

# ZAB-Umfrage 2016

## Komprimierte Fassung

1	Befragung der Freiwilligen im ZAB	Seite 3
2	Befragung der Organisationen zur Freiwilligenvermittlung	Seite 15
3	Befragung der Projektpartner des ZAB	Seite 18

## **Ergebnisse der ZAB-Umfrage 2016**

Im November und Dezember 2016 wurde die fünfte Evaluation im Zentrum Aktiver Bürger durchgeführt, um die Zufriedenheit der aktiven Freiwilligen des ZAB, der Projektpartner sowie der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung mit dem Angebot des ZAB in Erfahrung zu bringen. Während die Freiwilligen und die Projektpartner das fünfte Mal befragt wurden, sind die Einsatzorte zum zweiten Mal in die Evaluation aufgenommen worden.

Neben der Zufriedenheit mit dem ZAB als Freiwilligenagentur ging es auch diesmal darum, einen Überblick darüber zu erhalten, wie sich die drei befragten Gruppen strukturell bzw. sozial zusammensetzen. Weitere inhaltliche Schwerpunkte der Befragung waren: Zufriedenheit mit der Anerkennungskultur im ZAB (Freiwillige), Zufriedenheit mit dem Vermittlungsprozess und der Zusammenarbeit und Bedarf an weiteren Unterstützungsangeboten (Projektpartner und Einsatzstellen).

Die Daten wurden erstmals überwiegend auf elektronischem Wege mithilfe des Online-Umfrage-Tools „LimeSurvey“ gewonnen. Nur Freiwillige ohne E-Mail-Adresse erhielten einen Papierfragebogen. Die Befragung der Freiwilligen erreichte einen Rücklauf von 52,7 % (255 Teilnehmende bei 484 Einladungen), die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung erreichten 53,5 % (139 Teilnehmende bei 260 Einladungen) und die Projektpartner lagen bei einer Quote von 37,5 % (98 Teilnehmende bei 261 Einladungen). Die Auswertungen erfolgten mithilfe der Statistiksoftware SPSS. Sofern ein Vergleich mit Ergebnissen aus früheren Umfragen möglich war, wird dies in Zeitreihen dargestellt.

Durchgeführt wurde die Evaluation wurde von Mira Eichholz. Unterstützt wurde sie von den freiwilligen Büromitarbeiterinnen Elfi Loch, Astrid Reuther und Gitta Steffen und den hauptamtlichen MitarbeiterInnen Anita Raffelt und Wolfgang Neumüller.

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

## **1. Ergebnisse der ZAB-Freiwilligen-Befragung**

Die freiwillig Aktiven sind das „Herzstück“ des Zentrums Aktiver Bürger. Ihre Betreuung, Vermittlung sowie die Zusammenarbeit auf Augenhöhe stellen den Kern der Arbeit des ZAB dar. Das ZAB organisiert die Rahmenbedingungen, die interessierten und motivierten BürgerInnen eine für sie passende und erfüllende freiwillige Tätigkeit ermöglichen sollen.

Dazu zählt auch eine gut funktionierende Anerkennungskultur, da Freiwilligkeit durch ernst gemeinte Wertschätzung in verschiedensten Formen honoriert werden soll. So wurde der Schwerpunkt der Freiwilligen-Befragung auf das Thema Anerkennung gelegt, indem sowohl die Zufriedenheit mit den verschiedenen Formen von Anerkennung als auch deren Relevanz abgefragt wurden (siehe Kapitel 1.3).

Darüber hinaus wurde durch die Evaluation ein aktueller Überblick über die Altersstruktur, die Geschlechterverteilung, die berufliche Situation sowie den Bildungsstand der Freiwilligen gewonnen. Diese soziodemographischen Aspekte bilden den Einstieg in den Ergebnisbericht (siehe Kapitel 1.1 und 1.2). Erstmals wurde dabei auch nach Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen gefragt, da über verschiedene Projekte und Aktionen angestrebt wird, auch diesen Bevölkerungsgruppen freiwilliges Engagement zu ermöglichen - das ZAB ist der Ansicht, dass bürgerschaftliches Engagement intergrationsfördernd ist.

Außerdem wurden die Engagementmotive, der zeitliche Umfang des Engagements und die Dauer der Zugehörigkeit zum ZAB abgefragt.

### **1.1 Die Freiwilligen im ZAB – soziodemographische Daten**

Die typische Freiwillige im ZAB ist:

- weiblich,
- zwischen 61 und 70 Jahre alt,
- im Ruhestand,
- zwischen 2014 und 2016 zum ZAB gekommen,
- 8 Stunden pro Monat engagiert,
- aktiv, um etwas für sich und andere zu tun und gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen.

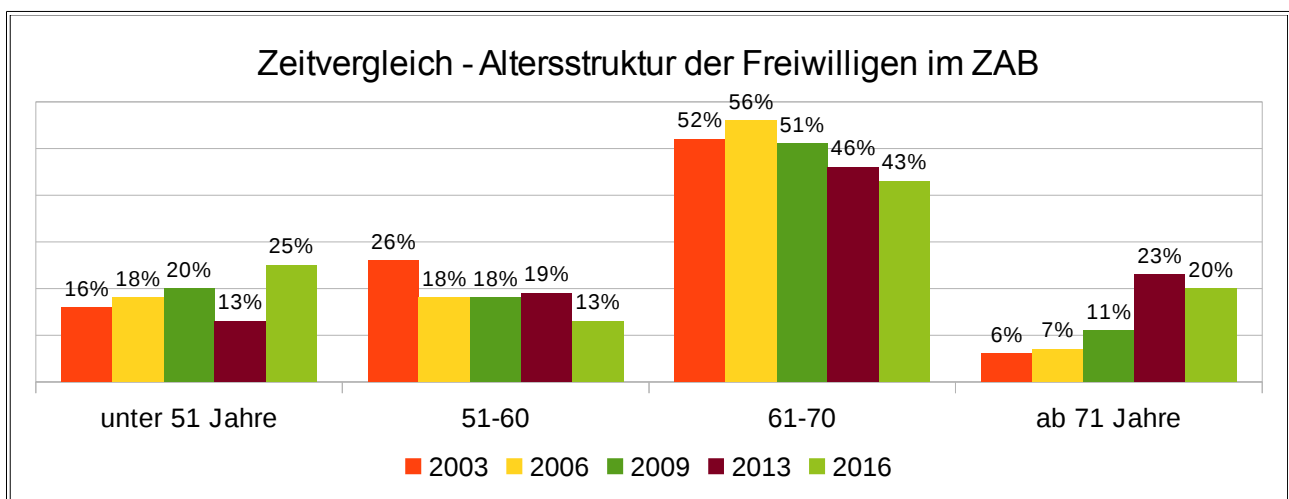
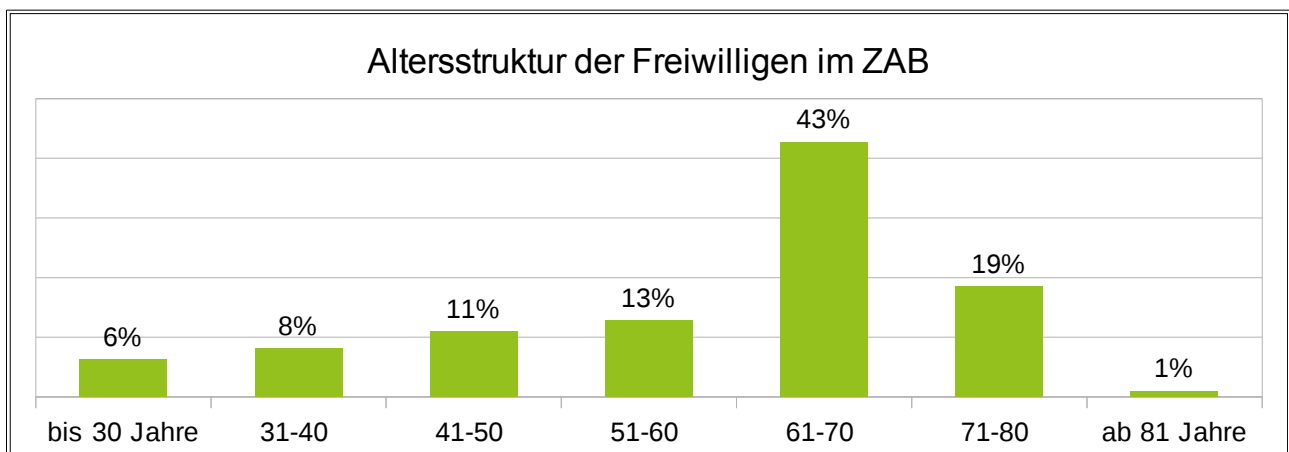
Sie verfügt über:

- einen mittleren Bildungsabschluss und
- keinen Migrationshintergrund.

