

Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen

Bericht mit praxisorientierten
Empfehlungen und Checkliste



Vorwort der Projektinitianten und des Projektkernteams

In der Schweiz wird seit einigen Jahren das Thema «Freiwilligkeit» in der Wissenschaft gezielter untersucht und in der Medienwelt aufgenommen. Etliche empirische Studien und Publikationen, zum Teil mit starker Praxisorientierung, sind geschrieben und veröffentlicht worden. Die Leistungen der freiwillig Tätigen werden darin für das Wirtschafts- und Sozialsystem als sehr wertvoll bewertet.

Wie aber steht es in der Disziplin «Tourismus» um das freiwillige Engagement? Diese Grundsatzfrage stellten sich im Jahre 2011 Emanuel Müller (Hochschule Luzern – Soziale Arbeit), Martin Barth (Interdisziplinärer Schwerpunkt Tourismus und nachhaltige Entwicklung der Hochschule Luzern) und Urs Wagenseil (Hochschule Luzern – Wirtschaft). Sie grenzten bei ersten Diskussionen die Thematik «Freiwilligkeit im Tourismus» auf die Ebene der touristischen Destination in der Schweiz ein. Eigene persönliche Berufserfahrung und erste Rückmeldungen von amtierenden Tourismusdirektoren waren deckungsgleich; es wurde vermutet, dass Tourismusorte ohne die Unterstützung von Freiwilligen vor grösseren personellen Problemen stünden und die gebotenen Leistungen der Orte gegenüber den Gästen geringer wären (quantitativ und qualitativ). Erste Recherchen verdeutlichten, dass über den Bereich der freiwillig Tätigen im Schweizer Tourismus keine Untersuchungen vorlagen.

Dies wollten die Projektinitianten ändern und kontaktierten die Projektpartner, welche ihr Mitwirken zusagten. Es sei an dieser Stelle allen den im Bericht genannten Personen und Institutionen ausdrücklich gedankt; ohne deren Unterstützung wäre dieses Projekt nicht durchführbar gewesen. Explizit sei das Programm INNOTOUR des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) als Primär-Financier des Projektes erwähnt.

Das eigentliche Projektkernteam konnte während der knapp zweijährigen Projektarbeit auf viel Goodwill, Offenheit und Mitwirkungsbereitschaft zählen. Allen Projektpartnern, Workshop-Teilnehmern und auch den vielen mitwirkenden Personen, welche die Umfragen beantworteten, möchten wir hier ein grosses Dankeschön aussprechen! Wir hoffen, mit der vorliegenden Publikation einen wertvollen und praktischen Beitrag für den Tourismus zu leisten und schauen erwartungsvoll einer Zukunft mit weiterhin vielen wertvollen ehrenamtlichen und freiwilligen Engagierten entgegen.

Im Namen des Projektkernteams,
Urs Wagenseil, Projektverantwortlicher

Das Projektkernteam der Hochschule Luzern (von links):

Beatrice Durrer Eggerswiler,
Martin Barth,
Christin Hausmann,
Urs Wagenseil,
Mario Störkle,
Barbara Taufer



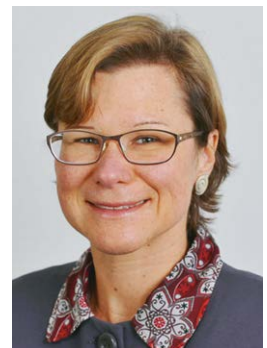
Vorwort der Projektpartner



Freiwilliges Wirken ist nicht alles, aber ohne Ehrenamtlichkeit ist alles nichts! Soll der Tourismus prosperieren, sind wir auf Goodwill angewiesen. Die vorliegende Forschungsarbeit und vor allem die daraus resultierten Handlungsempfehlungen helfen uns, diesem wertvollen Aspekt die nötige Achtsamkeit angedeihen zu lassen.

Stefan Otz
Verband Schweizer Tourismus-Manager (VSTM)

Bei Freiwilligenarbeit mag man nicht gerade an den Tourismus denken, obwohl sie hier einen hohen Stellenwert hat. Entsprechend ist ihr Sorge zu tragen. Engagierte sollten gut eingeführt werden, Ideen einbringen und Erfahrungen sammeln können, die sie auch im Beruf weiterbringen. Und nicht zuletzt ist auf eine transparente, faire Entschädigung zu achten.



Barbara Gisi
Schweizer Tourismus-Verband (STV)



Zwei Begriffe sind im Zusammenhang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement entscheidend. Begeisterung: Ohne Begeisterung entsteht nichts Grosses. Begeisterung mobilisiert, steckt an, macht wach und treibt zu Spitzenleistungen. Anerkennung: Echte Anerkennung, Wertschätzung, Lob und Respekt wirken wie eine Versicherungspolice für weitere gemeinsame Taten.

Theo Schnider
Unesco Biosphäre Entlebuch (UBE)

Die vorliegende Studie bestätigt erneut, dass Personen, die sich freiwillig oder ehrenamtlich engagieren, einen grossen Gestaltungswillen haben. Sie wollen sich einbringen und mit anderen Menschen etwas bewegen. Dies stellt die Einsatzorganisationen vor neue Herausforderungen; bietet jedoch auch viele Möglichkeiten, Freiwillige zu gewinnen und die Qualität der geleisteten Arbeit zu steigern.



Cornelia Hürzeler
Direktion Kultur und Soziales, Migros-Genossenschafts-Bund

Management Summary

Der vorliegende Bericht fasst ein zweijähriges, praxisorientiertes Projekt zusammen, welches in Kooperation verschiedener Institutionen und Unternehmungen disziplinübergreifend gestaltet, durchgeführt und finanziert wurde.

Ziel des Projektes war es, Empfehlungen zur Sicherung und Förderung sowohl der freiwilligen als auch der ehrenamtlichen Tätigkeit für touristische Organisationen und für Veranstaltungen mit touristischer Relevanz (d. h. mit Marketingwirkung nach aussen) zu erarbeiten.

Die erarbeiteten Ergebnisse stützen sich auf Workshops mit erfahrenen Branchenvertretern/-innen, Experteninterviews und vier spezifische, quantitative Online-Umfragen. Die vielfältigen und umfassenden Rückmeldungen aus den einzelnen Untersuchungsschritten ermöglichten die zu Beginn formulierten Forschungsfragen zu beantworten und die Projektziele zu erreichen.

Mit der vorliegenden Arbeit konnte die vermutete hohe Bedeutung der ehrenamtlichen und freiwilligen Tätigkeit in Tourismusorten erstmalig belegt werden. Die Erkenntnisse können und sollen in die Praxisarbeit der Führungsgremien der Tourismusorganisationen sowie in Organisationskomitees (OK) von touristisch relevanten Events einfließen. Es ist von hoher Wichtigkeit für Destinationen und den Tourismus in der Schweiz, die unbezahlbaren Leistungen der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten zu sichern. Diese helfen mit, die Attraktivität und die Leistungsfähigkeit der Tourismusorte hoch zu halten. Im immer intensiveren Wettbewerb um Touristen ist dies für die Volkswirtschaft und die soziale Einheit gerade in Rand- und Bergregionen von zentraler Bedeutung.

Zusammenfassend lassen sich folgende sechs Haupterkenntnisse eruieren:

1. Die vermutete hohe Bedeutung der freiwilligen Tätigkeit für Tourismus- und Eventorganisationen in der Schweiz hat sich bestätigt: Viele Events könnten ohne die Freiwilligenarbeit nicht (mehr) durchgeführt werden und das touristisch relevante Angebot in Tourismusorten würde ohne diese Events entscheidend ausdünnen. Viele Destinationen würden in der Folge an Attraktivität einbüßen.
2. Der Druck zur Professionalisierung der Arbeit der Tourismusorganisationen und der Events stellt hohe Herausforderungen bezüglich Leistungserbringung und Leistungseinforderung an die Verantwortlichen von Tourismusorganisationen und Event-OKs. Die Unterstützung von freiwillig und ehrenamtlich Engagierten wird zu einem wichtigen Pfeiler in der täglichen Arbeit, welche im Human Resource Management der jeweiligen Organisation sichergestellt werden sollte.
3. Die veränderten neuzeitigen Motive für ein freiwilliges oder ehrenamtliches Engagement verlangen von den Verantwortlichen in Tourismusorganisationen und touristisch relevanten Eventorganisationen die vermehrte Beachtung von eigennützigen Motiven wie «Spas haben», «mit interessanten Menschen zusammen zu arbeiten» und «sich eher kurzfristig zu engagieren».
4. Die Sicherung der «unbezahlbaren» freiwilligen Leistungen hat für die Zukunft eine zunehmende Bedeutung und ist eine Schlüsselaufgabe in der Führung der jeweiligen Organisation. Hierbei gilt es unter anderem den Erwartungen der freiwillig und ehrenamtlich Tätigen nachzukommen und ihr Engagement sowohl mit dankenden Worten als auch mit materiellen Entschädigungen wertzuschätzen.
5. Ein hoher und vielfältiger Nutzen für die jeweiligen Organisationen und die Tourismusregionen zeigt, wie wichtig eine intensive Pflege des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements ist, um auch in Zukunft davon profitieren zu können.

6. Die Befragungen zeigen, dass die Organisationen insbesondere in folgenden vier Hauptaktivitätsfeldern auf den Umgang mit Freiwilligen und Ehrenamtlichen Einfluss nehmen können:
- **Verbindlichkeit und Transparenz:** Das Management der ehrenamtlich und freiwillig Engagierten sollte als feste Aufgabe in der Organisation festgelegt sein, wobei Tätigkeiten, der Umgang untereinander, Entschädigungen, Ansprechpersonen und die Zusammenarbeit verbindlich und transparent geregelt sein sollten.
 - **Arbeitsumfeld:** Freiwillig und ehrenamtlich Engagierte sollten stärker in das Organisationsgeschehen einbezogen werden, um ihnen ein attraktives Arbeitsumfeld zu bieten. Eigene Ideen sollten zugelassen und persönliche Weiterbildungen gefördert werden.
 - **Leistungsanerkennung:** Eine regelmässige individuelle Wertschätzung und Anerkennung der geleisteten Arbeit sollte eine elementare Aufgabe im Umgang mit freiwillig und ehrenamtlich Engagierten sein.
 - **Rekrutierung:** Der Rekrutierungsprozess sollte vorausschauend gestaltet sein, um auch künftig auf die Unterstützung der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten zählen zu können. Dieser umfasst insbesondere die aktive Ansprache neuer Zielgruppen ausserhalb der traditionellen Helferschaft.

Die Erkenntnisse des Projekts liegen in einem ausführlichen Schlussbericht sowie in konzentrierter Form in zwei zielgruppenspezifischen Berichten für die Geschäftsleitungen von Verkehrsvereinen/ Tourismusorganisationen/ Destinationsmanagementorganisationen sowie für die OKs von mittleren und grösseren Veranstaltungen vor. Damit wird garantiert, dass die Ergebnisse in die Praxisarbeit überführt werden und Anwendung finden können. Die Berichte stehen unter www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus als Download bereit.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Projektinitianten und des Projektkernteams.....	03
Vorwort der Projektpartner	05
Management Summary	06
1. Einleitung.....	11
1.1. Über diesen Bericht.....	12
1.2. Verwendete Begriffsdefinitionen	12
2. Ergebnisse der Befragungen zum freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen.....	15
2.1. Zugehörigkeit der Befragten	16
2.2. Tätigkeitsbereiche	18
2.3. Motivation.....	20
2.4. Nutzen	21
2.5. Erwartungen.....	23
2.6. Anerkennung und Entschädigung	25
2.7. Zufriedenheit.....	27
2.8. Rekrutierung	29
3. Gute Beispiele aus der Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen	31
3.1. Weltcupsspringen Engelberg.....	32
3.2. Tellschiffe Altdorf	34
3.3. Tätigkeiten und Wertschätzung alpsteinbike.ch.....	36
3.4. Rekrutierung von Helfer/-innen für den Jungfrau Marathon.....	37
3.5. Freiwilligenarbeit am OpenAir St. Gallen.....	38
3.6. Rekrutierung von Ehrenamtlichen für die Stanser Musiktage.....	39
3.7. Swiss Olympic – Unterstützer von freiwilligem und ehrenamtlichem Engagement.....	40
4. 38 Empfehlungen für die Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen	43
5. Checkliste für die Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen.....	51
6. Weiterführende Quellen	57
Impressum	60

1. Einleitung

Infolge des verschärften Wettbewerbs und der zunehmenden Leistungserwartungen gewinnt die Freiwilligenarbeit in allen Bereichen immer mehr an Bedeutung. Etliche Tourismusexperten und die Projektinitianten vermuten, dass nur dank dem freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement ein grosser Teil der touristischen Projekte bearbeitet oder neue, verbesserte Dienstleistungen angeboten werden können. Zudem sind Veranstaltungen oft aufgrund freiwillig und ehrenamtlich tätiger Personen überhaupt erst durchführbar. Im Rahmen des interdisziplinären Forschungsprojektes «Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement im Tourismus» wurde das Freiwilligenengagement im schweizerischen Tourismus bzw. in touristischen Destinationen erstmals spezifisch untersucht. Diese Erkenntnisse werden in den folgenden Kapiteln vorgestellt. Die vorliegende Publikation gibt als anwendungsorientiertes Instrument mit Empfehlungen und einer speziell entwickelten Checkliste einen Überblick und Hilfestellung zum freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen.

