



# EMPFEHLUNGEN ZUM DIGITALEN FREIWILLIGENMANAGEMENT

Die Digitalisierung ist zu einem wichtigen Trend geworden, beeinflusst teilweise durch die Pandemie, aber weit darüber hinaus. Der Übergang zu digitalen Technologien hat die Arbeitsweise von Nichtregierungsorganisationen (NGOs) grundlegend verändert. Das betont die Bedeutung von Fernarbeit, Online-Zusammenarbeit und virtueller Kommunikation. Diese Entwicklung spiegelt einen breiteren gesellschaftlichen Wandel wider, bei dem Technologie eine zentrale Rolle in verschiedenen Bereichen unseres Lebens spielt. Dazu gehören auch die Herangehensweisen von NGOs an Themen wie Freiwilligenmanagement, Bildung und soziale Initiativen.

Im Rahmen des Projekts "ProVol Digital - Professionelles Freiwilligenmanagement und -training durch Digitalisierung" stellen wir diesen Leitfaden für NGOs und Freiwilligenkoordinator\*innen zur Verfügung, damit sie auf dem neuesten Stand bleiben können. Das Ziel dieses Leitfadens ist es, NGOs und Freiwilligenkoordinator\*innen mit Wissen über digitale Technologien auszustatten und ihre Fähigkeiten im Umgang mit Technologie auf die aktuellen Standards zu bringen. Mit diesem Instrument möchten wir andere Organisationen inspirieren und befähigen, ebenfalls in die digitale Welt einzutauchen.

"ProVol Digital" ist ein europäisches Projekt, das von der folgenden Organisation durchgeführt wird: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa - Deutschland, EB projektmanagement GmbH - Österreich, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústi Nad Labem - Tschechische Republik, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca - Rumänien. Das Projekt wird durch das EU-Programm Erasmus+ finanziert.

Die Autoren, die zu diesem Leitfaden beitragen, sind:

- Marioara Butyka, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Nicoleta Chiş-Racolţa, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Deutschland
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Deutschland
- Lenka Vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Tschechische Republik
- Nicol Magrotová, Dobrovolnické centrum, z.s., Tschechische Republik
- Elke Beneke, EB projektmanagement GmbH, Österreich
- Silke Jamer-Flagel, EB projektmanagement GmbH, Österreich
- Gabriele Sailer, EB projektmanagement GmbH, Österreich

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Publikation stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Ansichten der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.



Co-funded by  
the European Union

# INHALTSVERZEICHNIS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>KAPITEL 1</b>   | <b>5</b>  |
| <b>ENTWICKLUNGEN IM BEREICH DER VERMITTLUNG VON FREIWILLIGEN UND DES FREIWILLIGENMANAGEMENTS IM DIGITALEN ZEITALTER</b>                                |           |
| 1.1. Trends, die die Entwicklung der Freiwilligenorganisationen im digitalen Zeitalter beeinflusst haben   | 6         |
| 1.2. Herausforderungen beim Freiwilligenmanagement im digitalen Zeitalter  | 7         |
| 1.3. Bedürfnisse im Bereich des Freiwilligenmanagements im digitalen Zeitalter   | 8         |
| <b>KAPITEL 2</b>   | <b>10</b> |
| <b>WIE SIE IHRE FREIWILLIGEN KOORDINIEREN UND IHRE ARBEIT DIGITAL ORGANISIEREN - Vorteile, Risiken und Sicherheit der digitalen Freiwilligenarbeit</b> |           |
| 2.1. Digitalisierung im Freiwilligenmanagement   | 11        |
| 2.2. Phasen eines effizienten digitalen Freiwilligenmanagements  | 12        |
| Vorbereitung der Organisation auf die digitale Einbindung von Freiwilligen   | 12        |
| Vorteile der Digitalisierung im Freiwilligenmanagement   | 14        |
| Risiken der Digitalisierung für das Freiwilligenmanagement und Freiwilligendienste   | 16        |
| <i>Sicherheit im digitalen Freiwilligenmanagement</i>  | 18        |
| <b>KAPITEL 3</b>   | <b>21</b> |
| <b>WIE MAN ERFOLGREICH NEUE FREIWILLIGE ONLINE FINDET</b>  |           |
| <b>Bewährte Praktiken bei der Werbung, Anwerbung und Auswahl von Freiwilligen</b>  |           |
| 3.1. Der Rekrutierungsprozess  | 22        |
| 3.2. Digitale Werkzeuge für die Werbung und Anwerbung  | 23        |
| <b>KAPITEL 4</b>   | <b>30</b> |
| <b>DIGITALES VOLUNTEERING: Engagements-Plattformen</b>   |           |
| 4.1. Was ist eine Engagements-Plattform?   | 30        |
| 4.2. Nützliche Funktionen  | 30        |
| 4.3. Qualitätskriterien  | 32        |

# INHALTSVERZEICHNIS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>KAPITEL 5</b>   | <b>39</b> |
| <b>FREIWILLIGE DIGITAL EINARBEITEN, MOTIVIEREN, UNTERSTÜTZEN, BETREUEN UND BEWERTEN</b>                        |           |
| 5.1. Einarbeitung der Freiwilligen   | 39        |
| 5.2. Entwicklung und Unterstützung der Freiwilligen  | 43        |
| 5.2.1. <i>Training</i>   | 43        |
| 5.2.2. <i>Unterstützung, Betreuung und Motivation der Freiwilligen</i>   | 45        |
| 5.3. Verabschiedung und Anerkennung von Freiwilligen   | 51        |
| 5.4. Feedback und Reflexion der Freiwilligenarbeit   | 53        |
| 5.5. Digitale Tools für die Verwaltung, Unterstützung, Anerkennung und Bewertung der Online-Freiwilligenarbeit | 55        |
| <br>   |           |
| <b>KAPITEL 6</b>   |           |
| <b>KOMMUNIKATION DER FREIWILLIGENARBEIT IM DIGITALEN ZEITALTER</b>   | <b>58</b> |
| 6.1. Was ist Kommunikation im Bereich der Freiwilligenarbeit?  | 59        |
| 6.2. Meilensteine einer Kommunikationsstrategie  | 59        |
| 6.3. Umsetzung der Kommunikationsstrategie   | 60        |
| 6.3.1. <i>Erstellen Sie eine visuelle Identität für Ihr Freiwilligenprogramm</i>                               | 60        |
| 6.3.2. <i>Teilen Sie Ihre Projektergebnisse</i>  | 61        |
| 6.3.3. <i>Bestimmen Sie den/die richtigen Kommunikationskanäle.</i>  | 62        |
| 6.4. Evaluation der Kommunikationsmaßnahmen  | 64        |
| <br>   |           |
| <b>KAPITEL 7</b>   | <b>66</b> |
| <b>ENTWICKLUNG UND UNTERSTÜTZUNG DER INFRASTRUKTUR IM DIGITALEN ZEITALTER</b>                                  |           |
| 7.1. Was ist digitale Infrastruktur?   | 67        |
| 7.2. Unterstützung von externen Akteuren   | 70        |



1

**ENTWICKLUNGEN IM BEREICH DER  
VERMITTLUNG VON FREIWILLIGEN UND DES  
FREIWILLIGENMANAGEMENTS IM DIGITALEN  
ZEITALTER**

*In diesem Kapitel geht es darum, die Trends im Freiwilligenmanagement zu verstehen, welche die Freiwilligenorganisationen in vier Ländern (Rumänien, Deutschland, Tschechische Republik und Österreich) in den Jahren 2022-2023 beeinflusst haben. Wir möchten herausfinden, welche Herausforderungen und Bedürfnisse in dieser Zeit im Bereich des Freiwilligenmanagements und der Digitalisierung aufgetaucht sind.*

*Das Wissen über diese Trends, Bedürfnisse und Herausforderungen hilft den Organisationen dabei, notwendige Strategien zu entwickeln, um den Herausforderungen der sich schnell verändernden Zeit besser zu begegnen.*

*Um diese Empfehlungen und Richtlinien für Freiwilligenorganisationen in ganz Europa zu erstellen, haben wir Menschen und Organisationen in vier europäischen Ländern befragt. Der Fragebogen, den wir verwendet haben, ist nicht Teil einer wissenschaftlichen Forschung. Aber die Antworten von Führungskräften, Freiwilligenkoordinator\*innen, Freiwilligen oder Projektleiter\*innen basieren auf praktischen Erfahrungen, was wertvoll und relevant ist. Ihre Meinungen, zusammen mit der Erfahrung und Expertise der vier Partnerorganisationen, bilden die Grundlage für diesen Leitfaden.*

## **1.1. TRENDS, DIE DIE ENTWICKLUNG DER FREIWILLIGENORGANISATION IM DIGITALEN ZEITALTER BEEINFLUSSEN**

Die Befragten haben darüber nachgedacht, wie die Digitalisierung ihre Arbeit beeinflusst. Dabei wurden die folgenden Trends besonders sichtbar:

**Digitale Kommunikation** ist bei den meisten Freiwilligenorganisationen nicht wegzudenken. Sie wird unter anderem genutzt, um in Kontakt zu bleiben, Freiwillige zu finden oder Aufgaben zu verwalten. Die Kommunikation findet zunehmend über Newsletter, Messenger/Chat-Dienste und Online-Meetings statt. Die Nutzung digitaler Medien für Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Rekrutierung wird immer wichtiger. Der Einsatz von sozialen Medien ist in allen Ländern der sichtbarste Trend.

Die Arbeit der Koordinator\*innen von Freiwilligen hat sich durch die Umstellung der Organisation auf die digitale Welt verändert. Die **Digitalisierung der Arbeitsabläufe und Programme** hat erheblich zugenommen. Viele Programme und Prozesse wurden online verlagert.

In einigen Ländern, wie z.B. in Österreich, wurde der **rechtliche Rahmen** für Freiwillige schnell angepasst. In anderen Ländern, wie z.B. in der Tschechischen Republik, gibt es keine diesbezüglichen gesetzlichen Bestimmungen.

In Rumänien wurden Schritte unternommen, um die Gesetzgebung zur Freiwilligenarbeit zu ändern und sie an das digitale Zeitalter anzupassen. So wurde beispielsweise die Möglichkeit eingeführt, Freiwilligenverträge als elektronische Dokumente zu erstellen oder die Verfahren für Online- oder Kurzzeit-Freiwilligendienste zu erleichtern. Die Initiative ist noch nicht abgeschlossen, das endgültige Ergebnis ist noch nicht bekannt.

Die Organisationen scheinen sich sehr schnell an das **digitale Management** der Organisation und der Freiwilligen angepasst zu haben, vor allem in Ländern wie Rumänien, wo die Internet-Infrastruktur sehr gut organisiert ist und die Zahl der jungen Freiwilligen größer ist als in den anderen Ländern.

In jedem Land wurden Veränderungen im Ehrenamt und bei Freiwilligendiensten beobachtet. Die Organisationen versuchen Wege zu finden, um in Zukunft **einzelne Dienste digital anzubieten**, sowohl für die Ehrenamtlichen als auch für deren Zielgruppen und Begünstigte. Die Organisationen in allen Ländern haben begonnen, sich anzupassen und neue Schulungs- und Beratungsangebote für Freiwillige zu entwickeln, wobei es immernoch Herausforderungen gibt (siehe nächstes Kapitel). Allgemein steigt die Verfügbarkeit von online oder hybriden Angeboten für die Unterstützung, Betreuung und Schulung von Freiwilligen.

Gleichzeitig bringt die Digitalisierung eine enorme Informationsflut mit sich. In den Ländern sind erste Trends sichtbar, die

dazu dienen, sich dieser Informationsflut anzupassen, wie z. B. Digital Detox, oder digitaler Minimalismus. So stehen die NGOs nicht nur vor neuen Möglichkeiten, sondern auch vor neuen Herausforderungen.

## 1.2. HERAUSFORDERUNGEN BEIM FREIWILLIGENMANAGEMENT IM DIGITALEN ZEITALTER

Ein Abschnitt unserer Umfrage befasste sich mit den Herausforderungen, denen NGOs und Freiwilligenkoordinator\*innen gegenüberstehen. Unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Gegebenheiten der beteiligten Länder haben wir die folgenden Gemeinsamkeiten und Unterschiede festgestellt.

**Informationsflut, Online-Müdigkeit** und die **Überlastung des Gehirns** scheinen die Hauptprobleme für die Organisationen in allen Ländern zu sein. Rumänien sticht dabei besonders heraus. Das Land hat den höchsten Anteil an regelmäßigen Nutzer\*innen digitaler Werkzeuge. Gleichzeitig gaben hier die meisten Befragten an, unter Symptomen von Informationsüberlastung, Online-Müdigkeit und geistiger Erschöpfung zu leiden. Bewegungsmangel kann diese Symptome weiter verstärken.

Die **Finanzierung von technischer Ausrüstung und Software** in Verbindung mit der **unzureichenden IT-Infrastruktur** und der **schlechten Internetverbindung** in einigen Regionen (z. B. in Deutschland) stellt für viele Organisationen ebenfalls eine Herausforderung dar.

Die Möglichkeiten **externer Förderung und finanzieller Unterstützung** für Organisationen und Vereine sind unterschiedlich. In Deutschland gibt es Fördermöglichkeiten und Fördermittel von Initiativen, Institutionen oder Sponsoren, um deren digitale Kapazitäten auszubauen. Trotzdem bleibt es für viele eine Herausforderung.

Die **Motivation des Personals und der Freiwilligen** scheint für Organisationen in Deutschland und Österreich eine größere Herausforderung darzustellen, während sie in Rumänien und der Tschechischen Republik etwas geringer ausfällt.

Das Alter der Freiwilligen hat einen großen Einfluss darauf, wie digitale Tools in der Organisation verwendet werden. Es gibt eine große **digitale Kluft** bei der Beschaffung von Informationen: Ältere Menschen informieren sich anders als jüngere, und junge Menschen wechseln ihre Informations- und Kommunikationskanäle schneller als je zuvor. Man kann sagen, dass Organisationen, die weniger junge Freiwillige haben, tendenziell mehr Herausforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung haben. Aber es ist schwer, das für alle Länder zu verallgemeinern.



### 1.3. BEDÜRFNISSE IM BEREICH DES FREIWILLIGENMANAGEMENTS IM DIGITALEN ZEITALTER

#### Was wird für ein professionelles digitales Freiwilligenmanagement benötigt?

Ein professionelles digitales Freiwilligenmanagement befähigt die Organisationen dazu, geeignet auf die oben erwähnten Herausforderungen zu reagieren. Wir haben ihre Wünsche und Bedürfnisse analysiert und sind zu folgenden allgemeinen Beobachtungen gekommen:

Insgesamt gibt es in allen Ländern ein gewisses Wissen über digitale Werkzeuge. Die Befragten sind sich des Potenzials digitaler Werkzeuge bewusst. Viele sind jedoch von der Digitalisierung überwältigt. Da viele Werkzeuge zur Verfügung stehen, brauchen sie einen **Überblick über die nützlichsten digitalen Tools** und müssen ihre Mitarbeiter **motivieren**, diese auch zu nutzen.

Die meisten Organisationen benötigen **Informationen und Anleitungen zu den verfügbaren digitalen Tools** für das Freiwilligenmanagement. Es gibt gute Informations-Websites, aber es ist nicht einfach, die Informationen zu finden, und nur wenige Menschen wissen davon. Die Menschen müssen auf einer persönlichen Ebene darüber informiert werden. Es besteht ein großer Bedarf an **Kontaktstellen und persönlicher Beratung**, wo man Informationen und Unterstützung für die Nutzung digitaler Tools finden kann.

In allen Ländern besteht ein deutlicher Bedarf an **intensiverer Schulung für Mitarbeiter und Freiwillige im Umgang mit digitalen Tools** im Freiwilligenmanagement - sowohl für große als auch für kleine Organisationen. Es ist allerdings schwierig, den individuellen Schulungsbedarf einzelner Menschen zuverallgemeinern - manche brauchen es dringend, andere überhaupt nicht.

Manche der Befragten gaben an, dass sie mit Menschen mit Beeinträchtigungen oder Behinderungen zusammenarbeiten. Hier können geeignete digitale Tools die Arbeit erleichtern. Allerdings fehlen Infos über geeignete **barrierefreie digitale Tools** und wie man mit ihnen arbeiten kann.

In Rumänien besteht Bedarf an einer effizienten **App für Freiwilligenmanagement**. In Deutschland sind einige Apps verfügbar (z.B. FlexHero, letsact, Microsoft Cloud für NGOs), aber sie sind noch unbekannt oder zu teuer für die meisten kleinen NGOs.

Zudem ist es schwierig zu beurteilen, welche der Apps am besten für ihre Bedürfnisse geeignet ist.

Eine App für Freiwilligenmanagement sollte nach Meinung der befragten Personen mindestens folgendes umfassen:

- eine Datenbank der Freiwilligen
- ein Portal, auf dem offene Freiwilligenpositionen veröffentlicht werden, worüber sich interessierte Freiwillige direkt bewerben können
- die Möglichkeit, Veranstaltungen zu planen,
- automatische Antworten, Einladungen und Erinnerungen
- die Möglichkeit, Änderungen im Team nachzuvollziehen
- Online-Kommunikation und Informationen für Freiwillige
- einen Überblick über die Aktivitäten, Projekte und Entwicklung der NGO
- Berichte über die Freiwilligenaktivitäten
- eine Such- und Filterfunktionen bieten.

*All diese Herausforderungen und Bedürfnisse müssen beim Aufbau von Programmen für das Freiwilligenmanagement, bei der Festlegung der Strategie der Organisation im Bereich der Freiwilligenarbeit und bei der Planung der Zukunft der Freiwilligenarbeit in den Organisationen im digitalen Zeitalter berücksichtigt werden.*



# 2

WIE SIE IHRE FREIWILLIGEN KOORDINIEREN  
UND IHRE ARBEIT DIGITAL ORGANISIEREN  
Vorteile, Risiken und Sicherheit bei der digitalen  
Freiwilligenarbeit

## 2.1. DIGITALISIERUNG IM FREIWILLIGENMANAGEMENT

Organisationen auf der ganzen Welt passen ihre Arbeitsabläufe an, um sie digitaler zu gestalten. Das ist auf die vielen Veränderungen zurückzuführen, mit denen wir in der Welt konfrontiert sind: die Covid-19 Pandemie, technische und infrastrukturelle Entwicklungen, wirtschaftliche Veränderungen, die hohe Mobilität der Menschen, die Notwendigkeit von Effizienz und Flexibilisierung der Arbeit durch Remote-Arbeit, sowohl für Angestellte als auch für Freiwillige, die wachsende Nachfrage der Freiwilligen, online präsent zu sein, usw.

Viele Organisationen, die im Bereich der Freiwilligenarbeit tätig sind, haben die Bedeutung der Digitalisierung erkannt und nutzen bereits neue Ansätze oder investieren in diese, wie die Trends in den vorherigen Kapiteln zeigen. Organisationen müssen sich ständig verändern, um lebensfähig zu bleiben und mit den ständigen Veränderungen Schritt zu halten, die vor ihnen liegen. In unserer heutigen digitalen Welt haben Organisationen keine andere Wahl, als sich auf den Weg der digitalen Transformation zu begeben.

*Digitalisierung im Freiwilligenmanagement bedeutet die Nutzung digitaler Technologien, um die Arbeitsweise der Organisation in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu verbessern und ihre Mission zu erreichen.*

Das bedeutet, dass man sich von herkömmlichen Methoden löst und stattdessen digitale Ansätze verwendet. Das digitale Freiwilligenmanagement nutzt die Möglichkeiten der digitalen Technologie, um Daten zu sammeln, Muster zu erkennen und klügere Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Management und Service für Freiwillige zu treffen. Außerdem können dadurch die Freiwilligenaktivitäten vielfältiger werden. Es kommen neue, Freiwilligenaktivitäten hinzu, die auch digital und ortsunabhängig durchgeführt werden können.



Der Zweck der Digitalisierung ist es, den Prozess des Freiwilligenmanagements und andere Abläufe zu ermöglichen, zu verbessern und zu transformieren. Dies geschieht durch den Einsatz digitalisierter Daten und Tools. Ziel ist es, die Durchführung von Freiwilligenaktivitäten in Organisationen zu optimieren. Diese Verfahren und Interaktionen sind vielleicht nicht komplett digital. Doch sie nutzen digitale Technologien stärker als früher, also vor der Pandemie oder in den letzten 5-10 Jahren.

## 2.2. PHASEN EINES EFFIZIENTEN DIGITALEN FREIWILLIGEN-MANAGEMENTS

Die Einbindung von Freiwilligen in eine Organisation ist ein geplanter und strukturierter Prozess. Koordinatoren und Koordinatorinnen von Freiwilligen sind dabei die Hauptakteur\*innen. Sie sorgen dafür, dass

- die Ziele der Organisation erreicht werden,
- die Freiwilligen insgesamt motiviert sind,
- und die Aktivitäten der Freiwilligen eine Wirkung haben.

In den nächsten Kapiteln werden wir den Prozess des Freiwilligenmanagements vorstellen und einige Tipps und Tricks zeigen, wie man die Arbeit von Freiwilligen koordiniert und digital organisiert. Wir werden diesen Prozess aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten:

- aus der Perspektive der Organisationen, die Freiwillige einbeziehen
- aus der Perspektive der Freiwilligenkoordinator\*innen
- und aus der Perspektive der Freiwilligen.

