



Wydział  
Socjologii



Regionalny Ośrodek  
Polityki Społecznej  
w Poznaniu



WIELKOPOLSKA



JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA  
SAMORZĄDU  
WOJEWÓDZTWA  
WIELKOPOLSKIEGO



# SZTUCZNA INTELIGENCJA W PRACY SOCJALNEJ

## RAPORT Z BADAŃ

POZNAŃ 2026

---

# SZTUCZNA INTELIGENCJA W PRACY SOCJALNEJ

---

POZNAŃ 2026

Realizacja badania i opracowanie raportu:

Zakład Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej,

Wydział Socjologii, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu:

dr Natasza Doiczman-Łoboda

dr Marcin Hermanowski

dr Anna Kokocińska

dr Krzysztof Mączka

prof. UAM dr hab. Ryszard Necel

dr Agnieszka Nymś-Górna

prof. UAM dr hab. Monika Oliwa-Ciesielska

mgr Julia Śliwiak

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu:

mgr Marta Zaręba-Kosicka

Wsparcie i konsultacje:

Obserwatorium Integracji Społecznej ROPS Poznań

Projekt okładki i redakcja graficzna:

Anna Zielińska

ISBN 978-83-957630-5-2

Badanie sfinansowane ze środków

Wydziału Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

## Spis treści

Executive Summary.....	6
CZĘŚĆ I. SZTUCZNA INTELIGENCJA W PRACY SOCJALNEJ – CHARAKTERYSTYKA BADAŃ..	8
I.1. Główny cel badania i pytania badawcze.....	9
I.2. Metodologia badania.....	12
I.2.1 Charakterystyka badania i technika badawcza .....	12
I.2.2 Kryteria doboru i charakterystyka próby .....	12
I.2.3 Zastosowane metody analizy .....	13
I.2.4 Profil respondentów.....	14
I.3. Analiza zebranych danych w kontekście problemów i pytań badawczych.....	28
I.3.1. Zakres i częstotliwość korzystania z narzędzi AI .....	28
I.3.2. Bariery i obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji w pracy socjalnej.....	37
I.3.3. Poziom wiedzy i ocena kompetencji .....	43
I.3.4. Preferowane funkcje i potencjalne role AI w pracy socjalnej.....	48
I.3.5. Gotowość instytucjonalna i kontekst organizacyjny.....	54
I.3.6. Zaufanie do sztucznej inteligencji i odpowiedzialność za decyzje .....	64
I.3.7. Identyfikowane ryzyka i zagrożenia związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji w pracy socjalnej.....	69
I.3.8. Korzyści z wykorzystania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej .....	85
I.3.9. Postawy emocjonalne i gotowość do zmiany – emocje towarzyszące myśleniu o wykorzystywaniu AI w pracy socjalnej.....	90
I.3.10. Projekcje na przyszłość.....	93

CZĘŚĆ II. KORZYSTANIE Z AI I GOTOWOŚĆ DO KORZYSTANIA Z AI W PRACY SOCJALNEJ – ANALIZA UWARUNKOWAŃ.....	100
II.1. Aspekty kształtujące korzystanie z AI w pracy socjalnej.....	101
II.1.1. Konstrukcja miar i rama interpretacyjna.....	101
II.1.2. Poziom ogólny: umiarkowane korzystanie, wyższa gotowość, zróżnicowanie użytkowników .....	102
II.1.3. Składowe: od praktyki w całej próbie do „gotowości warunkowej” wśród użytkowników.....	103
II.1.4. Wiek i staż: różnicują praktykę i kompetencje, nie różnicują intencji.....	104
II.1.5. Wielkość miejscowości i wielkość jednostki: dyfuzja praktyk, brak twardej segmentacji użytkowników .....	104
II.1.6. Stanowisko i specjalizacje: rola zawodowa różnicuje praktykę i kompetencje, formalne kwalifikacje nie tworzą osi podziału .....	105
II.1.7. Ograniczenia interpretacyjne.....	106
II.2. Uwarunkowania kształtujące potencjalną gotowość do korzystania z AI.....	106
II.3. Uwarunkowania kształtujące zaufanie do rekomendacji generowanych przez narzędzia AI.....	111
II.4. Technologiczny optymizm wobec AI w pracy socjalnej – poziom, struktura i uwarunkowania.....	114
II.4.1. Konstrukcja miary i rama interpretacyjna.....	114
II.4.2. Poziom ogólny analizy optymizmu: umiarkowanie, dodatnia orientacja i heterogeniczność.....	114
II.4.3. Prognoza upowszechnienia AI (P12).....	115
II.4.4 „Obszar dopuszczalności” jako hierarchia akceptacji: aprobata narzędziowa i ambiwalencja relacyjna (P13).....	116

II.4.5. Zróżnicowanie wskaźnika optymizmu według wieku i stażu.....	119
II.4.6. Uwarunkowania organizacyjno-strukturalne: wielkość miejscowości, wielkość instytucji, stanowisko, specjalizacja.....	121
II.4.7. Konkluzja – optymizm selektywny, warunkowy i zakotwiczony w odpowiedzialności.....	127
CZĘŚĆ III. INDEKSY A ZMIENNE SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNE .....	136
III.1. Korzystanie z AI.....	137
III.2. Gotowość do korzystania z AI .....	138
III.3. Technologiczny optymizm.....	139
III.4. Zaufanie do technologii.....	139
III.5. Samowiedza i ocena kompetencji .....	140
III.6. Postrzegane wsparcie.....	140
III.7. Podsumowanie.....	141
CZĘŚĆ IV. REKOMENDACJE I WNIOSKI.....	143
IV.1. Rekomendacje końcowe .....	144
IV.2. Podsumowanie wyników .....	148
IV.3. Wnioski badawcze .....	151
IV.4. Zakończenie.....	152
IV.5. Podziękowania.....	155
Spis wykresów.....	156
Spis tabel .....	158
Aneks – Indeksy a zmienne społeczno-demograficzne.....	161

# Executive Summary

This report examines the role of artificial intelligence (AI) in social work practice, with particular emphasis on its applications, benefits, ethical implications, and impact on professional standards. The study addresses the process of integration of digital technologies into social work and explores how AI-driven tools are reshaping decision-making processes, client assessment, service delivery, and administrative efficiency. The primary objective of the research was to analyse the opportunities and risks associated with implementing artificial intelligence in social work, as well as to evaluate its implications for professional ethics and service quality.

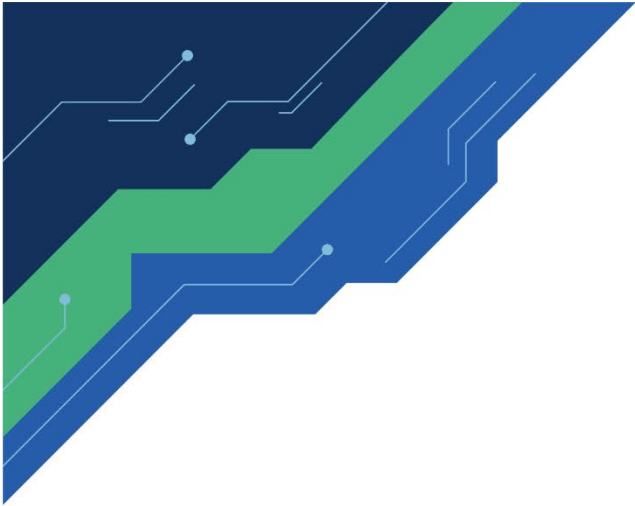
The study employed a research design using the CAWI method. The research was carried out in December 2025 and involved 1243 respondents. Data were collected through an online survey questionnaire distributed electronically among respondents representing the target population relevant to the study.

The questionnaire designed to assess participants' knowledge, attitudes, and experiences related to the use of artificial intelligence in social work practice. The survey instrument was structured to ensure clarity, logical flow, and thematic coherence, and it was administered anonymously. The obtained responses were subjected to statistical analysis, including descriptive statistics and comparative analysis, in order to identify prevailing trends, correlations, and significant patterns within the dataset.

The findings indicate that artificial intelligence has potential to improve administrative efficiency and AI systems can assist social workers. This may allow professionals to dedicate more time to direct client interaction and individualized support. However, the analysis also reveals substantial ethical and practical concerns. Algorithmic bias, data privacy risks, lack of transparency in automated

decision-making, and the potential dehumanization of client relationships represent key challenges. The use of predictive analytics in vulnerable populations raises concerns regarding stigmatization, discrimination, and the reinforcement of existing social inequalities. Furthermore, overreliance on automated systems may undermine professional autonomy and critical judgment.

The report concludes that while artificial intelligence can serve as a valuable supportive tool in social work, it must not replace human expertise, ethical reflection, and relational engagement. The implementation of AI solutions requires clear regulatory frameworks, transparency standards, interdisciplinary oversight, and continuous professional training. Ethical governance and human-centered design principles are essential to ensure that technological innovation strengthens rather than compromises the mission of social work. Overall, the study contributes to the ongoing debate on digital transformation in social work and provides a balanced assessment of AI's potential to enhance practice while safeguarding fundamental professional values.



CZĘŚĆ I. SZTUCZNA INTELIGENCJA  
W PRACY SOCJALNEJ –  
CHARAKTERYSTYKA BADAŃ

## I.1. Główny cel badania i pytania badawcze

Przedmiotem badania pt. „Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej” jest poznanie postaw, doświadczeń, oczekiwań oraz obaw pracowników instytucji pomocy społecznej wobec narzędzi generatywnej sztucznej inteligencji w kontekście ich zastosowania w codziennej praktyce zawodowej. Głównym celem badania zrealizowanego przez pracowników Zakładu Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej Wydziału Socjologii UAM przy współudziale Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu, było określenie gotowości kadry pomocy społecznej do wdrażania narzędzi AI oraz identyfikacja barier, wyzwań i potencjalnych korzyści związanych z procesem cyfrowej transformacji pracy socjalnej. Analiza opiera się na perspektywie osób wykonujących zawód pracownika socjalnego, a także osób pełniących funkcje kierownicze w instytucjach pomocy społecznej, takich jak ośrodki pomocy społecznej i centra usług społecznych.

Badanie ma charakter eksploracyjny i diagnostyczny, a jego wyniki mają posłużyć do sformułowania rekomendacji dotyczących odpowiedzialnego i efektywnego wdrażania narzędzi AI w pracy socjalnej.

Szczegółowe problemy i pytania badawcze obejmowały następujące zagadnienia:

1. Zakres i częstotliwość korzystania z narzędzi AI:
  - 1.1. Czy respondenci mieli już styczność z konkretnymi rozwiązaniami AI?
  - 1.2. W jakim stopniu pracownicy pomocy społecznej korzystają z narzędzi sztucznej inteligencji w pracy zawodowej i życiu prywatnym?

## 2. Bariery korzystania z AI:

- 2.1. Jakie są główne przeszkody w korzystaniu z narzędzi AI w pracy socjalnej?
- 2.2. Jakie bariery ograniczają korzystanie z narzędzi AI w pracy socjalnej?

## 3. Poziom wiedzy i samoocena kompetencji:

- 3.1. Jak pracownicy socjalni oceniają swoją wiedzę na temat zastosowania AI w pracy socjalnej?
- 3.2. Jakie jest subiektywne poczucie przygotowania do pracy z narzędziami AI?

## 4. Preferowane funkcje i potencjalne role AI w pracy socjalnej:

- 4.1. Jakie zadania pracownicy uznaliby za właściwe do wsparcia przez AI – czy chodzi głównie o techniczne aspekty, jak edycja dokumentów i wyszukiwanie informacji, czy również o analizę danych i komunikację z klientami?
- 4.2. Jaką rolę przypisałiby AI w zespole – pomocnika, analityka, doradcy, czy też "superpracownika"?

## 5. Gotowość instytucjonalna i kontekst organizacyjny:

- 5.1. Jakie formy wsparcia (szkolenia, konsultacje, materiały) byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI?
- 5.2. Czy w instytucjach respondentów istnieją wytyczne dotyczące korzystania z AI?

5.3. Czy instytucje wspierają korzystanie z AI poprzez szkolenia, udostępnianie narzędzi lub inne działania?

6. Zaufanie do AI i odpowiedzialność za decyzje:

6.1. W jakim stopniu pracownicy byliby skłonni zaufać rekomendacjom AI w sprawach dotyczących klientów?

6.2. Kto, według pracowników, powinien ponosić odpowiedzialność za decyzje podejmowane z wykorzystaniem AI – użytkownik, twórca narzędzia, czy instytucja?

7. Identyfikowane ryzyka i zagrożenia:

7.1. Jakie obawy dominują wśród respondentów w kontekście stosowania AI?

7.2. Czy istnieje poczucie zagrożenia dla jakości pracy socjalnej w wyniku automatyzacji i cyfryzacji?

8. Korzyści i szanse związane z AI:

8.1. Jakie korzyści pracownicy identyfikują w związku z wdrażaniem AI?

9. Postawy emocjonalne:

9.1. Jakie emocje towarzyszą respondentom w myśleniu o wykorzystaniu AI – czy dominuje obawa, frustracja, a może ciekawość i entuzjazm?

10. Projekcje na przyszłość:

10.1. Czy respondenci deklarują chęć rozwijania zaawansowanego korzystania z AI w przyszłości?

- 10.2. Czy respondenci przewidują, że sztuczna inteligencja stanie się powszechnym narzędziem w pracy socjalnej w najbliższych pięciu latach?

## I.2. Metodologia badania

### I.2.1 Charakterystyka badania i technika badawcza

Badanie zostało przeprowadzone w grudniu 2025 roku. Miało ono charakter ilościowy i zostało zrealizowane techniką CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing). Kwestionariusz ankiety został opracowany w narzędziu Webankieta, które umożliwiło bezpieczną dystrybucję formularza oraz eksport wyników do pliku w formacie CSV, co umożliwiło ich dalszą analizę statystyczną.

Kwestionariusz zawierał łącznie 30 pytań, w tym pytania zamknięte, wielokrotnego wyboru oraz jedno pytanie otwarte.

Czas wypełnienia ankiety szacowany był na około 15–20 minut. Udział w badaniu był dobrowolny, anonimowy i nie wiązał się z wynagrodzeniem. Link do formularza, wraz z listem przewodnim, został przesłany drogą mailową do sekretariatów wszystkich gminnych instytucji pomocy społecznej w Polsce. W liście podkreślono, że kwestionariusz powinien być wypełniony wyłącznie przez osoby zatrudnione na stanowiskach pracownika socjalnego lub kierownika/dyrektora jednostki, co zostało dodatkowo zweryfikowane w pytaniach ankietowych.

### I.2.2 Kryteria doboru i charakterystyka próby

Badanie miało charakter ogólnopolski i obejmowało wszystkie jednostki organizacyjne pomocy społecznej w Polsce na poziomie gminnym – tj. ośrodki pomocy społecznej oraz centra usług społecznych. Wybór tych jednostek wynikał z faktu, że to właśnie one realizują większość zadań z zakresu pomocy społecznej w Polsce i zatrudniają najliczniejszą grupę pracowników socjalnych.

Zgodnie z danymi ze Sprawozdania MRiPS\_06 za 2024 rok, w Polsce funkcjonuje łącznie 2495 ośrodków pomocy społecznej (OPS) i centrów usług społecznych (CUS), zatrudniających łącznie 23 343 osoby na stanowiskach pracowników socjalnych lub pełniących funkcje kierownicze w tych instytucjach. Ze względu na charakter badania i jego eksploracyjny cel, nie ustalano odgórnie liczby respondentów przypadających na poszczególne jednostki, ani nie stosowano doboru losowego. Celem było uzyskanie możliwie największej liczby kompletnych, wiarygodnych odpowiedzi.

Badanie zostało przeprowadzone wśród 1382 respondentów. Ostateczna próba badawcza licząca 1243 respondentów, wynika z faktu, że do analizy zakwalifikowano jedynie osoby pracujące na stanowiskach pracownika socjalnego i dyrektora/kierownika oraz osoby, które łączą te stanowiska. Pozwala ona na przeprowadzenie rzetelnej analizy postaw, doświadczeń i deklarowanej gotowości kadry pomocy społecznej wobec wykorzystania narzędzi AI w pracy socjalnej, oraz sformułowanie wniosków istotnych dla polityki społecznej i planowania działań wdrożeniowych.

### 1.2.3 Zastosowane metody analizy

Analizę zmiennych ilościowych wykonano wyliczając statystyki opisowe takie jak średnia, odchylenia standardowe, mediana, kwartyle oraz minimum i maksimum. Analizę zmiennych jakościowych przeprowadzono wyliczając częstości bezwzględne i procentowe dla wszystkich wartości, jakie zmienne te mogły przyjmować.

Porównanie wartości zmiennych jakościowych w grupach wykonano za pomocą testu chi-kwadrat (z korektą Yatesa dla tabel 2x2) lub dokładnego testu Fishera, gdy założenia testu chi-kwadrat dotyczące tzw. liczebności oczekiwanych nie były spełnione.

Porównanie wartości zmiennych ilościowych w dwóch grupach wykonano za pomocą testu Manna-Whitney'a.

Porównanie wartości zmiennych ilościowych w trzech lub więcej grupach wykonano za pomocą testu Kruskala-Wallisa, w razie wykrycia istotnych statystycznie różnic pomiędzy grupami, testu post-hoc Dunna.

W analizie przyjęto poziom istotności  $\alpha = 0,05$ ; wartości  $p < 0,05$  uznawano za statystycznie istotne. Analizę wykonano w programie R, wersja 4.5.2.<sup>1</sup>

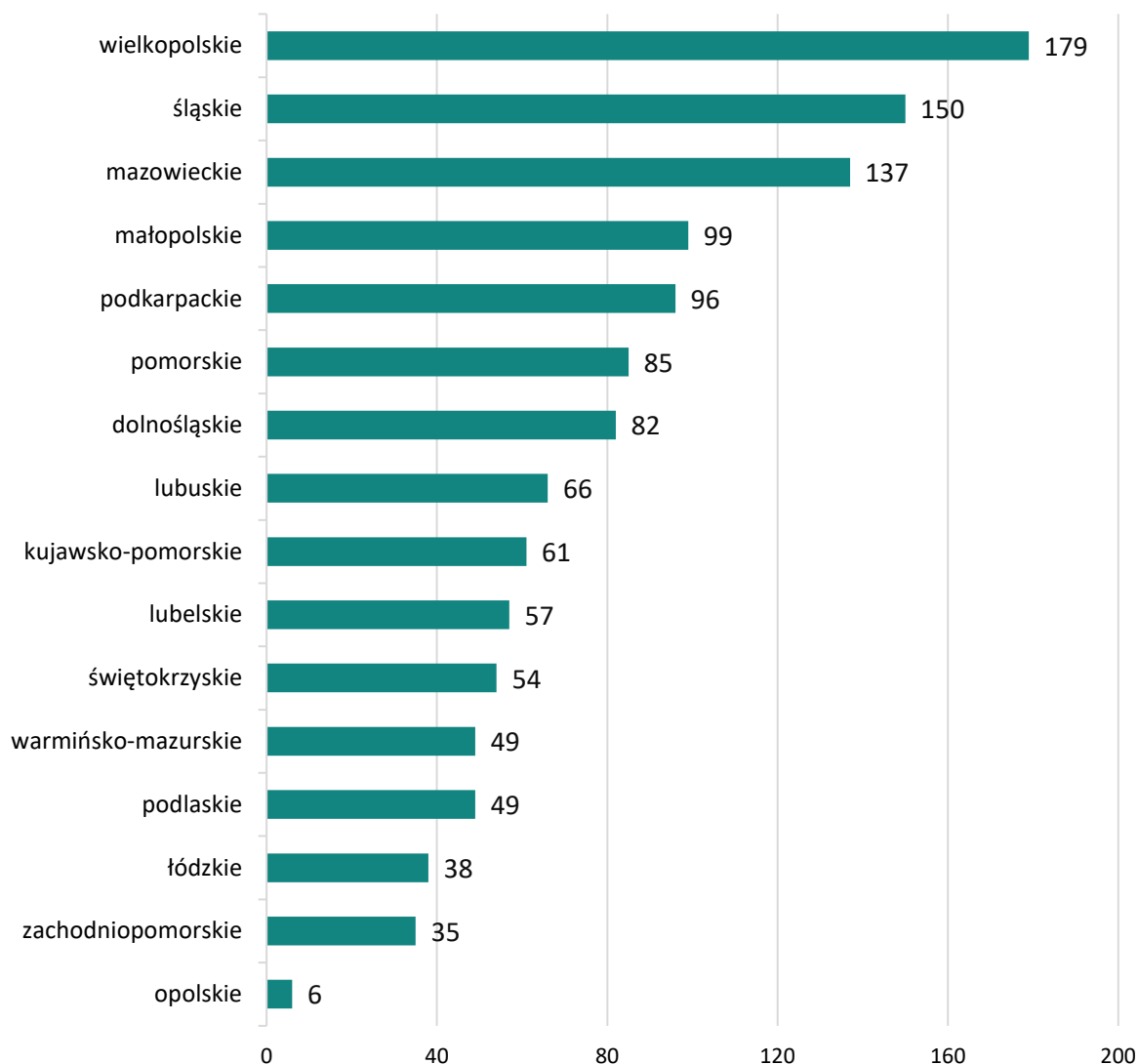
### 1.2.4 Profil respondentów

Badanie miało charakter ogólnopolski, warto jednak odnotować różnice liczebności respondentów pomiędzy poszczególnymi województwami.

---

<sup>1</sup> R Core Team (2024). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>.

Wykres 1. Respondenci według województw



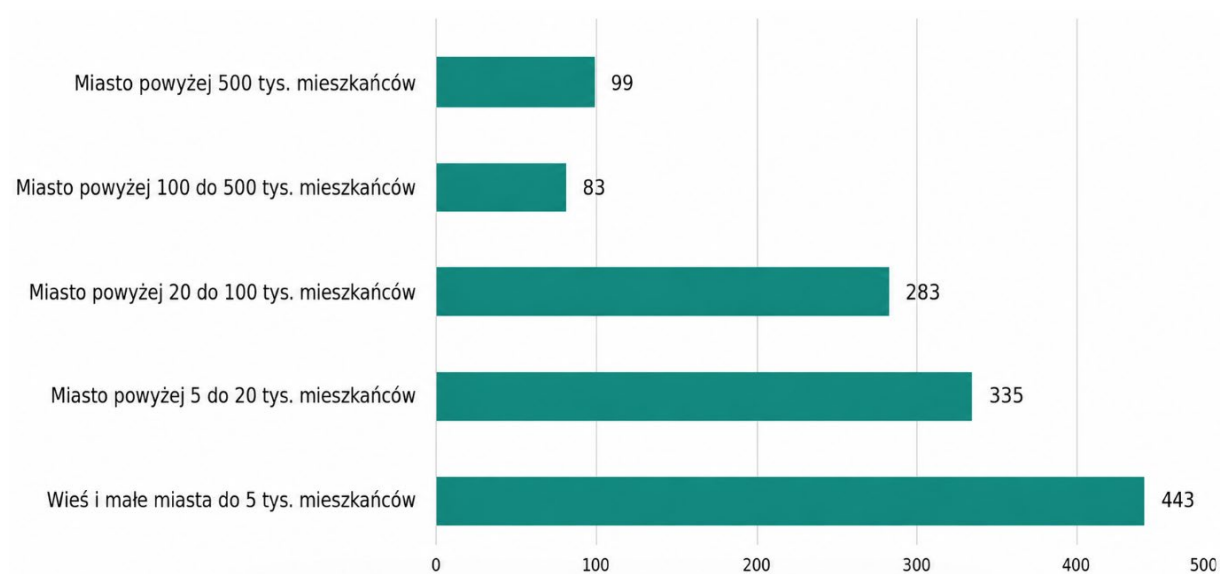
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Najwięcej osób, które wypełniło ankietę pracowało na terenie województw:

[wielkopolskiego](#) (14,4% – 179 respondentów), [śląskiego](#) (12,07% – 150 respondentów) i [mazowieckiego](#) (11,02% – 137 respondentów). Najmniej liczne grupy respondentów reprezentowały województwa: [łódzkie](#) (3,06% – 38 respondentów), [zachodniopomorskie](#) (2,82% – 35 respondentów) i [opolskie](#) (0,48% – 6 respondentów).

Respondentów zapytano o wielkość miejscowości, gdzie zlokalizowana jest instytucja, w której pracują.

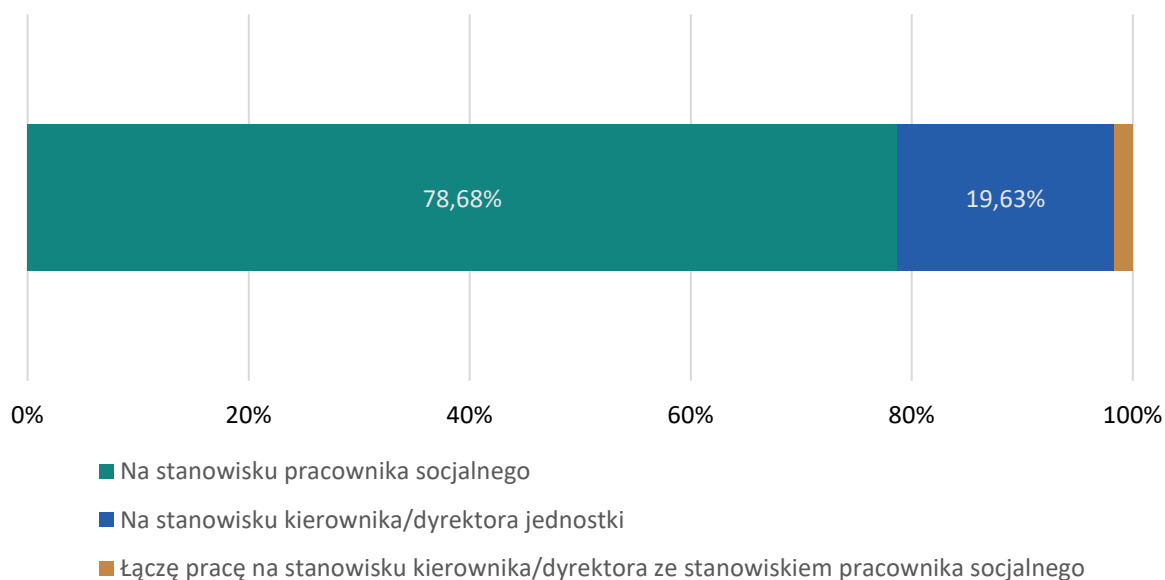
Wykres 2. Respondenci według wielkości miejscowości, w której znajduje się OPS/CUS



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Jak wspomniano, ankieta CAWI realizowana w ramach analizowanego badania była skierowana do osób, które w ośrodkach pomocy społecznej i centrach usług społecznych pracowały na stanowisku pracownika socjalnego lub kierownika/dyrektora instytucji, bądź łączyły obie role zawodowe. [Ankieta wypełniła 1243 respondentów spełniających jedno z powyższych kryteriów.](#)

Wykres 3. Respondenci według stanowiska pracy



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

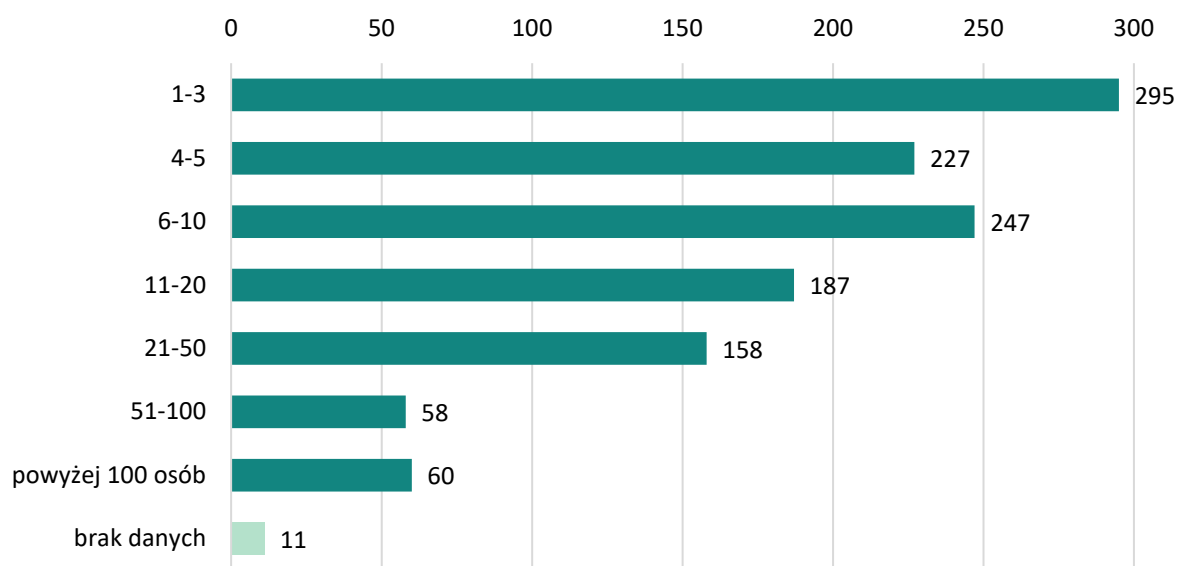
Struktura respondentów według stanowiska pracy (N=1243) wskazuje na dominację osób zatrudnionych na **stanowisku pracownika socjalnego**, które stanowiły **78,68%** badanej grupy – 978 osób. Oznacza to, że niemal cztery piąte respondentów reprezentowało perspektywę bezpośredniej pracy z klientami pomocy społecznej. Istotną, choć wyraźnie mniejszą, grupę tworzyły osoby pełniące funkcje **kierownicze lub dyrektorskie** w jednostkach pomocy społecznej – **19,63%** badanych – 244 osoby. Niewielki odsetek respondentów (**1,69%** – 21 osób) deklarował **łączenie obowiązków kierowniczych z pracą na stanowisku pracownika socjalnego**, co wskazuje na marginalny, lecz obecny model łączenia ról zarządczych i wykonawczych. Uzyskane wyniki potwierdzają, że badanie w przeważającej mierze odzwierciedla doświadczenia i opinie osób realizujących zadania pomocy społecznej na poziomie operacyjnym, przy jednoczesnym uwzględnieniu perspektywy kadry zarządzającej.

Ankietowani najczęściej pracowali w ośrodkach pomocy społecznej i centrach usług społecznych zlokalizowanych na terenach wiejskich lub w bardzo małych

miejsowościach do 5 tys. mieszkańców (35,64%). Znaczący odsetek badanych reprezentował także miasta do 20 tys. mieszkańców (26,95%) oraz miasta średniej wielkości liczące powyżej 20 do 100 tys. mieszkańców (22,77%), **łącznie 85,36% respondentów pracowało w instytucjach zlokalizowanych na wsi oraz w małych i średnich miastach**. Z kolei udział instytucji zlokalizowanych w dużych miastach był wyraźnie mniejszy. Respondenci z miast liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców stanowili 6,68% ogółu badanych, a z miast powyżej 500 tys. mieszkańców 7,96%. Oznacza to, że łącznie osoby pracujące w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców stanowiły 14,64% badanej grupy.

Badani w kolejnym pytaniu zostali zapytani o liczbę zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce, w której pracują.

Wykres 4. Respondenci według liczby zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce

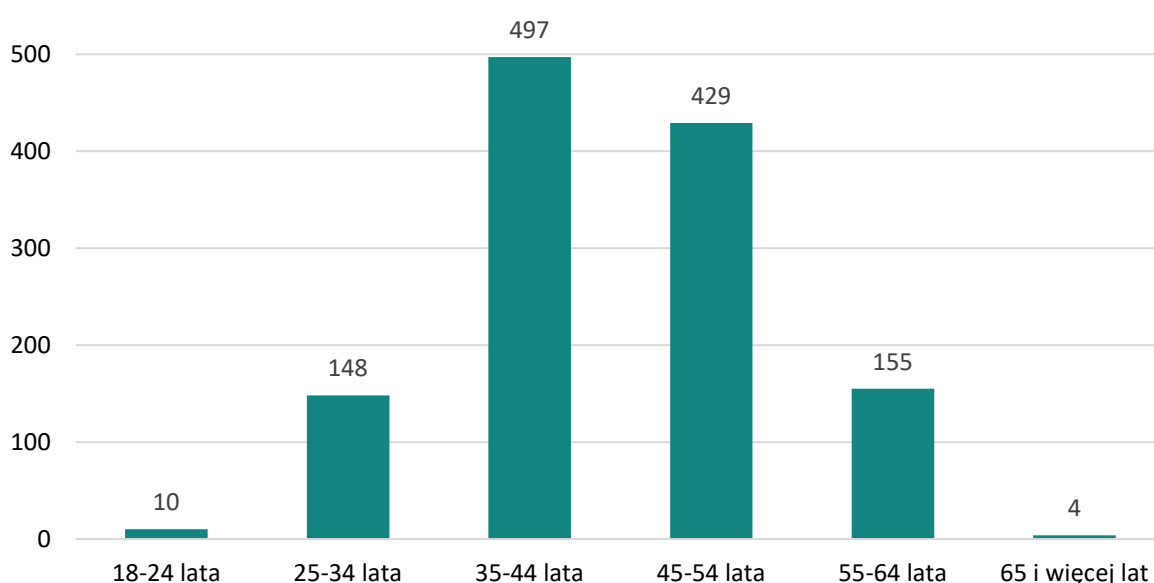


Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Struktura respondentów według liczby zatrudnionych pracowników socjalnych wskazuje na wyraźną dominację małych zespołów pracowników socjalnych. Najliczniejszą grupę stanowią jednostki zatrudniające **1–3 osoby (23,73%)**,

a niewiele mniejszy odsetek dotyczy zespołów liczących 6–10 osób (19,87%) oraz 4–5 osób (18,26%), co łącznie stanowiło ponad 60% badanych. Jednostki średniej wielkości, zatrudniające 11–20 pracowników socjalnych, stanowią 15,04%, natomiast zespoły liczące 21–50 osób – 12,71%. Z kolei duże instytucje, zatrudniające 51–100 osób (4,67%) oraz powyżej 100 osób (4,83%), stanowiły stosunkowo niewielką część próby. Odsetek braków danych był marginalny (0,88%).

Wykres 5. Wiek respondentów

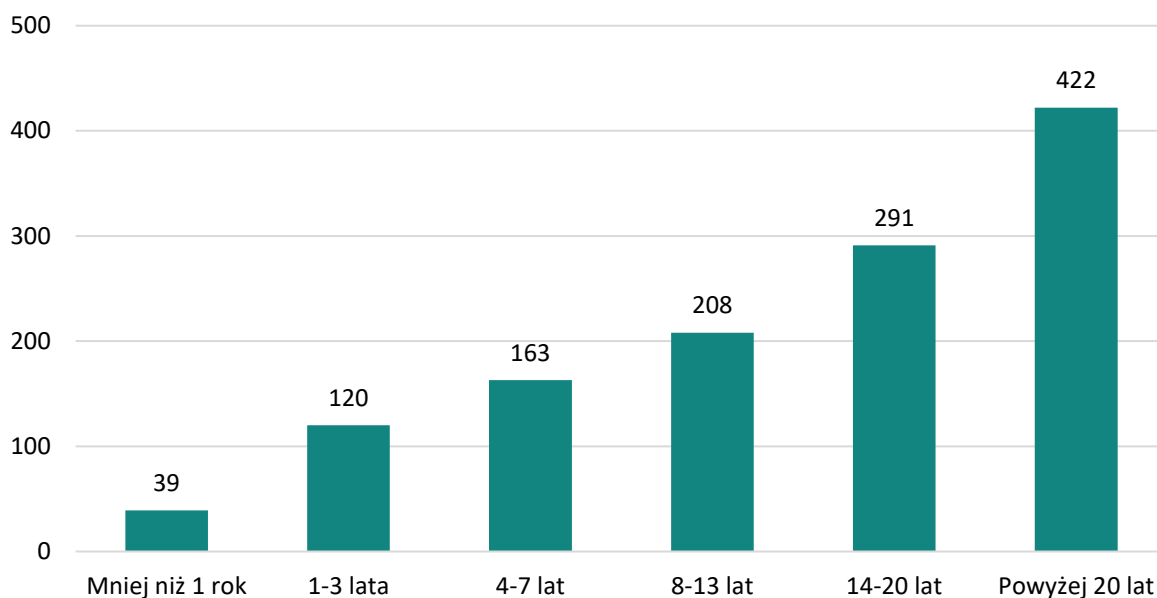


Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Struktura wiekowa respondentów wskazuje na wyraźną dominację osób w wieku 35–44 lata (39,98%), co czyni tę grupę najliczniejszą. Drugą co do liczebności grupą byli respondenci w wieku 45–54 lata (34,51%), co łącznie oznacza, że blisko trzy czwarte badanych (ponad 74%) mieściło się w przedziale 35–54 lata. Udział osób młodszych był zdecydowanie mniejszy – osoby w wieku 25–34 lata stanowiły 11,91%, a respondenci w wieku 18–24 lata jedynie 0,80%. Z kolei osoby w wieku 55–64 lata stanowiły 12,47% badanych, natomiast respondenci w wieku 65 lat i więcej stanowili niewielki odsetek respondentów (0,32%). Ogółem struktura wiekowa respondentów wskazuje na przewagę osób w wieku 35 lat i więcej, przy relatywnie niskim udziale

najmłodszych badanych. W kolejnym pytaniu poproszono badanych o określenie stażu pracy w systemie pomocy społecznej.

Wykres 6. Staż pracy respondentów w pomocy społecznej



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

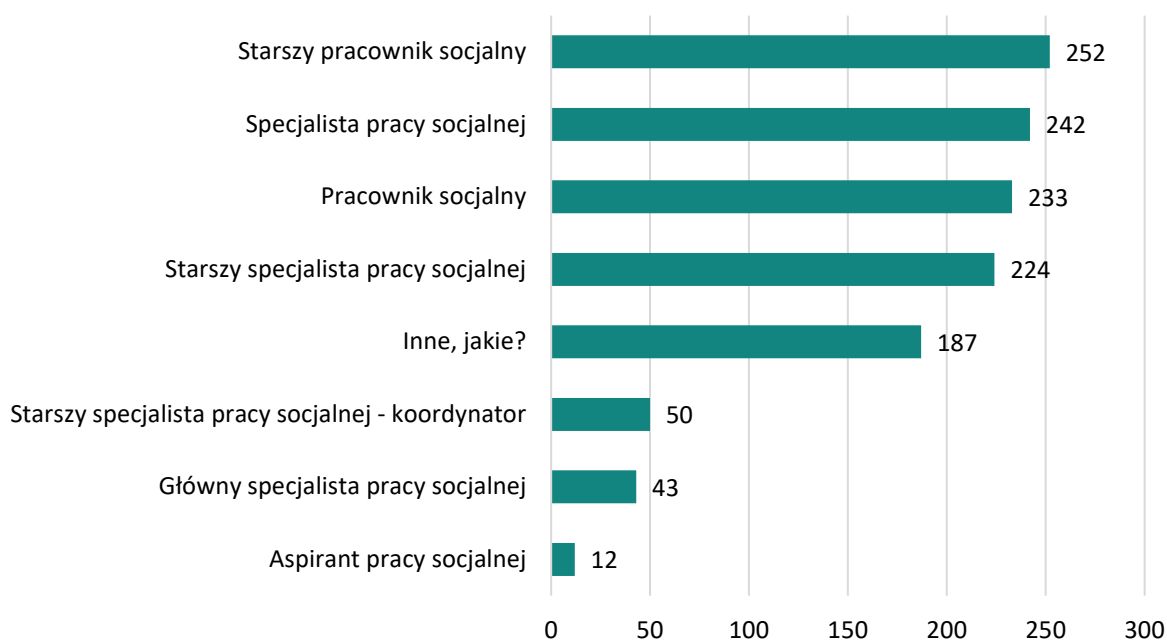
Uzyskane odpowiedzi wyraźnie wskazują na dominację wśród badanych osób z dużym doświadczeniem zawodowym w systemie pomocy społecznej.

Najliczniejszą grupę stanowili pracownicy ze stażem **powyżej 20 lat** (33,95%), a kolejną osoby pracujące w zawodzie **14–20 lat** (23,41%), co łącznie oznacza, że **ponad 57% badanych** posiadało co najmniej 14-letnie doświadczenie w pomocy społecznej. Znaczący udział mieli również respondenci ze stażem **8–13 lat** (16,73%) oraz **4–7 lat** (13,11%), co świadczy o obecności wśród badanych grupy pracowników ze średnim stażem. Zdecydowanie mniejszy odsetek stanowiły osoby o krótkim doświadczeniu zawodowym – pracownicy ze stażem **1–3 lata** to 9,65%, a osoby pracujące **krócej niż rok** stanowiły jedynie 3,14%. Wyniki potwierdzają, że badana populacja charakteryzuje się wysokim poziomem doświadczenia zawodowego.

Znaczna część kierowników/dyrektorów<sup>2</sup> OPS/CUS (63%) posiadała ponad 20-letni staż pracy w pomocy społecznej. Generalnie większość kierowników/dyrektorów posiadała staż pracy w pomocy społecznej wynoszący 14 lat i więcej (86% spośród 265 kierowników/dyrektorów), co wskazuje na znaczne doświadczenie zawodowe kadry zarządzającej oraz posiadanie wieloletniej perspektywy w zakresie obserwacji zmian zachodzących w systemie pomocy społecznej i towarzyszących im wyzwań.

W kolejnym pytaniu respondenci zostali zapytani o stopień zawodowy.