### 1.1.1 Geschlechterverteilung und Altersstruktur

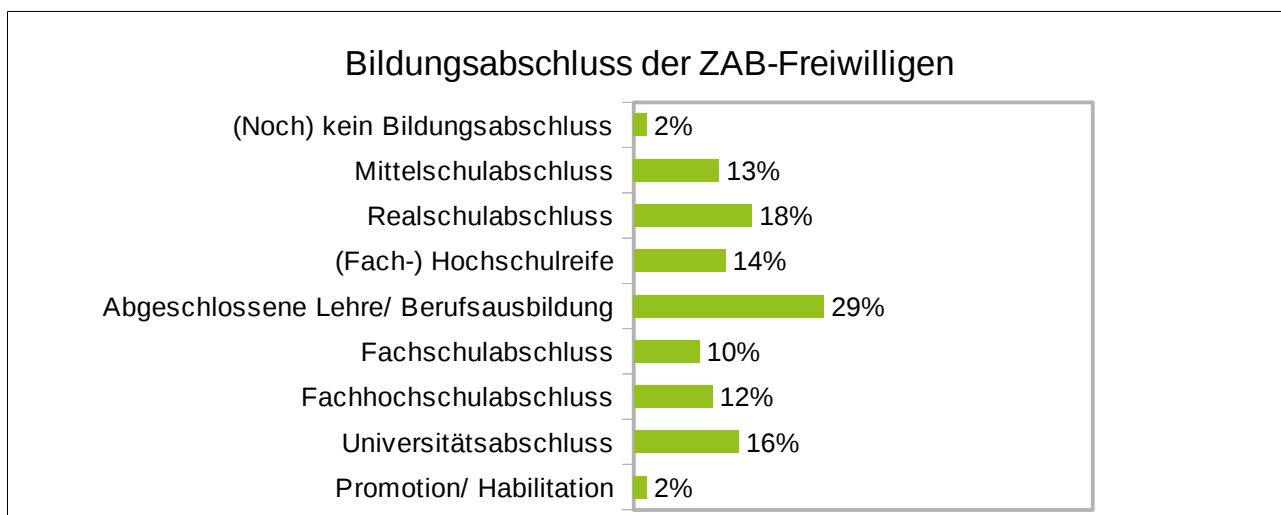
73,3 % der Befragten waren weiblich, 26,7 % männlich. Das stimmt mit einschlägigen Studien zum freiwilligen Engagement überein, die ebenfalls feststellen, dass im Rahmen karitativer und sozialer Bereiche Frauen stärker vertreten sind als Männer. Bedenkt man, dass 8 von 15 Projektgruppen des ZAB ein eher betreuendes und kümmerndes soziales Engagement vorsehen, verwundert die weibliche Dominanz nicht.

Die Gruppe der 61- bis 70-Jährigen ist mit 43% am stärksten vertreten. Zusammen mit der Gruppe der 71- bis 80-Jährigen sind es sogar 62% und damit über die Hälfte der befragten Freiwilligen. Das ist unter anderem damit zu erklären, dass die über 60-Jährigen häufig in jüngeren Jahren eingestiegen sind und dem ZAB dementsprechend lange treu geblieben sind. So gaben fast fünfmal mehr über 60-jährige Freiwillige an, zwischen 2005 und 2010 eingestiegen zu sein als bei den unter 60-Jährigen (s. 1.2). Dagegen machen die Altersgruppen unter 51 Jahren ein Viertel der befragten Freiwilligen aus. Der Anteil der unter 51-Jährigen Freiwilligen ist somit in den letzten drei Jahren deutlich angestiegen.



### 1.1.2 Bildungsabschluss – berufliche Situation – Migrationshintergrund

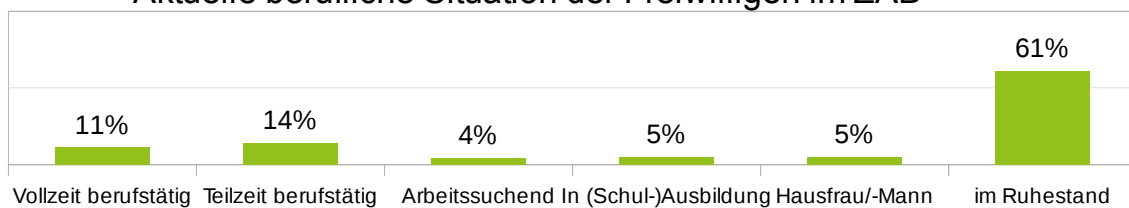
Im Hinblick auf den Bildungsabschluss ist festzustellen, dass das ZAB eine ausgewogene Mischung aus mittel- und hochqualifizierten Freiwilligen aufweist, wobei die mittleren Qualifikationen überwiegen.<sup>1</sup> So gaben 31 % der Befragten an, einen Haupt- oder Realschulabschluss zu haben. 14 % haben die (Fach-)Hochschulreife. Im Hinblick auf die berufliche Ausbildung gaben 39 % an, eine abgeschlossene Lehre, Berufsausbildung oder einen Fachschulabschluss zu haben. 28 % der Befragten weisen einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss auf. Nur 2 % gaben an, (noch) keinen Schulabschluss zu haben.<sup>2</sup> Diese Zielgruppen sollten deshalb noch gezielter angesprochen werden, um sowohl bildungsstandbedingter Exklusion im bürgerschaftlichen Engagement entgegenzuwirken als auch die Gruppe der SchülerInnen, Auszubildenden und Studierenden mehr anzuwerben.



In Anbetracht der hohen Anzahl an über 60-jährigen Freiwilligen verwundert es nicht, dass sich der Großteil, nämlich 61 % der Befragten, im Ruhestand befindet, während ein Viertel (25 %) der Befragten angab, voll- oder teilzeitbeschäftigt zu sein. Diese Zahlen unterstützen die Dringlichkeit, die Engagementformate und die Rahmenbedingungen (wie z.B. die Zeiten von Gruppentreffen) dahingehend anzupassen, dass auch berufstätige Menschen verstärkt daran teilhaben können und wollen.

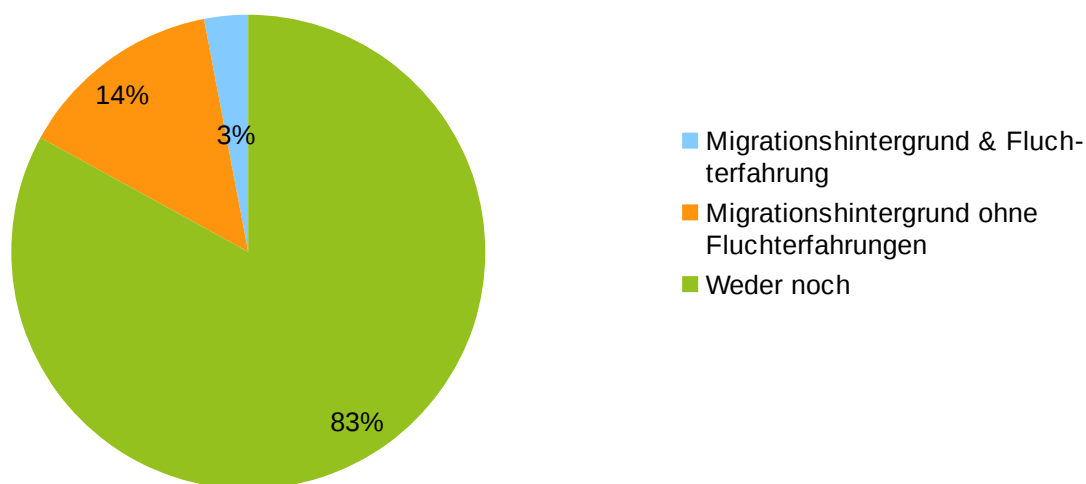
- 
- 1 Da in der Frage nach dem Bildungsabschluss eine Mehrfachnennung möglich war, ergeben die hier genannten Zahlen mehr als 100 Prozent. Gleichzeitig ist nicht davon auszugehen, dass die hier Antwortenden alle auf sie zutreffenden Angaben ankreuzten. Die Prozentangaben zu diesem Thema beziehen sich auf eine Grundgesamtheit von 244 befragten Freiwilligen.
  - 2 Dahinter verbirgt sich 1 % der Befragten, die keinen Schulabschluss haben sowie 1 % der Befragten, die noch in Ausbildung sind.

