

CHATBOTY dla samorządów – ocena potencjału

Najważniejsze wnioski

**PRACOWNIA
ZMIANY**



CEE Digital
Democracy Watch



Barcelona
En Comú



CMC
Municipal
Council

Pracownia Zmiany
2025

CHATBOTY dla samorządów – ocena potencjału

Najważniejsze wnioski

Pełna wersja raportu w języku angielskim dostępna jest na stronie www.zmiany.org

Raport i cały projekt były możliwe dzięki wsparciu finansowemu Civic Innovation Fund ustanowionego przez THE CIVICS Innovation Hub.

Dziękujemy również naszym partnerom z Barcelona en Comú oraz CEE Digital Democracy Watch, którzy umożliwili nam zrealizowanie tego przedsięwzięcia w wymiarze międzynarodowym i zadbali o jego poziom merytoryczny.

**P R A C O W N I A
ZMIANY**



CEE Digital
Democracy Watch

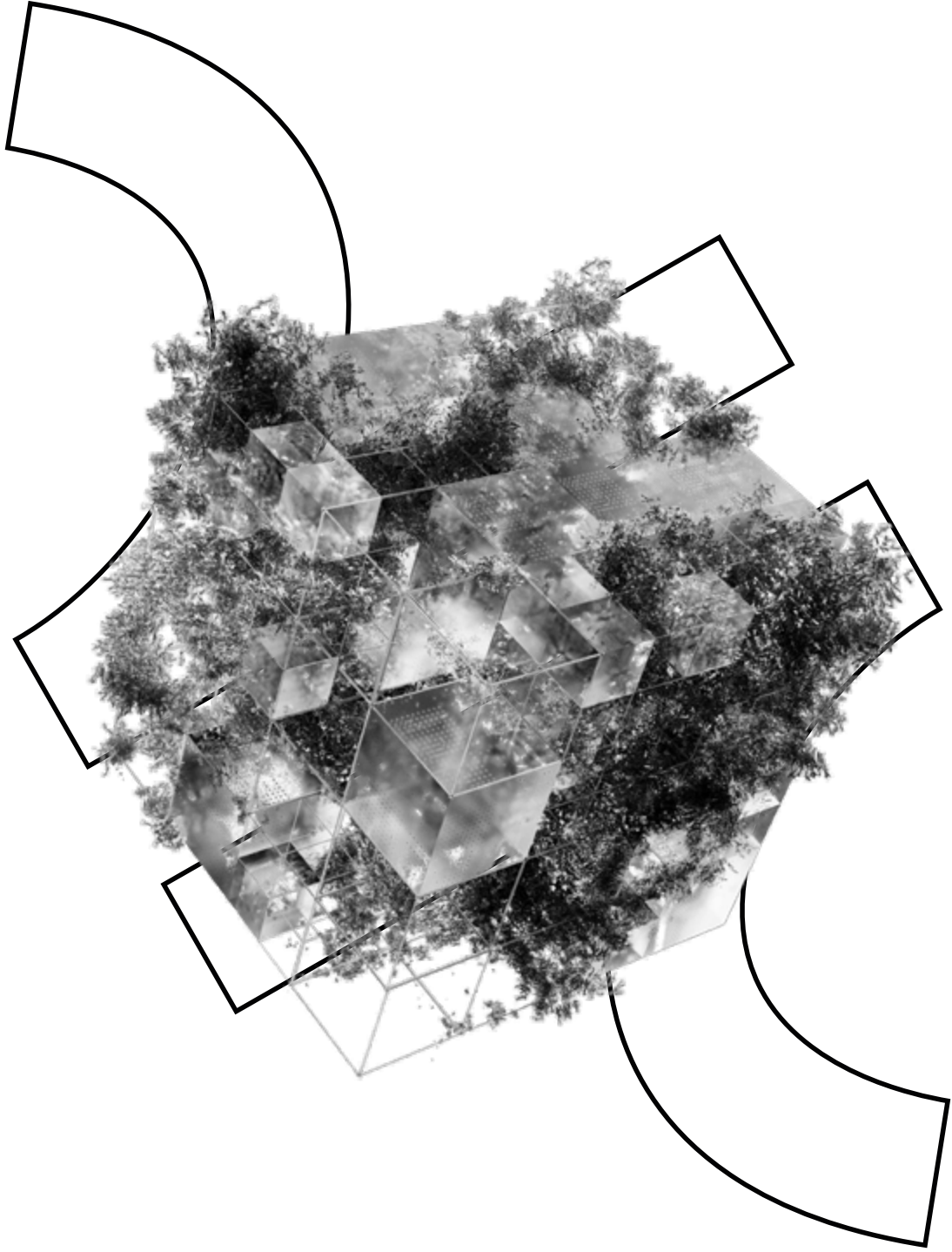


Barcelona
En Comú



CIVIC
INNOVATION
FUND

**Lab of Change
(Pracownia Zmiany) 2025
www.zmiany.org**



Wstęp

Postęp technologiczny zmienia sposób, w jaki funkcjonują administracje lokalne. Chatboty stały się w ostatnich latach narzędziem **obiecującym poprawę komunikacji** z obywatelami. Ich potencjał wydaje się ogromny, przed wdrożeniami stoi jednak także wiele wyzwań. Podobnie jak inne narzędzia, chatboty muszą zostać zintegrowane z już istniejącymi rozwiązaniami, tak aby wspierać pracowników w realizacji ich misji i ułatwiać życie obywatelom. W przeciwnym razie jedynie skomplikują i utrudniają już funkcjonujące procesy. To zadanie znacznie bardziej skomplikowane niż wdrożenie rozwiązania technicznego – celem jest stworzenie systemów, które będą działały na korzyść wszystkich stron.

