



**Integrations–Service–Center
für arbeitsuchende Sehgeschädigte: ISCAS**

Evaluation der Entwicklung und Durchführung einer Konzeption zum Aufbau eines durch ehrenamtliche Mitarbeiter betriebenen Service-Centers zur Verbesserung der Teilhabe von sehgeschädigten Menschen am Arbeitsleben

Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung durch die RWTH Aachen

Dr. Viktoria Arling
M.Sc. Judith Gecht
Prof. Dr. Will Spijkers

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen	3
1 Zielsetzung der Evaluation des Projekts ISCAS.....	3
2 Evaluationskonzept	4
3 Evaluationsergebnisse	8
3.1 Sensibilisierungsphase.....	8
3.1.1 Evaluation der Werbemaßnahmen des BFW Dürens.....	8
3.1.2 Evaluation der Stellenausschreibung	9
3.1.3 Evaluation der Infrastruktur	9
3.2 Entwicklungsphase	9
3.2.1 Evaluation der Informationsveranstaltungen	10
3.2.2 Evaluation des Curriculums und der Lehrmaterialien für die Schulung.....	10
3.2.3 Evaluation der Ausbildung (Schulungseinheiten).....	10
3.2.4 Evaluation des Recruitingkonzepts	11
3.2.5 Evaluation des Auswahlverfahrens	11
3.3 Initialisierungsphase	13
3.3.1 Erweiterte Akquisebemühungen.....	13
3.4 Implementierungsphase.....	13
4 Fazit der Evaluation	15
5 Literaturverzeichnis.....	17

Vorbemerkungen

Aufgrund des Ablaufs des Gesamtprojekts ISCAS (vorzeitige Beendigung bzw. Überführung an die Sehhilfe) bedarf es einiger Vorbemerkungen bzgl. der Bewertung der im Folgenden dargestellten Evaluationsergebnisse. Die verschiedenen konzeptionell vorgesehenen Evaluationsinstrumente wurden durch die RWTH Aachen konform zum Langantrag entwickelt.

Aufgrund der vorzeitigen Einstellung des Gesamtvorhabens konnte jedoch keine vollständige Umsetzung des Evaluationskonzepts stattfinden. Darüber hinaus lassen sich aufgrund der geringen Anzahl an Ehrenamtlern keine repräsentativen Schlussfolgerungen aus den Daten ziehen. Hinsichtlich des ursprünglichen Projektziels kann keine abschließende Beurteilung vorgenommen werden.

1 Zielsetzung der Evaluation des Projekts ISCAS

Mit dem Projekt ISCAS hatte sich das BFW Düren den Aufbau eines „Integrations-Service-Centers für Arbeitssuchende mit Sehschädigung“ zum Ziel gesetzt. In diesem Service-Center sollten ehrenamtliche Mitarbeiter¹ sehgeschädigten Menschen eine Unterstützung hinsichtlich ihrer Teilhabe am Arbeitsleben bieten.

Im Rahmen der Umsetzung dieses Projektvorhabens galt es für das BFW Düren zunächst ehrenamtliche Mitarbeiter anzuwerben. Im Anschluss an die Akquise sollten diese Mitarbeiter durch das BFW Düren eine Schulung vor Ort erhalten, mit dem Ziel sehbehinderten Menschen im Arbeitskontext kompetente Hilfestellung leisten zu können. Nach Aufbau eines entsprechenden Integrations-Service-Centers sollten Qualität und Quantität der durchgeführten Integrationsaktivitäten, Vermittlungserfolge sowie Strategien zur Kostendeckung des Arbeitsbetriebes durch das BFW Düren als Schirmherr laufend überwacht und gesteuert werden.

Das Lehr- und Forschungsgebiet Berufliche Rehabilitation am Institut für Psychologie der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule Aachen (RWTH Aachen) hatte die Aufgabe, die Umsetzung des Projektvorhabens durch das BFW Düren über die gesamte Projektlaufzeit hinweg formativ sowie summativ zu evaluieren.

Im Folgenden wird zunächst das konzeptionelle bzw. methodische Vorgehen der Evaluation unter Berücksichtigung der einzelnen Projektphasen im Überblick dargestellt. Die Darstellung der Ergebnisse schließt sich an.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

2 Projektphasen und zugehöriges Evaluationskonzept

Das Projekt ISCAS unterteilte sich hinsichtlich der Umsetzung in vier aufeinander aufbauende Phasen. Ziel dieser Phasen war es seitens des BFW Dürens, das Integrations-Service-Center zu etablieren.

Die **Sensibilisierungsphase** diente dazu Ehrenamtler für das Projekt zu interessieren und zu gewinnen. In diesem Sinne galt es die Öffentlichkeit zu informieren, das Projekt über unterschiedliche Werbekanäle bekannt zu machen und das erwartete Anforderungs- bzw. Fähigkeitsprofil in Form einer Stellenausschreibung zu veröffentlichen. Darüber hinaus waren in dieser Phase die notwendigen infrastrukturellen Gegebenheiten für eine konkrete Umsetzung von ISCAS im BFW Düren zu schaffen. In der **Entwicklungsphase** sollten – in unmittelbarer Anknüpfung an die Sensibilisierungsphase - potentielle Interessenten durch das BFW Düren detaillierter über das Projekt sowie das Ehrenamt informiert werden. Des Weiteren sollte das BFW Düren in dieser Phase die Grundlage für die einzelnen Schulungseinheiten festlegen (Konzeption, Fahrplan), ein Auswahlverfahren für die Selektion von Ehrenamtler entwickeln und ggf. eine Auswahl der ersten ehrenamtlichen Mitarbeiter vornehmen. In der **Initialisierungsphase** sollten bereits angeworbene potenzielle Ehrenamtler durch das BFW Düren für den Regelbetrieb im Integrations-Service-Center geschult. Zusätzlich sollten in der dritten Phase weitere Ehrenamtler angeworben werden. In der **Implementierungsphase** sollte es zu einer Aufnahme des Regelbetriebs kommen. Die zuvor geschulten Ehrenamtler sollten zunehmend eigenständiger im Integrations-Service-Center tätig sein.

