

SLOVENSKÁ ŠTATISTIKA a DEMOGRAFIA

SLOVAK STATISTICS
and DEMOGRAPHY

1/2022

ročník/volume 32

Recenzovaný vedecký časopis so zameraním na prezentáciu moderných štatistických a demografických metód a postupov.

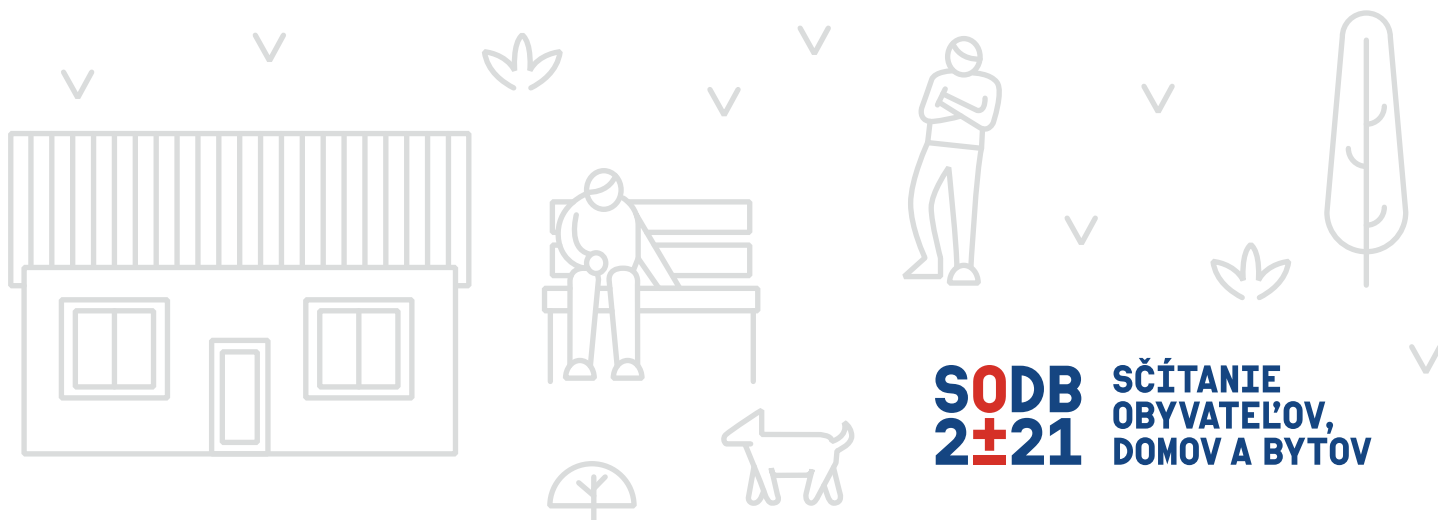
Scientific peer-reviewed journal focusing on the presentation of modern statistical and demographic methods and procedures.

Článok/Article: 4

Typ článku/Type of article: Informatívny článok/Informative article

Strany/Pages: 55 – 69

Dátum vydania/Publication date: 21. marec 2022/March 21, 2022



SODB SČÍTANIE
2±21 OBYVATEĽOV,
DOMOV A BYTOV

Informatívny článok/Informative article

Silvia HUDECOVÁ, Csilla KIŠŠOVÁ, Ivana MAJZLÍKOVÁ, Monika RÁKOŠOVÁ, Michaela REGEŠOVÁ, Silvia TOMKOVIČOVÁ, Adam ZETEK
Štatistický úrad Slovenskej republiky

PODPORA TERÉNNEHO ZISŤOVANIA PRE PRVÉ PLNE ELEKTRONICKÉ SČÍTANIE OBYVATEĽOV, DOMOV A BYTOV

SUPPORT OF THE FIELD SURVEY FOR THE FIRST FULLY ELECTRONIC POPULATION AND HOUSING CENSUS

ABSTRAKT

Článok sa zaoberá charakteristikou podporných prvkov zabezpečenia zberu údajov o domoch, bytoch a obyvateľoch v teréne počas sčítania obyvateľov, domov a bytov v roku 2021. Primeraná príprava a flexibilná reakcia na zmeny sú kľúčovou súčasťou úspešného projektu. Preto Štatistický úrad Slovenskej republiky vypracoval samostatný metodický postup na jednotlivé oblasti podpory ako napr. financovanie, školenie, call-centrum. Článok tieto hlavné oblasti rozdeľuje do jednotlivých kapitol.

ABSTRACT

The article deals with the characteristics of the supporting elements of ensuring the field collection of data on houses, dwellings and the population during the 2021 Population and Housing Census. Adequate preparation and flexible response to the changes are an essential part of a successful project. Therefore, the Statistical Office of the Slovak Republic has developed a separate methodological procedure for individual areas of support, such as financing, training, call centre. The article divides these main areas into individual subchapters.

KĽÚČOVÉ SLOVÁ

prieskumy, pilotné zisťovanie, financovanie, školenie, e-learning, call-centrum
technické a hygienické vybavenie

KEY WORDS

surveys, pilot survey, financing, training, e-learning, call-centre, technical and hygiene equipment

1. ÚVOD

Štatistický úrad Slovenskej republiky (ďalej „Štatistický úrad SR“ alebo „ŠÚ SR“) pravidelne, každých desať rokov v súlade s európskou a národnou legislatívou realizuje na území Slovenskej republiky sčítanie obyvateľov, domov a bytov.

Terénne prieskumy alebo zisťovania sú jednou z najčastejšie používaných metód, ktoré experti využívajú pri procese zberu údajov priamo od obyvateľov. Práca v teréne bola neoddeliteľnou časťou aj pri sčítaní obyvateľov, domov a bytov 2021 (ďalej aj „SODB 2021“ alebo „sčítanie“), pretože bolo tzv. integrovaným sčítaním, v ktorom sa okrem údajov z vybraných administratívnych zdrojov údajov využili aj údaje z terénneho zisťovania. Elektronické sčítanie domov a bytov (ďalej aj „ESDB“) v teréne vykonali obce SR a mestské časti v Bratislave a v Košiciach v elektronickom systéme pre sčítanie domov a bytov. Elektronické sčítanie obyvateľov (ďalej aj „ESO“) sa

realizovalo samosčítaním a asistovaným sčítaním, údaje poskytovali obyvatelia Slovenska do elektronických formulárov. Sčítacími formulármi pre ESDB a ESO sa zisťovali iba údaje, ktoré nebolo možné získať v požadovanej kvalite z existujúcich administratívnych zdrojov údajov.

Predkladaný článok opisuje segmenty prípravy sčítania a jednotlivé podporné činnosti, ktoré boli nevyhnutné na zabezpečenie zberu údajov o domoch, bytoch a obyvateľoch v teréne.

2. PRIESKUMY, TESTOVANIA A PILOTNÉ ZISŤOVANIA SODB 2021

Počas celého procesu prípravy sčítania Štatistický úrad SR realizoval viaceré aktivity so zapojením verejnosti, ktorých výsledky sa zohľadňovali pri nastavení nového konceptu sčítania ako aj výslednej podoby sčítacích formulárov.

Výzva odbornej verejnosti, ktorá trvala od 1. marca 2017 do 1. júna 2017 umožnila odborníkom z vedeckej, výskumnej, akademickej obce i zo štátnej správy a samosprávy vyjadriť sa k obsahu cenzu. Potvrdil sa najmä záujem o zisťovanie už existujúcich tém týkajúcich sa národnosti, náboženského vyznania, súčasnej ekonomickej aktivity, miesta výkonu zamestnania či spôsobu dopravy do zamestnania alebo do školy a akceptovali sa aj nové požiadavky odborníkov, napr. zisťovanie počtu živonarodených detí nielen u žien ale aj u mužov.

