
Executive Summary

„Wie zufrieden sind ehrenamtlich Tätige innerhalb der Diakonie Hamburg mit dem Betreuungsangebot und der Begleitung durch die hauptamtlichen KoordinatorInnen?“

Für die Forschung wurde mit der Diakonie Hamburg als Projektpartner zusammengearbeitet. Das Diakonische Werk Hamburg ist eine, von der Evangelischen Kirche ins Leben gerufene, Institution für soziale Arbeit und Engagement. Innerhalb der Diakonie Hamburg engagieren sich rund 600 ehrenamtlich Tätige in für diese Erhebung elf relevanten Projekten. Dort werden sie von hauptamtlichen KoordinatorInnen betreut.

Als Erhebungsmethode wurde ein Online-Fragebogen gewählt. Von den insgesamt 600 Ehrenamtlichen nahmen 126 Befragte teil. Alles in Allem ist zu sagen, dass durchschnittlich die Angaben von Zustimmung („stimme eher zu“ & „stimme zu“) zu positiven Aussagen und Zufriedenheit („eher zufrieden“, „zufrieden“ & „sehr zufrieden“) bezüglich ihrer Tätigkeit bei der Diakonie und der Betreuung durch die Koordinatorinnen und Koordinatoren sehr häufig sind. Sie sind mit ihrem Engagement innerhalb der Projekte der Diakonie Hamburg „zufrieden“ bis „sehr zufrieden“ und geben an, auch in Zukunft zu einem Großteil ihr ehrenamtliches Engagement weiter ausüben zu wollen. Zwischen den einzelnen Projekten sind keine prägnanten Differenzen in der Zufriedenheit zu erkennen.

Aus den Projekten „Elternladen“, „Fairwindladen“ und „Treffpunkt Beruf“ nahm keiner der Ehrenamtlichen an der Befragung teil und auch bei dem Projekt „Stadtteilmütter“ und „Brot für die Welt“ war die Beteiligungen mit einer beendeten Umfrage ebenfalls niedrig. Eine größere Beteiligung bezüglich der Beendigung des Bogens konnte in den Projekten „Integrationspaten“ (10 Prozent), „Ämterlotsen“ (11 Prozent) und „Mitternachtsbus“ (15 Prozent) erzielt werden. Im Projekt „ELAS Suchtselbsthilfe“ und „Telefonseelsorge“ führten 20 beziehungsweise 21 Prozent den Fragebogen zu Ende. Aus dem Projekt „Senior Partner“ beendeten insgesamt 27 Ehrenamtliche die Umfrage, das macht einen Anteil von 21 Prozent aus und war somit die höchste Beteiligung.

Im Folgenden ein paar Erkenntnisse im Überblick:

- Keine/r der Befragten hat bei der Frage nach allgemeiner Zufriedenheit mit der Tätigkeit in der Diakonie angegeben unzufrieden oder gar sehr unzufrieden zu sein. Dadurch,

dass die Frage am Ende platziert wurde, kann von einer reflektierten Antwort betreffend vorangehender Themenbereiche ausgegangen werden.

- Die erste Annahme, welche formuliert wurde, betraf den Zusammenhang von Zufriedenheit mit der Wertschätzung der Ehrenamtlichen. Es wurde deutlich, dass mit steigendem Lob auch die allgemeine Zufriedenheit ansteigt.
- Betreffend der zweiten Hypothese wurde der Zusammenhang von Zufriedenheit und der Begleitung der Engagierten durch die KoordinatorInnen untersucht. Dass eine engere Begleitung durch die KoordinatorInnen und ein häufigerer Kontakt die allgemeinen Zufriedenheit steigert, konnte bestätigt werden. Jedoch ist zu erwähnen, dass auch rund 24 Prozent der Befragten gar nicht wussten, ob es in ihrem Projekt begleitende Pflichtangebote gibt, was zu einer Hinterfragen ihrer verpflichtenden Eigenschaft führt.
- Die vierte Hypothese thematisiert die Rahmenbedingungen als Zufriedenheitsindikator. Die Organisation in den Projekten sticht hier positiv heraus und auch mit der Informationsweitergabe und Arbeitszeitverteilung innerhalb ihrer Projekte ist der Großteil der Befragten „zufrieden“ bis „sehr zufrieden“. Trotzdem sind mit der Informationsweitergabe immerhin rund 5% „eher unzufrieden“. Betreffend des Teamgeistes, geben gerundet 6% an „eher unzufrieden“ oder gar „unzufrieden“ zu sein. Die Häufigkeit des Einsatzes der Ehrenamtlichen zeigt keinen klaren Zusammenhang mit dessen allgemeiner Zufriedenheit.
- Eine Entschädigung materieller Art wird nicht nur nicht erwarten, sondern in einigen Fällen gar nicht gewollt.
- Zuletzt ging es um den Zusammenhang der allgemeinen Zufriedenheit mit der Motivation des ehrenamtlich Engagierten. Von den Befragten geben dazu 76 Prozent tatsächlich an, die Diakonie für eine ehrenamtliche Tätigkeit weiterempfohlen zu haben.