Tisková zpráva

28. dubna 2021

Jedinečný chatbot sčítání denně zodpoví 13,5 tisíce dotazů

Od zahájení sčítání zodpověděl průkopnický chatbot sčítání 418 tisíc dotazů od 211 tisíců tazatelů a jen na čtyři procenta nedokázal najít odpověď. Otázky se mimo jiné týkaly možností sčítání dětí a studentů či cizinců a problémů s použitím neplatných dokladů. Velkou výhodou chatbota je dosud nebývalé zvládnutí záludností českého jazyka.

*„Zapojení chatbota do projektu Sčítání 2021 je podle dostupných informací unikátní i ve světovém měřítku. To ještě umocňuje fakt, že čeština patří k jazykům, jejichž počítačové zpracování je z mnoha důvodů velmi náročné,“*říká Marek Rojíček, předseda Českého statistického úřadu. Na základě získaných zkušeností pak ČSÚ plánuje využití chatbota i v budoucnosti, a to nejen při zveřejňování výsledků sčítání, ale i pro běžný provoz úřadu.

Za měsíc provozu, tedy od začátku sčítání 27. března až do 26. dubna, se na chatbota obrátilo téměř 211 tisíc uživatelů se 418 tisíci dotazy. V průměru jich tedy zodpověděl 13,5 tisíc za den. Jen v necelých 16 tisících případech odpovědět nedokázal, což jsou pouhá 3,8 procenta všech dotazů, mezi nimi zejména otázky v cizích jazycích a pak takové, pro které neměl podklady.

Chatbot běží jako tzv. cloudová služba (zabezpečený server), která je v podobě komunikačního okna integrovaná do elektronického sčítacího formuláře na webu onlinescitani.cz, a to jak v internetovém prohlížeči, tak i v mobilní aplikaci, a rovněž i do informačního webu scitani.cz.Struktura dotazů se proto liší podle prostředí, v němž se uživatel ptá. Na webu scitani.cz převažují spíše obecné dotazy ke sčítání a na možnosti, kde se tazatelé mohou sečíst. V elektronickém sčítacím formuláři dominují konkrétnější dotazy k otázkám formuláře nebo dílčí problémy, jako je například nedohledatelná adresa.

Chatbot velmi často pomáhá například s dotazy, jak správně sečíst děti a studenty, jak zjistit plochu bytu, jaké jsou možnosti vyplnit údaje za jiného člověka nebo zda lze sčítat osobu blízkou, která pobývá v zahraničí. Dalším tématem jsou dotazy na možnosti přihlašování cizinců, získání potvrzení o odeslaném formuláři a také co dělat, když se například nelze přihlásit kvůli neplatným dokladům.

Pokud si je chatbot jistý, vybere jednu správnou odpověď, pokud je dotaz širší, nabídne až pět možností. V případě, že nedokáže správně zareagovat, dostává uživatel možnost přepojení na klasického operátora kontaktního centra, a to v době jeho provozu, tedy mezi 8. a 22. hodinou. Žádostí o takové přepojení dosud chatbot zaznamenal přibližně 15 tisíc, tedy v průměru přes 500 každý den. Nabídku přepojení na operátora nicméně nakonec využila pouze polovina uživatelů.

Chatbot je počítačový nástroj k automatizované komunikaci, tedy v případě Sčítání 2021 k online zodpovídání dotazů v písemné podobě. V provozu je 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a dokáže reagovat řádově na desítky tisíc obecných dotazů za den.

Dotaz je možné zadat po kliknutí na malou ikonu v pravém dolním rohu s nadpisem „Potřebujete poradit?“. Jeho vnitřní algoritmus se poté snaží rozpoznat, na co se tazatel ptá, a poté vybere nejvhodnější odpověď z rozsáhlé databáze pokrývající všechny důležité aspekty sčítání. O bezpečnost svých osobních dat se nikdo obávat nemusí, žádná osobní data totiž nesbírá.

Chatbot si v přiměřené míře poradí i s překlepy, zvládne vstupy bez diakritiky, umí česky skloňovat i časovat a pracuje i se synonymy (např. formulář a dotazník, zahraničí a cizina) nebo ustálenými spojeními (rodné číslo, trvalý pobyt). Databáze znalostí chatbota se průběžně aktualizuje, čímž se zároveň zvyšuje i kvalita jeho odpovědí.

Kontakt:

Jolana Voldánová

tisková mluvčí Sčítání 2021

+420 704 659 357

jolana.voldanova@scitani.cz