Wykres 7. Stopień zawodowy respondentów



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

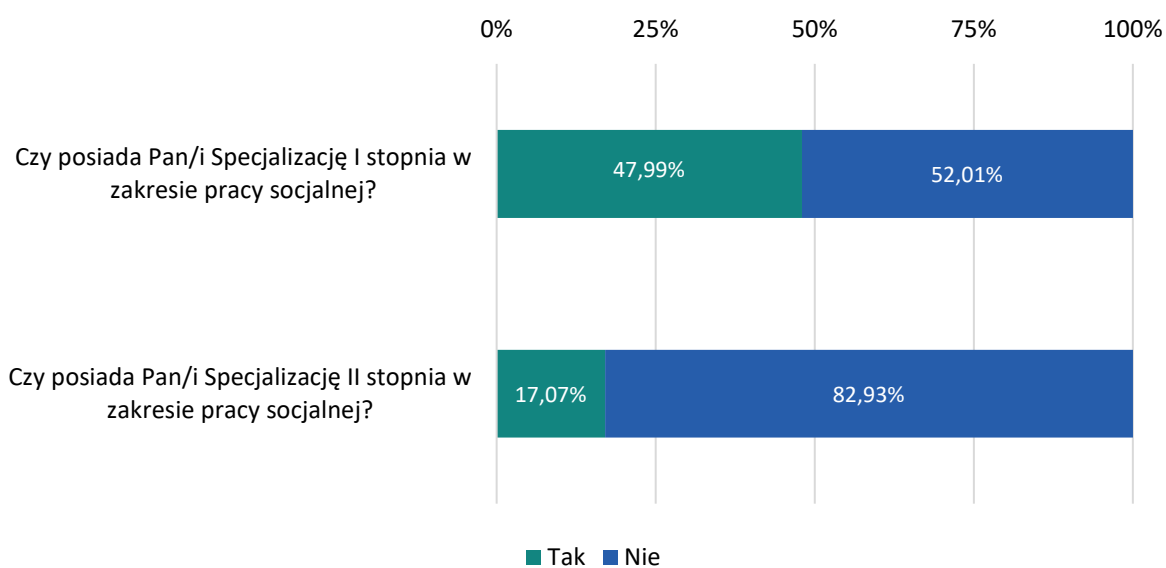
Struktura stopni zawodowych respondentów wskazuje na stosunkowo równomierny rozkład pomiędzy kilkoma kluczowymi kategoriami stanowisk w pracy socjalnej. Najliczniej reprezentowaną grupę stanowią **starsi pracownicy**

<sup>2</sup>W tej kategorii znajdują się osoby będące kierownikami/dyrektorami OPS/CUS (244 os.) oraz osoby łączące funkcje zarządcze ze stanowiskiem pracownika socjalnego w OPS/CUS (21 os.), (N=265).

socjalni (20,27%), co potwierdza znaczącą obecność osób z doświadczeniem zawodowym, lecz niekoniecznie na najwyższych szczeblach specjalistycznych. Niewiele mniejszy udział mają **specjaliści pracy socjalnej** (19,47%) oraz **pracownicy socjalni** (18,74%), co łącznie wskazuje, że niemal 40% respondentów to osoby wykonujące podstawowe lub specjalistyczne zadania merytoryczne. Istotną grupę tworzą również **starsi specjaliści pracy socjalnej** (18,02%). Zdecydowanie mniejszy odsetek respondentów zajmuje stanowiska o najwyższym stopniu specjalizacji, takie jak **starszy specjalista – koordynator** (4,02%) oraz **główny specjalista pracy socjalnej** (3,46%), natomiast **aspiranci pracy socjalnej** (0,97%) stanowią marginalną część badanych. **Ogółem wyniki wskazują na dominację średnich i wyższych stopni zawodowych, co potwierdza wysoki poziom kwalifikacji i doświadczenia osób badanych.**

Kategoria „**inne**” (15,04%) obejmuje zróżnicowane, niestandardowe lub łączone role zawodowe. Respondenci wskazywali w tej kategorii przede wszystkim na funkcje dyrektorskie i kierownicze w odniesieniu do całej instytucji oraz poszczególnych sekcji, działów i zespołów w instytucji (kierownicy średniego szczebla), funkcje zastępcy kierownika/dyrektora instytucji. Odpowiedzi niektórych respondentów opisywały wykształcenie zamiast zajmowanego stanowiska: „pedagog pracy socjalnej”, „wykształcenie wyższe pedagogiczne w zakresie resocjalizacji i poradnictwa pedagogicznego”. Kilku respondentów wskazało na łączenie roli zawodowej pracownika socjalnego np. z rolą organizatora usług społecznych lub Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS).

Wykres 8. Posiadanie specjalizacji I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

W odpowiedzi na pytanie o specjalizację I stopnia pracownika socjalnego 47,99% badanych zadeklarowało jej posiadanie, natomiast w przypadku specjalizacji II stopnia odsetek ten wyniósł 17,07%.

Wykres 9. Respondenci według posiadanej specjalności w ramach specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=213

\*Pytanie wielokrotnego wyboru, odpowiedzi nie sumują się do 100%

Struktura respondentów według posiadanych specjalności specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego wskazuje na wyraźną przewagę respondentów, którzy uzyskali specjalizację II stopnia w zakresie pracy socjalnej z osobą i rodziną z problemem przemocy (24,41%), a niewiele mniejszy udział ma praca socjalna z rodziną z problemami opiekuńczo-wychowawczymi (23%), co łącznie pokazuje, że niemal połowa badanych specjalizuje się w obszarze

wsparcia rodzin w sytuacjach kryzysowych. Kolejne istotne wskazania dotyczyły specjalności w zakresie pracy socjalnej z osobami starszymi (11,74%) oraz z osobami uzależnionymi (11,27%). Dane te pokazują, że wskazane obszary specjalizacji były relatywnie wyraźnie reprezentowane wśród respondentów posiadających specjalizację II stopnia. Mniejszy, lecz nadal znaczący odsetek badanych wskazał na specjalność pracy socjalnej z osobami z niepełnosprawnością i ich rodzinami (9,86%). Pozostałe specjalności, takie jak praca z osobami bezrobotnymi, społecznością lokalną, osobami z zaburzeniami psychicznymi czy organizacja usług społecznych, były wskazywane rzadziej. Nielicznie reprezentowane są specjalizacje dotyczące pracy z osobami bezdomnymi, cudzoziemcami, osobami opuszczającymi zakłady karne oraz animatorzy społeczności lokalnych.

Wśród „innych” odpowiedzi respondenci wskazywali: „poradnictwo i pomoc psychopedagogiczna”, „organizację pomocy społecznej”, „pracę socjalną i resocjalizację”, „pracę socjalną z dziećmi”.

Wśród osób, które wzięły udział w badaniu 70,77% pracuje na stanowisku pracownika socjalnego, pozostałe osoby zajmują stanowiska kierownicze – są kierownikami lub dyrektorami ośrodków pomocy społecznej lub centrów usług społecznych (17,66% badanych). Niewielką część stanowią osoby, które łączą kierowanie jednostką społeczną z pracą pracownika socjalnego (to 1,52% wszystkich badanych).

Opisując badaną populację warto dokładnie scharakteryzować respondentów pod względem zależności cech społeczno-demograficznych i zawodowych.

Analiza wieku ankietowanych wskazuje, że najwyższy odsetek pracowników socjalnych odnotowano w grupie osób do 35. roku życia, gdzie 98,10% badanych wykonywało ten zawód. W grupie osób w wieku 55 lat i więcej udział pracowników

socjalnych był wyraźnie niższy i wynosił 61,01%. Jednocześnie w tej samej grupie wiekowej odnotowano najwyższy odsetek kierowników lub dyrektorów jednostek 36,48%. Respondenci łączący dwie role stanowili 2,52%.

Tabela 1. Aktualnie zajmowane stanowisko w OPS/CUS a wiek badanych

	<b>Mniej niż 35 lat (N=158)</b>	<b>35-44 lata (N=497)</b>	<b>45-54 lata (N=429)</b>	<b>55 lat i więcej (N=159)</b>
<b>Pracownik socjalny</b>	155 (98,10%)	404 (81,29%)	322 (75,06%)	97 (61,01%)
<b>Kierownik / Dyrektor jednostki</b>	1 (0,63%)	87 (17,51%)	98 (22,84%)	58 (36,48%)
<b>Łączenie obu stanowisk</b>	2 (1,27%)	6 (1,21%)	9 (2,10%)	4 (2,52%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p – dokładny test Fishera.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Istotne różnice ujawniły się również przy analizie stanowiska w zależności od stażu pracy w pomocy społecznej. Najwyższy odsetek pracowników socjalnych odnotowano w grupie osób z najkrótszym stażem, do 3 lat (96,86%), a najniższy wśród osób pracujących w pomocy społecznej powyżej 20 lat (60,66%).

Jednocześnie w grupie osób z najdłuższym stażem pracy odnotowano najwyższy udział kierowników lub dyrektorów jednostek (36,97%) oraz osób łączących tę funkcję z pracą na stanowisku pracownika socjalnego (2,37%).

Tabela 2. Aktualnie zajmowane stanowisko a staż w pomocy społecznej

	<b>Do 3 lat (N=159)</b>	<b>4-7 lat (N=163)</b>	<b>8-13 lat (N=208)</b>	<b>14-20 lat (N=291)</b>	<b>Powyżej 20 lat (N=422)</b>
<b>Pracownik socjalny</b>	154 (96,86%)	154 (94,48%)	186 (89,42%)	228 (78,35%)	256 (60,66%)
<b>Kierownik / Dyrektor jednostki</b>	5 (3,14%)	7 (4,29%)	19 (9,13%)	57 (19,59%)	156 (36,97%)
<b>Łączenie obu stanowisk</b>	0 (0,00%)	2 (1,23%)	3 (1,44%)	6 (2,06%)	10 (2,37%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p – dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Wśród badanych najwyższy odsetek osób zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego odnotowano w grupie wykonującej pracę w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców (87,88%), natomiast najniższy w grupie pracującej w miejscowościach poniżej 5 tys. mieszkańców (76,75%). Z kolei najwyższy odsetek kierowników i dyrektorów jednostek odnotowano wśród osób wykonujących pracę w miejscowościach do 5 tys. mieszkańców (22,57%), a najniższy wśród osób pracujących w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców (9,09%). Najwyższy odsetek osób łączących funkcję kierownika i pracownika socjalnego odnotowano wśród badanych pracujących w miastach powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców (3,61%), zaś najniższy wśród osób wykonujących pracę w miejscowościach do 5 tys. mieszkańców (0,68%).

Tabela 3. Aktualnie zajmowane stanowisko a wielkość miejscowości wykonywania pracy

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=443)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=335)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=283)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=83)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=99)</b>
<b>Pracownik socjalny</b>	340 (76,75%)	260 (77,61%)	221 (78,09%)	70 (84,34%)	87 (87,88%)
<b>Kierownik/ Dyrektor jednostki</b>	100 (22,57%)	70 (20,90%)	55 (19,43%)	10 (12,05%)	9 (9,09%)
<b>Łączenie obu stanowisk</b>	3 (0,68%)	5 (1,49%)	7 (2,47%)	3 (3,61%)	3 (3,03%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,017$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Podsumowując, w badaniu uczestniczyła zróżnicowana terytorialnie i organizacyjnie grupa pracowników OPS/CUS, przy czym wyraźnie dominowała perspektywa osób realizujących pracę socjalną, z mniej liczną kadrą kierowniczą. Struktura wieku i

stażu pracy wskazuje na przewagę respondentów doświadczonych zawodowo. Jednocześnie obecność respondentów pracujących w różnych miejscowościach (miasto/wieś) oraz w różnej wielkości zespołach pozwala analizować zjawisko wykorzystania AI w kontekście zróżnicowanych warunków organizacyjnych i kontekstów lokalnych.

## I.3. Analiza zebranych danych w kontekście problemów i pytań badawczych

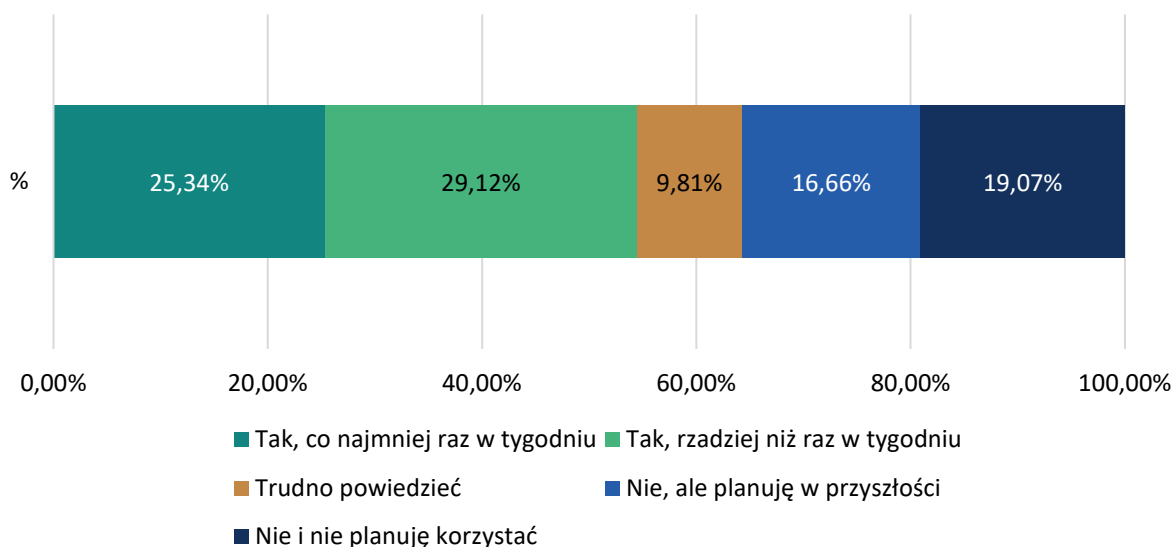
W niniejszym rozdziale przedstawiono analizę wyników badania w odniesieniu do sformułowanych problemów i pytań badawczych. Po scharakteryzowaniu profilu respondentów przechodzimy do omówienia danych dotyczących wykorzystania narzędzi AI w pracy socjalnej, w tym skali i sposobów ich stosowania, a także ocen, barier i obaw towarzyszących wdrażaniu tych rozwiązań.

### I.3.1. Zakres i częstotliwość korzystania z narzędzi AI

#### I.3.1.1. Korzystanie z narzędzi AI w życiu pozazawodowym

Zapytaliśmy badane osoby, czy korzystają z narzędzi sztucznej inteligencji w życiu pozazawodowym. Choć badanie koncentrowało się na wykorzystaniu sztucznej inteligencji w pracy socjalnej, czyli w środowisku zawodowym oraz na potrzeby wykonywania czynności służbowych, istotne było również ustalenie, czy badani korzystają z tych narzędzi w codziennych sytuacjach pozazawodowych, a jeśli tak, to z jaką częstotliwością.

Wykres 10. Korzystanie ze sztucznej inteligencji w sytuacjach pozazawodowych



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Ponad połowa badanych (54,46%) korzysta ze sztucznej inteligencji w sytuacjach pozazawodowych, natomiast 16,66% deklaruje zamiar korzystania z niej w przyszłości. Można przypuszczać, że wcześniejsze doświadczenia z wykorzystaniem narzędzi sztucznej inteligencji w sferze prywatnej sprzyjają większej gotowości do ich stosowania również w pracy zawodowej. Dane pochodzące z badań nad generatywną sztuczną inteligencją wskazują przede wszystkim na nawyki i płynność użycia (AI literacy)<sup>3</sup>. Oznacza to, że użytkownicy AI uczą się środowiska technologicznego, w którym znajdują odpowiedzi na nurtujące ich pytania, jednocześnie zapoznają się z możliwościami, jakie dają narzędzia. Jednak nawet jeśli ktoś potrafi korzystać z generatywnej AI prywatnie, to użycie w sytuacjach zawodowych zależy od tego, czy pracodawca daje narzędzia, szkolenia, zgodę i „bezpieczne” środowisko<sup>4</sup> (co potwierdzają również badania; zob.

<sup>3</sup>A. Blick, A. Bladin, D. Deming, *The Rapid Adoption of Generative AI*, NBER Working Paper No. 32966 September 2024,

<sup>4</sup>Gallup, *AI Use at Work Rises*, 15-19.09.2025; Webcon, *GotowinaAI*, sierpień/wrzesień 2025.

analiza kolejnych odpowiedzi). Warto również zaznaczyć, że niemal co piąta osoba wśród badanych (19,07%) nie korzysta z narzędzi sztucznej inteligencji w życiu pozazawodowym i nie zamierza tego robić.

Wśród osób pracujących w największych miastach korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych jest najczęstsze (70,70%), najniższy odsetek jest wśród osób pracujących w najmniejszych miejscowościach (40,71%).

Tabela 4. Korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych a wielkość miejscowości, w której badane osoby pracują

	<b>Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk. (N=443)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=335)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=283)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=83)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=99)</b>
<b>Tak, co najmniej raz w tygodniu</b>	97 (21,90%)	77 (22,99%)	73 (25,80%)	28 (33,73%)	40 (40,40%)
<b>Tak, rzadziej niż raz w tygodniu</b>	113 (25,51%)	97 (28,96%)	91 (32,16%)	31 (37,35%)	30 (30,30%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	49 (11,06%)	26 (7,76%)	28 (9,89%)	7 (8,43%)	12 (12,12%)
<b>Nie, ale planuję w przyszłości</b>	94 (21,22%)	59 (17,61%)	35 (12,37%)	11 (13,25%)	8 (8,08%)
<b>Nie i nie planuję korzystać</b>	90 (20,32%)	76 (22,69%)	56 (19,79%)	6 (7,23%)	9 (9,09%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p – dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Kolejna dostrzegalna różnica w korzystaniu z AI w sytuacjach pozazawodowych jest pomiędzy osobami w wieku do 35 lat, a tymi powyżej lat 55. Wykorzystywanie

AI w sytuacjach pozazawodowych deklaruje 70,26% osób do 35 lat i blisko dwie piąte osób w wieku 55 lat i więcej (39,62%)<sup>5</sup>.

Tabela 5. Korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych a wiek badanych osób

	<b>Mniej niż 35 lat (N=158)</b>	<b>35-44 lata (N=497)</b>	<b>45-54 lata (N=429)</b>	<b>55 lat i więcej (N=159)</b>
<b>Tak, co najmniej raz w tygodniu</b>	67 (42,41%)	119 (23,94%)	102 (23,78%)	27 (16,98%)
<b>Tak, rzadziej niż raz w tygodniu</b>	44 (27,85%)	160 (32,19%)	122 (28,44%)	36 (22,64%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	13 (8,23%)	42 (8,45%)	44 (10,26%)	23 (14,47%)
<b>Nie, ale planuję w przyszłości</b>	7 (4,43%)	82 (16,50%)	77 (17,95%)	41 (25,79%)
<b>Nie i nie planuję korzystać</b>	27 (17,09%)	94 (18,91%)	84 (19,58%)	32 (20,13%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ;  $\chi^2$  - test chi-kwadrat

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Znaczące różnice odnotowano także pomiędzy osobami z najkrótszym i najdłuższym stażem zawodowym.

<sup>5</sup> Suma odpowiedzi: Tak, co najmniej raz w tygodniu; tak, rzadziej niż raz w tygodniu.

Tabela 6. Korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych a staż pracy badanych osób

	<b>Do 3 lat (N=159)</b>	<b>4–7 lat (N=163)</b>	<b>8–13 lat (N=208)</b>	<b>14–20 lat (N=291)</b>	<b>Powyżej 20 lat (N=422)</b>
<b>Tak, co najmniej raz w tygodniu</b>	60 (37,74%)	56 (34,36%)	44 (21,15%)	68 (23,37%)	87 (20,62%)
<b>Tak, rzadziej niż raz w tygodniu</b>	49 (30,82%)	54 (33,13%)	64 (30,77%)	91 (31,27%)	104 (24,64%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	8 (5,03%)	7 (4,29%)	30 (14,42%)	22 (7,56%)	55 (13,03%)
<b>Nie, ale planuję w przyszłości</b>	18 (11,32%)	10 (6,13%)	35 (16,83%)	52 (17,87%)	92 (21,80%)
<b>Nie i nie planuję korzystać</b>	24 (15,09%)	36 (22,09%)	35 (16,83%)	58 (19,93%)	84 (19,91%)

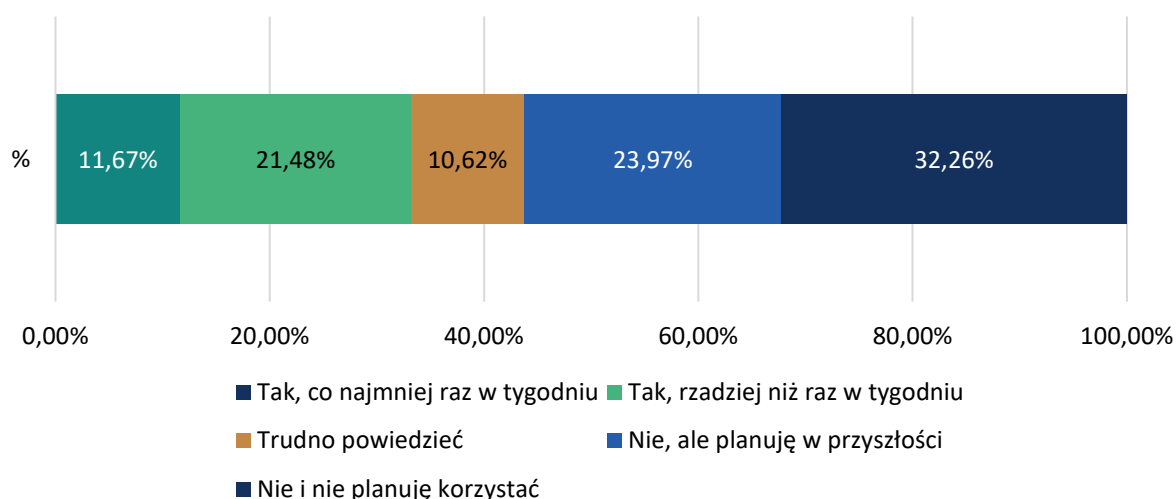
Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p - test chi-kwadrat

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

### I.3.1.2. Korzystanie ze sztucznej inteligencji w pracy zawodowej

W pierwszej kolejności zbadano, na ile narzędzia sztucznej inteligencji są już wykorzystywane przez respondentów w codziennej pracy zawodowej.

Wykres 11. Korzystanie ze sztucznej inteligencji w pracy zawodowej



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Ponad połowa respondentów (56,23%) zadeklarowała, że do czasu przeprowadzenia badania nie wykorzystywała AI w sytuacjach zawodowych. Zarazem niemal połowa tej grupy, stanowiąca 23,97% wszystkich badanych, wyraziła zamiar korzystania z takich narzędzi w przyszłości. Jeśli deklaracje te znalazłyby potwierdzenie w praktyce, odsetek osób korzystających ze sztucznej inteligencji w pracy zawodowej mógłby wzrosnąć do 57,12%. Warto także podkreślić, że 11,67% badanych korzysta z AI w pracy co najmniej raz w tygodniu.

Podobnie jak w przypadku korzystania ze sztucznej inteligencji w sytuacjach pozazawodowych, również w pracy zawodowej, największe różnice pojawiły się pomiędzy osobami z najmłodszej i najstarszej grupy wiekowej. Wykorzystywanie AI w pracy zawodowej było najczęstsze wśród osób do 35 roku życia (47,47%), a najrzadsze u osób mających 55 lat i więcej (27,68%)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Suma odpowiedzi: Tak, co najmniej raz w tygodniu; tak, rzadziej niż raz w tygodniu.

Tabela 7. Korzystanie z AI w pracy zawodowej a staż pracy badanych osób

	<b>Do 3 lat (N=159)</b>	<b>4–7 lat (N=163)</b>	<b>8–13 lat (N=208)</b>	<b>14–20 lat (N=291)</b>	<b>Powyżej 20 lat (N=422)</b>
<b>Tak, co najmniej raz w tygodniu</b>	24 (15,09%)	25 (15,34%)	15 (7,21%)	36 (12,37%)	45 (10,66%)
<b>Tak, rzadziej niż raz w tygodniu</b>	46 (28,93%)	42 (25,77%)	44 (21,15%)	59 (20,27%)	76 (18,01%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	19 (11,95%)	14 (8,59%)	23 (11,06%)	26 (8,93%)	50 (11,85%)
<b>Nie, ale planuję korzystać</b>	26 (16,35%)	22 (13,50%)	48 (23,08%)	72 (24,74%)	130 (30,81%)
<b>Nie i nie planuję korzystać</b>	44 (27,67%)	60 (36,81%)	78 (37,50%)	98 (33,68%)	121 (28,67%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p - test chi-kwadrat

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w pracy zawodowej jest najczęstsze wśród osób pracujących w instytucjach lokowanych w miastach – powyżej 500 tys. mieszkańców (41,41%), a najrzadsze wykorzystanie wśród osób pracujących w instytucjach zlokalizowanych w miastach do 20 tys. mieszkańców (30,14%)<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Suma odpowiedzi: Tak, co najmniej raz w tygodniu; tak, rzadziej niż raz w tygodniu.

Tabela 8. Korzystanie z AI w pracy zawodowej a wielkość miejscowości, w której badane osoby pracują

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=443)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=335)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=283)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=83)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=99)</b>
<b>Tak, co najmniej raz w tygodniu</b>	44 (9,93%)	44 (13,13%)	34 (12,01%)	10 (12,05%)	13 (13,13%)
<b>Tak, rzadziej niż raz w tygodniu</b>	90 (20,32%)	57 (17,01%)	74 (26,15%)	18 (21,69%)	28 (28,28%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	60 (13,54%)	33 (9,85%)	28 (9,89%)	6 (7,23%)	5 (5,05%)
<b>Nie, ale planuję w przyszłości</b>	110 (24,83%)	91 (27,16%)	51 (18,02%)	27 (32,53%)	19 (19,19%)
<b>Nie i nie planuję korzystać</b>	139 (31,38%)	110 (32,84%)	96 (33,92%)	22 (26,51%)	34 (34,34%)

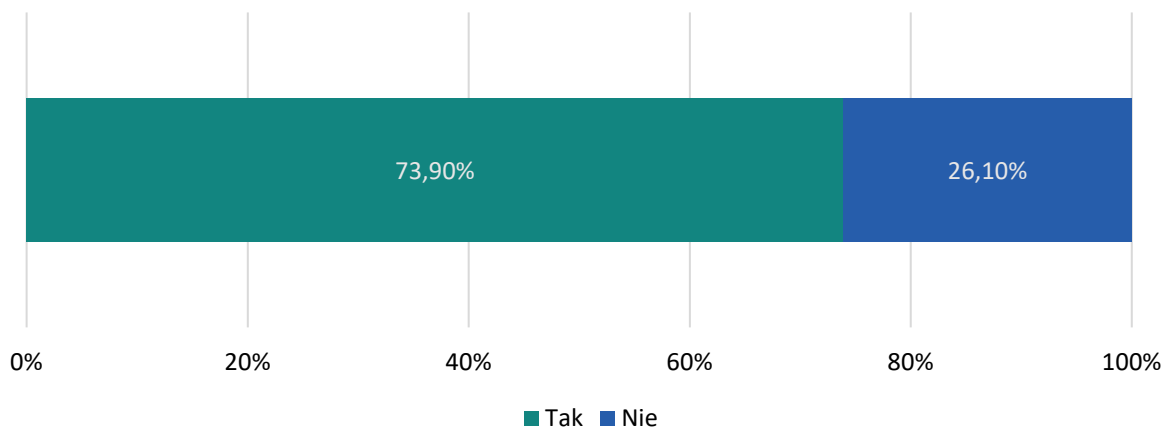
Poziom istotności statystycznej  $p=0,026$ ;  $\chi^2$  - test chi-kwadrat

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=1243

Rozdźwięk w ramach odpowiedzi jest wskaźnikiem dysproporcji między poszczególnymi grupami – z nowoczesnych narzędzi technologicznych częściej korzystają osoby młodsze, z większych ośrodków miejskich oraz z krótszym stażem pracy. Pokazuje to nie tylko oczywiste różnice kulturowe (większe miejscowości stanowią swego rodzaju centra rozwojowe a młodsze osoby są bardziej skłonne do użytkowania narzędzi cyfrowych ze względu na większe obycie z nimi), ale też rolę doświadczenia w podejściu do realizacji zadań zawodowych (im dłuższy staż pracy, tym większe zaufanie do własnych kompetencji i wypracowanych rozwiązań).

Przedmiotem badania było również ustalenie, czy respondenci korzystali z konkretnych narzędzi sztucznej inteligencji.

Wykres 12. Korzystanie z narzędzi AI



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

**Prawie trzy czwarte badanych osób (73,90%)** korzystało w swojej pracy z ogólnie dostępnych narzędzi AI, takich jak ChatGPT, Copilot, Gemini czy Jasper.

Wymienione aplikacje korzystające z AI to najpopularniejsze i najczęściej używane na świecie rozwiązania oparte na AI<sup>8</sup>.

W przypadku tego zagadnienia, nie stwierdzono istotnych różnic pomiędzy poszczególnymi grupami osób badanych.

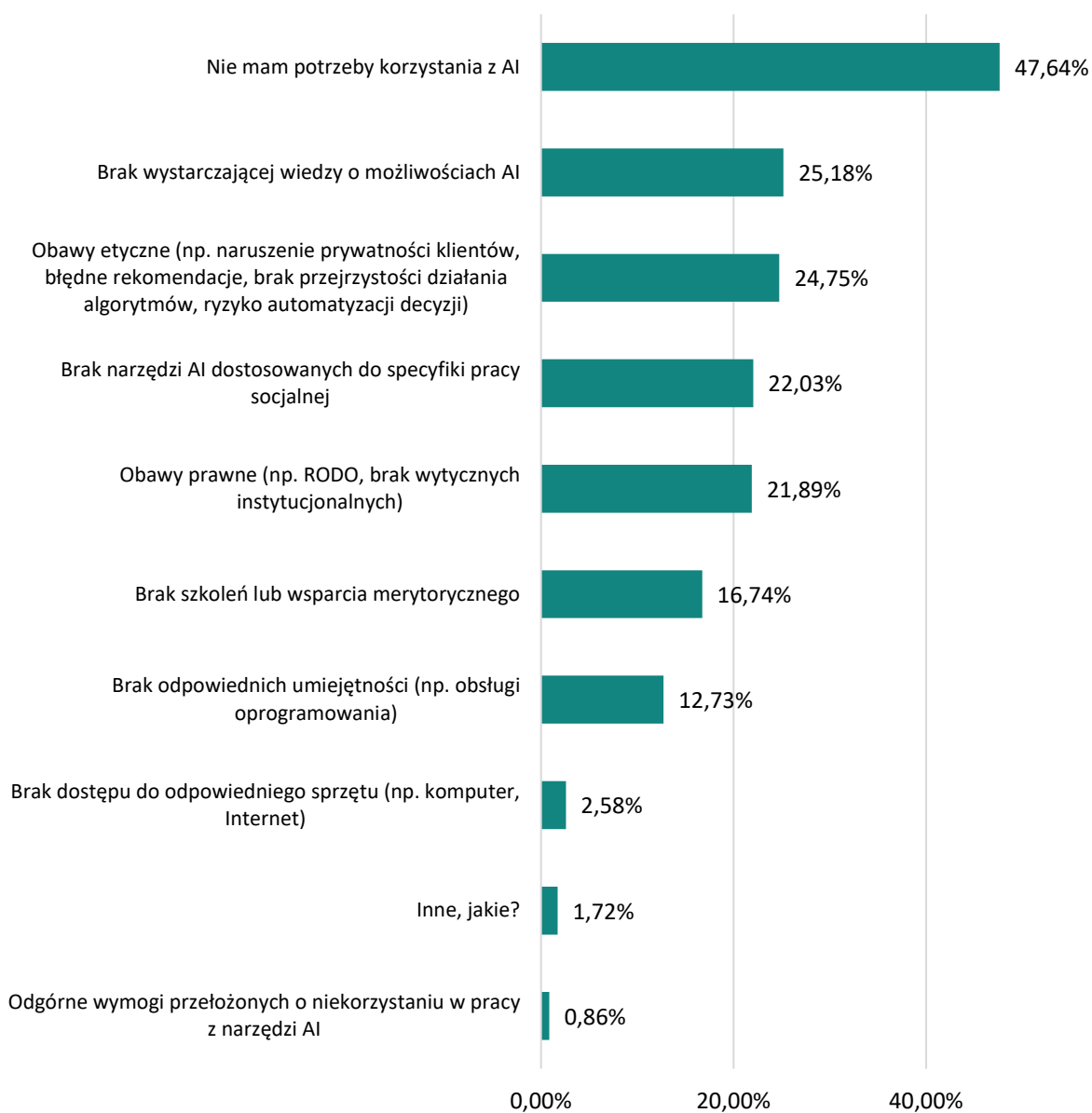
---

<sup>8</sup>Digital 2026, [Digital 2026 more than 1 billion people use AI - Digital ReportAI - Global Insights](#) (dostęp: 27.01.2026)

## I.3.2. Bariery i obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji w pracy socjalnej

W tej części skupiono się na barierach i obawach związanych z korzystaniem ze sztucznej inteligencji w pracy socjalnej. Respondenci, którzy nie używają AI w pracy zawodowej, wskazali powody tej decyzji, co prezentuje poniższy wykres.

Wykres 13. Dlaczego osoby badane nie korzystają z AI w pracy zawodowej



Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=699

Odpowiedzi respondentów, niekorzystających obecnie z AI pokazują, że **blisko połowa z nich nie ma potrzeby korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji w swojej pracy (47,64%)**. Zapewne świadczy to o dobrym przygotowaniu merytorycznym kadr pomocy społecznej zatrudnionych w OPS/CUS, a także doświadczeniu zawodowym i umiejętności samodzielnego rozwiązywania problemów. Może to jednak również wskazywać na brak zaufania i wątpliwości związane z korzystaniem z narzędzi AI w sprawach służbowych, o czym szerzej mowa w dalszej części raportu. Tę drugą interpretację wzmocniają kolejne wskazania osób badanych, które nie korzystają ze sztucznej inteligencji w swojej pracy zawodowej. Na brak wystarczającej wiedzy o AI wskazuje co czwarta badana osoba (25,18%), niemal tyle samo zgłasza obawy etyczne (24,75%). Duża grupa badanych (więcej niż co piąta) wybrała odpowiedź: „brak narzędzi AI dostosowanych do specyfiki pracy socjalnej” (22,03%), a także zgłosiła obawy prawne (21,89%). Badane osoby wskazywały również na brak szkoleń i wsparcia merytorycznego (16,74%) w interesującej nas aktywności oraz na brak odpowiednich umiejętności (12,73%). Tylko niecały procent badanych (0,86%) wskazał jako przeszkodę wymogi przełożonych, które uniemożliwiają korzystanie z generatywnej sztucznej inteligencji w ich pracy zawodowej.

Przyglądając się podziałowi respondentów (którzy nie korzystają z AI) ze względu na wiek, największa różnica pojawiła się w przypadku odpowiedzi: „obawy prawne”. Najczęściej pojawiała się ona wśród osób w wieku poniżej 35 lat (39,71%), najrzadziej natomiast wśród osób w wieku od 35-44 lat (18,28%). W przypadku pozostałych odpowiedzi, różnice nie były znaczące.

Tabela 9. Obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji a wiek osób badanych

	Mniej niż 35 lat (N=68)	35-44 lata (N=290)	45-54 lata (N=245)	55 lat i więcej (N=96)	Istotność (p)
<b>Brak wystarczającej wiedzy o możliwościach AI</b>	16 (23,53%)	63 (21,72%)	72 (29,39%)	25 (26,04%)	p=0,233
<b>Brak odpowiednich umiejętności</b>	9 (13,24%)	40 (13,79%)	26 (10,61%)	14 (14,58%)	p=0,66
<b>Brak szkoleń lub wsparcia merytorycznego</b>	9 (13,24%)	47 (16,21%)	36 (14,69%)	25 (26,04%)	p=0,061
<b>Obawy etyczne</b>	25 (36,76%)	66 (22,76%)	63 (25,71%)	19 (19,79%)	p=0,064
<b>Obawy prawne</b>	27 (39,71%)	53 (18,28%)	53 (21,63%)	20 (20,83%)	p=0,002*
<b>Brak dostępu do odpowiedniego sprzętu</b>	4 (5,88%)	7 (2,41%)	5 (2,04%)	2 (2,08%)	p=0,378
<b>Brak narzędzi AI dostosowanych do specyfiki pracy socjalnej</b>	20 (29,41%)	72 (24,83%)	46 (18,78%)	16 (16,67%)	p=0,086
<b>Nie mam potrzeby korzystania z AI</b>	33 (48,53%)	151 (52,07%)	108 (44,08%)	41 (42,71%)	p=0,214
<b>Odgórne wymogi przełożonych o niekorzystaniu w pracy z narzędzi AI</b>	0 (0,00%)	5 (1,72%)	1 (0,41%)	0 (0,00%)	p=0,332
<b>Inne</b>	2 (2,94%)	3 (1,03%)	5 (2,04%)	2 (2,08%)	p=0,517

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=699

Większe zróżnicowanie odpowiedzi widoczne jest po uwzględnieniu wielkości miejscowości, w której pracują osoby badane niekorzystające ze sztucznej inteligencji. Odpowiedź: "obawy etyczne" najczęściej była wskazywana wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców (41,55%), natomiast najrzadziej wśród osób pracujących w miastach liczących do 20 tys.

mieszkańców (21,39%). Z kolei odpowiedź: "obawy prawne" najczęściej pojawiała się wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców (41,51%), a najrzadziej wśród osób pracujących na wsi lub miastach liczących do 5 tys. mieszkańców (16,47%). Różnicę odnotowaliśmy też w przypadku odpowiedzi: "odgórne wymogi przełożonych o niekorzystaniu w pracy z narzędzi AI", która najczęściej podawana była przez osoby pracujące w miastach liczących ponad 100 do 500 tys. mieszkańców (6,12%), a najrzadziej wśród osób wykonujących pracę w miastach liczących ponad 20 do 100 tys. mieszkańców (0,50%).

Różnice odnotowaliśmy też, biorąc pod uwagę wielkość zespołu, w którym osoby badane niekorzystające z AI pracują. Odpowiedź: „obawy prawne” najczęściej odnotowano wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych (29,25%), a najrzadziej wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych (15,75%).

Tabela 10. Obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=249)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=201)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=147)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=49)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=53)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Brak wystarczającej wiedzy o możliwościach AI</b>	65 (26,10%)	51 (25,37%)	35 (23,81%)	11 (22,45%)	14 (26,42%)	p=0,973
<b>Brak odpowiednich umiejętności</b>	37 (14,86%)	19 (9,45%)	21 (14,29%)	8 (16,33%)	4 (7,55%)	p=0,274
<b>Brak szkoleń lub wsparcia merytorycznego</b>	38 (15,26%)	29 (14,43%)	29 (19,73%)	12 (24,49%)	9 (16,98%)	p=0,377
<b>Obawy etyczne</b>	55 (22,09%)	43 (21,39%)	42 (28,57%)	11 (22,45%)	22 (41,51%)	p=0,022 *
<b>Obawy prawne</b>	41 (16,47%)	46 (22,89%)	35 (23,81%)	9 (18,37%)	22 (41,51%)	p=0,002 *
<b>Brak dostępu do odpowiedniego sprzętu</b>	4 (1,61%)	7 (3,48%)	4 (2,72%)	1 (2,04%)	2 (3,77%)	p=0,647
<b>Brak narzędzi AI dostosowanych do specyfiki pracy socjalnej</b>	53 (21,29%)	38 (18,91%)	30 (20,41%)	16 (32,65%)	17 (32,08%)	p=0,1
<b>Nie mam potrzeby korzystania z AI</b>	122 (49,00%)	103 (51,24%)	73 (49,66%)	17 (34,69%)	18 (33,96%)	p=0,068
<b>Odgórne wymogi przełożonych o niekorzystaniu w pracy z narzędzi AI</b>	2 (0,80%)	1 (0,50%)	0 (0,00%)	3 (6,12%)	0 (0,00%)	p=0,016 *
<b>Inne</b>	4 (1,61%)	3 (1,49%)	2 (1,36%)	1 (2,04%)	2 (3,77%)	p=0,664

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera; \* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=699

Tabela 11. Obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji a liczba osób zatrudnionych w ośrodku/centrum

	<b>Do 4 pracowników socjalnych (N=260)</b>	<b>5-8 pracowników socjalnych (N=146)</b>	<b>9-20 pracowników socjalnych (N=138)</b>	<b>Ponad 20 pracowników socjalnych (N=147)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Brak wystarczającej wiedzy o możliwościach AI</b>	68 (26,15%)	39 (26,71%)	32 (23,19%)	34 (23,13%)	p=0,819
<b>Brak odpowiednich umiejętności</b>	38 (14,62%)	17 (11,64%)	15 (10,87%)	17 (11,56%)	p=0,66
<b>Brak szkoleń lub wsparcia merytorycznego</b>	37 (14,23%)	22 (15,07%)	23 (16,67%)	32 (21,77%)	p=0,245
<b>Obawy etyczne</b>	60 (23,08%)	31 (21,23%)	35 (25,36%)	46 (31,29%)	p=0,192
<b>Obawy prawne</b>	48 (18,46%)	23 (15,75%)	36 (26,09%)	43 (29,25%)	p=0,011 *
<b>Brak dostępu do odpowiedniego sprzętu</b>	5 (1,92%)	6 (4,11%)	3 (2,17%)	4 (2,72%)	p=0,595
<b>Brak narzędzi AI dostosowanych do specyfiki pracy socjalnej</b>	50 (19,23%)	33 (22,60%)	28 (20,29%)	41 (27,89%)	p=0,221
<b>Nie mam potrzeby korzystania z AI</b>	124 (47,69%)	70 (47,95%)	75 (54,35%)	60 (40,82%)	p=0,155
<b>Odgórne wymogi przełożonych o niekorzystaniu w pracy z narzędzi AI</b>	1 (0,38%)	0 (0,00%)	2 (1,45%)	3 (2,04%)	p=0,142
<b>Inne</b>	4 (1,54%)	2 (1,37%)	2 (1,45%)	4 (2,72%)	p=0,857

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera; \* Zależność istotna statystycznie (p<0,05)

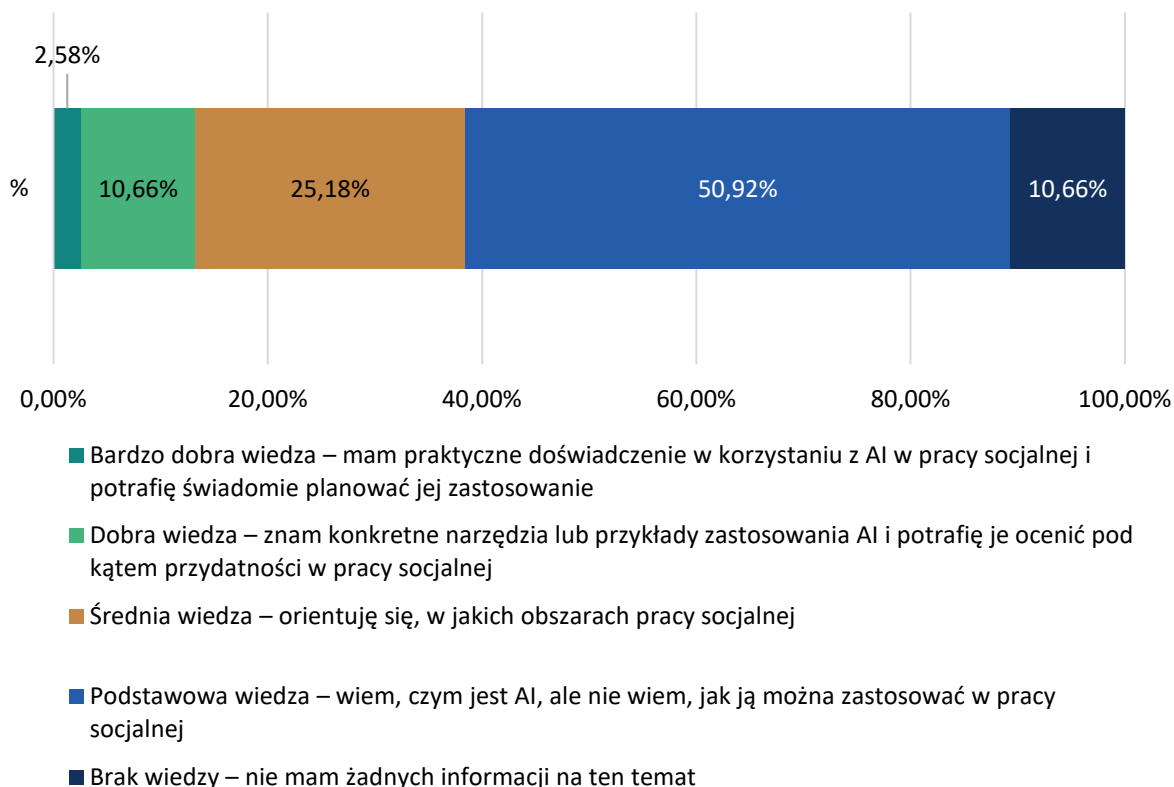
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=699

### I.3.3. Poziom wiedzy i ocena kompetencji

#### I.3.3.1. Wiedza badanych osób o możliwościach wykorzystania AI w pracy socjalnej

Ponad połowa badanych osób spośród tych, które korzystają z narzędzi sztucznej inteligencji w pracy socjalnej (50,92%) uważa, że ma wiedzę na temat sztucznej inteligencji, jednocześnie wskazując, że nie wie, w jaki sposób można ją zastosować w pracy socjalnej. Zwraca uwagę druga grupa osób (25,18%), która ocenia swoją wiedzę na temat korzystania z AI jako średnią, ale wystarczającą, by wskazać obszary pracy socjalnej, w których można wykorzystywać narzędzia sztucznej inteligencji. Identyczne, co do liczebności są grupy osób, które korzystają z narzędzi AI w pracy socjalnej, a które: nie mają żadnej wiedzy na temat używania AI w pracy socjalnej oraz mają dość dużą wiedzę (dobrą wiedzę) i znają narzędzia lub przykłady zastosowania AI w pracy socjalnej. Obydwie grupy stanowią po 10,66% uczestników badania. Najbardziej zaawansowaną kategorię respondentów tworzą osoby mające praktyczne doświadczenie w korzystaniu z AI w pracy socjalnej oraz deklarujące umiejętność świadomego kontrolowania jej zastosowania. Kategoria ta obejmuje niewielki odsetek badanych – 2,58%.

