

Ergebnisse der FZF-Umfrage 2019 – Befragung der Kooperationspartner

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!

2. Evaluationsergebnisse 2019 zu den Projektpartnern des FZF¹

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).

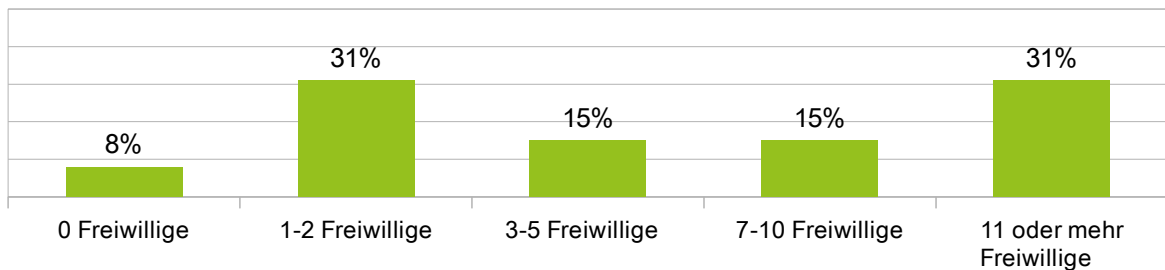
1 Die Nummerierung geht auf den Gesamtbericht zurück, in dem die Befragung der Kooperationspartner in Kapitel 2 präsentiert wird. Hinweise auf Kapitel mit der Ziffer 1 (z.B. 1.3) beziehen sich auf die Befragung der Freiwilligen. Hinweise mit der Ziffer 3 (z.B. 3.2) beziehen sich auf die Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung. Beide Befragungen sind wiederum als eigenständige Berichte zum Download auf unserer Internetseite verfügbar oder Sie werfen einen Blick in den Gesamtbericht.

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).

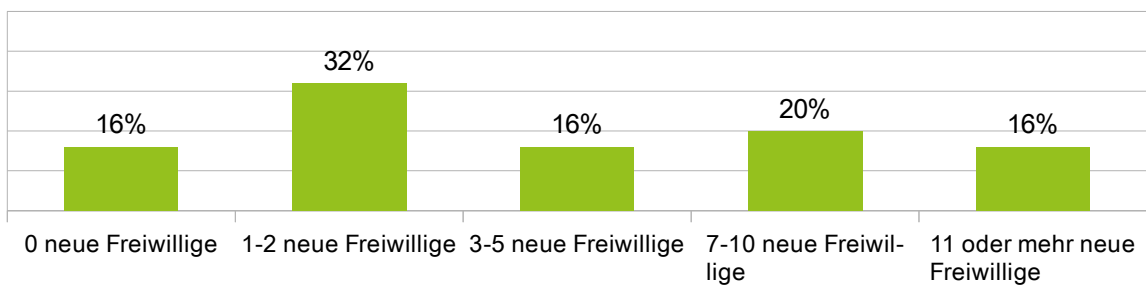
2.1 Strukturelle Gegebenheiten der Projektpartner

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:

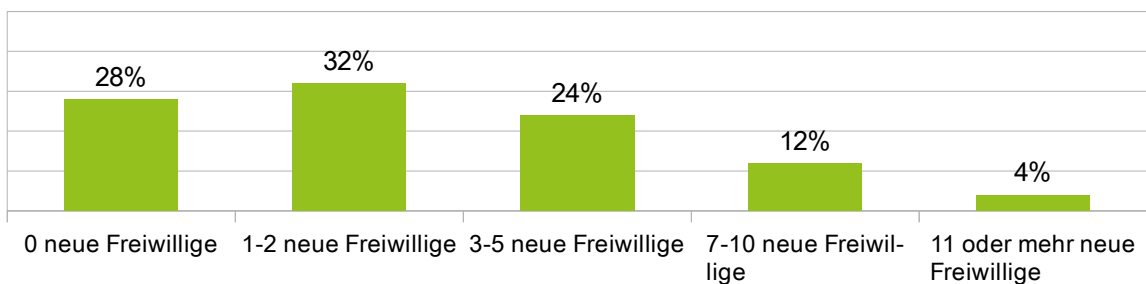
Aktuelle Anzahl an Freiwilligen pro Projektpartner



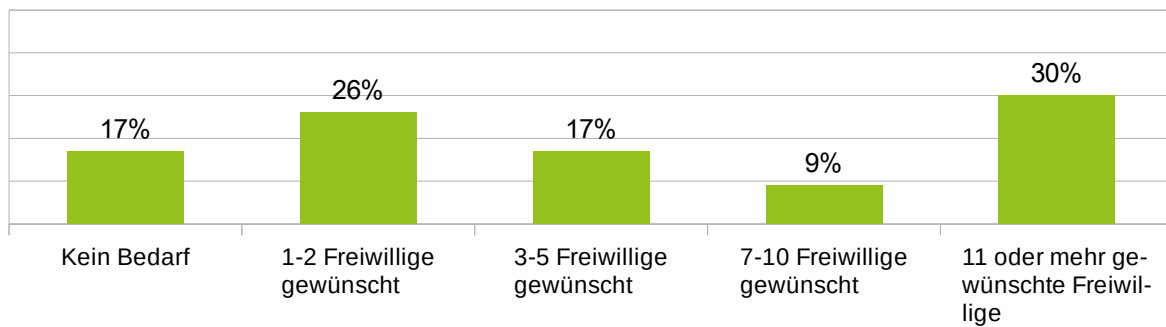
Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen pro Projektpartner seit 2017



