, rubrika i analiza

Tablica 19. Operativne definicije pokazatelja

Pokazatelj	Operativna definicija	Plan izvještavanja
Točan i primjenjiv izlaz	Zadatak ispunjava sva unaprijed određena nužna polja, a ključna radnja odgovara profilu i razdoblju.	Broj uspjelih ÷ broj započetih zadataka s prikazom nazivnika po uvjetu.
Vrijeme	Od prikaza zadatka do predaje izlaza. Granica je 12 minuta po zadatku u predloženom pilotu.	Medijan i raspon za točne izlaze uz zaseban broj isteka vremena i nedovršenih zadataka.
Provjerljivost	Sudionik navodi dostupan izvor koji podupire ključni navod i opisuje relevantan dio.	Broj provjerljivih izlaza ÷ broj započetih zadataka.
Kritična pogreška	Krivi profil, bitan rok ili radnja zbog kojih bi se postupilo pogrešno prema scenariju.	Broj i udio po uvjetu. Obrazložiti svaku kritičnu pogrešku bez osobnih podataka.
Oporavak i razumljivost	Sudionik prepoznaje nejasan korak, pronalazi izvor ili se vraća na pregled.	Kratak opis mjesta pogreške, načina oporavka i učestalosti u pilotu.

Pravilo rezultata po zadatku

Rubrika predlaže tri stavke s rasponom 0–2: **primjenjivost na profil**, **točnost koraka** i **poduprtost izvorom**. Nula znači pogrešno ili nedostaje, jedan znači djelomično ili uz važnu nejasnoću, a dva jasno ispunjava kriterij. Primarni binarni uspjeh zahtijeva sve tri ocjene 2 i odsutnost kritične pogreške. Kritične pogreške navode se prije početka za svaki scenarij.

Način analize i donošenja odluke

Prikazati sirove brojeve, parove ishoda po osobi i razliku medijana uz mjeru raspršenja. Prekidi i nedovršeni zadaci iskazuju se zasebno, a ulaze u nazivnik stope uspjeha. Tako vrijeme među uspješnima ne skriva obrazac odustajanja. Male skupine koristiti opisno. Potvrdno ispitivanje traži unaprijed definiran primarni ishod i proračun uzorka.

Predloženi kriterij za širenje pilota. Sljedeća iteracija ima smisla ako su svi scenariji provedivi, zabilježeni bez neželjenih podataka i bez ponavljajuće kritične pogreške za istu granu. Svaka takva pogreška pokreće ispravak i ponavljanje odgovarajućeg scenarija. Odluka nema status industrijskog standarda.

III · EVALUACIJA

19. Rasprava, ograničenja i zaključak

19.1 Što se može zaključiti

IPV ima osnovu sustava za potporu odlučivanju jer povezuje dokumentirano pitanje, kontekst korisnika, izvor i postupak. Primjeri pokazuju kako različiti oblici izlaza pomažu u pripremi radnje. Najvažnije oblikovno obilježje nije broj modula, već vidljiva veza između valjanog ulaza i odluke koja iz njega slijedi.

Priručnik pokazuje primjenu u tri različite skupine, s namjerno različitim vrstama dvojbe. Primjer registracije provjerava snalaženje između službenih postupaka. Iznajmljivanje pokazuje kako upravljati koracima i dokazima za konkretan objekt. Platformski rad traži razlikovanje ugovornog odnosa i odvojenu računicu poslovnog ishoda.

19.2 Ograničenja interpretacije

Presjek jednog javnog sustava vremenski je ograničen. Promjena sadržaja, pravila ili sučelja može promijeniti primjenjivost pojedinog primjera. Odabrani članci pokazuju prisutnost postupka kroz tri teme. Iz toga se ne izvodi procjena točnosti svih članaka. Radna knjiga predlaže prioritete i ne daje populacijske učestalosti. Procjena ne uključuje kontrolirano korisničko ispitivanje, analizu stvarnih posjeta, validaciju svih formula, audit pristupačnosti ni statistiku odgovora Biz Assista. Povezanost Centra s projektom zahtijeva transparentnu provjeru i mogućnost neovisnog ponavljanja.

