

Ergebnisse der ZAB-Umfrage 2019

Alle drei Jahre erfolgt im Zentrum Aktiver Bürger (ZAB) eine Evaluation hinsichtlich der Qualität der eigenen Arbeit. Hierzu werden die aktiven Freiwilligen, die Projektpartner und die externen Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung befragt, um deren Meinungen und Anregungen einzuholen. Im November 2019 war es wieder soweit, im Falle der Freiwilligen und Projektpartner bereits zum sechsten Mal, im Falle der Einsatzorte zum dritten Mal.

Den Schwerpunkt dieser Befragungen bildet grundsätzlich die Abfrage der Zufriedenheit mit dem ZAB als Projektplattform, Freiwilligenagentur und Kooperationspartner sowie die Erhebung der sozialen bzw. strukturellen Zusammensetzung der Befragungsgruppen. Zusätzlich steht im Falle der Freiwilligen das Thema Anerkennungskultur im Fokus und in Bezug auf die befragten Organisationen (Projektpartner sowie Einsatzorte) wird in Erfahrung gebracht, inwiefern Bedarf im Hinblick auf die Unterstützung und Beratung rund um das Thema Freiwilligenmanagement besteht.

Die Datenerhebung wurde erneut und damit zum zweiten Mal überwiegend auf elektronischem Wege mithilfe des kostenlosen Online-Umfrage-Tools „LimeSurvey“ durchgeführt. Die Ausnahme bilden in erster Linie aktive Freiwillige, die Post auf postalischem Weg bevorzugen. Bis auf ein paar kleinere Verbesserungen wurden die Fragebögen von 2016 beibehalten. Auf diese Weise konnte eine gute Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der letzten Evaluation gesichert werden. Allerdings wurden die einrichtungsbezogenen Befragungsgruppen dieses Mal grundsätzlich gesondert ausgewertet. So wurden die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung als eigene Befragungsgruppe behandelt und die Projektpartner erfuhren im Rahmen der Auswertung eine weitere Aufteilung in zwei Untergruppen: Einerseits in Projektpartner, die im Sinne von Einsatzorten aktiv mit Freiwilligen des ZAB zusammenarbeiten; andererseits in Kooperationspartner, die die Rahmenbedingungen und Infrastruktur-Aspekte von ZAB-Projekten unterstützen, ohne direkt mit Freiwilligen zu arbeiten.

Die Rücklaufquoten für die Befragungsgruppen waren zufriedenstellend: Die Befragung der Freiwilligen erreichte einen Rücklauf von 52,2 % (237 Teilnehmende bei 454 Einladungen), die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung erreichten 50,5 % (107 Teilnehmende bei 212 Einladungen) und die Projektpartner lagen bei einer Quote von 46,9 % (122 Teilnehmende bei 260 Einladungen). Durch die Onlinebefragung kam es teilweise zu einem Abbruch der Umfrage, 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 betraut, wobei das ZAB-Team, insbesondere Wolfgang Neumüller und die Freiwilligen des Büroteams des ZAB, maßgeblich an der Durchführung beteiligt war.

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-Evaluation

In seiner Funktion als Projektplattform steht die Betreuung der freiwillig engagierten Menschen sowie eine gelungene Zusammenarbeit auf Augenhöhe zwischen allen Beteiligten im Mittelpunkt des Zentrums Aktiver Bürger. Dabei geht es v.a. um eine Sicherstellung der notwendigen Rahmenbedingungen für bürgerschaftliches Engagement. So wird dafür gesorgt, dass die verfolgten freiwilligen Tätigkeiten erfüllend sind und den Mehrwert für die BürgerInnen haben, den sie sich wünschen. Damit geht auch eine gut funktionierende Anerkennungskultur einher, um die Freiwilligkeit durch ernst gemeinte Wertschätzung in verschiedensten Formen zu honorieren.

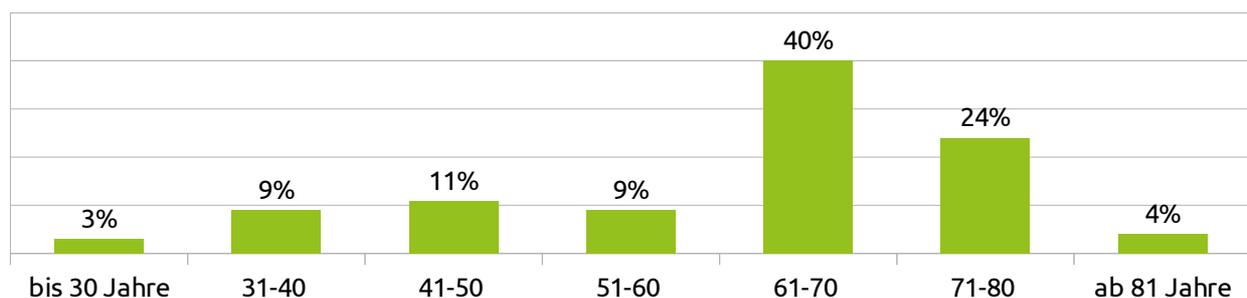
Diese Aspekte wurden deshalb erneut in den Mittelpunkt der Freiwilligen-Befragung gestellt. Sowohl die Zufriedenheit mit diversen Aspekten als auch deren Relevanz wurde abgefragt (1.3). Darüber hinaus wurde hinsichtlich der Freiwilligen, die sich an der Evaluation beteiligt haben, ein Überblick über deren Altersstruktur, die Geschlechterverteilung, die berufliche Situation sowie den Bildungsstand der Freiwilligen gewonnen (1.1). Darüber hinaus wurden die Motive für die Ausübung der freiwilligen Tätigkeit sowie der zeitliche Umfang des Engagements und die Dauer der Zugehörigkeit zum ZAB in Erfahrung gebracht (1.2).

1.1 Die soziale Zusammensetzung der befragten Freiwilligen

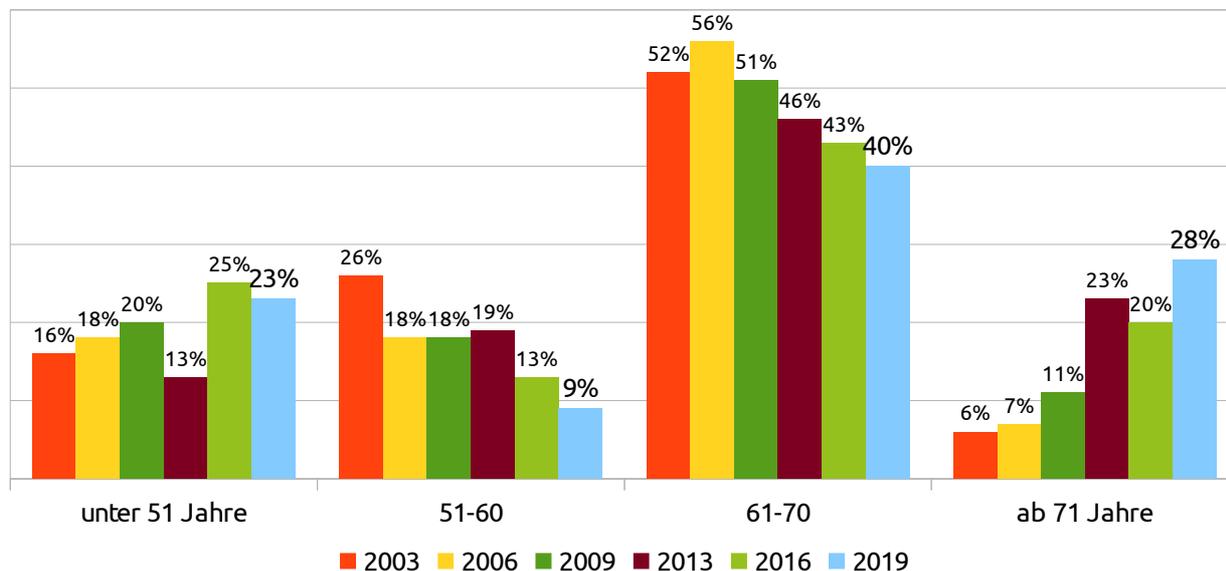
Weiterhin ist das weibliche Geschlecht im ZAB stärker vertreten und so auch bei der Evaluation: der Frauenanteil unter den Befragten liegt bei 74 %, die befragten Männer machen 26 % aus. Dies entspricht dem Geschlechterverhältnis der letzten beiden Evaluationen und unterscheidet sich von der realen Zusammensetzung der ZAB-Freiwilligen nur um zwei Prozent (Frauen insgesamt: 72 %; Männer insgesamt: 28 %). Das ist v.a. auf die Ausrichtung der im ZAB angesiedelten sozialen Projekte zurückzuführen, in denen Frauen grundsätzlich stärker vertreten sind als Männer.

Ähnlich gleichbleibend ist die Altersstruktur der befragten Freiwilligen, da die Gruppe der 61 bis 70 Jährigen erneut die am meisten vertretene Gruppe mit 40 % ist (2016: 43 %), gefolgt von den 71 bis 80 Jährigen mit 24 %. Gemeinsam mit den über 80 jährigen Freiwilligen machen die Älteren 68 % der Befragten aus. Hinsichtlich der Gruppen unter 61 Jahren nahmen nur die 31 bis 40 Jährigen im Vergleich zu 2016 um einen Prozentpunkt zu, während die Beteiligung der jüngeren Freiwilligen an der Evaluation insgesamt um 5 Prozentpunkte zurückging. Im Zeitvergleich ist erkennbar, dass es aber v.a. die Älteren über 71 Jahre sind, die sich zahlenmäßig erhöhten, was auf die steigende Gesundheit dieser Zielgruppe zurückzuführen sein dürfte.

Altersstruktur der Freiwilligen

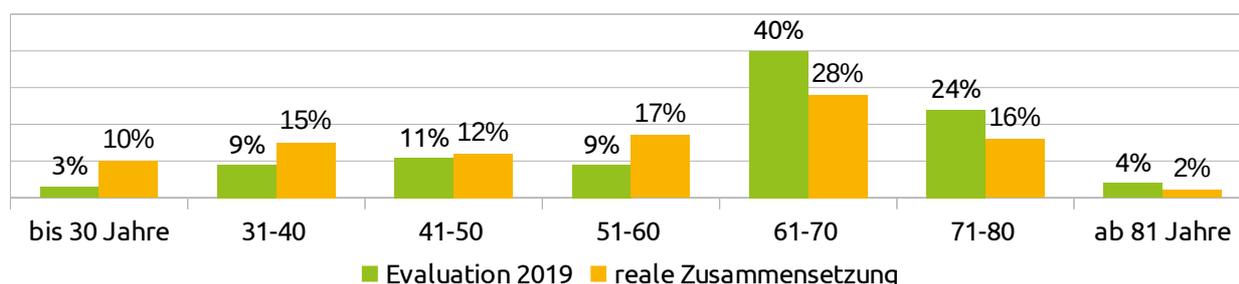


Zeitvergleich - Altersstruktur der ZAB-Freiwilligen



Im Abgleich mit der aktuellen realen Zusammensetzung¹ der ZAB-Freiwilligen stellt sich heraus, dass sich das Verhältnis zwischen Jüngeren und Älteren etwas anders darstellt, als es die Evaluationsergebnisse vermuten lassen. Denn tatsächlich sind insgesamt mehr Freiwillige unter 61 Jahren aktiv, als an der Evaluation beteiligt. So bilden die über 60 Jährigen insgesamt 46 % aller Freiwilligen, während die unter 61 Jährigen bei 54 % liegen. Die unter 41 Jährigen machen immerhin ein Viertel aus und die unter 51 Jährigen belaufen sich auf 37 %. Diese Altersgruppe ist also um 14 Prozentpunkte größer als in der Befragungsgruppe der Freiwilligen 2019:

Altersstruktur der Freiwilligen



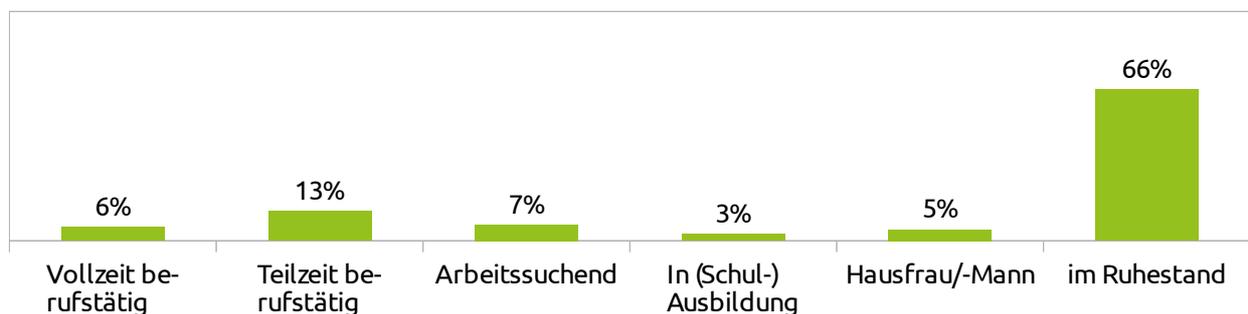
Bildungsabschlüsse der Freiwilligen

Genauso wie in der Evaluation 2016 ergibt sich hinsichtlich des Bildungsabschlusses eine ausgewogene Mischung zwischen mittel- und hochqualifizierten Freiwilligen,

¹ Allerdings liegen auch nicht für alle aktiven Freiwilligen die Geburtsdaten vor. Insgesamt listet das ZAB 563 Freiwillige. Für 447 Personen ist eine Altersangabe gegeben.

wenn man nach den Zahlen in Bezug auf den beruflichen Abschluss geht:² 31 % und damit fast ein Drittel gaben an, einen Fachhochschul- (12 %) oder Universitätsabschluss (19 %) zu haben. Knapp 33 % haben eine abgeschlossene Lehre oder Berufsausbildung (20 %) oder einen Fachschulabschluss (13 %). Stark unterrepräsentiert ist die Gruppe an Freiwilligen, die noch in (Schul-)Ausbildung ist oder keinen Schulabschluss hat. Erstere liegt bei einem halben Prozent und letztere ist gar nicht vertreten. Die realen Zahlen dürften allerdings anders aussehen. So sind zumindest fast 3 % aller aktiven Freiwilligen als SchülerInnen vermerkt. Nichtsdestotrotz könnten diese beiden Zielgruppen – SchülerInnen bzw. Studierende und Auszubildende sowie Bildungsbenachteiligte – aufgrund ihrer Unterrepräsentanz und zugunsten der Chancengerechtigkeit zukünftig stärker in den Blick genommen werden.

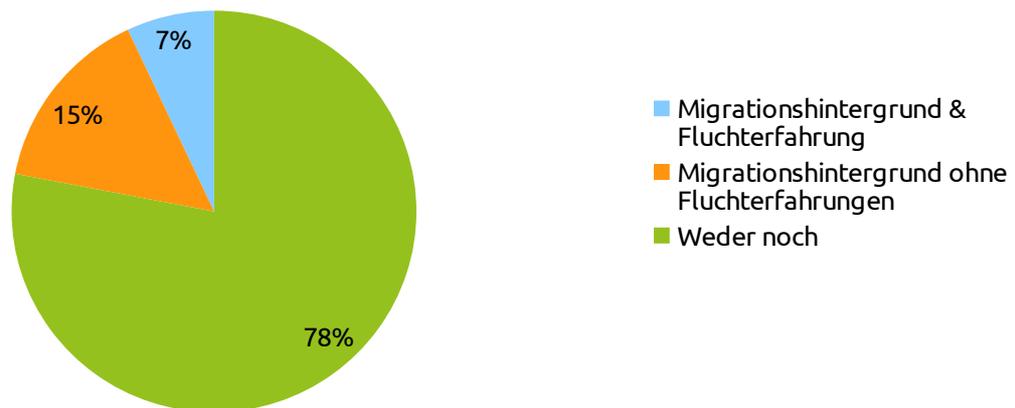
Aktuelle berufliche Situation der Freiwilligen



Die aktuelle berufliche Situation ist v.a. von Interesse, um zu sehen, inwieweit das freiwillige Engagement mit der Lohnarbeit konkurrieren muss. Da über die Hälfte der Befragten älter als 60 Jahre alt ist, befindet sich der Großteil (66 %) im Ruhestand. Lediglich 19 % der befragten Freiwilligen sind voll- oder teilzeitbeschäftigt. Rechnet man die Arbeitssuchenden hinzu, steht ein Viertel dem Arbeitsmarkt zur Verfügung. Im Vergleich zu 2016 hat sich die Zahl der RuheständlerInnen unter den Befragten damit um 5 Prozentpunkte erhöht, während der Anteil der Voll- und Teilzeitbeschäftigten um 6 Prozentpunkte gesunken ist. So sollte weiterhin über Strategien nachgedacht werden, wie berufstätige Menschen als Zielgruppe verstärkt gewonnen werden könnten. Nichtsdestotrotz ist es erfreulich, dass so viele Menschen ihre freie Zeit im Rahmen ihres Ruhestandes in die Projekte des ZAB investieren. Zumeist handelt es sich dabei um ein langfristig angelegtes Engagement, das mit einem Stundeneinsatz von mehr als 6 Stunden pro Monat einhergeht. Dieses Engagement Älterer ist für die Einsatzorte von großem Wert, weil es mit Verlässlichkeit und einem großen Schatz an Erfahrungswissen einhergeht.

2 Da in der Frage nach dem Bildungsabschluss eine Mehrfachnennung möglich war, ergeben die hier genannten Zahlen nicht 100 Prozent. Gleichzeitig ist nicht davon auszugehen, dass die hier Antwortenden alle auf sie zutreffende Angaben ankreuzten. Deshalb wurde die Präsentation auf die Berufsausbildung beschränkt, da die Zahlen für die Schulausbildung damit nicht in Einklang stehen.

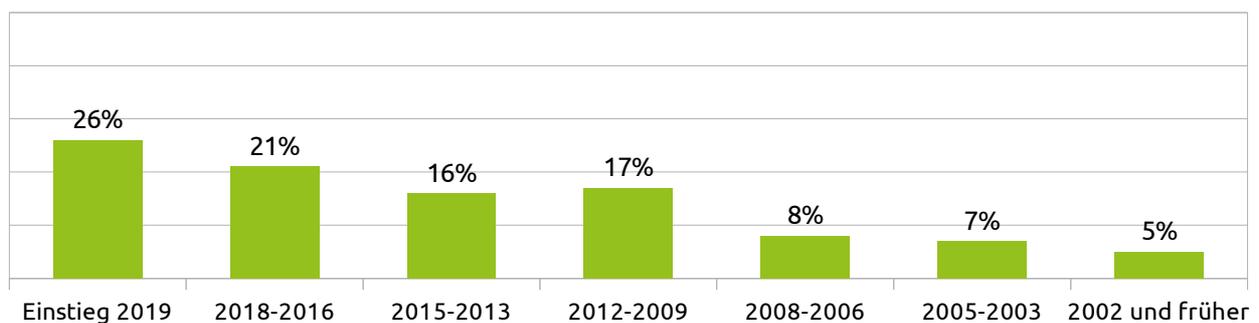
Abfrage Migrationshintergrund & Fluchterfahrungen



Auch in dieser Evaluation wurde wieder, und damit zum zweiten Mal, gefragt, inwiefern die Freiwilligen einen Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen haben. Im Vergleich zu den Zahlen von 2016 erhöhte sich der Anteil der befragten Zugewanderten mit Fluchterfahrungen um 3 Prozentpunkte und der Anteil Zugewanderten insgesamt um 5 Prozentpunkte. Auch hier würden die realen Zahlen vermutlich höher ausfallen, doch besteht für diese Zielgruppe im Falle von schriftlichen Befragungen meist das Problem der Sprachbarriere. Dennoch zeigt die leichte Steigerung, dass das ZAB immer mehr als integrationsfördernde Einrichtung genutzt wird, indem sich zugewanderte Personen in den Projekten freiwillig engagieren.

