

# Modell für die Mitgliederbindung

Die Mitgliederbindung ist ein wichtiger Aspekt für alle Clubs. Wenn ein Club den Austritt von Mitgliedern nicht verhindern kann und es nicht schafft, neue Mitglieder dauerhaft zu gewinnen, ist er langfristig nicht überlebensfähig. Um dem Austritt von Mitgliedern vorzubeugen, muss der Club zunächst verstehen, was Mitgliederbindung ist und wie sie gemessen wird. Das Mitgliederbindungsmodell auf Seite 2 stellt ein Mittel dar, mit dem Clubs und Distrikte die derzeitigen Schwächen und Stärken in diesem Bereich feststellen können.

Dieses Modell analysiert die Mitgliederentwicklung anhand der Mitgliederentwicklung eines Clubs innerhalb eines bestimmten Zeitraums. Dabei wird nicht nur der reine Gewinn oder Verlust an Mitgliedern von einem Jahr zum nächsten betrachtet, sondern es wird untersucht, wie sich die Aufnahme von Neumitgliedern und der Austritt von Clubmitgliedern auf den Gesamtzuwachs bzw. -verlust auswirken. Auf diese Weise entsteht ein umfassendes Bild, das zum Teil erhebliche Fluktuationen bei den Mitgliederzahlen eines Clubs aufdecken kann, indem die Zahl der Austritte und die Zahl der Neuaufnahmen berücksichtigt werden.

Wir empfehlen allen Clubs, die Mitgliederentwicklung der letzten drei oder fünf Jahre anhand dieses Modells zu untersuchen, um eine langfristige und relevante Übersicht zu erhalten. Der Untersuchungszeitraum sollte mindestens drei Jahre betragen, da andernfalls nicht genügend Daten zur Verfügung stehen, um einen langfristigen Trend zu erkennen. Allerdings sollte er nicht länger als fünf Jahre sein, um die Zahl der umweltbedingten Faktoren einzuschränken, die es schwierig machen könnte, schlüssige Aussagen zur Mitgliederbindung zu gewinnen. Der drei- oder fünfjährige Untersuchungszeitraum gibt den Clubs besser Aufschluss über die Treue von Neumitgliedern.

