

Hohe Inbound-Kapazitäten in vier Sprachen

Für die Strukturhebung der Volkszählung betreut DemoSCOPE im Auftrag des Bundesamts für Statistik eine Hotline – mit bis zu 2000 Anfragen an Spitzentagen.

*Dominik Fröhli**

«Die Schweiz bleibt ein Land der Mieter» oder «Patchwork-Familien sind auf dem Vormarsch». Was sich in Form kurzer und aussagekräftiger Zeitungsschlagzeilen wiedergeben lässt, basiert auf Zahlen, die im Rahmen der grössten Personen- und Haushaltserhebung der Schweiz ermittelt werden: der Strukturhebung der Volkszählung des Bundesamts für Statistik BFS.

Die Volkszählung hat eine lange Tradition. Von 1850 bis 2000 lieferte sie alle zehn Jahre wichtige Strukturinformationen zur Schweizer Bevölkerung. Seit 2010 wird die Volkszählung im Einjahresrhythmus durchgeführt. Einerseits werden dabei Daten der administrativen Einwohnerregister der Gemeinden und Kantone sowie der Bundespersonenregister und des Eidgenössischen Gebäude- und Wohnungsregisters erhoben. Andererseits werden die traditionellen Volkszählungsmerkmale, die nicht in den Registern enthalten sind, in einer grossen Stichprobenerhebung, der Strukturhebung, erfragt. Dabei wird nicht mehr die gesamte Wohnbevölkerung, sondern jeweils rund 3 % der in der Schweiz gemeldeten Personen zu Themen wie Familie, Wohnsituation, Arbeit, Mobilität oder Bildung befragt. Die vom BFS erhobenen und ausgewerteten Daten erlauben eine aktuelle Beobachtung von wichtigen Veränderungen in der Bevölkerungsstruktur der Schweiz und sie stellen eine zentrale Planungs- und Entscheidungsgrundlage für Politik und Wirtschaft dar. Aufgrund der Wichtigkeit der Erhebung wurde sie von Bundesrat und Parlament für obligatorisch erklärt.

Die Personen in der jährlichen Stichprobe können wahlweise mittels Papier-Fragebogen oder per Online-Fragebogen teilnehmen. Um einen möglichst reibungslosen Erhebungsablauf und eine qualitativ hochstehende Datenerhebung sicherzustellen, braucht es eine



Bild: istock.com

Grosse Erhebungen wie die Volkszählung lösen immer auch Rückfragen aus.

Anlaufstelle, an die sich die ausgewählten Zielpersonen bei Bedarf wenden können. DemoSCOPE betreut daher im Auftrag und Namen des BFS für die Strukturhebungen der Jahre 2015 bis 2019 eine entsprechende Telefon- und E-Mail-Hotline. Diese kann kostenlos kontaktiert werden für allgemeine oder spezifische Auskünfte zur Erhebung, bei konkreten Anliegen zum korrekten Ausfüllen des Fragebogens oder für die Bestellung von Übersetzungsbroschüren und zusätzlicher oder anderssprachiger Fragebogen.

Die Hotline wird in jedem Erhebungsjahr ab Anfang Januar für gut fünf Monate betrieben, sieben Tage pro Woche in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Das Angebot wird rege genutzt. So gab es in diesem Jahr über 22 000 telefonische Anrufe und rund 3000 Anfragen per E-Mail. An absoluten Spitzentagen verzeichnete die Hotline bis zu 2000 Kontakte.

Insgesamt setzen die Vielfältigkeit der Hotline-Aufgaben, die umfangreichen Betriebszeiten, hohe Kontaktzahlen an Peak-Tagen und entsprechende Service Level Agreements ein breit aufgestelltes Hotline-Team mit entsprechendem Wissens- und Erfahrungshintergrund sowie eine reibungslos funktionierende Hotline-Infrastruktur voraus.

DemoSCOPE verfügt über entsprechende Kapazitäten und die notwendige Infrastruktur. Eine professionelle und effiziente Hotline-Lösung für die Bearbeitung hoher Kontaktzahlen in mehreren Sprachen wird dadurch sichergestellt. Ein Angebot, das vielfältig nutzbar ist. ■

**Der Autor arbeitet bei DemoSCOPE im Bereich Sozialforschung und im Projektteam für die Strukturhebung der Volkszählung. Weitere Informationen zur Volkszählung sind zu finden unter www.volkszaehlung.ch*