

Ergebnisse der FZF-Umfrage 2019 - Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung

Im November und Dezember 2019 wurde wieder eine Evaluation im Freiwilligenzentrum Fürth durchgeführt, um die Zufriedenheit der aktiven Freiwilligen des FZF, der Projektpartner sowie der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung mit dem Angebot des FZF in Erfahrung zu bringen.

Neben der Zufriedenheit mit dem FZF als Dienstleister für das freiwillige Engagement in Fürth geht es bei der alle drei Jahre stattfindenden Evaluation darum, einen Überblick darüber zu erhalten, wie sich die drei befragten Gruppen strukturell bzw. sozial zusammensetzen. Um die Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen aus 2016 zu garantieren, wurde hinsichtlich der inhaltlichen Fokusse keine Veränderung vorgenommen: Im Falle der Freiwilligen wurde wieder das Thema Anerkennungskultur in das Zentrum der Forschung gestellt. Im Falle der befragten Organisationen (Projektpartner sowie Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung) ging es in erster Linie erneut darum herauszufinden, wie der Vermittlungsprozess sowie die Zusammenarbeit im Rahmen der Projekte sowie der Freiwilligenvermittlung verbessert werden können und inwiefern das FZF sein Unterstützungsangebot für das Freiwilligenmanagement vor Ort schärfen sollte. Eine direkte Vergleichbarkeit war trotzdem nur im Falle der FZF-Freiwilligen gegeben, da die Auswertung der befragten Organisationen 2016 nur kombiniert möglich war. Dieses Mal konnten die drei Befragungsgruppen unter den Organisationen gesondert ausgewertet werden.

Die Art der Durchführung blieb zu 2016 unverändert: überwiegend wurden die Befragungsergebnisse auf elektronischem Wege mithilfe des kostenlosen Online-Umfrage-Tools „LimeSurvey“ gewonnen. Nur im Falle der aktiven Freiwilligen ohne angegebene E-Mail-Adresse wurde auf die Versendung von Papierfragebögen zurückgegriffen. Die Rücklaufquoten waren in diesem Durchgang erfreulich: Die Befragung der Freiwilligen erreichte einen Rücklauf von 51,9 % (194 Teilnehmende bei 379 Einladungen). Damit stieg dieser im Vergleich zur Evaluation 2016, an der 40,6 % der Freiwilligen teilnahmen. Die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung und die Projektpartner, die Freiwillige vonseiten des FZF vermittelt bekommen, wurden dieses Mal gemeinsam befragt. Sie erreichten einen Rücklauf von 43,6 % (54 Teilnehmende bei 124 Einladungen). Davon waren 48,1 % (N=26) Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung und 51,9 % (N=28) waren Projektpartner. Die Gruppe der Projektpartner, die die infrastrukturellen Rahmenbedingungen des FZF unterstützen, lagen bei einer erstaunlichen Quote von 72,7 % (24 Teilnehmende bei 33 Einladungen). Dies ist ein hoher Anstieg im Vergleich zu 2016 (damals 38,2 %).

Allerdings kam es auch dieses Mal in allen Umfragen häufiger zu einem Abbruch derselben, wodurch die Fragen jeweils von unterschiedlich großen Grundgesamtheiten, also verschiedenen Anzahlen an Befragten, beantwortet wurden. Diese Aspekte wurden in den Auswertungen entsprechend berücksichtigt, schränkten die Aussagekraft der Ergebnisse aber nicht ein. Die Auswertungen erfolgten mithilfe der Statistiksoftware SPSS.

Die Durchführung und Auswertung der Evaluation wurde in erster Linie von Mira Eichholz betreut, wobei das FZF-Team, insbesondere Anna Kampen, Ute Zimmer und die Freiwilligen des Büroteams des FZF, maßgeblich an der Durchführung beteiligt war.

Unser herzlichster Dank für ihr Engagement und die konstruktiven Rückmeldungen geht an alle Freiwilligen, Projektpartner und Verantwortliche der Einsatzorte, die sich an der Befragung beteiligt haben!

3. Ergebnisse der FZF-Evaluation zu den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung¹

Als Freiwilligenagentur der Stadt Fürth ist die Rekrutierung von InteressentInnen für das bürgerschaftliche Engagement für Einrichtungen, die auf das Angebot der Freiwilligenvermittlung zurückgreifen, eine der zentralen Aufgaben des Freiwilligenzentrums Fürth.

Diese vermittelnde Tätigkeit ist eine Dienstleistung, die gemeinnützigen Organisationen Fürths die Chance bietet, ihren Bedarf an Ehrenamtlichen zu melden und zumindest teilweise zu decken. Das ist möglich, indem ein Angebot, ähnlich einer Stellenausschreibung für Freiwillige, in die Datenbank der FZF-Freiwilligenvermittlung eingestellt wird. Fast wie eine Art Arbeitsamt für die lokale Freiwilligenarbeit kümmert sich die Engagementberatung des FZF darum, geeignete Engagementangebote für InteressentInnen in einem Vermittlungsgespräch herauszusuchen. Unter der Prämisse der Abstimmung mit den individuellen Vorstellungen wird die InteressentIn im Idealfall an die für sie oder ihn richtige Einsatzstelle am richtigen Einsatzort weitergeleitet. Insofern ist diese Dienstleistung sowohl ein Angebot für potenzielle Freiwillige als auch für gemeinnützige Organisationen. Hervorzuheben ist, dass die Engagementberatung im FZF durch freiwillig tätige Organisationsmitglieder besetzt ist, die diese Aufgabe mit hoher Professionalität übernehmen.

