

INES DULLENKOPF

## Förderauftragsbezogenes Benchmarking in Kreditgenossenschaften

\*\*\*

*Band 41 der Reihe „Veröffentlichungen“ des Forschungsinstituts für Genossenschaftswesen an der Universität Erlangen-Nürnberg, ISBN 3-924677-23-7, 247 und LXI Seiten, Nürnberg 2002.*

\*\*\*

Diese Arbeit beschäftigt sich erstmals mit dem Einsatz des Benchmarking in Kreditgenossenschaften. Zielsetzung des Benchmarking ist es, Verbesserungen im eigenen Unternehmen durch Vergleich und Lernen von anderen Organisationen zu erreichen.

Zur Untersuchung der Mitgliederförderung wird ein 3-stufiger Top-Down-Ansatz entwickelt. Dabei werden jene Faktoren, die zur Maximierung der Mitgliederförderung beitragen, identifiziert. Für jeden der insgesamt 15 identifizierten Einflussfaktoren wird eine Größe zur Leistungsmessung entwickelt, die den Vergleich mit anderen Kreditgenossenschaften ermöglicht. So entsteht ein Kennzahlensystem, das in der FE-Card abgebildet wird. Sie bildet den Rahmen für förderauftragsbezogenes Benchmarking und dient der Bank als Handwerkszeug für eine ganzheitliche Untersuchung der Mitgliederbetreuung.

In einer empirischen Untersuchung wird dieses Modell für ein Benchmarking zwischen drei Genossenschaftsbanken erstmals eingesetzt. Im Ergebnis gelingt es der Arbeit, die Einsatzbedingungen für ein Benchmarking in Kreditgenossenschaften zu identifizieren und vergleichbar strukturierten Instituten erste Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Den Banken werden Handlungsempfehlungen, wie der Aufbau eines Data Warehouse zur Verbesserung der Informationsversorgung über den Bedarf der Mitglieder, an die Hand gegeben.

Dieses Buch ist allen Führungskräften zu empfehlen, die sich mit Instrumenten zur Leistungsmessung beschäftigen und neue Ansätze für die Mitgliederförderung und Kundenbindung suchen. Sie gewinnen erste Impulse für die Implementierung von Benchmarking in ihrer Genossenschaftsbank.

\*\*\*

Diese Veröffentlichung ist zu beziehen beim  
Forschungsinstitut für Genossenschaftswesen  
an der Universität Erlangen-Nürnberg,  
Findelgasse, 90402 Nürnberg,  
Tel. 0911 / 20 55 59 0  
Fax: 0911 / 20 55 59 20  
E-Mail [info@genossenschaftsinstitut.de](mailto:info@genossenschaftsinstitut.de)  
zum Preis von 27,90 € plus Versandkosten.

\*\*\*