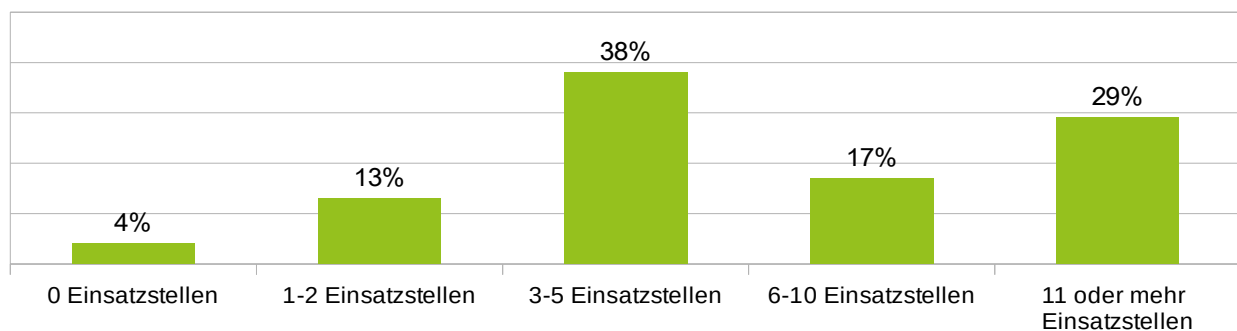
Anzahl über FZF gewonnener Freiwilliger pro Projektpartner



Anzahl gewünschter Freiwilliger pro Projektpartner

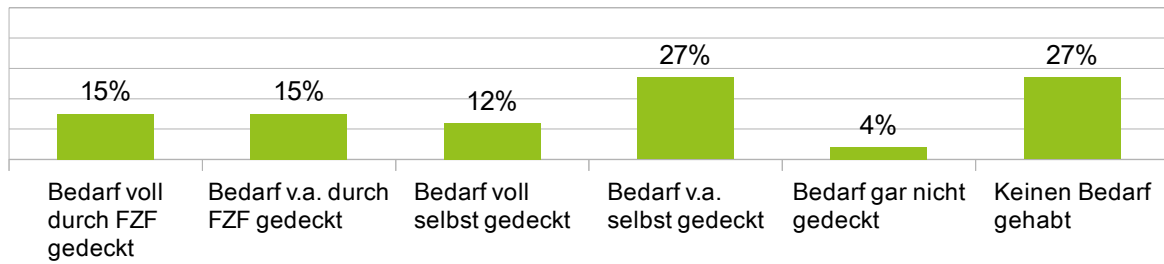


Aktuelle Anzahl der Einsatzstellen pro Projektpartner

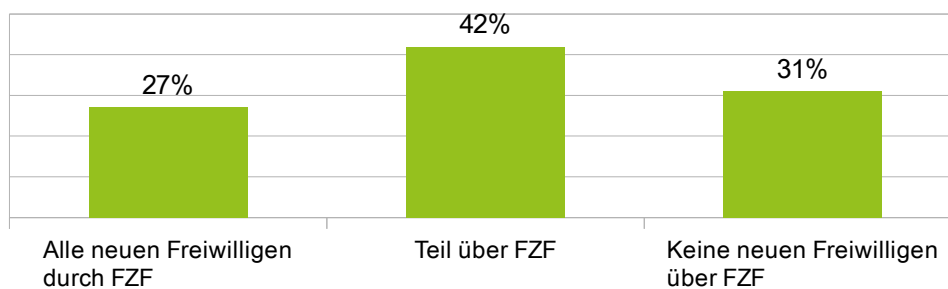


Die fünf Grafiken deuten bereits an, dass nur ein Teil des Bedarfs an Freiwilligen gedeckt werden konnte. Die Grafiken zeigen allerdings kategorisierte Antworten. Die Befragten gaben hier ursprünglich individuelle Zahlen an, aus denen dementsprechend auch Summen gebildet werden können: Insgesamt arbeiten 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