Als Freiwilligenagentur Fürths hat das FZF außerdem die Aufgabe, Beratung und Unterstützung im Hinblick auf die Freiwilligenkoordination zu leisten, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen den Freiwilligen und den Einsatzorten zu fördern. Dieses Unterstützungsangebot soll im Bereich der Freiwilligenvermittlung weiterhin ausgebaut werden. Damit soll gewährleistet werden, dass die freiwillig tätigen BürgerInnen Rahmenbedingungen vorfinden, die ein reibungsloses Engagement ermöglichen, das ihnen Freude bereitet. Dies ist der Grund, warum die Abfrage des Unterstützungsbedarfs in allen Befragungen integriert war, die sich an Organisationen richteten – so auch im Falle der Evaluation der externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung (3.3). Zudem wurde

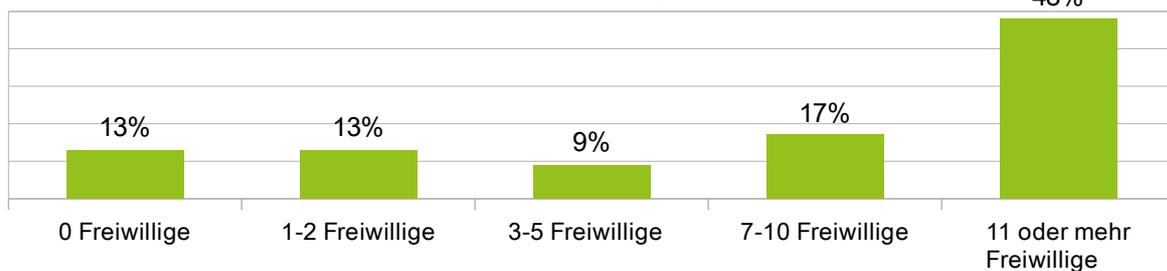
1 Die Nummerierung geht auf den Gesamtbericht zurück, in dem die Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung in Kapitel 3 präsentiert wird. Hinweise auf Kapitel mit der Ziffer 1 (z.B. 1.3) beziehen sich auf die Befragung der Freiwilligen. Hinweise mit der Ziffer 2 (z.B. 2.2) beziehen sich auf die Befragung der Kooperationspartner im Rahmen der FZF-Engagementprojekte. Beide Befragungen sind wiederum als eigenständige Berichte zum Download auf unserer Internetseite verfügbar oder Sie werfen einen Blick in den Gesamtbericht.

auch diese Befragungsgruppe (N=26) hinsichtlich struktureller Aspekte rund um die Anzahl der freiwillig Tätigen befragt (3.1). Hinzu kommen die Rahmenbedingungen für Freiwillige vor Ort, die in Erfahrung gebracht wurden (3.2). Im Zentrum stand außerdem wiederum, die Zufriedenheit mit der FZF-Freiwilligenvermittlung in Erfahrung zu bringen und den Vermittlungserfolg über das FZF zu eruieren (3.3).

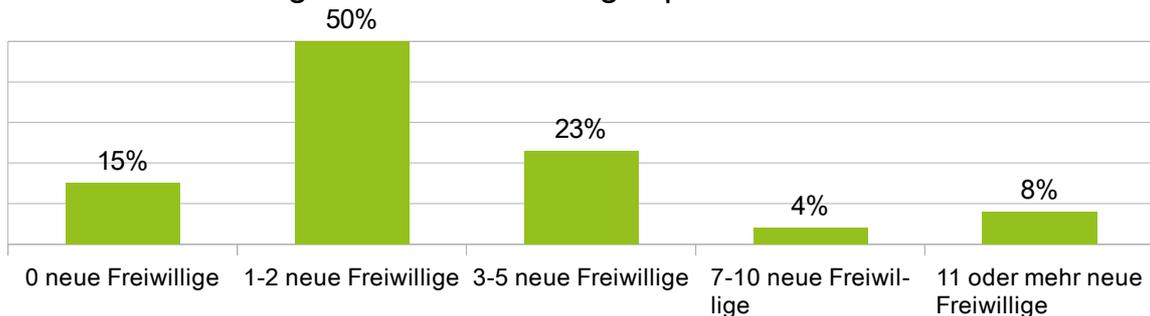
3.1 Die strukturellen Gegebenheiten der externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung

Da die Projektpartner, die aktiv mit Freiwilligen des FZF zusammenarbeiten, und die externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung gemeinsam befragt wurden, liegen für beide Befragungsgruppen dieselben Angaben hinsichtlich ihrer strukturellen Gegebenheiten vor (siehe 2.1). Im Mittelpunkt stehen deshalb auch hier die Zahlen bezüglich der aktuell tätigen, der gewonnenen und der gewünschten Freiwilligen.

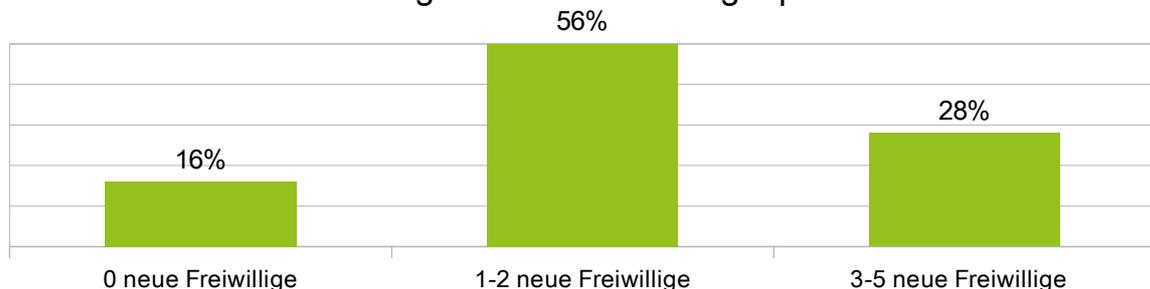
Aktuelle Anzahl an Freiwilligen pro Einsatzort