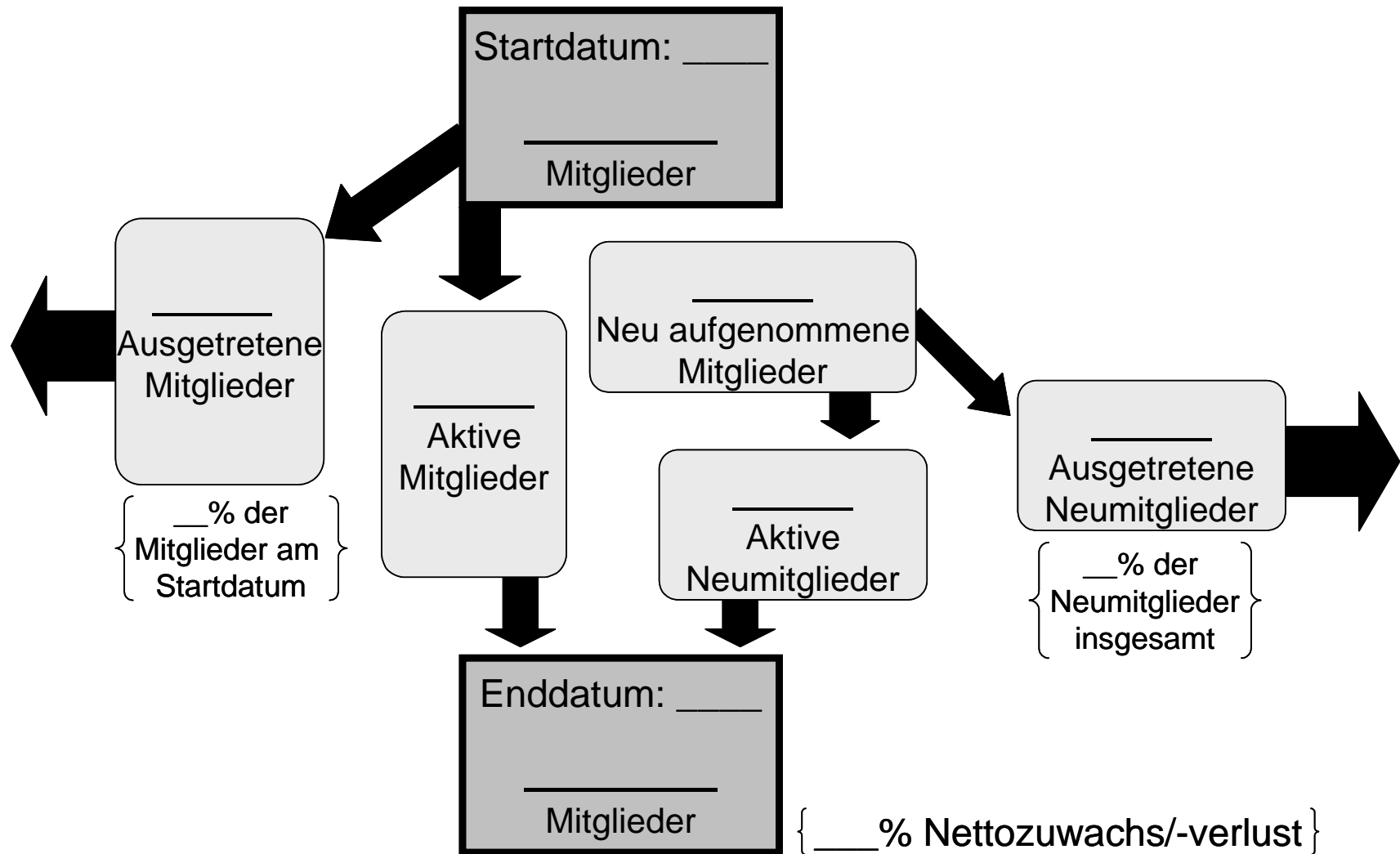
Wenn in den Unterlagen Ihres Clubs das Datum der Aufnahme und des Austritts jedes Mitglieds aufgezeichnet wird, befolgen Sie die Anweisungen auf Seite 3 zur Entwicklung Ihres Modells.

Wenn der Club nicht über die erforderlichen Mitgliederunterlagen für dieses Modell verfügt, befolgen Sie die Anweisungen auf den Seiten 4-6.

Auf Seite 7 finden Sie ein fertiges Modell mit Musterdaten.

Wenn Sie das Modell erstellt haben, lesen Sie die Seiten 8-10. Hier finden Sie Tipps und Anregungen für die Interpretation der Clubzahlen.

# Modell für die Mitgliederbindung



## Erstellung eines Modells für die Mitgliederbindung (für Clubs mit vollständigen Mitgliederunterlagen)

---

1) Legen Sie den gewünschten Untersuchungszeitraum fest. Geben Sie dazu im obersten Kasten des Modells das **Startdatum** und im untersten Kasten das **Enddatum** ein. (Wir empfehlen drei bzw. fünf Jahre für den Untersuchungszeitraum.)

2) Geben Sie im Kasten mit dem **Startdatum** die Zahl der aktiven Mitglieder ein, die zu diesem Datum dem Club angehörten.

3) Geben Sie im Kasten mit dem **Enddatum** die Zahl der aktiven Mitglieder ein, die zu diesem Datum dem Club angehörten.

### *Nützliche Definitionen*

#### Aktive Mitglieder

Alle zum Startdatum in Ihrem Club aktiven Mitglieder

#### Neumitglieder

Zwischen dem Startdatum und dem Enddatum neu in den Club aufgenommene Mitglieder

4) Berechnen Sie **\_\_% Nettozuwachs/-verlust** mit folgender Formel:

$$\frac{(\text{Mitgliederzahl am Enddatum} - \text{Mitgliederzahl am Startdatum}) * 100}{\text{Mitgliederzahl am Startdatum}} = \text{__\% Nettozuwachs/-verlust}$$

5a) Tragen Sie im Kasten **Ausgetretene Mitglieder** ein, wie viele der zum Startdatum aktiven Mitglieder vor dem Enddatum aus dem Club ausgetreten sind.