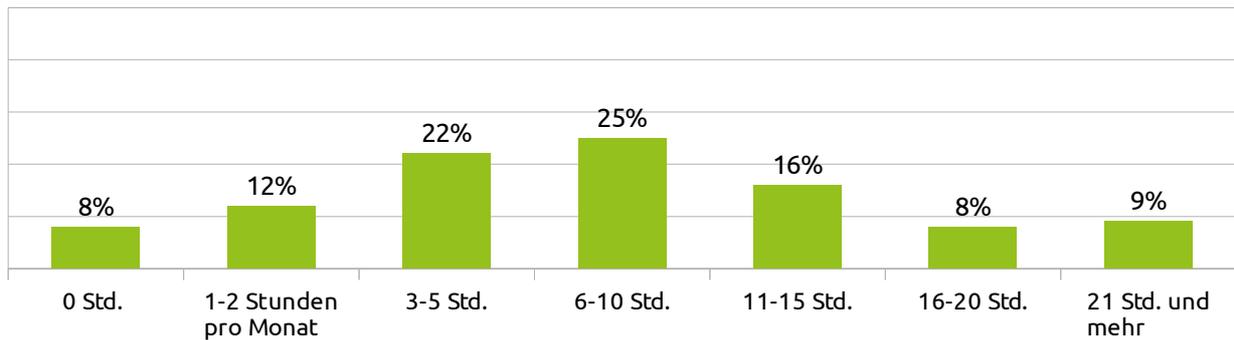
1.2 Zugehörigkeitsdauer – Engagementumfang – Motive für die freiwillige Tätigkeit

Zugehörigkeitsdauer der Freiwilligen



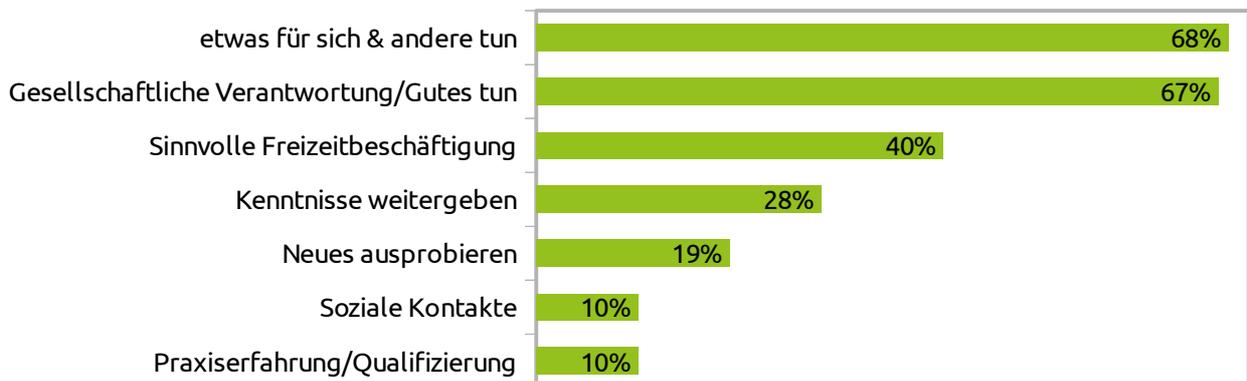
Die Zugehörigkeitsdauer der befragten Freiwilligen scheint sich im Vergleich zu der Befragung von 2016 wieder leicht erhöht zu haben. Damals war ein Drittel der Befragten (33 %) bereits fünf Jahre oder länger in den Projekten des ZAB aktiv, diesmal sind es 37 %. Dafür erhielt sich der starke Anstieg an neu gewonnenen Freiwilligen nicht ganz, der 2016 auf die Flüchtlingsthematik zurückgeführt werden konnte, die die Engagementbereitschaft der BürgerInnen deutlich förderte. So hatten in der letzten Evaluation 44 % der Befragten ihr Engagement zwischen 2016 und 2014 begonnen. Dies sind fast 15 % neue Freiwillige pro Jahr. Zwischen 2019 und 2016 ist dagegen von fast 12 % neu eingestiegener Ehrenamtlicher pro Jahr auszugehen.

Engagementumfang



Auch 2019 zeigt sich: die Freiwilligen des ZAB nehmen sich für ihr Engagement viel Zeit. 58 % der Befragten investieren pro Monat mehr als 5 Stunden in die freiwillige Tätigkeit. In einem Kommentar ist sogar die Rede von „60 bis 70 Stunden“.

Motive für freiwilliges Engagement



Hinsichtlich der Motive der Freiwilligen für ihr Engagement zeigen sich gegenüber den früheren Evaluationen nur leichte Veränderungen. In der Befragung von 2019 sind die Motive, etwas für sich und andere zu tun und dabei die Gesellschaft durch gute Taten zu unterstützen, ein weiteres Mal dominierend.³ Im Vergleich zu 2016 stieg ihr Anteil sogar noch einmal leicht an. Diese Beweggründe verdeutlichen, dass es den befragten Freiwilligen sowohl um die Unterstützung anderer als auch um das eigene Wohlbefinden geht. So blieb die eigene Freizeitgestaltung weiterhin auf Platz 3, wobei dieses Motiv um 6 Prozentpunkte zulegte. Die Weitergabe des eigenen Wissens war schon 2016 auf Platz 4, verlor aber 5 Prozentpunkte. Vergleicht man die Motivlagen der unter 51 Jährigen mit denen der über 50 Jährigen, zeigen sich zumindest für die hinteren Ränge Unterschiede: so nutzen die Jüngeren das freiwillige Engagement mehr als Möglichkeit zur Praxiserfahrung und Weiterqualifizierung (24 % vs. 3 %), um Neues auszuprobieren (22% vs. 17 %) sowie zum Aufbau neuer Bekanntschaften (11 % vs. 9 %). Dagegen geht es den Älteren mehr um die Freizeitgestaltung (46 % vs. 26 %).

³ Die Motive wurden als Mehrfachnennung abgefragt, da die drei am stärksten zutreffenden Motiven ausgewählt werden sollten. Deshalb weisen die einzelnen Prozentangaben in der Grafik den Anteil der 237 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

Anerkennung im freiwilligen Engagement ist das Medium, mit dem der ideelle Wert dieser Tätigkeiten ausgedrückt werden kann. Sie beginnt letztlich bereits bei gelungen organisierten Rahmenbedingungen, die dazu beitragen, dass die Ehrenamtlichen sich ganz auf ihre selbst gewählten Aufgaben konzentrieren können und einen Mehrwert für sich daraus ziehen können. Zu diesen Rahmenbedingungen gehören die Bereitstellung und Sicherung von Arbeitsmitteln, die Möglichkeit zum Auslagenersatz und die regelmäßige Weitergabe von wichtigen Informationen, ein passendes Fortbildungsangebot zur Förderung der Kompetenzen für das gewählte Engagement, die Möglichkeit zu hauptamtlicher Betreuung sowie die Sicherstellung von Mitgestaltungsmöglichkeiten innerhalb der Projekte.

Hinzu kommen verschiedene typische Formen der Anerkennung, die in einer gut funktionierenden Freiwilligenorganisation zur Anerkennungskultur gehören sollten und auch in den Projekten des ZAB gängige Praxis sind. Darunter fallen Anlässe zur Geselligkeit (Feste, Gruppentreffen zum Austausch, Ausflüge), die Förderung öffentlicher Anerkennung durch eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit und öffentliche Ehrungen wie z.B. durch Engagementpreise sowie die Möglichkeit zur Ausstellung von Zertifikaten sowohl für das Ehrenamt an sich wie auch für die besuchten Fortbildungen. Ein weiterer Aspekt ist die Anerkennung der Freiwilligen durch die Projektgruppe an sich, die für Freiwillige ebenfalls 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.

All diese Aspekte wurden hinsichtlich ihrer Zufriedenheit und ihrer Relevanz für die Freiwilligen abgefragt. Die Ergebnisse hierzu werden jeweils vergleichend und gegenübergestellt präsentiert, soweit ein Äquivalent gegeben war.⁴ Dabei erfolgt eine thematische Einteilung in drei Bereiche, indem die Rahmenbedingungen, die Formen der Anerkennung sowie Aspekte des sozialen Miteinanders⁵ jeweils zusammengefasst präsentiert werden. Neben einer Vierer-Skala konnten die Befragten „Betrifft mich nicht“ und „Keine Angabe“ als Antwort wählen. Die Ergebnisse für diese zusätzlichen Antwortmöglichkeiten werden allerdings nur ausgewiesen, wenn sie auffällig hoch ausfielen.⁶ Zu ihrer Bedeutung und Interpretation ist vorab zu sagen, dass „Betrifft mich nicht“ v.a. aussagt, dass keine Beurteilung eines Aspektes möglich ist, weil man im eigenen Engagementkontext kaum oder nie damit zu tun hat. „Keine Angabe“ kann dagegen doppeldeutig verstanden werden, denn hiermit 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

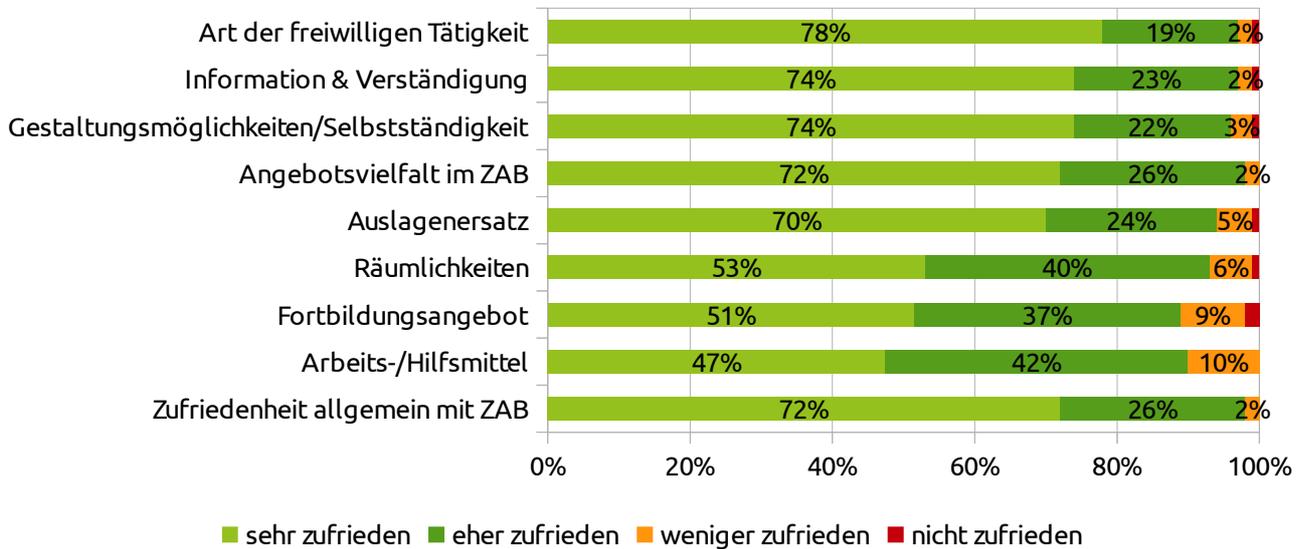
4 Um die Länge des Fragebogens nicht zu überstrapazieren, wurden ausgewählte Aspekte nicht auf beiden Seiten, also sowohl aufseiten der Zufriedenheit als auch aufseiten der Relevanz, aufgenommen.

5 Damit ist sowohl das soziale Miteinander in den Projektgruppen gemeint als auch im Rahmen der Betreuung bzw. des Kontakts mit Hauptamtlichen und Professionellen der Einsatzorte.

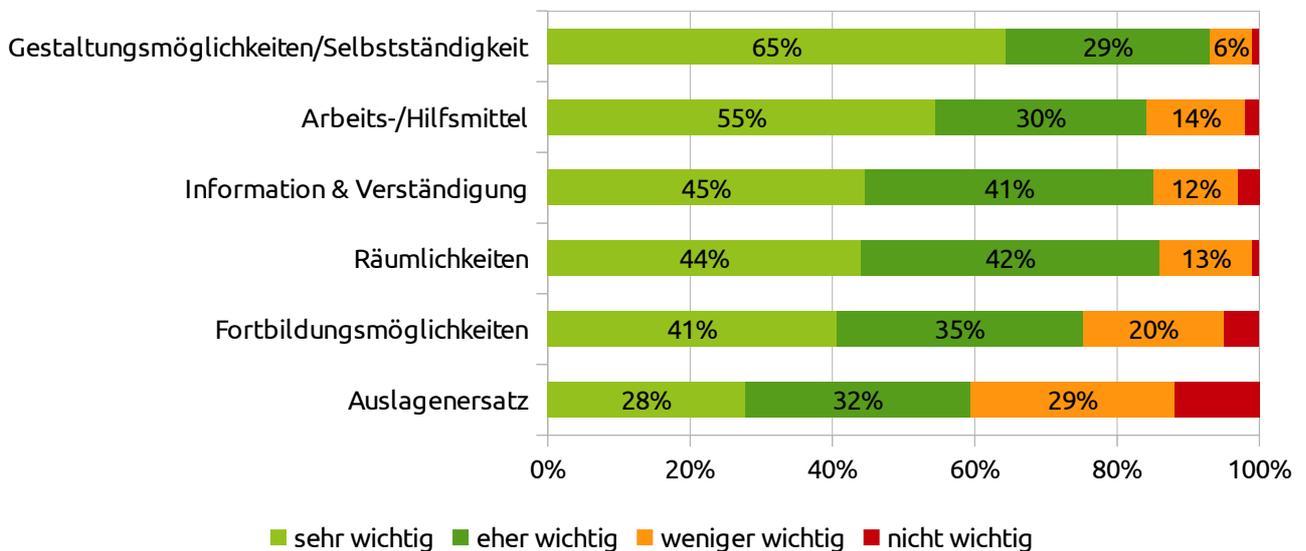
6 Die Zahlen für „Keine Angabe“ und „Betrifft mich nicht“ beziehen sich dann allerdings auf die Gesamtmenge der Freiwilligen (=237), die an der Befragung teilgenommen haben. Die Zahlen in den Grafiken beziehen sich dagegen nur auf diejenigen Befragten, die die jeweilige Frage mit einer der vier anderen Antwortmöglichkeiten gewählt haben, also auf die gültigen Prozentwerte.

genügend Erfahrungswerte zu dem jeweiligen Aspekt gesammelt werden konnten oder aber, wenn ein bestimmtes, tendenziell 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



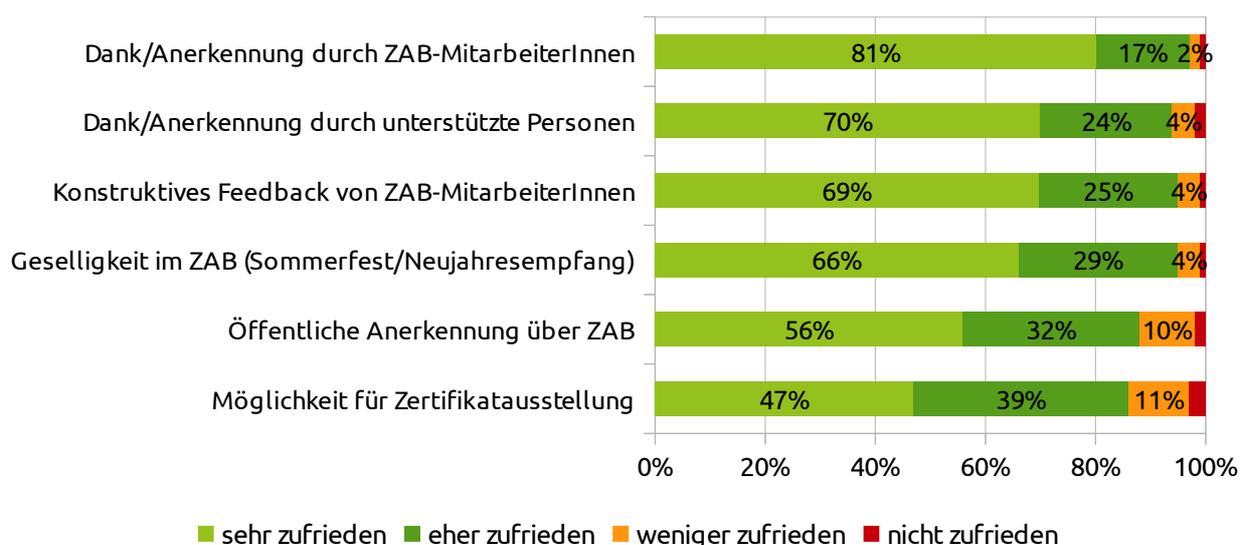
In Bezug auf die Rahmenbedingungen der Engagementprojekte des ZAB wird deutlich, dass die Freiwilligen weiterhin überwiegend sehr zufrieden sind und diese grundlegenden Aspekte als wichtig für sich erachten. Die anhaltend hohe Zufriedenheit unterstreicht die gleichbleibende hohe Qualität der Projektkoordination

sowie des Freiwilligenmanagements im ZAB. Wie in der Evaluation 2016 stellen die Ausstattung mit Arbeits- und Hilfsmitteln sowie die Räumlichkeiten, in denen das Engagement stattfindet, die einzigen Ausreißer dar. Zumindest die Arbeits- und Hilfsmittel haben aber auch einen vergleichsweise hohen Anteil in der Kategorie „Betrifft mich nicht“ (12 % bei Zufriedenheit; 11 % bei Relevanz). Zudem ist zu bedenken, dass diese Rahmenbedingungen häufig außerhalb des Einflussbereichs der ProjektkoordinatorInnen liegen, da das Engagement in den meisten Fällen nicht in den Räumlichkeiten des ZAB stattfindet und die Arbeits- und Hilfsmittel nicht immer durch das ZAB selbst bereitgestellt werden. Das ist dann der Fall, wenn das Engagement auf soziale Einrichtungen als Einsatzort angewiesen ist. Doch haben sich beide Aspekte hinsichtlich der Zufriedenheit leicht verbessert. Allerdings ist die Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot im Vergleich zu 2016 um 4 Prozentpunkte in den ersten beiden Antwortkategorien gesunken, wenngleich dieser Aspekt auch auf dem vorletzten Platz innerhalb der Relevanzabfrage rangiert. Hierzu wäre sinnvoll, in den Projektgruppen nachzufragen, worin die gesunkene Zufriedenheit begründet liegt und wie dies wieder verbessert werden kann.

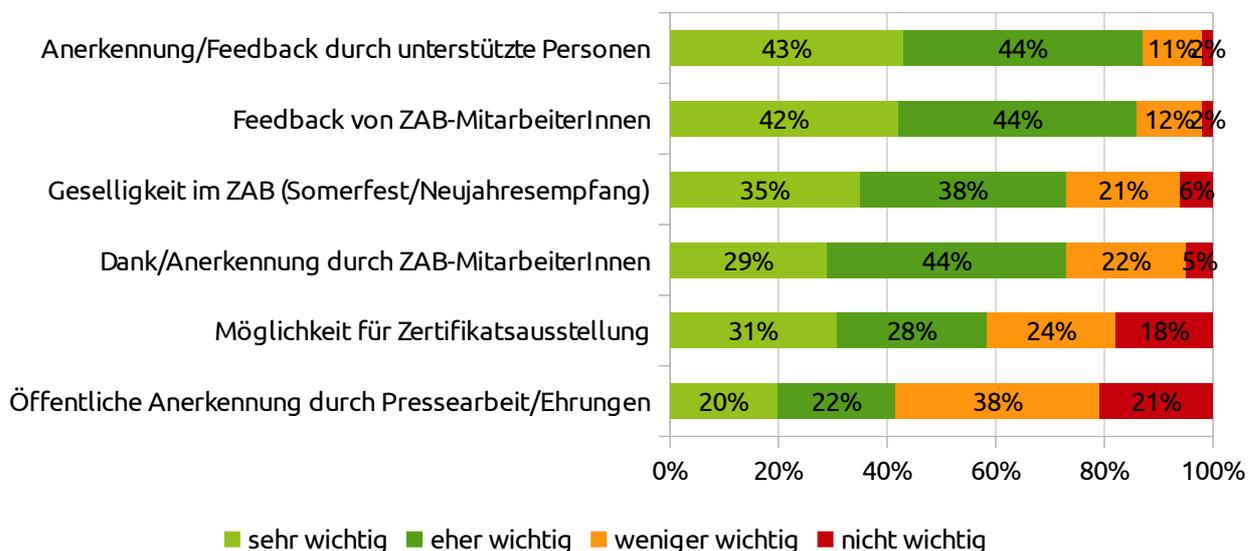
Die höchsten Quoten hinsichtlich der Antwortmöglichkeiten „keine Angabe“ (13 % bei Zufriedenheit; 8 % bei Relevanz) und „betrifft mich nicht“ (20 % bei Zufriedenheit; 14 % bei Relevanz) weist erneut die Rahmenbedingung des Auslagenersatzes auf. Auch hinsichtlich seiner Wichtigkeit rangiert dieser Aspekt auf dem letzten Platz. So wird diese Rahmenbedingung weiterhin nicht von der Mehrheit der Freiwilligen in Anspruch genommen. Unter denjenigen, die auf den Auslagenersatz zurückgreifen, ist die Zufriedenheit damit aber um 2 Prozentpunkte unter den ersten beiden Antwortmöglichkeiten gestiegen. Im Sinne der Chancengerechtigkeit ist diese Form der Anerkennung nicht zu unterschätzen, erleichtert sie weniger finanziell ausgestatteten Freiwilligen doch, ihrem Ehrenamt nachgehen zu können.

