

Kategória

Legjobb kommunikációs kampány

Pályázó szervezet neve

Járókelő Közhasznú Egyesület

Szervezet alapítása

Honlap

www.jarokelo.hu

Program címe

Jarokelo.hu – Ha megosztod, megoldod.

Program ideje

2012.10 – folyamatos

Program célja

A Járókelő Közhasznú Egyesület küldetése a városlakók és a köztéri illetékesek kommunikációjának segítése, valamint a közérdekű városi problémák hatékony megoldásának támogatása.

Az egyesület által üzemeltett www.jarokelo.hu oldal a városlakók és a közterületi illetékesek kommunikációját segítő felület, amelynek segítségével felhasználóbaráttá tesszük a városlakók számára a köztéri problémák bejelentését, követését, és leegyszerűsítjük a bejelentésekkel kapcsolatos kommunikációt az illetékes partnereink számára. Küldetésünk, hogy a megoldott bejelentések sikerélményével erősítsük a városlakókban a cselekvés és társadalmi felelősségvállalás attitűdjét, az illetékes partnereinkben pedig a szolgáltatói hozzáállást, valamint a tiszta kommunikációt és konstruktív hozzáállást mindkét oldalon. A társadalmi szemléletformálás mellett további célunk, hogy városaink egyre egészségesebb és élhetőbb helyé váljanak.

Tevékenységek

Célcsoportjaink a Járókelő.hu által lefedett települések internethasználó, tudatos állampolgárai vagy környezetvédelem iránt érdeklődő állampolgárai, valamint az önkormányzatok és szolgáltatók munkatársai.

Célközönségünket elsődlegesen a jarokelo.hu oldalon keresztül érjük el, áttételesen pedig a saját blogunk, közösségi médiafelületeink (Facebook, Instagram, Twitter) és a sajtómegjelenések révén juttatjuk el üzeneteinket a már meglévő és leendő felhasználóink, szimpatizánsaink számára. Kommunikációnk során bemutatjuk a

Járókelő oldalon megoldott sikersztorikat, hogy egyre több embert inspiráljunk a cselekvésre. Emellett városi különlegességeket, érdekességekről is hírt adunk, például Budapest régen, street art, vagy városfejlesztési fejlemények. A közösségi média segítségével pedig bevonjuk követőinket is, megkérdezzük a véleményüket, online beszélgetéseket generálunk, amelyek eredményeit aztán újra megosztunk, hogy a sokszínű gondolatoknak is teret adjunk, és aktív közösséget formáljunk követőinkből.

Magának a társadalmi változásnak az első és legfontosabb lépése a város lakó által megtett első bejelentés a Járókelő.hu weboldalon, amely megadja a bizalmat az önkormányzatnak/szolgáltatónak. A második lépés az illetékes által a bejelentésre adott válasz, végül pedig a probléma megoldása. Ezt a folyamatot koordinálják, felügyelik az egyesület önkéntesei, alkalmazottai, hogy a probléma biztosan eljusson a megfelelő illetékeshez a megfelelő formában, ami alapján az illetékes kielégítő választ és megoldást tud szolgáltatni a problémát észlelő bejelentőnek.

A tevékenységünk megfelelő minőségű elvégzéséhez 4 alappillért biztosítunk folyamatosan:

1. az ügykezelő önkéntesek munkájának koordinálása, segítése, oktatása, akik napi kapcsolatban vannak az oldal felhasználóival, illetékeseivel:
 - a beosztások szervezése (hogy mindig legyen elegendő kapacitás a folyamatosan érkező bejelentések feldolgozására);
 - segítségnyújtás az ügykezelők részére a problémás vagy nem egyértelmű eseteknél;
 - tudásmenedzsment;
2. magas szintű kapcsolattartás az illetékes partnerekkel (visszajelzések fogadása, problémás esetek eskalációja magasabb kapcsolattartói szintre, jó viszony kialakítása személyes találkozók által);
3. a Járókelő.hu felület technikai üzemeltetése (hibajavítások, fejlesztések koordinálása);
4. a Járókelő Egyesület mint szervezet működtetése (adminisztratív feladatok ellátása; kommunikációs és kapcsolatépítési feladatok, népszerűség növelése; pénzügyi fenntarthatóság biztosítása; az egyesület stratégiájában meghatározott célok végrehajtásának koordinálása)

Egyesületünknel 40 fős önkéntes csapat dolgozik, ügykezelői, programozói és kommunikációs pozíciókban. Koordinátoraink segítik önkénteseink munkáját, folyamatos kommunikáció zajlik levelező listáinkon, Facebook csoportjainkban, heti megbeszéléseken. Rendszeresen szervezünk csapatépítő találkozókat mind az ügykezelői, mind a programozó önkénteseink számára, illetve a teljes egyesület számára pedig karácsonyi vacsorát, éves csapatépítőt a Szentendrei Kőhegyi menedékházban. Szinte minden alkalommal korábbi bejelentőinkből lesznek önkénteseink, olyanokból akiket már “megfertőzött” a tenni akarás sikerélménye. A felvételt egy interjú előz meg, majd mentorálást biztosítunk illetve hozzáférést a munkához szükséges belső tudásbázishoz.

