

# Boom der Freiwilligenplattformen

In der Corona-Krise bieten viele Freiwillige in der Schweiz ihre Hilfe auf Onlineplattformen an. Doch nicht alle kommen zum Einsatz. *Georg von Schnurbein, Florian Liberatore, Jörg Lindenmeier*

**Abstract** In Situationen wie einer Naturkatastrophe steigt die Hilfsbereitschaft an. Oft übersteigt das Hilfsangebot den tatsächlichen Bedarf – so auch in der Covid-19-Krise in der Schweiz. Onlineplattformen haben dieses Überangebot an Freiwilligenarbeit kanalisiert, für eine effiziente Verteilung gesorgt und damit auch die Zufriedenheit der Freiwilligen gesteigert. Dies zeigen Analysen der Forschenden des Center for Philanthropy Studies der Universität Basel, der Universität Freiburg im Breisgau und der ZHAW Winterthur.

In Krisensituationen – wie derzeit bei der Corona-Pandemie oder bei Naturkatastrophen – stehen viele freiwillige Helfende im Einsatz. Dabei lässt sich die Freiwilligenarbeit in formelle und informelle Einsätze unterteilen. Formelle Freiwilligenarbeit findet innerhalb organisatorischer Strukturen in Vereinen oder anderen Institutionen statt und umfasst sowohl gewählte Ehrenämter wie auch freiwilliges Engagement an der Basis. Ein typisches Beispiel sind Rettungsorganisationen wie die Milizfeuerwehr oder freiwillige Sanitätsdienste.<sup>1</sup>

Demgegenüber geschieht informelle Freiwilligenarbeit oft unmittelbar und direkt,

<sup>1</sup> Simsa et. al. (2019).

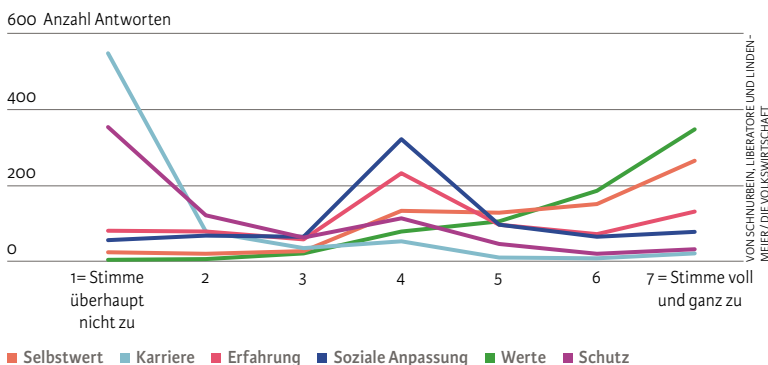
beispielsweise in Form von Nachbarschaftshilfe oder spontanen Einsätzen. Anderen helfen zu wollen, ist eine natürliche Reaktion – wobei Katastrophen dieses menschliche Bedürfnis verstärken. Jedoch hat die Welle der Hilfsbereitschaft nicht nur positive Folgen. So konnte die Feuerwehr bei Buschbränden in Australien vor einem Jahr nur erschwert zu Einsatzorten gelangen, weil die Strassen von der Masse der freiwilligen Helfenden blockiert waren.

Auch die Corona-Pandemie löste eine Welle der Hilfsbereitschaft aus: In der Schweiz boten im vergangenen Frühling Tausende ihre Hilfe an, um etwa für ältere Menschen einzukaufen. In einem Punkt unterscheidet sich die Covid-19-Krise jedoch von anderen Krisen – auch für die freiwilligen Helfenden besteht eine Ansteckungsgefahr.

Die Organisation der freiwilligen Einsätze geschieht während der Pandemie oft über Onlineplattformen, die Helfer und Empfänger zusammenbringen. Nur wenige Stunden nachdem der Bundesrat Mitte März die ausserordentliche Lage ausgerufen hatte, waren in der Schweiz Angebote und Onlineplattformen wie Hilf-jetzt, Benevol, Five-up, Amigos oder Students-against-Corona verfügbar, die Freiwilligenaufträge vermitteln, um Menschen aus Risikogruppen zu helfen oder um das Gesundheitswesen zu unterstützen. Auf allen Plattformen überstieg das Angebot an Hilfeleistungen die Nachfrage bei Weitem.

In einer gross angelegten Untersuchung mehrerer Freiwilligenplattformen haben wir untersucht, welche Bedeutung die Plattformen für die Freiwilligen haben. Dazu analysierten wir die Funktionen der Onlineplattformen, die Motive der Freiwilligen und deren Zufriedenheit mit den Einsätzen. An der Studie haben 807 Freiwillige zwischen April und Mai 2020

## Motive der Helfenden zu Beginn der Corona-Pandemie



Dargestellt sind sechs Motive von freiwilligen Helfenden. Selbstwert: Freiwillige stärken ihr eigenes Selbstvertrauen; Karriere: Freiwillige erwarten Vorteile im Beruf; Erfahrung: Freiwillige wollen etwas dabei lernen; soziale Anpassung: Freiwillige teilen die Erfahrung mit Freunden; Werte: Freiwillige wenden ihre Werte konkret an; Schutz: Freiwillige engagieren sich aus Mitleid. N=807.

Ein Freiwilligenhelfer kauft im April 2020 in Zürich für jemanden aus der Corona-Risikogruppe ein.



teilgenommen, von denen mehr als 90 Prozent mindestens einmal im Einsatz standen.

