

Verbands-Management (VM)

Fachzeitschrift für Verbands- und Nonprofit-Management



VM 3/23

Barbara Iseli Sczepanski

Das digitale «Wir-Gefühl» - Bindung und Förderung in der online Freiwilligenarbeit

Verbands-Management, 49. Jahrgang, Ausgabe 3 (2023), S. 16-25.

Herausgeber: Verbandsmanagement Institut (VMI)
Universität Freiburg/CH (www.vmi.ch)

Redaktion: Luisa Wagenhöfer

Layout: Luisa Wagenhöfer / media f SA

Fotomaterial: Thema «Verbundenheit»

ISBN: 978-3-909437-68-9

ISSN: 1424-9189

Kontakt: info@vmi.ch

Die Zeitschrift VM erscheint dreimal jährlich in den Monaten April, August und November.

Abdruck und Vervielfältigung von Artikeln und Bildern, auch auszugsweise oder in Abschnitten, nur mit Genehmigung des Herausgebers.



Das digitale Wir-Gefühl – Bindung und Förderung in der online Freiwilligenarbeit

Barbara Iseli Sczepanski

Online Freiwillige suchen Spass, Mehrwert und Gemeinschaft sowie den Austausch mit Gleichgesinnten. Dafür sind vermehrt digitale, flexible Einsatzmöglichkeiten gefragt. Organisationen müssen Identifikation und Wertschätzung fördern und ein «Wir-Gefühl» schaffen. Auf strategischer Ebene sind Konzept und Organisationskultur entscheidend, während die operative Ebene für Bindung und Betreuung zuständig ist. Bedürfnisse nach Sinn, Kommunikation, Unterstützung, Feedback, Flexibilität und Motivation müssen erfüllt werden. Die Evaluation ist wichtig, und der Abschied von Freiwilligen sollte positiv gestaltet werden, da viele später zurückkehren möchten. Eine gelebte Identifikationskultur und kontinuierliche Verbesserung sind Schlüssel für erfolgreiches digitales Freiwilligenmanagement.

Freiwilligenarbeit soll Spass machen und einen persönlichen Mehrwert bieten. Wer sich heute für ein freiwilliges Engagement entscheidet, sucht in der Regel den Kontakt zu anderen Menschen und möchte sich persönlich weiterentwickeln. Ausserdem erwarten freiwillig Helfende eine professionelle Begleitung und Wertschätzung für ihren Einsatz.¹

Neben der Befriedigung von persönlichen Interessen, wünschen sich jüngere Menschen punktuelle, thematisch eingegrenzte und vermehrt digitale Einsatzmöglichkeiten (vergl. Toolkit SRK). Dabei schätzt nicht nur

die junge Generation die zeitliche und örtliche Flexibilität und die Niederschwelligkeit der online Freiwilligenarbeit. Sie ermöglicht auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität – aufgrund von körperlichen Einschränkungen oder familiären Verpflichtungen – sich freiwillig zu engagieren.²

Vom Homeoffice zur dezentralen, online Freiwilligenarbeit

Bereits im Jahr 2019 engagierten sich gemäss Freiwilligenmonitor 13 % der über 15-jährigen Bevölkerung in der Schweiz online. Aufgrund der Erfahrungen aus der Pandemie und der unaufhaltsamen Digitalisierung auf allen Ebenen, ist dieser Anteil in den letzten Jahren gewachsen. Diese Entwicklung bestätigt auch Ueli Rickenbach von benevol-jobs.ch auf Anfrage. Wenn man die Einsätze auf benevol-jobs.ch betrachtet, werden in der Schweiz vor allem hybride Einsätze angeboten («Homeoffice möglich!»). Unabhängig davon suchen international tätige Organisationen bereits sehr aktiv und explizit nach online Freiwilligen, die sich dezentral engagieren wollen. Es werden Freiwillige gesucht, die zum Beispiel Wikipedia- und Blogbeiträge erfassen, Design-Aufgaben übernehmen, Social-Media-Strategien erstellen und implementieren oder Übersetzungen machen. Spass, persönlicher Mehrwert und digitale Einsatzmöglichkeiten stehen also zuoberst auf dem Wunschzettel von aktuellen und vor allem zukünftigen Freiwilligen, die ihrerseits oft wert-

volle digitale Kompetenzen mitbringen.

