

**Erfolgsmessung in Non-Profit-Organisationen –  
Eine Betrachtung des Erfolges durch  
ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen**

Bachelorarbeit II

am 20.05.2023

Studiengang „Aging Services Management“  
an der Ferdinand Porsche FernFH

Cserinko Desiree

52006083

Begutachter/in: Nicole König, BA. MSc.

Hohenau, Mai 2023

## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

20.05.2023

Unterschrift

## **Abstract**

Fast die Hälfte der österreichischen Bevölkerung ab 15 Jahren ist in einer Organisation oder einem Verein ehrenamtlich tätig. Nachdem Non-Profit-Organisationen in Österreich keine eigene Rechtsform besitzen, ist die Datenlage über die Anzahl ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen und der draus resultierenden Wirkungen nur schwer festzustellen. Da die Leistungs- und Erfolgsmessung, das sogenannte Performance Management, mit großem Aufwand verbunden ist, sind nur wenige große Organisationen in der Lage, das notwendige Personal dafür zu stellen. Demzufolge beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit der Frage des Nutzens und der Auswirkung von Freiwilligenarbeit aus der Sicht ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen. Die geführten Interviews wurden anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Die Studie zeigt, dass so unterschiedlich die Leistungen ehrenamtlicher Arbeit auch sein können, so verschieden ist auch das Empfinden der Interviewpartner\_innen in Bezug auf einen erfolgreichen Tag. So ist ein Lächeln nicht bloß eine Geste, sondern auch ein Zeichen, dass die verrichtete Tätigkeit einen Nutzen für die Gesellschaft und eine Wirkung auf die jeweilige zu helfende Person hatte. Die Ergebnisse zeigen, dass unabhängig über das Ausmaß der aufgewendeten Stunden, jede geleistete Tätigkeit einen Mehrwert für die Allgemeinheit und einen positiven Effekt für die ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen mit sich bringt.

Schlüsselbegriffe: Freiwilligenarbeit, Non-Profit-Organisation, Wirkungsmessung, Ehrenamt

## **Abstract**

Almost half of the Austrian population over the ages of 15 and over actively participate as volunteers in organisations or associations.

Since non-profit organisations in Austria do not have their own legal form, there are potential challenges in determining the data on the number of volunteers and the resulting effects are therefore difficult to ascertain. Since the measurement of performance and success, the so-called performance management, is associated with great effort, only a few large organisations are positioned to provide the necessary personnel in this case. Consequently, this paper investigates the question of the benefits and impact of volunteering, from the perspective of volunteers. The interviews were analysed using qualitative content analysis according to Mayring. The study shows, that as different as the benefits voluntary work can be, the perception of the interview partners with regard to a successful day is just as contrasting. A smile is not merely a gesture, but also a sign that the activity performed benefitted society and influenced the person being assisted. The results show that regardless of the number of hours spent, each activity performed has an added value for the community, and a positive effect on the volunteers.

Keywords: Volunteer work, non-profit organization, impact measurement, voluntary work

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Forschungsfragen.....	3
1.2	Aufbau der Arbeit.....	3
<b>2</b>	<b>Theoretischer Hintergrund</b> .....	<b>3</b>
2.1	Geschichtlicher Hintergrund zum Ehrenamt.....	3
2.2	Ehrenamtliches Engagement in Österreich.....	5
2.3	Motive für freiwillige Arbeit.....	6
<b>3</b>	<b>Methodische Vorgangsweise und Aufbau</b> .....	<b>7</b>
3.1	Auswahl der Interviewpartner_innen.....	7
3.2	Erstellung des Interviewleitfadens.....	8
3.3	Vorbereitung und Durchführung der Interviews.....	10
3.4	Transkription.....	10
3.5	Analysemethode.....	11
<b>4</b>	<b>Ergebnisse</b> .....	<b>16</b>
4.1	Kategorie 1 – Biografie.....	16
4.1.1	Schulbildung.....	16
4.1.2	Berufsbildung.....	17
4.2	Kategorie 2 – Ehrenamtliche Tätigkeit.....	17
4.2.1	Motiv.....	17
4.2.2	Tätigkeit.....	18
4.2.3	Zeitaufwand.....	20
4.2.4	Vereinbarkeit von Familie und Beruf.....	21
4.2.5	Positive und negative Erlebnisse.....	22
4.2.6	Gesellschaftlicher Nutzen.....	23
4.2.6	Erfolgreiche Tätigkeit.....	24
4.3	Kategorie 3 – Non-Profit-Organisation.....	25
4.3.1	Organisation der Tätigkeit.....	25
4.3.2	Anerkennung.....	26
4.3.3	Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit.....	26
<b>5</b>	<b>Diskussion und Beantwortung der Forschungsfragen</b> .....	<b>27</b>

<b>6</b>	<b>Fazit und Ausblick.....</b>	<b>29</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>31</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>32</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>33</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>34</b>

# 1 Einleitung

Der Non-Profit-Sektor, der üblicherweise von Vereinen organisiert wird, zeichnet sich durch Gemeinnützigkeit und ein hohes Potenzial an Arbeit aus. Non-Profit-Organisationen stehen nicht nur im Wettbewerb zueinander, sondern müssen sich auch gegen staatliche und private Betriebe durchsetzen (Salcher, 2005, S. 9f.).

Während früher der Fokus auf der Erreichung der Sachziele lag, zählen die Leistungs- und Erfolgsmessung sowie strategisches und operatives Controlling heute zu den Hauptaufgaben in der Führung von Non-Profit-Organisationen (Bernet & Gmür, 2015, S. 24).

Die Leistungs- und Erfolgsmessung bieten die Grundlage zum erfolgreichen Performance Management, mit dem zum einen die generierten Effekte der Leistungen dokumentiert und zum anderen die Planung, Steuerung und Optimierung der Prozesse beeinflusst werden. Die Zielsetzung in Non-Profit-Organisationen liegt überwiegend darin, Sachziele zu definieren, die Leistungen zu messen und die daraus resultierten Wirkungen zu erfassen (Bernet & Gmür, 2015, S. 25).

Bernet und Gmür (2015, S. 26) beschreiben, dass die Größe einer Non-Profit-Organisation ausschlaggebend für die Qualität der Kennzahlensysteme und die Erfolgsmessung ist. Dies kann man mit den damit verbundenen rechtlichen Anforderungen, sowie den vorhandenen finanziellen Mitteln der notwendigen Administration begründen.

Non-Profit-Organisationen, die von Stiftungen oder Fördergeldgeber\_innen Finanzierungen erhalten, weisen ein stark ausgeprägtes Kennzahlensystem zur Wirkungsmessung auf. Dieses wird neben den externen Faktoren auch vom internen Management immer weiter ausgebaut. Diese kontinuierlich wachsenden Anforderungen an Kennzahlensysteme haben nicht nur Auswirkung auf den Erfolg einer Non-Profit-Organisation, sondern auch auf die interne Organisationskultur (Bernet & Gmür, 2015, S. 26).

In Österreich sind nur wenige Daten zu Non-Profit-Organisationen vorhanden, da diese keine eigene Rechtsform haben und es daher komplex ist, sie von Profit-Organisationen zu unterscheiden. Viele Vereine werden beispielsweise aufgrund ihres geringen Budgets und der geringen Anzahl an Beschäftigten nicht in Wirtschaftsstatistiken erfasst. Durch ein aufwändiges Verfahren wurden von Forscher\_innen der Wirtschaftsuniversität Wien und der Statistik Austria Non-Profit-Organisationen aus dem Unternehmensregister mit dem Ergebnis identifiziert,

dass 75,6 % der Organisationen Vereine sind, 10,6 % öffentlich-rechtlichen Gesellschaftsformen und 6,7 % gemeinnützige GmbHs. Anhand dieser Grundlage wurde eine Hochrechnung durchgeführt, die Aufschluss über die beschäftigten Mitarbeiter\_innen gibt. So waren 215.000 Mitarbeiter\_innen im Jahr 2014 unselbstständig bei Non-Profit-Organisationen beschäftigt. Darüber hinaus wurden 507.000 ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen ermittelt, wobei zu berücksichtigen ist, dass die Hochrechnung nur bei den Organisationen zur Anwendung gekommen ist, welche mindestens eine beschäftigte Mitarbeiterin bzw. einen beschäftigten Mitarbeiter haben. In Vereinen besteht der vorwiegende Anteil der Mitwirkenden jedoch ausschließlich aus freiwilligen Mitarbeiter\_innen ([www.wu.ac.at](http://www.wu.ac.at), 14.02.2023).

Laut dem Bericht Freiwilliges Engagement in Österreich haben sich im Jahr 2022 nach einer Erhebung zur freiwilligen Tätigkeit 49,4 % der Bevölkerung ab 15 Jahren, rund 3,73 Mio. Menschen, in einer Organisation oder einen Verein freiwillig engagiert (BMSGPK, 2022, S. 15).

Für viele Menschen ist es selbstverständlich, sich neben der Familie und dem Beruf für die Gemeinschaft zu engagieren und einen Beitrag für diese zu leisten. Oftmals ist diese Tätigkeit so selbstverständlich, dass sie den Menschen auf Anhieb nicht als gemeinnützige, freiwillige oder ehrenamtliche Tätigkeit einfällt. Es gibt eine Vielzahl von Bereichen, in denen man ehrenamtliche Tätigkeit findet. Dieses Engagement kann von wenigen Stunden bis zu einer Beschäftigung, die einer Ganztagsarbeit ähnelt, reichen (Reifenhäuser et al., 2009, S. 13f.).

Non-Profit-Organisationen weisen sowohl amtliche sowie ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen auf. Wo amtliche Mitarbeiter\_innen die Tätigkeiten haupt- oder nebenamtlich ausführen und dafür eine Entlohnung erhalten, leisten ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen überwiegend ohne Bezahlung effektive Arbeit (Krönes, 2008, S. 8).

Die Motivation ehrenamtlicher und amtlicher Mitarbeiter\_innen lässt sich in extrinsische und intrinsische Motivation unterscheiden. Während bei der extrinsischen Motivation die Entlohnung der Tätigkeiten im Vordergrund steht, ist die intrinsische Motivation die Freude am Aktivismus und an der Erfüllung des Zwecks (Krönes, 2008, S. 6).

Aufgrund des demografischen Wandels wird ehrenamtliches Engagement in den Bereichen Soziales, Pflege, Gesundheit, Katastrophenschutz, Politik und Kultur in Zukunft kontinuierlich steigen. Um den Bedarf abzudecken, muss hier rechtzeitig vorgesorgt werden. Es ist zu berücksichtigen, dass der demografische Wandel auch eine Auswirkung auf das Ehrenamt hat, da die Engagierten bei unverändertem Wachstum proportional weniger und älter werden (Redmann, 2018, S. 3).