Für eine systematische Bewertung von ISCAS evaluierte die RWTH Aachen das Projekt in Anlehnung an Mittag und Hager (2000) formativ und summativ. Die **summative Evaluation** bezog sich den Vorher-Nachher-Vergleich und sollte Auskunft über die entsprechende Effektivität in Hinblick auf die zu erreichenden Ziele (z.B. ob ein Integrations-Service-Center etabliert werden konnte und wie erfolgreich die Beratungen funktionieren). Die **formative Evaluation** beinhaltete die Erhebung und Analyse von Daten im Prozess, d.h. während der Durchführung des Projekts, ergänzt um eine kontinuierliche Rückspiegelung der gewonnenen Ergebnisse an die für den Gesamtprozess verantwortlichen Personen. Ziel der formativen Evaluation war es in diesem Sinne, die vier Phasen laufend zu überwachen, zu beurteilen und dem BFW Düren als Erfolgskontrolle eine zeitnahe Rückmeldung zu geben.

Um die Qualität des Gesamtprojekts und dessen Implementierung in die Praxis adäquat erfassen zu können, wurden die verschiedenen Abschnitte des Projekts entlang der drei Dimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität evaluiert (Donabedian, 1966). Auf Ebene der **Strukturqualität** wurden die vorliegenden (strukturellen) Rahmenbedingungen im BFW Düren und die Qualifikationen der Dozenten der Schulung bzw. die Voraussetzungen der Ehrenamtler untersucht. Auf Ebene der

Prozessqualität wurden die Umsetzung des Konzeptes und die inhaltliche Gestaltung der Schulungsmodule kontinuierlich evaluiert. Die Ebene der **Ergebnisqualität** bezog sich auf die Qualität der Zielerreichung. Maßgebend war hier nicht nur das objektiv sichtbare Ergebnis (z.B. funktionierender Regelbetrieb des Integrations-Service-Centers), sondern auch die Zufriedenheit der Ehrenamtler. Für die Ergebnisqualität wurde das Evaluationsmodell nach Kirkpatrick (1977) ergänzend herangezogen (Zufriedenheit, Lernerfolg, (Lern)Transfer und Maßnahmeerfolg).

Somit kam dem BFW Düren die Aufgabe zu, den Integrations-Service-Center durch Umsetzung der vier Phasen zu etablieren, während die RWTH Aachen diesen Prozess überwachte und bewertete. Abbildung 1 gibt einen Überblick über die einzelnen Projektphasen und das korrespondierende Evaluationsvorgehen (siehe Abbildung 1).

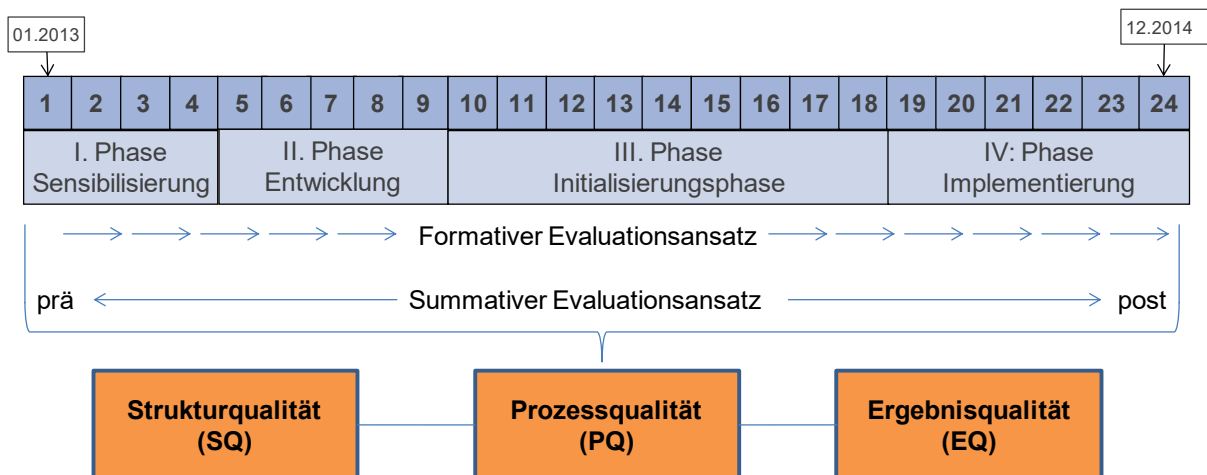


Abbildung 1: Phasen des Projekts ISCAS und das zugehörige Evaluationskonzept.

Für alle vier Phasen wurden in der Konzeptionsphase des Projektes vor dem eigentlichen Start verschiedene Aufgabenbereiche in Bezug auf Inhalt und Zeitpunkt für das BFW Düren und die RWTH Aachen definiert. Eine inhaltliche Differenzierung der verschiedenen Aufgabenbereiche der Projektpartner sowie eine zeitliche Zuordnung bzgl. der Projektphasen ist in Tabelle 1 zusammengefasst. Für eine systematische Betrachtung wurde bereits vorab festgelegt, welche Evaluationsaspekte der Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität zuzuordnen waren.

