

Profil für den Mitgliederabgang

Damit ein Club seine Stärken und Schwächen in Bezug auf die Mitgliederbindung besser verstehen kann, muss er wissen, wie lange die Mitglieder dem Club bis zu ihrem Austritt angehören. Befolgen Sie die schrittweise Anleitung auf den Seiten 2-5, um ein Profil für den Mitgliederabgang in Ihrem Club zu erstellen. Daraus geht hervor, wie viel Zeit die Mitglieder in Ihrem Club bleiben, ehe sie ihn wieder verlassen. Die Kenntnis dieser Trends kann zur Entwicklung wirksamer Strategien zur Mitgliederbindung beitragen.

Das Abgangsprofil teilt die Mitglieder nach der Dauer ihrer Clubzugehörigkeit in bestimmte „Treuegruppen“ ein. Diese Gruppen werden auf einem Diagramm grafisch dargestellt, aus dem sich ablesen lässt, wann die meisten Austritte von Mitgliedern stattfinden.

Da jede dieser Gruppen unterschiedliche Bedürfnisse hat, ist auch die Strategie zur Bindung dieser Mitglieder von Gruppe zu Gruppe leicht unterschiedlich. Indem festgestellt wird, wie viele Mitglieder in jeder Treuegruppe austreten, kann der Club seine Mitgliederstrategien auf die Bedürfnisse von Mitgliedern in der Gruppe ausrichten, die die meisten Austritte zu verzeichnen hat.

Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass die meisten Austritte Mitglieder betreffen, die dem Club weniger als zwei Jahre angehören, sollten Sie den Mitgliedern besondere Aufmerksamkeit schenken, die in den letzten zwei Jahren in Ihren Club eingetreten sind. Die umfassende Information von potenziellen Mitgliedern vor der Aufnahme, die effektive Orientierung von Neumitgliedern und die frühzeitige Einbeziehung von Neumitgliedern in die Programme und Projekte des Clubs könnten sich in diesem Fall als äußerst wirksam erweisen.

Natürlich müssen auch Anstrengungen unternommen werden, um dem Austritt von Mitgliedern in den anderen Treuegruppen entgegenzuwirken. Das Abgangsprofil soll lediglich helfen festzustellen, welche Gruppe im Club besonders anfällig für Austritte ist.

Befolgen Sie die Anweisungen auf den Seiten 2 bis 5 zur Erstellung eines Abgangsprofils für Ihren Club. Auf den Seiten 6-9 finden Sie eine Anleitung zur Auswertung des Profils.

Erstellung des Abgangsprofils

Hinweis: Für diese Analyse sind gute Kenntnisse von Microsoft Excel erforderlich.

Besorgen Sie sich die Mitgliederdaten Ihres Clubs.

- 1) Bitten Sie dazu den Clubpräsidenten oder den Clubsekretär, sich auf der RI-Website im Bereich **Mitgliederzutritt** anzumelden. *Hinweis für nicht registrierte Clubpräsidenten/-sekretäre:* Für die Anmeldung bei Mitgliederzutritt gehen Sie zu www.rotary.org und klicken Sie in der Navigationsleiste oben auf **Mitgliederzutritt**. Auf der Seite Mitgliederzutritt klicken Sie auf den Hyperlink **Jetzt anmelden** und geben Sie die Distriktnummer (District ID), die Clubnummer (Club ID), Ihre Mitgliedsnummer (Member ID) und Ihre E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.

Falls Probleme beim Zugriff auf den Bereich Mitgliederzutritt auftreten, melden Sie diese bitte dem zuständigen CDA-Vertreter. Unter www.rotary.org/support/CDAREPS finden Sie den Namen und die Kontaktinformationen des zuständigen CDA-Vertreters.

- 2) Klicken Sie links auf **Mitgliederdaten aktualisieren**.
- 3) Klicken Sie auf **Mitgliedschaft beendet** (neben **Ansicht**), um die Liste der ehemaligen (ausgetretenen) Mitglieder anzuzeigen.
- 4) Drücken Sie die rechte Maustaste und ziehen Sie den Cursor nach rechts unten, um alle Einträge in allen Spalten zu markieren.
- 5) Kopieren Sie die markierten Daten in die Zwischenablage.
- 6) Öffnen Sie ein leeres Tabellenblatt in Microsoft Excel.
- 7) Fügen Sie die kopierten Daten aus der Zwischenablage in die leere Tabelle ein.
Hinweis: Sie sollten die Spalten so formatieren, dass alle Daten sichtbar sind.

