

Telenor Magyarország Zrt. – A Magyar Vöröskereszt és a Telenor stratégiai együttműködése

A program a MAF Társadalmi Befektetések Díj 2014-es pályázatán a MAF Közös Értékkeremtés Különdíját nyerte el

A program időtartama: 2013. május 8-tól

A programra fordított támogatás a pályázat benyújtásáig:

- Pénzben: 300.000 Ft
- Természetben: 8 tablet, 8 telefon, 8 laptop, Hipernet hozzáférés, Közösségi médiafigyelő rendszer, Kárfelmérő és befogadóhely-kezelő okostelefon alkalmazás és háttérrendszer, Eltűntszemél- kereső okostelefon alkalmazás és háttérrendszer, Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat (BESZ), Digitális esetenapló alkalmazás, 25 db okostelefon és Hipernet 4G hozzáférés.
- Önkéntes munkában: A stratégiai együttműködés folyamatossága miatt ez konkrétan nehezen azonosítható. Volt teljes vállalatot érintő katasztrófa-válaszadási képzés, és kisebb önkéntes vállalások.
- Szervezési költségek: 3 fő szervező, a stratégiai együttműködés folyamatossága miatt konkrétan nehezen azonosítható.

A program előzményei:

Katasztrófák idején a károsultaknak szóló tárgyi és pénzügyi adományok dominálnak, a segítségnyújtó szervezetek szakmai munkáját célzó segítség ritka. A korszerű mobiltechnológia használatát a Vöröskereszt saját forrásból nem képes finanszírozni, pedig az hatékonyabbá és gyorsabbá képes tenni katasztrófa-készlet- és -válaszadási munkáját, a befogadóhely- és adománykezelést, így több bajba jutott emberen, hatékonyabban segíthetnek.

A program célja:

A Telenor a Magyar Vöröskereszt (MVK) kiemelt stratégiai partnereként szaktudásával és innovatív technológiai megoldásaival nyújt folyamatos segítséget a szervezet katasztrófa-válaszadási munkájához. Az együttműködés célja, hogy a Vöröskereszt hatékonyabban és gyorsabban tudjon reagálni katasztrófák idején. Ehhez a Telenor többek között eszközökkel, technológiai fejlesztésekkel, rendelkezésre állással és önkénteseinek mozgósításával járul hozzá.

Illeszkedés a vállalat támogatási stratégiájába:

A Telenor mobilszolgáltatóként fontosnak tartja, hogy a rendelkezésére álló infokommunikációs technológiát és szaktudását a társadalom szolgálatába állítsa, és felelősségvállalási programjai ne csak ügyfelei, hanem az egész társadalom érdekeit szolgálják. Ennek megvalósításához az elsősorban pénzügyi adományozásra épülő projektek helyett hosszú távú stratégiai együttműködést alakít ki nonprofit szervezetekkel, és velük szorosan együttműködve, a szervezet és a társadalom igényeinek megfelelően közösen alakítják ki a támogatási stratégiát. A Telenor fontosnak tartja, hogy

krízishelyzetekben csatasorba állítsa saját eszközeit és technológiai lehetőségeit a bajbajutottak megsegítése és a problémák enyhítése érdekében.

A program leírása:

A Telenor kiemelt stratégiai partnerként segíti a MVK katasztrófa-válaszadási munkáját, hogy az katasztrófák esetén hatékonyan és gyorsan tudjon reagálni. Korszerű telekommunikációs eszközöket adományoz, és technológiai fejlesztéseket végez a MVK igényeinek megfelelően; krízishelyzetben díjmentesen elérhető call-centert állít fel az adománykezeléshez; a MVK kérésére mozgósítja saját önkénteseit; a katasztrófa- sújtotta területen biztosítja, megnöveli hálózati kapacitását.