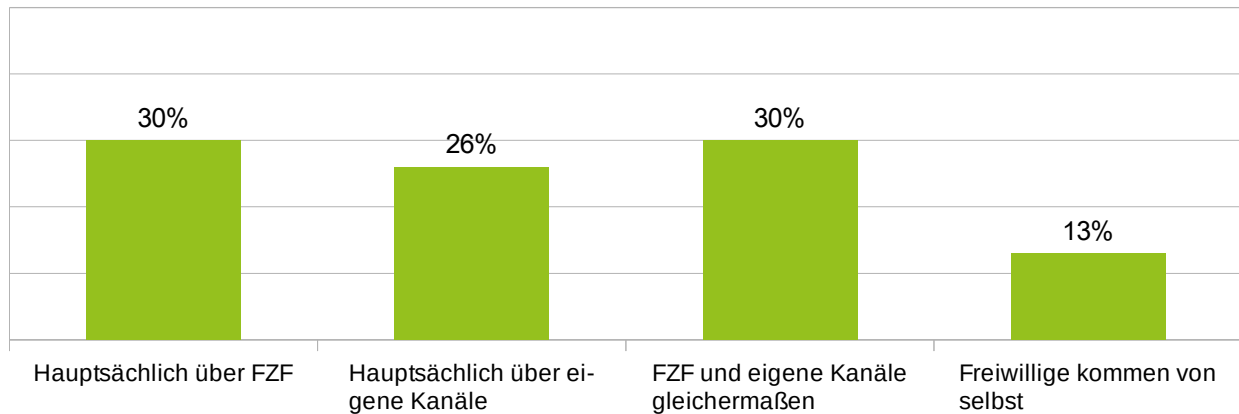


Deckung des Bedarfs an Freiwilligen über FZF vs. über eigene Kanäle



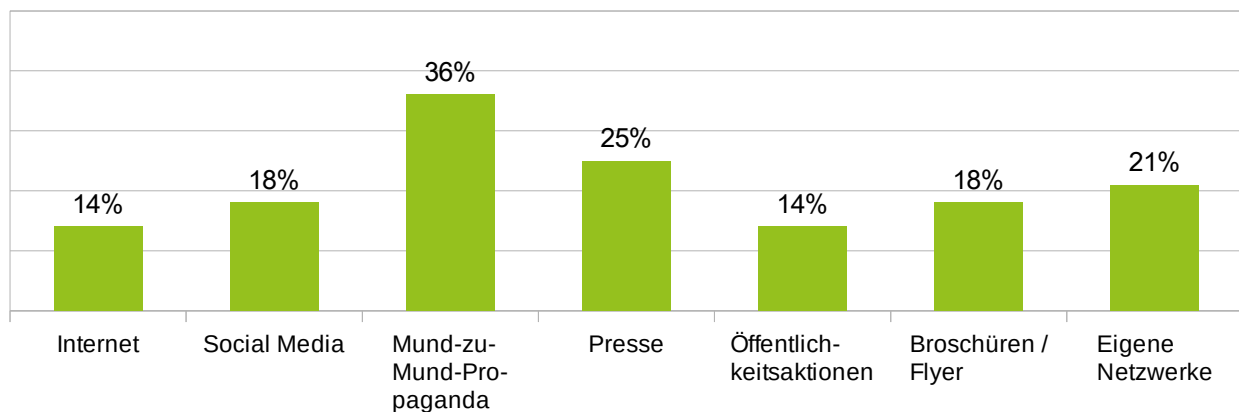
In der zweiten Grafik sind die Einrichtungen ausgeschlossen, die keinen Bedarf an Freiwilligen hatten. Dadurch ergeben sich unterschiedliche Verteilungen. So ist anzunehmen, dass das FZF durch die Tätigkeiten des Engagementberatungsteams für 57 % aller befragten Projektpartner und für 69 % der Projektpartner 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 sind²:

Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen

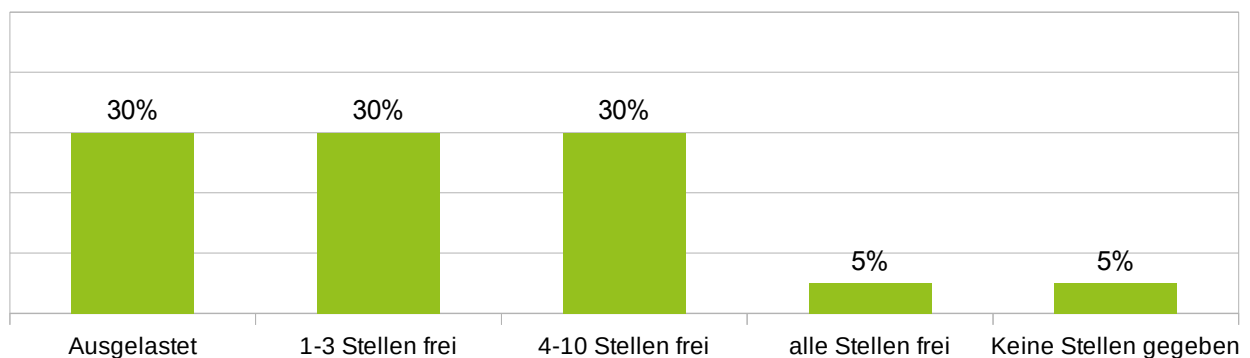


Besonders wirksam, um Freiwillige zu gewinnen, ist immer noch die Mundpropaganda, doch fasst man Internet und Social Media zusammen, sind die digitalen Kanäle mit 32 % knapp dahinter. Dies wird in Zukunft sicherlich noch zunehmen. Noch erfolgreicher ist aber die Öffentlichkeitsarbeit, in die die Presse,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

² Hierbei konnten mehrere Kanäle ausgewählt werden. So entspricht die Angabe für jeden Rekrutierungsweg dem prozentualen Anteil aller Nennungen (N=13).