Überprüfen Sie die Angaben.

Ihre Liste könnte Mehrfacheinträge ein- und desselben Mitglieds enthalten. Diese entstehen mitunter, wenn die Bestätigungsseite im Bereich Mitgliederzutritt zu langsam neu aufgebaut wird, wenn ein neues Mitglied per Fax und per Post gemeldet wird oder auch durch Fehler bei der Dateneingabe. Derzeit ist es noch nicht möglich, Mehrfacheinträge aus dem System zu löschen. *Wenn Sie jedoch feststellen, dass Ihre Clubdaten doppelte Einträge enthalten, können Sie diese mit dem Wort Duplikat in der Spalte für den Namen markieren.* Bevor Sie mit der Analyse beginnen, müssen Sie unbedingt **alle Doppelseinträge aus der Mitgliederliste löschen**.

Es kann vorkommen, dass die Mitarbeiter der Informatikabteilung (RI Data Services) die handschriftlichen oder gefaxten Angaben auf den Formularen zur Meldung der Mitgliederdaten nur schwer oder gar nicht lesen können. Dies kann dazu führen, dass ein Mitglied dem falschen Club zugeordnet wird. Es ist nicht möglich, solche inkorrekten Einträge aus dem System zu

löschen. Allerdings wird jedes Mitglied, das fälschlicherweise Ihrem Club hinzugefügt wurde, mit einem Minus- oder Nullwert versehen und damit aus Ihren Clubdaten entfernt. Vergleichen Sie vor Beginn der Analyse das Aufnahme- und das Austrittsdatum jedes Mitglieds und **löschen Sie alle Einträge, bei denen das Austrittsdatum vor dem Aufnahmedatum liegt oder mit diesem identisch ist.**

Überprüfen Sie auch alle anderen Clubdaten genau. Falls Ihnen inkorrekte Angaben auffallen, melden Sie diese bitte den Mitarbeitern der Data Services Division im Zentralbüro (E-Mail: 数据纠错@rotaryintl.org oder Tel.: +1.847.866.3000), um sie zu berichtigen, ehe Sie mit der Erstellung des Abgangsprofils fortfahren.

Erstellen Sie das Abgangsprofil.

- 1) Fügen Sie zwischen der Spalte mit dem Titel **Ausgetreten am** und **Art der Mitgliedschaft** eine neue Spalte ein und bezeichnen Sie diese mit dem Titel **Mitgliedsdauer (in Tagen)**. Achten Sie darauf, dass die Zellen in dieser Spalte als Zahlen und nicht als Datum formatiert sind. Fügen Sie in dieser Spalte eine Formel ein, die das Aufnahmedatum vom Austrittsdatum subtrahiert ($= [Austrittsdatum] - [Aufnahmedatum]$). Diese Formel berechnet, wie viele Tage jedes Mitglied dem Club bis zu seinem Austritt angehört hat. Die Tabelle sollte so ähnlich wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:

D2		=C2-B2				
	A	B	C	D	E	F
1	Name	Aufgenommen am	Ausgetreten am	Mitgliedsdauer (in Tagen)	Art der Mitgliedschaft	Mitgliederstatus
2	Müller, Hans	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	Aktivmitglied	Ausgetreten - Präsenzprobleme
3	Meyer, Maria	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	Aktivmitglied	Ausgetreten - Umgezogen

- 2) Neben der Spalte **Mitgliedsdauer (in Tagen)** fügen Sie eine neue Spalte ein und nennen diese **Mitgliedsdauer (in Jahren)**. Achten Sie darauf, dass die Zellen in dieser Spalte als Zahlen mit mindestens einer Dezimalstelle und nicht als Datum formatiert sind. Fügen Sie in diese Spalte eine Formel ein, die die Werte in der Spalte **Mitgliedsdauer (in Tagen)** durch 365 dividiert ($= [Mitgliedsdauer \text{ in Tagen}] / 365$). Diese Formel berechnet, wie viele Jahre jedes Mitglied dem Club bis zu seinem Austritt angehört hat. Die Tabelle sollte so ähnlich wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:

