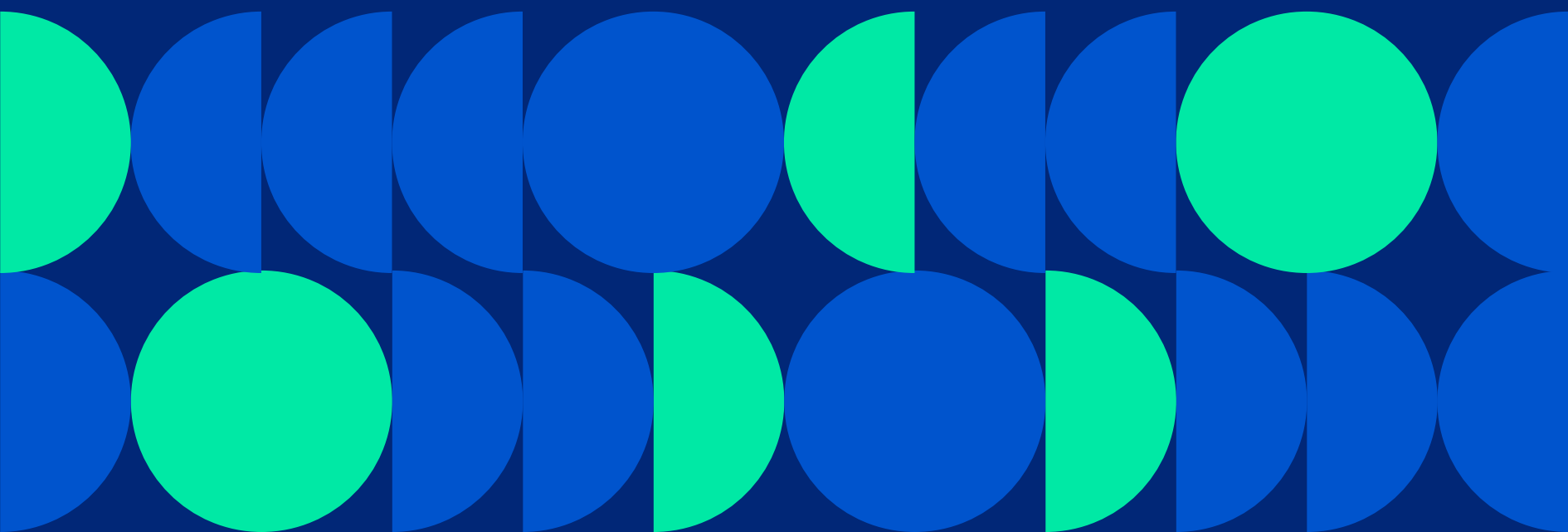


RAPORT Z BADAŃ 2024–2025

NIE TYLKO SZTUCZNA INTELIGENCJA

Technologie cyfrowe
w organizacjach pozarządowych



Autorki i autorzy

Badania Klon/Jawor

dr Aleksandra Belina, Beata Charycka, Julia Bednarek

Sektor 3.0

Joanna Wcisło, dr Dawid Szarański

Redakcja i korekta

Dominik Wódz

Projekt graficzny i skład

Jacek Zamecki

Warszawa, maj 2025

Badanie zostało zrealizowane w ramach programu Sektor 3.0. Program Sektor 3.0 jest przedsięwzięciem Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, realizowanym przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

badania Klon/Jawor



2000-2025 LAT
POLSKO-AMERYKAŃSKA
FUNDACJA WOLNOŚCI

FRSI





SPIS TREŚCI

- [4](#) Słowo wstępne
 - [5](#) Streszczenie raportu i kluczowe wnioski
 - [7](#) Wprowadzenie
-

1 Organizacje pozarządowe w Polsce a technologie cyfrowe – diagnoza sektora

- [10](#) Co wiemy o organizacjach pozarządowych w Polsce?
- [12](#) Jak organizacje wykorzystują technologie cyfrowe?
- [25](#) Jak organizacje wykorzystują technologie cyfrowe do usprawnienia przepływu informacji, wiedzy i edukacji?
- [29](#) Podsumowanie rozdziału i najważniejsze wnioski

2 Sztuczna inteligencja w organizacjach pozarządowych

- [31](#) Jak organizacje wykorzystują sztuczną inteligencję?
 - [36](#) Jakie jest nastawienie organizacji do sztucznej inteligencji?
 - [37](#) Co motywuje, a co ogranicza organizacje w korzystaniu ze sztucznej inteligencji?
 - [41](#) Jakie są kluczowe potrzeby organizacji w obszarze sztucznej inteligencji?
 - [45](#) Podsumowanie rozdziału i najważniejsze wnioski
-

- [46](#) Zakończenie i wnioski końcowe
- [48](#) Metodologia badania



SŁOWO WSTĘPNE

Rozwój technologii cyfrowych z każdym tygodniem przyspiesza, a nowe narzędzia z tego obszaru coraz odważniej wkraczają do niemal każdej organizacji. Biznes nadąza (bo musi), samorządy idą swoim tempem, a organizacje społeczne? Dla instytucji działających społecznie technologie cyfrowe stają się nie tylko realną szansą na uzupełnienie brakujących zasobów, lecz także stwarzają szansę na zwiększenie skali oddziaływania.

Jak zatem przygotować polskie organizacje pozarządowe na galopujące zmiany, tak by nie pozostały w tyle? Na te i wiele innych pytań szukamy odpowiedzi w ramach programów Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, których wspólnym mianownikiem jest chęć profesjonalizacji działań organizacji pozarządowych w Polsce.

Zaprezentowany poniżej raport jest wynikiem badań realizowanych przez Stowarzyszenie Klon/Jawor oraz Sektor 3.0 w latach 2024–2025. Nasza współpraca miała na celu pogłębienie wiedzy o wykorzystaniu technologii cyfrowych ze szczególnym uwzględnieniem narzędzi opartych na sztucznej inteligencji przez polskie organizacje pozarządowe. Wspólny projekt badawczy łączy mocne strony partnerów: wieloletnie doświadczenie zespołu Badań Klon/Jawor w diagnozie polskich organizacji pozarządowych oraz kompetencje zespołu Sektor 3.0 w obszarze transformacji cyfrowej i wykorzystywania sztucznej inteligencji w działaniach społecznie użytecznych. Bazuje także na doświadczeniach zebranych w 2024 roku z pilotażowego [projektu badawczego wykorzystania sztucznej inteligencji w organizacjach pozarządowych](#).

W raporcie nie zabrakło głosu samych organizacji – ich wątpliwości, obaw, a także pierwszych sukcesów. Pokazujemy zarówno dane liczbowe, jak i historie wdrożeń, które już dziś przynoszą efekty.

Mamy świadomość, że raport nie wyczerpuje tematu. Naszym celem jest jednak próba rozpoczęcia szerszej dyskusji na temat korzyści wynikających z zastosowania nowych narzędzi cyfrowych oraz automatyzacji wybranych działań organizacji. Liczymy też na to, że publikacja, którą oddajemy w Wasze ręce, będzie nie tylko źródłem wiedzy, lecz także impulsem do działania – w tym do tworzenia strategii wdrażania sztucznej inteligencji, rozwoju kompetencji cyfrowych w zespołach oraz do dzielenia się przez organizacje swoimi doświadczeniami, które w efekcie pomogą w bezpiecznym, etycznym oraz przynoszącym realne korzyści wykorzystaniu narzędzi cyfrowych.

— **Urszula Krasnodębska-Maciula**
Stowarzyszenie Klon/Jawor

— **dr Dawid Szarański**
Sektor 3.0



STRESZCZENIE RAPORTU I KLUCZOWE WNIOSKI

▼ Cel i zakres badania

Raport „Nie tylko sztuczna inteligencja: technologie cyfrowe w organizacjach pozarządowych” przedstawia wykorzystanie technologii cyfrowych ze szczególnym uwzględnieniem sztucznej inteligencji w polskich stowarzyszeniach i fundacjach. Projekt badawczy zrealizowały zespoły Badania Klon/Jawor oraz Sektor 3.0. Jego głównym celem była diagnoza potrzeb, wyzwań i potencjału transformacji cyfrowej sektora pozarządowego. Poza omówieniem danych raport zawiera komentarze eksperckie i rekomendacje.

▼ Metodologia

Raport opiera się na danych ilościowych zebranych w reprezentatywnym badaniu 1012 organizacji „Kondycja organizacji pozarządowych 2024” oraz na danych jakościowych pochodzących z wywiadów z przedstawicielami 15 organizacji i studiów przypadku pięciu organizacji. Studia przypadków pokazują historie transformacji cyfrowej w zróżnicowanych pod kątem zasobów fundacjach i stowarzyszeniach. Badanie było realizowane w okresie od września 2024 do kwietnia 2025. W kwietniu 2025 roku odbyła się dyskusja ekspercka wokół kluczowych wyników badania. Na jej podstawie powstały komentarze ekspertów i ekspertek ze środowiska pozarządowego, biznesowego oraz akademickiego, które wzbogacają raport.

▼ Kluczowe ustalenia badania

Zróżnicowanie sektora

Organizacje pozarządowe w Polsce są bardzo zróżnicowane pod względem zasobów finansowych i ludzkich. To wpływa na ich podejście do technologii cyfrowych i możliwości ich wdrażania. Organizacje o ogólnopolskim lub międzynarodowym zasięgu, z większymi budżetami i stałym zespołem pracowniczym są bardziej skłonne do wdrażania zaawansowanych rozwiązań.

Wykorzystanie technologii cyfrowych

Najczęściej używane narzędzia to platformy do spotkań online, programy graficzne i chmury dyskowe. Większość organizacji (79%) widzi potrzebę zwiększenia wykorzystania technologii cyfrowych szczególnie w marketingu i fundraisingu. Jednocześnie 76% napotyka wyzwania, głównie związane z brakiem środków finansowych na wdrożenie.



Wykorzystanie narzędzi opartych na sztucznej inteligencji na wczesnym etapie

Wiele organizacji dopiero zaczyna eksplorować możliwości sztucznej inteligencji, a bariery takie jak brak wiedzy i zasobów ograniczają szersze wdrożenia. 29% organizacji korzysta z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji głównie do tworzenia treści, generowania pomysłów i automatyzacji zadań. 17% nie słyszało o tego typu narzędziach.

Optymizm wobec sztucznej inteligencji i dylematy etyczne

Mimo pewnych obaw i niepewności większość organizacji jest umiarkowanie optymistyczna co do potencjału sztucznej inteligencji i widzi w niej szansę na usprawnienie działań. Jednocześnie pojawiają się dylematy etyczne związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, takie jak kwestie praw autorskich, bezpieczeństwa danych i wpływu na relacje z odbiorcami.

Ograniczone wykorzystanie technologii cyfrowych w obiegu wiedzy w organizacji

Organizacje korzystają z edukacji online (71%), najczęściej z poradników w formacie PDF, webinarów i kursów. Wiedza o technologiach cyfrowych jest zdobywana głównie przez nieformalne sieci kontaktów. Technologie te, a szczególnie narzędzia oparte na sztucznej inteligencji, organizacje wykorzystują do dzielenia się wiedzą w ograniczonym stopniu.

Reaktywne podejście do technologii cyfrowych

Wiele organizacji wdraża technologie cyfrowe reaktywnie, bez długofalowej strategii, często pod wpływem bieżących potrzeb lub wymogów zewnętrznych.

Raport podkreśla potrzebę wsparcia organizacji pozarządowych, zarówno finansowego, jak i kompetencyjnego, by mogły one efektywnie wykorzystywać technologie cyfrowe, w tym sztuczną inteligencję, do realizacji swojej misji.



WPROWADZENIE

▼ Kontekst, cel i zakres badania

Celem współpracy zespołu Badania Klon/Jawor oraz Sektor 3.0 była pogłębiona analiza sposobów, w jakie polskie organizacje pozarządowe wykorzystują technologie cyfrowe ze szczególnym naciskiem na narzędzia oparte na sztucznej inteligencji. Nasze wspólne badanie opierało się na połączeniu kluczowych kompetencji obu zespołów: długoletniego doświadczenia badawczego Stowarzyszenia Klon/Jawor w obszarze sektora pozarządowego oraz eksperckiej wiedzy Sektor 3.0, inicjatywy Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, w dziedzinie cyfrowej transformacji i zastosowania sztucznej inteligencji w działaniach społecznych.

Wyniki badania mają nie tylko pomóc w diagnozie, lecz także w docieraniu do nowych grup organizacji z dopasowanymi do ich potrzeb treściami edukacyjnymi na temat technologii cyfrowych.

W raporcie omawiamy dane ilościowe i jakościowe. Dane ilościowe bazują na odpowiedziach z reprezentatywnego badania 1012 polskich stowarzyszeń i fundacji zebranych w badaniu „Kondycja organizacji pozarządowych 2024”.

Dane jakościowe pochodzą z wywiadów z przedstawicielami i przedstawicielkami organizacji pozarządowych przeprowadzonych lutym i marcu 2025 roku, które charakteryzują się średnim i wysokim poziomem zaawansowania technologicznego.

Omówienie danych uzupełniają komentarze ekspertów i ekspertek oraz studia przypadku, opracowane na podstawie wywiadów jakościowych, pokazujące przykłady transformacji cyfrowej pięciu organizacji. Dzięki nim prezentujemy różnorodne podejścia i efekty cyfryzacji. Więcej o metodach badania w części: [➔ Metodologia.](#)

GŁÓWNE CELE BADANIA:

określenie poziomu wykorzystania technologii cyfrowych w organizacjach,

zbadanie procesów wdrażania technologii cyfrowych w organizacjach,

poznanie problemów i potrzeb organizacji pozarządowych, jeśli chodzi o wykorzystanie technologii cyfrowych.