## 1.1 Forschungsfragen

Daher wird im Zuge der Bachelorarbeit II eine empirische Studie durchgeführt, in der mithilfe von leitfadengestützten Interviews die Tätigkeit ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen näher betrachtet wird. Ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen aus verschiedenen Non-Profit-Organisationen werden befragt, um folgende Forschungsfragen zu beantworten:

Welchen Nutzen und Auswirkung hat die Freiwilligenarbeit aus der Sicht ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen für Non-Profit-Organisationen?

- Welche Motive haben ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen?
- Welche biografischen Hintergründe haben Menschen, die ehrenamtlich tätig sind?
- Wann sehen ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen ihre Tätigkeit als erfolgreich an?

## 1.2 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit ist in sechs Kapitel gegliedert. In Kapitel 1 werden das Thema und die Erkenntnisse der Bachelorarbeit I erläutert sowie die daraus resultierenden Forschungsfragen vorgestellt. In Kapitel 2 wird der theoretische Hintergrund mit den relevantesten Aspekten betrachtet. In Kapitel 3 wird die methodische Vorgangsweise der empirischen Untersuchung beleuchtet und der Ablauf der Forschung erklärt. In Kapitel 4 werden die Erkenntnisse der qualitativen Forschung dargestellt. In Kapitel 5 werden die Forschungsfragen beantwortet und die Erkenntnisse zusammengefasst. In Kapitel 6 folgen ein Fazit sowie ein Ausblick auf weitere Forschungsfelder.

# 2 Theoretischer Hintergrund

Im Rahmen der Literaturrecherche für die Bachelorarbeit I wurde die Erfolgsmessung in Non-Profit-Organisationen näher betrachtet, wobei sich die Frage nach dem Erfolgsaspekt der ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen aufgetan hat. Obwohl es Instrumente und Methoden gibt, mit denen der Erfolg einer Non-Profit-Organisation gemessen wird, wird die Perspektive der Bedeutung ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen wenig dargestellt.

## 2.1 Geschichtlicher Hintergrund zum Ehrenamt

Die Einführung des Elberfelder-System, im Jahr 1853 war der Beginn des Ehrenamts, das von Bürgern getragen und vom Staat unterstützt wurde. Mit Ende des 19. Jahrhundert nahm die Erwerbslosigkeit drastisch zu und zum Ehrenamt wurden unterschiedliche kirchliche und private Vereine zur Gemeinnützigkeit gegründet (Kaltenbrunner, 2010, S. 26f.).

Aufgrund schwieriger Finanzsituationen des Staates, forderten englische Wirtschaftsliberalisten die Diskussion, inwieweit der Staat die soziale Wohltätigkeit beeinflussen darf. Im Gegensatz dazu wurde aber auch eine neue Haltung des Staates zum Thema Wohltätigkeit gefordert. So sollte die Verantwortung der Fürsorge eine rein staatliche Aufgabe werden. Für die Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen und privaten Fürsorgern war in der damaligen Zeit das Frankfurter-System durchaus bekannt. (Kaltenbrunner, 2010, S. 28f.).

In der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts mussten neue Formen der Organisation und Selbstverwaltung gefunden werden. Mit der Änderung der Organisationsform zum Verband wurde aus dem Ehrenamt die ehrenamtliche/freiwillige Tätigkeit. Durch das Straßburger-System im Jahr 1906 gewann die Professionalisierung im Ehrenamt zunehmend an Bedeutung, mit welcher es erstmalig eine Trennung zwischen administrativen Tätigkeiten und pädagogisch fürsorglichen Aufgaben gab (Kaltenbrunner, 2010, S. 30ff.).

Aufgrund der Verschlechterung der Situation in sozialen und wirtschaftlichen Bereichen wurden schließlich die weibliche Bevölkerung für die Aufrechterhaltung des öffentlichen Systems der Fürsorge und Wohlfahrt eingesetzt. Die Mitwirkung von Frauen in beruflichen Ämtern konnte von den sozialen Einrichtungen nicht mehr verhindert werden. Eine für diesen Abschnitt typische Tätigkeit von Frauen im sozialen Dienst war der Kriegsdienst, aus dem die Kinder- und Säuglingsfürsorge sowie die Fabrikpflege und Jugendfürsorge entstand (Kaltenbrunner, 2010, S. 32 f.). Während der Weltkriege versuchte man nach dem Entfall der männlichen Arbeitskräfte das Ehrenamt durch Patriotismus zu fördern. Durch den Nationalsozialismus wurden Organisationen und kommunale Einrichtungen in ihren Funktionen eingeschränkt, aber nicht aufgelöst (Kaltenbrunner, S. 35f.).

Das heutige Ehrenamt, das mit der zweiten Hälfte der 1980er Jahre begonnen hat, lässt sich weitestgehend dadurch charakterisieren, dass für Ehrenamtliche die persönliche Motivation und der persönliche Nutzen die übergeordnete Rolle spielen. Weiters muss die ehrenamtliche Arbeit zur derzeitigen Lebensphase passend sein. Vergleicht man das vergangene Ehrenamt mit dem heutigen, so kann festgestellt werden, dass die heutigen Motive altruistisch, ideologisch und zunehmend persönlich sind (Kaltenbrunner 2010, S. 37f.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Ehrenamt eine lange Tradition in der Geschichte hat und vielen Änderungen ausgesetzt war. Im nächsten Kapitel wird die Situation des ehrenamtlichen Engagements in Österreich genauer betrachtet.

## 2.2 Ehrenamtliches Engagement in Österreich

In Österreich sind rund 46 %, rund 3,3 Mio. Menschen, in einer ehrenamtlichen Position tätig. Neben Schweden, Großbritannien und den Niederlanden gehört Österreich in Hinblick auf das Ehrenamt zu den führenden Ländern in Europa. Der überwiegende Teil der engagierten Österreicher\_innen ist an maximal 30 Tagen im Jahr ehrenamtlich im Einsatz, wobei das regelmäßige Engagement doppelt so hoch ist, wie das vergleichbare zeitlich begrenzte oder einmalige. Im Durchschnitt werden pro Woche ca. 3,8 Stunden investiert ([www.integrationsfonds.at](http://www.integrationsfonds.at), S. 8f.).

**Tabelle 1: Übersicht über österreichische Organisationen und die Anzahl der Freiwilligen**

Verein	Mitglieder	Freiwillige
ASKÖ (Arbeitsgemeinschaft für Sport und Körperkultur Österreich)	1.03 Mio	ca. 100.000
ASVÖ (Allgemeiner Sportverband Österreich)	947.000	
Caritas	14.900	40.000
Diakonie	7.500	2.000
Freiwillige Feuerwehr	341.600	
Hilfswerk	10.000	20.000
Die Johanniter	40.900	600
Katholische Jugend	100.000	
Kiwanis	2.600	2.600
Landjugend	90.000	13.000
Lions	–	8.700
ÖFB (Österreichische Fußball Bund)	556.142	
ÖIF (Österreichische Integrationsfonds)		
Pfadfinder_innen	88.000	5.000
Pfadfindergilde	3.400	
Rotary		6.000
Rotes Kreuz	1.036 Mio	73.000
Samariterbund	290.000	6.400
Sportunion	916.000	
VAVÖ (Verband Alpiner Vereine Österreichs)	700.000	15.000
Volkshilfe	9.000	25.000

Quelle: [www.integrationsfonds.at](http://www.integrationsfonds.at), Abruf am 15.04.2023

Anmerkung: Eigene Darstellung

In Tabelle 1 sind österreichische Vereine und Organisationen ersichtlich sowie die jeweilige Anzahl der Mitglieder und ehrenamtlich Tätigen. Es ist zu sehen, dass neben namhaften Non-Profit-Organisationen, wie der Caritas oder dem Roten Kreuz viele kleine Organisationen oder solche, die nicht sofort mit Ehrenamt assoziiert werden, angeführt sind. Neben den in Tabelle 1 angeführten formellen Organisationen und Vereinen sind die Österreicherinnen und Österreicher auch informell, wie etwa bei der Nachbarschaftshilfe, ehrenamtlich tätig.

## **2.3 Motive für freiwillige Arbeit**

Die Erforschung nach den Motiven, freiwillige Arbeit aufzunehmen und zu erhalten, hat eine lange Tradition. In früheren Forschungen wurde der Frage nach den Beweggründen nachgegangen und zwischen egoistischen und altruistischen Motiven unterschieden. Nachdem die Freiwilligenarbeit aber eine wohlüberlegte und geplante Form, im Vergleich zur spontanen Hilfe in Not ist, wurde nach den Motiven mithilfe einer funktionalen Analyse gesucht. So war die Annahme, dass verschiedene Personen die gleiche Tätigkeit ausführen können, aber ihre Gefühle, Handlungen und Gedanken unterschiedlich sind (Wehner & Güntert, 2015, S. 60).

Zur Gewinnung von Menschen für ehrenamtliche Tätigkeiten ist es neben den Beweggründen entscheidend, die inneren Werte zu kennen. In den meisten Fällen gibt es mehr als nur einen Grund, sich ehrenamtlich zu engagieren. Damit Ehrenamtliche lange ihrer Tätigkeit nachgehen, ist es von besonderer Bedeutung, dass ihre Bedürfnisse befriedigt werden. Werden die Motive, welche sie haben, die Leistungen zu erbringen, nicht erfüllt, so lässt die Bereitschaft zur Leistungserbringung und damit auch eine Weiterführung der Tätigkeit nach (Redmann, 2018, S. 46).

Es gibt mehrere Gründe, sich formell im Rahmen der Freiwilligenarbeit in Organisationen oder Vereinen zu engagieren oder informell in privater Form. Gemäß dem Bericht Freiwilliges Engagement in Österreich (2022, S. 35) ist das Hauptmotiv hinter freiwilligem Engagement zu 92,9 %, mit der Tätigkeit anderen helfen zu wollen. Danach folgt mit 91,8 % die Freude an der Tätigkeit selbst und zu 84,0 % möchten die Österreicherinnen und Österreicher etwas Nützliches für die Allgemeinheit tun. Lediglich 15,6 % leisten ehrenamtliche Arbeit, weil ihnen die Tätigkeit im Beruf weiterhilft, und nur 5,5 % hoffen, dadurch eine Arbeitsstelle zu bekommen (BMSGPK, 2022, S. 35).

Neben den Motiven für freiwilliges Engagement gibt es Gründe, warum die Österreicherinnen und Österreicher keine freiwillige Tätigkeit ausüben. Die am häufigsten genannten Begründung sind mit 67,3 % die Auslastung durch die bestehenden Aufgaben in der Familie und mit 66,7 % der Umstand, noch nie darum gebeten worden zu sein (BMSGPK, 2022, S. 37).