Es gibt verschiedene theoretische Modelle für effizientes Freiwilligenmanagement. Wir haben eines ausgewählt, das unserer Meinung nach für viele Freiwilligenprozesse geeignet ist. Das Modell besteht aus 6 Schritten. Jeder dieser Schritte kann an die Digitalisierung angepasst werden:

1. **Vorbereitung der Organisation** auf die digitale Einbindung von Freiwilligen
2. Förderung von Freiwilligenangeboten mit Hilfe digitaler Werkzeuge
3. Anwerbung und Auswahl von Freiwilligen mit Hilfe von digitalen Tools und Matching-Plattformen
4. Kapazitätsaufbau (Schulung, Motivation und Betreuung) von Freiwilligen mithilfe von Online- und digitalen Tools
5. Anerkennung von Lernerfolgen und Verdiensten der Freiwilligen mit Hilfe digitaler Tools
6. Überwachung und Bewertung (Reflexion und Feedback) der Freiwilligentätigkeit

### **Vorbereitung der Organisation auf die digitale Einbindung von Freiwilligen**

Die Einbindung von Freiwilligen muss eng mit Mission, Vision und Werten der Organisation verbunden sein.



Sie muss auch dem aktuellen zeitlichen Kontext angepasst sein. Daher ist es wichtig, eine Planungs-/Vorbereitungsphase vor der Kontaktaufnahme mit potenziellen Freiwilligen zu haben. Überspringen wir diese Planungsphase, könnten Probleme der Organisation zunehmen statt abnehmen.

Die Organisation muss sich auf die Einbindung von Freiwilligen mit digitalen Werkzeugen gut vorbereiten. Dies ist wie das Bauen eines Fundaments für ein Gebäude. Die wichtigste Frage dabei ist: Können wir ein effizientes Freiwilligenmanagement digital sicherstellen und ein Vorbild sein?

Für die Vorbereitung auf die digitale Freiwilligenarbeit sollte sich die Organisation die folgenden Fragen stellen:

✓ **Sind die Freiwilligenkoordinatoren und -koordinatorinnen selbst bereit, digitale Tools zu nutzen?**

z.B.: Verwendung von digitalen Freiwilligenverträgen; Cloud-Lösungen zur Speicherung aller für die Freiwilligen relevanten Dokumente; Online-Zeiterfassung; Online-Stellenbeschreibung; Trello für das Freiwilligen-Projektmanagement; digitale Bewertungsmethoden usw.

✓ **Wie können wir digitale Tools nutzen, um die Freiwilligen zu motivieren?**

z.B.: Nutzung von sozialen Medien oder Newslettern, um sich bei den Freiwilligen für ihre Arbeit zu bedanken; Online-Partys veranstalten; individuelle Online-Treffen organisieren, um sie zu unterstützen und zu motivieren

✓ **Sind die Freiwilligen bereit, digitale Tools in ihrer Arbeit zu benutzen?**

*Falls das nicht der Fall ist, kann man z.B. Online-Schulung für die Nutzung digitaler Werkzeuge anbieten.*

✓ **Zu welchen digitalen Tools haben wir und die Freiwilligen Zugang? Wo finden sie dazu Informationen?**

*Zugang zu einer Liste/Sammlung von Werkzeugen, die in der Organisation verwendet werden.*

✓ **Haben wir und die Freiwilligen eine geeignete technische Ausrüstung und digitale Tools für die digitale Arbeit?**

*z.B. Zugang zu verschiedenen Hilfsmitteln mit den Konten der Organisation: Zoom, Mentimeter, Miro, usw.*

✓ **Können wir Beratung, Unterstützung und Schulungen für die Nutzung digitaler Tools für Manager\*innen und Freiwillige anbieten?**

*z.B. Online-Meetings, die den Freiwilligen helfen, besser zu arbeiten und die persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern; Online-Fragebögen zur Motivation; Online-Schulungen, elektronische Dokumente zum Lesen, Angebot professioneller Beratung oder Coaching.*

✓ **Gibt es externe Unterstützung?**

*z.B. Förderprogramme von Freiwilligenzentren, Sponsoren, Partner, Ressourcenzentren, Stiftungen oder Förderinitiativen, um die Kapazitäten der Organisation bei der Nutzung digitaler Tools zu erweitern.*

In den folgenden Kapiteln werden digitale Tools vorgestellt, die in den unterschiedlichen Phasen des Freiwilligenmanagements nützlich sind. Bevor man digitale Tools oder digitale Freiwillige einsetzt, sollte man jedoch Vorteile, Risiken und Sicherheitsaspekte bedenken.

## Vorteile der Digitalisierung im Freiwilligenmanagement



**Zugang zu mehr Möglichkeiten der Freiwilligenarbeit:** Die Digitalisierung hat durch technologische Lösungen ortsunabhängiges Arbeiten im Home-Office ermöglicht. So entstanden auch neue Möglichkeiten für die Freiwilligenarbeit. Es gibt jetzt völlig neue Rollen für die Freiwilligenarbeit. Engagement ist online möglich und jede\*r kann von überall aus seine eigenen Freiwilligeninitiativen starten.

**Zugänglichkeit von Daten und schnellerer Zugang zu Informationen:** Das digitale Zeitalter bringt dank der Zentralisierung und Zugänglichkeit von Daten alle Arten von Informationen in greifbare Nähe. So verlassen sich die Menschen heute in hohem Maße auf Computer und Smartphones mit Internetanschluss, über die sie sofort eine Antwort auf alle Fragen erhalten. Plattformen zum Abgleich von Freiwilligeneinsätzen, Online-Anmelde- und Bewertungsformulare können viele Daten auf schnellere Weise bereitstellen.

**Wachsende Flexibilität:** Die Freiwilligenarbeit muss in der Lage sein, schnell auf die unterschiedlichsten Herausforderungen zu reagieren, die in unserer Gesellschaft auftreten. Um dies zu erreichen, sollten in allen Abteilungen agile Techniken eingesetzt werden. Wenn das Freiwilligenmanagement automatisiert ist, können sie relativ schnell auf Veränderungen reagieren.

**Verbesserte Kommunikationsfähigkeit:** Durch die Digitalisierung hat sich auch unsere Kommunikationsfähigkeit verbessert, mit zahlreichen Apps, die es uns ermöglichen, Nachrichten in Echtzeit und in vielen verschiedenen Formaten auszutauschen. Zum Beispiel, wenn wir den Namen einer Person in einem Social-Media-Beitrag erwähnen oder einen Videoanruf tätigen. Wir können jederzeit mit den Freiwilligen in Kontakt stehen, große Dokumente senden und auf gemeinsame Arbeitsbereiche zugreifen.

**Weniger menschliche Fehler:** Wenn Abläufe automatisiert sind, wird die Wahrscheinlichkeit von menschlichen Fehlern erheblich verringert. Hierbei denken wir an Tools wie Excel, Google Forms, Umfragen und Online-Fragebögen, die nicht so fehleranfällig sind wie Menschen, wenn es um die Zusammenarbeit mit Freiwilligen geht.

**Effizienz der der Prozesse des Freiwilligenmanagements** (Förderung, Rekrutierung, Auswahl, Training, Monitoring und Evaluierung): Effizienz bedeutet, wie gut Zeit, (Arbeits-)Aufwand und Geld genutzt werden, um eine Aufgabe zu erledigen oder ein Ziel zu erreichen. Einer der größten Vorteile der Digitalisierung ist, dass sie die Zeit verkürzt, den nötigen Aufwand verringert und die Kosten für die korrekte Durchführung senkt. Wenn die Geschäftsprozesse der Organisation automatisiert sind, kannst du zuverlässige Ergebnisse bei jeder Aufgabe erwarten und eine bessere Transparenz und Fairness erreichen.

**Höhere Produktivität:** Wenn wir manuelle, sich wiederholende Prozesse automatisieren, reduzieren wir monotone Aufgaben und ermöglichen es dem Team, sich auf schwierigere und innovativere Initiativen zu konzentrieren, die dazu beitragen, dass das Freiwilligenmanagement oder die Freiwilligenarbeit effizienter funktionieren.

**Inklusion:** Dank der Digitalisierung können wir neue Ideen effizienter kommunizieren. So verbreiten sie sich schneller.

Freiwillige, die nicht zu einem physischen Treffen kommen können, oder Freiwillige mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen können dank des Zugangs zu digitalen Tools online teilnehmen.

**Mehr Transparenz:** Transparenz ist entscheidend für den langfristigen Erfolg. Wenn die Abläufe des Freiwilligenmanagements oder der Freiwilligenaktivitäten digital verfolgt und kontrolliert werden, hat die Organisation mehr Vertrauen in die Art und Weise, wie die Dinge erledigt werden. Die Koordinator\*innen müssen sich keine Sorgen machen, dass die Freiwilligen vergessen, was sie tun sollen. Jede\*r weiß jederzeit, was er oder sie zu tun hat - mit digitalen Management-Tools wie Trello, Basecamp, Salesforce usw.



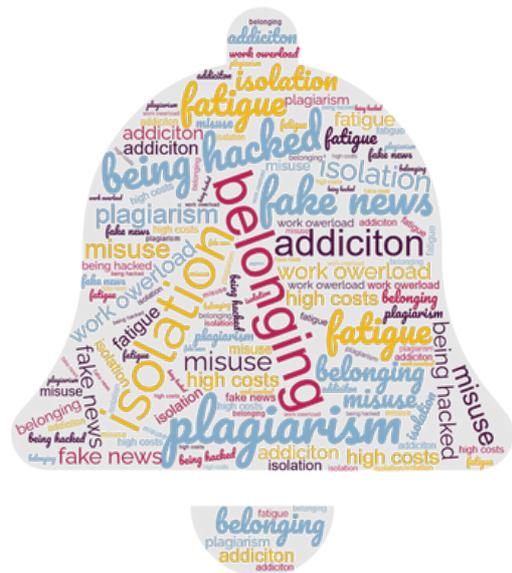
**Standardisierung der Arbeitsqualität:** Wenn wir bestimmte Aktivitäten automatisieren, z.B. die Nachbereitung von Freiwilligendiensten, erhalten alle jedes Mal die gleiche Unterstützung und Qualität.

**Bessere Arbeitsmoral:** Wenn sich Freiwilligen\*innen oder Freiwillige auf manuelle, sich wiederholende Aufgaben konzentrieren müssen, verringert sich ihre Fähigkeit zu lernen, sich zu entwickeln und beruflich voranzukommen. Vereine und Organisationen profitieren von der Digitalisierung, da sie diese repetitiven Tätigkeiten automatisiert und es ihnen ermöglicht, sich mit wichtigeren Initiativen zu befassen, was wiederum ihre Arbeitsmoral verbessert.

**Bessere Entscheidungsfindung:** Digitalisierung und Informationsmanagement arbeiten Hand in Hand; wenn Informationen analysiert werden, verwandeln sie sich in Wissen, und Wissen führt zu besseren Entscheidungen. Es gibt digitale Tools für die Entscheidungsfindung, die wenig zeitaufwändig sind.

**Senkung der Betriebskosten und Zeitersparnis:** Die Digitalisierung des Freiwilligenmanagements und der Freiwilligendienste ermöglicht eine möglichst effiziente und kostengünstige Nutzung Ihrer Kernressourcen. Ineffiziente Prozesse kosten Organisationen bis zu 30 % ihrer jährlichen Einnahmen. Wenn Prozesse und Verfahren manuell durchgeführt werden, ist die Wahrscheinlichkeit, dass Ressourcen verschwendet werden, wesentlich größer. Die Digitalisierung hat das Potenzial, bis zu 90% der Betriebskosten einzusparen (Quelle: Forrester).

## Risiken der Digitalisierung für das Freiwilligenmanagement und Freiwilligendienste



**Soziale Isolation und psychische Gesundheitsprobleme:** Wenn wir zu viel Zeit online verbringen, leiden unsere sozialen Fähigkeiten. Es fällt uns schwerer, neue Menschen persönlich kennenzulernen. Der Abstand zu echten sozialen Kontakten wächst. Unser Bedürfnis nach echten Kontakten lässt nach, was zu sozialer Isolation und psychischen Problemen führen kann.

**Schwächung der Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft:** Durch exzessive Nutzung der sozialen Medien und schnelle Online-Kommunikation gibt es weniger persönliche Treffen. Das Gefühl der Zugehörigkeit zu einer realen Gemeinschaft schwindet langsam, was sich stark auf unser Wohlbefinden und unsere Zufriedenheit auswirken kann.

**Geringere Beteiligung:** Bei Online-Veranstaltungen melden sich die Teilnehmer und Teilnehmerinnen in der Regel an, aber viele kommen am Ende nicht.

**Erhöhtes Missbrauchsrisiko:** Falsche Informationen oder sehr unterschiedliche Ansätze in einem Freiwilligenprogramm können zu manipulativen Zwecken verwendet werden.

**Weniger echte Spezialisten:** Immer mehr Menschen werden Experten, einfach indem sie online sind oder Apps verwenden, die viele Probleme lösen. Es ist schwierig geworden, ein echter Spezialist in einem Bereich zu werden, da Computer viele unserer Probleme lösen.

**Unzuverlässige Quellen und Plagiate:** Es gibt so viele Informationen, dass es sehr schwer ist, zu erkennen, welche Quellen oder Informationen echt sind und welche nicht. Die Durchsetzung des Urheberrechts ist schwer durchzusetzen, da die Informationen in der Online-Welt riesig sind und es immer schwieriger wird, alle Daten zu verfolgen.

**Risiko, gehackt zu werden:** Da Unternehmen ihre Daten zunehmend elektronisch speichern, werden sie anfälliger für Angriffe von Hackern, die sich Zugang zu diesen Informationen verschaffen könnten.

**Manipulation digitaler Medien und Fake News:** Die Manipulation digitaler Medien ist verbreiteter als früher und erhöht die Möglichkeit von Falschmeldungen. Fotos, Audiodateien und Videos sind leicht zu bearbeiten. Man kann die Größe und Qualität eines Bildes und die Stimme von Personen verändern, um etwas Neues zu erschaffen. Dadurch geht jedoch oft die Originalität und die eigentliche Natur des Produkts oder der Botschaft verloren.

**Der Eindruck von zu viel Arbeit oder Arbeitsüberlastung:** Die Arbeit mit digitaler Technologie erhöht zwar die Geschwindigkeit und die Leistung, hat aber auch ihre Nachteile. Arbeitnehmer aus der ganzen Welt müssen viele Daten verwalten, analysieren und bearbeiten, was sehr hektisch sein kann und mehr Aufmerksamkeit erfordert. Das führt oft zu Stress und Isolation.

**Hohe Kosten:** Die Digitale Transformation kann anfangs kostspielig sein. So muss eine Organisation beispielsweise in neue Hardware und Software investieren und Mitarbeiter und Freiwillige im Umgang mit diesen neuen Tools schulen.

**Digitale Technologien machen süchtig:** Online- und Offline-Computerspiele, Chatrooms, Social-Media-Plattformen, und andere Webseiten können süchtig machen.

**Online-Müdigkeit:** Hierbei handelt es sich um eine besondere Form der Erschöpfung und Müdigkeit, die auf die übermäßige Nutzung des Internets und digitaler Tools, z.B. im Homeoffice, zurückzuführen ist.

**Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und Mitarbeitende:** Neue Technologien können zu Jobverlusten führen und das Interesse älterer Menschen an Freiwilligenarbeit verringern. Einige Positionen könnten überflüssig werden, was Stress und Ängste bei Mitarbeitern oder Freiwilligen verursachen kann. Das wiederum könnte ihre Produktivität, Moral und Motivation beeinträchtigen.

## **Sicherheit im digitalen Freiwilligenmanagement**

Wenn wir von Sicherheit sprechen, beziehen wir uns meist auf die Online-Sicherheit, da diese im Zusammenhang mit der Digitalisierung ein höheres Maß an Risiko mit sich bringt.

Online-Sicherheit bezieht sich auf den sicheren Umgang mit dem Internet. Sie ist auch unter den Begriffen Internetsicherheit, Cybersicherheit und E-Security bekannt. Sie umfasst alle technischen Geräte, die Zugang zum Internet haben, von PCs und Laptops bis hin zu Smartphones und Tablets. Sicher im Internet zu sein bedeutet, dass der Einzelne sich und andere vor Online-Schäden und -Risiken schützt, die seine persönlichen Daten gefährden, zu unsicherer Kommunikation führen oder sogar seine psychische Gesundheit und sein Wohlbefinden beeinträchtigen können

Bei der Arbeit mit Freiwilligen müssen wir bedenken, dass die Arbeit in einem Online-Raum für die meisten von uns eine Selbstverständlichkeit ist, aber wir müssen auch innehalten und die potenziellen Gefahren bedenken, die bestehen. Auf den folgenden Seiten haben wir einige Empfehlungen zum Schutz vor Risiken zusammengestellt.

## Praktische Empfehlungen zur Verringerung von Risiken durch die Digitalisierung

- ✓ **Lassen Sie nicht zu, dass sich Ihr Browser Ihre Anmeldedaten merkt:** Es ist viel sicherer, Ihre Daten bei jeder Anmeldung neu einzugeben, auch wenn das etwas länger dauert.
- ✓ **Aktualisieren Sie Ihren Internetbrowser:** Die neuesten Versionen haben einen eingebauten Schutz gegen gefälschte Webseiten und Viren.
- ✓ **Geben Sie niemals Ihr Passwort weiter.**
- ✓ **Erstellen Sie ein sicheres und leicht zu merkendes Passwort für alle Konten, die Sie verwenden:** Passwörter, die Buchstaben und Zahlen kombinieren, sind allgemein schwerer zu erraten. Verwenden Sie unterschiedliche Passwörter für unterschiedliche Konten.
- ✓ **Ändern Sie Ihr Passwort in regelmäßigen Abständen.**
- ✓ **Achten Sie auf Ihre Kontoauszüge in Papierform:** Betrüger\*innen können die Informationen auf den Kontoauszügen nutzen, um die Identität einer Person zu stehlen. Vernichten Sie Ihre Papierabrechnungen immer, bevor Sie sie wegwerfen.
- ✓ **Lernen Sie, gefälschte E-Mails und Webseiten zu erkennen:** Kriminelle benutzen sie, um Menschen dazu zu bringen, Passwörter und Bankdaten preiszugeben - in der Fachsprache nennt man das "Phishing".
- ✓ **Besorgen Sie sich die neueste Antiviren- und Firewall-Software:** Laden Sie regelmäßig Updates herunter, um gegen alle aktuellen Risiken geschützt zu sein.
- ✓ **Halten Sie persönliche Informationen professionell und begrenzt:** Freiwillige oder Begünstigte müssen nicht den persönlichen Beziehungsstatus oder Ihre Wohnadresse kennen. Sie müssen jedoch etwas über Ihr Fachwissen und Ihren beruflichen Hintergrund erfahren und wissen, wie sie mit Ihnen in Kontakt treten können.
- ✓ **Lassen Sie Ihre Privatsphäre-Einstellungen eingeschaltet:** Marketingexpert\*innen lieben es, alles über Sie zu wissen, genauso wie Hacker\*innen. Sie können eine Menge aus Ihrem Surfverhalten und Ihrer Nutzung sozialer Medien lernen. Aber Sie können die Kontrolle über Ihre Informationen übernehmen. Vergewissern Sie sich, dass Sie entsprechende Datenschutzmaßnahmen aktiviert haben.
- ✓ **Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung sicher ist.**
- ✓ **Seien Sie vorsichtig, was Sie herunterladen:** Ein Hauptziel von Cyberkriminellen ist es, Sie zum Herunterladen von Malware zu verleiten - Programme oder Apps, die Malware enthalten oder versuchen, Informationen zu stehlen. Laden Sie keine Apps herunter, die verdächtig aussehen oder von einer Webseite stammen, der Sie nicht vertrauen.
- ✓ **Kaufen Sie online auf sicheren Seiten ein:** Bei jedem Online-Einkauf müssen Sie Kreditkarten- oder Bankkontodaten angeben - genau das, was Cyberkriminelle am liebsten in die Finger bekommen. Sichere Websites erkennen Sie daran, dass die Adresse mit https: (das S steht für secure) beginnt und nicht einfach mit http: Sie können auch durch ein Vorhängeschloss-Symbol neben der Adressleiste gekennzeichnet sein.

✓**Cloud-Backup wichtiger Dokumente:** Das Cloud-Backup hat es Organisationen jeder Größe ermöglicht, ihren Datenschutz zu verbessern. Es ist ratsam, wichtige Dokumente zu sichern.

✓**Seien Sie vorsichtig, was Sie posten:** Das Internet hat keine Löschtaste. Jeder Kommentar oder jedes Bild, das Sie online posten, kann für immer online bleiben, weil das Entfernen des Originals (z. B. von Twitter) nicht die Kopien entfernt, die andere Leute gemacht haben.

✓**Seien Sie vorsichtig, wen Sie online treffen:** Menschen, die Sie online treffen, sind nicht immer die, die sie vorgeben zu sein. Es kann sogar sein, dass sie gar nicht echt sind. Gefälschte Social-Media-Profile sind ein beliebtes Werkzeug für Hacker\*innen.

✓**Verwenden Sie keine privaten E-Mails und Nummern:** z.B. WhatsApp: Der Schutz der Privatsphäre ist wichtig. Es ist ratsam, dass Freiwillige nicht ihre privaten E-Mails und Telefonnummern verwenden.

### **Quellen/Bibliographie:**

☒<https://www.quentic.com/articles/10-challenges-of-digitalisation-for-occupational-safety/>

☒<https://theecmconsultant.com/advantages-of-digitalisation/>

☒<https://startsmarter.co.uk/the-advantages-and-disadvantages-of-digitalisation/>

☒<https://www.hsbc.com.cn/en-cn/help/online-security/10-ways-to-stay-safe/>

☒<https://usa.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/top-10-internet-safety-rules-and-what-not-to-do-online>

☒<https://nationalonlinesafety.com/wakeupwednesday/what-is-online-safety>

A woman with dark hair, wearing a blue long-sleeved shirt and a black headset, is looking down at a laptop screen. She is holding a blue pen in her right hand. The background is a blurred office or library setting with bookshelves.

