
PŘIHLÁŠKA do 17. ročníku soutěže

Projekt:

Název projektu:

Systém spadnul. Sčítání pokračuje

Projekt byl navržen a proveden pro:

Český statistický úřad

Na projektu se dále podíleli:

Firma/organizace:

Ogilvy, s.r.o.

Přihlašujeme do:

Komunikační disciplíny:

I.6 Krizová komunikace

Oborové kategorie:

II.5 Státní správa, politika, neziskový sektor

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie,
pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

Osoba, která projekt do soutěže předkládá:

Jméno: Naděžda Šeráková

Firma/organizace: Ogilvy, s.r.o.

Stručné shrnutí projektu:

Jaro 2021. Covid, lockdown, nízká důvěra ve vládu. Pro prvním online Sčítání lidu, domů a bytů špatná konstelace. A hned první den spadnul systém! Reputace utrpěla, v sázce byl úspěch „statistického šetření desetiletí“. Rychlá reakce a férové jednání s médii ho ale ještě během víkendu vrátily do hry. Následující měsíc a půl jsme novinářům den co den přinášeli exklusivní informace ze zákulisí. I díky tomu si Sčítání získalo sympatie, a online formou se nakonec sečetlo víc lidí, než se očekávalo.

Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:

Sčítání lidu, domů a bytů je největší statistické šetření v zemi a neobejde se bez aktivního zapojení široké veřejnosti, která je zároveň naší cílovou skupinou. Opakuje se jednou za 10 let, a to loňské bylo navíc historicky první, které se realizovalo primárně online. Úvodní kolaps elektronického systému, zvláště v kontextu předchozích neúspěšných IT systémů veřejné správy, znamenal pro úspěch celé akce významnou překážku. Zásadní výzvou bylo co nejdříve obnovit důvěru veřejnosti ve sčítání a dosáhnout maximální online sečtenosti (cíl ČSÚ byl 70 %).

Strategie:

Použili jsme zlaté pravidlo krizové komunikace: vysvětlit, napravit, omluvit se a jít konstruktivně dál. Odpovědnosti jsme se nevyhýbali a veřejnost i stakeholdery jsme záměrně informovali natolik detailně, aby už nevyvstávaly žádné nové otázky. Problém jsme nezakrývali, ale moderovali jsme, jaký mu byl přisuzován význam.

Otevřená komunikace nedala prostor pro vznik spekulací. Zároveň umožňovala kontinuitu, tj. navázat na dosavadní přátelskou komunikaci a udržet její tón, aby v ní bylo možné funkčně pokračovat poté, co krizová komunikace skončí.

Nástroje a aktivity

První statement pro média jsme vydali do hodiny, brzy odpoledne zorganizovali brífink pro média a ještě před závěrkou večerního zpravodajství informovali o znovuspuštění systému. Ve 22:19 jsme pak prostřednictvím Twitteru oslavili prvních čtvrt milionu sečtených. Vedle tiskové mluvčí Sčítání Jolany Voldánové jsme zapojili i předsedu ČSÚ Marka Rojíčka s cílem dodat komunikaci transparentnost, serióznost a převzít politickou zodpovědnost.

Celková bilance: 46 dnů intenzivní komunikace, 24/7 mediální monitoring, 57 tiskových zpráv a prohlášení a stovky odpovědí novinářům, zájmovým skupinám, municipalitám a neziskovým organizacím. Komunikovali jsme průběžné výsledky a procesní detaily, nechávali veřejnost nahlédnout do zákulisí a neopomněli ani kuriozity v podobě nabídek k sňatku nebo psích návštěv na kontaktních centrech.

Výsledky:

Zatímco první den se informace o kolapsu systému objevila v 82 % výstupů o sčítání, o pět dní později jsme vydali už jen ve 20 %, po deseti dnech 0 %. Podle pravidelného průzkumu CVVM důvěryhodnost ČSÚ jako veřejné instituce nijak neutrpěla, ba naopak ještě meziročně vzrostla z 61 % na 64 %. Podle průzkumu STEM/MARK uvažovalo před zahájením sčítání o online sečtení 67 % respondentů. Nakonec dalo online formuláři přednost 87 % lidí, počátečnímu kolapsu systému navzdory.

Weblinky:

<https://www.czso.cz/csu/czso/elektronicky-scitaci-formular-je-z-preventivnich-duvodu-docasne-nedostupny>,
<https://www.czso.cz/csu/czso/kyberneticky-utok-na-scitani-vyloucen-odstranuji-se-nedostatky-v-aplikaci>,
<https://www.czso.cz/csu/czso/online-scitani-je-opet-funkcni>