Názormi obyvateľstva na elektronickú formu zberu údajov pri sčítaní sme sa zaoberali v roku 2018 v rámci doplnkového modulu v dvoch výberových zisťovaniach ŠÚ SR, v Zisťovaní o využívaní informačných a komunikačných technológií v domácnostiach a u jednotlivcov a v Zisťovaní údajov pre štatistiku rodinných účtov. Sekcia s názvom **Elektronický zber pre SODB 2021** obsahovala päť jednoduchých otázok s cieľom zistiť akú formu a spôsob vyplnenia sčítacích formulárov by obyvatelia uprednostnili.

Grantový projekt „Zlepšenie kvality európskych cenzov (2021 a po 2021)“ umožnil realizovať dva prieskumy s cieľom poodhaliť **názory a postoje obyvateľstva vo vzťahu k elektronickému sčítaniu sa**. Reprezentatívny **kvantitatívny prieskum** uskutočnila externá firma formou omnibusu v dňoch 4. – 11. júna 2018 prostredníctvom siete vyškolených anketárov na vzorke 1 015 obyvateľov SR vo veku 18 a viac rokov. Zisťovali sa informácie o tom, aké spôsoby, formy a možnosti sčítania sa elektronicky by obyvateľstvo uprednostnilo. Zber údajov bol zabezpečený metódou štandardizovaných rozhovorov, ktoré sa následne zaznamenali do elektronického dotazníka a spracovali štatistickými metódami. Prieskum umožnil vyjadriť názor obyvateľstva v rámci piatich okruhov otázok: uprednostňovaný spôsob vyplnenia elektronického formulára pri SODB 2021, preferovaný spôsob webovej aplikácie, preferovaný spôsob telefonického rozhovoru, preferované miesto vyplnenia elektronického formulára a hodnotenie možnosti elektronicky vyplniť sčítací formulár. **Kvalitatívny prieskum** realizovaný dňa 12. septembra 2018 formou fókusovej skupiny bol doplnením reprezentatívnych názorov na možnosti a prekážky elektronickej formy sčítania. Do diskusie, ktorú usmerňoval moderátor, bolo prizvaných osem obyvateľov Bratislavy, muži a ženy s úplným stredoškolským alebo vysokoškolským vzdelaním vo veku 30 – 40 rokov. Základnými podmienkami pri výbere účastníkov fókusovej skupiny boli plnoletosť v čase sčítania v roku 2011 a predpoklady na posúdenie možností a prekážok, ktoré môžu mať rôzne kategórie obyvateľov pri elektronickej forme sčítania. Účastníci fókusovej skupiny postupne vyjadrovali svoj názor na elektronický spôsob

sčítania sa, identifikovali jednotlivé kategórie ľudí s rôznymi postojmi k elektronickému zberu údajov, prekonzultovali možné nástroje podpory sčítania, pričom vyzdvihovali tie, ktoré umožňujú osobnú komunikáciu, zamysleli sa nad faktormi, ktoré by mohli na ľudí pôsobiť negatívne a odrádzať ich od sčítania, ale hľadali aj spôsoby motivácie k účasti na sčítaní a taktiež spomínali na priebeh cenzu v roku 2011.

Štatistický úrad SR v nadväznosti na jeden zo strategických cieľov Národného akčného plánu SODB 2021 na roky 2017 – 2020 uskutočnil **prieskum** formou skupinovej diskusie, ktorého cieľom bolo preskúmať **názory obyvateľov na spôsob zberu údajov o materinskom jazyku a príslušnosti k národnosti** a tiež zistiť, ako obyvatelia posudzujú prípadnú možnosť uviesť v SODB 2021 viacero materinských jazykov a národností. Prieskum sa uskutočnil 16. novembra 2018 v Košiciach, účastníkmi fókusovej skupiny boli obyvatelia hlásiaci sa k najpočetnejším národnostným menšinám na Slovensku a jeden príslušník majority. Vzdelanie účastníkov bolo stredoškolské alebo vysokoškolské a vek od 40 do 64 rokov, zastúpené boli obe pohlavia. Obyvatelia sa postupne vyjadrili k trom témam: uviedli svoje skúsenosti s vyplňaním otázky o príslušnosti k národnosti pri poslednom sčítaní, vyjadrili svoj postoj k prípadnej možnosti uviesť viac ako jeden materinský jazyk a viac ako jednu národnosť z pohľadu samotných obyvateľov, ako aj z pohľadu prínosu pre spoločnosť a prezentovali spôsob vyplňania otázok o materinskom jazyku a národnosti, ktorý by bol pre nich najpriateľnejší.

V súvislosti s prípravou sčítacích formulárov na sčítanie obyvateľov a v nadväznosti na prípravu opatrenia o charakteristikách a štruktúre zisťovaných údajov sme pristúpili ku **kvalitatívnemu testovaniu dvoch podôb sčítacích formulárov a metodických vysvetliviek k sčítacím formulárom formou kognitívneho testovania**. Cieľom bolo kriticky zhodnotiť navrhnuté otázky v sčítacích formulároch, zistiť a overiť zrozumiteľnosť znenia otázok, vysvetliviek k otázkam a metodických vysvetliviek k sčítacím formulárom, chápanie ich významu, vnímanie a citlivosť témy. Testovanie zabezpečila externá firma 16. – 20. 9. 2019 na vzorke 40 respondentov (muži a ženy) vo veku 15 – 63 rokov s rôznym stupňom dosiahnutého vzdelania. Kognitívne testovanie sa realizovalo dvomi spôsobmi. Jednak cez verziu pre samovyplňovanie, ktorú vyplňali dvadsiati respondenti sami, bez pomoci inej osoby a potom prostredníctvom verzie pre interview, kde otázky z formulára kládol opytovateľ, rovnako dvadsiatim respondentom. Obe verzie obsahovali dve podoby sčítacích formulárov, ktoré sa odlišovali znením vybraných otázok alebo formulovaním kategórií odpovedí pri vybraných otázkach. Výsledky testovania poslúžili na zlepšenie zrozumiteľnosti otázok, vysvetliviek k otázkam a metodických vysvetliviek, taktiež na úpravu poradia otázok, interakcií medzi nimi, ako aj pri tvorbe funkcionalít a dizajnu sčítacieho formulára pre obyvateľov.

Realizácia **pilotného zisťovania** (ďalej aj „pilot“) bola dôležitým prvkom overenia funkčnosti všetkých procesov potrebných na správnu a včasnú realizáciu sčítania a zároveň nevyhnutným úkonom vymedzeným zákonom o sčítaní. Pilotné zisťovanie bolo súčasťou prípravy na ostrú prevádzku sčítania domov a bytov a sčítania obyvateľov.

Pilotné zisťovanie pre sčítanie domov a bytov sa realizovalo od 27. do 30. 4. 2020. Zahŕňalo činnosti obcí, ktorými mala byť preverená funkčnosť systému ESDB a metodika sčítania domov a bytov. Predchádzalo mu testovanie návrhu elektronického

formulára podľa testovacích scenárov a online školenie poverených osôb zúčastnených obcí.