### **3 Methodische Vorgangsweise und Aufbau**

Zur Beantwortung der Forschungsfragen erfolgte für den theoretischen Teil eine literaturgestützte Analyse zu den Themenstellungen Freiwilligenarbeit, ehrenamtlicher Tätigkeit in Non-Profit-Organisationen und Freiwilligenmanagement. Für diese Recherche wurden Fachbücher der Wirtschaftsuniversität Wien und Literaturdatenbanken, wie Wiso, Springer Link und die E-Bibliothek der Ferdinand Porsche FernFH verwendet.

Für den empirischen Teil der Arbeit wurden halbstandardisierte Leitfadeninterviews mit ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen durchgeführt. Die Interviews wurden im Anschluss transkribiert und mit einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) ausgewertet. Bei diesem Vorgehen ist vorteilhaft, dass das Material immer im Zusammenhang der Kommunikation betrachtet wird (Mayring, 2022, S. 49). Nach der Analyse des Materials wird eine Interpretation der Ergebnisse mithilfe von theoretischer Literatur vorgenommen (Vogt & Werner, 2014, S. 14).

#### **3.1 Auswahl der Interviewpartner\_innen**

Die Mitarbeiter\_innen wurden aus unterschiedlichen Non-Profit-Organisationen ausgewählt. Die Interviewpartner\_innen sind mit großer Sorgfalt ausgewählt und sind von unterschiedlichen Organisationen, unterschiedlichen Geschlechts und familiären Verpflichtungen. Es wird angenommen, dass durch die Individualität der Interviewpartner\_innen einerseits ein breites Spektrum an Informationen und andererseits unterschiedliche Tätigkeiten und Motive dargestellt werden können. Die Interviews mit den Partner\_innen wurden online über Microsoft Teams oder persönlich durchgeführt. Durch die halbstandardisierte Vorgehensweise haben die Interviewpartner\_innen die Möglichkeit frei zu antworten und so unterschiedliche und für sie wichtige Aspekte zu beleuchten.

#### **Hintergrundinformationen zu den Interviewpartner\_innen**

Interview 1/INT 1

Interviewpartner\_in 1 war bis vor kurzem noch in einem profitorientierten Unternehmen tätig. Sie/Er hat dort viele Jahre in einem wirtschaftlichen Bereich in der Logistik/Kundenbetreuung gearbeitet. Im Zuge ihrer/seiner derzeitigen Weiterbildung hat sie/er sich eine Auszeit genommen, ist jetzt freiwillig in einem Projekt tätig und in weiterer Folge, nach Abschluss des Projektes ehrenamtlich aktiv.

#### Interview 2/INT 2

Interviewpartner\_in 2 ist 28 Jahre und arbeitet hauptberuflich in einer Non-Profit-Organisation. Nach der Matura hat sie/er einen Bachelorlehrgang im Bereich Sozial und Gesundheitsmanagement absolviert und derzeit studiert sie/er berufsbegleitend Betriebswirtschaft. Sie/Er hat nach ihrem Bachelorstudium eine Ausbildung zur Rettungssanitäter\_in absolviert, um in diesem Bereich ehrenamtlich tätig sein zu können.

#### Interview 3/INT 3

Interviewpartner\_in 3 hat Regelungstechnik und Elektronik an der TU Wien und Ingenieurpädagogik an der UBW Klagenfurt studiert. Neben seinem Studium hat sie/er noch eine kaufmännische Ausbildung und eine Meisterprüfung abgelegt. Im Laufe ihres/seines Lebens war sie/er 40 Jahre lang als Lehrer\_in sowie als Dozent\_in und Lektor\_in an der TU Wien und der Fernhochschule tätig. Seit sie/er nicht mehr an Schulen unterrichtet, widmet sie/er sich vollkommen der Erwachsenenbildung.

#### Interview 4/INT 4

Interviewpartner\_in ist 59 Jahre alt und arbeitet derzeit bei einer Versicherung. Sie/Er war wiederholt in Finanzbereichen tätig, hat eine große Expertise im Bereich EDV und hat im Jahr 2010 ein Studium der Wirtschaftsinformatik abgeschlossen. Sie/Er ist schon seit 38 Jahren ehrenamtlich tätig.

#### Interview 5/INT 5

Interviewpartner\_in 5 ist 50 Jahre alt und seit kurzem als Sachbearbeiter\_in in einem Elektrokonzern beschäftigt. Sie/Er hat sich in der Vergangenheit für die Branche Gesundheit und Pflege interessiert und im Zuge dessen ein unbezahltes ehrenamtliches Praktikum in einer Pflegeeinrichtung absolviert.

### **3.2 Erstellung des Interviewleitfadens**

Der Interviewleitfaden wurde mit Bezug auf die in Kapitel 2 beschriebenen Forschungsfragen erstellt und ist im Anhang der Bachelorarbeit ersichtlich. Neben der einleitenden Begrüßung und Schilderung des theoretischen Hintergrunds und der daraus resultierenden Forschungsfragen erfolgte die eröffnende Frage über die Biografie der interviewten Person. Diese Frage diente dazu, sich einen Überblick über die Person selbst und ihren beruflichen und persönlichen Werdegang in Bezug auf das Ehrenamt zu verschaffen. Der Hauptteil der Fragen war auf die ehrenamtliche Tätigkeit selbst bezogen, wobei hier der Schwerpunkt auf dem subjektiven Empfinden und der Motivation der ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen in Bezug auf ihre

Tätigkeit lag. Der letzte Teil des Interviews beinhaltete allgemeine Fragen über die Non-Profit-Organisationen, in der die freiwillige Leistung erbracht wird, und wie beispielsweise die Koordination der Freiwilligenarbeit jeweils gestaltet ist.

Vor Erstellung des Interviewleitfadens wurden auf Basis des theoretischen Hintergrund deduktive Kategorien gebildet. Diese dienten zum einen der Entwicklung der passenden Leitfragen fürs Interview und zum anderen waren sie eine Stütze bei der Auswertung der gewonnenen Erkenntnisse (Vogt & Werner, 2014, S. 23).

Zur Entwicklung der deduktiven Kategorien wurden die Forschungsfragen in ihre einzelnen Bestandteile aufgeteilt und es wurden wesentliche Perspektiven herausgearbeitet. Diese wurden dann zu Schlüsselbegriffen zusammengefasst, nach denen im Zuge der Interviews genau gesucht wurde.

### **Forschungsfragen**

Welchen Nutzen und Auswirkung hat die Freiwilligenarbeit aus der Sicht ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen für Non-Profit-Organisationen?

- Welche Motive haben ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen?
- Welche biografischen Hintergründe haben Menschen, die ehrenamtlich tätig sind?
- Wann sehen ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen ihre Tätigkeit als erfolgreich an?

Folgende Kategorien wurden im Zuge der deduktiven Kategorienbildung, auf Basis der Forschungsfragen herausgearbeitet:

#### **Oberkategorie 1: Biografie**

- Welchen Hintergrund haben die befragten Personen und wie sind sie zur ehrenamtlichen Tätigkeit gekommen?

#### **Oberkategorie 2: Ehrenamtliche Tätigkeit**

- Welche ehrenamtliche Tätigkeit wird durchgeführt, in welchem Stundenausmaß sind die Befragten tätig und welche Motivation haben sie, die ehrenamtliche Tätigkeit durchzuführen?

#### **Oberkategorie 3: Non-Profit-Organisation**

- Beschreibt, wie die ehrenamtliche Tätigkeit organisiert ist und die Anerkennung der Organisation für die ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen aussieht.

### 3.3 Vorbereitung und Durchführung der Interviews

Nach der Erstellung des Interviewleitfadens wurde mit den unterschiedlichen Interviewpartner\_innen Kontakt aufgenommen und es wurden online Termine für eine MS-Teams-Besprechungen vereinbart. Nur eine der befragten Personen wurde persönlich in Wien interviewt. Hier erfolgte die Aufnahme des Interviews mittels eines Smartphones. Vor Beginn des Interviews wurden neben einer kurzen Vorstellung der Interviewerin der Hintergrund der Bachelorarbeit und mögliche offene Fragen zur Durchführung des Interviews geklärt. Es herrschte bei allen Interviews eine angenehme Atmosphäre und die Gespräche gingen auch nach Beendigung der Aufzeichnung weiter. Alle befragten Personen haben vorab die Einverständniserklärung und Anonymitätserklärung zur Verarbeitung der Daten erhalten und diese unterschrieben retourniert. Die Dauer der Interviews lag zwischen 8 und 23 Minuten, wovon das kürzeste persönlich und alle weiteren via Onlinemeeting mit MS Teams stattgefunden haben. Eine Auflistung der Dauer der Interviews wird in Tabelle 2 dargestellt:

**Tabelle 2: Dauer der geführten Interviews**

	Dauer
<b>Interview 1</b>	22:01
<b>Interview 2</b>	23:07
<b>Interview 3</b>	14:38
<b>Interview 4</b>	19:38
<b>Interview 5</b>	08:19

Quelle: Eigene Darstellung

### 3.4 Transkription

Für die Transkription des Datenmaterials wurde zur unterstützenden Durchführung die Software f4transkript verwendet. Die Interviews wurden mit MS Teams via Onlinemeeting oder einer Aufnahme-App mittels Smartphone aufgenommen und manuell transkribiert. Für die Transkription wurden die Transkriptionsregeln der Ferdinand Porsche FernFH herangezogen. Die Transkripte wurden mit einem numerischen Code versehen (z. B.: INT 1 für Interview 1), um im Zuge der Auswertungsanalyse bewusst auf dieses Gespräch verweisen zu können. Die Interviewerin wurde mit I gekennzeichnet und die bzw. der Befragte mit B und der analogen Nummer des Interviews (z. B.: INT 1 = B1). Die Transkription erfolgte wörtlich, da eine Kürzung

zu einer Reduktion von Information geführt hätte. Nicht-verbale Äußerungen, wie Lachen, wurden nur dann transkribiert, wenn sie von wesentlicher Bedeutung für eine bestimmte Aussage waren.