Wykres 14. Wiedza na temat możliwości wykorzystania AI w pracy socjalnej



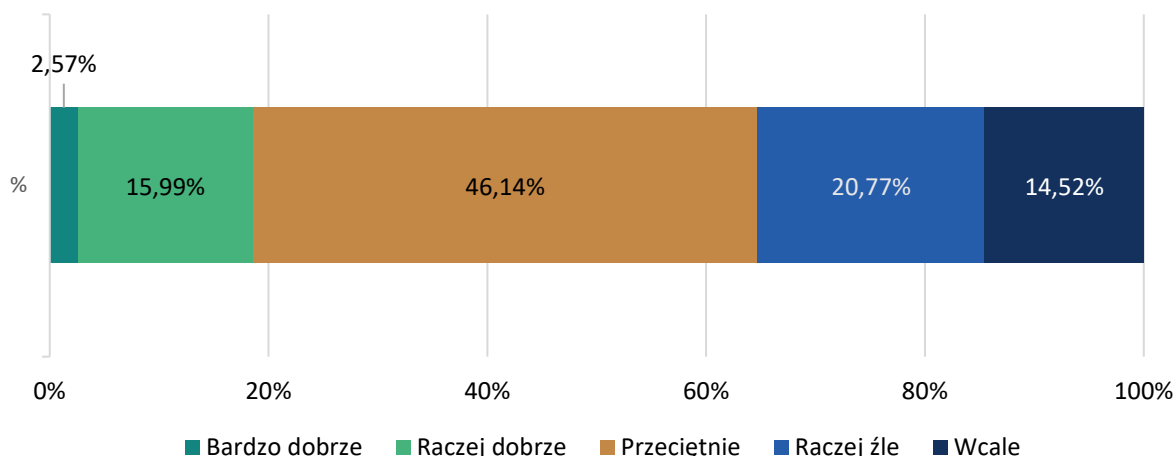
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

W przypadku tego zagadnienia, nie stwierdzono istotnych różnic pomiędzy poszczególnymi grupami osób badanych.

### 1.3.3.2. Przygotowanie do pracy z narzędziami AI

Z odpowiedziami omówionymi powyżej korespondują wyniki uzyskane w kolejnym pytaniu skierowanym do respondentów: „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowany” do pracy z narzędziami AI? Należy zaznaczyć, że podobnie jak w przypadku poprzedniego pytania, odpowiadały na nie wyłącznie osoby, które obecnie korzystają ze sztucznej inteligencji w pracy socjalnej.

Wykres 15. Przygotowanie do pracy z narzędziami AI



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Bardzo dobre przygotowanie deklaruje 2,57% osób, obecnie korzystających z AI w pracy socjalnej, dobrze 15,99%. Największą grupę stanowią osoby, które czują się przygotowane przeciętnie – to blisko połowa z tych, którzy korzystają obecnie z AI (46,14%). Nieco ponad jedna trzecia osób korzystających z AI ocenia swoje przygotowanie jako złe (20,77%) lub wskazuje, że nie czuje się przygotowana wcale (14,52%). Analizując podział osób badanych ze względu na staż pracy ocena własnego przygotowania do pracy z AI była najwyższa wśród osób ze stażem do 3 lat, a najniższa wśród osób ze stażem 14–20 lat.

Tabela 12. Ocena przygotowania do pracy z narzędziami AI a staż pracy osób badanych

	Do 3 lat (N=89)	4–7 lat (N=81)	8–13 lat (N=82)	14–20 lat (N=121)	Powyżej 20 lat (N=171)
<b>Bardzo dobrze</b>	3 (3,37%)	4 (4,94%)	2 (2,44%)	1 (0,83%)	4 (2,34%)
<b>Raczej dobrze</b>	23 (25,84%)	11 (13,58%)	15 (18,29%)	16 (13,22%)	22 (12,87%)
<b>Przeciętnie</b>	43 (48,31%)	47 (58,02%)	37 (45,12%)	50 (41,32%)	74 (43,27%)
<b>Raczej źle</b>	12 (13,48%)	15 (18,52%)	19 (23,17%)	30 (24,79%)	37 (21,64%)
<b>Wcale</b>	8 (8,99%)	4 (4,94%)	9 (10,98%)	24 (19,83%)	34 (19,88%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,011$ ;  $p$  – dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Wyniki badania wskazują, że ocena własnego przygotowania do pracy z AI różnicuje się w zależności od obecnie zajmowanego stanowiska. Najwyższy poziom deklarowanego przygotowania odnotowano wśród pracowników socjalnych, a najniższy wśród starszych specjalistów pracy socjalnej.

Tabela 13. Ocena przygotowania do pracy z narzędziami AI a zajmowane obecnie stanowisko

	<b>Pracownik socjalny (N=114)</b>	<b>Starszy pracownik socjalny (N=99)</b>	<b>Specjalista pracy socjalnej (N=93)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej (N=92)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator (N=21)</b>	<b>Główny specjalista pracy socjalnej (N=18)</b>	<b>Inne stanowisko (N=107)</b>
<b>Bardzo dobrze</b>	5 (4,39%)	2 (2,02%)	1 (1,08%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (5,56%)	5 (4,67%)
<b>Raczej dobrze</b>	22 (19,30%)	12 (12,12%)	13 (13,98%)	12 (13,04%)	4 (19,05%)	4 (22,22%)	20 (18,69%)
<b>Przeciętnie</b>	66 (57,89%)	49 (49,49%)	38 (40,86%)	37 (40,22%)	10 (47,62%)	5 (27,78%)	46 (42,99%)
<b>Raczej źle</b>	10 (8,77%)	25 (25,25%)	23 (24,73%)	23 (25,00%)	5 (23,81%)	3 (16,67%)	24 (22,43%)
<b>Wcale</b>	11 (9,65%)	11 (11,11%)	18 (19,35%)	20 (21,74%)	2 (9,52%)	5 (27,78%)	12 (11,21%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,026$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Istotne zróżnicowanie oceny własnego przygotowania do pracy z AI odnotowano również ze względu na wiek respondentów. Najwyższy poziom deklarowanego przygotowania odnotowano wśród osób w wieku poniżej 35 lat, a najniższy wśród osób w wieku 55 lat i więcej.

Tabela 14. Ocena przygotowania do pracy z narzędziami AI a wiek osoby badanej

	<b>Mniej niż 35 lat (N=90)</b>	<b>35-44 lata (N=207)</b>	<b>45-54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej (N=63)</b>
<b>Bardzo dobrze</b>	5 (5,56%)	6 (2,90%)	3 (1,63%)	0 (0,00%)
<b>Raczej dobrze</b>	25 (27,78%)	31 (14,98%)	29 (15,76%)	2 (3,17%)
<b>Przeciętnie</b>	45 (50,00%)	97 (46,86%)	75 (40,76%)	34 (53,97%)
<b>Raczej źle</b>	9 (10,00%)	46 (22,22%)	46 (25,00%)	12 (19,05%)
<b>Wcale</b>	6 (6,67%)	27 (13,04%)	31 (16,85%)	15 (23,81%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p – dokładny test Fishera

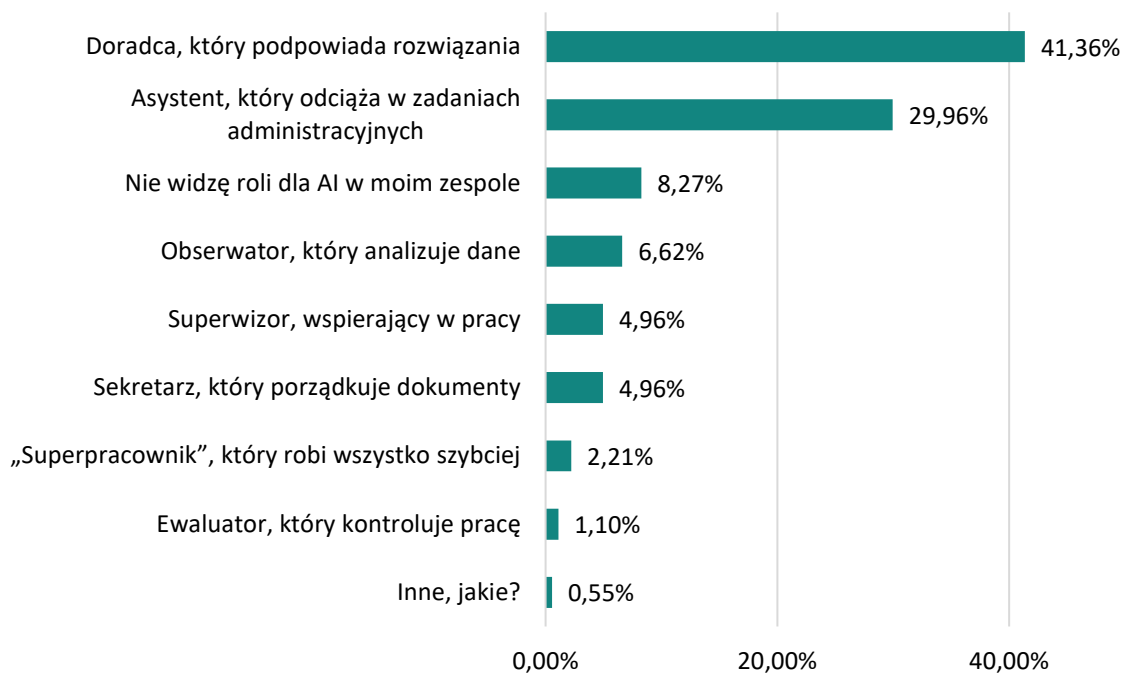
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

### I.3.4. Preferowane funkcje i potencjalne role AI w pracy socjalnej

#### I.3.4.1. Rola sztucznej inteligencji w zespole pracowniczym

Respondentów zapytano, jaką rolę przypisaliby AI w ośrodku pomocy społecznej lub centrum usług społecznych, gdyby była ona osobą. Wśród odpowiedzi zdecydowanie przeważały wskazania na odgrywanie przez AI ról pomocniczych, których cechą nie byłoby podejmowanie ostatecznych decyzji czy zarządzanie. Doradca, osoba która podpowiada różne rozwiązania, to najczęściej wskazywana rola przez osoby, które korzystają ze sztucznej inteligencji – takie miejsce w zespole widziałoby dla AI 41,36%. Drugą, najczęściej wskazywaną rolę byłby asystent, który odciąża w działaniach administracyjnych, na taką rolę wskazała niemal co trzecia osoba korzystająca z AI (29,96%). Role wymagające większych kompetencji i bardziej złożonych analiz przypisywała AI jedynie niewielka część badanych: superwizor, wspierający w pracy (4,96%) czy ewaluator, który kontroluje pracę (1,10%). Co dwunasta z badanych osób, nie widzi roli AI jako współpracownika w zespole (8,27%).

Wykres 16. Rola sztucznej inteligencji w zespole pracowniczym



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Wyobrażenia dotyczące roli, jaką sztuczna inteligencja mogłaby pełnić w zespole, różnicowały się przede wszystkim w zależności od wielkości miejscowości, w której respondenci wykonują pracę zawodową. To właśnie w tym podziale odnotowano największą różnicę między badanymi. Odsetek odpowiedzi: „asystent, który odciąża w zadaniach administracyjnych” był największy wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców a najmniejszy wśród osób pracujących w miastach liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców. Odsetek odpowiedzi: „doradca, który podpowiada rozwiązania” był największy w miastach liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców, a najmniejszy wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców. Odsetek odpowiedzi: „sekretarz, który porządkuje dokumenty” był największy w miastach liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców, a najmniejszy w miastach powyżej 20 do 100 tys. mieszkańców. Odsetek odpowiedzi „obserwator, który analizuje dane” był największy wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500

tys. mieszkańców a najmniejszy w miastach powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców. Odsetek odpowiedzi "superpracownik, który robi wszystko szybciej" był największy wśród osób pracujących w metropolii, a najmniejszy wśród osób wykonujących pracę w miastach liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców. Odsetek odpowiedzi "superwizor, wspierający w pracy" był największy wśród respondentów pracujących w miastach liczących powyżej 100 a 500 tys. mieszkańców, a najmniejszy w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców. Odsetek odpowiedzi: "ewaluator, który kontroluje pracę" był największy wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców, a najmniejszy wśród osób wykonujących pracę w miastach średniej wielkości. Natomiast odsetek odpowiedzi: "nie widzę roli dla AI w moim zespole" był największy wśród ankietowanych pracujących w miastach liczących do 20 tys. mieszkańców, a najmniejszy wśród osób wykonujących pracę w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców.

Tabela 15. Wyobrażenia na temat roli AI w zespole a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=46)</b>
<b>Asystent, który odciąża w zadaniach administracyjnych</b>	48 (24,74%)	34 (25,37%)	47 (34,56%)	8 (23,53%)	26 (56,52%)
<b>Doradca, który podpowiada rozwiązania</b>	90 (46,39%)	54 (40,30%)	54 (39,71%)	19 (55,88%)	8 (17,39%)
<b>Sekretarz, który porządkuje dokumenty</b>	8 (4,12%)	7 (5,22%)	5 (3,68%)	3 (8,82%)	4 (8,70%)
<b>Obserwator, który analizuje dane</b>	16 (8,25%)	10 (7,46%)	6 (4,41%)	0 (0,00%)	4 (8,70%)
<b>„Superpracownik”, który robi wszystko szybciej</b>	4 (2,06%)	3 (2,24%)	3 (2,21%)	0 (0,00%)	2 (4,35%)
<b>Superwizor, wspierający w pracy</b>	12 (6,19%)	5 (3,73%)	7 (5,15%)	3 (8,82%)	0 (0,00%)
<b>Ewaluator, który kontroluje pracę</b>	2 (1,03%)	1 (0,75%)	2 (1,47%)	0 (0,00%)	1 (2,17%)
<b>Nie widzę roli dla AI w moim zespole</b>	13 (6,70%)	18 (13,43%)	12 (8,82%)	1 (2,94%)	1 (2,17%)
<b>Inne</b>	1 (0,52%)	2 (1,49%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,019$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

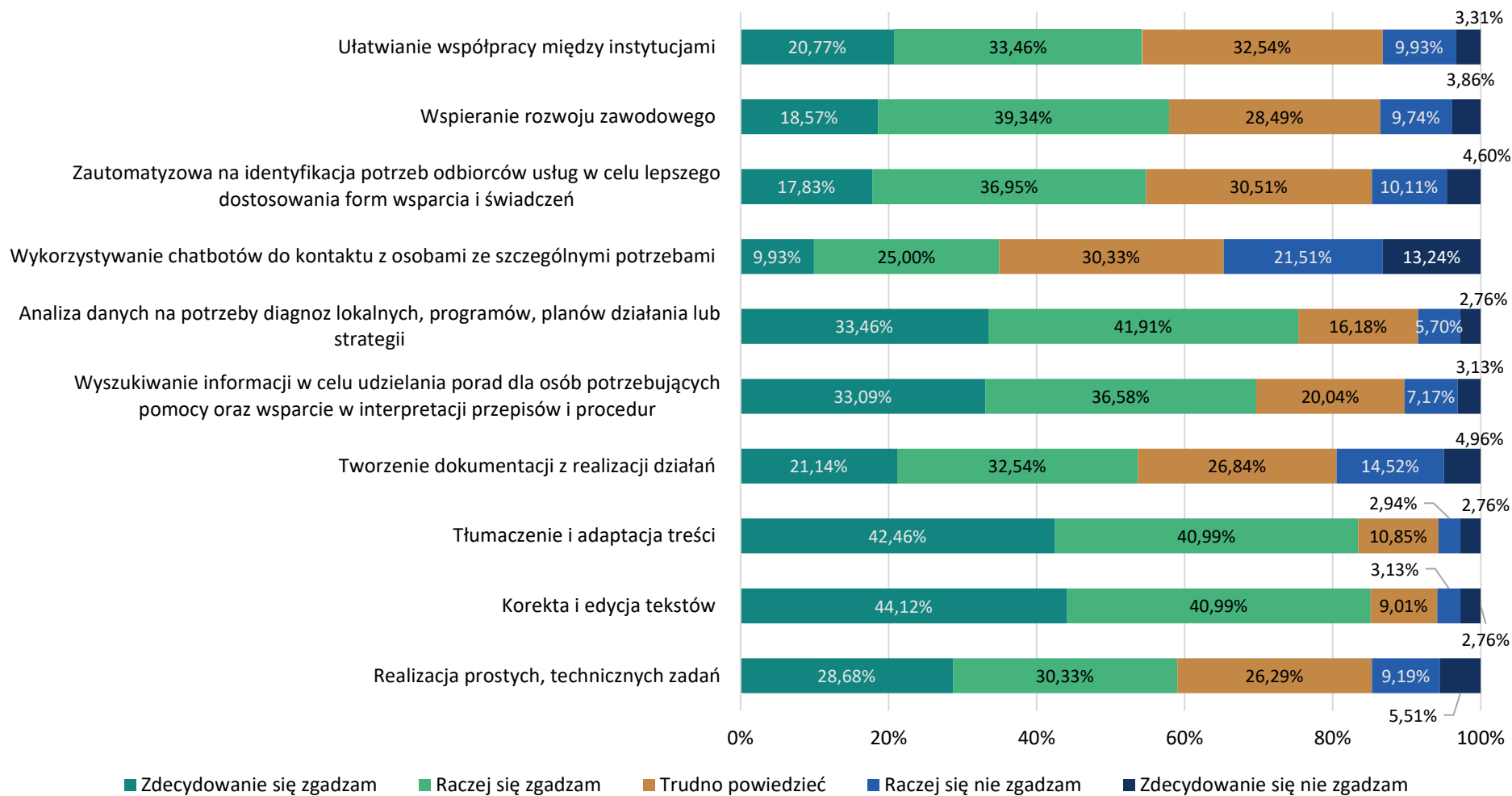
### 1.3.4.2. Zadania dla sztucznej inteligencji w pracy socjalnej

Kolejne pytania w badaniu, skierowane do osób, które korzystają ze sztucznej inteligencji, miały na celu ustalenie w jakich konkretnych zadaniach wykonywanych przez osobę pracującą w obszarze pracy socjalnej, sztuczna

inteligencja mogłaby stać się narzędziem wspierającym. Przed przedstawieniem poszczególnych odpowiedzi, warto wskazać, że respondenci zwrócili uwagę przede wszystkim na następujące zadania, do których ich zdaniem mogłaby być wykorzystywana AI (suma odpowiedzi zdecydowanie się zgadzam, raczej się zgadzam): korekta i edycja tekstów (85,11%), tłumaczenie i adaptacja treści (83,45%) oraz analiza danych na potrzeby diagnoz lokalnych, programów, planów działania i strategii (75,37%). Wśród zadań, co do których, badani uważają, że sztuczna inteligencja raczej nie powinna być stosowana, zdecydowanie wyróżnia się wskazanie: „wykorzystanie chatbotów do kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami”. Brak zgody na takie zastosowanie deklaruje nieco ponad jedna trzecia osób korzystających z AI (łącznie odpowiedzi: „zdecydowanie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam” – 34,75%).

Poniższy wykres przedstawia ocenę respondentów dotyczącą zakresu, w jakim sztuczna inteligencja powinna być wykorzystywana do konkretnych zadań.

Wykres 17. Wspieranie przez AI pracy socjalnej



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

W przypadku analizowanych danych dotyczących wykorzystywania AI w pracy socjalnej nie odnotowano wielu istotnych różnic. Zauważalne różnice wystąpiły przede wszystkim po uwzględnieniu wieku respondentów i dotyczyły dwóch rodzajów wsparcia: wspierania rozwoju zawodowego oraz ułatwiania współpracy między instytucjami. W obu przypadkach przekonanie, że AI powinna być wykorzystywana do tego typu zadań, było najsilniejsze wśród osób w wieku poniżej 35 lat, a najslabsze wśród osób w wieku 35–44 lata.

### I.3.5. Gotowość instytucjonalna i kontekst organizacyjny

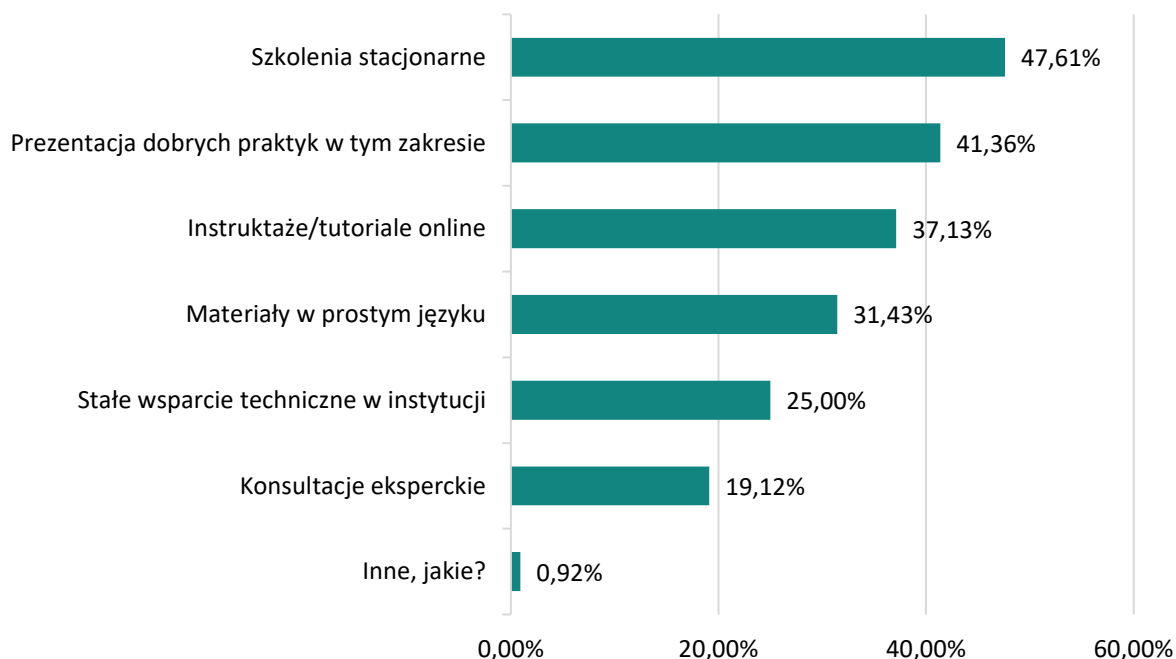
#### I.3.5.1. Formy wsparcia pomocne przy wdrażaniu AI

Wśród osób korzystających z AI **najbardziej pożądaną formą wsparcia przy wdrażaniu sztucznej inteligencji w pracy socjalnej byłyby szkolenia stacjonarne** – taką odpowiedź wybiera niemal połowa respondentów korzystających z AI (47,61%).

Duże grupy wskazują też na prezentacje dobrych praktyk w zakresie sztucznej inteligencji (41,36%), instruktaże/tutoriale dostępne online (37,13%) oraz na przygotowane i opisane prostym językiem materiały (31,43%).

Co czwarta badana osoba, spośród korzystających z AI wskazuje na konieczność stałego wsparcia technicznego w instytucji, w której pracuje (25,00%), niemal co piąta na konsultacje eksperckie (19,12%).

Wykres 18. Formy wsparcia, które byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Analizując zgromadzone dane zaobserwowaliśmy różnice w oczekiwaniach co do potrzeb, przy wdrażaniu AI w pracy socjalnej. Biorąc pod uwagę miejscowość, w której wykonywana jest praca różnice odnotowano przy odpowiedzi: „stałe wsparcie techniczne w instytucji”, którą najczęściej podają osoby pracujące w miastach liczących powyżej 20 do 100 tys. mieszkańców (37,50%), a najrzadziej osoby wykonujące pracę w miastach liczących do 20 tys. mieszkańców (17,16%).

Z kolei odpowiedź: „prezentacja dobrych praktyk w tym zakresie” najczęściej odnotowano wśród osób pracujących w miastach liczących ponad pół miliona mieszkańców (58,70%) a najrzadziej wśród badanych pracujących w miastach średniej wielkości, liczących ponad 20 do 100 tys. mieszkańców (28,68%).

Tabela 16. Formy wsparcia, które byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=46)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Szkolenia stacjonarne</b>	91 (46,91%)	59 (44,03%)	68 (50,00%)	16 (47,06%)	25 (54,35%)	p=0,758
<b>Instruktaże/ tutoriale online</b>	74 (38,14%)	44 (32,84%)	53 (38,97%)	16 (47,06%)	15 (32,61%)	p=0,528
<b>Stałe wsparcie techniczne w instytucji</b>	44 (22,68%)	23 (17,16%)	51 (37,50%)	8 (23,53%)	10 (21,74%)	p=0,002 *
<b>Materiały w prostym języku</b>	59 (30,41%)	43 (32,09%)	43 (31,62%)	8 (23,53%)	18 (39,13%)	p=0,668
<b>Konsultacje eksperckie</b>	39 (20,10%)	24 (17,91%)	25 (18,38%)	7 (20,59%)	9 (19,57%)	p=0,986
<b>Prezentacja dobrych praktyk w tym zakresie</b>	84 (43,30%)	56 (41,79%)	39 (28,68%)	19 (55,88%)	27 (58,70%)	p=0,001 *
<b>Inne</b>	0 (0,00%)	3 (2,24%)	1 (0,74%)	1 (2,94%)	0 (0,00%)	p=0,079

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie (p<0,05)

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Biorąc pod uwagę wiek osób badanych zauważyliśmy istotne różnice w przypadku trzech odpowiedzi – Odpowiedź: "instruktaże/tutoriale online" najczęściej odnotowano wśród osób w wieku poniżej 35 lat (54,44%), a najrzadziej wśród osób w wieku 55 lat lub starszym (23,81%). W przypadku odpowiedzi: "stałe wsparcie techniczne w instytucji" najczęściej wybierały ją osoby w wieku 45–54 lat (30,98%), a najrzadziej w wieku 35–44 lata (18,84%), Natomiast odpowiedź: "konsultacje eksperckie" najczęściej wskazywana była przez osoby w wieku 35–44 lata (26,09%), a najrzadziej przez osoby w wieku poniżej 35 lat (12,22%).

Tabela 17. Formy wsparcia, które byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI a wiek osób badanych

	<b>Mniej niż 35 lat (N=90)</b>	<b>35-44 lata (N=207)</b>	<b>45-54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej (N=63)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Szkolenia stacjonarne</b>	45 (50,00%)	97 (46,86%)	83 (45,11%)	34 (53,97%)	p=0,629
<b>Instruktaże/tutoriale online</b>	49 (54,44%)	70 (33,82%)	68 (36,96%)	15 (23,81%)	p=0,001 *
<b>Stałe wsparcie techniczne w instytucji</b>	24 (26,67%)	39 (18,84%)	57 (30,98%)	16 (25,40%)	p=0,05 *
<b>Materiały w prostym języku</b>	30 (33,33%)	61 (29,47%)	57 (30,98%)	23 (36,51%)	p=0,731
<b>Konsultacje eksperckie</b>	11 (12,22%)	54 (26,09%)	28 (15,22%)	11 (17,46%)	p=0,011 *
<b>Prezentacja dobrych praktyk w tym zakresie</b>	32 (35,56%)	88 (42,51%)	75 (40,76%)	30 (47,62%)	p=0,492
<b>Inne</b>	0 (0,00%)	1 (0,48%)	3 (1,63%)	1 (1,59%)	p=0,367

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

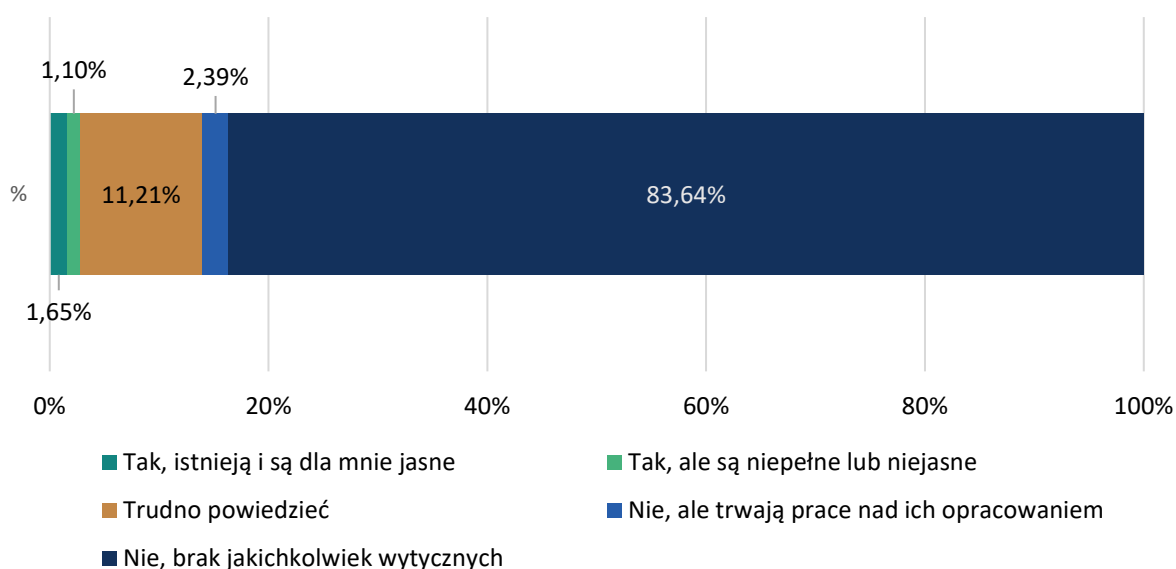
Podsumowując, respondenci oczekują przede wszystkim praktycznych i łatwo dostępnych form podnoszenia kompetencji (zwłaszcza szkoleń stacjonarnych,

materiałów w prostym języku, instruktaży online oraz prezentacji dobrych praktyk), które umożliwią bezpieczne i sensowne wykorzystanie AI w codziennych zadaniach. Jednocześnie istotna część badanych wskazuje na potrzebę instytucjonalnego „zaplecza” wdrożeniowego, w tym stałego wsparcia technicznego oraz – rzadziej – konsultacji eksperckich. Warto przy tym podkreślić, że preferencje dotyczące form wsparcia różnią się w zależności od wieku oraz wielkości miejscowości, co sugeruje konieczność projektowania działań wdrożeniowych w sposób elastyczny i dopasowany do lokalnego kontekstu pracy danej instytucji.

### 1.3.5.2. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej

W ramach badania przeanalizowano, czy w instytucjach pomocy społecznej funkcjonują formalne wytyczne dotyczące korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji. Pytanie to pozwala ocenić stopień przygotowania organizacji do wdrażania AI oraz poziom uregulowania zasad jej stosowania w praktyce zawodowej.

Wykres 19. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Zdecydowana większość badanych korzystających ze sztucznej inteligencji (83,64%) wskazała, że w miejscu ich pracy nie funkcjonują żadne oficjalne wytyczne dotyczące korzystania z AI. Niemal 3% instytucji zatrudniających osoby badane ma takie wytyczne – w 1,65% wytyczne istnieją i są jasne dla osoby badanej, w 1,10% istnieją i są niejasne lub niepełne. W przypadku 2,39% placówek trwają prace nad opracowaniem wytycznych.

Istotne różnice odnotowano po uwzględnieniu stanowiska zawodowego respondentów. Odsetek odpowiedzi: „tak, istnieją i są dla mnie jasne” był największy wśród głównych specjalistów, a najmniejszy wśród starszych specjalistów i wśród specjalistów-koordynatorów. Odsetek odpowiedzi: „tak, ale są niepełne lub niejasne” był największy wśród głównych specjalistów, a najmniejszy wśród specjalistów i wśród starszych specjalistów. Odsetek odpowiedzi: „nie, ale trwają prace nad ich opracowaniem” był największy wśród osób na stanowiskach „innych”, a najmniejszy wśród starszych pracowników socjalnych, wśród starszych specjalistów i wśród głównych specjalistów. Odsetek odpowiedzi: „nie, brak jakichkolwiek wytycznych” był największy wśród starszych specjalistów, a najmniejszy wśród specjalistów-koordynatorów.

Tabela 18. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej a stopień zawodowy

	<b>Pracownik socjalny (N=114)</b>	<b>Starszy pracownik socjalny (N=99)</b>	<b>Specjalista pracy socjalnej (N=93)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej (N=92)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator (N=21)</b>	<b>Główny specjalista pracy socjalnej (N=18)</b>	<b>Inne stanowisko (N=107)</b>
<b>Tak, istnieją i są dla mnie jasne</b>	3 (2,63%)	3 (3,03%)	1 (1,08%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (5,56%)	1 (0,93%)
<b>Tak, ale są niepełne lub niejasne</b>	1 (0,88%)	1 (1,01%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (4,76%)	1 (5,56%)	2 (1,87%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	13 (11,40%)	15 (15,15%)	19 (20,43%)	5 (5,43%)	5 (23,81%)	2 (11,11%)	2 (1,87%)
<b>Nie, ale trwają prace nad ich opracowaniem</b>	2 (1,75%)	0 (0,00%)	1 (1,08%)	0 (0,00%)	1 (4,76%)	0 (0,00%)	9 (8,41%)
<b>Nie, brak jakichkolwiek wytycznych</b>	95 (83,33%)	80 (80,81%)	72 (77,42%)	87 (94,57%)	14 (66,67%)	14 (77,78%)	93 (86,92%)

Poziom istotności statystycznej  $p < 0,001$ ; p - dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Po uwzględnieniu wielkości instytucji, w której pracują badani, odnotowano wiele różnic. Odsetek odpowiedzi: „tak, istnieją i są dla mnie jasne” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających do 4 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi: „tak, ale są niepełne lub niejasne” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających 9–20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających do 4 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi: „trudno powiedzieć” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi: „nie, ale trwają prace nad ich opracowaniem” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających 9–20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi: „nie, brak jakichkolwiek wytycznych” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych.

Tabela 19. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej a liczba osób zatrudnionych w instytucji

	<b>Do 4 pracowników socjalnych (N=166)</b>	<b>5-8 pracowników socjalnych (N=129)</b>	<b>9-20 pracowników socjalnych (N=117)</b>	<b>Ponad 20 pracowników socjalnych (N=129)</b>
<b>Tak, istnieją i są dla mnie jasne</b>	1 (0,60%)	2 (1,55%)	2 (1,71%)	4 (3,10%)
<b>Tak, ale są niepełne lub niejasne</b>	0 (0,00%)	1 (0,78%)	2 (1,71%)	2 (1,55%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	12 (7,23%)	7 (5,43%)	17 (14,53%)	25 (19,38%)
<b>Nie, ale trwają prace nad ich opracowaniem</b>	3 (1,81%)	2 (1,55%)	5 (4,27%)	3 (2,33%)
<b>Nie, brak jakichkolwiek wytycznych</b>	150 (90,36%)	117 (90,70%)	91 (77,78%)	95 (73,64%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,009$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, wyniki wskazują, że korzystanie z AI w OPS/CUS w zdecydowanej większości ma miejsce bez formalnych ram organizacyjnych, a odnotowane różnice między grupami zawodowymi i wielkością jednostek sugerują nierównomierny poziom „gotowości wdrożeniowej” instytucji. Wzmacnia to potrzebę opracowania jasnych i spójnych wytycznych wspierających bezpieczne stosowanie tych narzędzi.

### 1.3.5.3 Zachęty ze strony instytucji do korzystania z AI

Kolejnym analizowanym zagadnieniem było to, czy i w jakim stopniu instytucje pomocy społecznej aktywnie zachęcają pracowników do korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji w pracy zawodowej.

Wykres 20. Zachęty ze strony instytucji do korzystania z AI



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Większość osób badanych (które korzystają ze sztucznej inteligencji), stwierdziła, że instytucja, w której pracują, nie podejmuje żadnych działań zachęcających do korzystania z AI – to 67,28% wskazań. Są też nieliczne instytucje, które zniechęcają do korzystania ze sztucznej inteligencji. W takich miejscach pracuje 2,76% badanych. Aktywne wsparcie ma 0,55% badanych, natomiast pojedyncze inicjatywy z brakiem systemowego wsparcia wskazało 11,21% respondentów z instytucji, w których pracują..

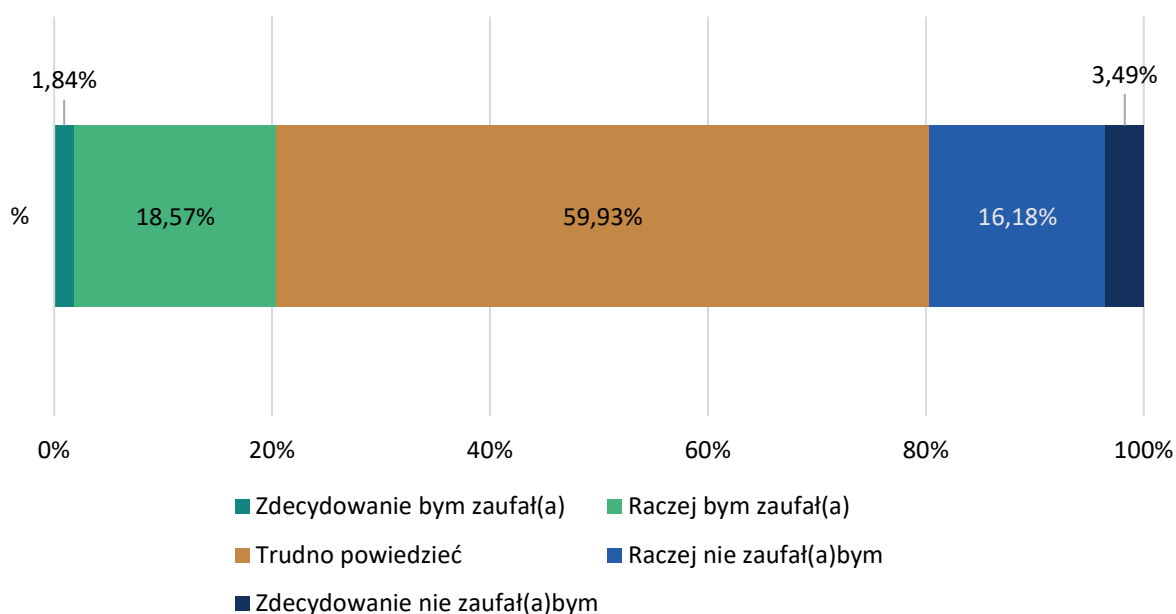
W przypadku tego zagadnienia, nie odnotowano istotnych różnic pomiędzy poszczególnymi grupami osób badanych.

## I.3.6. Zaufanie do sztucznej inteligencji i odpowiedzialność za decyzje

### I.3.6.1. Zaufanie do rekomendacji przygotowywanej przez AI

respondentów zapytano, w jakim stopniu byliby skłonni zaufać rekomendacjom przygotowywanym przez sztuczną inteligencję w sprawach klientów. Ta kwestia dla badanych była szczególnie trudna do rozstrzygnięcia. Aż 59,93 % wybrało odpowiedź: „trudno powiedzieć”.

Wykres 21. Zaufanie do rekomendacji AI w sprawie klienta



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Zróznicowanie odpowiedzi widoczne było po uwzględnieniu stażu pracy respondentów. Zaufanie do rekomendacji AI było największe wśród osób ze stażem do 3 lat, a najmniejsze wśród osób ze stażem 14–20 lat.

Tabela 20. Zaufanie do rekomendacji a staż pracy osób badanych

	<b>Do 3 lat (N=89)</b>	<b>4–7 lat (N=81)</b>	<b>8–13 lat (N=82)</b>	<b>14–20 lat (N=121)</b>	<b>Powyżej 20 lat (N=171)</b>
<b>Zdecydowanie bym zaufał(a)</b>	5 (5,62%)	2 (2,47%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	3 (1,75%)
<b>Raczej bym zaufał(a)</b>	28 (31,46%)	17 (20,99%)	12 (14,63%)	15 (12,40%)	29 (16,96%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	46 (51,69%)	46 (56,79%)	53 (64,63%)	82 (67,77%)	99 (57,89%)
<b>Raczej nie zaufał(a)bym</b>	8 (8,99%)	15 (18,52%)	14 (17,07%)	20 (16,53%)	31 (18,13%)
<b>Zdecydowanie nie zaufał(a)bym</b>	2 (2,25%)	1 (1,23%)	3 (3,66%)	4 (3,31%)	9 (5,26%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,01$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Znaczące różnice odnotowano także po uwzględnieniu wieku respondentów.

Zaufanie do rekomendacji AI było największe wśród osób w wieku poniżej 35 lat, a najmniejsze wśród osób w wieku 45–54 lata.