1.1. Über diesen Bericht

Die Erkenntnisse zum Forschungsprojekt über das freiwillige und ehrenamtliche Engagement im Tourismus liegen in dem Projektbericht «Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement im Tourismus – ein interdisziplinäres Forschungsprojekt» vor. Um die Ergebnisse in die Praxisarbeit zu überführen und die Anwendung der Erkenntnisse für die Geschäftsleitungen von Verkehrsvereinen/Tourismusorganisationen/Destinationsmanagementorganisationen sowie für die Organisationskomitees (OKs) von mittleren und grösseren Veranstaltungen zu erleichtern, liegen die Ergebnisse für die zwei Zielgruppen in konzentrierter Form vor. Die vorliegende Publikation gibt als anwendungsorientiertes Instrument mit Empfehlungen und speziell entwickelten Checklisten einen Überblick und Hilfestellung zum freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen. Der Bericht zeigt, wie das Engagement möglichst objektiv und umfassend gestaltet werden kann, damit keine wesentlichen Aspekte unberücksichtigt bleiben. Auf das Aufzeigen des methodischen Vorgehens, theoretischer Grundlagen, sowie allgemeiner Studienergebnisse wird verzichtet, da diese im Projektbericht nachgelesen werden können. Parallel zu diesem Bericht liegen ebenfalls Empfehlungen und eine Checkliste für Tourismusorganisationen vor*.

1.2. Verwendete Begriffsdefinitionen

Freiwilliges Engagement

Freiwillig tätige Engagierte sind Personen, die Arbeiten im Rahmen von Organisationen, Vereinen und Institutionen aus freiem Willen und aufgrund der eigenen Motivation verrichten. Die Freiwilligenarbeit wird in der Regel unentgeltlich geleistet und ist ein Einsatz für Dritte bzw. für das Gemeinwesen (z.B. Instandhaltung von Wanderwegen, Teilnahme an Werbemassnahmen wie Messeauftritte, Mithilfe an Events).

Ehrenamtliches Engagement

Ehrenamtlich tätige Engagierte sind jene Personen, die ehrenamtlich Tätigkeiten ausüben, für die sie berufen oder gewählt wurden (z.B. Vorstandsmitglied in einem Verein, Mitglied in einem OK). Die Tätigkeiten sind oft mit Führungs- und Repräsentationsfunktionen verbunden. Das ehrenamtliche Engagement ist in der Regel längerfristig und verpflichtender als die Tätigkeit der zuvor genannten «freiwillig tätigen Personen».

Touristisch relevante Eventorganisationen

Eventorganisationen sind Organisationen, die Events planen und durchführen (z.B. in den Bereichen Kultur, Sport, Unterhaltung etc.). Dabei spielt es keine Rolle, ob die Durchführung des Events das hauptsächliche Ziel der Organisation ist oder ob der Event eine von vielen Aktivitäten ist. Die Eventorganisationen können als Verein, Stiftung, Aktiengesellschaft (AG) etc. organisiert sein. Da der Fokus des Forschungsprojektes auf dem Tourismus liegt, wurde eine Abgrenzung hinsichtlich der touristischen Relevanz der Events vorgenommen. Die Kriterien zur Abgrenzung touristisch relevanter Events sind folgende:

- Finanzielle sowie nicht-finanzielle Unterstützung (Sachleistungen, Arbeitsleistungen) des Events durch die Tourismusorganisation oder durch den Verkehrsverein.
- Der Event ist von begrenzter Dauer und wird von einer Organisation inszeniert, geplant und durchgeführt.
- Der Event soll eine Bedeutung für die Tourismusdestination hinsichtlich touristischem Angebot und/oder touristischer Vermarktung haben.
- Der Event verzeichnet unter den Zuschauern und/oder Teilnehmenden auch Touristen (Tagesgäste, Übernachtungsgäste) und nicht nur Einheimische.

*Download unter: www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus

Die Anzahl von Veranstaltungen/Events in Tourismusorten über ein Kalenderjahr hinweg ist vielfältig und zahlenmässig nicht zu beziffern. Dabei unterscheiden sich die Art und die Grösse der Veranstaltungen sehr; von mehrtägigen Gross-Events wie z.B. der Ironman-Triathlon in Zürich oder das Film-Festival in Locarno bis hin zu Vieh-Ausstellungen, Theaterabende oder halbstündige Fackelabfahrten in alpinen Ferienorten. Dabei haben natürlich fast alle dieser Veranstaltungen eine gewisse «touristische Bedeutung», denn sie haben zumindest einen animativen Charakter für die vor Ort anwesenden Gäste. In der vorliegenden Projektarbeit wurden aber nur Events berücksichtigt, die in ihrer Art einzigartig sind und zudem auch eine relevante Marketingbedeutung für den jeweiligen Tourismusort aufweisen.

2. Ergebnisse der Befragungen zum freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen

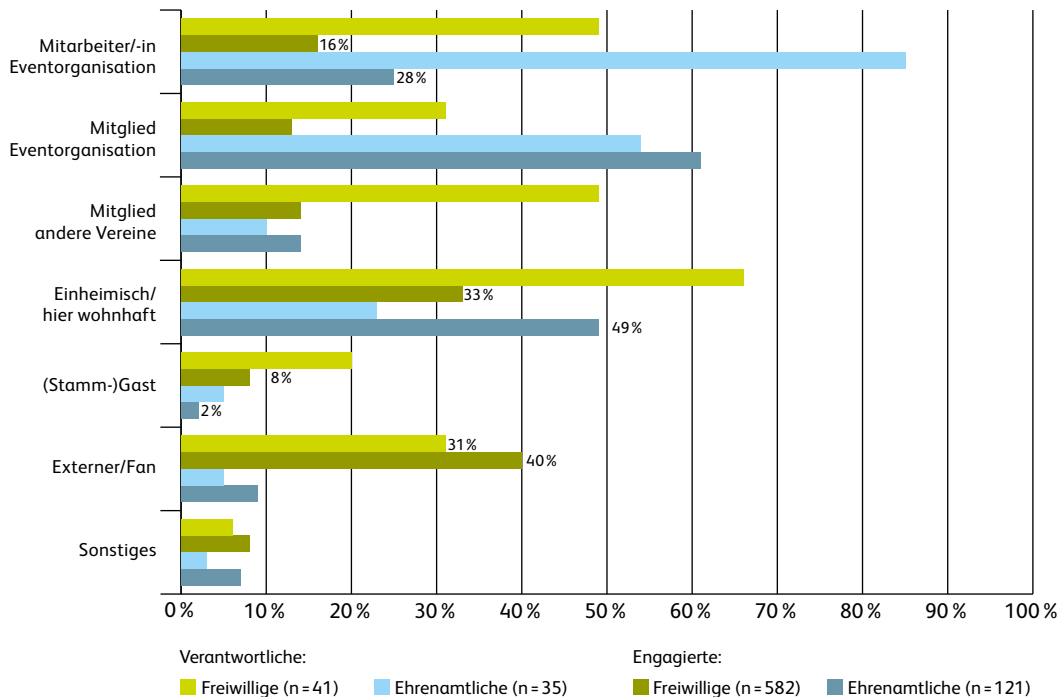
Die nachfolgenden Ergebnisse beruhen auf den Online-Befragungen von OK-Mitgliedern touristisch relevanter Eventorganisationen und freiwillig bzw. ehrenamtlich tätigen Personen, die sich für eine touristisch relevante Eventorganisation engagieren. Nebst einer Interpretation der Grafiken in den Kommentaren und Schlussfolgerungen enthalten diese Abschnitte weitere Ergebnisse der Befragungen, die jedoch nicht grafisch abgebildet werden. Um die Lesbarkeit der Grafiken zu erhöhen, werden nur jene Balken mit Prozentangaben versehen, die im Text erläutert werden. Alle Ergebnisse zum Forschungsprojekt können im Projektbericht «Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement im Tourismus – ein interdisziplinäres Forschungsprojekt» nachgelesen werden.

2.1. Zugehörigkeit der Befragten

Frage:

- Wer sind die freiwillig bzw. ehrenamtlich tätigen Personen? (Mehrfachantworten)

Abbildung 1: Zugehörigkeit der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten zu Eventorganisationen



Kommentar:

- Die Eventorganisationen verfügen über einen unterschiedlichen Mix an freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen.
- Nur ein Drittel der freiwilligen Helfer/-innen ist «einheimisch». Bei den Ehrenamtlichen ist es knapp die Hälfte.
- Bei den Events spielen «externe» Freiwillige eine wichtige Rolle (40% bzw. 31%). Zum Teil gaben die Befragten hierbei an, ehemalige Einheimische oder am Thema interessierte Personen zu sein.
- 16% der Freiwilligen bzw. 28% der Ehrenamtlichen arbeiten gleichzeitig bei der Eventorganisation.
- Über 60% der ehrenamtlich Tätigen sind zugleich «Mitglied der Eventorganisation».
- Unter den befragten Engagierten befinden sich kaum «(Stamm-)Gäste» (8% bzw. 2%).

Schlussfolgerungen:

- Das freiwillige und ehrenamtliche Engagement ist lokal verankert. Jedoch können bzw. müssen Eventverantwortliche besonders bei den freiwilligen Helfer/-innen auch auf «Externe/Fans» zurückgreifen, welche Teil des Events sein wollen und stolz darauf sind, mitwirken zu dürfen. Dafür werden längere Anfahrtswege in Kauf genommen.
- Vor allem grosse Events sind auf viele Helfer/-innen angewiesen, weshalb die Rekrutierung dieser nicht nur auf lokaler Ebene erfolgen kann. Es werden Vereine und deren Mitglieder rekrutiert, die meist Event-Themen-affin sind und somit motivierte Helfer/-innen (z. B. Ski-Clubs für Weltcup-Rennen) bringen. Infolge des grossen Helferbedarfes kommt somit eine Vielzahl von freiwillig Engagierten teilweise von (sehr) weit hergereist.

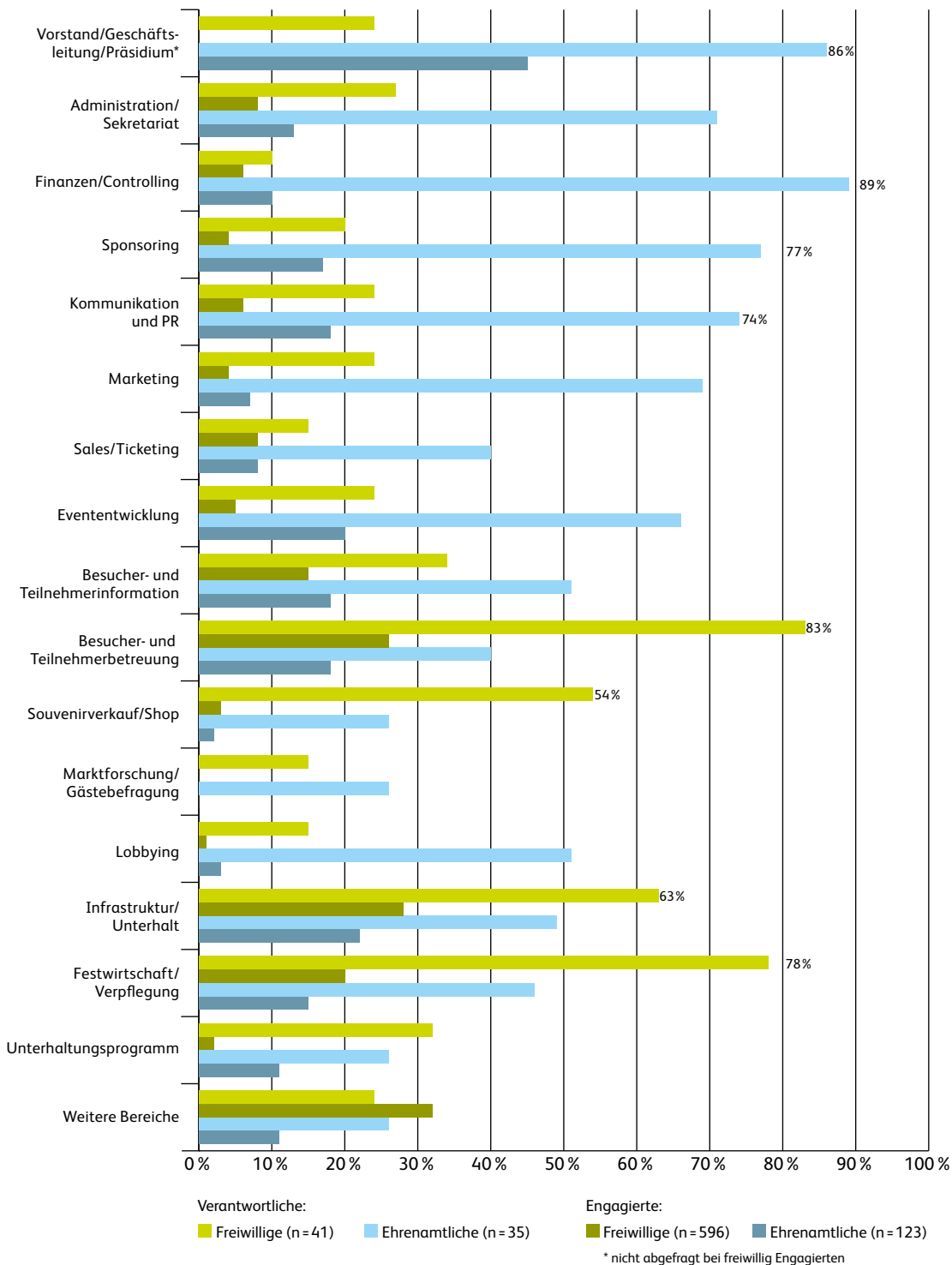
- Die Zahl der Engagierten, die sich als Externe oder Fan bezeichnen (gut ein Drittel aller), ist bedeutend. Diese Personengruppe stellt ein wichtiges Fundament und Potenzial der Ferienorte dar, denn sie sind als Botschafter der Events und Orte im Quellmarkt der Gäste wohnhaft und können mit der Kraft der Mundpropaganda die Marketingbemühungen der Organisationen positiv beeinflussen und verstärken.
- Es kann vermutet werden, dass ohne die Nicht-Einheimischen viele der stattfindenden Events nicht in der Art oder überhaupt nicht durchgeführt werden können. Dies bedeutet, dass die Attraktivität der Tourismusorte deutlich leiden würde (weniger Events, weniger Unterhaltung). Zudem wäre beim Wegfallen von Gross-Events die Wahrnehmung im umkämpften Tourismusmarkt kleiner und die Marktpositionierung schwächer. Letzteres hätte entscheidende negative Auswirkungen auf die volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus in den jeweiligen Orten zur Folge.