Tabelle 1: Projektphasen mit Aufgabenverteilung zwischen BFW Düren (Umsetzung) und RWTH Aachen (Evaluation)

SENSIBILISIERUNGSPHASE (Projektmonate 0-4)		ENTWICKLUNGSPHASE (Projektmonate 5-9)		INITIALISIERUNGSPHASE (Projektmonate 10-18)		IMPLEMENTIERUNGSPHASE (Projektmonate 19-24)	
BFW Düren	RWTH Aachen	BFW Düren	RWTH Aachen	BFW Düren	RWTH Aachen	BFW Düren	RWTH Aachen
	Entwicklung der Evaluationsinstrumente	Vorstellung des Projekts im Forum SightCity		Publikation der Zwischenergebnisse		Job Coaching der eMA	Beurteilung der Ausbildung der eMA (EQ)
Werbemaßnahmen in verschiedenen Medien (Presse, Homepage, Broschüre)	Evaluation der Werbemaßnahmen (SQ, PQ)	Erstellung der Informationsmaterialien		Ausbildung der eMA	Evaluation der Ausbildung (PQ, EQ)	Marketing- und Wirtschaftsplan des ISCAS	
		Organisation von Informationsveranstaltungen	Evaluation der Informationsveranstaltungen (SQ, PQ)	Zusätzliche Akquise von eMA	Gesamtevaluation des Recruitings (EQ)	Monitoring der Tätigkeiten der eMA	
Stellenausschreibung	Evaluation der Stellenausschreibung (SQ)	Entwicklung von Curriculum und Lernunterlagen zur Schulung von eMA	Evaluation des Curriculums und der Lehrunterlagen für die Schulung (PQ)	Inbetriebnahme des ISCAS im Coaching-Verfahren		Sachlicher Abschlussbericht	
Vorbereitung einer geeigneten Infrastruktur für ISCAS	Evaluation der Infrastruktur (SQ)	Recruitingkonzept für eMA (Anforderungsprofil für eMA, Assessment)	Evaluation des Recruitingkonzeptes (SQ)	Konferenz mit dem Geldgeberrefonet		Transfer der Organisationsstruktur in ISCAS	Beurteilung des Übergangs in den Regelbetrieb (PQ)
		Durchführung des ersten Recruiting	Evaluation des Auswahlverfahrens (PQ, EQ)		Beurteilung der Umsetzbarkeit von ISCAS durch eMA (PQ, EQ)		Bewertung der Ergebnisqualität im Regelbetrieb (EQ)
					Erweiterte Akquisebemühungen (Unterstützung für das BFW Düren)		Abschließender Evaluationsbericht
					Verfassen eines Zwischenberichts		

Legende: SQ = Strukturqualität, PQ = Prozessqualität, EQ = Ergebnisqualität

Es gilt, dass methodisch notwendige Evaluationsinstrumente gemäß dem Studienprotokoll durch die RWTH Aachen konzipiert und den gegebenen Möglichkeiten entsprechend eingesetzt wurden. Die einzelnen Evaluationsaspekte und deren methodische Umsetzung sind in Tabelle 2 dargestellt. Im Sinne der eingangs formulierten Vorbemerkungen sei hier anzumerken, dass nicht alle plangemäß entwickelten Evaluationsinstrumente der RWTH Aachen zum Einsatz kamen. So konnten insbesondere die im Rahmen der Implementierungsphase angedachten Beratungen von sehbehinderten bzw. blinden Klienten auf Grund der zu geringen Zahl an Ehrenamtlern vom BFW Düren nicht realisiert und somit nicht von der RWTH Aachen evaluiert werden.

Tabelle 2: Evaluationsgegenstand und methodische Umsetzung in den einzelnen Projektphasen

SENSIBILISIERUNGSPHASE (Projektmonate 0-4)		ENTWICKLUNGSPHASE (Projektmonate 5-9)		INITIALISIERUNGSPHASE (Projektmonate 10-18)		IMPLEMENTIERUNGSPHASE (Projektmonate 19-24)	
Evaluations-gegenstand	Methodische Umsetzung	Evaluations-gegenstand	Methodische Umsetzung	Evaluations-gegenstand	Methodische Umsetzung	Evaluations-gegenstand	Methodische Umsetzung
Evaluation der Werbemaßnahmen (SQ, PQ)	<p>Checklisten zur Beurteilung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsaspekte der Personalauswerbung (Dincher, 2005) • Adäquatheit der Werbung für Zielgruppe (i.S.v. Düweke & Rabsch, 2011; Puschner, 2009; Weinberger, 2007) • Aspekte der Webgestaltung (i.S.v. Düweke & Rabsch, 2011; Hellbusch, 2005; Hoffmann, 2010) <p>Interviews mit BFW Düren - Mitarbeitern</p>	Evaluation der Informationsveranstaltungen (SQ, PQ)	<p>Fragebogen zur Info-Veranstaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veranstaltungsaufbau und -umsetzung • Zufriedenheit mit Dozenten • Werbematerialien (Bekanntheit, Ausgestaltung) • Persönliche Motivation • Selbstständigkeit • Offenes Feedback zu Info tag und ISCAS 	Evaluation der Ausbildung (PQ, EQ)	<p>Fragebogen zu den Schulungsterminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzept der Schulung • Schulungsthemen • Betreuung durch Dozenten • Didaktik • Unterlagen • Rahmenbedingungen (zeitlich, räumlich, etc.) • Persönliche Erwartungen • Persönlicher Nutzen • Freie Anmerkungen 	Beurteilung der Ausbildung der eMA (EQ)	<p>Bogen zum Beratungsbeginn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stammdaten • Angedachte Beratungsschwerpunkte • Motivation • Anreize/ Motive für ehrenamtliche Mitarbeit • Offene Anregungen <p>Bogen zum Beratungsende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung des Beratungsgesprächs • Tatsächliche Beratungsschwerpunkte • Anreize/ Motive für ehrenamtliche Mitarbeit (Kontrolle) • Zufriedenheit mit ISCAS • Offene Anregungen
Evaluation der Stellenausschreibung (SQ)	<p>Checkliste zur Beurteilung (Dincher, 2005)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsgehalt, • Art und Weise der Akquisition • genannte Selektionskriterien • Anstoß aktiven Verhaltens 	Evaluation des Curriculums und der Lehrunterlagen für die Schulung (PQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung des Vorhandenseins von Curriculum und Lehrunterlagen • Abgleich mit Langantrag 	Gesamtevaluation des Recruitings (EQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Summative Betrachtung des Recruitings • Bewertung der Durchführung und des Ergebnisses vom Recruitingprozess 	Beurteilung des Übergangs in den Regelbetrieb (PQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Befragung der eMA • Summative Betrachtung
Evaluation der Infrastruktur (SQ)	<p>Hospitation mit einer standardisierten Inventarcheckliste</p>	Evaluation des Recruitingkonzeptes (SQ)	<ul style="list-style-type: none"> • DIN Screen Checkliste (Kersting, 2008) • Abgleich Anforderungsprofil i.S.v. Reimann, 2005 • Modelle aus der Praxis des Freiwilligen-Managements und der Personalauswahl (z.B. Reifenhäuser et al., 2012) 	Erweiterte Akquisebemühungen für das BFW (Unterstützung durch die Düren)	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung des Posters unter Beachtung der Empfehlungen einschlägiger Checklisten • Fragebogen zur Bewertung der Poster 	Bewertung der Ergebnisqualität im Regelbetrieb (EQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungskriterien (z.B. Beratungsfälle, Zufriedenheit, etc.) • Summative Betrachtung
		Evaluation des Auswahlverfahrens (PQ, EQ)	<p>Stichprobenanalyse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stammdatenblatt (BFW) • Nacherfassungsbogen • Demographie • Functions Inventory (VFI, Clary et al., 1998) • Bochumer Inventar berufsbezogener Persönlichkeit (Hossep, Paschen, & Mühlhaus, 2003) 	Beurteilung der Umsetzbarkeit von ISCAS durch eMA (PQ, EQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtdruck Evaluation • Beurteilung des Verlaufs von ISCAS, Realisierbarkeit 		