Organisationen, die nicht auf Nachwuchs in der Freiwilligenabteilung verzichten wollen respektive können, tragen diesen Bedürfnissen der sogenannten «neuen Freiwilligen» mit ihrer gelebten Identifikationskultur, ergänzenden und neuen Angeboten aber auch mit angepassten Konzepten und Strukturen Rechnung.³ In der online Freiwilligenarbeit geniessen Aspekte der Organisationskultur und der Selbstorganisation eine besondere Bedeutung. Identifikation und ein «Wir-Gefühl» für online Freiwillige zu schaffen, stellt für die Organisation eine besondere Herausforderung dar.

Das online «Wir-Gefühl»

In diesem Artikel nehmen wir an, dass die initialen Überlegungen – die sich im Übrigen nicht von den Überlegungen für die Konzeption der «klassi-

schen» Freiwilligenarbeit unterscheiden – von der Organisation bereits gemacht wurden.⁴ Wir gehen davon aus, dass von der Bedarfsabklärung bis zur Rekrutierung alles gewissenhaft erledigt wurde und entsprechend den passenden Freiwilligen ein passender online Einsatz vermittelt werden konnte.⁵

So widmet sich der Beitrag folgenden Fragen:

- Wie kann man sich mit anderen Freiwilligen verbunden fühlen, wenn man sie nicht persönlich kennt oder sieht?
- Wie schaffen wir als Organisation bei unseren online Freiwilligen ein Gefühl der Zugehörigkeit und der Anerkennung?
- Wie machen wir die Organisation und das Netzwerk für unsere online Freiwilligen spürbar?
- Müssen wir dem Bedürfnis nach Förderung und persönlichem



Mehrwert bei unseren online Helfenden anders begegnen, als bei den «klassischen» Freiwilligen?

- Wie schaffen wir ein motivierendes und inspirierendes «Wir-Gefühl» unter online Freiwilligen und wie erreichen wir ihre Teilhabe am «Wir-Gefühl» unserer Organisation?

Wer macht was?

Sowohl die strategische Ebene (das Freiwilligenmanagement) wie auch die operative Ebene (die Freiwilligenkoordination) tragen ihren Teil zur Gestaltung des «Wir-Gefühls» in der online Freiwilligenarbeit bei. Das untenstehende Modell beschreibt das Zusammenspiel und die Abhängigkeiten der beiden Ebenen. Es unterstützt die Überlegungen für das Management und die Koordination der «klassischen» und der online Freiwilligenarbeit.

Strategische Ebene - Freiwilligenmanagement: Konzeption, Rahmenbedingungen und Weiterentwicklung

Neben inhaltlich attraktiven und für die Organisation sinnvollen online Einsatzmöglichkeiten (Konzeption) müssen die Organisationskultur sowie die Organisationsstruktur bewusst auf die Online-Freiwilligen ausgerichtet werden. Es braucht geeignete Rahmenbedingungen und den Willen zur Weiterentwicklung. So können online Freiwillige eine Verbundenheit mit der Organisation entwickeln, und die Aufrechterhaltung des Engagements kann erreicht werden.

Rahmenbedingungen:

Eine Organisationskultur mit folgenden Merkmalen unterstützt das «Wir-Gefühl» in der online Freiwilligenarbeit:

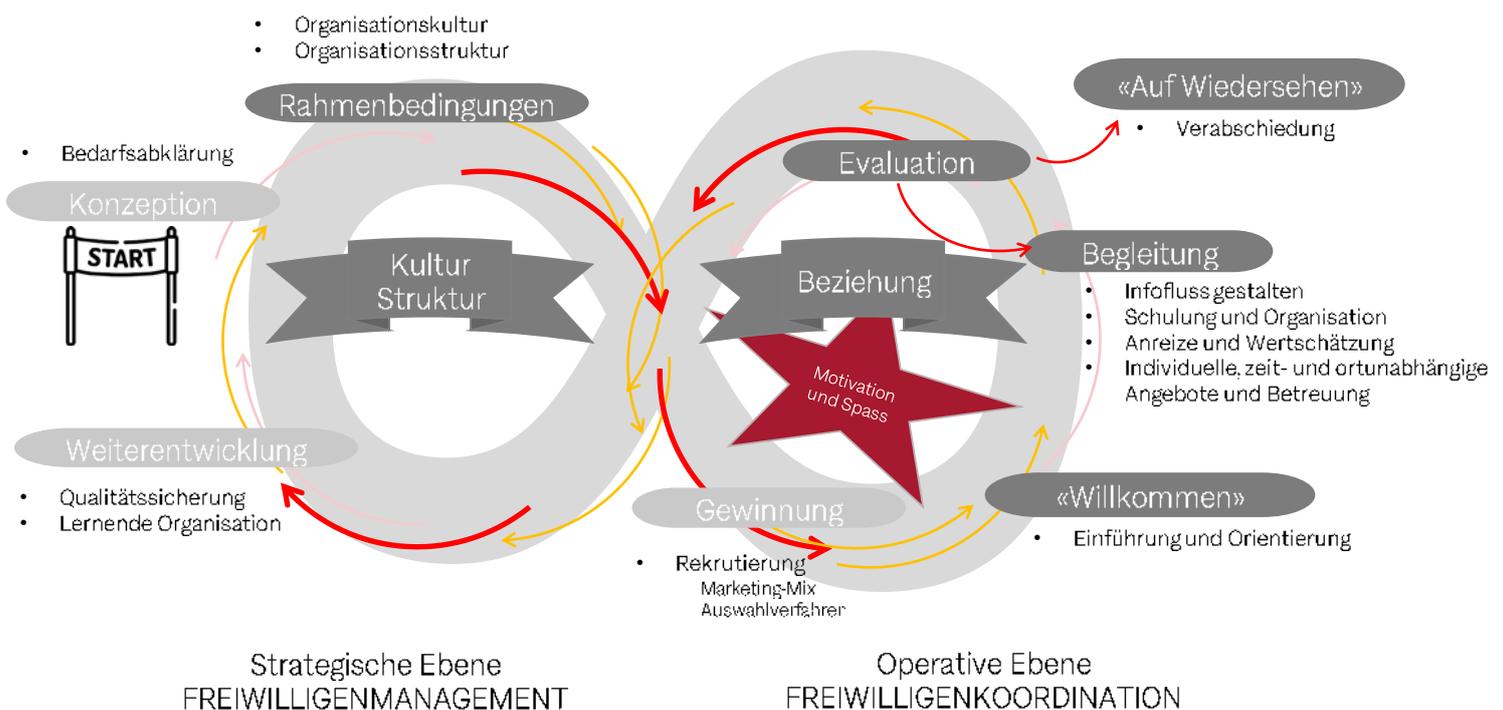


Abbildung: Fokus Bindung und Förderung der freiwillig Helfenden in der modernen Arbeitswelt (Darstellung: B'VM)

Schwerpunktthema: Digital Volunteering

- **Gemeinsamer Zweck (Purpose):** Werte, Zweck, Mission und Ziele sind definiert, stimmig sowie allgemein bekannt und akzeptiert. In der online Zusammenarbeit sind eine explizite Ausrichtung und Orientierung besonders wichtig. Fehlt diese oder ist sie nicht gut kommuniziert innerhalb der Organisation, entwickeln sich implizite Werte und Abmachungen – online Mitarbeitende bleiben so auf der Strecke oder setzen in ihrem Tun eigene Prioritäten, welche nicht der Grundausrichtung der Organisation entsprechen.
 - **Offene Kommunikation und Transparenz:** Eine Kultur der offenen Kommunikation und der Transparenz unterstützt das Verständnis unter on- und offline Mitarbeitenden. Online Freiwillige fühlen sich dank institutionalisierten Informationsflüssen eingebunden, dank einer gepflegten Feedback-Kultur gehört und wertgeschätzt, und es entsteht ein Gefühl der Zusammengehörigkeit.
 - **Kontinuierliches Lernen und Zusammenarbeit:** Durch aktive Vernetzung der online Freiwilligen, den Wissens- und Erfahrungsaustausch, die Zusammenarbeit an Projekten und die gegenseitige Unterstützung bei Herausforderungen entsteht eine Organisationskultur, die auf Zusammenarbeit sowie gemeinsamem Lernen und Wachsen basiert.
 - **Anerkennung und Respekt:** Eine in der Organisation verankerte Kultur der Anerkennung, des Respekts und der Wertschätzung ist wichtig, um auch in der online Freiwilligenarbeit das «Wir-Gefühl» zu stärken. Strukturierte Prozesse für den Ein- und Austritt sowie für das Feiern von Erfolgen werden dank online Tools auch auf die online Helfenden angewendet.
 - **Verbindlichkeit und Eigenverantwortung:** Eine Organisationskultur, die für Verbindlichkeit steht, ermöglicht Flexibilität und Autonomie, was für dezentral Arbeitende von besonderer Bedeutung ist. Es trägt dazu bei, dass sich auch die freiwillig Helfenden mit ihrer Arbeit identifizieren und ein Gefühl der Eigenverantwortung entwickeln.
- Auf der strategischen Ebene müssen auch klare Entscheidungen im Zusammenhang mit der Organisationsstruktur getroffen werden, damit die operative Ebene das «Wir-Gefühl» unter den online Freiwilligen erarbeiten und pflegen kann.
- **Allotkation von Ressourcen:** Online Freiwillige brauchen für ihre Tätigkeit neben der persönlichen Eignung auch fachliches Wissen und eine passende Infrastruktur, um ihre Aufgabe gut ausführen zu können. Tools für die online Zusammenarbeit müssen bereitgestellt und betreut, finanzielle und personelle Ressourcen müssen für Begleitung und Weiterbildung eingeplant werden.
 - **Benennung der Schnittstellen und der Verantwortlichkeiten:** Die Prozesse und Schnittstellen müssen für die online Freiwilligenarbeit zusätzlich zu den Prozessen der «klassischen» Freiwilligenarbeit gedacht werden. Die Verantwortung für die Umsetzung übernehmen unter Umständen andere Personen mit anderen Kompetenzen.

