

## **Freiwilliges Online-Engagement in Deutschland – Stand, Perspektiven, Herausforderungen**

Um das Online-Volunteering, also die Freiwilligenarbeit über das Internet, ging es am 16. Februar diesen Jahres in der Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland (fjs. e.V.). Jayne Cravens stellte neben den Grundsätzen des freiwilligen Online-Engagements, organisatorische Voraussetzungen sowie verschiedene Kommunikationstools vor, deren Einsatz für das Management und die Koordination der Freiwilligenarbeit über das Internet unabdingbar ist. Doch was genau ist Online-Volunteering? Warum sollten Organisationen ihre Freiwilligenprogramme über das Internet ausweiten? Welche Aufgaben könnten sie online-engagierten Freiwilligen übertragen? Wo sollen sie Anfangen [?] und vor welchen Herausforderungen werden sie stehen – vor welchen Herausforderungen stehen sie vielleicht jetzt schon? All dies sind Fragen, bei deren Beantwortung wir in Deutschland noch fast ganz am Anfang stehen. Glücklicherweise sind wir in der vorteilhaften Situation, in den USA und Kanada abschauen zu können. Dort nämlich gehört die Möglichkeit sich freiwillig über das Internet zu betätigen schon länger zur Engagementkultur und ist deshalb auch vielfältig dokumentiert. Hier nun zwei Definitionen von freiwilligem Online-Engagement: Die erste Definition stammt von Jayne Cravens, der Co-Autorin des Virtual Volunteering Guide Book, die zweite ist auf einer speziell für den Online-Engagementbereich eingerichteten Website den United Nations Volunteers (UNV) zu finden.

*“Virtual volunteering means volunteer tasks completed, in whole or in part, via the Internet and a home or work computer. It’s also known as online volunteering, cyber service, telementoring, teletutoring, and various other names” (Cravens)<sup>i</sup>.*

*“An online volunteer is an individual who commits her/his time and skills over the Internet, freely and without financial considerations, for the benefit of society” (UNV)<sup>ii</sup>.*

Das „Volunteering“ in den Definitionen Cravens’ und der UNV, also das freiwillige oder bürgerschaftliche bzw. zivilgesellschaftliche Engagement, wurde von einer Enquete-Kommission „Zukunft des bürgerschaftlichen Engagements“, die 1999 vom Deutschen Bundestag einberufen wurde und ihren Bericht im Jahre 2002 vorlegte, mit fünf klassifikatorischen Kriterien definiert<sup>iii</sup>.

Freiwilliges, bürgerschaftliches oder zivilgesellschaftliches Engagement ist dieser Definition zufolge eine **freiwillige** (nicht in irgend einer Form erzwungene), **unentgeltliche** (nicht primär auf persönlichen Gewinn gerichtete), **kooperative** („...Tätigkeit mit anderen“) und **gemeinnützige** Tätigkeit im **öffentlichen Raum** (also nicht ausschließlich im familiären Kreis) und kann mit dem Zusatz **„teilweise oder komplett über das Internet vom heimischen Computer oder von Arbeit aus“** auch für das freiwillige Online-Engagement in Deutschland gelten.

Abgesehen davon also, dass online-engagierte Freiwillige verschiedene Arbeiten über das Internet erledigen und so eventuell nicht all zu oft persönlich in einer Organisation anzutreffen sind, ist das Online-Engagement nichts anderes als die Freiwilligenarbeit vor Ort. Es kann beim Management der Freiwilligenarbeit in einer Organisation also keine grundlegende Unterscheidung zwischen dem

Online-Engagement und dem Engagement „On-Site“ geben. Die Leitlinien und –sätze für das freiwillige Engagement beispielsweise gelten sowohl für die einen als auch für die anderen. Und doch steckt hier schon die erste (kleine) Herausforderung für das Freiwilligenmanagement: Die Kommunikation mit Freiwilligen über das Internet. Wie das Telefonieren oder das Schreiben eines Geschäftsbriefes, will nämlich auch die computervermittelte Kommunikation<sup>iv</sup> gelernt und geübt sein.

