

NACHGELESEN

Informationen für Mitglieder und Partner der Arbeitgeberverbände Ruhr/Westfalen, Bochum

Juni 2024

Mitglieder-Fan-Analyse

Emotionale Verbundenheit



Höher. Schn

Potenziale entdecken, Selbstoptimierung vorantreiben. Beruflich wie privat ist dieser Trend ungebrochen. Unsere Verbändegemeinschaft mit dem AGV Metall Ruhr/Vest, dem AGV Chemie Westfalen, dem AGV Ruhr-Lippe und dem AGV Papier, Pappe, Kunststoff Westfalen arbeitet jeden Tag daran. Wie gut, haben wir unsere Mitglieder nach 2013 und 2018 erneut gefragt – in der Mitglieder-Fan-Analyse in Kooperation mit der 2HMforum GmbH, Mainz.

Das gute Ergebnis vorweg:

Unsere Selbstoptimierung schreitet voran

96 % unserer Mitglieder sind grundsätzlich zufriedene Mitglieder. Ein Wert, der unter vergleichbaren Mitgliederorganisationen ein neuer Benchmark bedeutet. Regelrechte Fans unserer Verbände sind 28 % der befragten Unternehmensvertreter. Das sind noch einmal 2 Prozentpunkte mehr als 2018 und doppelt so viele wie 2013. „Ein tolles Ergebnis und Bestätigung unserer täglichen Arbeit für unsere Mitglieder“, freut sich Dirk W. Erhöfer, Hauptgeschäftsführer der AGV-Bürogemeinschaft. „In unserem Team haben daran alle 25 Kolleginnen und Kollegen mitgewirkt. Sie geben dem AGV Gesicht, Stimme und Wahrnehmung.“

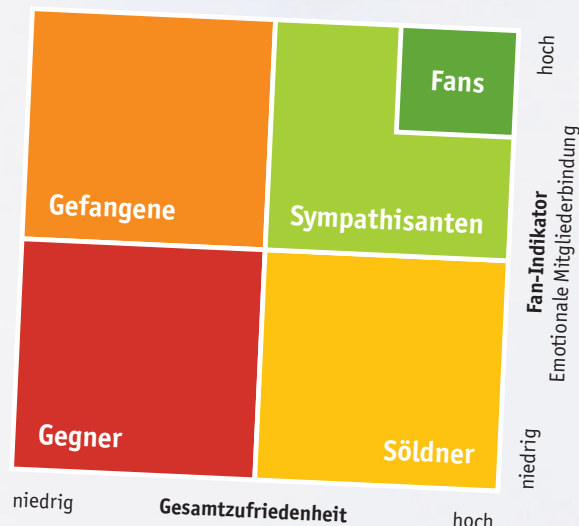
Wie genau wurden die Ergebnisse ermittelt?

Die Marktforschungsexperten von 2HMforum – die auch 2013 und 2018 diese Analyse durchführten – haben in ihrer Statusanalyse zur „Mitgliederzufriedenheit und emotionalen Mitgliederbindung“

Das Fan-Portfolio segmentiert Mitglieder entsprechend ihrer Beziehungsqualität, d. h. gemäß Zufriedenheit UND Bindung

Gefangene: Die Leistungen der Organisation erfüllen die Erwartungen der Mitglieder nicht – oder nicht mehr. Trotz geringer Zufriedenheit (noch) relativ hohe Bindung.

Gegner: Weder zufrieden noch gebunden, d. h. abwanderungswillig. Durch negative Mundpropaganda schaden sie dem Verband.



Fans: Äußerst zufrieden und überdurchschnittlich gebunden. Aktive Weiterempfeher und wertvollste Mitgliedergruppe.

Sympathisanten: Überdurchschnittlich zufrieden und gebunden, behalten ihre Verbundenheit zur Organisation jedoch für sich („stille Genießer“).

Söldner: Überdurchschnittlich zufrieden, dennoch nicht gebunden, d. h. prinzipiell abwanderungswillig. Orientieren sich oft an rein rationalen Kosten-Nutzen-Aspekten (hohe Beitragssensibilität).