SKRÓTY, KTÓRYCH UŻYWAMY W RAPORCIE:

AI

od angielskiego *artificial intelligence*, sztuczna inteligencja

GenAI

generatywna sztuczna inteligencja

NGO

od angielskiego *non-governmental organizations*, organizacje pozarządowe, rozumiane w tym raporcie jako stowarzyszenia i fundacje

SŁOWNICZEK POJĘĆ, KTÓRYCH UŻYWAMY W RAPORCIE:

AI, sztuczna inteligencja

zdolność komputerów do wykonywania zadań typowych dla ludzkiej inteligencji, takich jak rozumowanie, uczenie się czy rozpoznawanie wzorców.

Asystent AI

program oparty na sztucznej inteligencji, który działa głosowo lub tekstowo i wspiera użytkownika w wykonywaniu zadań, np. odpowiada na pytania, generuje treści.

Automatyzacja

proces zastępowania pracy ręcznej przez systemy komputerowe, zazwyczaj dotyczy powtarzalnych zadań, jak wysyłanie newsletterów lub przetwarzanie danych.

GenAI, generatywna sztuczna inteligencja

typ sztucznej inteligencji, który tworzy nowe treści, takie jak tekst, obraz, muzyka, wideo, na podstawie danych, na których został wytrenowany.

Duży model językowy (ang. large language model, LLM)

algorytm głębokiego uczenia, który wykorzystuje ogromne ilości danych do rozumienia i przewidywania tekstu. Ten generatywny model oparty na sztucznej inteligencji może wykonywać różnorodne zadania przetwarzania języka naturalnego, w tym poprawianie i tłumaczenie treści.

Narzędzia AI

oprogramowanie lub aplikacje, które wykorzystują sztuczną inteligencję do wykonywania różnorodnych zadań takich jak analiza danych, generowanie treści.

Technologie cyfrowe

ogół narzędzi opartych na przetwarzaniu danych w formie cyfrowej, obejmują m.in. aplikacje, oprogramowanie, chmurę obliczeniową, komunikatory, narzędzia AI.



Organizacje pozarządowe w Polsce a technologie cyfrowe – diagnoza sektora

Z TEGO ROZDZIAŁU DOWIESZ SIĘ:

- / jak wygląda specyfika polskiego sektora pozarządowego,
- / z jakich narzędzi cyfrowych najchętniej korzystają stowarzyszenia i fundacje,
- / kto korzysta i kto wdraża narzędzia cyfrowe w organizacjach,
- / jakie są wyzwania oraz potrzeby, które odczuwają organizacje, jeśli chodzi o technologie cyfrowe.

KLUCZOWE INFORMACJE:

- / Sektor stowarzyszeń i fundacji jest bardzo zróżnicowany pod kątem zasobów finansowych i ludzkich, co wpływa na podejście organizacji do technologii cyfrowych oraz sposób ich wykorzystywania.
- / Spośród różnorodnych narzędzi usprawniających codzienną pracę organizacje pozarządowe najchętniej korzystają z narzędzi do spotkań online, narzędzi graficznych oraz współdzielonych przestrzeni dyskowych.
- / Najczęściej ciężar korzystania i wdrażania narzędzi spoczywa na pojedynczych osobach w organizacji.
- / Większość organizacji pozarządowych widzi potrzebę zwiększania wykorzystania technologii cyfrowych w swoich działaniach.



CO WIEMY O ORGANIZACJACH POZARZĄDOWYCH W POLSCE?

Zanim przejdziemy do analizy technologii cyfrowych w organizacjach pozarządowych, poznamy bliżej ich profil. Poniższe dane pochodzą z badania Stowarzyszenia Klon/Jawor „Kondycja organizacji pozarządowych 2024”, przeprowadzonego na reprezentatywnej próbie 1012 fundacji i stowarzyszeń. Sprawdź cały raport na stronie kondycja.ngo.pl!

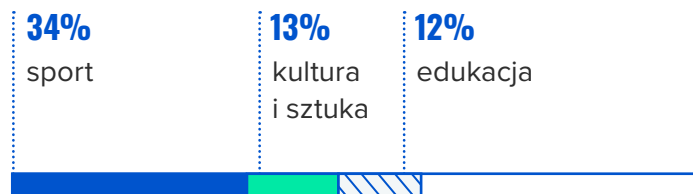
LICZBA ORGANIZACJI



~75 TYS.

aktywnych stowarzyszeń i fundacji (co stanowi około połowę zarejestrowanych podmiotów)

NAJWIĘKSZE BRANŻE



LOKALIZACJA



49%

organizacji ma siedziby na wsiach i w miastach liczących do 50 tys. mieszkańców

36%

organizacji mieści się w miastach z ponad 200 tys. mieszkańców

BUDŻET



50 TYS. ZŁ

przeciętny roczny przychód organizacji w 2023 roku

25% organizacji ma roczny budżet do 10 tys. zł

10% organizacji ma roczny budżet powyżej 1 mln zł

ZASIĘG DZIAŁAŃ



34%

organizacji działa wyłącznie lokalnie

40%

organizacji ma zasięg ogólnopolski lub międzynarodowy

GŁÓWNE ŹRÓDŁA FINANSOWANIA



środki publiczne



darowizny od osób i instytucji



działalność ekonomiczna organizacji

PRACA PŁATNA A SPOŁECZNA

66%

organizacji płaci za pracę dla organizacji

34%

organizacji opiera się wyłącznie na pracy społecznej

ZESPÓŁ

38%

organizacji ma stały zespół pracowniczy

4 OSOBY

zespół przeciętnej organizacji, która ma stały zespół

TRYB PRACY



41%

praca w trybie hybrydowym

13%

praca głównie zdalna

24%

praca głównie stacjonarna

SPRZĘT

21%

organizacji zapewnia sprzęt służbowy (np. telefon, komputer)

GŁÓWNE PROBLEMY

72%

organizacji ma trudności w zdobywaniu funduszy

61%

organizacji brakuje osób gotowych do zaangażowania się

55%

organizacji zmaga się z rozbudowaną biurokracją, formalnościami

Co to znaczy?

Sektor stowarzyszeń i fundacji jest bardzo zróżnicowany. W większości tworzą go małe organizacje o niewielkich zasobach finansowych i ludzkich, choć jest też grupa zasobnych organizacji. Ta różnorodność sprawia, że organizacje muszą dostosowywać swoje podejście do technologii cyfrowych, szukając rozwiązań adekwatnych do ich specyfiki i zasobów. Ograniczony budżet zmusza wiele z nich do korzystania z tanich lub darmowych technologii cyfrowych. A mała liczba pracowników i wolontariuszy wpływa na wybór narzędzi prostych w obsłudze, niewymagających specjalistycznej wiedzy.

W dalszej części raportu poznasz szczegóły dotyczące wykorzystywania technologii cyfrowych w organizacjach pozarządowych.



JAK ORGANIZACJE WYKORZYSTUJĄ TECHNOLOGIE CYFROWE?

Z jakich narzędzi cyfrowych najchętniej korzystają organizacje pozarządowe?

93% organizacji jest obecnych w internecie, czyli ma stronę internetową, profil w mediach społecznościowych lub inny rodzaj swojej wizytówki w sieci. 83% organizacji pozarządowych korzysta z mediów społecznościowych. Facebook jest najpopularniejszym wyborem (korzysta z niego 83% organizacji), Instagram drugim najczęściej wybieranym medium (32% organizacji), a LinkedIn – trzecim (8% organizacji). Mniejszą popularnością cieszą się TikTok (6%), X (4%) i inne media społecznościowe (3%). Jak zaś organizacje wykorzystują określone narzędzia cyfrowe w swojej pracy?

Przeciętna organizacja wykorzystuje dwa typy narzędzi z listy pokazanej po prawej. Niemal co czwarta organizacja (24%) nie korzysta jednak z żadnej z powyższych aplikacji.

Jakie zmiany zaszły w wykorzystywaniu narzędzi przez organizacje?

Obserwujemy wzrost popularności rozwiązań chmurowych oraz formularzy online – w 2021 roku korzystało z nich odpowiednio 25% i 27% organizacji. Notujemy zaś spadek wykorzystania narzędzi do zarządzania projektami (16% w 2021 roku). Pozostałe kategorie narzędzi, o które pytaliśmy w 2021 roku, są obecnie wykorzystywane w podobnym stopniu.

WYKRES:

Procent organizacji, które wykorzystują określone typy narzędzi cyfrowych

Organizacja mogła zaznaczyć kilka odpowiedzi.

44% **Narzędzia do spotkań online, wideokonferencji**
(np. Zoom, Microsoft Teams)

42% **Narzędzia graficzne** (np. Canva, Photoshop)

37% **Współdzielona przestrzeń dyskowa**
(chmura, np. Google, Microsoft)

33% **Ankiety i formularze online**

29% **Narzędzia oparte na sztucznej inteligencji**
(np. ChatGPT, Copilot, Gemini)

28% **Narzędzia do płatności bezgotówkowych**
(np. do przelewów online)

25% **Narzędzia do komunikacji wewnętrznej**
(np. Slack, Microsoft Teams, Google Chat)

19% **Współdzielony kalendarz**

14% **Narzędzia mailingowe i newsletterowe**
(np. MailerLite, Getresponse)

7% **Narzędzia do zarządzania projektami**
(np. Asana, Trello, ClickUp)

5% **Narzędzie do elektronicznego obiegu dokumentów** (np. Autenti)

4% **Narzędzia do fundraisingu lub crowdfundingu**

4% **Zarządzanie kontaktami (CRM)**

Organizacje, z którymi prowadziłyśmy wywiady, najczęściej wykorzystują pakiet Google Workspace, w tym współdzielony dysk Google Drive do zarządzania danymi i współpracy zespołowej), narzędzia graficzne (Canwę Pro do tworzenia grafik) i narzędzia GenAI (głównie ChatGPT do redagowania treści). Dalej opisujemy też innowacyjne rozwiązania, np. narzędzie do udziału w konsultacjach społecznych czy wirtualnego asystenta głosowego, kierującego dzwoniącymi beneficjentów po określonej pomocy.

Dzięki wywiadam dotarłyśmy do informacji o ponad 50 narzędziach stosowanych przez fundacje i stowarzyszenia, które przedstawiamy na infografice poniżej.

INFOGRAFIKA:

Narzędzia stosowane przez badane organizacje pozarządowe

Komunikacja i współpraca

MS Teams

Google Workspace

WhatsApp

Messenger

Slack

Zoom

Bitrix24

Synology

narzędzie do konsultacji społecznych

Zarządzanie projektami i zadaniami

MS Teams

Google Workspace

WhatsApp

Messenger

Messenger

Slack

Zoom

Finanse i płatności

Enova365

2do2

Rampa

CRM oparty na Drupalu

Tworzenie i edycja treści

Photopea

Ankiety i zbieranie danych

Webankieta

KoboToolbox

LimeSurvey

Analiza danych i wizualizacja

Datawrapper

Flourish

MAXQDA

Inne

Czytnik RSS dla osób niewidomych

Organizacja wydarzeń

Eventia

Konfeo

Marketing i reklama

Google AdSense

MailerLite

Freepik

Genially

Optymalizacja stron internetowych

GTmetrix

Pingdom Tools

PageSpeed



Stowarzyszenie Aktywne Zabrodzie

Przeczytaj historię Stowarzyszenia Aktywne Zabrodzie – niewielkiej, lokalnej organizacji, która mimo krótkiego stażu skutecznie wdraża narzędzia cyfrowe – od komunikacji zespołowej po sztuczną inteligencję – by efektywniej realizować swoją misję i angażować odbiorców.

MOTTO

„Relacja stowarzyszenia z technologiami jest jak miłość od pierwszego wejrzenia i stare dobre małżeństwo: jesteśmy nierozłączni”.

ZŁOTA RADA

„Warto iść w technologię, działać, testować, nie bać się. Zawsze można kogoś podpytać, kto pomoże. Są szkolenia, strony edukacyjne, narzędzia Google Workspace for NonProfits, Canva Pro oferowane bezpłatnie organizacjom. Zachęcam do obserwowania profili stowarzyszeń na Facebooku, by widzieć, jak inni korzystają z technologii cyfrowych. Niestety, nie wszyscy idą z wiedzą dalej. To ważne, by chcieć samemu coś zrobić. To podstawa”.

Katarzyna Krusiec, założycielka organizacji

01 / O organizacji

Stowarzyszenie to młoda, lokalna organizacja z technologicznym DNA – założona w 2024 roku przez profesjonalistów z doświadczeniem w informatyce i UX. Od początku stawiała na cyfrowe narzędzia i obecność online, by skuteczniej docierać do młodszych odbiorców – jeszcze przed rejestracją uruchomiła stronę na Facebooku.

02 / Wyzwanie

Zespół marzy o większym skupieniu na pracy koncepcyjnej. Choć chce automatyzować działania promocyjne, zachowuje ostrożność – np. nie zleca sztucznej inteligencji tworzenia grafik. Największą barierą jest brak czasu na testowanie nowych rozwiązań.

03 / Rezultat

Zespół korzysta z Google Workspace i Canva Pro dzięki Fundacji TechSoup, używa ChatGPT do redakcji treści, a do zarządzania zadaniami – aplikacji Todoist. Technologia umożliwia im mobilność, porządek w dokumentach, lepszy przepływ pracy i skuteczną promocję. Już w pierwszym roku działalności dzięki wsparciu technologii cyfrowych osiągnęli więcej rezultatów, niż planowali.

Kto w organizacjach korzysta i wdraża technologie cyfrowe?

Technologie cyfrowe w organizacjach są wykorzystywane w różny sposób, od działań indywidualnych po próby zespołowej koordynacji. Najczęściej ciężar korzystania i wdrażania narzędzi spoczywa na pojedynczych osobach. Wśród badanych organizacji wyróżniliśmy trzy grupy osób, które mają wpływ (pozytywny lub negatywny) na wdrażanie technologii cyfrowych.

