

**Programm: Gesellschaftliche
Verantwortung von Unternehmen**

Themengebiet

„Zivilgesellschaftliches Unternehmensengagement“

Kontakt: Gerd Placke

05241- 81.81.233

gerd.placke@bertelsmann.de

**“Online Volunteering”.
Neue Möglichkeiten und Herausforderungen für das
Management des freiwilligen Engagements.
Ein Interview mit Jayne Cravens.**

Vorbemerkung:

Online Volunteering (- bisweilen auch „virtual volunteering“ -) ist ein in Deutschland noch weitgehend unbekanntes Phänomen: Der Begriff bezeichnet das freiwillige Engagement von Menschen, die für gemeinnützige Organisationen unter Zuhilfenahme der technischen Möglichkeiten des Internets tätig sind. Das folgende Interview soll gemeinnützigen Organisationen einen Einblick in das Management dieser Engagementform geben. Interviewpartnerin ist Jayne Cravens, eine US-amerikanische Pionierin auf dem Gebiet des Online Volunteering. Sie hat vielfältige praktische Erfahrungen in der Begleitung von Online Volunteers und war mitbeteiligt am „Virtual Volunteering Project“ (1996-1998), aus dem das „Virtual Volunteering Guidebook“ (2000) hervorgegangen ist.

Ein herzlicher Dank geht an Thomas Dierschke (Münster) für die Übersetzung des Manuskripts.

Frage: Frau Cravens, wie gut muss man sich mit Computern auskennen, um das Internet für freiwilliges Engagement zu nutzen?

Jayne Cravens (JC): Um es gleich vorweg zu sagen, ich bin keine Computerexpertin. Ich habe keine Ahnung, wie Computer funktionieren. Aber ich finde das auch nicht wichtig. Nicht die Technik ist wichtig, sondern das, was Sie damit machen. Hinter den meisten Begriffen stecken ganz einfache Dinge. Das Wort „Blog“ ist zum Beispiel nichts Neues oder Innovatives. Ein Blog ist einfach nur ein Tagebuch

im Internet. Wir alle wissen, was ein Tagebuch ist, und wie man es schreibt.

Frage: Kann man ohne weiteres zwischen „Online Volunteering“ und normalem freiwilligen Engagement unterscheiden?

JC: Das ist eine gute Frage. Die große Mehrheit der Menschen, die sich online engagieren, engagiert sich auch vor Ort. Entweder helfen sie bei der Organisation, für die sie sich auch online engagieren, häufig aber auch bei einer anderen Organisation. Natürlich gibt es auch reine Online-Freiwillige. Diese Menschen engagieren sich für Organisationen, die weit entfernt tätig sind. Sie haben also keine Möglichkeit, sich dort vor Ort zu engagieren, und machen es deshalb über das Internet.

Frage: Kann man denn einfach so mit Freiwilligen über das Netz arbeiten? Braucht man nicht ein paar Informationen über die Menschen, die sich engagieren?

JC: Das kommt auf das Projekt an. Bei den meisten meiner Projekte frage ich die Freiwilligen nicht nach Informationen über ihre Person, weil es für die Arbeit nicht wichtig ist. Aber in anderen Fällen muss ich sehr genau wissen, mit wem ich zusammen arbeite. Bei Projekten, in denen Freiwillige mit Kindern arbeiten sollen, ist es in den USA sogar vorgeschrieben, genaue Informationen über die Freiwilligen einzuholen. Solche Regeln müssen auch bei Online-Freiwilligen beachtet werden.

Frage: Lässt sich ohne Informationen über die Freiwilligen denn einschätzen, wie gut sie ihre Arbeit erledigen?

JC: Eine Sache, die ich am „Online Volunteering“ mag, ist, dass man es nicht fälschen kann. Wie soll man freiwilliges Engagement online fälschen? Wenn jemand sagt, dass er spanisch spricht, findet man schnell heraus, ob das stimmt oder nicht. Wenn jemand sagt, dass er eine Internetseite gestalten kann, findet man sehr schnell heraus, ob er es wirklich kann.

Frage: Gibt es denn einen Unterschied in der Art der Beziehung, die man zu einem Online-Freiwilligen hat, im Vergleich zu den Freiwilligen, mit denen man von Angesicht zu Angesicht arbeitet?