5b) Berechnen Sie **\_\_% der Mitglieder am Startdatum** mit folgender Formel:

$$\frac{\text{Ausgetretene Mitglieder} * 100}{\text{Mitgliederzahl am Startdatum}} = \text{__\% der Mitglieder am Startdatum}$$

6) Berechnen Sie die Zahl der **aktiven Mitglieder** mit folgender Formel:

$$\text{Mitgliederzahl am Startdatum} - \text{Zahl der ausgetretenen Mitglieder} = \text{Zahl der aktiven Mitglieder}$$

7) Im Kasten **Neu aufgenommene Mitglieder** geben Sie an, wie viele Mitglieder zwischen dem Start- und dem Enddatum in den Club eingetreten sind.

8a) Im Kasten **Ausgetretene Neumitglieder** geben Sie an, wie viele der neu aufgenommenen Mitglieder vor dem Enddatum aus dem Club ausgetreten sind.

8b) Berechnen Sie **\_\_% der Neumitglieder insgesamt** mit folgender Formel:

$$\frac{\text{Ausgetretene Neumitglieder} * 100}{\text{Neu aufgenommene Mitglieder}} = \text{__\% der Neumitglieder insgesamt}$$

9) Berechnen Sie die Zahl der **aktiven Neumitglieder** mit folgender Formel:

$$\text{Neu aufgenommene Mitglieder} - \text{Ausgetretene Neumitglieder} = \text{Zahl der aktiven Neumitglieder}$$

*Hinweis: Die Mitgliederzahl am **Enddatum** sollte gleich der Summe aus der Zahl der **aktiven Mitglieder** und der Zahl der **aktiven Neumitglieder** sein.*

## **Erstellung eines Modells für die Mitgliederbindung (für Clubs mit unvollständigen oder fehlenden Mitgliederunterlagen)**

---

*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](http://www.rotary.org) und klicken 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](http://www.rotary.org/support/CDAREPS) finden Sie den Namen und die Kontaktinformationen des zuständigen CDA-Vertreters.

- 2) Klicken Sie links auf **Mitgliederdaten aktualisieren**, um eine Liste der aktuellen Mitglieder Ihres Clubs aufzurufen.
- 3) Drücken Sie die rechte Maustaste und ziehen Sie den Cursor nach rechts unten, um alle Einträge in allen Spalten zu markieren.
- 4) Kopieren Sie die markierten Daten in die Zwischenablage.
- 5) Öffnen Sie ein leeres Tabellenblatt in Microsoft Excel.
- 6) 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.*
- 7) Fügen Sie eine leere Spalte zwischen den Spalten **Aufgenommen** und **Art der Mitgliedschaft** ein.
- 8) Gehen Sie wieder zur Internet-Seite Mitgliederzutritt und klicken Sie auf **Ausgetretene Mitglieder** (neben **Ansicht**), um die Liste der ehemaligen (ausgetretenen) Mitglieder anzuzeigen.
- 9) Drücken Sie die rechte Maustaste und ziehen Sie den Cursor nach rechts unten, um alle Einträge in allen Spalten zu markieren.
- 10) Kopieren Sie die markierten Daten in die Zwischenablage.
- 11) Wechseln Sie zurück in das Tabellenblatt und fügen Sie die markierten Daten aus der Zwischenablage in die Zeile unter den Daten der aktiven Mitglieder ein.  
*Hinweis: Eventuell müssen Sie die Daten der ausgetretenen Mitglieder zwei Spalten nach rechts versetzt einfügen, damit sie senkrecht mit den Spalten der aktiven Mitglieder übereinstimmen.*

12) Löschen Sie die oberste Zeile in der Liste sowie die Zeile mit dem Titel in der Mitte der Liste. Löschen Sie als nächstes die Spaltenüberschriften zwischen den Daten der aktiven Mitglieder und den Daten der ausgetretenen Mitglieder. Das Ergebnis ist eine lange Liste mit allen Mitgliedern.