Bei der Frage nach dem Nutzen für Dritt-Sektor-Organisationen – also dem „Warum“ des freiwilligen Online-Engagements – kann uns das schon genannte „Virtual Volunteering Guide Book“<sup>iv</sup> weiter helfen. In diesem E-Book, das von den Erfahrungen und Erkenntnissen zum Thema „Online-Vounteering“ aus dem us-amerikanischen Pilotprojekt „Virtual Volunteering Project“ (1996-98) ausgeht, zählen Ellis und Cravens verschiedene Gründe für die Einbeziehung von Freiwilligen über das Internet auf. Einer der wichtigsten Gründe ist dabei das Dritt-Sektor-Organisationen ihren **eigenen Aktionsradius durch die Reichweite ihrer Freiwilligenprogramme erweitern** können und somit Menschen (sowie auch andere Organisationen) erreichen, die vielleicht vorher noch sehr weit entfernt waren.

Auch können soziale Organisationen – vor allem in kleineren Städten oder ländlichen Regionen – über das Internet **mit hoch qualifizierten Freiwilligen zusammenarbeiten**, die vielleicht nicht im näheren Umkreis zu finden sind. Engagementwillige, die vielleicht auch keine Zeit haben um persönlich in die Organisation zu kommen, können so in Freiwilligenprogramme einbezogen werden und sich in Form einer „Skill-„ oder „Zeitspende“ für einen guten Zweck engagieren.

Doch für welche Aufgaben können sich Freiwillige via Internet überhaupt engagieren? Oder anders: Für welche Aufgaben engagieren sich Freiwillige in bereits bestehenden Online-Engagementprojekten? Die Antwort: Zum einen können **alle Aufgaben, deren Ergebnis ein kopierbares Gut in digitaler Form ist**, von Freiwilligen über das Internet erledigt werden, zum andern können Freiwillige über das Internet auch in **direkten Kontakt zu den „Stakeholdern“** einer Organisation oder eines Projektes aufnehmen und pflegen.

In Zeiten der Digitalen Datenverarbeitung, die auch in deutschen Organisationen schon lange Einzug gehalten hat, sind den Engagementmöglichkeiten über das Internet beinahe keine Grenzen gesetzt. Um hier auch einmal zu zeigen, das wir in Deutschland nur „fast“ am Anfang der Beantwortung oben genannter Fragestellungen stehen, zwei Beispiele für freiwilliges Online-Engagement in Deutschland:

- (1) Das Engagement der Autorinnen und Autoren in der **Wikipedia** – die es seit Mai 2001 ja auch in deutscher Sprache gibt – erfüllt alle Kriterien unserer Definition von Freiwilligenarbeit und dessen Zusatz der Erledigung über das Internet vom heimischen Computer oder der Arbeit aus. Die Wikipedianer (wie sie sich selbst nennen) Arbeiten an der „größten Enzyklopädie aller Zeiten [...], in der das gesamte Wissen der Welt versammelt und allgemein verständlich erklärt wird“<sup>vi</sup>. Sie schaffen damit ein (rechtlich wie technisch) kopierbares Gut in Digitaler Form und erledigen so eine der beiden Aufgabenformen, die online-engagierten Freiwilligen übertragen werden können – sie formulieren recherchiertes Wissen verständlich.

- (2) Die Freiwilligen des Projekts „Cybermentor“<sup>vii</sup>, das seit März diesen Jahres Mentorinnen an Mädchen und junge Frauen vermittelt um deren Interesse für den MINT-Bereich (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik) zu wecken engagieren sich für die zweite mögliche Aufgabenform für Online-Freiwillige. Sie stehen in direktem Kontakt zu den Adressantinnen des Projekts.

Dies sind nur zwei von vielen weiteren Beispielen für Online-Engagementprojekte. Also auch wenn vom freiwilligen Online-Engagement als „ganz neuer Zweig der Freiwilligenarbeit“ in Deutschland die Rede ist, handelt es sich doch um etwas, das es schon länger gibt – bis jetzt wurde in deutschen NPOs nur nicht ausreichend über dessen Einsatzmöglichkeiten nachgedacht.

Doch (I) wo sollen Freiwilligenmanagerinnen und –manager anfangen, wenn sich ihre Organisation – das heißt deren Leitung – für das Online-Volunteering entschieden hat? (II) Wo können sie freiwillig Engagierte „Onliner“ finden und (III) wie sollen sie die Freiwilligen einschätzen, wenn sie doch nicht vor Ort in der Organisation sind? Auch dies sind Probleme, für die wir Lösungsansätze u. a. im angloamerikanischen Sprachraum finden können.