### Aktuelle berufliche Situation der Freiwilligen im ZAB



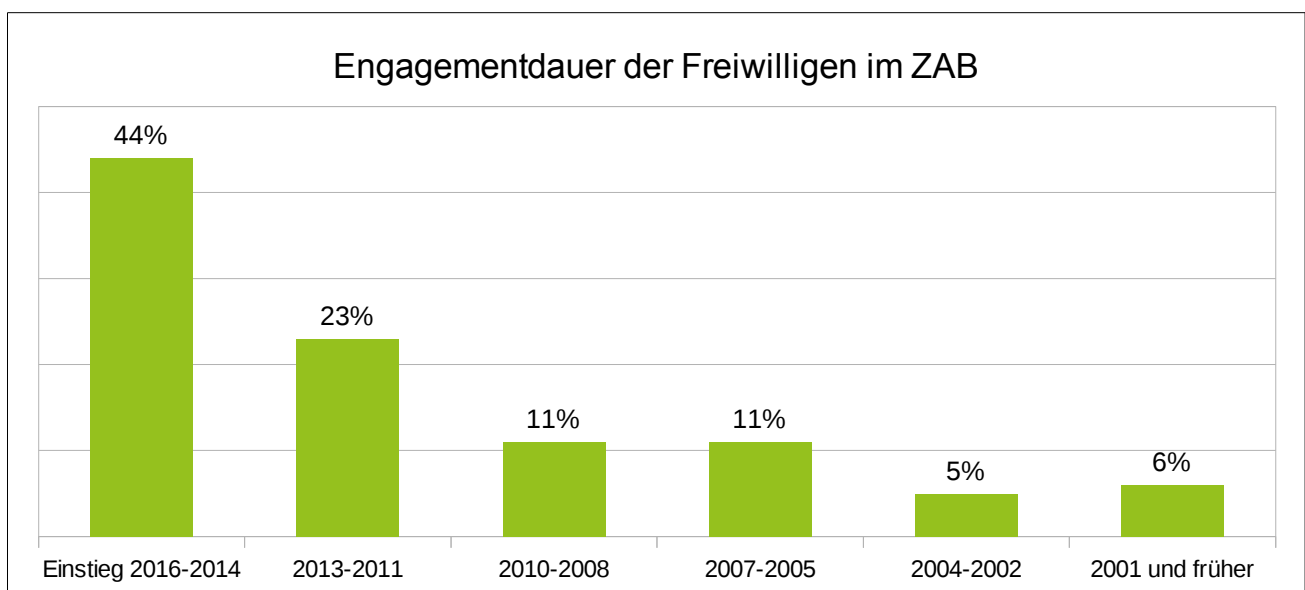
Der Anteil an befragten Freiwilligen mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen fällt mit insgesamt fast 3 % trotz der Aktivitäten im Bereich Flüchtlingshilfe sehr gering aus. Hier ist allerdings zu bedenken, dass eine solche Umfrage für Menschen, die die deutsche Sprache nicht fließend sprechen, teilweise schwer zu beantworten sein dürfte. Das lässt vermuten, dass diese Zielgruppe für die Evaluation schlecht erreicht wurde. Trotzdem zeigen die 3 %, dass auch Menschen mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen auf das ZAB als Möglichkeit zum bürgerschaftlichen Engagement aufmerksam werden und dieses für sich nutzen, was die Integration im Einzelfall definitiv stärkt und für ein integratives Angebot des ZAB spricht. Die 14 % der Befragten, die einen Migrationshintergrund angaben, unterstützen diese These.

### Abfrage Migrationshintergrund & Fluchterfahrungen

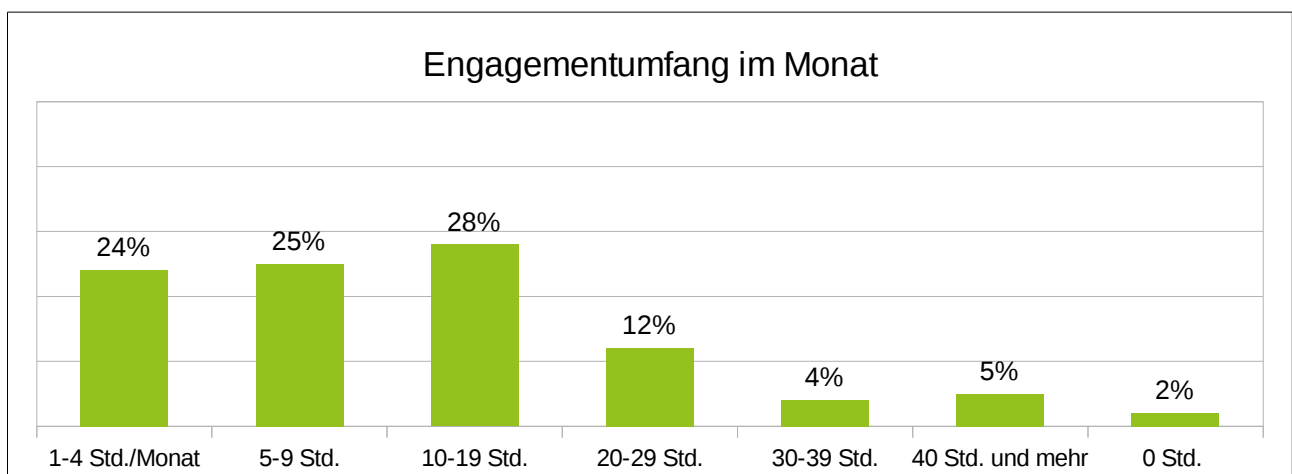


## 1.2 Engagementdauer im ZAB, Engagementumfang, Motive für die freiwillige Tätigkeit

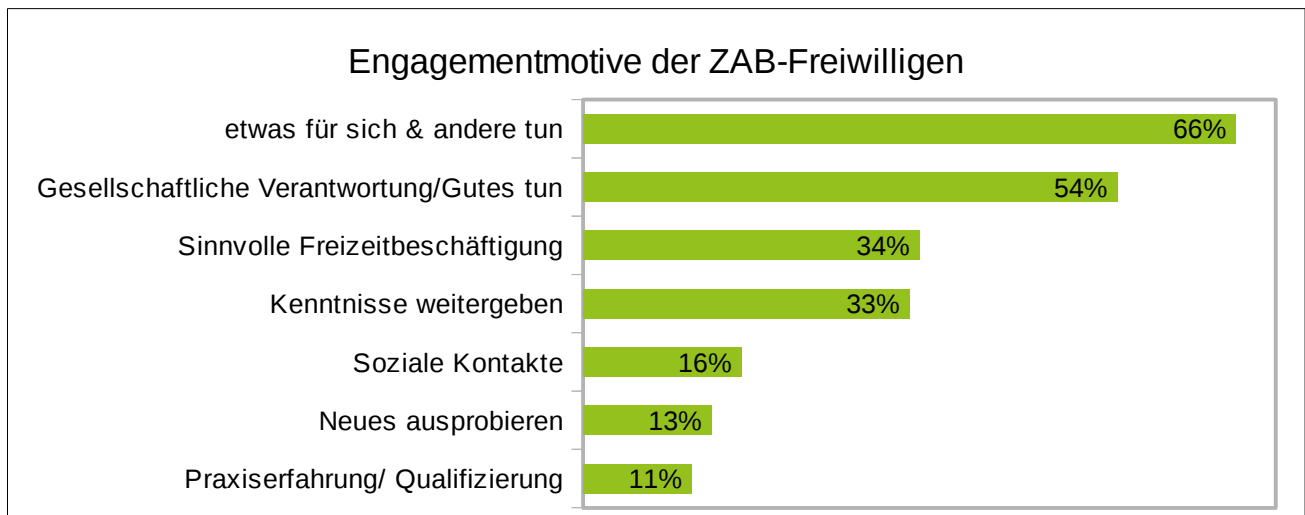
In der Evaluation von 2013 zeigte sich ein Anstieg der Zugehörigkeitsdauer der Freiwilligen des ZAB. Dieser Trend scheint sich nicht fortgesetzt zu haben, denn während 2013 42 % angaben, bereits länger als fünf Jahre im ZAB aktiv zu sein, ist es diesmal ein Drittel der Befragten (33 %), die ihr Engagement vor 2011 und damit vor mehr als fünf Jahren begonnen haben. Dafür gab es in den vergangenen drei Jahren einen deutlichen Anstieg an neu gewonnenen Freiwilligen, der nicht zuletzt auf die Flüchtlingsthematik zurückgeführt werden kann, die die Bereitschaft zu freiwilligem Engagement in diesem Bereich wesentlich erhöhte.



Die Freiwilligen engagieren sich durchschnittlich 14,6 Stunden pro Monat im ZAB. Am häufigsten wurde ein Engagementumfang von 8 Stunden angegeben.



Etwas für sich und andere zu tun und dabei gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, sind die dominierenden Motive<sup>3</sup> der befragten Freiwilligen. Die Win-Win-Situation, die diese Motivlagen zum Ausdruck bringen, wird begleitet durch die darin liegende Tendenz, dass freiwilliges Engagement als Mehrwert für die eigene Persönlichkeit und Lebensgestaltung betrachtet wird. Dies ist schon länger im ZAB zu beobachten, da dasselbe Ergebnis auch in der letzten Befragung gegeben war.



### **1.3 Zufriedenheit mit Rahmenbedingungen, Anerkennung und sozialem Miteinander**

In der Freiwilligenkoordination gibt es einen bewährten Kanon an Formen der Anerkennung, die auch in den Projekten des ZAB angewendet werden. Hierzu zählen die Organisation von Anlässen zur Geselligkeit (Feste, Gruppentreffen zum Austausch, Ausflüge), Öffentlichkeitsarbeit zur Förderung der Wahrnehmung der Leistungen der Freiwilligen in der Gesellschaft sowie die Möglichkeit zur Ausstellung von Zertifikaten für die freiwillige Tätigkeit und für besuchte Fortbildungen. Hinzu kommt, dass für die Anerkennung der Freiwilligen auch 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 Organisation funktionierender Rahmenbedingungen für ein gelingendes Engagement kann ebenfalls bereits als Form der Anerkennung gewertet werden. Denn ein gelungener Rahmen

<sup>3</sup> Auch 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 255 befragten Freiwilligen aus, die das jeweilige Motiv angegeben haben.



drückt Wertschätzung gegenüber der Bereitschaft zu freiwilligem Engagement aus und ermöglicht, dass die Freiwilligen ihre Tätigkeit auf eine Weise ausüben können, die ihnen selbst einen Mehrwert verschafft. Zu den Rahmenbedingungen gehören im ZAB die Bereitstellung und Sicherung von Arbeitsmitteln, die Möglichkeit zum Auslagenersatz und die regelmäßige Weitergabe von relevanten Informationen, eine Förderung der Kompetenzen für das gewählte Engagement durch ein passendes Fortbildungsangebot, die Möglichkeit zu hauptamtlicher Betreuung sowie die Sicherstellung von Mitgestaltungsmöglichkeiten im selbst gewählten Engagement.