LIDERZY TECHNOLOGICZNI	ZESPÓŁ ORGANIZACJI	ZARZĄD ORGANIZACJI
<p>Często samouki, pasjonaci, którzy „ciągną temat” technologii cyfrowych w organizacjach z uwagi na ich zainteresowania.</p> <p>Szukają sojuszników w organizacji, osób, które rozumieją potrzeby technologiczne i wspierają dotarcie do pozostałych osób w zespole.</p> <p>Testują nowe narzędzia, dzielą się wiedzą, pomagają innym, ale nie zmuszają zespołu do korzystania z technologii cyfrowych.</p> <p>Ich rola jest nieoceniona w rozwoju technologicznym organizacji, ale bywa obciążająca dla liderów i utrwala zależność zespołu od jednej osoby.</p>	<p>Wiedza o technologiach cyfrowych rozproszona w zespole o różnym poziomie kompetencji cyfrowych i otwartości wobec technologii.</p> <p>Pojawiają się próby dzielenia się odpowiedzialnością, ale brakuje trwałych rozwiązań.</p> <p>Różni członkowie zespołu przynoszą propozycje nowych rozwiązań, które testowały prywatnie lub o których dowiedziały się z rekomendacji.</p> <p>Nie ma stałych liderów technologii cyfrowych. Panuje otwartość na propozycje całego zespołu i proaktywność więcej niż jednej osoby.</p>	<p>Decyzje o wdrażaniu nowych technologii cyfrowych, zwłaszcza płatnych i kompleksowych, są podejmowane na poziomie zarządu.</p> <p>Decyzje o wdrożeniu technologii cyfrowych wynikają raczej z potrzeby rozwiązania konkretnego problemu niż długofalowego planowania.</p> <p>Niekiedy członkowie zarządu i rady organizacji nie mają kompetencji cyfrowych, co spowalnia proces rozwoju technologicznego organizacji.</p> <p>Ułatwieniem jest, gdy członek zarządu odgrywa rolę nieformalnego lidera technologicznego.</p>

Fundacja Przedsiębiorczości Kobiet

Przeczytaj historię Fundacji Przedsiębiorczości Kobiet, pokazującą, jak ważne, ale i trudne w praktyce jest zaangażowanie całego zespołu, gdy organizacja chce wdrożyć nowe, cyfrowe rozwiązania technologiczne.

MOTTO

„Chcemy zarażać przedsiębiorczynie innowacyjnością”.

ZŁOTA RADA

„Nie róbcie cyfryzacji w wąskim gronie. Jeśli chcecie, żeby technologia była z wami na dłużej, zaangażujcie cały zespół. Wkrótce będzie ogromne zapotrzebowanie w organizacjach pozarządowych na osoby, które mają kompetencje cyfrowe. Te kompetencje będą drogie, więc warto je rozwijać w zespole, by nie kupować ich na zewnątrz”.

Agata Ziolo, dyrektorka innowacji

01 / O organizacji

Fundacja, założona w 2013 roku przez przedsiębiorcze kobiety z doświadczeniem biznesowym, od początku stawiała na nowoczesne rozwiązania. Przełom nastąpił w trakcie pandemii, gdy wszystkie programy przeniesiono online. Celem było wdrożenie platformy sprzedażowej i dedykowanego CRM, który łączy zarządzanie projektami edukacyjnymi i sprzedażą. Transformacja była nie tylko techniczna, chodziło o zmianę modelu działania. Wsparciem w procesie zmiany była ekspertka z doświadczeniem w mediach cyfrowych.

02 / Wyzwanie

Wyzwaniem okazał się różny poziom gotowości zespołu na zmiany i kompetencji cyfrowych. Proces trwał długo, bo zespół miał ograniczone zasoby i musiał dzielić czas między bieżące zadania a transformację cyfrową. Wdrożony CRM nie jest jeszcze w pełni wykorzystywany z powodu braku czasu i umiejętności. Szybki postęp technologiczny (np. rozwój sztucznej inteligencji) utrudnia utrzymanie wysokiego poziomu zaawansowania organizacji.

03 / Rezultat

Transformacja cyfrowa fundacji trwa, choć już funkcjonuje sklep online, platforma networkingowo-szkoleniowa i system CRM. Zespół korzysta ze Slacka i Asany, co ułatwia zarządzanie projektami, onboarding i komunikację wewnętrzną. Wzrosła otwartość na technologie cyfrowe w zespole organizacji. Mimo osiągnięć, fundacja odczuwa presję zmian: „Technologia tak szybko się zmienia, że ciężko nadążyć. Gdy zaczynałyśmy transformację pięć lat temu, wydawało nam się, że osiągnęłyśmy dobre rezultaty. A teraz, w dobie AI, jesteśmy w tyle”.

Jak organizacje wdrażają technologie cyfrowe?

Wywiady z organizacjami pokazały różne podejścia do wprowadzania nowych rozwiązań technologicznych, które podsumowuje poniższa infografika.

W REAKCJI NA BIEŻĄCE POTRZEBY I WYMOGI

Decyzje podejmuje się bez strategii, reagując na bieżące potrzeby lub zewnętrzne wymogi. Niekiedy trudne doświadczenie (np. utrata danych z powodu pożaru) wymusza zmianę.

NA PODSTAWIE REKOMENDACJI

Decyzje o wdrożeniu wynikają z rekomendacji osoby z zespołu (pracownika, wolontariusza, członka zarządu), która zna rozwiązanie lub o nim usłyszała.

NA PODSTAWIE TESTÓW I KONSULTACJI

W wypadku płatnych, zaawansowanych rozwiązań organizacje decydują się na testy narzędzi, konsultacje i szkolenia z ekspertami.

W ODPOWIEDZI NA POTRZEBY ROZWOJOWE

Rozwój organizacji generuje nowe potrzeby, w tym automatyzację i profesjonalizację działań, która obejmuje także transformację cyfrową oraz wdrażanie bezpiecznych i bardziej kompleksowych rozwiązań.

Jakie są wyzwania związane z wdrażaniem technologii cyfrowych w organizacjach?

Niezależnie od wybranego sposobu wdrożenia większość organizacji (76%) odczuwa wyzwania związane z wdrażaniem technologii cyfrowych, a niemal co czwarta (24%) nie napotyka barier w tym obszarze. A z jakimi konkretnie trudnościami mierzą się organizacje?

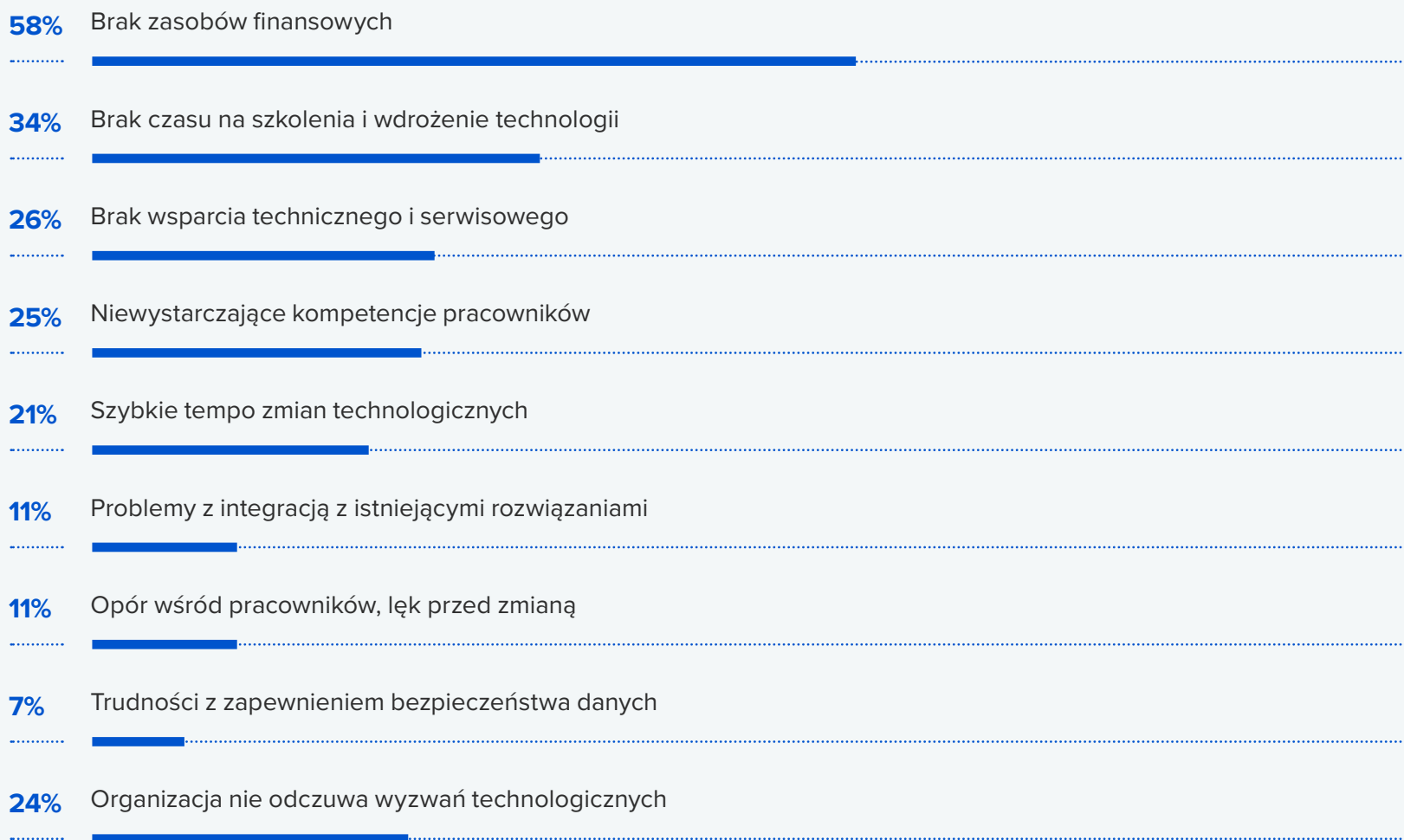


76% organizacji odczuwa wyzwania związane z wdrażaniem technologii cyfrowych

WYKRES:

Procent organizacji, które odczuwają poszczególne wyzwania

Organizacja mogła zaznaczyć kilka odpowiedzi (poza ostatnią odpowiedzią)



Obraz ten pogłębiają informacje uzyskane podczas wywiadów.

Uwarunkowania ekonomiczne i koszty technologii cyfrowych

Z powodu skromnego budżetu lub niestabilnej sytuacji finansowej organizacje mają trudności ze znalezieniem finansowania na wdrożenie i utrzymanie płatnych rozwiązań technologicznych. Najczęściej więc wykorzystują narzędzia oferowane bezpłatnie lub ze zniżką. Chętnie współpracują też z Fundacją TechSoup, która zapewnia zniżki i bezpłatne licencje na oprogramowanie, oraz Fundacją Tech to the Rescue, łączącą organizacje pozarządowe i firmy technologiczne, oferujące wsparcie IT pro bono lub poniżej kosztów.

Organizacje, które decydują się na płatne rozwiązania, natrafiają na dodatkowe bariery: rosnące i długofalowe koszty utrzymania technologii cyfrowych, problem z przekonaniem grantodawców, że rozwiązanie jest potrzebne, brak planów subskrypcji dostosowanych do małych organizacji. Potencjalną odpowiedź na te wyzwania podsuwa komentarz eksperta.

KOMENTARZ EKSPERCKI

„Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności rozpoczęła swoją działalność 25 lat temu od inwestycji (jakże ryzykownej w tamtych czasach) w technologie cyfrowe. Z perspektywy czasu dobrze widzimy, że sukces w działaniach organizacji pozarządowej determinują te same czynniki, które decydują o sukcesie w biznesie – dobre rozpoznanie potrzeb i efektywne metody pracy. Technologie informacyjne są i będą nie tylko niezbędnym narzędziem działania w obu tych sferach, lecz także elementem warunkującym osiągnięcie przewagi konkurencyjnej, a nawet samej zdolności do realizacji celów statutowych w zmieniającym się otoczeniu. Raport wskazuje, że 76% organizacji odczuwa wyzwania związane z wprowadzaniem technologii cyfrowych oraz wskazuje konkretne ich obszary – co możemy zrobić z taką informacją? Proponuję potraktować ją jako gotową listę priorytetów do wdrożenia w strategiach naszych organizacji”.

Radosław Jasiński

dyrektor programowy Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności



Brak wsparcia technicznego

Z kwestią ograniczonych finansów wiąże się wyzwanie braku wsparcia technicznego w organizacjach. W części z nich nieformalnym wsparciem są osoby o wyższych kompetencjach cyfrowych, które przy okazji realizacji innych zadań wspierają zespół w problemach z technologiami cyfrowymi, są to np. wolontariusze, osoby z grona znajomych lub rodziny. Niekiedy jednak wyzwanie technologiczne przekracza możliwości zespołu, co prowadzi do jednorazowych współprac komercyjnych.

„Jest taki ogrom pracy, że technologie cyfrowe wydają się balastem. Wymagają dużo pracy, a nie mamy wsparcia informatycznego i nikogo w organizacji, kto jest biegły w technologii. Gdy coś się dzieje, próbujemy to rozwiązać sami albo musimy wzywać kogoś i za to płacić. Wystarczyłaby osoba, która jest od nas bardziej biegła i wie, że nie znamy technicznego żargonu”.

regionalna organizacja członkowska
działająca w obszarze ekologii i edukacji

Brak kompetencji cyfrowych i różny poziom otwartości na technologie cyfrowe w organizacji

Ważnym wyzwaniem jest brak kompetencji cyfrowych w organizacji lub ich zróżnicowany poziom oraz różny poziom otwartości na technologie cyfrowe, w tym lęk przed nimi. W łagodzeniu tych barier pomaga edukacja zespołu oraz stopniowe wdrażanie narzędzi. Wprowadzenie nowych rozwiązań rodzi zrozumiały opór przed zmianą nawyków, który organizacje starają się zaadresować przez wspólne rozmowy, szkolenia, angażowanie osób z zespołu otwartych wobec narzędzia.

