

Tisková zpráva STEM/MARK, kontakt: Zuzana Švalbová, svalbova@stemmark.cz

V Praze, 11. dubna 2023

## Chatbote, jednu svíčkou a pivo, prosím.



*Každý den přináší nové poznatky k velmi praktickému využití umělé inteligence a jednou z oblastí jsou chatboti. Mnoho činností, které dosud vykonávali jen lidé, může chatbot dělat rychle, levně, neúnavně a dokonce správně. Jsme na to připraveni? V aktuálním šetření výzkumné agentury STEM/MARK mezi obyvateli ČR ve věku 18-64 let jsme se zeptali na to, jak lidé chatboty vnímají a jaké změny očekávají.*

### Rozhovor s chatbotem – výjimečný nebo běžný?

**Konkrétní zkušenost s chatboty má zatím jen menší část populace** – vědomě chatboty využila jen **třetina české internetové populace ve věku 18-64 let** (z tohoto základu jsou i všechna níže uvedená procenta). Větší zkušenost mají muži, mladí lidé do 29 let, lidé s VŠ vzděláním, lidé s vyšším příjmem a lidé pracující na pozici řídicích pracovníků, specialistů, techniků a odborníků. **Nejčastěji se jednalo o konverzaci při nákupu zboží v e-shopu, o konverzaci v internetovém bankovníctví, o konverzaci u poskytovatele telefonních nebo datových služeb nebo o jazykový model ChatGPT.** To vše se týká vědomého využití chatbotů. Při dnešní vyspělosti jazykových modelů je pravděpodobné, že lidé nedokážou rozlišit chat s živým člověkem od chatbota a podíl všech, co s chatbotem mluvili, vědomě i nevědomě, bude mnohem vyšší.

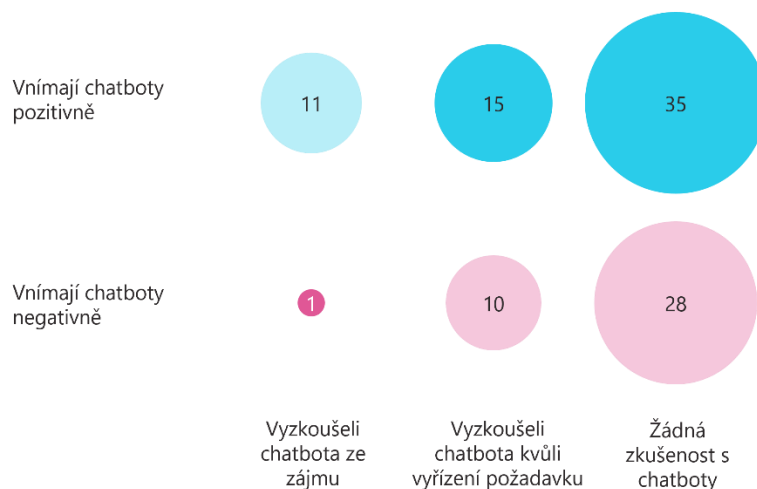
### Chatboti jsou sympatičtí

**Využití chatbotů v každodenním životě vnímá 61 % lidí pozitivně** a 39 % negativně. „**Vnímání chatbotů závisí na věku. Čím jsme starší, tím negativněji chatboty vnímáme. Vliv má také naše zkušenost s chatboty. Pokud jsme chatbota použili, vnímáme ho pozitivněji, než pokud s ním žádnou zkušenost nemáme**“, říká Zuzana Švalbová z agentury STEM/MARK. Lidé, kteří vyzkoušeli chatbota ze zájmu (např. k hledání informace nebo chatování, nejčastěji v ChatGPT), vnímají chatboty téměř jen pozitivně, zatímco lidé, kteří s chatbotem řešili nějaký požadavek (např. u obchodníka nebo operátora), je vnímají trochu negativněji.

### Chatbotů se nebojíme. Jak je to možné?

**Bezpečnostní rizika ve využití chatbotů vidí 30 % lidí.** Častěji to jsou lidé, kteří chatboty celkově vnímají negativně. Ostatní lidé riziko buď nevidí (28 %) nebo ho nedokážou zhodnotit (42 %). „**Lidé se obávají např. zneužití osobních dat, hackerských rizik, netransparentnosti algoritmu nebo ovládnutí našeho života umělou inteligencí. Nicméně většina lidí ještě nemá dost informací, aby si bezpečnostní rizika vyhodnotila**“, zmiňuje Zuzana Švalbová z agentury STEM/MARK.

