

BARMER

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

B.A.G
SELBSTHILFE

AKTIVE MITGLIEDER GESUCHT

SELBSTHILFE DER ZUKUNFT

Bericht Evaluation von Maßnahmen
der Mitgliedergewinnung, Mitgliederbindung
und Mitgliederaktivierung in der Selbsthilfe



Inhalt

S. 3__ Einleitung

S. 4__ Das Evaluationsprojekt

S. 5__ Best-Practice-Beispiel

S. 5__ Ausgangssituation

S. 5__ Der Evaluationsprozess

S. 6__ Ausblick

S. 7__ Voraussetzungen für eine gelungene Selbstevaluation

S. 8__ Zehn Punkte für eine erfolgreiche Selbstevaluation einer Selbsthilfeorganisation

Einleitung

Mitgliedergewinnung, Mitgliederbindung und Mitgliederaktivierung sind wichtige Themen für die Selbsthilfe. Im Rahmen des Projekts „Selbsthilfe der Zukunft“ wurden hierfür viele verschiedene Strategien erarbeitet und umgesetzt. Im Jahr 2021 sollte zuzüglich zu den schon erarbeiteten Strategien der Ansatz der sog. Selbstevaluation umgesetzt werden.

Selbstevaluation ist ein Evaluationsverfahren, mit dem das eigene professionelle Handeln mit seinen Ergebnissen im Selbsthilfeverband systematisch beobachtet, analysiert und bewertet wird, um es zu stabilisieren oder zu verbessern. Die Selbstevaluation unterscheidet sich in einigen Aspekten von traditionellen Evaluationsverfahren (siehe: Leitfaden Selbstevaluationen und interne Fremdevaluationen). Sie hat den Vorteil, dass sie eine stärkere Praxisorientierung hat, da sie unmittelbar am Expertenwissen und den Erfahrungen der in einem Arbeitsgebiet professionell Tätigen anknüpft. Damit wird eine aktive Beteiligung an und eine hohe Identifikation mit den Ergebnissen der Evaluation gefördert, was wiederum die Bereitschaft erhöht, Schlussfolgerungen aus ihnen zu ziehen und diese in die Praxis umzusetzen.

(Selbst-)evaluationsprozesse können Selbsthilfeorganisationen bei der Verbesserung verschiedenster Arbeitsprozesse helfen. Im Rahmen des Projekts „Selbsthilfe der Zukunft“ sollten Selbsthilfeorganisationen gezielt bei dem eigenen Vorhaben zur Mitgliedergewinnung durch Beratungen zur Umsetzung von Selbstevaluationsvorhaben unterstützt werden. Das klare Ziel bestand also darin, die Prozesse zur Gewinnung und Aktivierung von neuen Mitgliedern, durch eine gezielte Evaluation der bisherigen Tätigkeiten in diesem Bereich nachhaltig zu verbessern.

Das Evaluationsprojekt

Im Jahr 2021 wurde von der BAG SELBSTHILFE gemeinsam mit der Evaluatorin Frau Dr. Giel ein Evaluationsangebot ausgearbeitet. Hier sollten Mitgliedsverbände bei ihren Vorhaben zur Mitgliedergewinnung Mitgliederbindung und Mitgliederaktivierung von Frau Dr. Giel und Mitarbeitenden der BAG SELBSTHILFE unterstützt und begleitet werden.

Mitgliedsverbände, die sich auf die systematische Suche nach neuen Mitgliedern und/oder die Aktivierung ihrer Mitglieder begeben wollen, konnten dementsprechend eine begleitende Unterstützung mit einem evaluativen Blick auf ihr Vorhaben zur Mitgliedergewinnung erhalten. In erster Linie sollten folgende Schwerpunkte im Mittelpunkt stehen:

- » Unterstützung bei der Entwicklung einer passgenauen Strategie, die auch sicherstellt, dass die Organisationen ins Handeln kommen;
- » Unterstützung bei der Prüfung, inwieweit gewählte Strategien erfolgreich waren.

Ferner sollte auch den Verantwortlichen in den jeweiligen Selbsthilfeorganisationen das notwendige Knowhow vermittelt werden, um im weiteren Verlauf selbst künftige Vorhaben im Bereich der **Mitgliedergewinnung, Mitgliederbindung und Mitgliederaktivierung zu evaluieren**.

Konkret war vorgesehen:

- » In einem ersten Treffen sollte das Angebot präsentiert und eine Strategie identifiziert werden, die durch eine Selbstevaluation untersucht werden sollte
- » In weiteren digitalen Treffen sollten Beratungen zu den Themen konkrete Zielstellungen der Mitgliedergewinnung und der Selbstevaluation, Fragestellungen und Erhebungsinstrumente und Datenauswertung stattfinden.
- » Die Prozesse sollten begleitend dokumentiert und abschließend reflektiert werden.
- » Ziel des Projekts war, dass die teilnehmenden Verbände eine Strategie entwickeln, mit der die Aktivierung und Gewinnung von Mitgliedern nachhaltig verbessert werden kann.