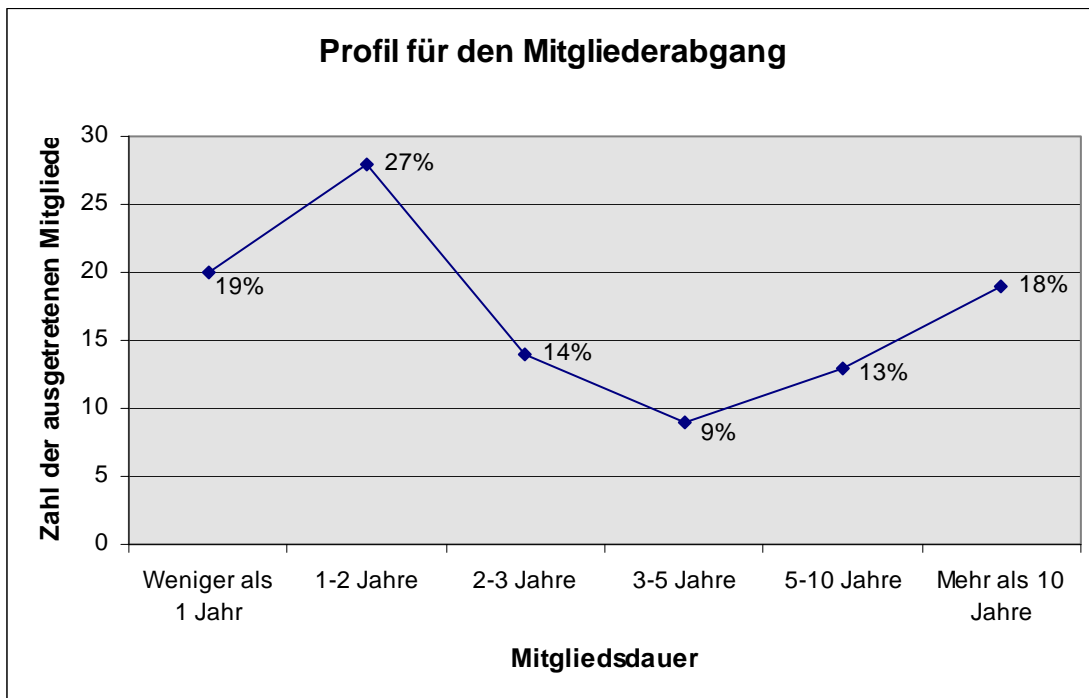
E2		=D2/365					
	A	B	C	D	E	F	G
1	Name	Aufgenommen am	Ausgetreten am	Mitgliedsdauer (in Tagen)	Mitgliedsdauer (in Jahren)	Art der Mitgliedschaft	Mitgliederstatus
2	Müller, Hans	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Aktivmitglied	Ausgetreten - Präsenzprobleme
3	Meyer, Maria	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Aktivmitglied	Ausgetreten - Umgezogen

- 3) Sortieren Sie die Mitgliederliste nach der **Mitgliedsdauer (in Jahren)**. *Achten Sie darauf, dass Sie alle Daten vor dem Sortieren markieren, um eine falsche Verknüpfung der Daten zu verhindern.*
- 4) Öffnen Sie ein neues Arbeitsblatt in der Excel-Arbeitsmappe und geben Sie dem Register am unteren Rand den Namen **Zusammenfassung**. Legen Sie auf diesem Arbeitsblatt die folgenden Spalten für die Clubzugehörigkeit von Mitgliedern des Clubs an: **Weniger als ein Jahr, 1-2 Jahre, 2-3 Jahre, 3-5 Jahre, 5-10 Jahre und Mehr als 10 Jahre.**

- 5) Wechseln Sie zur Mitgliederliste und zählen Sie die Mitglieder, die weniger als ein Jahr im Club waren. Geben Sie diese Zahl in der Tabelle **Zusammenfassung** in die Spalte **Weniger als ein Jahr** ein.
- 6) Zählen Sie nun die Mitglieder, die 1-2 Jahre, 2-3 Jahre, 3-5 Jahre, 5-10 Jahre oder mehr als 10 Jahre Clubmitglied waren und geben Sie diese Zahlen in die entsprechenden Spalten in der Tabelle **Zusammenfassung** ein. Die fertige Tabelle sollte in etwa wie folgt aussehen:

	A	B	C	D	E	Formula Bar	G
1	Weniger als 1 Jahr	1-2 Jahre	2-3 Jahre	3-5 Jahre	5-10 Jahre		Mehr als 10 Jahre
2	20	28	14	9	13		19
3							

