

Zwischenbericht zur Studie „Freiwillig 2011“ Dargebotene Hand Zürich

– erster Messzeitpunkt –

Jeannette Oostlander, Susan van Schie,
Stefan Tomas Güntert, Theo Wehner,
Alexandra Emmersberger

Vorbemerkungen

Der nachfolgende Bericht beruht auf Auswertungen, die am Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften der ETH Zürich vorgenommen wurden. Alle Ergebnisse sind anonymisiert und beruhen auf den Einschätzungen von einer Mindestanzahl von fünf Studienteilnehmer/innen. Gruppen, welche weniger als fünf Personen umfassen, werden aus Gründen der Anonymität nicht dargestellt.

Der vorliegende Zwischenbericht gibt einen Überblick über die Ergebnisse des ersten Messzeitpunkts der Studie. Neben den Grafiken mit Häufigkeiten (in Prozent angegeben), wird pro Themenbereich der Mittelwert (d.h. der Durchschnitt aller Antworten) der Dargebotenen Hand Zürich abgebildet. In den Legenden neben und unter den Grafiken wird jeweils verdeutlicht, was die einzelnen Fragen und Punktwerte bedeuten.

Einige Hinweise zum Verständnis des vorliegenden Berichts:

- Damit die Fragen von allen Freiwilligen der teilnehmenden Organisationen zutreffend beantwortet werden konnten, wurden die Antwortkategorien teilweise sehr umfassend gewählt (Bsp. Die Kategorien der Frage nach der Dauer des freiwilligen Engagements reichen von 1-35 Jahren). So ist es nun möglich, dass gewisse Kategorien auf die Freiwilligen der Dargebotenen Hand Zürich nicht zutreffen und in den Grafiken mit 0% auftauchen.
- Aus Gründen der Lesbarkeit wurden bei Grafiken mit Prozentangaben diejenigen Bereiche, die weniger als 5% ausmachen, nicht mit Zahlen beschriftet.
- In Grafiken mit Mittelwerten teilt eine gestrichelte Linie die Darstellung in zwei Hälften – diese Linie stellt keine Datenpunkte dar, sondern die Mitte der Antwortskala und soll ausschliesslich die Lesbarkeit der Grafik unterstützen.
- Bedeutsam sind bei der Darstellung der Mittelwerte nur diejenigen Unterschiede, die zwischen den Datenpunkten einen Abstand von etwa einem Skalenpunkt aufweisen. Alle Abstände die kleiner sind, sind nicht signifikant und folglich zufällig entstanden.

Die gewählte Form der Darstellung der Ergebnisse ist bewusst vereinfachend. So sagt zum Beispiel der Mittelwert (Durchschnitt)¹ nichts über die Verteilung der einzelnen Antworten aus. Aufgrund der hohen Anzahl an Ergebnisberichten haben wir keine Interpretation der einzelnen Grafiken vorgenommen. Eine bewertende Zusammenfassung der Ergebnisse ist am Schluss des Berichts formuliert. Interessierten Leser/innen stellen wir auf Anfrage gerne einige Literaturangaben zu den im Fragebogen verwendeten Konzepten aus der psychologischen Forschung zur Verfügung.

Prof. Theo Wehner
Lehrstuhlinhaber
twehner@ethz.ch



Dr. Stefan Güntert
Projektleiter
sguentert@ethz.ch

lic. phil. Jeannette Oostlander
Projektmitarbeit
joostlander@ethz.ch



lic. phil. Susan van Schie
Projektmitarbeit
svanschie@ethz.ch

¹ Es gibt verschiedene Werte, die dargestellt werden könnten. Wir haben uns im vorliegenden Bericht für die Darstellung des Mittelwerts (Durchschnitt aller Antworten) und bspw. gegen den Median (teilt 50% der Antworten) entschieden.

Inhaltsverzeichnis

Rücklauf der Studie	4
Rücklauf Dargebotene Hand Gesamt.....	4
Rücklauf Dargebotene Hand Zürich	4
Demografische Angaben	5
Geschlecht.....	5
Alter.....	5
Erwerbstätigkeit.....	5
Umfang der freiwilligen Tätigkeit	6
Dauer des bisherigen Engagements bei der Dargebotenen Hand Zürich.....	6
Durchschnittliche Anzahl Stunden für die Dargebotene Hand Zürich	6
Zusätzliche Freiwilligentätigkeit bei anderen Organisationen.....	6
Tätigkeitsbeschreibung	7
Aufgabenmerkmale.....	7
Wissens- und soziale Merkmale der Tätigkeit	8
Bindung an die Dargebotene Hand Zürich	9
Bindung an die Klientengruppe.....	9
Motivation	10
Intrinsische und extrinsische Motivation.....	10
Individuelle Beweggründe.....	11
Organisationale Merkmale	12
Wertkongruenz	12
Prestige der Dargebotenen Hand Zürich.....	12
Informationsfluss bei der Dargebotenen Hand Zürich	13
Organisationale Unterstützung.....	13
Verhaltensweisen der direkten Ansprechperson.....	14
Zusätzliches Engagement innerhalb der Organisation.....	14
Zufriedenheit und Anerkennung	15
Allgemeine Zufriedenheit.....	15
Aspekte der Zufriedenheit	15
Arbeitsengagement.....	17
Anerkennung.....	18
Identifikation mit der Dargebotenen Hand.....	18
Absicht, bei der Dargebotenen Hand Zürich zu bleiben	19
Offene Frage	20
Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse	21
Resultate Dargebotene Hand Zürich.....	21

Rücklauf der Studie

Rücklauf Dargebotene Hand Gesamt

Insgesamt haben von den 364 angeschriebenen Freiwilligen der Dargebotenen Hand 243 Personen an der Studie teilgenommen. Das entspricht einem Gesamtrücklauf von 66.8%. Untenstehende Grafik zeigt die Zusammensetzung des Gesamtrücklaufs (N=243) aufgeteilt nach den teilnehmenden Regionalstellen.



dem1_7

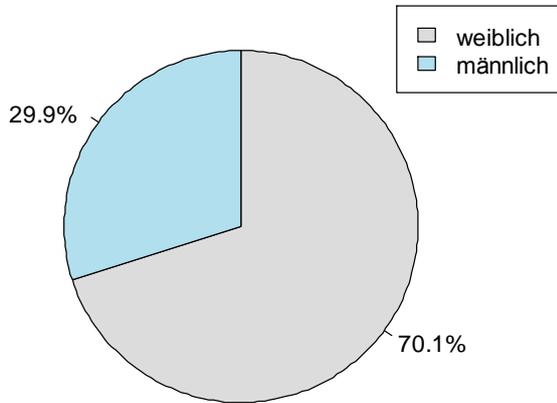
Rücklauf Dargebotene Hand Zürich

Bei der Dargebotenen Hand Zürich wurden 81 Fragebogen an die Freiwilligen verschickt. Davon haben wir 68 Fragebogen zurückerhalten. Dies entspricht einem Rücklauf von 84%. Die weiteren Auswertungen basieren auf den Aussagen dieser 68 Personen, sofern nicht anders angegeben.

Demografische Angaben

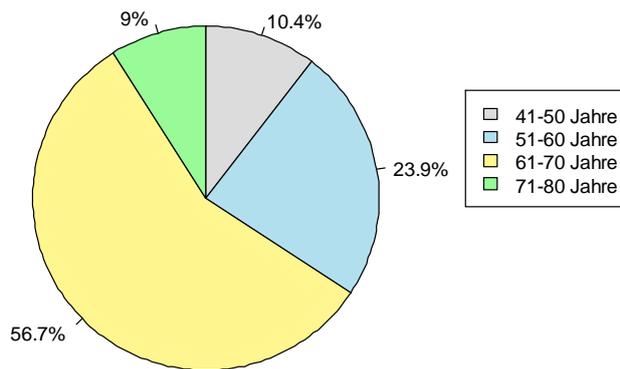
Anhand der demografischen Angaben kann abgelesen werden, welche Personengruppen in der vorliegenden Studie vertreten sind.