Grundsätzlich bringen Plattformen Angebot und Nachfrage zusammen. Im Fall der Freiwilligenplattformen hatte diese Koordinationsfunktion jedoch eine Zusatzwirkung. Da das Angebot an Hilfe so enorm hoch war, konnte der Andrang besser kanalisiert werden. Während des Lockdowns im Frühling 2020 waren die Aufträge auf den Plattformen in Sekundenschnelle weg.

Darüber hinaus dienten die Plattformen den Freiwilligen auch als Informationsquelle, zum Beispiel für Tipps zu Hygienemassnahmen. Unsere Untersuchung zeigt: Die Informationen über Infektionsschutz und Kontaktregeln haben sich verstärkend auf die Zufriedenheit der Freiwilligen ausgewirkt. Für die Hilfsbedürftigen war die Vertraulichkeit der Plattformen wichtig, da nur die ausgewählten Helfenden die Kontaktinformationen erhielten.

### Altruistische Motive

Mithilfe eines Fragebogens untersuchten wir, weshalb sich die freiwilligen Helfenden während des Lockdowns für andere einsetzten. Methodisch

basiert die Befragung auf einem internationalen Standard zur Messung von Freiwilligenmotiven.<sup>2</sup> Die Motive der Helfenden für das Engagement wurden dabei anhand von sechs Grundfunktionen dargestellt (siehe *Abbildung* auf S. 17).

Die Auswertungen zeigen: Covid-19-Freiwillige engagieren sich selten aus beruflichen Überlegungen oder aus allgemeinen Schuldgefühlen heraus. Auch die «geselligen» Komponenten, sprich, neue Menschen kennen zu lernen oder gemeinsam mit Bekannten sich zu engagieren, scheinen nicht ausschlaggebend. Entscheidend für die Hilfsbereitschaft war hingegen die Möglichkeit, den eigenen altruistischen Werten Ausdruck zu verleihen, und das Gefühl, gebraucht zu werden.

### Langfristiges Engagement?

Welchen Einfluss üben Onlineplattformen auf die Zufriedenheit der Freiwilligen bei ihrem Einsatz aus? Diese Frage haben wir in einer weiteren Analyse untersucht.<sup>3</sup> Dazu wurden die Fragebogen von 565 freiwilligen Helfern auf der Plattform Amigos ausgewertet. Diese wurde vom Grossverteiler Migros und der Non-Profit-Organisation Pro Senectute betrieben.

2 Volunteer Functions Inventory (VFI), siehe Clary et al. (1998).  
3 Trautwein et al. (2020).

Die Analyse zeigt, dass die Onlineplattformen die Zufriedenheit der Helfenden zu steigern vermochten. Dabei waren die Helfenden umso zufriedener, je mehr sie eine potenzielle Infektion durch das Virus befürchteten. Was ist der Grund für diesen überraschenden Befund? Möglicherweise stärkte die Freiwilligenarbeit das Selbstvertrauen der Helfenden – und zwar war das Selbstvertrauen umso grösser, je mehr Risiko sie dabei für sich selbst sahen.

Ebenfalls analysiert wurde, wie sich diese Zufriedenheit auf die Bereitschaft für ein langfristiges Engagement auswirkt – denn es scheint relevant, zu wissen, ob die spontane Hilfsbereitschaft in der Covid-19-Krise auch langfristig dazu führen wird, dass sich diese Menschen in der Freiwilligenarbeit engagieren, wenn die Krise wieder vorbei ist.

Auch dieser Zusammenhang bestätigt sich: 70 Prozent der Befragten können sich ein späteres freiwilliges Engagement vorstellen. Vor dem Hintergrund, dass sich 41 Prozent der Befragten zuvor nie freiwillig engagiert haben, ist dies von gesellschaftlicher Tragweite. So erhöhen positive Erfahrungen das Reservoir an freiwilligen Helfenden. Mit den Lockerungen der Corona-Massnahmen ging das Interesse an den Plattformen im Sommer deutlich zurück.

## Über Corona hinaus

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Dank Onlineplattformen kann informelle

Freiwilligenarbeit in Krisenzeiten schnell und grossflächig aktiviert werden. Als «Gatekeeper» zwischen Angebot und Nachfrage spielen die Plattformen eine wichtige Koordinationsfunktion, indem sie ein Überangebot an Hilfe effizient kanalisieren können. Nicht zu vermeiden scheint allerdings, dass einzelne Personen enttäuscht sind, weil sie keine Hilfe leisten können.

Das positive Erlebnis, das viele Freiwilligen bei ihrem Einsatz hatten, sollte dazu genutzt werden, sie für ein langfristiges Engagement zu motivieren. Beispielsweise könnten die Plattformen als Kontaktstellen für weitere Einsätze genutzt werden. Insofern ist der langfristige Nutzen von Plattformen höher einzuschätzen, die nicht nur für eine bestimmte Krise ins Leben gerufen wurden, sondern darüber hinaus Freiwilligenarbeit vermitteln.



**Georg von Schnurbein**

Professor für Stiftungsmanagement, Center for Philanthropy Studies, Universität Basel

**Florian Liberatore**

Dr. rer. pol., stellvertretender Leiter Management im Gesundheitswesen, ZHAW School of Management and Law, Winterthur

**Jörg Lindenmeier**

Professor für Public und Non-Profit Management, Albert-Ludwigs-Universität Freiburg

### Literatur

Clary, E. G. et al. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516–1530.

Simsa R., Rameder P., Aghamanoukjan A., Totter M. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 48(2\_suppl):103–122.

Trautwein, S., Liberatore, F., Lindenmeier, J. und von Schnurbein, G. (2020). Satisfaction with Informal Volunteering During the COVID-19 Crisis: An Empirical Study Considering a Swiss Online Volunteering Platform. *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, Oktober.