13) Löschen Sie die Spalten A, B und C (mit dem Titel **Ansicht, Beenden** und **Editieren**). Zur besseren Erkennbarkeit sollten Sie die Schattierung auf der Seite entfernen.

### **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 Doppeleinträge 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: [datacorrections@rotaryintl.org](mailto:datacorrections@rotaryintl.org) oder Tel.: +1.847.866.3000), um sie zu berichtigen, ehe Sie mit der Erstellung des Modells für die Mitgliederbindung fortfahren.

### **Erstellen Sie das Modell für die Mitgliederbindung in Ihrem Club.**

- 1) Legen Sie den gewünschten Untersuchungszeitraum fest. Geben Sie dazu im obersten Kasten des Modells das **Startdatum** und im untersten Kasten das **Enddatum** ein. (Wir empfehlen drei bzw. fünf Jahre für den Untersuchungszeitraum.)
- 2) Sortieren Sie die Mitgliederliste Ihres Clubs nach dem Aufnahmedatum (d. h. nach der Spalte mit dem Titel **Aufgenommen an**) *Achten Sie darauf, dass Sie alle Daten vor dem Sortieren markieren, um eine falsche Verknüpfung der Daten zu verhindern.*

#### ***Nützliche Definitionen***

##### Aktive Mitglieder

Alle zum Startdatum in Ihrem Club aktiven Mitglieder

##### Neumitglieder

Zwischen dem Startdatum und dem Enddatum neu in den Club aufgenommene Mitglieder

3) Um zu ermitteln, wie viele Mitglieder am **Startdatum** dem Club angehörten, suchen Sie alle Mitglieder, die vor dem Startdatum in den Club aufgenommen wurden. Zählen Sie alle Mitglieder in dieser Gruppe, die noch aktive Mitglieder des Clubs sind oder zu einem Zeitpunkt *nach* dem Startdatum ausgetreten sind. Geben Sie diese Zahl in den Kasten **Startdatum** ein.

4a) Um die Zahl der **ausgetretenen Mitglieder** zu ermitteln, schauen Sie sich die Liste der zum Startdatum aktiven Mitglieder an. Zählen Sie in dieser Liste die Mitglieder, die zwischen dem Startdatum und dem Enddatum aus dem Club ausgetreten sind. Geben Sie diese Zahl in den Kasten **Ausgetretene Mitglieder** ein.

4b) Berechnen Sie **\_\_% der Mitglieder am Startdatum** mit folgender Formel:

$$\frac{\text{Ausgetretene Mitglieder} * 100}{\text{Mitgliederzahl am Startdatum}} = \text{__\% der Mitglieder am Startdatum}$$

5) Berechnen Sie die Zahl der **aktiven Mitglieder** mit folgender Formel:

$$\text{Mitgliederzahl am Startdatum} - \text{Zahl der ausgetretenen Mitglieder} = \text{Zahl der aktiven Mitglieder}$$

6) Um die Zahl der **neu aufgenommenen Mitglieder** zu ermitteln, schauen Sie sich die Gesamtmitgliederliste an. Zählen Sie in dieser Liste die Mitglieder, die zwischen dem Startdatum und dem Enddatum in den Club eingetreten sind. Geben Sie diese Zahl in den Kasten **Neu aufgenommene Mitglieder** ein.

7a) Um die Zahl der **ausgetretenen Neumitglieder** zu ermitteln, schauen Sie sich die Liste der Neumitglieder an (also der Mitglieder, die zwischen dem Startdatum und dem Enddatum in den Club eingetreten sind). Zählen Sie in dieser Liste die Neumitglieder, die zwischen dem Startdatum und dem Enddatum aus dem Club ausgetreten sind. Geben Sie diese Zahl in den Kasten **Ausgetretene Neumitglieder** ein.

