

Funktionen und Ziele von Mitgliederbefragungen

- Verfasst von: M. Sc. Wirtschaftspsychologe, Dipl.-Kfm. Hüseyin Yildirim

Anlass, Zielsetzung und Themenschwerpunkte einer Mitgliederbefragung unterscheiden sich von Verband zu Verband. Um die Möglichkeiten die eine Mitgliederbefragung bietet voll auszuschöpfen, ist auf ein verbandsspezifisches und professionelles Befragungsdesign zu achten was im Einklang mit den verfolgten Zielen steht.

Mitgliederbefragungen werden durch vielschichtige Zielsetzungen und Funktionen bestimmt, von denen die Gestaltung der Fragen abhängig ist. Die Abbildung gibt einen Überblick über die möglichen Ziele und Funktionen von Mitgliederbefragungen, die nachfolgend näher erläutert werden, um einen genaueren Einblick über die damit einhergehenden Möglichkeiten zu erhalten:

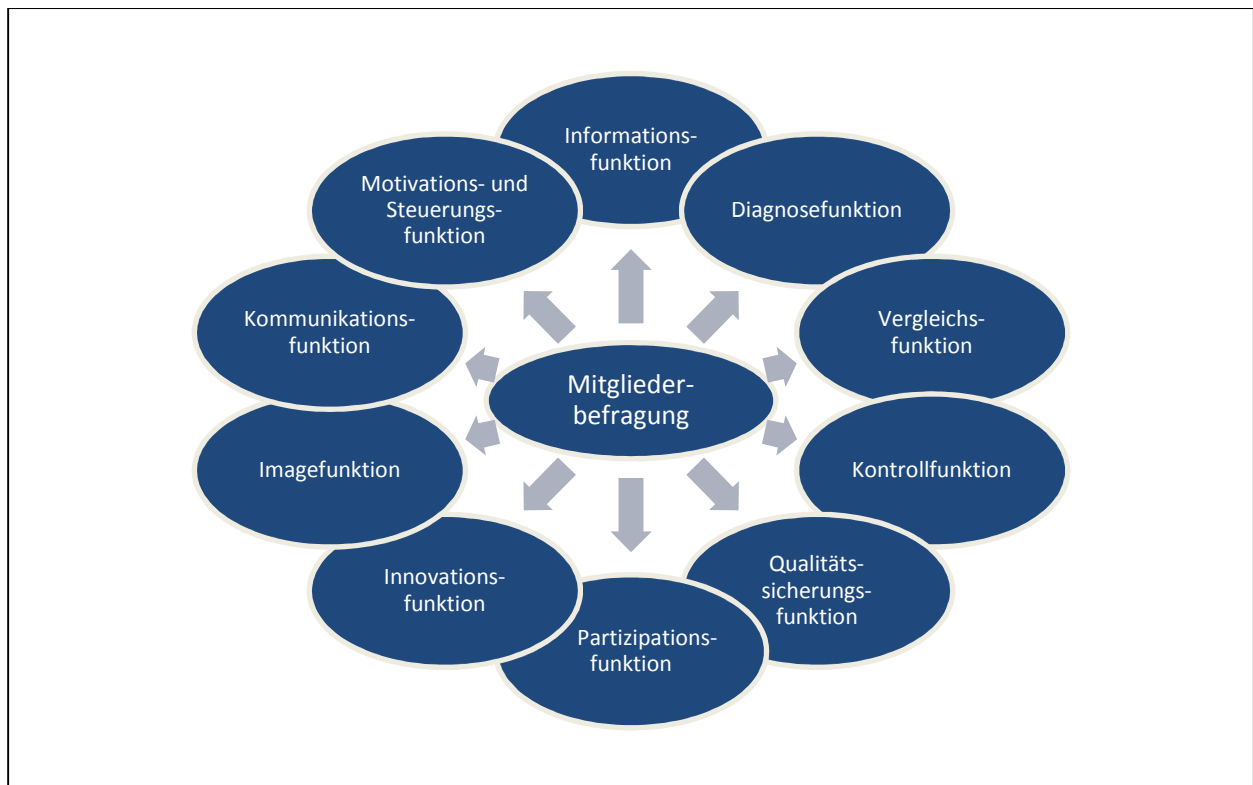


Abbildung: Funktionen und Ziele von Mitgliederbefragungen

Die elementarste Funktion einer Mitgliederbefragung ist die **Informationsfunktion**. Sie liefert dem Verband wichtige Informationen über die Einstellungen und Meinungen ihrer Mitglieder, die sich beispielsweise auf unterschiedliche Beurteilungsgegenstände wie den Verband selbst, dessen Leistungen wie auch auf inhaltliche Konzepte beziehen, worunter das Image, die Zufriedenheit, aber auch die Präferenzen zu verstehen sind. Durch die **Diagnosefunktion** kann der Verband Anhaltspunkte über den Status quo bestimmter Gegebenheiten wie der Mitgliederzufriedenheit mit bestimmten Leistungen erhalten, um spezifische Stärken und Schwächen im Leistungsportfolio aufzudecken. Die Ergebnisse können dabei intern und extern als **Vergleichsfunktion** dienen. So ist es möglich beispielsweise regionale Verbände untereinander oder unter bestimmten Voraussetzungen auch mit anderen Verbänden zu vergleichen oder bei wiederholten Befragungen Rückschlüsse auf Veränderungen bzw. den Erfolg eingeleiteter Veränderungsprozesse zu ziehen. Daher kommt bei wiederholten Befragungen auch die **Kontrollfunktion** zum Tragen, die die Kontrolle und Überprüfung bestimmter Maßnahmen und deren Auswirkungen aus Mitgliedersicht mit sich bringt. In einem engen