Die Freiwilligen im ZAB wurden nach ihrer Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen und Anerkennungsformen im ZAB gefragt. Ebenfalls wurde nach der Relevanz verschiedener Aspekte gefragt, um bei eventuell zu ergreifenden Verbesserungsmaßnahmen Prioritäten setzen zu können.

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt in der Gegenüberstellung von Zufriedenheit und Relevanz der Aspekte, soweit ein Äquivalent gegeben war.<sup>4</sup> Die Ergebnisse sind thematisch sortiert nach Rahmenbedingungen, Formen der Anerkennung und Aspekten des sozialen Miteinanders in den Projektgruppen und der Betreuung bzw. dem Kontakt mit Hauptamtlichen und Professionellen.

Die in der letzten Evaluation eingeführte Antwortmöglichkeit „Betrifft mich nicht“ wurde beibehalten und ergänzt durch „Keine Angabe“. Letztere wurde aber wenig gewählt. Im Folgenden werden die Ergebnisse für diese zusätzlichen Antwortmöglichkeiten nur ausgewiesen, wenn sie auffällig hoch ausgefallen sind.<sup>5</sup> Zu ihrer Bedeutung und Interpretation ist vorab zu sagen, dass das „Betrifft mich nicht“ v. a. aussagt, dass keine Beurteilung eines Aspektes möglich ist, weil man nie damit zu tun hat im eigenen Engagementkontext. „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.

### **1.3.1 Rahmenbedingungen**

In Bezug auf die Rahmenbedingungen in den ZAB-Projekten lässt sich feststellen, dass insgesamt deutliche Zufriedenheit bei den Freiwilligen herrscht, die mit einer hohen Relevanz der betreffenden Aspekte einhergeht. Dies verwundert insofern nicht, da die Rahmenbedingungen die

---

4 Um den Fragebogen nicht zu lang zu gestalten, wurden ausgewählte Aspekte nicht auf beiden Seiten aufgenommen.

5 Die Zahlen für „Keine Angabe“ und „Betrifft mich nicht“ beziehen sich dann allerdings auf die Gesamtmenge der Freiwilligen (=255), 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 beantwortet haben, also auf die gültigen Prozentwerte.

entscheidenden Eckpfeiler von freiwilligem Engagement darstellen.

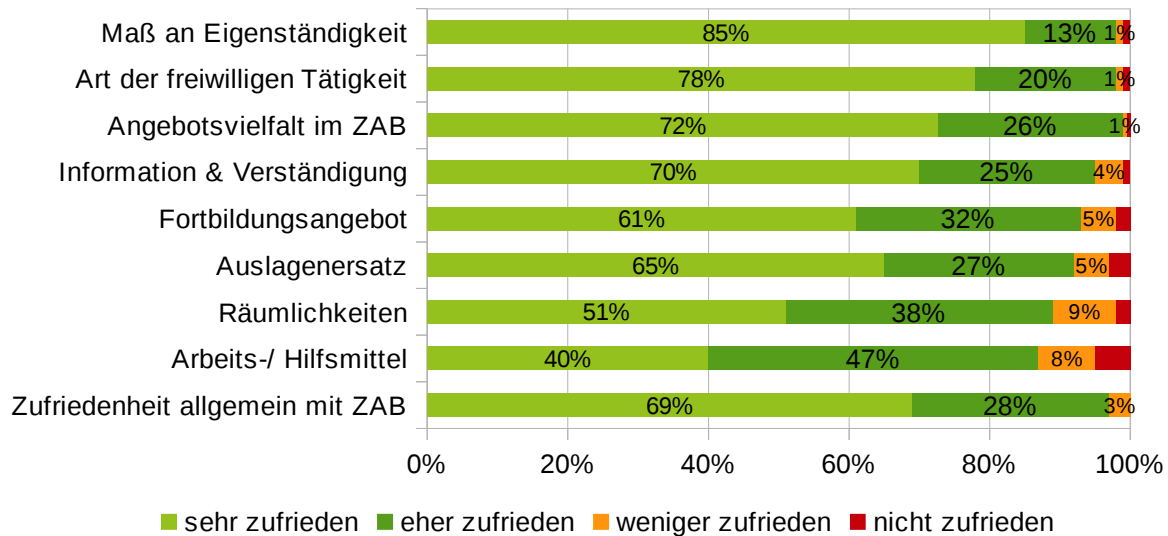
Die hohe Zufriedenheit mit diesen ist ein Beleg dafür, dass die Projektkoordination im ZAB eine hohe und stabile Qualität aufweist, die sich seit der letzten Evaluation erhalten hat. Die einzigen Ausreißer bilden die Ausstattung mit Arbeits- und Hilfsmitteln sowie die Räumlichkeiten, in denen das Engagement stattfindet. Hierbei ist allerdings zu bedenken, dass dies Rahmenbedingungen sind, auf die die ProjektkoordinatorInnen häufig nur indirekt Einfluss haben, soweit das Engagement nicht in den Räumlichkeiten des ZAB stattfindet und die Arbeits- und Hilfsmittel nicht durch das ZAB selbst bereitgestellt werden. Das ist dann der Fall, wenn das Engagement auf soziale Einrichtungen als Einsatzort angewiesen ist. Demnach besteht eine wichtige Aufgabe der ProjektkoordinatorInnen darin, sowohl die Qualität der Räumlichkeiten als auch die Ausstattung der Arbeits- und Hilfsmittel abzusichern, indem die jeweiligen Kooperationspartner für diese Rahmenbedingungen sensibilisiert und ggf. dahingehend beraten und unterstützt werden, wie diese hergestellt werden können. Räumlichkeiten (9 %) und Arbeits-/ Hilfsmittel (13 % sowohl bei Zufriedenheit als auch bei Relevanz) haben, verglichen mit den anderen Rahmenbedingungen, einen hohen Anteil in der Kategorie „Betrifft mich nicht“.

Nur der Auslagenersatz übersteigt in beiden Abfragen dieses Ergebnis mit 19 % (Zufriedenheit) und 18 % (Relevanz) für „Betrifft mich nicht“. Dieser Aspekt fällt in seinem Ergebnis überhaupt bei der Relevanzabfrage auf, ähnlich wie die Mitgestaltungsmöglichkeiten über den eigenen Engagementkontext hinaus. Im Hinblick auf den Auslagenersatz lässt sich dieses Ergebnis dadurch erklären, dass nicht alle Freiwilligen diese Möglichkeit in Anspruch nehmen, er also nicht wichtig ist oder sie sich von dieser Rahmenbedingung nicht betroffen fühlen. Trotzdem darf nicht vergessen werden, dass es Freiwillige gibt, die auf den Auslagenersatz angewiesen sind, um sich das freiwillige Engagement überhaupt leisten zu können. Insofern ist dies eine Rahmenbedingung, die Chancengerechtigkeit und Teilhabe fördert.

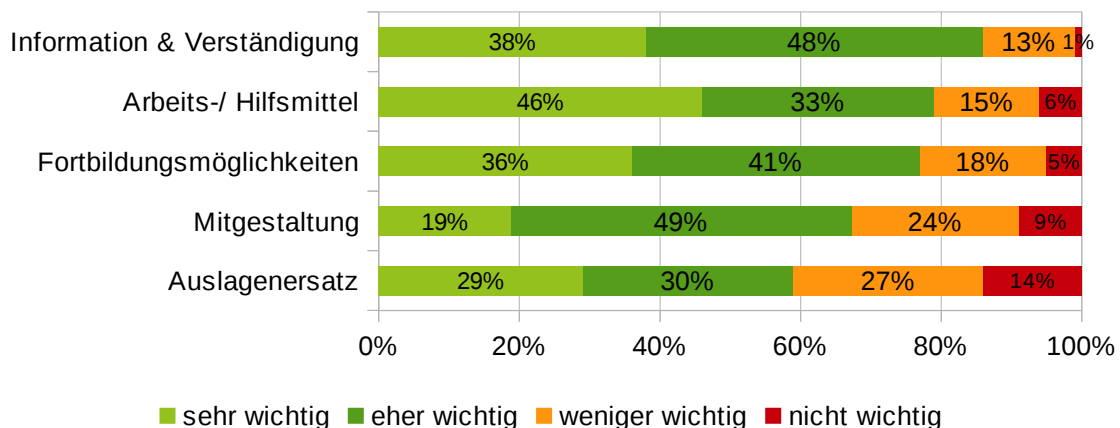
Die geringere Relevanz in Bezug auf die Mitgestaltungsmöglichkeiten über das eigene Engagement hinaus zeigt eine Konzentration der Freiwilligen auf ihre selbstgewählte Tätigkeit, was eine überschaubare Verantwortung und das richtige Maß an Verpflichtung mit sich bringt. Trotzdem darf nicht übersehen werden, dass insgesamt rund 68 % der Befragten derlei Mitgestaltungsmöglichkeiten (sehr und eher) wichtig finden, weswegen das ZAB offen für die Anregungen der Freiwilligen bleiben sollte, da sie durch ihre Erfahrungen im Engagement wie auch durch ihre Lebenserfahrung ernstzunehmende Impulse einbringen können.