Die Zufriedenheit mit dem ZAB insgesamt ist im Vergleich zur Evaluation 2016 mit 98 % bei „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ sogar noch einmal um einen Prozentpunkt gestiegen. So scheint sich die Qualität der Arbeit im ZAB kontinuierlich zu erhöhen.

Zufriedenheitsabfrage Formen der Anerkennung



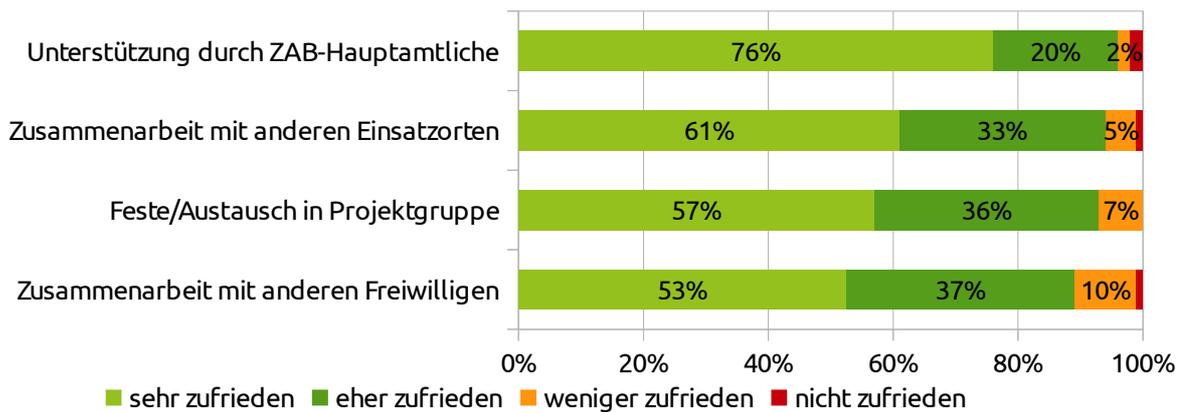
Relevanz von Formen der Anerkennung



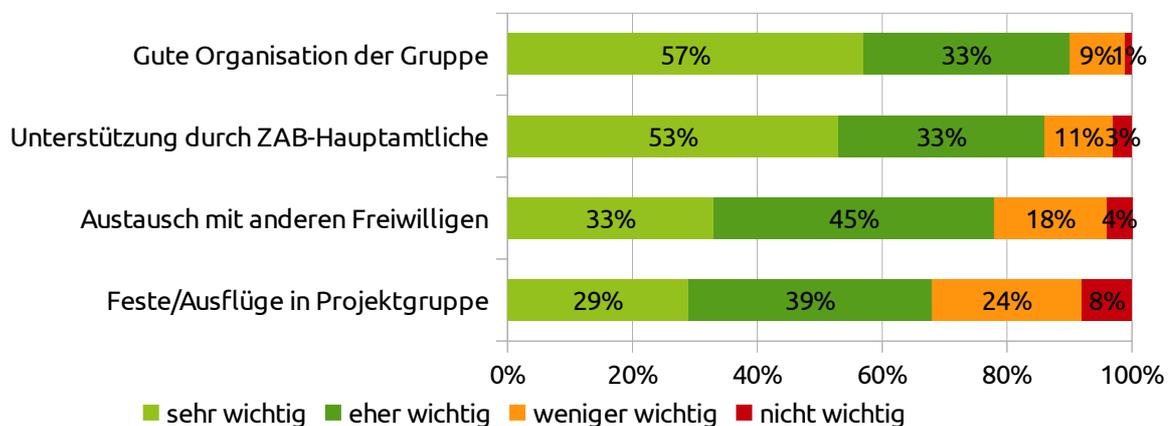
Auch mit den verschiedenen Anerkennungsformen sind die befragten Freiwilligen überwiegend zufrieden. Allein in Bezug auf die Anerkennung vonseiten der Personen, die durch das freiwillige Engagement Unterstützung erfahren, ist eine leichte Erhöhung der Unzufriedenheit erkennbar (3 Prozentpunkte mehr bei „weniger zufrieden“ als 2016). Im Hinblick auf diese Aspekte ist allerdings von Interesse, dass nur die Anerkennung der unterstützten Personen von nahezu allen Befragten beurteilt wurde, während bei den anderen genannten Formen der Anerkennung von 10 % bis hin zu knapp einem Viertel der Freiwilligen „keine Angabe“ oder „betrifft mich nicht“ gewählt wurde. Die Formen öffentlicher Anerkennung und die Zertifikatsausstellung stechen hierbei besonders heraus, indem sie, genauso wie bereits 2016, bei über 20 % in diesen zusätzlichen Antwortkategorien liegen. Da sie gleichzeitig sowohl hinsichtlich der Zufriedenheit als auch hinsichtlich der Relevanz das untere Ende des Rankings bilden, wäre es weiterhin von Interesse, inwiefern die Freiwilligen, die diese Anerkennungsformen nutzen, konkreten Verbesserungsbedarf sehen. Auch das könnte innerhalb der Projektgruppen nachgefragt werden.

Das andere zentrale Ergebnis ist: am wichtigsten und am meisten zufriedenstellend schneiden erneut die Formen der persönlichen und dankenden Anerkennung ab. Das untermauert den wertschätzenden und wohlwollenden menschlichen Umgang, der den Freiwilligen die berühmte Win-Win-Situation des Ehrenamts ermöglicht, indem sie sich als Person und in ihrer Leistung als wertvoll erfahren. Dies leisten v.a. die unterstützten Personen innerhalb des aktiven Engagements, aber auch die betreuenden Hauptamtlichen sind hierfür von großer Bedeutung.

Zufriedenheitsabfrage Aspekte des sozialen Miteinanders



Relevanz der Aspekte des sozialen Miteinanders



Das soziale Miteinander im Engagement reiht sich in die hohe Zufriedenheit der anderen abgefragten Aspekte ein. Weiterhin ist es insbesondere die hauptamtliche Unterstützung, die nur für 4 % der Freiwilligen verbesserungsbedürftig erscheint. Doch tatsächlich ist hinsichtlich dieses Bereichs für alle vier Aspekte eine leichte Verbesserung im Vergleich zu 2016 festzustellen. Besonders die Geselligkeit innerhalb der Projektgruppe hat sich um 8 Prozentpunkte in der Antwortkategorie „sehr zufrieden“ gesteigert und auch die Quoten in den Kategorien „Betrifft mich nicht“ und „Keine Angabe“ sind hier deutlich gesunken. So ist anzunehmen, dass die Formate innerhalb der Projektgruppen in den vergangenen drei Jahren in ihrer Qualität und Passung stiegen, mehr in Anspruch genommen wurden und der Gruppenzusammenhalt teilweise gestärkt werden konnte. Dieser Bedarf stellte eine Erkenntnis der letzten Evaluation dar, dem dementsprechend vonseiten der Hauptamtlichen erfolgreich Aufmerksamkeit geschenkt wurde. So sind auch die Organisation von Gruppenarbeit, der Austausch und die Geselligkeitsformate innerhalb der Projektgruppen im Vergleich zu 2016 wichtiger geworden.⁷

⁷ Steigerung in den Kategorien „sehr wichtig“ / „eher wichtig“: Austausch mit anderen Freiwilligen um 6 Prozentpunkte; Gute Organisation der Gruppe um einen Prozentpunkt; Geselligkeitsformate um 5 Prozentpunkte.

2. Ergebnisse der ZAB-Evaluation zu den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung

Eine der wichtigsten Aufgaben des Zentrums Aktiver Bürger in seiner Funktion als Freiwilligenagentur Nürnbergs ist die Kooperation mit den Einrichtungen, die auf das Angebot der Freiwilligenvermittlung zurückgreifen.

Die Freiwilligenvermittlung ist eine Dienstleistung für gemeinnützige Organisationen, die Bedarf an freiwillig engagierten BürgerInnen haben. Derlei Einrichtungen können ein Angebot i. S. einer Stellenausschreibung für Freiwillige in die Datenbank der ZAB-Freiwilligenvermittlung einstellen. Die Engagementberatung des ZAB stellt dann BürgerInnen, die sich freiwillig engagieren wollen, in einem Vermittlungsgespräch passende Angebote vor, die sie aus der Datenbank auswählen. Trifft diese Auswahl die individuellen Vorstellungen der InteressentIn, wird diese an den entsprechenden Einsatzort weitergeleitet. Im besten Fall entsteht hieraus ein aktives freiwilliges Engagement, das einen gemeldeten Bedarf in der jeweiligen Einrichtung deckt. Insofern ist diese Dienstleistung sowohl ein Angebot für potenzielle Freiwillige als auch für gemeinnützige Organisationen, die im ZAB von freiwillig Engagierten übernommen wird, die diese Tätigkeit mit hoher Professionalität ausüben. Um die Bedeutung des ZAB als Vermittlungsinstanz für Freiwillige sowie den Bedarf an Freiwilligen, aber auch dessen Deckung beurteilen zu können, wurden die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung (N=107) hinsichtlich der aktiv tätigen, der benötigten und der rekrutierten Ehrenamtlichen befragt. Hierbei interessierten immer die vergangenen drei Jahre, also der Zeitraum von 2017 bis 2019, um die Entwicklungen seit der letzten Evaluation 2016 in den Blick nehmen zu können. Daraus konnten verschiedene Kennzahlen und Quoten ermittelt werden, die im Folgenden präsentiert werden (siehe 2.1).

Neben dieser Vermittlungsfunktion hat das ZAB die zentrale Aufgabe, die Einsatzorte im Hinblick auf die Freiwilligenkoordination zu beraten und zu unterstützen. Dieses Angebot soll auch in Zukunft weiterhin ausgebaut werden, damit die Freiwilligen immer gesicherter auf ein Setting treffen, in dem sie ihre ehrenamtliche Tätigkeit reibungslos und mit Freude ausüben können. So wurde 2019 erneut der Unterstützungsbedarf der Einsatzorte abgefragt. Zudem wurden die strukturellen Rahmenbedingungen der Einsatzorte wie deren Größe, deren Personalstärke im Bereich Freiwilligenkoordination und gegebene Rahmenbedingungen für den Einsatz von Freiwilligen in Erfahrung gebracht. Hinzu kam eine Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der Freiwilligenvermittlung und die Generierung von Zahlen, die verraten, wie hoch der Vermittlungserfolg über die Dienstleistungen des ZAB war.

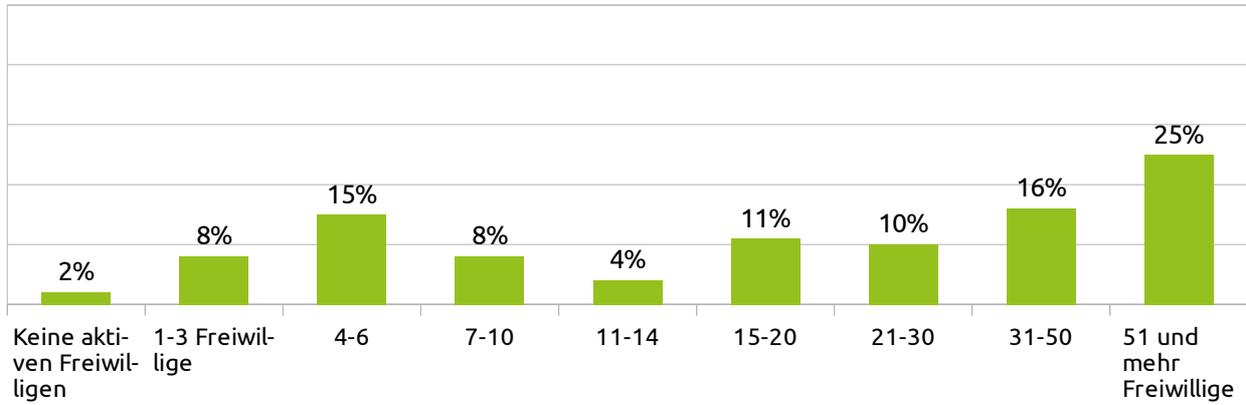
Der folgende Teilbericht teilt sich in drei Unterkapitel. Zunächst werden die strukturellen Angaben der befragten gemeinnützigen Organisationen rund um die Freiwilligen (N=107) vorgestellt (2.1). Daraufhin geht es um die Situation der Rahmenbedingungen vor Ort und um Aspekte des Vermittlungsprozesses an sich (2.2). Abschließend werden die Ergebnisse der Zufriedenheitsuntersuchung und der Abfrage des Beratungs- und Unterstützungsbedarfs präsentiert (2.3).

2.1 Ergebnisse rund um die Gewinnung von Freiwilligen

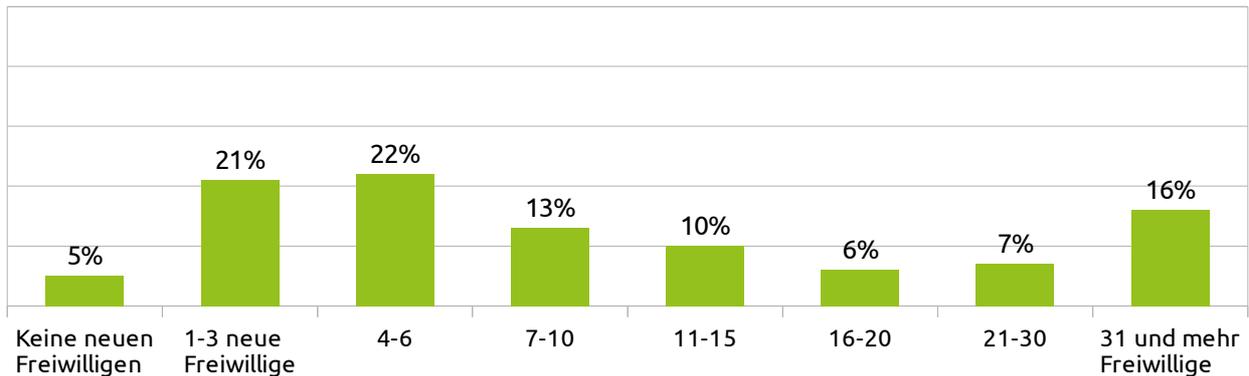
Mit dem Fokus auf die Funktion als Freiwilligenagentur interessiert in erster Linie, inwieweit die Freiwilligenvermittlung des ZAB eine wichtige Vermittlungsinstanz darstellt. So wurde unter anderem in Erfahrung gebracht, wie viele Freiwillige aktuell tätig sind, wie viele Freiwillige die Organisationen gern vermittelt bekommen hätten

und wie hoch die Zahl der tatsächlichen Vermittlungserfolge war. Auch wurde nachgefragt, wie viele der seit 2017 neu gewonnenen Freiwilligen über die ZAB-Freiwilligenvermittlung ermöglicht wurden:

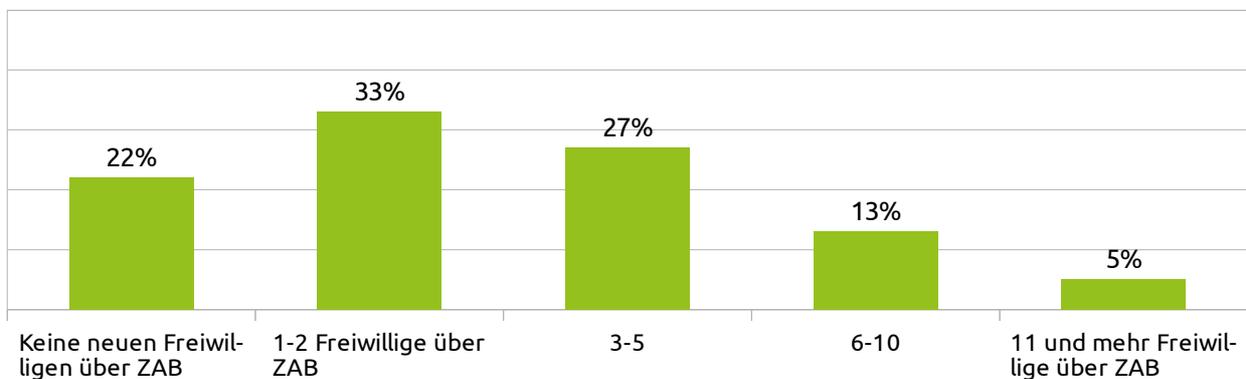
1. Aktuelle Anzahl an aktiven Freiwilligen pro Einsatzort



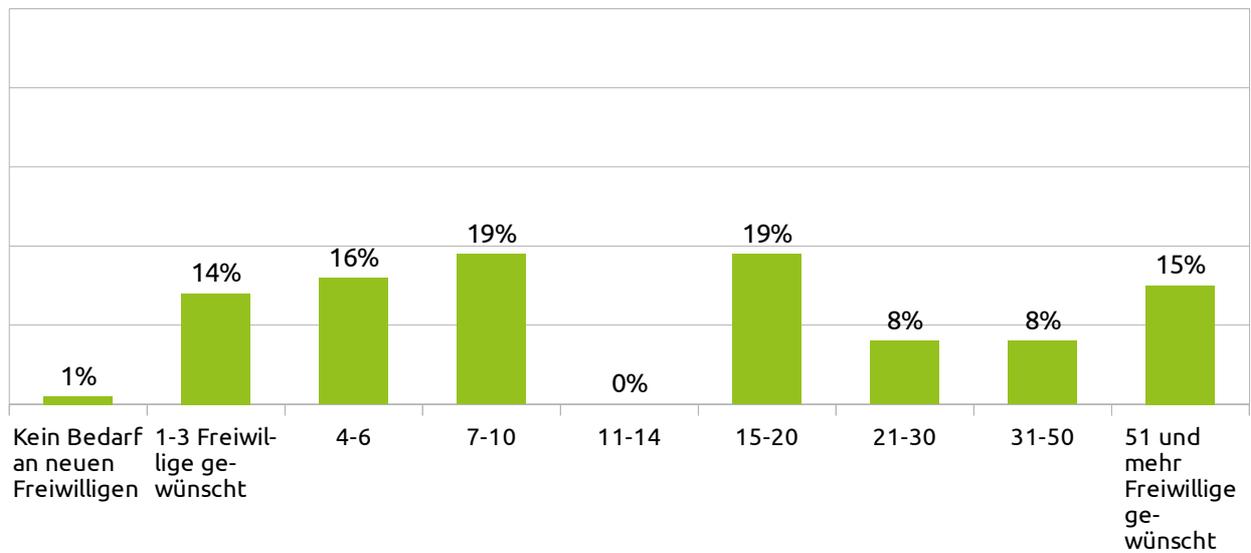
2. Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen seit 2017 pro Organisation