3

**WIE MAN NEUE FREIWILLIGE ONLINE FINDET  
BEWÄHRTE PRAKTIKEN BEI DER WERBUNG,  
ANWERBUNG UND AUSWAHL VON  
FREIWILLIGEN**

*Nach dem Abwägen der Vorteile, Nachteile und Risiken ist die Organisation bereit für den nächsten Schritt: Freiwillige aufzunehmen. In diesem Kapitel befassen wir uns mit der Förderung und Anwerbung von Freiwilligen mit Hilfe digitaler Tools.*

*In den meisten Fällen ist die Suche nach Freiwilligen mit einem aktiven Prozess verbunden, bei dem das Angebot bekannt gemacht und nach geeigneten Freiwilligen gesucht wird.*

*Um die Freiwilligentätigkeiten bekannt zu machen, braucht es Werbung. Freiwillige muss man anwerben oder rekrutieren. Rekrutierung bedeutet, Menschen mit denselben Interessen und Werten zu finden, die bereit sind, sich freiwillig zu engagieren.*

### **3.1. DER REKRUTIERUNGSPROZESS**

Die Anwerbung von Freiwilligen folgt den wichtigsten Richtlinien für jede Art der Anwerbung. Der Rekrutierungsprozess hat zwei Hauptschritte:

#### **1. Vorbereitung und Planung der Rekrutierung**

Beantwortung der drei wichtigsten Fragen:

- Welche Freiwilligen brauchen wir?
- Was werden sie in unserer Organisation tun?
- Wie viele Freiwillige brauchen wir für die Online- und digitale Freiwilligenarbeit?

Die Vorbereitung deckt viele Elemente aus dem vorherigen Kapitel ab. Der Bedarf der Organisation an Freiwilligen wird bewertet. Für die Freiwilligentätigkeiten werden Stellenbeschreibungen und Profile erstellt, sowohl für traditionelle Freiwilligenarbeit vor Ort als auch für digitales Engagement.

Danach wird die Rekrutierung geplant. Mit den zuvor erstellten Stellenbeschreibungen lassen sich Zielgruppen identifizieren. Ein guter Plan beinhaltet außerdem einen Zeitplan und eine Strategie für die Rekrutierung (Rekrutierungstechniken, die am besten zur Zielgruppe passen, Botschaft, Werbung für die offenen Freiwilligentätigkeiten, benötigte Ressourcen und verantwortliche Personen).

**2.** In der **Rekrutierungsphase** wird die geplante Strategie in die Praxis umgesetzt. Sie ist zeitlich begrenzt. Egal, über welchen Weg oder welche Plattform die Rekrutierung erfolgt, es gibt immer einen Aufruf für Freiwillige.

Ein Aufruf für Freiwillige ist eine kurze, aber klare Beschreibung dessen, was Ihre Organisation potenziellen Freiwilligen bietet. Achten Sie beim Verfassen des Aufrufs darauf, dass er folgende Informationen enthält:

- eine kurze Vorstellung Ihrer Organisation;
- Details zum Ort der Aktivitäten und die genauen Termine. Im Fall von Online- oder digitalen Freiwilligen sehr spezifische Informationen darüber, wann und wo sie sich einbringen können.

- Informationen über die Rolle der Freiwilligen und ihre Hauptaufgabe;
- was Sie den Freiwilligen zu bieten haben;
- Auswahlkriterien (erwähnen Sie hier, ob die Freiwilligen über Erfahrung verfügen sollten oder welche besonderen Kompetenzen Sie ggf. benötigen);
- wie das Bewerbungsverfahren aussieht und wann die Bewerbungsfrist? ist
- Vollständige Kontaktdaten der für die Anwerbung verantwortlichen Person

Stehen Sie potenziellen Freiwilligen für weitere Fragen zur Verfügung, sowohl persönlich als auch online oder telefonisch.

Wenn Ihr Aufruf zur Freiwilligentätigkeit fertig ist, stellt sich die Frage, wie Sie sicherstellen können, dass die Botschaft die gewünschten Freiwilligen erreicht.



### 3.2. DIGITALE WERKZEUGE FÜR DIE WERBUNG UND ANWERBUNG

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, den Aufruf für Freiwillige zu bewerben, einige effizienter als andere. Die meisten von ihnen erfordern jedoch digitale Werkzeuge entweder für:

- die Gestaltung des Aufrufs für Freiwillige (wie Canva, Illustrator oder andere visuelle Design-Tools). Wenn der Rekrutierungsprozess im Rahmen einer bestimmten Finanzierung entwickelt wird, sollten obligatorische Werbemaßnahmen und Richtlinien in Betracht gezogen werden;
- Werkzeuge zur Verbreitung von Nachrichten (wie soziale Medienkanäle, E-Newsletter, Website, Blog, passende Plattformen);
- das Sammeln von Daten für Interesse oder Einschreibung (Google-Formulare, Datenbanken, Jira, Sinch, Slack usw.);
- die Aufrechterhaltung des Kommunikationsflusses (E-Mail, WhatsApp, Zoom, Facebook-Gruppen usw.).

Eine sehr effiziente Rekrutierungsstrategie kombiniert verschiedene Ansätze. Beachten Sie dabei folgende Grundsätze:

- Machen Sie es möglichst einfach, sich für die Freiwilligenarbeit anzumelden. Jede\*r hat viel zu tun, daher ist es umso besser, je einfacher Sie es machen, sich freiwillig zu melden. Lassen Sie die Bewerber keine Kunst-

- stücke aufführen, um sich als Freiwilliger zu registrieren. Sie brauchen lediglich grundlegende Informationen und Kontaktdaten, damit Sie sie bei zukünftigen Einsatzmöglichkeiten kontaktieren können. Die Anmeldung ist nicht der richtige Zeitpunkt, um ihr vollständiges Profil oder gar einen detaillierten Lebenslauf zu erfassen.
- **Datenbank mit potenziellen Freiwilligen** (“Warm Body Recruitment”) Auch wenn Sie nicht aktiv nach Freiwilligen suchen, ist es eine gute Idee, eine eigene Datenbank mit Freiwilligen anzulegen, die ihr Interesse an einer Freiwilligentätigkeit bei Ihnen bekundet haben. Sobald Sie beschließen, neue Freiwillige aufzunehmen, können Sie ihnen den aktuellen Aufruf schicken. Viele Plattformen oder Apps für die Vermittlung von Freiwilligen verfügen über digitale Funktionen für das Freiwilligenmanagement.
- **Online-Plattformen oder Online-Gruppen**, in denen sich bereits Freiwillige befinden, bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihr Stellenangebot unter jungen Menschen bekannt zu machen, die an Freiwilligenprojekten interessiert sind.
- **Spezielle Plattformen für Freiwilligenarbeit:** Es gibt auch spezielle Plattformen für die Förderung bestimmter Freiwilligenaktivitäten oder -programme wie das Europäische Jugendportal ([European Youth Portal](#)) oder Plattformen des [Europäischen Solidaritätskorps](#).
- **Anwerbung über ehemalige Freiwillige** (“Anwerbung in konzentrischen Kreisen”): Zufriedene Freiwillige sind die beste Werbung, die Ihre Organisation haben kann! Bitten Sie ehemalige Freiwilligen, in deren Freundes- oder Familienkreis für Ihr Ehrenamt zu werben. Unserer Erfahrung nach ist das die erfolgreichste Methode, neue Freiwillige zu nennen. Hilfreich ist auch ein Bereich auf Ihrer Webseite, der Berichten und Zitaten ehemaliger Freiwilliger gewidmet ist.
- Suchen Sie sich **Botschafter** aus der Zielgruppe, die als Ansprechpartner für die Zielgruppe fungieren.
- Sprechen Sie Teilnehmer und Teilnehmerinnen Ihrer Online- und Offline-Aktivitäten an, um sie als digitale Freiwillige zu rekrutieren.
- **Soziale Medien** - Seien Sie kreativ bei der Nutzung sozialer Medien! Hier können Sie die Veranstaltungen und Aktivitäten Ihrer Organisation bewerben und neue Freiwillige anwerben. Je nach Zielgruppe können Sie die Instagram-, Facebook-, LinkedIn- oder Twitter-Seite Ihrer Organisation benutzen, um Ihr Angebot zu posten. Auch Gruppen können dafür nützlich sein. Achten Sie auf die Personen, die sich am meisten mit Ihren Beiträgen befassen. Das sind Unterstützer, die Sie direkt ansprechen können, um herauszufinden, ob sie an einer weiteren Beteiligung interessiert sind.

- Sie sollten auch **Inhalte erstellen, die geteilt werden können**. Wenn Sie also Freiwillige für eine besondere Veranstaltung suchen, erstellen Sie eine witzige Infografik, in der Sie Ihren Bedarf erläutern und angeben, wo sich die Leute melden können. Und bitten Sie sie, Ihnen bei der Verbreitung der Nachricht zu helfen! Schließlich können Sie auch Social-Media-Veranstaltungen für Freiwilligeneinsätze erstellen. Wenn Sie z.B. eine lokale Umweltorganisation sind, können Sie eine Social-Media-Veranstaltung für einen Tag der Parksäuberung organisieren. Wenn Freiwillige an Ihrer Veranstaltung teilnehmen, sollten Sie sich ihre Kontaktinformationen notieren, damit Sie ihnen künftige Freiwilligenangebote schicken und Ihre Datenbank erweitern können.
- **Direktnachrichten** auf LinkedIn sind schwieriger zu ignorieren als andere Kommunikationsmittel in den sozialen Medien. Die Nutzer\*innen erhalten eine Benachrichtigung über Ihre Nachricht, und sie hat eine persönliche Note, was immer schön ist. Halten Sie Ausschau nach LinkedIn-Nutzern in Ihrem Servicebereich, die in ihrem Profil eine Historie von ehrenamtlichen Tätigkeiten aufweisen. Wenn Sie diese Personen ansprechen, können Sie Menschen erreichen, die sich bereits für ehrenamtliche Arbeit begeistern.
- Schalten Sie Anzeigen in lokalen Medien wie Fernsehen, Radio,
- Zeitungen und sozialen Medien. Viele lokale Medien bieten kostengünstige oder kostenlose Werbung für gemeinnützige Organisationen oder Gruppen an. Wenden Sie sich an Ihre lokalen Fernsehsender, Radiosender und Zeitungen, um Anzeigen über Ihren Bedarf an Freiwilligen zu schalten.
- **Influencer\*innen, Blogger\*innen und Vlogger\*innen** können sehr effektiv einen Aufruf für Freiwillige verbreiten. Es empfiehlt sich, Influencer\*innen, Blogger\*innen und Vlogger\*innen zu finden, die ähnliche Werte vertreten wie Ihre Organisation. Eine Botschaft von bekannten Influencer\*innen kann eine große Anzahl von Menschen mit den gleichen Werten erreichen.
- Nutzen Sie auch **traditionelle Medien** und führen Sie eine medienübergreifende Kampagne durch (bewerben Sie z.B. dieselben Inhalte und Bilder gleichzeitig in sozialen Medien, auf Ihrer Website usw.)
- **Ehemalige Partnerorganisationen:** Senden Sie Ihren Aufruf für Freiwillige an Partnerorganisationen, mit denen Sie in früheren Projekten zusammengearbeitet haben. Wenn Sie mit einem Partner keine guten Erfahrungen gemacht haben, können Sie natürlich selbst entscheiden, wen Sie informieren wollen oder nicht. Wenn Sie sich für eine gezielte Anwerbung entscheiden (z. B. für Freiwillige, die Erfahrung im Handwerk oder der Erstellung von Videos haben), können Sie die Partner, die Sie mit dem Aufruf kontaktieren, auch nach deren Profil und Fachgebiet eingrenzen.

- Finden Sie einen **Unternehmenspartner**. Unternehmen räumen der sozialen Verantwortung immer mehr Priorität ein. Sie können dieses Gefühl nutzen, um neue Unternehmenspartner zu finden, deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sich ehrenamtlich engagieren könnten. Eine gute Möglichkeit, eine Unternehmenspartnerschaft einzugehen, ist die Veranstaltung eines Freiwilligentages.
- **Spender\*innen ansprechen:** Bestehende und ehemalige Spender und Spenderinnen sind ebenfalls eine gute Möglichkeit, Freiwillige zu rekrutieren. Es ist wahrscheinlicher, dass sie sich ehrenamtlich engagieren wollen, weil sie bereits eine Affinität zu Ihrer Sache haben.

Sie haben eine überzeugende Werbebotschaft formuliert und eine Liste von Strategien für die Werbung und Rekrutierung erstellt. Viele erfolgreiche Freiwilligenprogramme nutzen mehrere Kanäle gleichzeitig, um für ihre Freiwilligenangebote zu werben. Multi-Channel-Marketing bedeutet, dass Sie viele Marketingplattformen nutzen, um Ihre Botschaft zu verbreiten.

Diese Plattformen können sein: E-Mail, soziale Medien, Website und Blog, Telefon, Post, Vermittlungsplattformen für Freiwilligenarbeit, usw. Indem Sie Ihre Freiwilligenangebote über verschiedene Kanäle bekannt machen, können Sie Ihr Netzwerk schneller ausbauen und neue Stimmen anziehen. Aber wie wählen Sie die besten Marketingkanäle für Ihr Programm aus? Es ist wahrscheinlich nicht die kosteneffizienteste Strategie, Ihre Frei-

willigenangebote auf allen Kanälen zu bewerben. Konzentrieren Sie sich stattdessen zunächst auf einige wenige dieser Kanäle, und machen Sie es gut.

*Nehmen wir z.B. an, Sie brauchen Freiwillige für Ihr Sommercamp für die Arbeit mit Grundschüler\*innen. Sie wissen, dass ältere Schüler\*innen und Studierende sich hervorragend eignen würden. Sie haben sich bisher auf Flyer in Schulen und Universitäten verlassen, aber Sie finden nicht die Freiwilligen, die Sie brauchen.*

Es ist an der Zeit, Ihre Marketingkanäle zu wechseln! Laut dieser Studie über die Nutzung sozialer Medien nutzen 84 % der Erwachsenen zwischen 18 und 29 Jahren regelmäßig soziale Medien. Dagegen nutzen nur 45% der über 65-Jährigen soziale Medien. Wenn Sie also Ihren Freiwilligenpool diversifizieren möchten, warum nutzen Sie nicht die sozialen Medien, um für Ihre Angebote zu werben? Soziale Medien werden für die Vermarktung gemeinnütziger Projekte immer beliebter. Und warum? Soziale Medien sind weitreichend, kosteneffektiv und leicht zu verfolgen.



Wenn Sie Ihre Freiwilligenangebote in den sozialen Medien vermarkten möchten, sollten Sie zunächst eine oder zwei Plattformen auswählen, die Sie beherrschen. Die beliebtesten sozialen Plattformen sind Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, und TikTok.

Zum Schluss ist es wichtig zu verstehen, dass es bei der Planung Ihrer Werbe- und Rekrutierungsstrategie darum geht, die richtige Balance zwischen den Werbekanälen und den Ressourcen zu finden, die Sie einsetzen. Diese Balance sollte mit der Anzahl der Freiwilligen übereinstimmen, die Sie suchen.

Wir haben 50 Personen und Organisationen in den vier Partnerländern, die am Projekt ProVol Digital beteiligt sind, befragt. Im Folgenden sehen Sie, welche digitalen Tools bei der Planung und Umsetzung von Werbung und Rekrutierung in jedem der vier Länder am häufigsten verwendet und empfohlen werden.

| DIE AM HÄUFIGSTEN VERWENDETEN UND EMPFOHLENE TOOLS | RUMÄNIEN  | TSCHECH. REPUBLIK  | ÖSTERREICH   | DEUTSCHLAND  |
|--|---|--|--|--|
| WERBUNG FÜR FREIWILLIGEN-EINSÄTZE                  | Facebook<br>Instagram<br>Webseite der Organisation<br>Canva<br>WhatsApp<br>TikTok<br>Digitaler Newsletter<br>E-Mail-Marketing<br>Datenbank (Orgo) | Facebook<br>Instagram<br>Canva<br>Webseite der Organisation<br>E-Newsletter  | Facebook<br>LinkedIn<br>Webseite/Homepage der Organisation | Facebook,<br>Webseite/Homepage der Organisation<br>Instagram<br>Canva<br>Emails  |
| REKRUTIERUNG UND AUSWAHL VON FREIWILLIGEN          | Google Forms<br>Excel<br>Outlook<br>Zoom<br>Plattform der Europäischen Solidaritäts-Corp.<br>123formbuilder<br>Discord                            | Telefon<br>Facebook<br>Google forms<br>Sinch<br>WhatsApp<br>Webseite des Arbeitsamtes,<br>Webseite der Organisation<br>Instagram |  | Email<br>Social Media<br>Facebook<br>Homepage<br>Freinet<br>Freiwilligen-Datenbanken<br>Instagram<br>Haus des Stiftens |

- In Rumänien nutzen mehr als 50% der befragten Organisationen die oben genannten Instrumente. Die Motivation, sie zu nutzen, ist vorhanden, und es besteht ein Bedarf an Schulungen zu diesen Tools.
- In der Tschechischen Republik ist die Nutzung von Online-Tools bei den befragten gemeinnützigen Organisationen noch sehr konservativ. Das am häufigsten genutzte Instrument ist Facebook. Die konservative Nutzung deutet darauf hin, dass die Mitarbeiter von Non-Profit-Organisationen weitergebildet und geschult werden müssen, wie sie die digitalen Tools nutzen können, und dass auch andere Formen der sozialen Medien für die Rekrutierung genutzt werden müssen.
- In Österreich nutzen die befragten Organisationen nur sehr wenige Tools für Werbung und Rekrutierung. Keine Organisation ist mit den derzeitigen Möglichkeiten zufrieden. Es besteht auch hier ein Bedarf an Instrumenten, Beratung und Schulung.
- In Deutschland wird die Nutzung sozialer Medien nicht nur als einflussreicher Trend wahrgenommen; sie scheint ein Muss zu sein. Die meisten der befragten Organisationen nutzen Webseiten und soziale Medien Werbung und Rekrutierung von Freiwilligen.

Mehr über jedes dieser Werkzeuge finden Sie in unserer Werkzeugsammlung, die wir im Rahmen des bestehenden Projekts entwickelt haben. Diese Beschreibung der Tools kann Ihnen helfen, mehr über die verschiedenen Kategorien von Tools zu erfahren, die bei der Rekrutierung für Kommunikation und Marketing eingesetzt werden können. Unter demselben Link finden Sie aber auch digitale Tools für Projektmanagement, Videokonferenzen, Zusammenarbeit, Selbst- und Zeitmanagement, Marketing, E-Learning, Finanzmanagement und die Entwicklung von Lernmaterial.

#### Quellen/Bibliographie:

- Ida Adolfová, Ioana Bere, Albeta Brozmanová Gregorová, Dana Solonean, Alicja Zachert, Oana Țicle ,EVSification manual. Volunteer management in EVS projects, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca
- <https://memberclicks.com/blog/volunteer-recruitment-ideas/>
- <https://www.galaxydigital.com/blog/marketing-volunteer-opportunities>
- ProVol Digital Fragebogen



# 4

**DIGITALES VOLUNTEERING: passende Plattformen – Qualitätskriterien**

Die Digitalisierung verändert die Art und Weise, Organisationen ihre Freiwilligen managen. Viele Non-Profit-Organisationen sind auf ehrenamtliche Arbeit angewiesen. Daher ist es wichtig, dass Ihre Organisation in der Lage ist, sie erfolgreich zu rekrutieren und zu verwalten. In der digitalisierten Welt braucht es einen zuverlässigen Online-Zugang, um die Organisationen und Freiwillige einfacher und schneller zusammenzubringen. Dafür können Freiwilligen-Matching Plattformen eine sehr nützliche Lösung sein.

#### 4.1. WAS IST EINE ENGAGEMENT-PLATTFORM?

*Eine Engagement-Plattform zur Anwerbung von Freiwilligen ist eine Software, die Ihnen helfen kann, die Prozesse zur **Anwerbung und Verwaltung von Freiwilligen** zu rationalisieren und effizienter zu gestalten.*

#### Warum sollten Sie Engagement-Plattformen nutzen?

- Auf Engagement- und Ehrenamtsplattformen können Organisationen direkt für Freiwilligeneinsätze werben.
- Freiwillige und Organisationen können sich schnell registrieren, um ihr eigenes Profil zu erstellen. Das ermöglicht ihnen, unabhängig voneinander die perfekte Freiwilligenarbeit zu finden.
- Auf solchen Plattformen können Organisationen geeignete Partner und Einzelpersonen, die richtige Rolle für sich als Akteure in der Gemeinschaft finden.

- Auf den Plattformen können Organisationen und Freiwillige ihren eigenen Weg der Freiwilligenarbeit verwalten.
- Die Plattformen sind ein nützliches Tool, in dem alle Daten von Freiwilligen und Organisationen in einer sicheren Datenbank gespeichert werden. So können Freiwilligenteams alle Details der Freiwilligen erfassen und die Daten in Echtzeit analysieren.

Diese Plattformen können bei der Anwerbung und Vermittlung von Freiwilligen, bei der Schulung, Planung und Zeiterfassung helfen. Die Wahl der richtigen Freiwilligenplattform kann Ihre Organisation professioneller machen.

#### 4.2. NÜTZLICHE FUNKTIONEN

Wir haben recherchiert, welche Funktionen von Engagement-Plattformen besonders wichtig sind.

Natürlich gibt es keine universelle Plattform, die für jede Organisation und jeden Freiwilligen weltweit funktioniert. Einige Plattformen kombinieren Rekrutierungstools mit Funktionen zur Freiwilligenverwaltung. Manche sind spezialisiert auf hochqualifizierte Freiwillige oder Katastrophenschutz, andere auf bestimmte Veranstaltungen oder Finanzierungsprogramme wie das Europäische Solidaritätskorps. Manche Plattformen bieten nur grundlegende Funktionen, während andere komplexer sind. Sie sind lokal, regional oder national verbreitet. Es gibt Plattformen, die sich ausschließlich auf Online- oder Fernfreiwilligenarbeit konzentrieren. Manche Plattformen wurden mit begrenzten Ressourcen entwickelt, während andere große Investitionen erforderten.