### **3.5 Analysemethode**

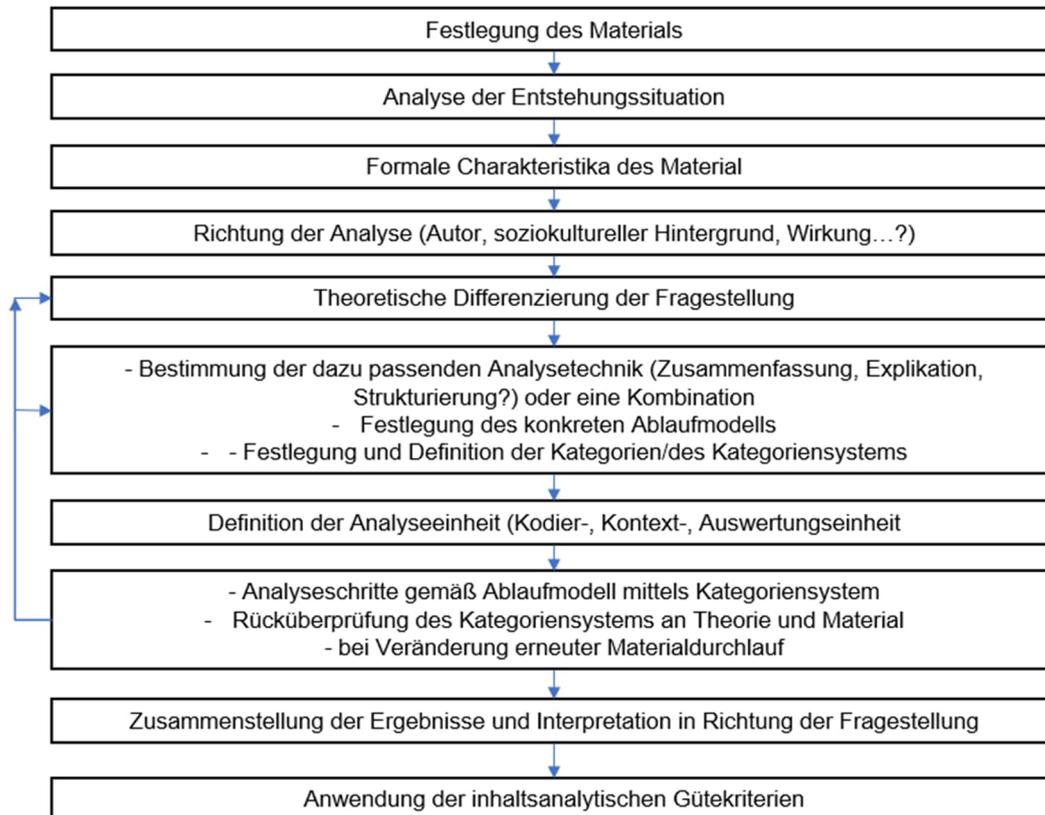
Ziel der qualitativen Inhaltsanalyse ist die systematische Interpretation des Kommunikationsmaterials. Der Inhalt der Kommunikation kann das Gesprochene sein, aber auch von Musik, Bildern oder Ähnlichem ausgehen. Die zu analysierende Kommunikation ist in einer beliebigen Form festgehalten und somit für die Analyse fixiert. Eine Interpretation erfolgt nach sozialwissenschaftlichen Standards, wenn der Inhalt des Materials systematisch und regelgeleitet analysiert wird. Die analysierten Ergebnisse knüpfen an die theoretischen Erkenntnisse an und werden dahingehend interpretiert. Mit den Resultaten der Untersuchung können neben der Analyse des Textes auch im Bereich des Kommunikationsprozesses Rückschlüsse über die verschiedenen Betrachtungsweisen der Kommunikation abgeleitet werden (Mayring, 2022, S. 11 ff.). Die qualitative Inhaltsanalyse ist eine Kombination aus den Vorteilen der quantitativen Inhaltsanalyse mit den Methoden der qualitativen Textanalyse. Eine qualitative Inhaltsanalyse ist keine Standardmethode, die zur Anwendung kommt. Sie ist auf die Gegebenheiten des zu analysierenden Materials und die zugrunde liegenden Fragestellungen abgestimmt (Mayring, 2022, S. 49f.).

Im Zentrum der Analyse steht nach Mayring (2022, S. 50f.) das System der Kategorisierung, durch das die Analyse des Materials für andere nachvollziehbar wird. Obwohl es von Vertreter\_innen der qualitativen Vorgehensweise Einwände gegenüber dieser Methode gibt, nach denen die Kategorisierung ein synthetisches Verständnis des Materials verhindert, wird entgegnet, dass es Verfahren gibt, bei welchen das Konstrukt der Kategorisierung Priorität hat. Durch die Anwendung eines Kategoriensystems werden Ergebnisse vergleichbar und die Reliabilität der Analyse kann abgeschätzt werden. Nach Festlegung der Kategorien wird das Modell der Analyse definiert. Wie bereits erwähnt, wird die Art der Analyse, für das Material und die spezifischen Fragestellungen, welche es zu beantworten gilt, festgelegt.

Wie in Abbildung 1 ersichtlich ist, wird im ersten Schritt das Material festgelegt, die Entstehungssituation analysiert und die Charakteristika des Materials definiert. Im zweiten Schritt erfolgt die theoretische Differenzierung der Forschungsfragen sowie die Bestimmung der passenden Technik zur Analyse. Nach Auswahl der Analysetechnik werden Kodier-, Kontext- und Auswertungseinheiten festgelegt und es wird ein Kategoriensystem gebildet. Das Kategoriensystem wird anhand des ausgewerteten Materials laufend mit Bezug auf den theoretischen

Hintergrund rücküberprüft und gegebenenfalls angepasst. Im nächsten Schritt werden die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst dargestellt und in Richtung der zugrunde liegenden Fragestellung unter Verwendung der inhaltsanalytischen Gütekriterien interpretiert.

**Abbildung 1: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell**



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Mayring (2022, S. 61)

Wie in Abbildung 1 ersichtlich wird differenziert Mayring (2022, S. 66) drei Grundarten der inhaltlichen Interpretation: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung. Bei diesen Methoden handelt sich um drei voneinander unabhängigen Techniken, welche nicht nacheinander durchgeführt werden. Anhand der zugrunde liegenden Fragestellungen und des vorhandenen Materials muss die geeignete Analysetechnik gewählt werden.

In der *Zusammenfassung* wird das Material reduziert, sodass die wesentlichen Inhalte einen Überblick über das Grundmaterial geben.

Im Zuge der *Explikation* wird zu einzelnen Textteilen des Materials zusätzliches Material ergänzt, um dieses zu erläutern und verständlicher zu gestalten.

Ziel der Analysetechnik durch *Strukturierung* ist es, bestimmte Aspekte aus vorab festgelegten Kriterien aus dem bestehenden Material herauszufiltern und das Material auf Basis dieser Kriterien zu betrachten.

Die vorliegende Arbeit orientiert sich an der Analysetechnik der inhaltsanalytischen Strukturierung. Die Strukturierung des Materials wird anhand einer Kombination aus induktiver und deduktiver Kategorienanwendung durchgeführt.

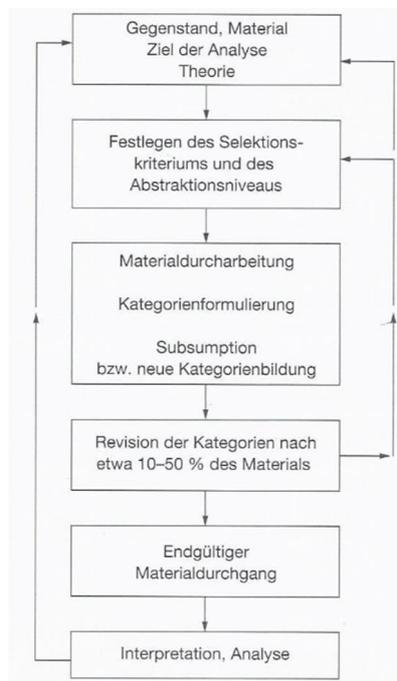
### **3.5.1 Deduktive Kategorien**

Die deduktive Kategorienbildung ist eine Technik zur Analyse eines Textinhaltes, welche zum Ziel hat, Gliederungen aus einem Text zu selektieren. Das Hauptaspekt dieser Art der Interpretation ist die Erstellung eines Kodierleitfadens, welcher den Unterschied zu einer offenen Interpretation darstellt. Das Verfahren sieht in der Regel vor, dass die Kategorien mit theoretischem Hintergrundwissen formuliert und anschließend mit den vorhandenen Textpassagen abgeglichen werden. Findet man eine passende Textstelle, so wird diese als Ankerbeispiel für den Kodierleitfaden verwendet (Mayring, 2022, S. 96f.).

### **3.5.2 Induktive Kategorien**

Die induktive Kategorienbildung, welche eine Art der Zusammenfassung darstellt, wird auch anhand des grundlegenden Ablaufs der qualitativen Inhaltsanalyse eingesetzt. In der induktiven Kategorienbildung wird das gesprochene Material selbst ohne die Ausgangsbasis des theoretischen Hintergrundes von Forschern als Gegenstand ausgewertet (Mayring, 2022, S. 85). Dieser Vorgang wird auch als offene Kodierung bezeichnet und wird in Abbildung 2 dargestellt.

## Abbildung 2: Prozessmodell zur induktiven Kategorienbildung



Quelle: Mayring, 2022, S. 85

Im ersten Schritt wird der Forschungsgegenstand definiert und unwesentliche Teile des Materials werden ausgeklammert. Die Grundlage dafür ist die Fragestellung, welche untersucht werden soll. Weiters wird das Abstraktionsniveau der Kategorien festgelegt. Nach der Bestimmung der Kategorien wird das ausgewählte Material Schritt für Schritt analysiert. Ist das Selektionskriterium erfüllt, so wird der erste Begriff der Kategorie gebildet. Ist das Selektionskriterium zum zweiten Mal erfüllt, wird diese in die bestehenden Kategorien eingegliedert oder eine neue Kategorie gebildet. Nach der Durcharbeitung des Materials wird analysiert, wie viele neue Kategorien gebildet wurden und ob eine Revision der Kategorien stattfinden muss. Es wird untersucht, ob die Kategorien ein Ergebnis zur Fragestellung liefern können und das Abstraktionsniveau passend gewählt wurde. Haben sich Änderungen ergeben, so beginnt die Analyse des Materials erneut, andernfalls wird mit dem Material weitergearbeitet. Die Weiterverarbeitung des Materials kann auf verschiedene Arten erfolgen:

- Interpretation des gesamten Kategoriensystems
- Bildung von induktiven und deduktiven Hauptkategorien
- Quantitative Analyse durch wiederholt vorkommende Kategorien

(Mayring, 2022, S. 85f.).

### 3.5.3 Kategorienbildung in der vorliegenden Arbeit

Wie oben beschrieben, wurde die deduktive Kategorienbildung anhand des theoretischen Hintergrundes und der Problemstellung durchgeführt, während die induktive Kategorienbildung im Zuge der Analyse des Interviewmaterials erfolgte. In dieser Arbeit wurde eine Kombination aus der deduktiven Kategorie, basierend auf dem theoretischen Hintergrund, und der induktiven Kategorie anhand des Interviewmaterials gebildet.

In Tabelle 3 werden die Bezeichnung und die Art der gebildeten Kategorien abgebildet.