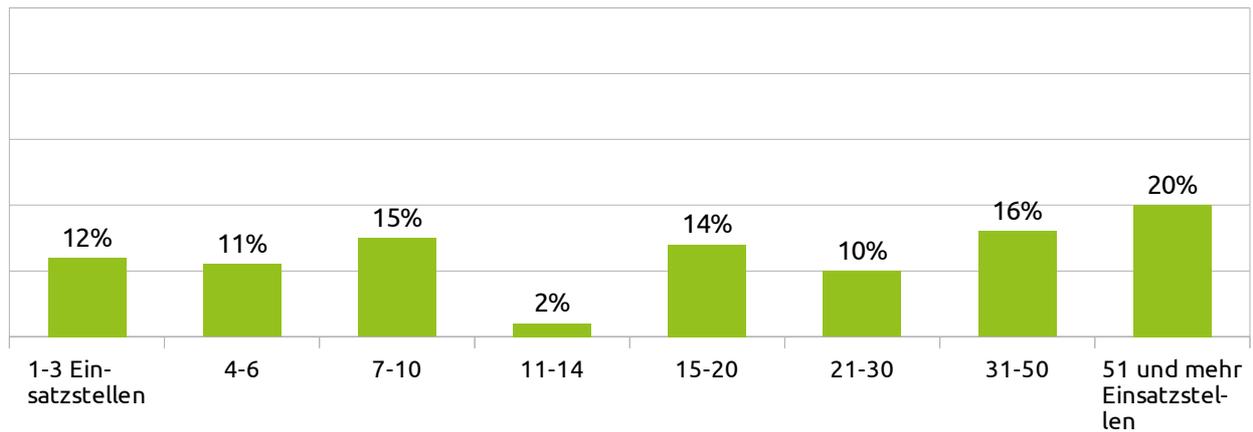
3. Anzahl der über das ZAB gewonnenen Freiwilligen seit 2017 pro Organisation



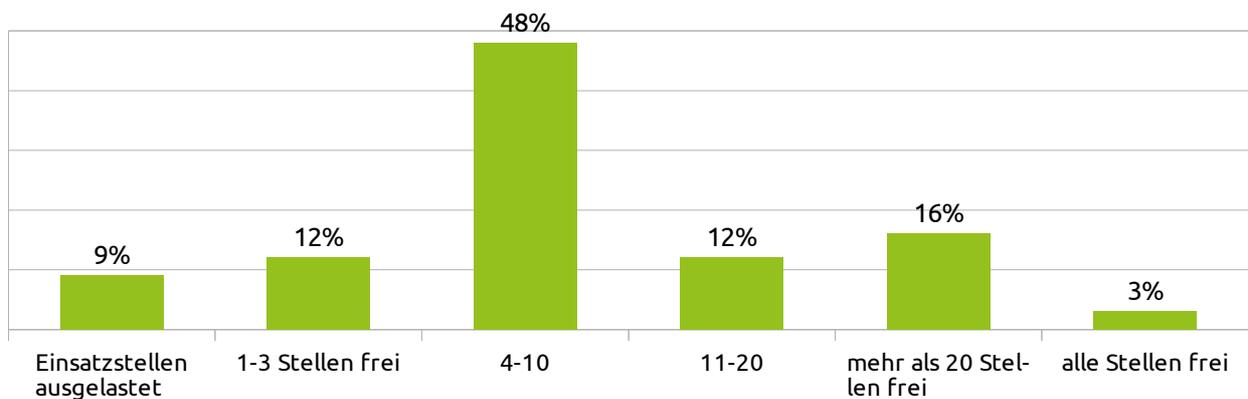
4. Anzahl der gewünschten Freiwilligen pro Organisation



5. Anzahl der gesamten Einsatzstellen pro Organisation



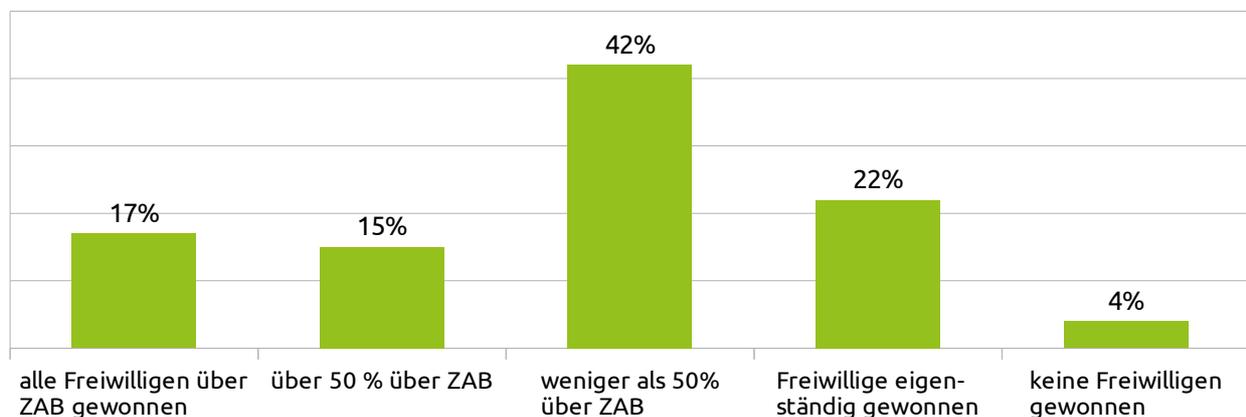
6. Auslastung der Einsatzstellen pro Organisation



Die präsentierten sechs Grafiken verdeutlichen zunächst, wie unterschiedlich groß die Organisationen sind, die über die Freiwilligenvermittlung bedient werden und wie unterschiedlich erfolgreich die Gewinnung von Freiwilligen ist. Dabei halten sich sehr große und verhältnismäßig kleine Einsatzorte die Waage, indem ein Viertel der befragten Einrichtungen mehr als 51 Freiwillige aufweist, während ein weiteres knappes Viertel von bis zu 6 ehrenamtlichen Kräften unterstützt wird (siehe 1. Grafik). Die Tatsache, dass 46 % der Organisationen zwischen 15 und 50 mögliche Einsatzstellen für Freiwillige anbieten (siehe 5. Grafik) und immerhin 37 % auch so viele Aktive in ihren Alltag einbinden (siehe 1. Grafik), ist ein Indiz dafür, dass der Einsatz von Freiwilligen unter den befragten Einrichtungen beachtlich ist. Insgesamt kommen diese Organisationen auf 19.238 aktive Freiwillige, wovon 12.000 allein von einem einzigen Verbund angegeben wurden. Mit Blick auf die Auslastung der Einsatzstellen wird darüber hinaus der immense Bedarf an Freiwilligen deutlich, da lediglich 9 % ihre Kapazitäten ausschöpfen können (siehe 6. Grafik).

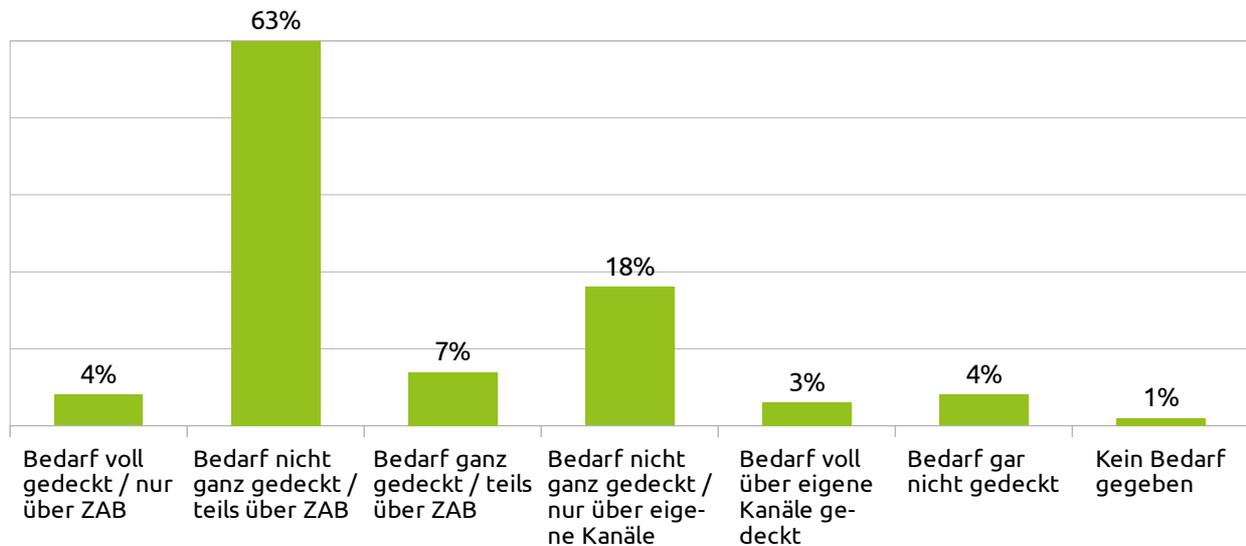
Insgesamt konnten seit 2017 3.641 Freiwillige gewonnen werden. Die höchste Nennung lag hier bei 450 neuen Ehrenamtlichen. Der Bedarf liegt bei insgesamt 4.474 Freiwilligen. Das bedeutet, dass immerhin 81 % des Bedarfs von den Einsatzorten gedeckt werden konnte. Das ZAB konnte hierzu mit 344 vermittelten Freiwilligen beitragen.⁸ In einem Fall wurden insgesamt rund 30 bürgerschaftlich Tätige über die Freiwilligenvermittlung gewonnen. Damit liegt der Anteil des ZAB an der Rekrutierung der Ehrenamtlichen seit 2017 bei knapp 10 %. Dies ist auf den ersten Blick ernüchternd, scheint diese Zahl an sich nicht sonderlich hoch zu sein. Doch bei dem hohen Bedarfsvolumen in der Nürnberger Engagementszene ist dieser Beitrag trotzdem nicht zu unterschätzen. So haben immerhin 78 % und damit mehr als dreiviertel der befragten Organisationen seit 2017 Freiwillige vonseiten des ZAB vermittelt bekommen.

Freiwilligengewinnung über ZAB



⁸ Im Vergleich zu den Ergebnissen von 2016 ist die Zahl der vermittelten Freiwilligen gesunken. Diese lag damals bei insgesamt 384 Vermittlungen. Doch kann angenommen werden, dass in den Jahren 2015/2016 aufgrund der Flüchtlingswelle mehr Menschen zu einem freiwilligen Engagement bereit waren und so auch die Freiwilligenvermittlung mehr in Anspruch genommen wurde, wodurch die gesunkene Zahl ein Stück weit relativiert werden kann.

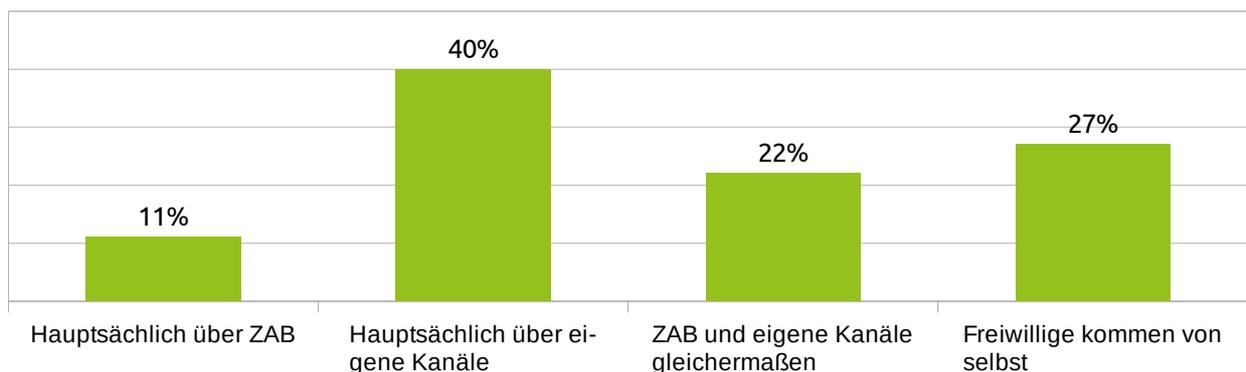
Bedarfsdeckung über ZAB vs. über eigene Kanäle der Organisationen



Die letzten beiden Grafiken veranschaulichen zusätzlich den Stellenwert der Freiwilligenvermittlung des ZAB als Rekrutierungsweg für die befragten Organisationen. Sie bestätigen das oben angesprochene Viertel unter den Einrichtungen, das seine Freiwilligen eigenständig gewinnt, aber auch die drei Viertel, die das ZAB als wichtige Stütze für diese Rekrutierungsaufgabe nutzen. Fast ein Drittel wird hierbei nahezu ausschließlich vonseiten des ZAB bedient.

Zusätzlich wurden die gemeinnützigen Organisationen in der Evaluation danach gefragt, wie sie ihre Freiwilligen in der Regel gewinnen. Dabei bestätigt sich wiederum das Viertel der vom ZAB weitgehend unabhängigen Einrichtungen, während genau ein Drittel die Freiwilligenvermittlung als zentralen Rekrutierungsweg zu nutzen scheint:

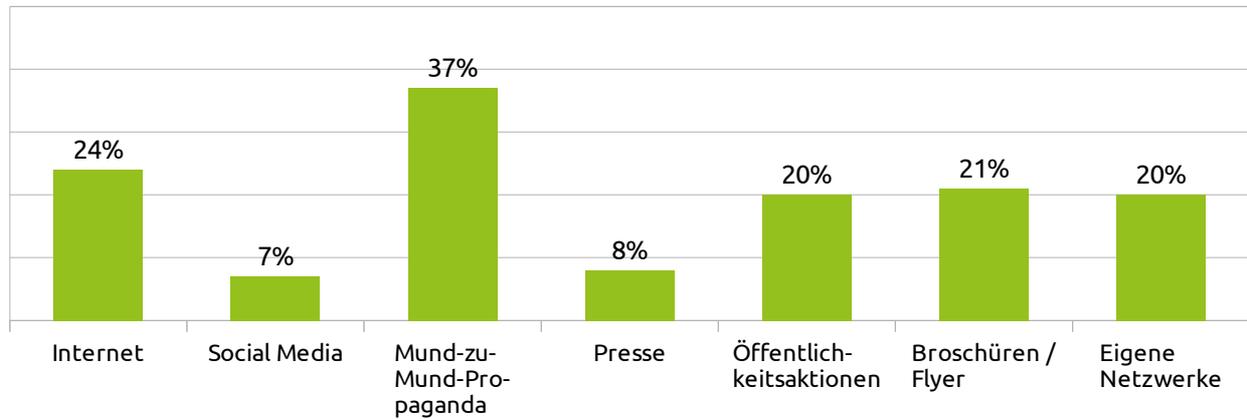
Übliche Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



Diejenigen, die angaben, dass sie Freiwillige hauptsächlich über eigene Kanäle gewinnen oder sich das ZAB und eigene Kanäle die Waage halten, wurden außerdem nach den für sie entscheidenden Rekrutierungswegen gefragt. Dabei zeigt sich im direkten Vergleich der einzelnen Kanäle, dass die Mundpropaganda immer noch am

wirksamsten ist:⁹

Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



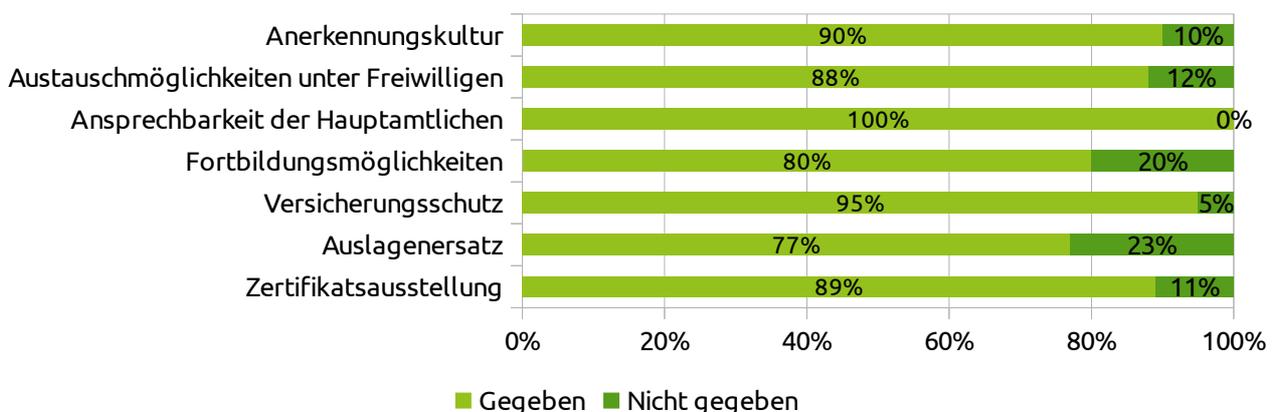
Allerdings lassen sich einerseits Internet und Social Media als digitale Kanäle sowie die Presse, Öffentlichkeitsaktionen und ausliegenden Broschüren bzw. Flyer als Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit zusammenfassen. Auf diese Weise ergibt sich ein anderes Bild hinsichtlich ihrer jeweiligen Wirksamkeit, da die Kanäle der Öffentlichkeitsarbeit so mit 49 % an der Spitze stehen und die digitalen Kanäle mit 31 % zwar auf dem dritten Platz rangieren, aber lediglich 6 Prozentpunkte hinter der Mundpropaganda liegen.

⁹ Hierbei handelt es sich wieder um eine mögliche Mehrfachantwort, sodass die Grafik nicht eine Verteilung von 100 % zeigt, sondern für jeden Kanal zur Gewinnung Freiwilliger der prozentuale Anteil aller Nennungen angegeben wird (N=107).

2.2 Rahmenbedingungen an den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung

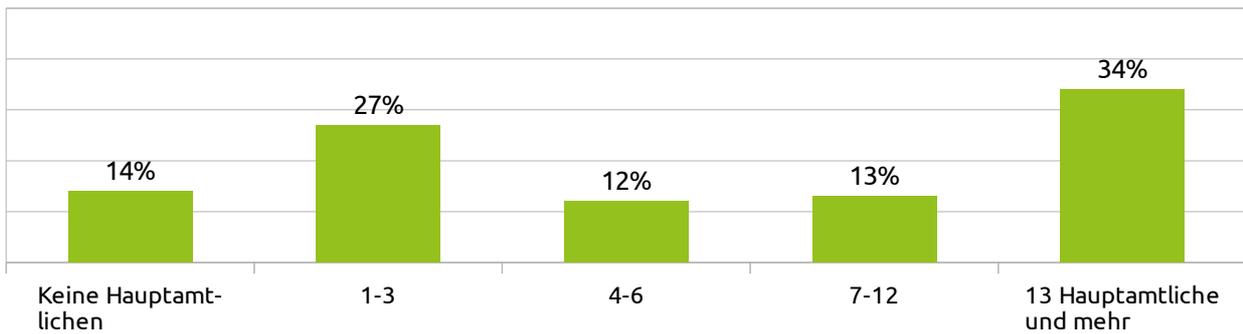
Wenn Freiwillige in ein Ehrenamt vermittelt werden, ist es für das ZAB von großer Bedeutung, dass bestimmte Rahmenbedingungen gegeben sind, die zu einem erfüllenden und Freude bereitenden Engagement beitragen. Die Evaluation bietet in dieser Hinsicht die Möglichkeit, sich über die Gegebenheiten an den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung ein Bild machen zu können. Auch über den Vermittlungsprozess an sich wurden verschiedene Informationen eingeholt. Die Ergebnisse hierzu werden im Folgenden präsentiert.

Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement

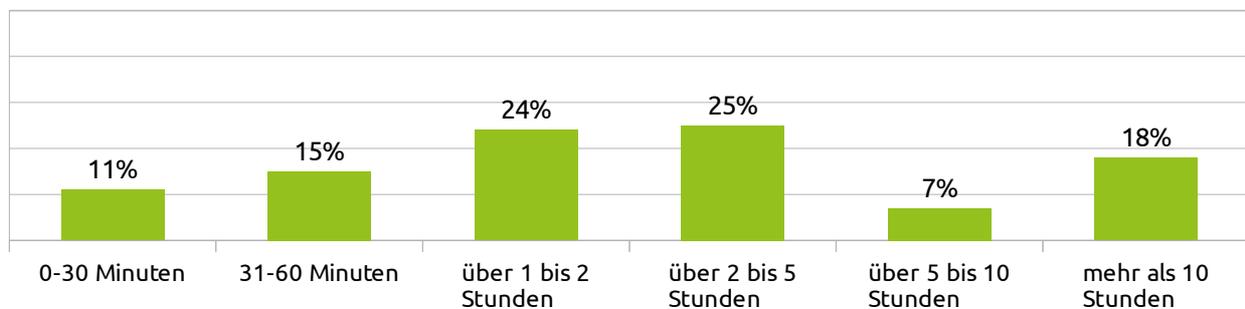


Die Ergebnisse hinsichtlich der abgefragten Rahmenbedingungen sind insgesamt gesehen sehr erfreulich, denn sie zeugen von einer hohen Qualität der Freiwilligenarbeit in den meisten der befragten gemeinnützigen Organisationen. Im Abgleich mit den Zahlen von 2016 ist eine fortschreitende Sensibilisierung für mehrere der abgefragten Aspekte zu vermuten, da sich die Zahlen in der Antwortkategorie „gegeben“ fast durchgängig erhöht haben. Besonders im Fall des Auslagenersatzes und der Zertifikatsausstellung ist eine beachtliche Steigerung von 7 (Auslagenersatz) und 19 (Zertifikate) Prozentpunkten zu verzeichnen. Dass nicht alle Rahmenbedingungen 100 Prozent erreichen, ist bei der Vielfalt der Einsatzorte und der damit verbundenen freiwilligen Tätigkeiten nachvollziehbar. So sind sicherlich nicht alle Einrichtungen mit den nötigen finanziellen Ressourcen ausgestattet, um einen Auslagenersatz, geldwerte Anerkennungsformen oder auch Fortbildungsangebote zu ermöglichen. Allerdings sollte eine immaterielle Anerkennungskultur und auch der Versicherungsschutz genauso zum Standard jedes Einsatzortes gehören, der von Freiwilligen unterstützt wird, wie die von allen gebotene Ansprechbarkeit von Hauptamtlichen bzw. KoordinatorInnen. Dahingehend ist zu überlegen, wie eine flächendeckende Sicherstellung dieser Rahmenbedingungen über die Freiwilligenvermittlung des ZAB unterstützt werden kann.

Anzahl der Hauptamtlichen vor Ort



Betreuungsumfang pro Woche



Die Zahlen zu den Hauptamtlichen der Einsatzorte untermauern noch einmal die angesprochene Vielfalt dieser Befragungsgruppe. Die zeitlichen Ressourcen, die wöchentlich für die Betreuung der Freiwilligen vorgesehen ist, scheinen sich im Vergleich zu 2016 noch einmal erhöht zu haben. Das Bewusstsein für diese Aufgabe scheint also anzuwachsen, wie auch die 100 % hinsichtlich der abgefragten Ansprechbarkeit als Rahmenbedingung für freiwilliges Engagement belegen. So planen mittlerweile 74 % und nicht mehr bloß 55 % der befragten Einrichtungen mehr als eine Stunde pro Woche für die Betreuung der Freiwilligen ein. Das unterstützt die These, dass viele der Einsatzorte an der Verbesserung ihrer Rahmenbedingungen für das freiwillige Engagement arbeiten. Dieser Eindruck wird durch das Ergebnis noch bekräftigt, das in Bezug auf die Nachfrage nach festen AnsprechpartnerInnen und FreiwilligenkoordinatorInnen erzielt wurde: So gab nur ein Prozent der Einsatzorte an, keine/n feste/n AnsprechpartnerIn für die Freiwilligen bestimmt zu haben, während 72 % und damit 10 Prozentpunkte mehr als 2016 feste AnsprechpartnerInnen für die Freiwilligen vorsehen. Allerdings sind die Zahlen hinsichtlich eingesetzter FreiwilligenkoordinatorInnen gesunken, was unter anderem sicherlich mit dem Rückbau der Flüchtlingshilfe zu tun haben dürfte: während 2016 fast ein Drittel der Einsatzorte FreiwilligenkoordinatorInnen eingestellt hatte, gilt das diesmal nur für insgesamt 28 %.¹⁰

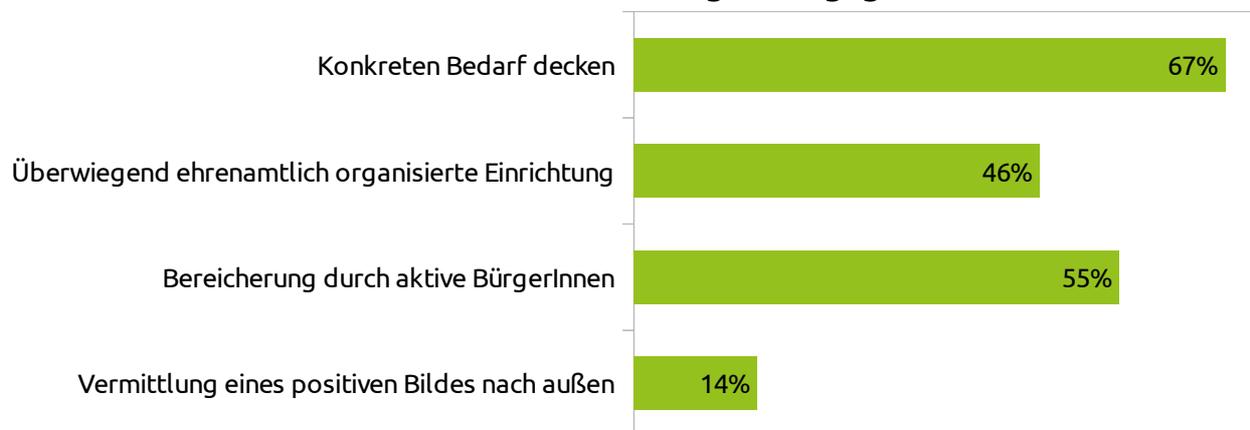
¹⁰ Eine/n FreiwilligenkoordinatorIn haben 17 %, mehrere FreiwilligenkoordinatorInnen haben 11 % der befragten Einsatzorte.

In Bezug auf den Vermittlungsprozess wurde nachgefragt, ob es Schwierigkeiten im Eingliederungsprozess der vermittelten Freiwilligen gab. Dies verneinten erfreulicherweise 84 %, was eine Steigerung um 10 Prozentpunkte im Vergleich zu 2016 (damals 74 %) darstellt. Die 16 %, die angaben, Schwierigkeiten begegnen zu müssen, berichten zum einen v.a. von falschen Vorstellungen der Freiwilligen im Hinblick auf die Handlungsmöglichkeiten. Zum anderen sind die Freiwilligen den Anforderungen manchmal nicht gewachsen, sei es im Hinblick auf eine aufwändige Einarbeitung und Fortbildung oder im Hinblick auf ihre individuellen Fähigkeiten, ihre Belastbarkeit oder ihre Zuverlässigkeit.

Des Weiteren wurde in Erfahrung gebracht, ob in den gemeinnützigen Organisationen neu einsteigende Freiwillige grundsätzlich danach gefragt werden, wie sie auf die Einrichtung resp. Einsatzstelle aufmerksam wurden. Diese Frage ist für das ZAB von Interesse, da die Vermittlungsleistung nur dann mit Sicherheit erkennbar wird, wenn den Einrichtungen bewusst gemacht wird, dass die Freiwilligen ihren Weg über die Engagementberatung des ZAB in die Einrichtung gefunden haben. Auch hier sind es 84 %, die diese Frage mit einem „Ja“ beantworten, während 16 % nicht abklären, wie die Freiwilligen auf die Einsatzstelle aufmerksam wurden. So könnte in dieser Hinsicht noch stärker vonseiten der Freiwilligenvermittlung dafür sensibilisiert werden, diese Klärung zur Routine werden zu lassen.

Darüber hinaus wurden die Motive, die die Einrichtungen zum Einsatz von Freiwilligen bewegen, in Erfahrung gebracht:¹¹

Motive der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung für den Einsatz von freiwilligem Engagement



Weiterhin decken die meisten der befragten Einrichtungen über den Einsatz Freiwilliger einen konkreten Bedarf innerhalb ihrer Arbeit. Interessant ist, dass die weiteren drei Motive dieses Mal häufiger gewählt wurden.¹² Da mehrere Motive gewählt werden konnten, ist davon auszugehen, dass neben der Bedarfsdeckung, die immer mit der Gefahr einer Instrumentalisierung von Freiwilligen einhergeht, ein klares

¹¹ 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=107).

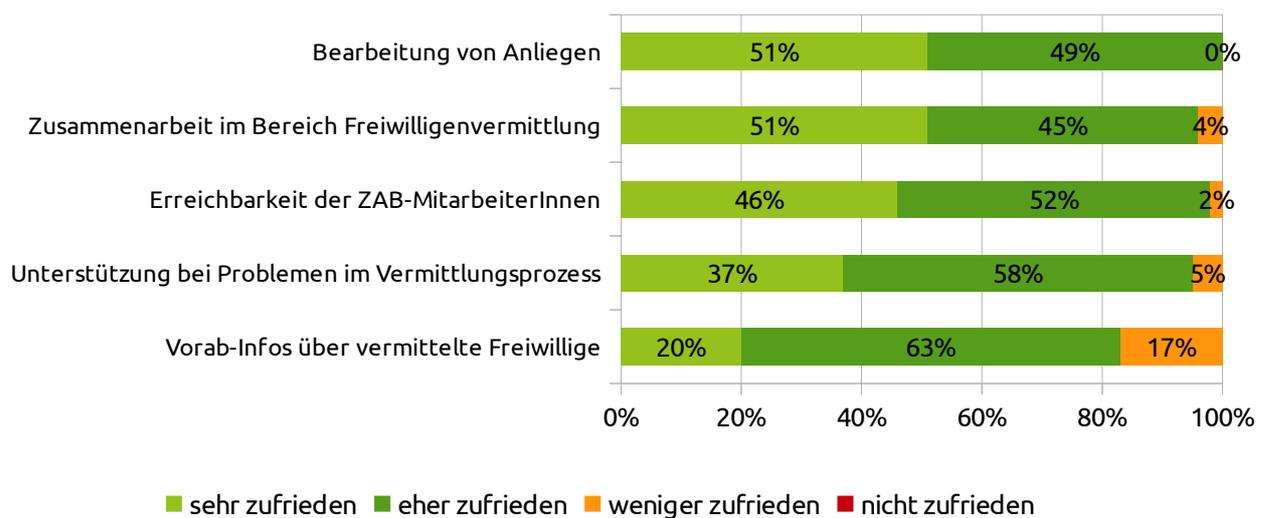
¹² „Überwiegend ehrenamtlich organisierte Einrichtung“ und „Vermittlung eines positiven Bildes nach außen“ Steigerung um 8 Prozentpunkte; „Bereicherung durch aktive BürgerInnen“ Steigerung um 19 Prozentpunkte.

Bewusstsein dafür besteht, dass die freiwillige Bereitschaft von BürgerInnen als hohes Gut anzusehen ist, das eine Bereicherung darstellt. So ist es besonders erfreulich, dass über die Hälfte der befragten Organisationen diesen Aspekt als zentrales Motiv angaben. Zusätzliche Kommentare, die hierbei vermerkt wurden, unterstützen diesen Eindruck. Beispiele hierfür sind: „Es bringt zusätzlich Leben in unser Haus“, „weil die Freiwilligen einen anderen Zugang zu Klienten/Patienten haben als Hauptberufliche“ oder „Ehrenamtliche sind unser diakonisches Plus“.

2.3 Zufriedenheitsuntersuchung und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte

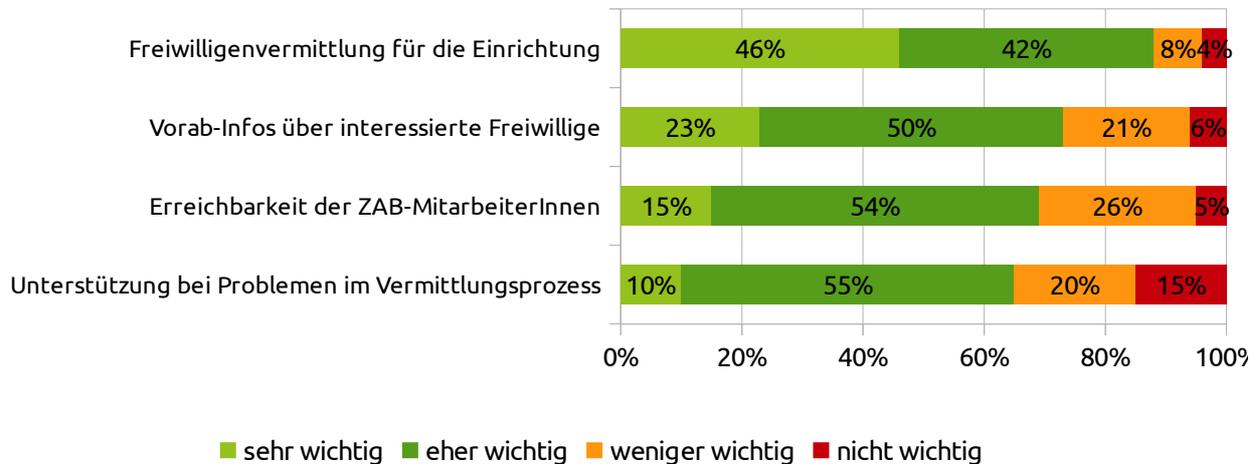
Die Zufriedenheitsuntersuchung sowie die Abfrage im Hinblick auf den Beratungs- und Unterstützungsbedarf der befragten Einsatzorte ist für die hauptamtliche Arbeit der Freiwilligenvermittlung besonders wichtig. Sie geben Hinweise darauf, inwieweit neben dem konkreten Vermittlungserfolg innerhalb der Zusammenarbeit und hinsichtlich der zusätzlichen Serviceangebote Veränderungsbedarf besteht.

Zufriedenheitsabfrage Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung



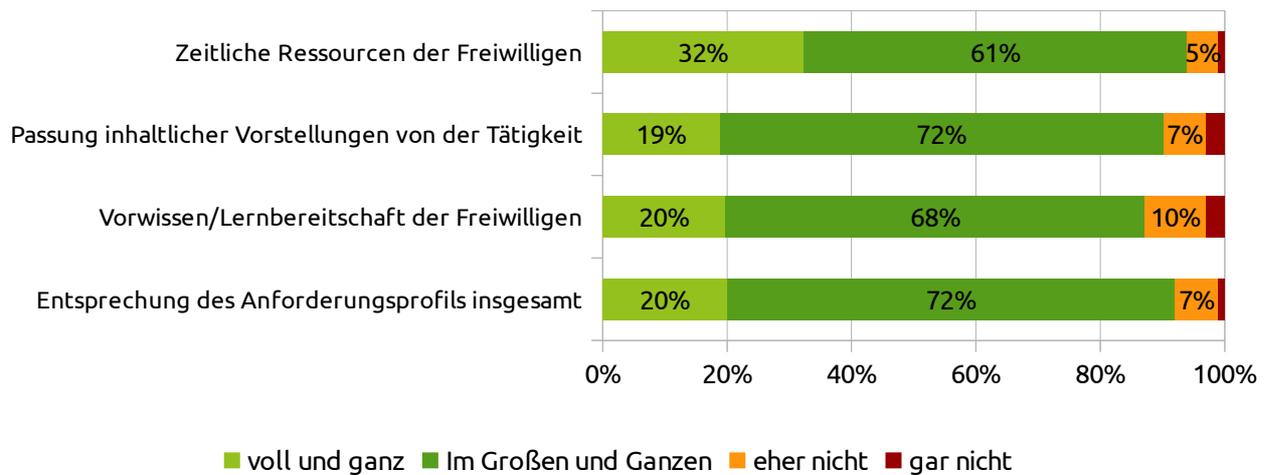
Das Ergebnis der Zufriedenheitsabfrage ist sehr erfreulich, denn in fast allen Aspekten konnte die Zufriedenheit der Einsatzorte gesteigert werden. So wurde die Antwortmöglichkeit „nicht zufrieden“ kein einziges Mal gewählt und nur die Unterstützung bei Problemen im Vermittlungsprozess sank in der Kategorie „sehr zufrieden“. Am meisten konnte die konkrete Zusammenarbeit verbessert werden, denn hier kam es zu einer Steigerung um 9 Prozentpunkte innerhalb der beiden positiven Antwortmöglichkeiten. Einen Anreiz zur Verbesserung bietet allerdings die Vorab-Information über die Freiwilligen, die vermittelt werden. Hierzu sollte bei den Einsatzorten nachgefragt werden, um herauszufinden, wo angesetzt werden kann, um eine höhere Zufriedenheit zu erlangen.

Relevanzabfrage Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung



Die Aspekte der Zufriedenheitsabfrage wurden auch hinsichtlich ihrer Wichtigkeit für die befragten Einrichtungen thematisiert. Das Ergebnis untermauert, was bereits 2016 festgestellt werden konnte: ein Teil der gemeinnützigen Organisationen, grob geschätzt ein Viertel, sieht seine Freiwilligenarbeit als unabhängig von der Freiwilligenvermittlung des ZAB und scheint dementsprechend nur die Möglichkeit der Rekrutierung Ehrenamtlicher als entscheidend und wichtig zu empfinden. Von diesem Viertel werden weder der direkte Kontakt zum ZAB noch die Informationen über die Freiwilligen oder eine Unterstützung bei Problemen als besonders wichtig erachtet. Das Gros der befragten Einrichtungen nimmt all diese Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten allerdings gern in Anspruch. Besonders die Tatsache, dass 90 % der Organisationen die Freiwilligenvermittlung als sehr oder eher wichtig ansehen, ist durchaus als Lob anzusehen.

Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermitteltten Freiwilligen

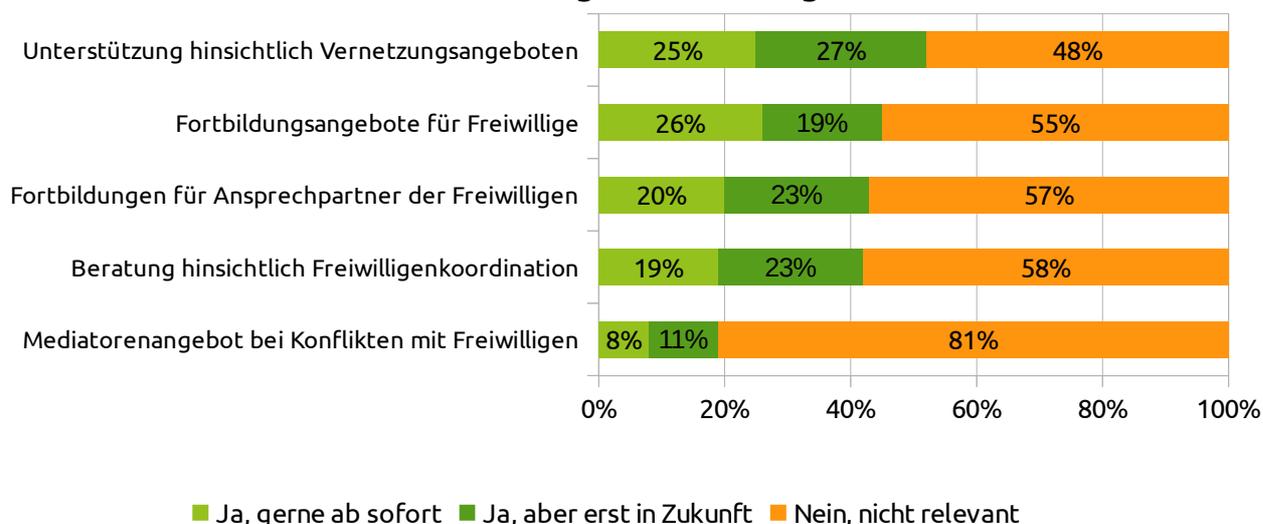


Die Ergebnisse zur Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermitteltten Freiwilligen¹³ geben innerhalb der Evaluation der Freiwilligenvermittlung am stärksten zu denken, da sie sich in allen vier Aspekten verschlechterten. So wurde die vierte Kategorie „gar nicht“ in den früheren Befragungen sonst nicht gewählt. Zwar liegen die Quoten dieser Antwortmöglichkeit bei maximal 3 %, doch ist es bedauerlich, dass manche Vermittlungen anscheinend zu gar keiner fruchtbaren Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und Einsatzorten geführt haben. Auch die Quoten in der Kategorie „eher nicht“ haben sich leicht erhöht, abgesehen von den zeitlichen Ressourcen der potenziellen Freiwilligen. Zwar muss grundsätzlich bedacht werden, dass eine erfolgreiche Vermittlung bei der Vielzahl an Engagementangeboten in der Bürgernetz-Datenbank ein schwieriges Unterfangen darstellt, doch sollte angestrebt werden, dass das Matching zwischen InteressentInnen und Angeboten in Zukunft wieder etwas verbessert werden kann. Hier gilt es herauszufinden, wie dies am besten gelingt.