Geschlecht



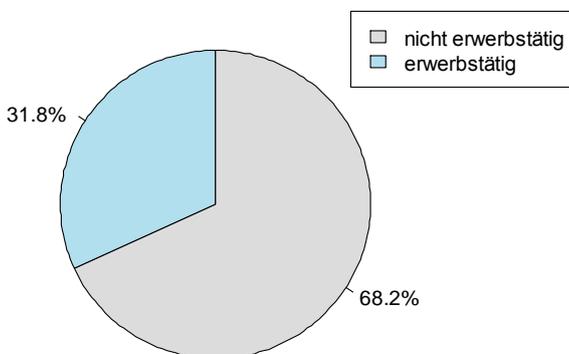
dem2_7

Alter

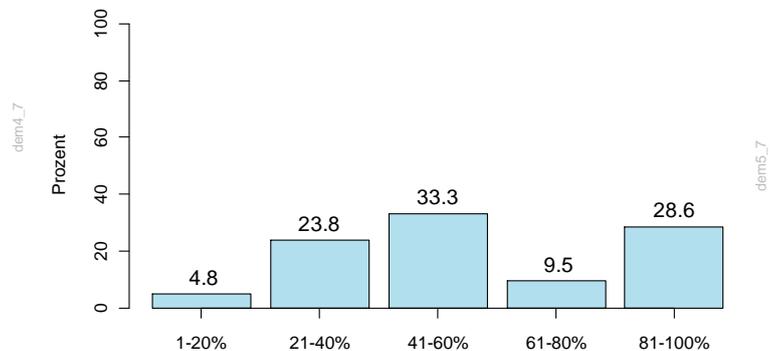


dem3_7

Erwerbstätigkeit



Die Erwerbstätigen gaben an, zu folgendem Prozentsatz beschäftigt zu sein:

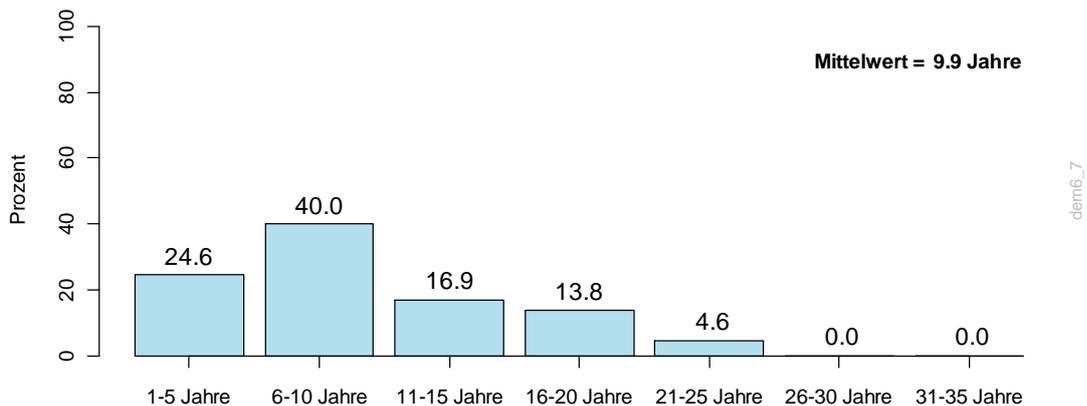


Umfang der freiwilligen Tätigkeit

Der Umfang der freiwilligen Tätigkeit liefert einen Überblick, wie viel Zeit die Freiwilligen bislang in ihre Tätigkeit investiert haben.

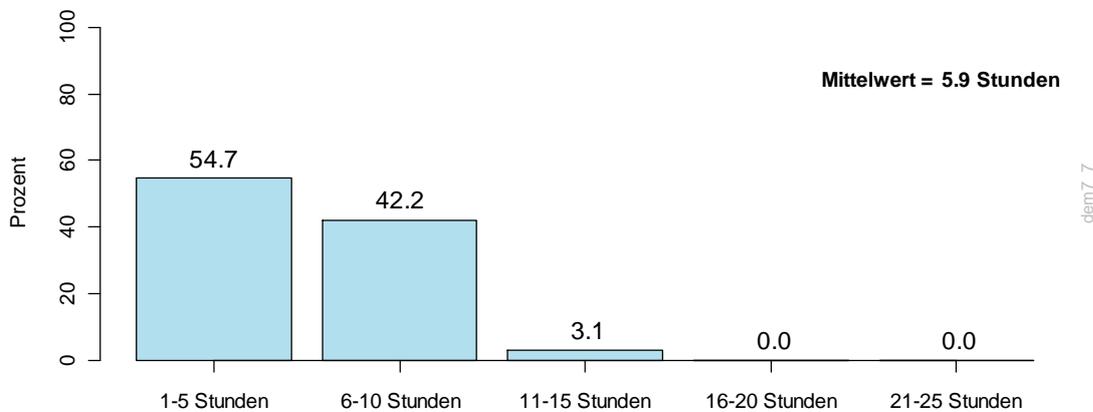
Dauer des bisherigen Engagements bei der Dargebotenen Hand Zürich

Seit wie vielen Jahren sind die Freiwilligen für die Dargebotene Hand Zürich tätig?



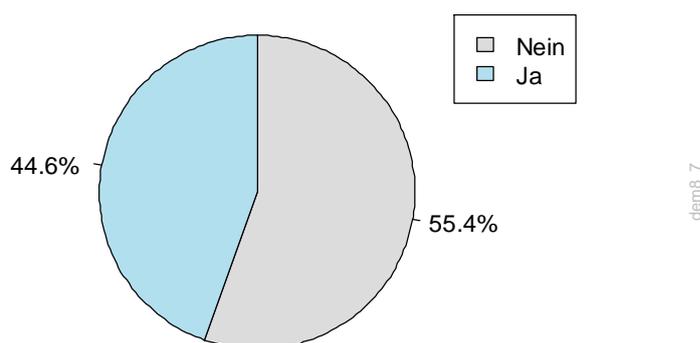
Durchschnittliche Anzahl Stunden für die Dargebotene Hand Zürich

Wie viele Stunden investieren die Freiwilligen pro Woche in ihre Tätigkeit bei der Dargebotenen Hand Zürich?



Zusätzliche Freiwilligentätigkeit bei anderen Organisationen

Sind die Freiwilligen nebst ihrer Tätigkeit bei der Dargebotenen Hand Zürich noch bei anderen Organisationen freiwillig tätig?

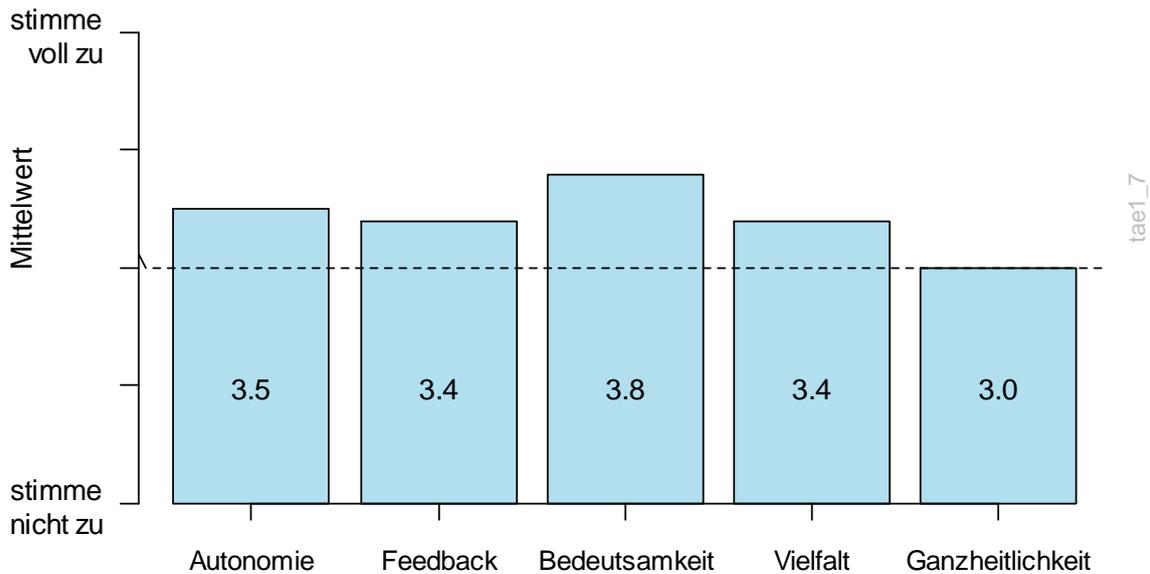


Tätigkeitsbeschreibung

Aufgabenmerkmale

Die Aufgabenmerkmale beschreiben die Art, wie die Freiwilligentätigkeit erledigt wird, sowie die Bandbreite und Natur der Aufgaben, die bei der Freiwilligenarbeit anfallen.

Wie ist die Aufgabe der Freiwilligen bei der Dargebotenen Hand Zürich konkret gestaltet?