Weiterentwicklung:

- **Qualitätssicherung:** Rückmeldungen zwischen Tür und Angel oder während der Kaffeepause fallen bei der online Arbeit weg. Umso wichtiger ist es online Freiwilligeneinsätze in geeigneter Form und gemäss vordefinierten Qualitätsstandards gemeinsam mit den Freiwilligen zu evaluieren sowie die Bereitschaft zu signalisieren, jederzeit Feedback entgegenzunehmen und dafür die entsprechenden Kanäle und Gefässe anzubieten.

- **Lernende Organisation:** Für die meisten Organisationen ist die online Freiwilligenarbeit noch Neuland. Entscheidend ist deshalb, das erfasste Feedback in die Weiterentwicklung des Angebots einfließen zulassen und bei Bedarf aus Fehlern zu lernen. Dies trägt dazu bei, dass die Rahmenbedingungen für den online Einsatz attraktiv sind resp. bleiben und den Erwartungen und Bedürfnissen der «neuen Freiwilligen» auch wirklich entsprechen.

Tabelle 1: Das digitale «Wir-Gefühl» - Aufgaben des Freiwilligenmanagements und der Freiwilligenkoordination abgeleitet von den Bedürfnissen der online Freiwilligen (Darstellung: B'VM)

	Freiwilligenmanagement	Freiwilligenkoordination	
	Strategische Ebene	Operative Ebene	
	Kultur und Struktur	Beziehung	
	Organisationskultur		
Bedürfnisse		«Willkommen»	Freiwilligenzyklus
Identifikation, Sinnhaftigkeit	Gemeinsamer Zweck (Purpose)	Einführung und Orientierung	
		Begleitung	
Gute Kommunikation	Offene Kommunikation und Transparenz	Informationsfluss gestalten	
Unterstützung, Austausch	Kontinuierliches Lernen und Zusammenarbeit	Schulung und Organisation	
Feedback und Selbstwirksamkeit	Anerkennung und Respekt	Anreize und Wertschätzung	
Flexibilität und Autonomie	Verbindlichkeit und Eigenverantwortung	Individuelle, zeit- und ortunabhängige Angebote und Betreuung	
<i>Motivation und Spass</i>		<i>Digitaler Spass und Teambuilding</i>	
	Organisationsstruktur		
	Ressourcen, Tools und Prozesse		
	Weiterentwicklung	Evaluation	
	Qualitätssicherung		
	Lernende Organisation		
		«Auf Wiedersehen»	
	Voraussetzungen		

Operative Ebene – Freiwilligenkoordination: Gewinnung, «Willkommen», Begleitung, Evaluation und «Auf Wiedersehen»

Dank der Rahmenbedingungen, die von der strategischen Ebene gesetzt, unterstützt und kommuniziert werden, kann sich die operative Ebene – die Freiwilligenkoordination – den Bedürfnissen der online Freiwilligen widmen. Die Bedürfnisse dienen uns als Basis für die Gestaltung der Betreuung und Begleitung sowie zum Aufbau der Beziehung und unterstützen somit die Entwicklung des «Wir Gefühls».

