

SCHWEIZERISCHES KOMITEE FÜR UNICEF

FEEDBACKMANAGEMENT FÜR NON-PROFIT-ORGANISATIONEN

Non-Profit-Organisationen sind in hohem Maße abhängig von der Außenwirkung, die ihre Aktivitäten und ihr Service erzeugen. Das Feedback der Öffentlichkeit ist die vielleicht wichtigste Quelle zur Analyse dieser Außenwirkung. Das Schweizerische Komitee für UNICEF setzt deshalb auf Intrafox, einem Online-System zur Bearbeitung, Dokumentation und Auswertung von Feedback.

Lob und Kritik, aber auch wertfreie Rückmeldungen, sind kostbare Informationen darüber, wie eine Organisation bei ihren Unterstützern und in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. Dieses Feedback kann Spender und Unterstützer einer Non-Profit-Organisation motivieren, sie an die Organisation binden und wichtige Informationen für die Entscheidungen von Vorständen und Gremien liefern.

WISSEN, WAS SPENDER DENKEN

Es ist also nicht verwunderlich, dass UNICEF Schweiz von je her großen Wert auf das Feedback der Bevölkerung legt. Manfred Ruf, Leiter



Einrichtung:

Schweizerisches Komitee für UNICEF

Abteilung:

Informatik

Aufgabe:

Einführung eines Online-Systems zur Bearbeitung und Auswertung von Feedback

Ergebnis:

- ▶ wesentlich höhere Effizienz
- ▶ verbesserte Nachvollziehbarkeit des Feedbacks
- ▶ optimierte interne und externe Kommunikation
- ▶ Auswertungen für Vorstand und Gremien per Knopfdruck

Web:

www.unicef.ch

Informatik der UNICEF Schweiz, führt dazu aus: „Für uns ist es von allergrößter Bedeutung, was unsere Spender und Unterstützer über unsere Arbeit denken!“

Ein systematisches Reporting hat höchste Priorität. „Es ist uns wichtig, dass alle Informationen schnell und aussagekräftig ausgewertet bei den jeweils Verantwortlichen ankommen“, führt Manfred Ruf aus. Nur so können die im Feedback liegenden Chancen genutzt werden.

Doch mit der Auswertung allein ist es nicht getan. In vielen Fällen erfordern die Nachrichten eine Antwort. Das schafft Arbeit. So viel, dass das Schweizerische Komitee für UNICEF mit der mühsamen und zeitaufwendigen manuellen Erfassung in Excel-Listen an ihre Grenzen gelangte. Vor allem die Auswertungen waren nur mit einem kaum noch zu vertretenden Aufwand möglich.

EFFEKTIVES FEEDBACKMANAGEMENT

Manfred Ruf wurde schließlich mit der strategischen Planung und Projektleitung zur Einführung einer hochgradig automatisierten Online-Lösung beauftragt, die sich für den Einsatz in Non-Profit-Organisationen eignet. Die Wahl fiel auf die Inworks-Lösung „Intrafox“. Überzeugt hat ihn vor allem die Erfahrung des Anbieters von Feedbackmanagement-Systemen: „Eine besondere Stärke von Inworks ist die Flexibilität und Unkompliziertheit, mit der sie uns durch das gesamte Projekt begleitet haben“.

Alle Rückmeldungen, intern wie extern, werden dokumentiert und ausgewertet. Besonders wichtig für die UNICEF ist der Dialog, der sich mit den Feedbackgebern entwickelt. „Wir wollen allen, die uns schreiben oder anrufen, zeitnah eine befriedigende Antwort geben“, so Manfred Ruf. Dazu unterstützt Intrafox die jeweils zuständigen Mitarbeiter durch Formulare, Vorlagen und Textbausteine.

Die Auswertungen hingegen obliegen dem Qualitätsleiter. Er sorgt für das monatliche Reporting an die Geschäftsleitung und den Vorstand und stellt regelmäßig Statistiken und Auswertungen zusammen. Damit haben die Gremien eine fundierte Handlungsgrundlage. Manfred Ruf: „So können wir angemessen auf unser Bild in der Öffentlichkeit reagieren und unser Anliegen glaubhaft und professionell kommunizieren“. Ganz so, wie es für das Schweizerische Komitee für UNICEF angemessen ist.



WARUM INWORKS?

Das Schweizerische Komitee für UNICEF arbeitet mit Intrafox, weil

- ▶ das Unternehmen ein zuverlässiger, erfahrener und unkomplizierter Partner ist
- ▶ die Formulare in Intrafox sich flexibel den Anforderungen der UNICEF anpassen und kostspielige Programmierungen entfallen
- ▶ Intrafox über eine übersichtlich gestaltete Oberfläche verfügt, die eine intuitive Bedienung erlaubt

UNTERNEHMEN

UNICEF ist das Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen mit Hauptsitz in New York. 1946 gegründet, engagieren sich heute weltweit über 10.000 Mitarbeitende in mehr als 190 Ländern. 1959 wurde das Schweizerische Komitee für UNICEF als Verein gegründet.

Das Schweizerische Komitee für UNICEF hat zum Ziel, Mittel für die weltweiten Programme und Projekte zu beschaffen, sich für die Belange des Kindes weltweit und in der Schweiz einzusetzen und über die internationale und nationale Arbeit von UNICEF zu informieren.