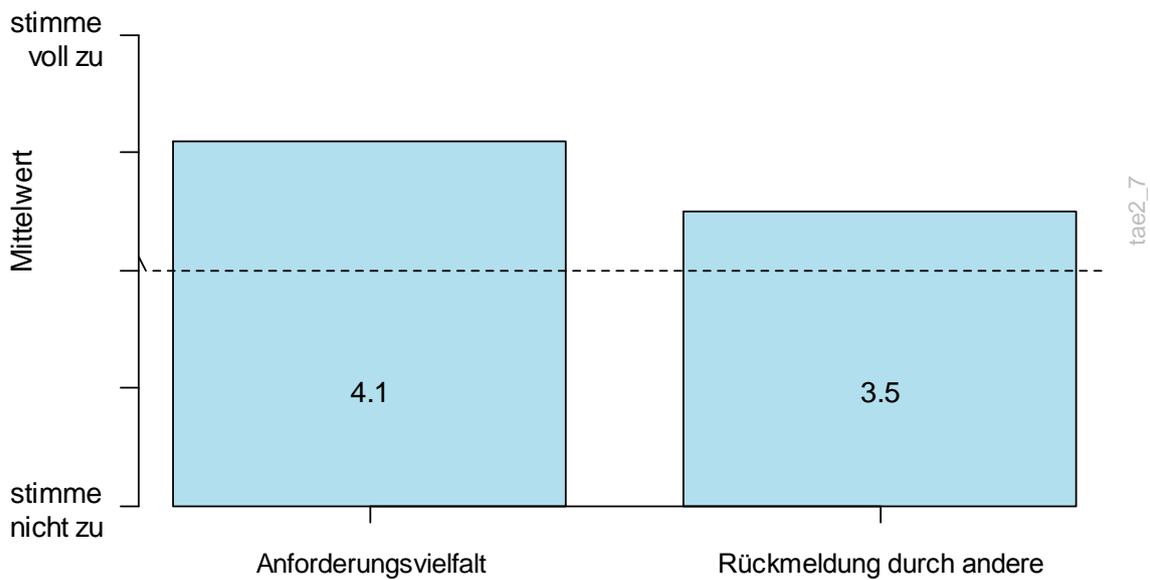
Autonomie	Die Freiheit und Unabhängigkeit, selbstständige Entscheidungen treffen zu können. <i>Beispiel: Bei meiner Freiwilligentätigkeit kann ich viele Entscheidungen selbständig treffen.</i>
Feedback durch die Aufgabe	Das Ausmass, in dem der Arbeitsplatz der Freiwilligen und die Aufgaben so gestaltet sind, dass der/die Freiwillige direkt und deutlich erkennt wie gut er/sie die Freiwilligenarbeit erledigt. <i>Beispiel: Ich kann bei meiner Tätigkeit feststellen, ob ich gut arbeite.</i>
Bedeutsamkeit der Aufgabe	Das Ausmass, in dem die Freiwilligenarbeit das Leben anderer Menschen innerhalb oder ausserhalb der Organisation beeinflusst. <i>Beispiel: Meine Tätigkeit bei der Dargebotenen Hand ist bedeutsam für andere.</i>
Vielfalt der Aufgaben	Die Bandbreite an unterschiedlichen Aufgaben, die an einem Arbeitsplatz anfallen. <i>Beispiel: Meine Tätigkeit ist abwechslungsreich.</i>
Ganzheitlichkeit	Das Ausmass, in dem die Freiwilligenarbeit das Erstellen von vollständigen, in sich abgeschlossenen Dienstleistungen beinhaltet. <i>Beispiel: Meine Tätigkeit ist so aufgebaut, dass ich einen vollständigen Arbeitsvorgang von Anfang bis Ende durchführe.</i>

Wissens- und soziale Merkmale der Tätigkeit

Die Wissensmerkmale der Tätigkeit beschreiben Anforderungen an Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die eine Tätigkeit an eine/n Freiwillige/n stellt. Die vorliegende Studie hat sich auf die *Anforderungsvielfalt* fokussiert.

Die sozialen Merkmale der Tätigkeit beschreiben die soziale Umgebung, in welche die Freiwilligenarbeit zumeist eingebettet ist. In der vorliegenden Studie wurde die *Rückmeldung durch andere* untersucht.

Wie ist die Aufgabe der Freiwilligen bei der Dargebotenen Hand Zürich konkret gestaltet?

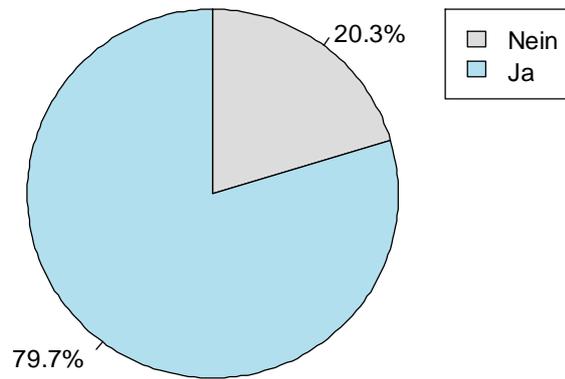


Anforderungsvielfalt Die Bandbreite an unterschiedlichen Fähigkeiten, die in der Freiwilligenarbeit eingesetzt werden.
Beispiel: Ich brauche viele verschiedene Kompetenzen für meine Tätigkeit.

Rückmeldung durch andere Das Ausmass, in dem andere Personen innerhalb der Organisation, insbesondere Kolleg/innen und Vorgesetzte, dem/der Freiwilligen Informationen über seine/ihre Leistung zukommen lassen.
Beispiel: Andere Personen der Dargebotenen Hand geben mir Rückmeldung zu meiner Tätigkeit.

Bindung an die Dargebotene Hand Zürich

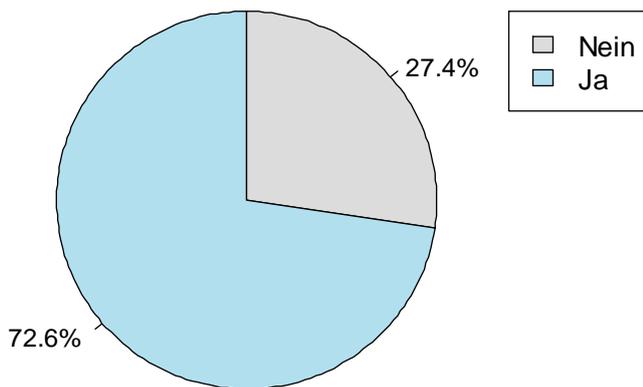
Würden die Freiwilligen die Tätigkeit auch für eine andere Organisation leisten?



tae3_7

Bindung an die Klientengruppe

Würden die Freiwilligen gerne auch für eine andere Klientengruppe freiwillig tätig sein?

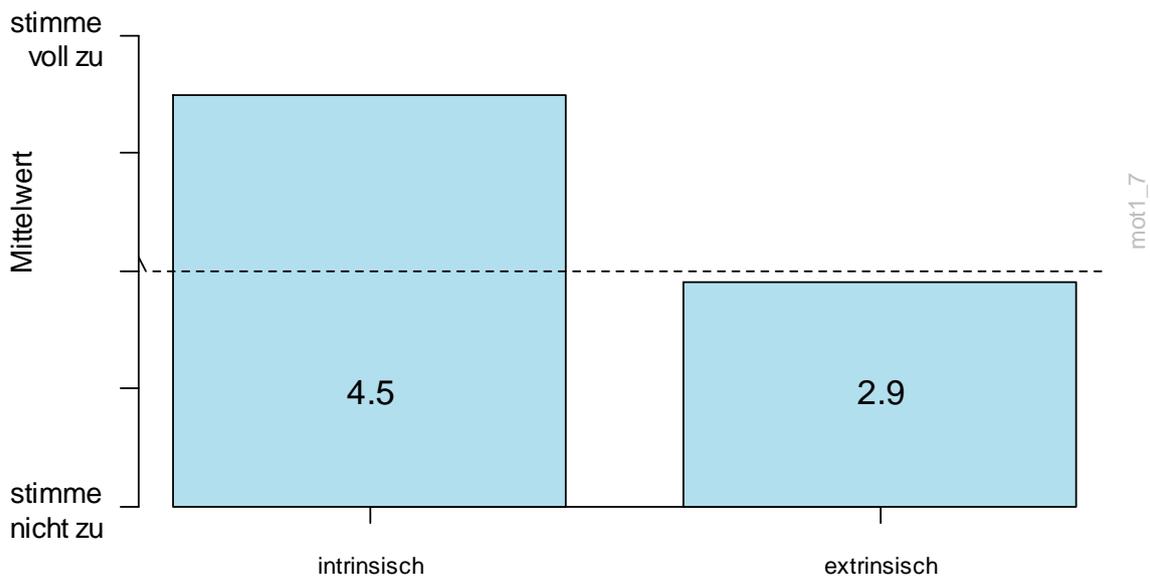


tae4_7

Motivation

Intrinsische und extrinsische Motivation

Im Abschnitt zur intrinsischen und extrinsischen Motivation wird beschrieben, *aus welchen Gründen* die freiwillige Tätigkeit ausgeführt wird. Dabei wird einer Person nicht ausschliesslich eine Form der Motivation zugeteilt, sondern von beiden „Motivationsarten“ unterschiedlich starke Ausprägungen. Man ist oft nicht entweder intrinsisch oder extrinsisch motiviert, sondern beides, aber in unterschiedlich starkem Ausmass.



Intrinsische Motivation Die Freiwilligenarbeit wird aus inneren Gründen heraus, sich selbst zu liebe gemacht, weil sie interessant ist und Freude bereitet.