Bei der Auswahl einer passenden Plattform ist es wichtig zu wissen, dass sie verschiedene Funktionen haben kann. Diese können den Rekrutierungsprozess unterstützen sowie bei Auswahl, Beratung, Motivation, Verwaltung, Überwachung, Bewertung, Berichterstattung, Anerkennung und Bewerben der Freiwilligenarbeit helfen. Hier sind einige der möglichen Funktionen:

- Freiwilligenaufrufe (Promotion und Rekrutierung)
- Identifizierung von Freiwilligen und Zuordnung zu passenden Einsatzmöglichkeiten innerhalb Ihrer oder anderer Organisationen
- Teilen von Freiwilligenstellen aus der Plattform auf Social Media
- Planung, Terminfindung von Veranstaltungen
- Vereinfachung der Anerkennung von Freiwilligen bei Online-Events
- Unterstützung bei der Anerkennung Ihrer herausragenden Freiwilligen
- Vernetzung von Freiwilligen, um ihr Engagement zu fördern
- Versenden automatisierter Nachrichten, damit Freiwillige informiert bleiben
- Versenden automatisierter, individueller E-Mails
- Integration digitaler Tools zur Erfassung und Sammlung von Fotos Ihrer Freiwilligen bei der Arbeit
- Bereitstellung automatisierter, individueller Fragebögen für potenzielle Freiwillige
- Umfassende Erfassung und Verwaltung von Freiwilligendaten mit umfangreichen Berichtsfunktionen
- Anpassbare Berichtswerkzeuge, um wertvolle Einblicke in die Erfahrungen Ihrer Freiwilligen zu gewinnen
- Funktionen zur Zeiterfassung von Freiwilligen, einschließlich Check-in vor Ort, einer mobilen App und webbasierten Optionen
- Zugang zu Informationsmaterialien über die Mobilisierung von Freiwilligen
- Einfache Selbstplanungswerkzeuge für Einzelpersonen und Gruppen
- Kommunikationsmöglichkeiten, z.B. E-Mail, Chat oder Textnachrichten
- Technischer Support per Telefon und E-Mail, um Probleme zu lösen
- Mobile Zeiterfassungsfunktionen, um manuelle Dateneingabe zu reduzieren
- Werkzeuge zur Erstellung und Verwaltung von Veranstaltungen
- Werkzeuge zur Erstellung wiederkehrender und einmaliger Freiwilligenaktivitäten
- Möglichkeit zur Verfolgung von Freiwilligenschichten und -teilnahme, um Trends zu identifizieren
- Kollaborative Werkzeuge, damit Schulen und Unternehmen mit gemeinnützigen Organisationen zusammenarbeiten können, um Freiwilligenaktivitäten gemeinsam zu organisieren
- Webseiten-Integration zur Vereinfachung der Rekrutierungsbemühungen
- Suche nach hochqualifizierten Freiwilligen innerhalb ihres Talentnetzwerks
- Zugang zu einem Ressourcenzentrum, das individuelles Coaching und regelmäßige Schulungen bietet, usw.

### 4.3. QUALITÄTSKRITERIEN

Wir haben untersucht, was die 50 Personen aus den Organisationen in Österreich, der Tschechischen Republik, Deutschland und Rumänien über die Nutzung von Engagements-Plattformen in ihren Ländern denken. In der Tschechischen Republik gibt es keine weit verbreitete, einheitliche Matching-Plattform. Das Fehlen einer einheitlichen Plattform deutet auf den Bedarf an einer solchen hin. In Österreich funktioniert für die kleinen Vereine keine digitale Plattform sehr gut - vielleicht muss ein neues System eingerichtet werden. In Rumänien gibt es nur eine Plattform, und es werden hauptsächlich Plattformen verwendet, die von europäischen Programmen entwickelt wurden. In Deutschland gibt es viele passende Plattformen und Apps auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene. Die Nutzer\*innen der Plattformen haben positive und negative Erfahrungen gemacht. Unten finden Sie einige Beispiele.

#### Rumänien

- Nur 3 von 13 Organisationen nutzen eine Matching-Plattform und eine hat eine interne Plattform. Es scheint, dass diese Plattformen in Rumänien nicht ausreichend beworben und genutzt werden und eine niedrige Antwort- und Auswahlquote haben. Die in Rumänien genutzten Matching-Plattformen sind;
- <https://hartavoluntariatului.ro/>
- Erasmus+ European Solidarity Corps Portal- [Erasmus+ European Solidarity Corps](#)

- National Internal platforms for scouts: [edu.scout.ro](http://edu.scout.ro)
- Eurodesk opportunity finder-[Eurodesk Opportunity finder](#)
- European Youth Portal- [European Youth Portal](#)

#### Germany

In Deutschland gibt es viele verschiedene Engagements-Plattformen auf unterschiedlichen Ebenen: lokale, regionale, bundesweite und organisations-interne Plattformen. Sie werden von Organisationen, lokalen Gruppen, Universitäten und Freiwilligenagenturen betrieben. Viele Plattformen werden von Ministerien oder Kommunen unterstützt. Hier sind Beispiele für solche Plattformen in Deutschland:

Bundesweite Plattformen:

- [www.freiwilligendatenbank.de](http://www.freiwilligendatenbank.de)
- [www.helpteers.net/info/plattformen/](http://www.helpteers.net/info/plattformen/)
- <http://www.govolunteer.de>

Regionale Plattformen:

- Bayern: <https://freilich-bayern.de>
- Hessen: <https://www.deinehrenamt.de/>

Lokale Plattformen:

- Passau: <https://tatennetz.de>
- <https://www.landkreis-passau.de/senioren-gesundheit-soziales/ehrenamt/ehrenamtsboerse/>

Einige Organisationen haben ein eigenes System zur Vermittlung von Freiwilligen auf ihrer Website. Die Funktionen sind jedoch sehr einfach. Man kann nach Gruppen suchen, die in der Nähe des eigenen Standorts nach Unterstützung suchen. Sie geben nur Kontaktinformationen an, nicht aber, welche Art von Unterstützung sie benötigen, z.B. die [Hilfsbörse von Caritas](#).



Hier finden Sie eine Liste mit sämtlichen in Deutschland verfügbaren Plattformen:  
<https://helpteers.net/info/plattformen/>

Die Nutzer\*innen in den vier Ländern haben negative Erfahrungen mit den von ihnen genutzten Plattformen gemacht. Es wird daher dringend empfohlen, bei der Suche nach einer Plattform alle diese Kriterien zu überprüfen:

- Viele Anfragen von Nutzern, die von den Plattformen nicht bearbeitet werden können.
- Oberflächliche Informationen
- Gestaltung nicht ausreichend intuitiv
- Unklarheit über die Präferenzen der Freiwilligen
- Keine eindeutige Ansprechperson
- Unklarheit über die Fähigkeiten, die die Freiwilligen einbringen können.
- Passende Vorschläge sind nicht immer identifizierbar
- Mangel in der Effizienz der Plattform
- Niedrige Antwortrate von unter 10%, die Auswahlrate von unter 2%
- Unfähigkeit der Plattformen, das Matching durchzuführen

- Unfähigkeit, eine große Anzahl von Freiwilligen zu erreichen.
- Mangel an finanziellen Mitteln für die Fortführung der Plattform nach dem Auslaufen der Fördermittel.
- Mangelnde kontinuierliche Bewerbung der Plattform,

Gleichzeitig sind hier die Qualitätskriterien, die von Nutzer\*innenn für eine Matching-Plattform empfohlen werden:

- Klare Informationen auf der Plattform über die Möglichkeiten und Bedürfnisse der Organisationen
- Ein klares Verständnis der Vorlieben der Freiwilligen
- Intuitives, benutzerfreundliches Design
- Bunte und ansprechende Gestaltung
- Klarheit darüber, wer der oder die Ansprechpartner\*in in der Organisation ist
- Verfügbarkeit von Informationen
- Leichtes Zuordnen des Freiwilligenprofils mit dem Angebot
- Leichtes Matching der Freiwilligen mit den Organisationen

## 4.4. CHECKLISTE FÜR DIE SUCHE NACH EINER ENGAGEMENTS-PLATTFORM

Unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Organisation, der Herausforderungen, mit denen sie im Zusammenhang mit dem digitalen Freiwilligenmanagement konfrontiert ist, und des Feedbacks, das wir von Nutzer\*innen verschiedener Plattformen erhalten haben, finden Sie hier eine Checkliste, die wir Organisationen auf der Suche nach einer passenden Plattform empfehlen.

Diese Checkliste soll die Organisation dabei unterstützen, die beste Plattform zu finden, die ihre Bedürfnisse abdeckt, insbesondere in Bezug auf die Rekrutierung, aber auch andere Funktionen, die das Management der rekrutierten Freiwilligen unterstützen. Die Checkliste ist nicht vollständig, sie enthält nur die grundlegenden Empfehlungen, worauf zu achten ist, basierend auf den Bedürfnissen der Organisation oder der Freiwilligen, die die Plattform nutzen.

| BEDÜRFNISSE DER ORGANISATION   | ZU BERÜCKSICHTIGENDE SOFTWARE-FUNKTIONEN   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müssen Sie Ihren Freiwilligen Zugang zu Freiwilligenangeboten verschaffen?</li> <br/> <li>• Brauchen Sie Partner aus der Gemeinschaft, die auf Ihrer Website für Freiwilligenangebote werben?</li> <br/> <li>• Möchten Sie standortübergreifend mit mehreren Partnern zusammenarbeiten können?</li> <br/> <li>• Müssen Sie Freiwillige einfach einplanen können?</li> </ul> | <p><b>Auflistung von Freiwilligenaktivitäten und Einsatzmöglichkeiten:</b> Achten Sie auf eine Schnittstelle, die es den Nutzern und Nutzerinnen der Website ermöglicht, auf der Grundlage ihrer Präferenzen nach lokalen Freiwilligenaktivitäten zu suchen.</p> <p><b>Datenbank für freiwillige Helfer:</b> Freiwillige sollten in der Lage sein, über ein einziges System Profile zu erstellen, ihre Kontaktinformationen einzugeben und wichtige Einstellungsschritte (wie Hintergrundüberprüfungen und Haftungsverzichtserklärungen) einfach zu erledigen. Die Informationen sollten automatisch online gespeichert werden, sobald sie erfasst sind. Die Informationen der Freiwilligen sollten sowohl sicher als auch für die Standortmanager*innen zugänglich sein.</p> <p><b>Programmverwaltung:</b> Ihre Organisation betreut möglicherweise eine Vielzahl von Programmen oder arbeitet mit einer Reihe von kommunalen Partnern an verschiedenen Standorten zusammen. Es ist wichtig, dass diese Programme alle über ein zentrales System verwaltet werden können. Ein Tool, das online funktioniert, bedeutet, dass die Programmmanager*innen überall und gleichzeitig auf das System zugreifen können.</p> <p><b>Automatisierte Kommunikation:</b> Wenn sich Freiwillige für ein Angebot registrieren, kann sich Ihr System automatisch bei den Freiwilligen für ihr Interesse bedanken, per E-Mail an eine bevorstehende Veranstaltung erinnern oder um Spenden bitten.</p> |

| BEDÜRFNISSE DER ORGANISATION  | ZU BERÜCKSICHTIGENDE SOFTWARE-FUNKTIONEN   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benötigen Sie eine Kommunikation in verschiedenen Medienkanälen, um eine echte Verbindung zu den Freiwilligen aufrechtzuerhalten?</li> <li>• Möchten Sie E-Mails und Textnachrichten an Freiwillige senden, ohne eine separate E-Mail-Liste zu führen?</li> <li>• Möchten Sie, dass die Freiwilligen mobile Benachrichtigungen erhalten?</li> <li>• Möchten Sie die Freiwilligen nach ihren Vorlieben und organisatorischen Bedürfnissen auswählen?</li> <li>• Möchten Sie eine Software, die sich in eine Social-Media-Plattform integrieren lässt?</li> <li>• Möchten Sie, dass Ihr derzeitiger Freiwilligenmanagementprozess den Abgleich von Freiwilligen mit Gelegenheiten auf der Grundlage ihrer individuellen Interessen und Fähigkeiten automatisiert?</li> </ul> | <p><b>Automatisierte Kommunikation:</b> Wenn sich Freiwillige für eine Veranstaltung anmelden, kann sich Ihr System automatisch bei den Freiwilligen für ihr Interesse bedanken und Erinnerungen für eine bevorstehende Veranstaltung per E-Mail versenden.</p> <p><b>Textnachrichten für Freiwillige:</b> Sie müssen schnell mit Ihren Freiwilligen kommunizieren? Einige Systeme ermöglichen es Ihnen, Textnachrichten an Gruppen von Freiwilligen zu senden. Dies ist besonders hilfreich, wenn Sie die Freiwilligen über Änderungen in letzter Minute informieren oder mit den Freiwilligen während der Veranstaltung kommunizieren müssen.</p> <p><b>Mobile Benachrichtigungen:</b> Wenn Ihre Plattform über eine mobile App für Freiwillige verfügt, kann diese die Freiwilligen benachrichtigen, wenn eine Gelegenheit näher rückt. Mobile Apps, die Geo-Location nutzen, können Freiwillige sogar auffordern, sich automatisch für eine Schicht anzumelden, wenn sie vor Ort angekommen sind.</p> <p><b>Integration sozialer Medien:</b> Teilen sollte einfach sein! Achten Sie auf eine Software, die mit Social-Media-Plattformen wie Facebook und Twitter integriert werden kann, um Ihre Freiwilligeneinsätze und Veranstaltungen zu bewerben.</p> <p><b>Matching-System.</b> Die Software sollte es ermöglichen, die Datenbank nach Präferenzen zu filtern: Fähigkeiten, Interessen, Verfügbarkeit, persönliche oder Online-Freiwilligenarbeit usw.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Möchten Sie Zeit sparen und diese in den Aufbau wertvoller Beziehungen zu den Freiwilligen investieren?</li> </ul>                           | <p><b>Vom Engagement zum Management.</b> Eine effektive Software für das Freiwilligenmanagement kann Ihre Tabellenkalkulationen ersetzen und spart Ihnen gleichzeitig wertvolle Zeit und Ressourcen. Ihre Software vereint die vielen Facetten Ihres Freiwilligenprogramms - vom Engagement bis zur Verwaltung. Mit dem richtigen System können Sie dafür sorgen, dass Ihre Registrierungs-, Stundenerfassungs-, Hintergrundkontroll- und Kommunikationssysteme zentralisiert, organisiert und leicht zugänglich sind. Diese nützlichen Funktionen vereinfachen Ihre Prozesse und verringern den Verwaltungsaufwand, so dass Sie sich voll und ganz auf den Aufbau von Beziehungen zu den Freiwilligen konzentrieren können.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Möchten Sie Ihre Wirkung verfolgen und kommunizieren und mehr Begeisterung für die Freiwilligenarbeit wecken?</li> </ul>                     | <p><b>Stundennachverfolgung und Berichterstattung :</b>Sie suchen nach einem Managementsystem, das über ein robustes Berichtstool und benutzerdefinierte Funktionen zur Erstellung von Berichten verfügt. Eine genauere Berichterstattung über die Ergebnisse Ihres Freiwilligenprogramms liefert den Unterstützern den Nachweis, dass Sie die Ressourcen angemessen einsetzen und kontinuierlich an der Aufrechterhaltung Ihrer Mission arbeiten.</p> <p><b>Zeiterfassung:</b> Einige Systeme zur Verwaltung von Freiwilligen bieten mehrere Möglichkeiten zur Erfassung und Protokollierung der Freiwilligenzeit, z. B. eine App für mobile Freiwillige, die automatisch die Stunden protokolliert, wenn sich Freiwillige bei einem Dienstprojekt ein- und auschecken, oder einen Online-Check-in-Kiosk, der die Erfassung der Anwesenheit erleichtert. Letztendlich können Sie durch die automatisierte Erfassung und die umfassenden Berichtsfunktionen viele Stunden an Verwaltungsaufgaben einsparen und sich auf den Aufbau sinnvoller Beziehungen konzentrieren. Der Freiwillige muss mit all dem einverstanden sein.</p> <p><b>Integrierte digitale Tools zum Erfassen und Sammeln von Fotos</b> Ihrer Freiwilligen bei der Arbeit, damit Sie weiter für Freiwilligenangebote werben können. Dies kann auch für die Anerkennung der herausragendsten Freiwilligentätigkeiten genutzt werden.</p> |
| <p>Andere Funktionen, die für Ihre Organisation von Interesse sein könnten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Möchten Sie Informationen zur Hintergrundprüfung?</li> </ul> | <p><b>Online-Hintergrundüberprüfungen.</b> Wenn sich Freiwillige über Ihre Plattform für das Freiwilligenmanagement für eine Stelle anmelden, können sie automatisch aufgefordert werden, eine erforderliche Überprüfung durchzuführen. Wenn für die Freiwilligenstelle bestimmte Qualifikationen und Fähigkeiten erforderlich sind, können Sie im Anmeldeformular Möglichkeiten anbieten, zusätzliche Informationen über Qualifikationen, Fähigkeiten und Möglichkeiten zu geben. Der Datenschutz muss jedoch sichergestellt werden.</p>   |

- Möchten Sie, dass Freiwillige Veranstaltungen planen, Termine festlegen und die Zeit einhalten?
- Möchten Sie, dass sich die Freiwilligen untereinander vernetzen, damit sie sich als Teil einer oder mehrerer Gemeinschaften fühlen?
- Möchten Sie die Freiwilligen zu ihren Bedürfnissen befragen? Möchten Sie einige Trends erkennen?
- Möchten Sie ein automatisches Benachrichtigungssystem einrichten, um alle auf dem Laufenden zu halten?
- Möchten Sie mit den Freiwilligen zusammenarbeiten?
- Möchten Sie Anerkennungsveranstaltungen für Freiwillige vereinfachen?

Online-Hintergrundüberprüfungen. Wenn sich Freiwillige über Ihre Plattform für das Freiwilligenmanagement für eine Stelle anmelden, können sie automatisch aufgefordert werden, eine erforderliche Überprüfung durchzuführen. Wenn für die Freiwilligenstelle bestimmte Qualifikationen und Fähigkeiten erforderlich sind, können Sie im Anmeldeformular Möglichkeiten anbieten, zusätzliche Informationen über Qualifikationen, Fähigkeiten und Möglichkeiten zu geben. Der Datenschutz muss jedoch sichergestellt werden.

Ein in die Plattform integriertes Tool für die Planung von Veranstaltungen, die Terminplanung und die Zeiterfassung. Werkzeug zum Aufbau einer Gemeinschaft. Die Freiwilligen des gleichen Programms können Zugang zu einer separaten Online-Community haben, um Erfahrungen auszutauschen. In die Plattform integrierter Fragebogen. Für den Fall, dass Sie einen Fragebogen über die Bedürfnisse der Freiwilligen ausfüllen möchten, um Trends zu erkennen.

Automatische Benachrichtigung, um alle über Änderungen auf dem Laufenden zu halten.

Gemeinsame Arbeit mit anderen Freiwilligen.

Optimierte Anerkennungsveranstaltungen für Freiwillige.

Quelle: <https://www.sterlingvolunteers.com/blog/2020/01/5-most-useful-volunteer-management-software-features/>

Im Folgenden finden Sie eine Liste mit fünf Plattformen für Freiwilligenarbeit auf der ganzen Welt, die Freiwilligeneinsätze auf lokaler, regionaler oder globaler Ebene anbieten.

- European Youth Portal:  
[https://youth.europa.eu/go-abroad/volunteering/opportunities\\_en](https://youth.europa.eu/go-abroad/volunteering/opportunities_en)
- <https://www.volunteermatch.org/>
- UN Volunteers UVP - Unified Volunteer Platform ([unv.org](http://unv.org))
- Helpteers, Germany:  
<https://helpteers.net/info/plattformen/> von wo aus Sie zum Beispiel Zugang zu vielen anderen Plattformen in Deutschland haben.

Alle diese Plattformen helfen dabei, qualifizierte Freiwillige für zahlreiche Organisationen auf der ganzen Welt zu finden!

Sie haben Zugang zu den größten Freiwilligen-Netzwerken der Welt, mit mehr als 100.000 gemeinnützigen Organisationen und Millionen von Freiwilligen. Die Rekrutierung von Freiwilligen wird dadurch einfach und schnell. Es gibt viele weitere Plattformen, die Sie durchsuchen können. Es geht darum, die passende Plattform für Ihre Bedürfnisse zu finden.

#### Quellen/Bibliographie:

- <https://www.instrumentl.com/blog/best-volunteer-recruitment-platforms-for-nonprofits>
- <https://www.sterlingvolunteers.com/blog/2020/01/5-most-useful-volunteer-management-software-features/>



# 5

**FREIWILLIGE DIGITAL EINARBEITEN,  
MOTIVIEREN, UNTERSTÜTZEN, BETREUEN  
UND BEWERTEN**

In diesem Kapitel konzentrieren wir uns darauf, wie der Onboarding-Prozess für Freiwillige digital organisiert werden kann. Die wichtigsten Fragen, die wir uns dabei stellen, sind:

- Welche Strategien, digitalen Tools und Methoden können wir nach der Anwerbung und Auswahl der Freiwilligen nutzen, um die Freiwilligen einzubinden? Wie können wir Freiwillige online motivieren und betreuen?
- Wie können wir die Qualität und die Auswirkungen der online und digitalen Freiwilligenarbeit bewerten?
- Welche Art von digitalen Tools sind für diese Prozesse nützlich?