In Bezug auf den Beratungs- und Unterstützungsbedarf wurden verschiedene Serviceleistungen im Bereich der Freiwilligenvermittlung abgefragt, die prinzipiell bereits möglich sind und angeboten werden. Dabei interessierte letztlich, ob diese Angebote überhaupt genutzt werden würden und wenn ja, ob der Bedarf in dieser Hinsicht bereits aktuell besteht oder erst in Zukunft relevant werden würde.

¹³ Hierfür wurde gefragt, inwieweit die vermitteltten Freiwilligen dem Anforderungsprofil der Einsatzstellen in den abgefragten Aspekten entsprachen.

Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung



Der Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte hat sich im Vergleich zur Evaluation 2016 teilweise etwas verringert. Nur der Bedarf hinsichtlich des Mediatorenangebots und der Beratung rund um das Thema Freiwilligenkoordination hat sich erhöht.¹⁴ Am meisten, nämlich um rund 10 Prozentpunkte, hat der Bedarf hinsichtlich der Fortbildungen für Freiwillige abgenommen, die in der letzten Befragung noch am interessantesten für die befragten Einrichtungen waren. Hier wäre eine Klärung sinnvoll, wie Fortbildungsangebote gestaltet sein müssten, um von den Einsatzorten als attraktiv und nützlich wahrgenommen zu werden. Dennoch ist nicht von der Hand zu weisen, dass alle abgefragten Dienstleistungen von einem Teil der Organisationen als interessant eingestuft wurden, sodass ihr Auf- bzw. Ausbau in jedem Fall lohnenswert erscheint.

¹⁴ Mediatorenangebot: Steigerung um 5 Prozentpunkte; Beratung Freiwilligenkoordination: Steigerung um 8 Prozentpunkte.

3. Ergebnisse der Evaluation 2019 zu den Projektpartnern des ZAB

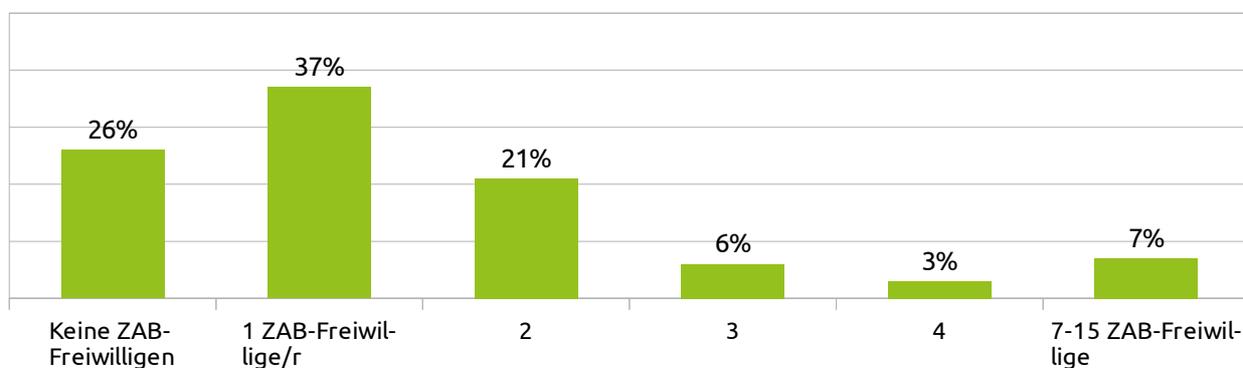
Der dritte Teilbericht der Evaluation umfasst die Befragung der Projektpartner. Damit sind die Organisationen gemeint, die Kooperationspartner im Rahmen der eigenen Projekte des ZAB darstellen. Diese Befragungsgruppe lässt sich wiederum in zwei Untergruppen teilen: einerseits fallen hierunter Einsatzorte, in die auch Freiwillige vermittelt werden oder die selbst mit den Freiwilligen arbeiten (z. B. im Falle der Kindertagesstätten-Projekte). Andererseits gehören dazu auch Einrichtungen bzw. einzelne AnsprechpartnerInnen von Organisationen, die einen rein strukturellen Beitrag zu den Projekten liefern (z. B. Zur Verfügung gestellte Räume oder Geldgeber für Projekte). Letztere sollen im Folgenden als reine Kooperationspartner bezeichnet werden. Da die erstgenannte Untergruppe der Projektpartner selbst an der Betreuung und Unterstützung von Freiwilligen beteiligt ist, war deren Befragung umfangreicher angelegt als die der reinen Kooperationspartner. Das Gros dieser zusätzlichen Fragen war angelehnt an die Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung.

Im Falle aller Projektpartner interessierte in erster Linie deren Zufriedenheit hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem ZAB. Im Falle derjenigen Projektpartner, die mit Freiwilligen arbeiten, wurde angestrebt, den Umgang mit dem Thema Freiwilligenmanagement zu ermitteln. Darüber hinaus wurden auch einige Kennzahlen hinsichtlich der strukturellen Gegebenheiten der Projektpartner gewonnen, die mit Freiwilligen arbeiten. Der folgende Teilbericht teilt sich in vier Unterkapitel: 3.1 bis 3.3 widmet sich den Ergebnissen für die Projektpartner mit Freiwilligen-Kontakt (N=98). In 3.4 geht es abschließend um die Befragung der reinen Kooperationspartner (N=24).

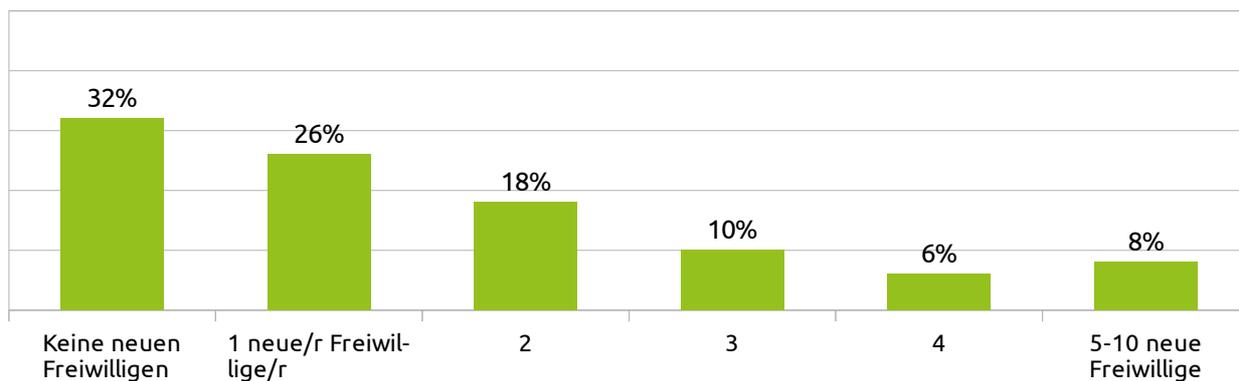
3.1 Ergebnisse rund um die Gewinnung von Freiwilligen

Auch im Falle der eigenen Projekte und der damit verbundenen Einsatzorte ist von Interesse, wie es um die Gewinnung der Freiwilligen steht und inwieweit das ZAB die Bedarfe der Projektpartner decken konnte. So wurde genauso wie in der Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung in Erfahrung gebracht, wie viele Freiwillige aktuell tätig sind, wie viele Freiwillige die Organisationen gern vermittelt bekommen hätten und wie stark die Einsatzstellen der Projektpartner ausgelastet sind:

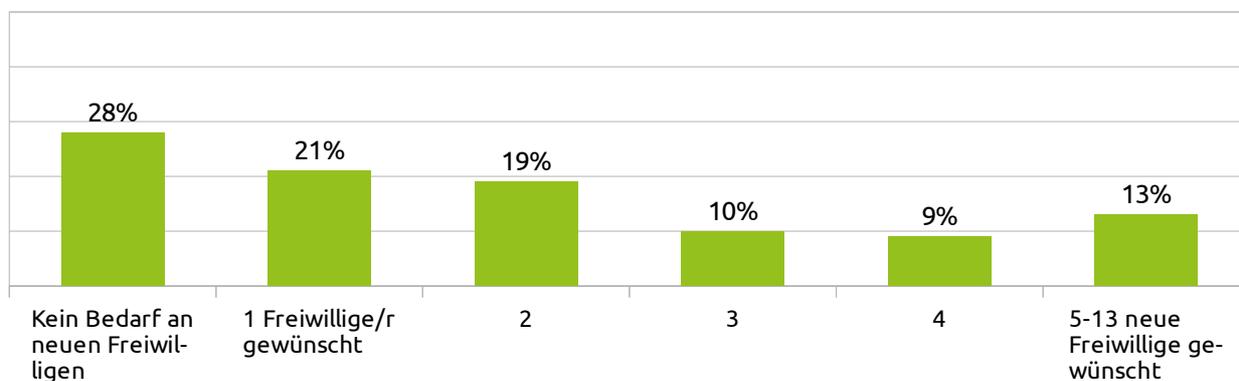
1. Aktuelle Anzahl an ZAB-Freiwilligen pro Projektpartner



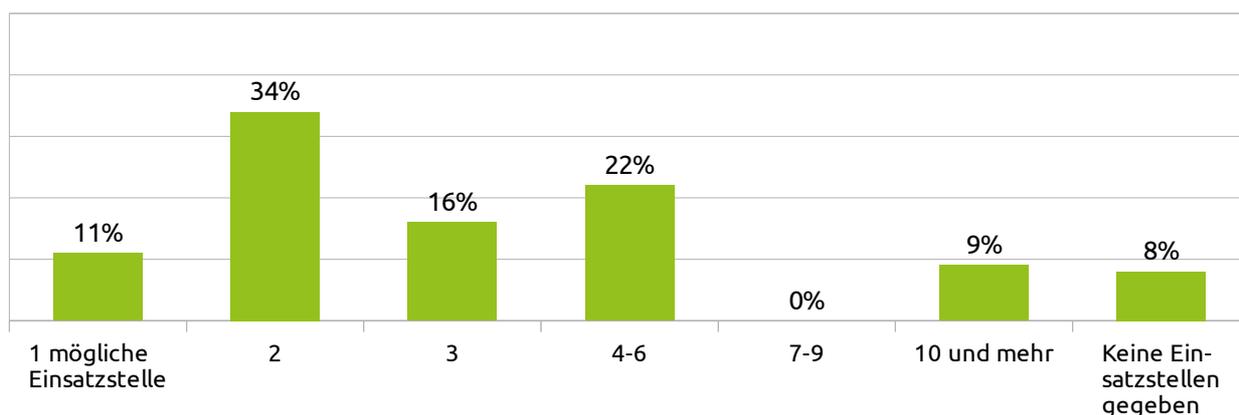
2. Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen seit 2017 pro Projektpartner



3. Anzahl der gewünschten Freiwilligen pro Projektpartner



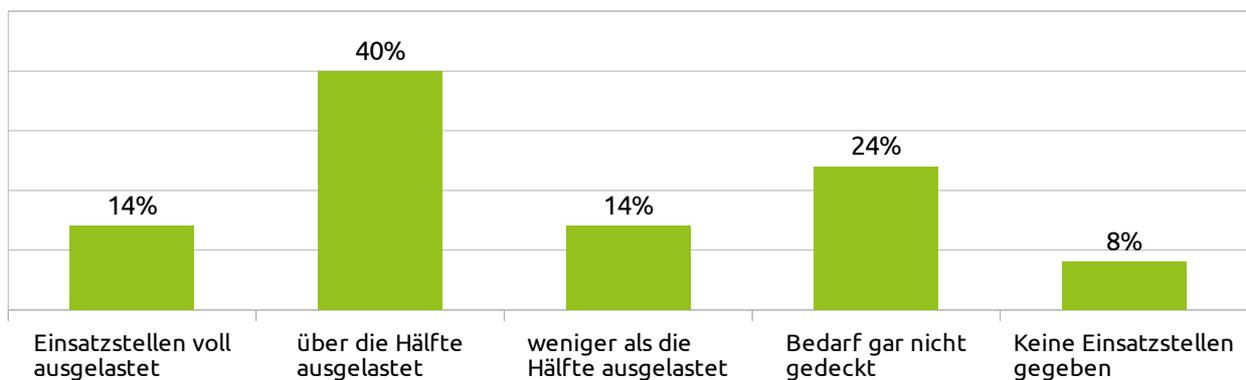
4. Anzahl der gesamten möglichen Einsatzstellen pro Projektpartner



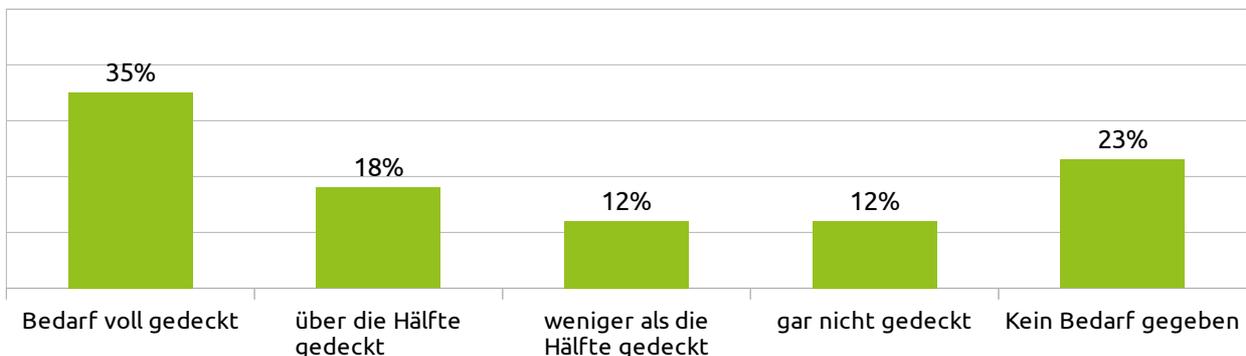
In den obigen vier Grafiken wird deutlich, dass die Mehrheit der Projektpartner tendenziell nur eine kleine Zahl an ZAB-Freiwilligen aufweist und es überwiegend auch eher bei dieser Größenordnung belassen möchte. Doch aktuell sind immerhin insgesamt 124 Freiwillige des ZAB in 74 Einrichtungen der Projektpartner aktiv und es konnten 130 neue Ehrenamtliche in den letzten drei Jahren für 72 Einrichtungen

gewonnen werden.¹⁵ Der tatsächliche Bedarf hätte bei 154 Freiwilligen gelegen. Wenn man diese Zahlen miteinander abgleicht, ist die Bedarfsdeckung als sehr erfolgreich anzusehen, da damit aktuell ca. 81 %¹⁶ des Bedarfs entsprochen wurde. Doch ungefähr ein Viertel der Einrichtungen hat momentan keine Ehrenamtlichen des ZAB, annähernd genauso viele Projektpartner haben in dieser Hinsicht aber auch aktuell keinen Bedarf. Kritisch ist das Drittel anzusehen, das in den letzten drei Jahren, also seit der letzten Evaluation, keine neuen Freiwilligen vermittelt bekam. Hier wäre nachzuforschen, ob darunter viele Einrichtungen sind, die sich schon lange Freiwillige wünschen, aber keine vermittelt bekommen oder ob es sich überwiegend um Konstellationen handelt, in denen bereits seit über drei Jahren ein und dieselben Freiwilligen bei den Projektpartnern tätig sind. Je nach Ergebnis sollte überlegt werden, warum eine Vermittlung bislang schwer fällt und ob dies zu ändern ist.

Auslastung der Einsatzstellen pro Projektpartner



Bedarfsdeckung an Freiwilligen pro Projektpartner



Für die Errechnung der Auslastung der Einsatzstellen pro Projektpartner wurden die Zahlen der möglichen Einsatzstellen mit denen der aktuell tätigen Freiwilligen pro befragte Einrichtung abgeglichen. Für die Bedarfsdeckung diente der Abgleich zwischen aktuell tätigen und gewünschten Freiwilligen. Insgesamt wurden 10.216 mögliche Einsatzstellen von 67 Projektpartnern angegeben, wobei aber eine Einrichtung hierbei eine Angabe von rund 10.000 machte. Hinsichtlich der Auslastung sind die 54 % sehr erfreulich, die entweder voll ausgelastet sind oder deren

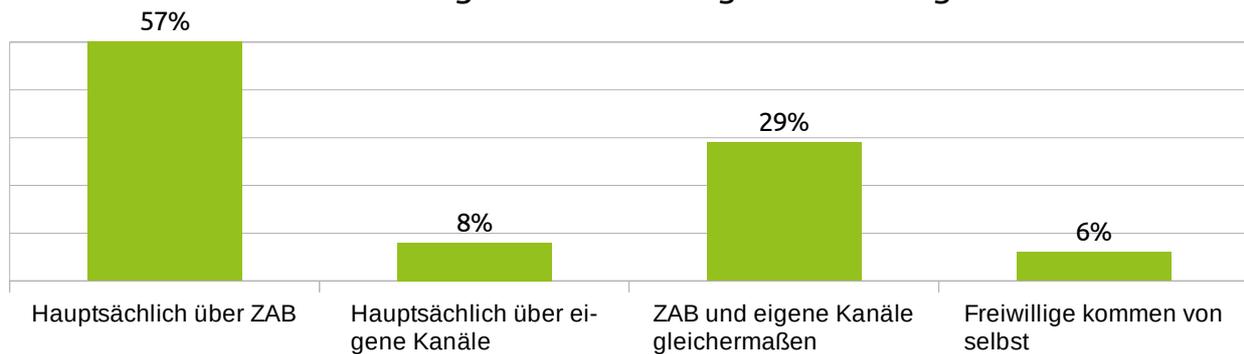
¹⁵ Die Angabe der 74 bzw. 72 Einrichtungen bezieht sich auf die tatsächliche Anzahl an Befragten, die die entsprechenden Fragen zu beantworten haben.

¹⁶ Diese Zahl bezieht sich auf die 124 aktuell tätigen im Verhältnis zu den 154 gewünschten Freiwilligen.

Einsatzstellen zumindest um mehr als die Hälfte mit Freiwilligen besetzt sind. Anzustreben wäre, dass in Zukunft weniger als ein Viertel angibt, gar nicht ausgelastet zu sein. Ähnlich fällt das Ergebnis hinsichtlich der Bedarfsdeckung aus: hier sind es 53 %, bei denen der Bedarf voll oder zumindest zu mehr als 50 % bedient werden konnte. Positiv zu werten ist hier außerdem, dass knapp über ein Drittel der Einrichtungen die Anzahl an Freiwilligen vermittelt bekam, die sie sich gewünscht hatte.

