Tisková zpráva

26. května 2021

Jak jsme se sčítali: Kontaktní centrum si poradilo i s neobvyklými dotazy

Téměř 270 tisíc hovorů přijalo Kontaktní centrum sčítání, které poskytovalo veřejnosti informační podporu a pomoc s vyplňováním formulářů v průběhu celého Sčítání 2021. Tazatelé se kromě běžných otázek na správné vyplnění formulářů ptali třeba i na to, jak se mají sečíst vězni v zahraničí nebo obyvatelky kláštera. Operátoři centra se během řešení telefonických dotazů často dozvídali mnohé o životních osudech volajících a dokonce padla i nabídka k sňatku.

*„Přes rozsáhlé využití několika prostředků automatizovaného odpovídání na dotazy bylo stále mnoho lidí, kteří své otázky chtěli řešit přímo s pracovníky Kontaktního centra. Komunikace s tazateli byla pro operátory někdy velmi náročná, ale pro úspěšný výsledek sčítání zároveň velmi důležitá. Jak potvrdil průzkum spokojenosti, pozitivně hodnotilo pomoc centra devět z deseti volajících. Za to patří celému týmu Kontaktního centra velké poděkování,“* říká Jolana Voldánová, mluvčí Sčítání 2021.

Sčítání 2021 začalo v sobotu 27. března a skončilo v úterý 11. května 2021. Kontaktní centrum sčítání, provozované společností Conectart, bylo v provozu téměř deset týdnů, a to denně do pozdních večerních hodin, včetně sobot, nedělí a svátků. Na dotazy odpovídalo více než 180 operátorů.

Nejčastěji se lidé obraceli na centrum s dotazy, jak sečíst několik samostatně hospodařících domácností, které ale bydlí společně. Časté byly i otázky, jak sečíst členy domácnosti pracující v zahraničí, otázky na potvrzení o odeslání formuláře nebo zda je možné opravit chybné údaje v již odeslaném formuláři. Mnoho lidí také potřebovalo poradit s tím, jak vyplnit cestu do zaměstnání a školy v době pandemie.

Pro mnohé z respondentů bylo důležité vysvětlení, k jakému účelu data ze sčítání slouží. Další pak potřebovali poradit, kde najdou nejbližší kontaktní místo sčítání, tedy kde bylo možné si vyzvednout nebo odevzdat vyplněný sčítací formulář.

Pokládané otázky byly velmi různorodé, proměnlivá byla i délka telefonických hovorů, od několikavteřinových až po hodinové. Operátoři se během komunikace s tazateli dozvěděli například o již neexistujících obcích, o činnosti politických činitelů v době normalizace nebo o těžkostech soužití lidí v různých obcích.

*„Lidé, kteří nám během Sčítání volali, měli různé nálady. Byli veselí, naštvaní, uspěchaní, milí i rozčilení.* *Radili jsme rodičům, zda a jak sčítat své dospělé děti, pomáhali rozhodnout, kolik formulářů mají vyplnit lidé žijící ve dvougeneračních domech.* *Uklidňovali jsme také ty, kteří se nemohli nebo nechtěli sečíst online, že i oni se brzy dočkají svého sčítacího komisaře. Pomáhali jsme řadě lidí správně vyplnit část věnovanou zaměstnání a radili jsme těm, kteří běhali s metrem po domě ve snaze vyplnit přesnou plochu bytu,“* sdělila Šárka Jelínková, hlavní trenér projektu Sčítání společnosti Conectart.

Lidé se pracovníkům centra často svěřovali s různými zajímavými příběhy spojenými se sčítáním. Občas se totiž přihodily drobné nehody, například když vyplněný formulář znehodnotila kočka. Mezi unikátní dotazy patřily ty, jak sečíst českého občana ve věznici v zahraničí nebo jak se mají sečíst řádové sestry v klášterech. Špatné svědomí měl tazatel, kterému se ve snaze sečíst se online podařilo omylem uvést jako místo svého bydliště adresu souseda. Dlouho pak prý přemýšlel nad tím, kde se soused sečte a zda mu tím nezpůsobí nějaké problémy.

Humorný byl pak dotaz tazatele na možnost sečíst místo hádavé manželky svá domácí zvířata, protože to jsou prý skuteční členové jeho domácnosti. Jedna z ochotných operátorek dokonce dostala nabídku k sňatku od pána, který výměnou za spolupráci při vyplňování údajů za bydlení nabízel ruku svého syna.

Kontakt:

Jolana Voldánová

tisková mluvčí Sčítání 2021

+420 704 659 357

jolana.voldanova@scitani.cz