Das Ergebnis hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem ZAB insgesamt fällt mit 97 % bei „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ besonders positiv aus. Die Antwortmöglichkeit „nicht zufrieden“ wurde dagegen nie gewählt und „weniger zufrieden“ sind nur 3 % der befragten Freiwilligen. In dieser Hinsicht kam es zu einer Verbesserung der Arbeit des ZAB, da 2013 die Beurteilung noch auf 80 % Zufriedenheit und 13 % fehlende Zufriedenheit kam.

## Zufriedenheitsabfrage Rahmenbedingungen



## Relevanz der Rahmenbedingungen



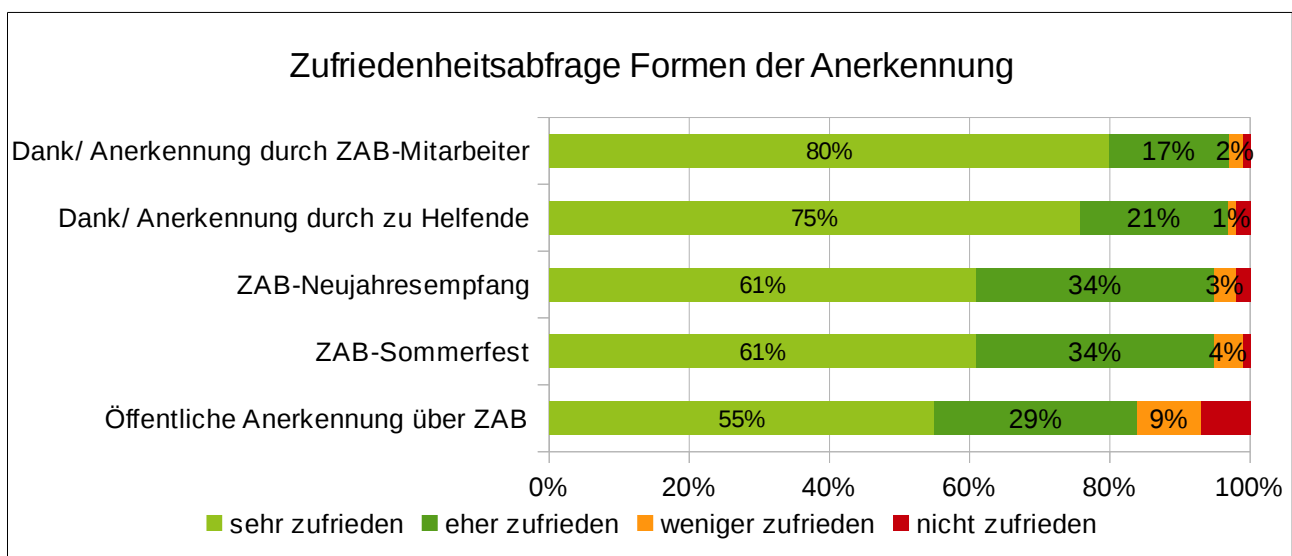
### 1.3.2 Anerkennung

Ähnlich wie im Fall der Rahmenbedingungen ist auch die Zufriedenheit mit den Anerkennungsformen sehr hoch. Die Feste des ZAB scheinen gleichermaßen beliebt und wichtig zu sein, erreichen aber hohe Quoten unter der Antwortmöglichkeit „Betrifft mich nicht“ (14 % bei Sommerfest, 15 % bei Neujahresempfang) und „Keine Angabe“ (24 % bei Sommerfest, 23 % bei Neujahresempfang). Das zeigt, dass eine Gruppe von Freiwilligen diese Form der Anerkennung für sich nicht nutzt. Am wichtigsten und am meisten zufriedenstellend schneiden dagegen die Formen der persönlichen und dankenden Anerkennung ab. Dies zeigt, dass das Engagement im ZAB mit einem wohlwollenden und wertschätzenden menschlichen Umgang einhergeht, der den

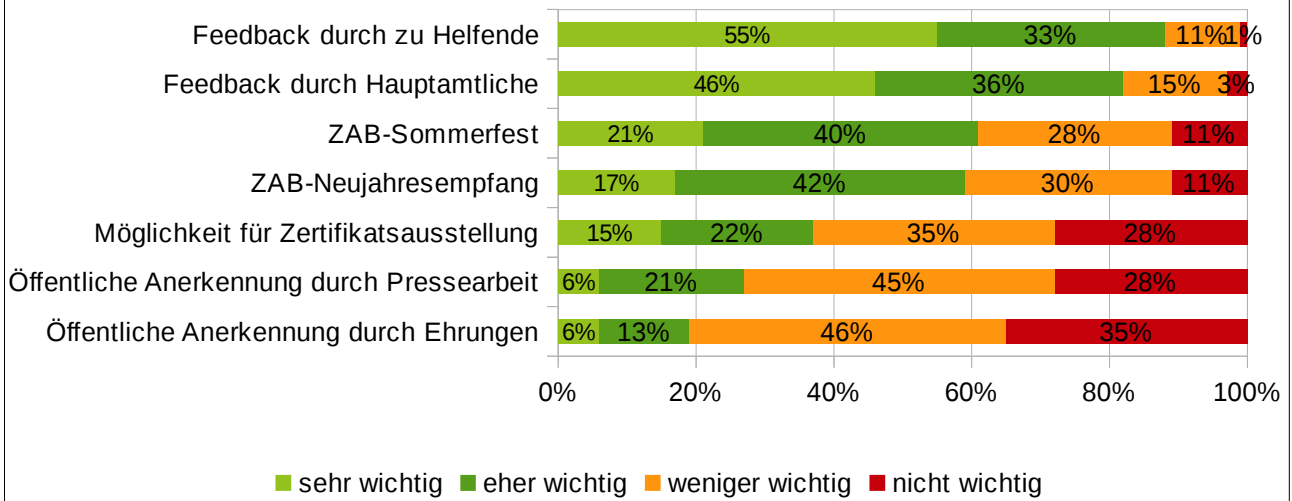
Freiwilligen eine Win-Win-Situation ermöglicht, indem sie sich als Person und in ihrer Leistung als wertvoll erfahren.

Nur die öffentliche Anerkennung scheint für manche Freiwillige verbesserungsbedürftig zu sein. Allerdings geben Kommentare der Freiwilligen Aufschluss darüber, dass dieser Aspekt wohl teilweise umgedeutet wurde, indem hier nicht die eigene öffentliche Anerkennung, also die Wahrnehmung der individuellen Leistung in der Öffentlichkeit beurteilt wurde, sondern die öffentliche Anerkennung des ZAB im Allgemeinen. So schreibt eine freiwillig engagierte Person: „In meinem Umfeld, in dem viele sozial-engagierte Menschen sind, kennt man das ZAB kaum. Man sollte für die Projekte mehr Öffentlichkeitsarbeit nutzen, um Ehrenamtliche anzusprechen“. Im Vergleich mit der Relevanz der Anerkennungsformen wird diese Annahme bestätigt, weil es gerade die öffentlichen Anerkennungsformen sind, die überwiegend als weniger oder nicht wichtig eingeordnet wurden. Hinzu kommt eine relativ hohe Quote der Kategorie „Betrifft mich nicht“ mit 19 % bei der Zufriedenheitsabfrage und 25 % bei der Relevanzabfrage. Trotzdem könnte es sich lohnen, in den verschiedenen Projektgruppen nachzufragen, ob sich die Freiwilligen mehr öffentliche Anerkennung wünschen und wie diese gestaltet sein sollte, damit sie die richtige Wirkung erzielt.

Die Ausstellung von Zertifikaten verschafft eher berufstätigen Menschen einen Mehrwert, da solche Urkunden z.B. Bewerbungsunterlagen beigelegt werden können. Bei der hohen Zahl an Menschen im Ruhestand (siehe Kapitel 1.2) ist es deshalb nicht sonderlich verwunderlich, dass diese Form der Anerkennung eine eher geringe Relevanz aufweist.