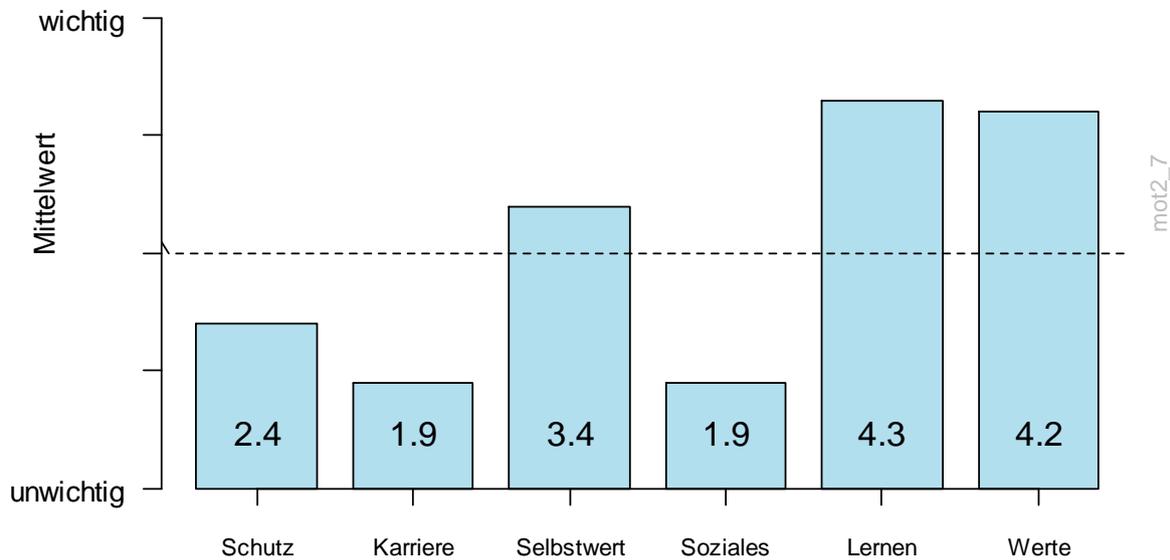
Beispiel: Ich strenge mich an, weil mir meine Freiwilligenarbeit Spass macht.

Extrinsische Motivation Die Freiwilligenarbeit wird aus äusseren Gründen heraus gemacht (bspw. um eine Belohnung dafür zu erhalten oder eine Strafe zu vermeiden). Dementsprechend sind die Gründe für das Verhalten nicht verinnerlicht, sondern durch äussere Faktoren vorgegeben.

Beispiel: Ich strenge mich an, weil andere mich so stärker respektieren.

Individuelle Beweggründe

Die folgende Grafik zeigt verschiedene mögliche Beweggründe, die den Freiwilligen bei ihrer Tätigkeit wichtig sein können: Werte, Soziales, Schutz, Karriere, Lernen und Selbstwert. Eine Person kann aus mehreren, unterschiedlichen Beweggründen freiwillig tätig sein.



Schutz Mittels der Freiwilligenarbeit sollen Schuldgefühle hinsichtlich der Benachteiligung anderer vermieden und/oder eigene Probleme verarbeitet werden.

Beispiel: Durch Freiwilligenarbeit fühle ich mich weniger einsam.

Karriere Durch die Freiwilligenarbeit sollen neue Fertigkeiten erworben, Arbeitskontakte geknüpft und die eigenen Berufschancen verbessert werden.

Beispiel: Erfahrungen in der Freiwilligenarbeit machen sich gut im Lebenslauf.

Selbstwert Durch die Freiwilligenarbeit wird eine Verbesserung des Selbstwertgefühls und des persönlichen Wachstums angestrebt.

Beispiel: Freiwilligenarbeit gibt mir das Gefühl wichtig zu sein.

Soziales Die Freiwilligenarbeit dient dazu, den Gesellschaftskreis zu erweitern und/oder den Erwartungen des sozialen Umfelds zu entsprechen.

Beispiel: Meine Freunde leisten auch Freiwilligenarbeit.

Lernen Mit der Freiwilligenarbeit sollen Erfahrungen über andere Menschen und Situationen gesammelt oder eine Erweiterung der eigenen Fähigkeiten erreicht werden.

Beispiel: Ich kann bei meiner Freiwilligenarbeit meine eigenen Stärken kennenlernen.

Werte Mit der Freiwilligenarbeit sollen uneigennützig oder menschliche Werte ausgedrückt werden.

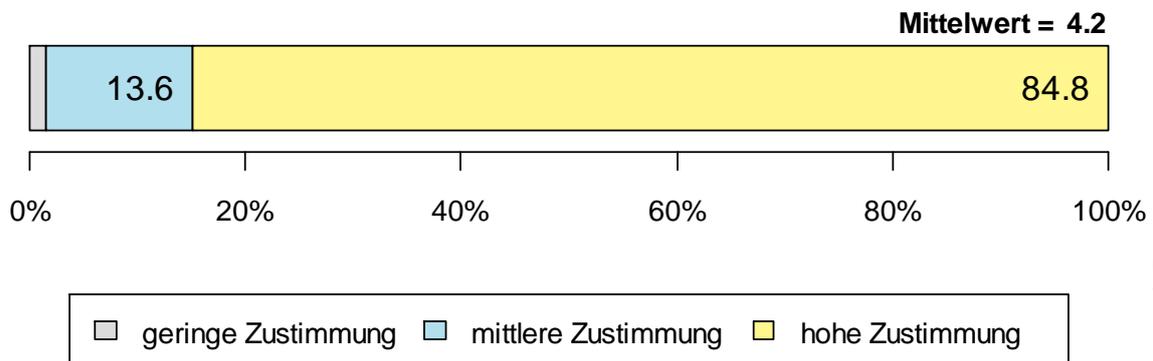
Beispiel: Ich finde es wichtig anderen zu helfen.

Organisationale Merkmale

In den folgenden Grafiken ist jeweils der Prozentsatz der Freiwilligen dargestellt, die dem Bereich zu einem geringen, mittleren und hohen Ausmass zustimmen. Ebenfalls erwähnt werden die Mittelwerte (Skala: 1=“stimme nicht zu“ bis 5=“stimme voll zu“).

Wertkongruenz

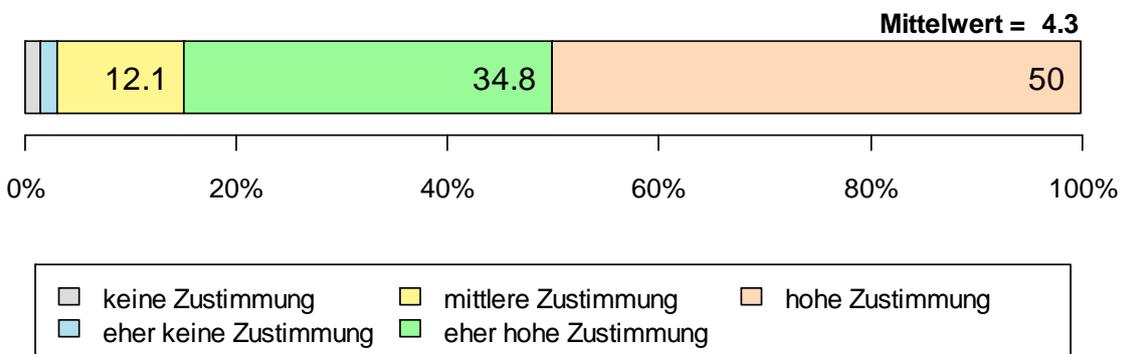
Die Wertkongruenz entspricht dem Ausmass, in dem die Freiwilligen wahrnehmen, dass ihre Wertvorstellungen mit denen der Organisation übereinstimmen.



Beispielfrage: Für mich ist wichtig, was die Dargebotene Hand als Organisation repräsentiert.

Prestige der Dargebotenen Hand Zürich

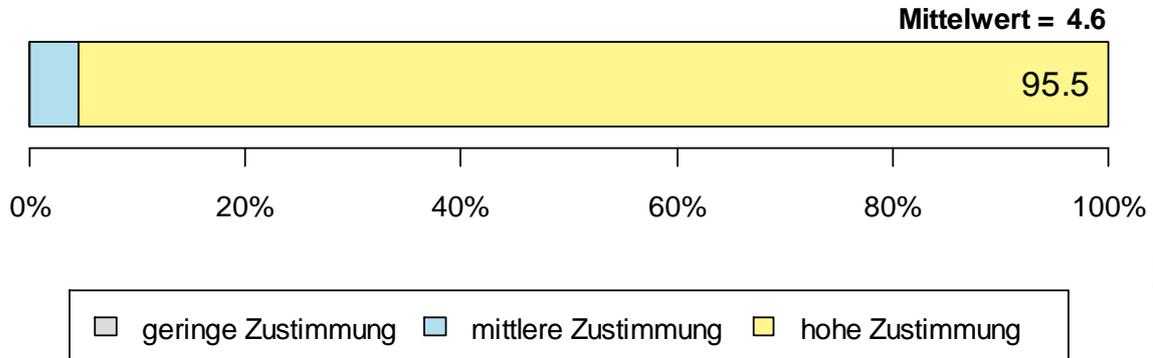
Das Prestige der Organisation entspricht dem Ansehen, das die Organisation in der Gemeinschaft hat.