Best-Practice-Beispiel

An diesem Evaluationsangebot nahm u.a. die MigräneLiga teil. Anhand dieses sehr gelungenen Prozesses, soll hier gezeigt werden, wie eine professionell begleitete Selbstevaluation ablaufen sollte.

Ausgangssituation

Grundsätzlich verfügt der Verband über eine gute Ausgangslage. Sie sind in vielen Aspekten sehr gut aufgestellt.

- » Die Homepage ist ansprechend, informativ und modern.
- » Bemerkenswert ist außerdem, dass bereits einige Social Media-Aktivitäten in Angriff genommen wurden, wie beispielsweise ein Instagram-Kanal und ein Facebook-Auftritt, mit denen bislang auch hohe Followerzahlen erzielt werden konnten.
- » Außerdem bietet der Verband Onlinegruppen (als Selbsthilfegruppen und als Informationsveranstaltungen), die ebenfalls auf eine hohe Resonanz stoßen.

Insbesondere Menschen im ländlichen Raum lassen sich digital gut erreichen. Die bisherigen Maßnahmen tragen aber nicht dazu bei, die Mitgliederzahlen entscheidend zu steigern.

Zwar ist die aktuelle Mitgliederzahl zufriedenstellend (aktuell 4.000 Mitglieder), weist jedoch einen leichten Rückgang auf. Die Zahl derjenigen, die in Deutschland betroffen sind, macht deutlich, dass noch großes Potential besteht.

Grundsätzlich ist es ein Ziel, die Angebote des Verbands auf die Bedürfnisse der Mitgliedschaft auszurichten und den bestehenden, guten Ruf zu verteidigen. Daneben besteht der Wunsch, mehr darüber die potenziellen Mitglieder zu erfahren, insbesondere deren Interessen und Unterstützungsbedarfe.

Der Evaluationsprozess

Bereits beim ersten Treffen hat die Arbeitsgruppe zwei sehr konkrete Vorhaben im Blick, die mit einer Selbstevaluation begleitet werden könnten. Zum zweiten Gespräch ist die Entscheidung gefallen, dass die alljährlich erscheinende Broschüre der MigräneLiga explizit genutzt werden soll, um:

- » für die Mitgliedschaft zu werben und
- » um Interessen und Unterstützungsbedarfe zu identifizieren.

Um dieses Ziel zu erreichen, werden zwei zentrale Vorhaben geplant und umgesetzt:

- » Die Selbstdarstellung des Verbands in der Broschüre wird darauf ausgerichtet, das Interesse am Verband zu wecken.
- » In die Versendung der Broschüre wird eine Befragung integriert. Diese Befragung soll dialogisch und werbend angelegt sein.

Die folgenden vier Workshops dienten dazu,

- » das konkrete Vorgehen zu planen
- » die Fragestellungen zu präzisieren
- » den Fragebogen und das dazu gehörigen Anschreiben zu erstellen und zu prüfen.

Besonders wichtig war es, den Fragebogen gleichermaßen werbend als auch erkenntnisbringend anzulegen. Darüber hinaus stand im Fokus, dass die Befragung niedrigschwellig sein müsse (kurz, prägnant, leicht verständlich). Dies erforderte ein Abwägen dazu, was alles erfragbar ist. Es zeigte sich immer wieder, dass gerade die Formulierung der einzelnen Fragebogenitems ein gründliches Vorgehen erforderte.

Zwischen den vier gemeinsamen Terminen arbeitete die Arbeitsgruppe weiter an den verschiedenen Produkten (zum Beispiel die Selbstdarstellung für die Broschüre, das Anschreiben für die Versendung der Broschüre) und organisierte sich weitere Unterstützung (z. B. für die Umsetzung des erarbeiteten Instruments als Online-Befragung, für die Umsetzung der Versendung).

Hier wird klar, dass für eine erfolgreiche Evaluation, eigeninitiativ gehandelt werden muss. Evaluator*innen können lediglich Impulse liefern, die Veränderungen im Verband müssen intern erfolgen.

Ausblick

Aufbauend auf den Ideen, die während des Evaluationsprozesses entstanden sind, wurde die Mitgliederbefragung ausgearbeitet und der Broschüre beigefügt. Aktuell läuft die Bewerbung der Broschüre und damit auch die Befragung.

Voraussetzungen für eine gelungene Selbstevaluation

Das genannte Beispiel zeigt, wie ein Evaluationsprozess laufen kann und worauf zu achten ist, um eine solche Evaluation auch erfolgreich abzuschließen. Erfahrungen zeigen aber, dass Evaluationsprozesse teilweise auch nicht zum gewünschten Erfolg führen.