**Tabelle 3: Kategorienbildung der Interviews**

	<b>Kategorienbezeichnung</b>	<b>Kategorienbildung</b>
<b>Oberkategorie 1</b>	Biografie	Deduktiv
<b>Unterkategorie 1.1</b>	Schulbildung	Deduktiv
<b>Unterkategorie 1.2</b>	Ausbildung	Induktiv
<b>Oberkategorie 2</b>	Ehrenamtliche Tätigkeit	Deduktiv
<b>Unterkategorie 2.1</b>	Motive ehrenamtlicher Tätigkeit	Deduktiv
<b>Unterkategorie 2.2</b>	Tätigkeiten ehrenamtlicher Arbeit	Deduktiv
<b>Unterkategorie 2.3</b>	Stundenaufwand	Induktiv
<b>Unterkategorie 2.4</b>	Vereinbarkeit von Familie und Beruf	Induktiv
<b>Unterkategorie 2.5</b>	Positive und negative Erlebnisse	Induktiv
<b>Unterkategorie 2.6</b>	Gesellschaftlicher Nutzen	Deduktiv
<b>Unterkategorie 2.7</b>	Erfolgreiche Tätigkeit	Induktiv
<b>Oberkategorie 3</b>	Non-Profit-Organisation	Deduktiv
<b>Unterkategorie 3.1</b>	Organisation	Deduktiv
<b>Unterkategorie 3.2</b>	Anerkennung	Induktiv
<b>Unterkategorie 3.3</b>	Beendigung	Deduktiv

Quelle: Eigene Darstellung

## 4 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der geführten und ausgewerteten Interviews zusammengefasst. Die Ergebnisse werden nach dem allgemeinen inhaltsanalytischen Ablaufmodell gemäß Abbildung 1 kategorisiert und nach den in Tabelle 3 ersichtlichen Ober- und Unterkategorien dargestellt.

### 4.1 Kategorie 1 – Biografie

Im der Kategorie Biografie wurde über die schulische und berufliche Ausbildung der befragten Personen gesprochen. Es soll ein Überblick über die unterschiedlichen Bildungsstandards der ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen gegeben werden. Zusammenfassend wird gezeigt, dass es unabhängig von der schulischen Ausbildung zu Tätigkeiten in verschiedenen Bereichen des Ehrenamts kommt.

#### 4.1.1 Schulbildung

Alle Interviewpartner\_innen wurden zu Beginn des Interviews nach ihrer schulischen Laufbahn gefragt, um herauszufinden, welcher Bildungsschicht sie angehören und ob hier Ähnlichkeiten zu finden sind. Im Zuge der Interviews konnte festgestellt werden, dass die Mehrheit der Interviewpartner\_innen einen oder mehrere Hochschulabschlüsse haben (INT 1 - 4). Lediglich eine befragte Person hatte keinen akademischen Abschluss vorzuweisen (INT 5). Weiters stellte sich im Zuge der Gespräche über die schulische und berufliche Ausbildung ein ausgeprägtes Interesse an der Thematik des lebenslangen Lernens heraus. Hier wurde etwa gesagt:

*„Hab ich dann die FH gemacht, weil mich das Interessiert hat. Ich mein lebenslanges Lernen und hab dann 2010 das abgeschlossen, Wirtschaftsinformatik“ (INT 4, Z. 9 - 11).*

Aber auch andere Interviewpartner\_innen konnten mehr als nur eine abgeschlossene Ausbildung vorweisen. Das war zum einen ein Masterstudium nach Abschluss des Bachelors und zum anderen eine weiterführende kaufmännische Ausbildung und Meisterprüfung im handwerklichen Bereich nach dem Abschluss einer technischen Universität.

## 4.1.2 Berufsbildung

Der berufliche Werdegang der Interviewteilnehmer\_innen ist vielfältig. Basierend auf der in Kapitel 4.1.1 beschriebenen Schulausbildung wurde die Frage nach dem beruflichen Werdegang gestellt. Eine befragte Person fiel mit ihrer beruflichen Ausbildung besonders auf. Sie war zwar auch die älteste befragte Person, aber mit einer durchweg vielfältigen beruflichen Laufbahn als, Lehrer\_in, Lektor\_in und Dozent\_in an einer technischen Universität und Fachhochschule. Aber auch hier konnten im Zuge des Interviews Parallelen zur Erwachsenenbildung und zum lebenslangen Lernen erkannt werden.

*„Und seitdem ich nicht mehr in der Schule bin, bin ich in der Regel also mehrheitlich in der Erwachsenenbildung tätig“ (INT 3, Z. 10 - 11).*

Weitere Interviewpartner\_innen kommen aus verschiedenen wirtschaftlichen Bereichen und einer Non-Profit-Organisation. Eine befragte Person berichtete, dass durch den damals ausgeübten Job und die damit vorausgesetzten Kenntnisse, das eigene Bedürfnis der Weiterbildung entstanden ist. Diese Situation war auch ausschlaggebend für die Ausbildung und damit den Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit. Eine weitere Person war beruflich in einem namhaften Konzern in einem wirtschaftlichen Bereich tätig und hat sich vor ungefähr drei Jahren entschlossen, einen neuen Weg einzuschlagen und ein Studium im Bereich Gesundheitswissenschaften und Management aufzunehmen (INT 2, INT 3).

## 4.2 Kategorie 2 – Ehrenamtliche Tätigkeit

Diese Oberkategorie behandelt Aussagen der ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen zu ihrer Tätigkeit. Es werden die Hintergründe und Motive der Tätigkeiten hinterfragt aber auch den gesellschaftlichen Nutzen, welchen die Ehrenamtlichen bei ihren Tätigkeiten sehen. Zudem werden über positive sowie negative Aspekte berichtet und die subjektive Meinung zu einem erfolgreichen Tag dargelegt. Darüber hinaus wurden auch die Gründe einer Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit aufgezeigt.

### 4.2.1 Motiv

Die Motivationen, welche für die ehrenamtliche Tätigkeit ausschlaggebend sind, waren bei den Interviewpartner\_innen unterschiedlich. So berichtete eine befragte Person, dass die ehrenamtliche Tätigkeit eine sehr persönliche Sache sei. Man widme seine Zeit und Aufmerksamkeit

einer anderen Person und versuche mit Verständnis und Empathie auf deren Bedürfnisse einzugehen. Die Tätigkeit als ehrenamtliche\_r Mitarbeiter\_in sei abweichend, von der jener Personen zu betrachten, die dieselbe Tätigkeit hauptberuflich ausüben. Als Beispiel wurde im Gespräch der Besuchsdienst im Allgemeinem Krankenhaus genannt, bei welchem ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen sich gezielt auf Menschen konzentrieren und ihnen Zeit und Aufmerksamkeit schenken (INT 1).

*„Und egal was jetzt rundherum alles passiert, das ist die Zeit wo's um nix anderes geht. Und das ist auch eine sehr gute Auszeit für dich“ (INT 1, Z. 112 - 113).*

Ein\_e weitere\_r Interviewpartner\_in sagte ganz offen, dass es ja sonst niemand machen würde und daher die Motivation komme, sich ehrenamtlich zu engagieren.

*„Naja erstens machts kein anderen. Das ist mir schon mal ganz wichtig. Wenn man haben möchte sowas, dann muss man es halt selber machen“ (INT 3, Z. 83 - 84).*

Eine befragt Person gab an, dass der damals ausgeführte Job für eine Weiterbildung ausschlaggebend gewesen sei. Im Zuge der Weiterbildung für den Job sei nach Probeposten beim Rettungsdienst der Entschluss gefasst worden, diese Tätigkeit auch in Zukunft fortzuführen.

*„Hab dann mit ein paar Bekannten einen Probeposten gemacht und ja eigentlich das kann man machen. Und hab dann eben die Ausbildung nebenher angefangen“ (INT 2, Z. 68-70).*

In den Gesprächen wurden auch das Motiv genannt, dass man Menschen helfen möchte, dadurch auch etwas für sich und die Gesellschaft tue und etwas zurückbekomme (INT 4).

Obwohl die genannten Motive der Interviewpartner\_innen unterschiedlich sind, haben sie gemein, dass es darum geht, Menschen zu helfen, unabhängig davon, ob es sich um den Rettungsdienst oder eine administrative Tätigkeit handelt.

#### **4.2.2 Tätigkeit**

So unterschiedlich die einzelnen Organisationen und Vereine in Österreich sind, so unterschiedlich sind auch die Tätigkeiten, welche ehrenamtlich von den Interviewpartner\_innen ausgeübt werden. So wurden beispielsweise Turnen und Kartenspielen zur Beschäftigung älterer Menschen als ehrenamtliche Tätigkeit genannt. Ebenso

wurde berichtet, dass ein Teil der ehrenamtlichen Arbeit darin bestehe, den Menschen bei administrativen Problemen zu helfen. Diese könnten sich beim Ausfüllen von Formularen, bei der Weitergabe von Informationen zu verschiedenen Hilfeleistungen oder bei Terminen bei der Stadt darstellen (INT 5).

*„Den Leuten helfen Formulare auszufüllen, was ist da zu machen, wo kann man sich melden. Wo kriegt ma die Hilfe. Wie macht man die Termine mit da Stadt. Also ich hab wirklich viele viele verschiedene Sachen gemacht“ (INT 5, Z. 57 - 60).*

Als weitere ehrenamtliche Tätigkeit wurde der Dienst als Rettungssanitäter\_in genannt. Diese Art der ehrenamtlichen Tätigkeit wurde von zwei Interviewpartner\_innen durchgeführt. Diese Tätigkeit ist eine der wenigen ehrenamtlichen Tätigkeiten, bei denen eine regelmäßige Durchführung gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Dienste als Rettungssanitäter\_innen werden in Schichten von jeweils zwölf Stunden absolviert. Eine der befragten Personen führte diese Dienste am Wochenende aus, die andere befragte Person als Nachtdienst unter der Woche. Neben der Tätigkeit als Rettungssanitäter\_in im Rettungsdienst wurden weitere Tätigkeiten in diesem Bereich von einer befragten Person genannt (INT 2, INT 4).

*„Sowohl als Fahrer, als Sanitäter. Ich bin in (...) tätig als (...) in Führungspositionen und im Einsatzdienst als Einsatzleiter, als Dienstaufsicht“ (INT 4, Z. 32 - 33).*

Weiters wurde auch die Funktion als Lehrbeauftragte\_r für Erste-Hilfe-Kurse in der Ausbildung zur Sanitäter\_in als Tätigkeit erwähnt. Es handelt sich dabei um eine eher administrative Tätigkeit, die Interviewpartner\_in 3 vor allem für die ältere Bevölkerung durchführt. Vor circa zehn Jahren wurde in Tirol die Computeria gegründet. Diese ist eine Begegnungszone für älteren Menschen, die Hilfestellungen für den Bereich IT und Computer in einer netten Kaffeehausatmosphäre erhalten. Laut Interviewpartner\_in 3 gibt es keine genaue Definition, welche Altersgruppe hier angesprochen werden soll, aber man gehe von 60+ Jahren und älter aus. Darüber hinaus betreut Interviewpartner\_in 3 die Erwachsenenschule, welche zum größten Teil Kurse mit dem Schwerpunkt Seniorinnen und Senioren anbietet (INT 3).