Einzelfrage: Verglichen mit anderen Freiwilligen-Organisationen genießt die Dargebotene Hand ein hohes Ansehen in der Gemeinschaft.

Informationsfluss bei der Dargebotenen Hand Zürich

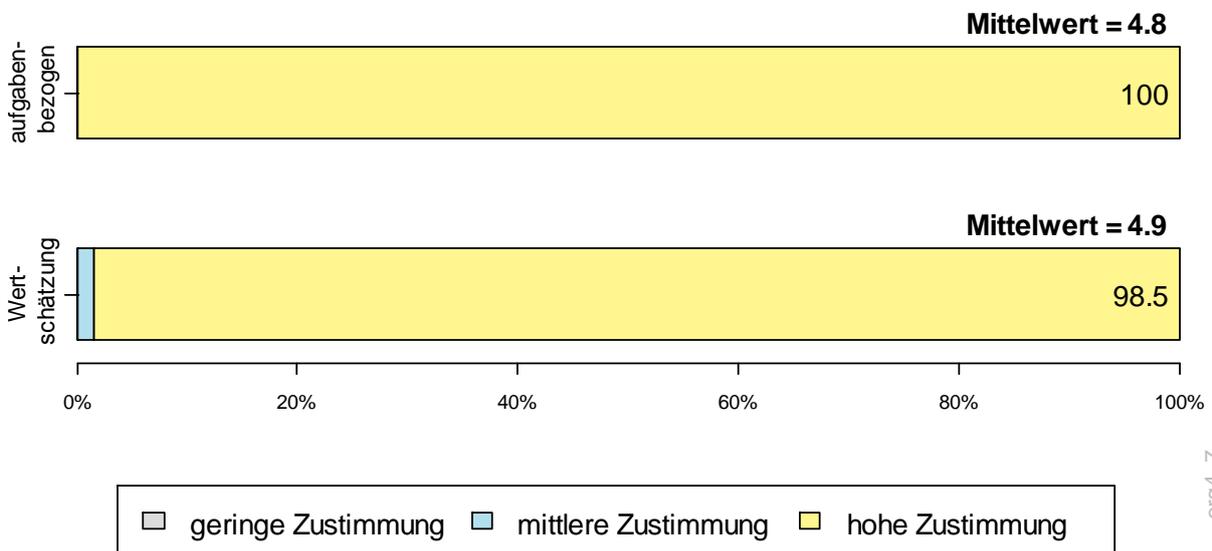
Der Informationsfluss beschreibt das Ausmass, in dem die Dargebotene Hand Zürich ihre Freiwilligen über organisationsinterne Angelegenheiten informiert.



Beispielfrage: *Ich bin gut informiert darüber, was bei der Dargebotenen Hand läuft.*

Organisationale Unterstützung

Die organisationale Unterstützung beschreibt das Ausmass, in dem sich die Freiwilligen durch die Dargebotene Hand Zürich in der Ausführung ihrer Tätigkeit unterstützt fühlen – einerseits bezogen auf die Aufgaben und andererseits durch Wertschätzung.



Aufgabenbezogene Unterstützung Organisationale Unterstützung durch angebotene Weiterbildung, Erfahrungsaustausch, Beratung, Ansprechpartner.

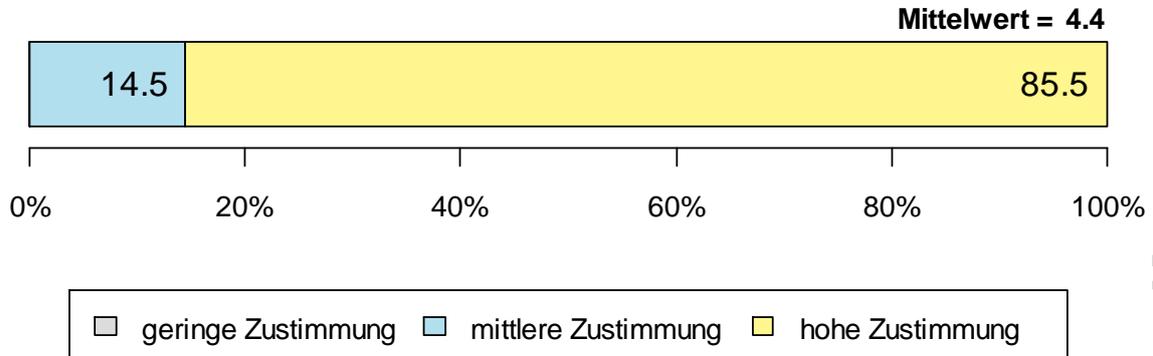
Beispiel: Bei Problemen in meiner Freiwilligentätigkeit finde ich eine/n Ansprechpartner/in bei der Dargebotenen Hand.

Wertschätzende Unterstützung Organisationale Unterstützung durch Wertschätzung und Anerkennung.

Beispiel: Die Dargebotene Hand schätzt die Anstrengungen der Freiwilligen.

Verhaltensweisen der direkten Ansprechperson

Die Verhaltensweisen der direkten Ansprechperson besagen, inwiefern sich die Freiwilligen von ihrer direkten Ansprechperson bei der Dargebotenen Hand Zürich in ihrer Selbstständigkeit wahrgenommen und unterstützt fühlen.

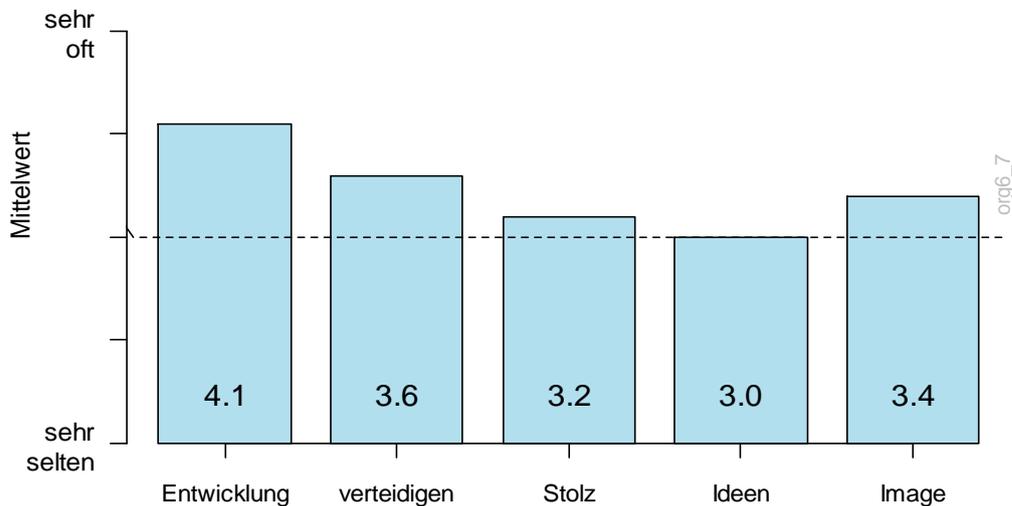


Beispielfrage: *Meine direkte Ansprechperson versucht zu verstehen, wie ich gewisse Dinge sehe, bevor er/sie mir eine neue Vorgehensweise vorschlägt.*

Zusätzliches Engagement innerhalb der Organisation

Nachfolgende Verhaltensweisen umschreiben das zusätzliche Engagement, das *innerhalb* der Organisation von den Freiwilligen geleistet wird und der Organisation zugute kommt.

Wie oft unterstützen die Freiwilligen die Dargebotene Hand Zürich indirekt durch folgende Handlungsweisen?



Entwicklung *Wie oft halten Sie sich über Entwicklungen bei der Dargebotenen Hand auf dem Laufenden?*

verteidigen *Wie oft verteidigen Sie die Dargebotene Hand, wenn andere Personen bei Dargebotene Hand sie kritisieren?*

Stolz *Wie oft vertreten Sie die Dargebotene Hand mit Stolz in der Öffentlichkeit?*

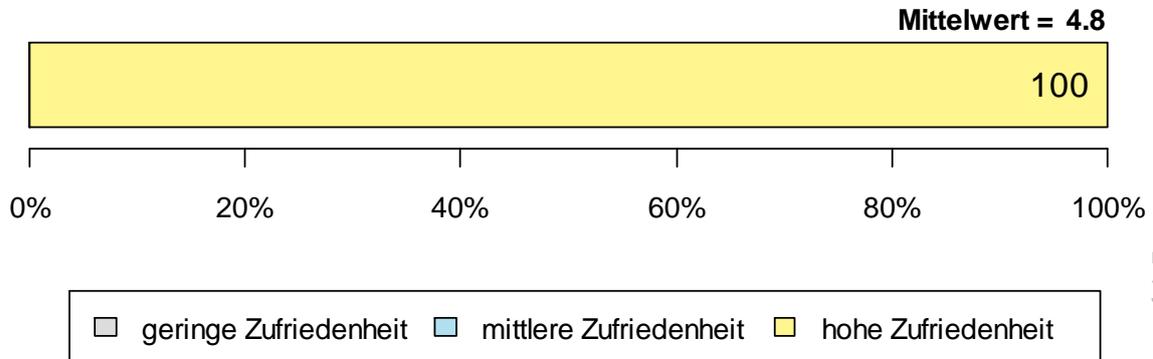
Ideen *Wie oft bringen Sie Ideen ein, welche die Abläufe bei der Dargebotenen Hand verbessern?*

