



*Die Heilsarmee. Die Vision. Die Werte. Die Marke.*

**Impressum:**

**SCHOMERUS - Beratung für gesellschaftliches Engagement GmbH**

Verfasserin und Verfasser: Laura Stanischeff und Bud A. Willim

Möhlstraße 35, 81675 München

Telefon: 0162 / 27 411 44

E-Mail: [laura.stanischeff@schomerus.eu](mailto:laura.stanischeff@schomerus.eu)

Website: [www.schomerus.eu](http://www.schomerus.eu)

**Copyright:**

SCHOMERUS – Beratung für gesellschaftliches Engagement GmbH

Deichstraße 1, 20459 Hamburg

Alle Rechte vorbehalten.

Die Wiedergabe, Vervielfältigung, Verbreitung und/oder Bearbeitung sämtlicher Inhalte und Darstellungen der Publikation sowie jegliche sonstige Nutzung sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung vom Herausgeber gestattet.



## A. Anlass

Die Heilsarmee Deutschland befindet sich derzeit im Prozess der Sichtbarkeitssteigerung der eigenen Marke im Bereich der Gemeinnützigkeit, und konkret im Bereich des Spendenmarktes.

Im Zuge dessen wird die interne und externe Kommunikation, die Marke und die damit verbundenen Spendenwerte auf der Basis Ihres Leitbildes 2020-20230 sowie ihrer Vision 2030 so optimiert, dass die Heilsarmee in Deutschland als noch relevanter und unterstützungswürdiger wahrgenommen wird, als bisher.

Hierbei spielen die interne Wahrnehmung der (Fundraising-)Aktivitäten, die Sichtbarkeit in Deutschland, die Einbindung aller zuständigen Beteiligten, sowie der Rückhalt und die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen den unterschiedlichen Teams eine zentrale Rolle.

Aus diesem Grunde wurde SCHOMERUS - Beratung für gesellschaftliches Engagement GmbH damit beauftragt, eine qualitative Befragung der Mitarbeitenden der Heilsarmee Deutschland durchzuführen, um aus „erster Hand“ Rückmeldungen und Anregungen zu erhalten, die für den weiteren Prozess eine erhebliche Bedeutung haben werden.

## B. Zum Fragebogen

Der Fragebogen ist in acht Themenbereiche gegliedert und folgt einem Narrativ – vom Allgemeinen hin zum Konkreten.

- Allgemein
- Vision
- Leitbild
- Werte
- Marke
- Team
- Kommunikation
- Spendenverhalten
- Sonstiges

Mit dieser Abfolge werden die Teilnehmenden eingeladen, sich bewusst mit der Vision 2030 2.0, dem Leitbild und den Werten der Heilsarmee auseinanderzusetzen sowie sich unter dem Gesichtspunkt der Wahrnehmung der eigenen Organisation in der breiten Öffentlichkeit und der Spendenwürdigkeit Gedanken zu machen.



## C. Die Fragen

1. Schildern Sie uns bitte zu Beginn Ihre Erwartung an unseren angestoßenen Prozess, um unsere Heilsarmee wieder sichtbarer in der Gesellschaft werden zu lassen.
2. Wo kommen wir her - wo möchten wir hin? Wie sehr hat sich Ihrer Einschätzung nach die Wahrnehmung der Heilsarmee in der Öffentlichkeit (Positionierung der Marke) seit Verabschiedung der Vision 2030 im Januar 2011 geändert?
3. Was war für Sie die bedeutsamste Veränderung (bezogen auf Frage 2)?
4. Was vermissen Sie bisher am meisten (bezogen auf Frage 2)?
5. Welche Ziele der Vision 2030 2.0 im Bereich "Zu Jesus rufen" sind für Sie bereits zufriedenstellend erreicht?
6. Bei welchen der in Frage 5 genannten Ziele - im Bereich "Zu Jesus rufen" - besteht für Sie noch der größte Handlungsbedarf? Können Sie diesen benennen?
7. Welche Ziele der Vision 2030 2.0 im Bereich "In Jesus wachsen" sind für Sie bereits zufriedenstellend erreicht?
8. Bei welchen in der Frage 7 genannten Ziele - im Bereich "In Jesus wachsen" - besteht für Sie noch der größte Handlungsbedarf? Können Sie diesen benennen?
9. Welche Ziele der Vision 2030 2.0 im Bereich "Wie Jesus handeln" sind für Sie bereits zufriedenstellend erreicht?
10. Bei welchen in der Frage 9 genannten Ziele im Bereich "Wie Jesus handeln" besteht für Sie noch der größte Handlungsbedarf? Können Sie diesen benennen?
11. Welche der übergeordneten Ziele der Vision 2030 2.0 sind für Sie bereits zufriedenstellend erreicht?
12. Bei welchen in der Frage 11 genannten übergeordneten Ziele besteht für Sie darüber hinaus noch der größte Handlungsbedarf? Können Sie diesen benennen?
13. Welche Ziele sind für Sie wichtig und liegen Ihnen persönlich besonders am Herzen?
14. Fühlen Sie sich insgesamt gut informiert und mitgenommen in Bezug auf unsere gemeinsamen Ziele, über unsere Vision 2030 2.0 und die dadurch angestoßenen Veränderungsprozesse?
15. Welche Botschaft unseres Leitbilds ist für Sie am Wichtigsten?