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.

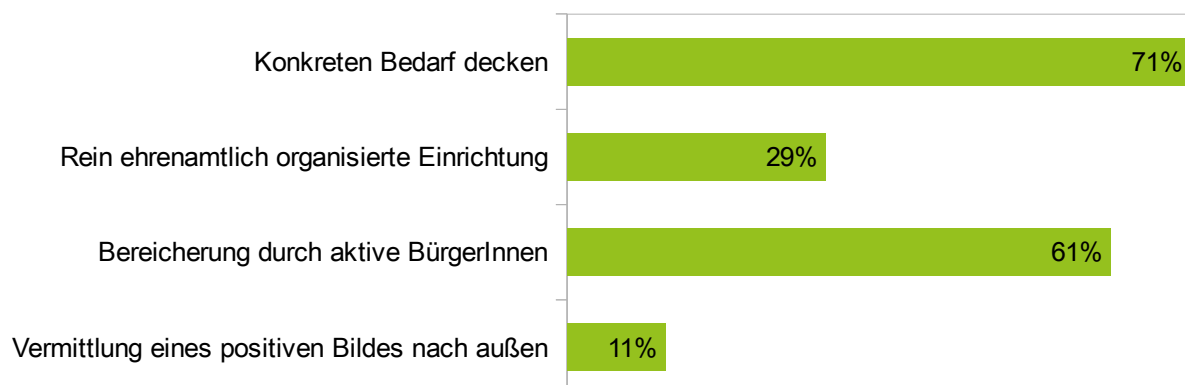
Auslastung der Einsatzstellen



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 Einsatz³, die gegebenen Rahmenbedingungen für die freiwillig Engagierten und die zeitlichen Ressourcen für die Betreuung der Freiwilligen.

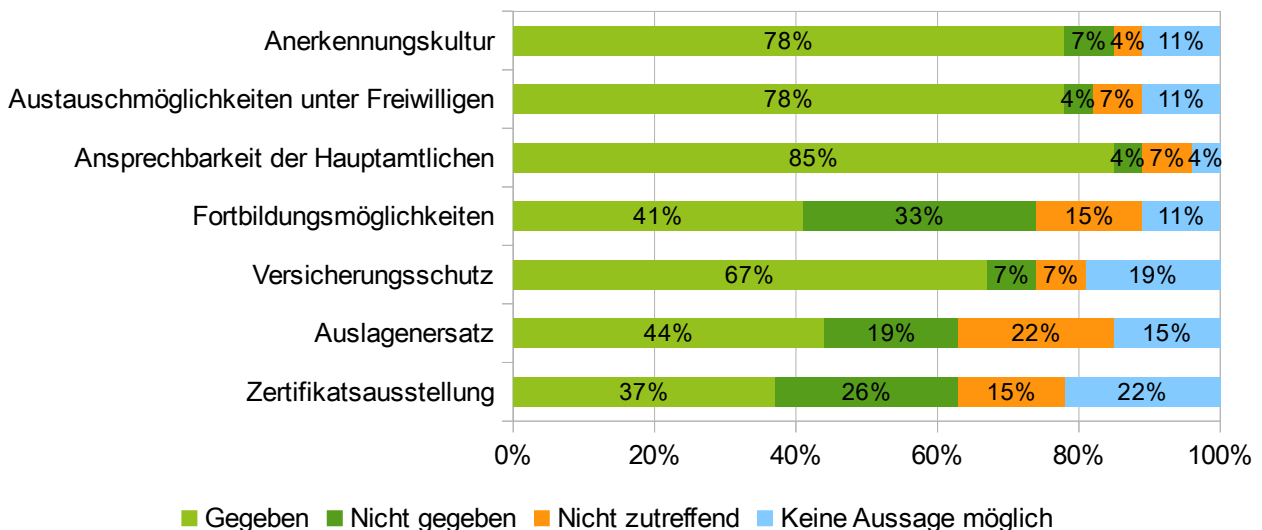
Motive für den Einsatz von freiwilligem Engagement



³ 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).