19.3 Prioriteti za stručni razvoj

Prvi prioritet je izraditi referentne odgovore za pet do osam scenarija u kojima krivi profil ili rok ima jasnu posljedicu. Drugi je provesti mali pilot s unaprijed dogovorenim kriterijima i pritom prikupiti samo podatke potrebne za evaluaciju. Treći je usmjeriti razvoj prema pogreškama koje su usporedivo opažene, primjerice pogrešan odabir izvora, nerazumljiv izračun ili nemogućnost povratka iz krive grane.

Kvaliteta se može sustavno povećavati povezivanjem svakog ispravka s primjerom koji ga je otkrio i ponovljenom provjerom. Time IPV istodobno služi stručnom radu Centra i pomaže korisniku provjeriti uvjete prije nego što poduzme konkretan poslovni korak.

LITERATURA I IZVORI

Literatura i izvori

Brojevi u uglatim zagradama upućuju na izvore u nastavku. Mrežne stranice i radni dokument pregledani su 24. studenoga 2026., osim kad je uz izvor naveden datum izdanja.

Primarni materijali o projektu

[1] Centar za poslovna istraživanja, inovacije i digitalni razvoj. Naslovnica. adriatrends.hr/razvojni-centar-piidr/

[2] Centar za poslovna istraživanja, inovacije i digitalni razvoj. Projekti. adriatrends.hr/razvojni-centar-piidr/projekti/

[3] Interaktivni Poslovni vodič. Naslovnica i javni ulazi za korisničke profile. adriatrends.hr/poslovni-vodic

[4] Interaktivni Poslovni vodič. O vodiču, izvorima i privatnosti. Odjeljci O projektu, Izvori, Ažuriranje, Biz Assist, Račun i Privatnost. adriatrends.hr/poslovni-vodic/o-vodicu#o-projektu

Znanstveni radovi i poslovni kontekst

[5] Hevner, A. R., March, S. T., Park, J. i Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research. MIS Quarterly, 28(1), 75–105. DOI 10.2307/25148625. aisel.aisnet.org/misq/vol28/iss1/10/

[6] Peffers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A. i Chatterjee, S. (2007/2008). A Design Science Research Methodology for Information Systems Research. Journal of Management Information Systems, 24(3), 45–77. DOI 10.2753/MIS0742-1222240302. www.jmis-web.org/articles/765

[7] Venable, J., Pries-Heje, J. i Baskerville, R. (2016). FEDS: a Framework for Evaluation in Design Science Research. European Journal of Information Systems, 25, 77–89. DOI 10.1057/ejis.2014.36. link.springer.com/article/10.1057/ejis.2014.36

[8] Europska komisija (2026). Croatia's 2026 Digital Decade Country Report. Pregled napretka prema ciljevima digitalnog desetljeća. digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/croatias-2026-digital-decade-country-report

[9] Bianchini, M. i Lasheras Sancho, M. (2025). SME digitalisation for competitiveness: The 2025 OECD D4SME Survey. OECD SME and Entrepreneurship Papers, br. 68. DOI 10.1787/197e3077. doi.org/10.1787/197e3077

[10] Državni zavod za statistiku (2026). Poslovanje poduzeća u 2025. – privremeni podaci. POD-2026-1-1, 10. studenoga 2026. Tablica 1 i metodološka objašnjenja. podaci.dzs.hr/2026/hr/120889

Standardi i razvoj usluga

[11] Government Digital Service. Service Standard, točka 1. Understand users and their needs. www.gov.uk/service-manual/service-standard/point-1-understand-user-needs

[12] Government Digital Service. Service Standard, točka 10. Define what success looks like and publish performance data. www.gov.uk/service-manual/service-standard/point-10-define-success-publish-performance-data

[13] World Wide Web Consortium. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. Preporuka W3C. www.w3.org/TR/WCAG22/

LITERATURA I IZVORI

Službeni, projektni i tehnički izvori

Službeni servisi i operativni izvori

[14] Europska unija. Your Europe – Praktični vodič za poslovanje u Europi.
europa.eu/youreurope/business/index_hr.htm