JC: Ich höre häufig die Befürchtung, dass „Online Volunteering“ sehr unpersönlich sei. Meine Erfahrung ist jedoch, dass es eine ziemlich persönliche und vertrauliche Sache ist. Online entwickeln sich schnell enge Beziehungen, die sogar emotional werden können. Sie

werden immer wieder in Situationen kommen, in denen Sie ganz genau merken, dass Sie nicht mit virtuellen Freiwilligen, sondern mit echten Menschen arbeiten. Und das bedeutet, dass ich mich um meine Online-Freiwilligen genauso kümmern muss, dass ich mich bei ihnen genauso bedanken muss, wie bei den Freiwilligen, die sich vor Ort engagieren.

Frage: Inwieweit ist es Ihrer Meinung nach möglich, durch das Internet auch die Freiwilligen stärker an die eigene Organisation zu binden, die sich eher zurückhaltend engagiert haben?

JC: Da sehe ich keinen großen Unterschied zwischen klassischem Engagement und dem „Online Volunteering“. Meiner Meinung kann man Freiwillige am besten einbinden und motivieren, wenn man schnell auf ihre Anfragen reagiert und möglichst immer Aufgaben zu verteilen hat, wenn Freiwillige danach fragen. Die Leute sind richtig hungrig darauf zu helfen, reagieren aber nachtragend, wenn man nicht auf ihre Angebote eingeht, ihnen keine Aufgaben anbieten kann oder sich nie für ihre Hilfe bedankt. Ich rate Ihnen deshalb, immer eine Liste mit weiteren Aufgaben für Ihre Freiwilligen zur Hand zu haben. Damit geben Sie den Freiwilligen immer das Gefühl gebraucht zu werden und können sie sehr gut an Ihre Organisation binden.

Frage: Wie bereiten Sie diejenigen, die sich online engagieren möchten, auf die Arbeit als Online Volunteer vor?

JC: Denken Sie einfach an die Grundsätze des traditionellen Freiwilligenmanagements. Bevor ein Freiwilliger mit seiner Arbeit anfangen kann, muss er eine Einführung erhalten. Man stellt die Leitlinien der jeweiligen Nonprofit-Organisation vor und spricht die Regeln für die gemeinsame Arbeit ab. Dasselbe sollten Sie auch mit Ihren Online-Freiwilligen machen. Bei mir fängt kein Freiwilliger an, bevor er nicht diesen Prozess durchlaufen hat. Es ist ganz wichtig, dass jeder weiß, was auf ihn zukommt. Ich halte es dabei so, dass ich allen Interessenten eine E-Mail schicke, die sie aufmerksam lesen müssen. Da ich ihnen ganz am Ende der E-Mail sage, was die nächsten Schritte sind, kann ich sicher gehen, dass diejenigen, die sich in der richtigen Art und Weise bei mir melden, auch die ganze Mail gelesen haben. Neben dieser E-Mail nutze ich auch ein Video auf Youtube, um die Freiwilligen in ihre Arbeit einzuführen. Wenn Sie möchten, können Sie mich auf Youtube dabei beobachten, wie ich meine Freiwillige in ihr Engagement einführe. Aber ich muss auch sagen, dass es häufig sehr nervig ist, Freiwillige daran zu erinnern, unsere Absprachen einzuhalten. Das macht viel Arbeit.

Frage: Nach Ihren Schilderungen habe ich den Eindruck, dass die Betreuung von Online-Freiwilligen ein wirklich harter Job sein kann. Wo liegen aus Ihrer Sicht die Vorteile, die es rechtfertigen, sich dennoch darauf einzulassen?

JC: Ja, das stimmt, es kann eine sehr anstrengende Aufgabe sein. Ich habe aber den Eindruck, dass Freiwilligenmanagement heute insgesamt wesentlich aufwändiger geworden ist. Neue Freiwillige wollen schnelle Antworten, gute Unterstützung und möglichst sofort eine wichtige Aufgabe übernehmen. Das ist ein Wandel im Vergleich zu früher. Im traditionellen Freiwilligenmanagement gab es nicht diese Notwendigkeit, immer auf dem Laufenden zu sein, immer am Puls der Zeit zu sein. Bei diesem Wandel geht es nicht um neue Techniken, sondern um eine neue Idee davon, wie man mit den Freiwilligen in Verbindung bleibt. Von meinen Erfahrungen aus dem Bereich des „Online Volunteering“ kann ich hier viel lernen. Hier habe ich schon mit Freiwilligen zu tun, die sich aus sehr persönlichen Motiven engagieren. Die sich engagieren, weil sie Arbeitserfahrungen sammeln wollen, etwas gegen ihre Einsamkeit tun wollen oder einfach nur Mädels kennen lernen möchten. Hier spielt die Überzeugung, dass man der Gemeinschaft helfen muss, keine große Rolle für das eigene Engagement. Solche Freiwilligen werden auch vor Ort eine immer größere Rolle spielen. Auf den Umgang mit ihnen kann ich mich beim „Online Volunteering“ gut vorbereiten. Außerdem zwingt das „Online Volunteering“ dazu, sich sehr genau mit dem eigenen Kommunikationsverhalten und dem Kommunikationsverhalten anderer auseinander zu setzen. Das kostet zwar viel Zeit, führt aber dazu, dass sich die Kommunikation mit allen Freiwilligen verbessern wird.