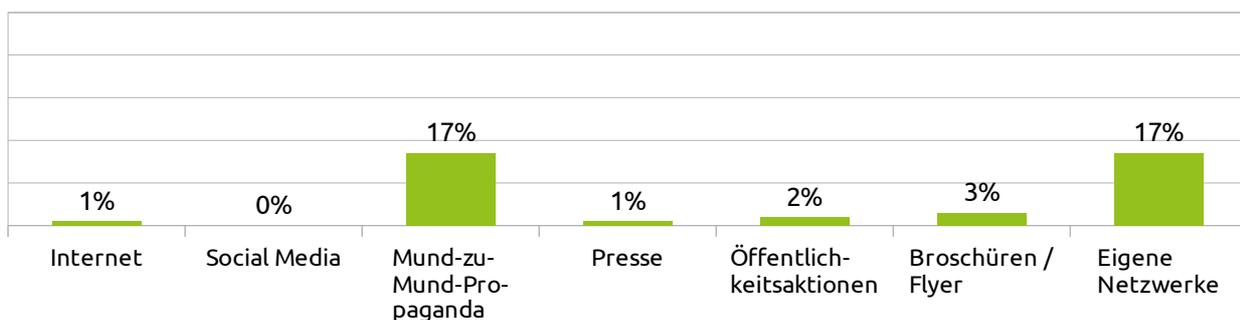
Auch im Falle der Projektpartner wurde abgefragt, wie die Freiwilligen in der Regel gewonnen werden. Die Ergebnisse hierzu beweisen, dass das ZAB dabei für diese Einrichtungen als zentraler Kanal anzusehen ist:

Übliche Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



Vergleicht man diese Zahlen mit denen der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung, wird deutlich, dass sich die Projektpartner aufgrund der konkreten Kooperation mit dem ZAB überwiegend darauf verlassen, dass die Rekrutierung der Freiwilligen durch das Zentrum Aktiver Bürger geschieht. Zur Erinnerung: nur 11 % der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung gewinnen ihre Freiwilligen hauptsächlich über das ZAB und nur 22 % gaben an, dass sich das ZAB und eigene Kanäle die Waage halten (siehe 2.1). Diejenigen der Projektpartner, die angaben, dass sie hauptsächlich über eigene Kanäle Freiwillige gewinnen oder das ZAB und eigene Kanäle gleichermaßen Bedeutung haben, wurden wiederum nach den für sie entscheidenden Wegen zur Freiwilligengewinnung gefragt. Während bei den Einsatzorten die Mundpropaganda dieses Ranking anführt, liegt dieser Kanal bei den Projektpartnern mit den eigenen Netzwerken gleichauf. Digitale Kanäle haben dagegen (noch) kaum Bedeutung und auch die Öffentlichkeitsarbeit spielt eine untergeordnete Rolle, vermutlich weil diese Aufgabe meist vonseiten des ZAB übernommen wird:¹⁷

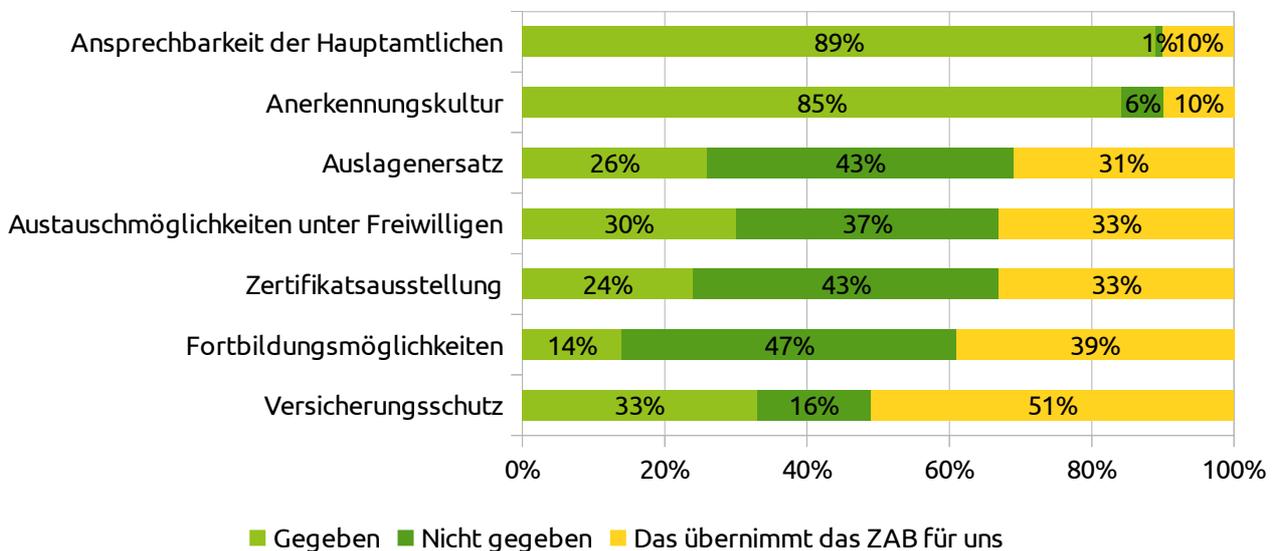
Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



3.2 Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit der Projektpartner

Wenn Projektpartner als Einsatzorte für freiwilliges Engagement fungieren, ist es für das ZAB umso wichtiger, dass die Rahmenbedingungen gewährleistet sind, die zu einem erfüllenden und Freude bereitenden Engagement beitragen, denn schließlich handelt es sich um die hauseigenen Engagementprojekte und die Freiwilligen, für die das ZAB Verantwortung trägt. Die Evaluation bietet in dieser Hinsicht die Gelegenheit, diese Rahmenbedingungen zu eruieren und damit die Qualität der eigenen Projekte sicherstellen zu können. Da die Rahmenbedingungen teilweise allerdings über das ZAB selbst hergestellt und gewährleistet werden, wurde im Vergleich zur Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung eine zusätzliche Antwortkategorie angeboten: „Das übernimmt das ZAB für uns“.

Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement

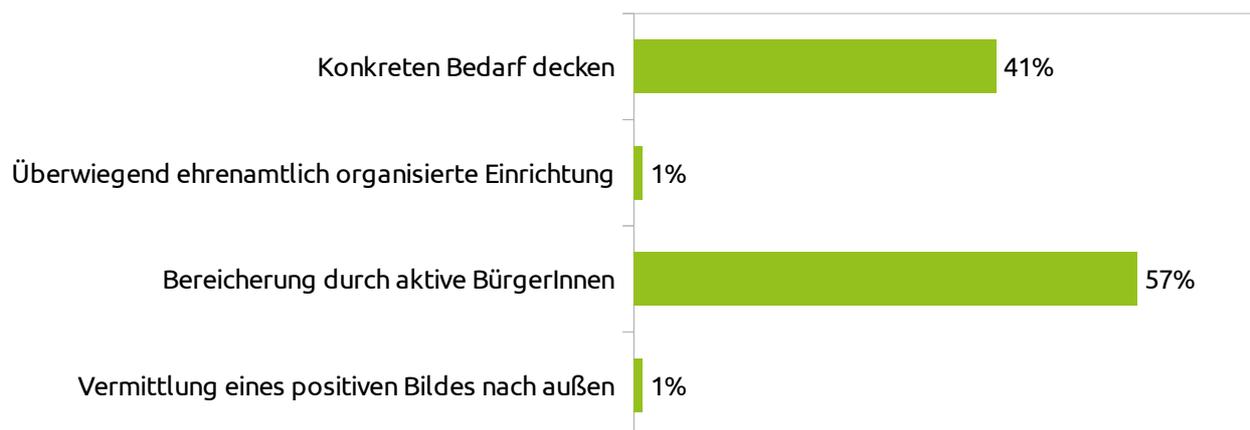


Tatsächlich geben die Zahlen dieser Abfrage etwas zu denken. Im Vergleich zu dem Ergebnis, das die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung erzielten, bei denen die höchste Quote unter der Kategorie „nicht gegeben“ bei 23 % lag, sind diese Quoten im Falle der Projektpartner teilweise sehr hoch. Denkbar ist, dass es aufgrund der Arbeitsteilung mit dem ZAB zu Verwirrungen kommen kann, ob die Rahmenbedingungen gegeben sind, eben weil sie nicht vonseiten des Projektpartners hergestellt werden. Das kann sich in den innerhalb der Befragung gemachten Angaben niederschlagen. Doch sollte dahingehend eigentlich ein Austausch bestehen, der die Einrichtungen, in denen das freiwillige Engagement geschieht, entsprechend informiert. Dies sollte in den verschiedenen Projekten des ZAB geklärt werden. Besonders die Möglichkeit zum Auslagenersatz und zur Zertifikatsausstellung sollten bekannt sein, damit die Freiwilligen diese Rahmenbedingungen adäquat nutzen können. Zudem könnte nachgeforscht werden, wie es um das Fortbildungsangebot bestellt ist, da immerhin 12 % der Freiwilligen des ZAB mit dieser Rahmenbedingung weniger bis nicht zufrieden sind (siehe 1.3). Wenn tatsächlich in 47 % der befragten Einrichtungen unter den Projektpartnern keine Möglichkeiten zur Qualifizierung gegeben sind, sollte abgeklärt werden, ob in dieser Hinsicht ungedeckte Bedarfe bestehen.

Die Projektpartner wurden außerdem gefragt, ob es im Rahmen der Einarbeitung der Freiwilligen Schwierigkeiten gibt und ob bei neu einsteigenden Freiwilligen grundsätzlich geklärt wird, wie sie auf die Einsatzstelle aufmerksam wurden. Erfreulicherweise geben nur 10 % der befragten Einrichtungen an, regelmäßig mit Schwierigkeiten bei der Einarbeitung Freiwilliger zu tun zu haben. Hierbei scheinen unterschiedliche Erwartungen an das freiwillige Engagement und die Zusammenarbeit am verbreitetsten zu sein. 90 % empfinden die Einarbeitung als problemlos. Ganz ähnlich ist die Verteilung hinsichtlich der Klärung, wie Freiwillige auf das Engagement aufmerksam wurden: 88 % aller befragten Projektpartner klären diese Frage, während 12 % darauf (zumindest teilweise) verzichten. So kann eine regelmäßige Sensibilisierung dafür nicht schaden, weil erst über diese Eingangsfrage mit Sicherheit nachvollzogen werden kann, über welche Wege die Ehrenamtlichen in die an den ZAB-Projekten beteiligten Einrichtungen Eingang finden und inwiefern andere Kanäle neben der Öffentlichkeitsarbeit und der Freiwilligenvermittlung des ZAB eine Rolle spielen.

Des Weiteren interessierten die Motive, die die Projektpartner zum Einsatz von Freiwilligen bewegen, wobei die Bedarfsdeckung und die Bereicherung durch Freiwillige als Motive deutlich überwiegen:¹⁸

Motive der Projektpartner für den Einsatz von freiwilligem Engagement

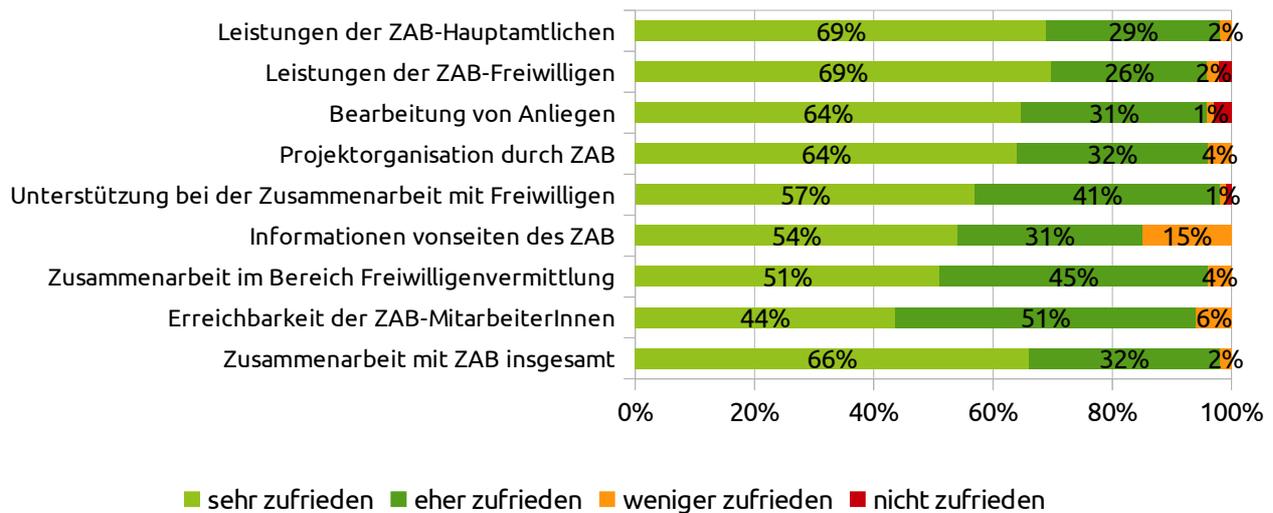


3.3 Zufriedenheitsuntersuchung und Unterstützungsbedarf der Projektpartner

Auch im Rahmen der Projektpartner-Befragung haben die Zufriedenheitsuntersuchung sowie die Abfrage im Hinblick auf den Beratungs- und Unterstützungsbedarf der befragten Einrichtungen für die hauptamtliche Arbeit in den ZAB-Projekten die größte Bedeutung. Der Grund dafür liegt in den Hinweisen, die diese Ergebnisse in Bezug auf die Kooperationsbeziehungen an sich, den konkreten Vermittlungserfolg innerhalb der Zusammenarbeit und einen möglichen Handlungsbedarf hinsichtlich zusätzlicher Serviceangebote geben können.

¹⁸ 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=98).

Zufriedenheitsabfrage Projektpartner



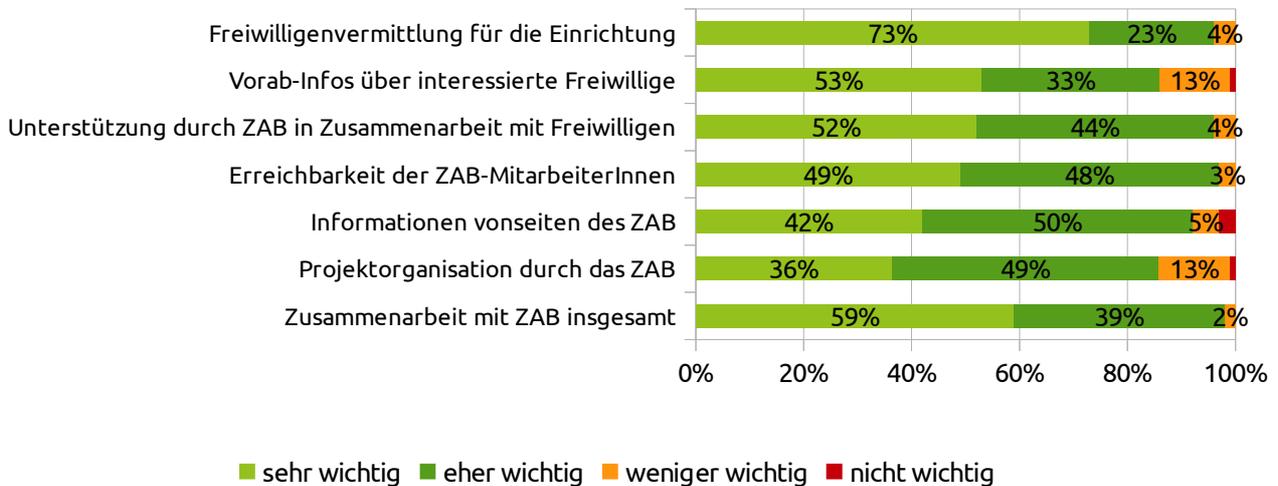
Insgesamt fällt das Ergebnis hinsichtlich der Zufriedenheit mit den Aspekten rund um die konkrete Zusammenarbeit innerhalb der ZAB-Projekte positiv aus. Nimmt man die beiden Antwortkategorien „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ jeweils zusammen, haben die befragten Projektpartner kaum etwas zu beanstanden. Doch könnten die Quoten unter „sehr zufrieden“ insgesamt noch etwas höher ausfallen und konkret scheint der Informationsfluss mit 15 % unter „weniger zufrieden“ verbesserungsbedürftig zu sein. Hierzu passt, dass in einer weiteren Abfrage zum Informationsfluss 44 % der Befragten angaben, relevante Informationen nur teils (24 %) oder selten (20 %) rechtzeitig zu erhalten.¹⁹ Damit in Zusammenhang ist möglicherweise auch die Erreichbarkeit der ZAB-MitarbeiterInnen zu sehen, die mit 44 % unter „sehr zufrieden“ die geringste Quote in dieser Antwortkategorie aufweist und mit 6 % unter „weniger zufrieden“ hierin am zweithöchsten liegt. Genauso kann die Bearbeitung der Anliegen der Projektpartner als damit verbunden betrachtet werden, die mit 3 % die höchste Quote unter „nicht zufrieden“ erreicht. Zwar ist zu berücksichtigen, dass die Hauptamtlichen des ZAB für die jeweiligen Projekte keine Vollzeitstellen haben, was die Erreichbarkeit und eine immer zeitnahe Erledigung von Anliegen erschwert. Doch wäre es in Anbetracht dieser Ergebnisse sinnvoll, in dahingehend über mögliche Veränderungen nachzudenken, wie diese Aspekte verbessert werden könnten. Möglicherweise sollte bei den Projektpartnern hierzu auch noch einmal nachgefragt werden, um den tatsächlichen Handlungsbedarf besser einschätzen zu können.

Nichtsdestotrotz ist hervorzuheben, dass lediglich 2 % der befragten Einrichtungen „weniger zufrieden“ mit der Zusammenarbeit insgesamt sind, während zwei Drittel hier ein „sehr zufrieden“ vergaben. Das zeugt von erfolgreichen und gut funktionierenden Kooperationen. Unterstützt wird diese Erkenntnis davon, dass lediglich je ein Prozent der Projektpartner auf die Frage „Möchten Sie weiterhin bzw. wieder mit dem ZAB zusammenarbeiten?“ angaben, dies nur unter bestimmten oder veränderten Bedingungen zu wollen oder voraussichtlich nicht an einer weiteren Zusammenarbeit interessiert sind. Dagegen gaben 60 % der Befragten an, die Kooperation in gleichem

¹⁹ 56 % der befragten Einrichtungen erhalten relevante Informationen immer rechtzeitig.

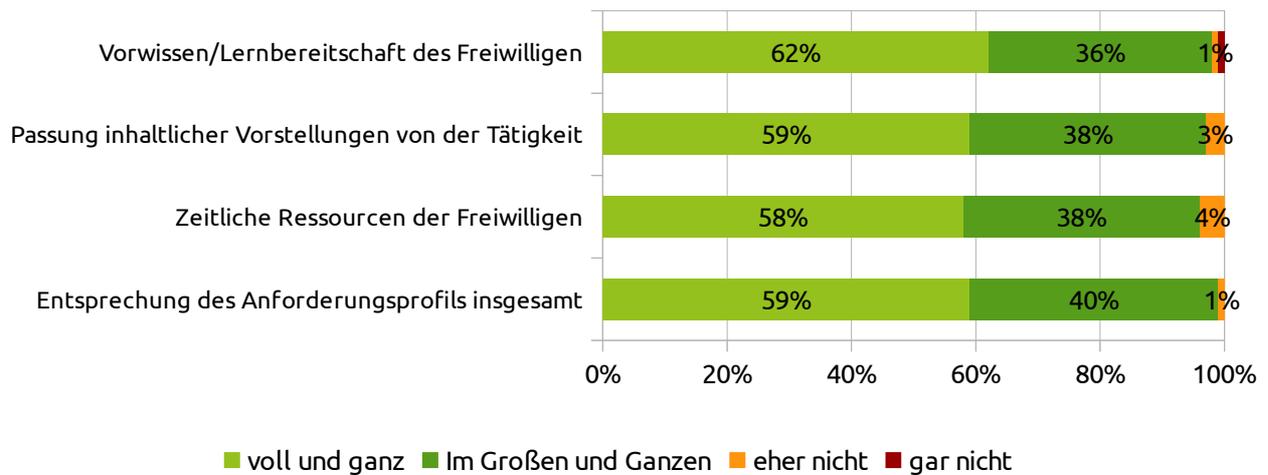
Umfang weiterführen zu wollen und 38 %, also mehr als ein Drittel, wünschen sich sogar eine Ausweitung der Zusammenarbeit.

Relevanzabfrage Projektpartner



Wie in den anderen Befragungen wurden die meisten Aspekte der Zufriedenheitsabfrage auch im Falle der Projektpartner hinsichtlich ihrer Wichtigkeit abgefragt. Die Ergebnisse hierzu geben Grund zu der Annahme, dass die Rolle des ZAB als Freiwilligenagentur auch für diese befragten Einrichtungen die höchste Bedeutung hat, während die Arbeit mit den Freiwilligen teilweise ganz eigenständig erfolgt und das ZAB hierbei vorwiegend die Rahmenorganisation stützt. Diese Vermutung ergibt sich aus den vergleichsweise geringer ausfallenden Quoten in der Antwortkategorie „sehr wichtig“. Dies entlastet einerseits die Problematik der zuvor teils bemängelten Erreichbarkeit und damit zusammenhängenden Bearbeitung von Anliegen und Informationsweitergaben, da diese Aspekte im Falle von ausgeprägter Eigenständigkeit weniger Bedeutung haben dürften. Andererseits ist anzunehmen, dass damit die Anfragen vonseiten der eigenständigen Projektpartner überwiegend dringlicher Natur sein dürften, weil nur dann der Kontakt zum ZAB gesucht wird, wenn es wirklich notwendig ist. Insofern stützen diese Ergebnisse die Empfehlung, Nachfragen bei den Projektpartnern hinsichtlich dieser Aspekte der Zusammenarbeit zu stellen, um herauszufinden, inwiefern hier tatsächlich etwas verändert werden sollte. Denn zweifellos hat das ZAB für die Projektpartner eine hohe Bedeutung, da lediglich 2 % der befragten Einrichtungen die Zusammenarbeit an sich weniger wichtig finden.

