

## INTERESSEN UND BEDARFE ENTDECKEN

Wie kann man Mitgliederinteressen erfassen?



*Im Folgenden finden Sie verschiedene Verfahren aufgeführt, mit denen Sie die Bedarfe und Interessen Ihrer derzeitigen oder potenziellen Mitglieder identifizieren können.*

Die Interessen Ihrer Mitglieder ändern sich kontinuierlich. Was gestern noch als „Spielerei“ oder Interesse von einigen Wenigen galt, kann heute bereits allgemein etabliert sein. Beachten Sie also, wenn Sie die Interessen der Mitglieder erfassen: Auch Themen und Probleme, die von den Unternehmen bislang noch nicht erkannt werden, können für ihre Mitglieder Zukunftsthemen sein, die Sie in Ihrem Dienstleistungsangebot rechtzeitig verankern sollten.

**Achtung:** Auch solche Interessen Ihrer Mitglieder, die auf den ersten Blick gar nichts oder nur wenig mit dem Thema „Gesunde Arbeit“ gemein zu haben scheinen, können „Andockstellen“ für die Thematik gesundheitliche Prävention bieten (mehr dazu unter [www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de](http://www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de) im Dokument [„Gesundheit und Sicherheit integrieren“](#)).

Zu Beginn der Bedarfs- und Interessenserhebung ist es sinnvoll, eine Mitgliederstrukturanalyse (z.B. mit einer Auswertung über Betriebsgröße, Branche, Neuzugänge und -abgänge) zu machen. Anhand dieser Analyse können Sie entscheiden, ob Sie die Interessen einer bestimmten Teilgruppe oder der gesamten Mitgliedschaft erfassen wollen – je nachdem, was Ihr Ziel ist:

Ist es Ihr Ziel, Mitglieder zurückzugewinnen? Möchten Sie Ihre Angebote für eine bestimmte Branche oder Betriebsgröße erweitern, die bei Ihnen besonders häufig vertreten ist?

Der folgende Abschnitt beschreibt verschiedene Verfahren, wie Sie die Interessen und Bedarfe ihrer derzeitigen oder potenziellen Mitglieder erfassen können.<sup>1</sup>

### >> Möglichkeit 1: Eigene Informationsquellen nutzen

**Sichten Sie Ihre eigenen Umfrageergebnisse.** Mitgliederbefragungen auf Bundes-, Landes- oder regionaler Ebene werden nicht immer an andere Gliederungsebenen in der eigenen Organisation weitergeleitet – obwohl alle davon profitieren könnten. Informieren Sie sich, welche Ergebnisse es bereits gibt. Klären Sie am besten gleich, wie sich die unterschiedlichen Einheiten in Ihrer Organisation zukünftig besser gegenseitig informieren wollen.

**Führen Sie (Experten-)Gespräche mit Mitarbeitern Ihrer Kammer oder Ihres Verbandes.** Falls Ihr Verband oder Ihre Kammer mehrere Mitarbeiter hat, die im engen Kontakt zu den Mitgliedern stehen, kann auch ein moderierter Erfahrungsaustausch mit Ihren Mitarbeitern wichtige Erkenntnisse bringen. Identifizieren Sie dafür auch Expertinnen und Experten, die in Ihrer Organisation Kompetenzen im Bereich „Gesundheit und Sicherheit“ besitzen.

<sup>1</sup> Falls Sie noch unsicher sind, was genau Sie erfragen wollen, finden Sie unter [www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de](http://www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de) das Dokument [„Gesundheit und Sicherheit integrieren“](#) oder die Fragebogenbeispiele in der Rubrik [„Instrumente“](#) als Anregung.

Führen Sie kleine Veranstaltungen durch, bei denen Ihre Mitglieder von Anfang an in die Entwicklung Ihrer Angebote einbezogen werden. Anregungen zu derartigen Verfahren finden Sie im Internet häufig unter Schlagworten wie „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“, „Service Engineering“ und „Open Innovation“-Ansatz. Falls Sie konkrete Fragestellungen und Probleme zum Thema „Gesundheit und Sicherheit“ mit Ihren Mitgliedern bearbeiten wollen, können Sie zum Teil auch Unterstützung von Krankenkassen erhalten. Diese verfügen oft über Moderatoren, die in der Durchführung solcher Verfahren geschult sind.