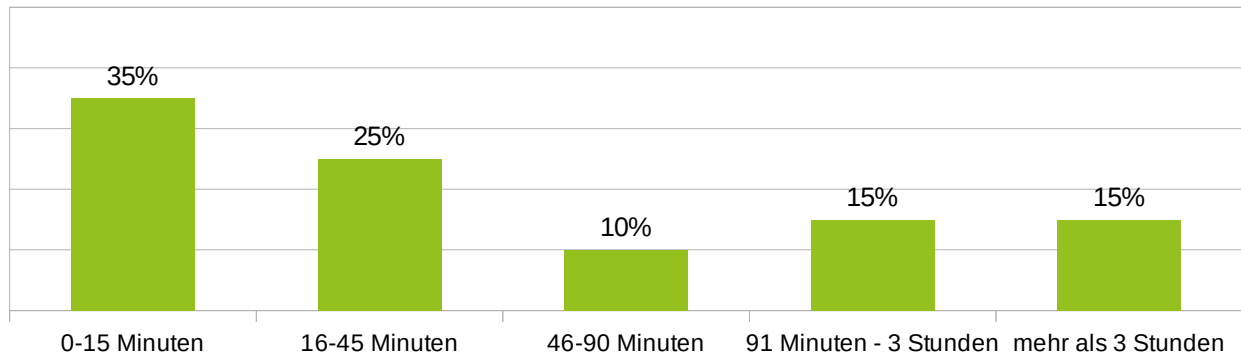
An dem Ergebnis der zentralen Motive für den Einsatz von Freiwilligen wird sichtbar, dass das bürgerschaftliche Engagement zu einem Großteil eine Ergänzung bietet, die mit rein hauptamtlicher Kapazität sowohl hinsichtlich der finanziellen als auch der personellen Ressourcen nicht machbar wäre. Dass die 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.

Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement

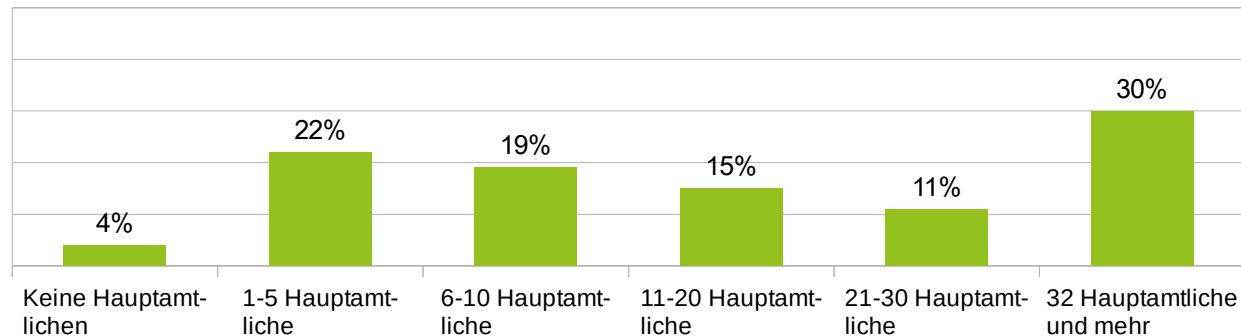


Die Rahmenbedingungen vor Ort sind überwiegend gegeben, wobei man im Hinterkopf haben muss, dass die Projektpartner dafür nicht die volle Verantwortung tragen, weil die eingegangene Kooperation dafür sorgt, dass das FZF für deren Sicherstellung zuständig ist. Hierdurch erklärt sich beispielsweise die 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

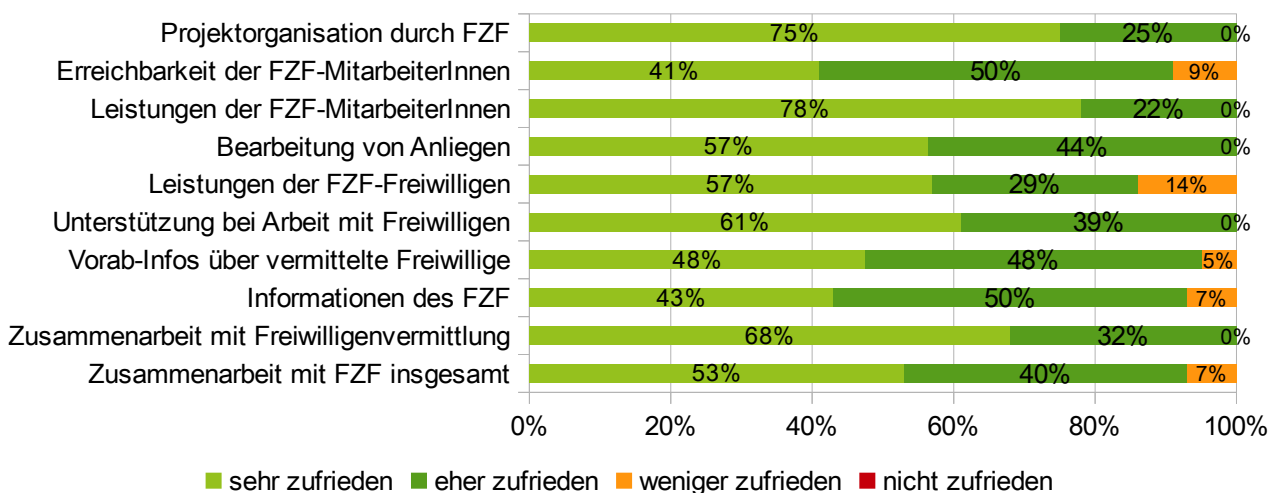
FreiwilligenkoordinatorIn, während 87 % die Betreuung durch feste AnsprechpartnerInnen gewährleisten. Für die Projektpartner kann angenommen werden, dass durch die direkte Zusammenarbeit mit dem FZF eine ausgewiesene Freiwilligenkoordination unter Umständen weniger notwendig ist, eben weil die professionelle 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