Na úrovni informačného systému ESDB sa testovalo prihlásenie do systému, funkčnosť e-mailovej komunikácie na zasielanie prihlasovacích údajov, funkčnosť SMS komunikácie na zaslanie hesla a technické zručnosti na zmenu hesla po prvom prihlásení. Rovnako sa overovala zrozumiteľnosť procesu prideľovania rolí, technické požiadavky na internet, technické zručnosti pri inštalácii podporovaných prehliadačov a ich verzií pre ESDB, overenie schopnosti prípravy definovanej šablóny a import údajov od správcov vo formáte .xml a .xlsx do ESDB. Overila sa práca v systéme ESDB s dotazníkovým a databázovým formulárom, funkcia monitoringu sčítania domov a bytov a editácia záznamov a premenných za domy a byty a štatistických adresných bodov v rámci obsahovej časti. Mimo systému sa overila priama integrácia na register adries a premietanie zmien vykonaných v registri adries do ESDB. Počas pilotu sa otestovala aj správnosť a zrozumiteľnosť metodických vysvetliviek a metodické príručky. Do pilotu sa celkovo zapojilo 11 oslovených obcí, ktoré boli vybraté na základe zvolených kritérií (veľkostná skupina obce, výskyt marginalizovaných rómskych komunít v obci, nevyplnenosť údajov X, Y z registra adries). Účasť obcí bola dobrovoľná, každá obec mohla editovať odporúčaných 200 záznamom o bytoch v domoch vo svojom katastrálnom území. Záznamy obcí zúčastnených na pilotnom zisťovaní sa uchovali v systéme na ostrý zber údajov ESDB. Výstupným materiálom bol dotazník spätnej väzby od každej zúčastnenej obce, z ktorého informácie a relevantné pripomienky sa posúdili, prijali a zapracovali do informačného systému ESDB či metodiky SODB 2021.

Rovnako ako pri sčítaní domov a bytov aj **sčítaniu obyvateľov predchádzalo pilotné zisťovanie**. Pilotu ESO predchádzalo už spomenuté testovanie sčítacieho formulára na sčítanie obyvateľov, testovanie podľa testovacích scenárov a zaškolenie expertov oddelenia SODB 2021 a pracovníkov krajských pracovísk ŠÚ SR. Cieľom bolo overiť proces a funkčnosť elektronického sčítania vo vzťahu k metodike, technológii, softvéru a k terénu. Pilot ESO bol rozdelený do dvoch etáp.

Prvá etapa pilotného zisťovania ESO prebiehala od 21. 9. 2020 do 27. 9. 2020 a realizovali ju obyvatelia prostredníctvom internetu. Testovala sa práca s formulárom, jeho obsah, funkčnosť, vizuálne stvárnenie, taktiež obsah, rozsah a umiestnenie metodických vysvetliviek v sčítacom formulári. Overoval sa čas potrebný na vyplnenie formulára, orientácia vo formulári a monitoring sčítania. Na účely metodiky sa zisťovala zrozumiteľnosť formulára a metodických vysvetliviek k jednotlivým otázkam, či vypĺňanie údajov je pre účastníkov pilotu jednoduché, či používajú metodické vysvetlivky k jednotlivým otázkam a či sú vysvetlivky jednoznačné. Ďalej sa v rámci technológie a softvéru overovalo samotné prihlásenie na portál, autentifikácia, rýchlosť webovej aplikácie a prenos údajov. Formulár typu A vyplnilo spolu 1 578 respondentov a formulár typu B vyplnilo 72 respondentov. Obyvatelia vyjadrili svoje pripomienky a postrehy prostredníctvom dotazníka spätnej väzby.

Druhá etapa pilotného zisťovania ESO prebiehala od 2. 11. 2020 do 13. 11. 2020 a zameriavala sa na otestovanie činností v teréne, teda sčítanie sa pomocou mobilného asistenta sčítania, monitorovanie ich práce a logistiku. V tejto fáze boli preverené aj úlohy obcí a call-centra. Z hľadiska terénu sa analyzovala potreba preveriť organizačné aspekty, prácu s tabletom t. j. ich funkčnosť a vhodnosť

parametrov, proces nahlásenia požiadavky na mobilného asistenta sčítania, práca s virtuálnym asistenčným obvodom, simulácie práce call-centra, predikovanie času mobilného asistenta potrebného na cestovanie a odhad času cestovania, dĺžka dopytovania. Testovala sa webová aplikácia e-zber ESO (formulár typu A aj typu B), webová aplikácia na podporu asistentov sčítania, mobilná aplikácia pre mobilných asistentov sčítania a interný monitoring priebehu sčítania. Spolu sa do testovania zapojilo 637 respondentov z toho formulár typu A vyplnilo 369 ľudí a formulár typu B vyplnilo 268 ľudí. Spätná väzba účastníkov pilotu tejto fázy sa zaznamenala formou hodnotiaceho dotazníka.

Výsledkom oboch etáp pilotného zisťovania ESO bolo skvalitnenie systému a relevantné pripomienky z dotazníkov vrátane odporúčaní pre terén a metodiku sa vyhodnotili a primerane implementovali.

Štatistický úrad SR v rámci prípravy SODB 2021 zrealizoval početné množstvo aktivít smerujúcich ku skvalitneniu všetkých súčastí sčítania, pričom zohľadnil medzinárodné a národné požiadavky, implementoval výsledky testovaní a zisťovaní a prihliadal na aktuálne a budúce potreby používateľov cenзовých údajov.

3. ŠKOLENIA SODB 2021 FORMOU E-LEARNINGU

Základným pilierom každého úspešného projektu je príprava zainteresovaných strán. Za prípravu možno považovať aj školenie, ktoré je nevyhnutnou súčasťou dosiahnutia plánovaných cieľov daného projektu, keďže zabezpečuje získanie odborných vedomostí účastníkom o danej problematike. Vzhľadom na mimoriadnu situáciu spôsobenú pandemiou COVID-19, Štatistický úrad SR prehodnotil formu školení elektronického SODB 2021 a namiesto tradičného školenia s osobnou účasťou prednášajúcich a školených pripravil dištančnú formu zaškolenia – e-learning.

E-learningové školenie by sme mohli charakterizovať ako moderný spôsob výučby, v ktorom sa môže využívať akékoľvek digitálne zariadenie a vo forme samoštúdia sa účastníci oboznámia s obsahom školenia. V rámci e-learningu sa účastníci školenia veľmi rýchlo a efektívne naučia pracovať s novým informačným systémom projektu a následne plnia rôzne podmienky, ktoré sú potrebné na absolvovanie školenia. Tento spôsob školenia vo verejnej správe nebol doteraz často využívaný, existovali rôzne obavy a skeptické názory, ako to samosprávy zvládnu. Vďaka elektronizácii, resp. informatizácii verejnej správy mali obce dostatočnú techniku a technologické zručnosti potrebné na takúto online formu školenia. Samosprávy boli vopred informované, že na absolvovanie školenia k SODB 2021 je nevyhnutné si zabezpečiť funkčný počítač, respektíve notebook s internetovým pripojením a reproduktor, na čo im Štatistický úrad SR poskytol aj finančné prostriedky.

E-learningové školenia, rovnako ako aj samotné sčítanie, boli rozdelené na dve samostatné skupiny, a to na školenie sčítania domov a bytov a na školenie sčítania obyvateľov. Školenia sa uskutočnili na školiacom portáli, ktorý vytvoril ŠÚ SR v spolupráci s dodávateľom informačného systému SODB 2021. Pozvánky na jednotlivé školenia boli vopred rozdistribuované účastníkom školenia a obsahovali dôležité informácie, napríklad ako dokončiť registráciu a aktivovať vlastný používateľský účet na e-learningovom portáli.

Proces práce účastníkov týchto školení bol vymedzený vždy rovnakým postupom. Museli si naštudovať všetky školiace dokumenty, ktoré boli umiestnené na platforme. Dôležitým prvkom online školení okrem legislatívnych materiálov boli aj vzdelávacie a inštruktážne videá, ktoré boli dostupné počas celej „doby sčítania“. Táto funkcionality bola oproti tradičným školeniam veľkou výhodou a pomocou pre osoby vykonávajúce SODB 2021. Súčasťou e-learningového školenia boli ďalšie užitočné školiace materiály vo forme metodických pokynov, metodických vysvetliviek k formuláru alebo príručky pre prácu so systémom a s aplikáciami SODB 2021. Keďže epidemická situácia prinášala veľa zmien aj v národnej legislatíve, obsah školení sa priebežne aktualizoval. Novela zákona, novely príslušných opatrení, resp. dodatky metodických pokynov po zverejnení boli prístupné aj na školiacom portáli, o čom boli účastníci školení včas informovaní.