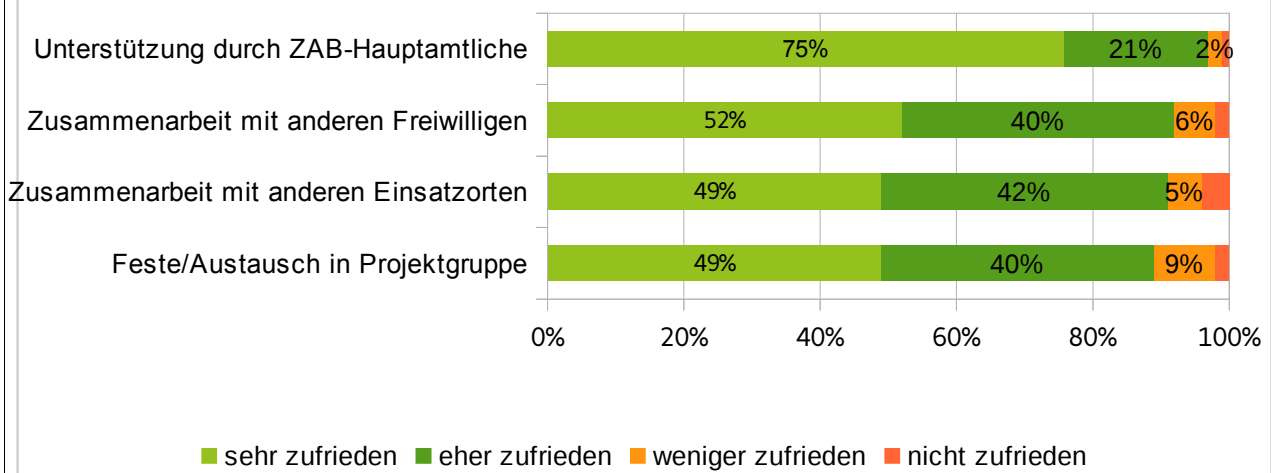
### Relevanz der Formen der Anerkennung



### 1.3.3 Soziales Miteinander

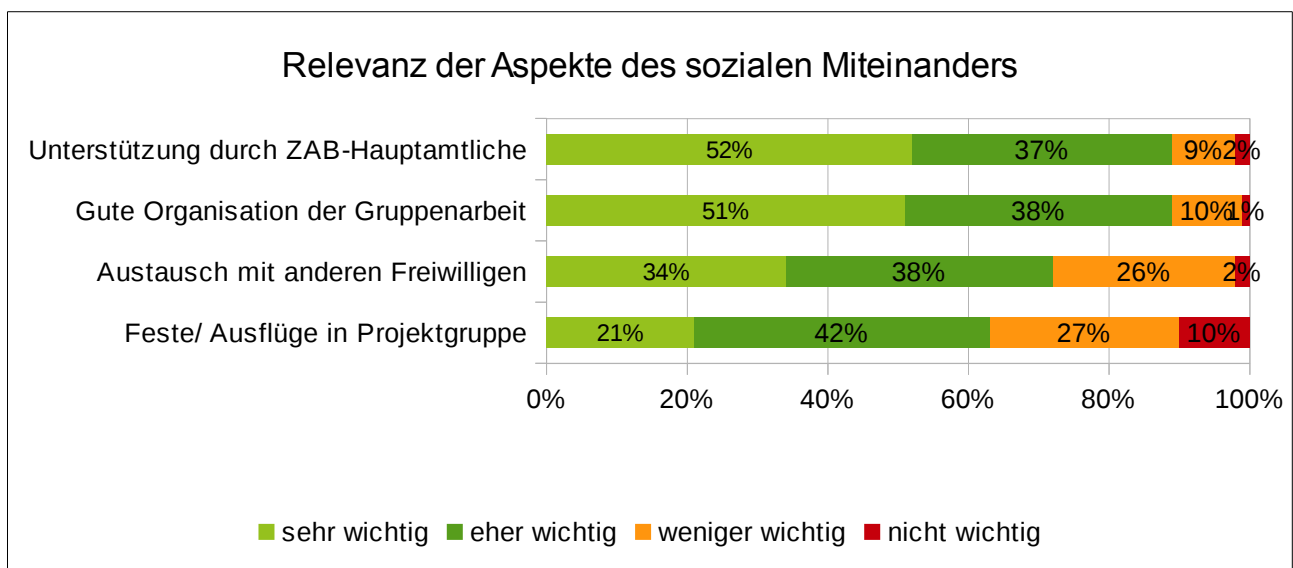
Die Ergebnisse belegen auch im Hinblick auf die Aspekte des sozialen Miteinanders im Engagement eine hohe Zufriedenheit der Freiwilligen, ganz besonders im Falle der hauptamtlichen Unterstützung.

### Zufriedenheit der Freiwilligen im ZAB mit dem sozialen Miteinander



Doch scheinen die Aspekte in Bezug auf die Projektgruppen für einen Teil der Freiwilligen einen niedrigeren Stellenwert zu haben, da zu der v.a. im Fall der Geselligkeit innerhalb der Projektgruppe (Austausch, Feste, Ausflüge) höher ausfallenden Quote in der Kategorie „weniger wichtig“ auch relativ hohe Quoten für die Kategorien „Betrifft mich nicht“ und „Keine Angabe“

kommen.<sup>6</sup> Das könnte darauf hindeuten, dass der Gruppenzusammenhalt in manchen Projekten verbesserungsbedürftig ist, es verweist aber auch schlicht darauf, dass viele Tätigkeiten der Freiwilligen unabhängig von der jeweiligen Projektgruppe funktionieren, wodurch die Gruppentreffen einen zusätzlichen zeitlichen Aufwand erfordern, um einen intensiven Bezug zu ihr herzustellen. Das lässt den Stellenwert des sozialen Miteinanders in der Projektgruppe potenziell geringer werden. Trotzdem sollte ein guter Gruppenzusammenhalt gestärkt werden, da sich die Freiwilligen gerade im gemeinsamen Austausch über das Erlebte im Engagement gegenseitig bereichern und bestärken können.



Wichtig ist v. a. zu bedenken, dass sowohl die Austauschtreffen als auch die Feste und Ausflüge zur Anerkennungskultur gehören. Gleicht man ihre Relevanz mit der der Anerkennungsformen ab, ist festzustellen, dass sie direkt nach den wertvollsten Formen der unterstützenden, dankenden und Feedback gebenden Anerkennung kommen. Das unterstreicht, das ganze Repertoire an Anerkennungsformen zu bieten, weil jede und jeder Freiwillige andere Prioritäten diesbezüglich setzt. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Anerkennungsformen alle gleichermaßen zufriedenstellend organisiert sind, nach ihrer Relevanz geordnet, zeigt sich aber ein eindeutiges Bedürfnis nach Dank und Feedback: 1. Feedback durch zu Helfende; 2. Feedback durch Hauptamtliche/ Professionelle; 3. angemessene Fortbildungsangebote; 4. Austausch mit anderen Freiwilligen; 5. Geselligkeit (Feste/ Ausflüge) in der Projektgruppe; 6. Sommerfest; 7. Neujahrempfang; 8. Auslagenersatz; 9. Zertifikate; 10. Pressearbeit; 11. Ehrungen/ Empfänge.

<sup>6</sup> Bei der Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der Zusammenarbeit mit anderen Freiwilligen 17 % für „Betrifft mich nicht“ und 19 % für „Keine Angabe“. Bei der Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der Geselligkeit in der Projektgruppe für 15 % „Betrifft mich nicht“ und 19 % für „Keine Angabe“. Die Relevanz der Organisation der Gruppenarbeit erreicht bei „Betrifft mich nicht“ ebenfalls 17 %.

## 2. Ergebnisse der ZAB-Befragung der Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung

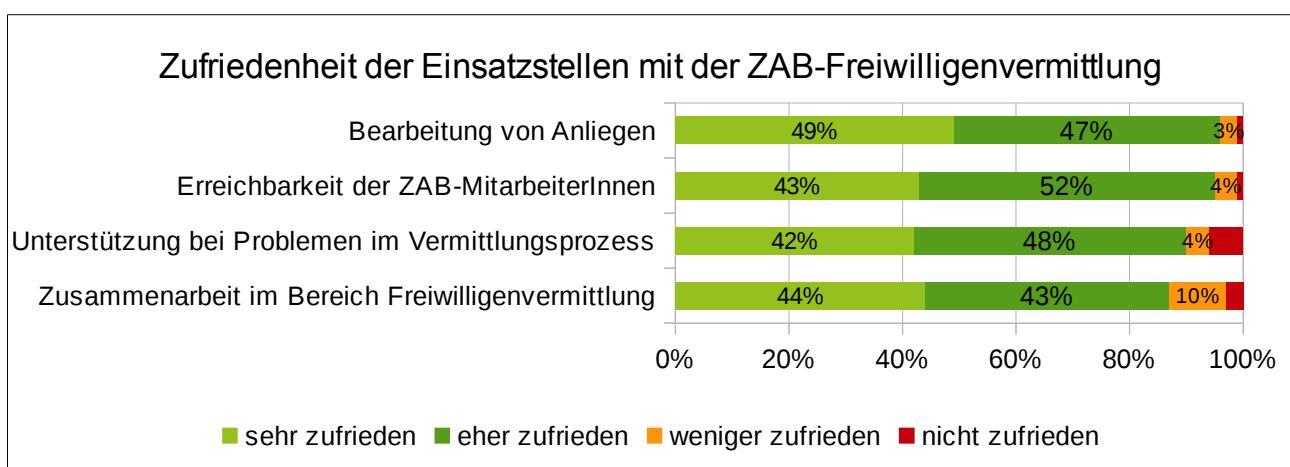
Als Freiwilligenagentur im Raum Nürnberg ist die Kooperation mit den Einrichtungen, die auf das Angebot der Freiwilligenvermittlung zurückgreifen, eine der wichtigsten Aufgaben des Zentrums Aktiver Bürger.