[15] START. Elektroničko pokretanje poslovanja, javni portal i česta pitanja.
start.gov.hr/st/index.html

[16] e-Obrt. Javni pristup elektroničkom servisu za radnje povezane s Obrtnim registrom.
e-obrt.gov.hr/

[17] Jedinstvena kontaktna točka za usluge. Ugostiteljske usluge u domaćinstvu.
psc.gov.hr/ugostiteljske-usluge-u-domacinstvu/1404?big=1

[18] Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike. Rad putem digitalnih radnih platformi.
mrosp.gov.hr/rad-putem-digitalnih-radnih-platformi/13269

[19] Gov.hr. Otvaranje obrta u Hrvatskoj. Pregled dostupnih kanala i poveznica na službene postupke.
gov.hr/hr/otvaranje-obrta-u-hrvatskoj/1356

[20] Adria Trends (2026). HR tržište poslovnih problema, Faza 2. Radna knjiga od 15. studenoga 2026., listovi Kljucne_rijeci, Teme, Javna_pitanja, Validacija i Metodologija. Interni dokument, javni opis u [4].

[21] Eurostat. Digital intensity by size class of enterprise. Skup podataka isoc_e_dii, pregled obuhvata po veličini poduzeća.
ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_e_dii/default/table

Pravni i tehnički okviri i pregledani sadržaji

[22] Europski parlament i Vijeće (2016). Uredba (EU) 2016/679, Opća uredba o zaštiti podataka. Posebno članci 5., 13. i 25.
eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679

[23] Autio, C. i sur. (2024). Artificial Intelligence Risk Management Framework: Generative Artificial Intelligence Profile. NIST AI 600-1. DOI 10.6028/NIST.AI.600-1.
doi.org/10.6028/NIST.AI.600-1

[24] Interaktivni Poslovni vodič. Pregledani javni funkcionalni prikazi navedeni u Dodatku A.
adriatrends.hr/poslovni-vodic/alati

[25] Europski parlament i Vijeće (2024). Uredba (EU) 2024/1689, Akt o umjetnoj inteligenciji. Posebno članak 50. o transparentnosti.
eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689

[26] Interaktivni Poslovni vodič. Tri namjenski pregledana javna pitanja navedena u Dodatku A i u poglavljima 12–14.
adriatrends.hr/poslovni-vodic/pitanja

[27] Davis, M. (1999). Ethics and the University. Routledge. Prikaz sedam koraka u Online Ethics Center for Engineering and Science. DOI 10.18130/dv34-4w94.
onlineethics.virginia.edu/cases/seven-step-method-ethical-decision-making

[28] OECD (2019., izmijenjeno 2024.). Recommendation of the Council on Artificial Intelligence. OECD/LEGAL/0449.
oecd.ai/en/ai-principles

[29] Government Digital Service (2025). Data and AI Ethics Framework. Ažurirano 18. prosinca 2025.
www.gov.uk/government/publications/data-ethics-framework/data-and-ai-ethics-framework

[30] Razvojna evidencija IPV-a. Izjava o uporabi ChatGPT Worka i modela GPT-6.1 Sol, 18. studenoga 2026. Pregled izvornog koda AI integracije, 24. studenoga 2026. Interni izvori.

DODACI

Dodatak A. Matrica javnog pregleda

Funkcionalne putanje pregledane su u javnom izdanju. Oznaka „prikaz” znači da je utvrđena javna dostupnost sučelja ili informacije u dokumentaciji opisanom presjeku. Uporaba s pravim podacima, izvršenje registracije, slanje AI upita i validacija svih računskih grana izvan su opsega.