Legende: SQ = Strukturqualität, PQ = Prozessqualität, EQ = Ergebnisqualität, eMA= ehrenamtliche Mitarbeiter

3 Evaluationsergebnisse

Im Folgenden werden die Evaluationsergebnisse getrennt für die vier Phasen des Projekts dargestellt. Zunächst wird kurz auf die Zielsetzung bzw. den Inhalt der einzelnen Phasen eingegangen. Eine Darstellung des konkreten methodischen Vorgehens der Evaluation mit entsprechender Bewertung schließt sich an.

3.1 Sensibilisierungsphase

In der Sensibilisierungsphase sollte das BFW Düren erste Interessenten für das Projekt gewinnen (Öffentlichkeitsarbeit, Werbekanäle, Stellenausschreibung mit Anforderungs- und Fähigkeitsprofil). Darüber hinaus sollte das BFW Düren die infrastrukturellen Bedingungen für die Einrichtung eines Integrations-Service-Centers schaffen (z.B. geeignete Beratungsräume). Die RWTH Aachen bewertete diese Bemühungen und meldete entsprechende Ergebnisse an das BFW Düren zurück.

3.1.1 Evaluation der Werbemaßnahmen des BFW Dürens

Das Projekt ISCAS wurde vom BFW Düren in diversen regionalen Printmedien (z.B. Zeitungsartikel), auf Fachmessen mittels eines Flyers (SightCity) und im Internet (Homepage, Facebook) veröffentlicht. Die Gestaltung und Verbreitung der Werbematerialien bzw. die Umsetzung dieser Öffentlichkeitsarbeit wurde durch die RWTH Aachen in Form von zwei Interviews mit den Mitarbeitern des BFW Düren (Projektleitung) sowie durch eine telefonische und schriftliche Befragung von vier potenziellen ehrenamtlichen Mitarbeitern beurteilt.

Folgende Kriterien wurden von der Evaluation berücksichtigt:

- Die Werbematerialien wurden sowohl hinsichtlich der inhaltlichen Gestaltung als auch bzgl. des Designs und der Nutzerfreundlichkeit (Usability) der Homepage evaluiert.
- Auf inhaltlicher Ebene wurde bei allen Werbematerialien mittels einer Checkliste kontrolliert, ob relevante Kommunikationsaspekte der Personalwerbung (Dincher, 2005) und die Zielgruppe (Düweke & Rabsch, 2011; Puscher, 2009; Weinberger, 2007) berücksichtigt wurden.
- Es wurde überprüft, ob Vertrauen durch ein Firmenlogo hergestellt wird (Puscher, 2009) und ob die Texte einfach und fehlerfrei gestaltet sind (Düweke & Rabsch, 2011).
- In Hinblick auf die Homepage wurde zudem kontrolliert, ob spezifische Forderungen der Web-Gestaltung bei der Umsetzung eingeflossen sind (Hoffmann, 2010).
- In Bezug auf die formale Gestaltung wurde beurteilt, ob Designkriterien nach Jordan (1998) und die Kriterien nach Puscher (2009) berücksichtigt wurden.

- Außerdem wurden auf formaler Ebene bei der Beurteilung der Homepage spezielle Aspekte der Web-Gestaltung bewertet (Düweke & Rabsch, 2011; Hellbusch, 2005; Hoffmann, 2010).

Die hieraus abgeleiteten Verbesserungsbedarfe in Hinblick auf die Werbematerialien wurden dem BFW Düren zeitnah von der RWTH Aachen rückgemeldet. Es kam seitens des BFW Dürens nicht zu einer konsequenten Umsetzung entsprechender Hinweise.

Die Verantwortlichen der Kontakt-Datenbanken für potenzielle Ehrenamtler konnten nicht für das Projekt ISCAS gewonnen werden. Nach Aussage der Projektverantwortlichen (BFW Düren) gab es von den Entscheidungsträgern keinerlei Rückmeldungen auf entsprechende Anfragen. Insofern konnten über die Kontakt-Datenbanken grundsätzlich keine Ehrenamtler akquiriert werden.