## Vnímání chatbotů a zkušenost s nimi

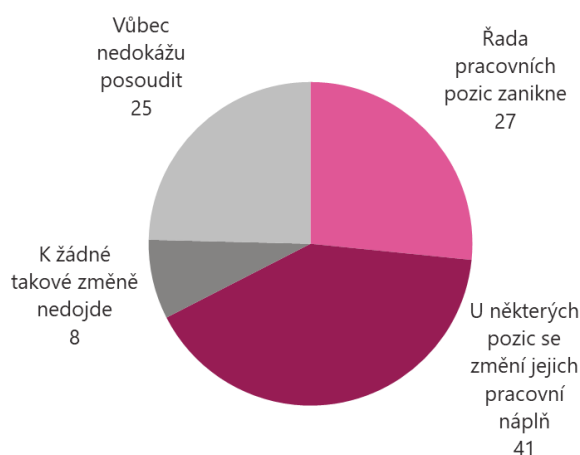


Všichni respondenti, n=504 [údaje v %]

## Jak nám chatboti ušetří práci?

**Nástup chatbotů podle většiny lidí přinese změny na trhu práce** – jen třetina lidí se domnívá, že ke změně nedojde nebo to nedokážou zhodnotit. Jaká změna to podle lidí bude? **Převažuje názor, že se bude jednat „jen“ o změnu v náplni práce** (a ne o zánik řady pracovních pozic). Opět hraje roli, v jaké situaci lidé chatbota potkali. Proto lidé, kteří vyřizovali nějaký požadavek s chatbotem, spíše čekají změnu v náplni práce, zatímco lidé, kteří využili chatboty ze zájmu (a zřejmě viděli jejich obrovský potenciál v rutinních i kreativních úlohách), se častěji obávají zániku mnoha pozic. Lidé bez zkušenosti s chatboty častěji nedokážou budoucnost posoudit. Zániku řady pozic se častěji obávají také mladí do 29 let.

## Očekávání v pracovní oblasti spojená s využitím chatbotů



Všichni respondenti, n=504 [údaje v %]

Zánik pozic na obecné úrovni tedy očekává 27 % lidí. Nicméně **pokud jde o vlastní profesi, její zánik si skoro nikdo nepřipouští** (bojí se ho jen 5 % lidí, kteří pracují nebo se připravují na

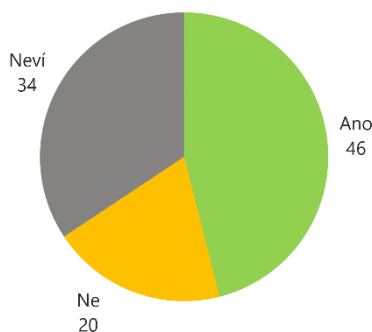
povolání v nějaké profesi). **Více se ho obávají lidé pracující jako specialisté, pracovníci ve službách a prodeji a obsluha strojů a zařízení.** Naopak vůbec si ho nepřipouštějí řídicí pracovníci. Obava o osud vlastní profese nesouvisí s tím, zda lidé vnímají chatboty pozitivně nebo negativně. Více se o svou profesi bojí lidé, kteří s chatboty žádnou konkrétní zkušenost nemají.

### Co přinese doba chatbotová?

**Necelá polovina lidí dokáže najít oblasti, kde chatboti mohou náš život zlepšit. Jako hlavní přínos lidé uvádějí rychlý a snadný přístup k informacím, automatizaci určité činnosti a možnost si popovídat a poradit se.** Lidé, kteří využili chatbota ze zájmu, častěji vidí jejich přínos v dostupnosti informací a provedení nějaké činnosti. Lidé, kteří řešili požadavek s chatbotem, zase častěji vnímají úsporu času (zejména čekání na zákaznické lince) a okamžitě dostupné řešení problému. Lidé bez zkušenosti s chatbotem naopak častěji žádný přínos nevidí.