Technologie cyfrowe są dla zdalnych zespołów i zespołów młodych osób naturalną częścią codzienności. Są jednak organizacje, które przyjmują te technologie z konieczności, bo np. jest to im narzucone przez federacje, do których należą, lub przez wymogi projektowe.

„Część zespołu lubi korzystać, ale osoby starsze, szef i księgowa, mają blokadę psychiczną. Wyrażają potrzebę narzędzia, ale nie chcą kliknąć na link aktywacyjny. Problemem jest opór przed technologią, bariera wejścia. To trudne, żeby kogoś motywować, wyręczać w najgorszym wypadku. To kwestia determinacji i nie odpuszczania tematu”.

ogólnopolska organizacja kulturalna

„Pani prezes boi się, że w chmurze może coś przycisnąć i stracimy dane z jej winy. Zmiana nawyków i przekonań jest najtrudniejsza. To kwestia wsłuchania się w potrzeby i lęki, pokazanie korzyści”.

lokalna organizacja prowadząca programy edukacyjne i pomocowe

Niski priorytet technologii cyfrowych przy ograniczonych zasobach

Wdrażanie technologii cyfrowych wymaga dostosowania tego procesu do realnych potrzeb i możliwości organizacji oraz jej zespołu. Organizacje odczuwają też problem z adaptacją narzędzi i ich utrzymaniem przy ograniczonych zasobach – zarówno finansowych, jak i osobowych. Wyzwaniem jest także zachęcenie całego zespołu, by wykorzystywał nowe rozwiązania.

„Pogodziliśmy się z tym, że nie wszyscy korzystają, wychodząc z założenia, że technologia ma być dla ludzi, a nie ludzie dla technologii”.

lokalny klub sportowy

„Wykorzystujemy narzędzie, gdy czujemy, że jest potrzebne, a czasem je zawieszamy i wracamy, kiedy jest dobry moment. Nie pchamy się w technologię na siłę. Problemem często jest to, że albo jest megaentuzjizm, albo coś dostaje etykietę: nie sprawdziło się, my tego nie używamy”.

ogólnopolska organizacja edukacyjna

Różnice w poziomie cyfryzacji wśród partnerów organizacji

Pojawiają się bariery w kontaktach z otoczeniem, np. gdy partnerzy i grantodawcy, szczególnie instytucje publiczne, mają niższe kompetencje cyfrowe niż organizacje lub gdy korzystają oni z analogowych rozwiązań. Taka sytuacja powoduje, że organizacje muszą podjąć dodatkowy wysiłek, by dostosować narzędzia i styl pracy. Niekiedy czują, że ich rozwój technologiczny, zamiast zostać doceniony, jest przeszkodą we współpracy.

„Czujemy, że jesteśmy za bardzo do przodu w technologiach cyfrowych. W kontakcie z administracją publiczną wykorzystanie technologii jest problematyczne”.

ogólnopolskie stowarzyszenie naukowe

„Administracja samorządowa ma z technologią problem. Musieliśmy zawieźć oryginały dokumentów do kontroli”.

lokalna organizacja ekologiczna



KOMENTARZ EKSPERCKI

Technologie cyfrowe bez ciągłości to kosztowna iluzja

„Problem z wdrażaniem technologii cyfrowych w NGO wynika z funkcjonowania »od grantu do grantu«. Organizacje inwestują w sprzęt i rozwiązania, ale po zakończeniu finansowania nie mogą ich rozwijać ani komercyjnie wykorzystywać – obowiązują ograniczenia, brakuje środków na aktualizację, utrzymanie czy zatrudnienie osób do obsługi. Utrudnia to budowanie trwałych rozwiązań i strategii. Nie ma rozwiązań, które powodują, że do następnego grantu można już wystartować z zasobem technologicznym, który jest wartością. Nawet jeżeli organizacja ma dostęp do technologii cyfrowych, bo wykupiła licencję na dwa lata do przodu, to nie ma pieniędzy na jej obsługę. Duże organizacje sobie z tym radzą, ale dla małych zespołów to bariera nie do przejścia. Rodzi to opór w organizacjach, bo technologie cyfrowe później przynoszą problemy, nawet jeżeli w trakcie grantu działają świetnie.

Podobnie wygląda sytuacja ze sztuczną inteligencją. Organizacje najczęściej wykorzystują ją w wąskim zakresie, np. do pisania raportów lub postów. Wynika to z licznych i często powtarzalnych obowiązków sprawozdawczych, które mają organizacje. Rzadko myśli się o użyciu sztucznej inteligencji na poziomie całych procesów czy projektów, ponieważ panuje przekonanie, że to zbyt złożone i wymaga eksperckiej wiedzy. W rzeczywistości do wielu zastosowań wystarczą umiejętności analityczne i komunikacyjne. Warto zmienić narrację: to nie coś elitarnego, ale dostępne narzędzie, które może zwiększyć efektywność i uporządkować pracę zespołu. Kluczem jest nie tyle znajomość narzędzi, ile umiejętność zmapowania procesów wewnętrznych i potrzeb organizacji, by zrozumieć, gdzie sztuczna inteligencja może wnieść wartość”.

dr Edyta Sadowska

futurolożka, wykładowczyni, innowatorka,
menedżerka projektów



Skoro znasz już wyzwania, zobacz, czego organizacje potrzebują w dziedzinie cyfryzacji.

Jakie są potrzeby w dziedzinie cyfryzacji w organizacjach?


Zdecydowana większość organizacji pozarządowych (79%) widzi potrzebę zwiększania wykorzystania technologii cyfrowych w swoich działaniach, a prawie co piąte stowarzyszenie i fundacja (21%) nie ma takich potrzeb. Jakie są konkretne potrzeby badanych organizacji?



79% organizacji odczuwa potrzebę zwiększania wykorzystania technologii cyfrowych w swoich działaniach.

WYKRES:

Procent organizacji, które odczuwają potrzebę zwiększenia wykorzystania technologii cyfrowych w określonych obszarach

 Organizacja mogła zaznaczyć kilka odpowiedzi (poza ostatnią odpowiedzią)



Potrzeby organizacji, by dalej rozwijać technologie cyfrowe, mogą być spełnione pod warunkiem posiadania odpowiednich zasobów, zarówno finansowych, jak i kompetencyjnych. Choć główną bolączką organizacji jest brak środków finansowych, to wyzwania w obszarze edukacji i świadomości (brak czasu na szkolenia i wdrożenie technologii, niewystarczające kompetencje pracowników, szybkie tempo zmian technologicznych, które utrudnia „bycie na bieżąco” czy opór wśród pracowników, lęk przed zmianą) zajmują ważne miejsce wśród barier technologicznych fundacji i stowarzyszeń.

Potencjalną odpowiedź na potrzeby technologiczne organizacji pozarządowych podsuwa komentarz eksperta.

W odpowiedzi na potrzeby kompetencyjne organizacji w kolejnej części przyglądamy się, jak wygląda uczenie się organizacji oraz jak zespoły dzielą się wiedzą na temat technologii cyfrowych.

KOMENTARZ EKSPERCKI



Inicjatywy parasolowe – przepis na model wsparcia technologicznego dla organizacji

„Z uwagi na specyfikę sektora społecznego, który składa się z wielu organizacji mających ograniczone zasoby, dobrym rozwiązaniem są inicjatywy parasolowe. Jest to szansa, by jedna organizacja, odgrywająca rolę lidera inicjatywy, kupiła wiele licencji lub pozyskała partnerów technologicznych i sponsorów. W kolejnym kroku lider dystrybuuje wśród mniejszych podmiotów należących do sieci rozwiązanie technologiczne, najlepiej w pakiecie ze szkoleniami i wsparciem we wdrożeniu.

Co więcej, wiele projektów w organizacjach pozarządowych trwa krótko, co utrudnia długoterminowe korzystanie z technologii cyfrowych. Można to jednak częściowo rozwiązać, proponując organizacjom elastyczne licencje, np. pięcioletnie zamiast wiecznych, z opłatą z góry lub w ramach grantu. Takie podejście mogłyby zaoferować mniejsze, bardziej elastyczne firmy technologiczne, które są sprzedawcami usług. To szansa na trwałość rozwiązań nawet po zakończeniu projektu”.

dr Jan Zając

założyciel i prezes
Sotrendera, psycholog,
ekonomista, badacz





JAK ORGANIZACJE WYKORZYSTUJĄ TECHNOLOGIE CYFROWE DO USPRAWNIENIA PRZEPŁYWU INFORMACJI, WIEDZY I EDUKACJI?

Kluczowe informacje

- Przepływ informacji i wiedzy w organizacjach odbywa się zarówno formalnie – przez spotkania zespołu, dokumentację, bazy wiedzy – jak i nieformalnie, przez rozmowy.
- Technologie cyfrowe, a szczególnie narzędzia oparte na sztucznej inteligencji, są wykorzystywane do dzielenia się wiedzą w ograniczonym stopniu, a wybór narzędzi i form zależy głównie od bieżących potrzeb zespołu i wagi przekazywanych treści.
- 71% organizacji korzysta się z edukacji online, by zdobywać kompetencje związane z pracą na rzecz organizacji. Najchętniej korzystają z poradników w formacie PDF, e-booków, webinarów oraz kursów online organizowanych na żywo.

Jakie są sposoby i formy dzielenia się informacją i wiedzą w organizacjach?

Jak wynika z wywiadów, przepływ informacji i wiedzy w organizacjach odbywa się zarówno formalnie – przez spotkania zespołu, dokumentację, bazy wiedzy – jak i nieformalnie, przez rozmowy.

Różnice w sposobach dzielenia się informacją i wiedzą wynikają z poziomu rozwoju i wielkości organizacji. Większe podmioty częściej wdrażają formalne systemy dzielenia się informacją i wiedzą i ich archiwizacji (np. tworzą instruktaże, wewnętrzne materiały szkoleniowe, które gromadzą na współdzielonych dyskach), podczas gdy mniejsze polegają na relacjach i spontanicznej wymianie nowinek i indywidualnych odkryć technologicznych.

„Wiedzę pokazuję na rozwiązaniach, z reguły w formie szkolenia wewnętrznego. Przepływ informacji jest lepszy na żywo. Gdy nie da się spotkać w jednym czasie i miejscu, robimy online. Jak ktoś posłucha o czymś, a za dwa miesiące ma to zastosować, jest luka czasowa, więc robię nagranie albo piszę proste instrukcje i wrzucam je w chmurę. Żałuję, że mam na to mało czasu, bo uważam, że warto”.

zasobna organizacja infrastrukturalna
wspierająca rozwój lokalny

W tabeli przedstawiamy zmapowane na podstawie wywiadów pogłębionych wyzwania związane z obiegiem informacji i wiedzy w organizacjach oraz sposoby, w jakie badane organizacje sobie z nimi radzą.

WYZWANIE → ROZWIĄZANIE WDROŻONE PRZEZ ORGANIZACJE

<p>Brak czasu i systematyczności w dokumentowaniu informacji i wiedzy, co prowadzi do jej ulotności szczególnie przy dużej rotacji pracowników.</p>	<p>Organizacja regularnych spotkań tematycznych (np. dotyczących sposobu korzystania z konkretnego narzędzia), z których jest sporządzana notatka, zamieszczana w chmurze.</p>
<p>Brak dzielenia się informacją i wiedzą przez liderów technologicznych, który wynika z osobistego przekonania o ich własnej skuteczności w stosowaniu danego rozwiązania.</p>	<p>Impuls do wspólnego uczenia się w postaci cyklicznych spotkań, podczas których osoby znające dane narzędzie pokazują swoje umiejętności zainteresowanym członkom zespołu i stopniowo dzielą się zadaniami.</p>
<p>Selekcjonowanie źródeł informacji i wiedzy oraz negatywne doświadczenia ze specjalistycznymi szkoleniami biznesowymi, które oferują rozwiązania nieadekwatne dla organizacji pozarządowych.</p>	<p>Korzystanie z materiałów edukacyjnych skierowanych do organizacji pozarządowym, oferowanych przez Sektor 3.0, TechSoup, Tech to the Rescue i ngo.pl. Pozyskiwanie rekomendacji z rozmów i obserwacji działań innych organizacji.</p>
<p>Bariery osobiste niektórych członków zespołów (lęk, opór wobec cyfryzacji) do poznawania nowych, cyfrowych rozwiązań technologicznych.</p>	<p>Zaangażowanie całego zespołu, w tym zarządu, poszukiwanie sojuszników w zespole. Szczere rozmowy na temat barier i wątpliwości oraz pokazywanie korzyści z wdrożenia nowych rozwiązań technologicznych.</p>

Wiedząc, jak wygląda obieg informacji i wiedzy w organizacjach, warto pochylić się nad tym, jakich konkretnych narzędzi używają organizacje, by usprawnić proces dzielenia się informacją i wiedzą.

Jakich technologii cyfrowych organizacje używają do dzielenia się informacją i wiedzą?

Wykorzystanie technologii cyfrowych w procesie dzielenia się informacją i wiedzą w organizacjach pozarządowych odbywa się w dużej mierze niesystematycznie i spontanicznie. Niektóre organizacje tworzą nagrania lub instrukcje obsługi narzędzi dostępne online. Jednak technologie cyfrowe, w tym narzędzia oparte na sztucznej inteligencji, są wykorzystywane do dzielenia się informacją i wiedzą w ograniczonym stopniu. Dobór sposobów i narzędzi wykorzystywanych do dzielenia się informacją i wiedzą wynika z aktualnych potrzeb zespołu i znaczenia przekazywanych informacji.