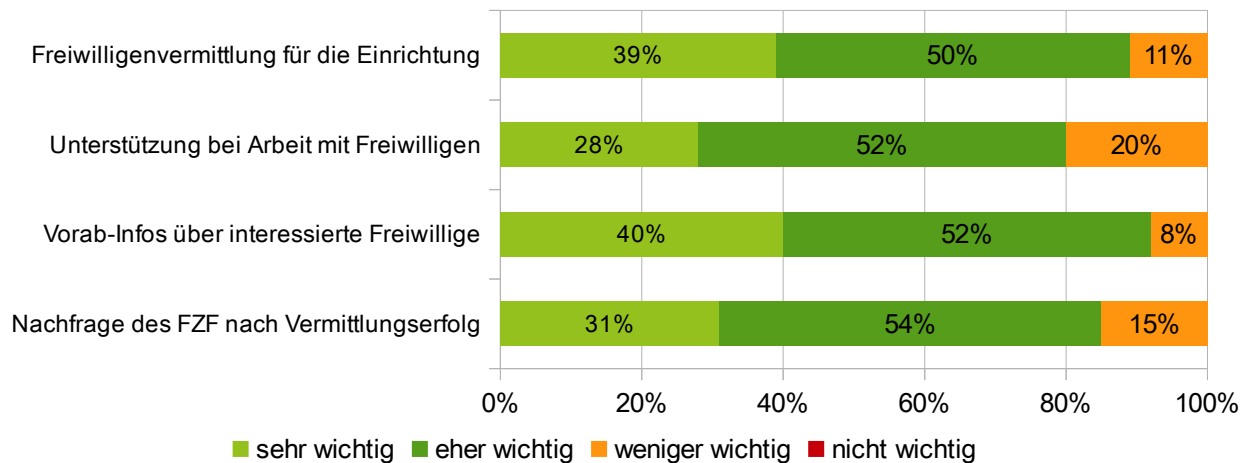
Da die Projektpartner nicht nur Kooperationspartner sind, sondern auch Dienstleistungen vonseiten des FZF in Anspruch nehmen, wurde zu diesen Services die Zufriedenheit abgefragt. Darunter fallen sowohl Aspekte der konkreten Zusammenarbeit als auch die Zufriedenheit mit den vermittelten Freiwilligen. 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



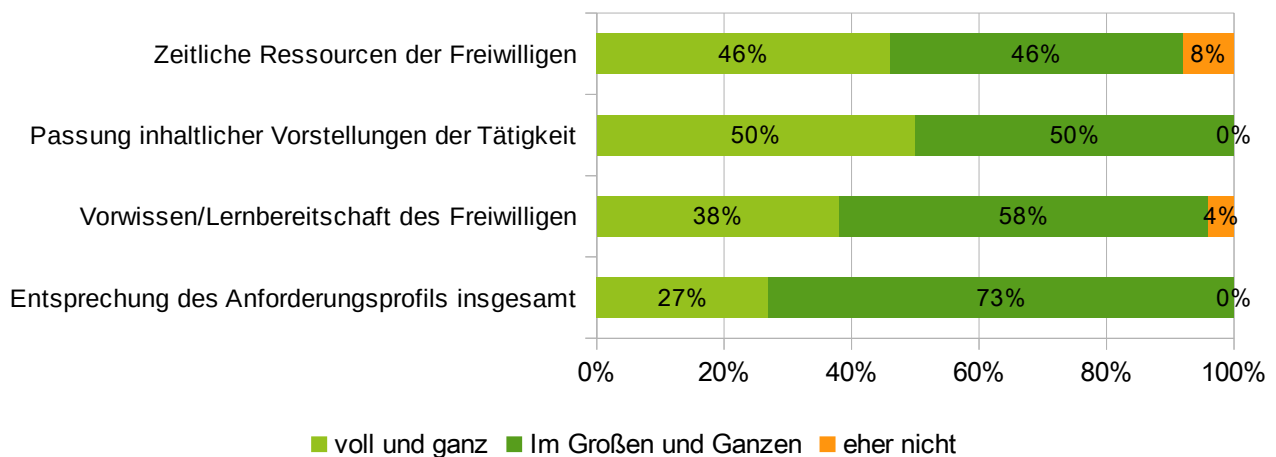
Die Ergebnisse der Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich verschiedener Aspekte der konkreten Zusammenarbeit fallen im Vergleich zu den vergangenen Evaluationen etwas kritischer aus, wenngleich beachtet werden muss, dass kein abgefragter Aspekt mit „nicht zufrieden“ bewertet wurde. Zu denken geben aber insbesondere 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