3.1.2 Evaluation der Stellenausschreibung

Um zu überprüfen, inwieweit die Stellenausschreibung für potenzielle Interessenten attraktiv und zur Teilnahme am Projekt motivierend war, kam eine standardisierte Checkliste zum Einsatz (Dincher, 2005). Dabei wurde der Informationsgehalt, die Art und Weise der Akquise, genannte Selektionskriterien sowie der Anstoß aktiven Verhaltens (z.B. zügige Bewerbung als Ehrenamtler) untersucht. Der Optimierungsbedarf bzw. die Handlungsempfehlungen (z.B. Fundierung auf Arbeits- und Anforderungsanalyse, Fokussierung von Motivationsfaktoren, etc.) wurden im Sinne einer formativen Evaluation an das BFW Düren kommuniziert. Es erfolgte teilweise eine entsprechende Anpassung.

3.1.3 Evaluation der Infrastruktur

Zur Überprüfung, inwieweit durch das BFW Düren eine infrastrukturelle Basis für den ISCAS-Regelbetrieb geschaffen wurde, fand eine Hospitation der RWTH Aachen vor Ort statt. Der eingerichtete ISCAS-Raum wurde gesichtet und das Inventar mittels einer standardisierten Checkliste auf Vollständigkeit geprüft (z.B. Barrierefreiheit, EDV-Arbeitsplätze für Ehrenamtler, Informationsmaterial, Hilfsmittel zur Demonstration). In Bezug auf die Räumlichkeiten und die Ausstattung konnte ein positives Fazit gezogen werden, d.h. das BFW Düren stellte für das Integrations-Service-Center eine adäquate räumliche Infrastruktur bereit.

3.2 Entwicklungsphase

In der Entwicklungsphase organisierte das BFW Düren Informationsveranstaltungen, um potenzielle Interessenten detaillierter über das Projekt sowie das Ehrenamt mit dessen Rahmenbedingungen informiert werden. In dieser Phase sollte das BFW Düren die Schulungseinheiten konzeptionell und inhaltlich ausarbeiten und möglicherweise erste ehrenamtliche Mitarbeiter auswählen.

3.2.1 Evaluation der Informationsveranstaltungen

Es wurden vier Informationsveranstaltungen durch das BFW Düren organisiert und durchgeführt, um potenzielle Ehrenamtler detaillierter über die Idee des Projektes, mögliche Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche sowie die Schulung zu informieren. Am ersten Informationstag nahmen vier Ehrenamtler teil, zum zweiten Termin erschien kein Interessent, zwei Interessenten kamen zum dritten und eine Person zum vierten Informationstag. Insgesamt nahmen sieben Interessenten an den Informationsveranstaltungen des BFW Düren teil. Jeder Termin wurde durch die RWTH Aachen mit Hilfe eines Fragebogens evaluiert, der im Anschluss an die jeweilige Sitzung an die Interessenten ausgegeben wurde.

Die Auswertung der sieben Fragebögen zeigte, dass durchgehend Bestnoten im Einser-Bereich für die BFW-Veranstalter des Informationstages, die Veranstaltung an sich und die inhaltliche Verständlichkeit vergeben wurden. Allerdings legten die Angaben der Interessenten auch nahe, dass die verschiedenen Werbekanäle für ISCAS nicht bekannt genug waren, so war z.B. keinem Interessenten mehr als ein Werbekanal bekannt.

3.2.2 Evaluation des Curriculums und der Lehrmaterialien für die Schulung

Die Bewertung des Schulungskonzepts sowie entsprechender Powerpoint-Präsentationen der verschiedenen Schulungstermine hinsichtlich der ursprünglichen Projektzielsetzung fiel positiv aus und war schlüssig. Hieraus kann geschlossen werden, dass die im Antrag formulierten didaktischen Ziele berücksichtigt wurden.

3.2.3 Evaluation der Ausbildung (Schulungseinheiten)

Insgesamt realisierte das BFW Düren vier Schulungseinheiten. Thematisiert wurden verschiedene Aspekte, die für eine entsprechende Tätigkeit als ehrenamtlicher Mitarbeiter im Integrations-Service-Center als relevant definiert wurden (z.B. Wissen über Sehbehinderungen, Hilfsmittel, rechtliche Aspekte etc.).

Am ersten Schulungstermin nahmen vier Ehrenamtler teil (der RWTH Aachen wurden drei Evaluationsbögen übermittelt), am zweiten Schulungstag partizipierten sechs Ehrenamtler, am dritten Schulungstermin drei Ehrenamtler und am vierten Schulungstag waren sieben Ehrenamtler anwesend. Kein Ehrenamtler nahm durchgängig an allen vier Schulungsterminen teil. Zum Ende lagen der RWTH Aachen insgesamt 19 vollständige Rückmeldungen zur Schulung vor. Die Beurteilung durch die Ehrenamtler fiel sowohl für die Dozenten als auch für die Schulungsinhalte sehr positiv im Einserbereich aus.

3.2.4 Evaluation des Recruitingkonzepts

Zur Qualitätskontrolle des vom BFW Düren entwickelten Assessment-Instrumentes zur Auswahl der ehrenamtlichen Mitarbeiter im ISCAS-Projekt setzte die RWTH Aachen die DIN Screen Checkliste von Kersting (2008) ein. Es galt durch die Evaluation zu überprüfen, inwieweit die Stellenausschreibung sowie das Auswahlverfahren für ehrenamtliche Mitarbeiter des BFW Düren anforderungsanalytisch fundiert waren.

Es zeigte sich, dass seitens des BFW Düren im Vorfeld keine Anforderungsanalyse stattgefunden hatte. Ein konkretes Anforderungsprofil lag folglich nicht vor (Reimann, 2005) und konnte nicht bewertet werden. Entsprechende Hinweise der RWTH Aachen im Sinne der formativen Evaluation fanden keine Berücksichtigung durch das BFW Dürens. Allerdings kann das vorliegende Konzept (Antrag) als indirektes Anforderungsprofil gewertet werden.