## 5.1. EINARBEITUNG DER FREIWILLIGEN

Die Vorbereitung und der Onboarding-Prozess, der den Freiwilligen hilft, sich in ihre Arbeit innerhalb der Organisation einzufinden - was davon abhängt, wie die Freiwilligenarbeit in der Organisation verankert ist - kann in zwei Teile unterteilt werden:

**Die Orientierung:** der Prozess, der die Freiwilligen darauf vorbereitet, sich auf die Organisation und ihre Arbeit einzustellen und so schnell wie möglich anzufangen. Die Orientierungsphase wird als ein Prozess verstanden, der den Freiwilligen hilft, die Organisation zu verstehen und sich in ihr wohl zu fühlen. Es ist wichtig, den Freiwilligen das Gefühl zu geben, dass sie sich wohlfühlen und ein wichtiger Teil der Organisation sind. Das geschieht hauptsächlich während der Orientierungsphase.

In Online Meetings oder bei Treffen vor Ort werden die mentale, praktische und emotionale Bindung zwischen den Freiwilligen und der Einsatzstelle hergestellt. Stellen Sie folgende Information über Ihren Verein oder Ihre Organisation bereit:

- Geschichte, Auftrag und Philosophie, Begünstigte, Programme und Projekte;
- Die Struktur, die Regeln, die Logistik und die Arbeitsroutine wie geregelte Abläufe und festgelegte Arbeitsschritte, vorhandene Räume und Ressourcen, die Rolle der Freiwilligen;
- und die soziale Organisationsstruktur.

Gerade in der digitalen Welt ist es eine Herausforderung, die Organisationskultur angemessen weiterzugeben und eine angenehme, einladende Atmosphäre zu schaffen.

Das Gleiche gilt für die Unterstützung bei der **Einarbeitung**: Wie können Sie die Kompetenzen und Fähigkeiten ermitteln? Was wird benötigt, damit der Freiwillige effizient arbeiten kann (z. B. mehr Informationen, Unterstützung, mehr Schulungen).

In diesem Kapitel wollen wir uns genauer ansehen, wie wir das Onboarding, die Beratung, Motivation und Unterstützung von Freiwilligen digital organisieren. Ziel ist es, den Freiwilligen einen organisatorischen Kontext zu bieten und ihnen zu helfen, zu verstehen, wie sie in die Organisation passen. Es sollte für beide Seiten klar sein, wie sie sich gegenseitig auf dem Laufenden halten können.

Alle diese Inhalte können den Freiwilligen in unterschiedlichen Formaten digital zur Verfügung gestellt werden:

- Es ist besonders hilfreich, alle Informationen in einem oder mehreren **Online-Meetings** bereitzustellen. Um sie attraktiv zu präsentieren, können Sie digitale Materialien nutzen: Präsentationen (z.B. Canva, Mentimeter, Prezi), Videos von Freiwilligentätigkeiten, Grafiken über die Organisationsstruktur, die Arbeitsweise der Organisation und die Systeme fürs Monitoring, die Evaluation und die Anerkennung.
- Alle Informationen können in einem **E-Book** zur Orientierung und Unterstützung von Freiwilligen zusammengestellt werden, das online verfügbar ist. So können es die Freiwilligen in ihrem eigenen Tempo durchgehen.
- Die Informationen können in Form von **Einzel- oder Online-Kleingruppengesprächen** bereitgestellt und vertieft werden.
- Die Informationen können online in kurzen vorbereiteten **asynchronen Schulungen** zur Verfügung gestellt werden, auf die die Freiwilligen in einem bestimmten Zeitraum zugreifen können. Dies muss jedoch durch Online-Sitzungen ergänzt werden, bei denen die Freiwilligen mit dem Team interagieren können, um die Organisationskultur besser kennenzulernen.

Unabhängig davon, welcher Ansatz oder welche Kombination von Ansätzen gewählt wird, sind hier die Fragen, die Sie den Freiwilligen inhaltlich vermitteln und beantworten müssen. Es ist die Aufgabe der koordinierenden Person, Antworten auf die folgenden Themen und Fragen zu geben:

- Was sind der Auftrag, die Werte und die Geschichte der Organisation?
- Wie arbeitet die Organisation?
- Was sind die Rechte und Pflichten der Freiwilligen? Was beinhaltet der Freiwilligenkodex?
- Wer berichtet an wen und mit welchen Mitteln?
- Wer ist für welche Bereiche der Arbeit der Organisation verantwortlich? Wo und wie kann er eine Beschwerde einreichen?
- Wie lauten die Regeln für den physischen und den Online-Arbeitsplatz?
- Welche technische Ausrüstung ist online und vor Ort verfügbar?
- Welche Anwendungen und digitalen Tools werden von der Organisation für die Verwaltung der Programme, Projekte und Freiwilligen eingesetzt?
- Wo wird alles gespeichert, sowohl physisch als auch online; wie erhält man Zugang zu dem, was man braucht;
- Sicherheitsverfahren: Welche Passwörter gibt es für alle Geräte und Anwendungen?
- Welche Regeln gibt es für die Work-Life-Balance für das Team und die Freiwilligen, insbesondere wenn die Arbeit online erfolgt?

- Wer ist für das Monitoring der Arbeit zuständig und wie sieht das Monitoringsystem aus?
- Wie oft werden Reflexion und Feedbackrunden durchgeführt?

Die wichtigste Aufgabe der Orientierungsphase ist es, die Freiwilligen mit den Menschen vertraut zu machen, die in der Organisation arbeiten, und ihnen zu erklären, was jeder von ihnen tut. Dies ist notwendig, damit die Freiwilligen das Gefühl haben, Teil des Teams zu sein - egal ob sie ihre Freiwilligentätigkeit online oder vor Ort ausüben.

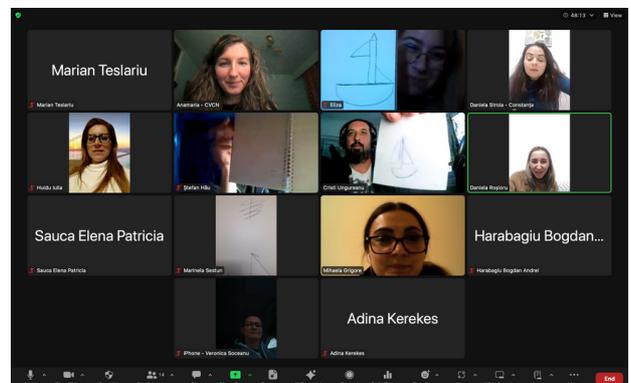
Hier einige Beispiele, wie Sie eine gute Atmosphäre aufbauen und das Team stärken können:

- Hybride oder Online-Teamsitzungen
- Raum für Smalltalk und Breakout-Sessions in Kleingruppen während der Online-Meetings
- Namentliche Erwähnung der Freiwilligen auf Ihrer Webseite
- Bei physischen Gruppenfotos ausgedruckte Fotos der Online-Freiwilligen hochhalten

Außerdem hat jede Organisation ihre eigene Kultur. Die Kultur ist das Ergebnis der Geschichte der Organisation, der Denk- und Verhaltensweisen ihrer Gründer\*innen sowie der ehemaligen und aktuellen Mitarbeitenden. Wenn Sie die Organisationskultur verstehen, wird Ihnen der Einstieg in die Organisation leichter fallen. Im Folgenden werden einige Bereiche der Organisationskultur genannt, die Freiwillige kennen sollten:

- Kleiderordnung (ggf. auch in Online-Meetings)
- Regeln für Online-Meetings: Ist Essen erlaubt? Soll die Kamera der Teilnehmenden eingeschaltet sein?
- Arbeitsbeziehungen: Wie gehen die Leute miteinander um? Gibt es eine familiäre Atmosphäre oder ist alles förmlich? Wie sieht es mit der Sprache aus? Gibt es Regeln zu Diversität und Inklusion?

Die verwendete Sprache ist wichtig. Der oder die Freiwilligenkoordinator\*in wird in Online-Meetings eine respektvolle und höfliche Sprache verwenden, damit alle verstehen, dass das der Standard bei der Kommunikation mit der Zielgruppe und Kolleg\*innen ist.



*Was können Sie sonst noch digital tun, um die Orientierung und die Einarbeitung zu unterstützen?*

Zur sozialen Orientierung und um sich in die Unternehmenskultur einzufügen, können wir verschiedene Online-Aktivitäten organisieren:

- Laden Sie den Vorstand der Organisation ein, sich online mit Freiwilligen zu treffen;
- Organisieren Sie eine monatliche Online-Aktivität, z. B. informelle Abende mit freien Diskussionen oder Quizabende;
- Laden Sie Freiwillige ein, einmal im Monat am einen gemeinsamen Online-Morgenkaffee zu trinken;
- Veranstalten Sie einen Online-Karneval veranstalten (man tritt in einem Kostüm an und ändert seinen Namen) und alle versuchen zu erraten, wer sich hinter der Maske verbirgt;
- Gestalten Sie die Arbeitsatmosphäre abwechslungsreich, indem Sie z. B. Treffen organisieren, bei denen jeder etwas auf dem Kopf trägt: Hüte, Mützen, Turbane usw.
- Sorgen Sie für einen informellen Austausch oder Icebreaker, in dem die Teilnehmer\*innen eines Online-Meetings etwas persönliches über sich preisgeben (z.B. Lieblingshobby, Lieblingsbuch, seinen Lieblingsfilm usw.)
- Planen Sie interaktive Aktivitäten bei Online-Meetings: , z.B. ein Quiz über Freiwillige, Wissens-Energizer, etc.
- Organisieren Sie spezielle Austausch-treffen mit ehemaligen Freiwilligen oder Online-Freiwilligen, die ihre Erfahrungen teilen und Anregungen geben können.

*Welche praktischen Aktivitäten können Sie bei den Online-Meetings während der Orientierungs- und Einarbeitungsphase digital durchführen?*

1. Für die Präsentation der Organisation:
  - Präsentation in PPT, Mentimeter, Canva, Prezi;
  - ein Quiz (in Menti, Kahoot oder Trivia) für Freiwillige mit Fragen über die Organisation (Freiwillige können mehr Zeit haben, um nach Antworten auf die Fragen zu suchen);
  - ein digitales Glückrad mit Zufallsfragen zu verschiedenen Themen über die Organisation;
  - Gäste (Freiwillige, ehemalige Freiwillige), die ihre Geschichten und Erfahrungsberichte erzählen;
  - Videopräsentationen über die Organisation, usw.

2. Zu den Rechten und Pflichten von Freiwilligen und der Organisation:

- Frontalpräsentation in PPT, Mentimeter, Canva, Prezi;
- Aufteilung der Teilnehmenden in Gruppenräume, um Diskussionen zu folgenden Themen zu führen: Rechte der Freiwilligen, Pflichten der Freiwilligen, Rechte der Aufnahmeorganisation, Pflichten der Aufnahmeorganisation;
- Hausaufgaben und Fallstudien: Die Teilnehmenden lesen Dokumente und präsentieren, was sie am meisten oder am wenigsten verstanden haben;
- um offene Fragen zu klären: Q&A in Mentimeter oder im internen Informationsmanagementsystem
- eine selbstgesteuerte Online-Trainings- oder Ressourcen-(Web-)Seite erstellen, auf die Sie auch für Details verweisen können

3. Zur Steigerung der Motivation:
  - Diskussion der individuellen Motivation in Breakout-Räumen oder durch persönliche Videos dazu;
  - Arbeit in kleinen Gruppen in Breakout-Räumen und Online-Whiteboards der individuellen Bedürfnisse der Freiwilligen, gefolgt von einer Präsentation, wie die Freiwilligen unterstützt und belohnt werden;
  - angeleitetes Geschichtenerzählen über die Vision und Träume der Aufnahmeorganisation.
4. Für die kontinuierliche Unterstützung:
  - regelmäßige Online-Fragebögen, die per Online-Newsletter verschickt werden, in denen die Freiwilligen Feedback geben, ihre Bedürfnisse äußern, innovative Ideen vorschlagen können, etc;
  - regelmäßige Coaching- und Unterstützungstreffen, bei denen die Freiwilligen sich frei äußern können.

## 5.2. ENTWICKLUNG UND UNTERSTÜTZUNG DER FREIWILLIGEN

Zur Entwicklung und Unterstützung der Freiwilligen gehören: Schulungen und Treffen, Unterstützung und Betreuung, und nach Ende der Freiwilligentätigkeit die Verabschiedung und angemessene Anerkennung. Für viele Aufgaben im Rahmen der Freiwilligentätigkeit ist keine spezielle Schulung erforderlich, für einige jedoch schon, oder es ist manchmal eine weitere Schulung erforderlich, um die Fähigkeiten und Kenntnisse zu verbessern. Wenn dies der Fall ist, müssen Sie Schulungsmöglichkeiten ONLINE anbieten, entweder in Form eines Online-Live-Trainingskurses

oder als ein Training direkt am Arbeitsplatz, Online-Coaching oder ein Selbstlernkurs.

**5.2.1. Das Training** richtet sich nach den Fähigkeiten und Kenntnissen, die der oder die Freiwillige für eine spezifische Aufgabe benötigt. Um Form und Inhalte der Trainings und Schulungen, die Sie durchführen wollen, zu bestimmen, müssen Sie folgende Fragen beantworten:

- *Welche Fähigkeiten, Kenntnisse oder Einstellungen braucht der Freiwillige, um seine Arbeit zu verrichten?*
- *Handelt es sich um eine Arbeit vor Ort, um eine Online-Tätigkeit oder um eine Kombination aus beidem?*

Das Training sollte den Anforderungen der Freiwilligenstelle, aber auch den Lernbedürfnissen der Freiwilligen entsprechen. Jede Schulung, insbesondere die Einführung, sollte die besonderen Fähigkeiten und Informationen abdecken, die die Freiwilligen für ihre Arbeit benötigen. In einigen Fällen kann es natürlich sein, dass die Freiwilligen bereits über die meisten der benötigten Fähigkeiten und Informationen verfügen; in dem Fall sollte sich das Training auf die Verbesserung der Fähigkeiten oder auf Informationen konzentrieren, die neu oder spezifisch für die Organisation sind. Es gibt eine Vielzahl von Methoden: Online-Schulungen, Face-to-Face-Schulungen, hybride oder asynchrone Schulungen.

## Wie führt man Orientierungs- und Trainings Sitzungen digital durch?

Der Zweck von Orientierung und weiterbildenden Trainings ist unterschiedlich. Trotzdem können beide gemeinsam online oder mit digitalen Tools umgesetzt werden. Durch Einbeziehung interaktiver Elemente bleibt die Orientierung oder Schulung interessant und wirkt ansprechend.

Einige Elemente, die Sie berücksichtigen müssen, bevor Sie die Schulungen durchführen:

- Entscheiden Sie, welche Online-Videokonferenz-Tools Sie verwenden möchten. Siehe einige Beispiele [HIER](#);
- Stellen Sie sicher, dass die Freiwilligen die Videokonferenz-Tools wie Zoom oder andere Plattformen nutzen können;
- Nutzen Sie die Zeit in der Online-Schulung, um zu zeigen, wie die digitalen Tools, die Sie einsetzen, funktionieren, und geben Sie den Freiwilligen etwas Zeit, sich mit den Funktionen vertraut zu machen;

- Bieten Sie bei Bedarf vor der Schulung spezielle Unterstützung für die digitalen Tools an, die Sie in den Schulungen verwenden werden.

Die folgenden Techniken und Instrumente können bei der allgemeinen oder spezifischen Schulung von Freiwilligen eingesetzt werden:

- **Energizer oder Eisbrecher** werden verwendet um die Teilnehmenden zu aktivieren, die Stimmung aufzulockern und das Gruppengefühl zu stärken.
- **Präsentationen** können mit Tools wie Mentimeter, Miro, Powerpoint, Prezi und Youtube erstellt werden .
- Für **Gruppenaktivitäten** können Sie die Teilnehmenden in Breakouträume aufteilen. Planen Sie Spiele, Rätsel, oder Problemlöse-Aufgaben. Mit digitale Tools wie Kahoot oder Mentimeter können sie ein Quiz erstellen. Mit Mural, Padlet, Jamboard oder anderen digitalen Whiteboards können Sie Ideen und Inhalte sammeln.



- **Direkte Erfahrungen:** um Konzepte und Inhalte zu verstehen und mehr Fähigkeiten zu erwerben. Es kann in Gruppen gearbeitet werden (Breakout Rooms), die sowohl offline als auch online unter Verwendung von Breakout Rooms durchgeführt werden können;
- **Beobachtungen:** um zu sehen, wie das, worüber Sie gesprochen oder was Sie erlebt haben, in der Praxis umgesetzt wird;
- **Evaluierungs- und Reflexionsaktivitäten:** um zu bewerten, ob die Lernziele erreicht wurden. Sie können Tools wie Mentimeter, Survio, Google Forms, Kahoot, Action Bound usw. verwenden;
- **Verwaltung der Schulungsressourcen:** kollaborative Bereiche, in denen die Freiwilligen Zugang zu den während der Schulung bereitgestellten Informationen und Tools haben. Sie können Tools wie Padlet, Google Drive, Trello, Dropbox, Wakelet verwenden;
- **Hausaufgaben:** Diese können den Freiwilligen zum Lernen zu Hause zur Verfügung gestellt werden, oder Sie können Online-Tests anbieten;



## 5.2.2. Unterstützung, Betreuung und Motivation der Freiwilligen

Alle Freiwilligen brauchen Unterstützung und Betreuung, unabhängig davon, ob sie sich online oder vor Ort engagieren.

Unterstützung ist notwendig, um die Freiwilligen zu motivieren und auf Kurs zu halten, aber auch in Zeiten von Krisen und Problemen. Supervision ist notwendig, um die Leistung der Freiwilligen, die Qualität und die Auswirkungen ihrer Freiwilligentätigkeit zu überwachen und zu prüfen, ob die Aufgaben angemessen umgesetzt wurden. Supervision ist aber auch erforderlich, um zu überprüfen, ob die Freiwilligentätigkeit für den Freiwilligen von Nutzen ist und ob die Bedürfnisse des Freiwilligen, aber auch die der Organisation und/oder des Begünstigten erfüllt werden.

Die Form, in der dies geschieht, kann sehr unterschiedlich sein. Freiwillige, die mit Senioren in Krankenhäusern arbeiten, benötigen beispielsweise eine andere Unterstützung und Betreuung als ein Freiwilliger, der hauptsächlich Verwaltungsarbeit im Büro leistet, oder ein Freiwilliger, der digitale Fernarbeit online leistet.

Die Unterstützung und das Monitoring sollte auch bei der Unterstützung des digitalen Managements die folgenden vier Grundprinzipien berücksichtigen:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Sie müssen immer einen Ansprechpartner zur Verfügung stellen, um ein sicheres Umfeld zu schaffen, in dem sich der Freiwillige wohl fühlt und jederzeit um Hilfe bitten kann.</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellen Sie mindestens eine Kontaktperson zur Verfügung. Falls der oder die Verantwortliche nicht über ausreichende digitale Kompetenzen verfügt, ernennen Sie eine zusätzliche Kontaktperson für Fragen im Umgang mit digitalen Tools.</li> </ul>   |
| <p><b>Sie müssen den Freiwilligen zu geeigneten Zeiten und an geeigneten Orten Unterstützung und Aufsicht bieten.</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskussion über die individuelle Motivation in Breakout-Räumen oder durch persönliche Videos dazu</li> <li>• Regelmäßige Coaching- und Unterstützungstreffen, bei denen die Freiwilligen sich frei äußern</li> <li>• Präsentationen und Aufteilung der Teilnehmenden in Gruppenräume für Diskussionen zu Themen wie: Rechte der Freiwilligen, Pflichten der Freiwilligen, Rechte der Aufnahmeorganisation, Pflichten der Aufnahmeorganisation;</li> <li>• Hausaufgaben und Fallstudien: Die Teilnehmenden lesen Arbeitsunterlagen und diskutieren, was Sie am meisten/am wenigsten verstanden haben;</li> <li>• Unklare Fragen klären: Q&amp;A z.B. in in Mentimeter;</li> <li>• eine selbstgesteuerte Online-Trainings- oder Ressourcen-(Web-)Seite auf die Sie für detaillierte Informationen verweisen können;</li> </ul> |
| <p><b>Ihre Organisation sollte in der Lage sein, sich an verschiedene Arten von Bedürfnissen zu verschiedenen Zeitpunkten und in verschiedenen Umgebungen anzupassen.</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßiger Online-Fragebogen, der per Newsletter verschickt wird, in dem die Freiwilligen Feedback geben, ihre Bedürfnisse äußern, innovative Ideen anbieten können usw;</li> <li>• Breakout-Räumen um auf digitalen Whiteboards die Bedürfnisse der Freiwilligen zu sammeln .</li> <li>• Präsentation darüber, wie sie unterstützt werden.</li> </ul>   |
| <p><b>Sie sollten ein Gleichgewicht zwischen den Bedürfnissen der Organisation bei der Erfüllung der Aufgaben und der Erbringung von Dienstleistungen einerseits und den persönlichen Bedürfnissen der Freiwilligen andererseits herstellen.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßiger Online-Fragebogen, der per Newsletter verschickt wird, in dem die Freiwilligen Feedback geben, ihre Bedürfnisse äußern, innovative Ideen anbieten können usw;</li> <li>• Angeleitetes Geschichtenerzählen über die Vision und Träume der Aufnahmeorganisation, etc;</li> </ul>  |

In verschiedenen Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, kann die Rolle der Unterstützung durch den/die Manager\*in, den/die Supervisor\*in, eine/n Mentor\*in übernommen werden, abhängig von der Organisationsstruktur. Die Betreuung der Freiwilligen ist die Hauptaufgabe des/der Supervisors\*in.