Pri všetkých školeniach formou e-learningu sa teoretické znalosti o funkčnosti informačného systému SODB 2021 overili absolvovaním krátkoho výstupného testu, ktorý sa automaticky vyhodnotil po odoslaní odpovede. K dispozícii boli tri testy, z ktorých bolo potrebné absolvovať jeden a to s úspešnosťou minimálne 80 %. Po jeho úspešnom absolvovaní účastníci školenia získali certifikát o absolvovaní školenia. Bez tohto certifikátu nebola umožnená práca v informačnom systéme SODB 2021.

Prvé **e-learningové školenie** bolo pripravené **na sčítanie domov a bytov**. V termíne od 18. do 28. mája 2020 bola povinná každá poverená osoba zo strany samosprávy, ktorá bola určená ako zodpovedná osoba za ESDB v danej obci, ako aj manažér poverenej osoby, povinná absolvovať e-learningové školenie. 10-dňové online vzdelanie sa skončilo s 97% úspešnosťou, keď z 5 289 účastníkov školenia 5 155 absolvovalo školenie úspešne s výstupným testom. Najčastejšie problémy neúspešných účastníkov školenia pre sčítanie domov a bytov znázorňuje tabuľka č. 1 – neúspešnosť na testoch, nevyužívanie všetkých pokusov testov, neprihlásenie sa na školiaci portál v určenom časovom intervale. Pre neúspešných účastníkov bol zabezpečený náhradný termín online školenia.

Tabuľka č. 1: Počet neúspešných účastníkov školenia pre ESDB

Kraj	Neúspešný test	Nevyužité pokusy testov	Neprihlásení používatelia
Bratislavský kraj	3	1	1
Trnavský kraj	8	0	0
Nitriansky kraj	12	1	2
Trenčiansky kraj	8	2	1
Banskobystrický kraj	16	1	0
Žilinský kraj	12	8	4
Prešovský kraj	20	9	2
Košický kraj	18	5	0
Spolu	97	27	10

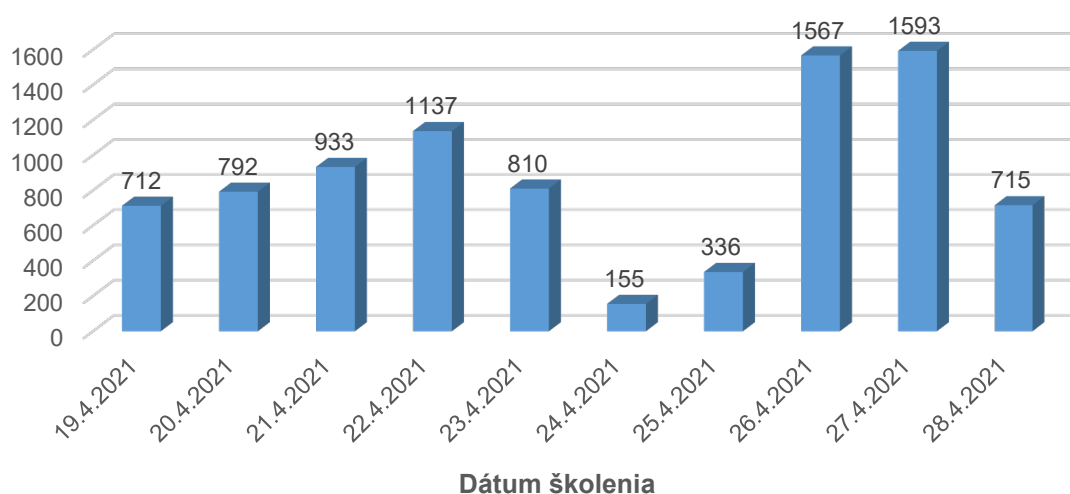
Zdroj: ŠÚ SR, vlastné spracovanie

Prvé e-learningové školenie o sčítaní obyvateľov bolo školenie pre kontaktné osoby, ktoré boli určené starostom obce a zodpovedali za koordinovanie sčítania v obci. V termíne od 11. do 24. januára 2021 sa zaškolili všetky kontaktné osoby obce v počte

2 926 obcí, 1 vojenský obvod Valaškovce nemal kontaktnú osobu pretože obec nemá obyvateľov na svojom území. Kontaktným osobám nebolo potrebné absolvovať výstupný test.

Z dôvodu závažnej epidemickej situácie a posunu asistovaného sčítania **školenie asistentov sčítania** bolo preložené na neskorší termín od 19. do 28. apríla 2021. Úlohou asistenta sčítania počas ESO bolo asistovať pri elektronickom sčítaní obyvateľom, ktorí nemali elektronické zariadenie, potrebné zručnosti alebo im v samosčítaní bránil iný dôvod. V e-learningovom portáli bolo evidovaných 8 820 asistentov sčítania vrátane 5056 mobilných asistentov a 3764 stacionárnych asistentov. Test o odbornej spôsobilosti úspešne absolvovalo 8750 asistentov sčítania (5007 mobilných asistentov a 3743 stacionárnych asistentov) ktorí mohli začať svoju prácu v teréne. Certifikát nezískalo 70 asistentov sčítania (49 mobilných asistentov a 21 stacionárnych asistentov). Aj v tomto prípade bol pre neúspešných asistentov zabezpečený náhradný termín e-learningového školenia. Graf č. 1 zobrazuje počet získaných certifikátov za každý deň počas celého obdobia školenia asistentov sčítania.

Graf č. 1: Počet získaných certifikátov za deň



Zdroj: ŠÚ SR, vlastné spracovanie

Jedinečnosťou e-learningového školenia asistentov sčítania bol zvlášť vytvorený nástroj na evidenciu jednotlivých asistentov na školiacom portáli. Táto funkcionality bola dostupná len pre kontaktné osoby v obci. Spomínaný nástroj slúžil na pridávanie a editovanie asistentov sčítania v samotnom školiacom portáli počas celého procesu asistovaného sčítania obyvateľov. To znamenalo, že obce mali možnosť flexibilne meniť asistentov sčítania a noví asistenti sčítania mohli počas celej „doby sčítania“ absolvovať školenie a získať certifikát o odbornej spôsobilosti. V prípade, že asistent získal certifikát a spĺňal všetky požiadavky zo zákona, ktoré boli potrebné pre prácu asistenta sčítania, kontaktná osoba v obci vedela nastaviť stav asistenta sčítania na „a“. Asistenti sčítania, ktorí boli označení stavom „aktívny“ dostali automaticky prístup do aplikácie pre SODB 2021 a mohli vykonávať asistované sčítanie v teréne.

Obce často využívali flexibilnú výmenu asistentov sčítania, pretože niektorí už vyškolení asistenti sčítania ochoreli a dostali sa do karantény, resp. sa rozhodli ukončiť

prácu asistenta pred skončením samotného asistovaného sčítania a obec musela čo najrýchlejšie zabezpečiť nového asistenta sčítania.