Hier werden einige zentrale, notwendige Voraussetzungen für die Mitgliedergewinnung und deren Selbstevaluation aufgezeigt, die sich im Laufe des Projekts herauskristallisiert haben:

- » Vorausgesetzt für eine erfolgreiche Mitgliedergewinnung ist ein entscheidungs- und handlungsfähiges Team, was aus Hauptamtlichen aus der Geschäftsstelle und/oder aus ehrenamtlichen Vorständen bestehen kann. Zentral ist es, dass dieses Team die Verantwortung übernimmt.
- » Ein konsensfähiges Konzept zur Mitgliedergewinnung ist in jedem Fall förderlich. Auf dieser Grundlage lassen sich Ressourcen bereitstellen und viel Unterstützung gewinnen.
- » Mitgliedergewinnung bindet Ressourcen. Je nach Strategie kann das in unterschiedlichem Ausmaß erfolgen. Zentral ist, dass mobilisierbare Ressourcen abgestimmt sind auf die Vorgehensweise zur Mitgliedergewinnung.
- » Eine Prioritätensetzung ist notwendig. Nicht jede Idee ist zielführend oder realistisch umsetzbar.

Diese Voraussetzungen gelten nicht nur für die Mitgliedergewinnung, sie gelten auch für die Durchführung von Selbstevaluationen.

Eine externe Begleitung kann besonders unterstützend sein in Hinblick auf

- » die Moderation von Entscheidungsprozessen (und das Identifizieren von ausstehenden Entscheidungen)
- » die Expertise in der Durchführung von Datenerhebungen (von der Planung über die Instrumentenentwicklung bis hin zur Auswertung).

Die Beispiele haben gezeigt, dass Selbstevaluationen sowohl in ehrenamtlichen wie auch in hauptamtlichen Strukturen funktionieren können. Für die Beteiligten ist die schwierigste Hürde, sich auf ein Vorgehen und ein fest umrissenes Ziel zu verständigen. Das ist aber von grundlegender Bedeutung, um eine erfolgreiche Selbstevaluation zu ermöglichen.

Zehn Punkte für eine erfolgreiche Selbstevaluation einer Selbsthilfeorganisation

Wie bereits beschrieben, ist eine Selbstevaluation kein Selbstläufer. Eine Evaluator*in zeigt Ansätze auf, wie die Arbeit optimiert werden kann, sie kann aber nicht dafür sorgen, dass sich Arbeitsprozesse automatisch ändern und sich die Situation in der Selbsthilfeorganisation verbessert. Hier soll nun in zehn Punkten aufgezeigt werden, wie Selbsthilfeorganisationen einen Evaluationsprozess erfolgreich begehen können.

1. Stellen Sie sicher, dass Sie freie Kapazitäten haben. Die Evaluation und die Umsetzung der erarbeiteten Ideen bedeutet zusätzliche Arbeit und Ressourcen!
2. Die Zusammenarbeit mit Evaluatoren ist kein Selbstläufer! Die Bereitschaft, Dinge selbst in die Hand zu nehmen, muss gegeben sein. Die Umsetzung der Ideen obliegt der Selbsthilfeorganisation.
3. Stellen Sie ein funktionierendes Team zusammen. Die zusätzlichen Aufgaben sollten auf mehrere Schultern verteilt werden.
4. Tauschen Sie sich untereinander aus und finden Sie einen Konsens. Ihre Ideen müssen im Sinne des Verbandes erfolgen.
5. Seien Sie realistisch! Die Ideen zur Verbesserung der Selbsthilfeorganisation müssen realistisch umsetzbar sein. Wenn klar ist, dass die zusätzliche Arbeit nur schwer zu bewältigen wäre, ist das Projekt zum Scheitern verurteilt.
6. Es ist wichtig Prioritäten zu setzen. Häufig können nicht alle erarbeiteten Ideen umgesetzt werden. Deshalb ist es wichtig, die Themen mit hoher Priorität zu Erst anzugehen und Zeitmanagement zu fokussieren.
7. Seien Sie offen für Neuerungen. Häufig sind bewährte Strukturen veraltet und müssen neuen Ideen weichen, um eine perspektivische Verbesserung zu ermöglichen.
8. Man muss offen für konstruktive Kritik sein. Die Zusammenarbeit mit Evaluatoren bedeutet häufig auch, dass auf Missstände in der Selbsthilfeorganisation aufmerksam gemacht wird. Das ist notwendig, um neue, erfolgsversprechende Strukturen zu etablieren.

9. Stellen Sie Fragen. Die Zusammenarbeit mit Evaluatoren soll dazu führen, dass Selbsthilfeorganisationen nach dem Evaluationsprozess autark an der Umsetzung der Strategien arbeiten wird. Nutzen Sie also das KnowHow der Evaluatoren, um die eigenen Fähigkeiten nachhaltig zu verbessern.
10. Bleiben Sie am Ball! Der Evaluationsprozess ist nur der erste Schritt auf dem Weg neue Strukturen zu etablieren. Auch nach Beendigung der Zusammenarbeit mit Evaluatoren müssen die Prozesse fortgesetzt werden.