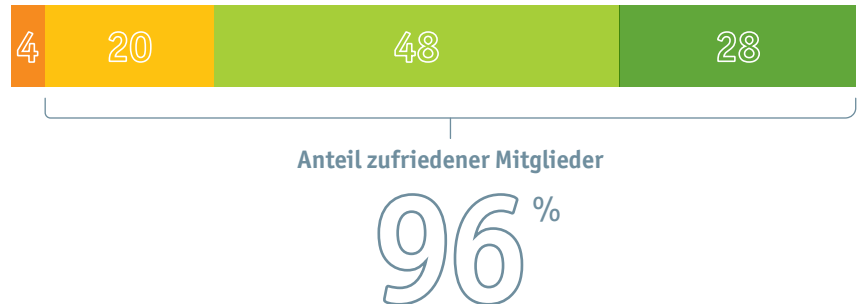
eller. Weiter.

nach eigener Stichproben-Auswahl über 200 Telefoninterviews geführt, in denen Geschäftsführer und Führungskräfte unserer Mitglieder Arbeit und Dienstleistungen unseres Verbandes bewerten konnten. Zur Messbarkeit von emotionaler Mitgliederbindung haben die Experten einen Fan-Indikator entwickelt, der sechs Eigenschaften von Fan-Beziehungen sinnvoll auf Mitglieder und ihre Beziehung zur Mitgliedsorganisation überträgt. Mithilfe eines Punktesystems sind die Antworten übertragen und in den Fan-Indikator umgemünzt worden.

In der Analyse stellte sich heraus:

Die Fan-Quote unter den Geschäftsführern ist erwartungsgemäß deutlich geringer als unter den Führungskräften, die mit uns in regelmäßigem Kontakt stehen und unsere Beratung in Anspruch nehmen. „Wer uns kennt und direkt Hilfe von uns bekommt, bewertet uns und unsere Arbeit besser. Das ist ein gutes Signal und typisch für Mitgliederorganisationen“, sagt Dirk W. Erhöfer. Wir stehen weiterhin für Seriosität, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Professionalität.

Ein relevanter Faktor für die Zufriedenheit unserer Mitglieder ist der persönliche Kontakt zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbandsgeschäftsstelle. Servicequalität, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Motivation wurden besonders hoch bewertet.



„Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein sehr relevanter Faktor bei der Bewertung von Bindung und Zufriedenheit der Mitglieder. In diesem Bereich haben wir uns nach 2013 und 2018 noch einmal gesteigert. Erneut eine schöne Bestätigung unserer Arbeit“, so Dirk W. Erhöfer.

Wo Stärken sind, sind auch Verbesserungspotenziale. Hier wurden uns vor allem einige Aspekte der externen und internen Kommunikation rückgemeldet. Dazu zählen neben dem agv-net unsere Newsletter, die Homepage, die App, Social-Media-Kanäle, Vertragsmuster und Erläuterungen. „In die Darreichungsform unserer Informationen und Arbeitshilfen werden wir weiter Arbeit investieren, um in diesen Bereichen eine noch höhere Mitgliederbindung zu erreichen“, so Erhöfer.

„Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein sehr relevanter Faktor bei der Bewertung von Bindung und Zufriedenheit der Mitglieder. In diesem Bereich haben wir uns nach 2013 und 2018 noch einmal gesteigert.“