*„Da haben wir also schon Englischkurse, EDV-Kurse und Handykurse in dem angeboten. Wie gesagt, dass is alles freiwillig, alles Freiwilligenarbeit. Alle Beteiligten sind freiwillig“ (INT 3, Z. 37 - 39).*

Interviewpartner\_in 1 berichtete über die ehrenamtliche Tätigkeit im Zuge einer Projektstudie des Roten Kreuzes. Dieses Projekt und die damit einhergehende ehrenamtliche Tätigkeit wurden als eine Art Besuchsdienst mit tablet-unterstütztem Demenztraining beschrieben. Dieser Besuchsdienst findet in regelmäßiger Abfolge mit derselben Klientin bzw. demselben Klienten statt (INT 1).

*„Aber grundsätzlich ist es wichtig, oder ist es hilfreich in dem Bereich, das du immer wieder das das regelmäßig passiert und dass du diese selbe Person betreust“ (INT 1, Z. 51 - 52).*

Es ist deutlich zu erkennen, wie unterschiedlich ehrenamtliches Engagement sein kann. Von Bewegungsrunden und Rettungsdienst bis hin zu Erwachsenenschule und Besuchsdienst ist das Angebot der unterschiedlichen Träger vielfältig.

#### **4.2.3 Zeitaufwand**

Wie in Kapitel 2 angeführt, sind der Hauptgrund, keine ehrenamtliche Tätigkeit zu verrichten, die schon vorhandenen Aufgaben durch die Familie. So unterschiedlich die Aufgaben der Freiwilligenarbeit sind, so unterschiedlich ist auch der Zeitaufwand, für die Interviewpartner\_innen. Zwei der Interviewpartner investieren ausgesprochen viel Zeit für ehrenamtliche Tätigkeit, so sagt einer, dass er ungefähr 100 Stunden pro Woche tätig sei, von denen 20 bis 30 Stunden auf das Ehrenamt entfallen (INT 3). Diese Summe kommt einer Vollzeitbeschäftigung gleich. Eine weitere befragte Person berichtete von ungefähr 20 bis 22 Stunden, welche neben der bestehenden erwerbstätigen Vollzeitbeschäftigung für ehrenamtliche Tätigkeit aufgewendet werden, wobei diese zurzeit reduziert würden (INT 4).

*„Und wie viele da aufs Ehrenamt entfällt (...) naja (...) wahrscheinlich 20/30. Also eine fast Full-time Beschäftigung“ (INT 3, Z. 61 - 62).*

Es gibt auch freiwillige Tätigkeiten, für die eine Mindestanzahl an monatlich zu absolvierenden Stunden gesetzlich vorgeschrieben ist. So berichtete Interviewpartner\_in 2 vom Rettungsdienst, dass es gesetzlich vorgeschrieben ist, Dienste im Umfang von mindestens 144 Stunden zu leisten. Da eine Dienstschicht zwölf Stunden umfasse, sei ein Dienst pro Monat vorgeschrieben. Von Interviewpartner\_in 2 werden im Regelfall zwei Dienste pro Monat verrichtet. Durch das gegenwärtige berufsbegleitende Studium würden die Dienste jedoch auf die ge-

setzunglich vorgeschriebenen Zeiten reduziert, aber nur so weit, dass die Tätigkeit in diesem Bereich erhalten bleibe. Nach Ende des Studiums seien wieder mehr Dienste geplant auch um die Sicherheit in der Ausübung der Tätigkeit zu gewährleisten (INT 2).

*„außerhalb des Studiums schau ich schon, dass man so ungefähr zwei Mal fahren einfach, dass ma gewisse Sicherheit bekommt“ (INT 2, Z. 82 - 83).*

Es gibt aber auch Tätigkeiten, die zwar kontinuierlich zu erbringen sind, für die aber weniger Stunden pro Woche aufgewendet werden müssen. So wurde berichtet, dass die ehrenamtliche Tätigkeit im Bereich des Besuchsdiensts, im Zuge eines Studienprojektes ungefähr drei Stunden pro Woche betrage (INT 1).

Es stellte sich durch die Befragung heraus, dass es ehrenamtliche Tätigkeiten gibt, welche einer Vollzeitbeschäftigung gleichen, aber auch solche, in denen mit nur wenigen Stunden, ein Beitrag für die Gesellschaft geleistet werden kann.

#### **4.2.4 Vereinbarkeit von Familie und Beruf**

Da die aufzuwendenden Stunden direkten Einfluss auf das Familien- und Berufsleben haben, hat sich weiters die Frage nach der Vereinbarkeit von ehrenamtlicher Tätigkeit und Familien- und Berufsleben gestellt.

Der längste Dienst am Stück mit zwölf Stunden ist der Rettungsdienst, bei dem sich herausgestellt hat, dass Interviewpartner\_in 2 diesen gut mit dem Privatleben vereinbaren kann. Dies liege auch daran, dass der/die Partner\_in ebenfalls im Rettungsdienst tätig sei und die Schichten gemeinsam ausgeführt würden. Mit der Arbeit lasse sich die ehrenamtliche Tätigkeit ebenfalls gut vereinbaren, da die Dienste nur am Wochenende stattfinden würden.

*„Kann ich insofern gut, weil einer der Leute mit denen ich fahr, mein Lebensgefährte ist. Von dem her lasst sich's ganz gut vereinbaren, weil's einfach dann 12 Stunden am Stück sind, die man sehr gut verbringt“ (INT 2, Z. 89 - 91).*

Ein weitere\_r Interviewpartner\_in sprach deutlich an, wie wichtig es sei eine verständnisvolle Familie zu haben. Es wurde berichtet, dass die Partnerin oder der Partner Akzeptanz gegenüber der ehrenamtlichen Tätigkeit beziehungsweise der Organisation haben muss. Ebenso wurde betont, das eigene Wohl im Blick zu behalten, da die aufgewendeten Stunden an ehrenamtlicher Tätigkeit auch belastend seien (INT 4).

Es stellte sich heraus, dass nicht allen neben der ehrenamtlichen Tätigkeit ausreichend Zeit für Familie und Freunde ist. So wurde von einer befragten Person berichtet, dass es neben den vielen aufgewendeten Stunden keine Zeit mehr für einen Freundeskreis gebe (INT 3).

*„Freundeskreis gibt's gar nicht“ (INT 3, Z. 70).*

Neben der aufgewendeten Zeit ist die Einteilung dieser Stunden von Bedeutung. So konnte festgestellt werden, dass es als positiv empfunden wird, wenn die Stunden selbst eingeteilt werden können. Beispielsweise wurde vom Besuchsdienst berichtet, dass die Zeiteinteilung direkt mit der Klientin oder dem Klienten bzw. der Familie vereinbart werde und nur eine kurze Rückbestätigung vor dem tatsächlichen Besuch erfolgt (INT 1).

*„Der groß Vorteil daran ist, dass ich nicht an irgendwelche Zeiten von der Organisation, in dem Fall vom Roten Kreuz, gebunden bin“ (INT1, Z. 75-76).*

Die Vereinbarkeit der ehrenamtlichen Tätigkeit mit den Familien und dem Freundeskreis war für jede Teilnehmerin bzw. jeden Teilnehmer von großer Bedeutung. Je flexibler das Zeitmodell der Tätigkeit ist, desto eher kann diese in das Leben berufstätiger Ehrenamtlicher integriert werden.

#### **4.2.5 Positive und negative Erlebnisse**

Neben der Tätigkeit selbst waren die Erlebnisse und gesammelten Eindrücke von besonderem Interesse. So berichtete ein\_e Interviewpartner\_in, dass ihre/seine Tätigkeit im Besuchsdienst sichtlich positive Effekte bei der/den Klienten hervorrufe.

Aber auch in anderen Aufgabenfeldern gibt es positive Erlebnisse. Unter anderem konnte im Zuge der Interviews festgestellt werden, dass positive Erlebnisse oft als Beispielszenarien in der Schulung bei Erste-Hilfe-Kursen vorgestellt werden. So erzählte ein\_e Interviewpartner\_in als Lehrverantwortliche\_r für Erste-Hilfe-Kurse über das positive Erlebnis einer geglückten Reanimation eines Kindes, das nach zwei Jahren gesund mit seiner Mutter wiedererkannt wurde (INT 4).

*„Wenn du ein Neugeborenes reanimierst und das nach zwei Jahren triffst oder siehst mit der Mutter und das Kind hat keinen Schaden gehabt. Dann ist das ein positives Erlebnis für mich“ (INT 4, Z. 120 - 122).*

In der Freiwilligenarbeit gibt es auch negative Aspekte, die bei Durchführung der Interviews ersichtlich wurden. So kann es beim Zusammenarbeiten unterschiedlicher Menschen oder in Einsätzen zu Konflikten kommen. Ein\_e Interviewpartner\_in berichtete von Gewalt und Aggressionen, welche ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen erleben, oder Beschimpfungen, die im Einsatz vorkommen (INT 4).

Weiters wurde über negative Erlebnisse mit häuslicher Gewalt im Einsatz gesprochen. Ein\_e Interviewpartner\_in berichtete von zwei Einsätzen und wie unterschiedlich die Situationen, aber auch die Einschätzung dazu bei den Rettungssanitäter\_innen waren. Aufgrund dieser prägenden Einsätze habe eine befragte Person eine interne Schulung entwickelt, um ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen im Rettungsdienst zum Thema häusliche Gewalt und dazu, wie man mit den Betroffenen häuslicher Gewalt richtig umgeht, zu sensibilisieren (INT 2).

*„Also des is so, dass ich nebenher auch jetzt eine Schulung entwickelt hab zum Thema häusliche Gewalt und Umgang mit Betroffenen von häuslicher Gewalt im Rettungsdienst. Und da ausschlaggebend waren einheitlich zwei Einsätze. Wo ich gemerkt hab, dass Thema ist bei uns nicht angekommen“ (INT 2, Z. 125 - 128)*

#### **4.2.6 Gesellschaftlicher Nutzen**

Beim Aspekt des gesellschaftlichen Nutzens waren sich alle Interviewteilnehmer\_innen einig, dass ihre Leistung zum einen eine Entlastung für Hauptberufliche darstelle und zum anderen in der heutigen Zeit die ehrenamtliche Arbeit in Österreich ein wichtiger und unentbehrlicher Faktor sei. Hinsichtlich der derzeitigen Situation mit dem akut herrschenden Personalmangel, wachse die Nachfrage an ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen stetig.

Ein\_e Interviewpartner\_in bringt die momentane Situation rund um das ehrenamtliche Engagement auf den Punkt und berichtete, dass die ehrenamtliche Tätigkeit in vielen Teilen Österreichs unentbehrlich und notwendig zur Erhaltung des Systems sei. So gebe es in Städten wie Wien eine Berufsrettung, die für die Versorgung der Menschen verantwortlich sei. Jedoch sei in den ländlichen Regionen das System nicht so ausgestattet, dass es von Hauptamtlichen übernommen werden kann. Hier stützt sich die Versorgung des Systems nur auf ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen (INT 2).