- 7) Markieren Sie die Spaltenüberschriften und die zugehörigen Werte in der Tabelle **Zusammenfassung**. Klicken Sie dann entweder auf die Schaltfläche für den Diagramm-Assistenten in der Symbolleiste, oder wählen Sie den Befehl *Diagramm* im Menü *Einfügen*.
- 8) Führen Sie die vom Diagramm-Assistenten vorgegebenen Schritte durch.
Hinweis: Es wird empfohlen, den Diagrammtyp „Liniendiagramm“ zu wählen.
- 9) Nach Auswahl aller bevorzugten Diagrammoptionen und -formate sollte das Diagramm in etwa wie folgt aussehen (die Trendlinie sieht natürlich von Club zu Club anders aus):



Hinweis: Die Diagrammoption zeigt die im Beispiel oben dargestellten Prozentsätze nicht automatisch an. Die Prozentsätze können aber für die Analyse nützlich sein. Deshalb wird empfohlen, dass Sie den Wert jeder Treuegruppe in Prozent umrechnen und diese Zahlen manuell in das Diagramm einfügen.

Tipps für die Analyse

Wenn Sie die Anweisungen befolgen, erstellen Sie ein Diagramm für die gesamte Clubgeschichte. Mitunter kann es nützlich sein, wenn Sie ein Diagramm speziell für Mitglieder anlegen, die den Club in der jüngsten Zeit, z. B. in den letzten drei bis fünf Jahren, verlassen haben (insbesondere dann, wenn Ihr Club schon vor vielen Jahren gegründet wurde). Durch dieses Vorgehen können Sie moderne Abgangstrends besser von der langfristigen Mitgliederentwicklung unterscheiden. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor: Nach dem Abrufen der Mitgliederdaten aus Mitgliederzutritt wählen Sie den gewünschten Zeitraum (zum Beispiel alle Austritte von 2001 bis 2004) und löschen dann alle Mitglieder, die *nicht* während dieser Zeit ausgetreten sind. Fahren Sie dann mit den Anweisungen auf Seite 3 fort, und zwar mit Schritt 1 unter *Erstellen Sie das Abgangsprofil*.

Es kann auch nützlich sein, das aktuelle Abgangsprofil mit früheren Daten zu vergleichen. Zu diesem Zweck erstellen Sie ein Diagramm für das letzte volle Rotary-Jahr und ein zweites Diagramm für ein bestimmtes Rotary-Jahr in der Vergangenheit, also beispielsweise ein Diagramm für Mitgliederaustritte von 2003-04 und ein zweites für die Austritte von 1999-2000.