Frage: Heißt das, dass „Online Volunteering“ von Nonprofit-Organisationen einen neuen Umgang mit Anregungen und Kritik der Freiwilligen erfordert?

JC: Diese Einschätzung kann ich nur unterstützen. Ich finde, dass Kritik aus dem Internet immer eine Möglichkeit ist, sich gut zu präsentieren. Man muss nur den normalen Blickwinkel ändern. Ganz egal, wie hart und unfreundlich die Kritik ist, sie ist immer eine Möglichkeit, etwas zu ändern und sich zu verbessern. Leider regieren viele aber anders auf Kritik. Sie schließen das Diskussionsforum oder schließen Personen, die Kritik üben aus dem Forum aus. Das sind ganz schlechte Ideen für den Umgang mit Kritik aus dem Internet. Man muss die Kritik richtig stellen, wenn sie unberechtigt ist, und man muss sich entschuldigen, wenn sie berechtigt ist. Kritische Kommentare von der eigenen Internetseite zu löschen, sorgt meistens für noch mehr Kritik. Viel besser ist es, offen und aufrichtig auf solche Kommentare zu antworten.

Frage: Sie arbeiten ja nicht nur für „Online Volunteering“-Projekte, sondern bemühen sich auch darum, den Einsatz des „Online Volunteering“ zu fördern. Kann denn jeder Verein oder jede NGO „Online Volunteering“ einfach so einsetzen?

JC: Man muss die Grundsätze des Freiwilligenmanagements für das Internet nicht neu erfinden. Um Empfehlungen für „Online Volunteering“-Projekte zu geben, haben wir einfach nur die bestehenden Empfehlungen des Freiwilligenmanagements an die Arbeitsumgebung Internet angepasst werden. Letztlich konnte ich dafür auf Erfahrungen und Ratgeber zur Telearbeit zurückgreifen. Die Informationen, die ein Freiwilliger für sein Engagement benötigt, sind online und vor Ort dieselben. Aber wenn es um die Arbeitsumgebung geht, die man für das „Online Volunteering“ benötigt, kann man von der Telearbeit lernen. Wenn die Kinder im Hintergrund schreien und der Fernseher plärrt, wird es schwer sein, sich zu konzentrieren. Dafür braucht man auch beim „Online Volunteering“ eine ruhige Umgebung. Jeder Verein verfügt über das grundlegende Wissen, wie sich „Online Volunteering“ einsetzen und organisieren lässt.

Frage: Beschränkt sich der Nutzen des Internet für die Arbeit mit Freiwilligen nur auf einzelne Projekte und Aufgaben oder lohnt es sich, das Internet als festen Bestandteil in das gesamte Freiwilligenmanagement zu integrieren?

JC: Ich persönlich halte es für ziemlich unwahrscheinlich, dass man das Internet nur für einzelne Projekte und einen kleinen Teil seiner Freiwilligen einsetzt. Viel wahrscheinlicher ist es, das Internet in der Zusammenarbeit mit allen Freiwilligen einzusetzen. Sogar wenn die Freiwilligen ihre Arbeit „face to face“ verrichten, können Sie ein Diskussionsforum im Internet einrichten, in dem sich die Freiwilligen über das letzte Treffen oder über die neuen Leitlinien der Organisation austauschen können. Wenn man mit Freiwilligen arbeitet, wird das Internet einfach mehr und mehr genutzt, um mit ihnen zu kommunizieren.

Frage: Was halten Sie für einen guten Einstieg in die Nutzung des Internet für das Freiwilligenmanagement?

