

Ergebnisse der FZF-Umfrage 2019

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

betrachtet, 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!

1. Ergebnisse der FZF-Freiwilligen-Evaluation

Die freiwillig engagierten Menschen sind ein entscheidender Teil des Freiwilligenzentrums Fürth. Denn deren Vermittlung und Betreuung sowie eine gelungene Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit den Freiwilligen stellt den Kern der Arbeit des FZF dar. Als Dienstleister der Freiwilligenarbeit widmet sich das FZF der Bereitstellung von Rahmenbedingungen für bürgerschaftliches Engagement, die interessierten und motivierten BürgerInnen eine für sie passende und erfüllende freiwillige Tätigkeit ermöglichen sollen.

Dabei geht es auch um das Organisieren einer gut funktionierenden Anerkennungskultur, weil Freiwilligkeit durch ernst gemeinte Wertschätzung in verschiedensten Formen honoriert werden soll. Deshalb ist das Thema Anerkennung ein Schwerpunkt der Freiwilligen-Befragung, indem sowohl die Zufriedenheit mit den verschiedenen Rahmenbedingungen und Anerkennungsformen als auch deren Relevanz abgefragt wurden, zwischen denen ein Abgleich erfolgt (1.3).

Zudem liegt für die befragten Freiwilligen die Altersstruktur, die Geschlechterverteilung, die berufliche Situation sowie der Bildungsstand vor (1.1). Des Weiteren wurden die bürgerschaftlich Tätigen hinsichtlich ihres Engagements eintritts und -Umfangs befragt (1.2). Das gibt einen groben Einblick in die aktuelle soziale Zusammensetzung und die Tätigkeiten der Freiwilligen, wobei einzelne Gruppen (z. B. Freiwillige mit Migrations- oder Fluchthintergrund) unterrepräsentiert sind.

1.1 Die soziale Zusammensetzung der Freiwilligen

1.1.1 Altersstruktur und Geschlechterverteilung

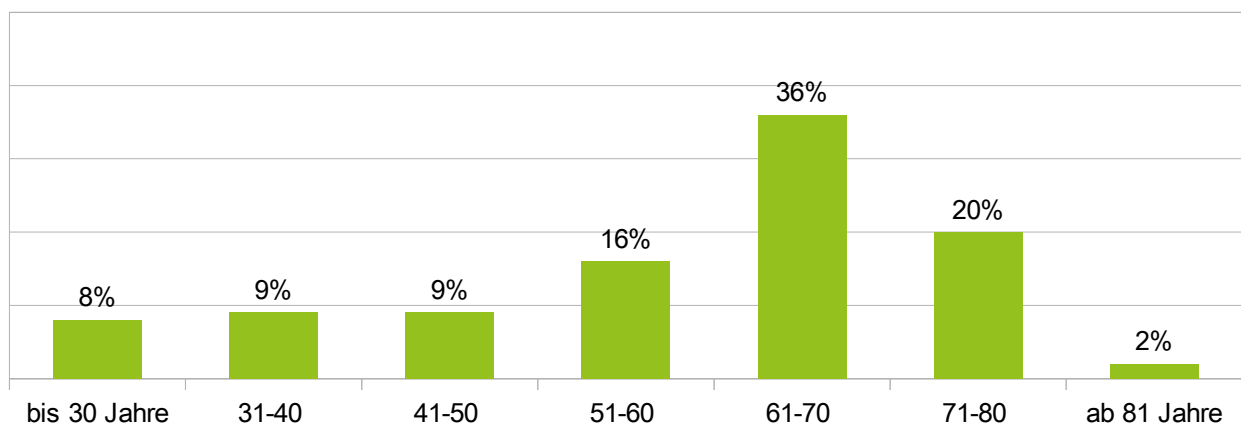
Hinsichtlich der sozialen Zusammensetzung ist zwischen den Befragten und der realen Zusammensetzung zu unterscheiden: Weiterhin beteiligen sich die weiblichen Freiwilligen an der Evaluation stärker als die männlichen, allerdings nicht mehr ganz so eklatant wie in den Vorjahren, in denen der Frauenanteil über 60 % lag: 57 % der Befragten waren dieses Mal weiblich und 43 % waren männlichen Geschlechts. Tatsächlich liegt die Frauenquote im FZF aber noch etwas höher: unsere Datenbank listet 63 %, während zu 37 % männliche Freiwillige des FZF geführt werden. Insgesamt sind aktuell 387 Personen in den Projekten des FZF freiwillig aktiv.

Im Hinblick auf die Altersstruktur kam es im Rahmen der Evaluation zu leichten

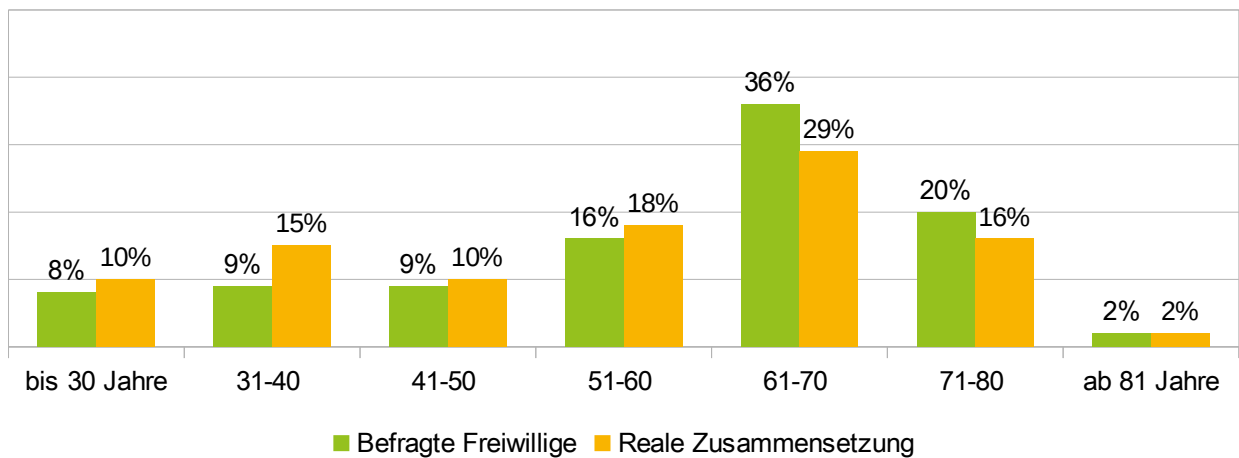
Veränderungen: zwar ist die Gruppe der 61 bis 70 Jährigen die am meisten vertretene Gruppe mit 36 %, doch sank der Anteil dieser Altersgruppe im Vergleich zu 2016 um 5 Prozentpunkte. Rechnet man die Freiwilligen über 70 Jahre noch hinzu, liegen die über Sechzigjährigen bei 57 Prozent, was wiederum mit den Zahlen von 2016 übereinstimmt. Insofern scheint eine Verschiebung um 5 Prozentpunkte gegeben zu sein, indem einige Freiwillige in den letzten drei Jahren das siebzigste Lebensjahr überschritten haben. Allerdings hat auch die Quote der unter 51 Jährigen unter den Befragten um 5 Prozentpunkte zugenommen, denn sie liegt bei 27 % (2016: 22 %).

Betrachtet man die reale Zusammensetzung aller Freiwilligen im FZF, wird noch einmal ein etwas anderes Bild hinsichtlich der Altersstruktur ersichtlich: rund 25 % sind unter 41 und nahezu ein Drittel, nämlich 32 % der Freiwilligen sind unter 51 Jahre alt. Damit ist die Gruppe der jüngeren Freiwilligen also noch einmal um 5 Prozentpunkt stärker vertreten als in der Befragungsgruppe der Evaluation. Dieser Abgleich zwischen der realen Zusammensetzung mit der Gruppe der an der Evaluation Beteiligten untermauert noch einmal: Die Bemühungen seit der letzten Evaluation um die Anwerbung Freiwilliger unterhalb der 50plus scheinen von Erfolg gekrönt zu sein, wenngleich die Zielgruppe der älteren Freiwilligen immer noch stark vertreten ist. Sie ist v. a. diejenige Personengruppe, die am meisten Rückmeldung gibt, indem sie sich an der Evaluation beteiligt. Dafür möchten wir uns besonders bedanken! Trotzdem möchte das FZF weiter dran bleiben, auch die jüngere Generation bis 40 Jahre noch mehr als Freiwillige zu gewinnen, damit immer deutlicher wird: das Freiwilligenzentrum Fürth ist eine Einrichtung für jedes Lebensalter.

Altersstruktur der befragten Freiwilligen



Altersstruktur der Freiwilligen im Vergleich

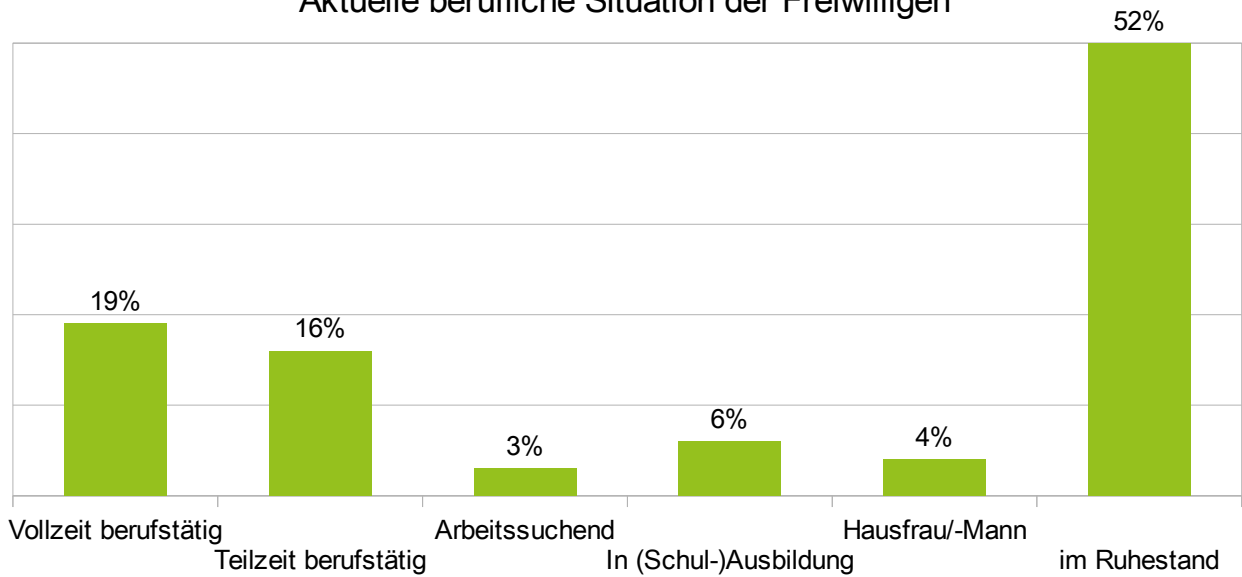


1.1.2 Bildungsabschluss – berufliche Situation – Migrationshintergrund

Im Hinblick auf den Bildungsabschluss ist festzustellen, dass die Befragten diesmal eher hochqualifizierte Freiwillige waren.¹ So gaben 28 % der Befragten an, einen Haupt- oder Realschulabschluss zu haben und im Hinblick auf die berufliche Ausbildung waren es 26 % mit einer abgeschlossenen Lehre, Berufsausbildung oder einem Fachschulabschluss. Allerdings weisen rund 40 % der Befragten einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss auf, was die deutliche Mehrheit darstellt. 3 % der Befragten haben (noch) keinen Schulabschluss. Eine derartige Verteilung entspricht dem typischen Bild der Freiwilligen in Deutschland, die statistisch gesehen grundsätzlich höher gebildet und wohlhabender sind als BürgerInnen, die sich nicht freiwillig engagieren. In dieser Hinsicht gilt es also, weiterhin für mehr Chancengleichheit zu sorgen.

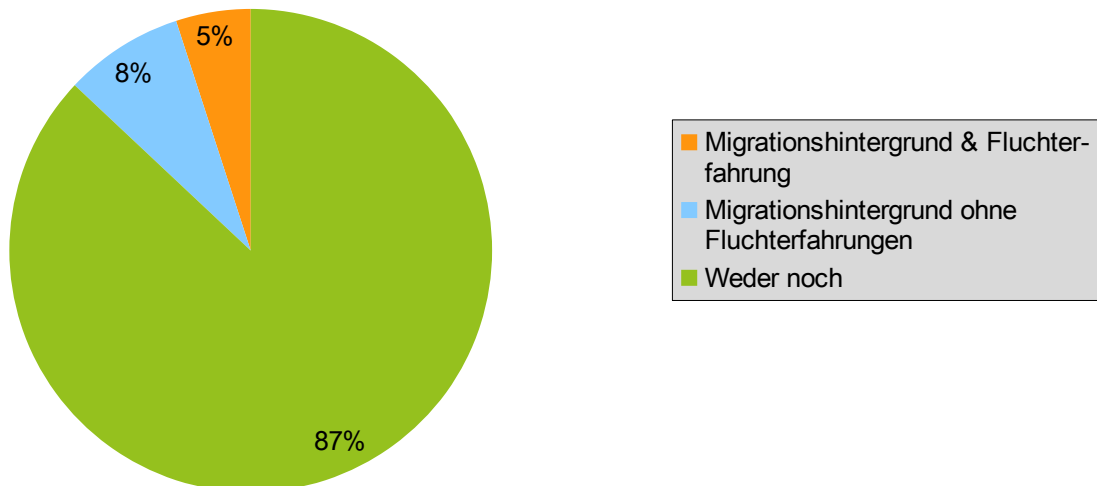
1 Es ist nicht davon auszugehen, dass die hier Antwortenden alle auf sie zutreffende Angaben ankreuzten. Die Prozentangaben zu diesem Thema beziehen sich auf die Grundgesamtheit von je 194 befragten Freiwilligen.

Aktuelle berufliche Situation der Freiwilligen



Die aktuelle berufliche Situation der befragten Freiwilligen entspricht der skizzierten Altersverteilung: Da das Gros der Befragten über 60 Jahre alt ist, ist auch die Gruppe derjenigen, die sich im Ruhestand befinden, die größte mit 52 %. Dagegen ist knapp über ein Drittel (35 %) der Befragten voll- oder teilzeitbeschäftigt. Dies ist eine Steigerung hinsichtlich der Berufstätigen von 3 Prozentpunkten, die 2016 bei 32 % lagen, während die Zahl der verrenteten Personen um 2 Prozentpunkte sank. Der Anteil an Personen, die in Ausbildung sind, stieg um 3 Prozentpunkte. Da eine Erkenntnis der letzten Evaluation darin bestand, dass die Projekte des FZF stärker auf berufstätige und jüngere Menschen abgestimmt sein sollten, zeigt sich in dieser Hinsicht ein Erfolg. Denn bedenkt man den großen Anteil von insgesamt 73 % an Freiwilligen unter 50 Jahren im Hinblick auf die reale Zusammensetzung, ist davon auszugehen, dass dieses Ziel erreicht wurde.

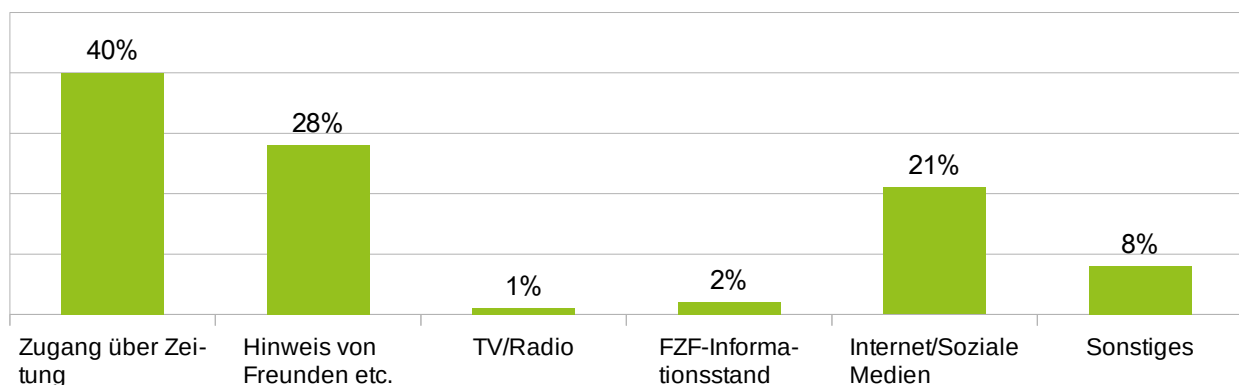
Abfrage Migrationshintergrund & Fluchterfahrungen



Das FZF bietet weiterhin sehr viele Projekte im Bereich Integration an und ist darum bemüht, Menschen mit Migrationshintergrund als Freiwillige zu gewinnen, weil das bürgerschaftliche Engagement einen wichtigen Beitrag zur Sozialintegration von Zugewanderten leisten kann. Um zu sehen, wie hoch der Anteil der Befragten mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen ist, wurde auch dieses Mal wieder die Frage danach gestellt. Tatsächlich stieg der Anteil im Vergleich zu 2016 um einen Prozentpunkt im Fall der Freiwilligen mit Fluchthintergrund und um 3 Prozentpunkte im Fall der Freiwilligen mit Migrationshintergrund. Allerdings dürften die realen Zahlen höher ausfallen, da einige Projektgruppen zu einem Großteil aus der hier fokussierten Zielgruppe bestehen. Doch besteht ein grundsätzliches Problem hinsichtlich der Evaluation, da derlei Umfragen für Menschen, die die deutsche Sprache nicht fließend sprechen, teilweise schwer zu beantworten sind. Dennoch darf der leichte Anstieg nicht übersehen werden, wodurch immerhin 13 % der Befragten ursprünglich aus anderen Ländern stammen.