Napriek tomu, že situácia súvisiaca so šírením ochorenia COVID-19 prinútila ŠÚ SR k rýchlemu prechodu na e-learningovú platformu, pracovníci ŠÚ SR za krátky čas pripravili celý obsah e-learningu. Naučili sme sa realizovať a absolvovať školenia novou online formou a zvykli sme si na túto formu. Účastníci školení sa mohli pripojiť kedykoľvek a odkiaľkoľvek cez počítač alebo notebook, naplánovať si svoj vlastný čas a absolvovať školenie aj z domu bez ohľadu na svoju geografickú polohu, čo považujeme za veľké pozitívum. Mohli opakovať obsah školenia toľkokrát, koľkokrát potrebovali pre vlastné individuálne potreby, na rozdiel od tradičného školenia. Práve táto flexibilita a komplexnosť je zásadným dôvodom a faktorom, prečo predpokladáme, že e-learning by sme mohli využívať v budúcnosti nielen pri ďalších cenzoch o obyvateľoch, ale aj pri iných štatistických zisťovaniach.

4. FINANCOVANIE REALIZÁCIE TERÉNNÉHO ZISŤOVANIA SODB 2021

Všetkým obciam Slovenskej republiky bola pred začatím sčítania domov a bytov ako aj sčítania obyvateľov poskytnutá dotácia, ktorú mohli využiť na oprávnené náklady súvisiace s materiálnym, technickým a organizačným zabezpečením sčítania.

K sčítaniu domov a bytov a k sčítaniu obyvateľov sa pristupovalo osobitne, tak ako v metodike, tak aj vo financovaní.

Pri sčítaní domov a bytov, ktoré prebiehalo ako prvé sa vychádzalo z opatrenia č. 100/2020 Z. z. a z metodického pokynu č. 10900-0018/2020, ktorý určoval metodiku financovania pri sčítaní domov a bytov, pričom išlo predovšetkým o odmeňovanie poverených osôb (ide o osoby, ktoré vykonávali ESDB v príslušnej obci), správcov bytových domov alebo o prostriedky určené na režijné náklady. Výška paušálnej dotácie bola určená na základe počtu obyvateľov obce s trvalým pobytom na území obce zisteného z údajov ŠÚ SR podľa stavu k 31. decembru 2019 a na základe počtu bytov v obci podľa stavu v katastri nehnuteľností SR k 31. decembru 2019. Obci bola poskytnutá dotácia vo výške 4 eurá za každý byt nachádzajúci sa na jej území.

V prípade keď obec k rozhodujúcemu okamihu sčítania (t. j. k 1. januáru 2021) sčítala na svojom území minimálne o 20 bytov viac ako bol počet bytov v obci, za ktorý dostala dotáciu mohla Štatistický úrad SR požiadať o poskytnutie doplatku dotácie.

Z celkového počtu 2 927 obcí malo na doplatok dotácie nárok 1 284 obcí, z ktorých si zažiadalo o doplatok dotácie 484 obcí. Doplatok dotácie bol obciam poskytnutý začiatkom júna 2021 na uvedené čísla bankových účtov, ktoré zadali vo svojej žiadosti. Doplatok dotácie sa využil predovšetkým na refinancovanie nákladov spojených so sčítaním domov a bytov, ktoré obci vznikli v priebehu ESDB a prvotne ich obec zaplatila z vlastných obecných zdrojov.

Po skončení sčítania domov a bytov bolo potrebné aby obec finančné prostriedky na sčítanie domov a bytov (dotáciu a doplatok dotácie) vyúčtovala a v predpísanej podobe vyúčtovanie zaslala na adresu Štatistického úradu SR najneskôr do 15. júna 2021. Nepoužitú finančnú sumu (ak ich suma presiahla 5 eur) boli obce povinné vrátiť na depozitný účet ŠÚ SR. Išlo o 216 obcí Slovenskej republiky, pričom podiel vrátených finančných prostriedkov bol 4,02 %.

Pri sčítaní obyvateľov sa vychádzalo z metodického pokynu č. 15355/2020 a opatrenia č. 307/2020, ktoré vymedzovali základnú metodiku, výšky odmien, určovali pracovnoprávne vzťahy ako aj všetky oprávnené výdavky a pod. Novela zákona si vyžiadala doplniť spomínaný metodický pokyn č. 15355/2020 metodickým pokynom č. 10900-1434/2021, ktorým sa vymedzili skutočnosti spojené s odsunutím asistovanej časti sčítania obyvateľov. Odsunutie asistovaného sčítania však nemalo vplyv na financie, pretože výkon asistentov sčítania sa nepredĺžil iba časovo odsunul.

Všetkým obciam a mestám bola zaslaná začiatkom roka 2021 dotácia, ktorej výška bola taktiež ako pri sčítaní domov a bytov určená všeobecným vzorcom definovaným v metodike. Na základe pokynu Ministerstva financií Slovenskej republiky ŠÚ SR vydá pokyn na vyúčtovanie.

Financovanie sčítania domov a bytov bolo ukončené v 2. kvartáli roka 2021, keď všetky obce SR poslali ŠÚ SR vyúčtovanie a následne po ich kontrole bola pripravená a zaslaná správa pre Ministerstvo financií SR. Financovanie sčítania obyvateľov ešte nie je ukončené, vyúčtovanie je plánované na 1. kvartál roka 2022.

Financovanie v oboch spomínaných prípadoch predstavuje rozsiahlu a dôležitú časť sčítania. Dotácie umožňovali pokrytie nákladov na réžiu ako aj na personálne zabezpečenie. Na úspešnú realizáciu sčítania bolo kľúčové správne pochopenie metodiky zo strany obcí. Dôležitú úlohu preto zohrávalo aj usmerňovanie obcí zo strany ŠÚ SR, ktoré eliminovalo možné nezrovnalosti pri prípadnej kontrole hospodárenia s verejnými financami v obciach.

5. VYBAVENIE OBCÍ NA ZABEZPEČENIE SČÍTANIA OBYVATEĽOV 2021

Realizácia sčítania obyvateľov si vyžiadala zabezpečenie technického, hygienického a ostatného vybavenia, ktoré bolo určené obciam. Štatistický úrad SR na zabezpečenie asistovaného sčítania obyvateľov poskytol obciam **technické vybavenie** 6 000 tabletov a ku každému SIM kartu. Počet tabletov závisel od odporúčaného počtu mobilných asistentov, ktorý stanovil ŠÚ SR. Pri sčítaní obyvateľov sa využilo 5 424 tabletov. Ďalších 576 tabletov slúžilo ako rezerva na krajských pracoviskách ŠÚ SR v prípade poškodenia, nefunkčnosti tabletu alebo v prípade zvýšenia počtu mobilných asistentov sčítania v obci.

Tabuľka č. 2: Počet tabletov využívaných počas SODB 2021

Kraj	Počet obcí	Počet tabletov
Bratislavský kraj	89	494
Trnavský kraj	251	511
Trenčiansky kraj	276	547
Žilinský kraj	315	640
Banskobystrický kraj	516	775
Nitriansky kraj	354	646
Prešovský kraj	665	999
Košický kraj	461	812
Spolu	2927	5424

Zdroj: ŠÚ SR, vlastné spracovanie

Mobilní asistenti sčítania mali v tabletoch nainštalovanú aplikáciu SODB 2021 s formulármi, pomocou ktorej sčítavali obyvateľov. Z dôvodu zefektívnenia práce boli všetky iné aplikácie v tabletoch vypnuté.

Pre epidemickú situáciu spojenú s COVID-19 ŠÚ SR zabezpečil pre všetkých mobilných asistentov sčítania, kontaktné miesta a stacionárnych asistentov sčítania ochranné hygienické pomôcky - gumené rukavice, respirátory, dezinfekčné prostriedky.

Súčasťou vybavenia asistentov sčítania, ktoré zabezpečil ŠÚ SR boli okrem tabletu a hygienických pomôcok aj preukaz asistenta sčítania, ktorý slúžil na identifikáciu a overenie asistenta sčítania a ďalšie predmety (taška na tablet a dokumenty, obal so šnúrkou na preukaz, zápisník, pero, mini baterka), ktoré sa využili pri plnení úloh spojených so sčítaním. Kontaktné osoby mali k dispozícii rovnaké predmety bez pomôcok určených asistentom.