Image *Wie oft kümmern Sie sich um das Image von der Dargebotenen Hand?*

Zufriedenheit und Anerkennung

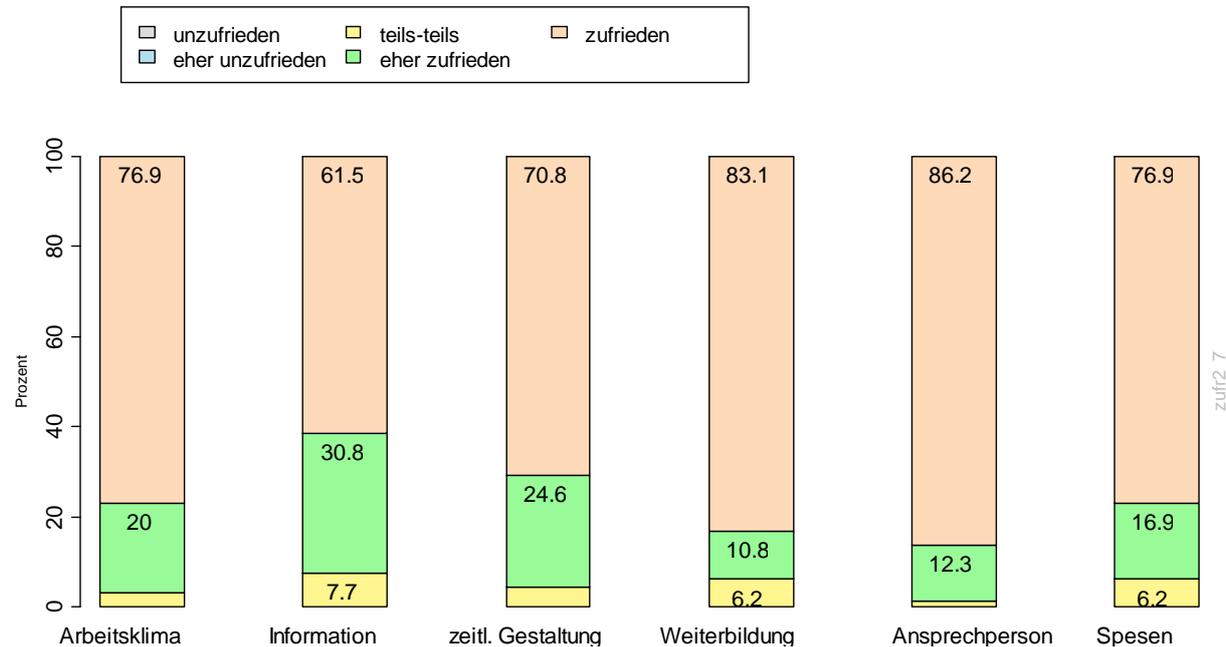
Allgemeine Zufriedenheit

Wie zufrieden sind die Freiwilligen im Allgemeinen mit ihrer Tätigkeit?



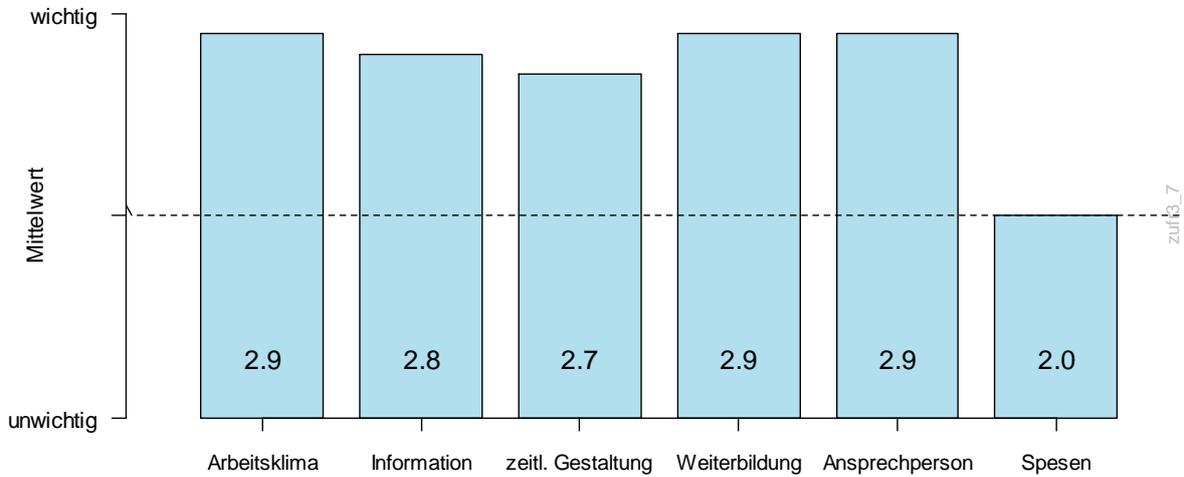
Aspekte der Zufriedenheit

Die folgende Grafik zeigt die Zufriedenheit der Freiwilligen bezüglich sechs verschiedener Aspekte. In der Grafik sind die Häufigkeiten dargestellt, d.h. es wird jeweils angegeben, wie viel Prozent der Studienteilnehmer/innen eine bestimmte Antwortkategorie angekreuzt haben.

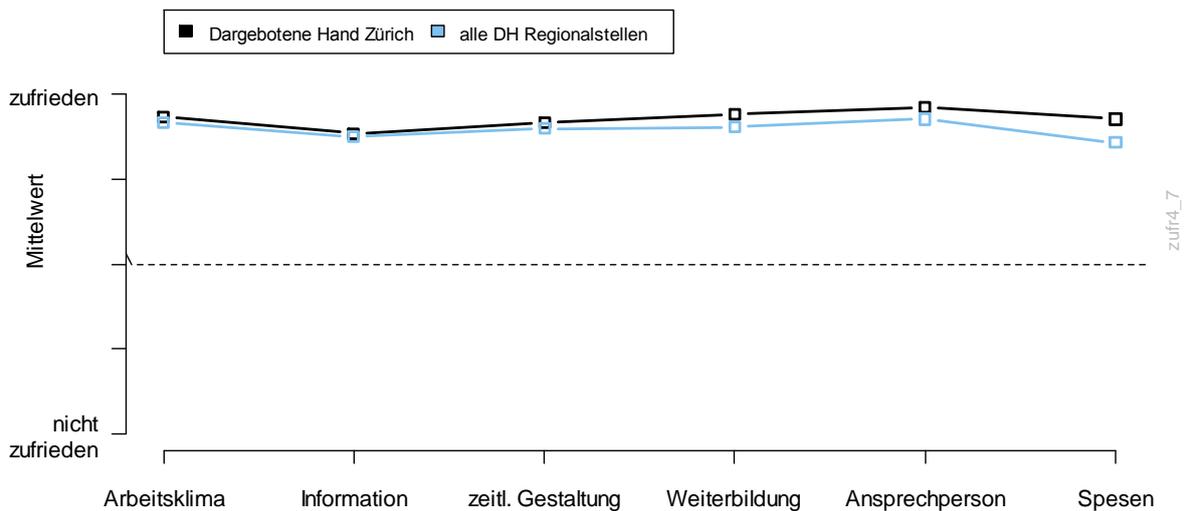


Arbeitsklima	Wie zufrieden sind Sie mit dem Arbeitsklima bei der Dargebotenen Hand?
Information	Wie zufrieden sind Sie mit dem Informationsfluss und der Kommunikation?
zeitliche Gestaltung	Wie zufrieden sind Sie mit der Freiheit der zeitlichen Gestaltung Ihrer Tätigkeit?
Weiterbildung	Wie zufrieden sind Sie mit den Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten?
Ansprechperson	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer direkten Ansprechperson?
Spesen	Wie zufrieden sind Sie mit der Spesenregelung?

Um die Relevanz der Aspekte zu erfassen, wurde zusätzlich nach der Wichtigkeit der jeweiligen Aspekte für die Freiwilligen gefragt. In dieser Grafik handelt es sich erneut um Mittelwerte. Die Antwortoptionen dieser Fragen reichten von unwichtig (1) bis wichtig (3).



Nachfolgende Grafik zeigt die Mittelwerte der Zufriedenheit mit den Aspekten im Vergleich mit dem Gesamtwert der anderen teilnehmenden Stellen der Dargebotenen Hand. Anhand dieser Grafik kann folglich verglichen werden, wo die Dargebotene Hand Zürich relativ zur gesamten Dargebotenen Hand steht. Bedeutsam sind nur diejenigen Unterschiede, die zwischen den Datenpunkten einen Abstand von etwa einem Skalenpunkt aufweisen. Alle Abstände die kleiner sind, sind nicht signifikant und folglich zufällig entstanden.