1.2 Zugangsweg - Zugehörigkeitsdauer - Engagementumfang - Engagementmotive

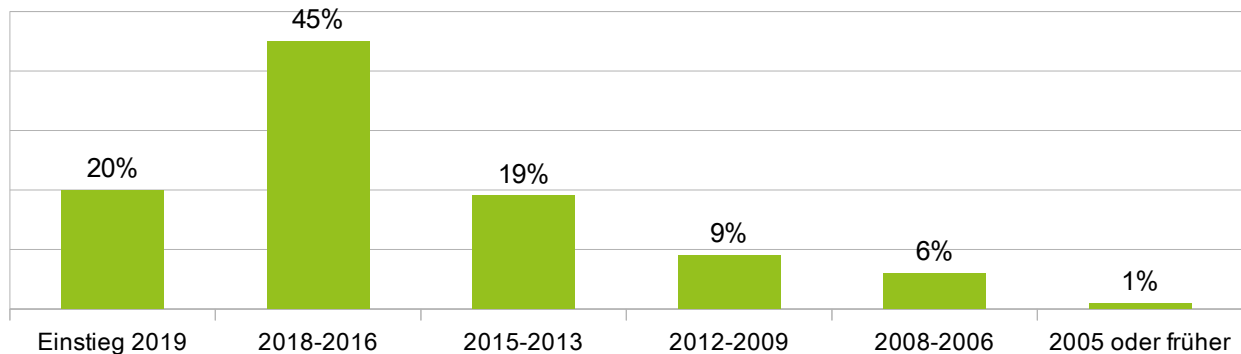
Zugangsweg zum FZF



Auch 2019 sind die am häufigsten angegebenen Zugangswege zum FZF für die befragten Freiwilligen die Zeitung und der Hinweis von Familienmitgliedern, Freunden und Bekannten. Knapp dahinter folgen digitale Wege – die Website des FZF und Social-Media-Kanäle. Und auch dieses Mal wurden über die Angaben unter „Sonstiger Zugang“ weitere Kanäle erkennbar, die die Bekanntheit des FZF als Ansprechpartner für die lokale Freiwilligenarbeit fördern. Hierzu zählt der Kontakt über die Angebote des FZF: im Rahmen der Zusammenarbeit oder auf Veranstaltungen werden Menschen auf das FZF als Anlaufstelle aufmerksam. Besonders im Falle des Repair-Cafés erfolgt über die Veranstaltungen eine Art eigene Akquise, die ganz von selbst funktioniert. Ein weiterer Zugang, der nicht als Antwort vorgegeben war, sind die Plakate des FZF in den Haltestellen Fürth Hauptbahnhof und Stadthalle sowie der Aufsteller vor dem FZF. Überdies wurden Flyer genannt. Hier zeigt die Öffentlichkeitsarbeit also Wirkung, die seit der letzten Befragung noch einmal verstärkt wurde. Eine letzte Zugangsart ist die

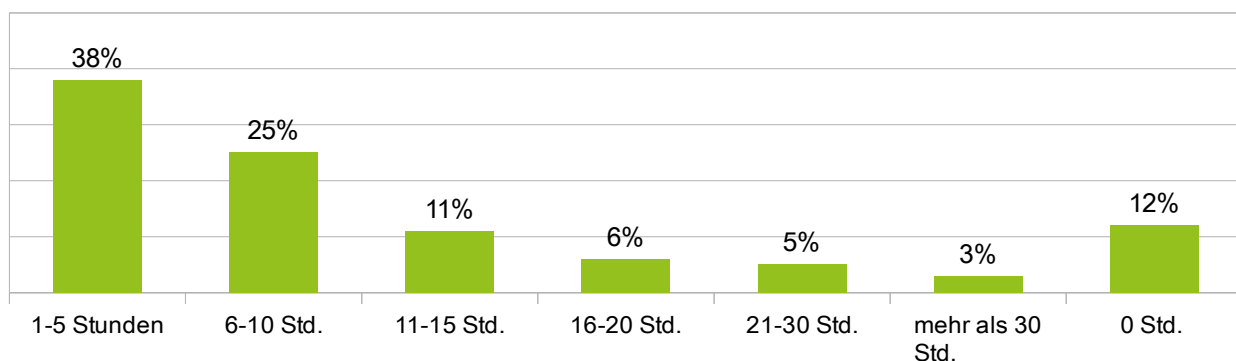
Eigeninitiative. Einmal schreibt ein/e Freiwillige/r dazu: „Ich wollte mich engagieren und da war die sinnvollste Anlaufstelle das FZF.“ Diese Form der Eigeninitiative zeigt den ausgeprägten Bekanntheitsgrad des FZF als Infrastruktureinrichtung der lokalen Engagementförderung in Fürth.

Zugehörigkeitsdauer



Auf Basis des Evaluationsergebnisses kann angenommen werden, dass sich die Menge an Freiwilligen im FZF kontinuierlich erhöht. Mit 20 % der Befragten, die 2019 dazu kamen, wäre es fast ein Viertel an neuen Ehrenamtlichen. Geht man von der Anzahl der Einladungen aus, sind es allerdings nur 10 % (387 Freiwillige aktuell vs. 350 Einladungen 2016). Die 45 % der Befragten, die zwischen 2018 und 2016 in die Projekte des FZF eingestiegen sind, deutet außerdem auf ein überwiegend längerfristiges Engagement hin, da die Gruppe derjenigen, die 2016/2015 eingestiegen waren, 57 % der Befragten ausmachten.

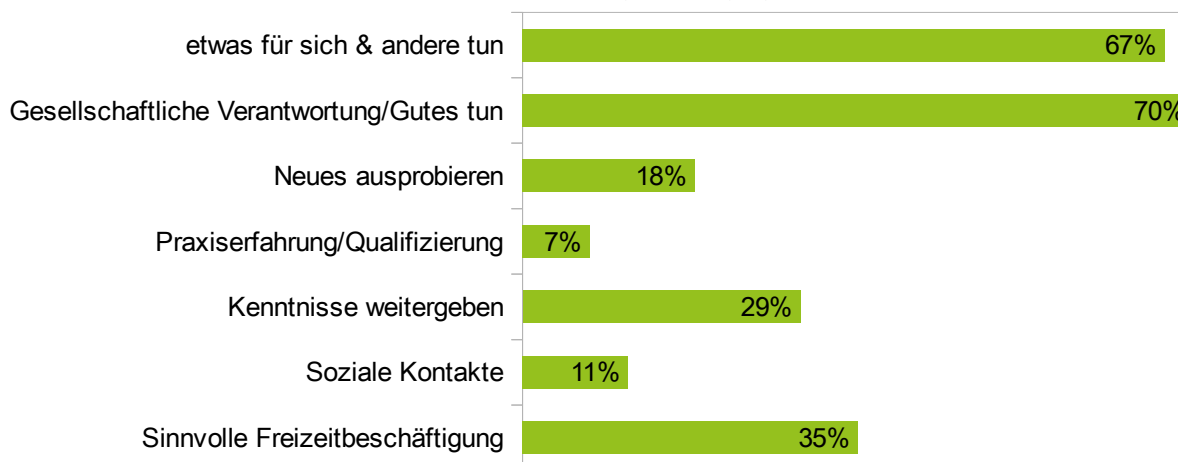
Engagementumfang pro Monat



Hinsichtlich der durchschnittlichen Stundenzahl pro Monat zeigt sich, dass die meisten Freiwilligen bis zu 5 Stunden pro Monat in ihr freiwilliges Engagement investieren. Genau ein Viertel engagiert sich 11 Stunden und mehr innerhalb der Projekte des FZF. Insgesamt ist so von einer Reduzierung der Zeit auszugehen, wenn man die Zahlen der letzten Evaluation heranzieht. 2016 waren es noch 39 % der Befragten, die mehr als 10 Stunden

in ihr Engagement investierten. Auch das kann mit den Entwicklungen im Bereich der Flüchtlingshilfe in Zusammenhang gesehen werden, die wieder zurückging. Genauso kann es aber auch die Zusammensetzung der Befragungsgruppe sein, die sich von der von 2016 unterscheidet.

Motive für freiwilliges Engagement



Etwas für sich und andere zu tun und dabei die Gesellschaft durch gute Taten zu unterstützen, sind genauso wie in der letzten Evaluation die dominierenden Motive² der befragten Freiwilligen, die von mehr als der Hälfte aller Befragten angegeben wurden. Allerdings lag das letzte Mal das Motiv „etwas für sich und andere tun“ vor dem Wunsch, etwas Gutes zu tun und gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen. Dennoch ist die Verteilung der Motive insgesamt in etwa gleich geblieben, wobei der Beweggrund, Neues auszuprobieren, um 7 Prozentpunkte zulegte und auch die Praxiserfahrung bzw. Qualifizierung stieg um 3 Prozentpunkte. Beides deutet auf die erhöhte Zahl jüngerer Freiwilliger hin. Bei den unter 51 Jährigen liegen sogar beide Motive bei 18 %. Die ältere Generation ab 51 Jahren nutzt das freiwillige Engagement dagegen noch etwas zweck- und leistungsgerichteter: 38 % gestalten darüber ihre Freizeit und genauso viele möchten ihr Erfahrungswissen weitergeben, während nur knapp 10 % das Knüpfen sozialer Kontakte im Sinn haben, was immerhin für 13 % der unter 51 Jährigen zu ihren Beweggründen gehört.

2 Die Motive wurden als Mehrfachnennung abgefragt, da die drei am stärksten zutreffenden Motive ausgewählt werden sollten. Deshalb weisen die einzelnen Prozentangaben in der Grafik den Anteil der 194 befragten Freiwilligen aus, die sich für das jeweilige Motiv entschieden haben. Sie sind also nicht als Prozent-Verteilung zu lesen, die zusammengerechnet 100 % ergibt.

1.3 Zufriedenheitsuntersuchung mit Schwerpunkt Anerkennungskultur

Das Organisieren von Rahmenbedingungen ist für eine gelungene Ausübung der freiwilligen Tätigkeiten das A und O. In gewisser Weise beginnt hiermit bereits die Anerkennung der Freiwilligkeit und der Bereitschaft dazu, sich bürgerschaftlich zu engagieren. Zu solchen Rahmenbedingungen gehören die bereitgestellten Arbeitsmittel, ein möglicher Auslagenersatz, regelmäßige Informationen, ein passendes Fortbildungsangebot zur Förderung der Kompetenzen, die Möglichkeit zu hauptamtlicher Betreuung sowie genügend Mitgestaltungsmöglichkeiten.

Darüber hinaus gibt es einen typischen Kanon an Formen der Anerkennung organisierter Freiwilligenarbeit, die auch im Freiwilligenzentrum Fürth zur Anerkennungskultur gehören. Dazu zählen organisierte Feste, Gruppentreffen zum Austausch und Ausflüge, die sowohl innerhalb der Projektgruppen als auch innerhalb des FZF als Ganzes zur Geselligkeit beitragen. Des Weiteren dient eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit der Förderung der öffentlichen Wahrnehmung der kostbaren Leistungen der Freiwilligen im Sinne einer gesellschaftlichen Anerkennung. Besonders für jüngere bzw. berufstätige Freiwillige zählt auch die Möglichkeit zur Ausstellung von Zertifikaten sowohl für das Ehrenamt an sich wie auch für die besuchten Fortbildungen zur Anerkennungskultur, um diese z. B. Bewerbungen beizulegen. Hinzu kommt, dass für die Anerkennung der Freiwilligen die Projektgruppe an sich eine wichtige Rolle spielen kann, indem über den Austausch oder eine Zusammenarbeit zwischen den Gruppenmitgliedern nicht nur freundschaftliche Kontakte geknüpft werden können, sondern auch eine gegenseitige Bestärkung im Hinblick auf die Tätigkeit erfolgen kann. Vergessen werden darf außerdem nicht der direkte Dank und eine persönliche Anerkennung durch diejenigen, die von dem jeweiligen Engagement profitieren.

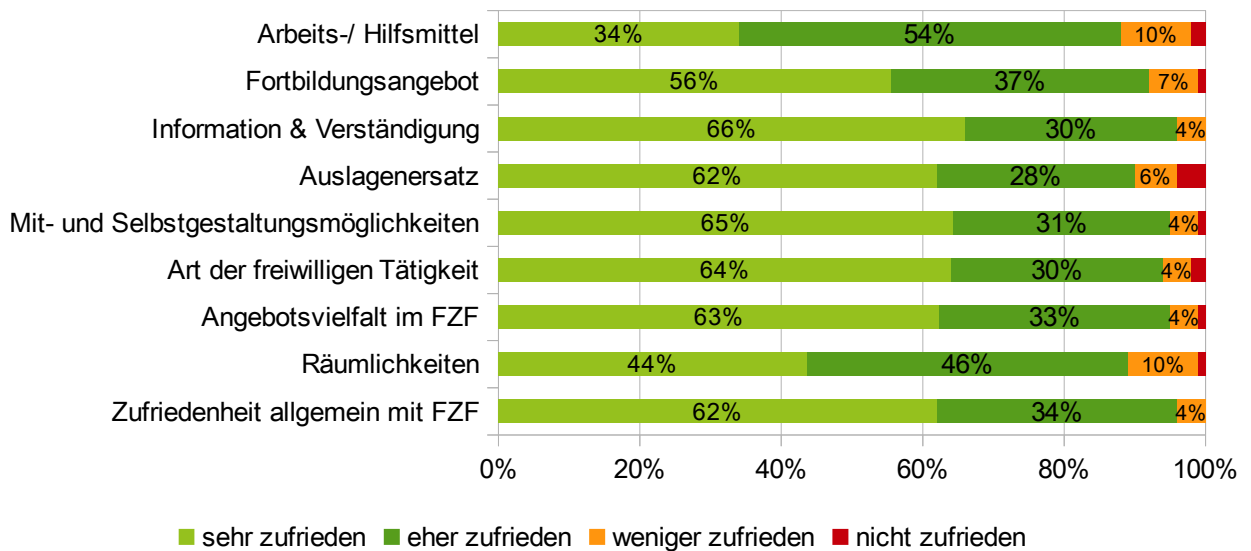
Die Aspekte der Rahmenbedingungen und der Anerkennungskultur wurden in der Befragung der Freiwilligen wieder hinsichtlich des Grads der Zufriedenheit und ihrer Relevanz für die Freiwilligen abgefragt. Soweit ein Äquivalent gegeben war, werden die Ergebnisse zu diesen zwei Abfragen gegenübergestellt dargestellt, sodass zu sehen ist, wie zufrieden die Freiwilligen mit einem Aspekt waren, aber auch, wie wichtig sie ihn an sich finden.³ Thematisch erfolgt eine Einteilung in drei Bereiche, nämlich sortiert nach Rahmenbedingungen, Formen der Anerkennung sowie Aspekte des sozialen Miteinanders in den Projektgruppen und der Betreuung bzw. dem Kontakt mit Hauptamtlichen und Professionellen. Neben der Vierer-Skala von „sehr zufrieden“ / „sehr wichtig“ bis „nicht zufrieden“ / „nicht wichtig“ konnten die Antwortmöglichkeiten „Betrifft mich nicht“ und „Keine Angabe“ gewählt werden.⁴ Zu ihrer Bedeutung und Interpretation ist vorab zu

3 Um die Länge des Fragebogens nicht zu überstrapazieren, wurden ausgewählte Aspekte nicht auf beiden Seiten aufgenommen.

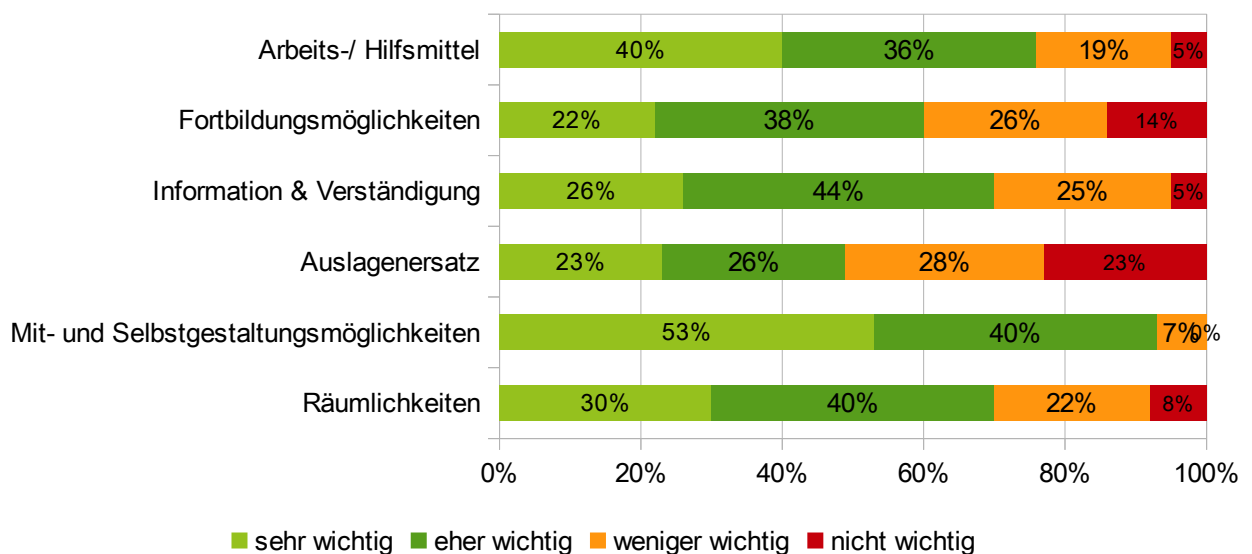
4 Im Folgenden werden die Ergebnisse für diese zusätzlichen Antwortmöglichkeiten nur ausgewiesen, wenn sie auffällig hoch ausfielen. Die Zahlen für „Keine Angabe“ und „Betrifft mich nicht“ beziehen sich dann auf die Gesamtmenge der Freiwilligen (=194), die an der Befragung teilgenommen haben. Die Zahlen in den Grafiken beziehen sich dagegen nur auf diejenigen Befragten, die die jeweilige Frage mit einer der vier anderen Antwortmöglichkeiten gewählt haben, also auf die gültigen Prozentwerte.

sagen, dass das „Betrifft mich nicht“ v. a. aussagt, dass keine Beurteilung eines Aspektes möglich ist, weil man im eigenen Engagementkontext nie damit zu tun hat. „Keine Angabe“ kann dagegen doppeldeutig verstanden werden, denn mit dieser ist ausgedrückt, dass man zwar ein Urteil dazu abgeben könnte, es aber nicht möchte. Doppeldeutig ist das insofern, als anzunehmen ist, dass es entweder gewählt wird, wenn noch nicht genügend Erfahrungswerte zu dem jeweiligen Aspekt gesammelt werden konnten oder aber, wenn ein negatives Urteil gefällt werden würde, dies aber nicht abgegeben werden möchte. So kann ein häufig gewähltes „Keine Angabe“ auch auf Konflikte oder Kritik hinweisen.