Bedürfnis nach Identifikation und Sinnhaftigkeit

Auch digitale Freiwillige wollen sich für einen gemeinsamen Zweck und im Rahmen geteilter Werte engagieren. Sie suchen Zugehörigkeit zu einer Gruppe Gleichgesinnter, auch wenn ihr Engagement zuhause am Küchentisch stattfindet. Ein von Anfang an klar kommunizierter Zweck und gemeinsame Werte geben den Freiwilligen Klarheit und fördern die Identifikation. Eine persönliche Willkommensnachricht mit Kontaktangaben, ein ansprechendes (online) Orientierungs-Toolkit mit Infos zur Einarbeitung und Links zu wichtigen Ressourcen (Tutorials, Nutzungsbedingungen, Protokolle, allgemeine Richtlinien der Organisation usw.) und eine Einladung zu einem online Kennenlernen mit anderen Helfenden unterstützen die Orientierung und die Identifikation.

Das Bedürfnis nach guter Kommunikation

Digitale Freiwillige möchten up-to-date sein und Zugriff auf alle Informationen haben, die sie für ihre Arbeit brauchen. Informationen an «Schwarzen Brettern» im Büroflur und Gespräche in der Mittagspause gehen an den

online Freiwilligen vorbei. Damit sie sich als Teil der Organisation fühlen, müssen sie einerseits in die Informationsflüsse der Organisation eingebunden werden (interne Kommunikation), auf der anderen Seite gibt es spezifische Kanäle und Medien, um den Informationsfluss mit online Freiwilligen optimal zu gestalten.

Kurze Kommunikationswege und eine Kommunikation auf Augenhöhe schaffen Nähe trotz der Distanz. Persönliche online Begegnungen mit den Mitarbeitenden der Organisation, klare – verschriftlichte – Aufträge inkl. Meilensteinen und ein jederzeit offenes Ohr machen die Zusammenarbeit effektiv und somit befriedigend und gewinnbringend für beide Seiten.

Die Kommunikationsbedürfnisse sind bei jedem Menschen anders. Vereinfacht dargestellt, können drei Typen unterschieden werden:

- die Leser:innen,
- die Sprecher:innen resp. Zuhörer:innen
- die Beobachter:innen

Verschiedene Kommunikationskanäle erreichen unterschiedliche Menschen. Besonders wichtige Informationen sollten daher auf allen Kanälen, also Sprache, Video und Text verbreitet werden.⁶

Bedürfnis nach Unterstützung und Austausch

Auch digitale Freiwillige wollen ihre Erfahrungen, Herausforderungen und Erfolge mit ihren Peers teilen. Sie interessieren sich für die Erlebnisse der Anderen und lernen voneinander. Wie alle Freiwilligen schätzen die digital Helfenden die Möglichkeit, Neues kennen zu lernen und ihr Wissen zu erweitern. Deshalb lohnt es sich, fachliche Weiterbildungen anzubieten und das Lernen systematisch

zu unterstützen und zu fördern. Durch den Einsatz von Online-Plattformen (Slack, Teams ...), Videokonferenzen (Zoom, Teams, Google Meet, Slack ...), sozialen Medien und anderen digitalen Kanälen (z. B. Projektmanagementtools wie Trello oder Asana) können Freiwillige (in Echtzeit) miteinander in Kontakt treten, aktiv den Wissensaustausch pflegen, gemeinsam an Projekten arbeiten und ein Gefühl der Zugehörigkeit und Eigenverantwortung entwickeln. Viele dieser Tools können auch dazu genutzt werden, Brücken zu schlagen zwischen den «klassischen» und online Freiwilligen bzw. Mitarbeitenden, indem sie gleichzeitig von beiden Gruppen genutzt werden. Einige Anregungen für die Förderung des Austausches könnten sein:

- Schwarmintelligenz, die ein digitales, meist diverses Team zu bieten hat, nutzen.
- Ideen in einem virtuellen Ideenspeicher sammeln, daraus entstehen neue Aufgaben.
- Regelmässige virtuelle (moderierete) Meetings und Austauschmöglichkeiten anbieten inkl. Zeit zum Eintrudeln für den informellen Austausch.
- Projektmanagement-Tools erleichtern die online Zusammenarbeit.
- Online-Workshops und Schulungen verbessern die Fähigkeiten und erhöhen die Motivation.

