

Ergebnisse der Spenderbefragung 2017

DANKE – IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG

Spenderbefragung Ärzte ohne Grenzen
Herzlichen Dank!

2.500 Spender und Spenderinnen sagten uns ihre Meinung...

Im Herbst des letzten Jahres haben wir viele unserer Spender und Spenderinnen gebeten, uns ein wenig ihrer Zeit zu schenken und an unserer Spenderbefragung teilzunehmen. Wir wollten wissen, was unsere Spender bewegt, was sie besonders gut an unserer Arbeit finden, aber auch, wo wir noch besser werden sollten. Rund **2.500 beantwortete Fragebögen** sind daraufhin bei uns eingegangen.

Vielen Dank für das viele Lob und die herzlichen Worte über unsere Arbeit. Wir werten dies als Bestätigung, dass sich unsere Spender und Spenderinnen **gut betreut und informiert** fühlen. Ebenso wichtig sind uns aber auch die Anregungen und Hinweise, sowie die Kritik an manchen Punkten unserer Arbeit. Die Meinung unserer Spender und Spenderinnen hilft uns, unseren Service weiterhin zu verbessern und ihre Interessen in unserer Kommunikation mit ihnen noch besser zu berücksichtigen.

Die Motivation unserer Spender und Spenderinnen

Im ersten Teil unserer Befragung wollten wir von den Befragten ihre persönliche Meinung zu Ärzten ohne Grenzen, ihren eigenen Blick auf uns und unsere Arbeit erfahren.

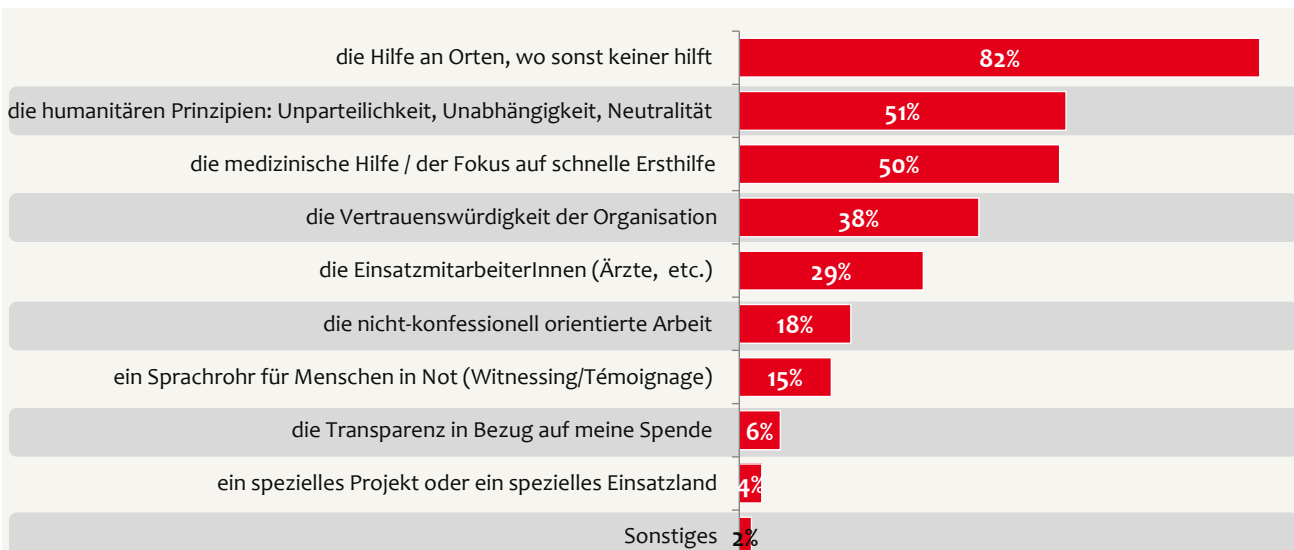
Hauptgründe für Unterstützung

Als die **drei wichtigsten Gründe**, warum unsere Spender und Spenderinnen *Ärzte ohne Grenzen* unterstützen, wurden „die Hilfe an Orten, wo sonst keiner hilft“, „die humanitären Prinzipien: Unparteilichkeit, Unabhängigkeit, Neutralität“ sowie „die medizinische Hilfe“ angegeben.

Sie haben damit die **Hauptaufgaben der Arbeit von Ärzten ohne Grenzen** genannt.

Wir leisten vorrangig medizinische Hilfe, orientieren uns strikt an den humanitären Prinzipien und richten dort Hilfsprogramme ein, wo das Überleben von Menschen durch Konflikte, Epidemien, Naturkatastrophen oder fehlender medizinischer Versorgung gefährdet ist.