Tabela 21. Zaufanie do rekomendacji a wiek osób badanych

	<b>Mniej niż 35 lat (N=90)</b>	<b>35–44 lata (N=207)</b>	<b>45–54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej (N=63)</b>
<b>Zdecydowanie bym zaufał(a)</b>	5 (5,56%)	2 (0,97%)	3 (1,63%)	0 (0,00%)
<b>Raczej bym zaufał(a)</b>	28 (31,11%)	34 (16,43%)	26 (14,13%)	13 (20,63%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	45 (50,00%)	131 (63,29%)	113 (61,41%)	37 (58,73%)
<b>Raczej nie zaufał(a)bym</b>	12 (13,33%)	34 (16,43%)	31 (16,85%)	11 (17,46%)
<b>Zdecydowanie nie zaufał(a)bym</b>	0 (0,00%)	6 (2,90%)	11 (5,98%)	2 (3,17%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,005$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

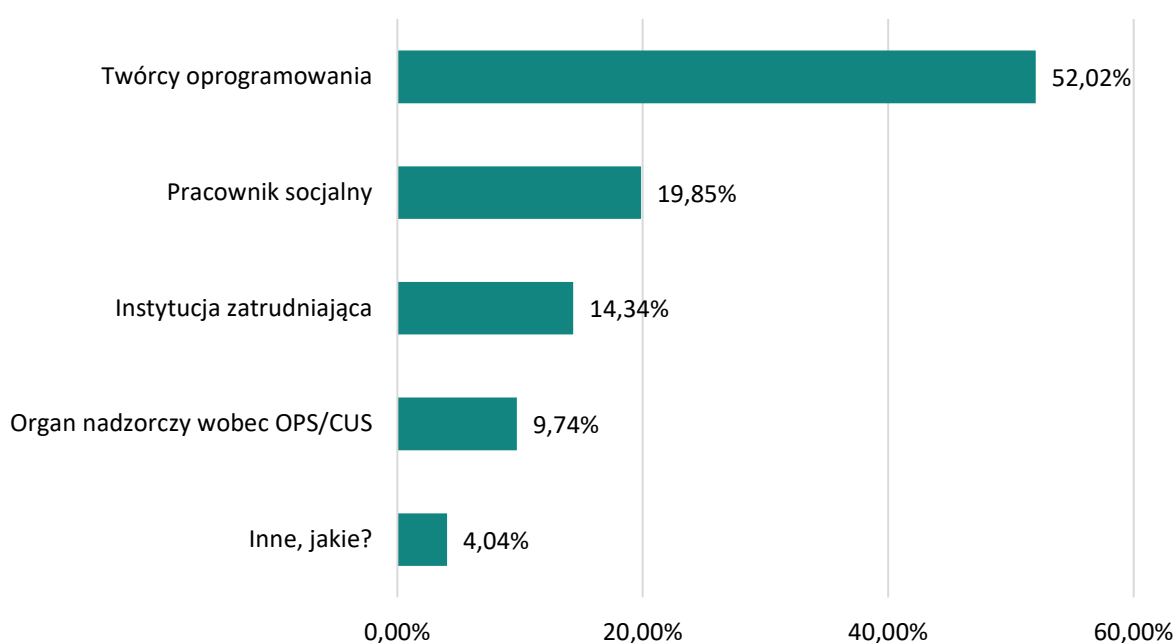
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, deklaracje respondentów wskazują na wysoki poziom niepewności wobec wykorzystania AI do formułowania rekomendacji w sprawach klientów (dominacja odpowiedzi „trudno powiedzieć”), przy czym ostrożność ta jest wyraźnie zróżnicowana demograficznie i zawodowo – największe zaufanie częściej deklarują osoby z najmłodszych kategorii wiekowych i z krótszym stażem pracy, a najmniejsze respondenci w wieku 45–54 lata oraz osoby ze stażem 14–20 lat.

### 1.3.6.2. Odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI

W tej części badania sprawdzono, kogo respondenci uznają za odpowiedzialnego za błędy w decyzjach podejmowanych z wykorzystaniem lub przy wsparciu narzędzi sztucznej inteligencji.

Wykres 22. Odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Istotne było również pytanie: Kto, zdaniem badanych osób, ponosi główną odpowiedzialność za błędy w decyzjach, które są wspierane przez AI? Ponad połowa

respondentów korzystających z AI w pracy wskazała na twórców oprogramowania, na którym oparty jest mechanizm sztucznej inteligencji (52,02%). Niemal co piąta osoba badana wskazała pracownika socjalnego jako tego, który ponosi odpowiedzialność za błędy w decyzjach (19,85%).

Zróznicowanie odpowiedzi było widoczne po uwzględnieniu stanowiska zawodowego respondentów. Odsetek odpowiedzi: „pracownik socjalny” jako odpowiedzialny, był największy wśród osób na stanowiskach „innych”, a najmniejszy wśród starszych specjalistów. Odsetek odpowiedzi: „instytucja zatrudniająca” ponosi odpowiedzialność za błędy był największy wśród głównych specjalistów, a najmniejszy wśród specjalistów-koordynatorów. Odsetek odpowiedzi: „twórcy oprogramowania” jako odpowiedzialni za błędy był największy wśród starszych pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród głównych specjalistów. Odsetek odpowiedzi wskazujący że odpowiedzialny jest: „organ nadzorczy wobec OPS/CUS” był największy wśród starszych specjalistów, a najmniejszy wśród specjalistów-koordynatorów.

Tabela 22. Odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI a stopień zawodowy badanych

	<b>Pracownik socjalny (N=114)</b>	<b>Starszy pracownik socjalny (N=99)</b>	<b>Specjalista pracy socjalnej (N=93)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej (N=92)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator (N=21)</b>	<b>Główny specjalista pracy socjalnej (N=18)</b>	<b>Inne stanowisko (N=107)</b>
<b>Pracownik socjalny</b>	19 (16,67%)	19 (19,19%)	15 (16,13%)	9 (9,78%)	5 (23,81%)	5 (27,78%)	36 (33,64%)
<b>Instytucja zatrudniająca</b>	19 (16,67%)	12 (12,12%)	12 (12,90%)	12 (13,04%)	2 (9,52%)	5 (27,78%)	16 (14,95%)
<b>Twórcy oprogramowania</b>	60 (52,63%)	58 (58,59%)	52 (55,91%)	51 (55,43%)	12 (57,14%)	4 (22,22%)	46 (42,99%)
<b>Organ nadzorczy wobec OPS/CUS</b>	11 (9,65%)	8 (8,08%)	11 (11,83%)	14 (15,22%)	1 (4,76%)	2 (11,11%)	6 (5,61%)
<b>Inne</b>	5 (4,39%)	2 (2,02%)	3 (3,23%)	6 (6,52%)	1 (4,76%)	2 (11,11%)	3 (2,80%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,035$ ;  $p$  - dokładny test Fishera

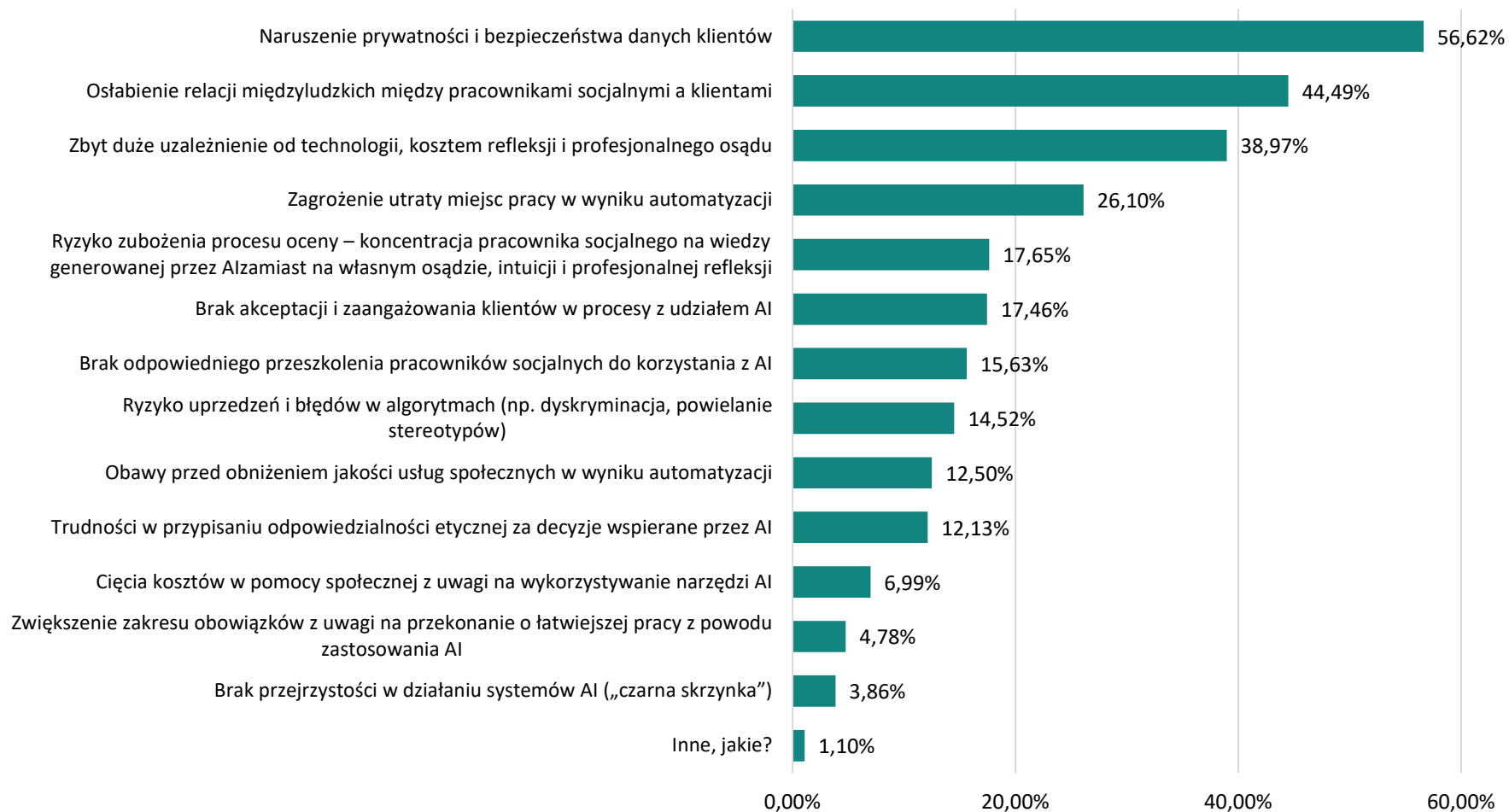
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, odpowiedzi respondentów wskazują, że odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI przypisywana jest przede wszystkim twórcom technologii, przy jednoczesnym zauważalnym przypisywaniu części odpowiedzialności pracownikom socjalnym i instytucjom.

### I.3.7. Identyfikowane ryzyka i zagrożenia związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji w pracy socjalnej

W tej części raportu przedstawiono ryzyka i zagrożenia identyfikowane przez respondentów w związku z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej. Pytanie o ryzyka i zagrożenia miało charakter zamknięty, a badani dokonywali wyboru spośród wskazanych odpowiedzi, co pozwoliło wyodrębnić kilka zasadniczych obszarów ryzyka najczęściej wiązanych z zastosowaniem tych narzędzi w praktyce.

Wykres 23. Ryzyka związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji w pracy socjalnej



Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Wśród ryzyk związanych z korzystaniem ze sztucznej inteligencji respondenci używający AI najczęściej wskazywali te, które wiążą się z ich największymi obawami dotyczącymi klientów pomocy społecznej. Najsilniejsze obawy budzą naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów oraz osłabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami. Na to zagrożenie wskazało odpowiednio 56,62% i 44,49% badanych. Innym, trzecim w kolejności zagrożeniem wskazywanym przez badanych jest zbyt duże uzależnienie od technologii kosztem refleksji i profesjonalnego osądu (38,97%). Również obawa o miejsca pracy, była często wskazywana przez respondentów: zagrożenie utratą miejsc pracy w wyniku automatyzacji wskazało 26,10% osób.

W podziale na poszczególne kategorie respondentów odnotowano kilka znaczących różnic. Przyglądając się podziałowi według stażu w pomocy społecznej odnaleźliśmy następujące znaczące różnice. Odpowiedź: „zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji” najczęściej odnotowano wśród osób ze stażem 4–7 lat, a najrzadziej wśród osób ze stażem 14–20 lat. Odpowiedź: „osłabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami” najczęściej odnotowano wśród osób ze stażem powyżej 20 lat, a najrzadziej wśród osób ze stażem do 3 lat. Natomiast odpowiedź: „zbyt duże uzależnienie od technologii, kosztem refleksji i profesjonalnego osądu” najczęściej odnotowano wśród osób ze stażem 8–13 lat, a najrzadziej wśród osób ze stażem do 3 lat.

Tabela 23. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a staż osób badanych

	<b>Do 3 lat (N=89)</b>	<b>4–7 lat (N=81)</b>	<b>8–13 lat (N=82)</b>	<b>14–20 lat (N=121)</b>	<b>Powyżej 20 lat (N=171)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów</b>	61 (68,54%)	47 (58,02%)	46 (56,10%)	68 (56,20%)	86 (50,29%)	p=0,091
<b>Zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji</b>	28 (31,46%)	29 (35,80%)	25 (30,49%)	24 (19,83%)	36 (21,05%)	p=0,029 *
<b>Oslabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami</b>	28 (31,46%)	32 (39,51%)	41 (50,00%)	55 (45,45%)	86 (50,29%)	p=0,035 *
<b>Brak akceptacji i zaangażowania klientów w procesy z udziałem AI</b>	18 (20,22%)	12 (14,81%)	17 (20,73%)	20 (16,53%)	28 (16,37%)	p=0,793
<b>Zbyt duże uzależnienie od technologii, kosztem refleksji i profesjonalnego osądu</b>	22 (24,72%)	27 (33,33%)	39 (47,56%)	57 (47,11%)	67 (39,18%)	p=0,006 *
<b>Ryzyko uprzedzeń i błędów w algorytmach</b>	16 (17,98%)	10 (12,35%)	14 (17,07%)	14 (11,57%)	25 (14,62%)	p=0,654
<b>Brak przejrzystości w działaniu systemów AI ("czarna skrzynka")</b>	2 (2,25%)	1 (1,23%)	2 (2,44%)	7 (5,79%)	9 (5,26%)	p=0,371
<b>Trudności w przypisaniu odpowiedzialności etycznej za decyzje wspierane przez AI</b>	8 (8,99%)	9 (11,11%)	14 (17,07%)	14 (11,57%)	21 (12,28%)	p=0,588
<b>Brak odpowiedniego przeszkolenia pracowników socjalnych do korzystania z AI</b>	21 (23,60%)	10 (12,35%)	8 (9,76%)	15 (12,40%)	31 (18,13%)	p=0,065

	<b>Do 3 lat (N=89)</b>	<b>4–7 lat (N=81)</b>	<b>8–13 lat (N=82)</b>	<b>14–20 lat (N=121)</b>	<b>Powyżej 20 lat (N=171)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Obawy przed obniżeniem jakości usług społecznych w wyniku automatyzacji</b>	11 (12,36%)	9 (11,11%)	8 (9,76%)	13 (10,74%)	27 (15,79%)	p=0,602
<b>Ryzyko zubożenia procesu oceny - koncentracja pracownika na wiedzy generowanej przez AI</b>	15 (16,85%)	10 (12,35%)	11 (13,41%)	30 (24,79%)	30 (17,54%)	p=0,143
<b>Zwiększenie zakresu obowiązków z uwagi na przekonanie o łatwiejszej pracy z powodu zastosowania AI</b>	6 (6,74%)	4 (4,94%)	3 (3,66%)	7 (5,79%)	6 (3,51%)	p=0,742
<b>Cięcia kosztów w pomocy społecznej z uwagi na wykorzystywanie narzędzi AI</b>	4 (4,49%)	9 (11,11%)	2 (2,44%)	13 (10,74%)	10 (5,85%)	p=0,073
<b>Inne</b>	2 (2,25%)	0 (0,00%)	3 (3,66%)	0 (0,00%)	1 (0,58%)	p=0,055

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Zróżnicowanie odpowiedzi widoczne było również po uwzględnieniu stanowiska zawodowego respondentów. Odpowiedź: „zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji” najczęściej odnotowano wśród pracowników socjalnych i wśród specjalistów-koordynatorów, a najrzadziej wśród osób na stanowiskach „innych”. Natomiast odpowiedź: „osłabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami” najczęściej odnotowano wśród głównych specjalistów, a najrzadziej wśród pracowników socjalnych.

Tabela 24. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a stopień zawodowy badanych

	Pracownik socjalny (N=114)	Starszy pracownik socjalny (N=99)	Specjalista pracy socjalnej (N=93)	Starszy specjalista pracy socjalnej (N=92)	Starszy specjalista pracy socjalnej – koordynator (N=21)	Główny specjalista pracy socjalnej (N=18)	Inne stanowisko (N=107)	Istotność (p)
<b>Naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów</b>	77 (67,54%)	56 (56,57%)	50 (53,76%)	47 (51,09%)	9 (42,86%)	11 (61,11%)	58 (54,21%)	p=0,173
<b>Zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji</b>	38 (33,33%)	30 (30,30%)	27 (29,03%)	21 (22,83%)	7 (33,33%)	5 (27,78%)	14 (13,08%)	p=0,021 *
<b>Oslabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami</b>	38 (33,33%)	42 (42,42%)	37 (39,78%)	44 (47,83%)	9 (42,86%)	13 (72,22%)	59 (55,14%)	p=0,007 *
<b>Brak akceptacji i zaangażowania klientów w procesy z udziałem AI</b>	26 (22,81%)	13 (13,13%)	14 (15,05%)	17 (18,48%)	5 (23,81%)	1 (5,56%)	19 (17,76%)	p=0,385
<b>Zbyt duże uzależnienie od technologii, kosztem refleksji i profesjonalnego osądu</b>	37 (32,46%)	35 (35,35%)	33 (35,48%)	46 (50,00%)	10 (47,62%)	8 (44,44%)	43 (40,19%)	p=0,19

	Pracownik socjalny (N=114)	Starszy pracownik socjalny (N=99)	Specjalista pracy socjalnej (N=93)	Starszy specjalista pracy socjalnej (N=92)	Starszy specjalista pracy socjalnej – koordynator (N=21)	Główny specjalista pracy socjalnej (N=18)	Inne stanowisko (N=107)	Istotność (p)
<b>Ryzyko uprzedzeń i błędów w algorytmach</b>	17 (14,91%)	14 (14,14%)	14 (15,05%)	11 (11,96%)	5 (23,81%)	1 (5,56%)	17 (15,89%)	p=0,789
<b>Brak przejrzystości w działaniu systemów AI ("czarna skrzynka")</b>	2 (1,75%)	6 (6,06%)	3 (3,23%)	3 (3,26%)	2 (9,52%)	0 (0,00%)	5 (4,67%)	p=0,456
<b>Trudności w przypisaniu odpowiedzialności etycznej za decyzje wspierane przez AI</b>	13 (11,40%)	12 (12,12%)	16 (17,20%)	12 (13,04%)	0 (0,00%)	2 (11,11%)	11 (10,28%)	p=0,465
<b>Brak odpowiedniego przeszkolenia pracowników socjalnych do korzystania z AI</b>	19 (16,67%)	14 (14,14%)	18 (19,35%)	15 (16,30%)	1 (4,76%)	1 (5,56%)	17 (15,89%)	p=0,671
<b>Obawy przed obniżeniem jakości usług społecznych w wyniku automatyzacji</b>	14 (12,28%)	9 (9,09%)	11 (11,83%)	10 (10,87%)	5 (23,81%)	2 (11,11%)	17 (15,89%)	p=0,557

	<b>Pracownik socjalny (N=114)</b>	<b>Starszy pracownik socjalny (N=99)</b>	<b>Specjalista pracy socjalnej (N=93)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej (N=92)</b>	<b>Starszy specjalista pracy socjalnej – koordynator (N=21)</b>	<b>Główny specjalista pracy socjalnej (N=18)</b>	<b>Inne stanowisko (N=107)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Ryzyko zubożenia procesu oceny – koncentracja pracownika na wiedzy generowanej przez AI</b>	14 (12,28%)	13 (13,13%)	15 (16,13%)	19 (20,65%)	4 (19,05%)	2 (11,11%)	29 (27,10%)	p=0,074
<b>Zwiększenie zakresu obowiązków z uwagi na przekonanie o łatwiejszej pracy z powodu zastosowania AI</b>	6 (5,26%)	4 (4,04%)	5 (5,38%)	5 (5,43%)	2 (9,52%)	1 (5,56%)	3 (2,80%)	p=0,771
<b>Cięcia kosztów w pomocy społecznej z uwagi na wykorzystywanie narzędzi AI</b>	10 (8,77%)	8 (8,08%)	4 (4,30%)	9 (9,78%)	1 (4,76%)	1 (5,56%)	5 (4,67%)	p=0,685
<b>Inne</b>	2 (1,75%)	2 (2,02%)	1 (1,08%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (0,93%)	p=0,898

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru; p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Różnice odnotowano również ze względu na wiek respondentów. Odpowiedź „naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów” była najczęściej wskazywana przez osoby w wieku poniżej 35 lat, a najrzadziej przez osoby w wieku 55 lat i starsze. Natomiast odpowiedź „osłabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami” najczęściej wskazywały osoby w wieku 55 lat i starsze, a najrzadziej osoby poniżej 35. roku życia.

Tabela 25. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a wiek badanych

	<b>Mniej niż 35lat (N=90)</b>	<b>35-44 lata(N=207)</b>	<b>45-54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej(N=63)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów</b>	60 (66,67%)	115 (55,56%)	108 (58,70%)	25 (39,68%)	p=0,009 *
<b>Zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji</b>	28 (31,11%)	52 (25,12%)	45 (24,46%)	17 (26,98%)	p=0,669
<b>Oslabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami</b>	24 (26,67%)	96 (46,38%)	86 (46,74%)	36 (57,14%)	p=0,001 *
<b>Brak akceptacji i zaangażowania klientów w procesy z udziałem AI</b>	18 (20,00%)	38 (18,36%)	28 (15,22%)	11 (17,46%)	p=0,762
<b>Zbyt duże uzależnienie od technologii, kosztem refleksji i profesjonalnego osądu</b>	29 (32,22%)	88 (42,51%)	71 (38,59%)	24 (38,10%)	p=0,416
<b>Ryzyko uprzedzeń i błędów w algorytmach</b>	17 (18,89%)	25 (12,08%)	29 (15,76%)	8 (12,70%)	p=0,428
<b>Brak przejrzystości w działaniu systemów AI ("czarna skrzynka")</b>	2 (2,22%)	8 (3,86%)	10 (5,43%)	1 (1,59%)	p=0,532
<b>Trudności w przypisaniu odpowiedzialności etycznej za decyzje wspierane przez AI</b>	12 (13,33%)	27 (13,04%)	16 (8,70%)	11 (17,46%)	p=0,262
<b>Brak odpowiedniego przeszkolenia pracowników socjalnych do korzystania z AI</b>	21 (23,33%)	29 (14,01%)	26 (14,13%)	9 (14,29%)	p=0,182
<b>Obawy przed obniżeniem jakości usług społecznych w wyniku automatyzacji</b>	8 (8,89%)	22 (10,63%)	27 (14,67%)	11 (17,46%)	p=0,267
<b>Ryzyko zubożenia procesu oceny - koncentracja pracownika na wiedzy generowanej przez AI</b>	14 (15,56%)	39 (18,84%)	37 (20,11%)	6 (9,52%)	p=0,251

	<b>Mniej niż 35lat (N=90)</b>	<b>35-44 lata(N=207)</b>	<b>45-54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej(N=63)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Zwiększenie zakresu obowiązków z uwagi na przekonanie o łatwiejszej pracy z powodu zastosowania AI</b>	8 (8,89%)	5 (2,42%)	8 (4,35%)	5 (7,94%)	p=0,053
<b>Cięcia kosztów w pomocy społecznej z uwagi na wykorzystywanie narzędzi AI</b>	4 (4,44%)	15 (7,25%)	15 (8,15%)	4 (6,35%)	p=0,755
<b>Inne</b>	2 (2,22%)	2 (0,97%)	2 (1,09%)	0 (0,00%)	p=0,693

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Po uwzględnieniu posiadania specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego odnotowano następujące zróżnicowanie odpowiedzi. Odpowiedź: „naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów” częściej odnotowana była wśród pracowników bez specjalizacji II stopnia. Odpowiedź: „osłabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami” częściej podawana była przez pracowników ze specjalizacją II stopnia. Natomiast odpowiedź: „zwiększenie zakresu obowiązków z uwagi na przekonanie o łatwiejszej pracy z powodu zastosowania AI” częściej wskazywana była przez pracowników bez specjalizacji II stopnia.

Tabela 26. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a posiadanie (lub nie) specjalizacji II stopnia w zakresie pracy socjalnej

	<b>Nie (N=440)</b>	<b>Tak (N=104)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów</b>	259 (58,86%)	49 (47,12%)	p=0,039 *
<b>Zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji</b>	120 (27,27%)	22 (21,15%)	p=0,249
<b>Oslabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami</b>	185 (42,05%)	57 (54,81%)	p=0,025 *
<b>Brak akceptacji i zaangażowania klientów w procesy z udziałem AI</b>	77 (17,50%)	18 (17,31%)	p=1
<b>Zbyt duże uzależnienie od technologii, kosztem refleksji i profesjonalnego osądu</b>	166 (37,73%)	46 (44,23%)	p=0,266
<b>Ryzyko uprzedzeń i błędów w algorytmach</b>	64 (14,55%)	15 (14,42%)	p=1
<b>Brak przejrzystości w działaniu systemów AI ("czarna skrzynka")</b>	19 (4,32%)	2 (1,92%)	p=0,395
<b>Trudności w przypisaniu odpowiedzialności etycznej za decyzje wspierane przez AI</b>	52 (11,82%)	14 (13,46%)	p=0,768
<b>Brak odpowiedniego przeszkolenia pracowników socjalnych do korzystania z AI</b>	74 (16,82%)	11 (10,58%)	p=0,154
<b>Obawy przed obniżeniem jakości usług społecznych w wyniku automatyzacji</b>	53 (12,05%)	15 (14,42%)	p=0,621
<b>Ryzyko zubożenia procesu oceny - koncentracja pracownika na wiedzy generowanej przez AI</b>	76 (17,27%)	20 (19,23%)	p=0,743
<b>Zwiększenie zakresu obowiązków z uwagi na przekonanie o łatwiejszej pracy z powodu zastosowania AI</b>	25 (5,68%)	1 (0,96%)	p=0,041 *
<b>Cięcia kosztów w pomocy społecznej z uwagi na wykorzystywanie narzędzi AI</b>	27 (6,14%)	11 (10,58%)	p=0,166
<b>Inne</b>	4 (0,91%)	2 (1,92%)	p=0,323

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Po uwzględnieniu wielkości miejscowości, w której pracują respondenci zróżnicowanie odpowiedzi widoczne było w przypadku dwóch wskazań. Odpowiedź: „naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów” najczęściej podawana była przez osoby pracujące w miastach liczących do 20 tysięcy mieszkańców, a najrzadziej w miastach liczących między 100 a 500 tys. mieszkańców. Natomiast najwyższy odsetek wskazań odpowiedzi „trudności w przypisaniu odpowiedzialności etycznej za decyzje wspierane przez AI” odnotowano wśród osób pracujących w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców, a najniższy wśród osób pracujących w miastach do 20 tys. mieszkańców.

Tabela 27. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=46)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Naruszenie prywatności i bezpieczeństwa danych klientów</b>	112 (57,73%)	89 (66,42%)	66 (48,53%)	14 (41,18%)	27 (58,70%)	p=0,015 *
<b>Zagrożenie utraty miejsc pracy w wyniku automatyzacji</b>	51 (26,29%)	38 (28,36%)	36 (26,47%)	11 (32,35%)	6 (13,04%)	p=0,275
<b>Oslabienie relacji międzyludzkich między pracownikami socjalnymi a klientami</b>	89 (45,88%)	57 (42,54%)	68 (50,00%)	11 (32,35%)	17 (36,96%)	p=0,276
<b>Brak akceptacji i zaangażowania klientów w procesy z udziałem AI</b>	40 (20,62%)	19 (14,18%)	19 (13,97%)	7 (20,59%)	10 (21,74%)	p=0,366
<b>Zbyt duże uzależnienie od technologii, kosztem refleksji i profesjonalnego osądu</b>	68 (35,05%)	56 (41,79%)	59 (43,38%)	10 (29,41%)	19 (41,30%)	p=0,376
<b>Ryzyko uprzedzeń i błędów w algorytmach</b>	27 (13,92%)	14 (10,45%)	19 (13,97%)	10 (29,41%)	9 (19,57%)	p=0,077
<b>Brak przejrzystości w działaniu systemów AI ("czarna skrzynka")</b>	8 (4,12%)	6 (4,48%)	4 (2,94%)	2 (5,88%)	1 (2,17%)	p=0,864
<b>Trudności w przypisaniu odpowiedzialności etycznej za decyzje wspierane przez AI</b>	18 (9,28%)	9 (6,72%)	20 (14,71%)	6 (17,65%)	13 (28,26%)	p=0,002 *

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=46)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Brak odpowiedniego przeszkolenia pracowników socjalnych do korzystania z AI</b>	25 (12,89%)	22 (16,42%)	19 (13,97%)	8 (23,53%)	11 (23,91%)	p=0,243
<b>Obawy przed obniżeniem jakości usług społecznych w wyniku automatyzacji</b>	25 (12,89%)	17 (12,69%)	20 (14,71%)	1 (2,94%)	5 (10,87%)	p=0,461
<b>Ryzyko zubożenia procesu oceny - koncentracja pracownika na wiedzy generowanej przez AI</b>	30 (15,46%)	21 (15,67%)	24 (17,65%)	8 (23,53%)	13 (28,26%)	p=0,251
<b>Zwiększenie zakresu obowiązków z uwagi na przekonanie o łatwiejszej pracy z powodu zastosowania AI</b>	9 (4,64%)	4 (2,99%)	6 (4,41%)	3 (8,82%)	4 (8,70%)	p=0,363
<b>Cięcia kosztów w pomocy społecznej z uwagi na wykorzystywanie narzędzi AI</b>	16 (8,25%)	6 (4,48%)	10 (7,35%)	4 (11,76%)	2 (4,35%)	p=0,467
<b>Inne</b>	1 (0,52%)	3 (2,24%)	0 (0,00%)	1 (2,94%)	1 (2,17%)	p=0,118

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru; p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie (p<0,05)

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, identyfikowane przez respondentów ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej koncentrują się przede wszystkim wokół bezpieczeństwa klienta i jakości relacji pomocowej – dominują obawy dotyczące prywatności i ochrony danych oraz osłabienia kontaktu międzyludzkiego, przy jednoczesnym wskazywaniu ryzyka nadmiernego polegania na technologii kosztem profesjonalnego osądu. Jednocześnie widoczne (w części przypadków istotne statystycznie) zróżnicowanie odpowiedzi według stażu, wieku, stopnia zawodowego, specjalizacji i wielkości miejscowości sugeruje, że postrzeganie zagrożeń jest zróżnicowane.

### I.3.8. Korzyści z wykorzystania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej

Największe korzyści, które, zdaniem badanych, może przynieść korzystanie ze sztucznej inteligencji w pracy socjalnej to: szybszy dostęp do informacji i zasobów potrzebnych w pracy z klientem (59,93%), ułatwienie organizacji pracy (57,72%) oraz oszczędność czasu – mniej pracy biurowej, więcej kontaktu z klientem (51,84%).

Wykres 24. Korzyści z wykorzystania AI w pracy socjalnej



Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Różnice między respondentami ujawniły się po uwzględnieniu wielkości miejscowości, w której wykonują pracę zawodową. Odpowiedź: „ułatwienie organizacji pracy” najczęściej podawana była przez osoby pracujące w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców, a najrzadziej przez respondentów wykonujących pracę w miastach liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców. Odpowiedź: „oszczędność czasu – mniej pracy biurowej, więcej kontaktu z klientem” najczęściej podawana była przez osoby pracujące w metropolii, a najrzadziej przez pracowników z miast liczących powyżej 100 do 500 tys. mieszkańców. Z kolei najwyższy odsetek wskazań odpowiedzi „lepsze monitorowanie efektów udzielanej pomocy” odnotowano wśród osób pracujących na wsi lub w małych miastach do 5 tys. mieszkańców, a najniższy wśród osób pracujących w miastach liczących powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszkańców.

Tabela 28. Korzyści jakie może przynieść wykorzystanie AI w pracy socjalnej a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=46)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Ułatwienie organizacji pracy</b>	103 (53,09%)	78 (58,21%)	81 (59,56%)	16 (47,06%)	36 (78,26%)	p=0,022 *
<b>Szybszy dostęp do informacji i zasobów potrzebnych w pracy z klientem</b>	104 (53,61%)	83 (61,94%)	86 (63,24%)	26 (76,47%)	27 (58,70%)	p=0,092
<b>Wspomaganie decyzji – pomoc w analizie sytuacji klienta</b>	44 (22,68%)	25 (18,66%)	22 (16,18%)	8 (23,53%)	8 (17,39%)	p=0,605
<b>Pomoc w dopasowaniu form wsparcia do indywidualnych potrzeb</b>	22 (11,34%)	14 (10,45%)	16 (11,76%)	8 (23,53%)	3 (6,52%)	p=0,244
<b>Oszczędność czasu – mniej pracy biurowej, więcej kontaktu z klientem</b>	92 (47,42%)	66 (49,25%)	76 (55,88%)	14 (41,18%)	34 (73,91%)	p=0,01 *
<b>Wsparcie dla nowych pracowników – pomoc we wdrażaniu do zawodu</b>	21 (10,82%)	8 (5,97%)	8 (5,88%)	2 (5,88%)	1 (2,17%)	p=0,242
<b>Wczesne rozpoznawanie zagrożeń w sytuacji klienta</b>	8 (4,12%)	4 (2,99%)	3 (2,21%)	1 (2,94%)	2 (4,35%)	p=0,85

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk. (N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500 tys. mieszk. (N=46)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Lepsze monitorowanie efektów udzielanej pomocy</b>	24 (12,37%)	12 (8,96%)	4 (2,94%)	3 (8,82%)	3 (6,52%)	p=0,033 *
<b>Wykorzystanie danych do zrozumienia problemów społecznych i planowania działań</b>	41 (21,13%)	29 (21,64%)	28 (20,59%)	6 (17,65%)	9 (19,57%)	p=0,988
<b>Poprawa jakości usług społecznych – trafniejsze i bardziej sprawiedliwe decyzje</b>	10 (5,15%)	5 (3,73%)	10 (7,35%)	3 (8,82%)	2 (4,35%)	p=0,601
<b>Inne</b>	3 (1,55%)	2 (1,49%)	1 (0,74%)	0 (0,00%)	1 (2,17%)	p=0,81

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

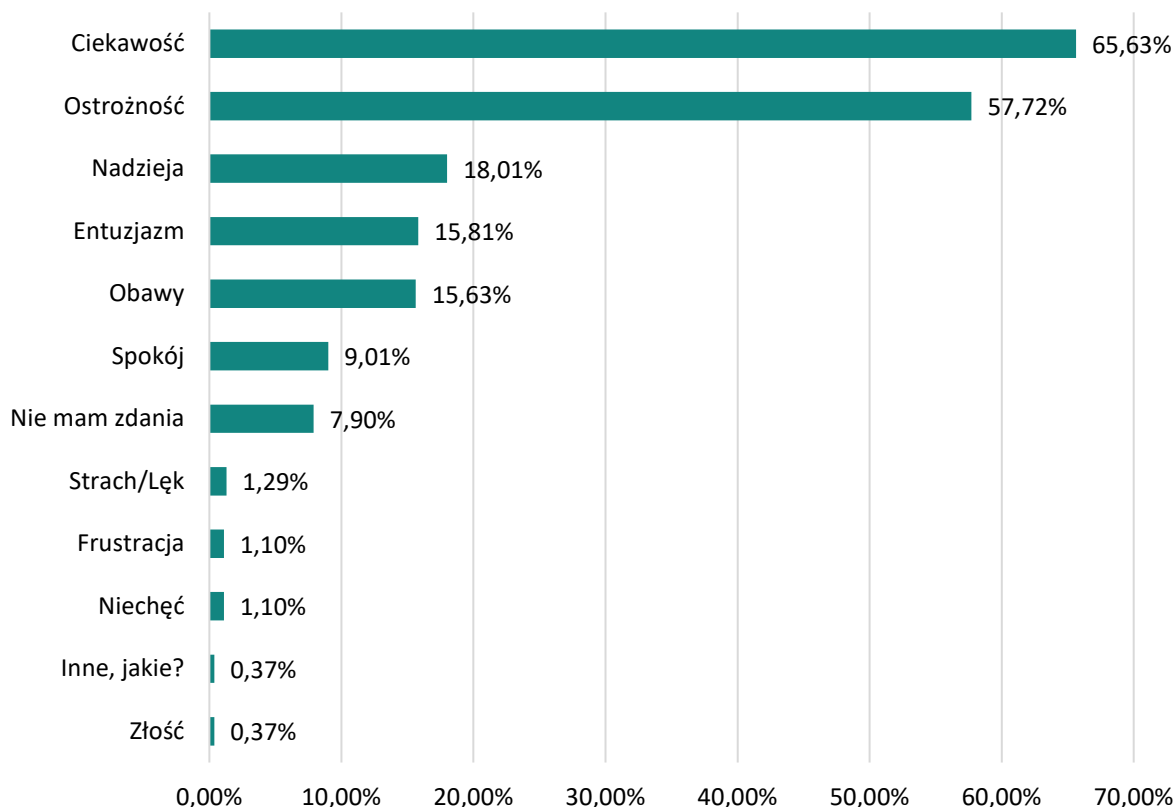
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, respondenci postrzegają główne korzyści z wykorzystania AI przede wszystkim w kategoriach usprawnienia pracy (szybszy dostęp do informacji, lepsza organizacja, oszczędność czasu), przy czym istotne statystycznie różnice między typami miejscowości wskazują, że oczekiwane profity mogą zależeć od lokalnego kontekstu działania OPS/CUS, co warto uwzględnić przy planowaniu wdrożeń i działań wspierających.

### I.3.9. Postawy emocjonalne i gotowość do zmiany – emocje towarzyszące myśleniu o wykorzystywaniu AI w pracy socjalnej

Przeważające emocje, na które wskazują osoby badane wobec AI to ciekawość (65,62%) i ostrożność (57,72%). Wynik ten definiuje dwa najważniejsze kierunki w myśleniu osób badanych o wykorzystaniu AI w pracy socjalnej. Wśród pozostałych emocji wskazywanych przez respondentów zdecydowanie częściej wskazywane są emocje przyjemne, takie jak nadzieja (18,01%), entuzjazm (15,81%) czy spokój (9,01%), niż trudne, takie jak obawy (15,62%), strach/lęk (1,29%), frustracja (1,10%) niechęć (1,10%) czy złość (0,37%). Można zatem powiedzieć, że osoby badane patrzą na wykorzystanie narzędzi AI w pracy socjalnej z ciekawością, ostrożnością i pozytywnym nastawieniem.

Wykres 25. Emocje towarzyszące myśleniu o wykorzystywaniu AI w pracy socjalnej



Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

W odniesieniu do emocji towarzyszących wykorzystaniu AI w pracy socjalnej zróżnicowanie odpowiedzi odnotowano po uwzględnieniu wielkości miejscowości, w której respondenci wykonują pracę zawodową. Odpowiedź: „entuzjazm” najczęściej wskazywały osoby pracujące w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców (28,26%), natomiast najrzadziej osoby wykonujące pracę na wsi lub miejscowości do 5 tys. mieszkańców (11,86%). Znacząca różnica dotyczyła też odpowiedzi: „strach/lęk”, którą najczęściej odnotowano wśród osób pracujących na wsi lub w miejscowości do 5 tys. mieszkańców (3,09%).

Tabela 29. Emocje towarzyszące myśleniu o wykorzystywaniu AI w pracy socjalnej a miejsce wykonywania pracy zawodowej

	<b>Wieś i miasto do 5 tys. mieszk. (N=194)</b>	<b>Miasto powyżej 5 tys. do 20 tys. mieszk. (N=134)</b>	<b>Miasto powyżej 20 tys. do 100 tys. mieszk.(N=136)</b>	<b>Miasto powyżej 100–500 tys. mieszk. (N=34)</b>	<b>Miasto powyżej 500tys. mieszk.(N=46)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Ciekawość</b>	126 (64,95%)	84 (62,69%)	95 (69,85%)	17 (50,00%)	35 (76,09%)	p=0,11
<b>Entuzjizm</b>	23 (11,86%)	17 (12,69%)	24 (17,65%)	9 (26,47%)	13 (28,26%)	p=0,018 *
<b>Nadzieja</b>	34 (17,53%)	18 (13,43%)	29 (21,32%)	4 (11,76%)	13 (28,26%)	p=0,13
<b>Spokój</b>	15 (7,73%)	13 (9,70%)	13 (9,56%)	4 (11,76%)	4 (8,70%)	p=0,898
<b>Ostrożność</b>	107 (55,15%)	79 (58,96%)	81 (59,56%)	19 (55,88%)	28 (60,87%)	p=0,905
<b>Obawy</b>	37 (19,07%)	21 (15,67%)	16 (11,76%)	4 (11,76%)	7 (15,22%)	p=0,452
<b>Niechęć</b>	3 (1,55%)	1 (0,75%)	1 (0,74%)	0 (0,00%)	1 (2,17%)	p=0,753
<b>Złość</b>	1 (0,52%)	0 (0,00%)	1 (0,74%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	p=1
<b>Strach/Lęk</b>	6 (3,09%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (2,94%)	0 (0,00%)	p=0,038 *
<b>Frustracja</b>	3 (1,55%)	1 (0,75%)	1 (0,74%)	0 (0,00%)	1 (2,17%)	p=0,753
<b>Nie mam zdania</b>	17 (8,76%)	12 (8,96%)	11 (8,09%)	3 (8,82%)	0 (0,00%)	p=0,238
<b>Inne</b>	0 (0,00%)	1 (0,75%)	0 (0,00%)	1 (2,94%)	0 (0,00%)	p=0,052

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie (p<0,05)

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

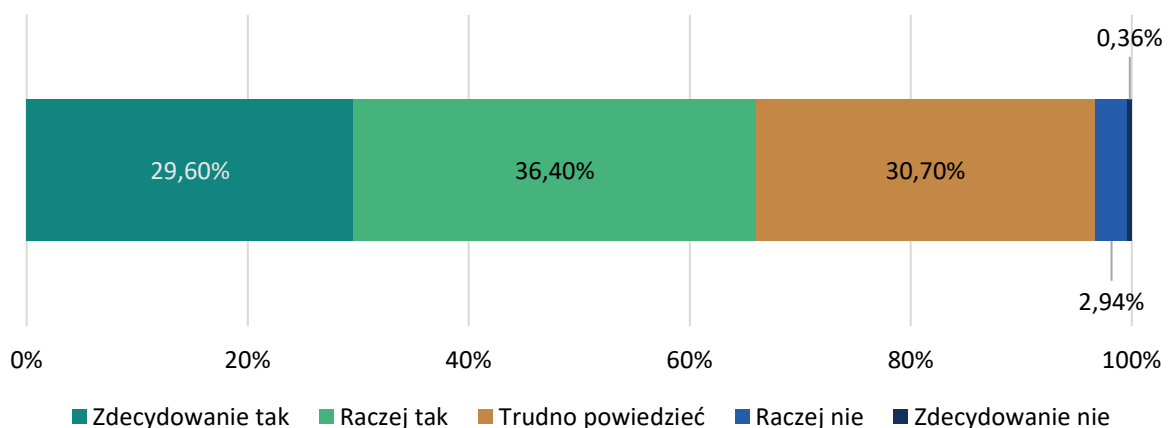
Podsumowując, dominacja ciekawości i ostrożności przy jednocześnie relatywnie częstszym wskazywaniu emocji pozytywnych niż negatywnych sugeruje, że gotowość do wykorzystywania AI w pracy socjalnej ma charakter „ostrożnego optymizmu”, przy czym zauważalne różnice między miejscowościami (m.in. w zakresie entuzjazmu i lęku) wskazują na potrzebę dostosowania komunikacji i działań wdrożeniowych do lokalnego kontekstu pracy OPS/CUS.