Bedürfnis nach Feedback und Selbstwirksamkeit

Zu sehen und zu spüren, dass ihre Arbeit einen Mehrwert für die Organisation bringt und sie etwas bewirken können, ist ein Bedürfnis von vielen Freiwilligen. Es ist daher wichtig, Wertschätzung zu zeigen und systematisch Feedback zur Arbeit zu geben. Gerade in der digitalen Freiwilligenarbeit ist es wichtig, den Helfenden zu signalisieren, dass ihre Arbeit gesehen und gebraucht wird.

Ein- und Austrittsrituale, Angebote zur persönlichen und beruflichen Entwicklung sowie Networking-Möglichkeiten zeigen den Freiwilligen, dass sie und ihre wertvolle Arbeit respektiert und geschätzt werden. Projektmeilensteine oder -abschlüsse können online sichtbar gemacht und gemeinsam gefeiert werden. Zum Abschluss können Referenzschreiben oder individuelle Abschlusszertifikate ausgestellt werden. Diese institutionalisierte Wertschätzung der Freiwilligenarbeit unterstützt den Aufbau eines Zugehörigkeitsgefühls. Die Bedürfnisse und die Motivation aktiv zu werden, sind sehr unterschiedlich. Die Anreize Freiwilligenarbeit zu leisten, können materieller, sozialer oder ideeller Natur sein oder dem Selbstverwirklichungsbedürfnis entspringen. Entsprechend unterschiedlich sind die Erwartungen an Anerkennung und Wertschätzung. Das www.dossier-freiwillig-engagiert.ch zeichnet unentgeltliches, freiwilliges und ehrenamtliches Engagement aus.

Tabelle 2: Bedürfnis und Anreiz Passung;
Quelle: Gmür et al., 2023.

«Ich bekomme etwas»	Materiell-sachlicher Anreiz	z. B. Sitzungsgeld, Vergünstigungen, Netzwerk
«Ich kann etwas bewegen», «Ich werde gebraucht»	Selbstverwirklichungsbedürfnis	z. B. Mitbestimmung, Entfaltung, Kompetenz erleben
«Ich fühle mich wohl», «Es macht mir Spass»	Sozial-emotionaler Anreiz	z. B. Kollegialität, Integration, Achtung
«Es ist mir wichtig»	Ideeller Anreiz	z. B. Identifikation, «Dienst an Dritten»

Das nationale Qualitätslabel mit Wiedererkennungseffekt stärkt den Wert von freiwilligem Engagement als wichtige Ressource für die Gesellschaft.

Bedürfnis nach Flexibilität und Autonomie

Die «neuen Freiwilligen» suchen punktuelle und thematisch eingegrenzte Einsatzmöglichkeiten. In Eigenverantwortung wollen sie arbeiten wann sie wollen und wo sie wollen. Sie suchen Freiheiten in der Arbeitsgestaltung, Entscheidungsfindung und der Wahl der Aufgaben.

Dass online Freiwilligenarbeit so selbstorganisiert geleistet werden kann, setzt von der Organisation selber ein hohes Mass an Flexibilität und Offenheit voraus. Gleichzeitig ist es wichtig, mit klaren Ziel- und Zwecksetzungen sowie Regeln und Prozessen, die Erwartungen zu kommunizieren sowie Kontaktpunkte und die Erreichbarkeiten zu kanalisieren, damit die Betreuung von den Freiwilligenkoordinator:innen geleistet werden kann. Um dem Bedürfnis nach Flexibilität und Autonomie gerecht zu werden, können Organisationen folgende Punkte berücksichtigen:

- Moderate Einsatzhäufigkeit;
- Vertretbarer Aufwand pro Einsatz
- Lebenszyklus des Freiwilligen-Engagements beachten
- Freiwillige ihre Aufgaben selber wählen lassen
- Freiwillige selber entscheiden lassen, wann und wie sie eine Aufgabe bewältigen wollen
- Unterstützung anbieten, wenn sie diese wünschen
- Freiwillige an Entscheidungsprozessen mitwirken lassen
- Längerfristiges Engagement nur als Option nennen und keinen Erwartungsdruck aufbauen

Bedürfnis nach Motivation und Spass

Das verbindende Element bei der Betreuung von (digitalen) Freiwilligen ist der Spass, damit alle Lust darauf haben, sich zu engagieren. Motivierte und eingebundene Freiwillige sind aktive und effektive Freiwillige, die der Organisation einen Mehrwert bringen. Vom gemeinsamen Kennenlernen über Stammtische, Diskussionsrunden, Webinare und bilaterale Meetings, ja sogar Filmabende – mit den richtigen Tools und Methoden springt der Funke auch über grössere Distanzen. Veranstaltungen sind ein zuverlässiges Mittel gegen Motivationstiefs, auch wenn sie digital stattfinden. In der Zeit vor und nach einem Austausch sind Freiwillige am aktivsten.⁷

Das Eine tun und das Andere nicht lassen: offline Stammtische für Freiwillige, die in der Nähe leben oder gegenseitige Besuche fördern das Gemeinschaftsgefühl.