**Die Unterstützung für Freiwillige** kann sich auf Folgendes konzentrieren:

- Schaffung eines Umfelds, in dem sich die Freiwilligen entfalten können;
- den Freiwilligen zu helfen, neue Fähigkeiten zu erwerben oder zu entwickeln oder vorhandene Fähigkeiten zu verbessern;
- den Freiwilligen zu helfen, persönliche und berufliche Probleme zu äußern und zu lösen;
- den Freiwilligen zu helfen, sich bei ihrer Arbeit wohl zu fühlen und ihnen zu zeigen, dass sie geschätzt werden;
- Versorgung der Freiwilligen mit Informationen, die sie in ihrem persönlichen Leben und bei ihrer Arbeit benötigen (z. B. relevante Kontakte);
- Unterstützung von Freiwilligen bei der Beschaffung zusätzlicher Ressourcen (Sensibilisierung für verfügbare kommunale, bildungsbezogene und wirtschaftliche Ressourcen und für den Zugang zu diesen Ressourcen);
- Verbesserung der Fähigkeit der Freiwilligen, mit Menschen/ Gruppen/ Sachen mit unterschiedlichem Hintergrund (kulturell, demografisch, sozioökonomisch usw.) zu interagieren.

Die Unterstützung von Freiwilligen kann sowohl formell/strukturiert (z. B. Einarbeitung, Schulung, Einzelgespräche, Gruppentreffen) als auch informell/unstrukturiert (z. B. Zuhören und Gespräche mit Freiwilligen) erfolgen. Ein gutes Unterstützungssystem kann jede Strategie oder Kombination von Strategien berücksichtigen und sollte eine Vielzahl von Methoden und Aktivitäten nutzen.

Die Unterstützung und Betreuung kann auf digitalem Wege im Rahmen von organisierten Einzel- oder Gruppentreffen erfolgen, die speziell für diesen Zweck konzipiert wurden. Die Treffen können in regelmäßigen Abständen oder bei Bedarf oder auf Anfrage stattfinden. Nachstehend finden Sie eine Liste von Fragen für die Supervision, die online oder über Online-Nachrichten oder E-Mails stattfinden kann:

- Wie empfinden Sie Ihren Freiwilligendienst im Allgemeinen?
- Was läuft gut mit dem Programm? Gibt es etwas, das Sie getan haben und über das Sie sich freuen?
- Was ist nicht gut gelaufen? Gibt es etwas, das in letzter Zeit passiert ist?
- Worüber sind Sie sich unsicher? Haben Sie irgendwelche Schwierigkeiten, z. B. in Bezug auf digitale Fähigkeiten oder Ihr Wohlbefinden?
- Ideen für Verbesserungen: Wie kann das Freiwilligenprogramm/Projekt verbessert werden? Haben Sie eine angemessene Schulung und Unterstützung erhalten?
- Haben Sie das Gefühl, dass Sie Unterstützung oder Schulungen benötigen?

- Sind Sie mit Ihrer Rolle zufrieden? Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Zeit produktiv ist? Gibt es Aufgaben in der Organisation, die Sie gerne übernehmen würden? Gibt es Bereiche unserer Arbeit, in die Sie sich gerne einbringen würden?
- Bei der letzten Sitzung haben Sie sich vorgenommen, ... zu tun, lassen Sie uns über die Fortschritte sprechen, die Sie dabei gemacht haben!
- Gibt es Aktionen, die wir uns bis zu unserem nächsten Treffen vornehmen sollten?

Sie können Ihre Supervisionssitzungen verbessern, indem Sie einige der folgenden digitalen Methoden anwenden:

- Sie können die Einschätzungen der Freiwilligen bezüglich ihrer Gefühle, die Bewertung von Ergebnissen oder Herausforderungen sowie die Einschätzung verschiedener Bewertungsindikatoren für Aufgaben oder Ergebnisse mithilfe von Instrumenten wie Mentimeter, Servio, Google-Formularen, Dixit-Karten und Points of View (Online-Bilder) usw. erfassen.
- Sie können sich Notizen von den Freiwilligen machen, um ihre Ideen zusammenzufassen. Sie können Padlet, Jamboard, Mural verwenden.
- Sie können in den Diskussionen mit den Freiwilligen Projektmanagement-Tools einsetzen, um den Fortschritt der Arbeit mit dem ursprünglichen Plan zu vergleichen. Sie können Tools wie Microsoft Project, Airtable, Trello, oder Breeze verwenden.

- Sie können den Freiwilligen den Lernweg visuell darstellen, indem Sie Tools wie Miro oder Jamboard verwenden.
- Sie können die Reflexion über das Lernen anregen, indem Sie die Freiwilligen bitten, ein Video oder ein digitales Kunstwerk zu erstellen, in dem sie beschreiben, wie die Freiwilligentätigkeit und das Lernen für sie waren. Dies ist ein guter Ausgangspunkt, um mehr für die Betreuung relevante Inhalte zu erhalten.
- Sie können die Freiwilligen bitten, einen Brief an sich selbst zu schreiben, bevor sie die Freiwilligenarbeit beginnen, indem sie die FutureMe benutzen. Der Brief wird in ihrem Posteingang landen, wenn die Freiwilligenarbeit fast beendet ist oder am Ende der Freiwilligenarbeit - dies ist ein schöner Kontext für Reflexion und Supervision.

### **Freiwillige motivieren**

Die Aufrechterhaltung der Motivation der Freiwilligen ist ein wichtiges Thema, vor allem in digitalen Raum. Die Bedürfnisse der Organisation und der Freiwilligen müssen bei sämtlichen Entscheidungen mitbedacht werden, um deren Motivation aufrecht zu erhalten.



Entsprechende Maßnahmen beginnen bereits bevor die Freiwilligen in der Organisation ankommen. Jede Phase, von Rekrutierung über Einarbeitung bis Unterstützung während Ihres Einsatzes, kann zur Motivation beitragen,

*Motivation ist das Element, das das menschliche Verhalten unterstützt, ihm Energie verleiht und es zum Handeln anregt.*

Wenn Menschen hauptsächlich extern motiviert sind, d.h. durch *Belohnungen*, *Bestrafungen* und *Druck*, fällt es ihnen schwerer, ihr Verhalten zu initiieren und langfristig beizubehalten - einschließlich der Freiwilligenarbeit. Wenn Menschen jedoch *intrinsisch* motiviert sind -d.h. durch ihre Wertvorstellungen, ihr Interesse oder Freude an ihrer Tätigkeit - neigen sie dazu, ihr Verhalten ausdauernder zu zeigen, fühlen sich zufriedener und fühlen sich insgesamt wohler, wenn sie sich freiwillig engagieren.

Die **Selbstbestimmungstheorie** (SDT) besagt, dass Menschen ein natürliches Bedürfnis nach **Autonomie**, **Kompetenz** und **Verbundenheit** haben. Basierend darauf streben sie nach persönlichem Wachstum und Entwicklung. Wie können also diese drei Bedürfnisse bei der digitalen Arbeit mit Freiwilligen unterstützt werden, damit sie sowohl im persönlichen als auch im Online-Kontext motiviert bleiben?

Die **Autonomie** wird gefördert, indem man die Wünsche, Vorlieben und Perspektiven

der Freiwilligen erfasst und anerkennt. Sie sollten ihnen Verständnis für ihren Standpunkt vermitteln, eine Begründung für die Teilnahme an einer Freiwilligentätigkeit liefern und ihnen die Wahl lassen, wie sie ihre Tätigkeit ausüben. Die Unterstützung der Autonomie der Freiwilligen bedeutet auch, dass man nicht versucht, sie zu kontrollieren oder unter Druck zu setzen, damit sie auf eine bestimmte Weise handeln. Sie können die folgenden digitalen Hilfsmittel einsetzen, um die Autonomie zu fördern:

- Verwenden Sie Fragebögen wie Menti-meter um den Freiwilligen die Möglichkeit zu geben, sich für eine bestimmte Vorgehensweise zu entscheiden.
- Geben Sie ihnen verschiedene digitale Tools an die Hand, die sie während ihrer Aktivitäten nutzen können
- Stellen Sie zusätzliche E-Books oder Materialien zur Verfügung, die ihnen helfen können, die besten Entscheidungen zu treffen
- Fragen Sie häufig nach Feedback, sowohl mündlich als auch über Online-Fragebögen
- Organisieren Sie genügend Treffen, bei denen die Freiwilligen das Gefühl haben, dass ihre Stimme gehört wird
- Befähigen Sie sie, selbstständig Veranstaltungen und Aktivitäten zu organisieren, bei denen sie auch digitale Hilfsmittel nutzen können.

**Die Kompetenz** wird gefördert, indem man den Freiwilligen optimale Herausforderungen und Möglichkeiten bietet (spezifische Ziele, die herausfordernd genug, aber nicht überfordernd sind),

ihren Initiativgeist fördert (probieren Sie es aus!), eine Struktur bietet (z. B. evidenzbasierte Ergebnisse), um das Verhalten zu mobilisieren und zu organisieren, und relevantes Feedback für die Freiwilligen bereitstellt. Sie können die folgenden Instrumente nutzen, um das Bedürfnis nach Kompetenz zu befriedigen:

- Nutzen Sie Evaluierungstools wie Survio, Google-Formulare, FutureMe, Kahoot
- Organisieren Sie Reflexions- und Evaluierungstreffen online und geben Sie Tools für die Reflexion und Evaluierung
- Organisieren Sie alle Dokumente der Freiwilligen mit Management-Tools wie Google Drive, Microsoft Project, DropBox und halten Sie die Dokumente, die die Freiwilligen benötigen, in Ordnung
- Kommunizieren und verbreiten Sie die Ergebnisse ihrer Arbeit so weit wie möglich, indem Sie darüber Videos, oder Präsentationen erstellen.

Die **Verbundenheit** wird gefördert, wenn andere (Manager\*innen, Mentor\*innen, Supervisor\*innen, Förderer\*innen, andere Freiwillige) involviert sind und Interesse an den Aktivitäten der Freiwilligen zeigen, empathisch auf ihre Gefühle eingehen und vermitteln, dass die Person wichtig ist, sich um sie kümmert und sie geschätzt wird. Das Bedürfnis nach Verbindung ist bei Online-Umgebungen schwieriger zu befriedigen ist, da das soziale Umfeld fehlt. Freiwilligenkoordinator\*innen müssen also andere Wege finden, um dieses Bedürfnis zu befriedigen.

Um das Bedürfnis nach Kompetenz zu befriedigen, können Sie die folgenden Instrumente einsetzen:

- Organisieren Sie Treffen, bei denen sich die Teilnehmer mit der visuellen Identität der Organisation identifizieren können: Lassen Sie sie die gleiche Farbe oder lustige Hüte tragen, binden Sie eine Gruppe von Freiwilligen in die Erstellung eines eigenen Plakats, Videos oder anderer digitaler Materialien zur Markenbildung ein, die in der internen und externen Kommunikation verwendet werden können
- Verwenden Sie Online-Fragebögen in Google Form, Survio, Menti und zeigen Sie Einfühlungsvermögen und Verständnis für ihre Gefühle, Ideen und Meinungen
- Organisieren Sie eine Veranstaltung zur Wertschätzung und Anerkennung, bei der die Menschen Bilder, Videos, Zitate und Eindrücke über sie sehen können
- Stellen Sie in Online-Sitzungen personalisierte Bilder zur Verfügung, mit denen sich die Freiwilligen identifizieren können,
- Richten Sie Online-Gruppen ein, in denen die Freiwilligen Gefühle, Ideen und Eindrücke austauschen können und in denen sie auch außerhalb der Arbeitszeit kommunizieren können.

Wenn diese Bedürfnisse sowohl im persönlichen Umfeld als auch online in der Freiwilligenorganisation optimal unterstützt werden, sind die Menschen nachweislich

autonomer in ihrem Verhalten, bleiben eher dabei und fühlen sich insgesamt besser. Das steigert die Motivation, weiterhin aktiv zu bleiben und sich längerfristig zu engagieren.

Man kann nicht alle Bedürfnisse nur digital befriedigen, aber der Einsatz digitaler Werkzeuge kann dazu beitragen, die Motivation auch für Online-Freiwillige zu erhalten und zu steigern.

### **5.3. VERABSCHIEDUNG UND ANERKENNUNG VON FREIWILLIGEN**

Eine der besten Möglichkeiten, eine positive Erfahrung für Freiwillige zu schaffen, besteht darin, von Anfang an an das Ende zu denken. Ein effektive Verabschiedung von Verbandsfreiwilligen trägt dazu bei, eine positive Beziehung zu den Mitgliedern aufrechtzuerhalten und sorgt für einen reibungslosen Übergang für alle, unabhängig vom Grad ihres Engagements für die Organisation. Auch wenn nicht jeder mit dem Ausscheiden aus dem Amt zufrieden sein wird, können die Verantwortlichen zumindest dafür sorgen, dass alle Beteiligten davon profitieren. Hier sind einige grundlegende Strategien für das Offboarding:

- Entwicklung einer klaren Offboarding-Politik: Einführung eines standardisierten Verfahrens für die Verabschiedung von Freiwilligen.
- Kommunikation: Es sollten transparente Regeln aufgestellt werden, wie ein Freiwilliger mitzuteilen hat, dass und wann er seine Freiwilligentätigkeit beendet (z. B. eine zu Beginn kommunizierte "No-Ghosting"-Regelung).

- Austrittsgespräche oder Online-Fragebögen: Führen Sie ein (Online-)Gespräch mit den Freiwilligen, um Rückmeldungen über ihre Erfahrungen zu erhalten, Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln und die Gründe für ihren Austritt zu erfahren. Wenn ein Interview nicht möglich ist, fragen Sie sie in einer E-Mail oder stellen Sie einen Online-Fragebogen zur Verfügung.
- Anerkennung und Wertschätzung: Zeigen Sie Dankbarkeit für die Beiträge der Freiwilligen. Schicken Sie ihnen eine (Online-) Abschiedsnachricht, schreiben Sie ihnen ein Referenzschreiben oder ein Zertifikat, veröffentlichen Sie einen Dankes- oder Abschiedspost auf Ihren Social-Media-Kanälen usw.
- Wissenstransfer: Sorgen Sie dafür, dass das Wissen, die Fähigkeiten und die Erfahrungen der Freiwilligen dokumentiert und weitergegeben werden.
- Möglichkeiten der Wiedereingliederung: Das Angebot alternativer (online/digitaler) Freiwilligeneinsätze kann dazu beitragen, die ausscheidenden Freiwilligen wieder einzubinden und böse Überraschungen zu vermeiden.

#### **Anerkennung für die Freiwilligen**

Anerkennung ist ein wichtiges Bindungs- und Motivationsinstrument in der Arbeit mit Freiwilligen.

*Anerkennung bedeutet, dass die Bemühungen gewürdigt werden; sie zeigt die Wertschätzung für die Arbeit, die die Freiwilligen für die Organisation leisten, und gibt den Freiwilligen ein Gefühl der Zugehörigkeit und des Beitrags sowie ein Gefühl der Erfüllung.*

Anerkennung ist auch ein öffentliches Bekenntnis. Die Anerkennung von Freiwilligen ist mehr als physische, digitale Anstecknadeln oder Zertifikate; es geht darum, innerhalb der Organisation eine Kultur zu schaffen, die den Freiwilligen zeigt, dass sie geschätzt werden, dass sie geschätzt werden und dass sie für den Erfolg des Programms wichtig sind.

Wie können wir digitale Werkzeuge für die Anerkennung nutzen? Hier sind ein paar Ideen:

- Feiern Sie den Internationalen Tag der Freiwilligen am 5. Dezember online;
- Senden Sie Nachrichten oder E-Mails mit Glückwünschen zu Geburtstagen
- Veröffentlichen Sie Beiträge in den sozialen Medien über die Freiwilligen und ihre Arbeit
- Organisieren Sie thematische Online-Partys;
- Erwähnen Sie Namen auf der Website der Organisation, bei Veranstaltungen, an denen Freiwillige beteiligt waren;
- Verschicken Sie personalisierte Dankesbriefe
- Stellen Sie Teilnahmebescheinigungen aus;
- Öffentliche Danksagungen;
- 

- Nominieren Sie Freiwillige für verschiedene Veranstaltungen zur Ehrung von Freiwilligen, Initiativen usw.;
- Laden Sie die engagiertesten Freiwilligen ein, dem Vorstand beizutreten;
- Laden Sie Freiwillige ein, die Organisation bei Konferenzen oder Online-Veranstaltungen zu vertreten;
- Laden Sie Freiwillige zur Teilnahme an verschiedenen prestigeträchtigen Kursen (online oder offline) ein;
- Geben Sie den Freiwilligen mehr Verantwortung (z.B. Koordinationsaufgaben, wenn der/die Freiwillige dies wünscht);
- besondere Veröffentlichungen in den sozialen Medien unter Angabe des Namens (fragen Sie den Freiwilligen, ob er mit seinem Bild/Namen erscheinen möchte);
- Erstellen Sie ein Empfehlungsschreiben.

Andere wichtige Dinge, die Sie auch online und mit Hilfe digitaler Tools für die Anerkennung der Freiwilligen tun können:

- Begrüßen Sie die Freiwilligen persönlich und mit einem Lächeln, wenn sie Online-Meetings beitreten.
- Fragen Sie sie nach ihrer Meinung zu verschiedenen Themen, sammeln Sie ihre Ideen während der Online-Meetings mit Hilfe von Online-Fragebögen oder Whiteboards
- Achten Sie auf deren ihren persönlichen Interessen (Sie können Online-Newsletter mit Angeboten, die zu ihnen passen, versenden)

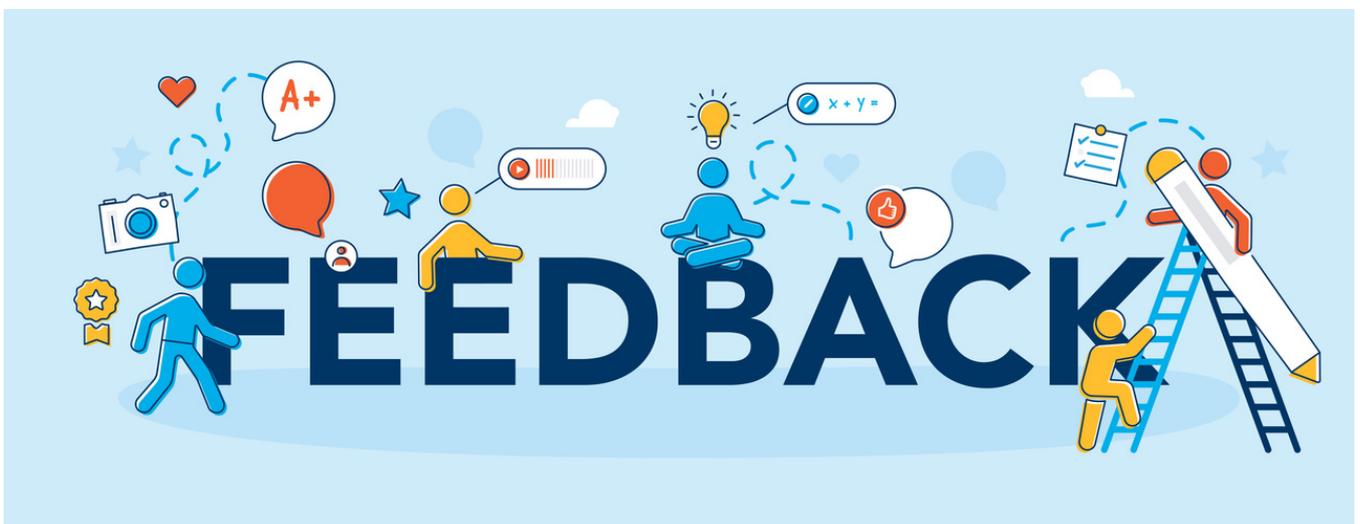
- Loben Sie die Freiwilligen, indem Sie (Online-)Grußkarten verschicken. Sie können auch Menschen, die von der Freiwilligenarbeit profitieren, nach persönlichen Zitaten oder Dank-sagungen fragen, die Sie an die Freiwilligen weiterleiten.
- Veröffentlichen Sie grafische Darstellungen, die den Fortschritt bei der Erreichung der Ziele zeigen. Nutzen Sie dazu Projektmanagement-Tools.
- Verfassen Sie Artikel über die Leistung der Freiwilligen für einen Online-Newsletter, um ihre Beiträge zu würdigen und bekannt zu machen.
- Erwähnen Sie die Freiwilligen bei Berichten oder Meetings namentlich, um ihre Leistungen anzuerkennen.
- Laden Sie die Freiwilligen ein, ihre Ergebnisse in zukünftigen Online-Treffen mit neuen Freiwilligen zu präsentieren, um Wissen zu teilen und Erfolge zu feiern.

- Erstellen Sie ein Video über die Arbeit des Freiwilligen, um ihre Beteiligung zu dokumentieren und zu teilen.
- Investieren Sie in gute Ausrüstung für die Freiwilligen, wenn möglich, um ihre Effektivität und Zufriedenheit zu steigern.
- Machen Sie die Freiwilligen im Internet oder in den sozialen Medien sichtbar, um ihre Beiträge einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen und ihre Motivation zu stärken.

#### 5.4.FEEDBACK UND REFLEXION DER FREIWILLIGENARBEIT

Freiwilligenkoordinator\*innen kümmern sich um die Leistung, Effizienz und persönliche Entwicklung ihrer Freiwilligen.

*Die Reflexionszeit muss ein kooperativer, unterstützender Dialog zwischen der Organisation und dem Freiwilligen sein. Das bedeutet, dass Sie einen Kontext schaffen sollten, in dem der Freiwillige das Gesamtprojekt, die Aktivitäten, die Beziehungen und die Lernerfahrung bewerten kann.*



Die Reflexion kann in mindestens zwei Dimensionen erfolgen: Reflexion über die vom Freiwilligen geleistete Arbeit oder Dienstleistung und Reflexion über das Lernen oder die persönliche Entwicklung der/des Freiwilligen.