Zur Optimierung des Auswahlverfahrens wurden durch die RWTH Aachen – basierend auf Modellen aus der Praxis des Freiwilligen-Managements und der Personalauswahl (z.B. Reifenhäuser et al., 2012) – konkrete Handlungsempfehlungen für das BFW Düren abgeleitet. Die Empfehlungen wurden vom BFW Düren jedoch nicht umgesetzt.

3.2.5 Evaluation des Auswahlverfahrens

Im Folgenden wird die Stichprobe, bestehend aus Ehrenamtlern, die tatsächlich am Projekt teilnahmen, beschrieben. Der Pool dieser Personen war jedoch so klein, dass letztendlich nur die Motivation zur Teilnahme als Einschlusskriterium ausschlaggebend war.

Auswertung der erhobenen Stammdaten vom BFW Düren. Das BFW Düren führte das Auswahlverfahren der Ehrenamtler durch. Für acht ehrenamtliche Mitarbeiter füllte das BFW Düren in diesem Rahmen ein sogenanntes Stammdatenblatt aus, das verschiedene Eignung bzw. Voraussetzungen der Ehrenamtler erfasste. Die Skalierung des BFW-eigenen Stammdatenblattes reichte von 1 („gering“) bis 4 („sehr gut“) bzw. „ja“/ „nein“.

- Im Mittel bewerteten die Ehrenamtler ihre *Deutschkenntnisse* mit $MW = 3,50$ ($SD=0,53$) im guten bis sehr guten Bereich (Spanne: 3-4).
- Ein ähnliches Bild ergab sich für die *Umgangsformen* ($MW=3,86$, $SD=0,35$, Spanne: 3-4).
- Sieben Ehrenamtler gaben eine mittlere *Berufs- und/oder Lebenserfahrung* mit $MW = 3,57$ ($SD=0,53$, Spanne: 3-4) an ($N = 1$: „ja“).

- Die *Bereitschaft, sich fortzubilden*, lag bei vier Personen bei $MW = 3,75$ ($SD=0,50$, Spanne: 3-4). Drei Personen gaben im Allgemeinen an, eine Fortbildungsbereitschaft zu haben (Antwort „ja“).
- Die geschätzte, zu investierende *Zeit* für die Mitarbeit im Projekt schwankte zwischen 2 („gering“) und 4 („sehr gut“) ($MW=2,80$, $SD=0,84$ basierend auf fünf Angaben).
- Sieben Ehrenamtler beurteilten ihr *Einfühlungsvermögen* hinsichtlich anderer Menschen durchschnittlich zwischen 2 („gut“) und 1 („sehr gut“) ($MW=3,57$, $SD=0,53$, Spanne: 3-4).
- Zwei Personen bejahten grundsätzlich die Frage, ob sie bereit seien, regelmäßig *Termine mit Klienten wahrzunehmen*, für sechs ehrenamtliche Mitarbeiter lagen differenziertere Werte vor ($MW=3,67$, $SD=0,52$, Spanne: 3-4). Vier Teilnehmer stimmten der Frage zu, ob die Möglichkeit zu *Besuchskontakten* bestehe. Drei weitere Personen antworteten differenzierter auf der Skala des „Stammdatenblattes“ ($MW=3,00$, $SD=1,00$, Spanne=2-4).
- Basierend auf den Informationen von vier Ehrenamtlern waren die *fachlichen Vorkenntnisse* im Mittel bei $MW=3,25$ ($SD=0,50$, Spanne: 3-4) zu verorten. Zwei der Ehrenamtler gaben allgemein an, über (nicht näher spezifizierte) Vorkenntnisse zu verfügen, eine Person verneinte diese Frage.
- Fünf der acht erfassten Personen verfügten über einen *Führerschein*, drei der Teilnehmer hatten keinen Führerschein.

Die Auswertung zeigte, dass die Ehrenamtler motiviert schienen (hohe Fortbildungsbereitschaft) und sich als einfühlsam beschrieben. Dies sind gute Voraussetzungen für eine Tätigkeit als ehrenamtlicher Mitarbeiter. Auf Grund der geringen Zahl an potenziellen Ehrenamtlern bestand darüber hinaus im Auswahlprozess keine große Bewerberauswahl.

Auswertung zusätzlich erfasster demografischer Daten durch die RWTH Aachen. Da das Stammdatenblatt ein relativ unvollständiges Bild der Ehrenamtler ergab (z.B. keine Informationen über Geschlecht, Alter, eigene Betroffenheit hinsichtlich Sehproblematik, bisherige ehrenamtliche Tätigkeiten) ließ die RWTH Aachen das BFW Düren eine Nacherhebung mit einem von der RWTH Aachen entwickelten Instrument durchführen. Auf diese Weise konnten von fünf der acht Ehrenamtler zusätzliche Informationen gewonnen werden.

Im Mittel waren die Ehrenamtler zwischen 31 und 56 Jahre alt. Davon waren drei Personen weiblich und zwei männlich. Drei der Teilnehmer waren vor ISCAS bereits ehrenamtlich tätig. Drei Personen gaben an, im näheren Umkreis Menschen zu kennen, die selber unter einer Sehbehinderung leiden.

Vier Ehrenamtler waren selbst von einer Behinderung betroffen, wovon drei Personen selbst eine Sehbehinderung hatten.

Je eine Person kam aus dem nördlichen Rheinland, Köln und Düren; zwei Personen waren in Aachen ansässig. Vier Ehrenamtler waren der Auffassung, dass in ihrem Einzugsgebiet akuter Beratungsbedarf besteht. Aktuell waren drei Ehrenamtler in irgendeiner Form beratend bzw. begleitend tätig (jeweils einen Betreuungsfall) und zwei Personen hatten bereits andere ehrenamtliche Aufgaben übernommen (z.B. Pflege der ISCAS-Homepage, etc.). Drei Personen gaben an, neben dem Ehrenamt eine Vollzeitstelle auszuüben (2x erfolgt keine Angabe).