Celem tego raportu jest ułatwienie przyszłej pracy myśląc o wdrażaniu innowacji samorządowcom. Prezentujemy w nim zarówno konkretne korzyści z wykorzystania chatbotów wspieranych przez sztuczną inteligencję, jak i szerszy kontekst, w jakim będą one funkcjonować. Aby zdobyć nową wiedzę na ten temat, opracowaliśmy **testową platformę** i sprawdziliśmy jej funkcjonowanie z przedstawicielami samorządów z **pięciu miast**. Proces ten był satysfakcjonujący i pełen lekcji, którymi chętnie się dzielimy. Mamy nadzieję, że wyniki wzbudzą dyskusję na temat tego, jak sztuczna inteligencja może zbierać dane, angażować obywateli i wspierać administratorów publicznych w projektowaniu bardziej efektywnych polityk.

Raport otwierają perspektywy czterech ekspertów, którzy analizują temat z różnych, uzupełniających się punktów widzenia:

Innowacje biznesowe – w tej części analizujemy, jak miasta mogą podchodzić do nowych

technologii aby przyciągać współpracę z sektorem prywatnym

Integracja technologiczna – sprawdzamy, jak sztuczna inteligencja może modernizować tradycyjne metody komunikacji z obywatelami oraz wskazujemy kluczowe zasady projektowania skutecznej implementacji

Perspektywa użytkownika (UX) – pokazuje, jak przemyślany design decyduje o tym, czy narzędzia będą akceptowane zarówno przez obywateli, jak i administratorów

Perspektywa regulacyjna – bada kwestie bezpieczeństwa i przedstawia kluczowe wymagania dla zgodności technologii z ramami prawnymi

Druga część raportu dzieli się spostrzeżeniami z wywiadów z przedstawicielami władz pięciu miast, przeprowadzonych pod koniec 2024 roku. Używając platformy, uczestnicy dowiedzieli się, jak zaprojektować własne badania i zobaczyli wyniki przykładowego projektu. Pozwalał on na uzyskanie konkretnych rezultatów i rekomendacji w ciągu jednego dnia, bez dużych nakładów finansowych.