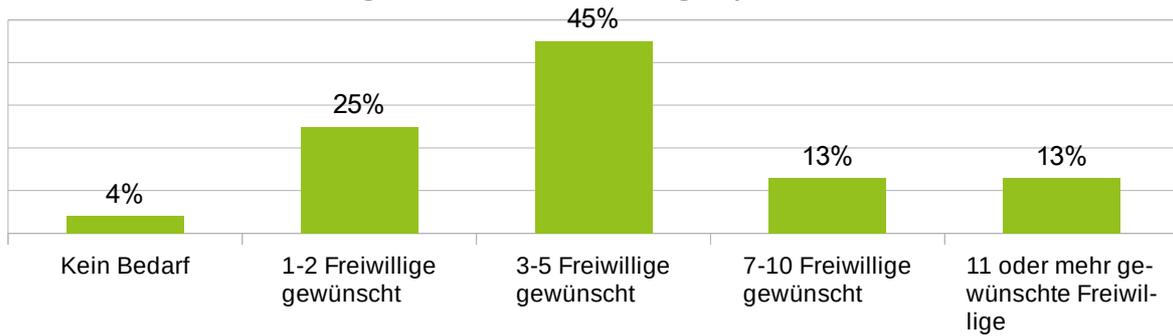
Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen pro Einsatzort seit 2017



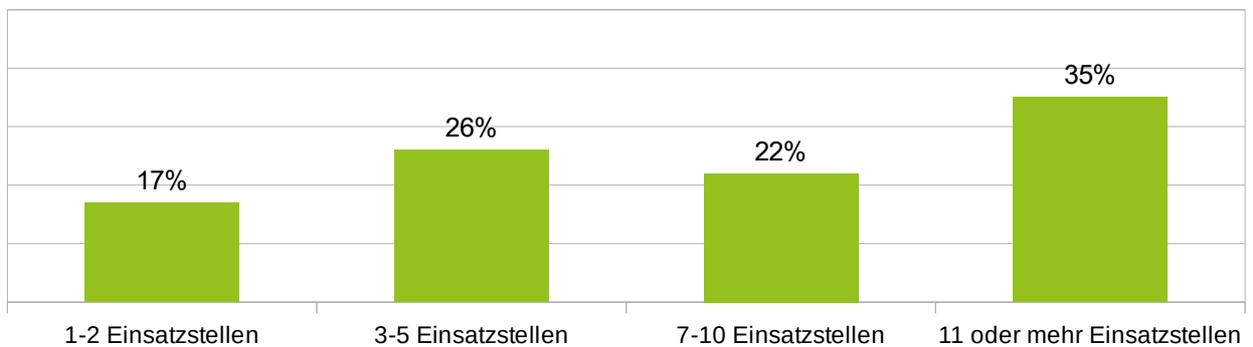
Anzahl über FZF gewonnener Freiwilliger pro Einsatzort



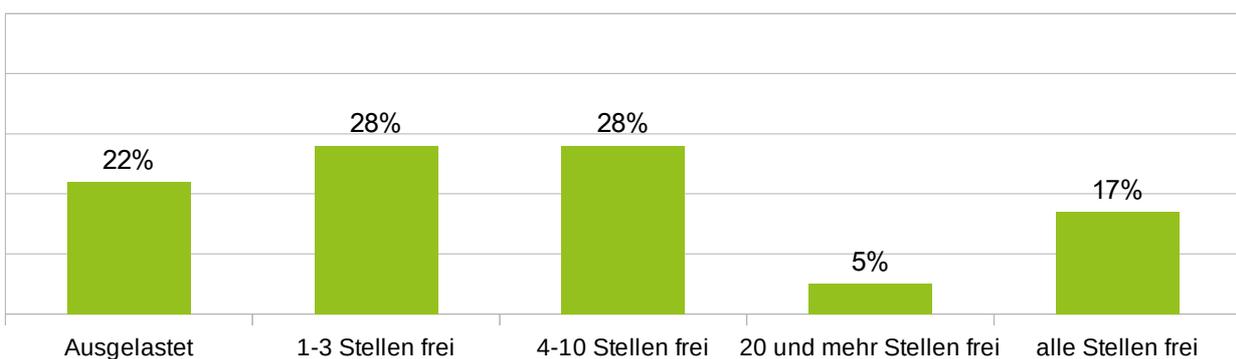
Anzahl gewünschter Freiwilliger pro Einsatzort