Elkészült fejlesztések: a lakossági információkat összesítő Telenor Közösségi Média Információs Rendszer; a katasztrófa-válaszadást gyorsabbá, hatékonyabbá tévő Munkaerő Irányítási alkalmazás; az eltűnt személyek felkutatását, és a balatoni elsősegélyt támogató alkalmazások.

A vállalat társadalmi felelősségvállalásáért felelős szakemberek szűkítették a lehetséges partneri kört, majd a katasztrófa-válaszadási területen legnagyobb tapasztalattal és hatáskörrel rendelkező Magyar Vöröskeresztet (MVK) azonosították be első számú partnernek. A Telenor a Vöröskereszttel történő stratégiai együttműködés mellett más segélyszervezeteket is támogat mobiltechnológiához kapcsolódó támogatásokkal, pl. autós telefon-kihangsítók a szervezetek járműveibe.

Innovativitás:

A Vöröskereszt katasztrófa-készenléti és válaszadási munkáját segítő korszerű technológiai megoldások, meglévő rendszerek újragondolt felhasználási formában és új cél-megoldásokat szolgáló okostelefon-applikációk kerültek bevezetésre, amelyekkel korábban meg nem fogalmazott igényekre adnak választ az együttműködés gyakorlatban megvalósult elemei.

A Telenor a legkorszerűbb technológiát és mobileszközöket bocsátja a MVK rendelkezésére: táblagépek, okostelefonok, Hipernet.

A közösségi média innovatív felhasználása: Közösségi Média Információs Rendszer (több millió ember online aktivitását figyeli; vészhelyzetben segíti a mozgósítást, kármegelőzést)

Az innovatív fejlesztések: Munkaerő Irányítási és befogadóhely-kezelési alkalmazás, eltűntszemély-keresést segítő koordináta-jeladó alkalmazás, digitális esetnapló.

A program elemeit a természetbeni juttatások alkotják, így a program szinte teljes hozzáadott értékét ezek biztosítják. A természetbeni juttatások mértékéhez viszonyítva elenyésző mértékű pénzbeli támogatást az új rendszerek gyakorlati bemutatására, önkéntesek képzésre fordították.

Az együttműködés során felmerülő rizikófaktor, hogy a Telenor és a Vöröskereszt közös rendszerei olyan helyzetekben kerülnek alkalmazásra, amelyekre a legnehezebb felkészülni: katasztrófa-helyzetekben. A nagyobb beavatkozások esetén potenciálisan előforduló kockázatok mértéke ugyanakkor csökkenthető azáltal, hogy a Vöröskereszt a rendszerek használatára, üzemeltetésére gyakorlatokon, kisebb bevetéseken történő alkalmazás során fel tud készülni.

Partnerség:

Az együttműködés során megvalósult bizonyos megoldásokhoz már meglévő rendszerek mutációit használják, az ezek létrehozásához bevont partnerek a megoldások kidolgozásában vettek részt.

Ezen kívül a Telenor a Dunai árvíz során a sajtó és beszállító partnerei köréből is aktivizált önkénteseket.

Az együttműködés során megvalósuló technológiai fejlesztéseket a Telenor partnerei végezték; szorosan együttműködve a Vöröskereszttel, hogy minél inkább az igényeikre szabott megoldás készülhessen.

A fejlesztésben résztvevő cégek vagy jótékonyági alapon vállalták a fejlesztést, vagy üzleti alapon vettek részt a fejlesztésben.

Azok az esetek (ti. katasztrófa helyzetben), amikor önkéntesek bevonására van szükség, könnyen érthető a potenciális résztvevők számára. Az ilyenkor felmerülő igények és a feladatok is könnyen értelmezhetőek, és a társadalmi érintettség sem megkérdőjelezhető. A Telenor a felmerülő igények megfogalmazásában, a potenciális résztvevők megkeresésében és szervezésében tudja segíteni a Vöröskeresztet. Az ilyenkor bevont partnerek lehetőségeik szerint gyorsan reagálnak a felkérésre.