Distribúciu tabletov, hygienických pomôcok a ostatného vybavenia zabezpečoval buď priamo Štatistický úrad SR prostredníctvom svojich krajských pracovísk alebo ním poverený spolupracujúci dodávateľ vybavenia.

Štatistický úrad SR chce oceniť kvalitnú prácu obcí pri SODB 2021, preto zariadil, že každá obec dostane taký počet tabletov, aký mala k dispozícii počas asistovaného sčítania. Tablety z rezervy budú rozdelené obciam v najmenej rozvinutých okresoch podľa zoznamu zverejneného Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny.

6. CALL-CENTRUM PRE SČÍTANIE OBYVATEĽOV 2021

Call-centrum bolo jedným z komunikačných a informačných kanálov. Počas sčítania domov a bytov call-centrum nebolo potrebné. Komunikácia bola zabezpečená na úrovni špecialistov, pretože túto etapu realizovali obce, resp. ich zamestnanci, ktorí pracovali v danej oblasti (zamestnanci stavebných úradov/odborov, registrácie pobytu, matrík a pod.). Na strane krajských pracovísk ŠÚ SR boli k dispozícii zamestnanci – špecialisti, ktorí na dennej báze komunikovali s obcami od prvej písomnej informácie o SODB 2021 zaslanej Štatistickým úradom SR obciam až po ukončenie sčítania obyvateľov.

Pre sčítanie obyvateľov už bolo call-centrum ako komunikačný kanál zabezpečené, avšak nebolo jediným. Komunikačným kanálom pre obyvateľov bol tiež kontaktný formulár na stránke www.scitanie.sk a e-mailová adresa sodb2021@statistics.sk. Informácie boli zverejnené priamo na stránke sčítania, poskytovali ich aj kontaktné osoby v obciach a špecialisti SODB 2021 v ústredí a na krajských pracoviskách ŠÚ SR.

Snaha bola vytvoriť používateľský komfort, aby mal obyvateľ možnosť informovať sa spôsobom jemu blízky a aby mal istotu, že vyplní sčítací formulár správne.

ŠÚ SR vyhlásil transparentné verejné obstarávanie na služby externého call-centra a zabezpečil profesionálnu spoločnosť. Zmluvne bolo v externom call-centre zabezpečených 35 agentov 12 hodín denne, sedem dní v týždni v čase od 15. februára 2021 do 31. marca 2021.

Z obavy, že externé call-centrum nebude kapacitne stačiť, bolo zabezpečené tiež interné call-centrum, v ktorom boli pripravení agenti z radov zamestnancov krajských pracovísk ŠÚ SR (priemerne 10 agentov na každom pracovisku úradu), ktorí sa striedali. Maximálne pracovalo 32, minimálne 16 agentov denne (2 – 4 agenti z každého krajského pracoviska ŠÚ SR), najprv 12 hodín a sedem dní v týždni, neskôr s ohľadom na nízku zaťaženosť 8 hodín a päť dní v týždni.

Vplyvom pandémie COVID-19 bola činnosť call-centier tiež rozdelená na 2 etapy. To si vyžiadalo dodatok k zmluve s firmou, ktorá prevádzkovala externé call-centrum. Zmluva bola predĺžená do 31. mája 2021. Posledné dva týždne asistovaného sčítania boli nasadení iba agenti interného call-centra, a to aj cez posledný víkend.

Na webe sčítania boli zverejnené dve telefónne čísla, jedno pre externé, druhé pre interné call-centrum. Číslo externého call-centra bolo uvedené aj na plagátoch a letákoch. Obe čísla boli dispozíciou boli počas oboch etáp sčítania obyvateľov.

Pri stanovovaní úloh pre call-centrá sa brali do úvahy potreby SODB 2021, t. j. obsah informácií, ktoré bude obyvateľ potrebovať, ale tiež dostatok informácií o tom, ako a kde sa obyvateľ môže sčítať. Agenti call-centier týmito informáciami plnohodnotne disponovali, keďže všetci agenti boli vyškolení prostredníctvom e-learningového portálu na každú z etáp sčítania zvlášť.

Zásadnou úlohou call-centier bola podpora obyvateľom pri asistovanom sčítaní tým, že agenti call-centier zaznamenávali požiadavky obyvateľov na mobilného asistenta sčítania. Požiadavka na mobilného asistenta sčítania bola súčasťou metodiky a aj systému zberu údajov o obyvateľoch a slúžila hlavne obyvateľom, ktorí z akéhokoľvek dôvodu nemohli využiť iný spôsob sčítania sa, čím sa myslí samosčítanie alebo asistované sčítanie na kontaktnom mieste. Požiadavka na mobilného asistenta sčítania sa dala nahlásiť výlučne telefonicky. Tento spôsob bol najefektívnejší a ľahko dostupný znevýhodneným skupinám obyvateľstva, pre ktoré bol predovšetkým určený.

Rozdelením sčítania bola plánovaná 6-týždňová činnosť call-centier predĺžená na dvakrát po 6 týždňov. Tým sa nápor na agentov v danom čase znížil.

Počas samosčítania agenti poskytovali informácie prevažne metodického charakteru o jednotlivých otázkach sčítacieho formulára, ale aj o spôsobe, ako sa prihlásiť či vyplniť sčítací formulár alebo ako ho uložiť a získať potvrdenie o sčítaní sa. Odpovedali tiež na všeobecné otázky, napríklad ako a kde sa môžu obyvatelia sčítať alebo kde nájsť sčítací formulár, resp. webovú či mobilnú aplikáciu.

Pri asistovanom sčítaní agenti poskytovali prevažne všeobecné informácie, napríklad ako a kde je možné sčítať sa, kde nájsť kontaktné miesto, ako si majú zavolať mobilného asistenta sčítania a pod. Pri poslednom uvedenom príklade obyčajne nasledoval záznam požiadavky na mobilného asistenta sčítania.

Počty hovorov, ktoré agenti call-centier vybavili počas jednotlivých etáp sčítania obyvateľov, sú uvedené v tabuľke č. 3.

Tabuľka č. 3: Call-centrá SODB 2021 – počet vybavených hovorov počas zberu údajov o obyvateľoch

	Počet hovorov			Podiel hovorov
	samosčítanie	asistované sčítanie	spolu	
Externé call-centrum	15 776	1 076	16 852	84,30%
Interné call-centrum	989	2 148	3 138	15,70%
Spolu	16 765	3 224	19 990	100,00%

Zdroj: externé call-centrum, ŠÚ SR, vlastné spracovanie

V etape asistovaného sčítania bolo počas 3 224 hovorov zaznamenaných len agentmi call-centier 4 434 požiadaviek na mobilného asistenta sčítania. Tu treba spomenúť, že požiadavky zaznamenávali aj kontaktné osoby v obciach. Počas jedného hovoru mohol obyvateľ nahlásiť jednu alebo viac požiadaviek. Podmienkou evidencie požiadaviek bolo „čo obyvateľ, to požiadavka“. Napríklad okrem seba mohol obyvateľ nahlásiť požiadavku za manžela, manželku, rodiča, dieťa a pod. Nahlásenú požiadavku agent zaznamenal do informačného systému. Agenti zaznamenávali požiadavky s plnou kontaktnou adresou obyvateľa z ktorejkoľvek obce na Slovensku. Evidencia sa premietla do aplikácie pre mobilného asistenta sčítania, ktorému bola požiadavka územne priradená. Aplikácia pre mobilných asistentov obsahovala mapku aj zoznam požiadaviek s adresami, telefónnymi číslami a elektronickým sčítacím formulárom. Aplikácia umožnila priame telefonovanie a priame otvorenie elektronického sčítacieho formulára. V tejto etape bolo možné evidovať iba požiadavky obyvateľov, ktorí sa zdržiavali na Slovensku.