Eksperymenty i rozmowy pokazały nam, jakie **procesy w samorządach można uprościć** i jak wcześniejsze **doświadczenia z wykorzystaniem technologii** wpływają na ich adaptację. Choć opinie były w przeważającej części pozytywne, odkryliśmy również istotne kwestie mogące sprawiać problemy. Aby rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji odniosły sukces, muszą być dopasowane do kultury organizacyjnej danej instytucji i nie doprowadzać do przytłoczenia ani wykluczenia obywateli. Wiarogodna technologia musi balansować innowacje

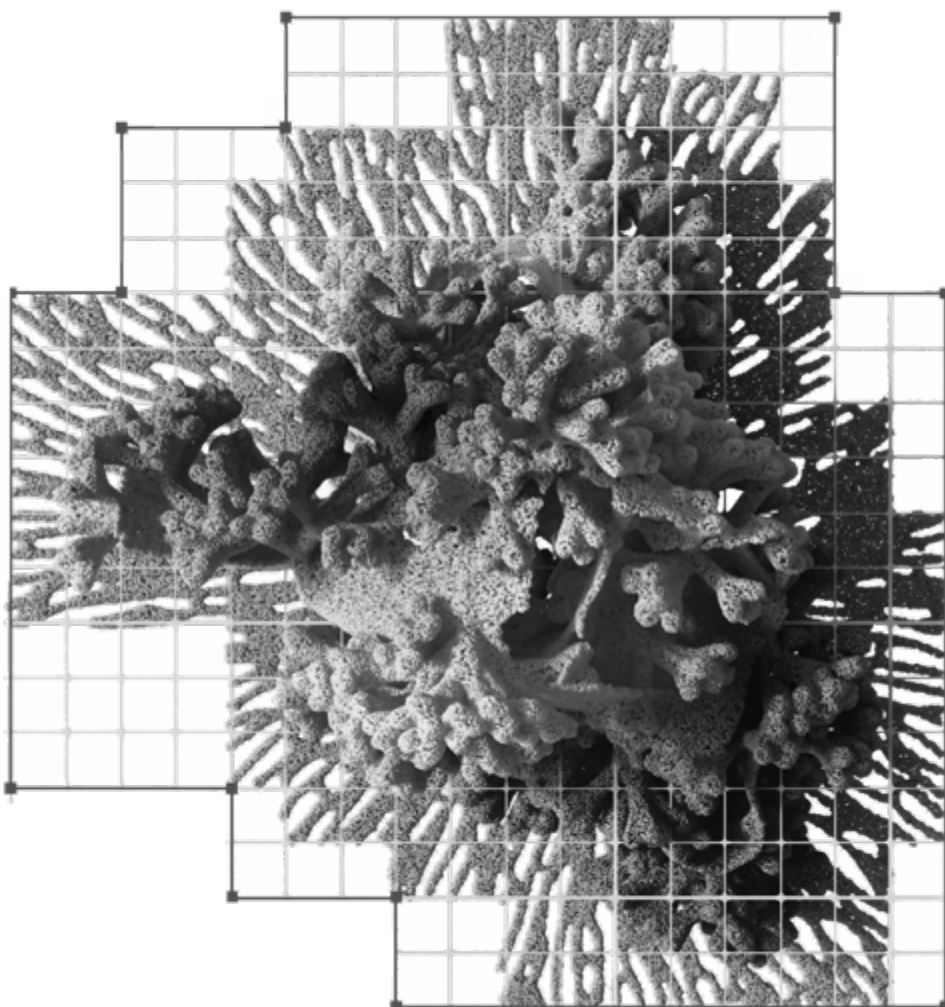
Chatboty dla samorządów – ocena potencjału

z praktycznymi realiami, uwzględniając regulacyjne, projektowe i kulturowe czynniki.