Zufriedenheitsabfrage Rahmenbedingungen



Relevanz der Rahmenbedingungen

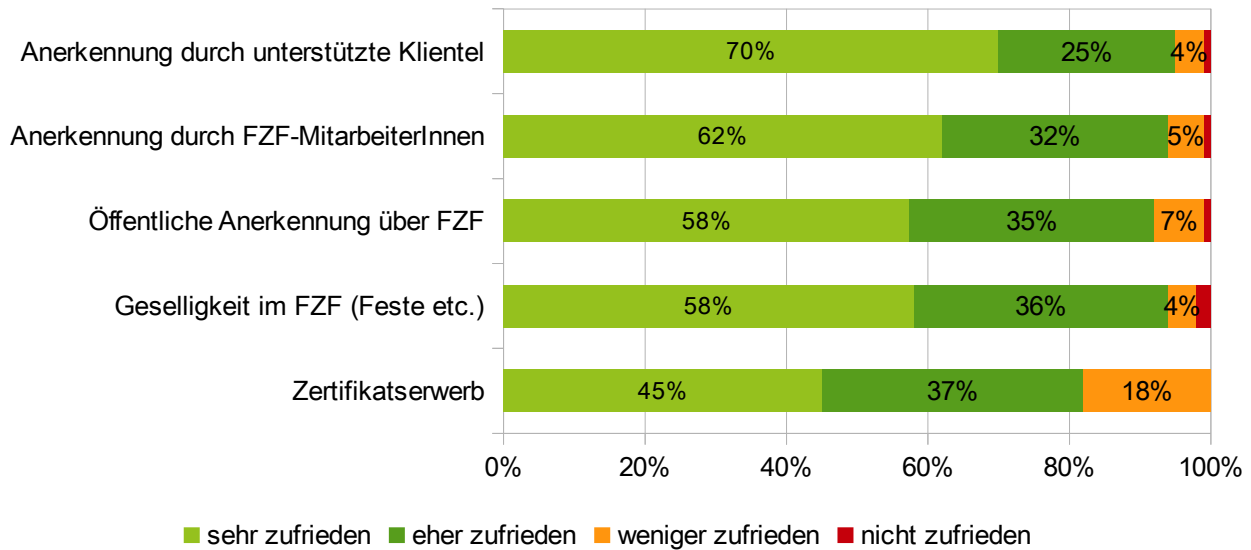


Hinsichtlich der gebotenen Rahmenbedingungen für das Ehrenamt im FZF herrscht, wie in der letzten Evaluation auch, überwiegend Zufriedenheit bei den befragten Freiwilligen, wenngleich die verschiedenen Aspekte unterschiedlich wichtig sind. Im Vergleich zur letzten Evaluation schneiden die Arbeitsmittel, die zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten, der Informationsfluss, das Fortbildungsangebot und der Auslagenersatz hinsichtlich der Zufriedenheit etwas besser ab, aber trotzdem sind diese vier Aspekte diejenigen, für die am ehesten ein Verbesserungsbedarf zu bestehen scheint. Die Beurteilung der anderen Aspekte blieb in etwa gleich. Wie in der letzten Evaluation erscheinen die Rahmenbedingungen der Räumlichkeiten und der Arbeits- und Hilfsmittel am meisten verbesserungsbedürftig, aber wie oben bereits angeführt, liegen hinsichtlich dieser beiden Aspekte bereits höhere Quoten hinsichtlich der Zufriedenheit vor – im Falle der Arbeits- und Hilfsmittel um 6 Prozentpunkte und im Falle der Räumlichkeiten sogar um 13 Prozentpunkte.

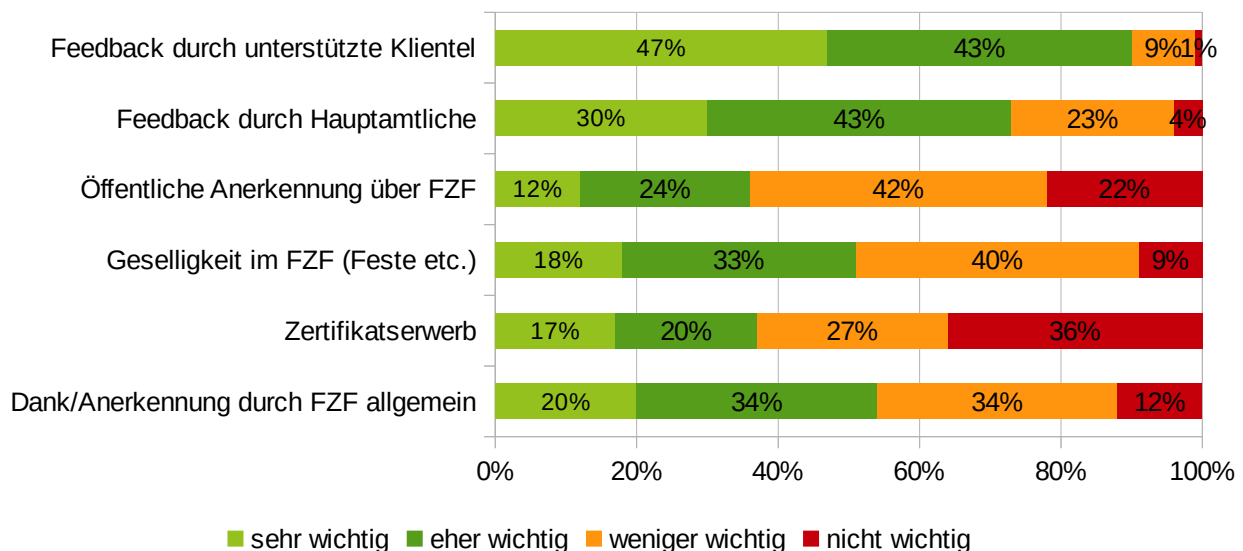
Interessant ist, dass der Auslagenersatz dieses Mal als wichtiger beurteilt wurde als 2016. So wurde der Auslagenersatz 2016 noch von nur 14 % mit sehr wichtig und von 24 % mit eher wichtig beurteilt, während es diesmal 23 % und 26 % in diesen Antwortkategorien sind. Das deutet darauf hin, dass diese Rahmenbedingung zunehmend mehr in Anspruch genommen wird, wobei immer noch 55 % der Befragten bei der Zufriedenheitsabfrage angaben, er betreffe sie nicht (31 %) oder sie könnten keine Angabe machen (24 %). Doch ordneten nur 51 % den Auslagenersatz bei weniger oder nicht wichtig ein, während dies 2016 noch 61 % taten.

Die höchste Zufriedenheit liegt dieses Mal im Hinblick auf die regelmäßigen Informationen vor, die das FZF per Mail bzw. per Post versendet, dicht gefolgt von der Zufriedenheit mit dem FZF insgesamt sowie den Selbst- und Mitgestaltungsmöglichkeiten. Insgesamt beweisen die Befragungsergebnisse zu diesen Rahmenbedingungen eine konstant stabile und den Ansprüchen der Freiwilligen entsprechende Unterstützung und Ermöglichung der ehrenamtlichen Tätigkeiten. Diese Stabilität gilt es zu erhalten.

Zufriedenheitsabfrage Formen der Anerkennung



Relevanz von Formen der Anerkennung

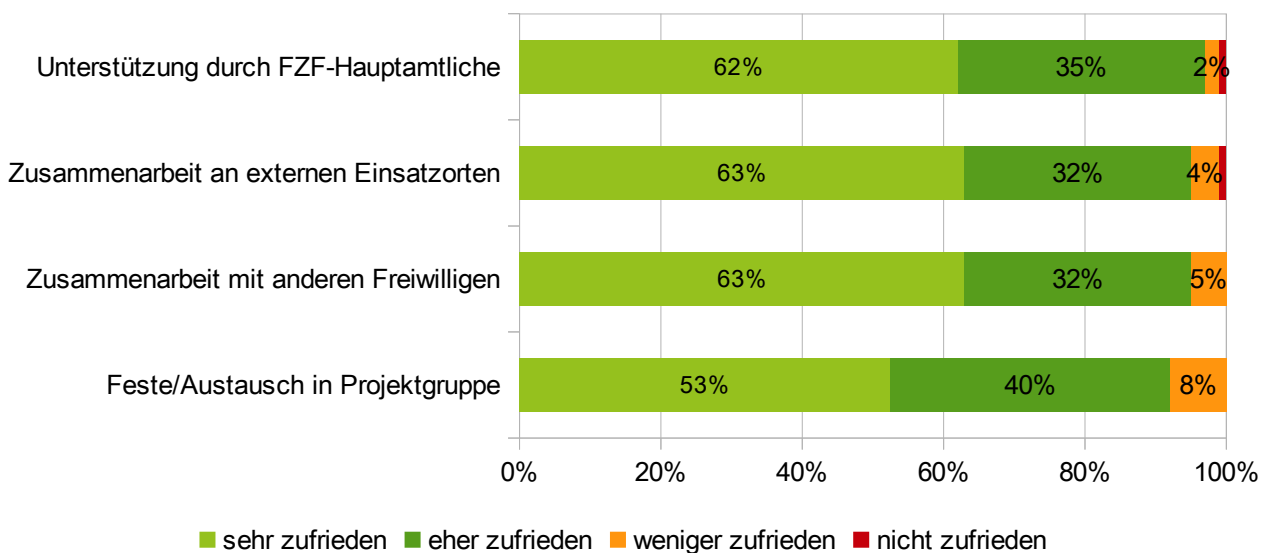


Die Zufriedenheit in Bezug auf die Anerkennungsformen ist, genauso wie 2016, noch höher als im Falle der Rahmenbedingungen. Zudem hat sich die Zufriedenheit hinsichtlich fast aller abgefragten Aspekte leicht erhöht. Nur das konstruktive Feedback bzw. die Anerkennung der Hauptamtlichen des FZF wurde letztes Mal noch etwas besser beurteilt. Ein besonderer Unterschied liegt im Hinblick auf die Anerkennung durch Anlässe zur Geselligkeit im FZF vor: sie haben nicht nur um 8 Prozentpunkte hinsichtlich der Antwortmöglichkeiten sehr zufrieden (2016 noch 49 %) und eher zufrieden (2016 noch

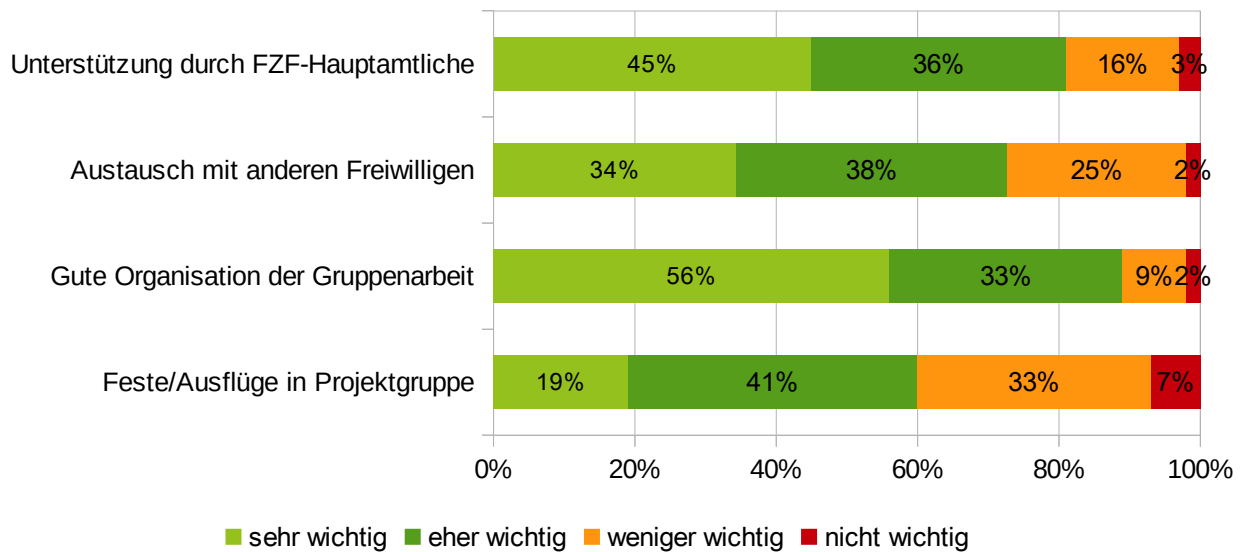
37 %) zugelegt, sondern scheinen auch mehr in Anspruch genommen worden zu sein. Denn erreichten die Quoten unter der Antwortmöglichkeit „Betrifft mich nicht“ das letzte Mal noch 13 % und „Keine Angabe“ 22 %, sind es diesmal nur noch 9 %, die sich davon nicht betroffen fühlen und 15 Prozent, die keine Angabe machen können oder wollen. Das zeigt: da das Freiwilligenfrühstück durch andere Formate ergänzt wurde, die auch für Berufstätige leichter wahrzunehmen sind, scheinen diese Veränderungen ihr Ziel zu erreichen. Eine ähnliche Verbesserung der Zufriedenheit und auch eine leichte Steigerung im Hinblick auf die Relevanz ist ebenso im Fall der öffentlichen Anerkennung durch Presse, Ehrungen und Empfänge gegeben. Am meisten zufriedenstellend und auch am wichtigsten ist aber weiterhin die Anerkennung und das Feedback vonseiten derjenigen, für die das Engagement nützen soll – die unterstützte Klientel.

Bringt man die abgefragten Anerkennungsformen hinsichtlich ihrer Relevanz in eine Hierarchie zeigt sich, wie 2016, ein eindeutiges Bedürfnis nach Feedback und Anerkennung durch die Personen, mit denen die Freiwilligen im Engagement zu tun haben – also durch die unterstützte Klientel wie auch durch die FZF-Hauptamtlichen und Festangestellten an externen Einsatzorten. Die anderen Formen bilden folgende Rangliste: 1. Dank des FZF allgemein, 2. Geselligkeit im FZF, 3. Zertifikate und 4. öffentliche Anerkennung. Dies entspricht in etwa den Ergebnissen von 2016.

Zufriedenheitsabfrage Aspekte des sozialen Miteinanders



Relevanz der Aspekte des sozialen Miteinanders



Die Befragungsergebnisse zu den Aspekten des sozialen Miteinanders im Engagement haben seit der letzten Evaluation sowohl hinsichtlich der Zufriedenheit der Freiwilligen als auch hinsichtlich der Bedeutung für die Freiwilligen alle eine leichte Steigerung erfahren. Nur die Möglichkeiten zum Austausch mit anderen Freiwilligen sind im Vergleich zu 2016 als weniger wichtig eingestuft worden (10 Prozentpunkte weniger: 82 % sehr wichtig und eher wichtig in 2016). Verbunden mit der leichten Steigerung um 6 Prozentpunkte der Relevanz hinsichtlich der Geselligkeit innerhalb der Projektgruppe durch Feste oder Ausflüge ist zu vermuten, dass in ein paar der Projektgruppen ein gemeinschaftsstiftendes Miteinander etwas Vorrang erhalten hat. Da die Zufriedenheit mit Festen und Ausflügen in den Gruppen auch um 4 Prozentpunkte gestiegen ist und zudem die Antwortkategorie „nicht zufrieden“ hierbei gar nicht gewählt wurde, könnte diese Veränderung mit einer Verbesserung der organisierten gemeinschaftsstiftenden Angebote zusammenhängen. Dies war eine konkrete Erkenntnis aus der letzten Evaluation, der augenscheinlich erfolgreich nachgekommen wurde. Dennoch wird der Austausch mit anderen Freiwilligen als wichtiger erachtet als die Anlässe zur Geselligkeit, der aber noch übertroffen wird von der Relevanz der hauptamtlichen Unterstützung und der guten Organisation der Gruppenarbeit im Sinne der Zusammenarbeit innerhalb der Projektgruppe. Das untermauert, dass es sich in den meisten Fällen der Projekte des FZF um hauptamtlich geleitete bzw. betreute Gruppen handelt. Diese Rahmung der Hauptamtlichen scheint für das Miteinander im Projekt das A und O zu sein, die aber auch gut funktioniert, wie die Ergebnisse der Zufriedenheitsabfrage zeigen.

Interessant ist, dass die Zusammenarbeit innerhalb der Gruppe mit 89 % und die hauptamtliche Betreuung mit 81 % „sehr wichtig“ bis „eher wichtig“ als noch wichtiger eingestuft wurde als die Anerkennung vonseiten der Hauptamtlichen oder der Professionellen an Einsatzorten des Engagements, die bei 73 % liegt. Damit wird die

Zusammenarbeit unter den Freiwilligen als genauso wichtig erachtet wie die Anerkennung der unterstützten Klientel, die ebenfalls bei 89 % liegt. Das unterstützt noch einmal die Erkenntnis, dass die Personen, mit denen man im freiwilligen Engagement zusammenkommt, die höchste Bedeutung haben. Ein reibungsloses, funktionierendes gemeinsames Tätig-Sein gibt ein Fundament, das das Engagement zufriedenstellend und erfüllend sein lässt und das gemeinsame Erfolge garantiert. Insofern ist vonseiten des FZF und v.a. vonseiten der betreuenden Hauptamtlichen weiterhin so gelungen wie bisher sicherzustellen, dass dieses soziale Miteinander funktioniert.