Tabuľka č. 4: Call-centrá SODB 2021 – počet zaevidovaných požiadaviek na mobilného asistenta počas zberu údajov o obyvateľoch

Požiadavky	Počet
Zaevidované spolu	4 434
z toho: vybavené	3 878
nevybavené	556
z toho: zrušené	531
evidované	20
priradené	5

Zdroj: externé call-centrum, ŠÚ SR, vlastné spracovanie

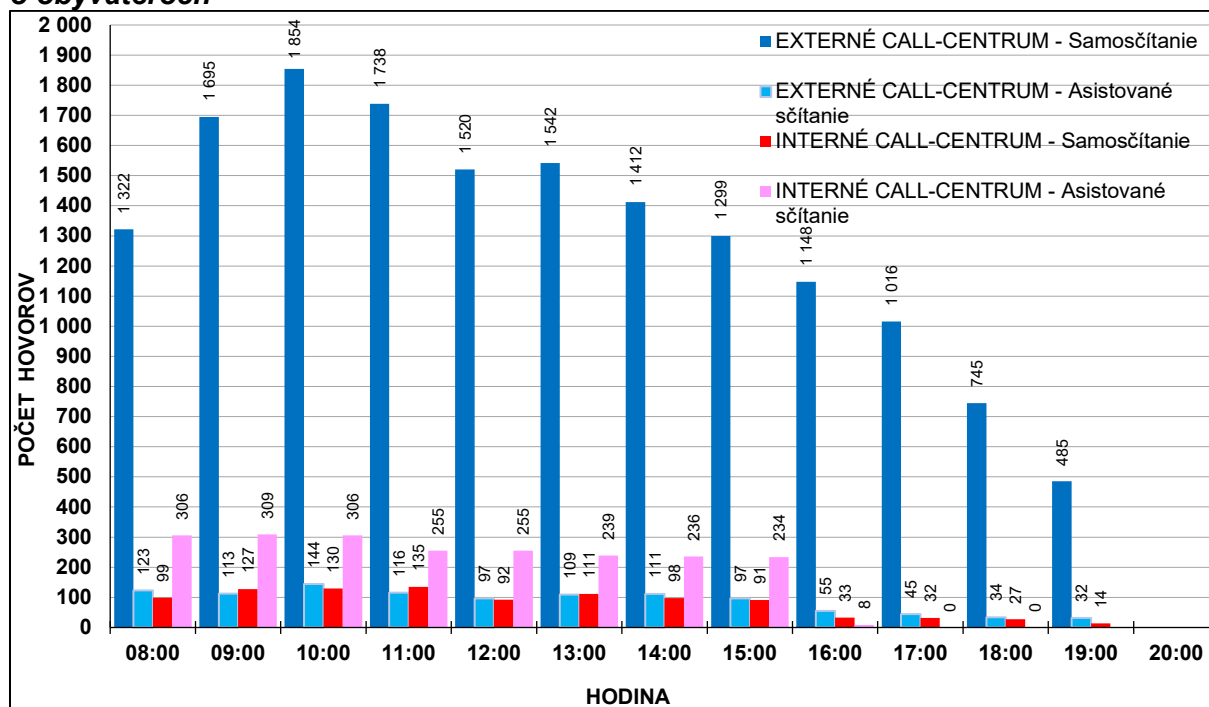
Ako je uvedené v tabuľke č. 4, nie všetky požiadavky bolo možné vybaviť tak, že mobilný asistent sčítania navštívil domácnosť a pomohol obyvateľovi vyplniť elektronický sčítací formulár. Niektoré požiadavky boli zrušené, pretože boli duplicitné, pretože ich zaznamenali aj kontaktné osoby v obci, ale aj niektorí z agentov call-centier. Niektoré boli zaevidované aj priradené konkrétnym mobilným asistentom sčítania, avšak boli nahlásené posledný deň sčítania a z časového hľadiska nebolo reálne obyvateľa navštíviť.

Graf č. 2 udáva zaťaženosť call-centier počas jednotlivých hodín nasadenia v oboch etapách sčítania obyvateľov. Z grafu je zrejmé, že nápor telefonátov bol prevažne v doobedňajších hodinách.

Graf č. 3 prezentuje zaťaženie agentov počas samosčítania. Najviac hovorov agenti vybavili na začiatku a na konci samosčítania.

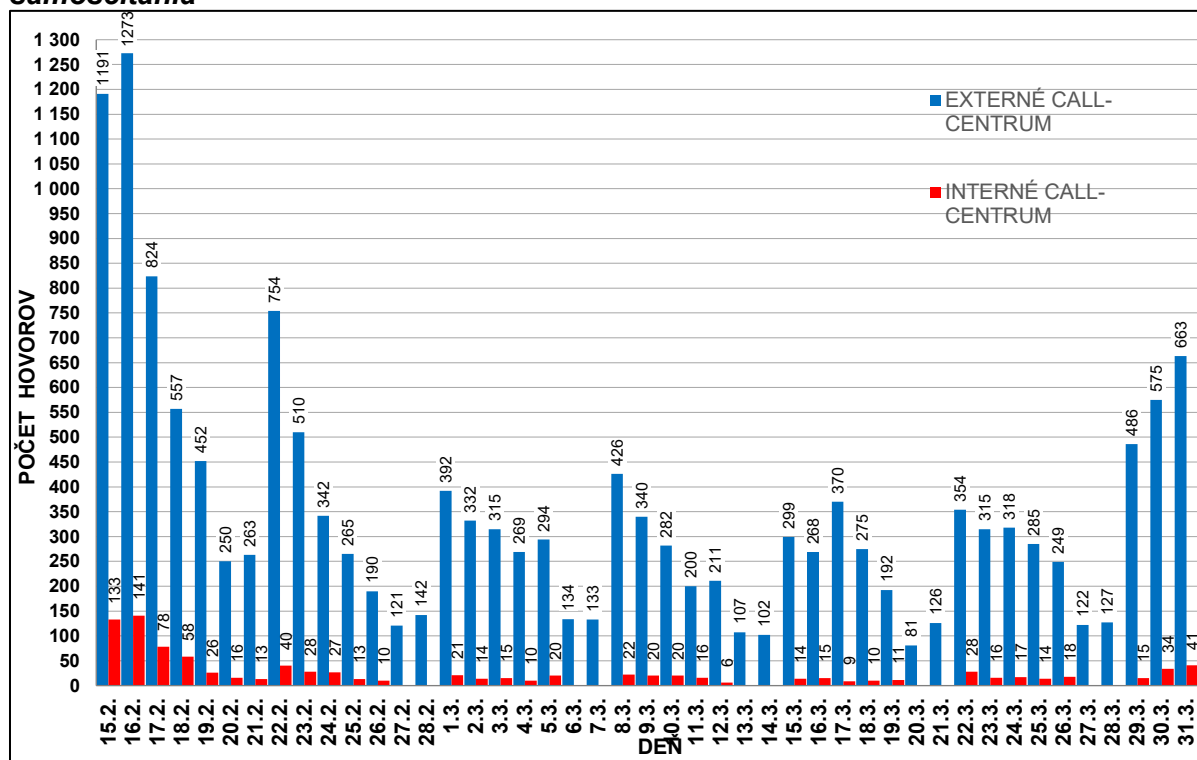
Graf č. 4 prezentuje zaťaženie agentov počas asistovaného sčítania. Najviac hovorov v tejto etape vybavili agenti až posledný deň asistovaného sčítania.