*„Ich sag einmal, Ehrenamtlichkeit im weiteren Sinn ist momentan systemerhaltend, weil es aktuell des österreichische System darauf ausgelegt ist, dass Freiwillige einiges übernehmen“ (INT 2, Z. 103 - 105).*

Auch ein\_e weitere Interviewpartner\_in war der Ansicht, dass sehr viele Dienstleistungen von freiwilligen Helfer\_innen übernommen würden und hinsichtlich dieser Tatsache schon oftmals diskutiert worden sei, ob diese Aufgaben in die staatliche Hand gehören (INT 1).

*„Vielleicht ist es eine Aufgabe die gesellschaftlich auch in eine staatliche Hand gehört“ (INT 1, Z. 124 - 125).*

Ebenso wurde rückblickend über das Geschehen in der Pandemie berichtet, wie gerade in dieser Zeit die Tätigkeiten ehrenamtlicher Vereine und Organisationen zur Bewältigung alltäglicher Aufgaben wesentlich gewesen seien. So wurde im Zusammenhang mit der Pandemie in Interview 3 dargestellt, wie herausfordernd diese Situationen für Senior\_innen zum Zahlen von Rechnung ohne Onlinebanking gewesen sei. Aufgrund der Tatsache, dass die IT ein wesentlicher Faktor gewesen sei, haben Hausbesuche von Organisationen durchgeführt werden können, in denen betroffenen Senior\_innen geholfen worden sei, Onlinezugänge bei der zuständigen Bank zu erhalten und korrekt zu nutzen (INT 3).

*„Die Seniorinnen alle draufgekommen, dass sie nicht auf mich gehört haben, wie ich ihnen gesagt hab. Schaut's bitte das ein Onlinezugang zu euern Banking bekommst. Brauch ich nicht. Geh ich immer in die Filiale [...] Naja, nur in da Pandemie sind sie nicht in die Filiale gegangen und haben keine Zetteln abgegeben. Nicht?“ (INT 3, Z. 90 - 94).*

#### **4.2.6 Erfolgreiche Tätigkeit**

Die subjektive Empfindung eines erfolgreichen Tages zeigt vor allem, dass alle Interviewpartner\_innen mit ihrer Leistung andere Menschen glücklich machen wollen. Anhand der Aussagen wurde deutlich, dass alle ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen eine einfühlsame und empathische Art haben.

Es wurde beschrieben, dass manchmal die Zeit selbst, welche man für jemanden aufwendet, ausreicht, um die physischen Symptome zu reduzieren und das allgemeine Wohlbefinden der Menschen zu verbessern.

*„Also es gibt immer wieder Leute, die wegen Bluthochdruck oder ähnlichen Sachen anrufen, die du mit viel reden und einfach da sein schon so weit stabilisierst das sie am Ende sagen sie wollen eigentlich gar nicht in die Klinik. Sie haben das Gefühl sie brauchen das jetzt gar nicht mehr. Weil wir da waren und uns die Zeit genommen haben“ (INT 2, Z.216 – 220).*

Neben der Wertschätzung der Menschen, denen sie geholfen haben, sehen die Befragten ihre Leistung als erfolgreich an, wenn sie Anerkennung von Kolleg\_innen nach der Durchführung eines Einsatzes bekommen oder ein technisches Problem behoben haben.

### **4.3 Kategorie 3 – Non-Profit-Organisation**

In diesem Kapitel wird über die Koordination in den Vereinen und Organisation ausgeführt.

#### **4.3.1 Organisation der Tätigkeit**

Die Zeiteinteilung der Tätigkeit selbst ist den ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen weitestgehend selbst überlassen. Nur im Bereich der Rettungssanitäter\_in ist eine Mindestanzahl an Stunden vorgegeben, die pro Monat/Jahr dem Gesetz nach erbracht werden muss.

*„Also sein tut es so, dass es gesetzlich vorgeschrieben ist, dass man 144 Stunden machen muss. Also 12 Dienste. Das wäre dann ein Dienst im Monat“ (INT 2, Z. 77 - 78).*

Je nach Tätigkeit und Aufwand der Stunden gehen die Interviewpartner\_innen täglich, wöchentlich oder einmal im Monat ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit nach. So berichtete Interviewpartner\_in 3, den Dienst mit einem bestimmten Team jeden Mittwoch in der Nacht zu leisten, während Interviewpartner\_in 2 ein bis zwei Mal pro Monat am Wochenende Dienste plant (INT2, INT3). Im Tätigkeitsbereich als Lehrbeauftragte\_r teilen die Ehrenamtlichen sich die Kurse auch selbst ein. Für die Kurse, für die keine Freiwilligen gefunden werden, werden die Lücken vom hauptberuflichen Personal gefüllt (INT 3).

*„Bei den Kursen wird halt gefragt wer kann, aber da gibts halt schon noch hauptberufliches Personal auch die halt dann diese Lücken füllen müssen“ (INT 4, Z. 178 - 179).*

### 4.3.2 Anerkennung

Die Anerkennung in den Organisationen und Vereinen sei, vereinzelt oder gar nicht vorhanden. So hat Interviewpartner\_in 5 dazu gesagt, dass es nur von den Bewohnerinnen und Bewohnern des Pflegeheimes Anerkennung und Freude über die Tätigkeit gegeben habe. Die Organisationen selbst hätten für ihre freiwilligen Helfer keine Form von Anerkennung gezeigt (INT 5).

*„Also von der Organisation hat's keine gegeben“ (INT 5, Z. 77)*

Vereinzelt gebe es bei den Organisationen schon Anerkennungen für die Leistungen, so würde in ländlichen Regionen auch von der Politik, beispielsweise vom Bürgermeister, Anerkennung für die Leistung der Organisationen gezeigt. Interviewpartner\_in 3 schilderte über den regelmäßigen Erhalt von Urkunden für die diversen Leistungen der Erwachsenenbildung.

*„Ja ich hab jetzt wieder eine gekriegt für die 25 Jahr Feier vom Computerführer war. Hab ich auch ein Viech kriegt zum Aufstellen“ (INT 3, Z. 136 - 137).*

Aus den Gesprächen ist herauszuhören, dass die ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen die Anerkennung meist von den Personen oder auch Angehörigen bekommen, denen sie geholfen haben, und weniger durch die Organisation selbst, in der sie tätig sind.

### 4.3.3 Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit

In Hinblick auf die Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit wurde als häufigster Grund der Zeitaufwand genannt, gefolgt von der emotionalen Belastung. Erlebnisse oder Erfahrungen, die zu einer Beendigung führen würden, hatte noch kein\_e Interviewpartner\_in. Vor allem in großen Organisationen wie dem Roten Kreuz sehen sich die Ehrenamtlichen eher in einem neuen Aufgabenbereich, als dass sie das Ehrenamt beenden.

So berichtete Interviewpartner\_in 1, dass die ehrenamtliche Tätigkeit so lange fortgeführt werden könne, wie sie mit dem Privatleben zeitlich zu vereinbaren und aus emotionaler Sicht nicht belastend sei. Auch Interviewpartner\_in 2 meinte dazu, dass bisher keine Einsätze zu meistern waren, welche eine so große Belastung gewesen wären, dass die Tätigkeit nicht mehr fortgesetzt werden kann.

*„Ich hab drei Reanimationen gehabt. Zwei, drei schwerere Unfälle, wo man sagt, ja okay, das war jetzt bissl eher auf da kritischen Seite aber ansonsten jetzt nix wo man gesagt hätte Oh mein Gott wie krass. Und von dem her hab ich jetzt noch nie das Gefühl gehabt, das geht nicht“ (INT 2, Z. 188 - 191).*

Nur Interviewpartner\_in 4 ist der Meinung, schon öfters das Gefühl gehabt zu haben, dass es einfach zu viel werde. Aber hier war eher von einer Reduktion der Stunden anstatt einer Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit die Rede. In großen Organisationen, wie dem Roten Kreuz gebe es vielseitige Einsatzmöglichkeiten, in denen sich Interviewpartner\_in 4 auch durchaus vorstellen könnte, tätig zu sein.

*„Aufgrund meiner Erfahrungen werd ich einfach in einen anderen Bereich dann vielleicht (...) GSD oder sowas eher tätig werden“ (INT 4, Z. 150 - 152).*

## **5 Diskussion und Beantwortung der Forschungsfragen**

In diesem Kapitel werden einerseits die Forschungsfragen beantwortet und andererseits werden die Ergebnisse der Befragten zusammengefasst und mit Bezug auf den theoretischen Hintergrund diskutiert.

*Welchen Nutzen und Auswirkung hat die Freiwilligenarbeit aus der Sicht ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen für Non-Profit-Organisationen?*

- *Welche Motive haben ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen?*
- *Welche biografischen Hintergründe haben Menschen, die ehrenamtlich tätig sind?*
- *Wann sehen ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen ihre Tätigkeit als erfolgreich an?*

Angesichts der Aussagen der Interviewpartner\_innen ist festzustellen, dass die ehrenamtliche Arbeit in Österreich einen großen Teil zur Systemerhaltung beiträgt. Unabhängig davon, ob die ehrenamtliche Tätigkeit im Rettungsdienst oder einem anderen gemeinnützigen Verein verrichtet wird, sind diese Leistungen bedeutend und haben einen direkten Einfluss auf das Gemeinwohl. Das Ehrenamt ist in Österreich verbreitet und in ländlichen Gebieten, in denen es keine hauptberuflichen Arbeitskräfte für die Versorgung der Bevölkerung gibt, tragen ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen die Verantwortung, die Versorgung sicherzustellen und das System aufrechtzuerhalten. Viele Vereine und Organisationen verlassen sich auf das System

der ehrenamtlichen Arbeit und könnten ohne die Leistungen ihrer Freiwilligen das Leistungsspektrum in dieser Form nicht anbieten.

Mit dem derzeit stattfindenden demografischen Wandel wird das Ehrenamt in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen und ohne ein präventives Konzept zur kontinuierlichen Gewinnung neuer ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen wird die Nachfrage nicht gedeckt sein (Redmann, 2018, S. 3).

Das von den Interviewpartner\_innen am häufigsten genannte Motiv zur Erbringung ehrenamtlicher Tätigkeit war, anderen Menschen zu helfen und einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft zu erbringen. Diese Aussage deckt sich mit den Ergebnissen des Berichtes Freiwilliges Engagement in Österreich (2022, S. 35), in dem mit 92,9 % anderen helfen zu wollen als Hauptmotiv genannt hat wird.

Zur Erfüllung und Befriedigung der Bedürfnisse und Motive ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen gilt es ihre Beweggründe und Motive zu kennen, sodass ein langjähriges Engagement im Ehrenamt sichergestellt werden kann (Redmann, 2018, S. 46).