3.3 Initialisierungsphase

In der Initialisierungsphase sollten bereits angeworbene potenzielle Ehrenamtler durch das BFW Düren für den Regelbetrieb im Integrations-Service-Center geschult werden. Zusätzlich sollten weitere Ehrenamtler angeworben werden, was auf Grund der acht (potenziellen) Ehrenamtler aus der Entwicklungsphase Priorität gewann.

3.3.1 Erweiterte Akquisebemühungen

Aufgrund der bis dahin geringen Zahlen angeworbener Ehrenamtler durch das BFW Düren unterstützte die RWTH Aachen die Werbetätigkeiten des BFW Dürens mittels der Gestaltung eines Werbeposters. Um im Vorfeld einer weiteren Verbreitung zu überprüfen, wie das Poster bei potentiell Interessierten ankommen könnte, wurden im Rahmen einer Vorstudie 28 Personen des BFW Düren (von Führungskraft bis zum Mitarbeiter im Küchendienst durch die RWTH Aachen) standardisiert befragt (z. B. zum Layout, dem Inhalt und der Verständlichkeit des Posters). In einer zweiten Studie wurden 28 Personen durch die RWTH Aachen „auf der Straße“ mittels eines Fragebogens befragt.

In beiden Studien ergaben sich überwiegend positive Urteile zum Layout und zur Gestaltung des Posters, z.B. was die Verständlichkeit und die grafische Darstellung angeht. Allerdings zeigte die Befragung der Passanten in Aachen, dass ISCAS den Befragten nicht bekannt war und allgemein keine große Bereitschaft zur Partizipation als ehrenamtlich Mitarbeitender bestand. Die finale Version des Posters wurde in gut frequentierten Bussen in Aachen ausgehängt. Trotz dieser Bemühungen konnten keine zusätzlichen Ehrenamtler angeworben werden.

3.4 Implementierungsphase

Das ursprüngliche Ziel der Implementierungsphase war die Aufnahme des Regelbetriebs. Ehrenamtler sollten zunehmend eigenständiger im Integrations-Service-Center tätig sein. Das

angedachte Konzept konnte aufgrund einer zu geringen Anzahl der akquirierten Ehrenamtler nicht realisiert werden.

Darüber hinaus liegt der RWTH Aachen eine Liste mit 39 potenziellen Ratsuchenden vor (13 Frauen und 26 Männer), was darauf hinweist, dass allgemein ein Beratungsbedarf seitens der Betroffenen bestand. Grundsätzlich besteht im Sinne der Zielsetzung und Zielgruppe von ISCAS also ein Beratungsbedarf.

Um die bisher angeworbenen Ehrenamtler des Integrations-Service-Centers nicht zu verlieren, fand gegen Projektende eine Überführung der bisher etablierten Strukturen und Ehrenamtler des Projektes an die Sehhilfe statt. Dort sollen die Ehrenamtler die Möglichkeit erhalten, auch ohne Integrations-Service-Center, beratend tätig zu werden.

Auswertung des Stimmungsbildes von ISCAS. Im Rahmen einer Nachbefragung durch die RWTH Aachen wurde gegen Projektende erfasst, wie die angeworbenen (ehrenamtlichen) Mitarbeiter ihr aktuelles Ehrenamt in ISCAS bzw. in der Sehhilfe beurteilen. Es lag die Rückmeldung von fünf Ehrenamtlern vor. Drei von fünf Personen gaben an, zum Befragungszeitpunkt konkrete Beratungstätigkeiten auszuüben (jeweils ein Klient pro Ehrenamtler). Die Ehrenamtler gaben unterschiedliche Tätigkeitsfelder an.

- Stellenrecherche, Hilfe bei Lebensläufen, allgemeine Lebensberatung, Krisenintervention
- Beraterin
- bei Bedarf Beratung in Bezug auf SGB II
- administrative Tätigkeiten, Betreuung der Homepage
- Vermittlung in Arbeit

Drei Personen beurteilten ihre aktuelle Aufgabe im Projekt ISCAS als konstruktiv, zwei Personen eher nicht. Bezüglich der Frage, inwieweit die Tätigkeit strukturiert ist, antworteten zwei Personen mit „trifft zu“, zwei Personen mit „trifft eher zu“ und eine Person mit „trifft eher nicht zu“. Zwei Ehrenamtler waren der Auffassung, dass die Tätigkeit vom Gefühl her anerkannt ist, je eine Person stimmte dieser Frage „eher zu“ bzw. „eher nicht zu“, eine Person empfand die Tätigkeit als „nicht anerkannt“. Zwei Ehrenamtler fanden die ISCAS-Tätigkeit als „erfüllend und zielführend“, eine Person als „eher erfüllend und zielführend“ und zwei Befragte sahen „eher kein Befriedigungspotenzial in der Tätigkeit“. Je eine Person wünschte sich für die Zukunft mehr Kommunikation bzw. Information

und mehr Schulungen. Die Antworten weisen auf ein gemischtes Stimmungsbild hin, die Ehrenamtler vermissten teilweise eine eindeutige (Tätigkeits-)Struktur und empfanden das Ehrenamt in ihrer Form als nicht ausreichend wertgeschätzt. Die freiwilligen Helfer schienen sich nicht durchweg dem im Projekt geförderten Ehrenamt verschrieben zu haben (kein hinreichendes Commitment). Dieser Eindruck sollte jedoch vor dem Hintergrund der nicht erfolgreichen Implementierung in den Regelbetrieb vom Integrations-Service-Center relativiert werden.