Aktuelle Anzahl der Einsatzstellen pro Einsatzort

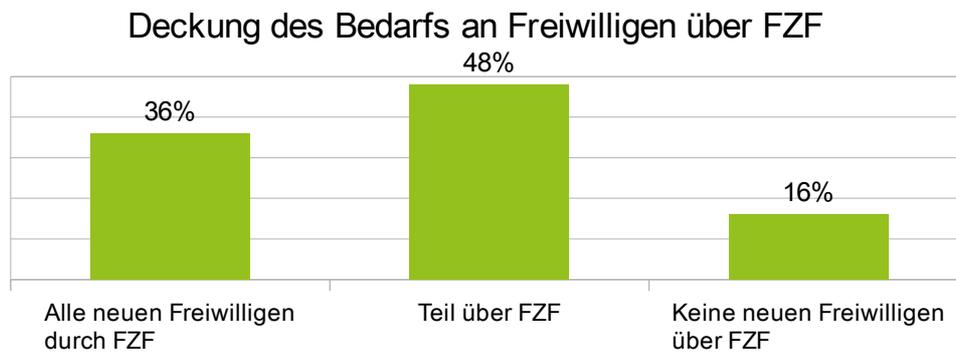


Auslastung der Einsatzstellen



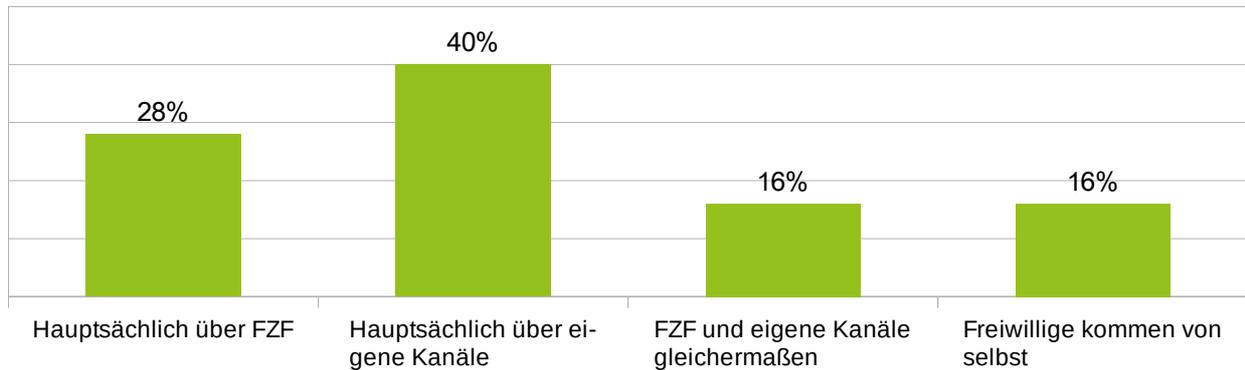
Die Kategorisierung der zuvor gezeigten Grafiken, die letzte Abbildung hinsichtlich der Auslastung ausgenommen, beruht auf individuellen Zahlenangaben. Summiert man diese, kommen die befragten Einsatzorte auf 566 Freiwillige, die aktuell tätig sind. Die größte Organisation weist 150 Freiwillige auf. Insgesamt wurden seit 2017, also seit der letzten

Evaluation des FZF, 89 Ehrenamtliche neu gewonnen, von denen 47, also knapp 53 % durch das FZF vermittelt wurden. Die Grafik zu den über das FZF gewonnenen Freiwilligen verdeutlicht außerdem, dass 84 % der befragten Organisationen zwischen 1 und 5 Freiwilligen vermittelt bekamen. Das entspricht auch dem Ergebnis hinsichtlich der Bedarfsdeckung durch das FZF, da für 84 % der Einrichtungen zumindest teilweise Freiwillige gefunden werden konnten:

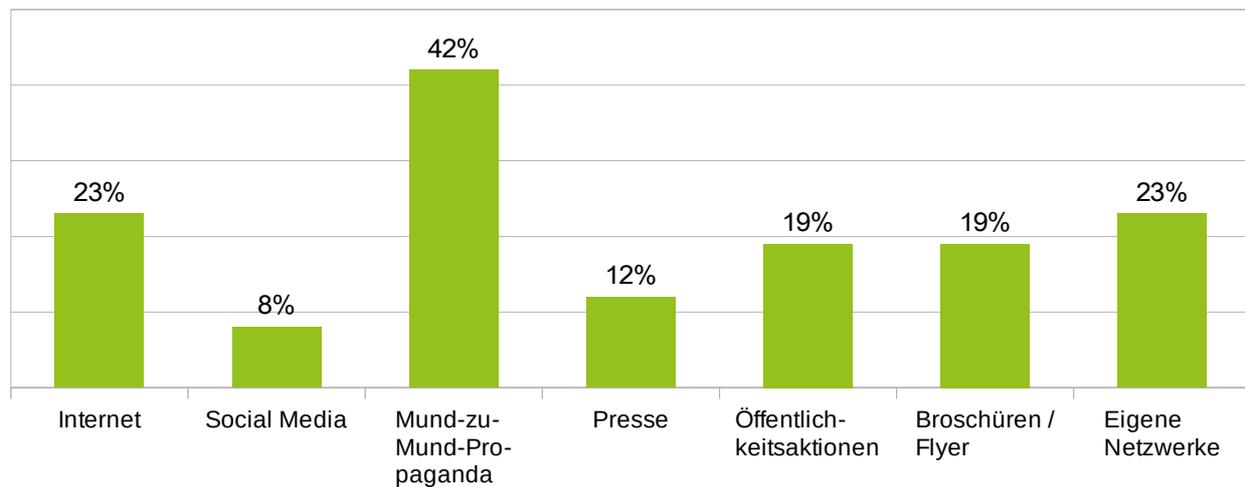


Der eigentliche Bedarf an Freiwilligen beläuft sich auf 176 freiwillig Tätigen, der in Anbetracht der 89 gewonnenen freiwillig Tätigen zu 51 % insgesamt gedeckt wurde. Das FZF hat hierbei mit den 47 über die Freiwilligenvermittlung rekrutierten BürgerInnen einen prozentualen Anteil von 27 %. Dabei muss berücksichtigt werden, dass bei weitem nicht alle Einsatzorte an der Befragung teilgenommen haben, die durch die Freiwilligenvermittlung des FZF bedient wurden. Dass aber mit 47 Vermittlungen immerhin etwa die Hälfte (53 %, s.o.) der gewonnenen Ehrenamtlichen über das FZF rekrutiert wurden, ist durchaus als Erfolg zu betrachten, genauso wie die Tatsache, dass knapp über ein Drittel der befragten Einsatzorte alle Freiwilligen über das FZF gewonnen haben. Die obige Grafik zur Auslastung der Einsatzstellen zeigt zudem, dass das Gros der Einsatzorte eigentlich noch mehr Freiwillige benötigen würde, da nur für 22 % eine vollständige Auslastung errechnet werden konnte. Das unterstreicht den ausgeprägten Bedarf an Freiwilligen in Fürth noch einmal. Die Bedeutung der Freiwilligenvermittlung als Kanal für die Gewinnung von Freiwilligen für die Einsatzorte wurde zudem gesondert abgefragt:

Übliche Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen

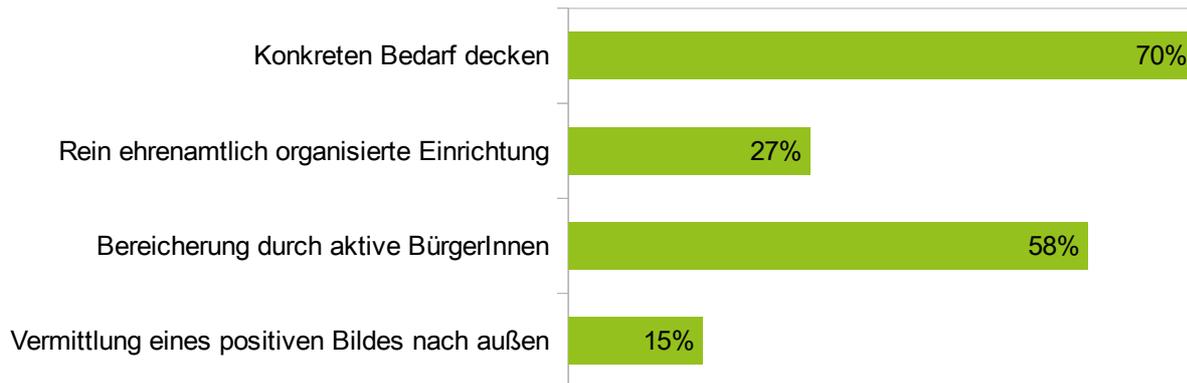


Im Falle der befragten Einsatzorte spielt das FZF für 44 %, also nahezu für die Hälfte, eine entscheidende Rolle bei der Rekrutierung Ehrenamtlicher. Dies entspricht allerdings auch fast dem prozentualen Anteil von 40 %, der Freiwillige überwiegend durch eigene Strategien gewinnt. Diese Strategien sind zu fast einem Drittel im Bereich der digitalen Medien (Internet und Social Media) angesiedelt, während auch hier, wie bei den befragten Projektpartnern, die Mundpropaganda noch effektiver zu sein scheint. Fasst man die Presse, die Öffentlichkeitsaktionen, zu denen auch Informationsstände gehören, und die Broschüren und Flyer als Strategien der Öffentlichkeitsarbeit zusammen, ist diese allerdings, genauso wie für die Projektpartner, die gewinnbringendste Strategie mit 50 %.

3.2 Arbeit mit Freiwilligen an den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung

Um Informationen über die konkrete Zusammenarbeit mit den Freiwilligen an den externen Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung zu bekommen, wurden deren Motive für den Einsatz Freiwilliger², die gegebenen Rahmenbedingungen für die freiwillig Engagierten und die zeitlichen Ressourcen für die Betreuung der Freiwilligen abgefragt.

Motive für den Einsatz von freiwilligem Engagement



Die Verteilung der Motive ist fast identisch mit dem Ergebnis der Projektpartner (siehe 2.2). In erster Linie werden die freiwillig Aktiven gebraucht, weil sonst bestimmten Bedarfen wie besondere Angebote in sozialen Einrichtungen nicht entsprochen werden kann. Das korrespondiert damit, dass der ehrenamtliche Einsatz von BürgerInnen für die befragten Einrichtungen bereichernd ist. Auch hier ist es also eine wichtige Ergänzung, aber keine Lückenbüßerfunktion, die die Freiwilligen einnehmen. Zudem wird hier erkennbar, dass etwa ein Viertel der befragten Einsatzorte rein ehrenamtlich funktioniert.

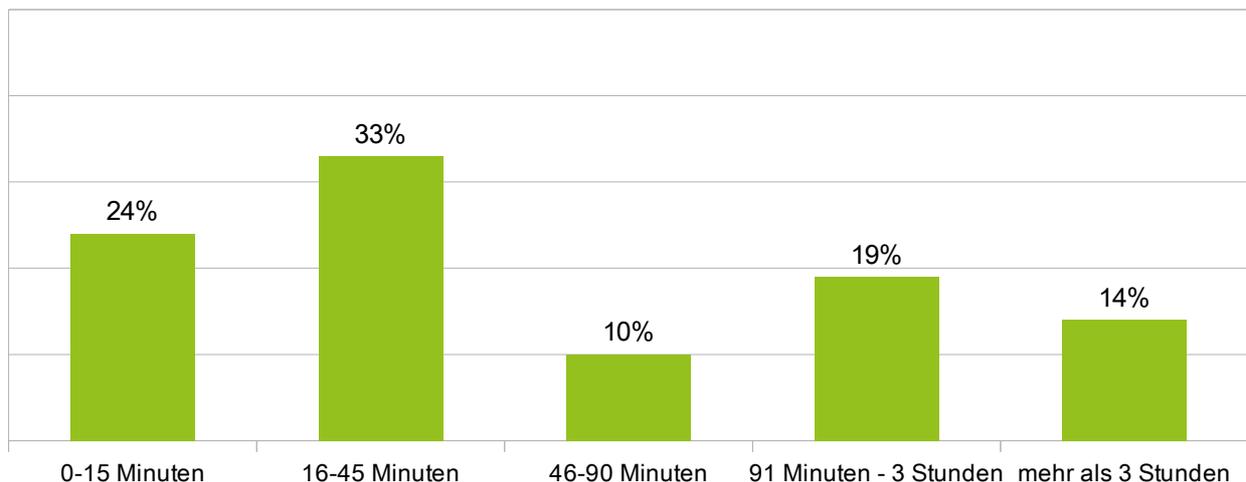
2 Hierbei handelt es sich wieder um eine mögliche Mehrfachantwort, sodass die Grafik nicht eine Verteilung von 100 % zeigt, sondern für jedes Motiv der prozentuale Anteil aller Nennungen angegeben wird (N=26).

Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement

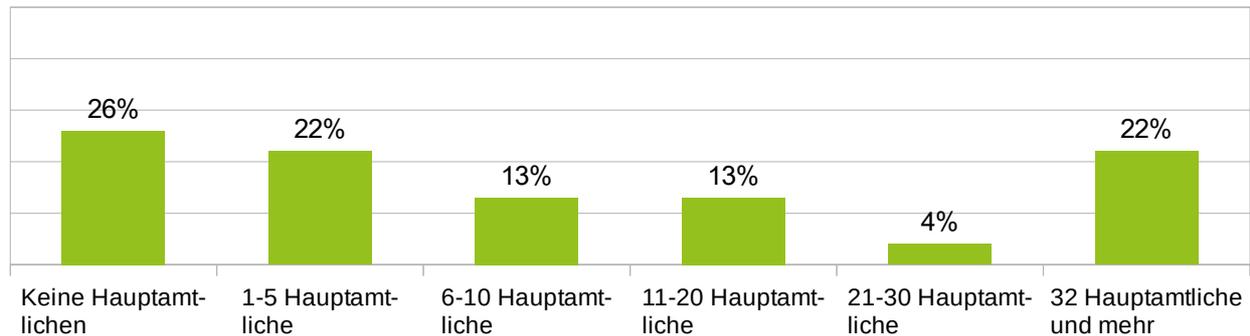


Im Hinblick auf die Rahmenbedingungen, die Freiwillige an den externen Einsatzorten vorfinden, zeigt sich insgesamt ein erfreuliches Ergebnis, da alle abgefragten Aspekte von mindestens über der Hälfte aller befragten Organisationen gewährleistet werden. Das untermauert das Bewusstsein für deren hohe Bedeutung im Hinblick auf eine gute Qualität der Freiwilligenarbeit. Es ist außerdem erkennbar, dass die Rahmenbedingungen, die eher mit finanziellem Aufwand verbunden sind (Fortbildungen, Auslagenersatz), schwerer bereitzustellen sind, als diejenigen, die keine zusätzlichen Kosten verursachen.

Betreuungsumfang pro Woche



Anzahl der Hauptamtlichen vor Ort



Die eingeplante wöchentliche Zeit für die Betreuung der Freiwilligen ist bei fast 60 % der Einsatzorte auf maximal eine dreiviertel Stunde beschränkt. Das ist ein Ergebnis, das durchaus Steigerungspotenzial für die Zukunft hat. Interessanterweise sind es in erster Linie die Einrichtungen ohne hauptamtliche Kräfte sowie die großen Organisationen mit mehr als 32 Festangestellten, die mehr als 45 Minuten pro Woche für die Freiwilligenbetreuung veranschlagen. Wer vermutet, dass ein hoher Umfang der vorgesehenen Zeit für die Betreuung mit dem Einsatz von FreiwilligenkoordinatorInnen einhergeht, wird allerdings eines Besseren belehrt: Zwar gaben 22 % der Einsatzorte an, FreiwilligenkoordinatorInnen in der Einrichtung zu haben, doch lediglich fast die Hälfte davon sieht dann auch mehr als 3 Stunden pro Woche für die Betreuung vor. Dagegen nimmt sich immerhin ein Viertel von den 79 % der Einsatzorte, die einen festen Ansprechpartner für die Freiwilligen bestimmt haben, mehr als 91 Minuten pro Woche Zeit für die Betreuung. Dies leisten zu können, ist keine Selbstständigkeit.

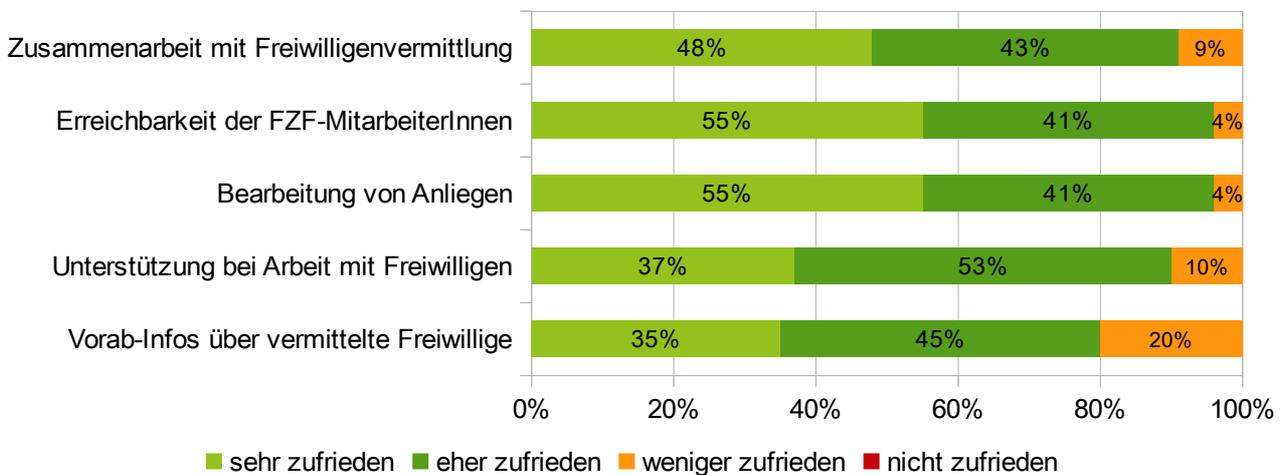
Darüber hinaus konnte in Erfahrung gebracht werden, dass 74 % der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung neue gewonnene Ehrenamtliche fragen, wie sie auf die Einsatzstelle aufmerksam wurden, während 26 % darauf verzichten. Hier besteht noch einmal Bedarf, dafür zu sensibilisieren, dies abzuklären, um den Vermittlungserfolg über die Engagementberatung des FZF zu stützen. Erfreulich ist allerdings, dass nur 9 % der Einsatzorte von Schwierigkeiten bei der Eingliederung neuer Freiwilliger berichten, während der Einstieg bei 91 % in der Regel problemlos verläuft. Die Ursache für eine erschwerte Eingliederung fußen in erster Linie auf unterschiedlichen Vorstellungen hinsichtlich der freiwilligen Tätigkeit.