INFOGRAFIKA:

Sposób wykorzystania technologii cyfrowych do wsparcia obiegu informacji i wiedzy w organizacjach

TECHNOLOGIE CYFROWE

ZAKRES WYKORZYSTANIA

Komunikatory i narzędzia do spotkań online (np. Slack, Microsoft Teams, Zoom, Messenger)	Przekazywanie zdobytej informacji i wiedzy ustnie lub pisemnie
Współdzielone dokumenty w chmurze	Wstawianie na dysk materiałów szkoleniowych, instruktaży
Media społecznościowe (np. YouTube)	Pozyskiwanie i dzielenie się informacją i wiedzą
Narzędzia oparte na sztucznej inteligencji (np. GenAI, GoodTape)	Generowanie podsumowań i transkrypcji spotkań edukacyjnych (sporadycznie).


Z jakich form edukacji online korzystają organizacje?

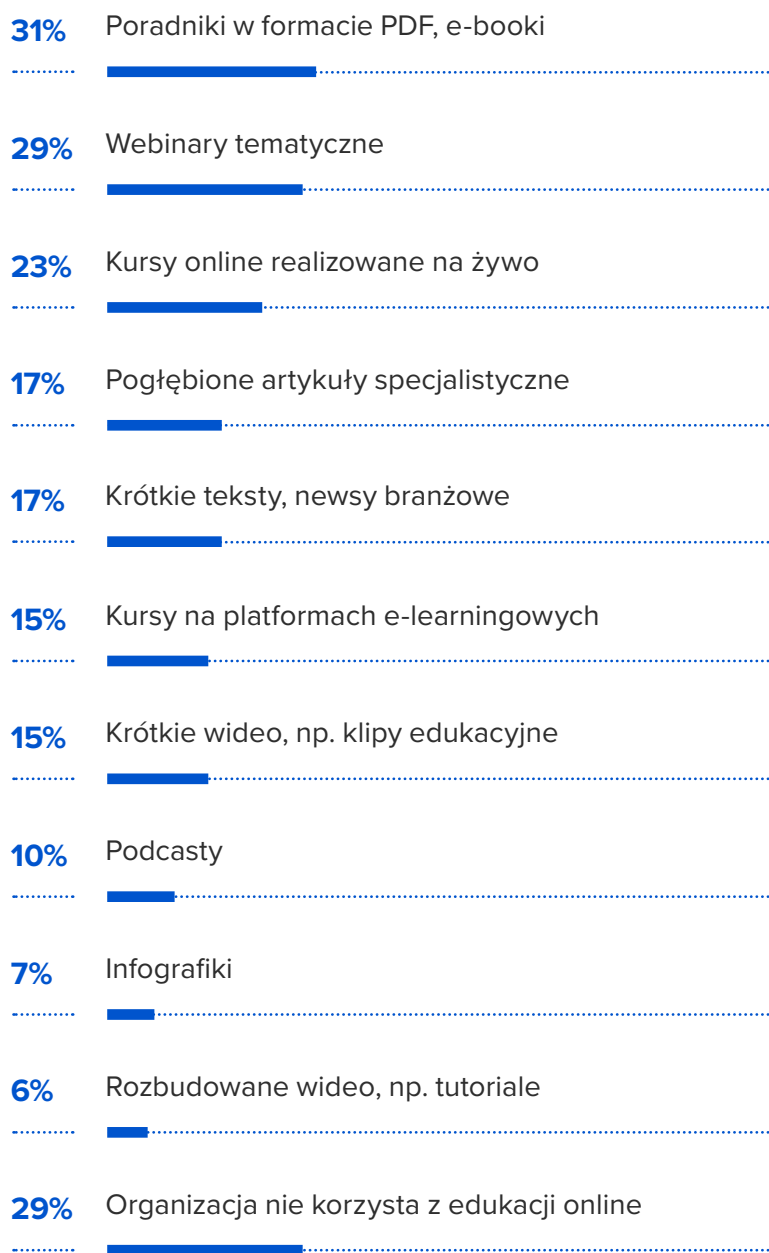
Większość organizacji (71%) korzysta z edukacji online, by zdobywać kompetencje związane z pracą na rzecz organizacji. Jednocześnie pozostałe 29% organizacji nie korzysta z ani jednej formy takiego zdobywania informacji i wiedzy.

Edukując się online, organizacje najchętniej wybierają: poradniki w formacie PDF, e-booki, webinaria tematyczne oraz kursy online realizowane na żywo. Nieco mniejszą popularnością cieszą się artykuły specjalistyczne i newsy branżowe, kursy e-learningowe realizowane we własnym tempie czy krótkie wideo o charakterze edukacyjnym. Najmniej organizacji sięga zaś po podcasty, infografiki czy rozbudowane wideo, by zdobyć wiedzę przez internet.

WYKRES:

Procent organizacji, które korzystają z określonych form edukacji online

 Organizacja mogła zaznaczyć maksymalnie trzy odpowiedzi (poza ostatnią odpowiedzią).





Zróżnicowane potrzeby i zasoby

Organizacje działają w różnych warunkach, co wpływa na wybór i sposób wdrażania technologii cyfrowych.

Najpopularniejsze narzędzia cyfrowe

Najczęściej wykorzystywane narzędzia cyfrowe to: platformy do spotkań online, programy graficzne oraz współdzielona przestrzeń dyskowa. Organizacje korzystają więc przede wszystkim z narzędzi cyfrowych do komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, promocji działań oraz zarządzania materiałami.

Sposób wdrażania technologii cyfrowych

Wdrażanie technologii cyfrowych jest zwykle reaktywne – decyzje są podejmowane bez strategii, często pod wpływem bieżących potrzeb lub wymogów zewnętrznych. Większe, bardziej zasobne organizacje próbują usystematyzować i usprawnić proces transformacji cyfrowej, bo mają zespół i środki, które pomagają im w tej drodze.

Kluczowe problemy związane z technologiami cyfrowymi

Większość organizacji napotyka trudności związane z technologiami cyfrowymi – należy do nich zarówno brak środków, jak i ograniczone kompetencje. Organizacje o większych zasobach i szerszej skali działania stają przed bardziej skomplikowanymi problemami technicznymi i potrzebują bardziej zaawansowanych rozwiązań, co naturalnie generuje większą świadomość wyzwań i trudności w tym obszarze.

Przepływ informacji, wiedzy i edukacji w obszarze technologii cyfrowych

Luki kompetencyjne organizacje próbują zasypywać przez uczestnictwo w edukacji online, głównie w postaci czytania poradników, e-booków oraz oglądania webinarów i kursów online. Źródła informacji i wiedzy o technologiach w organizacjach są zazwyczaj nieformalne – osoby w organizacjach uczą się głównie przez sieci kontaktów, wymianę doświadczeń, szkolenia i samodzielne poszukiwania informacji online.

Potrzeba rozwoju cyfrowego

Większość organizacji ma potrzebę rozwoju cyfrowego. Połowa chciałaby zwiększyć wykorzystanie technologii cyfrowych w obszarze promocji organizacji i jej działań, a co trzecia do pozyskiwania funduszy. Wiąże się to ze sposobem funkcjonowania organizacji, które nieustannie walczą o środki oraz próbują dotrzeć z komunikacją o ich misji i działaniach do odbiorców, partnerów i sponsorów. Podobnie jak w przypadku wyzwań również w potrzebach dostrzegamy wyraźny związek między zasobami organizacji i skalą jej działań a świadomością i chęcią rozwoju technologicznego.

Znając sposób wykorzystywania narzędzi cyfrowych w organizacjach, spójrzmy na kluczowe i najbardziej aktualne zagadnienie, czyli sztuczną inteligencję. Jak przedstawia się potencjał organizacji do wykorzystania sztucznej inteligencji w realizacji misji i automatyzacji pracy?



Sztuczna inteligencja w organizacjach pozarządowych

Z TEGO ROZDZIAŁU DOWIESZ SIĘ:

- / jak organizacje korzystają z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, w tym popularnych modelach GenAI oraz mniej znanych aplikacjach,
- / jakie są obszary zastosowań sztucznej inteligencji w organizacjach,
- / w jaki sposób organizacje wdrażają narzędzia bazujące na sztucznej inteligencji,
- / jakie są opinie liderów i liderek organizacji na temat sztucznej inteligencji.

KLUCZOWE INFORMACJE:

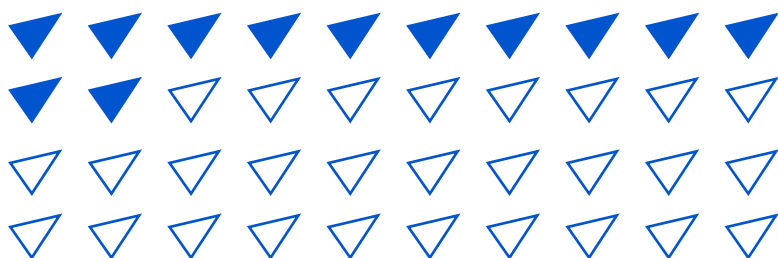
- / Prawie co trzecia (29%) organizacja pozarządowa w Polsce korzysta z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, a 17% organizacji nigdy o nich nie słyszało.
- / Bardziej zaawansowane technologicznie organizacje korzystają z GenAI do tworzenia i edycji treści, generowania pomysłów, automatyzacji realizowanych zadań, tworzenia grafik, tłumaczeń i analizy danych.
- / 44% stowarzyszeń i fundacji uważa, że sztuczna inteligencja może usprawnić ich działania i pomóc w realizacji celów.
- / Wdrażanie sztucznej inteligencji w polskich organizacjach pozarządowych jest na wczesnym etapie: brakuje wsparcia edukacyjnego, długofalowego finansowania oraz pogłębionego namysłu nad tym, jak sztuczna inteligencja może być wykorzystywana do realizacji misji.



JAK ORGANIZACJE WYKORZYSTUJĄ SZTUCZNĄ INTELIGENCJĘ?

Od 2022 roku, gdy został uruchomiony ChatGPT, rośnie zainteresowanie sztuczną inteligencją i narzędziami na niej opartymi, również wśród organizacji pozarządowych. Niemal co trzecie stowarzyszenie i fundacja w Polsce korzysta z narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji typu GenAI (np. ChatGPT, Microsoft Copilot, Google Gemini). Choć 29% organizacji z nich korzysta, większość NGO używa ich sporadycznie, a tylko nieznaczna część korzysta z nich regularnie bądź w sposób systemowy, czyli sztuczna inteligencja wspiera kluczowe procesy w organizacji. Jednocześnie 17% fundacji i stowarzyszeń przyznaje, że nigdy nie słyszało o tego typu rozwiązaniach. Warto pamiętać, że opisane dane były zbierane jesienią 2024 roku, obecny poziom wiedzy o sztucznej inteligencji oraz stopień jej wykorzystania w organizacjach pozarządowych może być wyższy.

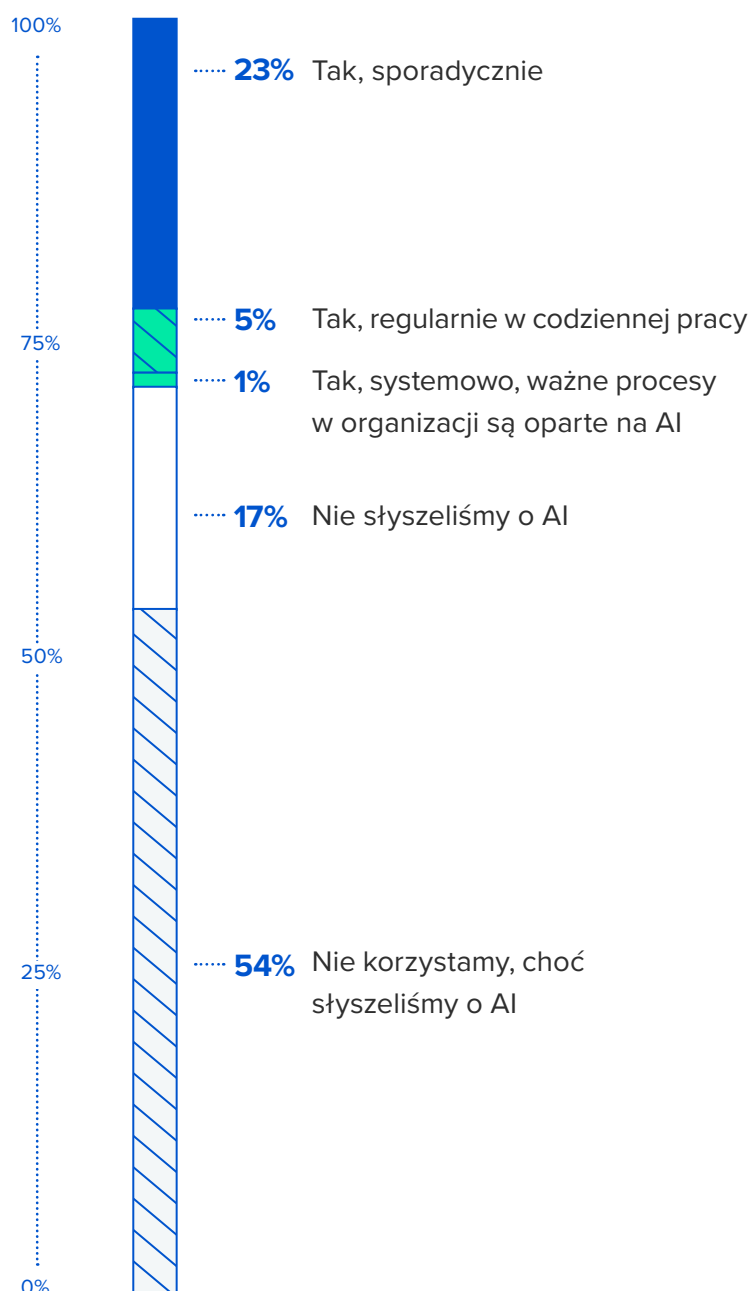
Narzędzi wykorzystujących sztuczną inteligencję częściej używają organizacje z branż kultury i sztuki, edukacji oraz ekologii, a także organizacje dysponujące większymi zasobami finansowymi, mające stałe zespoły pracownicze, działające na szerszą skalę i z większych ośrodków miejskich.