Durch die Befragung des biografischen Hintergrundes der Interviewpartner\_innen konnte festgestellt werden, dass mehr als die Hälfte der Befragten einen akademischen Abschluss vorweist. Der berufliche Werdegang war bei allen vielschichtig, es gab aber Ähnlichkeiten zum gewählten Ehrenamt. So war ein\_e Interviewpartner\_in in der Vergangenheit als Lehrer\_in, Lektor\_in und Dozent\_in tätig und beschäftigt sich jetzt ausschließlich im Bereich der Erwachsenenbildung.

Ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen wollen anderen Menschen helfen und sehen ihre geleisteten Tätigkeit als erfolgreich an, wenn ihnen dies gelingt oder wenn sie etwas für andere geleistet haben. Das subjektive Empfinden für einen erfolgreichen Tag ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen ist so verschieden wie die Tätigkeiten selbst. So kann Erfolg ein funktionierendes System in der EDV sein, aber auch eine interne Schulung. Zum Beispiel hat ein\_e Interviewpartner\_in im Zuge von Einsätzen mit häuslicher Gewalt eine interne Schulung zur Sensibilisierung dieses Themas entwickelt. Ziel war es, mit Hilfe dieser Schulung Kolleg\_innen zu unterstützen und das notwendige Wissen und Kenntnisse über häusliche Gewalt für ihre Dienste zu vermitteln.

Von den Organisationen und Vereinen geht nur selten Anerkennung für die erbrachten Leistungen aus. Nach Aussage einer/eines ehrenamtlichen Mitarbeiter\_in nimmt die Anerkennung in den Organisationen ab, jedoch werden die Belastungen immer größer.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Motive der befragten Interviewpartner\_innen altruistisch waren und trotz derzeitiger höherer Belastung keiner der befragten Personen einen Grund sieht, die Tätigkeit einzustellen. Es liegt jedoch an den Non-Profit-Organisation selbst, engagierte Mitarbeiter\_innen zu halten und entsprechend zu führen, indem ihre Bedürfnisse und Motive erkannt und befriedigt werden. Der am häufigsten genannte Grund zur Beendigung der Tätigkeit war der Zeitaufwand bzw. dass die Tätigkeit nicht mit dem Beruf oder der Familie vereinbar ist. In diesem Zusammenhang kann man auf die Ergebnisse des Berichtes *Freiwilligen Engagement in Österreich (2022, S. 37)* verweisen, in dem ebenfalls angegeben ist, dass 67,3 % der Österreicherinnen und Österreicher keiner ehrenamtlichen Tätigkeit nachgehen, weil sie durch Aufgaben in der Familie ausgelastet sind.

Für die Organisationen und Vereine lässt sich aus den Resultaten der Befragung ableiten, dass die ehrenamtliche Arbeit in Österreich einen besonderen Stellenwert hat und auch in Zukunft immer bedeutender werden wird. Es ist von Notwendigkeit, auch ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen zu führen und zu motivieren, dass diese ihre Tätigkeit gerne und noch lange ausüben werden. Dies gilt auch weil sich die subjektive Empfindung eines erfolgreichen Tag nach Aussagen der ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen facettenreich widerspiegelt. Abschließend lässt sich sagen, dass kleine Gesten mitunter die schönsten im Ehrenamt sein können; so beschreibt ein\_e befragte Interviewpartner\_in die Tätigkeit als erfolgreich mit folgendem Satz:

*„[...]wenn ich vielleicht ein Lächeln zurückbekomme von jemanden [...]“ (INT 4, Z. 108-109).*

## **6 Fazit und Ausblick**

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass obwohl eine beträchtliche Anzahl an Österreicherinnen und Österreich ehrenamtlich tätig ist als auch der Trend sich dahingehend entwickelt das immer weniger Menschen die zusätzliche Zeit aufwenden oder sich der Belastung aussetzen möchten. Es liegt an den Vereinen und Non-Profit-Organisationen aktiv Freiwilligenmanagement zu betreiben, um die bestmögliche Betreuung der freiwilligen Mitarbeiter\_innen zu gewährleisten, sodass diese auch die entsprechende Unterstützung und Anerkennung bekommen, welche sie benötigen, um motiviert zu bleiben.

Es ist jedoch anzumerken, dass in dieser empirischen Studie nur einzelne ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen befragt wurden und die Aussagen subjektive Meinungen und Empfindungen wiedergeben. Diese Aussagen können für keine Verallgemeinerung herangezogen werden.

Für eine repräsentative Aussage über einzelne Tätigkeitsfelder oder Organisationen wäre eine größere empirische Studie mit dem Einbezug aller Organisationen und Vereine notwendig.

Eine groß angelegte Studie, an der sich alle österreichischen Non-Profit-Organisationen beteiligen, wäre denkbar. So könnten Motive und Hintergründe der ehrenamtlich Tätigen erfasst und ihre subjektive Meinung in Bezug auf die Tätigkeit, die Organisationen und den Nutzen dargestellt werden.

Ein ebenso interessanter Aspekt für die Durchführung einer ehrenamtlichen Tätigkeit sind die Gründe, welche gegen eine ehrenamtliche Tätigkeit sprechen. Nachdem laut Freiwilligen Bericht (2022, S. 37) der zweithäufigste Grund mit 66,7 % niemals gefragt worden zu sein ist, wäre es ebenfalls im Interesse aller Non-Profit-Organisationen weitere Forschungen in diesem Gebiet anzustreben. Zur aktiven Gewinnung neuer ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen und zur Aufrechterhaltung unseres Versorgungssystems, das täglich durch Ehrenamtliche unterstützt wird.

## Literaturverzeichnis

Bernet, P. & Gmür, M. (2015). Leistungs- und Erfolgsmessung in Sozialen und Gesundheits-NPO. *Fachzeitschrift für Verbands- und Nonprofit-Management*, 2, 24-33.

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK). (2022). *Freiwilliges Engagement in Österreich*. [https://www.statistik.at/fileadmin/publications/Freiwilligentaetigkeit\\_2022\\_Ergebnisbericht.pdf](https://www.statistik.at/fileadmin/publications/Freiwilligentaetigkeit_2022_Ergebnisbericht.pdf)

Kaltenbrunner, K. (2010). *Integriertes Freiwilligenmanagement in großen, fremdleistungsorientierten Nonprofit-Organisationen*. Peter Lang GmbH.

Krönes, G. (2008). Arbeitsentgelt in NPO aus motivationaler Sicht. *Fachzeitschrift für Verbands- und Nonprofit-Management*, 2, 6-21.

Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Technik*. Beltz Verlag.

Redmann, B. (2018). *Erfolgreich führen im Ehrenamt. Ein Praxisleitfaden für freiwillig engagierte Menschen*. Springer Gabler.

Reifenhäuser, C., Hoffmann, S. & Kegel, T. (2009). *Freiwilligen-Management*. Ziel - Zentrum für interdisziplinäres erfahrungsorientiertes Lernen GmbH.

Salcher, M. (2005). *Non Profit Organisationen in Österreich*. Studien Verlag.

Vogt, S. & Werner, M. (2014). *Forschen mit Leitfadenterviews und qualitativer Inhaltsanalyse*. [https://www.th-koeln.de/mam/bilder/hochschule/fakultaeten/f01/skript\\_interviewsqualinhaltsanalyse-fertig-05-08-2014.pdf](https://www.th-koeln.de/mam/bilder/hochschule/fakultaeten/f01/skript_interviewsqualinhaltsanalyse-fertig-05-08-2014.pdf)

Wehner, T. & Güntert, S. (2015). *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Springer-Verlag.

## Internetquellen

[https://www.integrationsfonds.at/fileadmin/user\\_upload/Freiwilligenbroschuere.pdf](https://www.integrationsfonds.at/fileadmin/user_upload/Freiwilligenbroschuere.pdf) [Abruf am 14.04.2023]

<https://www.wu.ac.at/npocompetence/unsere-themen/daten-und-fakten-zum-sektor/#:~:text=Auf%20Basis%20der%20Daten%20wurden,Zahlungen%20der%20C3%B6ffentlichen%20Hand%20inkludiert.> [Abruf am 14.02.2023]

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell.....	12
Abbildung 2: Prozessmodel zur induktiven Kategorienbildung .....	14

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Übersicht österreichischer Organisationen und die Anzahl.....	5
Tabelle 2: Dauer der geführten Interviews.....	10
Tabelle 3: Kategorienbildung der Interviews.....	15

# Anhang

## **Forschungsfragen:**

Welchen Nutzen und Auswirkung hat die Freiwilligenarbeit aus der Sicht ehrenamtlicher Mitarbeiter\_innen für Non-Profit-Organisationen?

- Welche Motive haben ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen?
- Welche biografischen Hintergründe haben Menschen, die ehrenamtlich tätig sind?
- Wann sehen ehrenamtliche Mitarbeiter\_innen ihre Tätigkeit als erfolgreich an?

## **Interviewleitfaden BA II Cserinko**

### **1. Einleitung:** Kurze Vorstellung Interviewer

- Würden Sie sich bitte kurz vorstellen? Wer Sie sind, ihr beruflicher Werdegang und was Sie derzeit machen? (Arbeit/Pension/Schule, etc)
- Wie stehen Sie zur Freiwilligenarbeit? Ehrenamtliche Engagement?

### **2. Fragen ehrenamtliche Tätigkeit:**

- In welchem Bereich des ehrenamtlichen Engagement/ freiwilligen Arbeit sind sie tätig?
- Können Sie mir die Tätigkeit, in wenigen Worten kurz beschreiben?
- Wie kamen Sie zu dieser freiwilligen Tätigkeit?
- In welchem Stundenausmaß sind/waren Sie in diesem Bereich tätig?
- Wie lässt sich die ehrenamtlich Tätigkeit mit ihrem Beruf und der Familie vereinbaren?
- Waren Sie neben ...(ehrenamtliche Tätigkeit )... auch noch in einem anderen Bereich oder Organisationen ehrenamtlich tätig?
- Welche Motivation haben Sie dieser Tätigkeit nachzugehen?

- Welchen gesellschaftlichen Nutzen hat ihrer Meinung nach die Tätigkeit, die sie ehrenamtlich verrichten?
- Woran erkennen Sie, dass die von ihnen erbrachte Leistung erfolgreich war?
- Können Sie mir von positiven oder negativen Situationen berichten, die sie im Laufe ihrer Tätigkeit erlebt haben?
- Wie sieht die Form der Anerkennung aus, die sie von ... (betreuenden Personen/ oder der Non-Profit-Organisationen/etc.) erhalten?
  
- Wie wird der ehrenamtlich Einsatz in Ihrer Organisation organisiert?
- Hat es in der Vergangenheit Situationen oder Vorfälle gegeben, nach der Sie den Gedanken hatten die ehrenamtliche Tätigkeit einzustellen?

### **3. Schlussfrage**

- Gibt es von Ihrer Seite noch etwas, was Sie mir mitteilen möchten?

### **Abschluss**