### I.3.10. Projekcje na przyszłość

#### I.3.10.1 Bardziej zaawansowane korzystanie z narzędzi AI w przyszłości

Przeważająca grupa osób spośród tych, które korzystają z AI w pracy socjalnej, deklaruje chęć korzystania z niej w przyszłości w bardziej zaawansowany sposób. Odpowiedzi twierdzących udzieliło łącznie 66,00% badanych, w tym „zdecydowanie tak” 29,60%, a „raczej tak” 36,40%. Odpowiedź „trudno powiedzieć” wybrało 30,70% respondentów. Niewielki odsetek badanych udzielił odpowiedzi negatywnych: „raczej nie” 2,94%, a „zdecydowanie nie” 0,36%.

Wykres 26. Korzystanie z narzędzi AI w bardziej zaawansowany sposób w przyszłości



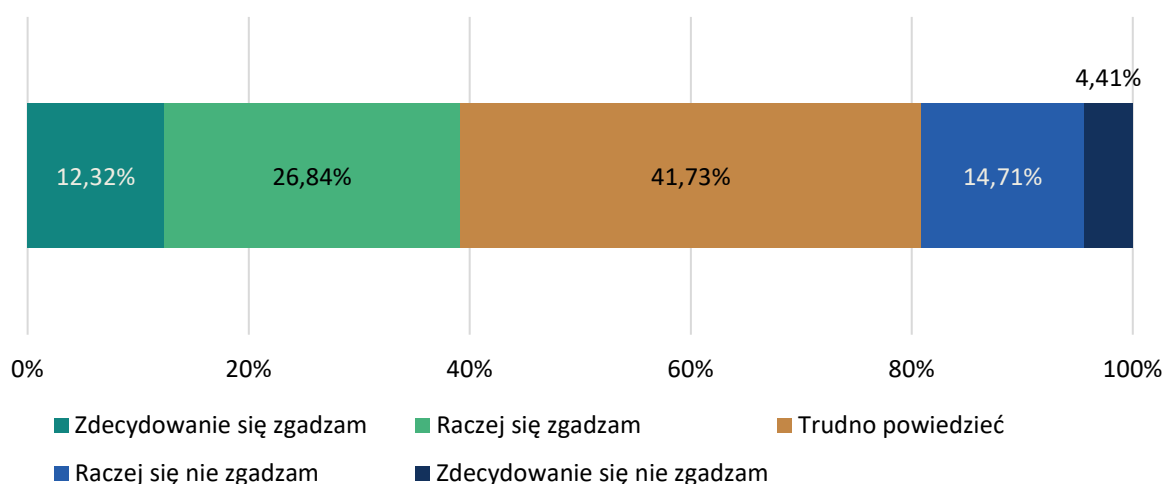
Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

W przypadku tego zagadnienia, nie stwierdzono istotnych różnic pomiędzy poszczególnymi grupami osób badanych.

### I.3.10.2. Prognozy, co do powszechności używania AI w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat

W tej części analizy zbadano, jak respondenci oceniają prawdopodobny poziom upowszechnienia narzędzi AI w pracy socjalnej w perspektywie najbliższych pięciu lat, co pozwala uchwycić ich oczekiwania dotyczące tempa i skali zmian w praktyce OPS/CUS.

Wykres 27. Prognozy, co do powszechności używania AI w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Badane osoby nie mają pełnego przekonania, co do powszechności stosowania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej do roku 2030. Odpowiedź: „**trudno powiedzieć**”, wybrało **41,73%** tych, którzy obecnie używają AI w pracy socjalnej.

Wśród pozostałych osób, przeważają te, które wyobrażają sobie powszechność stosowania sztucznej inteligencji w pracy socjalnej 39,16% (zdecydowanie się zgadzam 12,32%, raczej się zgadzam 26,84%), nad tymi którzy są raczej sceptyczni w tej sprawie 19,12% (raczej się nie zgadzam 14,71%, zdecydowanie się nie zgadzam 4,41%).

Różnice w ocenie powszechności sztucznej inteligencji w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat odnotowano po uwzględnieniu wieku respondentów. Przekonanie, że AI stanie się powszechnie używanym narzędziem w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat było największe wśród osób w wieku poniżej 35 lat, a najmniejsze wśród osób w wieku 55 lat lub starszym.

Tabela 30. Przewidywanie powszechności stosowania narzędzi AI w ciągu najbliższych 5 lat a wiek osób badanych

	<b>Mniej niż 35 lat (N=90)</b>	<b>35-44 lata (N=207)</b>	<b>45-54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej (N=63)</b>
<b>Zdecydowanie się zgadzam</b>	14 (15,56%)	28 (13,53%)	22 (11,96%)	3 (4,76%)
<b>Raczej się zgadzam</b>	31 (34,44%)	54 (26,09%)	39 (21,20%)	22 (34,92%)
<b>Trudno powiedzieć</b>	33 (36,67%)	92 (44,44%)	81 (44,02%)	21 (33,33%)
<b>Raczej się nie zgadzam</b>	12 (13,33%)	22 (10,63%)	33 (17,93%)	13 (20,63%)
<b>Zdecydowanie się nie zgadzam</b>	0 (0,00%)	11 (5,31%)	9 (4,89%)	4 (6,35%)

Poziom istotności statystycznej  $p=0,036$ ; p - dokładny test Fishera

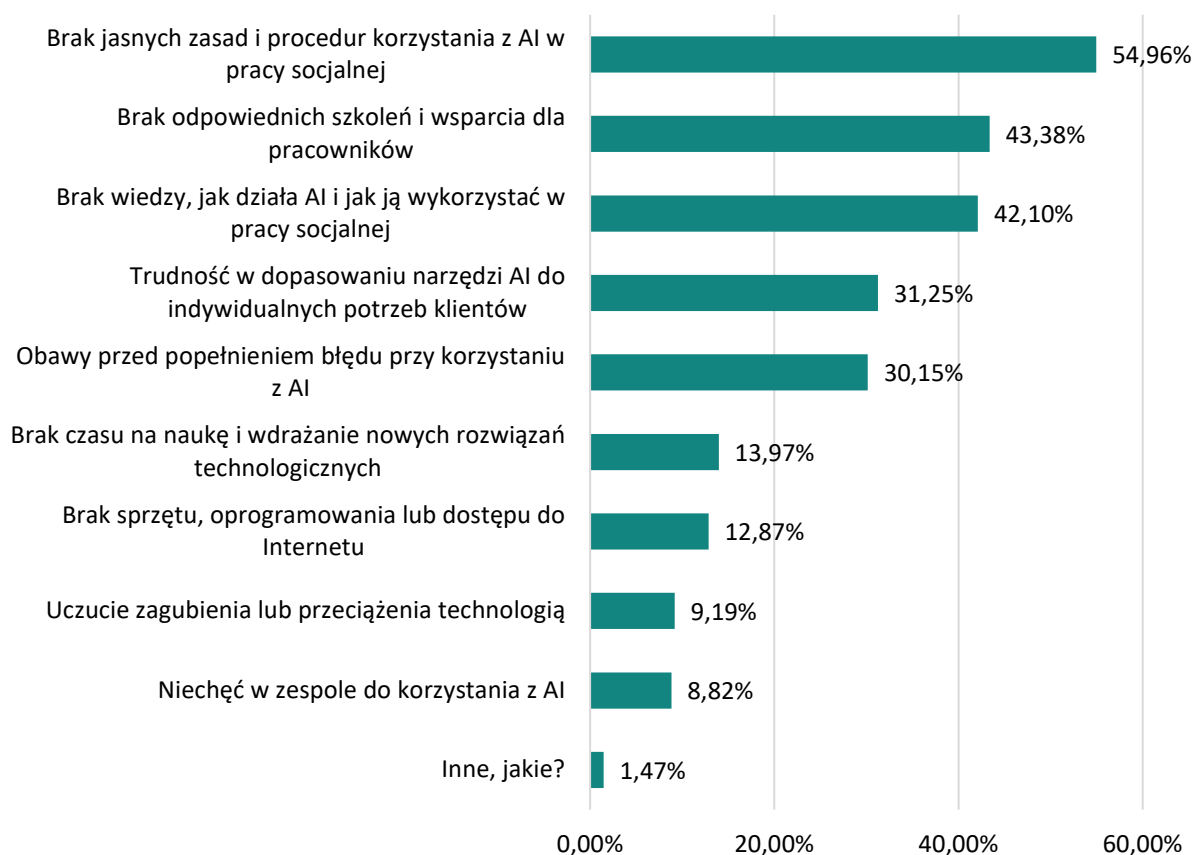
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, wyniki wskazują na umiarkowany optymizm połączony z dużą niepewnością co do tego, czy AI stanie się powszechnie wykorzystywanym narzędziem w pracy socjalnej do 2030 roku: dominują odpowiedzi „trudno powiedzieć”, a wśród osób deklarujących opinię przeważają wskazania potwierdzające spodziewane upowszechnienie AI nad postawami sceptycznymi. Jednocześnie zauważalne zróżnicowanie ocen według wieku – z większym przekonaniem wśród młodszych respondentów i mniejszym wśród osób starszych – sugeruje, że oczekiwania dotyczące tempa zmian są powiązane z doświadczeniem pokoleniowym.

### I.3.10.3. Wyzwania dla pracy zawodowej w związku z AI

W tej części analizy zidentyfikowano, jakie wyzwania dla codziennej pracy zawodowej respondenci wiążą z wykorzystaniem narzędzi sztucznej inteligencji, koncentrując się na obszarach, które mogą wymagać zmian organizacyjnych, kompetencyjnych oraz proceduralnych w OPS/CUS.

Wykres 28. Wyzwania w związku z AI dla pracy zawodowej



Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Do największych wyzwań związanych z AI w realizowanej przez osoby badane (które korzystają ze sztucznej inteligencji) pracy zawodowej należą: brak jasnych zasad i procedur korzystania z AI w pracy socjalnej (54,96%), brak odpowiednich szkoleń i wsparcia dla pracowników (43,38%), brak wiedzy, jak działa AI i jak ją wykorzystać w pracy socjalnej (42,10%), a także trudność w dopasowaniu narzędzi

AI do indywidualnych potrzeb klientów (31,25%) oraz obawy przed popełnieniem błędu przy korzystaniu z AI (30,15%).

Różnice między respondentami ujawniły się po uwzględnieniu wieku. Odpowiedź: „niechęć w zespole do korzystania z AI” najczęściej odnotowano wśród osób w wieku poniżej 35 lat, a najrzadziej wśród osób w wieku 55 lat lub starszym.

Tabela 31. Wyzwania w związku z AI dla pracy zawodowej a wiek osób badanych

	<b>Mniej niż 35 lat (N=90)</b>	<b>35-44 lata (N=207)</b>	<b>45-54 lata (N=184)</b>	<b>55 lat i więcej (N=63)</b>	<b>Istotność (p)</b>
<b>Brak wiedzy, jak działa AI i jak ją wykorzystać w pracy socjalnej</b>	30 (33,33%)	82 (39,61%)	83 (45,11%)	34 (53,97%)	p=0,053
<b>Brak odpowiednich szkoleń i wsparcia dla pracowników</b>	48 (53,33%)	82 (39,61%)	77 (41,85%)	29 (46,03%)	p=0,159
<b>Brak sprzętu, oprogramowania lub dostępu do Internetu</b>	14 (15,56%)	34 (16,43%)	19 (10,33%)	3 (4,76%)	p=0,053
<b>Brak jasnych zasad i procedur korzystania z AI w pracy socjalnej</b>	52 (57,78%)	105 (50,72%)	105 (57,07%)	37 (58,73%)	p=0,479
<b>Trudność w dopasowaniu narzędzi AI do indywidualnych potrzeb klientów</b>	28 (31,11%)	74 (35,75%)	50 (27,17%)	18 (28,57%)	p=0,31
<b>Brak czasu na naukę i wdrażanie nowych rozwiązań technologicznych</b>	14 (15,56%)	30 (14,49%)	19 (10,33%)	13 (20,63%)	p=0,204
<b>Niechęć w zespole do korzystania z AI</b>	17 (18,89%)	16 (7,73%)	12 (6,52%)	3 (4,76%)	p=0,003*
<b>Obawy przed popełnieniem błędu przy korzystaniu z AI</b>	27 (30,00%)	64 (30,92%)	54 (29,35%)	19 (30,16%)	p=0,99
<b>Uzucie zagubienia lub przeciążenia technologią</b>	3 (3,33%)	18 (8,70%)	23 (12,50%)	6 (9,52%)	p=0,103
<b>Inne</b>	2 (2,22%)	2 (0,97%)	2 (1,09%)	2 (3,17%)	p=0,404

Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru.

p - test chi-kwadrat lub dokładny test Fishera

\* Zależność istotna statystycznie (p<0,05)

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Podsumowując, wskazywane przez respondentów wyzwania koncentrują się przede wszystkim na brakach systemowych i kompetencyjnych (procedury, szkolenia, wiedza o działaniu AI), co sugeruje, że dalsze upowszechnianie tych narzędzi będzie zależeć nie tyle od samej technologii, ile od stworzenia spójnych ram organizacyjnych oraz realnego wsparcia dla pracowników, przy czym odnotowana różnica wieku w zakresie „niechęci zespołu” pokazuje, że istotnym elementem wdrożeń pozostaje także praca nad akceptacją i kulturą organizacyjną.

CZĘŚĆ II. KORZYSTANIE Z AI I GOTOWOŚĆ DO  
KORZYSTANIA Z AI W PRACY SOCJALNEJ –  
ANALIZA UWARUNKOWAŃ

W tej części raportu znajdują się wyniki analiz, pomagające odpowiedzieć na pytania o: uwarunkowania sprzyjające decyzji o korzystaniu z narzędzi sztucznej inteligencji, poziom gotowości, by z nich korzystać, fundamenty zaufania do AI, podstawy pozytywnego nastawienia do nowych technologii oraz poczucie u pracowników wsparcia ze strony instytucji.

Do analizy wykorzystano model regresji liniowej – to metoda statystyczna, która pozwala sprawdzić, które zmienne mają znaczenie i jak silne jest ich oddziaływanie. Dzięki temu można zobaczyć, np. czy większa wiedza, pozytywne nastawienie lub częstsze korzystanie z AI rzeczywiście przekładają się na gotowość do jej używania czy zaufanie do jej działania.

## II.1. Aspekty kształtujące korzystanie z AI w pracy socjalnej

### II.1.1. Konstrukcja miar i rama interpretacyjna

Analiza obejmuje dwa wskaźniki syntetyczne o skali 0–8 punktów: Indeks korzystania z AI oraz Indeks gotowości do korzystania z AI. Oba indeksy skonstruowano jako sumy dwóch komponentów kodowanych w skali 0–4.

Najważniejsze metodologicznie jest to, że indeksy wyliczono wyłącznie wśród osób deklarujących, że korzystają obecnie z AI w pracy socjalnej (N = 544; braki danych = 0). Wyniki należy więc interpretować jako opis zróżnicowania w obrębie aktywnych użytkowników AI, **a nie jako diagnozę całego środowiska pracy socjalnej**. Ta rama interpretacyjna pozostaje kluczowa również w dalszej części analizy, ponieważ pytania P5, P8 i P10 były zadawane w tym samym filtrze.

Indeks korzystania z AI oparto na P3 (częstotliwość korzystania z AI w pracy) oraz P5 (testowanie konkretnego narzędzia AI). Jest to miara osadzenia AI w praktykach: **łączy wymiar intensywności bieżącego użycia z wymiarem**

doświadczeniowym i eksploracyjnym. Z uwagi na filtr „korzysta obecnie”, dolny zakres wskaźnika jest zawężony w danych (minimalna wartość indeksu wynosi 2), co należy uwzględnić przy interpretacji poziomu „niskich wyników”.

Indeks gotowości do korzystania z AI oparto na P10 (intencja bardziej zaawansowanego korzystania w przyszłości) oraz P8 (poczucie przygotowania). To miara łącząca predyspozycje i intencje, szczególnie ważna w zawodach obciążonych dużą odpowiedzialnością, ponieważ gotowość do działania zależy nie tylko od chęci, lecz także od poczucia kompetencji i bezpieczeństwa. W konsekwencji analiza odpowiada na pytanie o to, jaką strukturę mają praktyki i gotowość wśród osób, które już korzystają z AI, oraz jakie zmienne różnicują tę grupę.

### II.1.2. Poziom ogólny: umiarkowane korzystanie, wyższa gotowość, zróżnicowanie użytkowników

Wśród użytkowników AI (N = 544) oba wskaźniki lokują się w środkowym obszarze skali, przy czym gotowość przeciętnie przewyższa praktykę.

Wyniki wskazują na dominację profilu umiarkowanego: AI jest włączona do warsztatu, lecz bez przesunięcia ku wysokiej intensywności, a jednocześnie gotowość do pogłębienia użycia jest relatywnie większa niż aktualna praktyka<sup>9</sup>.

Taki układ wyników jest spójny z fazą wczesnej instytucjonalizacji technologii, w której deklaracje rozwojowe mogą wyprzedzać rutynizację praktyk.

---

<sup>9</sup>Indeks korzystania z AI: M = 4,07, SD = 1,6, mediana = 3, kwartyle = 3–6, zakres empiryczny 2–8.  
Indeks gotowości do korzystania z AI: M = 4,63, SD = 1,5, mediana = 5, kwartyle = 4–6, zakres empiryczny 0–8.

### II.1.3. Składowe: od praktyki w całej próbie do „gotowości warunkowej” wśród użytkowników

Dla pełnego tła należy rozróżnić dwa poziomy analizy. Po pierwsze, w całej próbie (P3; N = 1243) AI nie funkcjonuje jeszcze jako standard praktyki zawodowej. Około jedna trzecia respondentów deklaruje korzystanie obecnie, natomiast większość nie korzysta, przy czym znaczący segment pozostaje w fazie „intencjonalnej” (plany korzystania w przyszłości). Jest to obraz [dyfuzji technologii](#) w instytucjach publicznych, gdzie adopcja zależy nie tylko od indywidualnych preferencji, lecz także od [warunków legitymizacji i bezpieczeństwa organizacyjnego](#).

Po drugie, wśród użytkowników AI (N = 544) widać dwa istotne elementy profilu adopcyjnego. Z jednej strony [testowanie konkretnych narzędzi jest powszechne](#) (P5), co sugeruje eksploracyjny komponent użycia. Z drugiej strony intencje bardziej zaawansowanego korzystania są wysokie, ale towarzyszy im duży obszar zawieszenia sądu („trudno powiedzieć” w P10). [W pracy socjalnej można to interpretować jako racjonalną ostrożność](#): „zaawansowanie” użycia w warunkach instytucjonalnych jest zależne od ram odpowiedzialności, bezpieczeństwa danych, procedur i kultury organizacyjnej, a nie wyłącznie od indywidualnej motywacji.

Ten obraz wzmacnia rozkład poczucia przygotowania (P8): dominacja ocen umiarkowanych oraz istotny udział ocen negatywnych wskazują, że użycie AI [współwystępuje z niepewnością kompetencyjną](#). W konsekwencji AI [może być włączana selektywnie, przede wszystkim w obszarach postrzeganych jako mniej ryzykowne w wymiarze odpowiedzialności](#).

#### II.1.4. Wiek i staż: różnicują praktykę i kompetencje, nie różnicują intencji

W całej próbie (P3; N = 1243) zarówno wiek, jak i staż istotnie różnicują aktualne korzystanie z AI (wiek:  $p < 0,001$ ; staż:  $p < 0,001$ ). **Korzystanie jest częstsze wśród osób młodszych i o krótszym stażu**, a rzadsze wśród osób starszych i bardziej osadzonych w instytucjonalnych rutynach. Jest to spójne z mechanizmem kohortowym oraz z mechanizmem zanurzenia instytucjonalnego.

Wśród użytkowników AI (P5, P8, P10; N = 544) wiek i staż konsekwentnie różnicują testowanie narzędzi oraz poczucie przygotowania. Dla P5 różnice są istotne zarówno według wieku ( $p < 0,001$ ), jak i stażu ( $p = 0,003$ ). Dla P8 różnice są również istotne (wiek:  $p < 0,001$ ; staż:  $p = 0,011$ ). Wskazuje to na **nierówności w „kapitale technologicznego oswojenia”** oraz na **różnice w ocenie własnych kompetencji, które narastają wraz z wiekiem i stażem**.

Jednocześnie intencje bardziej zaawansowanego korzystania (P10) nie różnicują się istotnie ani według wieku ( $p = 0,374$ ), ani według stażu ( $p = 0,327$ ) wśród użytkowników. **W obrębie użytkowników motywacja rozwojowa pozostaje względnie wspólna**, natomiast bariery dotyczą raczej kompetencji i warunków instytucjonalnych.

#### II.1.5. Wielkość miejscowości i wielkość jednostki: dyfuzja praktyk, brak twardej segmentacji użytkowników

Wielkość miejscowości istotnie różnicuje korzystanie z AI w pracy na poziomie całej próby (P3:  $p = 0,026$ ), co odpowiada **mechanizmowi dyfuzji innowacji w większych ośrodkach**.

Wśród użytkowników AI wielkość miejscowości nie różnicuje istotnie ani testowania narzędzi (P5:  $p = 0,083$ ), ani poczucia przygotowania (P8:  $p = 0,22$ ), ani intencji pogłębienia użycia (P10:  $p = 0,055$ ).

Wielkość jednostki mierzona liczbą pracowników socjalnych nie różnicuje istotnie ani P3, ani zmiennych filtrowanych wśród użytkowników (P3:  $p = 0,213$ ; P5:  $p = 0,5$ ; P8:  $p = 0,109$ ; P10:  $p = 0,61$ ). W tej operacjonalizacji skala organizacji nie stanowi istotnego uwarunkowania segmentującego praktyki i gotowość.

### II.1.6. Stanowisko i specjalizacje: rola zawodowa różnicuje praktykę i kompetencje, formalne kwalifikacje nie tworzą osi podziału

Stanowisko istotnie różnicuje korzystanie z AI w pracy na poziomie całej próby (P3:  $p < 0,001$ ), co można wiązać z różnicami w charakterze zadań i zakresach formalnej odpowiedzialności.

W obrębie użytkowników AI stanowisko nie różnicuje istotnie testowania narzędzi (P5:  $p = 0,125$ ) ani intencji bardziej zaawansowanego korzystania (P10:  $p = 0,154$ ), natomiast różnicuje poczucie przygotowania (P8:  $p = 0,026$ ). [Wskazuje to, że rola zawodowa działa przede wszystkim poprzez kompetencyjny wymiar bezpieczeństwa użycia.](#)

Specjalizacje I i II stopnia nie tworzą jednoznacznych osi podziału. Dla specjalizacji I stopnia wszystkie analizowane zależności są nieistotne (P3, P5, P8, P10:  $p > 0,05$ ). Dla specjalizacji II stopnia sytuacja jest analogiczna (P3, P5, P8:  $p > 0,05$ ), a dla P10 pojawia się wynik graniczny ( $p = 0,06$ ), który należy interpretować zachowawczo jako możliwą tendencję.

Wśród aktywnych użytkowników AI w pracy socjalnej ( $N = 544$ ) wyłania się obraz [adaptacji pragmatycznej: korzystanie jest umiarkowane, a gotowość przeciętnie](#)

wyższa. Jednocześnie istotne jest zróżnicowanie kompetencyjne: **poczucie przygotowania** różnicuje się wyraźnie według wieku, stażu i stanowiska, co sugeruje nierówne zasoby technologicznego oswojenia w obrębie użytkowników.

Wyniki wskazują, że wśród użytkowników intencje pogłębienia użycia nie różnicują się istotnie według wieku i stażu, co sugeruje, że główne ograniczenia mają charakter kompetencyjno-instytucjonalny, a nie wyłącznie motywacyjny. W takim ujęciu AI w pracy socjalnej rozwija się jako technologia warunkowa: **gotowość do użycia jest obecna, ale pełna rutynizacja zależy od redukcji nierówności kompetencyjnych oraz od wytworzenia bezpiecznych ram organizacyjnych.**

### II.1.7. Ograniczenia interpretacyjne

Wyniki indeksów i pytań filtrowanych dotyczą wyłącznie aktywnych użytkowników AI i nie mogą być uogólniane na całą populację pracowników.

## II.2. Uwarunkowania kształtujące potencjalną gotowość do korzystania z AI

Poniżej prezentowane są wyniki analizy regresji, której celem było **zidentyfikowanie** zmiennych związanych z korzystaniem z **narzędzi sztucznej inteligencji** przez pracowników socjalnych oraz kadrę zarządzającą instytucjami pomocy społecznej.

Jako zmienną zależną przyjęto **indeks korzystania z AI**, stanowiący deklarowane używanie tych technologii w bieżącej pracy zawodowej oraz wcześniejsze doświadczenia testowania ich w kontekście zawodowym. Analiza skupia się na ocenie determinacji trzech zmiennych niezależnych. Pierwszą z nich jest gotowość do korzystania z AI, ujmująca aspekt praktyczny, tj. chęć do pracy z tymi narzędziami na zaawansowanym poziomie w przyszłości oraz subiektywną ocenę

własnego przygotowania do ich stosowania. Drugą stanowi samowiedza i ocena własnych kompetencji, czyli indywidualne postrzeganie wiedzy na temat potencjału wykorzystania AI w pracy socjalnej oraz ocena osobistego przygotowania w tym zakresie. Trzecią zmienną jest kontekst postrzeganego wsparcia instytucjonalnego, dotyczący tego, czy instytucja aktywnie zachęca pracowników do korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji oraz czy oferuje formalne wytyczne odnośnie do zasad korzystania z AI.

**Indeks gotowość do korzystania z AI**, został zbudowany na podstawie odpowiedzi na pytania: „Czy chciał(a)by Pani/Pan w przyszłości korzystać z narzędzi AI w swojej pracy w stopniu bardziej zaawansowanym?” oraz „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowana/y do pracy z narzędziami AI?”. **Indeks samowiedzy i oceny kompetencji** powstał w oparciu o odpowiedzi na pytania: „Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę o możliwościach wykorzystania AI w pracy socjalnej?” oraz „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowana/y do pracy z narzędziami AI?”. **Indeks postrzeganego wsparcia** oparto na odpowiedziach dotyczących kontekstu instytucjonalnego: „Czy instytucja zachęca pracowników do korzystania z AI w codziennej pracy?” oraz „Czy w Pani/Pana instytucji istnieją oficjalne wytyczne dotyczące korzystania z AI?”.

Tabela 32. Uwarunkowania kształtujące decyzję o korzystaniu z AI przez pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS i CUS oraz kadrę zarządzającą tymi instytucjami – wyniki regresji liniowej

Cecha	Parametr	95%CI dolna	95%CI górna	p
<b>Indeks gotowości do korzystania z AI</b>	-0,211	-0,352	-0,071	0,003 *
<b>Indeks samowiedzy i oceny kompetencji</b>	-0,078	-0,204	0,047	0,221
<b>Indeks postrzeganego wsparcia</b>	0,056	-0,047	0,16	0,284

p – istotność statystyczna parametru w modelu regresji liniowej.

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

- ◆ Każdy kolejny "punkt" **indeksu gotowości do korzystania z AI** obniża indeks korzystania z AI średnio o 0,211. Wyższa deklarowana chęć do przyszłej, bardziej zaawansowanej pracy z narzędziami AI oraz wyższa ocena własnego przygotowania do tego zadania współwystępują z niższym poziomem bieżącego, deklarowanego użytkowania tych technologii. Wysoka gotowość odzwierciedla raczej świadomość potencjału technologii i otwartą postawę wobec jej przyszłego wdrożenia, ale korzystanie z narzędzi AI przez pracowników socjalnych i kadrę zarządzającą nie jest obecnie ugruntowaną praktyką.
- ◆ Indeks **samowiedzy i oceny kompetencji** jest statystycznie nieistotny w kontekście korzystania z narzędzi AI (Parametr: -0,078,  $p = 0,221$ ). Nie odnotowano zależności między samowiedzą i własnymi kompetencjami a korzystaniem z narzędzi AI.
- ◆ Indeks **postrzeganego wsparcia** jest statystycznie nieistotny w kontekście korzystania z narzędzi AI (Parametr: +0,056,  $p = 0,284$ ).

**Gotowość do korzystania z AI** to wskaźnik, który powstał na podstawie odpowiedzi na dwa pytania: „Czy chciał(a)by Pani/Pan w przyszłości korzystać z narzędzi AI w swojej pracy w stopniu bardziej zaawansowanym?”, „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowana/y do pracy z narzędziami AI?”. Połączenie tych dwóch odpowiedzi pozwoliło na stworzenie syntetycznego wskaźnika (indeksu), który odzwierciedla zarówno **deklarowaną chęć dalszego korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji**, jak i **subiektywne poczucie przygotowania do pracy z nimi**. Indeks ten posłużył jako zmienna zależna w modelu regresji – innymi słowy, analizowano, co sprzyja (lub nie) gotowości pracowników socjalnych do sięgania po AI w przyszłości.

Zmiennymi uwzględnionymi w analizie były: **samowiedza i ocena kompetencji** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: „Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę o możliwościach wykorzystania AI w pracy socjalnej?”, „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowana/y do pracy z narzędziami AI?”), **postrzegane wsparcie** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: „Czy instytucja zachęca pracowników do korzystania z AI w codziennej pracy?”, „Czy w Pani/Pana instytucji istnieją oficjalne wytyczne dotyczące korzystania z AI?”), **zaufanie do technologii** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniu: „W jakim stopniu mogłaby/ mógłby Pani/Pan zaufać rekomendacji AI w sprawie klienta?”) oraz **technologiczny optymizm** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: W jakim stopniu zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem: „AI stanie się powszechnie używanym narzędziem w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat?”, „W najbliższej przyszłości sztuczna inteligencja może stać się narzędziem wspierającym pracę socjalną. W jakim stopniu zgadza się Pani/Pan, że AI powinna być wykorzystywana do poniższych zadań?”).

Tabela 33. Uwarunkowania kształtujące poziom zaufania pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS i CUS oraz kadry zarządzającej tymi instytucjami do rekomendacji proponowanych przez AI – wyniki regresji liniowej

Cecha	Parametr	95%CI dolna	95%CI górna	p
<b>Indeks samowiedzy i oceny kompetencji</b>	0,61	0,567	0,653	<0,001 *
<b>Indeks postrzeganego wsparcia</b>	0,042	-0,012	0,096	0,13
<b>Indeks zaufania do technologii</b>	0,177	0,075	0,279	0,001 *
<b>Indeks technologicznego optymizmu</b>	0,285	0,231	0,338	<0,001 *

p – istotność statystyczna parametru w modelu regresji liniowej.

\* zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

- ◆ Indeks samowiedzy i oceny kompetencji wykazuje najsilniejszy dodatni związek z gotowością do korzystania z AI (Parametr: +0,61,  $p < 0,001$ ).

Im wyżej pracownicy socjalni oceniali swoją wiedzę i umiejętności, tym większą deklarowali gotowość do wykorzystywania sztucznej inteligencji w pracy. Można przypuszczać, że osoby pewne swoich kompetencji technologicznych czują się swobodniej w obszarze nowych narzędzi i są bardziej otwarte na ich stosowanie.

- ◆ Indeks technologicznego optymizmu również okazał się istotną składową gotowości do korzystania z AI (Parametr: +0,285,  $p < 0,001$ ). Pracownicy, którzy pozytywnie postrzegają obecność nowych technologii w życiu społecznym i zawodowym, chętniej sięgają po rozwiązania AI. Optymizm wobec technologii przekłada się na większą otwartość i motywację do ich wdrażania w praktyce.
- ◆ Indeks zaufania do technologii to kolejny wskaźnik istotny statystycznie (Parametr: +0,177,  $p = 0,001$ ). Osoby ufające technologii i przekonane, że może być ona niezawodna i pomocna, częściej deklarują gotowość do jej wykorzystania. Zaufanie to sprzyja akceptacji AI jako narzędzia wspierającego codzienną pracę.
- ◆ Indeks postrzeganego wsparcia nie miał istotnego przełożenia na gotowość do korzystania z AI (Parametr: +0,042,  $p = 0,13$ ). Różnica ta nie była statystycznie istotna.

**Podsumowując**, gotowość pracowników socjalnych do korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji kształtowana jest przede wszystkim przez subiektywną ocenę własnych kompetencji, pozytywne nastawienie do nowych technologii oraz zaufanie do ich działania. Im większa pewność siebie w obszarze kompetencji technologicznych oraz im bardziej optymistyczne i ufne podejście do technologii, tym wyższa deklarowana gotowość do wykorzystywania AI w pracy zawodowej. Jednocześnie postrzegane wsparcie instytucjonalne nie odgrywa istotnej roli

w budowaniu tej gotowości, co sugeruje, że otwartość na AI wynika w większym stopniu z postaw i przekonań pracowników niż z formalnych zachęt czy rozwiązań organizacyjnych.

## II.3. Uwarunkowania kształtujące zaufanie do rekomendacji generowanych przez narzędzia AI

W celu określenia uwarunkowań związanych z poziomem zaufania pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej i centrach usług społecznych oraz kadry zarządzającej tymi instytucjami do rekomendacji generowanych przez narzędzia AI (np. ChatGPT, Copilot, Gemini, Jasper), zastosowano model regresji liniowej.

Analiza umożliwiła jednoczesną ocenę związku kilku zmiennych z deklarowanym przez pracowników socjalnych, dyrektorów i kierowników poziomem zaufania do rekomendacji generowanych przez systemy sztucznej inteligencji: wymiaru **indywidualnego**, wynikającego z poziomu samowiedzy pracowników socjalnych, kierowników i dyrektorów oraz subiektywnej oceny kompetencji i przygotowania do pracy z narzędziami AI, **praktycznego**, związanego z gotowością do korzystania z AI i faktycznym korzystaniem z rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji w działalności zawodowej pracowników socjalnych, dyrektorów i kierowników, a także **kontekstowego**, odnoszącego się do postrzeganego wsparcia instytucjonalnego, w tym istnienia zachęt oraz formalnych wytycznych dotyczących stosowania AI w miejscu pracy.

Wskaźnikami syntetycznymi, które poddano analizie były: **samowiedza i ocena kompetencji** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: „Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę o możliwościach wykorzystania AI w pracy socjalnej?”, „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowana/y do pracy z narzędziami AI?”), **gotowość do korzystania z AI** (indeks zbudowany w oparciu

o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: „Czy chciał(a)by Pani/Pan w przyszłości korzystać z narzędzi AI w swojej pracy w stopniu bardziej zaawansowanym?“, „W jakim stopniu czuje się Pani/Pan przygotowana/y do pracy z narzędziami AI?“), **korzystanie z AI** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: „Czy korzysta Pani/Pan obecnie z narzędzi sztucznej inteligencji w swojej pracy zawodowej?“, „Czy kiedykolwiek testowała/ł Pani/Pan konkretne narzędzie AI w pracy (np. ChatGPT, Copilot, Gemini, Jasper)?“) oraz **postrzeganie wsparcia** (indeks zbudowany w oparciu o odpowiedzi uzyskane w pytaniach: „Czy instytucja zachęca pracowników do korzystania z AI w codziennej pracy?“, „Czy w Pani/Pana instytucji istnieją oficjalne wytyczne dotyczące korzystania z AI?“).

Tabela 34. Uwarunkowania poziomu zaufania pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS i CUS oraz kadry zarządzającej tymi instytucjami do rekomendacji proponowanych przez AI – wyniki regresji liniowej

Cecha	Parametr	95%CI dolna	95%CI górna	p
<b>Indeks samowiedzy i oceny kompetencji</b>	-0,074	-0,131	-0,018	0,01 *
<b>Indeks gotowości do korzystania z AI</b>	0,255	0,192	0,319	<0,001 *
<b>Indeks korzystania z AI</b>	0,038	0	0,076	0,049 *
<b>Indeks postrzeganego wsparcia</b>	0,006	-0,04	0,053	0,784

p – istotność statystyczna parametru w modelu regresji liniowej.

\* zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

- ◆ W odniesieniu do **indeksu samowiedzy i oceny kompetencji**, który jest statystycznie istotny (Parametr: -0,074,  $p = 0,01$ ), im wyżej badani pracownicy socjalni i kadra zarządzająca oceniali swoją wiedzę i kompetencje, tym niższe było ich zaufanie do rekomendacji AI. Osoby pewne swoich kompetencji, bardziej krytycznie i jednocześnie refleksyjnie podchodziły do rekomendacji AI i mogłyby częściej kwestionować

rekomendacje systemu, traktując je jako wskazówki wspierające proces decyzyjny, a nie jako jednoznaczne i wiążące wytyczne do działania.

- ◆ **Indeks gotowości do korzystania z AI** jest zmienną najsilniej związaną z poziomem zaufania do rekomendacji AI (Parametr: +0,255,  $p < 0,001$ ). Osoby otwarte, pozytywnie nastawione do AI znacznie bardziej ufają jej rekomendacjom, podejście pracowników miało większe znaczenie niż same umiejętności.
- ◆ **Indeks korzystania z AI** jest istotny statystycznie, ale słabiej niż te analizowane powyżej (Parametr: +0,038,  $p = 0,049$ ). Częstsze korzystanie z AI wiązało się z nieznacznie wyższym poziomem zaufania do rekomendacji AI, jednak zależność ta pozostaje niewielka. Doświadczenie korzystania z AI tylko w niewielkim stopniu buduje zaufanie do rekomendacji AI.
- ◆ **Indeks postrzeganego wsparcia** jest statystycznie nieistotny w kontekście związku z poziomem zaufania do rekomendacji AI (Parametr: +0,006,  $p = 0,784$ ). Poczucie wsparcia (np. organizacyjnego) nie przekłada się bezpośrednio na zaufanie do rekomendacji AI.

**Podsumowując**, zaufanie pracowników socjalnych, kierowników i dyrektorów OPS/CUS do rekomendacji generowanych przez AI rośnie przede wszystkim wraz z gotowością do korzystania z AI, oraz w mniejszym stopniu, z doświadczeniem w jej używaniu, natomiast osoby bardziej pewne własnych kompetencji mniej ufają rekomendacjom formułowanym przez AI.

## II.4. Technologiczny optymizm wobec AI w pracy socjalnej – poziom, struktura i uwarunkowania

### II.4.1. Konstrukcja miary i rama interpretacyjna

Technologiczny optymizm rozumiany jest jako połączenie dwóch wymiarów: po pierwsze, jako ocena prawdopodobieństwa upowszechnienia AI w perspektywie pięciu lat (P12), a po drugie, jako stopień normatywnego przyzwolenia na wykorzystywanie AI do konkretnych zadań zawodowych (P13). Kluczowe metodologicznie jest to, że wyniki dotyczą wyłącznie osób deklarujących, że już teraz korzystają z AI w pracy socjalnej, wśród respondentów jest to N=544. Oznacza to, że nie jest to opis „całego pola pracy socjalnej”, lecz kategoria aktywnych użytkowników, a więc osób choćby częściowo zaznajomionych z narzędziami. W tej perspektywie „optymizm technologiczny” nie jest prostą miarą entuzjazmu środowiskowego, lecz raczej miarą wewnętrznego zróżnicowania wśród tych, którzy AI realnie używają.

### II.4.2. Poziom ogólny analizy optymizmu: umiarkowanie, dodatnia orientacja i heterogeniczność

Ogólny poziom optymizmu wobec AI w badanej grupie jest umiarkowany i lekko dodatni. Średni wynik wynosi 4,99 (mediana 5) na skali 0–8, co oznacza, że przeciętnie respondenci lokują się w środkowej części skali, a nie na jej wysokich poziomach. Jednocześnie rozkład wyników jest wyraźnie zróżnicowany (SD=1,45; zakres 0–8): wśród użytkowników AI są osoby nastawione bardziej pozytywnie oraz takie, które podchodzą do AI ostrożnie lub z ambiwalencją. Dobrze pokazują to kwartyle: połowa badanych mieści się między 4 a 6 (Q1=4, Q3=6), czyli dominuje podejście „umiarkowane”, bez skrajności. Istotne jest też to, że samo korzystanie z AI nie oznacza automatycznie silnej wiary w jej przyszłą rolę – średnia

nie przesuwają się ku górnym wartościom skali, co sugeruje raczej instrumentalne użycie narzędzia przy zachowaniu rezerwy wobec jego szerszych konsekwencji.

### II.4.3. Prognoza upowszechnienia AI (P12)

W pytaniu P12 respondenci odnosili się do stwierdzenia, że AI stanie się powszechnie używanym narzędziem w pracy socjalnej w ciągu najbliższych pięciu lat. Uzyskany rozkład odpowiedzi pokazuje, że optymizm technologiczny nie ma tu charakteru jednoznacznego, lecz jest raczej „ostrożny” i w dużej mierze warunkowy.

Zgodę ze stwierdzeniem o upowszechnieniu AI w okresie 5 lat wyraziło łącznie 39,16% badanych (w tym 12,32% „zdecydowanie się zgadzam” oraz 26,84% „raczej się zgadzam”). Jednocześnie sprzeciw wobec tej prognozy zadeklarowało łącznie 19,12% (w tym 14,71% „raczej się nie zgadzam” oraz 4,41% „zdecydowanie się nie zgadzam”).

Najbardziej znacząca jest jednak wielkość kategorii „trudno powiedzieć” – 41,73%.

Socjologicznie taki wzorec odpowiedzi można w tym kontekście czytać nie jako brak opinii, lecz jako wskaźnik sytuacji „przejściowej”: technologia jest już obecna w praktykach (przynajmniej w tej grupie badanych), ale nie jest jeszcze na tyle uregulowana i osadzona organizacyjnie, aby respondenci z wysoką pewnością przewidywali jej powszechność. Zatem wskaźnik realistycznego rozpoznania ukazuje, że rozpowszechnianie technologii w instytucjach pomocowych zależy nie tylko od „postępu”, lecz od warunków wdrożeniowych: prawa, procedur, infrastruktury, bezpieczeństwa danych oraz przypisania odpowiedzialności za błąd. Takie podejście wskazuje na „optymizm warunkowy”, który może być zależny od wytycznych, akceptacji instytucjonalnej i kultury organizacyjnej. Zatem co ważne respondenci nie kwestionują, że AI „może” być upowszechniona, ale nie są pewni, czy „będzie mogła” się upowszechnić w sensie organizacyjno-normatywnym. Pytanie 12. W jakim stopniu zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem: "AI stanie się powszechnie używanym narzędziem w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat"? jest pytaniem o przyszłość upowszechniania (trajektorię systemu), a nie o osobisty komfort użycia. W pracy

socjalnej „upowszechnienie” oznacza też normalizację odpowiedzialności i procedur; bez nich prognozowanie pozostaje obarczone dużym ryzykiem.

Dane kontekstowe z tego samego zestawu tabel wzmocniają tę interpretację. Aż 83,64% badanych deklaruje, że w ich instytucji **nie ma żadnych oficjalnych wytycznych** dotyczących korzystania z AI, a 67,28% wskazuje, że instytucja **nie podejmuje działań zachęcających** do używania AI w codziennej pracy.

W praktyce oznacza to, że prognoza „powszechności” (P12) staje się prognozą instytucjonalizacji: respondenci oceniają nie tylko rozwój narzędzi, ale także to, czy pojawią się procedury, odpowiedzialność, wsparcie szkoleniowe i organizacyjne. Gdy te warunki są niskie lub nieczytelne, „zawieszenie sądu” jest racjonalną postawą profesjonalną.

#### II.4.4 „Obszar dopuszczalności” jako hierarchia akceptacji: aprobata narzędziowa i ambiwalencja relacyjna (P13)

W komponencie normatywnym (pytanie 13 w zakresach od P13.1 do P13.10) wyłania się stabilny wzór: najwyższą legitymizację uzyskują zastosowania narzędziowe (zwłaszcza praca na tekście i informacjach, dla zadań językowo-biurowych i analityczno-informacyjnych), umiarkowaną – zastosowania organizacyjno-dokumentacyjne, natomiast najniższa aprobata jest dla zadań dotyczących relacji i kontaktu z klientem, gdzie AI zgodnie z pytaniem zbliża się do sedna relacji pomocowej.