2. Evaluationsergebnisse 2019 zu den Projektpartnern des FZF

Dieses Kapitel widmet sich den Projektpartnern, die an den hauseigenen Engagementprojekten des Freiwilligenzentrums Fürth beteiligt sind. Für die Evaluation wurde diese Befragungsgruppe in zwei Untergruppen geteilt: in die Projektpartner (N=28) und in die reinen Kooperationspartner (N=24). Hierzu eine kurze Definition: unter den Begriff „Projektpartner“ fallen alle Organisationen, die mit dem FZF im Rahmen einzelner Projekte kooperieren und dabei als Einsatzorte dieser Projekte dienen bzw. in diesem Kontext direkt mit den Freiwilligen des FZF zu tun haben. Ein Beispiel hierfür sind die Grundschulen, an denen Freiwillige des FZF Hausaufgabenhilfe geben. Diese Projektpartner sind also selbst an der Betreuung und Unterstützung von Freiwilligen beteiligt. Zudem sind sie auch Einsatzorte wie die Einrichtungen, die über die Freiwilligenvermittlung Ehrenamtliche durch das FZF vermittelt bekommen. Deswegen wurden diese beiden Befragungsgruppen dieses Mal gemeinsam befragt. Als „reine Kooperationspartner“ werden diejenigen Organisationen verstanden, die an der Absicherung der Infrastruktur und Rahmenbedingungen der Projekte mitwirken, wie im Falle finanzieller Unterstützung oder der Zurverfügungstellung von Räumen, ohne dass eine direkte Zusammenarbeit mit Freiwilligen des FZF stattfindet. Da beide Untergruppen bei der letzten Evaluation keine repräsentative Größe erreichten und in der damaligen Auswertung hinsichtlich der Ergebnisse zusammengelegt wurden, bestehen für diese Gruppen keine Vergleichswerte.

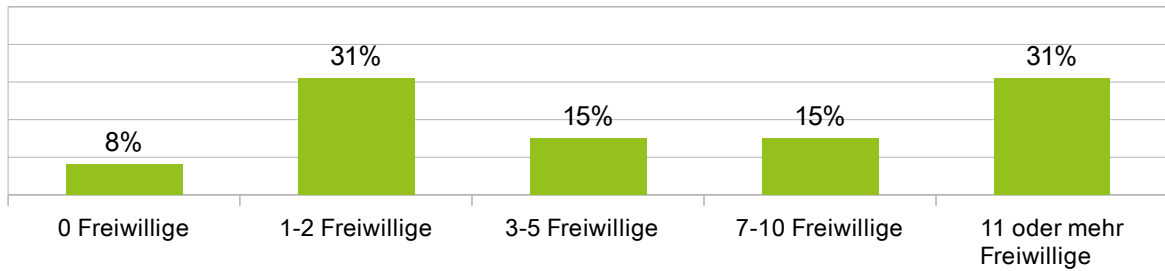
Die Projektpartner, die aktiv mit Freiwilligen des FZF zusammenarbeiten, bekamen überwiegend dieselben Fragen gestellt wie die externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung. Im Zentrum der Befragung stand neben der konkreten Zusammenarbeit (siehe 2.2) das Thema Freiwilligenmanagement, um zu sehen, wie es um die Betreuung der Freiwilligen steht und welchen Unterstützungsbedarf die Einrichtungen haben, den das FZF bieten kann (siehe 2.3). Zudem wurden Fragen zu strukturellen Gegebenheiten rund um die Zusammenarbeit mit Freiwilligen gestellt, deren Präsentation den Anfang macht (2.1).

Die reinen Kooperationspartner erhielten unter allen Befragungsgruppen den kürzesten Fragebogen. Hierbei ging es ebenfalls um Fragen rund um die Zufriedenheit im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem FZF (2.4).

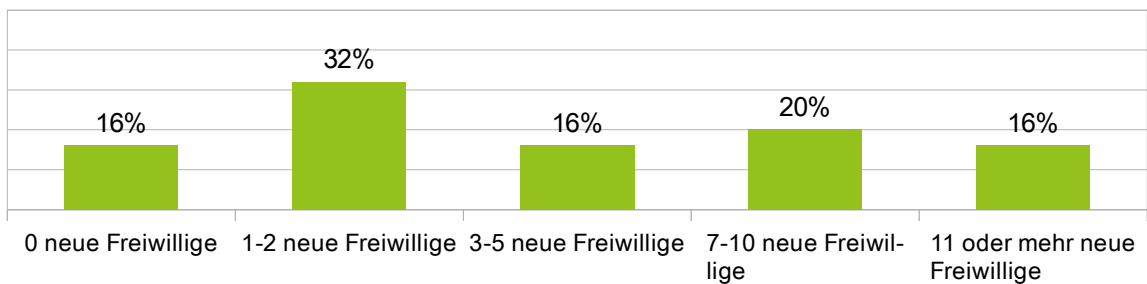
2.1 Strukturelle Gegebenheiten der Projektpartner

Hinsichtlich der strukturellen Gegebenheiten wurde v.a. abgefragt, wie es um die Anzahl der Freiwilligen steht. Hier interessierte, wie viele aktuell in der Einrichtung aktiv sind, wie viele seit der letzten Evaluation, sowohl über das FZF als auch eigenständig, gewonnen werden konnten, aber auch gewünscht waren, wie viele freie Einsatzstellen für Freiwillige noch gegeben sind und inwieweit der Bedarf an Freiwilligen durch das FZF gedeckt werden konnte. Die folgenden Grafiken geben hierzu klare Antworten:

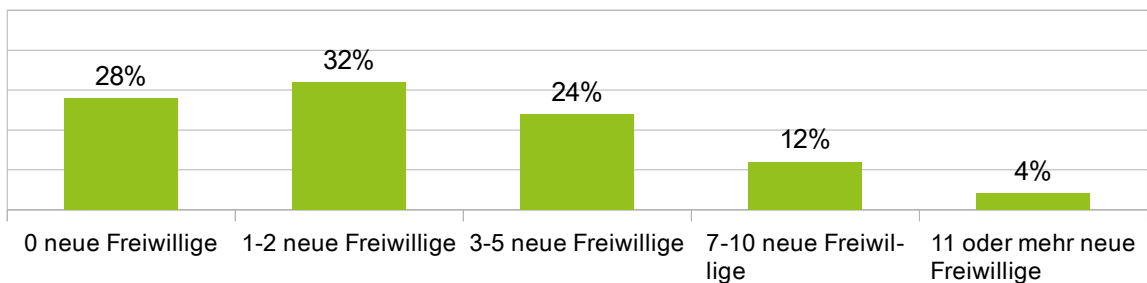
Aktuelle Anzahl an Freiwilligen pro Projektpartner



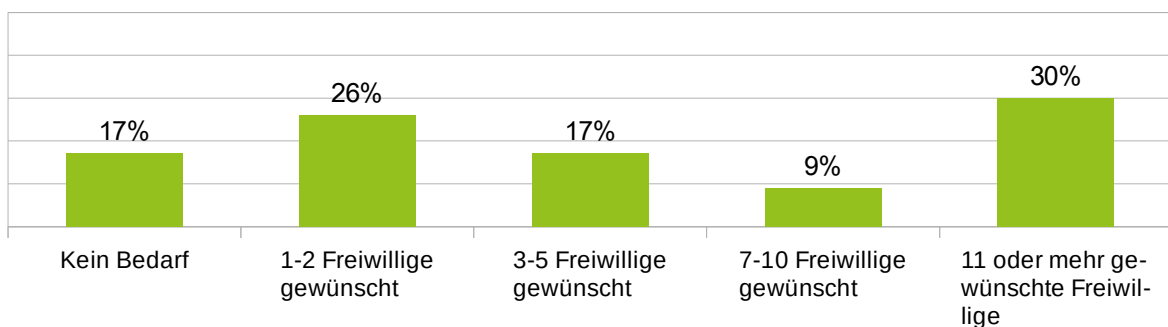
Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen pro Projektpartner seit 2017



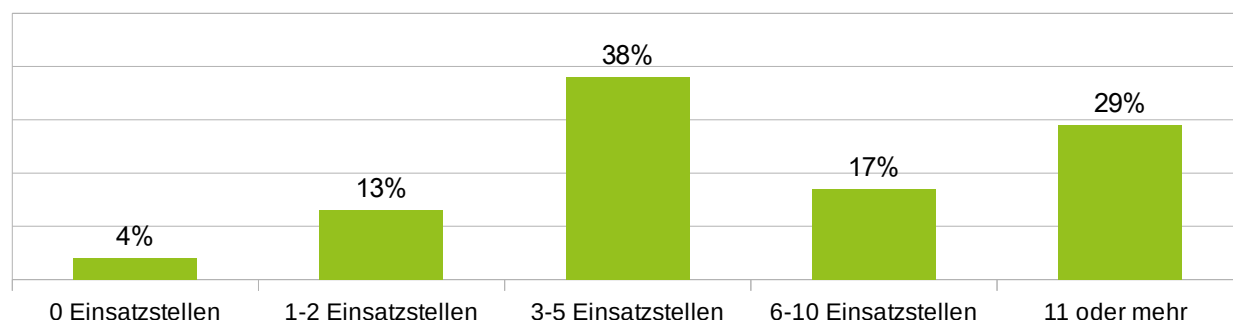
Anzahl über FZF gewonnener Freiwilliger pro Projektpartner



Anzahl gewünschter Freiwilliger pro Projektpartner

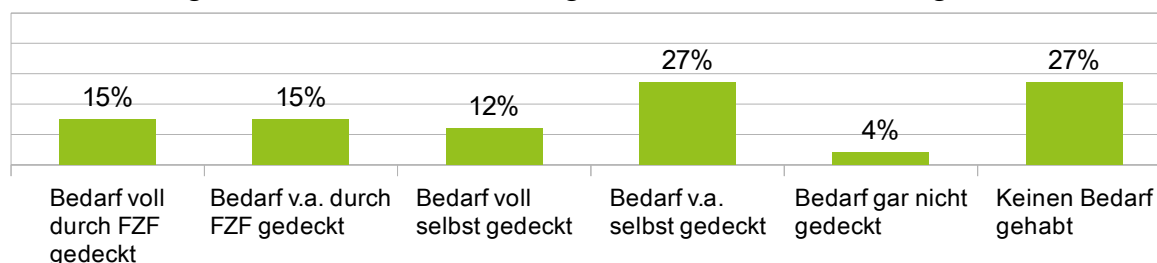


Aktuelle Anzahl der Einsatzstellen pro Projektpartner

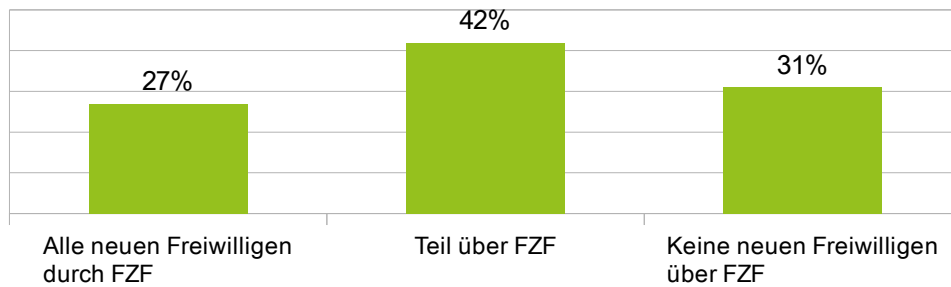


Die fünf Grafiken deuten bereits an, dass nur ein Teil des Bedarfs an Freiwilligen gedeckt werden konnte. Die Grafiken zeigen allerdings kategorisierte Antworten. Die Befragten gaben hier ursprünglich individuelle Zahlen an, aus denen dementsprechend auch Summen gebildet werden können: Insgesamt arbeiten in den Einrichtungen der Projektpartner 1123 Freiwillige aktiv mit, die höchste Angabe lag bei 165 aktiven Freiwilligen. Von den 1123 Ehrenamtlichen wurden 268 seit 2017 (also seit der letzten Evaluation) neu gewonnen. 128 Freiwillige wurden dabei von der Freiwilligenvermittlung des FZF rekrutiert. Allerdings hätten sich die Projektpartner insgesamt 325 neue Freiwillige gewünscht. Das bedeutet, dass 82 % des Bedarfs gedeckt werden konnte, wobei das FZF immerhin 39 % der gewünschten Freiwilligen vermittelt hat. Von den gewonnenen Freiwilligen hat das FZF für fast die Hälfte, nämlich 47 %, gesorgt. Trotzdem bedeutet das, dass andere Wege, Freiwillige zu gewinnen, für die Projektpartner nicht nur notwendig, sondern auch zielführend sind. Das ist gut so, denn den hohen Bedarf an Freiwilligen könnte das FZF nicht allein bedienen. Dennoch ist es für die Bedeutung der Freiwilligenvermittlung wichtig, dass sie einen wesentlichen Anteil an der Rekrutierung von Ehrenamtlichen leistet. Aus den Angaben der Befragten konnte dieser errechnet und kategorisiert werden:

Deckung des Bedarfs an Freiwilligen über FZF vs. über eigene Kanäle

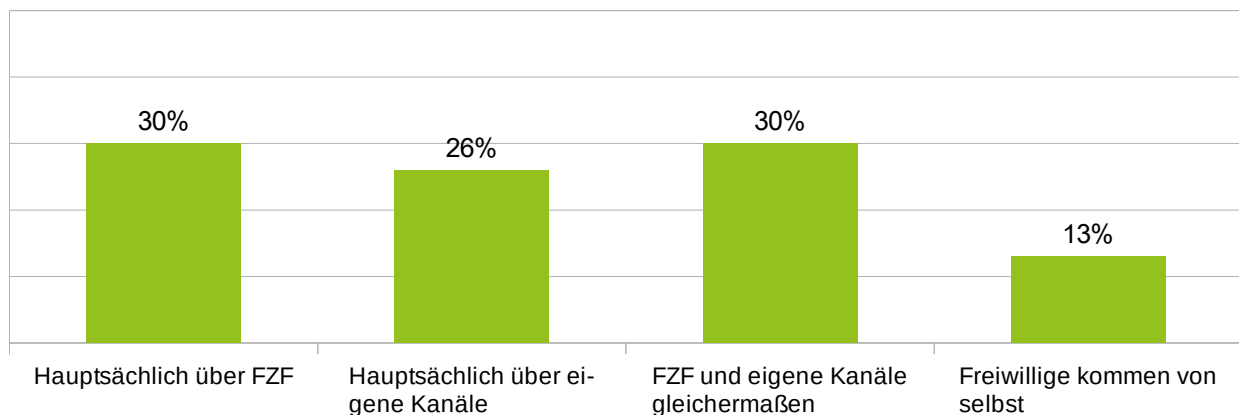


Deckung des Bedarfs an Freiwilligen über FZF vs. über eigene Kanäle



In der zweiten Grafik sind die Einrichtungen ausgeschlossen, die keinen Bedarf an Freiwilligen hatten. Dadurch ergeben sich unterschiedliche Verteilungen. So ist anzunehmen, dass das FZF durch die Tätigkeiten des Engagementberatungsteams für 57 % aller befragten Projektpartner und für 69 % der Projektpartner mit einem konkreten Bedarf eine Rolle bei der Gewinnung der Ehrenamtlichen spielt, für bis zu 30 % sogar in entscheidender Weise. Wie die folgende Grafik zeigt, entspricht das genau dem Ergebnis, das über die konkrete Frage gewonnen wurde: „Wie rekrutiert Ihre Einrichtung / Initiative Freiwillige in der Regel?“:

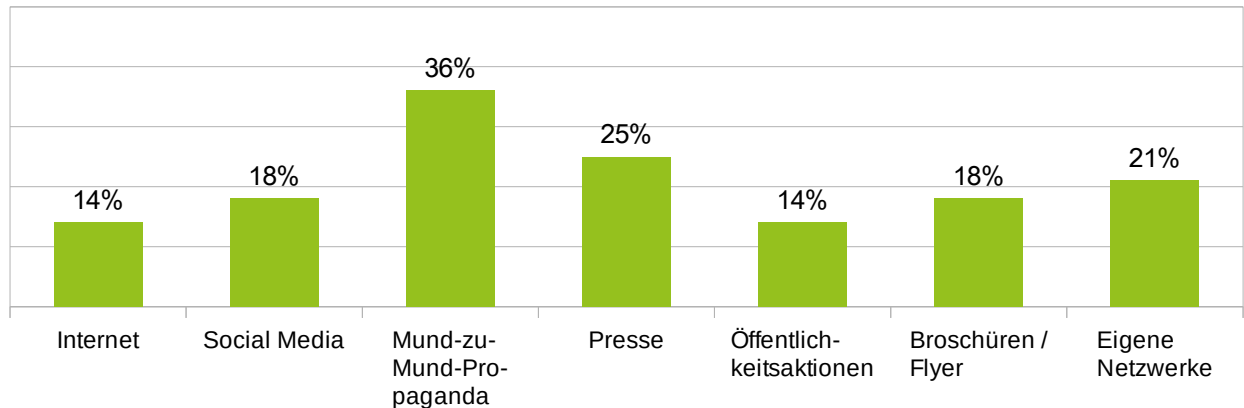
Übliche Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



Nimmt man hier noch die Einrichtungen hinzu, die ihre Freiwilligen sowohl über das FZF als auch über eigene Kanäle gewinnen, sind es rund 60 % der Projektpartner, für die die Freiwilligenvermittlung von großer Bedeutung ist. Die Einrichtungen, die angaben, ihre Freiwilligen hauptsächlich über eigene Kanäle oder über eigene Kanäle und das FZF gleichermaßen zu rekrutieren, wurden zusätzlich gefragt, welche Wege dies in der Regel sind⁵:

⁵ Hierbei konnten mehrere Kanäle ausgewählt werden. So entspricht die Angabe für jeden Rekrutierungsweg dem prozentualen Anteil aller Nennungen (N=13).