Mamy nadzieję, że raport posłuży będzie podstawą do przyszłych dyskusji z europejskimi i krajowymi agencjami regulacyjnymi. Zapraszamy do współpracy wszystkich, którzy są pasjonatami kształtowania rozwiązań technologicznych przynoszących korzyści samorządom lokalnym i ich obywatelom.

Konrad Kiljan

Prezes Zarządu Pracowni Zmiany



Wnioski z tekstów ekspertów

Innowacje biznesowe

Współpraca między samorządami a przedsiębiorcami ma ogromny potencjał w skutecznym rozwiązywaniu problemów miejskich. Oslo stanowi przykład nowego podejścia, które zwiększa odpowiedzialność na poziomie administracji miejskiej, jednocześnie wspierając kulturę eksperymentowania.

Integracja technologiczna

Podjęcie decyzji opartych na danych zmienia usługi miejskie, a chatboty zasilane sztuczną inteligencją stanowią obiecujące narzędzie do bardziej efektywnego zbierania opinii obywateli. Choć poprawiają zaangażowanie i automatyzują przetwarzanie danych, należy starannie rozwiązać kwestie związane z bezpieczeństwem, adopcją i integracją z istniejącymi systemami.

Perspektywa użytkownika

Kiedy obywatel zdecyduje się na interakcję z chatbotem dostarczonym przez administrację publiczną? Jakie potrzeby stara się zaspokoić poprzez tę akcję? Co wyróżnia chatbota na tle zwykłej strony internetowej? Priorytetowe traktowanie perspektywy użytkownika i utrzymywanie zaufania sprawiają, że chatboty mogą stać się cennymi narzędziami w administracji publicznej, poprawiając dostępność i zaangażowanie.

Perspektywa regulacyjna

Sztuczna inteligencja zmienia administrację samorządową, oferując zwiększenie efektywności i zaangażowania obywateli. Stwarza jednak również istotne ryzyka, jeśli zostanie wdrożona bez nadzoru. Aby wykorzystać jej korzyści i zminimalizować zagrożenia, takie jak uprzedzenia i naruszenia prywatności, niezbędne są jasne regulacje i zwiększona świadomość społeczna.

Wnioski z badania

Co myślą pracownicy samorządów o wykorzystaniu chatbotów? Na to pytanie staraliśmy się odpowiedzieć w naszym empirycznym badaniu jakościowym, przeprowadzonym pod koniec 2024 roku. Badanie, realizowane przez antropologów specjalizujących się w wpływie technologii na komunikację międzyludzką, obejmowało półstrukturyzowane wywiady z urzędnikami z pięciu średniej wielkości miast w Polsce. Wywiady koncentrowały

się na trzech głównych obszarach: specyfice ról i obowiązków uczestników, metodach pozyskiwania i wykorzystywania informacji od mieszkańców oraz ich doświadczeniach z technologią, w tym chatbotami. Szczególny nacisk położono na analizę zarówno szans, jak i wyzwań związanych z wykorzystaniem chatbotów do usprawnienia komunikacji z mieszkańcami oraz wspierania procesów decyzyjnych w administracji samorządowej.

Chatboty dla samorządów – ocena potencjału

The screenshot shows a configuration interface for a chatbot. On the left, there is a text box for 'Describe the Objective' containing the text: 'Investigate how the residents of the city rate the current state of roads and traffic management, as well as safety on the roads.' Below this are three 'Metrics' with 'view' buttons: 'How do you rate the current state of roads in your area?', 'How many hours per week do you lose on average due to traffic congestion?', and 'Jaką zmianę zasugerowałbyś/sugerowałabyś aby poprawić bezpieczeństwo na drogach?'. On the right, there are sections for 'Respondents' Education Level' (with checkboxes for Primary, Secondary, and Higher), 'Having Children' (with checkboxes for Respondents with children and Respondents without children), and 'Dodatkowe instrukcje dla chatbota' (Additional instructions for the chatbot) with the text: 'Be polite but concise. Avoid overly technical terms. Keep the conversation focused on the survey topic. Some people may not have answers for certain metrics, for example, if they do not use a particular service.' At the bottom right, there are buttons for 'Zapisz jako szkic' (Save as draft) and 'Zapisz' (Save).