2.2. Tätigkeitsbereiche

Frage:

- In welchen Bereichen werden freiwillig bzw. ehrenamtlich tätige Personen vorwiegend eingesetzt?
(Frage an die Verantwortlichen, Mehrfachantworten)
- In welchen Bereichen sind Sie hauptsächlich freiwillig bzw. ehrenamtlich tätig?
(Frage an die Engagierten, Mehrfachantworten)

Abbildung 2: Tätigkeiten der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten in Eventorganisationen



Kommentar:

- 89% der befragten Eventorganisationen beschäftigen Ehrenamtliche im Bereich «Finanzen/Controlling». «Vorstandstätigkeiten (inkl. Präsidium) bzw. Geschäftsleitung» (86%), «Sponsoring» (77%) sowie «Kommunikation/PR» (74%) sind weitere wichtige Einsatzbereiche.
- 83% der Eventorganisationen setzen freiwillige Helfer/-innen für die «Besucher- und Teilnehmerbetreuung» ein. Weitere wichtige Einsatzbereiche sind «Festwirtschaft/Verpflegung» (78%), «Infrastruktur/Unterhalt» (63%) und «Souvenirverkauf/Shop» (54%).
- Bei den «weiteren Bereichen» wurden insbesondere Tätigkeitsbereiche wie «Sicherheits- und Ordnungsdienst», «Transport», «Medical Team» und «Kinderhütendienst» genannt.
- 8% der ehrenamtlich Engagierten in Eventorganisationen gaben in der Befragung an, dass sie ihre Tätigkeit aufgrund eines Pflichtmandats ausüben.*
- Bei einem Drittel bzw. einem Viertel der Eventorganisationen sind die Aufgaben von freiwillig bzw. ehrenamtlich engagierten Personen (schriftlich) festgelegt; z. B. in einem Aufgabenbeschrieb pro Einsatz, einem Stellenprofil oder einem Pflichtenheft. Mehr als 29% verneinen dies für den Einsatz von ehrenamtlich Engagierten, bei den freiwilligen Helfern/-innen sind es 39%. Rund 35% der Verantwortlichen sagen aus, dass schriftliche Aufgabenbeschriebe zum Teil bestehen.*
- 63% der Eventorganisationen verfügen über eine Person, die spezifisch für die freiwillige und ehrenamtliche Arbeit zuständig ist und somit als Ansprechperson dient.*

«Es ist schwierig Ehrenamtliche für Vorstandsarbeiten (wie z.B. Finanzen, Sekretariat etc.) zu finden, welche eine regelmässige Verpflichtung mit sich bringen.»

(verantwortliche Person)

Schlussfolgerungen:

- Während die ehrenamtlich Tätigen primär in Aufgaben der Führung und Verwaltung eingesetzt werden, werden die freiwilligen Helfer hauptsächlich in operativen Tätigkeiten integriert.
- Die unterschiedliche Beurteilung der angebotenen bzw. ausgeübten Tätigkeiten durch verantwortliche Personen bzw. engagierte Personen können verschiedene Ursachen haben. Es ist möglich, dass die Engagierten aufgrund hoher Arbeitsbelastungen nicht alle Aufgabenbereiche bearbeiten können, dass das Know-how zur Ausübung diverser Tätigkeiten nicht vorhanden ist oder dass Engagierte traditionell nur für einzelne Tätigkeiten eingesetzt werden.
- Vor allem für wiederkehrende oder länger anhaltende Tätigkeiten (z. B. an mehrtägigen Events) haben Verantwortliche von Eventorganisationen Mühe, ausreichend freiwillig und ehrenamtlich tätige Personen zu finden.

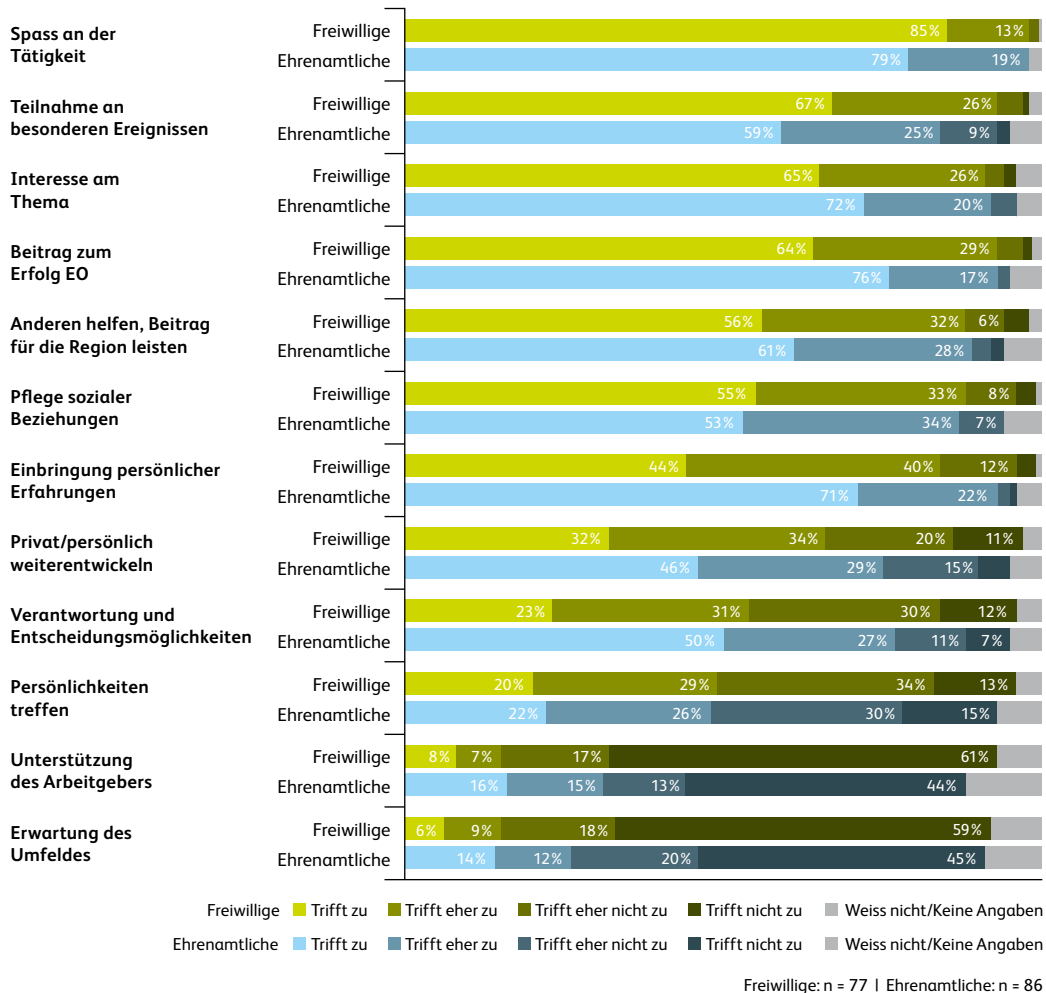
* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

2.3. Motivation

Frage:

- Was ist Ihre Motivation, sich freiwillig bzw. ehrenamtlich zu engagieren? (Frage an die Engagierten)

Abbildung 3: Motivationsgründe zur freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeit in Eventorganisationen



Kommentar:

- Im Vordergrund der freiwilligen Tätigkeit für Eventorganisationen stehen der «Spass an der Tätigkeit» (98%), die Möglichkeit zur «Teilnahme an besonderen Ereignissen» (93%) sowie ein zugrunde liegendes «Interesse am Thema» der Veranstaltung (91%).
- Für 93% der Ehrenamtlichen ist es von hoher Bedeutung, mit ihrer Tätigkeit einen «Beitrag zum Erfolg der Eventorganisation» leisten zu können.
- Für ehrenamtlich Engagierte ist das «Einbringen persönlicher Erfahrungen und Fähigkeiten» (71%) ein stärkerer Motivationsfaktor als für freiwillig Tätige (44%). Ebenfalls wichtiger sind ihnen «Verantwortungs- und Entscheidungsmöglichkeiten» (50%), wohingegen nur 23% der Freiwilligen diese Möglichkeiten als wichtige Motivation für ihr Engagement angeben.
- Einen «Beitrag für die Region zu leisten» sowie die «Pflege sozialer Beziehungen» sind für die freiwillig und ehrenamtlich Engagierten von ähnlicher Wichtigkeit.
- Im Vergleich zu den Freiwilligen (8%) spielt die Motivation «Unterstützung der geschäftlichen Entwicklung meines hauptberuflichen Arbeitgebers» bei den Ehrenamtlichen eine grössere Rolle (16%).
- Freiwilligentätigkeit ist hauptsächlich privat motiviert, d.h. losgelöst von der beruflichen Tätigkeit; bei der ehrenamtlichen Aktivität ist die Arbeitgeberunterstützung jedoch klar erkennbar (ca. jedes dritte Engagement).
- Jeder Zweite engagiert sich freiwillig oder ehrenamtlich, um «Persönlichkeiten zu treffen».

Schlussfolgerungen:

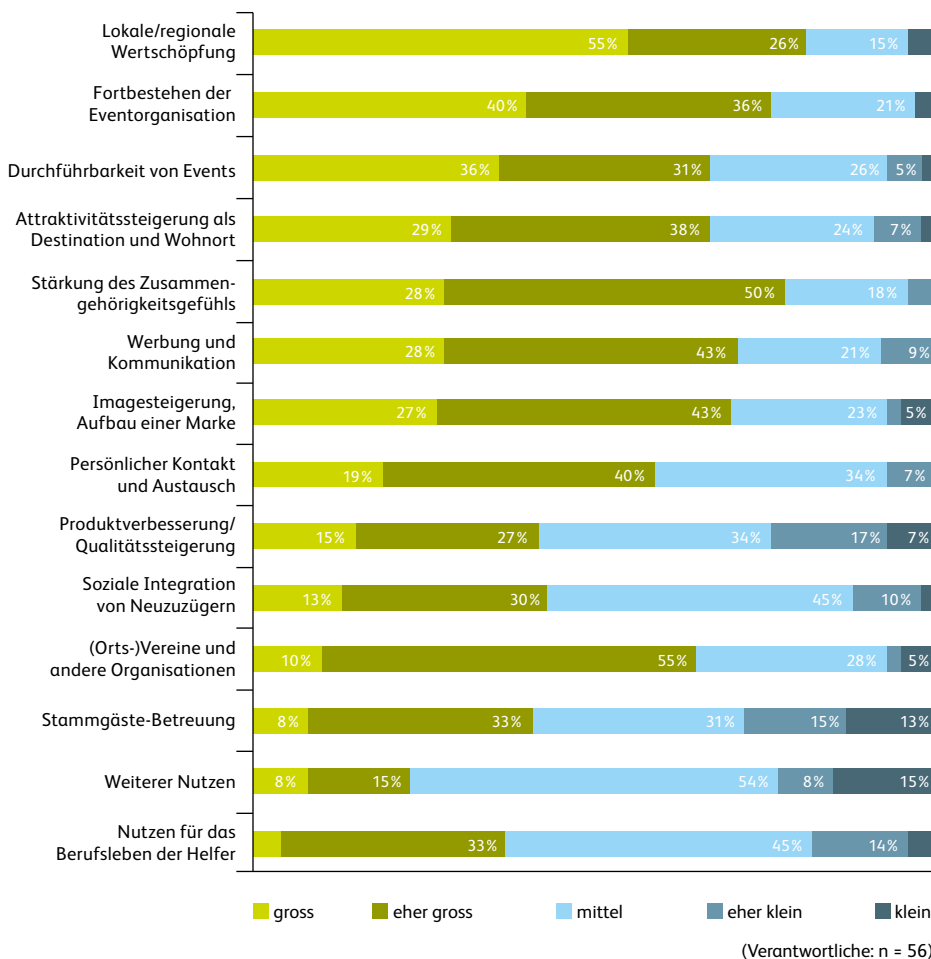
- Die Gründe für ein Engagement sind unterschiedlicher Art und ein Mix verschiedener Motive.
- Diese dürften auch in einem engen Zusammenhang zum Tätigkeitsbereich eines jeden Einzelnen stehen (vgl. oben).
- Während früher eher das Pflichtgefühl das Motiv für ein freiwilliges oder ehrenamtliches Engagement war, scheint es heute eher der immaterielle Nutzen zu sein, z. B. Spass und Freude an der Tätigkeit, Kontakte gewinnen oder Teilnahme an besonderen Ereignissen. Die individuellen Interessen der Freiwilligen und Ehrenamtlichen stehen somit im Vordergrund. Die Antworten zeigen hier aber lediglich die Motivation; inwieweit die Erwartung nach Freude und Spass auch erfüllt wird, gilt es gesondert zu betrachten.
- Die verschiedenen Motive bringen unterschiedliche Erwartungen an die Tätigkeit sowie an die gewünschte Wertschätzung und Anerkennung mit sich.
- Es scheint, dass die Ehrenamt-Mandate von Seiten der Arbeitgeber als wichtig beurteilt werden; sei es für die Entwicklung des Mitarbeitenden oder aber für den Arbeitgeber.