Es bietet sich ausserdem an, in regelmässigen Abständen (z. B. einmal im Jahr) ein Präsenztreffen zu veranstalten zur Wissensvermittlung aber vor allem für Spiel und Spass.

Evaluation

Als Basis für die Weiterentwicklung auf der strategischen und der operativen Ebene ist es von grosser Bedeutung, dass von den online Freiwilligen regelmässig und systematisch Feedback eingeholt und ausgewertet wird.

Freiwillige fühlen sich ernstgenommen und respektiert, wenn ihnen die Organisation zuhört und interessiert ist an Verbesserungsmöglichkeiten.

Eine online «Beschwerde- und Inputbox», online Fragebogen, bilaterale Projektabschluss- resp. Austrittsgespräche, Workshop-Sessions im Team – alle Methoden haben ihre Berechtigung und tragen dazu bei, durch aktives Zuhören Optimierungs- und

Weiterentwicklungsbedarf zu entdecken und so die online Freiwilligenarbeit auf allen Ebenen weiterzubringen.

Mit einer Retrospektive macht Evaluation Spass! Für eine Retrospektive nimmt sich eine Gruppe Zeit und reflektiert mit der Unterstützung von geeigneten Methoden, was gut und was weniger gut läuft. Aus der Reflexion werden gemeinsam Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. So entsteht in der Organisation und bei den Freiwilligen eine Haltung der kontinuierlichen Verbesserung.

Im Internet ist eine Vielzahl von effektiven und unterhaltsamen Methoden für online Retrospektiven zu finden.

«Auf Wiedersehen»

Jeder Freiwilligeneinsatz hat einen Lebenszyklus und kommt somit früher oder später zu einem natürlichen Abschluss. Dieser muss aktiv gestaltet werden und jederzeit eine Option sein. Online Freiwillige sollen mit einem positiven Gefühl und ohne schlechtes Gewissen austreten dürfen. Denn: gemäss einer Erhebung des Bundesamts für Statistik sind rund 60 % der Freiwilligen bereit, sich künftig wieder zu engagieren! Die Organisation kann also die unterschiedlichen Lebensphasen einer Person berücksichtigen, in Kontakt bleiben und jeweils passende Angebote machen (z. B. Phase als Spender:in und später Rückkehr in die aktive (online) Freiwilligenarbeit).

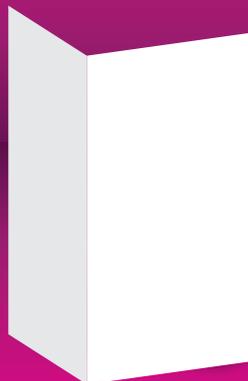
Fazit

Digitale Freiwilligenarbeit erfährt eine wachsende Bedeutung in der heutigen Gesellschaft. Freiwillige suchen Spass, Mehrwert und Gemeinschaft in ihren digitalen Engagementmöglichkeiten. Die Organisationen müssen flexible Einsatzmöglichkeiten bieten, Identifikation und Wertschätzung fördern und ein starkes «Wir-Gefühl» schaffen. Auf strategischer Ebene sind Konzept und Organisationskultur entscheidend, während die operative Ebene für Bindung und Betreuung verantwortlich ist. Es ist wichtig, die Bedürfnisse nach Sinn, Kommunikation, Unterstützung, Feedback, Flexibilität und Motivation zu erfüllen. Die Evaluation spielt eine zentrale Rolle, und der Abschied von Freiwilligen sollte positiv gestaltet werden, da viele später zurückkehren möchten. Eine gelebte Identifikationskultur mit den entsprechenden Rahmenbedingungen, Ressourcen für und Freude an der Beziehungsgestaltung sowie der Bereitschaft zur Weiterentwicklung, sind Voraussetzungen für ein motivierendes und inspirierendes «Wir-Gefühl» in der online Freiwilligenarbeit. Dabei haben die strategische und die operative Ebene der Organisation je spezifische Aufgaben wahrzunehmen, damit das Zugehörigkeitsgefühl entstehen und gepflegt werden kann.