Zufriedenheit der Projektpartner mit den vermittelten Freiwilligen

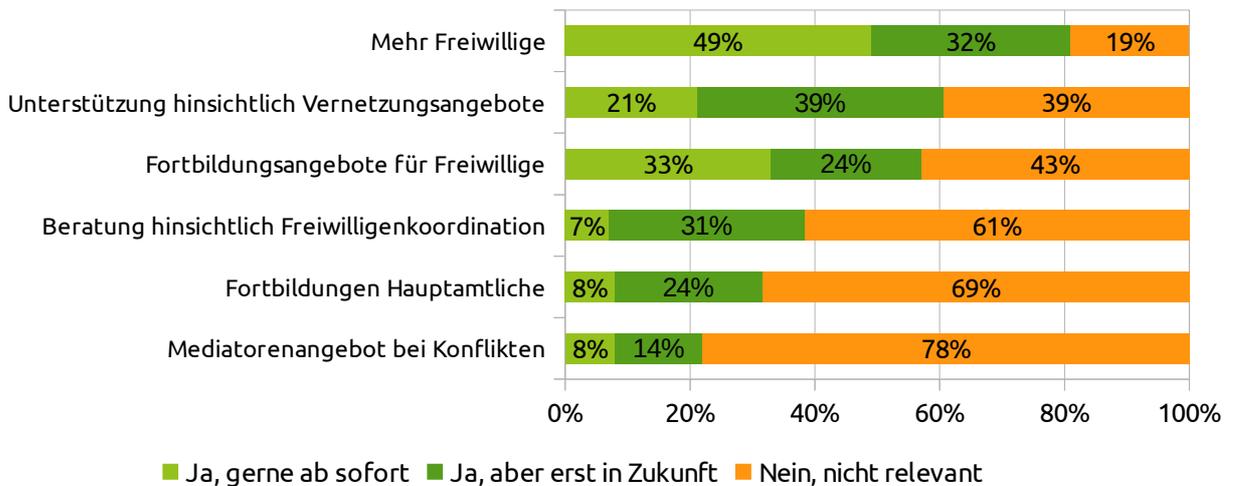


Die Zufriedenheit der Projektpartner mit den vermittelten Freiwilligen²⁰ fällt insgesamt positiv aus. Allerdings hat sich nur der Aspekt des Vorwissens bzw. der Lernbereitschaft der vermittelten Freiwilligen deutlich, nämlich um 9 Prozentpunkte mehr unter „voll und ganz“ und um 4 Prozentpunkte weniger unter „eher nicht“ und „gar nicht“ im Vergleich zu 2016, verbessert. Die anderen drei Aspekte haben sich dagegen seit der letzten Evaluation leicht verschlechtert, wenn man die Antwortkategorie „voll und ganz“ als Orientierungspunkt wählt.²¹ Im Vergleich zum Ergebnis, das bei dieser Abfrage in der Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung erzielt wurde (siehe 2.3), sind diese Zahlen zwar deutlich zufriedenstellender und insgesamt zeugen sie von einer überwiegend erfolgreichen Vermittlung aktiver BürgerInnen. Doch sollte nachgeforscht werden, warum eine tendenzielle Verschlechterung eingetreten ist.

²⁰ Hierfür wurde gefragt, inwieweit die vermittelten Freiwilligen dem Anforderungsprofil der Einsatzstellen in den abgefragten Aspekten entsprochen haben.

²¹ Zeitliche Ressourcen: um 9 Prozentpunkte unter „voll und ganz“ gesunken / „eher nicht“ um einen Prozentpunkt gestiegen; Passung inhaltlicher Vorstellungen: um 2 Prozentpunkte unter „voll und ganz“ gesunken / „eher nicht“ um 3 Prozentpunkte gestiegen; Entsprechung des Anforderungsprofils insgesamt: um 2 Prozentpunkte unter „voll und ganz“ gesunken / „eher nicht“ um einen Prozentpunkt gestiegen.

Beratungs- und Unterstützungsbedarf



Die abgefragten Angebote zur Beratung und Unterstützung der Projektpartner rund um das Thema Freiwilligenarbeit finden alle Anklang, wenn auch in sehr unterschiedlichem Maße. Allerdings zeigt sich ein deutlicher Unterschied hinsichtlich des Interesses an den Bedarfen zwischen den ersten drei und den restlichen Formaten, weswegen die ersten drei hinsichtlich ihrer Umsetzung stärker in den Blick genommen werden sollten.

Nicht verwunderlich ist, dass der höchste Bedarf in Bezug auf weitere Ehrenamtliche gegeben ist. Das ist insofern erfreulich, als es zeigt, dass die Mehrheit der Projektpartner die ehrenamtlichen Aktivitäten in ihren Einrichtungen noch verstärken wollen. Gleichzeitig ist die Befriedigung dieses Bedarfs am wenigsten steuerbar, weil dazu die Nachfrage der BürgerInnen nach einem freiwilligen Engagement notwendig ist. Dennoch zeigen die insgesamt 81 % der Befragten, die gerne ab sofort oder in Zukunft mehr Freiwillige hätten, dass eine intensivere Anwerbung von aktiven BürgerInnen vonseiten des ZAB sinnvoll wäre, soweit dies möglich ist.

Die rund 60 % der an Vernetzungsangeboten interessierten Projektpartner sind ein Indiz dafür, dass das ZAB als Netzwerkpartner wahrgenommen wird, der die Szene sozialer Einrichtungen im Allgemeinen und die Engagementszene miteinander verbinden kann. Dem sollte mit zukünftigen Formaten nachgekommen werden, die die lokale Vernetzung vorantreiben und erleichtern. Da diese Form der Unterstützung zudem auch von 52 % der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung gewünscht werden, sollte dieser Bedarf besonders wahr- und ernst genommen werden.

Die vergleichsweise hohe Quote mit insgesamt 57 % im Falle der Fortbildungsangebote für Freiwillige entspricht der Rolle des ZAB, derartige Rahmenbedingungen für die Projektpartner zu stützen. Zudem passt sie zu dem Ergebnis der Abfrage der Rahmenbedingungen für Freiwillige innerhalb der Einrichtungen, in der das Fortbildungsangebot bei 47 % der Befragten nicht gegeben ist (siehe 3.2). Auch die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung haben in dieser Hinsicht einen hohen Bedarf (45 %; siehe 2.3). Da die Fortbildungen in der Freiwilligenbefragung ebenfalls als möglicherweise zu verbessernder Aspekt erschienen (siehe 1.3), sollte überlegt werden, wie diese Form der Unterstützung verstärkt werden kann.

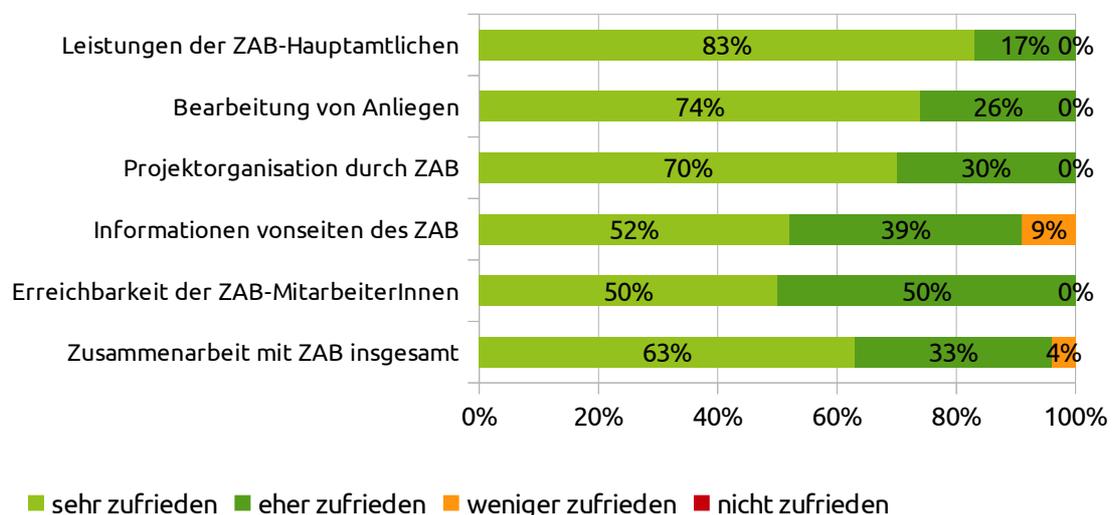
Die vergleichsweise niedrigere Quote der weiteren drei abgefragten Angebote in den Interesse bekundenden Antwortkategorien kann vermutlich damit begründet werden, dass die meisten Projektpartner langjährige Erfahrung in der Freiwilligenarbeit

vorweisen können, weswegen sowohl die Beratung und Fortbildung zum Thema Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination als auch die Konfliktbewältigung für diese weniger notwendig erscheint. Da aber trotzdem Interesse besteht, ist zu überlegen, inwiefern dieser Bedarf dennoch bedient werden kann.

3.4 Befragung der reinen Kooperationspartner

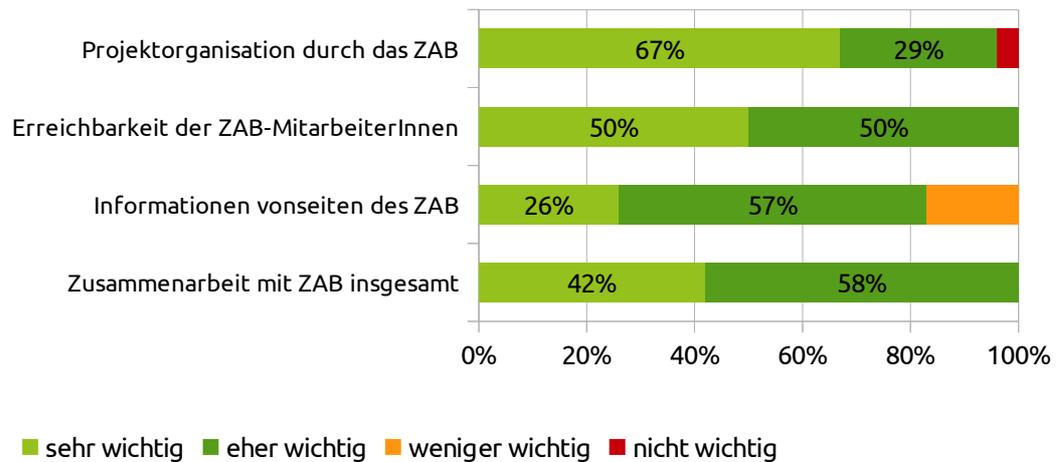
Abschließend werden nun die Ergebnisse präsentiert, die über die Befragung der Kooperationspartner gewonnen wurden, die sich hinsichtlich ihrer Zusammenarbeit mit dem ZAB auf das Stützen von Rahmenbedingungen und Infrastruktur-Aspekten beschränken (N=24). Im Zentrum standen die Zufriedenheit in Bezug auf die Zusammenarbeit und das Interesse an Beratungs- und Unterstützungsangeboten vonseiten dieser Einrichtungen.

Zufriedenheitsabfrage reine Kooperationspartner



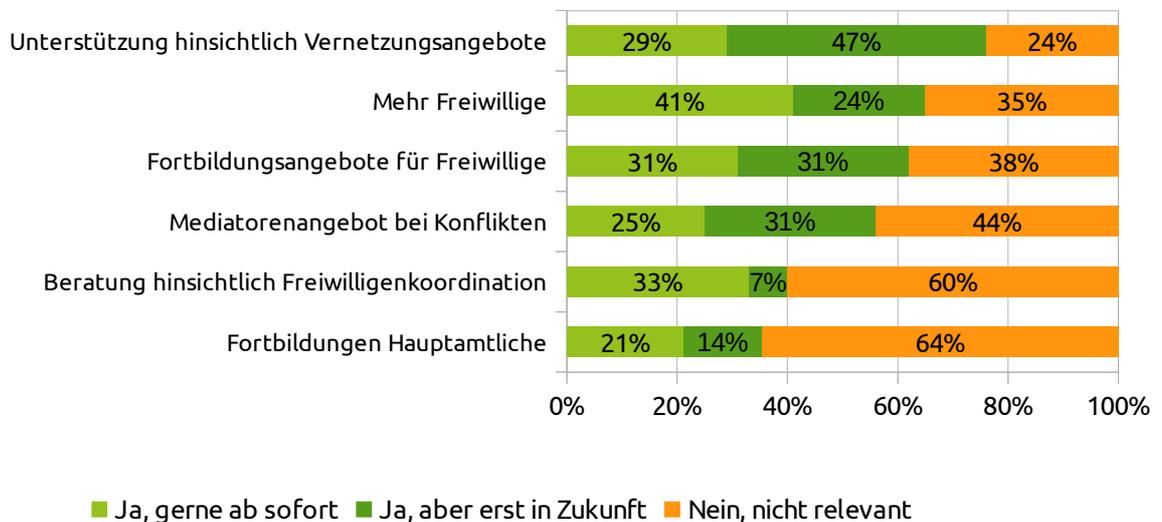
Die Grafik veranschaulicht die hohe Zufriedenheit der Kooperationspartner hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem ZAB. Interessant ist, dass sich dabei das gleiche Ranking ergibt, das auch bei den Projektpartnern festzustellen ist. So ist die Projektarbeit der ZAB-MitarbeiterInnen auf Basis der Zahlen der ersten drei Items als qualitativ hoch einzuschätzen. Nur die Aspekte der Informationen und der Erreichbarkeit scheinen diese hohe Qualität etwas zu schmälern. Der Informationsfluss scheint mit 9 % in der Antwortkategorie „weniger zufrieden“ der ausschlaggebende Punkt zu sein, warum das Item „Zusammenarbeit mit dem ZAB insgesamt“ nicht durchgängig positiv bewertet wurde. Das unterstützt die Erkenntnis, dass in Bezug auf die Informationen an die Kooperationspartner Handlungsbedarf besteht, was im Übrigen auch schon in der Evaluation 2016 erkennbar war. Zudem gaben 20 % der befragten Kooperationspartner an, alle relevanten Informationen nur teils rechtzeitig zu erhalten. 80 %, und damit die deutliche Mehrheit, bekamen sie allerdings immer zum rechten Zeitpunkt. Insofern scheint hier ein individueller Abstimmungsbedarf mit den Kooperationspartnern sinnvoll zu sein.

Relevanzabfrage reine Kooperationspartner



Die Abfrage hinsichtlich der Wichtigkeit einiger Aspekte der Zusammenarbeit relativiert die Kritik am Informationsfluss etwas, da immerhin 17 % der Befragten angaben, die Informationen vonseiten des ZAB weniger wichtig zu finden. Die 4 %²², die die Projektorganisation durch das ZAB nicht wichtig finden, sind dadurch zu erklären, dass ein Drittel der Befragten aus allgemeinen Kooperationspartnern ohne konkreten Projektbezug bestand. Wenn dieser Bezug gar nicht gegeben ist, ist auch die Projektorganisation nicht relevant. Sehr erfreulich ist in jedem Fall die hohe Bedeutung der Zusammenarbeit insgesamt. Das bekräftigt auch hier die erfolgreichen Kooperationsbeziehungen. Passend dazu wünschen sich 58 % der Befragten eine weitere Zusammenarbeit in gleichem Umfang und 38 % sind sogar an einer Ausweitung der Kooperation interessiert. Lediglich 4 % wollen eine Weiterführung nur unter bestimmten Bedingungen.

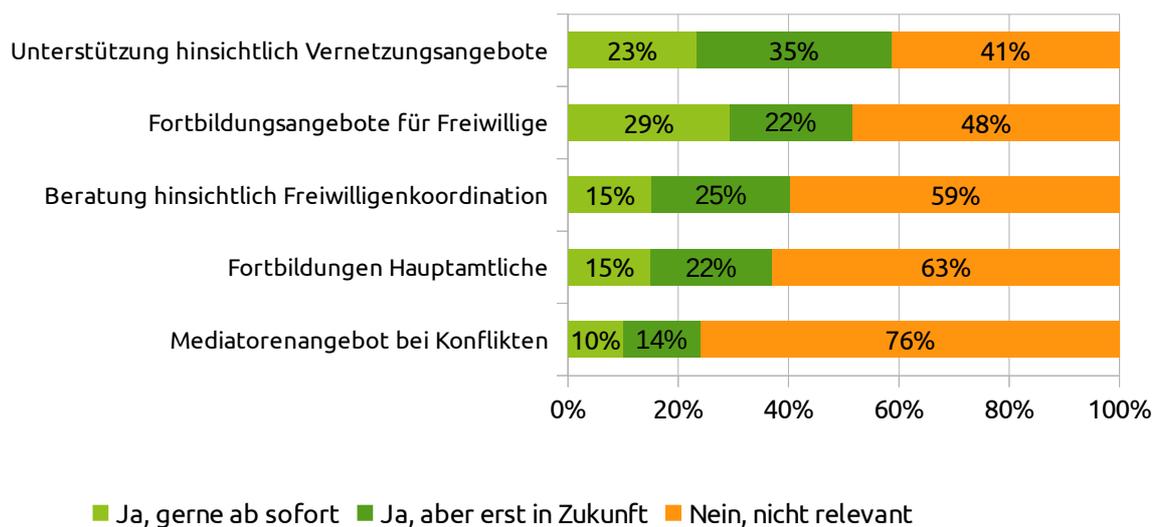
Beratungs- und Unterstützungsbedarf der reinen Kooperationspartner



²² Dies entspricht in der Befragung der reinen Kooperationspartner immer einer Stimme.

Im Hinblick auf die abgefragten Unterstützungsangebote stellt sich das Thema Vernetzung für die reinen Kooperationspartner als zentralster Bedarf heraus. So wird auch hier, wie im Falle der Projektpartner und Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung, die Rolle des ZAB als die lokale Engagementszene umspannende Einrichtung deutlich. Dieses hohe Interesse (insgesamt 76 %) bekräftigt noch einmal, dass dahingehend über Formate nachgedacht werden sollte, die die Vernetzung zwischen Einrichtungen, die mit Freiwilligenarbeit zu tun haben, fördern und ermöglichen. Interessant ist zudem, dass diese Befragungsgruppe im Vergleich zu den Projektpartnern und den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung das Mediatorenangebot mit 56 % als sehr relevant empfindet. Insgesamt fällt auf, dass die Kooperationspartner an den abgefragten Angeboten ein vergleichsweise hohes Interesse zeigen. Das ist als endgültiges Indiz dafür zu sehen, dass dieser Servicebereich in jedem Fall ausgebaut werden sollte, da die Nachfrage gegeben ist. Die folgende und letzte Grafik des vorliegenden Berichts untermauert dieses Ergebnis noch einmal. Sie zeigt die jeweiligen Quoten, die sich ergeben, wenn alle drei Befragungsgruppen hinsichtlich dieser Bedarfe zusammengefasst werden:²³

Beratungs- und Unterstützungsbedarf der befragten Einrichtungen insgesamt



Diese Zahlen bekräftigen noch einmal: die Expertise des ZAB wird von den befragten Einrichtungen hinsichtlich der Vernetzung, der Fortbildung für Freiwillige und der Beratung zum Thema Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination am meisten geschätzt. Insofern wäre es sinnvoll, diese Serviceangebote, angepasst an die zur Verfügung stehenden Ressourcen des ZAB, besonders in den Blick zu nehmen, um die Rolle als zentrale Infrastruktureinrichtung der Nürnberger Freiwilligenarbeit möglicherweise noch stärker ausfüllen zu können.

²³ Die Größe der Befragungsgruppe variiert hier zwischen 153 und 162 Antwortenden.