Graf č. 2: Call-centrá SODB 2021 – frekvencia hovorov počas zberu údajov o obyvateľoch



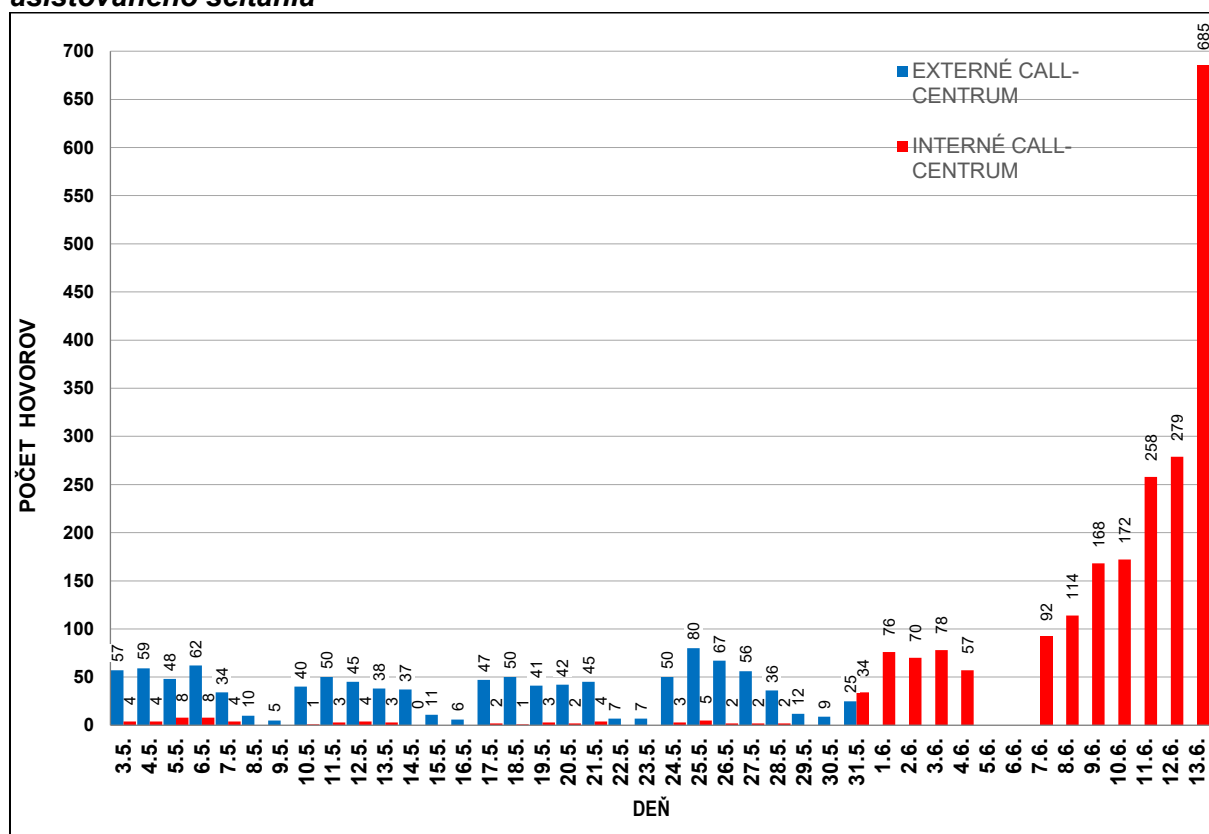
Zdroj: externé call-centrum, ŠÚ SR, vlastné spracovanie

Graf č. 3: Call-centrá SODB 2021 – počet hovorov podľa jednotlivých dní počas samosčítania



Zdroj: externé call-centrum, ŠÚ SR, vlastné spracovanie

Graf č. 4: Call-centrá SODB 2021 – počet hovorov podľa jednotlivých dní počas asistovaného sčítania



Zdroj: externé call-centrum, ŠÚ SR, vlastné spracovanie

Agenti call-centra sa nevyhli ani všetečným telefonátom obyvateľov, ktorí rôznymi spôsobmi spochybňovali sčítanie všeobecne, agentov ako osoby, úrad ako zástupcu štátu a podobne. Je však potešujúce, že takýchto hovorov bolo neporovnateľne menej než tých, ktoré sa týkali obsahu alebo formy sčítania, či elektronického formulára.

V procese sčítania a priblíženia SODB 2021 obyvateľom bolo call-centrum jednou z možných služieb. Napriek tomu, že nebola využitá podľa predpokladu, bola potrebnou a nezameniteľnou službou, s ktorou treba počítať i v budúcich cenzoach. Pretože vždy bude existovať skupina digitálne vylúčených obyvateľov a tiež taká, ktorá pri získavaní informácií preferuje telefonickú pred e-mailovou komunikáciou.

7. ZÁVER

Príspevok dokumentuje komplexnosť a dôležitosť SODB 2021 a činností súvisiacich s metodickou prípravou a zabezpečením terénu na zber údajov v čase sčítania. Jednotlivé činnosti vykonané v rámci prípravy alebo realizácie sčítania umožnili bezproblémový zber údajov v teréne o domoch, bytoch a obyvateľoch. Sčítanie pred realizačnou fázou zasiahla nepriaznivá epidemická situácia, v dôsledku čoho bolo nevyhnutné pristúpiť k legislatívnym, organizačným, technickým a metodickým zmenám, ale i k zmene spôsobov realizácie alebo fungovania podporných činností či nástrojov. Štatistický úrad SR dokázal vďaka inovatívnemu a flexibilnému prístupu čeliť mnohým výzvam a prekážkam a naplniť ciele projektu, čoho dôkazom sú výsledky sčítania a získané ocenenia.

RESUMÉ

Cieľom príspevku bolo poukázať na dôležité súčasti zabezpečenia zberu údajov počas SODB 2021. Prieskumy, testovania a pilotné zisťovania boli východiskom zberu údajov v teréne počas SODB 2021 a zároveň boli prvým oficiálnym kontaktom s obyvateľmi v súvislosti so sčítaním. S blížiacim sa termínom sčítania bolo potrebné zaškoliť spolupracujúce subjekty, na tento účel bol vytvorený portál, na ktorom prebiehali školenia formou e-learningu. Pokrytie nákladov spojených s terénnym zisťovaním sčítania bolo zabezpečené a samosprávy boli o podrobnostiach čerpania finančných prostriedkoch informované a zároveň metodicky usmernené. Okrem technického vybavenia (tablet, SIM karta pre mobilného asistenta sčítania) bolo nevyhnutné zabezpečiť aj hygienické vybavenie asistentov sčítania a kontaktných miest. Počas sčítania obyvateľov bolo v prevádzke call-centrum, ktoré poskytovalo informácie o sčítaní a prijímalo požiadavky na mobilných asistentov sčítania.

RESUME

The aim of the article was to point out the important components of ensuring data collection during the 2021 Census. Surveys, tests and pilot surveys provided a basis for field data collection during the 2021 Census and were also the first official contact with the population related to the census. With the approaching census, it was necessary to train all the collaborators, and a portal was established for this purpose, on which e-learning trainings took place. The coverage of the costs associated with the field survey of the census was ensured and the municipalities were informed about the details of drawing funds and were methodically guided as well. In addition to the technical equipment (tablet, SIM card for mobile census assistant), it was necessary to ensure the hygienic equipment of the census assistants and contact places. During the census, a call centre was in operation, which provided census information and received requests for the mobile census assistants.

Mgr. Silvia HUDECOVÁ, Mgr. Csilla KIŠŠOVÁ, Ing. Ivana MAJZLÍKOVÁ, Ing. Monika RÁKOŠOVÁ, PhDr. Michaela REGEŠOVÁ, Ing. Silvia TOMKOVIČOVÁ, Mgr. Adam ZETEK pracujú v oddelení sčítania obyvateľov, domov a bytov Štatistického úradu SR.