Zusammenhang hiermit steht auch die **Qualitätssicherungsfunktion** einer Mitgliederbefragung, durch die Qualitätsmängel beispielsweise im Leistungsspektrum erkannt und behoben werden können. Aufgrund der besonderen Stellung von Mitgliedern als Kapitalgeber, Mitarbeiter, Eigentümer und Aufsichtsführende gilt es diese insbesondere auch in die Entscheidungsprozesse und somit in die Verbandsentwicklung einzubeziehen. Aus diesem Grund erfüllen Mitgliederbefragungen auch die **Partizipationsfunktion**, da die Mitglieder hierdurch in die Entscheidungen des Verbandes mit eingebunden und an diesen beteiligt werden können. Durch diese Mitgestaltungsmöglichkeiten beispielsweise beim Leistungsportfolio erfüllen sie somit die **Innovationsfunktion**, da dadurch neue Ideen aus Sicht der Mitglieder gewonnen werden können, die wichtige und innovative Impulse für die Verbandsentwicklung liefern. Mitgliederbefragungen dienen zudem der **Imagefunktion**, welcher bereits mit der Erhebung nachgekommen wird, da hierdurch Interesse an den Meinungen, Wünschen und Bedürfnissen der Mitglieder signalisiert und somit das Image eines mitgliederorientierten Verbandes geschaffen wird. Darüber hinaus eignen sich Mitgliederbefragungen durch die **Kommunikationsfunktion** dazu, nicht nur durch die Befragung selbst, sondern auch durch die Publikation der Ergebnisse über die Fragestellung und Inhalte aufmerksam zu machen, um z.B. auf die vielfältigen Verbandsleistungen für die Mitglieder hinzuweisen, welche möglicherweise bislang noch nicht explizit wahrgenommen wurden, in Vergessenheit geraten sind oder um erneut darauf aufmerksam zu machen.

Für den Verband selbst besitzen Mitgliederbefragungen eine **Motivations- und Steuerungsfunktion**. Zum einen machen sie die Verbandsverantwortlichen mit der Sicht ihrer Mitglieder auf den Verband vertraut, geben somit wichtige Informationen zur Lenkung und Steuerung des Verbandes und zum anderen werden Informationen über die erfolgreiche Umsetzung bestimmter Maßnahmen und deren Zielerreichung generiert, die wertvolle Hinweise über die Richtung des Verbandes geben und somit bei deren Erreichung zu einer Motivation führen.