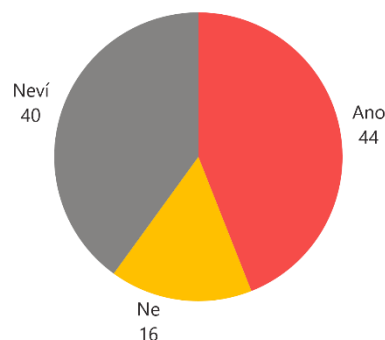
**Pokud se ptáme na oblasti, kde mohou chatboti náš život zhoršit, uvádí konkrétní oblast opět necelá polovina lidí. Toto zhoršení se projeví zejména v neosobní komunikaci, nahrazení lidské práce a v riziku nedorozumění.** Lidé, kteří využili chatboty ze zájmu, vidí negativní dopad v nahrazení lidské práce, obdržení nepřesné informace, zhoršení kognitivních schopností lidí nebo v plagiátorství. Lidé, kteří s chatbotem vyřizovali požadavek, častěji vidí zhoršení v neosobní komunikaci a v potížích u komplikovaných nebo individuálních dotazů. Lidé bez zkušenosti s chatbotem častěji nevidí ani žádné zhoršení.

#### Mohou chatboti zlepšit Váš život?



Všichni respondenti, n=504 [údaje v %]

#### Mohou chatboti zhoršit Váš život?

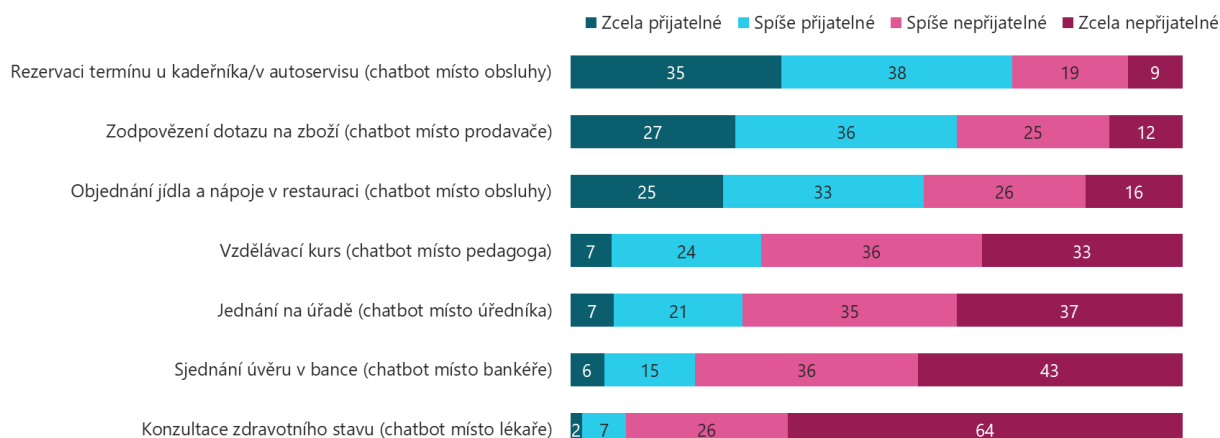


Všichni respondenti, n=504 [údaje v %]

### Bude za katedrou sedět chatbot?

Nakolik je pro lidi přijatelné, že by některé služby poskytoval chatbot místo lidského pracovníka? **„Zatím si jako zákazníci umíme představit chatbota u jednoduché obsluhy jako je rezervace termínu, odpověď na dotaz při nákupu zboží nebo objednání jídla ve stravovacím zařízení. Naopak málo představitelné je pro lidi vzdělávání vedené chatbotem, jednání na úřadě s chatbotem místo úředníka nebo sjednání úvěru v bance s chatbotem místo bankéře. A v podstatě nepředstavitelná je lékařská konzultace s chatbotem“**, shrnuje Zuzana Švalbová z agentury STEM/MARK.

## Přijatelnost služby poskytované chatbotem místo člověka



Všichni respondenti, n=504 [údaje v %]

*Výzkumu agentury STEM/MARK uskutečněného prostřednictvím online dotazování na Českém národním panelu se zúčastnilo 504 osob reprezentujících českou dospělou populaci proporcčně podle pohlaví, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání, kraje a velikosti obce bydliště. Šetření probíhalo v termínu od 13. do 17. března 2023. /Obrázek z unsplash.com/*