3.3 Fragen rund um die Serviceleistungen der Freiwilligenvermittlung

Als entscheidende Zielgruppe der FZF-Freiwilligenvermittlung interessiert im Hinblick auf die externen Einsatzorte v.a. deren Zufriedenheit mit dieser Dienstleistung. Hinzu kommt auch hier eine Abfrage hinsichtlich des Bedarfs an zusätzlichen Unterstützungs-

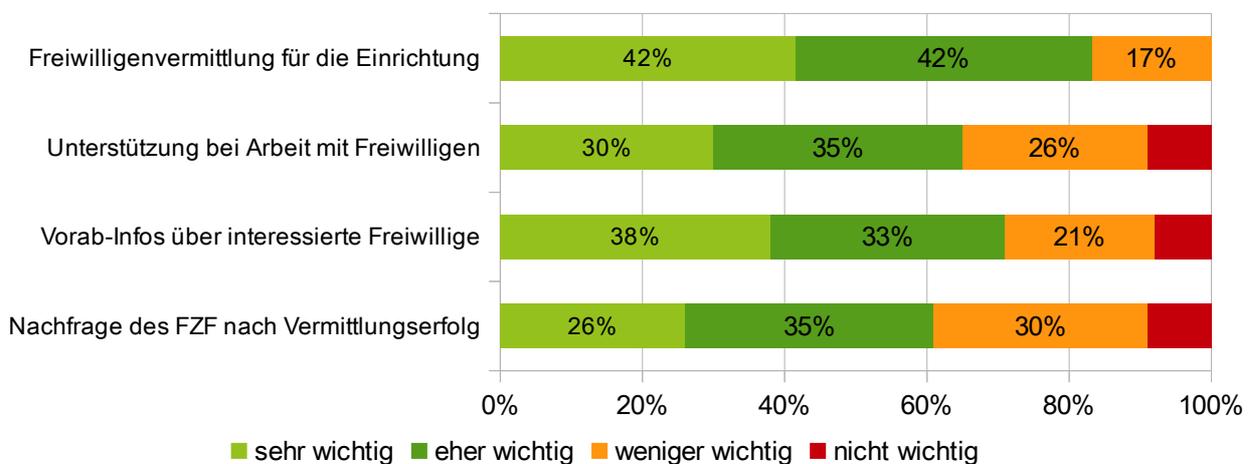
angeboten, die das FZF als Freiwilligenagentur bieten kann. Zunächst soll es um die Zufriedenheit und die Bedeutung einiger der abgefragten Aspekte gehen:

Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der Freiwilligenvermittlung allgemein



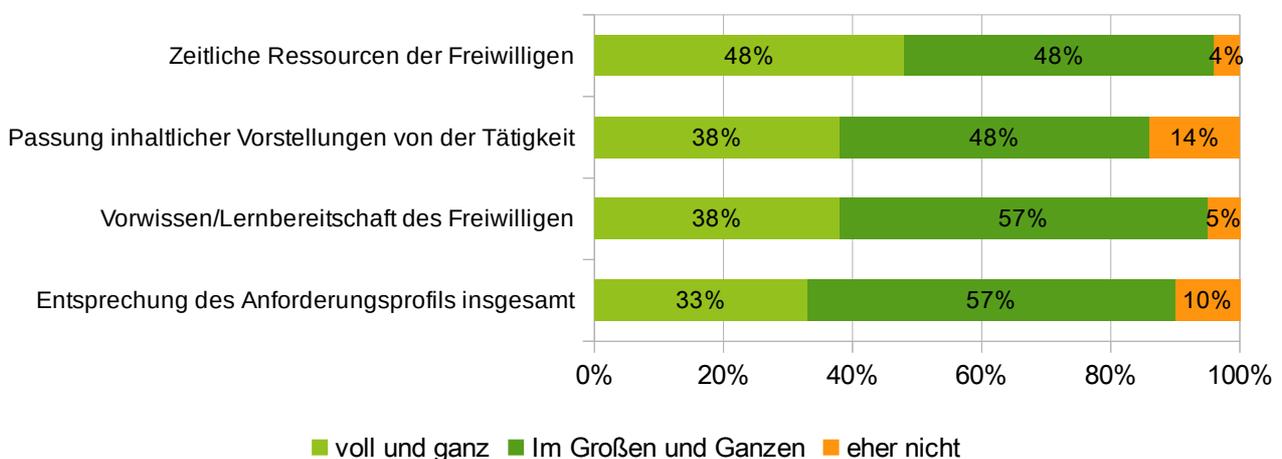
Die Ergebnisse hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Freiwilligenvermittlung deuten auf den Wunsch der Einsatzorte hin, über die Personen, die als potenzielle Freiwillige zu ihnen geschickt werden, besser informiert zu werden und immerhin 10 % der Befragten erwarten sich anscheinend auch mehr Unterstützung hinsichtlich ihrer konkreten Arbeit mit Freiwilligen. Es kann vermutet werden, dass diese beiden Aspekte zu den 9 % führten, die eine eingeschränkte Zufriedenheit hinsichtlich der Zusammenarbeit mit der Freiwilligenvermittlung auslösten. Gerade hinsichtlich der Vorab-Informationen, aber auch in Bezug auf die Unterstützung bei der konkreten Freiwilligenarbeit sollte noch einmal bei den Einsatzorten nachgefragt werden, wie diese verbessert werden können.