A Telenor saját munkatársait, mint mozgósítható önkéntes közösséget vonta be. A Telenor önkéntesei a katasztrófa helyzetben könnyen mozgósíthatók. A 2013-es dunai árvíz idején az önkéntesek a Közösségi Média Információs Központ üzemeltetésében, és a gátakon zajló munkákban vettek részt.

A cég az együttműködéssel példát is szeretne mutatni: a Dunai árvízkor a sajtó és beszállító partnerei köréből is toborzott önkénteseket toborzó levelek kiküldésével.

Az eltűnt személy-kereső applikáció ereje a közösség tudásában rejlik. Újdonsága az eddigi megoldásokhoz képest, hogy segítségével egy eltűnt személy keresésekor a szakembereknél nagyobb helyismerettel rendelkező lakosság is tetszőleges számban csatlakozhat a szakszerű kutatáshoz. Az applikációval már életet is mentettek: egy idős férfi felkutatásakor használták.

Eredmény, hatás:

A Telenor és a Vöröskereszt együttműködése hatékonyabbá és gyorsabbá teszi a segélyszervezet katasztrófa-készüléti és válaszadási munkáját, ezáltal a Telenor támogatása több tízezer embernek segíthet egy-egy nagyobb katasztrófa alkalmával.

A Munkaerő Irányítási alkalmazás a Vöröskereszt több ezer hivatásos dolgozójának és önkéntesének munkáját képes könnyebbé és hatékonyabbá tenni. Az eltűnt személyek keresését segítő koordinátajeladó alkalmazáshoz tetszőleges számú önkéntes csatlakozhat, ez kutatásonként 8-12 főt jelent + a megtalált személyek.

Balatoni Elsősegélynyújtó Szolgálat évente kb. 4000 esetet lát el; a BESZ által használt app és a mobilkészülékek várhatóan 2014-ben is hasonló számú esetben segíthetnek. A Telenor a Magyar Vöröskeresztet támogatja, de az együttműködésük közvetve más szervezeteket is érint (pl. Pest Megyei Kutató-Mentő Szolgálat).

Számos megoldás – a fejlesztések előtti, lényegesen egyszerűbb állapotban – papíron történő adminisztrációt vonz maga után. A fejlesztések során számos terület adminisztrációja digitális platformra került, ami nem csupán az adatok gyors és összetettebb felhasználását teszi lehetővé, de szükségtelenné teszi a papír és az írószerek használatát.

A Vöröskereszt szakemberei a Telenor vállalati önkéntes napján 300 fő önkéntes számára tartottak képzéseket. A vállalat munkatársai pszichoszociális és érzékenyítő képzések mellett a katasztrófa-választási feladatok ellátására (pl. elsősegélynyújtás, rádióforgalmazás, homokgát-építés, stb.) is felkészítést kaptak.

Kommunikáció:

Az együttműködés eredményeinek kommunikációjában a hagyományos kommunikációs eszközök (pl. sajtóközlemények, sajtóesemények) mellett kiemelt szerepet kap a közösségi média bevonása (pl. Telenor Facebook oldala, Instagram). Katasztrófa-helyzetben többnyire fiatalok jelentkeznek önkéntesnek, ezért a hosszú távú fenntarthatóság szempontjából a Vöröskereszt számára fontos a fiatalok, és az ő technológiai tudásuk bevonása, őket pedig sokkal hatékonyabban meg lehet szólítani a közösségi médián keresztül.

Információk:

<http://www.telenor.hu/sajto/sajtokozlemenyek/1029>

<http://www.telenor.hu/sajto/sajtokozlemenyek/1036>

<http://www.voroskereszt.hu/hireink/165-2014-evi-hirek/1783-elnt-szemelyek-felkutatásban-segit-a-magyar-voeroeskereszt-uj-okostelefon-alkalmazasa.html>

<http://www.telenor.hu/sajto/sajtokozlemenyek/1090>