Mitgliederbeziehungsqualität

AGV Gesamt 2018

Fan-Indikator

79

Gesamtzufriedenheit

79



AGV Gesamt 2024

Fan-Indikator

79

Gesamtzufriedenheit

84



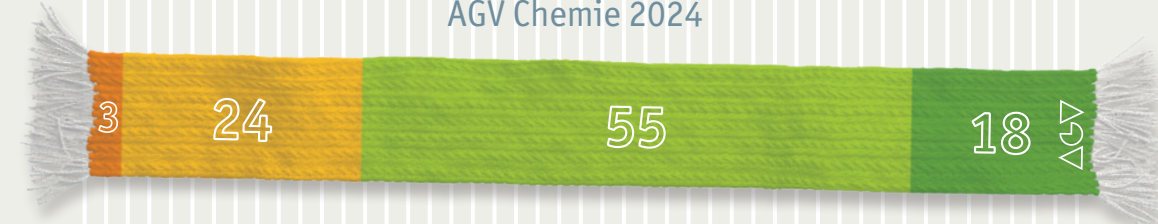
AGV Chemie 2024

Fan-Indikator

76

Gesamtzufriedenheit

81



AGV Metall 2024

Fan-Indikator

79

Gesamtzufriedenheit

82



AGV Ruhr-Lippe 2024

Fan-Indikator

82

Gesamtzufriedenheit

89



VPV Westfalen 2024

Fan-Indikator

77

Gesamtzufriedenheit

81



Alle Angaben in Prozent

- Fans
- Sympathisanten
- Söldner
- Gefangene
- Gegner

Weitere Angebote

„Ich möchte sehr gerne weitere Angebote und Dienstleistungen des AGV in Anspruch nehmen.“



Dauermitgliedschaft

„Ich möchte dauerhaft Mitglied des AGV bleiben.“



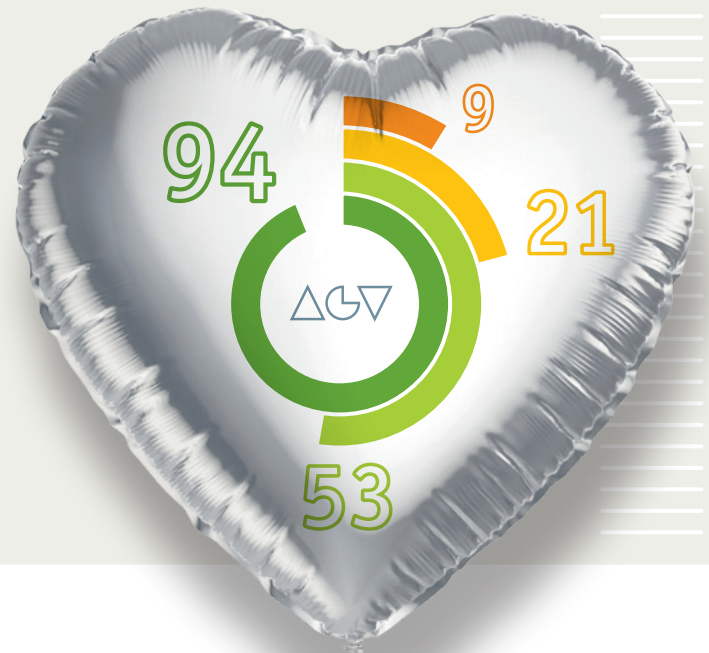
Vertrauen

„Zum AGV habe ich immer vollstes Vertrauen.“



Weiterempfehlung

„Ich empfehle den AGV sehr gerne anderen weiter.“



Drei Fragen an Dirk W. Erhöfer, Hauptgeschäftsführer der Arbeitgeberverbände Ruhr/Westfalen



2013, 2018 und 2024 – die Fan-Analyse wird in regelmäßigem Abstand durchgeführt. Warum?

Als reiner Dienstleister haben wir anders als Industrieunternehmen kein physisches Produkt, das internen und externen Standards und Qualitätsansprüchen genügen muss, um am Markt verkauft zu werden. Die Qualität unserer Arbeit, unserer Dienstleistung, wird täglich durch unsere Mitglieder getestet. Dazu aber ein übergreifendes, detailliertes Feedback zu bekommen ist Bestandteil unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Zu wissen, wo die eigenen Stärken und ggfs. die eigenen Schwächen liegen, ist dabei viel wert.

Wie bewerten Sie die Ergebnisse der Befragung?

Unsere Mitglieder haben dem Verband gute bis sehr gute Noten gegeben, es liegt also eine hohe emotionale Mitgliederbindung vor. Uns freut insbesondere, dass wir in allen Abfragekategorien deutlich über den Bindungswerten vergleichbarer Organisationen wie Wirtschafts- oder anderen Arbeitgeberverbänden

liegen. In einigen Bereichen erreichen unsere Bindungswerte sogar die Bestwerte von Deutschlands Mitgliederchampions. Unsere Mitglieder bescheinigen uns insbesondere Seriosität, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Professionalität. Darauf können wir insgesamt sehr stolz sein.