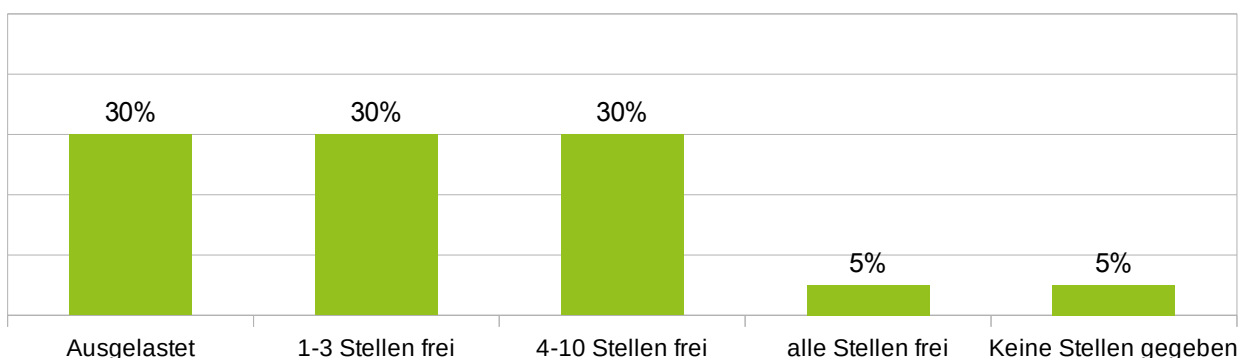
Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



Besonders wirksam, um Freiwillige zu gewinnen, ist immer noch die Mundpropaganda, doch fasst man Internet und Social Media zusammen, sind die digitalen Kanäle mit 32 % knapp dahinter. Dies wird in Zukunft sicherlich noch zunehmen. Noch erfolgreicher ist aber die Öffentlichkeitsarbeit, in die die Presse, Öffentlichkeitsaktionen und ausliegendes Infomaterial fallen. Sie machen zusammen genommen 57 % aus.

Aus den von den Projektpartnern angegebenen Zahlen zu der Anzahl der gegebenen Einsatzstellen und der aktuellen Anzahl der Freiwilligen konnte außerdem die Auslastung dieser Einsatzstellen berechnet werden. Hieraus entsteht interessanterweise eine Art Gleichverteilung: so sind 5 % der Projektpartner ganz unbesetzt, 5 % haben aktuell keine Einsatzstellen für Freiwillige und je 30 % der befragten Einrichtungen sind entweder ausgelastet oder haben 1 bis 3 bzw. 4 bis 10 freie Kapazitäten für Ehrenamtliche. Hier wäre es ein Erfolg, wenn die Zahl der ausgelasteten Einsatzorte in Zukunft noch höher ausfallen würde.

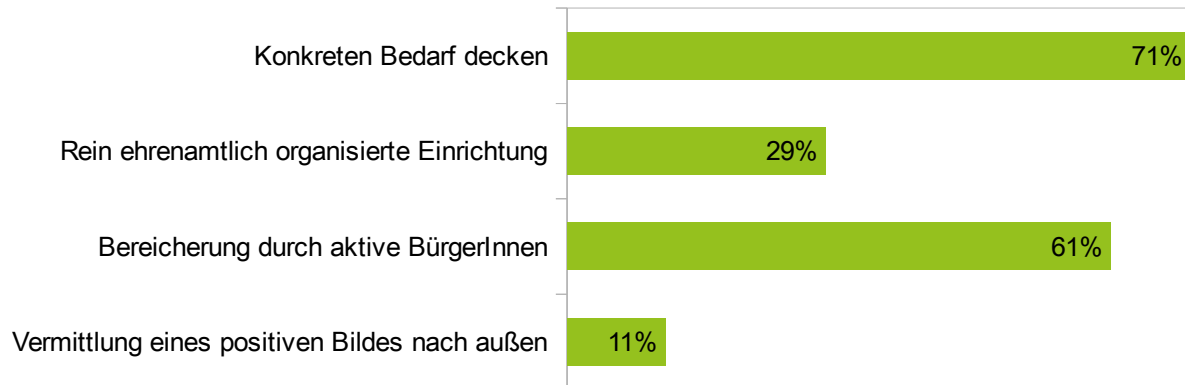
Auslastung der Einsatzstellen



2.2 Arbeit mit Freiwilligen in den Einrichtungen der Projektpartner

Hinsichtlich der konkreten Zusammenarbeit mit den Freiwilligen in den Einrichtungen der Projektpartner interessierten die Motive für den Einsatz⁶, die gegebenen Rahmenbedingungen für die freiwillig Engagierten und die zeitlichen Ressourcen für die Betreuung der Freiwilligen.

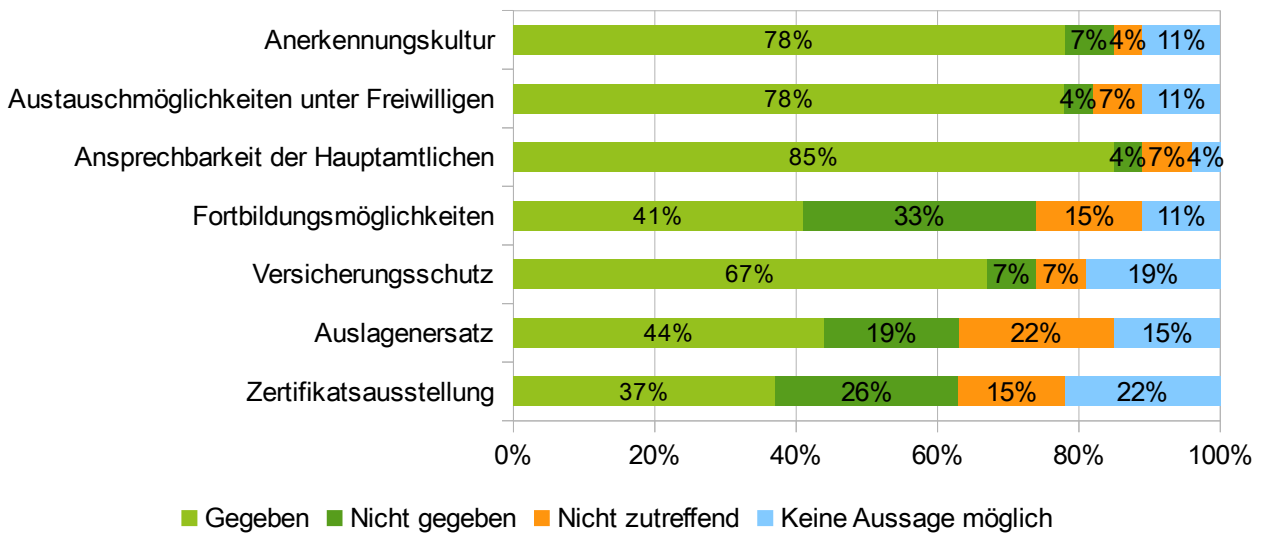
Motive für den Einsatz von freiwilligem Engagement



An dem Ergebnis der zentralen Motive für den Einsatz von Freiwilligen wird sichtbar, dass das bürgerschaftliche Engagement zu einem Großteil eine Ergänzung bietet, die mit rein hauptamtlicher Kapazität sowohl hinsichtlich der finanziellen als auch der personellen Ressourcen nicht machbar wäre. Dass die Bereicherung durch aktive BürgerInnen allerdings mit nur 10 % Abstand auf Platz 2 rangiert, untermauert auch, dass es hierbei nicht um das Füllen von Lücken geht oder gar um eine Instrumentalisierung, sondern dass die Arbeit mit Freiwilligen eine besondere Qualität hat, die geschätzt wird.

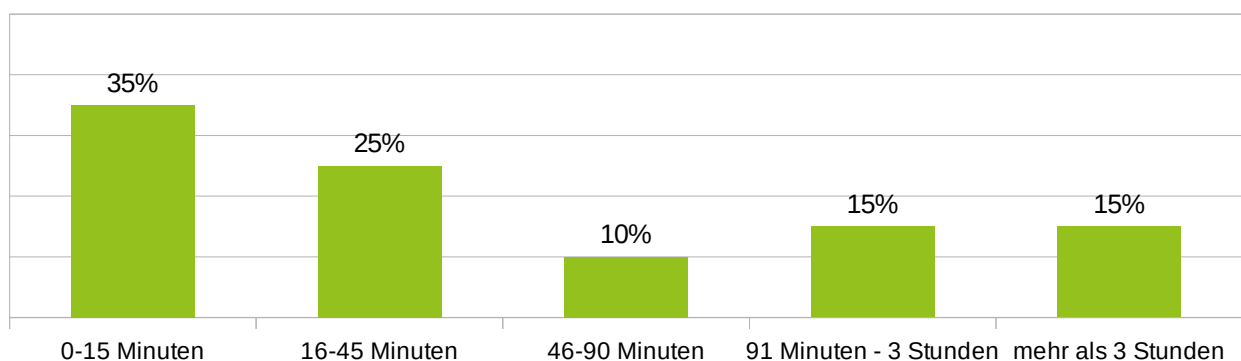
6 Hierbei handelt es sich wieder um eine mögliche Mehrfachantwort, sodass die Grafik nicht eine Verteilung von 100 % zeigt, sondern für jedes Motiv der prozentuale Anteil aller Nennungen angegeben wird (N=28).

Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement

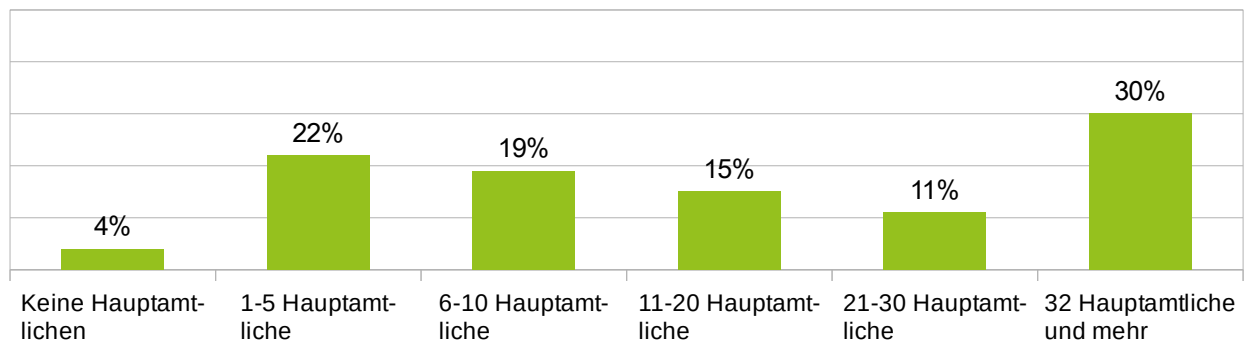


Die Rahmenbedingungen vor Ort sind überwiegend gegeben, wobei man im Hinterkopf haben muss, dass die Projektpartner dafür nicht die volle Verantwortung tragen, weil die eingegangene Kooperation dafür sorgt, dass das FZF für deren Sicherstellung zuständig ist. Hierdurch erklärt sich beispielsweise die vergleichsweise niedrige Quote in der Antwortkategorie „gegeben“ im Fall der Fortbildungsmöglichkeiten für die Freiwilligen, aber auch im Fall des Auslagenersatzes oder der Zertifikatsausstellung. Dennoch ist anzunehmen, dass eine stärkere Sensibilisierung für diese Rahmenbedingungen teilweise angebracht wäre, wenn man die teils relativ hohen Anteile in der Antwortkategorie „keine Aussage möglich“ beachtet. Trotzdem ist dieses Ergebnis alles in allem erfreulich, da die Rahmenbedingungen der Anerkennung vor Ort, der Austauschmöglichkeiten unter Freiwilligen und der hauptamtlichen Ansprechbarkeit in über dreiviertel aller Fälle gegeben ist. Wenn man an die Relevanz dieser Aspekte denkt, die die Freiwilligen diesen zuschreiben (siehe 1.3), wird somit für die wichtigsten Aspekte vonseiten der Projektpartner gesorgt.

Betreuungsumfang pro Woche



Anzahl der Hauptamtlichen vor Ort



Die Rahmenbedingung der hauptamtlichen Ansprechbarkeit wurde noch genauer in Erfahrung gebracht, indem nach dem Umfang der zeitlichen Ressourcen gefragt wurde, der dafür wöchentlich zur Verfügung steht. Die zusätzliche Frage nach der Anzahl der Hauptamtlichen steht damit indirekt in Zusammenhang, weil angenommen werden könnte, dass eine höhere Anzahl an Festangestellten auch die Möglichkeiten der Betreuung erhöhen könnte. Tatsächlich besteht hier aber kein direkter Zusammenhang, da z.B. die 8 Einrichtungen mit 32 oder mehr Hauptamtlichen in allen Antwortkategorien des Betreuungsumfangs vertreten sind. Dass die Mehrheit, nämlich 60 % der Einrichtungen maximal eine dreiviertel Stunde pro Woche für die Betreuung vorsieht und zudem die Antwortkategorie der 0 bis 15 Minuten am häufigsten gewählt wurde, gibt trotzdem zu denken. Möglicherweise sollte hier in Erfahrung gebracht werden, ob dies für die Freiwilligen ein Problem darstellt, um ggf. mit den Einrichtungen nach Wegen zu suchen, wie die hauptamtliche Ansprechbarkeit erhöht werden könnte.

Es interessierte neben dem Betreuungsumfang auch, wie die Betreuung personell organisiert ist – durch feste AnsprechpartnerInnen oder durch FreiwilligenkoordinatorInnen. Letztere sind ein Gradmesser für die Professionalisierung des Freiwilligenmanagements in den Einrichtungen, weil FreiwilligenkoordinatorInnen speziell für das freiwillige Engagement zuständig sind. Rund 13 % aller Projektpartner haben eine/n FreiwilligenkoordinatorIn, während 87 % die Betreuung durch feste AnsprechpartnerInnen gewährleisten. Für die Projektpartner kann angenommen werden, dass durch die direkte Zusammenarbeit mit dem FZF eine ausgewiesene Freiwilligenkoordination unter Umständen weniger notwendig ist, eben weil die professionelle Unterstützung durch das Freiwilligenzentrum hierfür eine entscheidende Ergänzung bietet. Einen Vergleichswert bietet die Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung von 2016. Damals gaben 69 % der Einrichtungen an, feste AnsprechpartnerInnen für die Freiwilligen bestimmt zu haben und fast ein Drittel hatte sogar einen (17 %) oder mehrere FreiwilligenkoordinatorInnen (14 %). Es kann aber schon verraten werden, dass dieser hohe Schnitt auch im Falle der externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung nicht erhalten blieb: dieses Mal weisen „nur“ 11 % einen und 6 % mehrere FreiwilligenkoordinatorInnen auf, während 83 % feste AnsprechpartnerInnen zur Verfügung stellen. Ob dies den

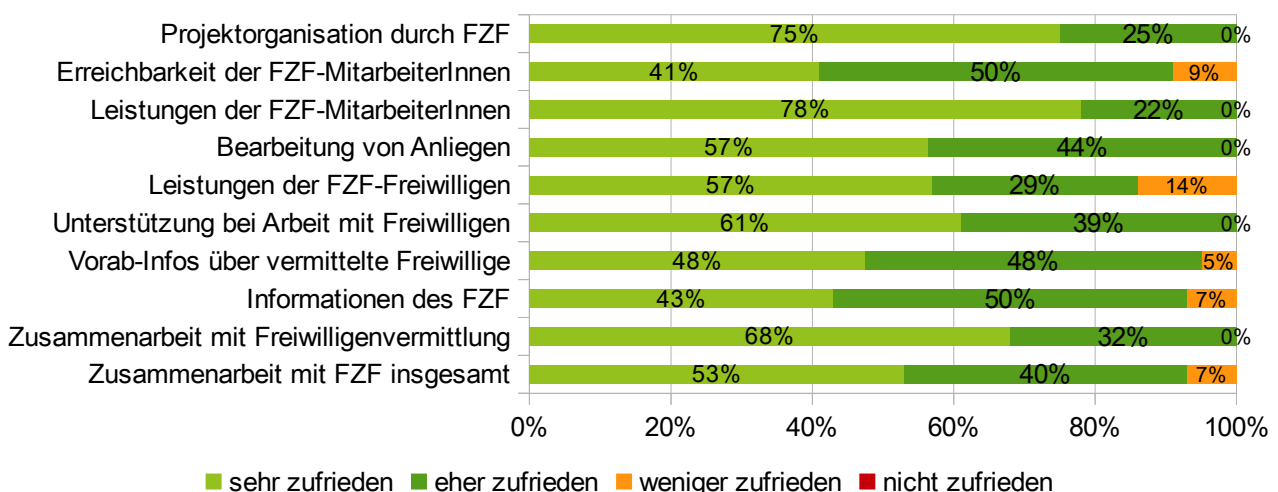
Unterschieden hinsichtlich der Zusammensetzung der Befragungsgruppen geschuldet ist oder andere Gründe hat, muss dahingestellt bleiben.

Die Projektpartner wurden auch gefragt, ob sie grundsätzlich abklären, wie die neu einsteigenden Freiwilligen auf die Einsatzstelle ihrer Organisation aufmerksam wurden. Damit kann abgeschätzt werden, inwieweit hinsichtlich der Vermittlung Hand in Hand gearbeitet wird. Dies kann positiv beantwortet werden, denn nur 5 % verzichteten hierauf, während 95 %, also die deutliche Mehrheit diese Nachfrage stellt. Fast genauso positiv fällt das Ergebnis in Bezug auf Schwierigkeiten innerhalb des Eingliederungsprozesses von Freiwilligen aus: 91 % der Projektpartner beantworteten diese Frage mit einem Nein. Nur knapp 9 % konnten von konkreten Problemen berichten. Zum einen wurde hier das Thema der Regelmäßigkeit bzw. der Verpflichtungen hinsichtlich der Engagementausübung angesprochen, zum anderen ging es um zu wenige hauptamtliche Kräfte vor Ort für eine erfolgreiche Eingliederung.