2.4. Nutzen

Frage:

- Welcher Nutzen entsteht dank den freiwilligen und ehrenamtlichen Tätigkeiten und wie relevant sind diese für die Organisation und die Region? (Frage an die Verantwortlichen)

Abbildung 4: Nutzen des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements für Eventorganisationen



Kommentar:

- Für rund 80% der befragten Verantwortlichen besteht der grösste Nutzen aus freiwilligem und ehrenamtlichem Engagement in der «Wertschöpfung», die in der Region generiert wird.
- Für mehr als drei Viertel der befragten Verantwortlichen ist das freiwillige und ehrenamtliche Engagement von eher grosser (36%) bis grosser (40%) Bedeutung im Hinblick auf das «Fortbestehen der Eventorganisation».
- Gemäss 67% der befragten Verantwortlichen von Eventorganisationen dient das Freiwilligenmanagement auch der «Durchführbarkeit von Events». Des Weiteren stärkt es das «Zusammengehörigkeitsgefühl» in der Region sowie unter den Mitarbeitenden in der Eventorganisation (78%).
- Der Nutzen aus dem freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement für «Produktverbesserungen/Qualitätssteigerungen», zur «sozialen Integration von Neuzuzügern», zur «Betreuung von Stammgästen» sowie für das «Berufsleben» der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten ist vergleichsweise eher mittel bis klein.
- 9 der total 14 angebotenen Antwortkategorien erhalten in der Summe der «grossen» und «eher grossen» Nutzen Zustimmungswerte von 59% bis 81%.
- Die Qualität der Arbeitsleistungen von freiwilligen und ehrenamtlichen Personen für Eventorganisationen ist gut (47%) bis sehr gut (47%). Nur 6% beurteilen diese als mittel, keiner der Verantwortlichen bezeichnet diese als schlecht.*

«Ein erfolgreiches Turnier, viel Erfolg für die Event-Organisation. Gute Werbung für unsere Tourismusregion. Zufriedene freiwillige einheimische Helfer/-innen, guter Zusammenhalt! Wertschätzung für jeden auch noch so kleinen freiwilligen Einsatz! Zufriedene frohe Gesichter!»

(verantwortliche Person)

Schlussfolgerungen:

- Der hohe Nutzen, den das Freiwilligenmanagement zur regionalen Wertschöpfung beiträgt, kommt neben der Eventorganisation auch der Region und der Bevölkerung zugute. Entsprechende Massnahmen zur Wertschätzung seitens der öffentlichen Hand würden diese Leistungen anerkennen und dafür sorgen, dass auch zukünftig diese Unterstützung geleistet wird.
- Nur mithilfe der Freiwilligenarbeit und dem zur Verfügung stellen von personellen Ressourcen kann das Fortbestehen der Eventorganisation sichergestellt werden. Aus diesem Grund ist es von enormer Bedeutung, das freiwillige und ehrenamtliche Engagement zu pflegen, um für künftige Events darauf zurückgreifen und weiterhin von der guten Qualität der Arbeitsleistungen profitieren zu können.
- Der Effekt des Verlustes von Gross-Events hätte bedeutende negative Auswirkungen auf die finanzielle Wertschöpfung und u. a. auf das Zusammengehörigkeitsgefühl (regionale Identität). Gerade auch die nicht monetären Werte sind für das soziale Wohlbefinden in den (häufig peripheren Tourismusorten) von hoher Bedeutung.
- Ebenso würde sich mit dem Wegfall von Events aller Grössenordnungen die Attraktivität der Destinationen vermindern; dies sowohl aus der Perspektive des Tourismus in seinem harten Wettbewerbsumfeld als auch aus der Sicht der Wohnbevölkerung.

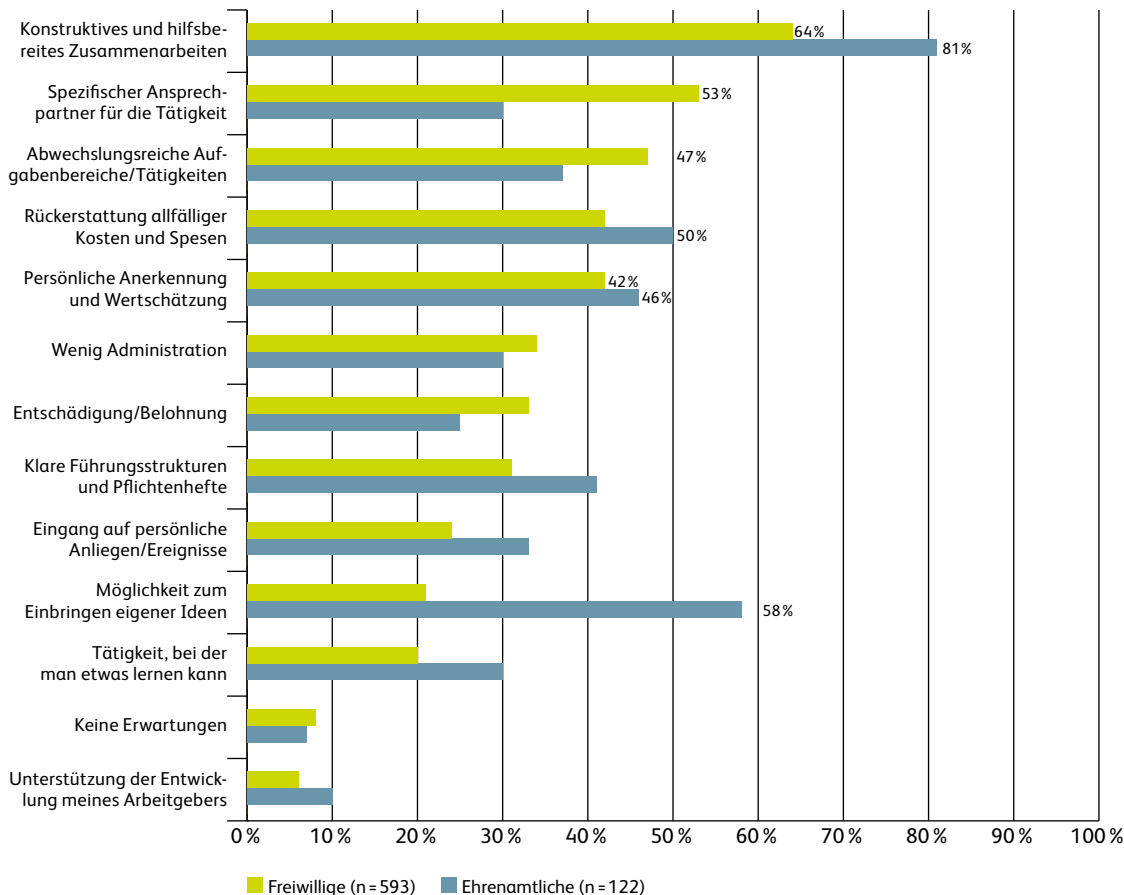
* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

2.5. Erwartungen

Frage:

- Welche Erwartungen haben Sie an die jeweilige Organisation, um sich auch zukünftig freiwillig/ehrenamtlich zu engagieren? (Frage an die Engagierten, Mehrfachantworten)

Abbildung 5: Erwartungen der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten an ein künftiges Engagement in Eventorganisationen



Kommentar:

- Die am häufigsten genannte Erwartung bezieht sich auf die «konstruktive und hilfsbereite Zusammenarbeit» (Freiwillige: 64%, Ehrenamtliche: 81%).
- Für die Ehrenamtlichen folgt an zweiter Stelle die Wichtigkeit, sich «persönlich einbringen zu können» (58%). Für die Freiwilligen hingegen ist das Vorhandensein einer «spezifischen Ansprechperson» am zweitwichtigsten (53%).
- Helfer/-innen, die sich für Events engagieren, möchten einer «abwechslungsreichen Tätigkeit» nachgehen (47%).
- Die «Rückerstattung allfälliger Kosten und Spesen» ist für Ehrenamtliche relativ wichtig (50%).
- Eine «persönliche Anerkennung und Wertschätzung» wird von rund der Hälfte der befragten freiwillig und ehrenamtlich Engagierten explizit erwartet.
- In einem Ranking teilten die befragten freiwilligen und ehrenamtlichen Engagierten mit, dass ihnen eine konstruktive und hilfsbereite Zusammenarbeit am wichtigsten ist, um ihr Engagement auch künftig in der Eventorganisation auszuüben. An zweiter und dritter Stelle erwarten Freiwillige vor allem einen spezifischen Ansprechpartner für ihre Tätigkeiten sowie abwechslungsreiche Aufgaben und Tätigkeitsbereiche. Ehrenamtliche wollen dahingegen persönliche Ideen einbringen können und beurteilen Anerkennung und Wertschätzung als sehr wichtig.*

* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

Schlussfolgerungen:

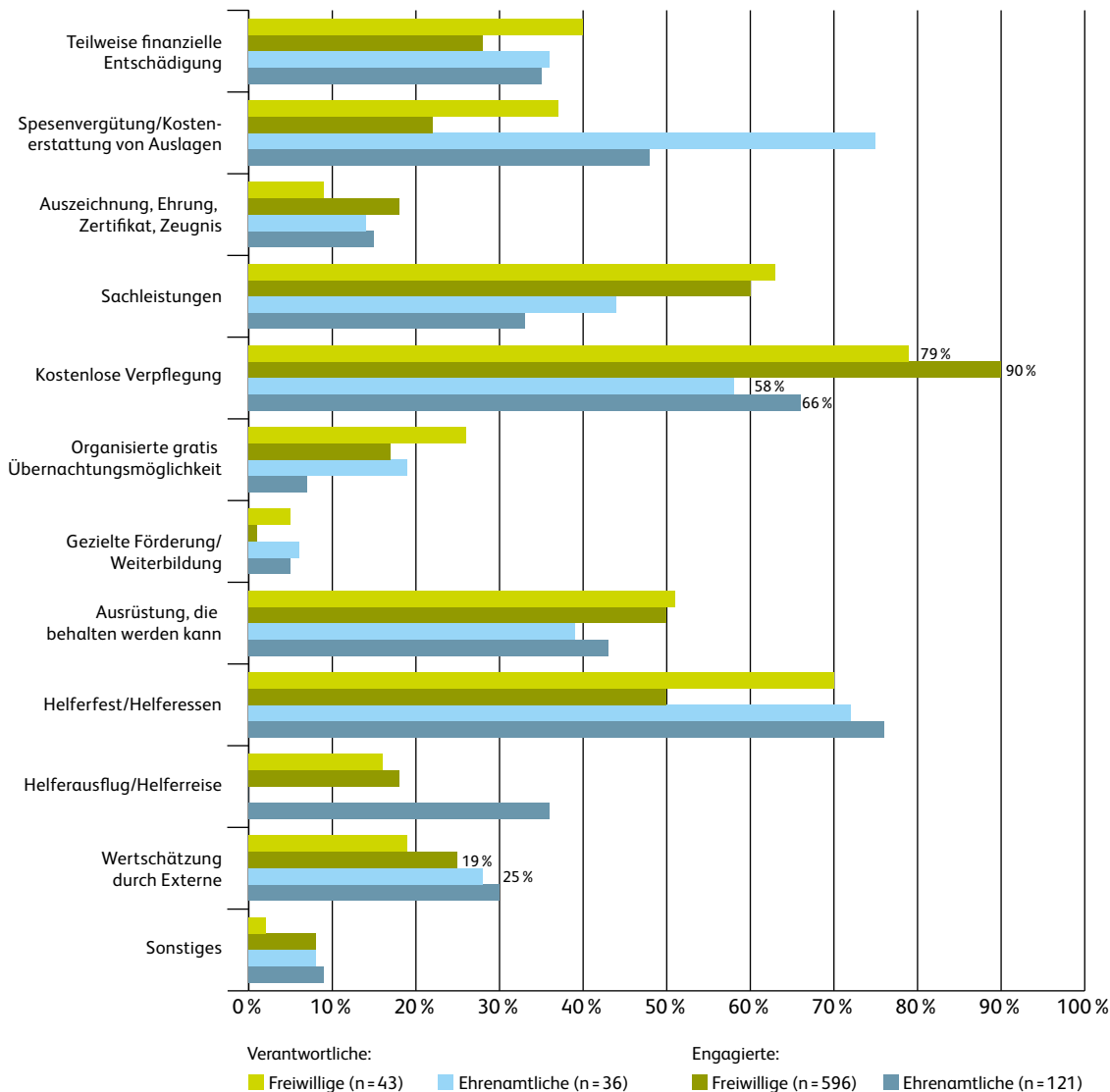
- Eine gute Zusammenarbeit im Team, ein spezifischer Ansprechpartner sowie die Möglichkeit zum Einbringen eigener Ideen sind das A und O für ein Engagement. Gelingt es den Verantwortlichen, diese Erwartungen zu erfüllen, können sie auch künftig mit der Unterstützung von Freiwilligen und Ehrenamtlichen rechnen.
- Es ist dabei festzuhalten, dass für diese drei zentralen Aspekte unterschiedliche Voraussetzungen erfüllt sein müssen. Der persönliche Ansprechpartner und das Einbringen der eigenen Ideen durch die Engagierten bedingen prozessuale-strukturelle Anpassungen, der Teamgedanke hingegen benötigt vorwiegend entsprechende Soft Skills auf Ebene des Organisationsmanagements.
- Wertschätzung und Anerkennung und damit auch verbunden die Rückerstattung von Spesen sind ein Muss, um den Erwartungen der Engagierten gerecht zu werden. Anerkennungen führen zudem zu direkten finanziellen Konsequenzen für die betroffenen Organisationen, welche in deren Budget abgedeckt werden müssen.

2.6. Anerkennung und Entschädigung

Frage:

- In welcher Form wird freiwilliges bzw. ehrenamtliches Engagement gewürdigt bzw. entschädigt? (Frage an die Verantwortlichen, Mehrfachantworten)
- In welcher Form wurde Ihr freiwilliges/ehrenamtliches Engagement gewürdigt bzw. entschädigt (Frage an die Engagierten, Mehrfachantworten)

Abbildung 6: Massnahmen zur Anerkennung und Entschädigung der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten in Eventorganisationen



Kommentar:

- Am meisten genannte Anerkennungen und Entschädigungen sind «kostenlose Verpflegung», «Fest für die Helfer/-innen», «Vergütung von Spesen», «Ausrüstung, die behalten werden kann» (z. B. Arbeitskleider für Helfer/-innen) und «Sachleistungen» (z. B. Gratis-Tickets oder Gutscheine).
- Rund 80% der Verantwortlichen für Freiwillige und knapp 60% der Verantwortlichen für Ehrenamtliche erwähnen die «Bereitstellung von kostenloser Verpflegung». Dies bestätigen 90% der Freiwilligen und rund 65% der Ehrenamtlichen.