29% organizacji pozarządowych korzysta z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji

WYKRES:

Odsetek organizacji, które korzystają z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji



Choć paleta wykorzystywanych narzędzi cyfrowych zwłaszcza w bardziej zaawansowanych technologicznie organizacjach jest duża, to obszary korzystania z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji są ograniczone i służą głównie do regularnych, powtarzalnych zadań.

Na podstawie badania jakościowego wiemy, że to przede wszystkim narzędzia GenAI, takie jak ChatGPT, Google Gemini czy Microsoft Copilot, są stosowane przez niektórych pracowników do wsparcia w codziennej pracy.

Wdrażanie w organizacjach technologii opartej na sztucznej inteligencji jest na wczesnym etapie. Główną przyczyną jest brak osób mających kompetencje technologiczne, które mogłyby skutecznie poprowadzić systemowe wdrożenia. W wielu organizacjach brakuje wypracowanych zasad, procedur i strategii dotyczących korzystania z tych narzędzi. Działania związane ze sztuczną inteligencją często odbywają się indywidualnie, bez koordynacji.

Obszary korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji w organizacjach pozarządowych

Tworzenie i edycja treści

redagowanie, przeformułowywanie i upraszczanie tekstów, w tym pism urzędowych i projektowych

Generowanie pomysłów

burze mózgów, tworzenie tytułów projektów, tekstów alternatywnych do grafik czy poszukiwanie skojarzeń w działaniach promocyjnych

Automatyzacja zadań administracyjnych

transkrypcja webinarów, analiza dokumentów i przygotowywanie odpowiedzi mejlowych

Wsparcie w tworzeniu grafik

dostępne inteligentne funkcje (np. w Canva) są wykorzystywane rzadko, głównie z powodu niezadowolających wyników lub braku wiedzy na temat ich działania

Tłumaczenia i analiza danych

wsparcie procesów badawczych i dotarcie do informacji źródłowych

Użytkownicy narzędzi opartych na sztucznej inteligencji wykazują sceptyczny optymizm. Doceniają potencjał i wsparcie, jakie oferuje sztuczna inteligencja, dostrzegając jej wartość w usprawnianiu codziennych zadań i generowaniu treści. Jednocześnie są świadomi ograniczeń oraz wyrażają niepokój związany z potencjalną utratą kontroli nad tworzonymi materiałami.

Kształtuje to podejście organizacji do sztucznej inteligencji, wpływając na tempo i charakter jej wdrażania. Organizacje postrzegają ją jako asystenta lub narzędzie, które usprawnia pracę, lecz nie zastąpi człowieka zwłaszcza w zadaniach kreatywnych, jak pisanie wniosków lub projektowanie kampanii.

„Nie prosimy, by ChatGPT napisał wniosek, żeby ktoś inny nie skorzystał z naszych pomysłów. Nie wgrywamy plików z danymi, ale korzystamy do poszukiwania źródeł do diagnozy”.

regionalna organizacja sieciująca

„Nie zdaję się całkowicie na sztuczną inteligencję. Chcę uniknąć problemu z prawami autorskimi, gdyby odpowiedzi były szablonem. Określam dokładnie, jakie informacje chcę wykorzystać, daję bazę w postaci swojej wiedzy”.

regionalna organizacja sieciująca

KOMENTARZ EKSPERCKI

Wykorzystanie sztucznej inteligencji w organizacjach

„W kontekście narzędzi opartych na sztucznej inteligencji stajemy przed realnym wyborem: być na bieżąco lub skupić się na codziennych działaniach. Brakuje czasu na dogłębne poznanie tych technologii, ocenę ich wpływu na misję organizacji, oszacowanie kosztów, zaplanowanie i przeprowadzenie zmian w zespole. Możemy jednak inspirować się organizacjami, które zdołały zdobyć zasoby i testują różne rozwiązania jak te opisane w studiach przypadku.

Niestety, niewielu grantodawców wspiera rozwój instytucjonalny, co sprawia, że nawet duże organizacje z doświadczonymi zespołami mają trudność

w nadążaniu za technologicznymi zmianami. Dodatkowy problem tkwi w tym, że większość dostępnych narzędzi nie jest projektowana z myślą o małych, niskobudżetowych organizacjach społecznych.

Co zatem zrobić, by nie poprzestać na indywidualnym użyciu ChatGPT, Microsoft Copilot czy Google Gemini? Kluczowe wydaje się wskazanie procesów najważniejszych dla realizacji misji i inwestowanie w te, które warto wspierać zasobami i energią zespołu. Należy rozwijać kompetencje. Warto angażować osoby z umiejętnościami w nieformalne dzielenie się wiedzą. Trzeba też zaakceptować, że zmiana nie zajdzie bez wysiłku”.

Jacek Królikowski

prezes zarządu Fundacji Rozwoju
Społeczeństwa Informacyjnego



Jakie narzędzia sztucznej inteligencji stosują organizacje?

Organizacje najchętniej korzystają z bezpłatnych wersji modeli generatywnej sztucznej inteligencji. Najpopularniejszy jest ChatGPT jako narzędzie, które weszło na rynek jako pierwsze, zyskało popularność najwcześniej i do którego część osób z organizacji pozarządowych się przyzwyczyło.

Dzięki wywiadowi dotarliśmy do szczegółowych informacji o ponad 50 narzędziach (opartych i nieopartych na sztucznej inteligencji), które stosują fundacje i stowarzyszenia, a które przedstawiamy na infografice poniżej.

INFOGRAFIKA:

Narzędzia stosowane przez badane organizacje pozarządowe

Oparte na AI Pozostałe

Komunikacja i współpraca

ChatGPT, Mistral, Gemini, Claude, Copilot, MS Teams, Google Workspace, WhatsApp, Messenger, Slack, Zoom, Bitrix24, Synology, narzędzie do konsultacji społecznych

Tworzenie i edycja treści

NotebookLM, DeepL, Canva, Jasnopis, Perplexity, Answer, the Public, HeyGen, CapCut, InShot, Claude-3-Opus, Grok, Bielik, PLLuM, Mistral, Trint, Photopea

Marketing i reklama

MidJourney, Google AdSense, MailerLite, Freepik, Genially

Ankiety i zbieranie danych

Webankieta, KoboToolbox, LimeSurvey

Finanse i płatności

Enova365, 2do2, Rampa, CRM oparty na Drupalu

Organizacja wydarzeń

Eventea, Konfeo

Zarządzanie projektami i zadaniami

MS Teams, Google Workspace, WhatsApp, Messenger, Messenger, Slack, Zoom

Optymalizacja stron internetowych

GTmetrix, Pingdom Tools, PageSpeed

Analiza danych i wizualizacja

Datawrapper, Flourish, MAXQDA

Inne

Wirtualny asystent AI dla osób niewidomych, Czytnik RSS dla osób niewidomych

Instytut Ekologii Akustycznej



Liderzy technologiczni w fundacjach i stowarzyszeniach są świadomi istnienia różnych narzędzi generatywnej sztucznej inteligencji i testują jednocześnie kilka z nich, porównując ich skuteczność w różnych typach zadań. O takich eksperymentach przeczytasz w poniższej historii transformacji cyfrowej organizacji, która korzysta z wielu narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, by budować świadomość problemu hałasu oraz potrzeby ciszy.

MOTTO

„Łączymy naukę, technologię i zaangażowanie społeczne, by budować świadomość akustyczną”.

ZŁOTA RADA

„Zdefiniujcie potrzeby: co chcecie usprawnić w organizacji? Na tej podstawie dobrać narzędzia. Załóżcie osobne konto mejlowe do testowania aplikacji. Nie musicie od razu inwestować – zacznijcie od darmowych kont, obserwujcie, co pasuje do waszego stylu pracy. Na start pracy z GenAI polecam Perplexity, bo możemy uzyskać odpowiedzi na zapytanie od różnych modeli językowych. Do działań społecznych wypróbujcie Claude-3-Opus, który jest najbardziej »empatycznym« modelem. Widzę też potencjał Bielika do mediów społecznościowych, bo generuje swobodne wypowiedzi napisane dobrą polszczyzną. Ale sztuczna inteligencja to nie magiczna różdżka, tylko asystent, który pomaga w obróbce materiałów”.

Alan Grinde, prezes zarządu

01 / O organizacji

Od swojego założenia w 2014 roku ORION Organizacja Społeczna, w ramach której działa Instytut Ekologii Akustycznej, łączy zaangażowanie społeczne z kompetencjami technologicznymi. Początkowo opierała swoją komunikację zewnętrzną na stronie internetowej, z czasem rozszerzając działalność o multimedia, podcasty i streaming. Przełomem było wdrożenie narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, które usprawniły działania i przetwarzanie dokumentacji w odpowiedzi na rosnącą skalę interwencji obywatelskich w przypadkach zanieczyszczenia hałasem.

02 / Wyzwanie

Choć nie napotkano poważnych barier, wyzwaniem były różne przyzwyczajenia technologiczne członków zespołu i konieczność zarządzania wieloma, nie zawsze zintegrowanymi narzędziami. Kluczem okazało się dobrowolne testowanie rozwiązań i traktowanie zmian jako szansy na rozwój.

03 / Rezultat

Lider, entuzjasta technologii cyfrowych, który inspiruje zespół swoją postawą, korzysta z wielu różnorodnych narzędzi GenAI. Wspierają one produkcję (Claude), analizę treści (Perplexity, NotebookLM), skracanie i edycję materiałów tekstowych, graficznych i muzycznych, jak np. prezentacje, krótkie filmiki, artykuły, reportaże, podcasty (ChatGPT, Bielik, Grok, Notion). Efekty i wymierne korzyści to: skrócenie czasu pracy, większa skuteczność w pozyskiwaniu grantów, profesjonalizacja komunikacji z urzędami oraz tworzenie atrakcyjnych multimediów i materiałów edukacyjnych przy minimalnych kosztach.



JAKIE JEST NASTAWIENIE ORGANIZACJI DO SZTUCZNEJ INTELIGENCJI?

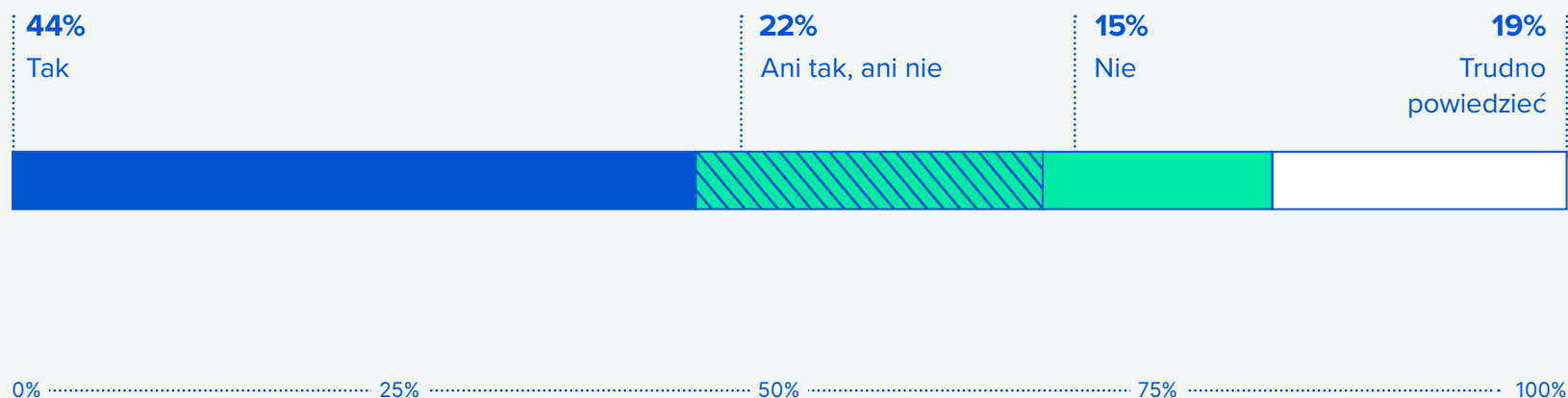
Dane z badania pokazują, że stosunek organizacji do sztucznej inteligencji jest umiarkowanie optymistyczny – 44% stowarzyszeń i fundacji uważa, że narzędzia te mogą usprawnić ich działania i pomóc w realizacji celów. Jedynie 15% organizacji wyraziło negatywne zdanie na ten temat. Biorąc pod uwagę dynamiczny rozwój sztucznej inteligencji, nie dziwi, że 22% organizacji nie ma jednoznacznej opinii w tej kwestii, a kolejne 19% w ogóle nie chciało ustosunkowywać się wobec potencjału sztucznej inteligencji dla realizacji celów organizacji.

Większy entuzjazm w stosunku do sztucznej inteligencji można zaobserwować wśród fundacji oraz organizacji o zasięgu krajowym i międzynarodowym, zatrudniających pracowników etatowych oraz dysponujących wyższymi rocznymi przychodami (powyżej 100 tys. zł). Świadczy to o większej otwartości na innowacje wśród organizacji z większymi zasobami.

WYKRES:

Opinie liderów i liderek na temat sztucznej inteligencji

Odpowiedzi na stwierdzenie: Narzędzia sztucznej inteligencji mogą pomóc organizacjom pozarządowym lepiej działać i realizować swoje cele.