Eredmények

Tevékenységeink eredményeként tekintjük az aktív, tudatos állampolgárok számának növekedését, a kétirányú, tiszta kommunikáció létrejöttét a városlakók és az önkormányzatok között, valamint a javuló bizalmat az önkormányzati és szolgáltatói szféra irányába a megismert sikereknek köszönhetően. A konkrétumokat tekintve felületünk 2012 óta aktív, egyesületként pedig 2014-óta működünk. Jelenleg Budapesten és 14 vidéki városban működünk, és közel 90 közterületi szolgáltatóval, önkormányzattal állunk kapcsolatban. A Járókelő több ezer állampolgárt aktivizált és több mint 22 000 ügy megoldását segítette a mai napig. A Jarokelo.hu portálunkon havi 20.000 fő látogatót érünk el, követőink száma Facebook oldalunkon több mint 11.000 fő, Instagram csatornánkon pedig több mint 4.000 fő, ami folyamatosan növekszik. Jelenleg 3 munkatársunk, több külső szakértőnk és 40 önkéntesünk dolgozik az egyesületünk céljainak megvalósításán.

Munkánkat az alábbi elismerésekkel díjazták:

2014 – SozialMarie-díj a társadalmi innovációért

2015 – Forbes “30 sikeres fiatal 30 alatt”

2016 – Média a társadalomért díj

2018 – ErsteSEEDS nyertes pályázat

2018 – Invitech InnoMax-díj

2018 – Budapest Folyóirat: Simplicissimus hőse díj

Értékelési szempontok

Szervezetünk 2012 óta foglalkozik azzal, hogy összekösse a lakosságot az önkormányzatokkal és városi szolgáltatókkal. Ez azt jelenti, hogy a lakosság által jelzett közterületi problémákat eljuttatjuk az illetékeseknek, és elősegítjük, hogy a megoldásról elinduljon egy kétirányú kommunikáció. Napi 30–50 bejelentést kapunk a lakosságtól a fővárosban, és 2018 év végére 20 000 ügy megoldásának folyamatát dokumentáltuk csak Budapesten.

Sok esetben azt látjuk, hogy a kétirányú kommunikáció hiánya negatív benyomásokat okozott mind a városlakók, mind az önkormányzatok munkatársai számára. A Járókelővel létrejött egy olyan közvetítő platform és egy kommunikációt segítő szervezet, amely mindkét felet ráveszi arra, hogy a másik igényeit figyelembe véve folyjon a kommunikáció, így legyen lehetőség arra, hogy a városlakók kifejezhessék igényeiket vagy akár elégedetlenségüket és az önkormányzatok és városüzemeltető cégek átláthatóan kommunikáljanak arról, milyen megoldások lehetségesek az adott ügyben.

2018 márciusában fókuszcsoportos interjút vettünk fel a Járókelő oldal legaktívabb felhasználóival, hogy megtudjuk, mi motiválja őket abban, hogy folyamatosan kommunikációt kezdeményezzenek a városi problémákról. Nem árulunk el nagy titkot azzal, hogy a többségük először bizalmatlan volt, és csak próbaképpen fotózott le

egy kátyút vagy egy letört szemetest, majd miután kiderült, hogy a problémákra nem csak valós válasz érkezik, de valós megoldások is születnek, sokan “addiktív”-nak írták le a folyamatot. Büszkék vagyunk arra, hogy ezáltal helyreállhat a bizalom az önkormányzatokban és aktívabbá, sőt a környezetükre tudatosabbá válhatnak a városlakók. Emellett külön hangsúlyt fektetünk arra, hogy felkeressük az önkormányzatokat és egyeztetést kezdeményezzünk arról, hogyan tudjuk a munkájukat segíteni közvetítő szerepünkben. 2018 folyamán például 8 budapesti önkormányzatot kerestünk fel, hogy megtudjuk, milyen módon segíthet civil szervezetünk abban, hogy minél gördülékenyebb legyen a kommunikáció a városi ügyekről a lakossággal.

Egyéb infó