2.3 Fragen rund um die Serviceleistungen der Freiwilligenvermittlung

Da die Projektpartner nicht nur Kooperationspartner sind, sondern auch Dienstleistungen vonseiten des FZF in Anspruch nehmen, wurde zu diesen Services die Zufriedenheit abgefragt. Darunter fallen sowohl Aspekte der konkreten Zusammenarbeit als auch die Zufriedenheit mit den vermittelten Freiwilligen. Für diese Abfragen liegen Vergleichswerte von 2016 vor, die in die Interpretationen der Befragungsergebnisse einfließen werden. Hinzu kommt eine Relevanzabfrage zu vier Aspekten sowie eine Abfrage hinsichtlich weitergehender Unterstützungsbedarfe, die das FZF leisten kann.

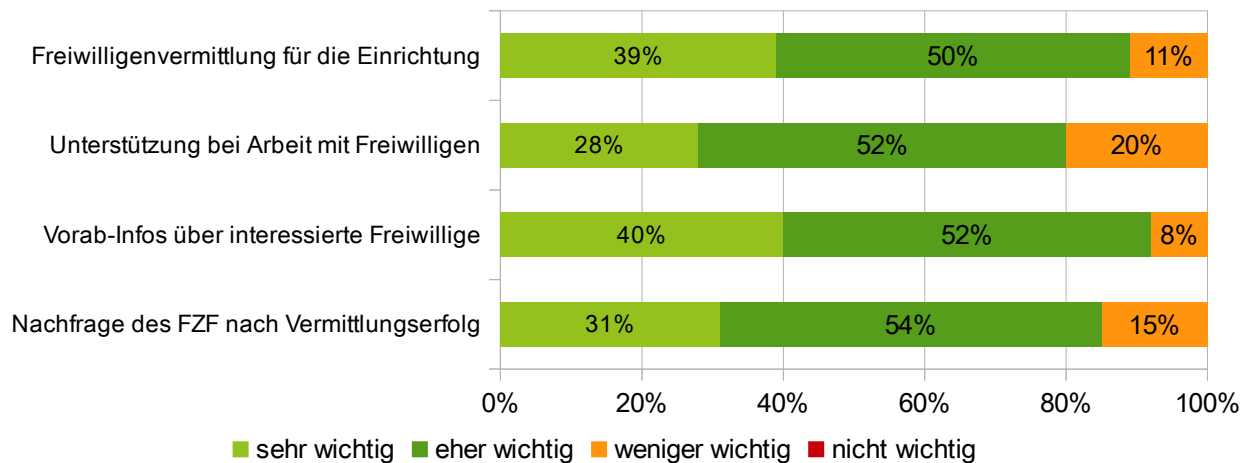
Zufriedenheitsabfrage



Die Ergebnisse der Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich verschiedener Aspekte der konkreten Zusammenarbeit fallen im Vergleich zu den vergangenen Evaluationen etwas

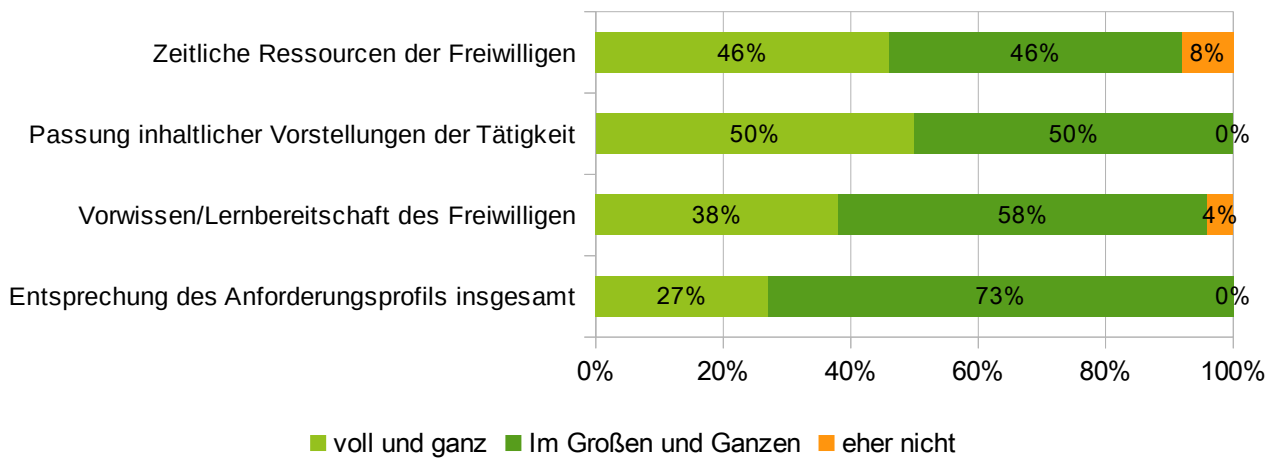
kritischer aus, wenngleich beachtet werden muss, dass kein abgefragter Aspekt mit „nicht zufrieden“ bewertet wurde. Zu denken geben aber insbesondere die 14 % „weniger zufrieden“ im Hinblick auf die Leistungen der vermittelten Freiwilligen. Hier scheint etwas mehr Abstimmungsbedarf mit der Engagementberatung notwendig zu sein, auch in Bezug auf Vorab-Informationen über die Personen, die für die jeweilige Einrichtung als potenzielle Ehrenamtliche gefunden wurden. Gleichzeitig ist die Zusammenarbeit mit der Freiwilligenvermittlung aber einer der Aspekte, der am positivsten bewertet wurde. Verbesserungspotenzial scheint es überdies im Hinblick auf die Erreichbarkeit der Hauptamtlichen und den Informationsfluss zu geben, wobei hier bedacht werden muss, dass die meisten FZF-MitarbeiterInnen nur in Teilzeit arbeiten, was die Erreichbarkeit zwangsläufig erschwert. Doch wird auch hier nach Lösungen gesucht werden.

Relevanzabfrage



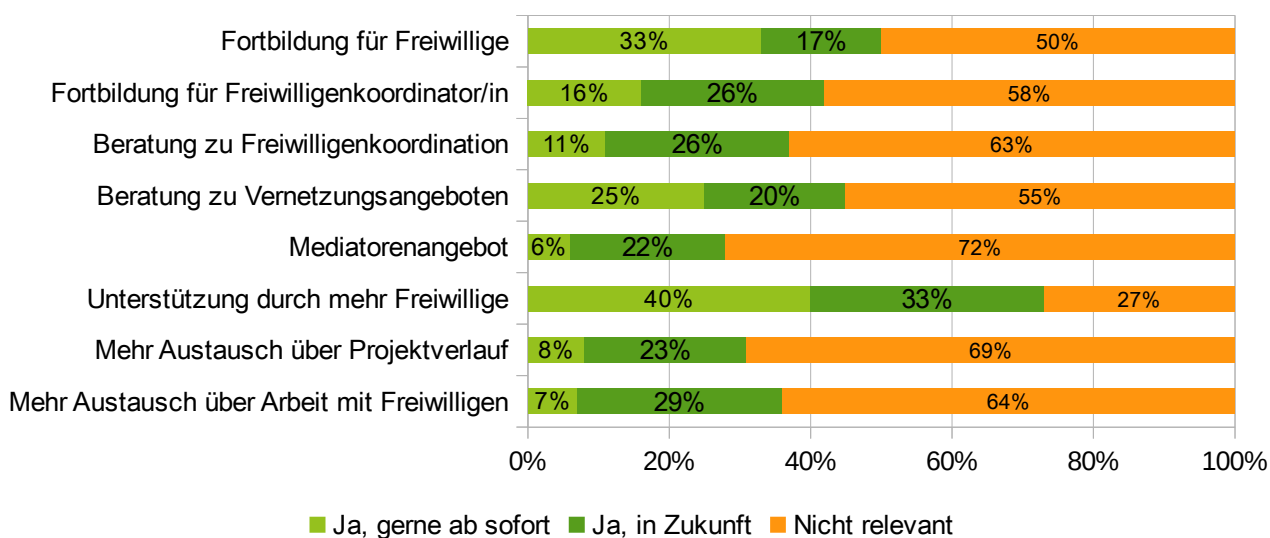
Im Falle einiger der Aspekte, deren Zufriedenheit abgefragt wurde, wurde auch ihre Relevanz abgefragt. Dabei ging es v.a. um zuarbeitende Serviceleistungen des FZF gegenüber den Projektpartnern. Wie die Grafik zeigt, sind alle vier abgefragten Leistungen als wichtig anzusehen. Am wichtigsten scheinen die Vorab-Informationen über die potenziellen Freiwilligen zu sein, dicht gefolgt von der Freiwilligenvermittlung des FZF an sich. Ersteres deutet darauf hin, dass die Projektpartner selbst stark daran interessiert sind, sich auf die InteressentInnen einstellen zu können, vermutlich um die Eingliederung in Einrichtung besser leisten zu können. Interessant ist auch, dass das Nachfragen vonseiten des FZF hinsichtlich der erfolgreichen Vermittlung als derart wichtig empfunden wird und sogar die Unterstützung bei der weiteren Zusammenarbeit mit den Freiwilligen für mehr als Dreiviertel der Befragten relevant ist. Das bezeugt den Anspruch der Projektpartner an ein Ineinandergreifen und Zusammenarbeiten mit dem FZF hinsichtlich des Freiwilligenmanagements.

Zufriedenheit der Projektpartner mit den vermittelten Freiwilligen



Die Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der vermittelten Freiwilligen gibt ergänzenden Aufschluss hinsichtlich der leichten Unzufriedenheit mit den vermittelten Freiwilligen, wengleich die vermittelten Personen dem Anforderungsprofil generell entsprechen. Doch wird deutlich, dass es in erster Linie der zeitliche Umfang ist und in wenigen Fällen die Vorkenntnisse, die die Ehrenamtlichen ein- bzw. mitbringen. Es ist zu vermuten, dass die Einrichtungen sich in diesen Fällen erhofft hatten, dass mehr, dauerhafter oder regelmäßiger Zeit in das Engagement investiert wird und möglicherweise auch weniger Einarbeitung notwendig sein müsste. Das Ergebnis für die Zufriedenheit mit der Entsprechung der Anforderungen insgesamt ist zudem als zweiseitig anzusehen: einerseits ist es erfreulich, dass keine Einrichtung „eher nicht“ gewählt hat. Andererseits könnte die Gruppe, die „voll und ganz“ angibt, etwas größer ausfallen. Insofern ist dieses Ergebnis als weiteres Indiz dafür zu sehen, dass ein Abgleich der Anforderungen zwischen den Projektpartnern und dem FZF sicherlich nicht schaden kann.

Unterstützungsbedarf



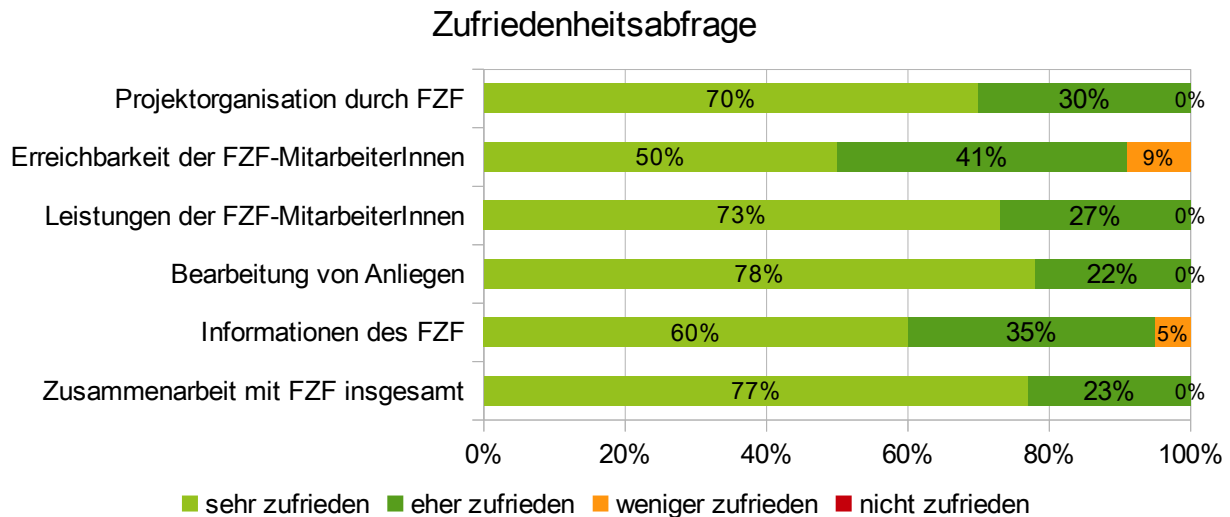
Als Unterstützungsbedarf wurden unterschiedliche Beratungs- und Fortbildungsangebote vorgeschlagen und das Interesse daran abgefragt. Es ging also darum zu erfahren, inwieweit die verschiedenen Projektpartner diese Formate in Anspruch nehmen würden. Neben der Unterstützung durch die Vermittlung von mehr Freiwilligen sind v.a. die Fortbildungsangebote sowohl für Haupt- als auch für Ehrenamtliche und die Beratung im Hinblick auf die Vernetzung innerhalb der Engagementszene für die Projektpartner von Interesse. Die Tatsache, dass alle abgefragten Angebote von einem Teil der Befragten als relevant eingestuft wurden, untermauert die expertengleiche Stellung des FZF als infrastrukturfördernde Einrichtung der Freiwilligenarbeit in Fürth.

Wie in jeder bisherigen Evaluation wurden die Projektpartner außerdem gefragt, inwiefern sie die für sie relevanten Informationen vonseiten des FZF rechtzeitig erhielten (Antwortmöglichkeiten: immer – teil – selten). 73 % der Befragten gaben an, diese immer rechtzeitig zu erhalten und 27 % bekamen sie teils rechtzeitig. „Selten“ wurde von keiner befragten Einrichtung gewählt. Da zumindest 7 % der Projektpartner weniger zufrieden mit den Informationen über das gemeinsame Projekt sind, kann auch hier noch einmal über Verbesserungsmöglichkeiten nachgedacht werden.

2.4 Befragung der reinen Kooperationspartner

Die Kooperationspartner, die in erster Linie die Infrastruktur der Engagementprojekte des FZF unterstützen, bekamen verschiedene Fragen rund um die Zusammenarbeit gestellt. So wurde auch ihre Zufriedenheit hinsichtlich einiger Aspekte abgefragt, der Informationsfluss wurde thematisiert, die Bereitschaft zur weiteren Kooperation wurde in

Erfahrung gebracht und das Interesse an zusätzlichen Unterstützungsangebote wurde ebenso geprüft.

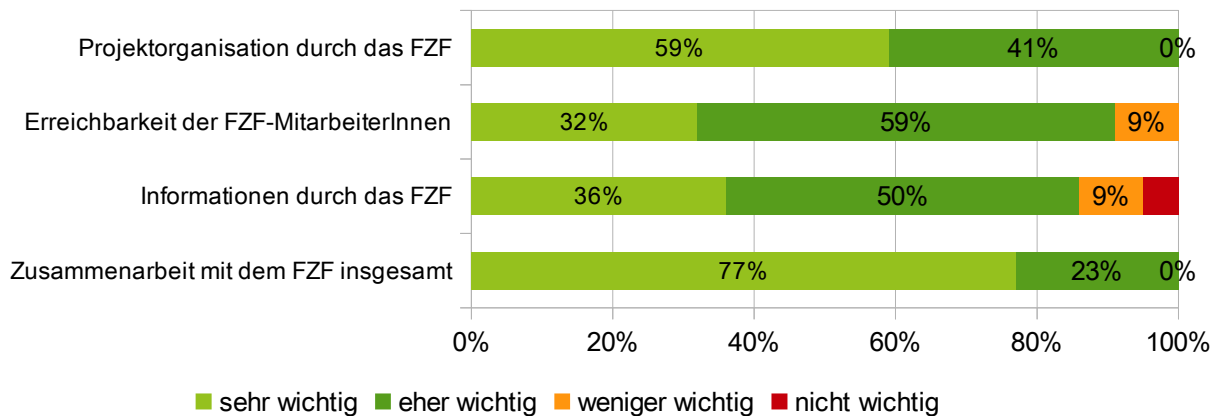


Die Zufriedenheit hinsichtlich des Services vonseiten des FZF innerhalb der Zusammenarbeit fällt sehr hoch aus. Insgesamt sind die reinen Kooperationspartner noch zufriedener als die befragten Projektpartner. Doch auch diese Untergruppe sieht am ehesten einen Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Erreichbarkeit der Hauptamtlichen des FZF und den Informationsfluss. Zu letzterem wurde die zusätzliche Frage stellt, ob relevante Informationen immer, teils oder selten rechtzeitig ankämen. Nur 9 % gaben an, sie teils rechtzeitig zu erhalten, während 91 % die Antwortkategorie „immer“ wählten. Verbindet man das mit den 5 %⁷ der weniger zufriedenen Befragten im Hinblick auf die Informationen des FZF, scheint bezüglich einer kleinen Gruppe von Kooperationspartnern eine genauere Abstimmung hinsichtlich des Informationsflusses angebracht zu sein. Doch viel stärker fällt ins Auge, dass alle sechs abgefragten Aspekte von mindestens der Hälfte mit „sehr zufrieden“ bewertet wurden. Besonders die hohe Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit insgesamt wie auch mit der Bearbeitung der Anliegen und den Leistungen der Hauptamtlichen ist als großes Lob an das hauptamtliche Team des Freiwilligenzentrums einzuordnen, das bezeugt, dass sehr erfolgreiche und gewinnbringende Kooperationsbeziehungen unterhalten werden. So heißt es in einem Kommentar „Ich wünsche mir eine möglichst lange Fortsetzung dieser erfolgreichen und besonderen Form der Zusammenarbeit im Sinne des Gemeinwesens“.