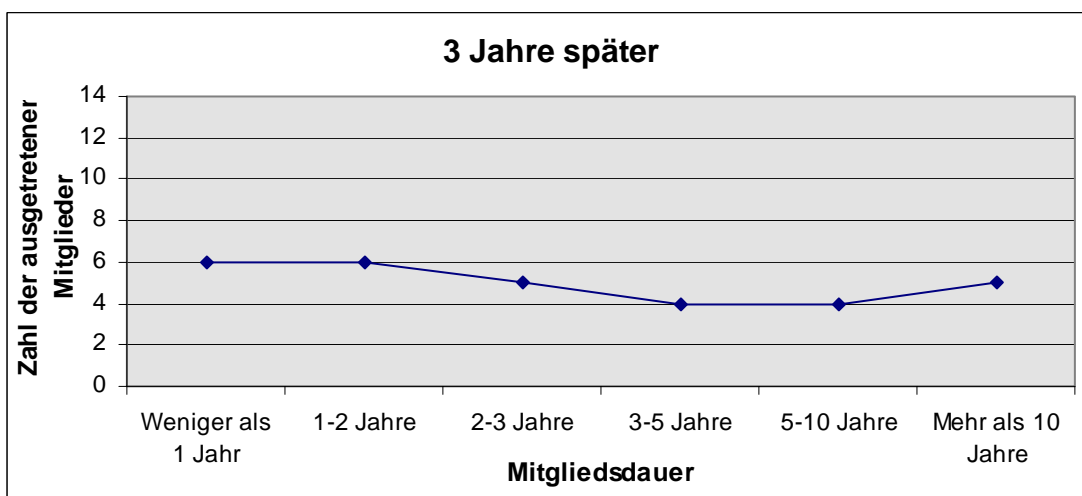
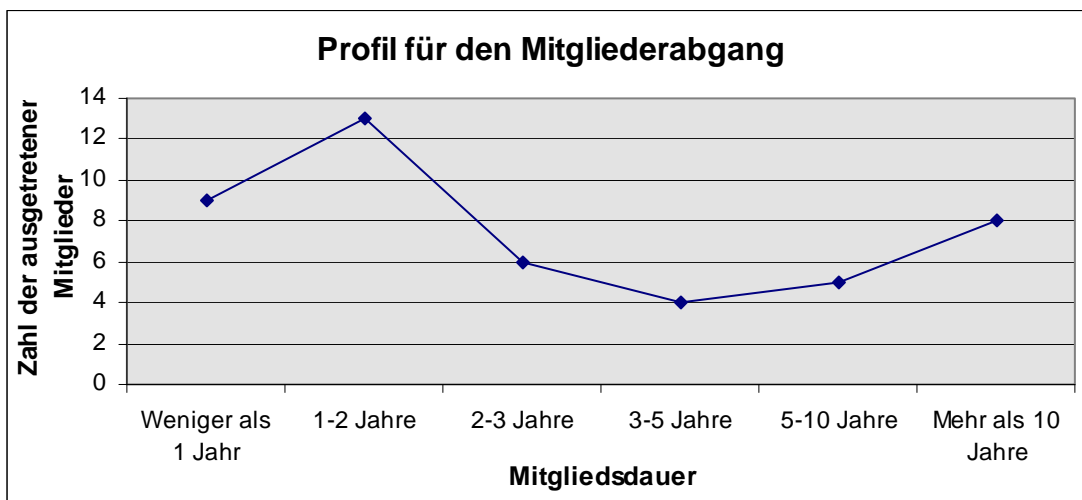
Auswertung des Abgangsprofils

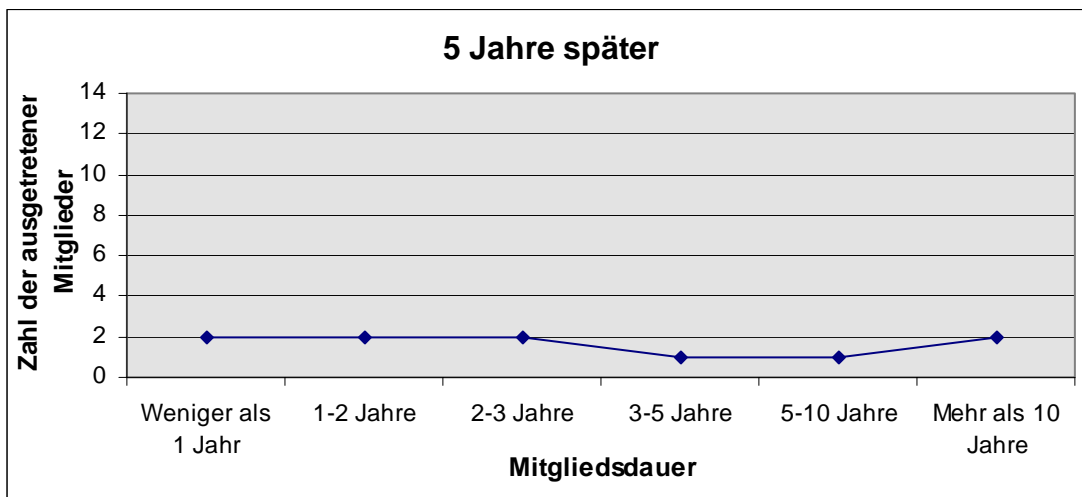
Die Zacken oder Spitzenwerte im Diagramm geben Aufschluss über das Abgangsprofil des Clubs. Jede untersuchte Gruppe mit einer Zacke im Diagramm bedarf besonderer Aufmerksamkeit in Bezug auf die Mitgliederbindung.

Ziele setzen

Der Club sollte versuchen, die Zacken, d. h. die höchsten Werte im Diagramm, auf den Stand der „Täler“ (die niedrigsten Werte im Diagramm) herunterzubringen. Das erste Ziel besteht also darin, das Abgangsprofil abzuflachen.