Tablica 20. Pregled devet funkcionalnih prikaza

Funkcionalni prikaz	Zabilježeni dokaz
Profili	Vidljiv izbor profila i početni zadaci.
Pitanja i odgovori	Javni popis i pojedinačna odredišta pitanja.
Poslovni alati	Vidljive skupine alata i objavljeni brojevi kalkulatora i generatora.
Interaktivni vodiči	Prikazan izbor zbirke i početno pitanje vodiča.
Kalkulatori	Prikaz ulaza za maržu i dodatak.
Generatori	Prikaz ulaza za strukturirani upit knjigovođi.
Kontrolne liste	Javni prikaz koraka za smještaj i polja za osobni podsjetnik.
Web-aplikacija	Objašnjenje spremanja na početni zaslon.
Biz Assist	Javni ulaz i metodološki opis funkcije. Razgovor nije testiran.

Primjeri dubinskog odgovora

1. Kako otvoriti obrt putem interneta?. Usporedba sa službenim kanalima [15, 16, 19].
2. Što trebam prije prvog gosta i oglašavanja apartmana?. Usporedba sa službenim smjernicama o uslugama u domaćinstvu [17].
3. Radim preko platforme: jesam li radnik ili poslujem preko vlastitog obrta?. Usporedba s tematskom stranicom Ministarstva rada [18].

DODACI

Dodatak B. Obrasci za praktični rad

B.1 Evidencija prije poslovne odluke

Ovaj obrazac možete ispisati ili prepisati u vlastitu evidenciju. Čuvajte samo podatke potrebne za poslovni zadatak.

Pitanje i očekivani izlaz
Poslovni profil, status i razdoblje
Službeni izvor i relevantan dio
Provjereni uvjeti i otvorene dvojbe
Sljedeća radnja, odgovorna osoba i rok

B.2 Zapis za budući evaluacijski zadatak

Tablica 21. Zapis za budući evaluacijski zadatak

Polje	Zapis prije ili tijekom provedbe
Oznaka zadatka i inačice	Jedinstvena oznaka, skupina, javna adresa i datum zamrznutog presjeka.
Polazne informacije	Isti tip informacija u obje inačice. Potrebni ulazi navedeni unaprijed.
Referentni izlaz	Jedna provjerljiva radnja, primjenjivi uvjet i izvor s relevantnim dijelom.
Kritična pogreška	Primjer pogrešnog roka, krive grane ili radnje koja bi izazvala nepravilno postupanje.
Zapis provedbe	Šifra sudionika, redoslijed, vrijeme, ishod, ocjene 0–2, trenutak i tip zastoja.

U planu provedbe sudionicima treba objasniti svrhu, dobrovoljnost, način pohrane i plan uklanjanja podataka. Testni scenariji trebaju biti izmišljeni i poslovno uvjerljivi. Rezultate objaviti zbirno, uz opis uzorka, neuspjelih zadataka i izmjena protokola.

DODACI

Popis slika i tablica

Slike

Slika 1. Raspodjela 50 namjenski odabranih pojmova po izvornim područjima. 8
Slika 2. Programski doprinosi Centra i njihov izlaz u projektu IPV. 9
Slika 3. Urednički ciklus od pitanja do ispravka. 11
Slika 4. Od korisničkog pitanja do provjerljivog sljedećeg koraka. 17
Slika 5. Redoslijed rada od izrade zadataka do ponovne provjere. 23

Tablice

1. Bibliografski i izdavački podaci 2
2. Kratice i pojmovi 4
3. Istraživačka pitanja i obuhvat 5
4. Vrste dokaza i granice zaključivanja 7
5. Tri vrste potpore u IPV-u 9
6. Korisničke zbirke, ulazi i izlazi 10
7. Minimalna urednička evidencija 11
8. Usporedba članaka sa službenim izvorima 12
9. Uloge javnih referentnih servisa 13
10. Rizici AI-a i kriteriji procjene 14
11. Uloga AI alata i ljudska provjera 15
12. Primjena Davisova modela na ilustrativni slučaj IPV-a 16
13. Odabir modula prema zadatku 17
14. Radna priprema otvaranja obrta 18
15. Evidencija prije prve rezervacije 19
16. Ilustrativna računica za platformski rad 20
17. Usporedba dvaju scenarija marže i dodatka 21
18. Postupanje prema izlazu Biz Assista 22
19. Operativne definicije pokazatelja 24
20. Pregled devet funkcionalnih prikaza 28
21. Zapis za budući evaluacijski zadatak 29