Einige der Aspekte wurden auch in dieser Befragung hinsichtlich ihrer Bedeutung abgefragt:

⁷ 5 % entspricht innerhalb dieser Befragung in ganzen Zahlen übrigens einer Stimme.

Relevanzabfrage

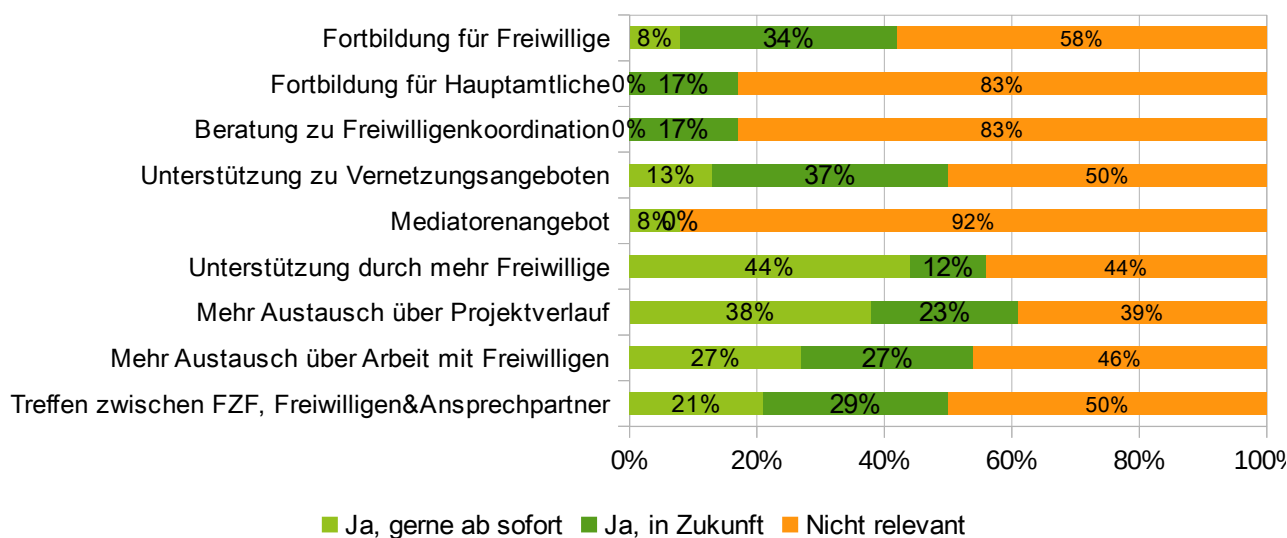


Diese Abfrage unterstreicht den Erfolg der Kooperation und die Bedeutung des FZF als Partner noch einmal, da sowohl die Organisation der Projekte durch das Freiwilligenzentrum als auch die Zusammenarbeit an sich als überwiegend sehr wichtig eingestuft wurde. Dass ausgerechnet die Bedeutung der Informationen für 5 % der Befragten als „nicht wichtig“ ausgewiesen wurde und die oben leicht kritisierte Erreichbarkeit der Hauptamtlichen für 9 % weniger wichtig ist, entkräftet die Kritik im Rahmen der Zufriedenheitsabfrage ein Stück weit.

Die Nachfrage, inwieweit die aktuelle Kooperation aufrecht erhalten werden soll, viel ebenfalls sehr erfreulich aus: 68 % der reinen Kooperationspartner wünschen sich eine Fortsetzung der Zusammenarbeit in gleichem Umfang. 27 % würden sich sogar eine Ausweitung wünschen und lediglich 5 % möchten die Kooperation nur unter bestimmten Bedingungen fortsetzen.

Im Hinblick auf die abgefragten zusätzlichen Unterstützungsangebote zeigt sich folgendes Stimmungsbild:

Unterstützungsbedarf



Interessanterweise ist auch für diese Befragungsgruppe die Unterstützung durch mehr Freiwillige eines der gefragtesten Angebote, obwohl in diesen Kooperationen die konkrete Arbeit mit Freiwilligen eine untergeordnete Rolle spielt. Der höchste Bedarf scheint in Bezug auf den Austausch über den Projektverlauf vorzuliegen. Hierin sind möglicherweise auch Chancen zu sehen, die Kooperation gemeinsam zu schärfen und auszubauen. Generell scheint der Wunsch nach Austausch bei den reinen Kooperationspartnern besonders ausgeprägt zu sein, wenn man die Zahlen für die Kategorien „Mehr Austausch über die Zusammenarbeit mit den Freiwilligen“, „Treffen zwischen FZF, Freiwilligen und unserem Ansprechpartner für die Freiwilligen“ und „Unterstützung zu Vernetzungsangeboten“ betrachtet, die die obersten Plätze belegen, wenn man eine Hierarchie hinsichtlich der Nachfrage aufstellt. In jedem Fall weist auch dieses Ergebnis auf die Stellung des FZF als entscheidender Ansprechpartner und Unterstützer für das freiwillige Engagement in Fürth hin, die über derartige weitergehende Angebote vermutlich noch weiter ausgebaut werden kann.

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

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.

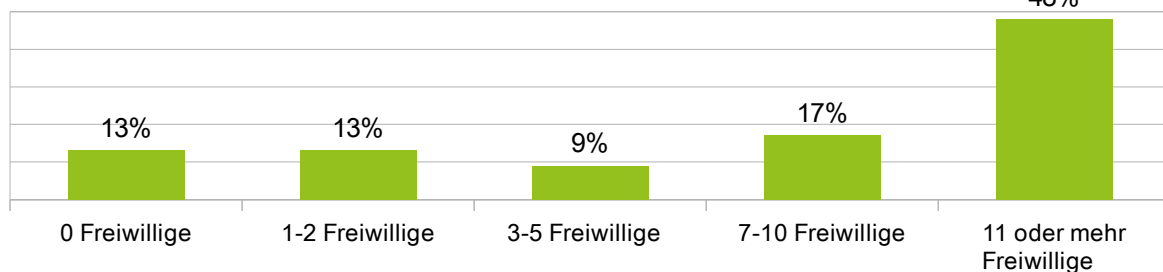
Als Freiwilligenagentur Fürths hat das FZF außerdem die Aufgabe, Beratung und Unterstützung im Hinblick auf die Freiwilligenkoordination zu leisten, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen den Freiwilligen und den Einsatzorten zu fördern. Dieses Unterstützungsangebot soll im Bereich der Freiwilligenvermittlung 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 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

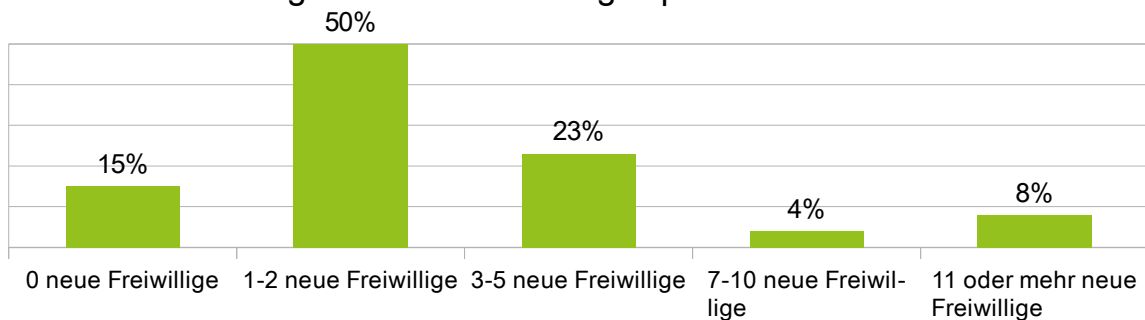
Da die Projektpartner, die aktiv mit Freiwilligen des FZF zusammenarbeiten, und die externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung gemeinsam befragt wurden, liegen für beide Befragungsgruppen dieselben Angaben hinsichtlich ihrer strukturellen Gegeben-

heiten vor (siehe 2.1). Im Mittelpunkt stehen deshalb auch hier die Zahlen bezüglich der aktuell tätigen, der gewonnenen und der gewünschten Freiwilligen.

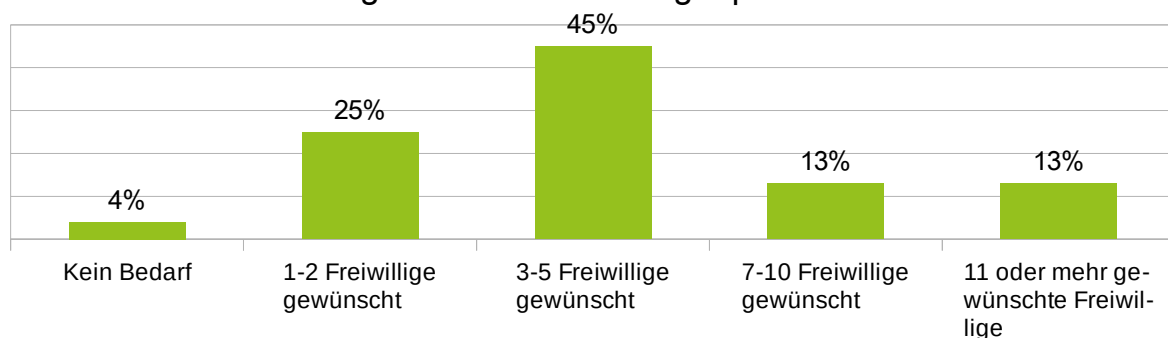
Aktuelle Anzahl an Freiwilligen pro Einsatzort



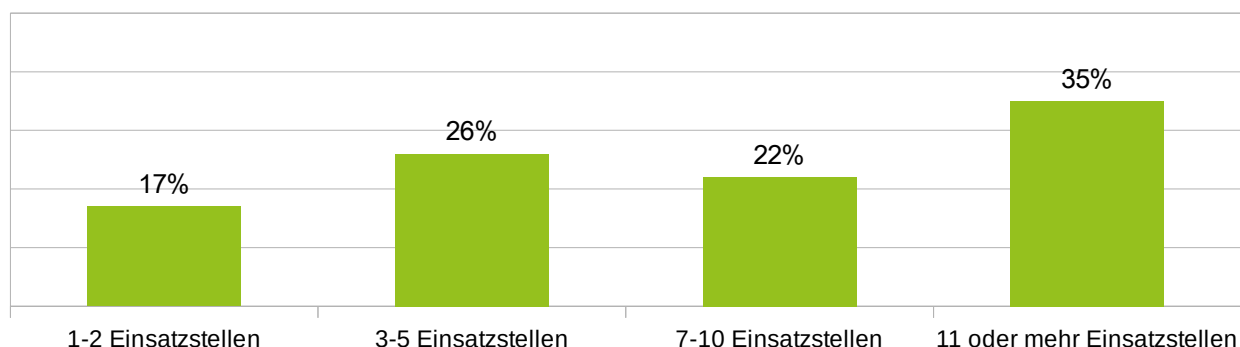
Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen pro Einsatzort seit 2017



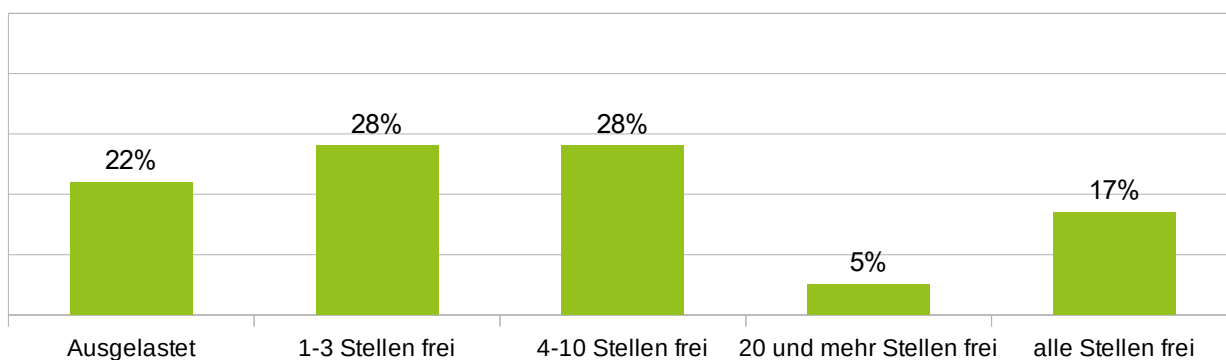
Anzahl gewünschter Freiwilliger pro Einsatzort



Aktuelle Anzahl der Einsatzstellen pro Einsatzort

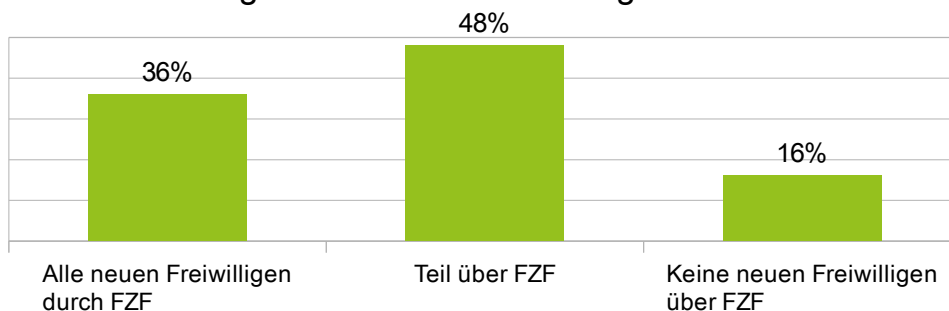


Auslastung der Einsatzstellen



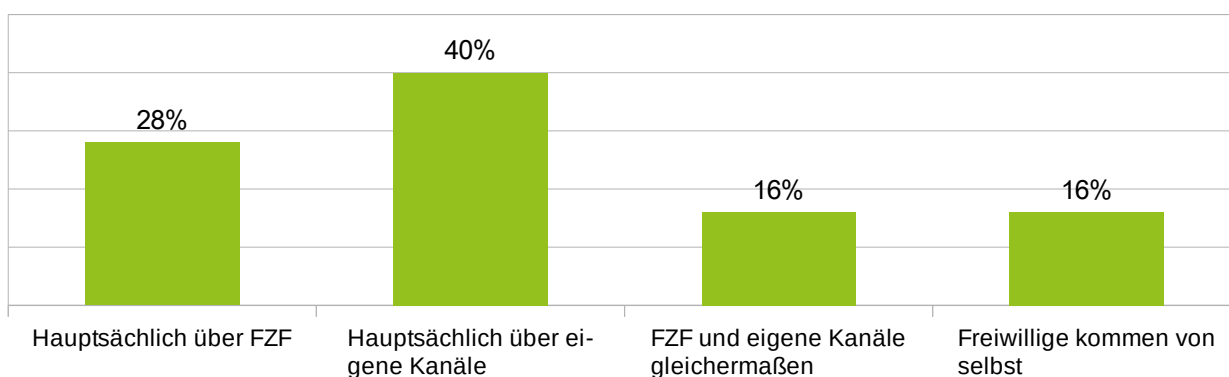
Die Kategorisierung der zuvor gezeigten Grafiken, die letzte Abbildung hinsichtlich der Auslastung ausgenommen, beruht auf individuellen Zahlenangaben. Summiert man diese, kommen die befragten Einsatzorte auf 566 Freiwillige, die aktuell tätig sind. Die größte Organisation weist 150 Freiwillige auf.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

Deckung des Bedarfs an Freiwilligen über FZF

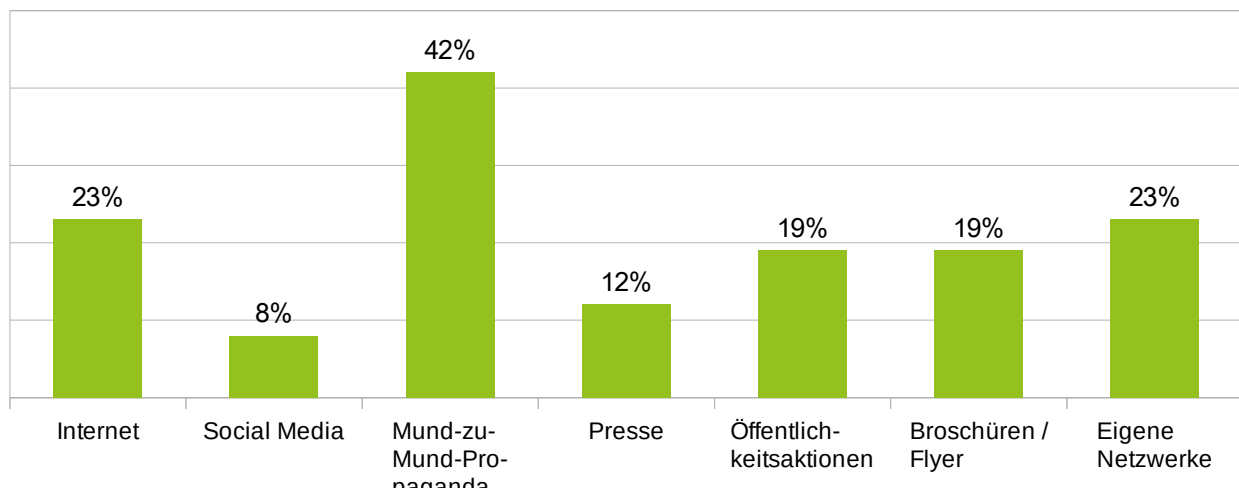


Der eigentliche Bedarf an Freiwilligen beläuft sich auf 176 freiwillig Tätigen, der in Anbetracht der 89 gewonnenen freiwillig Tätigen zu 51 % insgesamt gedeckt wurde. Das FZF hat hierbei mit den 47 über die Freiwilligenvermittlung rekrutierten BürgerInnen einen prozentualen Anteil von 27 %. Dabei muss 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



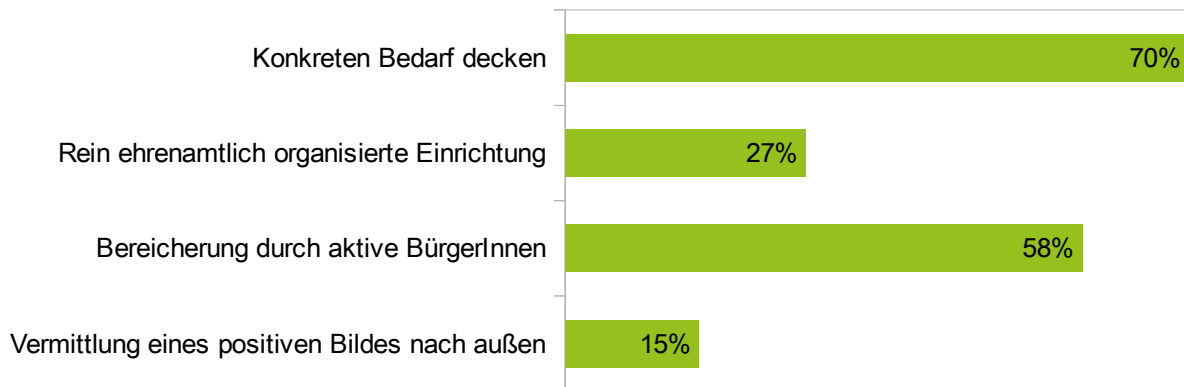
Im Falle der befragten Einsatzorte spielt das FZF für 44 %, also nahezu für die Hälfte, eine entscheidende Rolle bei der Rekrutierung Ehrenamtlicher. Dies entspricht allerdings auch fast dem prozentualen Anteil von 40 %, der Freiwillige überwiegend durch eigene Strategien gewinnt. Diese Strategien sind 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 Freiwilliger⁸, die gegebenen Rahmenbedingungen für die freiwillig Engagierten und die zeitlichen Ressourcen für die Betreuung der Freiwilligen abgefragt.