4 Fazit der Evaluation

Abschließend wird an dieser Stelle der Versuch unternommen, auf Basis der vorliegenden Ergebnisse ein Fazit zu formulieren. Die durchaus positive Evaluation der Informationsveranstaltungen und Schulungstermine steht im Kontrast zu der Anzahl an tatsächlich angeworbenen Ehrenamtlern. Zudem fällt auf, dass bei den Informationsveranstaltungen nicht viele Interessenten erschienen sind. Möglicherweise hätten die Bemühungen um Werbemaßnahmen noch weiter intensiviert werden können; vorgeschlagene Optimierungsmöglichkeiten der RWTH Aachen wurden seitens des BFW Düren nicht bzw. nicht hinreichend realisiert. Auch die Entwicklung und Verbreitung eines durch die RWTH Aachen angeregten Posters als unterstützende Werbemaßnahme führte nicht dazu, dass weiteren Interessenten für das Projekt gewonnen werden konnten. Dies legt wiederum nahe, dass es generell schwierig ist, für diesen Bereich Ehrenamtler zu gewinnen.

Mögliche Erklärungsansätze hierfür könnten sein, dass der zeitliche Aufwand und die Verpflichtung dem sehbehinderten Menschen als solchen sehr hoch ausfallen (z.B. Fahrzeiten nach Düren, Organisation, Steuerung und Führung eines Integrations-Service-Centers). Andere Ehrenämter bieten an dieser Stelle einen unverbindlicheren Rahmen mit weniger Einarbeitungsaufwand. Die Ehrenamtler mussten vor Aufnahme der Tätigkeit im Projekt eine Schulung durchlaufen, die den Anspruch an die Tätigkeit und das Ausmaß an Verbindlichkeit bzw. Verantwortung zusätzlich erhöht hat.

Die offensichtliche Ablehnung des Projektes ISCAS durch die Ehrenamtler-Verbände (Ehrenamtler-Datenbanken) zeigt darüber hinaus, dass Vertreter der Ehrenamtler solchen Tätigkeiten, wie sie im Projekt thematisiert wurden, kritisch gegenüberstehen. Erschwerend kommt hinzu, dass genau das im Rahmen des Projektes geforderte Leistungsspektrum zuvor von Leistungsträgern finanziert wurde, sodass das Gefühl entstanden sein könnte, dass die Ehrenamtler eine einsparungsbedingte Leistungslücke füllen sollten.

Die Analyse der letztendlich beteiligten Ehrenamtler gibt Hinweis darauf, dass die Ehrenamtler entweder selbst von einer Sehbehinderung betroffen sind oder im näheren Umfeld jemanden

kennen, der eine Sehproblematik hat. Es ist denkbar, dass Menschen ohne Kontakt zur Zielgruppe Berührungängste haben, sich für die ehrenamtliche Tätigkeit nicht genug Kompetenzen zuschreiben oder aber, dass ihnen schlichtweg der Bezug zur Problematik fehlt. Infolgedessen ist der Pool an potenziellen Ehrenamtlern möglicherweise äußerst eingeschränkt. Eine Beurteilung der Effektivität des Integrations-Service-Centers ist aufgrund der wenigen Ehrenamtler nicht möglich.

Es ist von daher insgesamt davon auszugehen, dass die eher problematisch zu bewertende Umsetzung des Projekts multikausal bedingt ist (siehe oben). Basierend auf den Ergebnissen stellt sich aus Sicht der RWTH Aachen die Frage, ob ein solch umfangreiches Leistungsspektrum von Ehrenamtlern wirklich getragen werden kann. In diesem Sinne wird die Überführung des Projekts an die Sehhilfe als sehr sinnvoll bewertet.

5 Literaturverzeichnis

- Dincher, R. (2005). *Personalmarketing und Personalbeschaffung*. Neuhofen: Forschungsstelle für Betriebsführung und Personalmanagement.
- Donabedian, A. (1966). Evaluation the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44, 166-203.
- Düweke, E. & Rabsch, S. (2011). *Erfolgreiche Websites. SEO, SEM, Online-Marketing, Usability*. Bonn: Galileo Press.
- Hellbusch, J. E. (2005). *Barrierefreies Webdesign. Praxishandbuch für Webgestaltung und grafische Programmoberflächen*. Heidelberg: dpunkt.verlag GmbH.
- Hoffmann, M. (2010). *Modernes Webdesign. Gestaltungsprinzipien, Webstandards, Praxis*. Bonn: Galileo Press.
- Jordan, P. W. (1998). *An introduction to usability*. London: Taylor & Francis.
- Kersting, M. (2008). DIN Screen, Version 2. Leitfaden zur Kontrolle und Optimierung der Qualität von Verfahren und deren Einsatz bei beruflicher Eignungsbeurteilung. In M. Kersting, *Qualitätssicherung in der Diagnostik und Personalauswahl - der DIN Ansatz* (S. 141-210). Göttingen: Hogrefe.
- Kirkpatrick, D. (1977). Evaluating training programs: Evidence vs. proof. *Training and Development Journal*, 31, 9-12.
- Mittag, W., & Hager, W. (2000). Ein Rahmenkonzept zur Evaluation psychologischer Interventionsmaßnahmen. In W. Hager, J.-L. Patry, & H. Brezing (Hrsg.), *Evaluation psychologischer Interventionsmaßnahmen* (S. 102-128). Bern: Huber.
- Puscher, F. (2009). *Leitfaden Web-Usability. Strategien, Werkzeuge und Tipps für mehr Benutzerfreundlichkeit*. Heidelberg: dpunkt.verlag GmbH.
- Reifenhäuser, C., Hoffmann, S. G. & Kegel, T. (2012). *Freiwilligen-Management* (2. Auflage). Augsburg: ZIEL.
- Reimann, G. (2005). Arbeits- und Anforderungsanalyse. In K. Westhoff, L. J. Hellfritsch, L. F. Hornke, K. D. Kubinger, F. Lang, H. Moosbrugger, A. Püschel & G. Reimann (Hrsg.), *Grundwissen für die berufsbezogene Eignungsbeurteilung nach DIN 33430* (2. Auflage, S. 111-127). Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Weinberger, A. (2007). *Flyer. Optimal texten, gestalten, produzieren*. München: Stiebner Verlag.
- Zeißig, H. - J. (2012). *Ausführlicher Antrag* (2. Antragsstufe).