Przykładowo, w analizach ujawnia się wysoka łączna aprobata dla zastosowań typu: korekta/edycja tekstów (ok. 85%) oraz tłumaczenia/adaptacje (ok. 84%). Dane pokazują, że wysoka akceptacja AI jawi się jako wsparcie poznawcze (informacja i analiza), jako analiza danych na potrzeby diagnoz/programów/planów/strategii: 75,37% aprobaty, przy 16,18% odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Traktowanie AI do wyszukiwania informacji i jako wsparcie interpretacji przepisów/procedur jest

wskazane przez 69,67% jako aprobowane. Tu optymizm jest nadal silny, ale rośnie „obszar wahania”, ponieważ można przypuszczać, że w tle pojawia się pytanie o jakość informacji, aktualność, odpowiedzialność za błąd, a także o ryzyko „pozornego autorytetu” odpowiedzi.

Badania wskazują na umiarkowaną akceptację AI jako wsparcie organizacyjne, co plasuje się pomiędzy wyborami:

- ◆ Realizacja prostych, technicznych zadań: 59,01% zgody, 26,29% „trudno powiedzieć”.
- ◆ Wspieranie rozwoju zawodowego: 57,91% zgody, 28,49% „trudno powiedzieć”.
- ◆ Ułatwianie współpracy między instytucjami: 54,23% zgody, 32,54% „trudno powiedzieć”.
- ◆ Tworzenie dokumentacji z realizacji działań: 53,68% zgody, aż 26,84% „trudno powiedzieć”.

Można wskazać, że w tych obszarach pojawia się typowa dla organizacji publicznych obawa, że „narzędzie administracyjne” szybko może stać się narzędziem kontroli, standaryzacji i presji wydajnościowej. Stąd umiarkowane „tak”, ale też duży odsetek zawieszenia sądów.

Jak wskazują badania, [najniższa akceptacja](#) AI pojawia się na granicy relacji i decyzji wobec klienta. I tak odpowiedzi wskazują na:

- ◆ Wykorzystywanie chatbotów do kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami: tylko 34,93% zgody, przy 34,75% niezgody i 30,33% „trudno powiedzieć”.

- ◆ Zautomatyzowana identyfikacja potrzeb odbiorców usług: 54,78% zgody, ale aż 30,51% „trudno powiedzieć”, oraz około 14% niezgody (w porównaniu do „bezpiecznych” zadań językowych to istotnie więcej).

To jest najważniejsza granica: użytkownicy AI dość konsekwentnie mówią „tak” dla narzędzia, ale są sceptyczni, gdy AI zbliża się do roli interlokutora danego klienta lub do roli definiowania potrzeb. Taki rozkład dobrze oddaje etos pracy socjalnej: technologia jest akceptowana jako wsparcie warsztatu, ale nie uzyskuje oczywistego uprawomocnienia tam, gdzie stawką jest uznanie klienta, minimalizowanie krzywdy i odpowiedzialność moralna. Można wskazać, że jest to klasyczny profil „bezpiecznej technologii”: AI traktowana jako rozszerzenie kompetencji językowych, bez bezpośredniego wchodzenia w rozstrzygnięcia wobec klienta.

W kategoriach profesji pracy socjalnej ten rozkład warto interpretować jako konflikt dwóch racjonalności. Z jednej strony pojawia się logika dostępności i sprawności (chatbot jako narzędzie informacji, odciążenia), z drugiej strony bardzo silnie ujawnia się logika relacji pomocowej, w której kontakt – zwłaszcza z osobami wrażliwymi – jest elementem etosu zawodowego i warunkiem rozpoznania potrzeb, zaufania oraz odpowiedzialności. W tym miejscu technologia przestaje być „narzędziem do pracy”, a zaczyna dotykać tego, co praca socjalna uznaje za swoje etyczne podstawy.

W badanej grupie korzystających z AI (N = 544) technologiczny optymizm ma przede wszystkim charakter pragmatyczny i selektywny. Respondenci dostrzegają potencjał technologii, ale nie mają wystarczających przesłanek, aby z wysoką pewnością przewidywać jej powszechne wdrożenie, co jest spójne z jednoczesnym sygnałem słabego zakotwiczenia instytucjonalnego (brak wytycznych i brak działań zachęcających).

Całościowo indeks technologicznego optymizmu należy więc interpretować jako **gotowość do używania AI w roli wsparcia indywidualnego pracownika** (zwłaszcza tekstowego i analitycznego), przy jednoczesnym zachowaniu normatywnych barier tam, gdzie technologia mogłaby ingerować w relacyjny fundament pracy socjalnej.

#### II.4.5. Zróżnicowanie wskaźnika optymizmu według wieku i stażu

Ważne jest wskazanie, że struktura ról w OPS/CUS jest wyraźnie zróżnicowana wiekowo: wśród osób poniżej 35. roku życia niemal pełna jest reprezentacja pracowników socjalnych (98,10%), podczas gdy w grupie 55+ odsetek pracowników socjalnych spada do 61,01%, a rośnie udział kadry kierowniczej/dyrektorskiej (36,48% wobec 0,63% w grupie poniżej 35 roku życia). Oznacza to, że „wiek” w danych jest w pewnym stopniu spleciony z pozycją organizacyjną, co ma znaczenie dla dalszych interpretacji: **różnice pokoleniowe mogą być równocześnie różnicami „pozycyjnymi”**, wynikającymi z odmiennych zadań, odpowiedzialności, ostrożności instytucjonalnej.

Wśród użytkowników AI technologiczny optymizm jest **wyższy u osób poniżej 35 lat** (średnio 5,39) niż w starszych grupach (różnica na tyle wyraźna, że trudno uznać ją za przypadkową:  $p=0,036$ ).

We wszystkich grupach wieku **dominuje optymizm instrumentalny**: AI jest akceptowana przede wszystkim w zadaniach „zaplecza”, a nie w diagnozie i relacji pomocowej. Najmłodszy (poniżej 35 lat) częściej przewidują szybkie upowszechnienie AI i częściej nadają jej rolę modernizacyjną. Badani w wieku 35– 54 lat częściej warunkują aprobatę i częściej zawieszają sąd, zwłaszcza przy zadaniach złożonych instytucjonalnie. Najstarsi w podanych przedziałach wiekowych pracownicy (55 i więcej lat) są pragmatyczno-ostrożni: akceptują AI jako wsparcie, ale nie jako narzędzie przesuwające granice profesjonalnej diagnozy i relacji.

Podobnie – według stażu – optymizm jest wyższy u osób o stażu 0–3 lata (5,23) oraz 4–7 lat (5,34) niż u osób z dłuższym stażem (różnica jest wyraźna;  $p=0,018$ ). Socjologicznie wspiera to mechanizm „zanurzenia biograficznego”: im silniej jednostka jest osadzona w istniejących praktykach instytucji i rygorach odpowiedzialności, tym większa ostrożność wobec technologii. W obszarze pracy zawodowej korzystanie z AI co najmniej raz w tygodniu spada z 14,56% w grupie poniżej 35. roku życia do 8,81% w grupie 55 i więcej, a korzystanie „rzadziej niż raz w tygodniu” z 32,91% do 18,87% w wymienionych grupach wiekowych (poniżej 35 lat względem 55 i więcej). Wraz z wiekiem maleje nie tylko częstość użycia, ale także intensywność włączania AI w obszar pracy, natomiast rośnie „orientacja intencjonalna” (plany na przyszłość), która bywa typowa dla środowisk silnie regulowanych: gotowość do wdrożenia pojawia się, ale jest odkładana do momentu uzyskania wsparcia, narzędzi i legitymizacji proceduralnej.

Indeks technologicznego optymizmu w odniesieniu do stażu nie ujawnia prostego podziału na „młodych entuzjastów” i „starszych sceptyków”. Dane pokazują raczej, że staż pracy różnicuje typ optymizmu: od optymizmu zorientowanego na uczenie się i usprawnienia systemowe (szczególnie widocznego u najmłodszych), po optymizm bardziej warunkowy i instytucjonalnie realistyczny (częściej w kohortach dłuższego stażu). Jednocześnie istnieje silny ponadstażowy konsensus co do tego, że AI może być wartościowym wsparciem w obszarach tekstowo-analitycznych, natomiast budzi rezerwę tam, gdzie mogłaby wchodzić w obszar relacji i kontaktu z klientem, zwłaszcza wymagającym szczególnej ochrony i dostosowań.

## II.4.6. Uwarunkowania organizacyjno-strukturalne: wielkość miejscowości, wielkość instytucji, stanowisko, specjalizacja

### II.4.6.1. Wielkość miejscowości: uwarunkowania lokalne różnicują samą praktykę, ale nie granice normatywne

W podziale na wielkość miejscowości, w której funkcjonuje OPS/CUS, najczytelniejsze różnice dotyczą nie tyle normatywnego „przyzwolenia” na AI, ile rzeczywistej **dostępności narzędzi i częstości ich używania**. Już na poziomie kontekstu organizacyjnego widać istotne zróżnicowanie struktury stanowisk: w największych miastach odsetek pracowników socjalnych jest wyższy (np. 87,88% w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców) niż na wsi i w miastach do 5 tys. (76,75%), podczas gdy udział kadry kierowniczej jest relatywnie większy w najmniejszych ośrodkach ( $p=0,017$ ). Ten układ warto traktować jako tło interpretacyjne: „**wielkość miejscowości**” częściowo opisuje także **odmienny kontekst pracy, obciążenia zadaniowe i style zarządzania**, które pośrednio warunkują praktykę korzystania z AI.

Wreszcie, oba komponenty technologicznego optymizmu, czyli – **prognoza upowszechnienia AI w perspektywie 5 lat (P12)** oraz **aprobata dla zastosowań AI w zadaniach zawodowych (P13.1–P13.10)** – również nie wykazują istotnych różnic terytorialnych. Oznacza to, że choć „geografia” różnicuje tempo i intensywność osvajania AI (zwłaszcza poza pracą), to wśród użytkowników profesjonalnych utrzymuje się względnie wspólna „mapa dopuszczalności”: po raz kolejny uwydatnia się, że AI jest akceptowana przede wszystkim jako **narzędzie wsparcia w obszarach technicznych, tekstowych i informacyjno-analitycznych**, natomiast tam, gdzie zbliża się do rdzenia relacji pomocowej i decyzji dotyczących klienta, pojawia się ambiwalencja. Wnioskiem jest więc to, że wielkość miejscowości działa bardziej jako element dyfuzji i praktykowania AI, niż jako element redefiniujący normatywne granice jej użycia w pracy socjalnej.

#### II.4.6.2. Wielkość instytucji (OPS/CUS): argument efektywnościowy w dużej skali, bez zmiany optymizmu

Wielkość instytucji mocniej wiąże się z **kontekstem organizacyjnym** niż z samym rdzeniem technologicznego optymizmu. Po pierwsze, struktura ról różni się istotnie: w najmniejszych jednostkach (do 4 pracowników socjalnych) relatywnie częściej występują stanowiska kierownicze, a w największych (ponad 20) rośnie udział „czystych” ról pracowników socjalnych ( $p=0,006$ ). Po drugie, korzystanie z AI poza pracą (P3) istotnie rośnie wraz z wielkością jednostki ( $p<0,001$ ): regularne użycie co najmniej raz w tygodniu jest najwyższe w jednostkach największych (34,06%) i najniższe w najmniejszych (20,42%). Natomiast w obrębie wskaźnika optymizmu: prognoza P12 nie różni się istotnie ( $p=0,617$ ), a w P13 niemal wszystkie zastosowania są oceniane podobnie niezależnie od wielkości OPS/CUS. Jedyny istotny wyjątek dotyczy akceptacji użycia AI do prostych, technicznych zadań, na które większe przyzwolenie było w największych jednostkach, gdzie częściej pojawia się „zdecydowanie się zgadzam” (38,76%) niż w najmniejszych, gdzie taką aprobatę wyraziło 20,48% osób. Ten szczegół odślania logikę dużej organizacji: **im większa skala działania, tym silniejsze oczekiwanie narzędziowego odciążenia i większa podatność na argument efektywnościowy**. W podziale na wielkość jednostki (liczbę zatrudnionych pracowników socjalnych) ujawnia się przede wszystkim różnica w kontekście organizacyjnym oraz w pozazawodowym korzystaniu z AI, natomiast znacznie słabiej różnicuje się sam rdzeń technologicznego optymizmu rozumianego jako ocena powszechności AI w przyszłości (P12) i normatywna zgoda na jej zastosowania (P13).

Po pierwsze, **wielkość instytucji wyraźnie wiąże się ze strukturą ról**: to istotne tło interpretacyjne, ponieważ można sądzić, że większa jednostka oznacza z reguły bardziej rozbudowane procedury, większą specjalizację i silniejszy reżim formalnej

odpowiedzialności, co modyfikuje sposób myślenia o technologii jako zasobie organizacyjnym.

Jeżeli chodzi o technologiczny optymizm (P12 + P13), to prognoza upowszechnienia AI w perspektywie 5 lat (P12) nie różni się istotnie między jednostkami ( $p=0,617$ ), a w P13 niemal wszystkie zastosowania są oceniane podobnie niezależnie od wielkości OPS/CUS. Jedyne istotne wyjątki dotyczą akceptacji użycia AI do realizacji prostych, technicznych zadań ( $p=0,023$ ), gdzie pracownicy największych jednostek częściej wybierają „zdecydowanie się zgadzam” (38,76%) niż pracownicy jednostek najmniejszych (20,48%). Ten szczegół dobrze odśladza logikę dużej organizacji: im większa skala działania, tym silniejsze oczekiwanie narzędziowego odciążenia w rutynowych czynnościach oraz większa podatność na argument efektywnościowy.

Zatem wielkość instytucji działa przede wszystkim jako uwarunkowanie różnicujące kapitał technologicznego oswojenia (zwłaszcza poza pracą) oraz warunki instytucjonalizacji (obawy prawne, istnienie wytycznych), natomiast w mniejszym stopniu różnicuje same postawy normatywne wobec zastosowań AI i oczekiwania co do jej upowszechnienia. W ujęciu analitycznym jest to obraz, w którym technologiczny optymizm nie „wynika” prosto z wielkości organizacji, lecz wiąże się także z tym, czy instytucja wytwarza ramy odpowiedzialnego użycia, bez których AI pozostaje narzędziem prywatnego eksperymentu, a nie elementem profesjonalnej infrastruktury pracy socjalnej.

#### II.4.6.3. Stanowisko: różnicuje praktykę i poczucie przygotowania, mniej różnicuje wizję przyszłości AI

W odniesieniu do stanowisk w pracy widoczne jest, że technologie „włączane są” do pracy socjalnej poprzez zróżnicowany obszar ról i odpowiedzialności.

Na tym tle szczególnie wymowne jest to, że zasadnicza oś **technologicznego optymizmu (P12 + P13)** pozostaje w dużej mierze wspólna niezależnie od stanowiska. Ocena prawdopodobieństwa upowszechnienia AI w pracy socjalnej w ciągu 5 lat (P12) nie różnicuje się istotnie ( $p=0,217$ ), a w wielu grupach dominuje odpowiedź „trudno powiedzieć” (np. specjaliści 50,54%; starsi pracownicy 46,46%), co wskazuje na rozpowszechniony stan zawieszenia interpretacyjnego: respondenci dopuszczają scenariusz wdrażania AI, ale jednocześnie nie są gotowi nadać mu statusu pewnej prognozy – prawdopodobnie dlatego, że decyzje wdrożeniowe są postrzegane jako zależne od polityk instytucjonalnych, prawa i zasobów, a nie od samego „postępu technologicznego”.

W pytaniu o normatywną aprobatę zastosowań (P13) niemal wszystkie podpunkty (13.1–13.10) nie wykazują istotnych różnic między stanowiskami, a dominujący wzór poparcia ma charakter **wyraźnie narzędziowy**: po raz kolejny widać, że wysoką akceptację budzą zadania techniczne i tekstowe (korekta/edycja, tłumaczenia), umiarkowanie wysoką – działania wspierające analizę i organizację pracy (np. analiza danych na potrzeby diagnoz i strategii), natomiast większa ostrożność pojawia się tam, gdzie AI wchodzi w obszary kontaktu i relacji (np. chatboty w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami) albo w sferę rozpoznawania potrzeb i dopasowania świadczeń. Jest to spójne z intuicją, że w polu pracy socjalnej AI jest akceptowana przede wszystkim jako „infrastruktura pomocnicza”, a nie jako współuczestnik relacji pomocowej.

Wreszcie, **indeks zaufania do technologii (P17)** – rozumiany jako gotowość do zaufania rekomendacji AI w sprawie klienta – również nie różnicuje się istotnie między stanowiskami ( $p>0,05$ ), a dominuje odpowiedź „trudno powiedzieć” (zwykle około połowy do ponad dwóch trzecich wskazań).

To „trudno powiedzieć” nie jest jedynie niezdecydowaniem czy brakiem opinii, lecz raczej wskaźnikiem granicy etycznej, czy też poznawczej: w sprawach klienta profesjonalści – niezależnie od pozycji w hierarchii – lokują odpowiedzialność w obszarze osądu zawodowego, który nie daje się łatwo zastąpić ani w pełni delegować na narzędzie.

Można zatem wnioskować, że: [stanowisko najmocniej różnicuje praktykę korzystania](#) (szczególnie w pracy) oraz [profil obaw](#), natomiast w mniejszym stopniu różnicuje sam rdzeń technologicznego optymizmu. Innymi słowy, to nie „stanowisko” wytwarza odmienne wizje przyszłości AI w pracy socjalnej, lecz raczej kształtuje to, jak – i pod jakimi warunkami – AI może stać się elementem codziennego warsztatu: raz jako narzędzie usprawniające pracę informacyjno-dokumentacyjną, innym razem jako potencjalne źródło ryzyka etycznego, prawnego i relacyjnego, które wymusza ostrożność i utrzymuje AI w roli wsparcia, a nie substytutu profesjonalnego działania.

#### II.4.6.4. Specjalizacja I stopnia: brak wyraźnej osi podziału wobec AI

Posiadanie specjalizacji I stopnia nie tworzy odrębnego profilu technologicznego. Najważniejszy wniosek z tej części analiz jest więc następujący: [specjalizacja I stopnia nie różnicuje zasadniczo ani poziomu korzystania z AI, ani technologicznego optymizmu, ani normatywnych granic dopuszczalnych zastosowań](#). Oś różnic w badaniu przebiega raczej nie przez formalny status kwalifikacyjny, lecz przez uwarunkowania o charakterze organizacyjno-instytucjonalnym (warunki wdrażania, zasoby, procedury, kultura odpowiedzialności) oraz przez praktyczne osvajanie narzędzi. W tym sensie technologia jest „rozłożona” w obszarze pracy socjalnej w sposób relatywnie egalitarny, natomiast jej instytucjonalne „usankcjonowanie” i włączenie w procesy decyzyjne nadal napotyka tę samą, ponad podziałową barierę: ostrożność etyczną i niepewność co do odpowiedzialności w sprawach klienta.

#### II.4.6.5. Specjalizacja II stopnia: bardziej ustabilizowane opinie

##### o upowszechnieniu AI, podobne granice zastosowań

W obszarze posiadania specjalizacji II stopnia obraz pozostaje zasadniczo stabilny.

Najbardziej znacząca różnica dotyczy jednak P12 – prognozy powszechności AI: osoby ze specjalizacją II stopnia rzadziej pozostają w stanie zawieszenia sądu („trudno powiedzieć” jest niższe), częściej ujawniają odpowiedzi rozstrzygnięte, w tym relatywnie wyższy odsetek „zdecydowanie się nie zgadzam”.

Interpretacyjnie warto to czytać nie jako prosty spadek optymizmu, lecz jako większą krystalizację oceny trajektorii instytucjonalnej: wraz z najwyższym poziomem profesjonalizacji rośnie skłonność do sądów opartych o realne możliwości wdrożeniowe (procedury, prawo, zasoby, odpowiedzialność), a nie o samą obietnicę czy możliwości technologii. Wreszcie, w obu grupach utrzymuje się ten sam punkt graniczny: [zaufanie do rekomendacji AI w sprawie klienta \(P17\)](#) pozostaje w dużej mierze zawieszony („trudno powiedzieć” dominuje), co potwierdza, że w pracy socjalnej „zaufanie” ma charakter etyczno-instytucjonalny i nie jest prostą konsekwencją kompetencji czy formalnych kwalifikacji.

Specjalizacje nie zmieniają istotnie tego, do jakich zadań AI „powinna” być używana (P13): [dominują zastosowania narzędziowe](#), a rezerwa rośnie przy rozwiązaniach dotyczących relacji z klientem. Najważniejsze różnice dotyczą P12: specjalizacja II stopnia wiąże się z większą krytycznością wobec tezy o szybkim upowszechnieniu AI, natomiast przy specjalizacji I stopnia efekt jest słabszy i ma raczej charakter „mniej ambiwalencji” niż jednoznacznego przesunięcia w stronę optymizmu lub pesymizmu.

## II.4.7. Konkluzja – optymizm selektywny, warunkowy i zakotwiczony w odpowiedzialności

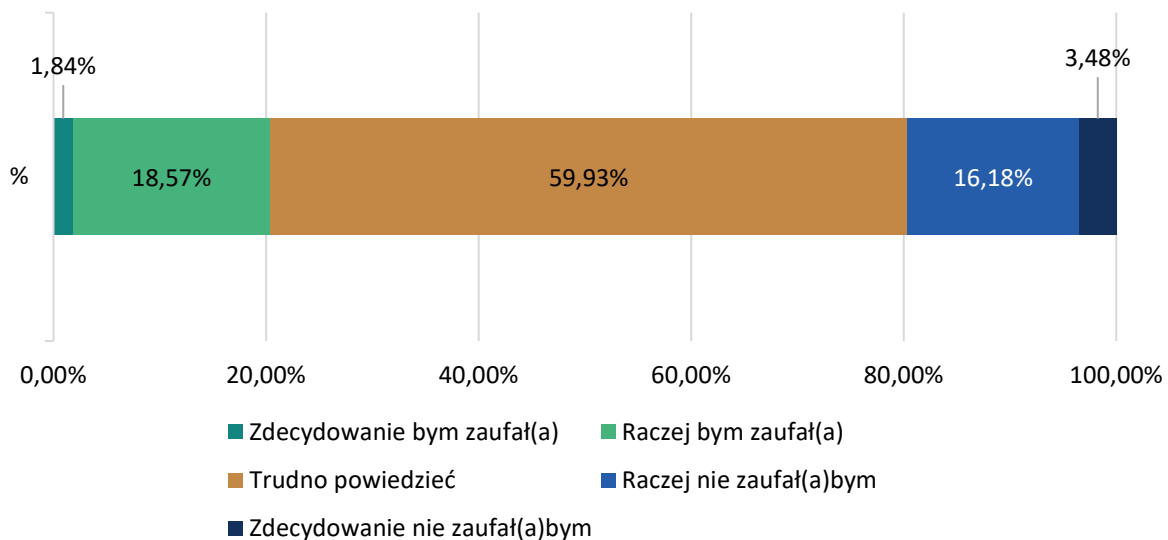
Zebrane wyniki nie opisują prostego „entuzjazmu technologicznego”. Opisują ostrożny, selektywny optymizm, którego rdzeń można (w skrócie) przedstawić następująco:

1. AI – jest aprobowana, ale przede wszystkim jako narzędzie pracy na tekstach, informacjach, danych i organizacji pracy.
2. AI – obarczona większą ostrożnością w ocenach, gdy wchodzi w obszar relacji, komunikacji z osobami wrażliwymi oraz kategoryzacji potrzeb klientów; w tych obszarach utrzymuje się ambiwalencja i wysoki poziom zawieszenia sądu.
3. Przyszłość upowszechnienia AI jest widziana jako otwarta i zależna od ram instytucjonalnych (procedury, prawo, zasoby, odpowiedzialność), co ujawnia dominacja „trudno powiedzieć” w P12 oraz ostrożność w P17.
4. To, co najsilniej „buduje” technologiczny optymizm wśród użytkowników, ma charakter usytuowania w obszarze: młodszy wiek i krótszy staż (wyższy wskaźnik 5,39 u osób poniżej 35 lat oraz 5,23 do 5,34 przy stażu od 0 do 7 lat) oraz towarzyszące temu większe poczucie przygotowania i sprawczości technologicznej; z kolei silniejsze zanurzenie w rygorach odpowiedzialności instytucjonalnej sprzyja ostrożności i krystalizuje warunkowość akceptacji.

W rezultacie technologiczny optymizm w pracy socjalnej nie jest stanem „bezrefleksyjnej wiary w narzędzia”, lecz raczej **formą profesyjnie uregulowanej nadziei**: otwartej na wsparcie warsztatu, ale konsekwentnie broniącej granic profesji tam, gdzie stawką pozostaje relacja pomocowa i odpowiedzialność za los klienta.

Kolejne pytanie dotyczyło stopnia zaufania rekomendacjom AI w sprawie klienta (P17). Na to pytanie odpowiadały tylko osoby korzystające z narzędzi AI w pracy socjalnej (N=544). **Zdecydowana większość respondentów z pewnym dystansem i refleksyjnością odnosi się do rekomendacji AI**, ponieważ 59,93% (326 osób) badanych zaznaczyło odpowiedź trudno powiedzieć, a prawie co piąta osoba (19,66%, 107 osób) raczej by nie zaufała lub zdecydowanie by nie zaufała rekomendacjom AI. Zaufanie do rekomendacji AI wskazało 20,41% respondentów (111 osób). Badani charakteryzowali się umiarkowanym poziomem zaufania do technologii. Średnia wartość indeksu ( $M = 1,99$ ;  $SD = 0,75$ ) oraz mediana równa 2 wskazują na koncentrację wyników wokół środkowego punktu skali.

Wykres 29. Stopień zaufania do rekomendacji AI w sprawie klienta

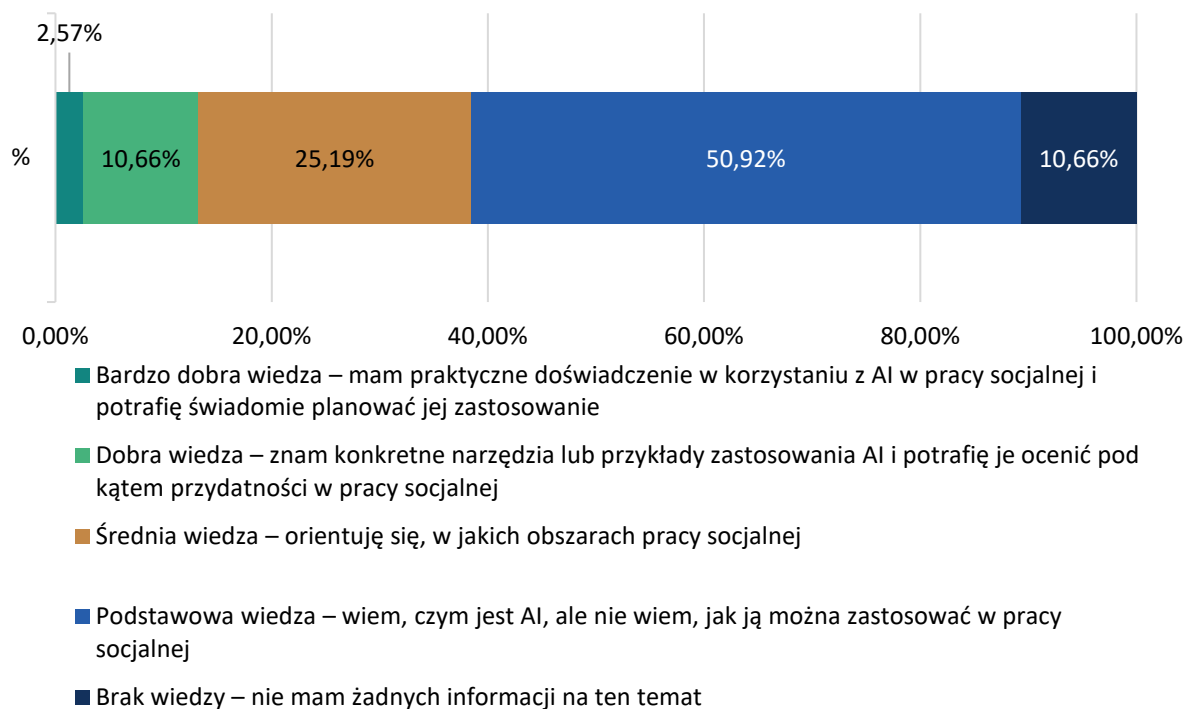


Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Kolejne zagadnienie dotyczyło samowiedzy (P7) oraz oceny kompetencji (P8). Na te pytania odpowiadały tylko osoby korzystające z narzędzi AI w pracy socjalnej (N=544). Poziom samowiedzy i oceny własnych kompetencji w badanej próbie był umiarkowany, z tendencją do niższych wartości skali ( $M = 3,15$ ;  $SD = 1,68$ ). Mediana równa 3 oraz rozkład kwartylowy ( $Q1 = 2$ ;  $Q3 = 4$ ) wskazują, że większość badanych lokuje się w dolnej połowie skali. Wykres przedstawia samoocenę poziomu wiedzy

respondentów na temat możliwości wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) w pracy socjalnej. Odnosząc się do pierwszego z tych pytań (P7), najliczniejszą grupę stanowią osoby deklarujące podstawową wiedzę na temat AI (50,92%, 277 osób), które wskazują, że wiedzą, czym jest AI, jednak nie posiadają umiejętności jej praktycznego zastosowania w pracy socjalnej. Kolejną kategorią są respondenci oceniający swoją wiedzę jako średnią (25,19%, 137 osób), którzy orientują się w obszarach potencjalnego zastosowania AI w pracy socjalnej. Znacznie mniejszy odsetek badanych deklaruje brak wiedzy w tym zakresie (10,66%, 58 osób), co wskazuje, że większość respondentów posiada przynajmniej elementarne informacje o AI. Taki sam odsetek (10,66%, 58 osób) stanowią osoby określające swoją wiedzę jako dobrą, potrafiące wskazać konkretne narzędzia lub przykłady zastosowań AI oraz ocenić ich przydatność w pracy socjalnej. Najmniej liczną grupę tworzą respondenci deklarujący bardzo dobrą wiedzę (2,57%, 14 osób), obejmującą praktyczne doświadczenie w wykorzystaniu AI oraz umiejętność świadomego planowania jej zastosowań w pracy socjalnej. Uzyskane wyniki wskazują, że choć znajomość podstawowych pojęć związanych z AI jest powszechna w badanej grupie, to poziom zaawansowanej wiedzy i praktycznych kompetencji w zakresie jej wykorzystania w pracy socjalnej pozostaje stosunkowo niski. Ocena własnej wiedzy była najwyższa wśród osób w wieku poniżej 35 lat, ze stażem pracy 4–7 lat, a najniższa wśród osób w wieku 55 lat lub starszym oraz ze stażem 14–20 lat. ( $p < 0,05$ ).

Wykres 30. Ocena własnej wiedzy w zakresie możliwości wykorzystania AI w pracy socjalnej

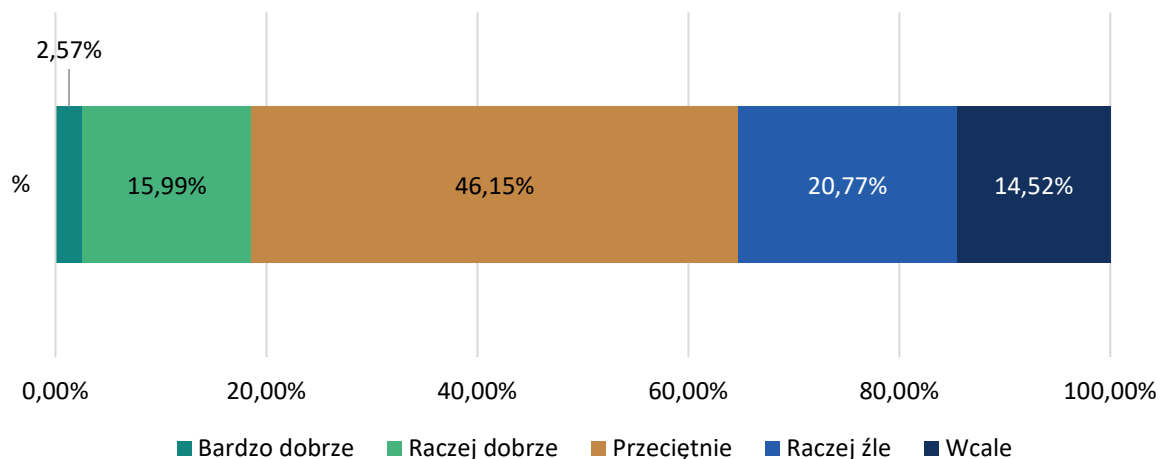


Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

W ramach samowiedzy i oceny kompetencji, zbadano także deklarowany przez respondentów stopień poczucia przygotowania do pracy z narzędziami AI (P8). Na to pytanie również odpowiadały tylko osoby korzystające z narzędzi AI w pracy socjalnej (N=544). Największa grupa badanych ocenia swoje przygotowanie jako przeciętne (46,15%, 251 osób). Znaczący odsetek respondentów deklaruje raczej złe przygotowanie (20,77%, 113 osób) lub wcale nie czuje się przygotowany do pracy z narzędziami AI (14,52%, 79 osób). Łącznie ponad jedna trzecia badanych (35,29%) wskazuje na niski poziom gotowości. Pozytywne oceny przygotowania występują rzadziej. Raczej dobrze przygotowanych czuje się 15,99% (87 osób) respondentów, natomiast 2,57% (14 osób) deklaruje, że jest bardzo dobrze przygotowanych do pracy z narzędziami AI. Ocena własnego przygotowania do pracy z AI była najwyższa wśród osób w wieku poniżej 35 lat oraz ze stażem pracy do 3 lat, a najniższa wśród osób w wieku 55 lat lub starszym i ze stażem 14–20 lat ( $p < 0,05$ ). Natomiast jeśli chodzi

o stanowisko, ocena własnego przygotowania do pracy z AI była również najwyższa wśród pracowników socjalnych, a najniższa wśród starszych specjalistów ( $p < 0,05$ ).

Wykres 31. Stopień przygotowania do pracy z narzędziami AI

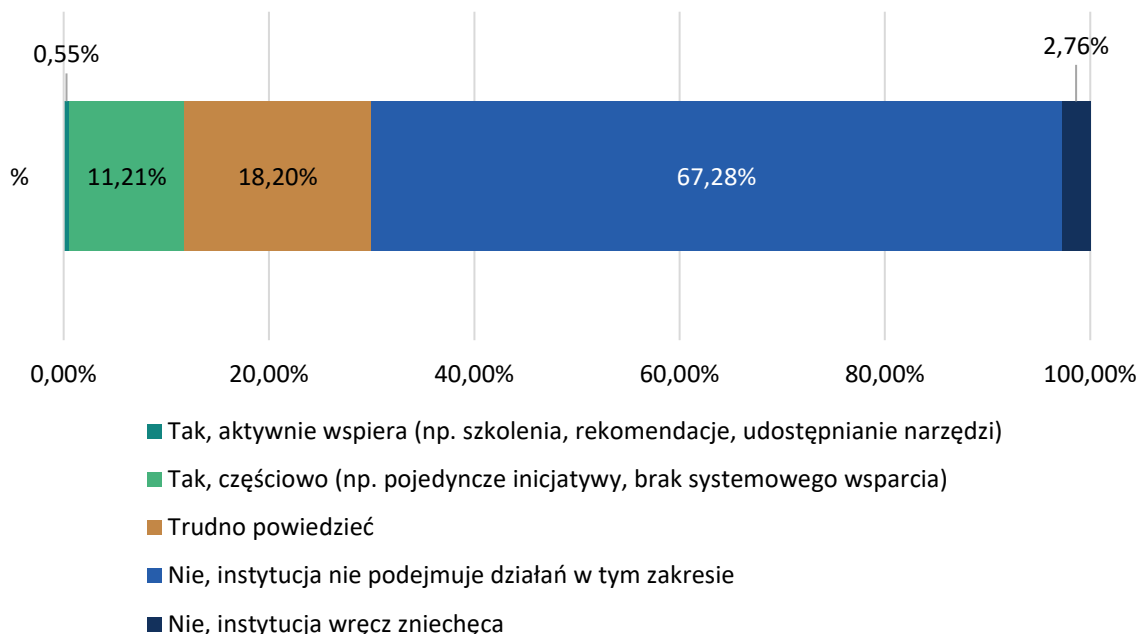


Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Interesowało nas również wsparcie instytucjonalne pracowników w zakresie korzystania z narzędzi AI w pracy socjalnej. Badani charakteryzowali się niskim poziomem postrzeganego wsparcia ( $M = 1,74$ ;  $SD = 1,3$ ). Mediana równa 1 oraz wąski przedział kwartylowy ( $Q1 = 1$ ;  $Q3 = 2$ ) wskazują na koncentrację odpowiedzi przy najniższych wartościach skali. W pierwszej kolejności zbadano zatem opinie respondentów dotyczące stopnia, w jakim instytucje, w których są zatrudnieni, zachęcają do korzystania z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji w codziennej pracy (P20). Na to pytanie odpowiadały tylko osoby korzystające z narzędzi AI w pracy socjalnej (N=544). Zdecydowanie dominującą odpowiedzią jest brak wsparcia instytucjonalnego – 67,28% (366 osób) badanych wskazuje, że ich instytucja nie podejmuje żadnych działań zachęcających do korzystania z AI. Stosunkowo niewielka część respondentów deklaruje istnienie jakichkolwiek form wsparcia. Jedynie 11,21% badanych (61 osób) wskazuje na częściowe wsparcie obejmujące pojedyncze inicjatywy bez charakteru systemowego, a 0,55%

respondentów deklaruje aktywne wsparcie instytucjonalne, takie jak szkolenia, rekomendacje czy udostępnianie narzędzi AI. Wynik ten świadczy o incydentalnym charakterze zorganizowanych działań wspierających wykorzystanie AI wśród badanych pracowników instytucji pomocy społecznej. Ponadto 18,20% respondentów (99 osób) zaznaczyło odpowiedź „trudno powiedzieć”, co może wskazywać na brak jasnej komunikacji ze strony instytucji w zakresie polityki dotyczącej wykorzystania AI. Niewielki odsetek badanych (2,76%, 15 osób) deklaruje, że instytucja wręcz zniechęca pracowników do korzystania z narzędzi AI. Nie zauważono różnic istotnych statystycznie pomiędzy zachęcaniem instytucji do korzystania z AI w codziennej pracy a wiekiem i stażem pracy pracowników, wielkością miejscowości, w której znajduje się badana jednostka, wielkością ośrodka, a także stanowiskiem oraz specjalizacją I i II stopnia pracowników.

Wykres 32. Instytucjonalne zachęcanie pracowników do korzystania z AI w codziennej pracy



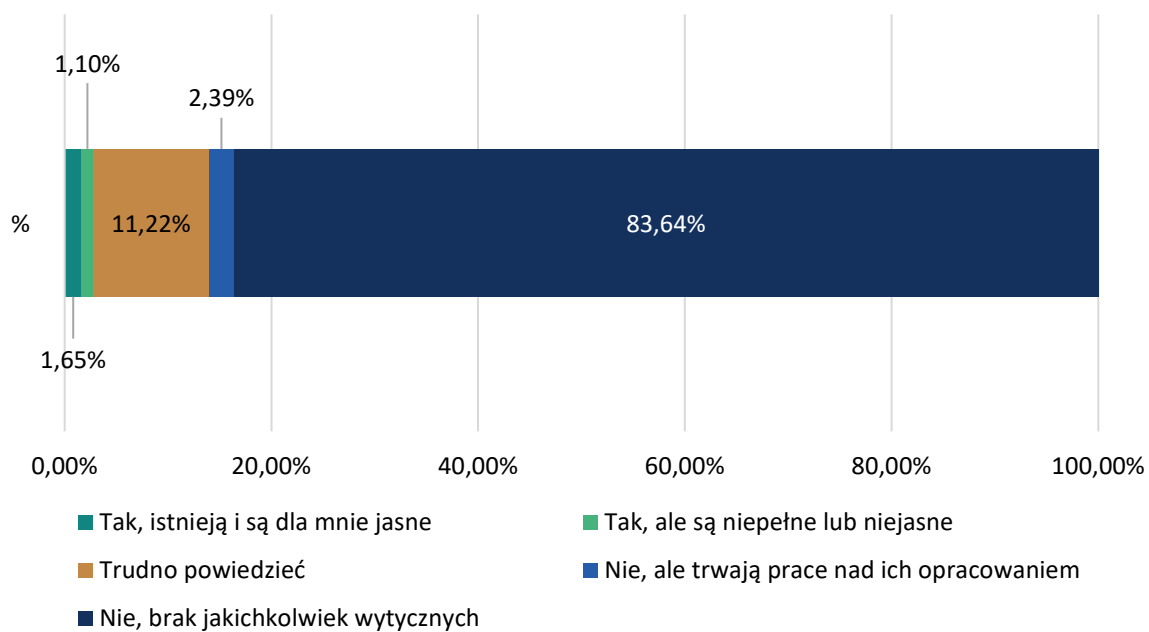
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

W tym kontekście ważne dla nas było również to, czy w instytucjach istnieją oficjalne wytyczne dotyczące korzystania z AI (P19). Na to pytanie również odpowiadały tylko osoby korzystające z narzędzi AI w pracy socjalnej (N=544). Wykres przedstawia odpowiedzi respondentów dotyczące istnienia oficjalnych wytycznych regulujących korzystanie z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji w ich instytucjach. Zdecydowana większość badanych (83,64%, 455 osób) wskazuje, że w ich miejscu pracy nie istnieją jakiegokolwiek wytyczne dotyczące korzystania z AI. Wynik ten jednoznacznie świadczy o braku sformalizowanych regulacji wśród badanych pracowników instytucji. Niewielki odsetek respondentów deklaruje istnienie wytycznych – 1,65% (9 osób) wskazuje, że są one dostępne i dla nich jasne, natomiast 1,10% (6 osób) ocenia je jako niepełne lub niejasne. Oznacza to, że jedynie niewielka część badanych (2,75%, 15 osób) funkcjonuje w środowisku pracy, w którym zasady korzystania z AI zostały w jakimkolwiek stopniu określone. Ponadto 2,39% respondentów (13 osób) wskazuje, że wytyczne nie zostały jeszcze wdrożone, lecz trwają prace nad ich opracowaniem, co może sugerować początkowy etap instytucjonalnego reagowania na rozwój technologii AI. Odpowiedź trudno powiedzieć zaznaczyło 11,22% badanych (61 osób).