Die **Arbeitsreflexion** bezieht sich auf die Leistung der Freiwilligen am Arbeitsplatz und auf die Erfüllung der ihnen übertragenen Aufgaben. Ihr Ziel ist es, Antworten auf die folgenden Fragen zu finden: Wie fühlen sich die Freiwilligen in ihrer Position und in Bezug auf die ihnen übertragenen Aufgaben? Wie erfüllen sie die ihnen übertragenen Aufgaben? Brauchen sie mehr Unterstützung oder mehr Freiraum? Gibt es Raum für Verbesserungen? Entspricht die Arbeit der Freiwilligen ihren Erwartungen und schöpft sie ihr Potenzial aus?

Die Reflexion der **persönlichen Entwicklung** sollte unter Berücksichtigung der folgenden Elemente erfolgen: Erreichen die Freiwilligen durch ihren Freiwilligendienst das, was sie sich vorgenommen haben? Helfen die Aktivitäten und Aufgaben ihnen, ihre Ziele zu erreichen? Wenn nicht, wie können die Aufgaben gestaltet werden, um diesen Prozess zu unterstützen? Entwickeln die Freiwilligen andere Kompetenzen, von denen sie zu Beginn nicht ausgegangen sind? Wie läuft der Prozess ab? Gibt es irgendwelche Hindernisse oder Verzögerungen? Müssen Korrekturmaßnahmen ergriffen werden, um die Entwicklung der Freiwilligen zu unterstützen?

**Reflexion der Organisation.** Wie hat der Freiwillige die Organisation und ihre (ehrenamtlichen) Mitarbeiter erlebt?

Die Freiwilligen haben die Möglichkeit, ihr Feedback zur Arbeit der Organisation abzugeben.

Der Prozess umfasst mehrere Schritte:: Fragen formulieren; Daten sammeln; Daten analysieren; Pläne, Programme und Maßnahmen (falls erforderlich!) ändern.

Der Reflexions- und Feedbackprozess kann durch den Einsatz digitaler Werkzeuge effizienter gestaltet werden. Viele Tools können für die Evaluierung verwendet werden, wie z.B.: Google Forms, Survio, Mentimeter, Kahoot, Online-Reflexionsgruppen (in Zoom oder einer anderen interaktiven Plattform), usw. Weitere Vorschläge finden Sie unten.

## 5.5. DIGITALE TOOLS FÜR DIE VERWALTUNG, UNTERSTÜTZUNG, ANERKENNUNG UND BEWERTUNG DER ONLINE-FREIWILLIGENARBEIT

|  |   |
|--|---|
| Für <b>Orientierung und Training</b> als Strategien für Lernen, Motivation und Anerkennung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoom, Webex, Teams, Skype, Bigbluebutton, Otter, usw.</li> </ul>   |
| Für <b>Zusammenarbeit und Teammanagement</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Drive, Google Docs, Connecteam, Miro, Menti, Mural</li> </ul>   |
| Für <b>Selbst- und Zeitmanagement</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Kalender, Mindmeister, Todoist, Toggl, Google Task, Microsoft to do, Serene, Rescue time, usw.</li> </ul> |
| Für die <b>Kommunikation und das Management von Mitarbeitern und Teams</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mail, Whatsapp, Telegram, IFlow.</li> </ul>  |
| Für die <b>Orientierung und die Online-Schulung</b> können wir E-Learning-Tools verwenden  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online moderation, Google Search, Coursera, Udemy, Help, Wikipedia, Google classroom usw.</li> </ul>             |
| Für das <b>Lernmanagement</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro.</li> </ul>  |
| Für die <b>Entwicklung von Lehrmaterial</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• LearningApp, Microsoft PowerPoint, Actionbound, Prezi, Learning Snack, Kahoot, Youtube, Canva, usw.</li> </ul>   |

Bei der Verwaltung von Freiwilligen können Manager, Coaches oder Supervisoren die Prozesse durch die Verwendung einiger der oben genannten digitalen Tools wesentlich qualitativer und effektiver gestalten. Weitere Informationen über jedes dieser Tools finden Sie [HIER](#).

## 5.6. BEISPIELE FÜR FREIWILLIGENTÄTIGKEITEN, DIE SICH FÜR ONLINE- UND DIGITALE FREIWILLIGENARBEIT EIGNEN

Auf der folgenden Seite finden Sie eine Liste potenzieller Freiwilligentätigkeiten, die von Freiwilligen digital und/oder online durchgeführt werden können, sowie einige Tools, die für jede Art von Tätigkeit empfohlen werden können.

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>Fundraising-Aktivitäten:</b><br/>Die Freiwilligen beteiligen sich an Fundraising- und Crowdfunding-Kampagnen.</p> <p>Social Media Werkzeuge</p>  | <p><b>Meister der sozialen Medien.</b> Die Freiwilligen stellen ihre Zeit und ihre Fähigkeiten zur Verfügung, um Social-Media-Kampagnen durchzuführen.</p> <p>Social Media Werkzeuge</p>                  | <p><b>Zuschussvergabe.</b><br/>Die Freiwilligen beteiligen sich an der Erstellung von Zuschussanträgen.</p>   | <p><b>Ersteller von Inhalten.</b><br/>Die Freiwilligen haben die Fähigkeit, Texte, Geschichten oder andere Arten von Inhalten zu erstellen.</p> <p>Social Media Werkzeuge</p>  |
| <p><b>Forschung und Dokumentation.</b><br/>Die Freiwilligen recherchieren und dokumentieren zu verschiedenen Themen.</p> <p>Excell, Survio, Google Sheets, SurveyMonkeys</p>   | <p><b>Übersetzung.</b><br/>Die Freiwilligen übersetzen Inhalte oder verschiedene Dokumente.</p> <p>DeepL and GoogleTranslate</p>  | <p><b>Recht auf finanzielle Unterstützung.</b><br/>Die Freiwilligen bieten Beratungsdienste als Spezialisten an.</p>                                      | <p><b>IT-Unterstützung.</b><br/>Die Freiwilligen erbringen IT-Dienstleistungen für die Organisation.</p>   |
| <p><b>Organisator der Datenbasis.</b><br/>Die Freiwilligen nutzen digitale Tools zur Organisation und Verwaltung von Daten.</p> <p>Excel</p>   | <p><b>Foto-Video-Dienste.</b><br/>Die Freiwilligen helfen bei der Organisation oder der Durchführung von visuellen Präsentationen.</p> <p>Animoto, Pictory, Snapseed, Lighroom Mobile</p>                 | <p><b>Grafische Gestaltung.</b><br/>Die Freiwilligen machen wirklich schöne grafische Entwürfe.</p> <p>Canva, Adobe express, Coreldraw, etc</p>           | <p><b>Unterricht/Schulung/ Moderation</b> Die Freiwilligen geben Online-Kurse für Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Senioren usw. zu bestimmten Themen.</p> <p>LearningApp, Actionbound, Learning Snack, Kahoot, Padlet, Wakelet, Moodle, Confluence, Miro.</p> |
| <p><b>Entwicklung von Lehrmaterial</b><br/>Die Freiwilligen entwickeln barrierefreie Ressourcen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen.</p> <p>LearningApp, Microsoft PowerPoint, Actionbound, Prezi, Learning Snack, Kahoot, Youtube, Canva, etc.</p> | <p><b>Spaß und teambildende Aktivitäten.</b><br/>Die Freiwilligen können z. B. Online-Teambuilding-Aktivitäten wie Kochsessions, gemeinsames Singen, Percussion- oder Tanzworkshops usw. organisieren</p> | <p><b>Coaching oder Mentoring.</b><br/>Die Freiwilligen bieten Online-Stunden für Coaching oder Mentoring für andere Freiwillige oder Begünstigte an.</p> | <p><b>Soziale und emotionale Unterstützung/Beratung.</b><br/>Die Freiwilligen bieten den Begünstigten online emotionale Unterstützung an.</p>  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p><b>Ein Freund am Telefon oder online.</b><br/>Der Freiwillige kann einer Person, die ein Gespräch braucht, einer Person, die sich allein fühlt, einer älteren Person ohne Familie usw. Zeit am Telefon oder online anbieten.</p> | <p><b>Virtuelle Leseclubs.</b><br/>Der Freiwillige organisiert virtuelle Leseclubs für Kinder, Jugendliche, Erwachsene oder Senioren.</p> | <p><b>Lesen für ältere Menschen oder Senioren.</b><br/>Der Freiwillige organisiert Lesestunden für bedürftige Menschen.</p> | <p><b>Gestaltung von Webseiten.</b><br/>Freiwillige erstellen Websites und füllen sie mit Inhalten.</p> |
|---|---|---|---|

Weitere relevante Informationen über einige der genannten Tools finden Sie unter [HIER](#).

#### QUELLEN/BIBLIOGRAPHIE:

- <https://www.closesthegapfoundation.org/glossary/remote-volunteering>
- Ida Adolfová, Ioana Bere, Alzbeta Brozmanová Gregorová, Dana Solonean, Alicja Zachert, Oana Țicle- EVSification manual, 2016
- LaGuardia, J. 2017. Self-determination theory in practice: how to create an optimally supportive health care environment. Middletown, DE. Independently published 2017.
- Ntoumanis N, Ng JYY, Prestwich A, Quested E, Hancox JE, Thøgersen-Ntoumani C, Deci EL, Ryan RM, Lonsdale C, Williams GC. A meta-analysis of self-determination theory-informed intervention studies in the health domain: effects on motivation, health behavior, physical, and psychological health. Health Psychol Rev. 2021 Jun;15(2):214-244. doi: 10.1080/17437199.2020.1718529. Epub 2020 Feb 3. PMID: 31983293.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. Self-determination theory: basic psychological needs in motivation, development, and wellness. 2017. NY: The Guilford Press
- <https://sidecarglobal.com/organisational-culture/tips-for-offboarding-association-volunteers/>



# 6

## KOMMUNIKATION DER FREIWILLIGENARBEIT IM DIGITALEN ZEITALTER



In diesem Kapitel konzentrieren wir uns auf die Kommunikation über Freiwilligenarbeit im digitalen Zeitalter.

Wenn wir über die Zielgruppe, Kanäle (Websites, soziale Medien), Informationen oder Geschichten zum Thema Freiwilligenarbeit sprechen, wissen wir wahrscheinlich, dass alles digital beworben wird, da **Digitalisierung die neue Normalität** ist und zudem am umweltfreundlichsten. Aber fangen wir doch erst einmal damit an, was Kommunikation eigentlich bedeutet?

## 6.1. WAS IST KOMMUNIKATION IM BEREICH DER FREIWILLIGENARBEIT?

*Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess des Informationsaustauschs und des Austauschs von Ideen, Daten und Botschaften zwischen dem Freiwilligen und der Organisation und den Begünstigten - über geeignete Kanäle -, um bestimmte Zielgruppen zu erreichen.*

*Kommunikation ist der rote Faden eines Freiwilligenprogramms, der bekannt sein und gefördert werden muss.*

Die Kommunikation Ihrer Freiwilligenprogramme, Aktivitäten und Ergebnisse wird:

- Sie können mit Ihren Freiwilligen, Partnern und Stakeholdern in Kontakt treten;
- die Wirkung Ihrer Arbeit und die Wirkung der Freiwilligen und ihrer Ergebnisse in der Gesellschaft aufzeigen;
- Ihr Netzwerk für zukünftige Kooperationen zu erweitern;

- die Verbreitung der Ergebnisse Ihrer Freiwilligentätigkeit unterstützen; das Bewusstsein der Bürger für die Bedeutung der Freiwilligenarbeit zu schärfen;
- den Erfolg der Arbeit Ihrer Organisation zu zeigen.
- Ihre Kommunikationsreise beginnt mit einer **Kommunikationsstrategie!**

*Eine Kommunikationsstrategie definiert Ihre Ziele (warum Sie etwas tun wollen), Zielgruppen (für wen?), Botschaften (was Sie sagen wollen), Kanäle (wie Sie es sagen wollen), Aktionen (was Sie tun wollen) und Indikatoren (wie Sie die Ergebnisse messen).*

## 6.2. MEILENSTEIN EINER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIE

- Legen Sie Ihre Kommunikationsziele fest. Was wollen Sie mit Ihren Freiwilligenprogrammen oder -aktivitäten erreichen?
- Definieren Sie Ihr(e) Zielgruppe(n). Wen wollen Sie mit Ihrer Kommunikation erreichen?
- Wählen Sie Ihre Schlüsselbotschaften. Für jedes Ziel und jede Zielgruppe gibt es eine entsprechende Kernbotschaft.
- Bestimmen Sie Ihre Aktivitäten und Kanäle. Wie werden Sie Ihre freiwilligen Zielgruppen erreichen?



| Aktionen                                     | Kanälen   |
|--|---|
| Veranstaltungen                              | Webseite, Plattformen für soziale Medien          |
| Veröffentlichungen (Faltblätter, Broschüren) | Webseite, Veranstaltungen                         |
| Videos                                       | Webseite, YouTube-Kanal, Social Media Plattformen |
| Pressemitteilungen                           | Direkt-E-Mails, Nachrichtenverteilungsdienste     |
| Newsletters                                  | direct e-mails, website                           |
| Social media posts                           | Facebook, Twitter, Instagram, etc.                |
| Web- oder Nachrichtenartikel                 | Webseite, Social Media Plattformen, Blog Beiträge |

- Legen Sie einfache Indikatoren fest, um Ihre Kommunikationsarbeit und Ihren Erfolg zu messen. Zum Beispiel die Anzahl der Klicks auf Ihrer Website oder in den sozialen Medien.

Neben Ihrer Strategie brauchen Sie auch einen Kommunikationsplan. Ihr Kommunikationsplan muss spezifisch und zeitbezogen sein und zu Beginn eines jeden Jahres erstellt werden. Um einen Kommunikationsplan zu erstellen, können Sie digitale Tools wie z. B: Breeze, Trello, Google Drive, Microsoft Project, Airtable, Miro, Padlet, etc.

### 6.3. UMSETZUNG DER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIE

#### 6.3.1. Erstellen Sie die visuelle Identität Ihres Freiwilligenprogramms

Um eine Kommunikationsstrategie für Ihre Freiwilligenarbeit entwickeln zu können, müssen Sie eine visuelle Identität für Ihre Freiwilligenarbeit schaffen. Eine visuelle Identität umfasst alle visuellen Elemente

(z. B. Logo, Schriftart, Bilder), die mit Ihrer Freiwilligentätigkeit in Verbindung gebracht werden können. Eine visuelle Identität stellt dar, wer Sie sind, und lässt Sie von Ihrem Zielpublikum leicht wiedererkennen. Ihre visuelle Identität wird verwendet für:

- Ihre Projekt-Website;
- digitale Materialien;
- gedrucktes Material (Poster, Broschüren) oder als PDF-Dokumente;
- Konten in sozialen Medien;
- Videos, die in sozialen Medien, auf YouTube oder auf der Website gezeigt werden;
- Werbematerialien (Tassen, Kugelschreiber, T-Shirts...).

Wählen Sie Ihre visuellen Elemente. Ihre visuelle Identität besteht aus:

- einer Farbpalette. Nützliche Werkzeuge: Colordesigner, Typeinspiration.com;
- Schriftarten. Nützliche Bibliotheken: Google Fonts, Exljbris;
- Illustrationen und Bilder. Nützliche Bilddatenbanken: Unsplash, Pixabay;
- Ikonen. Nützliche Ressourcen: Flaticon, Iconsvg.

Achten Sie bei der Verwendung von Bildern, Illustrationen und Schriftarten darauf, dass Sie stets die in Ihrem Land geltenden Bestimmungen zum Urheberrecht und zum Schutz personenbezogener Daten einhalten.

Achten Sie auf ein zugängliches Design, d. h. stellen Sie sicher, dass so viele Menschen wie möglich Ihre Arbeit genießen und davon profitieren können. Wenn Sie z.B. Canva verwenden, erstellen Sie Ihre Designs in der kostenlosen Version. Stellen Sie sicher, dass sie für Menschen mit Hör-, Seh-, kognitiven oder Aufmerksamkeitsschwächen leicht zugänglich sind. Denken Sie daran, Muster in Diagrammen zu verwenden oder beschreibende Texte hinzuzufügen, um die Zugänglichkeit für Menschen mit Farbenblindheit zu ermöglichen. Vermeiden Sie blinkende Lichter in Videos, um bei Menschen mit Epilepsie keine Anfälle auszulösen.

### **6.3.2. Teilen Sie Ihre Projektergebnisse**

Behalten Sie Ihre Geschichten und Ergebnisse der Freiwilligenarbeit nicht für sich, sondern lassen Sie sie für Ihre Gemeinschaft, für verschiedene Länder und für die Erfahrungen der Menschen sprechen.

Der Austausch von Geschichten über die Ergebnisse der Freiwilligenarbeit ist wichtig, um:

- die Leistungen der Freiwilligen zu würdigen;
- kollektives Wissen zu verbreiten;

- eine Gemeinschaft und eine Lernkultur rund um die Freiwilligenarbeit aufzubauen.
- Erzählen Sie anderen von Freiwilligenaktivitäten, den Protagonisten der Freiwilligenarbeit und den Ergebnissen der Freiwilligenarbeit vom ersten Tag an.

Und wie?

- Denken Sie digital. Denken Sie bei der Planung Ihrer Inhalte an die Kanäle, die Sie für die Veröffentlichung Ihrer Beiträge nutzen können. Wie können Sie Ihr Zielpublikum am besten erreichen? Das Schreiben im Internet hat in den meisten Fällen das Schreiben in gedruckter Form ersetzt und ist zur bevorzugten Kommunikationsform geworden.
- Dokumentieren und sammeln Sie Erfahrungen. Lassen Sie Ihre Zielgruppen wissen, was Sie vorhaben: von Ihren Freiwilligenzielen und der Rolle der Partner bis hin zu Aktivitäten oder Ergebnissen, den Geschichten Ihrer Freiwilligen, politischen Entscheidungsträgern und Organisationen, die in Ihrem Bereich aktiv sind.
- Unterscheiden Sie zwischen Information und Geschichtenerzählen. Information beinhaltet die Bereitstellung von Sachdaten, Storytelling ist die Kunst, eine Geschichte zu erzählen, die ein Publikum anspricht.
- Erstellen Sie Ihre Inhaltsstrategie. Überlegen Sie bei der Erstellung Ihrer Inhalte zunächst, für wen Sie schreiben. Daraus ergibt sich: die Art

des Inhalts: ein Nachrichtenartikel, ein, Blogbeitrag, eine Webseite, ein Beitrag in den sozialen Medien; der Tonfall: wie Sie sich ausdrücken, die Wortwahl, die Reihenfolge, der Rhythmus und das Tempo; der zu verwendende Kanal: Website, soziale Medien, Radio, Presse, Podcasts.

- Beachten Sie die goldenen Regeln für das Verfassen digitaler Inhalte: Halten Sie den Text kurz und einfach; ziehen Sie aktive Verben dem Passiv vor; verwenden Sie Überschriften und Absätze; fügen Sie Links, einprägsames Bildmaterial, Multimedia-Inhalte ein.

### 6.3.3 Bestimmen Sie den richtigen Kommunikationskanal

Die richtigen Kommunikationskanäle helfen Ihnen, Ihre Botschaft und Informationen über Freiwilligenarbeit an ein größeres Publikum zu verbreiten. Wenn Sie auf der Suche nach Freiwilligen sind, sollten Sie herausfinden, welche Art von Freiwilligen Sie suchen und auf welche Art und Weise diese normalerweise kommunizieren, und dann Ihre digitalen Kanäle mit Bedacht wählen.

**A. Erstellen Sie eine Webseite.** Eine Webseite ist das wichtigste Vorzeigeschild für Ihre Organisation. Sie präsentiert Informationen, Geschichten und Ergebnisse über Ihre Freiwilligenprogramme und ist der umfassendste Kanal, den Sie nutzen können. Eine Webseite sorgt für Ihre digitale Präsenz in der Region und der ganzen Welt. Da Ihre Webseite Ihr zentrales Kommunikationsmittel darstellt, sollte sie so inklusiv wie möglich gestaltet sein.

### B. Teilen Sie Ihre Ergebnisse auf Plattformen für Projektergebnisse und Freiwilligenarbeit.

Projektergebnisplattformen sind **Datenbanken**, die Beschreibungen, Ergebnisse und Kontaktinformationen zu allen Projekten enthalten, die z.B. im Rahmen der Programme Erasmus+, Kreatives Europa und Europäisches Solidaritätskorps gefördert werden. Die Plattformen für Freiwilligenarbeit können Ihnen Zugang zu größeren Zielgruppen verschaffen, die sich für Freiwilligenarbeit interessieren. Mehr über Rekrutierungsplattformen finden Sie in Kapitel vier.

**C. Soziale Medien nutzen.** Da wir in unserer Untersuchung festgestellt haben, dass die Nutzung sozialer Medien einer der größten Trends bei der Digitalisierung der Freiwilligenarbeit ist, wollen wir uns hier ein paar Tipps und Tricks zu sozialen Medien ansehen. Mehr zu einigen digitalen Marketing-Tools finden Sie hier [HIER](#).

Die Veröffentlichung von Beiträgen in sozialen Medien folgt zwei Grundsätzen: Timing-jede Plattform hat ihre Spitzenzeiten, in denen sie eine höhere Beteiligung verzeichnet. Wählen Sie die beste Zeit, um Ihre Sichtbarkeit zu erhöhen, und die Häufigkeit - Untersuchungen zeigen, dass ein Beitrag pro Tag optimal ist, mit einem Maximum von zwei pro Tag. Drei Beiträge pro Woche sind ein Minimum.

Erwägen Sie die Erstellung eines **eigenen Social-Media-Kalenders**, um einen Überblick über Ihre anstehenden Beiträge in den sozialen Medien zu behalten.