Sobald die Kurve flacher verläuft, sollten Sie versuchen, die gesamte Kurve nach unten zu bringen, d. h. die Zahl der austretenden Mitglieder in allen Treuegruppen insgesamt zu verringern. Ein gewisser Mitgliederverlust lässt sich schon aufgrund externer Faktoren, wie dem Umzug an einen anderen Ort, kaum verhindern. Dennoch sollte der Club versuchen, die Zahl der Austritte in allen Treuegruppen so gering wie möglich zu halten. Die nächsten drei Diagramme zeigen, wie die erfolgreiche Erfüllung dieser Ziele das Abgangsprofil nach und nach verändern sollte:





Stabilisierung des Profils

Um die Kurve des Abgangsprofils verflachen und absenken zu können, müssen Sie zunächst herausfinden, warum Mitglieder aus dem Club austreten, zum Beispiel durch die Befragung dieser Mitglieder. Die *Materialien zur Mitgliedschaftsentwicklung* (417-GE) enthalten Anleitungen zur Durchführung einer solchen Befragung sowie auch einen Musterfragebogen. Wenn Ihnen die Gründe für den Austritt von Mitgliedern in jeder Treuegruppe bekannt sind, sollten Sie als nächstes überlegen, mit welchen Strategien der Austritt dieser Mitglieder in Zukunft verhindert werden könnte.

RI liegen zahlreiche Umfrageergebnisse zu den Gründen für den Austritt von Clubmitgliedern vor. Die Hauptgründe für jede Treuegruppe werden nachfolgend genannt, zusammen mit einigen Strategien zur besseren Mitgliederbindung für die einzelnen Gruppen, die Ihr Club in Erwägung ziehen sollte.

Weniger als ein Jahr und 1-2 Jahre

Viele Mitglieder, die nach ein bis zwei Jahren wieder aus dem Club austreten, wurden oft vor und nach dem Eintritt in Rotary nicht umfassend über die Pflichten eines Rotariers und Rotary insgesamt informiert. Vielen fällt es schwer, an den vorgeschriebenen Zusammenkünften teilzunehmen und die erwarteten finanziellen Beiträge zu leisten. Andere fühlen sich von den Aktivitäten des Clubs ausgeschlossen und stellen fest, dass ihre Erwartungen in Bezug auf das Knüpfen von Beziehungen nicht erfüllt werden.

Wenn ein Club viele Mitglieder innerhalb von ein bis zwei Jahren wieder verliert, muss er die Aufklärung potenzieller Mitglieder und die Orientierung von Neumitgliedern verbessern. Sorgen Sie dafür, dass potenzielle Mitglieder sowohl über die Pflichten als auch über die persönlichen und beruflichen Vorteile der Mitgliedschaft in Rotary voll Bescheid wissen. Richten Sie ein wirksames Orientierungsprogramm für Neumitglieder ein und lassen Sie die neuen Mitglieder sofort an Clubaktivitäten und -projekten teilnehmen. Veranstaltungen zur beruflichen Fortbildung und die Bildung von Partnerschaften zwischen jungen und älteren Mitgliedern können dazu beitragen, die Erwartungen der Neumitglieder hinsichtlich neuer beruflicher Kontakte zu erfüllen.

2-3 Jahre

Wenn Mitglieder nach zwei oder drei Jahren einen Club verlassen, liegt das oft daran, dass sie sich vom Clubgeschehen und der Clubarbeit ausgeschlossen fühlen und ihre Erwartungen hinsichtlich kameradschaftlicher Beziehungen nicht erfüllt werden. Es fällt ihnen auch oft schwer, infolge vieler anderer Verpflichtungen an den Clubmeetings teilzunehmen.

Rotarier, die seit zwei bis drei Jahren Clubmitglied sind, sollten verstärkt zur Mitarbeit in Clubausschüssen und zur Übernahme von Leitungsfunktionen angeregt werden. Auf diese Weise übernehmen die Mitglieder mehr Verantwortung für den Club und seine Aktivitäten und haben ein größeres Interesse daran, die vorgeschriebenen Clubmeetings zu besuchen – Rotary wird für sie sehr wichtig. Diese Rotarier haben vielleicht auch Ideen dafür, wie der Fellowship-Aspekt im Club besser gefördert werden könnte. Die Rotarier dieser Treuegruppe könnten stärker in die Jugendprogramme des Clubs einbezogen werden, z. B. als Gasteltern für Austauschschüler oder als Verbindungsperson zu einem Rotaract oder Interact Club.