CO MOTYWUJE, A CO OGRANICZA ORGANIZACJE W KORZYSTANIU ZE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI?

Na podstawie wypowiedzi przedstawicieli organizacji pozarządowych można wyróżnić kilka głównych motywacji i barier związanych z wykorzystywaniem sztucznej inteligencji.

+ Czynniki motywujące organizacje do stosowania sztucznej inteligencji

Wsparcie w realizacji misji organizacji

„Sztuczna inteligencja ma pozytywny wpływ na życie osób niewidomych. Wdrożyliśmy asystenta AI z myślą o nich” [W1].

Podążanie z trendami

„ChatGPT jest jest synonimem sztucznej inteligencji, miał wejście smoka i wrył się w pamięć, więc z niego korzystamy” [W12].

Otwartość i motywacja zespołu

„Z chęcią samodzielnie wymieniamy się informacjami i testujemy różne modele, aby porównać odpowiedzi” [W15].

Dostępność i praca w jednym systemie

„Wybraliśmy Gemini, bo możemy korzystać z niego bezpłatnie w ramach konta organizacyjnego” [W12].

Wsparcie kreatywności i przeciwdziałanie wypaleniu: pomoc przy twórczym zastoju

„Była ciągła potrzeba tworzenia treści, co męczyło, prowadziło do kryzysów twórczych. Sztuczna inteligencja pokazała kierunek” [W10].

Komfort psychiczny wynikający z przestrzeni na rozwój i nierutynowe zadania

„Nie jesteśmy sfrustrowani rutynową pracą. Pracujemy z przyjemnością i mamy czas na rozwój, a nie tylko bieżące sprawy” [W4].

Funkcjonalność, prostota i oszczędność czasu: automatyzacja zadań

„Narzędzie robi transkrypcję, a NotebookLM – analizę. Rezultaty są obiecujące. Skraca czas zadania z ośmiu do jednej godziny” [W4].

– Czynniki ograniczające organizacje w stosowaniu sztucznej inteligencji

Brak wiedzy i umiejętności

„Nie korzystamy, bo jeszcze nie mamy wiedzy ani konkretnych umiejętności, nie wiemy, czy to coś dla nas” [W13].

Brak promotora wdrożenia

„Nie ma fana, osoby, która lubi z takich narzędzi korzystać, interesuje się tym i by je zarekomendowała” [W13].

Dylematy etyczne

„Z powodów ekologicznych mamy opory, by tworzyć asystenta. Trzeba być też wyczulonym” [W10].

Wątpliwości dotyczące kwestii praw autorskich i bezpieczeństwa danych

„Czułam, że sprzedaję prywatność” [W11]

Nieufność wobec rzetelności efektów pracy

„Widzę niebezpieczeństwo, że rzeczy nie wymagają wysiłku intelektualnego, bo ChatGPT je robi za nas. A trzeba sprawdzać, korygować, nie mieć stuprocentowego zaufania” [W16].

Brak zasobów finansowych i zniechęcenie do korzystania z bezpłatnych wersji

„Pięć-dziesięć tysięcy rocznie, zależnie od wielkości organizacji, to budżet potrzebny do płatnych, lepszej jakości rozwiązań” [W12].

Chęć ochrony autentyczności organizacji

„Chcemy, żeby nasz przekaz był wyjątkowy i personalny. Użycie sztucznej inteligencji wpłynęłoby negatywnie na relacje z odbiorcami” [W16].

Kto decyduje o tym, czy organizacja wdraża narzędzia oparte na sztucznej inteligencji?

TABELA:

Osoby decydujące o wdrożeniu narzędzi opartych na sztucznej inteligencji w organizacji

KTO DECYDUJE O WDROŻENIU?	JAKIE SĄ KORZYŚCI?	JAKIE SĄ RYZYKA?
<p>Lider technologiczny</p> <p>zazwyczaj nieformalny pasjonat, rzadziej – zatrudniony specjalista od IT</p>	<p>Wykorzystanie naturalnych talentów członka zespołu oraz klarowność odpowiedzialności za technologie cyfrowe</p>	<p>Obciążenie i zależność organizacji od kompetencji oraz dyspozycyjności jednej osoby</p>
<p>Grupa pracowników i członków zarządu</p> <p>technologiczni ambasadorzy w organizacji</p>	<p>Sprawczość zespołu, partycypacyjne decydowanie o technologiach cyfrowych, mniejszy opór wobec niej</p>	<p>Wydłużony proces podejmowania decyzji i rozmyta odpowiedzialność za proces wdrożenia</p>
<p>Otoczenie organizacji</p> <p>najczęściej odbiorcy, partnerzy i darczyńcy – technologie cyfrowe są wdrażane w dialogu z nimi i w odpowiedzi na ich potrzeby</p>	<p>Odpowiedź na realne potrzeby, dialog z otoczeniem organizacji</p>	<p>Zależność od zewnętrznych czynników i osób nieznających specyfiki organizacji</p>

Fundacja Demokracja Przyszłości

Przeczytaj historię organizacji, która dzięki współpracy członków zarządu, wolontariuszy, partnerów, specjalistów i odbiorców wdrożyła innowacyjne rozwiązania technologiczne.

MOTTO

„Relacja technologii i fundacji jest jak symbioza, wzajemne przenikanie się”.

ZŁOTA RADA

„Rozpoczynając transformację technologiczną, przygotuj się na duży wysiłek, zabezpiecz środki finansowe i czas – technologie cyfrowe wymagają przestrzeni i często potrzeba więcej zasobów, niż się zakładało. Aplikuj o Google Workspace for Nonprofits, bo to znacząco ułatwia pracę i pozwala korzystać z modelu sztucznej inteligencji – Gemini. Sprawdź możliwość współpracy z Fundacją Tech to the Rescue, łączącą organizacje społeczne z firmami, które chcą realizować projekty cyfrowe”.

Rafał Stybliński, członek zarządu

01 / O organizacji

Fundacja powstała w 2021 roku z potrzeby zwiększenia partycypacji obywatelskiej przez cyfryzację procesów demokratycznych. We współpracy z wolontariuszami zrealizowano diagnozę potrzeb i opublikowano trzy raporty badawcze, które nadały kierunek działaniom: tworzeniu polskiej wersji portalu Decidim, który wspiera obywateli w wyrażaniu zdania, oraz strony Wyjaśniamy Prawo, która pomaga w zrozumieniu prawa. Ważnym krokiem był udział w inkubatorze Funduszu Sektor 3.0, który pomógł rozwinąć pomysł, oraz w hackathonie Tech to the Rescue, gdzie nawiązano współpracę z firmą specjalizującą się w sztucznej inteligencji.

02 / Wyzwanie

Wdrażanie było czasochłonne ze względu na formułę współpracy pro bono i low bono oraz ograniczenia po stronie partnerów komercyjnych. Fundacja musiała pokryć część kosztów i wdrożyć zabezpieczenia przed cyberatakami. Wyzwaniem jest model grantów, który finansuje rozwój, ale nie utrzymanie technologii cyfrowych. Kluczowe było ujednoczenie wiedzy technicznej w zarządzie. Paradoksalnie sukces może generować ryzyko: większe zainteresowanie to rosnące koszty (np. zakup tokenów do sztucznej inteligencji).

03 / Rezultat

Fundacja uruchomiła polską wersję platformy Decidim, wspierającą obywateli w wyrażaniu opinii przez ankiety, głosowania i dyskusje – testowaną przez Młodzieżową Radę Miejską w Bytomiu. Drugim projektem jest [Wyjaśniamy Prawo](#), czyli strona internetowa oparta na sztucznej inteligencji, która umożliwia obywatelom łatwe wyszukiwanie fragmentów przepisów i oferuje proste, zrozumiałe wyjaśnienia dotyczące ustaw w formie pytań i odpowiedzi.



JAKIE SĄ KLUCZOWE POTRZEBY ORGANIZACJI W OBSZARZE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI?

Po analizie wyzwań, przed którymi stają organizacje, przedstawiamy potrzeby i wizje dotyczące dalszego rozwoju narzędzi sztucznej inteligencji, wyrażone przez organizacje w trakcie badań.

Organizacje zdobywają wiedzę i informacje na temat technologii cyfrowych, w tym sztucznej inteligencji, przede wszystkim przez nieformalne sieci kontaktów, wymianę doświadczeń z innymi organizacjami, uczestnictwo

w szkoleniach i webinarjach oraz samodzielne poszukiwanie informacji w internecie i mediach społecznościowych.

Tempo zmian w obszarze sztucznej inteligencji oraz trudności w doborze rzetelnych, dopasowanych do potrzeb organizacji pozarządowych materiałów edukacyjnych należą do ważnych wyzwań. Nie dziwi więc, że większość ich potrzeb badanych fundacji i stowarzyszeń dotyczących sztucznej inteligencji odnosi się do wsparcia edukacyjnego.

! Kluczowe potrzeby organizacji w obszarze sztucznej inteligencji

Szkolenia i doradztwo

Dopasowane do sektora społecznego szkolenia (w szczególności z pisania promptów), doradztwo technologiczne oraz dostęp do płatnych narzędzi (np. licencji).

Audyt i diagnoza

Potrzebne są przestrzenie do refleksji i wspólnego planowania, najchętniej w formie procesu diagnozy organizacji, audytu potrzeb, które pomogą organizacjom zrozumieć, w jakich obszarach sztuczna inteligencja może wspierać ich działalność.

Refleksja etyczna

Potrzebne są szkolenia i materiały edukacyjne, które nie tylko uczą obsługi narzędzi, lecz także krytycznie omawiają ryzyka z nimi związane. Ważna jest etyczna refleksja nad wątpliwościami dotyczącymi praw autorskich, śladu węglowego i wpływ technologii cyfrowych na życie codzienne.

Inwestycje w płatne wersje narzędzi

Z uwagi na ograniczenia darmowych narzędzi jest potrzeba inwestowania w płatne licencje do testowania skuteczności narzędzi w automatyzacji ważnych dla organizacji procesów, np. administracyjnych, raportowania, komunikacji i promocji, logistyki wydarzeń i badań.

Systemy CRM wykorzystujące sztuczną inteligencję

Pojawiają się marzenia dotyczące nowoczesnych systemów CRM do obsługi komunikacji, fundraisingu i analizy danych, które dzięki zaszytej sztucznej inteligencji zautomatyzują codzienne zadania organizacji.



KOMENTARZ EKSPERCKI

Cykl życia technologii cyfrowych w organizacjach pozarządowych – wyzwanie systemowe

„Ciekawym wnioskiem z badania jest cykl życia technologii cyfrowych w organizacjach pozarządowych. Można przedstawić go jako oś czasu, która kończy się wraz z wygaśnięciem finansowania – np. grantu. Wtedy organizacja często zostaje bez wsparcia technologicznego. Ten moment jest niepokojący i wymaga systemowego rozwiązania. W organizacjach nienastawionych na zysk – jak fundacje, stowarzyszenia, szkoły – najczęściej są wykorzystywane narzędzia wspierające produktywność. Wdrażanie sztucznej inteligencji to bardziej złożony proces, który zmienia się jak w kalejdoskopie. Sztuczna inteligencja może wspierać tworzenie dokumentów, prezentacji, zarządzanie korespondencją, a także kontakt z otoczeniem – beneficjentami czy społecznością lokalną. Obserwuję rosnącą liczbę projektów, których celem jest nie tylko wsparcie codziennej pracy, lecz także praktyczne zastosowanie narzędzi generatywnej sztucznej inteligencji w kontakcie z otoczeniem organizacji.

Żeby w pełni wykorzystać ten potencjał, potrzebne są podstawowe kompetencje cyfrowe – dziś ma je 44% Polek i Polaków (DESI 2024). Sztuczna inteligencja może wspierać fundraising, wolontariat czy obieg dokumentów, zwłaszcza jeśli organizacje zadbają o rozwój umiejętności nie tylko wśród liderów, lecz także w całych zespołach. Biegłość AI jest dla każdego i każdej, powinna zastąpić umiejętność pakietu Office w każdym CV”.

Łukasz Foks

dyrektor ds. inicjatywy AI Skills
w polskim oddziale Microsoft





Fundacja Rak'n'Roll. Wygraj Życie!

Organizacje potrzebują wsparcia, by rozwijać innowacyjne projekty, a także namysłu nad tym, jak i dlaczego mogą korzystać ze sztucznej inteligencji. Przeczytaj historię organizacji, która świadomie rozwija rozwiązania technologiczne, korzystając z dostępnego systemu wsparcia.

MOTTO

„Relacja zespołu z technologią jest jak ławica łososi – każdy porusza się we własnym rytmie, ale zmierza w tym samym kierunku”.

ZŁOTA RADA

„Warto mieć dobrze zmapowany proces i konkretne potrzeby, gdy zaprasza się innych do współpracy przy rozwiązaniu technologicznym”.

Agata Kryś, dba o rozwój technologiczny

ZŁOTA RADA

„Zapisujcie materiały dotyczące marzenia technologicznego, bo gdy przyjdzie czas wdrożenia, będziecie gotowi. Miarą sukcesu nie jest wprowadzenie obowiązkowego narzędzia dla całego zespołu, tylko wprowadzenie go tam, gdzie jest niezbędne i pomaga”.

Wioletta Liberadzka, koordynator wolontariatu

01 / O organizacji

Fundacja działa od 2009 roku i od lat korzysta z narzędzi cyfrowych, dbając, by technologia służyła ludziom. VoiceBot – głosowy asystent stworzony z pomocą wolontariuszy z hackathonu i zrealizowany z firmą partnerską – powstał z myślą o osobach dzwoniących do organizacji poza jej godzinami pracy. Choć w opinii osób z fundacji niedoskonały, kieruje po pomoc i zapobiega poczuciu pozostawienia bez wsparcia. Drugie rozwiązanie – portal wolontariatu – dojrzewał zaś na bazie doświadczeń z otwartymi platformami do wolontariatu. Był odpowiedzią na rosnące zainteresowanie wolontariatem, potrzebę uproszczenia formalności z nim związanych i stworzenia przestrzeni komunikacji o wolontariacie dostępnej dla całego zespołu fundacji.