- I. Die Antwort auf die Frage an welcher Stelle das Freiwilligenmanagement mit dem Involvieren freiwillig Online-Engagierter anfangen soll, ist allerdings zunächst recht einfach: Soziale Organisationen sollten zunächst **genau dort anfangen wo sie momentan stehen**. Es ist sicher nicht sinnvoll ein Online-Freiwilligen-Programm zu starten, wenn (noch) keine Erfahrungen mit Freiwilligen on-site vorhanden sind. Zum einen sind die Grundsätze für die Freiwilligenarbeit in einer Organisation auch die des freiwilligen Engagements über das Internet, zum anderen sind On-Site-Freiwillige häufig auch bereit spezielle Aufgaben vom heimischen Computer oder von Arbeit aus zu erledigen, wenn dafür (irgend)eine Notwendigkeit besteht.
- II. Für die Rekrutierung online-engagierter Freiwilliger gibt es – wie für das Suchen und Finden on-site-engagierter Freiwilliger – verschiedene Methoden. Dabei sei aber zunächst festgehalten, dass natürlich die strategische Entscheidung für die Freiwilligenarbeit, eine Aufgabe für Freiwillige und ein Engagementprofil die ersten Voraussetzungen für die Freiwilligenwerbung sind – man muss schließlich wissen wen man wann, warum und wofür sucht. Hier drei Methodenbeispiele für die Freiwilligenwerbung: (1) Randy Tyler vom kanadischen McDonald Youth Service (Winnipeg) sucht Freiwillige **über deren Blogs und Websites – in Social Networks wie auch auf privaten Homepages**.<sup>viii</sup> (2) Jayne Cravens berichtete von der Nützlichkeit kostenloser **Kleinanzeigen im Web, wie auch in verschiedenen Lokalzeitungen** und (3) regional **übergreifende Freiwilligendatenbanken** – wie es sie in den USA schon einige gibt<sup>ix</sup> – werden demnächst auch in Deutschland Einzug halten. Bis Letzteres aber soweit ist, können bei der Suche nach Online-Engagierten auch Freiwilligenagenturen um Mithilfe gebeten werden – eben mit dem Zusatz „teilweise oder komplett über das Internet“.
- III. Zum Problem der Einschätzung freiwillig Online-Engagierter berichtete Jayne Cravens im Seminar „Online-Volunteering“ Mitte Februar von ihren Erfahrungen aus dem „Virtual Volunteering Project“ und meinte: „Its less difficult to estimate the work of online volunteers than on-site volunteers because the only thing you see from this volunteers is the result of their work.“ Freiwillige, die sich über das Internet engagieren **können also niemals nur behaupten**

**eine Aufgabe erledigen zu können und zu wollen.** Sie müssen es tatsächlich tun. Im Gegensatz zur bloßen Anwesenheit eines bzw. einer Freiwilligen vor Ort in der Organisation ist das Engagement über das Internet also **nur von seinem Resultat abhängig** und deshalb sehr gut einschätzbar.

Vor welchen Herausforderungen stehen soziale Organisationen nun also in Deutschland? Der Freiwilligensurvey (1999-2004), die Enquete-Kommission „Zukunft des bürgerschaftlichen Engagements“ (2002) und nicht zuletzt das Nationale Forum für Engagement und Partizipation (2009)<sup>x</sup> legt uns nahe verschiedene Wege zum Engagement zu eröffnen. 12% der Deutschen sind „zum freiwilligen Engagement bestimmt bereit“ und 20% sind es wenigstens „eventuell“. Die Überlegung, die Freiwilligenarbeit in Deutschland auf die Möglichkeit des Online-Engagements auszuweiten, scheint jedenfalls durchaus sinnvoll zu sein.

Im Thesenpapier zum Online-Volunteering in Deutschland<sup>xi</sup> schrieb ich bereits von den beiden größten Herausforderungen für das Freiwilligenmanagement in deutschen Organisationen: Zum einen sehe ich die **Kommunikation mit Freiwilligen** über das Internet als Herausforderung für Freiwilligenmanagerinnen und –manager, zum anderen stellt offenbar auch die **Öffnung sozialer Organisationen für bürgergesellschaftliche Belange** – und damit auch für potentielle Freiwillige – ein Problem dar. Dabei könnte letzteres durchaus riskant sein. Kommuniziert wird in der Öffentlichkeit schließlich immer und auch immer nachhaltiger (d.h. Diskussionsverläufe sind wesentlich länger nachzuvollziehen. Der Unterschied zwischen Organisationen, die sich (wenigstens ein Stückweit) öffnen und denen, die es nicht tun, ist nur, dass *mit den einen* und *über die andern* kommuniziert wird.