Zauważono istotne różnice pomiędzy pracownikami jednostek różnej wielkości ( $p < 0,05$ ). Odsetek odpowiedzi: „tak, istnieją i są dla mnie jasne” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających do 4 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi: „tak, ale są niepełne lub niejasne” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających 9–20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających do 4 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi „nie, ale trwają prace nad ich opracowaniem”

był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających 9–20 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych. Odsetek odpowiedzi „nie, brak jakichkolwiek wytycznych” był największy wśród pracowników jednostek zatrudniających 5–8 pracowników socjalnych, a najmniejszy wśród pracowników jednostek zatrudniających ponad 20 pracowników socjalnych. Zauważono również istotne różnice pomiędzy pracownikami na różnych stanowiskach ( $p < 0,05$ ). Odsetek odpowiedzi: „tak, istnieją i są dla mnie jasne” był największy wśród głównych specjalistów, a najmniejszy wśród starszych specjalistów i wśród specjalistów–koordynatorów. Odsetek odpowiedzi: „tak, ale są niepełne lub niejasne” był największy wśród głównych specjalistów, a najmniejszy wśród specjalistów i wśród starszych specjalistów. Odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” był największy wśród specjalistów–koordynatorów, a najmniejszy wśród osób na stanowiskach „innych”. Odsetek odpowiedzi „nie, ale trwają prace nad ich opracowaniem” był największy wśród osób na stanowiskach „innych”, a najmniejszy wśród starszych pracowników socjalnych, wśród starszych specjalistów i wśród głównych specjalistów. Odsetek odpowiedzi „nie, brak jakichkolwiek wytycznych” był największy wśród starszych specjalistów, a najmniejszy wśród specjalistów–koordynatorów.

Wykres 33. Instytucjonalne wytyczne dotyczące korzystania z AI



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



## CZĘŚĆ III. INDEKSY A ZMIENNE SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNE

W tej części raportu opisujemy zależności między 6 indeksami dotyczącymi deklarowanego korzystania oraz postrzegania AI przez osoby badane a zmiennymi społeczno-demograficznymi (N=544). Indeksy obejmują następujące obszary: 1) korzystanie z AI; 2) gotowość do korzystania z AI; 3) technologiczny optymizm; 4) zaufanie do technologii; 5) samowiedzę i ocenę kompetencji oraz 6) postrzegane wsparcie. Indeksy 1)-3) oraz 5)-6) przyjmują wartości od 0-8, zaś indeks 4) wartości 0-4.

Wśród zmiennych społeczno-demograficznych w odniesieniu do których poszukiwaliśmy zależności znajdują się: 1) wiek; 2) staż pracy w pomocy społecznej; 3) wielkość miejscowości, w której znajduje się instytucja pomocy społecznej; 4) liczba zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce; 5) stopień zawodowy (nazwa stanowiska); 6) specjalizacja I stopnia w zakresie pracy socjalnej; 7) specjalizacja II stopnia w zakresie pracy socjalnej.

Po przeprowadzeniu analiz, zależności pomiędzy indeksami, a zmiennymi społeczno-demograficznymi na poziomie istotnym statystycznie ( $p > 0,05$ ) odnotowaliśmy ze względu na: 1) wiek; 2) staż pracy w pomocy społecznej oraz 3) stopień zawodowy (nazwa stanowiska) i na nich skupimy się w dalszym opisie. W przypadku pozostałych zmiennych społeczno-demograficznych odnotowano całkowity brak zależności na poziomie istotnym statystycznie ( $p < 0,05$ ). Pełne wyniki dotyczące zależności pomiędzy indeksami a zmiennymi społeczno-demograficznymi znajdują się w Aneksie.



### III.1. Korzystanie z AI

Korzystanie z AI różnicuje zarówno wiek, jak i staż pracy. Najwyższe wartości ze względu na wiek uzyskały osoby 55 lat i więcej ( $M=4,7$ ;  $Me=4$ ) i były one istotnie wyższe niż w grupie 45-54 lat ( $M=4,15$ ;  $Me=4$ ).

W grupie 35–44 lata wartości indeksu były niższe niż w starszych grupach ( $M=4,04$ ;  $Me=3$ ), przy czym były istotnie wyższe niż w grupie do 35 lat ( $M=3,53$ ;  $Me=3$ ).

W kontekście stażu pracy osoby ze stażem powyżej 20 lat ( $M=4,44$ ;  $Me=4$ ) uzyskały istotnie wyższe wartości indeksu niż osoby ze stażem do 3 lat ( $M=3,73$ ;  $Me=3$ ), 4–7 lat ( $M=3,98$ ;  $Me=3$ ) oraz 8–13 lat ( $M=3,78$ ;  $Me=3$ ).

Wyniki w obrębie indeksu korzystania z AI wskazują na częstsze korzystanie z AI wśród pracowników starszych i bardziej doświadczonych.



### III.2. Gotowość do korzystania z AI

Gotowość do korzystania z AI różnicuje wiek, staż pracy oraz zajmowane stanowisko. Najwyższe wartości w kontekście wieku pojawiły się wśród osób w wieku poniżej 35 lat ( $M=5,26$ ;  $Me=5$ ) i były one istotnie wyższe niż w grupach 35–44 lata ( $M=4,62$ ;  $Me=5$ ), 45–54 lata ( $M=4,46$ ;  $Me=4$ ) oraz 55 lat i więcej ( $M=4,29$ ;  $Me=4$ ).

W odniesieniu do stażu pracy osoby ze stażem do 3 lat ( $M=5,1$ ;  $Me=5$ ) oraz 4–7 lat ( $M=5,34$ ;  $Me=5$ ) uzyskały istotnie wyższe wartości indeksu niż osoby ze stażem 14–20 lat ( $M=4,32$ ;  $Me=4$ ) oraz powyżej 20 lat ( $M=4,39$ ;  $Me=4$ ).

W kontekście zajmowanego stanowiska, pracownicy socjalni ( $M=4,99$ ;  $Me=5$ ) oraz osoby na stanowiskach „innych” ( $M=4,93$ ;  $Me=5$ ) osiągnęli najwyższe wartości indeksu. Wartości te były istotnie wyższe niż te odnotowane wśród starszych pracowników socjalnych ( $M=4,48$ ;  $Me=4$ ), specjalistów ( $M=4,37$ ;  $Me=4$ ) oraz starszych specjalistów ( $M=4,23$ ;  $Me=4$ ).

Wyniki wskazują na większą deklarowaną gotowość do korzystania z AI wśród osób młodszych, z krótszym stażem pracy oraz na stanowiskach mniej zaawansowanych/niestandardowych, co może odzwierciedlać większą otwartość na nowe narzędzia i mniejsze przywiązanie do utrwalaonych praktyk pracy.



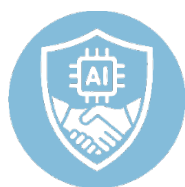
### III.3. Technologiczny optymizm

Technologiczny optymizm różnicuje zarówno wiek, jak i staż pracy.

Najwyższe wartości w obrębie wieku odnotowano wśród osób poniżej 35 lat ( $M=5,39$ ;  $Me=5,55$ ) i były one istotnie wyższe niż w grupach 35–44 lata ( $M=4,95$ ;  $Me=4,8$ ), 45–54 lata ( $M=4,9$ ;  $Me=4,9$ ) oraz 55 lat i więcej ( $M=4,79$ ;  $Me=4,8$ ).

W kontekście stażu pracy osoby ze stażem do 3 lat ( $M=5,23$ ;  $Me=5,3$ ) oraz 4–7 lat ( $M=5,34$ ;  $Me=5,4$ ) uzyskały istotnie wyższe wartości indeksu niż osoby ze stażem 8–13 lat ( $M=4,78$ ;  $Me=4,7$ ) oraz powyżej 20 lat ( $M=4,81$ ;  $Me=4,8$ ).

Wyniki w obrębie indeksu technologicznego optymizmu wskazują na bardziej pozytywne nastawienie do technologii wśród pracowników młodszych oraz z krótszym stażem pracy, przy jednocześnie niższym poziomie optymizmu w grupach bardziej doświadczonych.



### III.4. Zaufanie do technologii

Zaufania do technologii różnicuje zarówno wiek, jak i staż pracy.

Najwyższe wartości indeksu w kontekście wieku odnotowano wśród osób w poniżej 35 lat ( $M=2,29$ ;  $Me=2$ ) i były one istotnie wyższe niż w grupie 35–44 lata ( $M=1,96$ ;  $Me=2$ ), 45–54 lata ( $M=1,89$ ;  $Me=2$ ) oraz 55 lat i więcej ( $M=1,97$ ;  $Me=2$ ).

W odniesieniu do stażu pracy osoby ze stażem do 3 lat ( $M=2,29$ ;  $Me=2$ ) uzyskały istotnie wyższe wartości indeksu niż osoby ze stażem 4–7 lat ( $M=2,05$ ;  $Me=2$ ), 8–13 lat ( $M=1,9$ ;  $Me=2$ ), 14–20 lat ( $M=1,89$ ;  $Me=2$ ) oraz powyżej 20 lat ( $M=1,92$ ;  $Me=2$ ).

Wyniki w obrębie indeksu zaufania do technologii wskazują na wyższy poziom zaufania wśród pracowników młodszych i najmniej doświadczonych zawodowo, przy niższych wartościach wskaźnika w grupach o dłuższym stażu pracy.



### III.5. Samowiedza i ocena kompetencji

Indeks samowiedzy i oceny kompetencji różnicuje wiek, staż pracy oraz zajmowane stanowisko. Najwyższe wartości ze względu na wiek odnotowano wśród osób w wieku poniżej 35 lat ( $M=3,92$ ;  $Me=4$ ) i były one istotnie wyższe niż w grupie 35–44 lata ( $M=3,09$ ;  $Me=3$ ). W grupie 45–54 lata ( $M=3,05$ ;  $Me=3$ ) wartości indeksu były istotnie wyższe niż wśród osób w wieku 55 lat i więcej ( $M=2,52$ ;  $Me=3$ ).

W kontekście stażu pracy osoby ze stażem do 3 lat ( $M=3,56$ ;  $Me=3$ ) oraz 4–7 lat ( $M=3,56$ ;  $Me=3$ ) uzyskały istotnie wyższe wartości indeksu niż osoby ze stażem 14–20 lat ( $M=2,79$ ;  $Me=3$ ) oraz powyżej 20 lat ( $M=2,89$ ;  $Me=3$ ). Ponadto osoby ze stażem 8–13 lat ( $M=3,37$ ;  $Me=3$ ) osiągnęły istotnie wyższe wartości niż osoby ze stażem 14–20 lat ( $M=2,79$ ;  $Me=3$ ).

W odniesieniu do zajmowanego stanowiska pracownicy socjalni ( $M=3,5$ ;  $Me=3$ ) uzyskali istotnie wyższe wartości indeksu niż starsi pracownicy socjalni ( $M=3,1$ ;  $Me=3$ ), specjaliści ( $M=2,91$ ;  $Me=3$ ) oraz starsi specjaliści ( $M=2,78$ ;  $Me=3$ ). Ponadto osoby na stanowiskach „innych” ( $M=3,29$ ;  $Me=3$ ) osiągnęły istotnie wyższe wartości niż starsi specjaliści ( $M=2,78$ ;  $Me=3$ ).

Wyniki w obrębie indeksu samowiedzy i oceny kompetencji wskazują na wyższy poziom deklarowanych kompetencji i orientacji w AI wśród osób młodszych oraz o krótszym stażu pracy, a także na stanowiskach mniej zaawansowanych/niestandardowych.



### III.6. Postrzegane wsparcie

Postrzegane wsparcie różnicuje jedynie zajmowane stanowisko. Wyższe wartości odnotowano wśród głównych specjalistów ( $M=2,11$ ;  $Me=1,5$ ), starszych specjalistów-koordynatorów ( $M=2,24$ ;  $Me=1$ ), starszych

pracowników socjalnych ( $M=1,87$ ;  $Me=1$ ), specjalistów ( $M=1,85$ ;  $Me=1$ ) oraz osób na stanowiskach „innych” ( $M=1,78$ ;  $Me=1$ ) niż wśród starszych specjalistów ( $M=1,33$ ;  $Me=1$ ).

Mimo istotnych statystycznie różnic, wyniki w obrębie indeksu pokazują, że badani postrzegają wsparcie ze strony instytucji jako bardzo małe.

### III.7. Podsumowanie

Podsumowując, wyniki indeksów dotyczących deklarowanego korzystania oraz postrzegania AI w odniesieniu do zmiennych społeczno-demograficznych układają się w **umiarkowanie wyraźny, ale spójny wzorzec rozbieżności gotowość – użycie**. Wiąże się on z wiekiem osób badanych, ich stażem pracy oraz zajmowanym stanowiskiem.

**Starsi respondenci deklarują częstsze faktyczne korzystanie z AI, natomiast młodszy osiągnęli wyższe wyniki w obszarach postaw i zasobów sprzyjających przyjęciu AI (gotowość, zaufanie, optymizm, samowiedza i kompetencje)**. Oznacza to, że wyższa skłonność i pewność po stronie młodszych nie przekłada się automatycznie na częstsze użycie w praktyce.

Analogicznie, dłuższy staż pracy wiąże się z częstszym korzystaniem z AI, podczas gdy krótszy staż sprzyja wyższym wynikom w obszarach postaw i zasobów sprzyjających przyjęciu AI. Wskazuje to na **rozbieżność między wyższą deklarowaną otwartością i poczuciem kompetencji u osób mniej doświadczonych a poziomem realnego wykorzystania narzędzi AI**, który częściej występuje u osób bardziej doświadczonych.

Zajmowanie mniej zaawansowanego/niestandardowego stanowiska wiąże się z wyższymi wynikami w obrębie gotowości oraz samowiedzy i oceny kompetencji. Niezależnie od występujących istotnych statystycznie różnic między stanowiskami

w odniesieniu do postrzeganego wsparcia jest ono oceniane na niskim poziomie przez osoby na wszystkich stanowiskach.

Do uzyskanych wyników należy jednak podchodzić z pewną ostrożnością, ponieważ, mimo że opisane w tym podrozdziale zależności są istotne statystycznie to poszczególne miary liczbowe wskazują, że są to różnice umiarkowane. Dlatego interpretowanie ich w kontekście silnych różnic pokoleniowych może być wnioskiem zbyt daleko idącym. Zwłaszcza, że proces dyfuzji narzędzi AI jest ciągle zjawiskiem nowym, wobec którego instytucje publiczne oraz ich pracownicy nie wiedzą jeszcze jak się zachować. Cennym mogłoby więc być pogłębienie i zweryfikowanie wyników tych badań w formie jakościowej, poprzez realizację wywiadów pogłębionych lub grup fokusowych w których badani pracownicy socjalni oraz kadra zarządzająca instytucjami pomocy społecznej byłiby dobierani pod kątem wieku, stażu pracy oraz zajmowanego stanowiska.



## CZĘŚĆ IV. REKOMENDACJE I WNIOSKI

## IV.1. Rekomendacje końcowe

- ◆ Opracowanie i wdrożenie instytucjonalnych wytycznych dotyczących korzystania z narzędzi AI w OPS i CUS.
- ◆ Ustanowienie zasady pomocniczego, a nie decyzyjnego charakteru treści, sugestii i rekomendacji generowanych przez AI w sprawach klientów.
- ◆ Priorytetowe wdrażanie narzędzi AI w obszarach o wysokiej akceptacji profesjonalnej i relatywnie niskim ryzyku etycznym, w szczególności w pracy na tekście, informacji oraz analizie danych.
- ◆ Wprowadzenie podwyższonej ostrożności proceduralnej w zastosowaniach AI odnoszących się do relacji pomocowej, komunikacji z klientem oraz rozpoznawania potrzeb i sytuacji życiowej.
- ◆ Rozwój systemowych szkoleń z zakresu AI, obejmujących zarówno obsługę narzędzi, jak i krytyczną ocenę jakości odpowiedzi, ograniczeń modeli oraz ryzyk błędów.
- ◆ Wzmocnienie standardów ochrony danych i bezpieczeństwa informacji w praktykach korzystania z narzędzi AI.
- ◆ Uporządkowanie komunikacji wewnętrznej w OPS i CUS w zakresie dopuszczalnych praktyk użycia AI, zakresu odpowiedzialności oraz ścieżek konsultacji i eskalacji wątpliwości.
- ◆ Prowadzenie pilotażowych wdrożeń AI powiązanych z ewaluacją organizacyjną, etyczną i jakościową.

- ◆ Projektowanie wdrożeń AI z uwzględnieniem zróżnicowania wieku, stażu pracy i stanowisk, bez redukowania różnic do uproszczonych interpretacji pokoleniowych.
- ◆ Cykliczne monitorowanie zmian postaw, praktyk oraz poziomu zaufania wobec AI po wdrożeniu wytycznych i szkoleń.
- ◆ Uzupełnienie kolejnych etapów badań o komponent jakościowy (wywiady pogłębione, FGI) w celu rekonstrukcji znaczeń, obaw oraz granic dopuszczalności użycia AI.
- ◆ Rozwijanie modelu wykorzystania AI jako wsparcia sprawności organizacyjnej i poznawczej pracowników, przy jednoczesnym zabezpieczeniu relacyjnych i etycznych podstaw pracy socjalnej.

Przedstawione rekomendacje wynikają ze spójnego obrazu wyników, wskazującego na [selektywny i warunkowy charakter akceptacji narzędzi AI w OPS i CUS](#). Oznacza to, że badani nie odrzucają rozwiązań opartych na AI jako takich, lecz uzależniają poziom zaufania i gotowość do ich stosowania od rodzaju zadania, poziomu ryzyka oraz stopnia ingerencji technologii w podstawowe obszary pracy socjalnej.



Wyniki wskazują, że [najwyższy poziom akceptacji dotyczy zastosowań o charakterze narzędziowym, tekstowym i analitycznym](#), czyli takich, które wspierają porządkowanie informacji, redagowanie treści, analizę materiału oraz usprawnianie procesów organizacyjno-administracyjnych. Obszary te są postrzegane jako bardziej przewidywalne i łatwiejsze do kontroli, a tym samym mniej obciążone ryzykiem naruszenia standardów etycznych pracy socjalnej.

Jednocześnie odnotowano **wyraźnie większą ostrożność wobec zastosowań zblizających AI do obszaru relacji pomocowej**, zwłaszcza w zakresie komunikacji z klientem, rozpoznawania potrzeb, interpretacji sytuacji życiowej oraz formułowania sugestii mogących wpływać na przebieg wsparcia. Taki rozkład odpowiedzi należy traktować jako przejaw profesjonalnej odpowiedzialności i świadomości ograniczeń technologii w obszarach wymagających wrażliwości relacyjnej, kontekstowej i etycznej.

Istotnym wnioskiem z perspektywy organizacyjnej jest **niski poziom postrzeganego wsparcia instytucjonalnego oraz ograniczona obecność formalnych zasad regulujących korzystanie z AI**. W praktyce oznacza to ryzyko rozproszonego i niejednolitego stosowania narzędzi, zależnego od indywidualnych kompetencji, doświadczeń oraz lokalnych praktyk organizacyjnych. W warunkach OPS i CUS, gdzie kluczowe znaczenie mają poufność danych, odpowiedzialność zawodowa i standardy etyczne, brak wspólnych ram postępowania może prowadzić do niejednoznaczności proceduralnej oraz zróżnicowania jakości praktyk.



Z tego względu rekomendacje koncentrują się na **budowie warunków instytucjonalnych dla odpowiedzialnego korzystania z AI**, w szczególności poprzez wytyczne, szkolenia, standardy

bezpieczeństwa oraz jasne ścieżki konsultacyjne. Należy przy tym podkreślić, że szkolenia powinny wykraczać poza instruktaż techniczny i obejmować **rozwijanie kompetencji krytycznych**, takich jak ocena trafności odpowiedzi, identyfikacja błędów i konfabulacji modeli, rozpoznawanie ograniczeń systemów oraz analiza konsekwencji etycznych użycia AI w praktyce zawodowej.

Wdrożenia AI w OPS i CUS **powinny mieć charakter etapowy** i być oparte na **pilotażach połączonych z ewaluacją**. Takie podejście pozwala ocenić realną użyteczność narzędzi w konkretnych procesach pracy, zidentyfikować ryzyka oraz dostosować rozwiązania do specyfiki instytucji pomocy i usług społecznych.

Ogranicza to ryzyko wdrażania rozwiązań nieadekwatnych do warunków organizacyjnych i charakteru pracy z klientem.



Wyniki uzasadniają również potrzebę ostrożności w interpretowaniu różnic między grupami pracowników. **Projektowanie działań wdrożeniowych nie powinno opierać się na uproszczonych schematach pokoleniowych, lecz uwzględniać współwystępowanie wielu czynników**, takich jak rodzaj wykonywanych zadań, stanowisko, doświadczenie zawodowe, zakres odpowiedzialności, wcześniejsze doświadczenia technologiczne oraz poziom wsparcia organizacyjnego.

Z perspektywy dalszych działań badawczych zasadne jest uzupełnienie analiz ilościowych o komponent jakościowy, który umożliwi pogłębioną rekonstrukcję sposobów rozumienia AI przez pracowników i kadrę zarządzającą. Wywiady pogłębione i zogniskowane wywiady grupowe mogą dostarczyć wiedzy o praktycznych strategiach korzystania z narzędzi, źródłach obaw, kryteriach zaufania oraz granicach dopuszczalności użycia AI w pracy z klientem.



W świetle całości wyników **rekomendowany kierunek działań polega na odpowiedzialnej, etapowej i instytucjonalnie regulowanej integracji narzędzi AI z praktyką OPS i CUS**, a nie na maksymalizacji zakresu ich użycia. Oznacza to wykorzystanie potencjału AI tam, gdzie może ona zwiększać sprawność organizacyjną i poznawczą pracowników, przy jednoczesnym utrzymaniu nadrzędności profesjonalnego osądu oraz ochronie relacyjnych i etycznych podstaw pracy socjalnej. Powodzenie tego procesu będzie zależało od spójnego połączenia kompetencji pracowników, jasnych procedur oraz odpowiedzialnego nadzoru organizacyjnego.

## IV.2. Podsumowanie wyników

Badanie CAWI „Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej”, realizowane w 2025 r., miało charakter ogólnopolski i eksploracyjno-diagnostyczny. Objęło 1243 osoby pracujące w OPS i CUS, w zdecydowanej większości pracowników socjalnych (ok. 79%), przy istotnym udziale kadry kierowniczej (ok. 20%). Profil próby wskazuje na dominację osób dojrzałych zawodowo (najczęściej 35–54 lata) i z wysokim stażem (ponad połowa z co najmniej 14-letnim doświadczeniem). **Ten kontekst jest kluczowy:** opinie o AI formułują osoby, które znają realia relacji pomocowej, odpowiedzialności administracyjnej i wymogów ochrony danych.

Wyniki budują spójny obraz postaw wobec AI jako selektywnych i warunkowych: narzędzia generatywne nie są odrzucane „z zasady”, ale ich dopuszczalność jest konsekwentnie uzależniana od typu zadania, poziomu ryzyka oraz stopnia ingerencji technologii w rdzeń pracy socjalnej. To ważny sygnał profesjonalizmu: akceptacja nie ma charakteru naiwnego entuzjazmu, lecz jest regulowana etyką zawodu, praktyką instytucjonalną i odpowiedzialnością za człowieka w relacji pomocy.

### 1) Korzystanie z AI: obecne praktyki i potencjał upowszechnienia

Ponad połowa respondentów korzysta z AI poza pracą, co sprzyja oswojeniu technologii. W pracy zawodowej istotna część osób deklaruje brak użycia „tu i teraz”, ale jednocześnie wyraźny odsetek planuje korzystać w przyszłości. Wskazuje to na fazę przejściową: od eksperymentowania do ostrożnej adaptacji, przy czym tempo tej adaptacji będzie zależeć od warunków organizacyjnych (narzędzia, procedury, szkolenia, bezpieczeństwo). W praktyce oznacza to, że środowisko ma już pewne „oswojenie” technologiczne, ale wdrażanie w pracy będzie bezpieczne tylko wtedy, gdy instytucje wprowadzą jasne zasady i ramy prawne.

## 2) Bariery: obszar wątpliwości etyczno-prawnych

Najczęściej wskazywaną przeszkodą w korzystaniu z AI jest deklaracja „nie mam potrzeby” (47,64%). Ten wynik można czytać dwojako – i te dwie interpretacje są ważne. Z jednej strony odzwierciedla on poczucie sprawczości i kompetencji: praca socjalna ma silny komponent relacyjny i decyzyjny, którego nie da się prosto „zautomatyzować”. Z drugiej strony, „brak potrzeby” bywa językiem ostrożności: sygnałem, że w warunkach niepewności prawnej i etycznej bezpieczniej jest pozostać przy sprawdzonych procedurach. Potwierdzają to kolejne bariery: brak wiedzy (25,18%), obawy etyczne (24,75%), brak narzędzi dopasowanych do specyfiki pracy socjalnej (22,03%) oraz obawy prawne (21,89%). Mniej, ale nadal wyraźnie, wskazywano brak szkoleń (16,74%) i brak umiejętności (12,73%).



Z punktu widzenia praktyki wdrożeniowej jest to kluczowy wniosek: **barierą nie jest zakaz przełożonych** (ten motyw pojawia się marginalnie), lecz brak warunków bezpiecznego użycia: rozumianego jako zgodność z ochroną danych, przejrzystość odpowiedzialności i przewidywalność skutków.

## 3) AI w zespole: preferencja roli pomocniczej, nie decyzyjnej

Gdy badani mieli nadać AI rolę w zespole, dominowały **role peryferyjne w pracy** (informacja, tekst, organizacja), a **rdzeń pracy socjalnej** – relację, rozumienie kontekstu i odpowiedzialny osąd – pozostawiają po stronie profesjonalisty. Znacznie rzadziej wskazywano role kontrolne lub oceniające (np. ewaluator 1,10%), a zauważalna część w ogóle nie widzi dla AI miejsca w zespole (8,27%). To jest spójne z etosem pracy socjalnej: technologia może usprawniać pracę na tekście i informacji, ale nie powinna przejmować władzy interpretacyjnej nad człowiekiem, nie zastąpi relacji osobowych.

#### 4) Kontekst organizacyjny: niski poziom wsparcia i regulacji zewnętrznych

Z perspektywy instytucjonalnej najbardziej obciążającym wynikiem jest niski poziom zachęt i formalizacji. Wśród korzystających z AI w pracy większość wskazuje, że instytucja **nie podejmuje działań zachęcających** (67,28%), a aktywne wsparcie (szkolenia, rekomendacje, udostępnianie narzędzi) deklaruje śladowy odsetek (0,55%).



Jeszcze wyraźniej widać to w obszarze wytycznych: zdecydowana większość (83,64%) pracuje w miejscach bez jakichkolwiek oficjalnych zasad korzystania z AI; tylko ok. 2,75% deklaruje istnienie wytycznych (jasnych lub niejasnych). Tę sytuację można określić jako **ryzyko rozproszonego i niejednolitego użycia**: praktyki zależą od indywidualnych kompetencji i lokalnych zwyczajów, a nie od wspólnego standardu ochrony danych i odpowiedzialności. W OPS i CUS jest to szczególnie wrażliwy obszar, ponieważ istotą jest poufność informacji i bezpieczeństwo klienta.

#### 5) Zaufanie i odpowiedzialność: ambiwalencja jako wskaźnik profesjonalnej rozwagi

Zaufanie do rekomendacji AI w sprawach klienta okazało się dla badanych najtrudniejszym obszarem: dominowała odpowiedź „trudno powiedzieć” (59,93%). To bardzo znaczące: w pracy socjalnej „zaufanie” nie jest wyłącznie kwestią użyteczności narzędzia, ale ma charakter etyczno-instytucjonalny wymaga procedur, odpowiedzialności i możliwości uzasadnienia decyzji.

W pytaniu o odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI ponad połowa wskazała **twórców oprogramowania** (52,02%), a ok. 1/5 – **pracownika socjalnego** (19,85%). Ten rozkład pokazuje napięcie, które musi zostać rozstrzygnięte wdrożeniowo: niezależnie od odczuć, w praktyce instytucjonalnej odpowiedzialność zawodowa nie może się „rozmywać”, dlatego potrzebne są

zasady mówiące, co wolno delegować na AI, a co pozostaje wyłącznie po stronie profesjonalnego osądu.

#### 6) Elementy uruchamiające gotowość i zaufanie: rola postaw i samooceny kompetencji

W analizach uwidacznia się, że gotowość do korzystania z AI była najsilniej związana z subiektywną oceną własnych kompetencji technologicznych, technologicznym optymizmem i zaufaniem do technologii. Jednocześnie postrzegane wsparcie instytucjonalne nie okazało się istotnym elementem gotowości, co w praktyce oznacza, że otwartość na AI rodzi się dziś bardziej „w mentalności i doświadczeniach” pracowników niż w systemowych zachętach. To tym bardziej uzasadnia budowanie instytucjonalnych ram, bo w przeciwnym razie rozwój będzie niespójny i przypadkowy.



W przypadku zaufania do rekomendacji AI **wyższa samowiedza i ocena kompetencji wiązała się z niższym zaufaniem do rekomendacji AI.**

Interpretacyjnie jest to zrozumiałe: osoby pewniejsze własnego warsztatu potrafią bardziej krytycznie oceniać odpowiedzi AI i chętniej traktują je jako wskazówki, a nie „wytyczne”. To nie jest opór wobec technologii, lecz dojrzała kontrola zarówno jakości, jak i obszaru wykorzystania AI.

### IV.3. Wnioski badawcze

AI jest postrzegana przez pracowników socjalnych przede wszystkim jako narzędzie wspierające sprawność organizacyjną, a nie jako podmiot relacji pomocowej. Najwyższa akceptacja dotyczy technicznej pracy na tekście, porządkowania informacji, redagowania i analiz – czyli obszarów, które są przewidywalne i łatwiejsze do kontroli. W tych zadaniach AI może realnie chronić zasoby czasu i uwagi pracowników, które następnie mogą zostać przekazane (wykorzystane) w relacji bezpośredniej z klientem.

1. **Ostrożność wobec zastosowań relacyjnych jest świadomym dbaniem o bezpieczeństwo, a nie brakiem innowacyjności.** Rezerwa wobec AI w komunikacji z klientem, rozpoznawaniu potrzeb czy interpretacji sytuacji życiowej powinna być traktowana jako obrona standardów pracy socjalnej: wrażliwości kontekstowej, rozumienia biografii, wielowymiarowych uwarunkowań i ryzyka krzywdy przy błędnej sugestii.
2. **Największym ryzykiem nie jest sama technologia, lecz brak reguł jej użycia.** Skoro wytyczne w większości instytucji nie istnieją, a wsparcie jest minimalne, to praktyki już dziś mogą rozwijać się nierówno: od bardzo ostrożnego braku użycia po doraźne wykorzystywanie „eksperymentalne i subiektywnie oceniane”. W systemie, który operuje na danych wrażliwych i decyzjach o realnych konsekwencjach życiowych, ta nierówność standardów jest ryzykiem systemowym.
3. **Ambiwalencja zaufania („trudno powiedzieć”) to sygnał konieczności budowy procedur, a nie dowód lęku.** Pracownicy socjalni domagają się infrastruktury odpowiedzialnego użycia: jasnych granic, ochrony danych, możliwości konsultacji oraz rozpoznania, kto i na jakich zasadach odpowiada za błąd. Bez tego zaufanie nie może się wytworzyć.
4. **Różnice wieku i stażu nie powinny być sprowadzane do prostych etykiet pokoleniowych.** Wspólny dla wszystkich pracowników socjalnych jest wniosek, że w sprawach klienta dominuje ostrożność i traktowanie AI jako wsparcie w „aspektach technicznych”, nie zastępstwa profesjonalnego osądu i relacji bezpośrednich.

#### IV.4. Zakończenie

Przedstawione wyniki ukazują, że kierunkiem rozwoju w OPS i CUS powinna być odpowiedzialna, etapowa oraz instytucjonalnie regulowana integracja narzędzi

AI – rozumiana nie jako „cyfrowa rewolucja” zastępująca pracę człowieka, lecz jako **racjonalne wzmocnienie profesjonalnej praktyki** tam, gdzie technologia może realnie odciążyć pracowników od zadań rutynowych i biurokratycznych. W świetle danych szczególnie obiecujące są zastosowania „zaplecza” (praca na tekście, porządkowanie informacji, wsparcie administracyjne i analityczne), ponieważ są postrzegane jako bardziej kontrolowalne, mniej obciążone ryzykiem oraz potencjalnie pozwalające odzyskać czas na to, co w pracy socjalnej fundamentalne: **kontakt, rozpoznanie kontekstu i relację pomocową**.

Jednocześnie raport pokazuje wyraźnie, że **największa ostrożność pojawia się tam, gdzie AI zbliża się do istoty interwencji, do pracy z człowiekiem** – a więc do obszarów interpretacji sytuacji klienta, komunikacji bezpośredniej, diagnozowania, rozpoznawania potrzeb czy formułowania sugestii mogących wpływać na decyzje pomocowe. Ten wzorzec nie powinien być odczytywany jako niechęć wobec innowacji. Przeciwnie: w kontekście pracy socjalnej jest to silny sygnał **etycznej dojrzałości i świadomości odpowiedzialności zawodowej**. Respondenci jednoznacznie rozróżniają wsparcie narzędziowe od zastępowania relacji i osądu profesjonalnego – a więc chronią to, co stanowi warunek skutecznej pomocy: uważność, rozumienie sytuacji w jej złożoności oraz partnerski charakter kontaktu z człowiekiem.

To rozróżnienie prowadzi do kluczowej implikacji wdrożeniowej: **jeśli AI ma wspierać OPS/CUS w sposób bezpieczny i sensowny, musi zostać osadzona w ramach organizacyjnych i normatywnych**, a nie w logice nieformalnych, rozproszonych praktyk. Dane wskazują na niski poziom instytucjonalnego zachęcania do korzystania z AI oraz ograniczoną obecność formalnych zasad, co w dłuższej perspektywie może prowadzić do nierówności jakości pracy, niejednoznaczności odpowiedzialności i wzrostu ryzyka – zwłaszcza w obszarze ochrony danych.



Dlatego priorytetem powinno być **stworzenie wspólnych standardów**: jasnych wytycznych, procedur bezpieczeństwa informacji (w tym danych klientów), ścieżek konsultacyjnych oraz praktycznych rekomendacji dla różnych typów zadań. Równolegle potrzebne są szkolenia rozwijające nie tylko umiejętność obsługi narzędzi, ale przede wszystkim **kompetencje krytycznej weryfikacji odpowiedzi AI, rozpoznawania błędów i ograniczeń, oceny przydatności rezultatów oraz refleksji etycznej**.

Ważnym rezultatem raportu jest także pokazanie, że **potencjalne korzyści z AI mogą mieć charakter prorelacyjny**: technologia może wspierać profesjonalistów, odciążając ich w zadaniach powtarzalnych, informacyjnych i administracyjnych – a tym samym wzmacniając możliwość skoncentrowania się na człowieku i jakości kontaktu. Taki kierunek jest spójny z deklarowanymi przez badanych obawami: **priorytetem pozostaje ochrona relacji pomocowej oraz bezpieczeństwo danych**. Zatem, najbardziej obiecujący model wdrożeń to model, w którym AI zmniejsza koszty biurokratycznej pracy, lecz nie przenosi pomocy na poziom automatycznych rekomendacji i decyzji.



Na szczególne podkreślenie zasługuje również sam fakt realizacji badania: ogólnopolskie badania skierowane do OPS/CUS uzyskały **bardzo duży odzew**. To nie jest wyłącznie wskaźnik „liczby odpowiedzi” – to przede wszystkim dowód, że **pracownicy socjalni traktują temat poważnie, rozumieją wagę diagnozy i są gotowi współtworzyć wiedzę o zmianach, które wpływają na warunki wykonywania zawodu**. Dzięki temu możliwe było uchwycenie **ogólnego obrazu postaw wobec AI w pracy socjalnej** – nie w formule wybranych doświadczeń czy egzemplifikacji przypadków, lecz na podstawie szerokiej, empirycznej obserwacji środowiska. Ten obraz ma znaczenie praktyczne: umożliwia planowanie wdrożeń oraz programów szkoleniowych w sposób adekwatny do rzeczywistych postaw, obaw i oczekiwań pracowników, zamiast

opierać się na stereotypach które nie zostały potwierdzone (jak np. konstruowane dychotomie „technofobia” vs. „bezrefleksyjny entuzjazm”).

W konsekwencji wyniki badań należy czytać jako zaproszenie do dalszej pracy instytucjonalnej: do budowania takich warunków użycia AI, które wzmacniają profesjonalizm, podnoszą bezpieczeństwo, standaryzują dobre praktyki i – co najważniejsze – wspierają sens pracy socjalnej jako pracy relacyjnej. AI może stać się realnym zasobem, jeśli pozostanie narzędziem w rękach profesjonalisty, a nie mechanizmem zastępującym jego odpowiedzialność, ocenę i etyczne zobowiązanie wobec osoby korzystającej ze wsparcia.

## IV.5. Podziękowania

Zespół badawczy składa serdeczne podziękowania Pani Dziekan Wydziału Socjologii UAM, prof. UAM dr hab. Aldonie Żurek, za wsparcie badań prowadzonych przez Zakład Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej. Szczególne wyrazy wdzięczności kierujemy także do wszystkich pracowników socjalnych oraz przedstawicieli kadry zarządzającej instytucjami pomocy społecznej, którzy tak licznie i z dużą rzetelnością wzięli udział w badaniu. Państwa zaangażowanie umożliwiło ukazanie szerokiego, ogólnopolskiego obrazu postaw wobec technologii AI w relacji pomocowej, co stanowi fundament dla dalszej debaty o odpowiedzialnym kierunku rozwoju pracy socjalnej. To właśnie Państwa głos, jako profesjonalistów budowania relacji pomocy, jest najcenniejszym wkładem w dyskusję o przyszłości profesji, w której technologia ma służyć człowiekowi i nigdy nie może go przesłaniać.

