

EVALUATIONSKONZEPT:

Onlinebeitritt für Neumitglieder ermöglichen

Im Rahmen des Verbundprojekts DigiLab NPO 4.0 wurde eine umfangreiche Analyse des IST-Standes und der Anforderungs- sowie Unterstützungsbedarfe mit Blick auf das Organisationshandeln vorgenommen. Es zeigte sich, dass einige Anwendungen der Anwendungspartnerin Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) derzeit noch nicht digitalisiert oder nicht in einem ausreichenden Maß digitalisiert sind. Ein zentraler Gegenstand für eine Non-Profit-Organisation, die maßgeblich auf ihre Mitglieder und die daraus erwachsene Organisationsstärke angewiesen ist, ist die Gewinnung von Neumitglieder. Dieser Prozess sollte überwiegend bzw. vollständig digitalisiert sein, sodass die Hürde beim Eintritt für Neumitglieder möglichst gering ist und der interne Vorgang (u.a. Anlage der Daten, Information an entsprechende Stellen, Bestätigung an das neue Mitglied) automatisiert abläuft.

Pilotanwendung

Die Möglichkeit zum Online-Beitritt zur ver.di / Aircrew Alliance soll auf der Webseite aircrewalliance.com auf einer Unterseite als digitales Eingabeformular für zukünftige Mitglieder angeboten werden. Das Eingabeformular ersetzt damit das bisher auf der Webseite vorhandene PDF-Formular und soll zu folgenden Prozessverbesserungen führen:

- Direkter Versand an die ver.di Service Zentren der Landesbezirke (jeder Landesbezirk hat ein Service Zentrum, es gibt insgesamt 10 Landesbezirke) und nicht mehr mit dem Umweg über die Versendung an einen hauptamtlichen Mitarbeitenden.
- Folgende manuellen Arbeitsschritte sollen eingespart werden: identifizieren der Öke-Nummer (Betriebsnummer) und Weiterleitung der personenbezogenen Daten vom Hauptamt an das ver.di Service Zentrum.
- schnellere Bearbeitung des Antrags auf Online-Mitgliedschaft und zügigere Rückmeldung an neue Mitglieder, da ein Prozessschritt eingespart wird.

Vorgehensweise

Im Rahmen des Verbundprojekts DigiLab NPO 4.0 (Arbeitspaket 3) wurde unter Einbeziehung Haupt- und Ehrenamtlicher der ver.di sowie unter Begleitung von INPUT Consulting gGmbH (INPUT) die relevanten Daten identifiziert, die durch das zu implementierende Eingabeformular erhoben werden sollen. Es fand hierzu ein Abgleich des IST-Standes und der Anforderungsbedarfe statt. Im nächsten Schritt erfolgte die Erstellung des Lastenheftes für die zu implementierende Pilotanwendung. Nach der Ausschreibung des konkreten Arbeitsumfangs wurde ein IT-Dienstleister mit der Umsetzung beauftragt. Die Implementierung soll in Q4/2023 erfolgen. Die Evaluation der Pilotanwendung erfolgt zum Ende von Q1/2024.

Gegenstand, Verfahren und Instrumente der Evaluation

Die Evaluation betrifft die Funktionsweise sowie zentrale Kennzahlen, die im Rahmen der Pilotanwendung erhoben werden. Hinzu können noch qualitative Merkmale kommen, die durch eine Rückmeldung der in Verantwortung stehenden Hauptamtlichen sichergestellt wird. Nachdem die Pilotanwendung Ende 2023 in die Testung gehen wird, soll in Q1/2024 die Evaluation erfolgen.

Da die Pilotanwendung des Online-Beitrittsformulars maßgeblich auf eine Prozessdigitalisierung und Automatisierung der Prozesse abzielt, stehen im Fokus des Evaluationsverfahrens die Reduzierung

der Prozessdurchlaufzeiten sowie des Erfolgs bei der automatischen Zuordnung bzw. Weiterleitung an die entsprechenden ver.di-Landesbezirke. Darüber hinaus kann die subjektiv eingeschätzte reduzierte Arbeitszeit für die bisher aufgewendeten Prozesse als eine weitere Kennzahl herangezogen werden.

Die maßgeblichen Instrumente der Evaluation sind wie folgt.

- Kennzahlen zur Reduktion der Prozessdurchlaufzeit / Abbruchquoten / Zugriffszahlen
- Prüfung der Erfolgsquote der automatischen Zuordnung und Weiterleitung an die zuständigen Landesbezirke
- Kennzahl zur Messung der manuellen Arbeitersparnis (qualitativ)

Ansprechpartner:

INPUT Consulting gGmbH
Mario Daum
Theodor-Heuss-Straße 2, 70174 Stuttgart
Tel. +49 711 262 4080
www.input-consulting.de | www.npo-digital.de