16. Welche Botschaft unseres Leitbilds wirft für Sie vielleicht noch Fragen auf?
17. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert der Authentizität aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird (1 Sternchen = gar nicht; 5 Sternchen = sehr stark).
18. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert der Freude aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird.
19. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert der Gerechtigkeit aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird.
20. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert der Hingabe aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird.
21. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert der Nächstenliebe aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird.
22. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert der Verantwortung aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird.
23. Bitte bewerten Sie, wie sehr der Wert des Vertrauens aus Ihrer Sicht in unseren Organisationseinheiten gelebt wird.
24. Was ist Ihr unmittelbarer Gedanke, wenn Sie an die Heilsarmee denken? Was nehmen Sie positiv wahr und was eher weniger?
25. Wie nehmen Sie den Bekanntheitsgrad der Heilsarmee in Ihrem direkten Umfeld wahr?
26. Wie positiv wird die Heilsarmee in Ihrem direkten Umfeld wahrgenommen (1 Sternchen = eher negativ; 5 Sternchen = sehr positiv)?
27. Welchen Vorurteilen und Stereotypen begegnen Sie in Ihrem täglichen Engagement?
28. Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit und das Miteinander mit Ihren Kolleginnen und Kollegen des territorialen Hauptquartiers ein? Was läuft gut und was eher weniger?
29. Was halten Sie für wichtig, um eine vertrauensvolle und fruchtbare Zusammenarbeit im Team zu gewährleisten?
30. Welche Unterstützung wünschen Sie sich von Ihrer Programmabteilung?
31. Was waren Ihre Beweggründe, sich für die Heilsarmee zu engagieren?
32. Was motiviert Sie täglich aufs Neue, sich weiterhin für die Heilsarmee zu engagieren?



33. Wie zufrieden sind Sie mit der internen Kommunikation (1 Sternchen = nicht zufrieden; 5 Sternchen = sehr zufrieden)?
34. An welcher Stelle sehen Sie hier den größten Optimierungsbedarf (bezogen auf Frage 33)?
35. Wie zufrieden sind Sie mit der externen Kommunikation?
36. An welcher Stelle sehen Sie hier den größten Optimierungsbedarf (bezogen auf Frage 35)?
37. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Print-Kommunikation (z.B. Flyer, Broschüren, Handzettel)?
38. Wie zufrieden sind Sie mit unserer Online-Kommunikation (z.B. Website, soziale Medien)?
39. Haben Sie Anmerkungen und Vorschläge zur Verbesserung der externen Kommunikation?
40. Wie stark schätzen Sie die Marke Heilsarmee im Bereich des Spendenmarktes ein?
41. Wen erleben Sie als Ihren größten "Wettbewerber" im Spendenmarkt?
42. Wie ist Ihre Einschätzung hinsichtlich der Spendenfreudigkeit Ihres bisherigen Spender\*innenbestands für die Heilsarmee?
43. Haben Sie eine Erklärung bzw. Vermutung für diese Entwicklung (bezogen auf Frage 42)?
44. Wie stellen Sie sich die "optimalen" Spender\*innen und Unterstützer\*innen Ihrer Heilsarmee vor?
45. Was wollen Sie uns noch mit auf den Weg geben?