«Einfach ein Dankeschön von den richtigen Personen ...»

(engagierte Person)

- Nur rund ein Viertel der Verantwortlichen sowie der Engagierten haben das Gefühl, dass das ehrenamtliche Engagement von «Externen wertgeschätzt» wird.
- Nur 2% der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten geben an, «keine Entschädigung» für ihr Engagement zu erhalten.*
- Der Aufwand der Verantwortlichen für Anerkennungen ist eher mittel bis gross. Nur rund 20% der Event-Verantwortlichen geben an, dass der Aufwand eher klein ist.*
- Im Durchschnitt variiert der jährliche materielle Aufwand zur Entschädigung der freiwillig erbrachten Leistungen in Eventorganisationen zwischen CHF 1'000.– und CHF 10'000.–.*
- Als wichtigste Massnahmen zur Anerkennung des Engagements geben die Verantwortlichen eine «teilweise finanzielle Entschädigung», eine «Ausrüstung, welche der/die Helfer/-in behalten kann» sowie «kostenlose Verpflegung während der Veranstaltung» an. Für ehrenamtliche Personen sind dies eine «teilweise finanzielle Entschädigung», die «Vergütung von Spesen» sowie ein «Helferfest».*

«Die Entschädigung ist bereits dabei, indem ich so am Event teilnehmen kann! Es macht Spass und somit ist das Entschädigung genug! Das Essen während dem Einsatz und das Zugticket reichen, sonst ist es ja auch nicht mehr Freiwilligenarbeit!»

(engagierte Person)

Schlussfolgerungen:

- Die finanzielle Anerkennung der freiwilligen und ehrenamtlichen Leistungen ist für die Engagierten von geringerer Bedeutung. Geschätzt werden neben der Möglichkeit zur Teilnahme an der Veranstaltung – um Teil des Events zu sein –, eine kostenlose Verpflegung, Helferfeste/-essen, gratis Übernachtungsmöglichkeiten, die Rückerstattung von Spesen sowie Sachleistungen (z. B. Zugtickets, Eintrittskarten, Tagespässe).
- Aufgrund der stark gestiegenen Ansprüche der Engagierten sind Helferfeste, Bekleidung und weitere Accessoires oft zu einer Selbstverständlichkeit geworden.
- Viele Engagierte erwähnen als beste Entschädigung ein kleines Erinnerungsgeschenk, ein sogenanntes «Bhaltis» der Veranstaltung.
- Die geringe öffentliche Wertschätzung führt dazu, dass sich viele freiwillig und ehrenamtlich Engagierte Anerkennungen von Behörden und Nutzniessenden wünschen. Dazu muss vor allem die Akzeptanz des Engagements in der Öffentlichkeit gestärkt werden. Dies setzt seine entsprechende Medienbearbeitung seitens der Eventverantwortlichen voraus.
- Die Annahmen der Verantwortlichen bezüglich der Erwartungen der Helfenden stimmen nur zum Teil mit den eigentlichen Anerkennungswünschen der Engagierten überein.
- Der unterschiedlich hohe Tätigkeitsaufwand von freiwilligen und ehrenamtlichen Engagierten führt dazu, dass für deren Anerkennung und Wertschätzung Unterschiede gemacht werden sollten.
- Erwirtschaftet die Eventorganisation mit der Veranstaltung einen grossen Profit, ohne sich mit entsprechenden Anerkennungsmassnahmen bei den Freiwilligen/Ehrenamtlichen zu bedanken, führt dies zu Verärgerung unter den Helfern/-innen.

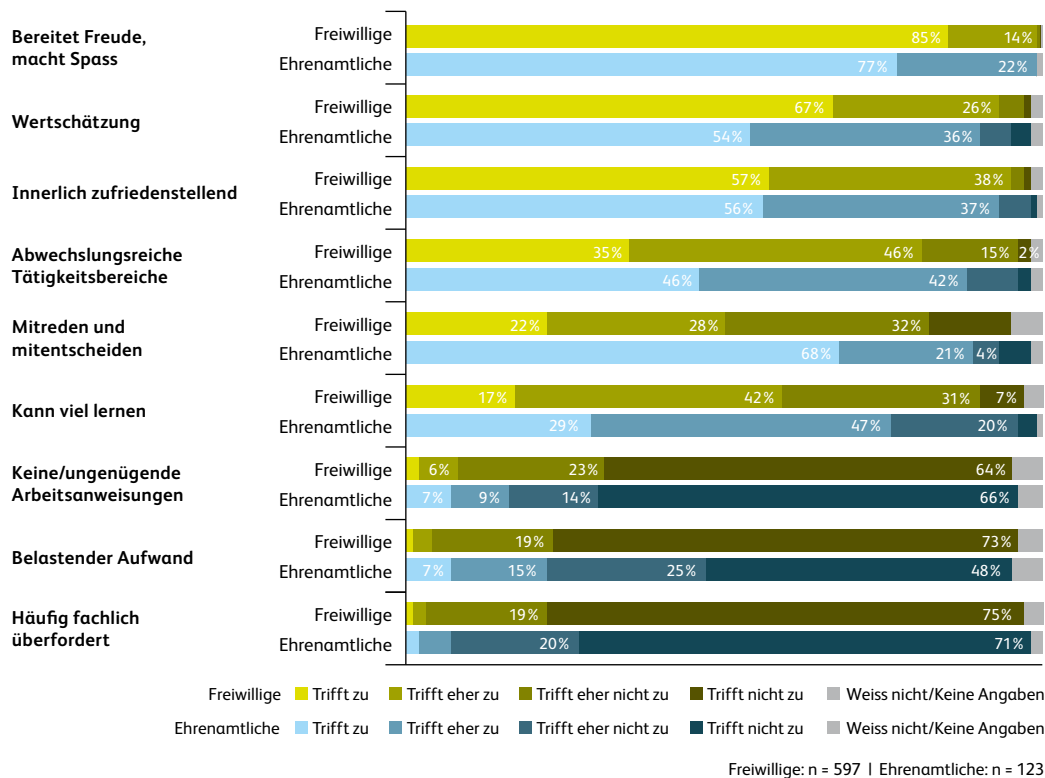
* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

2.7. Zufriedenheit

Frage:

- Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer freiwillig/ehrenamtlichen Tätigkeit? (Frage an die Engagierten)

Abbildung 7: Zufriedenheit der freiwillig und ehrenamtlich Engagierten in Eventorganisationen



Kommentar:

- In einer allgemeinen Einstiegsfrage zur Zufriedenheit gaben 66% der freiwilligen Helfer/-innen und 60% der ehrenamtlich Tätigen an, mit ihrem Engagement «sehr zufrieden» zu sein. 33% der Freiwilligen und 37% der Ehrenamtlichen sind «eher zufrieden». Nur 0,2% der Freiwilligen und 1% der Ehrenamtlichen sind «eher nicht zufrieden», nur eine einzige befragte Person ist «nicht zufrieden». Diese Ergebnisse lassen auf eine insgesamt hohe Zufriedenheit schliessen.*
- Bei den freiwillig Engagierten zeigt sich, dass sie mit den Bereichen «Freude und Spass an der Tätigkeit» (85%) sowie «Wertschätzung» (67%) am zufriedensten sind. Lediglich 2% dieser Gruppe gaben an, «ungenügende Arbeitsanweisungen» zu erhalten, 1% empfindet den «Aufwand als belastend» und 1% ist «häufig fachlich überfordert».
- Auch bei der Gruppe der ehrenamtlich Engagierten zeichnet sich der Bereich «Freude und Spass an der Tätigkeit» durch einen hohen Zufriedenheitsgrad (77%) aus. 68% sind mit der Möglichkeit zum «Mitreden und Mitentscheiden» zufrieden. Auch die «innerliche Zufriedenstellung» bei der Ausübung der Tätigkeit (56%) wird positiv bewertet. Knapp ein Drittel kann bei ihrem Engagement «viel lernen». 7% der Ehrenamtlichen erhalten «ungenügende Arbeitsanweisungen» und 2% geben an, dass sie «fachlich überfordert» sind.
- Bis zu einer Dauer von 10 Jahren des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements und dem Grad der Zufriedenheit besteht ein signifikanter Unterschied. Mit zunehmender Dauer der Tätigkeit in der Eventorganisation sinkt die Zufriedenheitsrate von «sehr zufrieden» auf «eher zufrieden». Weilen freiwillig und ehrenamtlich tätige Personen länger als 10 Jahre im Amt, ist der statistische Unterschied eher marginal, da diese Engagierte wieder sehr zufrieden sind.*

* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

- Die Zufriedenheit steht auch mit einer möglichen Reduktion des Engagements in Zusammenhang. Je weniger zufrieden die freiwillig und ehrenamtlich tätigen Personen sind, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit eines reduzierten Engagements. 17% der freiwilligen Helfer/-innen und 46% der ehrenamtlich Tätigen gaben in der Befragung an, über eine Reduktion des Engagements nachgedacht zu haben. Zeitliche (grosse bzw. zu grosse zeitliche Belastung) und berufliche Gründe (Jobwechsel etc.) sowie familiäre Aspekte (Nachwuchs, Pflegebedürftige etc.) sind die Hauptgründe, warum freiwillig und ehrenamtlich Tätige ihr Engagement reduzieren wollen. Auch das Alter der Engagierten oder ungedeckte Ausgaben (Übernachtung, Transport etc.) spielen dabei eine Rolle. Je älter und länger sie im Amt sind oder je mehr Ausgaben die Helfer/-innen tragen müssen, um am Event mitarbeiten zu dürfen, desto grösser wird der Wunsch nach einer Reduktion.*

«Dieses Engagement dauert bereits 30 Jahre!»

(engagierte Person)

Schlussfolgerungen:

- Die Zufriedenheitsrate der freiwilligen und ehrenamtlichen Engagierten zeigt, dass die Verantwortlichen von Eventorganisationen angemessen mit ihren Helfern/-innen umgehen, jedoch Spielraum für Verbesserungen vor allem im Bereich der Wertschätzung sowie bei der Rückerstattung von Spesen besteht.
- Verbesserungsbedarf besteht in der Vermittlung von (Fach-)Wissen während dem freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement.
- Verantwortliche von Eventorganisationen müssen sich dem latenten Risiko stellen, in Zukunft weniger ehrenamtlich Engagierte zur Verfügung zu haben bzw. nach Nachfolgelösungen suchen zu müssen.
- Die Höhe der allgemeinen Zufriedenheit ist fundamental für die Dauer des Engagements. Freiwillige und Ehrenamtliche können umso länger gehalten werden, je mehr es den Verantwortlichen gelingt, die Engagierten (sehr) zufrieden zu machen. Aus der Sicht der Leistungsoptimierung ist es verständlich, die Engagierten über die Dauer mit den gleichen Aufgaben zu betreuen. Dies senkt aber tendenziell die Zufriedenheitsquote. Es ist somit zu interpretieren, dass (v.a. für die zentralen Funktionen und Tätigkeiten) in Eventorganisationen für Ehrenamtliche und Freiwillige ein gewisses Personalmanagement betrieben werden sollte. Dies bedingt, wie in Unternehmungen, einer gewissen Einsatzplanung («Karriereplanung»). Die Gruppen der Engagierten sind vermehrt nicht nur als «Einsatzkräfte» zu sehen, sondern auch als Humankapital.¹

* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

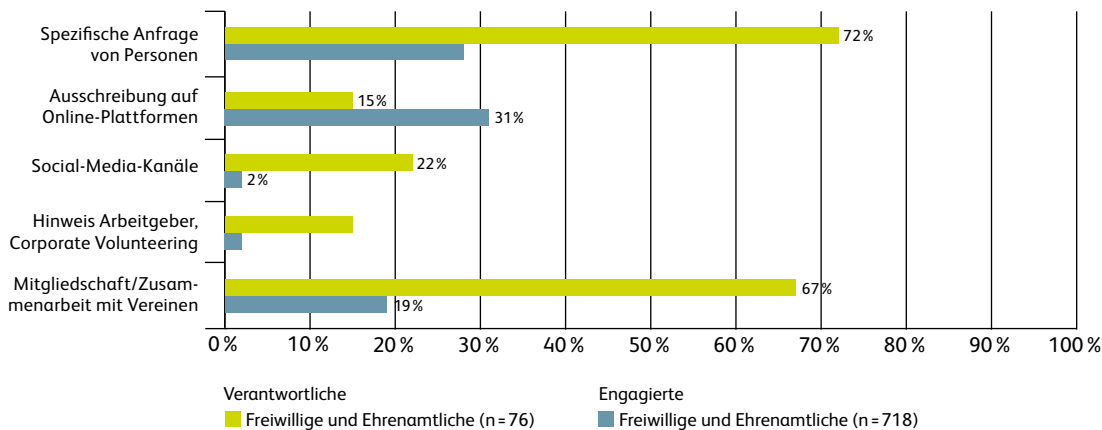
¹ Gesamtheit der wirtschaftlich verwertbaren Fähigkeiten, Kenntnisse und Verhaltensweisen von Personen oder Personengruppen.