JC: Wenn Sie noch kein Online-Diskussionsforum haben, sollten Sie damit starten. Damit sollten Sie auch nicht zu lange warten. Denn ich sage Ihnen, wenn Sie noch keines eingerichtet haben, werden es Ihre Freiwilligen tun. Und das wird dann das Forum der Freiwilligen sein und nicht Ihres. Sie werden nicht die Möglichkeit haben, es zu moderieren und zu kontrollieren. Um ein solches Forum einzurichten,

können Sie einfach einen kostenlosen Dienst wie zum Beispiel „Yahoo! Groups“ oder „Google Groups“ nutzen. Starten Sie einfach Ihr Forum. Denn nur so können Sie Erfahrungen sammeln und lernen. Wenn Sie sich für Freiwilligenmanagement interessieren, gibt es auf „Yahoo! Groups“ zwei Gruppen, die sich darüber austauschen und die ich Ihnen empfehlen kann. Das wäre zum einen UKVPM, eine britische Gruppe, und OZVPM, eine Gruppe aus Australien und Neuseeland.

Frage: Sie haben mehrfach betont, dass es beim „Online Volunteering“ auf die richtige Kommunikation ankommt. Halten Sie es für wichtig, Einsteigern ins „Online Volunteering“ Lehrgänge zur Internet-Kommunikation anzubieten?

JC: Ich glaube, dass Freiwilligenmanager vor ihrem ersten Kontakt mit dem „Online Volunteering“ unbedingt auf die Besonderheiten der Online-Kommunikation vorbereitet werden müssen. Deshalb gehe ich in meinen eigenen Schulungen zum „Online Volunteering“ immer intensiv auf dieses Thema ein. Ziel dieser Schulungen sind vor allem die Nonprofit-Organisationen, Freiwilligenagenturen und ihr Personal und nicht die Freiwilligen.

Frage: Wenn ich mir Ihre Schilderungen so anhöre, scheint man doch einige personelle und finanzielle Ressourcen zu benötigen, um eine gute Betreuung für „Online Volunteering“ Projekte zu realisieren. Wie schwierig ist es denn, Mittel dafür aufzutreiben?

JC: Leider ist es häufig sehr schwierig, Gelder für solche Projekte einzuwerben. Mir hat es beim Schreiben von Anträgen immer sehr geholfen, mich auf das Thema Bildung zu beziehen. Wenn ich Anträge auf Bildungsprojekte stelle, habe ich noch nicht über den Sinn eines solchen Projektes diskutieren müssen.

Frage: Aus meiner Sicht gibt es verschiedene Dimensionen des „Online Volunteering“. Eine ist die Ergänzung des klassischen Freiwilligenmanagements durch Diskussionforen im Netz oder ähnliche Dinge. Dann gibt es auch komplett neue Formen des freiwilligen Engagements im Netz, zum Beispiel Wikipedia. Und schließlich bietet die Kommunikation über das Internet Menschen mit Behinderungen die Möglichkeit, sich viel freier zu engagieren. Bietet das „Online Volunteering“ Ihrer Meinung nach neue Wege, Menschen zu mobilisieren, zu vernetzen und Probleme auf eine neue Art zu lösen?

JC: Das ist eine sehr gute Frage. Gerade im Bereich der Vernetzung passiert zur Zeit sehr viel. Vielleicht kennen sie das Schlagwort „dispersed teams“. Hier geht es um Arbeitsgruppen, die an demsel-

ben Projekt arbeiten, die aber an ganz unterschiedlichen Plätzen tun. Ein Teil des Teams sitzt in Indien und andere Mitglieder in New York und Brasilien. Ich habe den Eindruck, dass diese Arbeitsweise das „Online Volunteering“ in den nächsten Jahren sehr verändern wird. Eine andere große Veränderung ist die Arbeit mit Wikis. Die Idee, jedem die Möglichkeit zu geben, ein Buch, ein Lexikon oder jeden anderen Text einfach zu verändern, bietet viel Potenzial, schreckt aber auch ab. Neben der recht komplizierten Nutzung ist dies häufig das größte Hindernis. Sie müssen sich fragen, ob Sie damit leben können, dass jeder ihre Texte verändern kann. Ich denke, dass das Internet gerade mit Blick auf gemeinsames Arbeiten viel verändern kann. Gleichzeitig möchte ich aber darauf hinweisen, dass nicht jedes Projekt kooperativ bearbeitet werden kann. Manche Projekte sterben auch, weil sie in Kommissionen und Teams totgeredet werden.