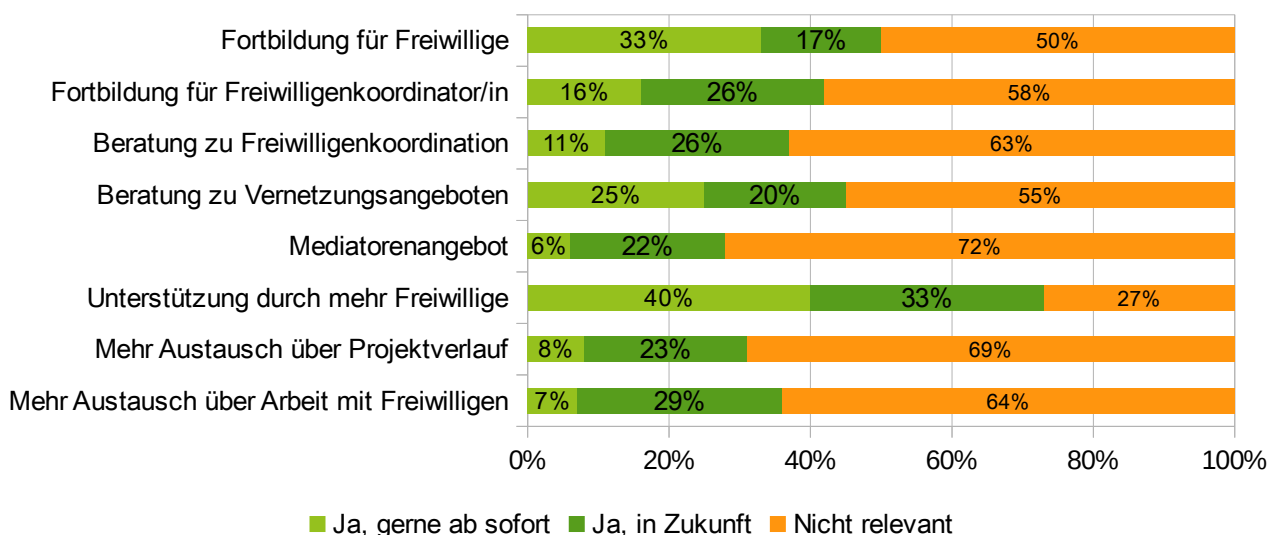
Im Falle einiger der Aspekte, deren Zufriedenheit abgefragt wurde, wurde auch ihre Relevanz abgefragt. Dabei ging es v.a. um zuarbeitende Serviceleistungen des FZF gegenüber den Projektpartnern. Wie die Grafik zeigt, sind alle vier abgefragten Leistungen als wichtig anzusehen. Am wichtigsten scheinen 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 zweischneidig 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



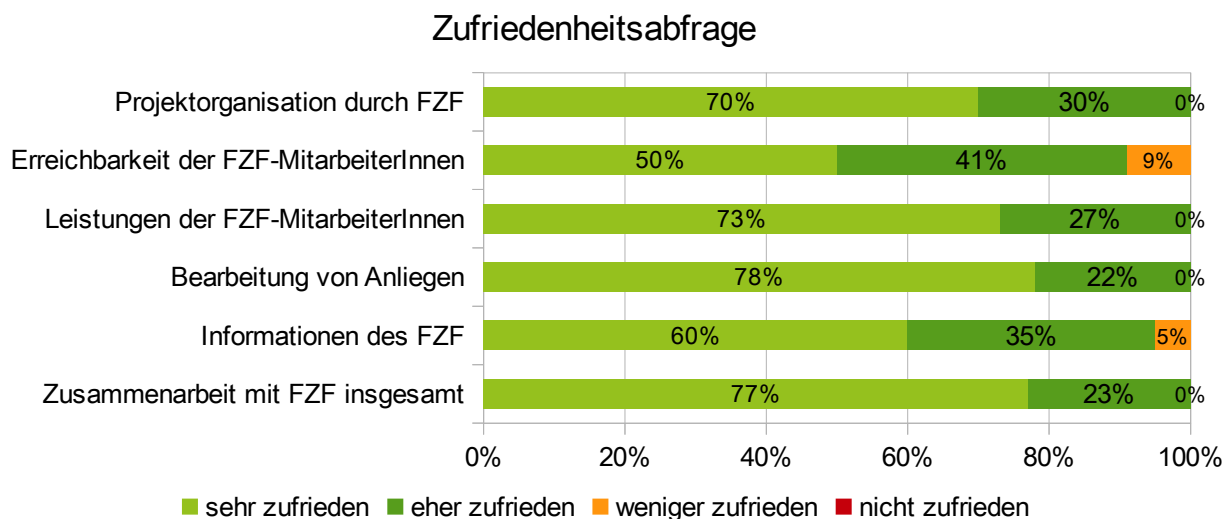
Als Unterstützungsbedarf wurden unterschiedliche Beratungs- und Fortbildungsangebote vorgeschlagen und das Interesse daran abgefragt. Es ging also darum zu erfahren, inwieweit die verschiedenen Projektpartner diese Formate in Anspruch nehmen würden. Neben der Unterstützung durch die Vermittlung von mehr 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.