2.8 Rekrutierung

Frage:

- Welche Massnahmen haben Sie ergriffen, um eine genügende Anzahl an freiwillig/ehrenamtlich Tätigen rekrutieren zu können? (Frage an die Verantwortlichen, Mehrfachantworten)
- Wie sind Sie zum ersten Mal auf die freiwillig/ehrenamtliche Tätigkeit aufmerksam geworden? (Frage an die Engagierten, Mehrfachantworten)

Abbildung 8: Massnahmen zur Rekrutierung von freiwillig und ehrenamtlich Engagierten in Eventorganisationen



Kommentar:

- Die Verantwortlichen ergreifen diverse Massnahmen, um eine genügende Anzahl freiwillig und ehrenamtlich tätiger Personen zu rekrutieren. Knapp drei Viertel aller Eventorganisationen sprechen dafür Personen aufgrund ihrer Interessen, Kompetenzen und bisherigen Erfahrungen spezifisch an. Weitere Massnahmen der Verantwortlichen umfassen die «Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Vereinen» (67%), die Nutzung von «Social Media» wie Facebook oder Twitter (22%) und die «Ausschreibung auf verschiedenen Online-Plattformen und Websites» wie Swiss Olympic Volunteers (15%).
- Die befragten Engagierten nehmen die Rekrutierungsmassnahmen der Verantwortlichen anders wahr. Nur 28% engagieren sich freiwillig/ehrenamtlich aufgrund einer spezifischen Anfrage oder aufgrund einer Mitgliedschaft in einem Verein (19%) und nur 2% wurde via Social Media auf die Tätigkeit aufmerksam. Hingegen geben 31% an, über die Tätigkeit via Online-Plattformen wie Swiss Olympic aufmerksam geworden zu sein. (Dazu lässt sich festhalten, dass in der Befragung Swiss Olympic Volunteers eine höhere Nutzung des Internets aufweisen und sich somit eher über diesen Kanal über eine Mithilfe an einer Veranstaltung informieren als freiwillig tätige Personen, die nicht via Swiss Olympic rekrutiert werden). Mehr als einem Drittel wurde die Tätigkeit von anderen freiwilligen/ehrenamtlichen Helfern/-innen empfohlen.* Vereinzelt gehen die Engagierten auch direkt auf die Verantwortlichen zu und fragen für eine Mitarbeit an, z. B. weil sie als ehemalige Athleten etwas von dem eigenen Profitieren zurückgeben möchten.
- Der Aufwand zur Rekrutierung von freiwillig und ehrenamtlich Tätigen in Eventorganisationen wird von rund einem Drittel der Verantwortlichen als mittelmässig eingeschätzt (28%). Jede zweite Eventorganisation beurteilt diesen als eher gross (31%) bis gross (22%). 14% beschreiben den Rekrutierungsaufwand als eher klein.*

«Das ausserordentliche Event, das ein Erlebnis verspricht, da machen die Leute schon mit.»

(verantwortliche Person)

* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

- Die Gründe für einen hohen Rekrutierungsaufwand umfassen gemäss Angaben der Events-Verantwortlichen viele Absagen auf Grund «fehlender Zeit» (58%) und Vorbehalte gegenüber dem erwarteten Arbeitsaufwand (46%) der zu engagierenden Personen. Dazu kommt, dass die Anzahl zur Verfügung stehender Personen gering sei (42%). Dies erstaunt aufgrund des generell grossen Engagements von freiwillig und ehrenamtlich Tätigen wenig, denn mehr als zwei Drittel der befragten Freiwilligen und Ehrenamtlichen gaben an, sich in weiteren Bereichen zu engagieren.*
- Grosse Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von freiwilligen und ehrenamtlichen Personen bereiten diverse Tätigkeiten, wie zum Beispiel Aufgaben rund um die Veranstaltung, bei denen die Helfer/-innen wenig vom Event mitbekommen, für das Marketing und die Werbung sowie für allgemeine Vorstandstätigkeiten.*

«Ich besuchte den Event und sagte mir:
Hey, da will ich helfen!»

(engagierte Person)

Schlussfolgerungen:

- Als Rekrutierungsprozesse werden hauptsächlich zwei Wege genannt: a) die zentrale, OK-gesteuerte Ansprache via Vereine/Institutionen und deren Hauptverantwortliche (indirekter Weg) bzw. b) der dezentrale, direkte Weg, wo die eigenen Ressortverantwortlichen für ihre Bereiche selber mit den möglichen Helfern in Kontakt treten.
- V. a. der letztgenannte Rekrutierungsweg hat vermutlich Leistungs- und Zufriedenheitsrelevanz, denn die direkte Personenrekrutierung geschieht hauptsächlich im Umfeld der Familie, der Freunde und Kollegen des Verantwortlichen. Damit kann ein sehr gutes Fundament für die Einsatzzufriedenheit und die Leistungsqualität gelegt werden, denn das Wirken in Einheiten, wo man sich gut kennt, bereitet sicher mehr Freude als in einem anonymen Kontext.
- Freiwillig und ehrenamtlich Engagierte von Eventorganisationen werden insbesondere durch die Ausschreibung auf Online-Plattformen sowie eine persönliche, spezifische Anfrage gewonnen.
- Freiwillig Tätige sind wenig ortsgebunden und können daher auch von ausserhalb der Region rekrutiert werden. Ehemalige Einheimische bieten besonderes Potenzial, um in ihrer alten Heimat einen Freiwilligeneinsatz zu leisten.
- Aufgrund der grösser werdenden Events und der damit einhergehenden zunehmenden Anzahl an benötigten freiwillig und ehrenamtlich tätigen Personen zur Durchführung steigt der Rekrutierungsaufwand. Diese Belastung muss im Stellenprofil der verantwortlichen Person (bzw. auf Ebene des Organisationskomitees) berücksichtigt werden, um die Rekrutierung der Engagierten erfolgreich abwickeln zu können.
- Je grösser der Event und dessen Ausstrahlung ist (v. a. einmalige Events mit Persönlichkeiten), desto einfacher können freiwillige und ehrenamtliche Personen gewonnen werden. Das Engagement ist beim ersten Einsatz gross, da alles als spannend wahrgenommen wird. Je häufiger jedoch ein Event durchgeführt wird, desto schwieriger wird es, dafür Freiwillige/Ehrenamtliche zu finden. Das Mithelfen wird dann als weniger interessant beurteilt.

«Ich wollte einen Grossanlass einmal als
Helfer/-in erleben und habe mich selbst
über die Möglichkeiten informiert.»

(engagierte Person)

* Dieser Punkt wurde zusätzlich in der Befragung erhoben, auf eine grafische Darstellung wird verzichtet.

3. Gute Beispiele aus der Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen

Das folgende Kapitel zeigt anhand diverser guter Beispiele die breite Palette von Massnahmen auf, mit denen sich das freiwillige und ehrenamtliche Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen gestalten lässt. Die nachstehenden Beispiele illustrieren Möglichkeiten für touristisch relevante Eventorganisationen und bilden ausgewählte Massnahmen im Bereich der Rekrutierung, Anerkennung und Wertschätzung sowie der Motivation von Freiwilligen und Ehrenamtlichen ab. Die Beispiele beruhen auf qualitativen Interviews mit den Verantwortlichen touristisch relevanter Eventorganisationen und sind auf andere Organisationen übertragbar. Sie führen zu sichtbaren und kommunizierbaren Ergebnissen im Bereich des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements und sind der Beweis, dass Handlungsmöglichkeiten für die verschiedenen Akteure bestehen.

3.1. Weltcupspringen Engelberg

Bereits 1904 wurde in Engelberg der erste Wettkampf im Skisprung ausgetragen. 1979 fanden die ersten Wettkämpfe des Internationalen Skiverbandes (FIS), die sogenannten Weltcups, statt. Engelberg ist einer der Austragungsorte. Seither wurde in Engelberg jeden Winter ein Weltcup-Wettkampf durchgeführt. Mit dem Bau der Titlis-Schanze 1971 verfügt Engelberg über die grösste Skisprung-Anlage der Schweiz und gleichzeitig über die grösste Naturschanze der Welt. In den vergangenen Jahren wurde die Schanzenanlage mehrfach umgebaut, um die Normen der FIS zu erfüllen. Heute wird das Weltcupspringen in Engelberg jährlich von durchschnittlich 12'000 Personen besucht und gilt als grösster Wintersportanlass der Zentralschweiz. Es ist in der Regel der letzte Formtest vor der weltbekannten «Vier-Schanzen-Tournee».



- Wo: Engelberg (Obwalden), Schweiz
- Was: FIS Skisprung Weltcup
- Wann: jährlich Mitte Dezember
- Veranstalter: Engelberg Titlis Veranstaltungen GmbH
- Anzahl Mitarbeitende: 20
- Anzahl Freiwillige und Ehrenamtliche: 300 (freiwillig), 15 (ehrenamtlich)
- Weitere Infos: <http://www.weltcup-engelberg.ch>

Professionelle Organisation der Freiwilligenarbeit

Der Ressortleiter Personal der Engelberg Titlis Veranstaltungen GmbH verwendet als Basis der Helfer-anfrage und Organisation der Freiwilligenarbeit eine Liste in Excel, auf welcher die Kontaktdaten hinterlegt sind. Ungefähr zwei Monate vor dem Event werden die Helfer/-innen per E-Mail oder per Brief kontaktiert. Daneben können sich z. B. neue Helfer mit einem Online-Formular auf der Website der Organisation registrieren und Verfügbarkeiten, bevorzugte Arbeitsbereiche sowie alternative Einsatztermine angeben. Zwei bis drei Wochen vor dem Einsatz erfolgt die Zuteilung der Helfer/-innen entsprechend ihrer Verfügbarkeiten und gewünschten Arbeitsbereichen. Am Einsatztag «checken» die Helfer/-innen schliesslich nur noch an einem bestimmten Ort ein.

Helferstruktur

Grundsätzlich ist die Helferstruktur relativ gemischt, d. h. es gibt individuelle Helfer/-innen mit einer grossen Affinität zum alpinen Sport. Personen aus lokalen Vereinen sind jedoch weniger vertreten, da diese meist selber im Winter aktiv sind (z. B. Skiclubs/Skischulen). Insgesamt 60% sind Stammhelfer und unterstützen den Event schon mehrere Jahre, es sind tendenziell mehr männliche als weibliche Helfer. Sie kommen hauptsächlich aus dem Engelberger-Tal.

Vielfältige Aufgabenbereiche

Die möglichen Einsatzfelder für freiwillige Helfer/-innen während des Weltcupspringens sind u. a. Sicherheit, Überwachung, Ticketing, Zutrittskontrolle, Service im VIP-Zelt, Helferverpflegung, Catering, Schanzenpräparation, Mediocenter und Materialkontrolle. Hinzu kommen Helfer/-innen im Rahmen des Festzelt-Betriebes, welche direkt durch das Catering-Unternehmen organisiert werden.

«Heute findet man eigentlich immer weniger Helfer/-innen, die bereit sind etwas fast gratis oder unentgeltlich zu machen.»

Urs Bacher, Ressort Personal, OK Skisprung Weltcup,
Engelberg Titlis Veranstaltungen GmbH ²



² Quelle: von Flüe, in Obwaldner und Nidwaldner Zeitung, 2010

Abbildung 9: Freiwillige bei der Schanzenpräparation

Quelle:
Engelberg-Titlis
Veranstaltungs GmbH

Wertschätzungs-Modell mit Punktesystem

In der Vergangenheit wurden die Helfer/-innen mit einem Geldbetrag von CHF 20.– sowie einer Skitageskarte für das Titlis-Gebiet entschädigt. Jedoch wurde dies seitens der Helfer/-innen zunehmend unbeliebter und unattraktiver, oftmals handelte es sich bei den Helfer/-innen auch nicht um Skifahrer.

«Ohne das Punktesystem hätte man grosse Mühe, so viele Helfer/-innen ausserhalb von Vereinen zu gewinnen. Ich habe noch nie etwas Negatives über das Punktesystem gehört. Es ist einfach optimal, dass man selbst wählen kann, für was man seinen Betrag einlöst. Zudem habe ich Kollegen, die kommen das erste Mal und dann immer wieder allein wegen des Punktesystems.»

Franz Signer, seit 20 Jahren freiwilliger Helfer
beim Weltcupspringen Engelberg

Um die Helfererkennung attraktiver zu gestalten und eine permanente Optimierung zu gewährleisten, wurde das Modell eines Punktesystems entwickelt. Für jeden Einsatz erhalten die Helfer/-innen Punkte, welche einem bestimmten Geldwert entsprechen. Für sechs bis sieben Stunden freiwilliger Tätigkeit erhält der/die Helfende 90 Punkte, was einem Geldwert von CHF 90.– entspricht. Unattraktive Aufgaben – wie beispielsweise im Restaurant – haben bewusst eine höhere Punktezahl, um auch diese Einsatzbereiche auszulasten und Anreize zu schaffen. Zum Einlösen der Punkte kann aus einem Pool verschiedener Angebote mit Produkten und Leistungen gewählt werden, welche bei regionalen Leistungsträgern zu vergünstigten Preisen eingelöst werden können. Das Punktesystem des Modells ist limitiert, da Punkte auch in Bargeld getauscht werden können, dann jedoch nur den halben Wert haben. Zudem können die Punkte nicht auf das folgende Jahr übertragen und eingelöst werden. Insgesamt können die Helfenden für ihren Einsatz einen Wert von ca. CHF 150.– bis CHF 200.– bzw. 150 bis 200 Punkte erreichen. Zusätzlich gibt es für alle Helfer/-innen alle zwei Jahre ein Helferfest und für die ehrenamtlich Tätigen innerhalb des OKs wird einmal pro Jahr eine Reise ans Partnerspringen in Deutschland organisiert.

3.2. Tellspele Altdorf

Die Tellspele in Altdorf haben eine jahrhundertlange Tradition und basieren auf Schillers «Wilhelm Tell» und dessen gleichnamiger Hauptfigur, welche in Altdorf beheimatet war. Erstmalig wurde das Werk in Altdorf durch den Verein für Tellaufführungen 1899 im eigens dafür erbauten Tellspielhaus aufgeführt. Nach mehreren Unterbrüchen durch den 1. und 2. Weltkrieg finden die Tellspele heute alle vier Jahre statt. Verantwortlich für Organisation, Durchführung und Inszenierung ist die Tellspiel- und Theatergesellschaft Altdorf, ein Verein bestehend aus 156 Mitgliedern.