„Was sind Ihre Hauptgründe Ärzte ohne Grenzen zu unterstützen? Bitte wählen Sie aus der folgenden Liste bis zu 3 Punkte aus, die am besten beschreiben, warum Sie Ärzte ohne Grenzen unterstützen.“



Im zweiten Teil unserer Befragung war unser Anliegen herauszufinden, wie zufrieden unsere Spender und Spenderinnen mit unserem Service und unserer Kommunikation sind.

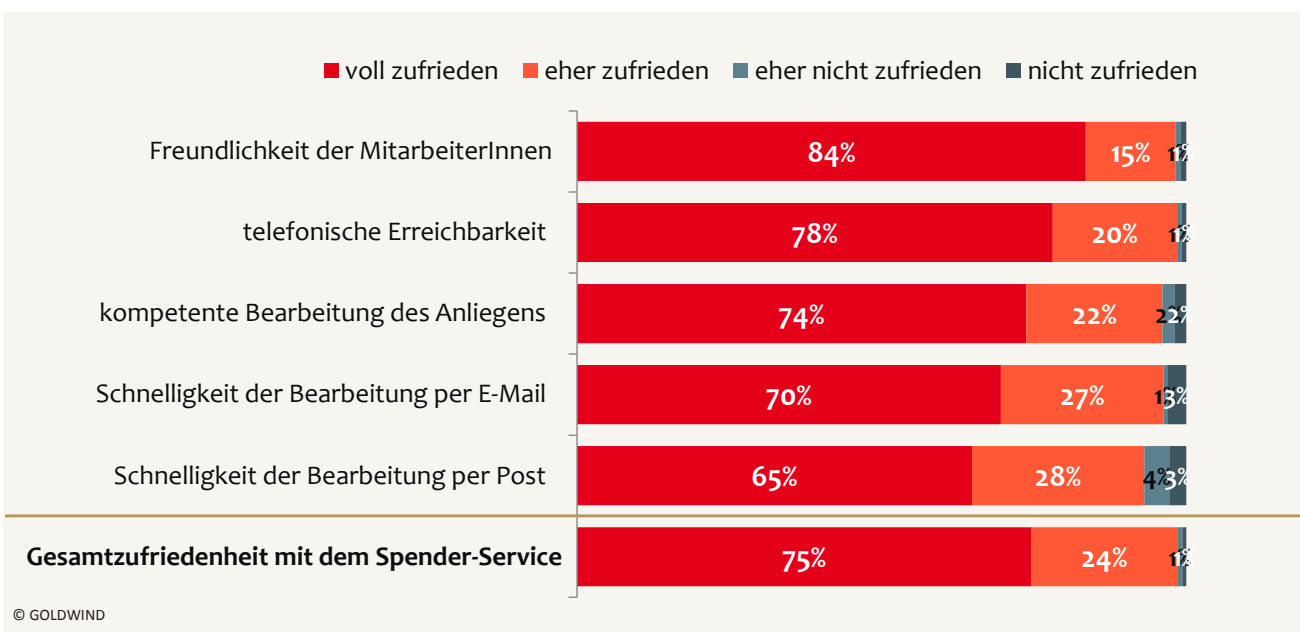
Spender-Service

Jeder zehnte Befragte hat angegeben, schon einmal aktiv von sich aus Kontakt zu unserem Spender-Service aufgenommen zu haben. Insgesamt **99% sind generell mit den Leistungen unseres Spender-Service zufrieden**. Am kritischsten wird die Schnelligkeit bei der Beantwortung schriftlicher Anfragen bewertet.

Wir freuen uns über dieses sehr gute Feedback. Es motiviert uns für unsere zukünftige Arbeit und wir werden uns bemühen, unseren Service bei postalischen Rückmeldungen noch zu verbessern. Für alle Fragen und Anliegen rund um das Thema Spenden an *Ärzte ohne Grenzen* ist unser **Spender-Service-Team** die richtige Adresse. Es ist uns wichtig unseren Unterstützern und Unterstützerinnen eine rasche, unbürokratische und professionelle Betreuung zu bieten.

Auf die Frage, über welche Wege sie unseren **Spender-Service bei einem Anliegen gerne kontaktieren** würden, sprachen sich **77% der Befragten für bereits bestehende Möglichkeiten** (Telefon, E-Mail, Post) aus. Neue Kommunikationsformen wie „WhatsApp“, ein Online-Chat oder SMS wünschen sich jeweils weniger als 5%.

