**Kinga** Skorupska, Zakład Badań nad Interakcją Człowiek - Sztuczna Inteligencja
**Aleksander** Hamerlik, Zakład Badań nad Interakcją Człowiek - Sztuczna Inteligencja

# Badania wśród doświadczonych użytkowników EZD RP związane rozwojem systemu

## CO CHCEMY ZROBIĆ W RAMACH PROJEKTU BADAWCZEGO

Chcemy zbadać i przetestować to, jakie rozwiązania AI mogą wspierać doświadczonych pracowników korzystających, lub rozpoczynających korzystanie z systemu EZD RP.



**Projekt realizujemy w konsorcjum z**

## Polsko-Japońską Akademią Technik Komputerowych

**Zespół badawczy informatyki społecznej:**

**Adam** Wierzbicki
**Maksymilian** Wrzesiński
**Maciej** Grzeszczuk



Administracja publiczna funkcjonuje w coraz bardziej **cyfrowym środowisku pracy**.

Pracownicy korzystają z **wielu systemów, procedur i źródeł informacji**, co może zwiększać obciążenie poznawcze i utrudniać realizację codziennych zadań.

Jednocześnie **dynamicznie rozwijają się technologie AI**, które mogą wspierać użytkowników w pracy z dokumentami, informacjami i procesami administracyjnymi

Na świecie pojawia się coraz więcej takich rozwiązań:

**F13 (Badenia-Wirtembergia, Niemcy)** - asystent GenAI streszcza dokumenty, tworzy noty gabinetowe i projekty pism.
**Bez nazwy (Włochy)** - ML klasyfikuje napływającą korespondencję mejlową dla urzędników, a asystent GenAI pomaga obywatelom odnaleźć usługi.
**Parla (Berlin, Niemcy)** - AI przeszukuje ponad 22 000 odpowiedzi senatu na zapytania posłów i podaje odpowiedź wraz ze źródłami.

*Źródła:*
*JRC (2026), Advancing AI adoption in EU public administrations — EUR 40440 EN;*
*JRC (2026), The adoption of Generative AI in EU public administrations — EUR 40743 EN.*
CityLAB Berlin. (b.d.). *Parla – Intelligentes Wissensmanagement für Verwaltungsdokumente*. Pobrano 30 października 2026, z https://citylab-berlin.org/projekte/parla/

## WYKORZYSTANIE NARZĘDZI AI W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

| Sposób wykorzystania AI | Wytłumaczenie i przykład |
|---|---|
| AI-enhanced administration | **Cel:** Zwiększenie efektywności wewnętrznej urzędu i redukcja obciążeń biurokratycznych.<br>*Przykład: AI do automatycznego przetwarzania dokumentów, ekstrakcji danych oraz ulepszania tekstów urzędowych.* |
| AI-enabled people-centric public services | **Cel:** Transformacja interakcji między administracją a obywatelami i biznesem (usługi „skierowane na człowieka”).<br>*Przykład: Tworzenie spersonalizowanych, proaktywnych usług oraz zwiększanie dostępności cyfrowej dla obywateli.* |
| AI-assisted policymaking | **Cel:** Wspieranie procesu tworzenia prawa i polityk publicznych w oparciu o twarde dowody i analizy.<br>*Przykład: Wykorzystanie AI do analizy trendów, eksploracji dużych zbiorów danych oraz oceny spójności nowych przepisów.* |

Tangi, L., Rodriguez Müller, P., Schade, S., André, A., Combetto, M., Daoud, M., & Joint Research Centre. (2026). *Advancing AI adoption in EU public administrations: Future directions and opportunities under the Apply AI Strategy*. Publications Office of the European Union. https://data.europa.eu/doi/10.2760/3112501

## CEL PROJEKTU

**Cel projektu badawczego:**

**Opracowanie i pilotażowe wdrożenie rozwiązania AI wspierającego pracę doświadczonych urzędników, użytkowników EZD RP.**

**Jak to będzie wyglądać?**

Nie chcemy narzucać rozwiązania,
które jest oderwane od kontekstu pracy.

Dlatego chcemy współpracować z Państwem,
żeby dowiedzieć się **jakie są realne wyzwania**
**i jakie rozwiązanie może wspierać pracę tych użytkowników.**

↗ TRZY ETAPY PROJEKTU

## Etap 1 - Zrozumienie potrzeb użytkowników

Poznanie doświadczeń pracowników korzystających z EZD RP oraz identyfikacja obszarów wymagających wsparcia.

## Etap 2 - Współprojektowanie rozwiązań

Opracowanie koncepcji i prototypów wspólnie z użytkownikami.