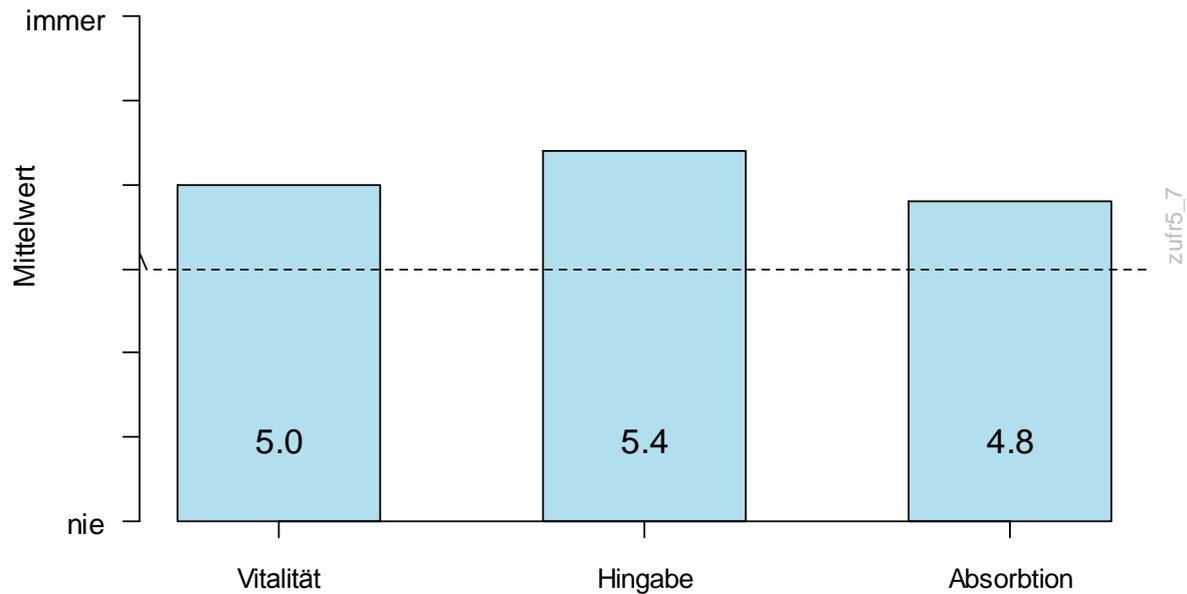


Hinweis: Die Verbindungen zwischen den einzelnen Mittelwerten in der Grafik dienen lediglich der besseren Lesbarkeit, genau genommen handelt es sich um Datenpunkte.

Arbeitsengagement

Das Arbeitsengagement ist ein positives, arbeitsbezogenes Befinden, das von Vitalität (Lebendigkeit), Hingabe (Begeisterung) und Absorption (positive Beanspruchung) gekennzeichnet ist. Die Personen empfinden ihre Freiwilligenarbeit als belebend und effizient und fühlen sich imstande, mit den Anforderungen der Tätigkeit zurechtzukommen. Arbeitsengagement wird als das Gegenstück zu Burnout angesehen.

Wie oft treffen folgende Aussagen für die Freiwilligen zu?



Vitalität (Lebendigkeit) Hohes Mass an Energie und Belastbarkeit sowie der Wille, Mühen zu investieren und bei Schwierigkeiten Durchhaltevermögen zu zeigen.

Beispiel: Bei meiner Freiwilligenarbeit fühle ich mich fit und tatkräftig.

Hingabe (Begeisterung) Gefühl der Bedeutsamkeit der eigenen Freiwilligenarbeit, Enthusiasmus und Stolz für seine Freiwilligenarbeit, sowie sich davon inspiriert und herausgefordert fühlen.

Beispiel: Ich bin stolz auf meine Freiwilligenarbeit.

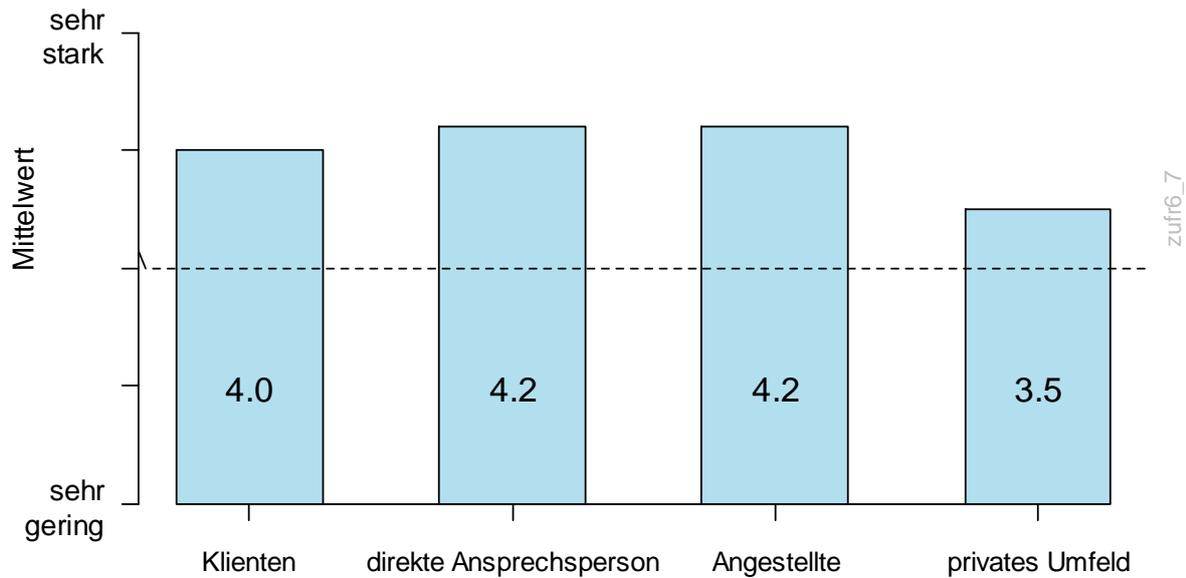
Absorption (positive Beanspruchung) Vollständig und glücklich in die Freiwilligenarbeit vertieft sein sowie Schwierigkeiten haben, sich davon zu lösen, sodass die Zeit wie im Fluge vergeht und man alles um sich herum vergisst.

Beispiel: Ich gehe völlig in meiner Freiwilligenarbeit auf.

Anerkennung

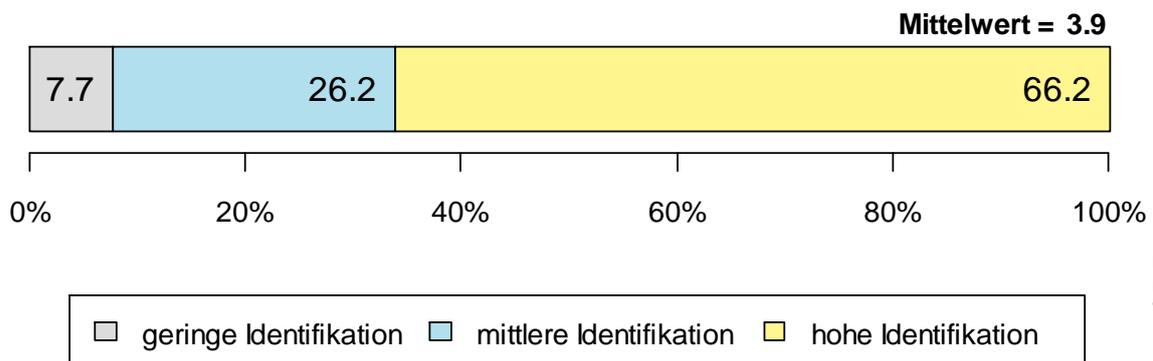
Bei der wahrgenommenen Anerkennung wurden vier mögliche Quellen abgefragt. Bei allen Formen konnte angekreuzt werden, falls eine der Personengruppen nicht vorhanden war und folglich nicht beurteilt werden konnte.

Wie stark wird die Freiwilligenarbeit geschätzt von...