3-5 Jahre

Wenn Mitglieder den Club nach drei bis fünf Jahren verlassen, liegt das oft daran, dass ihre Erwartungen hinsichtlich kameradschaftlicher Beziehungen nicht erfüllt werden oder sie von der Clubführung enttäuscht sind. Es fällt ihnen auch oft schwer, infolge vieler anderer Verpflichtungen an den Clubmeetings teilzunehmen.

Diese Mitglieder sollten zur Übernahme hoher Clubfunktionen angeregt werden (z. B. Clubpräsident, Clubsekretär, Ausschussvorsitzender usw.). Auf diese Weise fühlen sie sich stärker mit den Clubmitgliedern verbunden und tragen mehr Verantwortung für die Clubarbeit. Wenn Mitglieder in dieser Gruppe bereits Clubämter ausgeübt haben, sind sie möglicherweise an einer Distriktfunktion interessiert. Regelmäßige Informationsveranstaltungen zur Fortbildung der Mitglieder und neue und vielfältige Clubaktivitäten tragen ebenfalls dazu bei, dass sich diese Mitglieder mehr für ihren Club engagieren, auf die wöchentlichen Veranstaltungen freuen und zufrieden mit dem Zusammenhalt (Fellowship) im Club sind.

5-10 Jahre

Mitglieder, die den Club nach 5 bis 10 Jahren verlassen, geben oft als Grund an, dass sie mehr Kameradschaftlichkeit erwartet hatten und von der Clubführung enttäuscht waren. Andere treten aus, weil sie in den Ruhestand gehen oder umziehen.

Diese Mitglieder sollten aufgefordert werden, sich stärker für den Distrikt zu engagieren. Sie könnten beispielsweise bei der Planung der Distriktkonferenz mithelfen oder in einem Distriktausschuss mitarbeiten. Bei dieser Tätigkeit lernen sie mehr Menschen kennen und sammeln Erfahrungen, die über den Club hinausgehen. Vielleicht würden diese Mitglieder auch gern einer Rotary Fellowship beitreten, um andere Rotarier kennen zu lernen, die ihre Interessen teilen. Wenn Mitglieder austreten, weil sie in Ruhestand gehen, sollten sie daran erinnert werden, dass pensionierte Mitglieder weiterhin im Club willkommen sind. Wenn Mitglieder austreten, weil sie an einen anderen Ort ziehen, sollten Sie die Kontaktinformationen dieser Mitglieder unbedingt an die Clubs am neuen Wohnort weiterleiten bzw. darum bitten, dass die umziehenden Mitglieder das Ummeldeformular (Rotarian Relocation Form) ausfüllen. Sie finden es im Abschnitt *Membership* der Rotary-Website www.rotary.org.

Mehr als 10 Jahre

Mitglieder, die den Club nach 10 Jahren Zugehörigkeit verlassen, geben oft an, dass sie kein Interesse an den aktuellen Programmen des Clubs haben. Andere treten aus, weil sie in den Ruhestand gehen oder aufgrund familiärer Verpflichtungen. Bei vielen sind auch finanzielle oder gesundheitliche Probleme der Grund für den Austritt.

Diese Mitglieder sollten für Führungspositionen auf Distriktebene geworben werden (z. B. Assistant Governor, Governor, Vorsitzender eines Distriktausschusses). Clubmitglieder im Ruhestand haben möglicherweise mehr Zeit für die Aufgaben, die eine Distriktposition mit sich bringt. Diese Verantwortung kann wiederum dazu führen, dass sich das Mitglied mit vollem Eifer für Rotarys Mission engagiert und sich wieder stärker für die Programme der Organisation interessiert. Der Club sollte evtl. auch überlegen, ob die finanziellen Verpflichtungen für Mitglieder dieser Gruppe, die aufgrund der Pensionierung oder aus anderen Gründen finanzielle Einbußen haben, erleichtert werden könnten. Wenn Mitglieder aufgrund von Gesundheitsproblemen ausscheiden oder versterben, sollte sich der Club verstärkt um die Aufnahme jüngerer Mitglieder bemühen, um eine aktive Clubarbeit zu gewährleisten.

Das Abgangsprofil hilft Ihnen, den Mitgliedertrend in Ihrem Club besser zu verstehen. Anhand dieser Trenddaten kann ein Club wirksame und spezifische Strategien entwickeln, um die Mitgliederbindung im Club zu fördern.