7b) Berechnen Sie **\_\_% der Neumitglieder insgesamt** mit folgender Formel:

$$\frac{\text{Ausgetretene Neumitglieder} * 100}{\text{Neu aufgenommene Mitglieder}} = \text{__\% der Neumitglieder insgesamt}$$

8) Berechnen Sie die Zahl der **aktiven Neumitglieder** mit folgender Formel:

$$\text{Neu aufgenommene Mitglieder} - \text{Ausgetretene Neumitglieder} = \text{Zahl der aktiven Neumitglieder}$$

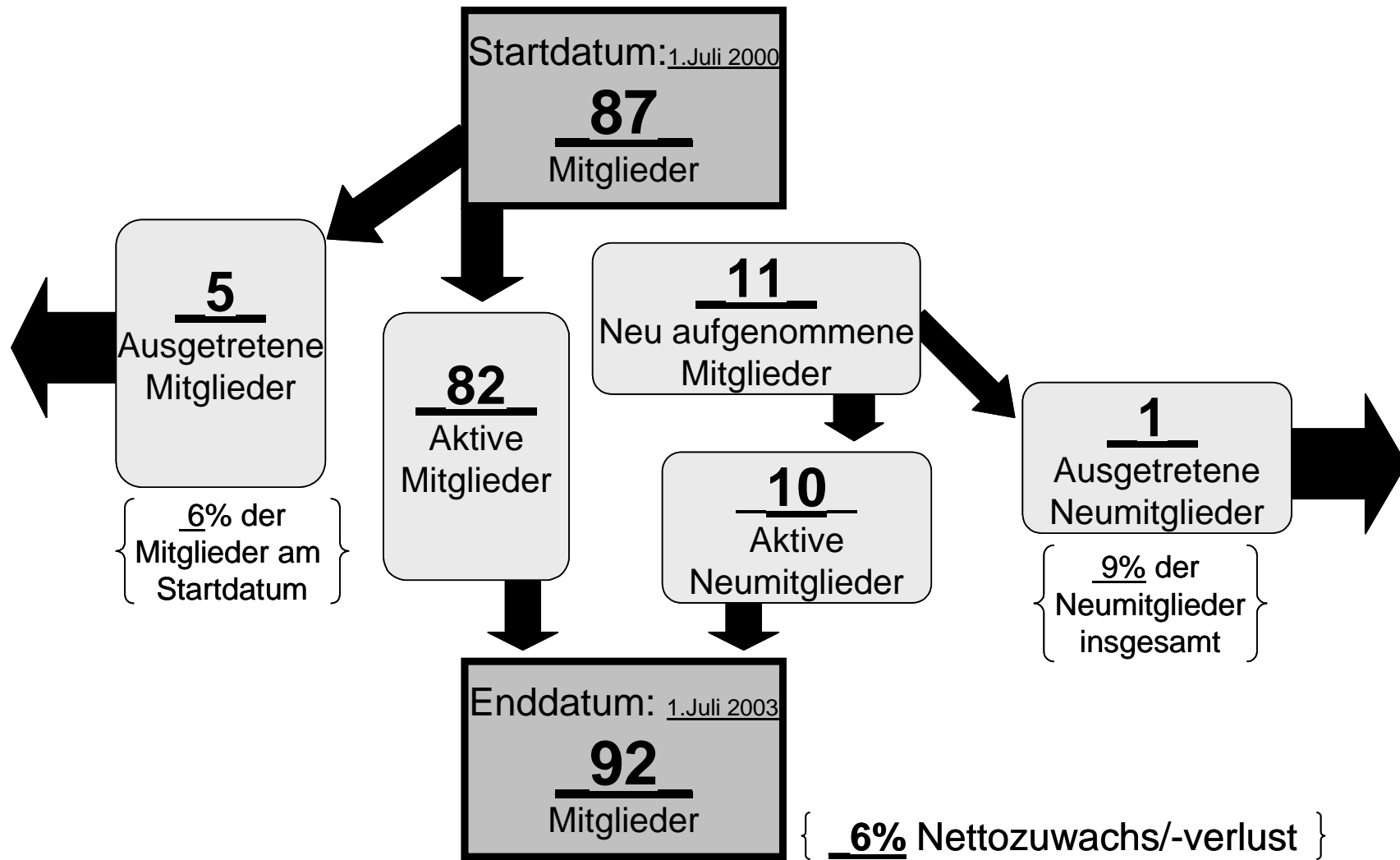
9a) Berechnen Sie die Zahl der Mitglieder am **Enddatum** mit folgender Formel:

$$\text{Aktive Mitglieder} + \text{Aktive Neumitglieder} = \text{Mitgliederzahl am Enddatum}$$

9b) Berechnen Sie **\_\_% Nettozuwachs/-verlust** mit folgender Formel:

$$\frac{(\text{Mitgliederzahl am Enddatum} - \text{Mitgliederzahl am Startdatum}) * 100}{\text{Mitgliederzahl am Startdatum}} = \text{__\% Nettozuwachs/-verlust}$$

# Modell für die Mitgliederbindung – Musterbeispiel



## Interpretation des Modells

---

Wie Sie sehen, liefert das fertige Modell für die Mitgliederbindung ein wesentlich umfassenderes Bild von der Mitgliederentwicklung in Ihrem Club als die reine Betrachtung des Nettozuwachses bzw. des Nettoverlusts bei den Mitgliederzahlen. Die folgende Übung dient als Hilfestellung für die Interpretation des Modells, um festzustellen, wo die Schwächen und Stärken bei der Mitgliederbindung des Clubs liegen.

### Beurteilung der Nettoverluste

Der Nettozuwachs bzw. der Nettoverlust bei den Mitgliederzahlen eines Clubs ist meist der erste Hinweis darauf, dass der Club wahrscheinlich Probleme damit hat, den Austritt von Mitgliedern zu verhindern. Ein Nettoverlust weist darauf hin, dass mehr Mitglieder den Club verlassen als neue Mitglieder eintreten. Ein Nettozuwachs ist jedoch nicht unbedingt ein Beweis dafür, dass ein Club erfolgreich seine Mitglieder hält. Es ist durchaus möglich, dass viele Mitglieder aus diesem Club austreten. Diese Tatsache wird jedoch dadurch verschleiert, dass genauso viele oder noch mehr Mitglieder neu in den Club eintreten.

### Beurteilung der Austrittsrate

Eine hohe Zahl an Austritten ist gewöhnlich der stärkste Hinweis darauf, dass ein Club Probleme mit der Mitgliederbindung hat. Zur Berechnung der Gesamtaustrittsrate des Clubs addieren Sie die **Zahl der ausgetretenen Mitglieder** (Kasten ganz links) mit der **Zahl der ausgetretenen Neumitglieder** (Kasten ganz rechts). Ist diese Zahl für einen Club dieser Größe vertretbar? Prüfen Sie die Gründe für den Austritt dieser Mitglieder und überlegen Sie, welche Schritte der Club unternehmen könnte, um diese Tendenz umzukehren.

#### *Neumitglieder*

Sehen Sie sich als nächstes die **Zahl der ausgetretenen Neumitglieder** (Kasten ganz rechts) näher an. Diese gibt an, wie viele Neumitglieder innerhalb des Untersuchungszeitraums in den Club aufgenommen wurden und wieder ausgetreten sind. Diese Zahl sollte so gering wie möglich sein (im Idealfall gleich null). Das Feld **\_\_% der Neumitglieder insgesamt** (unter der Zahl der ausgetretenen Neumitglieder) gibt an, wie viel Prozent der Neumitglieder im Untersuchungszeitraum den Club wieder verlassen haben. Dieser Prozentsatz sollte möglichst gering bleiben. Es lässt sich zwar nicht immer verhindern, dass ein Neumitglied plötzlich wieder austritt. Wenn der Club jedoch potenzielle Mitglieder umfassend über die mit der Mitgliedschaft in Rotary verbundenen Pflichten informiert und ein gutes Orientierungsprogramm für Neumitglieder anbietet, sollte die Zahl der ausgetretenen Neumitglieder sehr gering sein.