TELLSPIEL-UND THEATERGESELLSCHAFT



- Wo: Altdorf (Kanton Uri)
- Was: Tellspele Altdorf
- Wann: alle 4 Jahre, Spielsaison jeweils 3 Monate
- Veranstalter: Tellspiel- und Theatergesellschaft Altdorf
- Anzahl Mitarbeitende: 0
- Anzahl Freiwillige und Ehrenamtliche: 150 (freiwillig), 7 (Vorstand, ehrenamtlich)
- Weitere Infos: <http://www.tellspele-alt Dorf.ch>

Freiwillig und ehrenamtlich Engagierte übernehmen die gesamte Organisation und Durchführung

Während einer Spielsaison rund 150 Personen freiwillig und ehrenamtlich tätig, rund zwei Drittel dieser Personen sind gleichzeitig Vereinsmitglieder. Hierzu zählen Laienschauspieler (Erwachsene und Kinder) und Helfer/-innen vor und hinter der Bühne, wie z. B. Platzanweiser/-innen, Bühnenarbeitende, Näher/-innen sowie Personal für Garderobe und Beiz. Die freiwillig und ehrenamtlich Engagierten stammen zum Grossteil aus der Gemeinde oder Region. Es handelt sich um Personen jeglicher Herkunft, jeglichen Alters und sozialem Status, sodass von Schichtarbeitern, Gewerbetreibenden über Lehrer bis zur Regierungsrätin die verschiedensten Persönlichkeiten vertreten sind. Einzig die künstlerische Leitung wie Regisseur, Bühnenbildner, Maskenbildner usw. sind professionelle Akteure, welche finanziell entschädigt werden.

Hauptmotive für die Mitwirkung an den Tellspielen Altdorf sind nebst der Freude am Theater vor allem soziale Aspekte wie die Integration in die Gemeinde, das Gemeinschaftsgefühl, Zugehörigkeit und auch ein gewisser Stolz, an einem Event mit solch langer Tradition teilzuhaben.

«Wichtig ist, dass man den Leuten die Lust nicht nimmt, sondern verstärkt!»

Leo Brücker,
Präsident Tellspiel- und Theatergesellschaft Altdorf



Regionale Rekrutierung und Nachwuchsförderung

Rund 50 Laienschauspieler sind fester Bestandteil der Tellspele Altdorf und wirken alle vier Jahre an den Aufführungen mit. Es gibt sogar Personen, die seit ihrer Kindheit für die Tellspele auf der Bühne stehen. Die Darsteller/-innen werden mittels Casting ein Jahr vor Aufführung rekrutiert. Dies erfolgt vor allem intern im Dorf, aber auch extern wie beispielsweise in Dorftheatern der Region. Die Tellspiel- und Theatergesellschaft Altdorf ist zudem in der Nachwuchsförderung aktiv und pflegt eine enge Zusammenarbeit mit dem Jugendtheater. Kinder und Jugendliche werden motiviert, bei den Tellspielen mitzuwirken.

Eine Reise als Wertschätzung und Entschädigung

Die Gemeinde Altdorf und der Kanton Uri unterstützen die Produktion mit je einem fixen Beitrag und einer begrenzten Defizitgarantie. Weiterhin unterstützt die Gemeinde Altdorf die Arbeit der Tellspiel- und Theatergesellschaft Altdorf indem die Miete des Tellspielhauses während der Event-

durchführung auf Basis eines langfristigen Mietverhältnisses berechnet wird. Zudem ist die Teilnahme des Bildungs- und Kulturdirektors des Kantons Uri sowie diverser Tourismusverantwortlicher an der Geschäftsversammlung als Zeichen der Wertschätzung von aussen fest verankert.

«Als Spieler/-innen und Helfer/-innen verdienen wir nichts für unsere Arbeit. Als Gegenleistung am Schluss des Projektes ist es einfach genial und etwas sehr Besonderes, auf eine toll organisierte Reise gehen zu dürfen! Dieses Datum steht schon zu Beginn einer Saison bei uns im Kalender und wird nicht verbucht.»

Julia Trottmann, freiwillige Helferin
bei den Tellschulen 2008 und 2012

Die interne Wertschätzung seitens des OKs sieht Entschädigungen für Helfer/-innen in Form von Gratiseintritten in das Theater, Verpflegung während den Proben und Aufführungen, gemeinsames Nachtessen nach Probenwochenenden, vergünstigte Konsumation in der Theaterbeiz, Souvenirprodukte und ein T-Shirt vor. Höhepunkt am Ende jeder Spielsaison ist für Kinder eine eintägige und für Erwachsene eine mehrtägige Reise ins Ausland im Wert von ca. CHF 650.– pro Teilnehmer. Hierzu werden alle Helfer/-innen eingeladen. Bei Verhinderung werden alternative Entschädigungen wie z. B. Einkaufs- oder Büchergutscheine im Wert von bis zu CHF 300.– überreicht. Insgesamt entsprechen die Aufwendungen zur Entschädigung pro Mitwirkenden rund CHF 1'500.–. Das entspricht rund einem Sechstel des Produktionsbudgets und ist als fixer Bestandteil einkalkuliert.

Abbildung 10: Tellschüler/-innen und freiwillige Helfer/-innen der Inszenierung 2012 auf der Tellschulreise im Allgäu



Quelle:
Toni Bär,
Tellschul- und
Theatergesellschaft
Altdorf

3.3. Tätigkeiten und Wertschätzung alpsteinbike.ch



- Wo: Alpstein-Gebiet, Appenzell, Rheintal bis Toggenburg (Kantone St. Gallen, Appenzell Ausserrhoden, Appenzell Innerrhoden)
- Was: Breitensport-Bike-Event (93 km Länge)
- Wann: jährlich (September)
- Veranstalter: Verein Alpsteinbike
- Anzahl Mitarbeitende: 0
- Anzahl Freiwillige und Ehrenamtliche: ca. 25 (freiwillig), 7 (OK, ehrenamtlich)
- Weitere Infos: <http://www.alpsteinbike.ch>

Der Event alpsteinbike.ch ist eine Veranstaltung mit familiärem Charakter, für deren Organisation der Verein Alpsteinbike zuständig ist. In die Durchführung sind vier weitere Sportvereine (Rad-, Schneesport, Leichtathletik) involviert. Insgesamt sind zwischen 20 bis 25 freiwillige Helfer/-innen im Alter von 30 bis 70 Jahren tätig, der Anteil von Männern und Frauen ist ausgeglichen. Die Helfer/-innen am Event werden von den Mitglieder-Vereinen aus den eigenen Reihen rekrutiert. Jeder Verein ist mit seinen Helfern/-innen für einen Checkpoint entlang der Strecke für Tätigkeiten wie z. B. Auf- und Abbau der Stände, Streckensicherung, Entgegennahme der Einschreibgebühren oder die Verpflegung der Teilnehmer zuständig. Das OK übernimmt Aufgabenbereiche wie Finanzierung, Sponsoring und Vermarktung. Im Rahmen des Events werden an den Checkpoints insgesamt ca. 200 Stunden freiwillige Arbeit und zusätzlich pro Jahr 200 weitere Stunden durch das OK-Team (insbesondere Präsidium und Sekretariat) geleistet. Sofern mit dem Bike-Event ein Erlös erwirtschaftet wird, fließt dieser in die Breitensport- und Nachwuchsförderung, was in den Vereinsstatuten festgehalten ist. Ebenfalls wird davon eine gemeinsame Aktivität nach Beendigung der Veranstaltung durchgeführt (z.B. Grillabend, Helferessen). Weiterhin übernimmt der organisierende Checkpoint-Verein anfallende Spesen (Übernachungskosten, Verpflegung) der Helfer/-innen, welche von ausserhalb anreisen.

Abbildung 11: Freiwillige Helfer/-innen im Einsatz an einem Checkpoint beim alpsteinbike.ch



Quelle:
Verein
Alpsteinbike

3.4. Rekrutierung von Helfer/-innen für den Jungfrau Marathon



- Wo: Interlaken, Jungfrau (Kanton Bern)
- Was: Marathon (international)
- Wann: jährlich (September)
- Veranstalter: Verein Jungfrau-Marathon
- Anzahl Mitarbeitende: 1 (Teilzeitstelle)
- Anzahl Freiwillige und Ehrenamtliche: 1'700 (freiwillig), 40 (ehrenamtlich)
- Weitere Infos: <http://www.jungfrau-marathon.ch/de/>; <http://www.interlaken.ch/de/internationaler-jungfrau-marathon.html>

Jährlich im September findet der internationale Jungfrau Marathon statt, bei welchem durchschnittlich 4'000 nationale und internationale Läufer/-innen teilnehmen. Der heute grösste Bergmarathon der Welt wird vom Verein Jungfrau-Marathon organisiert und von zahlreichen freiwilligen Helfer/-innen unterstützt. Diese werden von Mitgliedervereinen aus der Region (z. B. Damen- und Herrenturnvereine, Skiclubs) rekrutiert und gestellt. Der Grossteil dieser Vereine wirkt bereits seit 20 Jahren am Marathon mit. Jeder Verein hat jährlich die gleichen Aufgabenbereiche, was eine enorme Zeitersparnis für das OK des Jungfrau Marathons bedeutet. Es handelt sich somit um eine indirekte Helfer/-innen-Gewinnung auf Basis der Zusammenarbeit mit Vereinsvorständen. Immer im Frühjahr nimmt das OK Kontakt mit den registrierten Vereinen auf und verschickt ein Schreiben inklusive Anmelde-talon an alle Mitgliedervereine. Als Anerkennung erhalten alle Helfer/-innen ein T-Shirt, Verpflegung während der Tätigkeit und CHF 30.– pro Einsatz für die jeweilige Vereinskasse. Des Weiteren können die Helfer/-innen von zusätzlichen Vergünstigungen profitieren (z. B. reduzierte Konzerttickets oder Eintrittskarten für «Das Zelt», Bezug vergünstigter Artikel des Hauptsponsors Mizuno). Alle fünf Jahre wird zudem ein Helferfest organisiert. Besonders geschätzt wird von den Helfern/-innen nicht die materielle Entschädigung, sondern das Zugehörigkeitsgefühl mit dem Grossevent («dabei gewesen zu sein»). Darüber hinaus führt der OK-Präsident eine Liste mit Ehrenamtlichen, welche bei Ausfall eines OK-Mitgliedes angefragt und gegebenenfalls eingesetzt werden können. Der Einsatz Ehrenamtlicher wird durch eine Spesenentschädigung sowie Abendessen während den Sitzungen entschädigt.

Abbildung 12: Kleine und grosse Helfer/-innen beim Jungfrau Marathon



Quelle:
Verein Jungfrau-
Marathon

3.5. Freiwilligenarbeit am OpenAir St. Gallen



- Wo: St. Gallen (Kanton St. Gallen)
- Was: Musik-Event
- Wann: jährlich (Juni), 4 Tage
- Veranstalter: OpenAir St. Gallen AG
- Anzahl Mitarbeitende: 106
- Anzahl Freiwillige und Ehrenamtliche: 2'900 (freiwillig)
- Weitere Infos: <http://www.openairsg.ch>

Die Freiwilligenarbeit wird als wichtiger Bestandteil der Festivalatmosphäre angesehen und ist aus der Geschichte dieser Veranstaltung und dem Gedanken des Gemeinschaftsgefühls entstanden. Damit ist das OpenAir St. Gallen eines der wenigen Festivals, welches hauptsächlich mit freiwilligen Helfern/-innen zusammenarbeitet.

Für das OpenAir St. Gallen sind rund 2'900 freiwillige Helfer/-innen in 76 verschiedenen Ressorts tätig. Die Einsatzbereiche mit den meisten freiwilligen Helfern/-innen sind die Ressorts Sicherheit, Abfall und Kasse. Sie übernehmen dabei vielseitige Aufgaben, z.B. als «Trash Hero» (Abfallsammlung und -management), Kaffeeverkäufer/-in, Fahrer/-in und in Bereichen wie der Getränke Logistik und im -ausschank, im VIP-Bereich, in der Ticketkontrolle und teilweise im Bereich Sicherheit. Die Rekrutierung neuer Helfer/-innen erfolgt über ein Onlineformular auf der Website, wobei nur die Ressorts angegeben sind, in denen Unterstützung gesucht wird. Anschliessend werden die eingegangenen Bewerbungen an die entsprechenden Ressortleiter übermittelt und die Helfer/-innen je nach Zeitplan und speziellen Anforderungen ausgewählt. Der Grossteil der freiwillig Engagierten ist bereits seit mehreren Jahren für das Festival im Einsatz, sodass besonders bei kleineren Ressorts wie z. B. dem Festivalshop oder Catering im Künstlerbereich auf einen festen Helferstamm zurückgegriffen werden kann. Die Kontaktdaten dieser Helfer/-innen werden von den Ressortleitern in einer Datenbank verwaltet. Die Kommunikation erfolgt hauptsächlich über E-Mail. Die Freiwilligen erhalten keine finanzielle Entschädigung, bis auf Helfer/-innen beim Auf- und Abbau und der Sicherheit. In diesen Bereichen sind die Anforderungen (z. B. Sicherheitsvorkehrungen) gestiegen, sodass hier die Mitarbeitenden finanziell entschädigt werden.

Für alle freiwillig Tätigen ist ein gesonderter Bereich auf dem Festivalgelände eingerichtet. Dieser besteht aus einem grossen Verpflegungs-Zelt, Duschen und WC-Anlagen. Als Form der Anerkennung bekommen die freiwillig Tätigen einen Festivalpass mit Helferstatus, der Zutritt zum Festival und zum Helferbereich gewährleistet. Des Weiteren erhalten sie ein «Staff»-T-Shirt sowie eine Verpflegungskarte für Gratis-Essen im Helferbereich und an ausgewählten Ständen auf dem Festival-Gelände. Jährlich findet im Herbst ein grosses Helferfest statt.