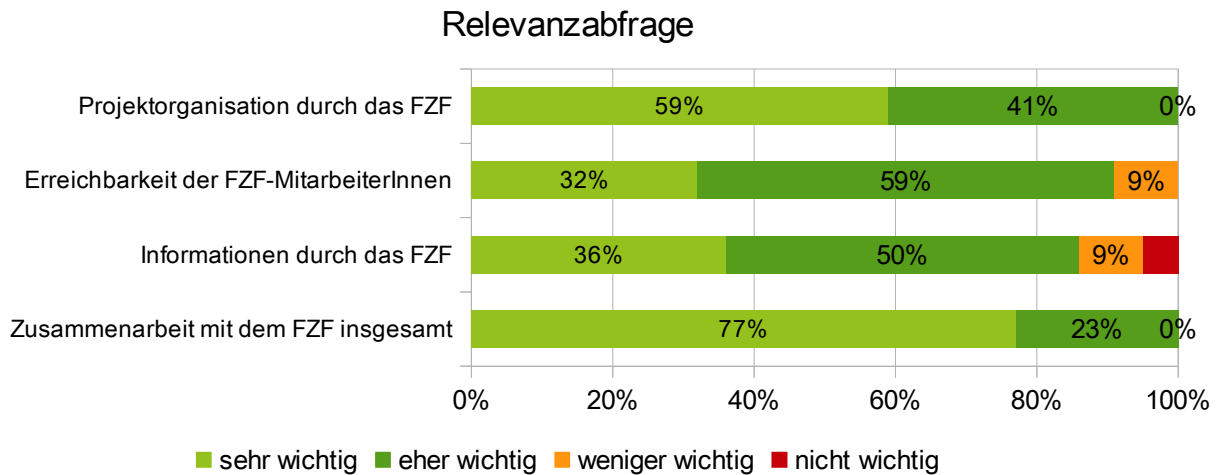


Die Zufriedenheit hinsichtlich des Services vonseiten des FZF innerhalb der Zusammenarbeit fällt sehr hoch aus. Insgesamt sind die reinen Kooperationspartner noch zufriedener als die befragten Projektpartner. Doch auch diese Untergruppe sieht am ehesten einen Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Erreichbarkeit 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 %⁴ 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

⁴ 5 % entspricht innerhalb dieser Befragung in ganzen Zahlen übrigens einer Stimme.

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:

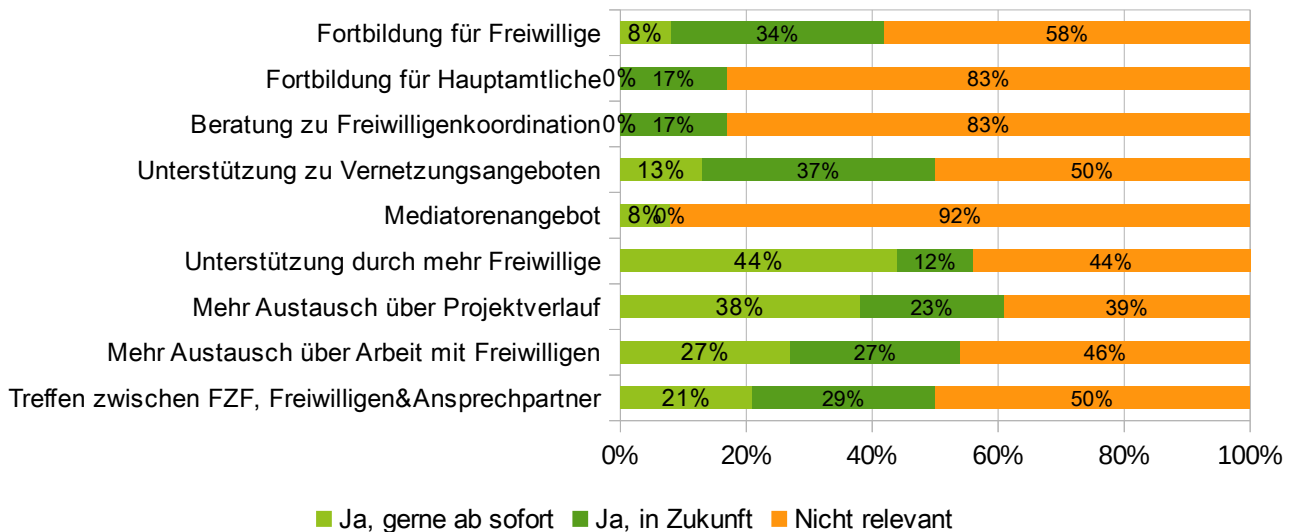


Diese Abfrage unterstreicht den Erfolg der Kooperation und die Bedeutung des FZF als Partner noch einmal, da sowohl die Organisation der Projekte durch das Freiwilligenzentrum als auch die Zusammenarbeit an sich als überwiegend sehr wichtig eingestuft wurde. Dass ausgerechnet die Bedeutung der Informationen 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.