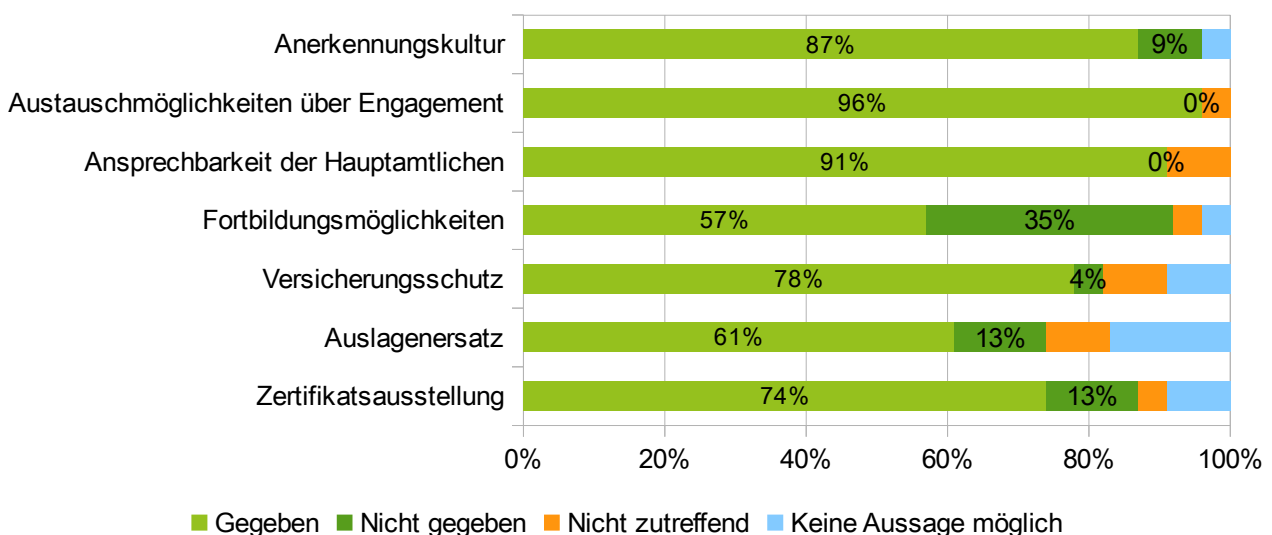
⁸ Hierbei handelt es sich wieder um eine mögliche Mehrfachantwort, sodass die Grafik nicht eine Verteilung von 100 % zeigt, sondern für jedes Motiv der prozentuale Anteil aller Nennungen angegeben wird (N=26).

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.

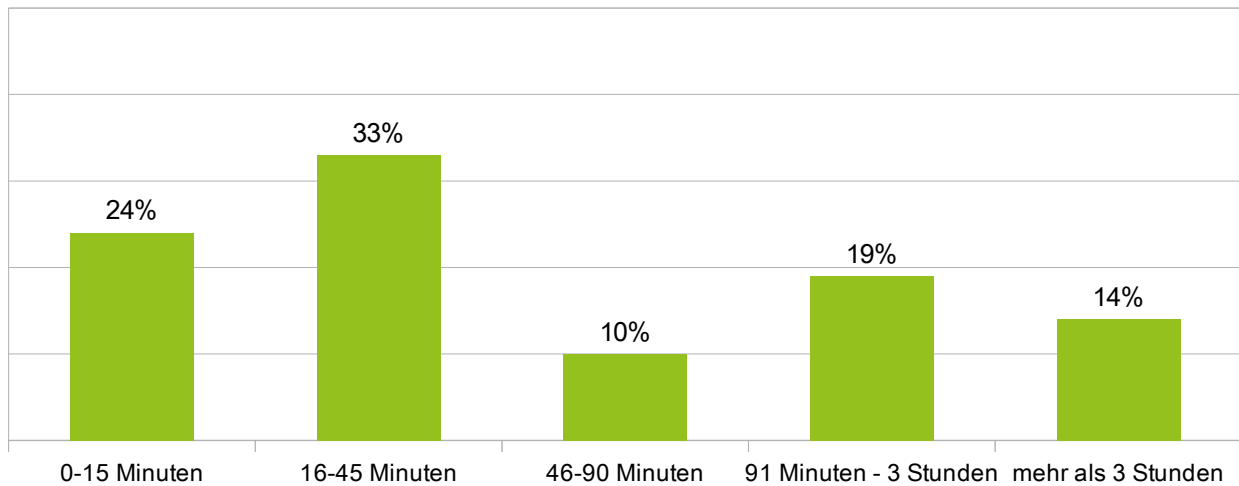
Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement



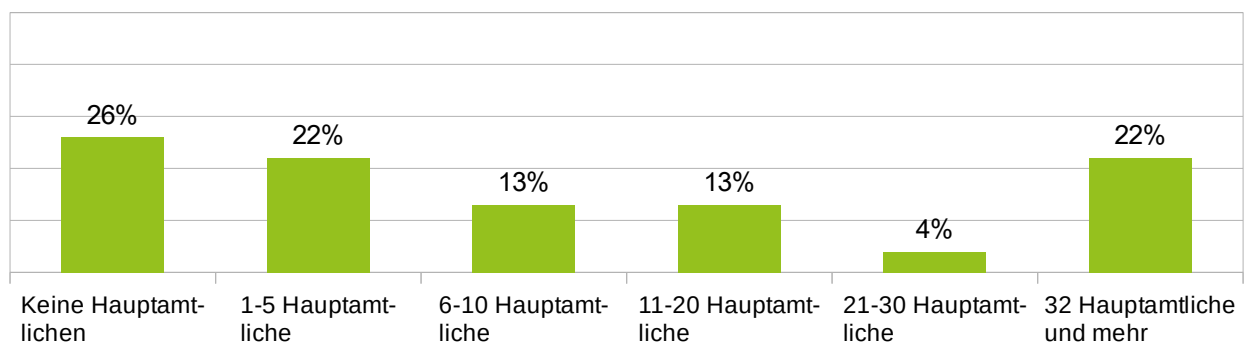
Im Hinblick auf die Rahmenbedingungen, die Freiwillige an den externen Einsatzorten vorfinden, zeigt sich insgesamt ein erfreuliches Ergebnis, da alle abgefragten Aspekte von mindestens über der Hälfte aller befragten Organisationen gewährleistet werden. Das

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 Freiwilligen-

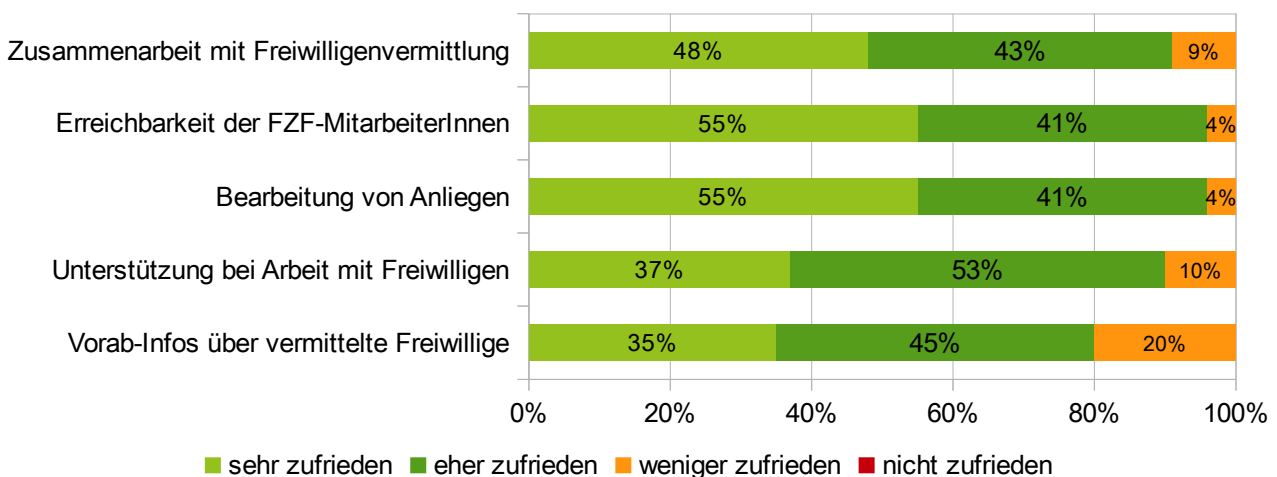
betreuung veranschlagen. Wer vermutet, dass ein hoher Umfang der vorgesehenen Zeit für die Betreuung mit dem Einsatz von FreiwilligenkoordinatorInnen einhergeht, wird allerdings eines Besseren belehrt: Zwar gaben 22 % der Einsatzorte an, FreiwilligenkoordinatorInnen in der Einrichtung zu haben, doch 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 fußten in erster Linie auf unterschiedlichen Vorstellungen hinsichtlich der freiwilligen Tätigkeit.

3.3 Fragen rund um die Serviceleistungen der Freiwilligenvermittlung

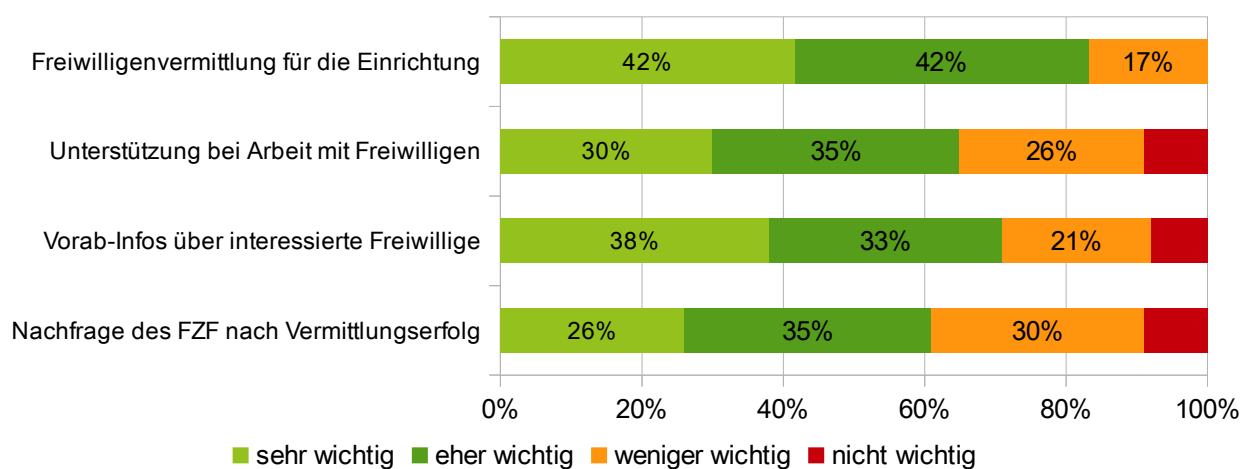
Als entscheidende Zielgruppe der FZF-Freiwilligenvermittlung interessiert im Hinblick auf die externen Einsatzorte v.a. deren Zufriedenheit mit dieser Dienstleistung. Hinzu kommt auch hier eine Abfrage hinsichtlich des Bedarfs an zusätzlichen Unterstützungsangeboten, die das FZF als Freiwilligenagentur bieten kann. Zunächst soll es um die Zufriedenheit und die Bedeutung einiger der abgefragten Aspekte gehen:

Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der Freiwilligenvermittlung allgemein



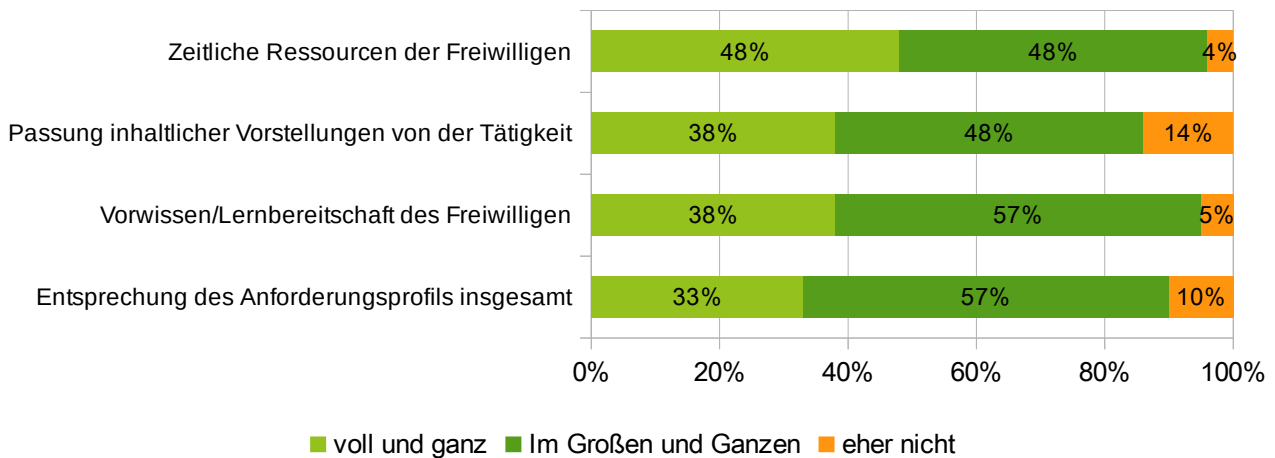
Die Ergebnisse hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Freiwilligenvermittlung deuten auf den Wunsch der Einsatzorte hin, über die Personen, die als potenzielle Freiwillige zu ihnen geschickt werden, besser informiert zu werden und immerhin 10 % der Befragten erwarten sich anscheinend auch mehr Unterstützung 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



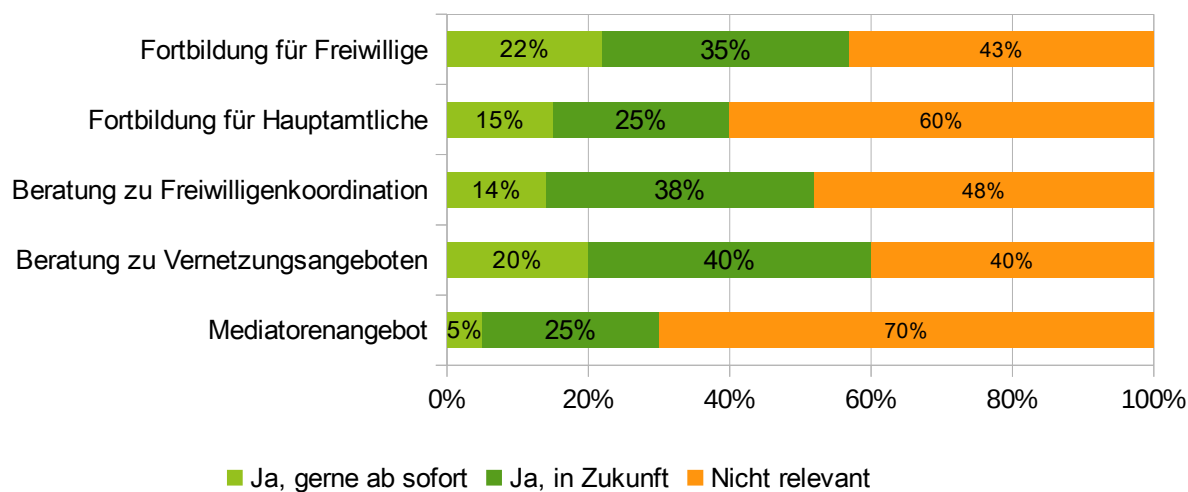
Bei der Abfrage, wie wichtig einzelne Aspekte für die Einsatzorte sind, bestätigt sich noch einmal, dass das Gros der Einrichtungen (84 %) die Freiwilligenvermittlung des FZF durchaus schätzen. Die Ergebnisse hinsichtlich der Relevanz der Vorab-Informationen und der Unterstützung der Arbeit mit Freiwilligen 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.