# Spis wykresów

Wykres 1. Respondenci według województw .....	15
Wykres 2. Respondenci według wielkości miejscowości, w której znajduje się OPS/CUS .....	16
Wykres 3. Respondenci według stanowiska pracy .....	17
Wykres 4. Respondenci według liczby zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce .....	18
Wykres 5. Wiek respondentów .....	19
Wykres 6. Staż pracy respondentów w pomocy społecznej .....	20
Wykres 7. Stopień zawodowy respondentów .....	21
Wykres 8. Posiadanie specjalizacji I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny .....	23
Wykres 9. Respondenci według posiadanej specjalności w ramach specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny .....	24
Wykres 10. Korzystanie ze sztucznej inteligencji w sytuacjach pozazawodowych .....	29
Wykres 11. Korzystanie ze sztucznej inteligencji w pracy zawodowej .....	32
Wykres 12. Korzystanie z narzędzi AI .....	36
Wykres 13. Dlaczego osoby badane nie korzystają z AI w pracy zawodowej .....	37
Wykres 14. Wiedza na temat możliwości wykorzystania AI w pracy socjalnej .....	44
Wykres 15. Przygotowanie do pracy z narzędziami AI .....	45
Wykres 16. Rola sztucznej inteligencji w zespole pracowniczym .....	49
Wykres 17. Wspieranie przez AI pracy socjalnej .....	53
Wykres 18. Formy wsparcia, które byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI .....	55
Wykres 19. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej .....	58
Wykres 20. Zachęty ze strony instytucji do korzystania z AI .....	63
Wykres 21. Zaufanie do rekomendacji AI w sprawie klienta .....	64
Wykres 22. Odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI .....	66

Wykres 23. Ryzyka związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji w pracy socjalnej.....	70
Wykres 24. Korzyści z wykorzystania AI w pracy socjalnej.....	86
Wykres 25. Emocje towarzyszące myśleniu o wykorzystywaniu AI w pracy socjalnej .....	91
Wykres 26. Korzystanie z narzędzi AI w bardziej zaawansowany sposób w przyszłości.....	93
Wykres 27. Prognozy, co do powszechności używania AI w pracy socjalnej w ciągu najbliższych 5 lat.....	94
Wykres 28. Wyzwania w związku z AI dla pracy zawodowej.....	96
Wykres 29. Stopień zaufania do rekomendacji AI w sprawie klienta.....	128
Wykres 30. Ocena własnej wiedzy w zakresie możliwości wykorzystania AI w pracy socjalnej.....	130
Wykres 31. Stopień przygotowania do pracy z narzędziami AI.....	131
Wykres 32. Instytucjonalne zachęcanie pracowników do korzystania z AI w codziennej pracy .....	132
Wykres 33. Instytucjonalne wytyczne dotyczące korzystania z AI.....	135

## Spis tabel

Tabela 1. Aktualnie zajmowane stanowisko w OPS/CUS a wiek badanych.....	26
Tabela 2. Aktualnie zajmowane stanowisko a staż w pomocy społecznej.....	26
Tabela 3. Aktualnie zajmowane stanowisko a wielkość miejscowości wykonywania pracy.....	27
Tabela 4. Korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych a wielkość miejscowości, w której badane osoby pracują .....	30
Tabela 5. Korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych a wiek badanych osób	31
Tabela 6. Korzystanie z AI w sytuacjach pozazawodowych a staż pracy badanych osób.....	32
Tabela 7. Korzystanie z AI w pracy zawodowej a staż pracy badanych osób.....	34
Tabela 8. Korzystanie z AI w pracy zawodowej a wielkość miejscowości, w której badane osoby pracują .....	35
Tabela 9. Obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji a wiek osób badanych.....	39
Tabela 10. Obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby.....	41
Tabela 11. Obawy związane z korzystaniem ze sztucznej inteligencji a liczba osób zatrudnionych w ośrodku/centrum.....	42
Tabela 12. Ocena przygotowania do pracy z narzędziami AI a staż pracy osób badanych.....	45
Tabela 13. Ocena przygotowania do pracy z narzędziami AI a zajmowane obecnie stanowisko.....	47
Tabela 14. Ocena przygotowania do pracy z narzędziami AI a wiek osoby badanej .....	48
Tabela 15. Wyobrażenia na temat roli AI w zespole a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby.....	51

Tabela 16. Formy wsparcia, które byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby .....	56
Tabela 17. Formy wsparcia, które byłyby najbardziej pomocne przy wdrażaniu AI a wiek osób badanych .....	57
Tabela 18. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej a stopień zawodowy .....	60
Tabela 19. Wytyczne dotyczące AI w instytucji pomocy społecznej a liczba osób zatrudnionych w instytucji.....	62
Tabela 20. Zaufanie do rekomendacji a staż pracy osób badanych.....	65
Tabela 21. Zaufanie do rekomendacji a wiek osób badanych.....	65
Tabela 22. Odpowiedzialność za błędy w decyzjach wspieranych przez AI a stopień zawodowy badanych.....	68
Tabela 23. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a staż osób badanych.....	72
Tabela 24. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a stopień zawodowy badanych.....	74
Tabela 25. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a wiek badanych.....	78
Tabela 26. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a posiadanie (lub nie) specjalizacji II stopnia w zakresie pracy socjalnej.....	81
Tabela 27. Ryzyka związane z wykorzystaniem AI w pracy socjalnej a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby.....	83
Tabela 28. Korzyści jakie może przynieść wykorzystanie AI w pracy socjalnej a wielkość miejscowości, w której pracują badane osoby .....	88
Tabela 29. Emocje towarzyszące myśleniu o wykorzystywaniu AI w pracy socjalnej a miejsce wykonywania pracy zawodowej .....	92
Tabela 30. Przewidywanie powszechności stosowania narzędzi AI w ciągu najbliższych 5 lat a wiek osób badanych.....	95

Tabela 31. Wyzwania w związku z AI dla pracy zawodowej a wiek osób badanych	98
Tabela 32. Uwarunkowania kształtujące decyzję o korzystaniu z AI przez pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS i CUS oraz kadre zarządzającą tymi instytucjami – wyniki regresji liniowej.....	107
Tabela 33. Uwarunkowania kształtujące poziom zaufania pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS i CUS oraz kadry zarządzającej tymi instytucjami do rekomendacji proponowanych przez AI – wyniki regresji liniowej.....	109
Tabela 34. Uwarunkowania kształtujące poziom zaufania pracowników socjalnych zatrudnionych w OPS i CUS oraz kadry zarządzającej tymi instytucjami do rekomendacji proponowanych przez AI – wyniki regresji liniowej.....	112

# Aneks – Indeksy a zmienne społeczno-demograficzne

## Wiek

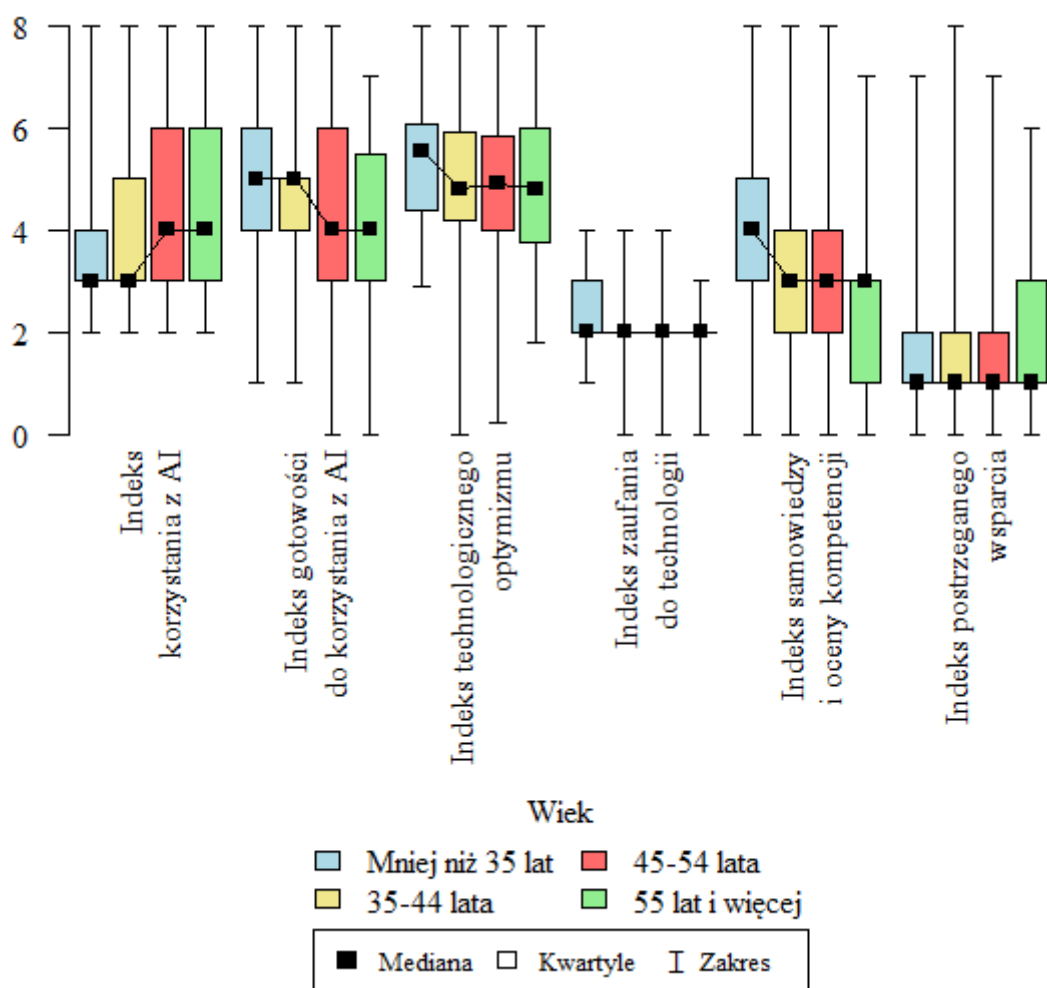
Parametr	Wiek	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
Indeks korzystania z AI	Mniej niż 35 lat - A	90	3,53	1,26	3	2	8	3	4	
	35-44 lata - B	207	4,04	1,59	3	2	8	3	5	p<0,001 *
	45-54 lata - C	184	4,15	1,65	4	2	8	3	6	D>C,B>A
	55 lat i więcej - D	63	4,7	1,66	4	2	8	3	6	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Mniej niż 35 lat - A	90	5,26	1,47	5	1	8	4	6	
	35-44 lata - B	207	4,62	1,43	5	1	8	4	5	p<0,001 *
	45-54 lata - C	184	4,46	1,5	4	0	8	3	6	A>B,C,D
	55 lat i więcej - D	63	4,29	1,53	4	0	7	3	5,5	
Indeks technologicznego optymizmu	Mniej niż 35 lat - A	90	5,39	1,29	5,55	2,9	8	4,4	6,07	
	35-44 lata - B	207	4,95	1,48	4,8	0	8	4,2	5,9	p=0,036 *
	45-54 lata - C	184	4,9	1,48	4,9	0,2	8	4	5,83	A>C,B,D
	55 lat i więcej - D	63	4,79	1,38	4,8	1,8	8	3,75	6	
Indeks zaufania do technologii	Mniej niż 35 lat - A	90	2,29	0,77	2	1	4	2	3	
	35-44 lata - B	207	1,96	0,7	2	0	4	2	2	p=0,001 *
	45-54 lata - C	184	1,89	0,78	2	0	4	2	2	A>D,B,C
	55 lat i więcej - D	63	1,97	0,72	2	0	3	2	2	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Mniej niż 35 lat - A	90	3,92	1,59	4	0	8	3	5	
	35-44 lata - B	207	3,09	1,6	3	0	8	2	4	p<0,001 *
	45-54 lata - C	184	3,05	1,73	3	0	8	2	4	A>B,C>D
	55 lat i więcej - D	63	2,52	1,52	3	0	7	1	3	

Parametr	Wiek	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
Indeks postrzeganego wsparcia	Mniej niż 35 lat	90	1,7	1,49	1	0	7	1	2	p=0,655
	35-44 lata	207	1,75	1,24	1	0	8	1	2	
	45-54 lata	184	1,75	1,28	1	0	7	1	2	
	55 lat i więcej	63	1,76	1,27	1	0	6	1	3	

p - test Kruskala-Wallis + analiza post-hoc (test Dunna), SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

\* zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

## Staż pracy w pomocy społecznej

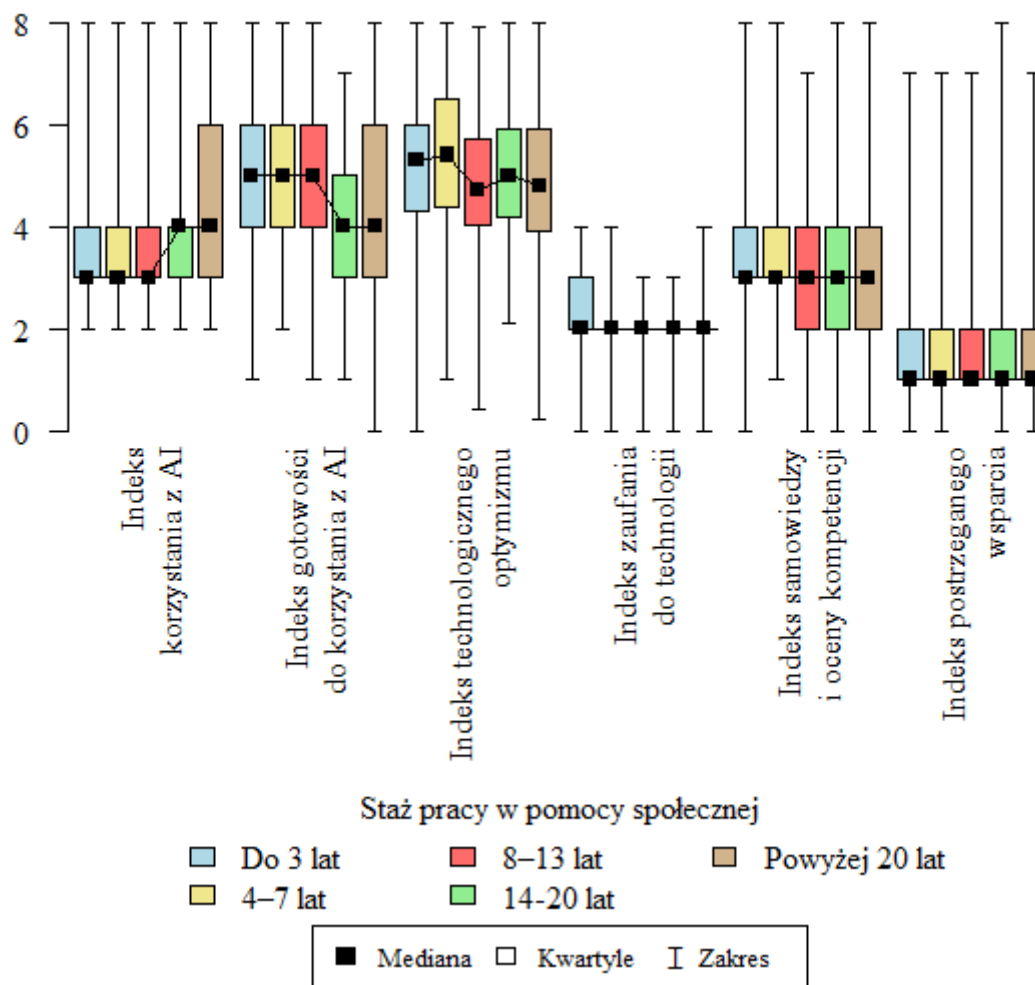
Parametr	Staż pracy w pomocy społecznej	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
Indeks korzystania z AI	Do 3 lat - A	89	3,73	1,4	3	2	8	3	4	p=0,004 * E>B,C,A
	4-7 lat - B	81	3,98	1,59	3	2	8	3	4	
	8-13 lat - C	82	3,78	1,49	3	2	8	3	4	
	14-20 lat - D	121	4,04	1,56	4	2	8	3	4	
	Powyżej 20 lat - E	171	4,44	1,71	4	2	8	3	6	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Do 3 lat - A	89	5,1	1,48	5	1	8	4	6	p<0,001 * A,B>E,D
	4-7 lat - B	81	5,01	1,26	5	2	8	4	6	
	8-13 lat - C	82	4,72	1,46	5	1	8	4	6	
	14-20 lat - D	121	4,32	1,42	4	1	7	3	5	
	Powyżej 20 lat - E	171	4,39	1,59	4	0	8	3	6	
Indeks technologicznego optymizmu	Do 3 lat - A	89	5,23	1,41	5,3	0	8	4,3	6	p=0,018 * B,A>E,C
	4-7 lat - B	81	5,34	1,51	5,4	1	8	4,4	6,5	
	8-13 lat - C	82	4,78	1,49	4,7	0,4	7,9	4,0	5,7	
	14-20 lat - D	121	4,98	1,28	5	2,1	8	4,2	5,9	
	Powyżej 20 lat - E	171	4,81	1,5	4,8	0,2	8	3,9	5,9	
Indeks zaufania do technologii	Do 3 lat - A	89	2,29	0,8	2	0	4	2	3	p=0,001 * A>B,E,C,D
	4-7 lat - B	81	2,05	0,74	2	0	4	2	2	
	8-13 lat - C	82	1,9	0,68	2	0	3	2	2	
	14-20 lat - D	121	1,89	0,64	2	0	3	2	2	
	Powyżej 20 lat - E	171	1,92	0,79	2	0	4	2	2	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Do 3 lat - A	89	3,56	1,54	3	0	8	3	4	p<0,001 * A,B>E,D C>D
	4-7 lat - B	81	3,56	1,45	3	1	8	3	4	
	8-13 lat - C	82	3,37	1,67	3	0	7	2	4	

Parametr	Staż pracy w pomocy społecznej		N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
	14-20 lat - D		121	2,79	1,64	3	0	8	2	4	
	Powyżej 20 lat - E		171	2,89	1,78	3	0	8	2	4	
Indeks postrzeganego wsparcia	Do 3 lat		89	1,75	1,35	1	0	7	1	2	p=0,934
	4-7 lat		81	1,83	1,51	1	0	7	1	2	
	8-13 lat		82	1,82	1,29	1	1	7	1	2	
	14-20 lat		121	1,69	1,31	1	0	8	1	2	
	Powyżej 20 lat		171	1,7	1,17	1	0	7	1	2	

p - test Kruskala-Wallis + analiza post-hoc (test Dunna), SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

\* zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

## Wielkość miejscowości, w której znajduje się Pani/Pana instytucja

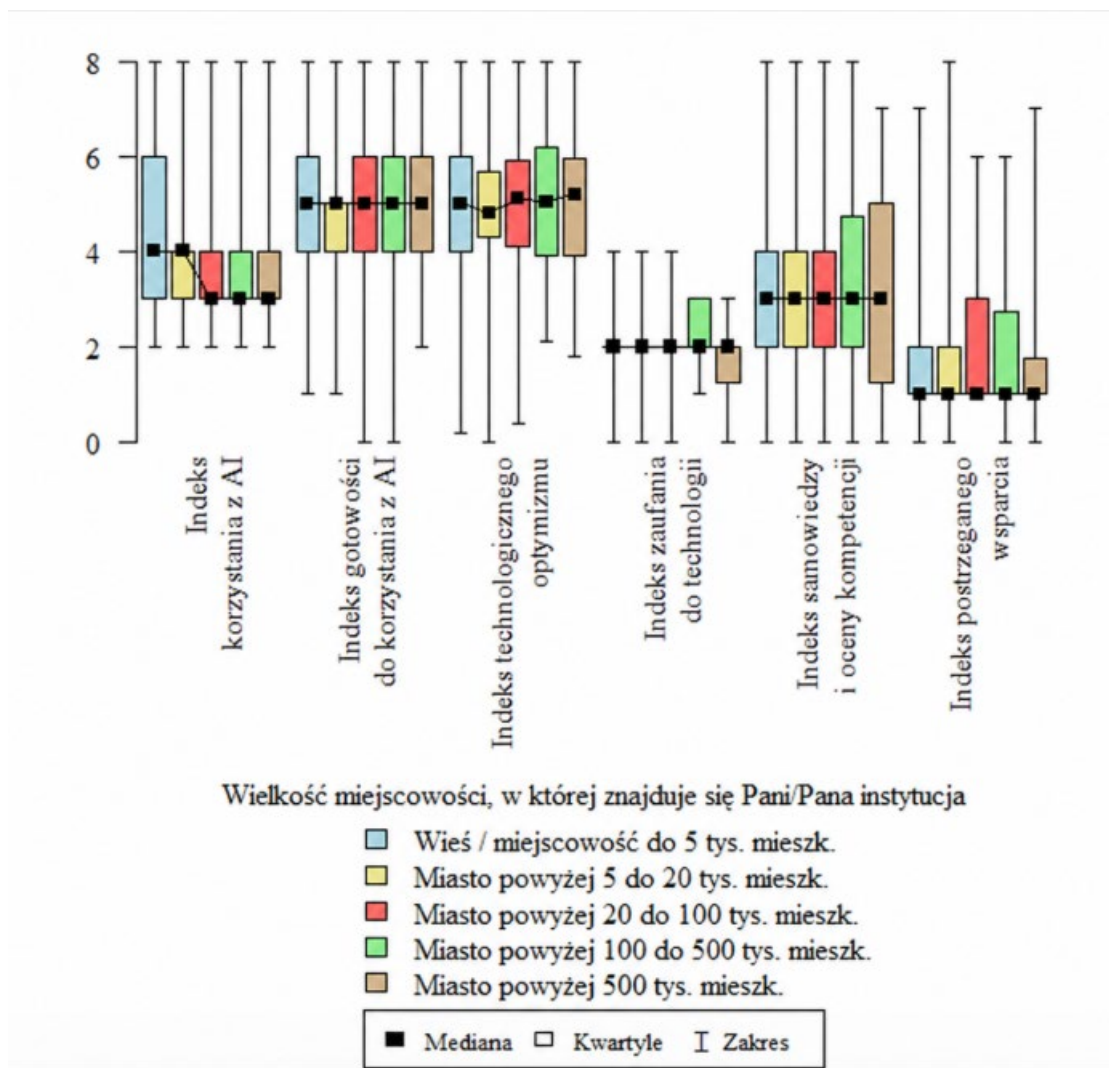
Parametr	Wielkość miejscowości,									
	w której znajduje się Pani/Pana instytucja	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
Indeks korzystania z AI	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	4,24	1,63	4	2	8	3	6	
	Miasto powyżej 5 do 20 tys. mieszk.	134	4,04	1,66	4	2	8	3	4	
	Miasto powyżej 20 do 100 tys. mieszk.	136	3,96	1,54	3	2	8	3	4	p=0,56
	Miasto powyżej 100 do 500 tys. mieszk.	34	3,94	1,65	3	2	8	3	4	
	Miasto powyżej 500 tys. mieszk.	46	3,87	1,39	3	2	8	3	4	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	4,55	1,51	5	1	8	4	6	
	Miasto powyżej 5 do 20 tys. mieszk.	134	4,63	1,37	5	1	8	4	5	
	Miasto powyżej 20 do 100 tys. mieszk.	136	4,64	1,55	5	0	8	4	6	p=0,637
	Miasto powyżej 100 do 500 tys. mieszk.	34	4,82	1,68	5	0	8	4	6	
	Miasto powyżej 500 tys. mieszk.	46	4,83	1,57	5	2	8	4	6	
Indeks technologicznego optymizmu	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	5,01	1,5	5	0,2	8	4	6	
	Miasto powyżej 5 do 20 tys. mieszk.	134	4,93	1,34	4,8	0	8	4,3	5,7	p=0,976

Parametr	Wielkość miejscowości,									
	w której znajduje się Pani/Pana instytucja	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
Indeks zaufania do technologii	Miasto powyżej 20 do 100 tys. mieszk.	136	4,99	1,47	5,1	0,4	8	4,1	5,9	
	Miasto powyżej 100 do 500 tys. mieszk.	34	5,1	1,6	5,05	2,1	8	3,92	6,18	
	Miasto powyżej 500 tys. mieszk.	46	4,97	1,42	5,2	1,8	8	3,92	5,97	
	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	2,02	0,72	2	0	4	2	2	
	Miasto powyżej 5 do 20 tys. mieszk.	134	1,97	0,74	2	0	4	2	2	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Miasto powyżej 20 do 100 tys. mieszk.	136	1,96	0,82	2	0	4	2	2	p=0,814
	Miasto powyżej 100 do 500 tys. mieszk.	34	2,12	0,69	2	1	3	2	3	
	Miasto powyżej 500 tys. mieszk.	46	1,96	0,76	2	0	3	1,25	2	
	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	2,99	1,63	3	0	8	2	4	
	Miasto powyżej 5 do 20 tys. mieszk.	134	3,21	1,54	3	0	8	2	4	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Miasto powyżej 20 do 100 tys. mieszk.	136	3,22	1,69	3	0	8	2	4	p=0,597
	Miasto powyżej 100 do 500 tys. mieszk.	34	3,32	2	3	0	8	2	4,75	
	Miasto powyżej 500 tys. mieszk.	46	3,28	1,99	3	0	7	1,25	5	
	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	2,99	1,63	3	0	8	2	4	

Parametr	Wielkość miejscowości,									
	w której znajduje się Pani/Pana instytucja	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
	Wieś i małe miasto do 5 tys. mieszk.	194	1,62	1,15	1	0	7	1	2	
	Miasto powyżej 5 do 20 tys. mieszk.	134	1,78	1,38	1	0	8	1	2	
Indeks postrzeganego wsparcia	Miasto powyżej 20 do 100 tys. mieszk.	136	1,88	1,3	1	1	6	1	3	p=0,391
	Miasto powyżej 100 do 500 tys. mieszk.	34	1,82	1,49	1	0	6	1	2,75	
	Miasto powyżej 500 tys. mieszk.	46	1,67	1,48	1	0	7	1	1,75	

p - test Kruskala-Wallisa, SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

## Liczba zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce

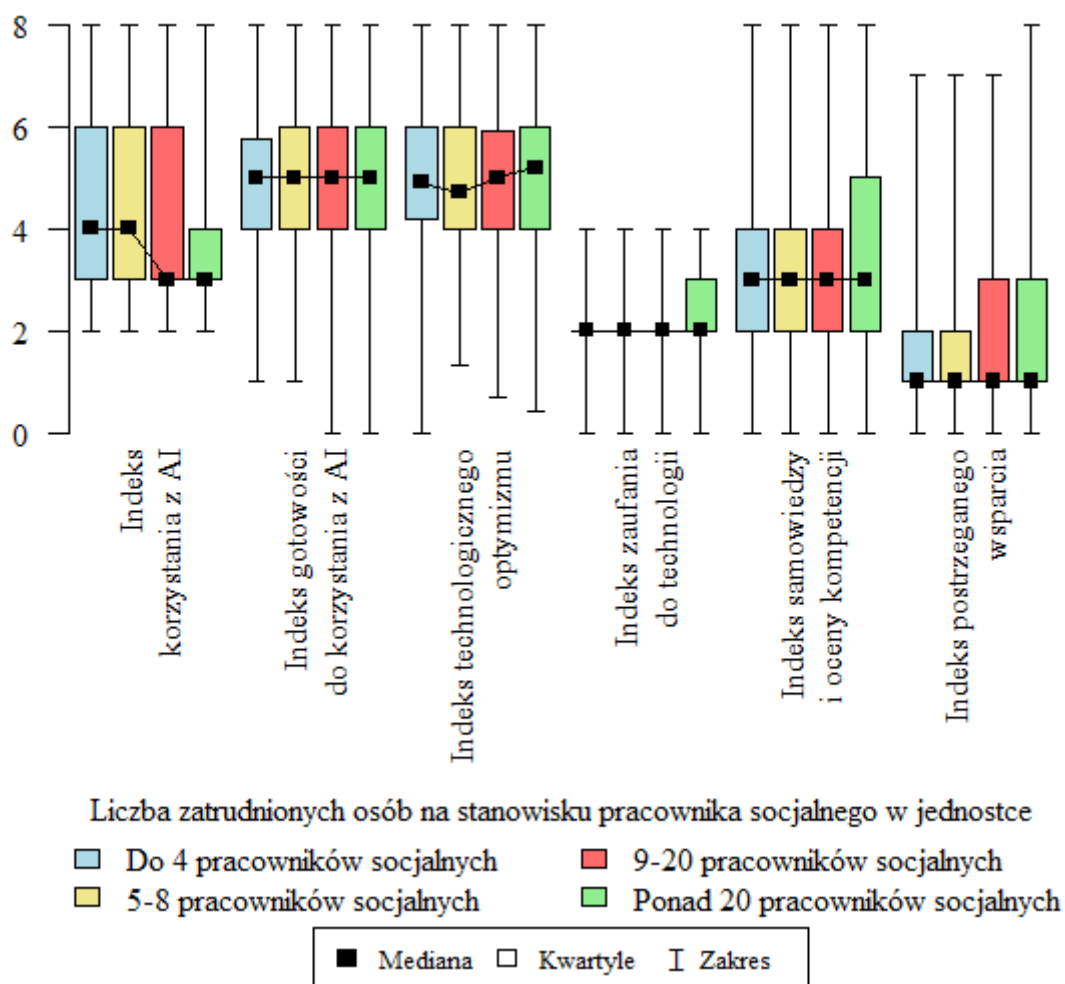
Parametr	Liczba zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce									
	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p	
Indeks korzystania z AI	Do 4 pracowników socjalnych	166	4,14	1,67	4	2	8	3	6	p=0,841
	5-8 pracowników socjalnych	129	4,12	1,58	4	2	8	3	6	
	9-20 pracowników socjalnych	117	4,03	1,59	3	2	8	3	6	
	Ponad 20 pracowników socjalnych	129	3,96	1,55	3	2	8	3	4	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Do 4 pracowników socjalnych	166	4,56	1,46	5	1	8	4	5,75	p=0,731
	5-8 pracowników socjalnych	129	4,63	1,43	5	1	8	4	6	
	9-20 pracowników socjalnych	117	4,61	1,53	5	0	8	4	6	
	Ponad 20 pracowników socjalnych	129	4,72	1,58	5	0	8	4	6	
Indeks technologicznego optymizmu	Do 4 pracowników socjalnych	166	4,98	1,41	4,9	0	8	4,2	6	p=0,747
	5-8 pracowników socjalnych	129	4,94	1,4	4,7	1,3	8	4	6	
	9-20 pracowników socjalnych	117	4,92	1,55	5	0,7	8	4	5,9	

Parametr	Liczba zatrudnionych osób										p
	na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3		
Indeks zaufania do technologii	Ponad 20 pracowników socjalnych	129	5,07	1,45	5,2	0,4	8	4	6		
	Do 4 pracowników socjalnych	166	1,96	0,69	2	0	4	2	2		
	5-8 pracowników socjalnych	129	2,01	0,72	2	0	4	2	2		
	9-20 pracowników socjalnych	117	1,98	0,75	2	0	4	2	2	p=0,805	
	Ponad 20 pracowników socjalnych	129	2,02	0,85	2	0	4	2	3		
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Do 4 pracowników socjalnych	166	3,1	1,55	3	0	8	2	4		
	5-8 pracowników socjalnych	129	3,06	1,6	3	0	8	2	4		
	9-20 pracowników socjalnych	117	3,11	1,62	3	0	8	2	4	p=0,893	
	Ponad 20 pracowników socjalnych	129	3,29	1,89	3	0	8	2	5		
Indeks postrzeganego wsparcia	Do 4 pracowników socjalnych	166	1,59	1,04	1	0	7	1	2		
	5-8 pracowników socjalnych	129	1,63	1,15	1	0	7	1	2	p=0,62	
	9-20 pracowników socjalnych	117	1,85	1,43	1	0	7	1	3		

Parametr	Liczba zatrudnionych osób na stanowisku pracownika socjalnego w jednostce							p	
	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1		Q3
Ponad 20 pracowników socjalnych	129	1,94	1,53	1	0	8	1	3	

p - test Kruskala-Wallisa, SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

## Stopień zawodowy (nazwa stanowiska)

Parametr	Stopień zawodowy									p
	(nazwa stanowiska)	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	
Indeks korzystania z AI	Pracownik socjalny	114	3,86	1,52	3	2	8	3	4	p=0,38
	Starszy pracownik socjalny	99	4,17	1,71	4	2	8	3	6	
	Specjalista pracy socjalnej	93	4,16	1,6	4	2	8	3	6	
	Starszy specjalista pracy socjalnej	92	4,36	1,72	4	2	8	3	6	
	Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator	21	3,67	1,46	3	2	7	3	4	
	Główny specjalista pracy socjalnej	18	4	1,24	4	2	6	3	4	
	Inne stanowisko	107	3,95	1,51	3	2	8	3	4	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Pracownik socjalny - A	114	4,99	1,48	5	1	8	4	6	p=0,003 * A,G>B,C,D
	Starszy pracownik socjalny - B	99	4,48	1,34	4	1	8	4	5,5	
	Specjalista pracy socjalnej - C	93	4,37	1,47	4	1	7	3	6	
	Starszy specjalista pracy socjalnej - D	92	4,23	1,51	4	0	7	3	5	

Parametr	Stopień zawodowy		N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
	(nazwa stanowiska)										
Indeks technologicznego optymizmu	Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator - E		21	4,67	1,59	5	2	7	3	6	p=0,465
	Główny specjalista pracy socjalnej - F		18	4,83	1,89	5	2	8	4	6	
	Inne stanowisko - G		107	4,93	1,48	5	2	8	4	6	
	Pracownik socjalny		114	5	1,59	5	0	8	4	6	
	Starszy pracownik socjalny		99	4,95	1,27	4,9	2,1	8	4,1	5,9	
	Specjalista pracy socjalnej		93	4,91	1,33	4,9	0,4	8	4,2	5,8	
	Starszy specjalista pracy socjalnej		92	4,89	1,59	5	0,2	8	3,88	6	
Indeks zaufania do technologii	Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator		21	4,91	1,53	4,8	2,1	7,8	4,2	6	p=0,182
	Główny specjalista pracy socjalnej		18	5,86	1,51	5,5	3,4	8	4,62	7,35	
	Inne stanowisko		107	5,04	1,39	5	1,4	8	4,05	6	
	Pracownik socjalny		114	2,11	0,83	2	0	4	2	3	

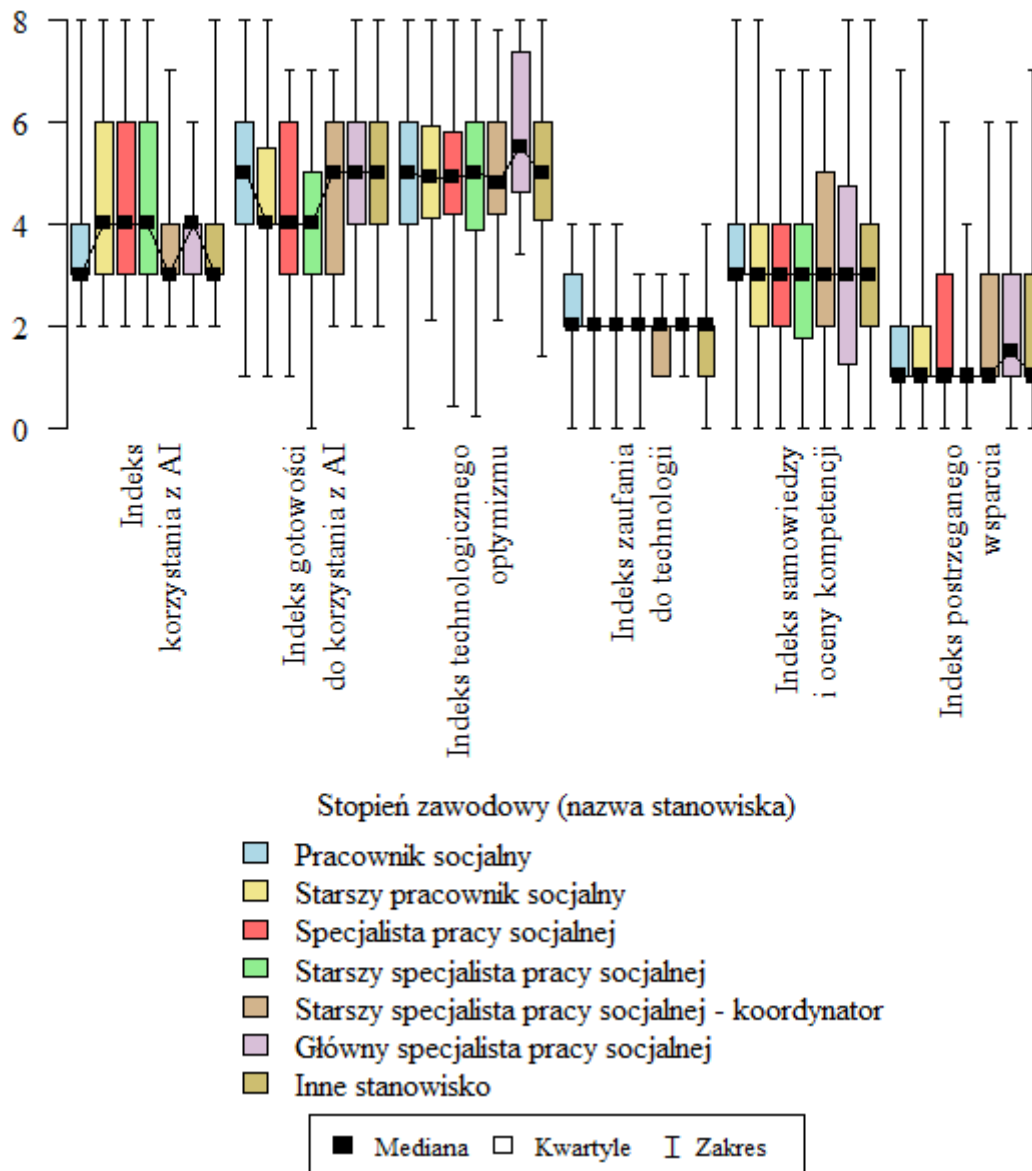
Parametr	Stożenie zawodowy									
	(nazwa stanowiska)	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
	Specjalista pracy socjalnej	93	1,99	0,63	2	0	4	2	2	
	Starszy specjalista pracy socjalnej	92	1,9	0,7	2	0	3	2	2	
	Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator	21	1,76	0,62	2	1	3	1	2	
	Główny specjalista pracy socjalnej	18	2,17	0,51	2	1	3	2	2	
	Inne stanowisko	107	1,94	0,9	2	0	4	1	2	
	Pracownik socjalny - A	114	3,5	1,59	3	0	8	3	4	
	Starszy pracownik socjalny - B	99	3,1	1,52	3	0	8	2	4	
	Specjalista pracy socjalnej - C	93	2,91	1,77	3	0	7	2	4	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Starszy specjalista pracy socjalnej - D	92	2,78	1,66	3	0	7	1,75	4	p=0,021 * A>B,C,D G>D
	Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator - E	21	3,48	1,91	3	0	7	2	5	
	Główny specjalista pracy socjalnej - F	18	3,06	2,24	3	0	8	1,25	4,75	
	Inne stanowisko - G	107	3,29	1,63	3	0	8	2	4	
	Pracownik socjalny - A	114	1,7	1,37	1	0	7	1	2	

Parametr	Stopień zawodowy									
	(nazwa stanowiska)	N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
Indeks postrzeganego wsparcia	Starszy pracownik socjalny - B	99	1,87	1,44	1	0	8	1	2	p=0,023 * F,E,B,C,G>D
	Specjalista pracy socjalnej - C	93	1,85	1,38	1	0	6	1	3	
	Starszy specjalista pracy socjalnej - D	92	1,33	0,79	1	0	4	1	1	
	Starszy specjalista pracy socjalnej - koordynator - E	21	2,24	1,51	1	1	6	1	3	
	Główny specjalista pracy socjalnej - F	18	2,11	1,6	1,5	0	6	1	3	
	Inne stanowisko - G	107	1,78	1,2	1	0	7	1	3	

p - test Kruskala-Wallisa + analiza post-hoc (test Dunna), SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

\* zależność istotna statystycznie ( $p < 0,05$ )

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



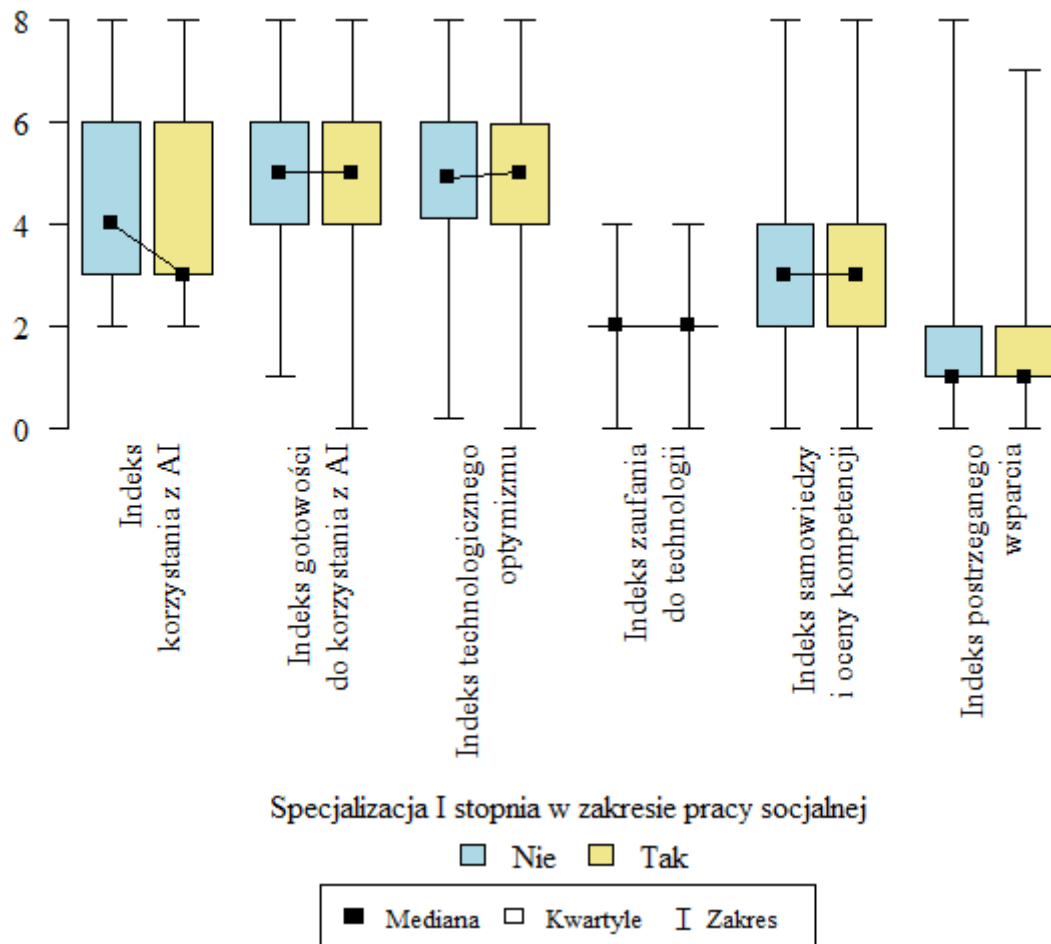
Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

## Specjalizacja I stopnia w zakresie pracy socjalnej

Parametr	Specjalizacja I		N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
	stopnia w zakresie pracy socjalnej										
Indeks korzystania z AI	Nie		281	4,06	1,57	4	2	8	3	6	p=0,769
	Tak		263	4,08	1,63	3	2	8	3	6	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Nie		281	4,64	1,46	5	1	8	4	6	p=0,876
	Tak		263	4,62	1,54	5	0	8	4	6	
Indeks technologicznego optymizmu	Nie		281	5	1,41	4,9	0,2	8	4,1	6	p=0,955
	Tak		263	4,97	1,5	5	0	8	4,5	9,5	
Indeks zaufania do technologii	Nie		281	1,97	0,69	2	0	4	2	2	p=0,687
	Tak		263	2,01	0,81	2	0	4	2	2	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Nie		281	3,12	1,67	3	0	8	2	4	p=0,545
	Tak		263	3,18	1,68	3	0	8	2	4	
Indeks postrzeganego wsparcia	Nie		281	1,76	1,31	1	0	8	1	2	p=0,45
	Tak		263	1,72	1,29	1	0	7	1	2	

p - test Manna-Whitney'a, SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

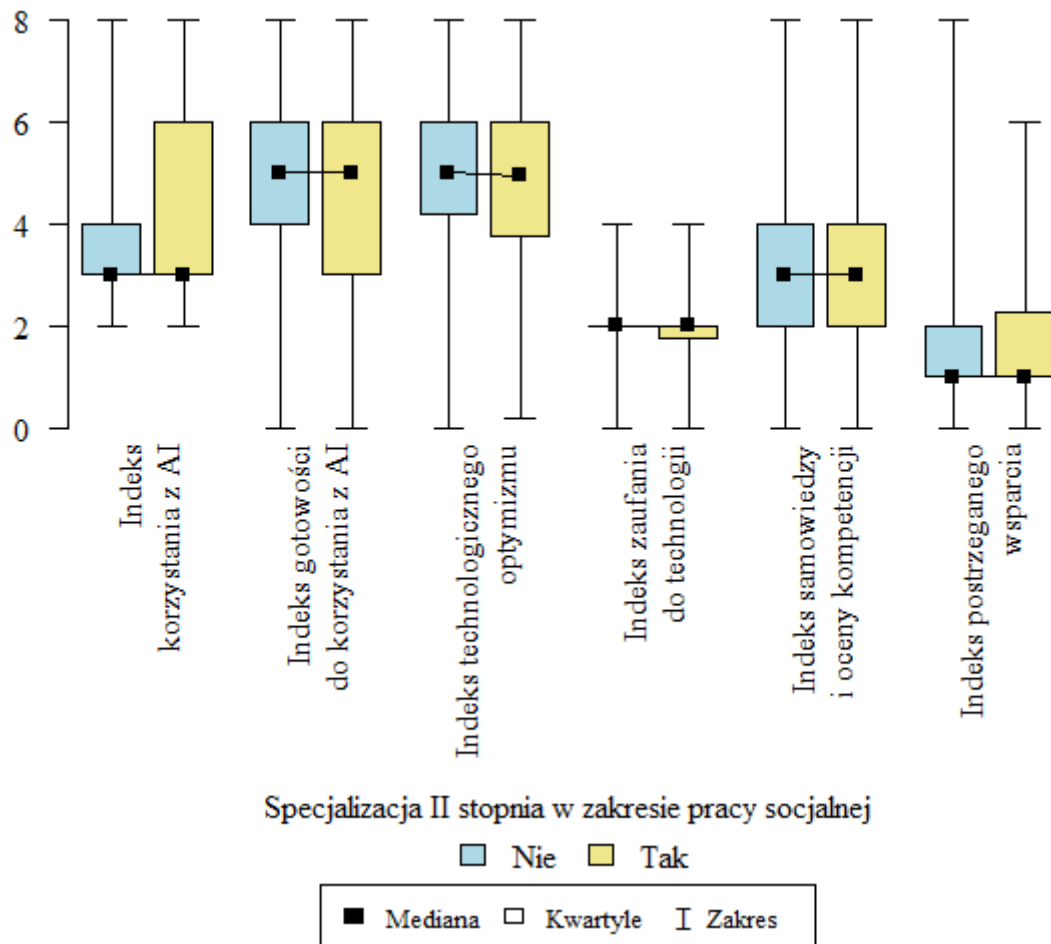
## Specjalizacja II stopnia w zakresie pracy socjalnej

Parametr	Specjalizacja II		N	Średnia	SD	Mediana	Min	Max	Q1	Q3	p
	stopnia w zakresie	pracy									
Indeks korzystania z AI	Nie		440	4,03	1,56	3	2	8	3	4	p=0,635
	Tak		104	4,22	1,75	3	2	8	3	6	
Indeks gotowości do korzystania z AI	Nie		440	4,69	1,46	5	0	8	4	6	p=0,16
	Tak		104	4,38	1,65	5	0	8	3	6	
Indeks technologicznego optymizmu	Nie		440	5,03	1,35	5	0	8	4,2	6	p=0,262
	Tak		104	4,8	1,8	4,95	0,2	8	3,75	6	
Indeks zaufania do technologii	Nie		440	2,01	0,75	2	0	4	2	2	p=0,157
	Tak		104	1,91	0,75	2	0	4	1,75	2	
Indeks samowiedzy i oceny kompetencji	Nie		440	3,21	1,7	3	0	8	2	4	p=0,221
	Tak		104	2,89	1,54	3	0	8	2	4	
Indeks postrzeganego wsparcia	Nie		440	1,75	1,32	1	0	8	1	2	p=0,885
	Tak		104	1,73	1,21	1	0	6	1	2,25	

p - test Manna-Whitney'a, SD - odchylenie standardowe, Q1 - kwartył dolny, Q3 - kwartył górny

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544

Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Źródło: Badanie CAWI: Sztuczna inteligencja w pracy socjalnej N=544



Wydział  
Socjologii



Regionalny Ośrodek  
Polityki Społecznej  
w Poznaniu



WIELKOPOLSKA



JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA  
SAMORZĄDU  
WOJEWÓDZTWA  
WIELKOPOLSKIEGO