Etap tworzenia badania: zbieranie wytycznych dla naszego chatbota

Kluczowe wnioski

Samorządowcy dostrzegają użyteczność nowoczesnych technologii, w tym chatbotów

Respondenci zauważyli, że nowoczesne narzędzia technologiczne, takie jak systemy e-deklaracji czy chatboty, mogą usprawniać procesy administracyjne, eliminować błędy ludzkie i oszczędzać czas. Szczególnie podkreślano, że technologia ułatwia mieszkańcom składanie dokumentów oraz kontakt z urzędami, czyniąc usługi publiczne bardziej dostępnymi.

Chatboty jako narzędzie do rozwiązywania powtarzalnych problemów

Respondenci dostrzegają potencjał chatbotów głównie w zakresie realizacji prostych, rutynowych zadań, takich jak udzielanie odpowiedzi na podstawowe pytania, przyjmowanie dokumentów czy

informowanie o procedurach. Obecnie chatboty nie są postrzegane jako narzędzie wspierające bardziej złożone procesy, np. konsultacje społeczne, które wymagają głębszej interakcji.

Wyzwania związane z wdrażaniem technologii

Uczestnicy wywiadów podkreślili, że sukces wdrażania nowych technologii zależy od ich dopasowania do potrzeb urzędów i mieszkańców. Kluczowe znaczenie mają koszty implementacji, odpowiednie przeszkolenie personelu oraz eliminowanie nieufności wobec nowych rozwiązań. Aby chatboty były skuteczne, muszą być dobrze zaprojektowane, intuicyjne i wprowadzane w sposób uwzględniający potrzeby zarówno pracowników administracji, jak i obywateli.

Autorzy

Konrad Kiljan – ekspert ds. komunikacji i mediów. Prowadzi badania nad wpływem emocji na dyskusje online, opracowuje strategie dla marek i instytucji publicznych, kierował międzynarodowymi kampaniami edukacyjnymi i obywatelskimi. Doktorant nauk o mediach na Uniwersytecie Warszawskim, absolwent Uniwersytetu St Andrews.

Aleksandra Wilczyńska – konsultantka ds. zarządzania innowacjami. Pracowała z ponad 100 organizacjami w całej Europie, w tym z małymi i średnimi przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi oraz akceleratorami, pomagając w przenoszeniu innowacji opartych na nauce z laboratoriów na rynek.

Oriol Corbella – strateg cyfrowy z ponad dziesięcioletnim doświadczeniem w rozwoju technologii i mediach społecznościowych. Specjalizuje się w projektach społecznych i politycznych. Założyciel WhaSolutions.

Stanisław Wasilewski – programista AI w TasteRay, asystent w zakresie uczenia maszynowego na Vrije Universiteit Amsterdam. Jego zainteresowania badawcze obejmują modele dyfuzji, duże modele językowe oraz inżynierię wiedzy.

Michalina Grzelka – autorka i współautorka publikacji naukowych na tematy związane z badaniami nad niepełnosprawnością i antropologią pracy opiekuńczej. Zawodowo koncentruje się na projektach związanych z dezinformacją. Posiada doktorat z antropologii kulturowej uzyskany na SUNY Albany w Nowym Jorku, tytuł magistra studiów arabistycznych na Uniwersytecie Warszawskim, była stypendystką programu Fulbrighta w latach 2016-2018.

Marcel Świerkocki – geograf i doktorant na Uniwersytecie Warszawskim. Jego badania koncentrują się na nierównościach społecznych, przestrzennych i miejskich, głównie w kontekście zrównoważonego rozwoju.