Relevanzabfrage



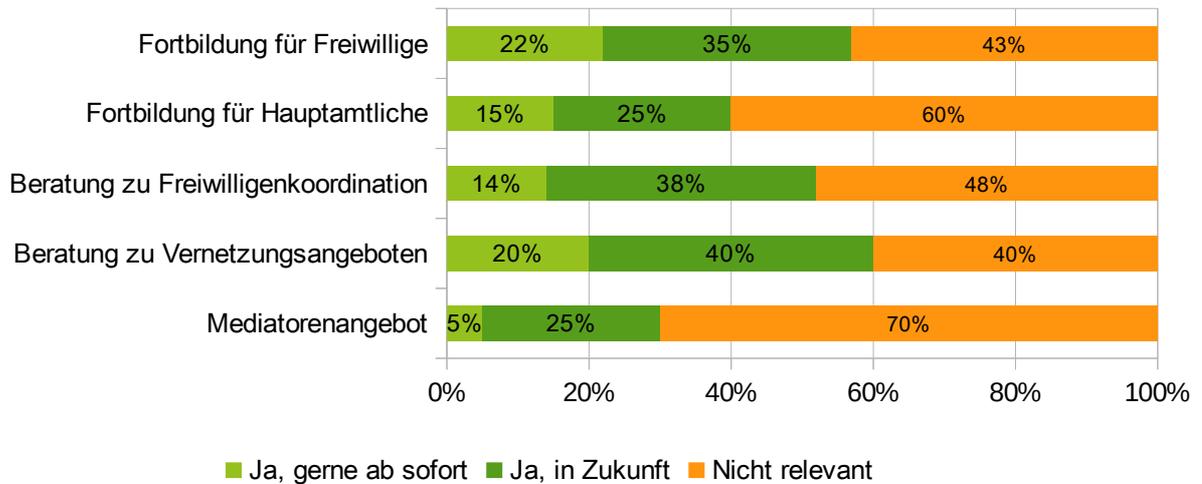
Bei der Abfrage, wie wichtig einzelne Aspekte für die Einsatzorte sind, bestätigt sich noch einmal, dass das Gros der Einrichtungen (84 %) die Freiwilligenvermittlung des FZF durchaus schätzen. Die Ergebnisse hinsichtlich der Relevanz der Vorab-Informationen und der Unterstützung der Arbeit mit Freiwilligen weicht das kritische Ergebnis der Zufriedenheitsabfrage etwas auf, da je über 30 % diese als weniger oder nicht wichtig einstufen. Dass 39 % ein Nachfragen vonseiten der Engagementberatung hinsichtlich des erfolgreichen Ankommens der vermittelten Freiwilligen als weniger oder nicht wichtig empfinden, zeigt den Dienstleistungscharakter des Verhältnisses, das zwischen den Einsatzorten und dem FZF besteht. Hier geht es vorrangig nicht um eine wechselseitige Zusammenarbeit, sondern um einen Service, den die Freiwilligenagentur bietet, der einen Austausch bezüglich der erfolgten Vermittlung für die Einsatzorte weniger relevant sein lässt.

Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermittelten Freiwilligen



Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den vermittelten Freiwilligen ist ebenfalls ein positives, aber leicht steigerbares Ergebnis zu verzeichnen, besonders im Falle der Abstimmung inhaltlicher Vorstellungen und des Anforderungsprofils insgesamt. Allerdings muss hier berücksichtigt werden, dass eine Abstimmung der verschiedenen Aspekte in einem Vermittlungsgespräch nur bis zu einem gewissen Grad garantieren kann, dass die potenziellen Freiwilligen voll und ganz den Erwartungen der Einsatzorte entsprechen. Bei der Vielzahl an Einsatzstellen ist es für das Team der Engagementberatung unmöglich, alle Einrichtungen genau zu kennen. Häufig ist es nur der Eintrag in der Datenbank, der über die Anforderungen Aufschluss gibt. Wenn man das im Hinterkopf behält, sind die Ergebnisse dieser Abfrage durchaus erfreulich, doch können sie trotzdem als Ansporn gesehen werden, sich in dieser Hinsicht zukünftig noch zu verbessern.

Unterstützungsbedarf



Die Anfrage der verschiedenen Unterstützungsmöglichkeiten ergibt einen generellen Bedarf im Hinblick auf all diese möglichen Angebote. Besonders die Fortbildungen für Freiwillige, die Unterstützung der Vernetzung und die Beratung zum Thema Freiwilligenkoordination und Freiwilligenmanagement findet größeren Anklang, da über die Hälfte aller befragten Einsatzorte daran Interesse haben. Die beiden letztgenannten Angebote decken sich mit der Funktion des FZF als Freiwilligenagentur, das als Infrastruktureinrichtung lokaler Engagementförderung eine hohe Expertise im Hinblick auf das Thema Freiwilligenmanagement hat und einen guten Überblick über die Fürther Engagementszene hat, der hilft, Freiwilligenorganisationen zusammenzubringen. Der Bedarf hinsichtlich der Fortbildungen deckt sich zudem mit dem diesbezüglichen schwächer ausfallenden Ergebnis hinsichtlich der Rahmenbedingungen vor Ort (siehe 3.2). Diese Ergebnisse untermauern noch einmal die nicht zu unterschätzende Bedeutung des FZF für die Fürther Freiwilligenarbeit, indem dessen Beratung und Unterstützung durchaus Anerkennung erfährt.