

Praha vylepšuje komunikaci s uprchlíky z Ukrajiny pomocí chatbota

9.5.2022 - | Magistrát hlavního města Prahy

Základní strukturu tvoří životní situace, které uprchlíci z Ukrajiny při vstupu do České republiky řeší, včetně popisu služeb, které poskytuje Krajské asistenční centru pomoci Ukrajině. Chatbot je určen jak pro ty, kteří se chtějí zapojit do pomoci, tak pro ty, kteří pomoc hledají.

Mohou se např. dozvědět:

- Co si zařídit ihned po příjezdu na území ČR
- Jaké jsou formy podpory a kde si ji mohou vyřídit
- Na co si dát pozor při hledání domova a práce
- Jak integrovat své potomky do společnosti, a hlavně do vzdělávacího systému ČR

„Praha jako první město v Evropě umožňuje ukrajinským občanům komunikovat ohledně životních situací, které v posledních dnech řeší, prostřednictvím interaktivního chatbota na webových stránkách pomocukrajine.praha.eu. Děkuji všem tlumočnickům, kteří se na vzniku projektu nezištně podíleli. Toto řešení pomůže uprchlíkům zorientovat se ve složité životní situaci a ušetří čas nejen dobrovolníkům, ale také pracovníkům složek integrovaného záchranného systému,“ říká Zdeněk Hřib, primátor hlavního města Prahy.

„Chatbot je automatický živý chat, který funguje bez operátora a v předem definované struktuře odpovídá na dotazy uživatele,“ vysvětluje definici chatbota Jan Ružička, majitel firmy šéfbot s. r. o., která za náklady na hosting ve spolupráci s Magistrátem hl. m. Prahy chatbot spustila.

Díky dobrovolníkům, kteří bezplatně chatbot přeložili, je chatbot k dispozici také v ukrajinském jazyce. Je to mimořádně důležité, protože z aktuálních dat chatbota je téměř 80 % otevření chatbota v ukrajinštině, díky optimalizaci je aktuálně cca polovina otevření z mobilních zařízení. Součástí chatbotu je i anonymní dotazník, jehož výstupy mohou přispět ke zlepšení komunikace. Obsah chatbota bude tým Magistrátu hl. m. Prahy a firmy šéfbot s.r.o. dle vývoje situace aktualizovat.

Chatbot je k dispozici na portálu [praha.eu](https://www.praha.eu) – na stránkách „Hlavní město Praha pro Ukrajinu“.

https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/magistrat/tiskovy_servis/tiskove_zpravy/praha_vylepsuje_komunikaci_s_uprchliky_z.html