**Laissez le papier
raconter votre
histoire.**

*Votre contact privilégié
pour l'impression de vos
plus belles histoires.*

media f imprimerie SA
imprimerie@media-f.ch
imprimerie.media-f.ch



media f
imprimerie |

- 1 Von Schnurbein, Wiederkehr und Ammann 2013.
- 2 Neufeind, Güntert und Wehner 2015.
- 3 Zürich 2014.
- 4 Fragen, die sich die Organisation im Voraus stellen muss sind u.a. «Warum online Freiwilligenarbeit?», «Für welche Aufgaben setzen wir die Freiwilligen online ein?», «Welche Kompetenzen verlangen diese Aufgaben?», «Wie viele können/wollen wir einsetzen und wo/wie rekrutieren wir sie?»
- 5 Gmür et al. 2023.
- 6 Class 2021.
- 7 ebd.

- Bundesamt für Statistik (Hrsg.) (2020). *Schweizerische Arbeitskräfteerhebung – SAKE: Modul „Unbezahlte Arbeit“*. Neuchâtel: BFS.
- C., C. (2020). *Online-Freiwilligenarbeit – Teil 3*. <https://www.hausdesstiftens.org/online-freiwilligenarbeit-teil-3/>. (aufgerufen am 19.09.2023).
- Class, A. (2021). *Digitale Freiwilligenarbeit – Wie du die Möglichkeiten der Digitalisierung für deine Organisation nutzen kannst*, <https://www.fairlinked.org/digitale-freiwilligenarbeit/>. (aufgerufen am 19.09.2023).
- Gmür, M., Lichtsteiner, H., Stuhlmann, K., Erpf, P. & Andebner, R. (2023). *Das Freiburger Management-Modell für Nonprofit-Organisationen (NPO)*. Haupt Verlag.
- Lamprecht, M., Fischer, A. & Stamm, H. (Eds.). (2020). *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2020*. Seismo. <https://sgg-ssup.ch/freiwilligenarbeit/freiwilligenmonitor/>. (aufgerufen am 19.09.2023).
- Neufeind, M., Güntert, S. T. & Wehner, T. (2015). *Neue Formen der Freiwilligenarbeit. Psychologie der Freiwilligenarbeit: Motivation, Gestaltung und Organisation*, S. 195-220. Berlin, Heidelberg; Springer-Verlag.
- Schweizerisches Rotes Kreuz (2022). *Toolkit Freiwilligenarbeit*. <https://www.redcross.ch/de/unterstuetzen-sie-uns/freiwilligenarbeit/moeglichkeiten-fuer-ein-freiwilliges-engagement/management-von-freiwilligen>. (aufgerufen am 19.09.2023).
- von Schnurbein, G., Wiederkehr, D. & Ammann, H. (2013). *Freiwilligenarbeit zwischen Freiheit und Professionalisierung: Tagungsband der 6. Europäischen Freiwilligenuniversität vom 31. August bis 3. September 2011 in Basel*. Seismo.
- Zürich, S. D. S. (2014). *Handbuch Freiwilligenarbeit*. www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/stadtleben/engagement/freiwilligenarbeit/handbuch_fwa.html (aufgerufen am 19.09.2023).

Die Autorin



Barbara Iseli Sczepanski / barbara.iseli@bvberatung.net

Barbara Iseli Sczepanski ist Beraterin der Beratungsgruppe für Verbands-Management (B'VM). Zuvor war sie als Kommunikationsfachfrau und Geschäftsleiterin in Verbänden und NGOs unterwegs, sammelte wertvolle Erfahrungen in internationalen Strukturen und in der Privatwirtschaft. Nach ihrem Masterstudium in Business Communication an der Universität Lugano absolvierte sie ein CAS in Organisationsentwicklung sowie Weiterbildungen im Bereich Digitale Transformation und New Work. Zudem engagiert sie sich freiwillig als Vorstands- und Arbeitsgruppenmitglied sowie als Revisorin in verschiedenen Vereinen. Als Geschäftsleiterin einer internationalen Austauschorganisation setzte sie sich sowohl auf strategischer wie auch operativer Ebene mit (online) Freiwilligenarbeit auseinander. Im vorliegenden Artikel hat sie ihre Erfahrungen und Learnings zusammengetragen und freut sich auf Diskussionen, die daraus entstehen, um das Thema weiterzuentwickeln.