Identifikation mit der Dargebotenen Hand

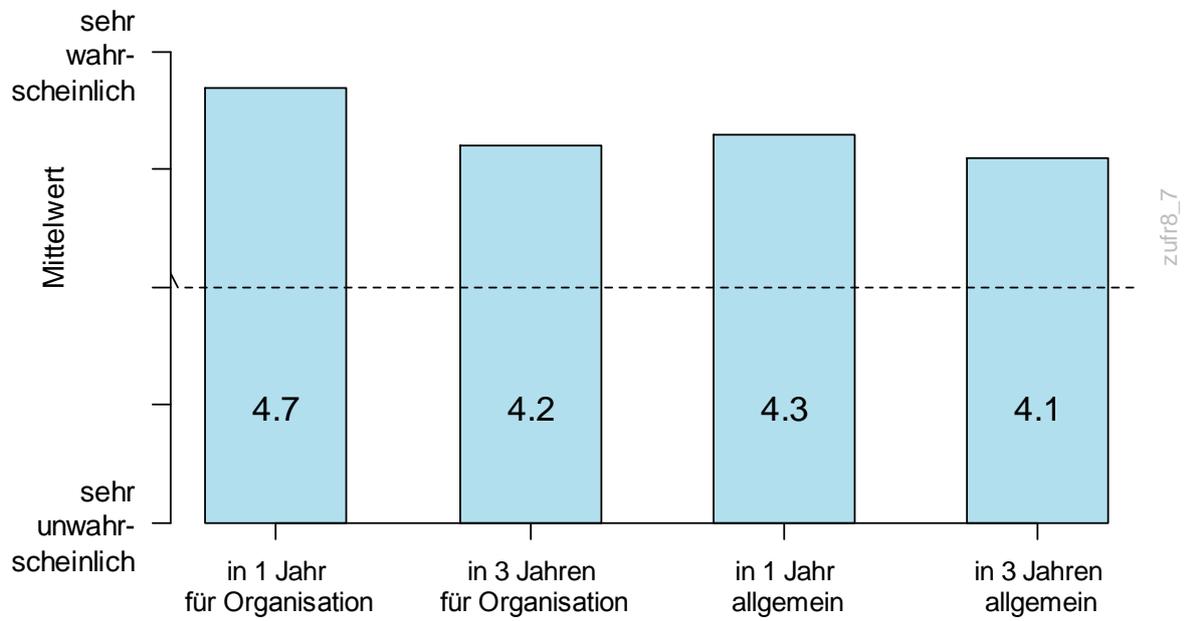
Die Identifikation mit der Organisation zielt darauf ab, den Stolz und die Verbundenheit der Freiwilligen mit der Dargebotenen Hand Zürich zu erheben.



Beispielfrage: *Bei der Dargebotenen Hand Zürich freiwillig tätig zu sein, ist ein wichtiger Teil von mir.*

Absicht, bei der Dargebotenen Hand Zürich zu bleiben

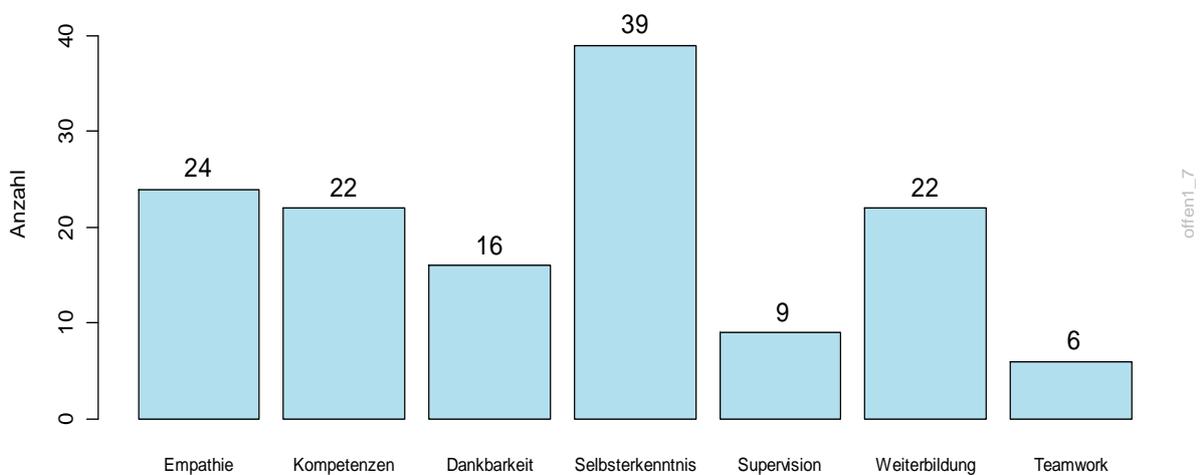
Die folgende Grafik zeigt die Absicht der Freiwilligen, auch in Zukunft tätig zu sein (vorausgesetzt die äusseren Umstände lassen es zu) – einerseits spezifisch für die Dargebotene Hand Zürich und andererseits allgemein als Freiwillige/r.



Offene Frage

Die folgende Grafik zeigt die Auswertung der offenen Frage von der Dargebotenen Hand Zürich, die in den Fragebogen integriert wurde. Um die Anonymität der Teilnehmenden zu gewährleisten wurden die Antworten der Freiwilligen zu inhaltlich passenden Kategorien zusammengefasst. Untenstehend sind die einzelnen Kategorien mit den Häufigkeiten der Nennungen durch die Teilnehmenden der Dargebotenen Hand Zürich aufgelistet (N=47).

Wie können Sie sich durch diese Tätigkeit persönlich weiterentwickeln?



Empathie	aktiv zuhören können; Verständnis für andere aufbringen; Empathie schulen; Toleranz entwickeln
Kompetenzen	Kompetenzen in der Gesprächsführung erweitern; Sozialkompetenz verbessern
Dankbarkeit	Dankbarkeit für das eigene Leben entwickeln; Horizont erweitern; Bereicherung des eigenen Lebens empfinden
Selbsterkenntnis	Reflexion des Selbst und der Gesellschaft; Entwicklung einer politischen Meinung; Selbsterkenntnis; Persönlichkeitsentwicklung
Supervision	regelmässige Supervision
Weiterbildung	ständige Weiterbildung; professionelle Weiterbildung; verschiedene Kurse
Teamwork	guter Austausch im Team; grosser Kreis von Kollegen

Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse

Resultate Dargebotene Hand Zürich

- Der **Rücklauf** der Dargebotenen Hand Zürich war mit 84% im Vergleich zu anderen Organisationen äusserst hoch.
- Bei der Dargebotenen Hand Zürich sind **Frauen, Nicht-Erwerbstätige** und Personen mittleren bis hohen **Alters** übervertreten. Es haben keine Personen unter 41 Jahren an der Studie teilgenommen und nahezu drei Viertel der Freiwilligen sind weiblich. Bemerkenswert ist ebenfalls, dass fast die Hälfte der Freiwilligen nebst ihrer Tätigkeit bei der Dargebotenen Hand Zürich zusätzlich in anderen Organisationen freiwillig tätig sind.
- Die **Aufgaben** der Freiwilligen sind vor allem durch ihre Bedeutsamkeit und ihre Anforderungsvielfalt gekennzeichnet. Ganzheitlichkeit, d.h. abgerundete, vollständige Arbeitsprozesse, ist bei der Aufgabenbeschreibung am wenigsten vorhanden.
- Auffallend ist, dass rund drei Viertel der Freiwilligen bereit wären, sowohl **für eine andere Organisation** als auch **für eine andere Klientengruppe** tätig zu sein. Nichtsdestotrotz ist eine hohe Identifikation mit der Dargebotenen Hand Zürich bei fast zwei Drittel der Freiwilligen gegeben. Ausserdem ist der Durchschnitt der Anzahl Jahre, die bei der Dargebotenen Hand Zürich verbracht wurden, mit nahezu 10 Jahren sehr hoch.
- Im Kontrast zur Erwerbsarbeit ist die **intrinsische Motivation** bei den Freiwilligen stärker ausgeprägt als die extrinsische Motivation. Die Freiwilligenarbeit wird geleistet, weil sie interessant ist und Spass macht.
- Die eigene Karriere ist genauso ein wenig wichtiger **Beweggrund** zum freiwilligen Engagement wie den Erwartungen der Anderen zu entsprechen oder das Bedürfnis neue Leute kennenzulernen. Vielmehr ist die Möglichkeit, Neues zu lernen, die eigenen Fähigkeiten zu erweitern sowie der Ausdruck von persönlichen Werten von Bedeutung.
- Hinsichtlich der **organisationalen Merkmale** fällt die ausserordentlich hohe organisationale Unterstützung auf. Alle Befragten fühlen sich ohne Ausnahme in ihrer Aufgabe unterstützt. Auch die wertschätzende Unterstützung der Organisation, die Unterstützung durch die Ansprechperson und der Informationsfluss bei der Dargebotenen Hand Zürich fallen bemerkenswert positiv aus.
- Die **Zufriedenheit** der Freiwilligen bei der Dargebotenen Hand Zürich ist sehr hoch - von allen Freiwilligen wird eine hohe allgemeine Zufriedenheit geäussert. Auch die Zufriedenheit mit ausgewählten Aspekten bewegt sich nur am oberen Ende der Skala. Eine hohe Wichtigkeit für die Freiwilligen hat das Arbeitsklima, die Weiterbildung und die Ansprechperson. Erfreulicherweise zeigen diese drei Aspekte auch die höchste Zufriedenheit. Während die Zufriedenheit mit den Spesen ebenfalls hoch ist, werden diese als relativ unwichtig eingeschätzt.
- Grundsätzlich unterscheiden sich die Regionalstellen der Dargebotenen Hand kaum voneinander. Einzig die Aspekte der Zufriedenheit haben wir im Vergleich nach Regionalstellen dargestellt. Häufig sind diese Unterschiede jedoch statistisch nicht bedeutsam.