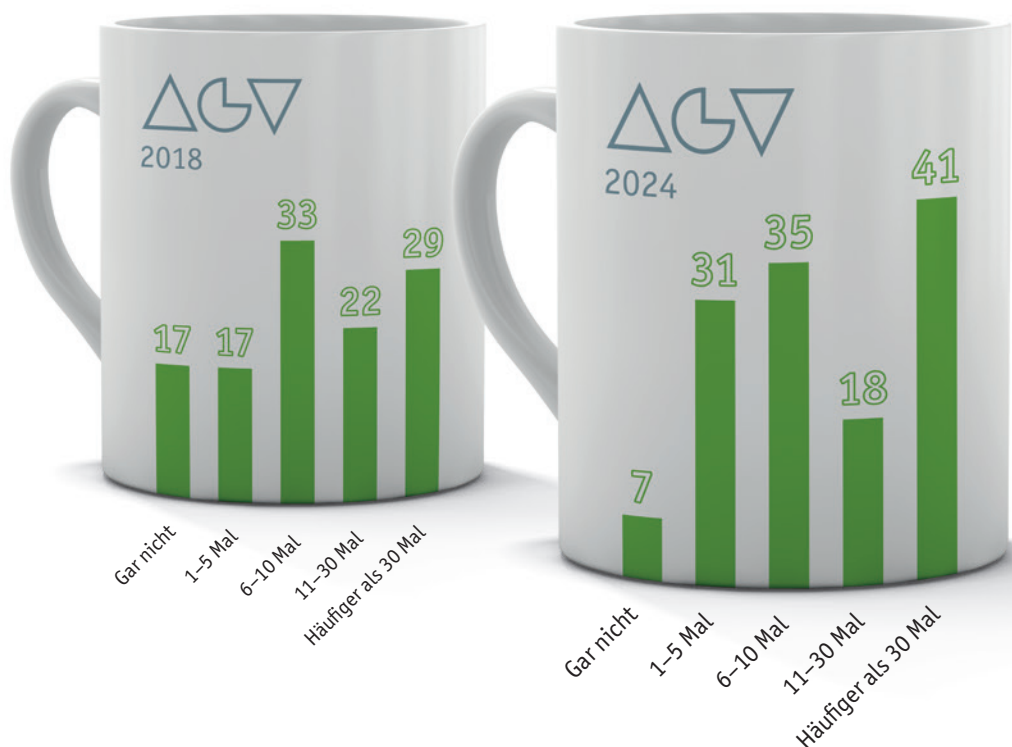
Was macht die Verbändegemeinschaft nun mit diesen Ergebnissen?

Zunächst beschreibt die Statusanalyse einen sehr zufriedenstellenden Ist-Zustand, der auch im Vergleich zu 2013 und 2018 eine erfreuliche Weiterentwicklung bedeutet. Wir werden, wie von den Marktforschungsexperten empfohlen, vor allem unsere Stärken weiter ausspielen und unseren Mitgliedern ein zuverlässiger, kompetenter Partner sein. Wir werden darüber hinaus versuchen, die aufgezeigten Verbesserungspotenziale zu heben, um unseren Mitgliedern noch bessere und vor allem passgenaue Angebote und Dienstleistungen bereitzustellen.

Kontaktfrequenz

Mit der Kontaktfrequenz steigt die Fan- und Sympathisanten-Quote.

Alle Angaben in Prozent



Gesamtimage

84

seriös 94

zuverlässig 89

glaubwürdig 89

professionell 89

kompetent 88

sympathisch 86

regional vernetzt 83

engagiert und aktiv 83

service- und dienstleistungsorientiert 83

arbeitet mitgliederorientiert 83

ist das Sprachrohr der Arbeitgeber in der Region 77

erfolgreich 76

flexibel 74

modern und zukunftsorientiert 73

bekannt 70

innovativ 69

Bindungstreiber

Alle Angaben in Prozent



„Ein tolles Ergebnis und Bestätigung unserer täglichen Arbeit für die Mitglieder. In unserem Team haben daran alle 25 Kolleginnen und Kollegen mitgewirkt. Sie geben dem AGV Gesicht, Stimme und Wahrnehmung.“

DIRK W. ERLHÖFER

