Tisková zpráva

20. května 2021

**Sečteno a podtrženo: první zajímavosti ze Sčítání 2021**

**V úterý 11. května skončilo Sčítání 2021, nejrozsáhlejší statistický projekt desetiletí. Jeho organizátorem byl Český statistický úřad a vyžádal si mimořádné nasazení lidí i technologií, zejména pak v ostré fázi, která trvala 46 dní, od 27. března do 11. května. Po celou dobu sčítání bylo možné vyplňovat formulář elektronicky, od 17. dubna byly k dispozici i listinné sčítací formuláře. Pro lepší představu, co všechno letošní sčítání zahrnovalo, uvádíme několik zajímavých statistických údajů.**

Letos byl především kladen důraz na možnost sečíst se online, což se ukázalo jako značná výhoda v období pandemie koronaviru, s níž se po většinu času přípravy projektu samozřejmě vůbec nepočítalo. Podle průzkumu agentury Kantar z letošního ledna uvažovalo o online formě sečtení 71 % lidí, ale nakonec elektronické formuláře podle odhadů vyplnilo a odeslalo 87 % obyvatel. Sčítání lidu je tak největším IT projektem, do kterého se zapojilo dosud největší množství obyvatel ČR. Přispěla k tomu nejen epidemická situace, ale také jednoduchost a rychlost vyplnění elektronického formuláře. Průměrně lidé strávili vyplňováním formuláře za domácnost 20 minut a 34 vteřin a oproti papírovému formuláři ušetřili
cca 9 minut. Další čas ušetřili tím, že nemuseli čekat na sčítacího komisaře nebo nosit formulář do poštovní schránky či na kontaktní místo.

Celkem bylo k termínu 11. května odevzdáno 4 217 261 elektronických a 683 000 listinných sčítacích formulářů. Některé papírové formuláře ale stále přicházejí poštou, takže jejich konečný počet bude ve výsledku o něco vyšší, k dnešnímu dni jsme přijali 795 000 formulářů. Pro přihlášení do elektronického formuláře využilo 64 % uživatelů počítač a 36 % mobilní telefon nebo tablet. Online sčítací formuláře byly připraveny v 7 jazykových mutacích, takže se bez problémů mohli sečíst i cizinci a příslušníci národnostních menšin.

Projekt letošního sčítání se intenzivně připravoval již od roku 2014 a cílem bylo maximálně usnadnit situaci všem sčítaným. Už od počátku proto panovala snaha využít maximum dat, která jsou uložena v různých registrech a databázích, a od lidí zjišťovat pouze ty informace, které jiným způsobem v potřebné kvalitě získat nelze. Pro letošní sčítání se podařilo získat údaje z devíti veřejných registrů a počet otázek se tak proti roku 2011 snížil zhruba na polovinu. Úplně pak byl vypuštěn formulář pro zjišťování informací o domech.

Oproti původnímu plánu, kdy mělo být online sčítání umožněno pouze po dobu prvních 14 dní, ale zůstala tato možnost vzhledem k nepříznivé pandemické situaci otevřena i po celou dobu terénní fáze sčítání. Systém tak pracoval nepřetržitě 46 dní, a kromě výpadku krátce po startu ostrého provozu fungoval spolehlivě až do konce sčítání. Celkové skóre tedy vychází na 1 096 hodin bez poruchy ku 8 hodinám výpadku.

Velký důraz byl při přípravě sčítání kladen na kontaktní centrum, kam mohli lidé volat nebo zasílat své dotazy ke sčítání e-mailem. Kontaktní centrum vyřídilo 266 245 telefonních hovorů, z nichž 53 % odbavil automat bez nutnosti asistence „lidského“ operátora. Přípravné práce na inteligentním a dynamickém odpovědním systému pro sčítání byly velmi intenzivní a trvaly více než dva měsíce. Pro hlasový automat byla použita kombinace textů čtených profesionálním speakerem a syntézy hlasu tak, že nebylo možné rozeznat, že u telefonu nesedí člověk. Operátoři kontaktního centra také zodpověděli 22 686 e-mailových dotazů.

Spokojenost s týmem kontaktního centra, který tvořilo 182 operátorů, 4 vedoucí projektu, 8 vedoucích týmu, 10 trenérů a 5 interních auditorů kvality, dosáhla 92 %. Vysoko tak překročila původně nastavenou hranici 80 %. Operátoři odpovídali na nejrůznější otázky
– od povinnosti se sečíst přes konkrétní dotazy k jednotlivým otázkám sčítacího formuláře až k mnohaminutovým telefonátům s osamělými či s životem nespokojenými lidmi.

Dalších 264 845 dotazů zodpověděl chatbot – unikátní řešení, které pro potřeby cenzu využil Český statistický úřad mezi prvními na světě. Komunikovat s ním mohli lidé na webu scitani.cz, ale i přímo v elektronickém formuláři nebo v mobilní aplikaci.

Listinné sčítací formuláře do domácností roznášelo 10 000 sčítacích komisařů České pošty a také je bylo možné vyzvednout i odevzdat na některém z 800 kontaktních míst zřízených na pobočkách České pošty po celé republice nebo 13 kontaktních místech Českého statistického úřadu.

Český statistický úřad také zorganizoval 5 webinářů pro osoby se sluchovým postižením, aby poskytl dostatečnou asistenci těm, kteří např. nemohli zavolat na informační linku a ČSÚ ve stanovených dnech zajistil i služby tlumočníka. Samozřejmostí byl fakt, že webový formulář byl přizpůsoben pro slabozraké a nevidomé spoluobčany.

Webové stránky sčítání.cz zaznamenaly více než 33,5 milionu zobrazení a navštívilo je přes 5 milionu uživatelů. Kromě přímého vstupu na elektronický formulář byla nejnavštěvovanější stránkou nápověda.

Největší statistický projekt v zemi, jehož cílem je získání přesných a aktuálních dat sloužících k efektivnějšímu plánování veřejného života včetně dopravy, vzdělávání, zdravotní a sociální péče či integrovaného záchranného systému, nyní vstoupil do fáze zpracovávání získaných dat. První výsledky budou k dispozici na přelomu tohoto a příštího roku.

Kontakt:

Jolana Voldánová

tisková mluvčí Sčítání 2021

+420 704 659 357

jolana.voldanova@scitani.cz