Die Freiwilligenvermittlung ist eine Dienstleistung, die es gemeinnützigen Organisationen ermöglicht, Bedarf an freiwillig engagierten BürgerInnen zu melden. Das ist möglich, indem sie ein Angebot i. S. einer Stellenausschreibung für Freiwillige in die Datenbank der ZAB-Freiwilligenvermittlung einstellen. Es ist dann Aufgabe der Engagementberatung des ZAB, InteressentInnen in einem Beratungsgespräch derlei Angebote vorzustellen und die InteressentIn gemäß den individuellen Vorstellungen an die richtige Einsatzstelle am richtigen Einsatzort weiterzuleiten. Somit ist diese Dienstleistung sowohl ein Angebot für potenzielle Freiwillige als auch für gemeinnützige Organisationen. Es sei betont, dass die Engagementberatung im ZAB durch freiwillig Engagierte besetzt ist, die diese Tätigkeit mit hoher Professionalität ausüben.

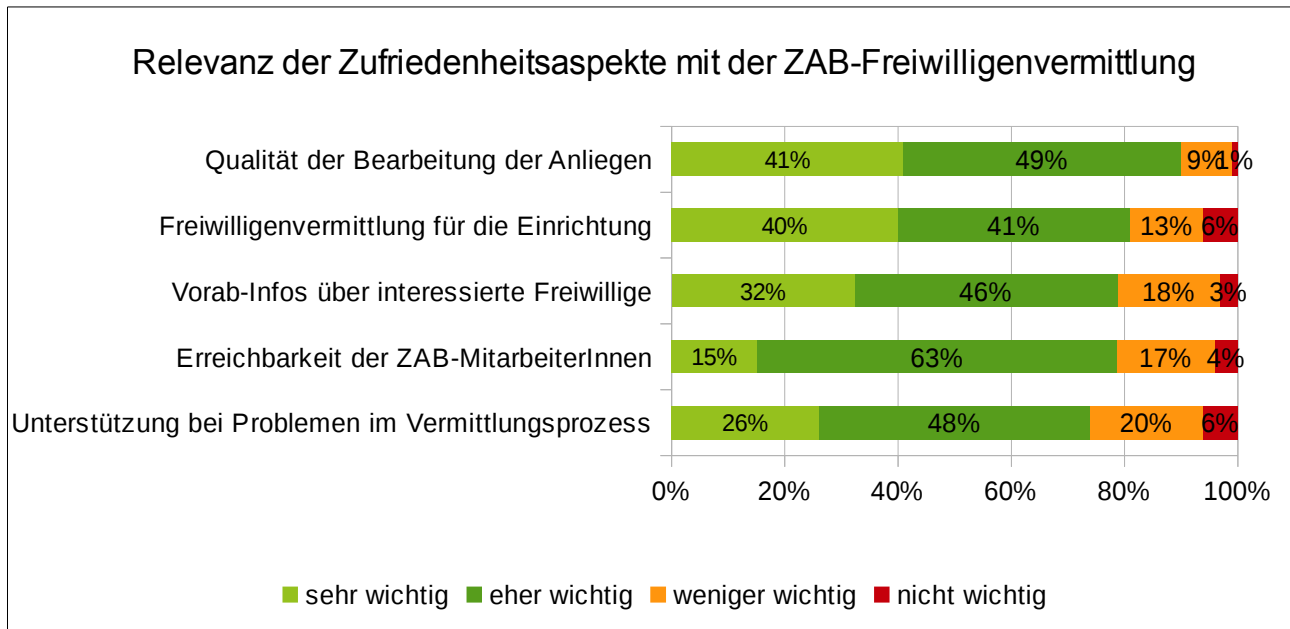
Im Zentrum dieser komprimierten Fassung stehen die Darstellungen der Zufriedenheit der Einsatzstellen mit der ZAB-Freiwilligenvermittlung sowie des qualitativen Vermittlungserfolges.

### 2.1 Zufriedenheit der Einsatzstellen mit der Arbeit der ZAB-Freiwilligenvermittlung

Die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung zeigen sich überwiegend zufrieden mit der Arbeit des ZAB. Da die Verteilungen sich sehr gleichen, ist davon auszugehen, dass in keinem der Felder übermäßiger Verbesserungsbedarf besteht. Trotzdem ist nicht von der Hand zu weisen, dass jeweils 4 bis 13 % weniger bis nicht zufrieden mit der Arbeit des ZAB sind. In dieser Hinsicht ist zu prüfen, wie das ZAB seine Leistungen noch nachjustieren kann.



Hinsichtlich der Wichtigkeit verschiedener Aspekte der Freiwilligenvermittlung wird zunächst bestätigt, dass das ZAB als wichtiger Partner im Bereich Freiwilligenarbeit gesehen wird (insgesamt 81 % in Item „Freiwilligenvermittlung für die Einrichtung“). Das Ergebnis des Items „Unterstützung bei Problemen im Vermittlungsprozess“ gibt außerdem einen Hinweis auf mögliche Unterstützungsbedarfe.



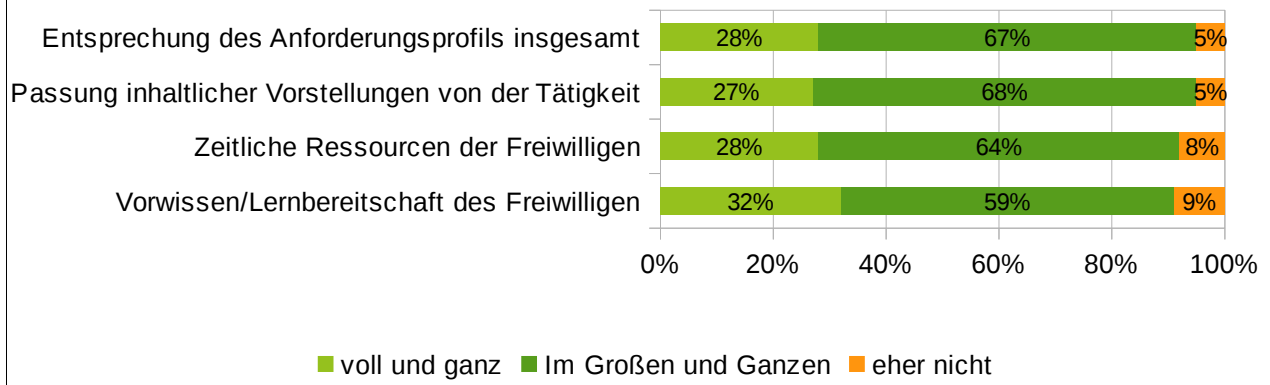
## 2.2 Zufriedenheit der Einsatzstellen mit den vermittelten Freiwilligen

Auch die Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermittelten Freiwilligen<sup>7</sup> ist erfreulich, bedenkt man, dass die vierte Kategorie „gar nicht“ kein einziges Mal gewählt wurde. Dies bestätigt, dass die ZAB-Freiwilligenvermittlung sorgfältige und qualitativ hochwertige Arbeit leistet und in den überwiegenden Fällen die richtigen InteressentInnen an die richtigen Stellen verweist. Trotzdem darf nicht übersehen werden, dass in allen vier Aspekten die Kategorie „Im Großen und Ganzen“ am stärksten vertreten ist. Dies zeigt, dass auch hier immer noch Luft nach oben ist. Andererseits muss bedacht werden, dass die Vermittlung von potenziellen Freiwilligen ein komplexes Unterfangen darstellt. So kann nicht gewährleistet werden, dass in einem Beratungsgespräch vollständig geklärt werden kann, inwieweit wirklich Interesse am Engagement besteht und die ausgewählten Einsatzstellen tatsächlich den Vorstellungen der InteressentInnen entsprechen. Genauso schwierig ist es abzuschätzen, welche Ansprüche die Einrichtungen an ihre Freiwilligen stellen. All das muss vor Ort abgestimmt werden und kann nicht nur über die Vermittlung gesichert sein.

<sup>7</sup> Hierfür wurde gefragt, inwieweit die vermittelten Freiwilligen dem Anforderungsprofil der Einsatzstellen in den abgefragten Aspekten entsprochen haben.