02 / Wyzwanie

Wyzwania przy tworzeniu VoiceBota obejmowały czasochłonne budowanie ścieżek komunikacji, testowanie intuicyjności scenariuszy, problemy techniczne i bariery osobiste członków zespołu. Fundacja korzysta ze sztucznej inteligencji (np. przez Talkie.ai, Canva AI czy Adobe Firefly) ostrożnie, każdorazowo analizując koszty: etyczne, finansowe i środowiskowe. Technologia budzi w zespole zarówno ciekawość i dumę, jak i frustrację wynikającą z niedoszacowania kosztów wdrożeń.

03 / Rezultat

Dzięki VoiceBotowi osoby dzwoniące otrzymują jasną ścieżkę kontaktu, np. z psychoonkologiem. To daje odbiorcom poczucie kontroli i obniża ich poziom lęku. Portal wolontariatu pozwala na samodzielne generowanie zaświadczeń o odbyciu wolontariatu, łatwiejsze dopasowywanie kompetencji wolontariuszy do zadań i precyzyjne kierowanie do nich ogłoszeń z prośbą o wsparcie. Choć z portalu nie korzysta cały zespół fundacji, ułatwia on koordynację wolontariatu i daje możliwość zwiększenia skali pomocy.



KOMENTARZ EKSPERCKI

Niewykorzystane potencjały: sztuczna inteligencja, współpraca z uczelniami i technologie immersyjne

„Brakuje wykorzystania sztucznej inteligencji w organizacjach pozarządowych na wyższych poziomach, jest więc potrzeba edukacji i pokazywania możliwości tworzenia agentów czy własnych, wytrenowanych chatbotów. Z nielicznymi wyjątkami organizacje nie trenują modeli ani nie wykorzystują sztucznej inteligencji do predykcji, np. w kontekście zmian klimatycznych czy ginących gatunków, choć AI mogłaby realnie wspierać organizacje w przeciwdziałaniu negatywnym zjawiskom.

Współpraca organizacji pozarządowych z uczelniami to obszar o dużym, lecz wciąż niewykorzystanym potencjale. Uczelnie zyskują dostęp do realnych wyzwań i praktycznych zastosowań, które pozwalają studentom rozwijać kompetencje, a NGO mogą korzystać z wiedzy eksperckiej, uczelnianych zasobów technologicznych i zaangażowania młodych, zmotywowanych osób. Organizacje rzadko uczestniczą w tej wymianie, co może

wynikać z braku odpowiednich narzędzi lub wiedzy o możliwościach współpracy. Budowanie mostów ze środowiskiem akademickim może w dłuższej perspektywie wzmocnić obie strony, by lepiej odpowiadać na wyzwania społeczne.

Organizacje mierzą się też z wyzwaniem podnoszenia świadomości społecznej, by pokazać wagę problemu, którym się zajmują. Wizualizacja, wejście w technologie immersyjne, wirtualną rzeczywistość to kolejny niewykorzystany potencjał, który buduje empatię. Niektóre organizacje to robią: pozwalają wejść w świat dziecka z autyzmem czy zobaczyć więzienie od środka. To robi na odbiorcach potężne wrażenie”.

dr Konrad Maj

psycholog społeczny, kierownik Centrum
Innowacji Społecznych i Technologicznych SWPS





Zróżnicowane użytkowanie i podejście do sztucznej inteligencji

Niemal co trzecie (29%) stowarzyszenie i fundacja w Polsce korzysta z narzędzi bazujących na sztucznej inteligencji, ale tylko garstka korzysta z nich regularnie bądź w sposób systemowy, czyli na tych narzędziach opiera ważne procesy w organizacji. Jednocześnie prawie co piąta organizacja zadeklarowała, że nigdy nie słyszała o tego typu rozwiązaniach.

Analogicznie, organizacje mają zróżnicowane podejście do sztucznej inteligencji. 44% stowarzyszeń i fundacji uważa, że sztuczna inteligencja może usprawnić ich działania i pomóc w realizacji celów, podczas gdy 15% z nich ma odmienne zdanie na ten temat. Większa otwartość na innowacje cyfrowe charakteryzuje organizacje o większych zasobach.

Wczesny etap wdrażania sztucznej inteligencji

Wdrażanie sztucznej inteligencji jest w polskich organizacjach pozarządowych na wczesnym etapie. Główną tego przyczyną jest brak osób mających kompetencje technologiczne. W konsekwencji w wielu organizacjach brakuje wypracowanych zasad, procedur i strategii dotyczących korzystania z tych narzędzi. Działania związane ze sztuczną inteligencją często odbywają się bez sprecyzowanego, długofalowego planu rozwoju, co prowadzi do nieskoordynowanego podejścia. Najważniejszą rolę odgrywają pasjonaci technologii cyfrowych, którzy często są motorem zmian. Takie podejście często prowadzi do nadmiernego obciążenia jednej osoby odpowiedzialnej za wdrażanie innowacji.

Kluczowe potrzeby organizacji w obszarze sztucznej inteligencji

Organizacje pozarządowe wyraźnie sygnalizują potrzebę dalszego wsparcia we wdrażaniu i rozwoju sztucznej inteligencji, przede wszystkim przez:

- dostosowane do specyfiki sektora pozarządowego szkolenia i materiały edukacyjne, które uczą nie tylko obsługi narzędzi cyfrowych, lecz także krytycznie omawiają ryzyka związane z wykorzystaniem sztucznej inteligencji,
- doradztwo w formie procesu diagnozy organizacji, audytu potrzeb,
- dostęp do płatnych narzędzi i możliwość wpisywania do wniosków grantowych budżetu na rozwój technologii cyfrowych.

Potencjał w inspirowaniu się wewnątrz sektora

Dzięki wywiadam dotarliśmy do informacji o ponad 20 narzędziach opartych na sztucznej inteligencji, które stosują fundacje i stowarzyszenia. Bardziej zaawansowane technologicznie organizacje korzystają zarówno z bezpłatnych wersji modeli generatywnej sztucznej inteligencji do tworzenia i edycji treści, generowania pomysłów, automatyzacji realizowanych zadań, tworzenia grafik, tłumaczeń i analizy danych, jak i tworzą własne, autorskie rozwiązania (np. wirtualnego asystenta AI dla osób niewidomych).

Studia przypadku opisane w raporcie także mogą służyć jako inspiracja dla innych fundacji i stowarzyszeń. Historie transformacji cyfrowej pięciu organizacji udowadniają, że zarówno małe, lokalne i oparte na zaangażowaniu wolontariackich stowarzyszenia, jak i zasobne fundacje mogą z sukcesem wdrażać narzędzia bazujące na sztucznej inteligencji.



ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI KOŃCOWE

Dzięki wiedzy płynącej z badania stworzyliśmy zestaw konkretnych wskazówek dotyczących wdrażania technologii cyfrowych w organizacjach pozarządowych. Przeczytajcie wnioski końcowe i rekomendacje, które mogą posłużyć w cyfrowym rozwoju waszej fundacji lub stowarzyszenia.

Jak skutecznie wdrażać w organizacjach technologie cyfrowe?

Potrzeby organizacji przed narzędziami

Skuteczne wdrażanie technologii cyfrowych zaczyna się od zrozumienia problemów i potrzeb organizacji, a nie od przeglądu dostępnych rozwiązań. Warto sprawdzić, które procesy wymagają usprawnienia i czy są zadania, które technologie cyfrowe mogą zautomatyzować. Kluczowe jest też określenie celów i priorytetów wdrażania technologii. Większość organizacji chce dzięki technologiom cyfrowym lepiej docierać do odbiorców i skuteczniej pozyskiwać fundusze, ale technologia może wspierać znacznie więcej kluczowych procesów w organizacji, od komunikacji po zarządzanie.

Dopasowanie rozwiązań do sytuacji organizacji

Organizacje opowiedziały o 50 aplikacjach, z których korzystają. To pokazuje, jak różnorodne mają potrzeby i jak ważne jest indywidualne podejście do wyboru technologii cyfrowej. Zarówno organizacje z rocznym budżetem poniżej sektorowej mediany (50 tys. zł), jak i te dysponujące milionowymi kwotami mogą z sukcesem wdrażać technologie cyfrowe.

Jednak główną barierą pozostaje brak środków (58%). Warto więc szukać rozwiązań, które nie obciążą budżetu – darmowych, otwartych lub dostępnych na preferencyjnych warunkach.



Zaangażowanie zespołu i wyrównanie wiedzy

76% organizacji napotyka trudności we wdrażaniu technologii cyfrowych – najczęściej z powodu braku kompetencji. Ważną rolę odgrywają liderzy technologiczni: testują narzędzia i dzielą się wiedzą. Organizacje, w których osoby dzielą się wiedzą o technologiach cyfrowych, a kompetencje cyfrowe są wyrównane, lepiej radzą sobie z wdrażaniem nowych narzędzi.

Co dziesiąta organizacja przyznaje, że zmaga się z oporem lub lękiem zespołu. Z kolei postawa entuzjazmu wobec technologii cyfrowych wiąże się z ryzykiem braku krytycznego podejścia. Konieczna jest więc rozmowa w zespole o dylematach, pokazywanie korzyści i ryzyk nowych rozwiązań.

Wdrożenie technologii cyfrowych to długofalowy proces, w którym w centrum jest człowiek, a nie narzędzie. Dlatego tak ważne jest uwzględnienie ludzi działających w organizacji wraz z ich obawami, potrzebami i preferencjami.

Uwzględnienie bezpieczeństwa, etyki i wartości

Brak kompetencji może skutkować nieumyślnym naruszeniem praw autorskich lub powielaniem błędnych treści generowanych przez sztuczną inteligencję.

Ważne jest też bezpieczeństwo danych i jakość relacji z odbiorcami. Korzystanie z treści generowanych przez sztuczną inteligencję może prowadzić do utraty autentyczności i unikatowego stylu komunikacji organizacji.

Duże znaczenie, zwłaszcza dla organizacji ekologicznych, ma także ślad środowiskowy narzędzi – zużycie energii przez modele sztucznej inteligencji. Dlatego organizacje powinny wybierać rozwiązania spójne z ich wartościami.

Równie istotna jest etyka korzystania ze sztucznej inteligencji przy pisaniu wniosków grantowych. Wymaga to dyskusji i wytycznych o odpowiedzialnym stosowaniu tej technologii.

Badanie zostało zrealizowane przez Stowarzyszenie Klon/Jawor między wrześniem 2024 roku a kwietniem 2025 roku we współpracy z zespołem Sektor 3.0. Wykorzystaliśmy następujące metody:

Badanie ankietowe reprezentatywnej grupy organizacji pozarządowych

Częścią badania był blok pytań w kwestionariuszu badania „Kondycja organizacji pozarządowych 2024”. Badanie obejmowało losową, reprezentatywną próbę 1012 zarejestrowanych w Polsce stowarzyszeń i fundacji. Badanie było realizowane online, techniką CAWI (Computer-Assisted Web Interview), czyli za pośrednictwem kwestionariusza online wypełnianego samodzielnie przez organizacje. Dane były zbierane w okresie wrzesień–listopad 2024 roku. Podczas analiz założyliśmy poziom istotności statystycznej $p < 0,05$, tj. wszelkie opisane w raporcie zależności są istotne statystycznie przy tym poziomie istotności.

Wywiady indywidualne i diady

Do badania wybraliśmy 15 zaawansowanych technologicznie organizacji pozarządowych spośród 71 zgłoszeń (dobór celowy, zróżnicowanie organizacji pod kątem: branży, wielkości miejscowości, w której są zarejestrowane, wielkości zespołu pracowników i wolontariuszy). Przeprowadziliśmy 10 wywiadów indywidualnych i pięć diad, czyli wywiadów z dwoma uczestnikami. W wywiadach uczestniczyły osoby zarządzające i pracownicy. Wywiady były realizowane w okresie luty–marzec 2025 roku.

Dane zbierane w badaniu jakościowym są poufne. Materiał z wywiadów był nagrany, poddany transkrypcji i analizie.

Analiza danych zastanych

Analiza objęła polskie i zagraniczne opracowania dotyczące wykorzystania technologii cyfrowych w organizacjach pozarządowych, instytucjach publicznych, w biznesie i życiu codziennym. Wykorzystaliśmy też przegląd wyników z poprzednich edycji badania [„Kondycja organizacji pozarządowych”](#).

Komentarze eksperckie

Raport uzupełniają komentarze ekspertów zajmujących się technologiami cyfrowymi w różnym aspekcie (biznesowym, społecznym czy akademickim), które zostały sformułowane na podstawie ich wypowiedzi w dyskusji eksperckiej online. Spotkanie zostało nagrane i poddane transkrypcji, a wypowiedzi autoryzowane.

Studia przypadku

W ramach realizowanych od lutego do maja 2025 roku studium przypadku opisaliśmy procesy transformacji technologicznej pięciu organizacji pozarządowych, które charakteryzują się wysokim poziomem zaawansowania technologicznego. Zaproszenia zostały wysłane do organizacji wytypowanych przez zespół Badania Klon/Jawor i zespół Sektor 3.0. na podstawie formularzy zgłoszeniowych.

Każdy opis przypadku dotyczy wymienionej z nazwy organizacji. Informacje były pozyskane z: wywiadów, dokumentów, sprawozdań, danych z kanałów komunikacji organizacji. Opisy były autoryzowane.