In der Hoffnung, dass sich Freiwilligenmanagerinnen und –manager für den Austausch mit dem „Rest der Welt“ entscheiden und dies auch in ihre Organisationen tragen, werden die Teilnehmenden im nächsten Seminar zum Thema des freiwilligen Online-Engagements näheres zur Bürgergesellschaft im Internetzeitalter und den Partizipationsmöglichkeiten im „Mitmachweb“ erfahren. Im Seminar „Freiwillige Online! – Aktivierung und Betreuung ehrenamtlichen Online-Engagements“ sollen auch verschiedene Engagementfelder für online-engagierte Freiwillige vorgestellt und diskutiert sowie mögliche Motivationsstrategien erläutert werden.

Zudem soll die Kommunikation mit den Freiwilligen über das Internet im Seminar diskutiert, ausprobiert und geübt werden. Anliegen ist dabei nicht unbedingt das „richtige“ Kommunizieren, sondern eher der Spaß daran. Authentizität ist bei der Kommunikation über das Internet (mit wem auch immer) schließlich sehr wichtig, denn auch potentielle Freiwillige können Sie als „die Person am anderen Ende“ nur anhand ihrer Taten beurteilen.

## Einzelnachweise

---

- <sup>i</sup> <http://www.coyotycommunications.com/> (28.07.09; 13:30h).
- <sup>ii</sup> <http://www.onlinevolunteering.org/en/org/faq.html#faq1> (28.07.09; 13:30h).
- <sup>iii</sup> Deutscher Bundestag (2002). "Bericht der Enquete-Kommission. Zukunft des bürgerschaftlichen Engagements". Opladen. Online in: [http://www.econsense.de/\\_CSR\\_INFO\\_POOL/\\_CORP\\_CITIZENSHIP/images/Bericht\\_Enquete\\_CC.pdf](http://www.econsense.de/_CSR_INFO_POOL/_CORP_CITIZENSHIP/images/Bericht_Enquete_CC.pdf). (28.07.09; 13:42h). S. 38ff.
- <sup>iv</sup> Döring, Nicola (1999). Sozialpsychologie des Internet - Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse. Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen.
- <sup>v</sup> Ellis, Susan J., Cravens Jayne (2000). "The Virtual Volunteering Guidebook. How to Apply the Principles of Real-World Volunteer Management to Online Service". Palo Alto. Online in: <http://www.serviceleader.org/new/documents/vvguide.pdf> (13.07.09; 13:48h).
- <sup>vi</sup> Fiebig, Henriette (2005). „Wikipedia. Das Buch“. Berlin. Online in: [http://upload.wikimedia.org/wikipedia/de/8/8b/WikiPress\\_1\\_Wikipedia.pdf](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/de/8/8b/WikiPress_1_Wikipedia.pdf) (13.07.09; 13:11h). S. 9.
- <sup>vii</sup> <https://www.cybermentor.de> (13.07.09; 13:16h).
- <sup>viii</sup> New York Times (13.11.2006). „Flexible Hours, Using Your PC and Never Leaving Home“. Online in: <http://www.nytimes.com/2006/11/13/us/13online.html> (13.03.09; 16:14h).
- <sup>ix</sup> Überregionale Freiwilligenvermittlungen zählt Cravens auf: <http://www.coyotecommunications.com/volunteer/nomoresites.html> (13.07.09; 16:21h).
- <sup>x</sup> BBE (2009) "Nationales Forum für Engagement und Partizipation. Erster Zwischenbericht" online in: [http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2009/05/Agenda\\_NF\\_Web\\_Editorial\\_Vortrag\\_Zusammenfassung.pdf](http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2009/05/Agenda_NF_Web_Editorial_Vortrag_Zusammenfassung.pdf) (13.07.09; 16:26h).
- <sup>xi</sup> [http://helliwood.mind.de/~ehrenamt/web/pdf/Thesenpapier\\_online-volunteering.pdf](http://helliwood.mind.de/~ehrenamt/web/pdf/Thesenpapier_online-volunteering.pdf) (13.07.09; 16:36h).