## Etap 3 - Pilotaż i ewaluacja

Wdrożenie rozwiązania oraz jego ocena w rzeczywistym środowisku pracy



## Prowadzimy prace przygotowawcze do badań z użytkownikami:

**Analiza literatury:** Jakie są potrzeby osób w administracji, jakie rozwiązania są już wdrożone

**Analiza heurystyczna systemu EZD RP:** Analiza interfejsu na podstawie dostępnego dema

## Będziemy badać potrzeby użytkowników, ekspertów w dziedzinie swojej pracy:

**Ankiety:** Poznanie doświadczeń, potrzeb i opinii użytkowników.

**Wywiady indywidualne:** Pogłębione rozmowy o codziennej pracy i wyzwaniach.

**Obserwacje:** Analiza rzeczywistych procesów wykonywanych w EZD RP.

↗ ETAP II

## Chcemy włączać użytkowników w projektowanie rozwiązania poprzez:

warsztaty współprojektowania

opracowanie trzech koncepcji rozwiązań AI

stworzenie makiet i prototypów

testowanie prototypów

wybór rozwiązania do pilotażu

↗ ETAP III

# Przetestujemy najbardziej obiecujący prototyp

Przeprowadzimy szkolenia z wykorzystania proponowanego rozwiązania

Planujemy testowe wdrożenie w wybranej jednostce korzystającej z EZD

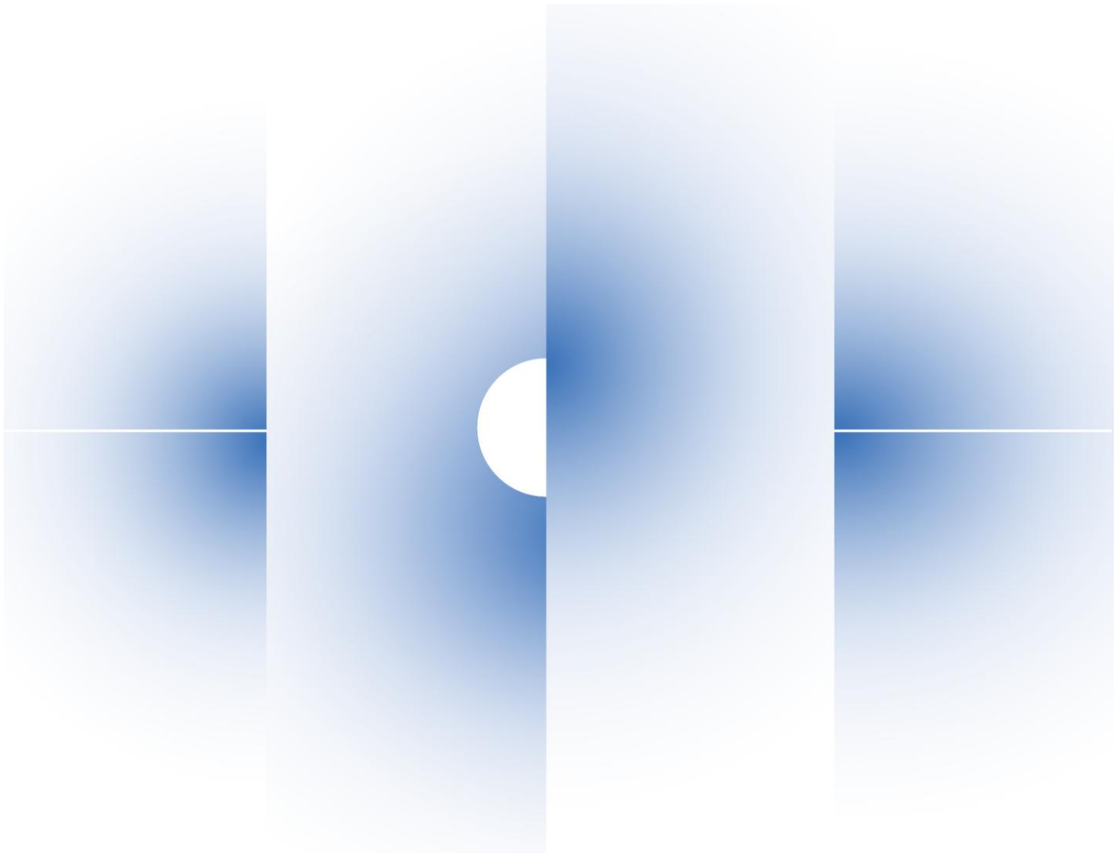
Testy będą trwały około 3 miesiące

Zbadamy jego postrzeganą przydatność, komfort pracy i ogólne doświadczenia użytkowników.

## W następnych krokach:

1. Wyślemy do Państwa informację o chęci rozpoczęcia badań z użytkownikami.
2. Napiszemy jak można się włączyć w proces projektowy

**Państwa doświadczenia są dla nas niezwykle cenne.**



# Podsumowując chcemy:

- ✅ lepiej zrozumieć potrzeby użytkowników EZD RP
- ✅ zbadać potencjał rozwiązań AI
- ✅ stworzyć prototyp rozwiązania współprojektowanego z użytkownikami
- ✅ zarekomendować ścieżki dalszego rozwoju takich narzędzi