Hootsuite bietet Ihnen weitere Tipps und kostenlose Vorlagen. Sie können die Planung noch weiter vereinfachen, indem Sie ein Tool wie Buffer um Ihre Aktivitäten in den sozialen Medien im Voraus zu planen.

Besondere Anlässe wie der Tag der Freiwilligenarbeit oder andere anerkannte internationale Tage, die mit Freiwilligenarbeit in Verbindung gebracht werden können, sind der perfekte Zeitpunkt, um Ihre Werbe- und Öffentlichkeitsarbeit digital zu verstärken. Diese Kommunikationsmomente können als Aufhänger dienen, um Besucher auf Ihre Beiträge in den sozialen Medien zu lenken.

Außerdem ist das Schreiben in den sozialen Medien kurz, prägnant und stark! Es wird eine begrenzte Anzahl von Zeichen verwendet, was Ihre Kommunikation ansprechender, aber auch anspruchsvoller macht.

Im Folgenden finden Sie einige Tipps zum Verfassen effektiver Social-Media-Beiträge:

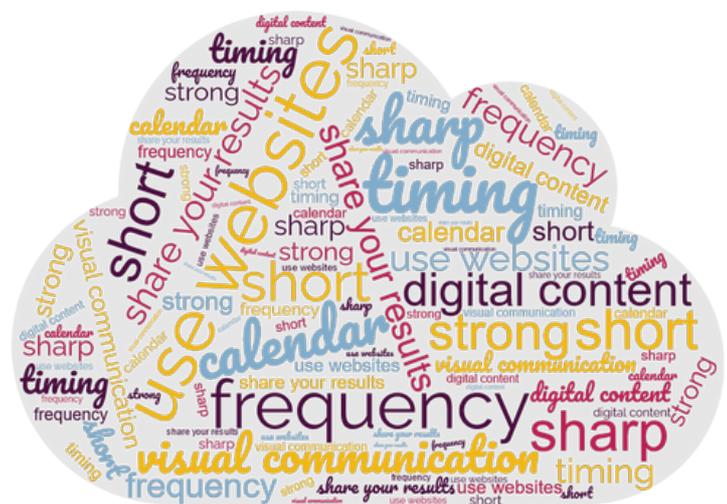
- Bestimmen Sie, welche(n) sozialen Medienkanal(e) Sie nutzen wollen.
- Lernen Sie, die Sprache Ihrer Zielgruppe(n) zu sprechen, je nach Alter Ihrer Zielgruppe. Sie könnten ihnen eine Frage stellen, ein Zitat oder eine Reihe von Emojis verwenden und sie ermutigen, unter Ihrem Beitrag zu kommentieren und ihre Erfahrungen zu teilen.
- Verwenden Sie digitale Multimedia-Inhalte. In den sozialen Medien dreht

sich alles um visuelle Kommunikation. Bilder, Videos oder Infografiken ziehen die Aufmerksamkeit der Nutzer\*innen viel schneller und effektiver auf sich als reiner Text. Bei Bildern: Achten Sie auf die richtige Größe und Auflösung, bei Videos: Versuchen Sie, die Dauer von einer Minute nicht zu überschreiten, bei Infografiken: Visualisieren Sie Zahlen und Daten.

**D. Wenden Sie sich an die digitalen Medien.** Medienarbeit bedeutet, dass Sie Ihre Freiwilligenarbeit und ihre Ergebnisse mit Journalisten teilen, die über eine Online-Plattform verfügen, um einem größeren Publikum davon zu berichten und die Reichweite zu maximieren.

**E. Überlegen Sie, wann Sie die Journalisten erreichen.** Wie bei den sozialen Medien sollten Sie auch bei der Übermittlung Ihrer Pressemitteilung an die Medien die Grundsätze des Timings und der Kommunikationszeitpunkte beachten.

**F. Teilen Sie Ihre Ergebnisse bei Online-Veranstaltungen.** Veranstaltungen sind die perfekte Gelegenheit, um die Ergebnisse Ihrer Freiwilligenarbeit zu präsentieren.



## 6.4. EVALUATION DER KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN

Die Evaluierung Ihrer Kommunikationsaktivitäten und die Feststellung ihrer Wirksamkeit ist der letzte Schritt einer erfolgreichen strategischen Kommunikation.

Es gibt drei Schlüsselmomente für die Evaluierung: vor Beginn Ihrer Aktivität - bei der Auswahl Ihrer Leistungsindikatoren im Kommunikationsplan; während Ihrer Aktivität - bei der Überwachung Ihrer Leistung; nach Ihrer Aktivität - wenn Ihre Kommunikation stattgefunden hat.

*Ein Leistungsindikator ist ein **quantitatives** oder **qualitatives** Kriterium, das den Erfolg Ihrer Kommunikationsmaßnahme misst. Er kann messen, "wie viel" oder "wie viele" oder "in welchem Ausmaß" oder "in welchem Umfang".*

Stellen Sie sich vor, Sie haben eine Online-Veranstaltung zum Tag der Freiwilligenarbeit organisiert und möchten wissen, ob sie erfolgreich war oder die gewünschte Wirkung hatte. Zu diesem Zweck sollten Sie zunächst sicherstellen, dass dass Ihre Ziele spezifisch, messbar, erreichbar, realistisch und zeitlich begrenzt sind (z. B. mindestens 100 Freiwillige, die an Ihrer Online-Veranstaltung teilnehmen), und betrachten Sie Indikatoren wie z. B.:

- Anzahl der Freiwilligen, die sich online angemeldet haben;
- Anzahl der Personen, die die Beiträge in den sozialen Medien geliked oder kommentiert oder den Livestream zum Freiwilligentag verfolgt haben;
- Anzahl der eindeutigen Besuche des Artikels über die Feier auf der Website;
- Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage, die Sie nach der Veranstaltung verschickt haben.

Zu Beginn haben Sie einen Kommunikationsplan erstellt, der Leistungsindikatoren enthält. Es ist wichtig, daran zu denken, dass die Wahl der Indikatoren Hand in Hand mit den **Kommunikationszielen** gehen sollte, **die Sie in Ihrem Plan festgelegt haben**. Im Folgenden finden Sie einen kurzen Überblick über einige Leistungsindikatoren, die Sie zum Beispiel in Bezug auf soziale Medien verwenden können:

| Social media  | Webseite   | Presse   | Veranstaltungen  |
|---|--|--|--|
| <p>Reichweite (wie viele Menschen Ihre Inhalte sehen),<br/>           Impressionen (wie oft Ihr Inhalt angezeigt wird),<br/>           Engagement (Anzahl der Interaktionen mit Ihren Inhalten durch Likes, Kommentare, Shares oder Retweets)</p> | <p>number of visitors,<br/>           time spent on the website, topical interests of visitors</p> | <p>Presseberichterstattung, Anzahl der teilnehmenden Journalisten an Ihrer Veranstaltung</p> | <p>Anzahl der Teilnehmenden, Feedback der Teilnehmenden über Online-Umfragen</p> |

Sobald Ihre Indikatoren festgelegt sind, ist es an der Zeit, Ihre Daten zu sammeln und zu analysieren. Eine gut durchgeführte Auswertung wird Ihnen hilfreiches Feedback und neue Ideen für Ihre kommenden Kommunikationsaktivitäten oder Ihren nächsten Kommunikationsplan liefern.

Digitale Kanäle wie Social-Media-Plattformen oder Website-Anbieter bieten kostenlose, integrierte Tools zur Überwachung Ihrer Reichweite und Ihres Engagements. Im Falle von Veranstaltungen könnten Sie in Erwägung ziehen, nach der Veranstaltung eine kurze Umfrage an die Teilnehmer und Teilnehmerinnen zu versenden. Weitere Inspirationen finden Sie bei [Google Forms](#) oder [Surveymonkeys](#); sie bieten gute Hinweise zum Verfassen von Umfragefragen.

#### **Quelle und Bibliographie:**

- Angelo Strano, Jessica Mariani, Ana Alhoud, Natascha Kittler, How to communicate your projects- tell your story, make an impact. A step-by-step guide on communicating projects and their results. Developed by European Commission (Directorate General for Education, Youth, Sport and Culture) in close cooperation with the European Education and Culture , Executive Agency (EACEA), December 2021, First edition, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021, © European Union, 2021



7

## ENTWICKLUNG UND UNTERSTÜTZUNG DER INFRASTRUKTUR IM DIGITALEN ZEITALTER

*Die Pandemie und die digitale Zeit, in der wir leben, haben bewiesen, dass Freiwilligenmanager\*innen oder Freiwillige zu Hause genauso effektiv sein können wie im Büro. Wir haben uns daran gewöhnt, dass Online- oder hybride Meetings Teil unseres Arbeitslebens sind.*

Der hybride Arbeitsplatz von heute erfordert flexible Tools für die Zusammenarbeit, die sowohl die Arbeit im Büro als auch an anderen Orten unterstützen. Das bedeutet, dass Freiwilligenmanager\*innen und Freiwillige im Büro oder zu Hause über eine grundlegende Infrastruktur verfügen müssen, um die digitale Arbeit oder Dienstleistung zu unterstützen.

Online-Meetings sind eine der grundlegenden Aktivitäten bei der Online-Arbeit mit Freiwilligen. Es gibt viele Meeting-Plattformen, und ihre Zahl wächst. Heutzutage werden Nutzer\*innen zu Besprechungen eingeladen, die auf Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex, Google Meet und anderen gehostet werden. Unabhängig davon, ob sie zwischen Abteilungen oder zwischen Organisationen zusammenarbeiten, brauchen die Nutzer Nutzerinnen eine einfache Möglichkeit, an jeder Besprechung teilzunehmen, und die Fähigkeit, die gesamte IT-Infrastruktur zu nutzen: sowohl Hardware als auch Software.

## **7.1. WAS IST DIGITALE INFRASTRUKTUR?**

Die Vorbereitung der Organisation auf das Freiwilligenmanagement in einer digitalen Welt beinhaltet auch die Vorbereitung der Organisation mit einer minimalen digitalen

Infrastruktur, die Bereitschaft der Freiwilligenmanager\*innen und die Bereitschaft zur Nutzung der digitalen Technologien auch durch die Freiwilligen.

*Digitale Infrastruktur bezieht sich auf die digitalen Technologien, die die Grundlage für die Informationstechnologie und den Betrieb einer Organisation bilden, einschließlich des Freiwilligenmanagements.*

Beispiele für digitale Infrastrukturen sind:

- Internet-Backbone, Breitband;
- mobile Telekommunikation und digitale Kommunikationssuiten, einschließlich Anwendungen;
- Rechenzentren und Netzwerke;
- Organisationsportale, Plattformen, Systeme und Software;
- Cloud-Dienste und -Software;
- Betriebssicherheit, Benutzeridentität und Datenverschlüsselung;
- APIs und Integrationen (eine Anwendungsprogrammierschnittstelle ist eine Möglichkeit für zwei oder mehr Computerprogramme, miteinander zu kommunizieren. Sie ist eine Art Softwareschnittstelle, die einen Dienst für andere Software anbietet).

Die Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, brauchen auch ein Mindestmaß an digitaler Transformation - das heißt, sie müssen digitale Technologien in die Prozesse des Freiwilligenmanagements und der Freiwilligendienste integrieren. Zu den vier Hauptbereichen der digitalen Transformation gehören: Erfahrungen von Freiwilligen und Begünstigten,

Daten und Analysen, Cloud Computing und Mobilität (Nutzung von Smartphones und Tablets).

Um diese Ziele zu erreichen, ist ein Umdenken in der gesamten Organisation erforderlich. Es reicht nicht aus, mit Menschen zu arbeiten, die wissen, wie man digitale Technologien nutzt; man muss sie auch darin schulen, als Team mit der digitalen Technologie zusammenzuarbeiten (sowohl Führungskräfte als auch Freiwillige).

Eine wirksame Strategie zur digitalen Transformation umfasst eine Kultur der Innovation, der Befähigung, des Wandels und die folgenden Schritte:

- **Schaffen Sie Ihre internen Abläufe neu.** Einige Organisationen arbeiten noch immer mit veralteten internen Prozessen. Um Ihre internen Abläufe neu zu gestalten, müssen Sie eine Technologie einführen, die die Zusammenarbeit der Organisation mit den Freiwilligen und die Erfahrung für alle verbessert.
- **Überarbeiten Sie Ihre Technologie.** Durch die Digitalisierung der Abläufe können Freiwilligenmanager in der Organisation Hindernisse beseitigen und effizienter auf Veränderungen reagieren. Die Nutzung der Cloud, die Einführung von KI und die Nutzung von Big Data werden entscheidend dazu beitragen, dass die Organisation mit allen Trends der Digitalisierung Schritt halten kann.

- Die dritte Säule der digitalen Transformation in einer Freiwilligenorganisation ist die Verbesserung der Kundenerfahrung, also derjenigen, die von der Freiwilligenarbeit profitieren.
  - **Schulungen für das Team und die Freiwilligen, um die digitale Transformation in die Organisation zu integrieren.**
  - **Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen** (z. B. Datenschutzgesetze).

Die IT-Infrastruktur setzt sich aus folgenden Elementen zusammen. Diese Liste ist nicht verpflichtend, da digitale Freiwilligenarbeit auch mit weniger IT-Infrastruktur geleistet werden kann, aber sie hilft uns bei der Ermittlung der idealen Bedingungen für die Unterstützung der digitalen Freiwilligenarbeit:

- **Der Router**, der mehrere Netzwerke miteinander verbindet;
- Der **Hub** oder **Switch**, der mehrere Geräte innerhalb des Netzwerks verbindet und die Kommunikation zwischen ihnen steuert;
- **Das Modem**, das das Netzwerk mit dem Internet verbindet;
- **Speichergeräte**, auf denen Daten gespeichert sind und auf die autorisierte Geräte im Netzwerk zugreifen können;
- **Benutzerzugriffsgeräte**, zu denen Computer, Drucker, Tablets und andere Schnittstellen gehören, die die Nutzer\*innen für die Verbindung mit dem Netzwerk und den Zugriff darauf verwenden;

- Einige Teile des Netzwerks können kombiniert werden; ein Modem und ein Router können sich zum Beispiel in einem Gerät befinden.

Und während die Punkte im Netzwerk in der Regel über Kabel verbunden sind, können bestimmte Verbindungen, z.B. zwischen Benutzergeräten oder zwischen diesen Geräten und dem Router, drahtlos über WiFi oder Bluetooth hergestellt werden;

- **Internetverbindung;**
- **Aktualisierung der Betriebssysteme: Windows, Linux/Ubuntu, Android;**
- **Offizielle Website;**
- **Computer (Anzahl und Leistung);**
- **Datenspeicherkapazität;**
- **Aktualisierung von Softwarelösungen;**
- **Verwaltungssoftware für: Förderung, Einstellung, Bewertung, Überwachung usw;**
- **Smartphones;**
- **Laptops;**
- **Digitalkamera: Foto, Video;**
- **Multifunktionale Netzwerkgeräte;**
- **Videoprojektor;**
- **Lautsprecher;**
- **Mikrofon;**
- **Drahtlose Router;**
- **HDD extern oder SSD's;**
- **Festnetztelefon/Fax;**
- **Server Software-Lösungen:**



- Microsoft Office(zum Beispiel): Antivirus;
- E-Mail Adresse - eigene Domain (nur wenn möglich);
- Website-Domain-Adresse;
- Software für die Foto- und Videobearbeitung;
- Buchhaltungssoftware.

#### **Konten in den sozialen Medien:**

Facebook, Youtube, Twitter, LinkedIn, Instagram, TikTok, usw. Es ist wichtig zu wissen, dass einige Organisationen sie nicht nutzen dürfen, z. B. wenn sie in einigen Ländern der lokalen Verwaltung angehören.

IT-Applikationen für:

- Online-Werbeaktionen;
- App für Buchhaltung und Rechnungen;
- Infografik-App;
- Projektmanagement-Apps;
- App für die Überwachung sozialer Medien und Websites;
- Apps für rechtliche Zwecke;
- Lern-Apps;
- Cloud-Apps: Google Drive, Dropbox, Microsoft One Drive, Apple iCloud, Box, Orange Cloud, Microsoft Azure.

**Digitale Kompetenzen** müssen von Freiwilligenmanagern und Freiwilligen, die digitale oder Online-Freiwilligendienste anbieten, entwickelt werden, entweder durch Schulungen, Selbststudium, Coaching oder andere Ansätze:

Forscher der Gemeinsamen Forschungsstelle der EU haben einige nützliche Dokumente zur "Messung" digitaler Kompetenzen erstellt und nennen die folgenden fünf Hauptbereiche digitaler Kompetenzen:

- **Informations- und Datenkompetenz:** Browsen, Suchen und Filtern von Daten, Informationen und digitalen Inhalten;
- **Kommunikation und Zusammenarbeit:** Interaktion über digitale Technologien, Austausch über digitale Technologien, bürgerschaftliches Engagement über digitale Technologien, Zusammenarbeit über digitale Technologien, Netiquette, Verwaltung der digitalen Identität;
- **Erstellung digitaler Inhalte:** Entwicklung digitaler Inhalte, Integration und Überarbeitung digitaler Inhalte, Urheberrecht und Lizenzierung, Programmierung;
- **Sicherheit:** Schutz von Geräten, Schutz persönlicher Daten und der Privatsphäre, Schutz der Umwelt;
- **Problemlösung:** Lösen von technischen Problemen, Erkennen von Bedürfnissen und technologischen Antworten, kreativer Einsatz digitaler Technologien, Erkennen von Lücken in den digitalen Kompetenzen.

## 7.2. UNTERSÜTZUNG VON EXTERNEN AKTEUREN

Die Umfrage, die wir im Rahmen des Projekts ProVol Digital durchgeführt haben, zeigt, dass die Mehrheit der von uns befragten Organisationen mehr Unterstützung durch die lokale Gemeinschaft benötigt, um die Kapazitäten der Organisation im Bereich der Digitalisierung auszubauen.

## Wie können Sie das tun?

- Kooperieren Sie mit verschiedenen IT-Anbietern, um kostenlos IT-Ausrüstung für Ihre Organisation zu erhalten, sei es als Sponsoring oder Spenden, als Beitrag zur Gemeinschaft.
- Fragen Sie Organisationen oder Institutionen, die sich auf die Bereitstellung technologischer und digitaler Unterstützung für gemeinnützige Organisationen spezialisiert haben, um Hilfe. Siehe z.B. TechSoup Global Network ([techsoup.org](http://techsoup.org)) oder Sinch, die Ausrüstung, Software und Schulungen für gemeinnützige Organisationen in vielen Ländern der Welt bereitstellen.
- Achten Sie beim Verfassen eines Förderantrags darauf, Ausrüstung und Software einzuplanen, wenn sie förderfähig sind.
- Üben Sie Druck auf lokale und nationale Finanzierungsprogramme aus, um die Haushaltlinie für Ausrüstung und Softwareinfrastruktur zu erhöhen.
- Unternehmen oder Institutionen ausfindig machen, die ihre technische Ausrüstung erneuern und die vorhandene Ausrüstung spenden wollen (sofern diese noch gut genug ist).
- Identifizieren Sie, ob bestehende Freiwillige und Partner mit ihrer Ausrüstung zu verschiedenen Projekten beitragen können, die Sie in der Organisation haben.

## Quellen/Bibliographie:

<https://base22.com/the-importance-of-digital-infrastructure-and-integration-planning/>

Die Digitalisierung ist zu einem wichtigen Trend geworden, beeinflusst teilweise durch die Pandemie, aber weit darüber hinaus. Der Übergang zu digitalen Technologien hat die Arbeitsweise von Nichtregierungsorganisationen (NGOs) grundlegend verändert. Das betont die Bedeutung von Fernarbeit, Online-Zusammenarbeit und virtueller Kommunikation. Diese Entwicklung spiegelt einen breiteren gesellschaftlichen Wandel wider, bei dem Technologie eine zentrale Rolle in verschiedenen Bereichen unseres Lebens spielt. Dazu gehören auch die Herangehensweisen von NGOs an Themen wie Freiwilligenmanagement, Bildung und soziale Initiativen.

Im Rahmen des Projekts "ProVol Digital - Professionelles Freiwilligenmanagement und -training durch Digitalisierung" stellen wir diesen Leitfaden für NGOs und Freiwilligenkoordinator\*innen zur Verfügung, damit sie auf dem neuesten Stand bleiben können. Das Ziel dieses Leitfadens ist es, NGOs und Freiwilligenkoordinator\*innen mit Wissen über digitale Technologien auszustatten und ihre Fähigkeiten im Umgang mit Technologie auf die aktuellen Standards zu bringen. Mit diesem Instrument möchten wir andere Organisationen inspirieren und befähigen, ebenfalls in die digitale Welt einzutauchen.

"ProVol Digital" ist ein europäisches Projekt, das von der folgenden Organisation durchgeführt wird: Gemeinsam Leben und Lernen in Europa - Deutschland, EB projektmanagement GmbH - Österreich, Dobrovolnické Centrum, z.s., Ústi Nad Labem - Tschechische Republik, Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca - Rumänien. Das Projekt wird durch das EU-Programm Erasmus+ finanziert.

Die Autoren, die zu diesem Leitfaden beitragen, sind:

- Marioara Butyka, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Nicoleta Chiş-Racolţa, Freiwilligenzentrum Cluj-Napoca, Rumänien
- Perdita Wingerter, Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V., Deutschland
- Larissa Schillai, Gemeinsam leben und lernen in Europa e. V., Deutschland
- Lenka Vonka Černá, Dobrovolnické centrum, z.s., Tschechische Republik
- Nicol Magrotová, Dobrovolnické centrum, z.s., Tschechische Republik
- Elke Beneke, EB projektmanagement GmbH, Österreich
- Silke Jamer-Flagel, EB projektmanagement GmbH, Österreich
- Gabriele Sailer, EB projektmanagement GmbH, Österreich

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Publikation stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Ansichten der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.



Co-funded by  
the European Union