„Falls Sie schon einmal aktiv von sich aus Kontakt zu unserem Spender-Service aufgenommen haben: Waren Sie zufrieden oder nicht zufrieden? Bitte bewerten Sie die folgenden Aspekte.“



Informationswege und beliebteste Spendenarten

Wir wollten von den Befragten auch wissen, mit welchen Medien sie sich über *Ärzte ohne Grenzen* informieren. **Die meisten Befragten informieren sich über unsere postalischen Zusendungen, den Jahresbericht und unser Spendermagazin DIAGNOSE.**

Knapp die Hälfte der Befragten (46%) gab an, **am häufigsten einen Zahlschein aus postalischen Zusendungen** für ihre Spenden zu nutzen. Der Zahlschein liegt daher in der Beliebtheit noch vor einer regelmäßigen Spende (per Abbuchungs- oder Dauerauftrag), welche 35% der Befragten als ihren liebsten Spendenweg angaben. Online-Banking wird von gut jedem fünften Befragten (23%) als bevorzugter Weg an *Ärzte ohne Grenzen* zu spenden genutzt.

Wir richten uns gerne nach den Wünschen unserer Unterstützer und Unterstützerinnen. Mit **Briefen**, dem **Magazin DIAGNOSE**, unserem **Jahresbericht** oder auch per **Newsletter** informieren wir gezielt über unsere **weltweite medizinische Nothilfe** und bitten um Unterstützung dafür.

Verbesserungswünsche

Eine Bitte, die von rund 4% der Befragten geäußert wurde, ist der Wunsch nach weniger Zusendungen um Verwaltungskosten zu sparen. Selbstverständlich nehmen wir diesen Wunsch ernst und informieren unsere Spender und Spenderinnen nur sooft wie sie es wünschen. Wir möchten Ihnen aber gerne erklären, wieso unsere Zusendungen an Sie so wichtig für *Ärzte ohne Grenzen* sind.

Jede Spende führt neben der direkten Hilfe auch zu weiteren Spenden und damit zu noch mehr Hilfe für Menschen in Not.

Als gutes Beispiel wie **Spenden zu mehr Spenden** werden dient unser Spendermagazin DIAGNOSE. Inklusive Porto kostet ein Magazin DIAGNOSE 56 Cent. Durchschnittlich 3,50 Euro pro Heft erhalten wir an Spenden, rund das Sechsfache der Kosten. Manche Spender und Spenderinnen bestellen unser Spendermagazin Diagnose ab, um Verwaltungskosten zu sparen. Das ist gut gemeint, denn sparen ist richtig und wichtig. Aber: Am falschen Ort zu sparen würde zu weniger statt zu mehr Hilfe führen. Daher setzen wir einen Teil der Spenden dafür ein, weitere Spenden zu bekommen. Sehr sparsam und sorgfältig.

Ein **Potential für Verbesserung** in unserer Kommunikation mit unseren Spendern und Spenderinnen sehen wir aus den Ergebnissen der Befragung auch darin, Sie noch besser über die verschiedenen Möglichkeiten *Ärzte ohne Grenzen* zu unterstützen und über die Verwendung Ihrer Spende zu informieren. Über beide Bereiche fühlt sich nur gut die Hälfte der Befragten als gut oder sehr gut informiert. In unseren zukünftigen Zusendungen werden wir versuchen Ihnen **noch gezieltere Informationen** über diese beiden Bereiche zu vermitteln.

Wir sagen danke

Vielen herzlichen Dank an alle Teilnehmer und Teilnehmerinnen, dass Sie sich die Zeit genommen haben bei unserer Befragung mitzumachen und für die vielen guten Anregungen und Hinweise zu unserer Arbeit. Wir möchten uns an dieser Stelle aber auch ganz herzlich bei allen unseren Spendern und Spenderinnen bedanken, denn Sie machen mit Ihrer Unterstützung die Finanzierung unserer Einsätze für Menschen in Not erst möglich!



Gerne können Sie unser **Spender-Service Team** telefonisch oder per E-Mail kontaktieren. Wir freuen uns über Ihre Anregungen!

Falls Sie Interesse haben an zukünftigen Spender-Befragungen teilzunehmen, senden Sie bitte ein E-Mail mit dem Betreff „Interesse Spender-Befragung“ an unseren Spender-Service. E-Mail: spende@aerzte-ohne-grenzen.at

Unser Spender Service

Taborstraße 10, 1020 Wien

Telefon: 0800 246 292 (gebührenfrei), Fax: (01) 409 72 76 42

spende@aerzte-ohne-grenzen.at , www.aerzte-ohne-grenzen.at