## Zufriedenheit der Einsatzstellen mit den vermittelten Freiwilligen

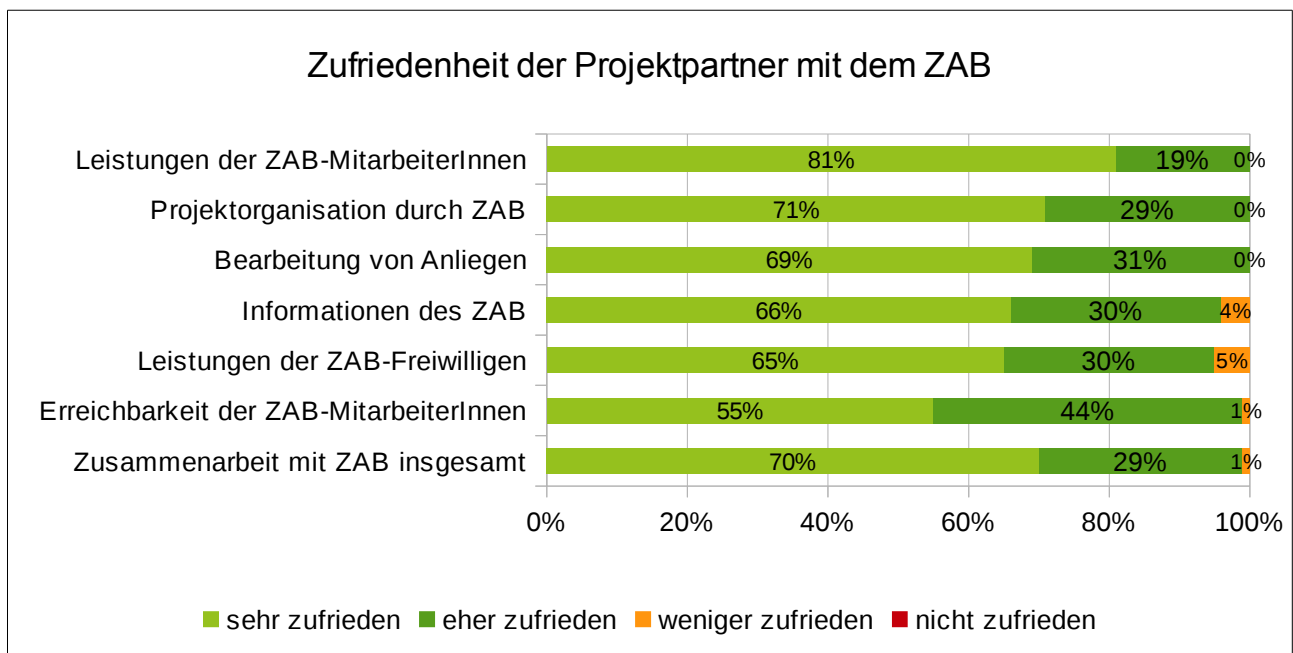


### 3. Ergebnisse der ZAB-Befragung der Projektpartner des ZAB

Mit Projektpartnern sind die Organisationen gemeint, die für die eigenen Projekte des ZAB mit diesem kooperieren. Hierunter sind sowohl Einsatzorte zu verstehen, in die auch Freiwillige vermittelt werden oder die selbst mit den Freiwilligen arbeiten (z. B. im Falle der Kindertagesstätten-Projekte), als auch Einrichtungen, die einen strukturellen Beitrag zu den Projekten liefern (z. B. zur Verfügung gestellte Räume oder Geldgeber für Projekte). Da also einige Projektpartner selbst an der Betreuung und Unterstützung von Freiwilligen mitwirken, waren viele der Fragen angelehnt an die Befragung der Einsatzstellen, um Vergleichbarkeit zu schaffen. Durch Filterfragen<sup>8</sup> wurde verhindert, dass Projektpartner ohne direkten Kontakt zu Freiwilligen diesbezügliche Fragen zu beantworten hatten. Die sich daraus ergebende unterschiedliche Anzahl an Befragten, die jeweils auf die Fragen geantwortet haben, wurde auch hier in der Auswertung berücksichtigt.

#### 3.1 Zufriedenheit der Projektpartner mit der Zusammenarbeit mit dem ZAB

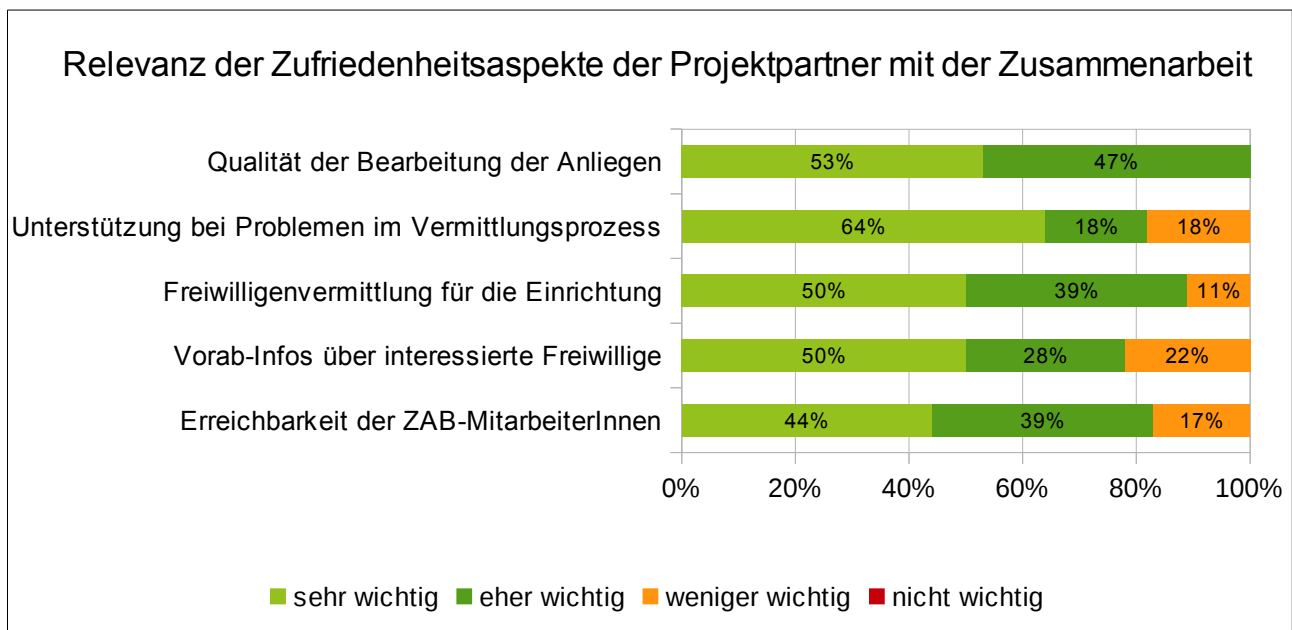
Auch die Projektpartner zeigen sich als zufriedene Gruppe. Während die Projektorganisation, die Leistungen der ZAB-MitarbeiterInnen sowie die Bearbeitung von Anliegen volle Zufriedenheit erreichte, sind es in den anderen Aspekten nur 1 bis 5 Prozent der befragten Einrichtungen, die sich eine Verbesserung wünschen würden. Beachtlich ist außerdem, dass in allen sieben Aspekten die Kategorie „sehr zufrieden“ am häufigsten gewählt wurde.



<sup>8</sup> Z. B. „Arbeiten Sie selbst in Ihrer Einrichtung mit Freiwilligen zusammen?“

Hinsichtlich des Informationsflusses wurden die Projektpartner außerdem gefragt, inwiefern sie die Informationen rechtzeitig erhielten (Antwortmöglichkeiten: immer – teils – selten). 76 % der Befragten gaben an, diese immer rechtzeitig zu erhalten und 19 % bekamen sie teils rechtzeitig. Nur 4 % gaben hier die Kategorie „selten“ an. In Kombination mit dem Ergebnis, dass wiederum 4 % der Projektpartner weniger zufrieden mit den Informationen über das gemeinsame Projekt sind, sollte diesbezüglich nachgeforscht werden, wie dieser Aspekt verbessert werden könnte, da der Informationsfluss, besonders im Rahmen von Kooperationen, einen hohen Stellenwert einnimmt.

Die Projektpartner, die im Rahmen gemeinsamer Projekte Freiwillige über das ZAB vermittelt bekommen, zeigen außerdem eine hohe Sensibilität für die Wichtigkeit der Aspekte in Bezug auf die Zusammenarbeit. So wurde kein Item als unwichtig ausgewiesen. Auch hier sollte beachtet werden, dass die Kategorie „sehr wichtig“ am häufigsten gewählt wurde.



### 3.2 Zufriedenheit der Projektpartner mit den Freiwilligen im Projekt

Auch mit den vermittelten Freiwilligen zeigen sich die befragten Projektpartner zufrieden.<sup>9</sup> Nur die zeitlichen Vorstellungen sowie das Vorwissen der Freiwilligen könnten in manchen Fällen noch exakter abgestimmt sein. Trotzdem ist auch in dieser Abfrage die beste Kategorie „entspricht unseren Vorstellungen voll und ganz“ am häufigsten gewählt worden. Das lässt vermuten, dass die Vermittlung für die Einrichtungen, die mit ZAB-Projekten kooperieren, insgesamt leichter fällt, da

<sup>9</sup> Hierfür wurde gefragt, inwieweit die vermittelten Freiwilligen dem Anforderungsprofil der Einsatzstellen in den abgefragten Aspekten entsprochen haben.

die Voraussetzungen für deren Einsatzstellen klarer sind, wodurch eine Passung zwischen InteressentIn und Einsatzort besser möglich ist.

