

CENA INOVACE

v sociálních
službách

2. ročník

26. června 2024

**Chatbot Poradím - virtuální pomocník napříč
sociálními službami**

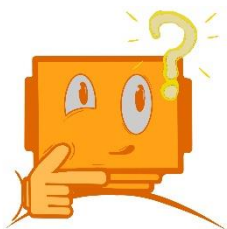
T A
Č R

 Univerzita
Hradec Králové

 OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Projekt č. TL03000671 - Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství



OČ SE V PROJEKTU OPÍRÁME?



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Hlavní teoretická východiska:

- Modely učení umělé inteligence (učení s učitelem, bez učitele, kombinace, zpětnovazební)
- Zásady komunikace pragmatické lingvistiky (komunikační maximy, zdvořilostní maximy aj.)
- Koncepty sociální práce (zakázka klienta, zkompetentnění klienta, prevence etiketizace)

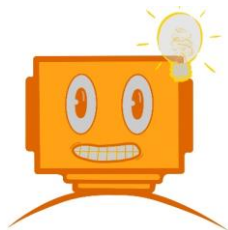
Legislativní východiska:

- Legalita sociální služby, dodržování LZPS, ochrana práv spotřebitele (uživatele CHT)

Etická východiska:

- Chatbot zachovává neutralitu, presumpci nevinu, není genderově vyhraněný
- Chatbot umožňuje tazateli, aby se mohl rozhodovat sám, a podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Chatbot respektuje právo na důvěrnost, pracuje anonymně, nežádá žádné osobní údaje.

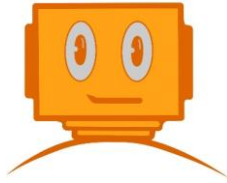




Jaké jsou výhody poradenského chatbota?

- je k dispozici 24/7 (v noci, ve svátky...)
- není potřeba, aby se klient někam dopravoval (např. z venkova do větších měst) a překovával fyzické bariéry (např. u hendikepu).
- klient rozhoduje o průběhu dialogu a může ho ukončit v jakémkoliv okamžiku,
- Chatbot je vždycky zdvořilý a nikdy se neunaví, tazatele nehodnotí a neumravňuje.
- Vhodný pro specifické cílové skupiny (např. duševně nemocní, neslyšící, nevidomí), protože odpadá překonávání komunikačních bariér a zajištění podpůrných opatření (doprovod za účelem emoční podpory, doprovod tlumočnicka, převod informací do Braillova písma).
- Pomůže lidem, kteří si chtějí dopředu zjistit, jaké mají ve své situaci možnosti, aniž by museli pročitat stohy zákonů, nebo se ostýchají o svém problému mluvit, nebo se prostě se nemají koho zeptat.
- Umožňuje poskytovat pomoc až 100 tazatelům najednou (vhodné pro užití na celostátní úrovni, nebo např. pro krizové situace typu pandemie).

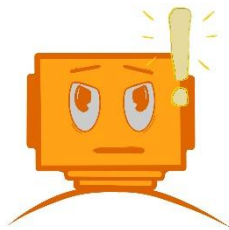




AKTUÁLNÍ STAV PROJEKTU

- uvedení do veřejného provozu 1. 3. 2023
- Vybráno 13 oblastí (pracovní právo, bydlení, rodinné právo, sociální dávky, dluhy, majetkové právo, spotřebitelství, daně a poplatky, trestní právo, přestupky a správní řízení, soudní řízení, krizové životní situace).
- Zpracováno 169 intentů (témat) a nespočet entit (jedinečných „objektů“ se specifickými atributy, podle kterých se rozeznávají dotazy).
- Neustále probíhá aktualizace zdrojových dat (chatbot odkazuje na vzory dokumentů, formuláře, databáze, kalkulačky, příp. dává příklady výpočtu např. soc. dávek pro rodiny i jednotlivce, při výkladu problematiky vychází z platných právních předpisů)
- Stále probíhá také vytipování dosud nezpracovaných témat na základě zpětné vazby testerů i klientů.
- **Od spuštění (1.3.23) zodpověděl Poradím 21 707 dotazů s průměrnou úspěšností 92%.**
- Projekt byl v roce 2023 oceněn Královéhradeckým krajem za inovaci v sociálních službách.





Nástroj pro sociální pracovníky

- 24/7 dostupnost
- Odlehčení rutinní práce
- Odkazy na zdroje
- Předběžná analýza situace
- Scénáře a možnosti
- Bezpečný prostor pro klienty
- Multijazyčné poradenství
- Snížení stigmatizace (pro některé klienty je snazší komunikovat nejprve s chatbotem, než se obrátí na živého poradce).
- Podpora osob se zdravotním postižením





DĚKUJEME ZA POZORNOS

Své dotazy směřujte sem:

T!

jan.hlousek@ops.cz

zuzana.hlouskova@ops.cz

veronika.obrovskaa@ops.cz



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.



www.poradim.info