Frage: Dann bietet „Online Volunteering“ Nonprofit-Organisationen also eine Chance sich zu verändern, hin zu mehr Beteiligung, größerer Offenheit und mehr Transparenz.

JC: Genau diese Chance bietet es! Sie müssen sich aber darüber im Klaren sein, dass Sie viel von Ihrer Kontrolle aus der Hand geben müssen. Wenn Sie jemand sind, der gerne alles zentral führt, wird es sehr schwer für Sie werden.

Frage: Bis zu welcher Projektgröße lassen sich solche Foren und andere Instrumente des „Online Volunteering“ denn sinnvoll einsetzen? Das Beispiel von eben verbinde ich eher mit kleineren Gruppen. Macht es auch Sinn, das gemeinnützige Engagement einer großen, weltweit aktiven Firma mittels „Online Volunteering“ zu koordinieren?

JC: Das Internet für das gemeinnützige Engagement von Unternehmen zu nutzen, ist vielfach vorgeschlagen worden und wird auch schon umgesetzt. Aber gerade bei solchen Projekten, an denen sehr viele Mitarbeiter beteiligt werden sollen, ist nicht die Technik der springende Punkt. Viel wichtiger ist es, ein passendes Projekt und passende Partner zu finden. Meiner Meinung nach braucht man unbedingt eine Person außerhalb des Unternehmens, die das Projekt vorschlägt, vor Ort ist und sagen kann, was getan werden muss. Eine Person, die die Möglichkeiten dafür schafft, dass die Mitarbeiter des Unternehmens sich engagieren können. Das ist schon bei normalem Gruppenengagement sehr wichtig. Soll das Engagement über das Internet laufen ist es geradezu essentiell. Und um das klar zu stellen, mit der Person außerhalb des Unternehmens meine ich einen Vertreter einer Nonprofit-Organisation. Denn aus meiner Erfah-

rung heraus muss ich sagen, dass es viel besser ist, wenn die Projektidee direkt von einer Nonprofit-Organisation kommt und nicht aus einem Unternehmen heraus entwickelt wird. Schließlich sind Nonprofit-Organisationen die Experten für das jeweilige Engagement. Sie wissen, welche Unterstützung sie gebrauchen können, was ihnen die Arbeit erleichtert oder ihnen zu mehr Leistung verhilft.

Frage: Da sprechen Sie einen kritischen Punkt an, da es wirklich nicht einfach ist, solche Kooperationsmöglichkeiten zu identifizieren und in Projekten umzusetzen. Dies ist ein klassisches Aufgabengebiet von Freiwilligenagenturen. Gilt das auch für den Bereich des „Online Volunteering“?

JC: Das gilt auch für das „Online Volunteering“. Freiwilligenagenturen brauchen keine Angst zu haben, dass das „Online Volunteering“ sie überflüssig machen wird. Das wird nicht passieren. Denn Freiwilligenagenturen beschäftigen sich genau mit den Schnittstellenproblemen, die ich eben angesprochen habe. Wie identifiziert man Projekte, die Unterstützung benötigen? Welche Aufgaben lassen sich als Gruppenaufgabe durchführen? In welchen Projekten können sich Unternehmen engagieren? Wie groß wird der Aufwand für diese Projekte sein? Welche Vorschriften müssen beachtet werden? In solchen Fragen verfügen Freiwilligenagenturen über viel Expertenwissen, das online wie offline benötigt wird. Ich denke, dass sie auch im Bereich des „Online Volunteering“ schnell viele Erfahrungen sammeln und diese an andere weitergeben können.

Frage: Ich bin sicher, dass wir uns noch lange über dieses Thema unterhalten können. Aber für den ersten Einstieg reichen diese Informationen sicher aus. Vielen Dank für das Gespräch.

JC: Lassen Sie mich zum Schluss noch eine Sache sagen: Man kann noch viele weitere Tipps zum „Online Volunteering“ geben. Am meisten lernt man aber, wenn man es einfach ausprobiert. Zögern Sie deshalb nicht und setzen Sie das Internet für Ihre Zwecke ein, wenn Sie den Eindruck haben, dass es Ihnen nutzen kann. Das Interview wurde am 24.06.2008 im Rahmen einer Gesprächsrunde zum Thema „Online-Volunteering - neue Strukturen im Ehrenamt“ in Köln geführt.

Links:

Homepage Jayne Cravens: <http://www.coyotecom.com/>

Youtube: <http://de.youtube.com/user/jcravens42>

www.serviceleader.org