#### *Aktive Mitglieder*

Sehen Sie sich als nächstes die **Zahl der ausgetretenen Mitglieder** (Kasten ganz links) an. Daraus wird ersichtlich, wie viele der zum Startdatum aktiven Mitglieder im Untersuchungszeitraum wieder aus dem Club ausgetreten sind. Es handelt sich also um die Abgangsrate des Clubs (**\_\_% der Mitglieder am Startdatum**). Eine geringe Abgangsrate weist darauf hin, dass der Club in der Lage ist, seine Mitglieder zu halten.

RI-Präsident 2004/05 Glenn Estess Sr. hat für alle Clubs eine Abgangsrate von drei Prozent als Ziel festgelegt. Falls Ihr Club dieses Ziel noch nicht erreicht hat, schauen Sie sich die folgenden Tabellen mit verschiedenen Wertebereichen an, um zu sehen, wie weit Ihr Club von diesem Ziel noch entfernt ist.

- Die erste Spalte gibt das Ziel an.
- Die zweite Spalte enthält einen Prozentbereich für eine gute Mitgliederbindung.
- Die dritte Spalte enthält einen Prozentbereich, der auf Probleme bei der Mitgliederbindung hinweist.
- Die vierte Spalte zeigt die so genannte „Gefahrenzone“. Liegen die Werte des Clubs in diesem Bereich, ist wahrscheinlich sofortiges Handeln dringend erforderlich.

Da die Zahl der Austritte mit jedem weiteren Jahr steigt, geben wir jeweils eine Vergleichstabelle für einen dreijährigen Untersuchungszeitraum und eine Tabelle für einen fünfjährigen Untersuchungszeitraum an. Denken Sie auch daran, dass der Austritt von einem oder zwei Mitgliedern wesentlich stärkere Folgen für einen kleinen als für einen großen Club hat.

#### *Dreijährige Studie*

Ziel	Gut	Problem	Gefahrenzone
15%	15-25%	25-35%	>35%

#### *Fünfjährige Studie*

Ziel	Gut	Problem	Gefahrenzone
15%	15-30%	30-45%	>45%

## **Andere Hilfsmittel**

Andere Ressourcen, wie die im Abschnitt zur Mitgliederbindung in der Broschüre *Materialien zur Mitgliedschaftsentwicklung* (417-GE) angegebenen Hilfsmittel, können einem Club dabei helfen, seine Abgangsrate zu verringern. Neue interessante Projekte und Aktivitäten, ein umfassendes Orientierungsprogramm für Neumitglieder und die kontinuierliche Fortbildung der langjährigen Mitglieder sind nur einige Möglichkeiten, die dem Austritt von Mitgliedern wirksam vorbeugen. Sie könnten auch den für Ihre Region zuständigen Mitgliederkoordinator von Rotary International (RRIMC) um Rat und Hilfe bitten. Eine Liste der Koordinatoren für alle Zonen finden Sie auf der RI-Website. Die RRIMCs und die Zonenkoordinatoren (RIMZCs) bilden ein weltweites Netz von speziell ausgebildeten Rotariern, die mit erfolgreichen Initiativen zur Mitgliederentwicklung bestens vertraut sind.

Bedenken Sie bitte, dass dieses Modell bestimmten Beschränkungen unterworfen ist, da sich der Begriff *Neumitglied* nur auf Mitglieder bezieht, die im Untersuchungszeitraum dem Club beigetreten sind. Wenn Sie untersuchen möchten, wie lange Mitglieder einem Club bis zu ihrem Austritt treu bleiben, verwenden Sie bitte das Modell für den Mitgliederabgang.