Stellen Sie systematisch Interessen und Wünsche zusammen, die Mitglieder mündlich oder schriftlich äußern. Notieren Sie die Mitglieder-Meinungen und -Interessen, die Ihnen „nebenbei“, z.B. bei persönlichen Gesprächen, zu Ohr kommen. Regeln Sie, wie Sie und Ihr Team diese Meinungs- und Interessensbekundungen zusammenfassen und daraus Ideen für Ihre eigenen Aktivitäten ableiten wollen.

Befragen Sie Ihre Mitglieder. Umfragen müssen nicht immer arbeitsaufwendig sein: Sie könnten auch bei jedem Mitgliederkontakt, z.B. im Anschluss an ein Telefonat, folgende Frage stellen: „Wir beabsichtigen das Thema „Gesundheit und Sicherheit im Betrieb“ stärker aufzugreifen. Was würden Sie sich dazu von uns wünschen?“



Umfangreichere, standardisierte Mitgliederbefragungen werden auch von Fachinstituten oder Universitäten – i.d.R. gegen Bezahlung – angeboten. Falls Sie keine ausreichenden finanziellen oder personellen Mittel haben, um selbst eine Befragung durchzuführen, können Kooperationen mit anderen Akteuren wie Krankenkassen, Berufsgenossenschaften oder wissenschaftlichen Einrichtungen die fehlenden Mittel ausgleichen (z.B. personelle oder finanzielle Unterstützung bei der Datenerhebung bei gemeinsamen Befragungen).

Wenn Sie die Befragung selbst durchführen wollen, finden Sie auf der Webseite der Bundeszentrale für politische Bildung detaillierte Anleitungen unter dem Suchbegriff „[Befragung](#)“.

Überlegen Sie sich sorgfältig, ob der Fragebogen neu konstruiert werden muss. Falls Sie Inhalte aus anderen Befragungen übernehmen, können Sie Ihre Ergebnisse mit diesen vergleichen. Beispielfragen zum Thema „Gesundheit und Sicherheit im Betrieb“ finden Sie unter anderem im [IGA Report 12](#).

## >> Möglichkeit 2: Informationsquellen von Anderen nutzen

*Sichten Sie die Umfragen und Berichte von Dritten.* Aktuelle Informationen darüber, was Ihre Mitglieder gesundheitlich belastet oder interessiert, finden Sie unter anderem im jährlich erscheinenden Bericht „Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit“ ([SUGA](#)) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Auch einzelne Krankenkassen liefern umfangreiche Informationen unter dem Schlagwort „Gesundheitsreport“. Falls Sie Angebote für eine bestimmte Branche planen, finden Sie auch Informationen bei der jeweils zuständigen Berufsgenossenschaft (Übersicht zu allen Unfallversicherungsträgern unter [www.dguv.de](#)).

Einige Berufsgenossenschaften und Krankenkassen erstellen auf Anfrage auch statistische Sonderauswertungen zum Stand des Arbeits- und Gesundheitsschutzes oder dem Krankheitsgeschehen für bestimmte Branchen oder andere Segmente. Dieses Angebot kann insbesondere für Branchenverbände interessant sein, um passgenauer auf die Gesundheitsprobleme ihrer Mitglieder zu reagieren.

Führen Sie (Experten-)Gespräche mit externen Akteuren, die das Thema „Gesundheit und Sicherheit“ aufgreifen. Eine Übersicht zu kompetenten Ansprechpartnern auf dem Themengebiet „Gesundheit und Sicherheit im Betrieb“ finden Sie auf [www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de](#) im Dokument „[Externe Unterstützer gewinnen](#)“.

### Impressum:

#### Herausgeber:

RKW Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V.  
Kompetenzzentrum

Düsseldorfer Straße 40, 65760 Eschborn

**Autor:** Silke Amann (RKW Kompetenzzentrum)

**Stand:** Dezember 2009

Die Reproduktion dieser Veröffentlichung für nichtkommerzielle Zwecke ist bei Angabe der Quelle gestattet.

Download: [www.gesundheit-unternehmen.de](#)

Die Tipps entstanden im Rahmen des Projektes „PräTrans — Transferpotenziale von Kammern und Verbänden für gesundheitliche Prävention in Klein- und Ein-Personen Unternehmen“. Es wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung.