Abbildung 13: Freiwillige Helfer/-innen im Einsatz als «Trash Heroes» beim OpenAir St. Gallen



Quelle:
OpenAir
St. Gallen

3.6. Rekrutierung von Ehrenamtlichen für die Stanser Musiktage



- Wo: Stans (Kanton Nidwalden)
- Was: Musik-Event
- Wann: jährlich (April), 6 Tage
- Veranstalter: Verein Stanser Musiktage
- Anzahl Mitarbeitende: 4 (Teilzeitstellen)
- Anzahl Freiwillige und Ehrenamtliche: 850 (freiwillig), 60 (OK, ehrenamtlich)
- Weitere Infos: <http://www.stansermusiktage.ch>

Während den Stanser Musiktagen sind rund 850 freiwillige Helfer/-innen im Einsatz. Zusätzlich wirken vier entlohnte Teilzeitmitarbeitende (für z. B. Kommunikation, Personal, Finanzen oder Sponsoring) und 60 ehrenamtlich Engagierte aktiv im Jahresverlauf des Vereins Stanser Musiktage mit. Die Aktivmitglieder übernehmen bestimmte Leitungsaufgaben verschiedener Ressorts wie z. B. Ticketing, Infrastruktur, Cash-Management und Künstlerbetreuung. Für sie ist auf der Vereins-Website ein interner, passwortgeschützter Bereich angelegt, in welchem unter anderem Zeit- und Einsatzpläne, Sitzungstermine und Entschädigungssysteme aufgeführt sind. Durch teilweise bestehende Pflichtenhefte, in denen Aufgabenbereiche festgehalten sind, soll eine eventuelle Übergabe unter den Ressortleitern erleichtert werden. Die Rekrutierung freiwilliger Helfer/-innen erfolgt je Ressort unter der Verantwortung des jeweiligen Ressortleiters. Es gibt keine fixen Auswahlkriterien. Lust, Motivation und grundsätzliches Interesse sind entscheidend. Gegebenenfalls wird auf eventuelle Vorkenntnisse in bestimmten Aufgabenbereichen zurückgegriffen. Der Verein Stanser Musiktage verwaltet eine Helfer-Adressliste. In erster Linie dient diese dazu, Freiwillige für einen weiteren Einsatz anzufragen. Sie bietet jedoch die Möglichkeit über das gesamte Jahr in Kontakt zu bleiben. Es werden Newsletter und Einladungen zu Vor-Events und zum Helferfest verschickt. Daneben gibt es auf der Website ein Anmeldeformular für neue Helfer/-innen. Die hierdurch gewonnenen Kontaktdaten dienen auch als Rücklage, um in Notfällen (Unterbesetzung, kurzfristiger Bedarf etc.) Freiwillige kontaktieren und einsetzen zu können. Als Entschädigung für den Einsatz erhalten freiwillige Helfer/-innen ein T-Shirt, eine bestimmte Anzahl an CHF-2-Bons abhängig von den geleisteten Arbeitsstunden (z. B. 40 Bons für einen 13 bis 16 Stunden Einsatz), einem Pin für die Veranstaltung, Zutritt zur Bar sowie eine Einladung zum Helferfest, ehrenamtlich Engagierte erhalten eine symbolische Anerkennung (Spesenentschädigung).

Abbildung 14: Freiwillige Ticketverkäufer/-innen bei den Stanser Musiktagen



3.7. Swiss Olympic – Unterstützer von freiwilligem und ehrenamtlichem Engagement

Swiss Olympic ist der Dachverband der Schweizer Sportverbände und nationales Olympisches Komitee. Der Verein fördert den international ausgerichteten Leistungssport, motiviert die Bevölkerung Sport zu treiben und unterstützt die Tätigkeiten der Mitgliederverbände. Gleichzeitig engagiert sich Swiss Olympic für das Ehrenamt in der Schweiz und macht die gesellschaftliche Bedeutung der Freiwilligenarbeit sichtbar.



- Name: Swiss Olympic
- Was: Dachverband des Schweizer Sports
- Organisations- und Rechtsform: Verein
- Sitz: Bern
- Gründung: 1997
- Anzahl Mitglieder: 84 Verbände (insgesamt ca. 1,6 Mio. Mitglieder)
- Anzahl angemeldete Volunteers: 40'000
- Weitere Infos: <http://www.swissolympic.ch>
<http://www.swissvolunteer.ch>
<http://www.sportclic.ch>

Swiss Olympic Volunteer – ein Tool für professionelles Freiwilligenmanagement

Um die Rekrutierung und Verwaltung freiwilliger Helfer/-innen zu erleichtern, wurde im Rahmen des Swiss Olympic Gigathlon 2007 erstmals eine Software entwickelt. Nach einer Optimierung entstand daraus die Plattform «Swiss Olympic Volunteer» im 2010. Diese Plattform ist ein besonderes Instrument zur Gewinnung und Koordination von freiwilligen Helfer/-innen (den sogenannten «Volunteers») für Sportveranstaltungen. Aktuell sind ca. 40'000 Helferprofile, 46 Veranstalter und 3 Vereine registriert. Sie funktioniert als eine Art Dreh- und Angelpunkt zwischen Veranstaltern bzw. Vereinen und Personen, die sich freiwillig im Schweizer Sport engagieren oder dies anstreben. Veranstalter von Sportevents jeglicher Grösse werden in der Suche, Administration und Einsatzplanung von Freiwilligen unterstützt. Darüber hinaus werden über die Plattform für Veranstalter auch Web-Lösungen zur Unterstützung der Event-Administration, ein Webredaktionssystem sowie ein Webtest zur Befragung von Volunteers angeboten.

Bereits bei der Anmeldung sind Veranstaltung, Veranstaltungsbudget und die gewünschte Anzahl an Volunteers anzugeben. Liegt das Budget für eine Veranstaltung unter CHF 500'000.– ist die Nutzung der Software kostenlos, bei höheren Budgets wird ein zu bezahlender günstiger Solidaritätsbetrag ausgehandelt. Auf Basis der Anmeldung werden ein Vertrag zwischen Veranstalter ausgearbeitet und Kommunikationsmassnahmen geplant. Sobald feststeht, wann die Veranstaltung stattfindet, wird diese auf der Plattform für freiwillige Helfer/-innen freigeschaltet. Im Vertrag sind für Veranstalter deren Pflichten, Rechte und Verhaltensweisen in der Zusammenarbeit mit den Freiwilligen festgehalten. Veranstalter profitieren in grossem Masse, dass eine Vielzahl qualifizierter, motivierter und erfahrener Personen über unterschiedliche Kommunikationskanäle (Social Media, Newsletter, Website usw.) angesprochen und letztendlich akquiriert werden können.³

Ein umfangreiches Anreizsystem mit Punkten und Medaillen

Die Volunteers melden sich auf der Plattform an und erhalten ein passwortgeschütztes Profil. Sie werden regelmässig über neue Sportevents informiert, können sich direkt für einen Einsatzbereich anmelden und Einsatzpläne einsehen. Für jeden Einsatz bei Sportveranstaltungen erhalten die Freiwilligen als Dankeschön «Volunteer Points». Eine Einsatzstunde entspricht einem «Volunteer Point».

³ Ein Video von Swiss Olympic zur effizienteren Verwaltung und einfacheren Suche nach Volunteers ist verfügbar unter folgendem Link: http://www.youtube.com/watch?v=9-r3dMtb9U&feature=c4-overview&list=UU5Cs7KU-4UKFc6dkX_biTP_w.

Diese können im eigenen «Volunteer Shop» gegen spezielle Angebote wie VIP-Tickets für Sportveranstaltungen, Einkaufsgutscheine, Uhren, Sonnenbrillen oder Reisegutscheine eingetauscht werden. Teilweise haben bestimmte Angebote im Online-Shop eine besonders hohe Beliebtheit und Nachfrage, sodass diese unter Umständen schnell vergriffen sind.

Die jährlich gesammelten Punkte werden zudem einem Status gleichgesetzt, für welche Medaillen vergeben werden (z. B. Silbermedaille ab 100 «Volunteer Points», Goldmedaille ab 250 «Volunteer Points»). Darüber hinaus kann jede/-r angemeldete freiwillige Helfer/-in am Wettbewerb «Volunteer des Jahres» teilnehmen und verschiedene Geldpreise gewinnen. Swiss Olympic bemüht sich, in die freiwilligen Helfer zu «investieren». Volunteers werden gemäss ihren Fähigkeiten und Kompetenzen vermittelt, gefördert und später teilweise zu Stellvertretenden oder Ressortleitenden ausgebildet. Vor allem bei wiederkehrenden Veranstaltungen ist dies eine Möglichkeit der immateriellen Wertschätzung.⁴

«Helfer sind wichtig, und das muss man sie spüren lassen. Das gilt für alle Helfer, ob sie nun einfachere oder anspruchsvollere Aufgaben übernehmen. Die Volunteers müssen merken, dass ihr Einsatz geschätzt wird und dass man auch in sie investiert.»

Ilaria Esposito, Leiterin Swiss Olympic Volunteer, Swiss Olympic



Vielfältige Einsatzbereiche

Aufgrund der Vielzahl an Mitgliederverbänden von Swiss Olympic bieten sich den Eventveranstaltern und den Volunteers vielfältige Einsatzmöglichkeiten an den unterschiedlichsten Veranstaltungen (Beachvolleyball-Turnier «FIVB Grand Slam Gstaad», Eiskunstlauf-EM, Athletissima, Swiss Olympic Gigathlon etc.).

Abbildung 15: Volunteers beim Swiss Olympic Gigathlon 2012



Quelle:
AD-GRAPHIC
Thun, Swiss
Olympic

⁴ Ein Video von Swiss Olympic über das nationale Programm für Freiwilligenarbeit im Schweizer Sport ist verfügbar unter folgendem Link: http://www.youtube.com/watch?v=mu66_nWz1rk&feature=c4-overview&list=UU5Cs7KU-4UKFc6dkX_biTP_w.

sportclic.ch – Sportmanagement auf einen Klick

Swiss Olympic erleichtert mit der kostenlosen Online-Plattform sportclic.ch die tägliche Arbeit von Führungspersonen in Sportverbänden, Sportvereinen und bei Sportveranstaltungen. sportclic.ch bringt das Know-how aus den Bereichen Betriebswirtschaft und Administration an einem Ort zusammen. Mit Konzepten, Checklisten, Fragebögen und Reglementen aus der Praxis sowie Vorlagen und Mustern rund um die Vereinsführung unterstützt sportclic.ch Vorstandsmitglieder von kleinen und grossen Vereinen oder Veranstaltungen. Das Webtool wird laufend gemäss den Bedürfnissen der Sportverbände und -vereine ergänzt und weiterentwickelt.

«Wir möchten die Bevölkerung auf die wichtige Rolle hinweisen, die Helfer/-innen für einen funktionierenden Schweizer Sport spielen. Ohne die unzähligen Volunteers, die jeden Tag unermüdlich in Sportvereinen und an Sportanlässen im Einsatz sind, müssten wir auf all die emotionalen Momente verzichten, die wir dank dem Sport erleben.»

Roger Schnegg, Direktor, Swiss Olympic

4. 38 Empfehlungen für die Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen

Im folgenden Kapitel sind Empfehlungen für den Umgang mit freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen in touristisch relevanten Eventorganisationen formuliert. Vor dem Hintergrund sich verändernder Formen des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements⁵ wird es für Organisationen, die mit Freiwilligen und Ehrenamtlichen zusammenarbeiten, zunehmend von Bedeutung sein, diese neuen Gegebenheiten zu berücksichtigen. Die Empfehlungen bilden die Grundlage für die Checkliste (siehe Kapitel 5). Dabei gibt es weder eine erste noch eine letzte Empfehlung im Umgang mit freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen. Es wird vorgeschlagen, die Empfehlungen als fortlaufenden Prozess zu verstehen und anzuwenden (vgl. Abbildung 16).

⁵ Gegenwärtig finden sich zunehmend projektorientierte und mittelfristig planbare Engagementformen wieder, die eher aus individuellen Interessenlagen motiviert sind. Während das «alte» Ehrenamt hoch organisiert ist und oft den Weisungen professioneller Mitarbeitenden unterliegt, entwickelt sich das «neue» Ehrenamt eher in überschaubaren lokalen Zusammenhängen und findet in weitgehend selbstbestimmten und gering formalisierten Organisationsformen statt. ^{6, 7, 8}

⁶ vgl. Olk, T. (1987). Das soziale Ehrenamt. In: Sozialwissenschaftliche Literatur Rundschau 10/14, 84–101; Olk, T. (1989). Vom «alten» und «neuen» Ehrenamt. Ehrenamtliches soziales Engagement außerhalb etablierter Träger. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Jg. 136, H. 1, S. 7–10.

⁷ vgl. Beher, K., Liebig, R., Rauschenbach, T. (2000). Strukturwandel des Ehrenamts. Gemeinwohlorientierung im Modernisierungsprozess. Juventa Weinheim/München.

⁸ vgl. Rübke, T. (2011). Der Verein als Form zivilgesellschaftlicher Selbstorganisation – Historische Betrachtungen und aktuelle Schlussfolgerungen. Nürnberg.

Abbildung 16: Rad der Empfehlungen für die Praxis



Verbindlichkeit und Transparenz

1. Das **«Personalmanagement Freiwillige/Ehrenamtliche» als Managementaufgabe** der jeweiligen Organisation **fördern, verankern** und **professionalisieren** sowie die Freiwilligen und Ehrenamtlichen über die Ziele, Aufgaben und Neuigkeiten der Organisation informieren.
2. **Aufgabenbereich und Tätigkeiten**, die von freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen übernommen werden, **schriftlich festhalten** (Job-Profil/Aufgabenbeschrieb o.ä.): Stellenprofile helfen, die Tätigkeit attraktiv darzustellen und schaffen Klarheit für den jeweiligen Job sowie innerhalb der Organisationseinheit (Klärung von Schnittstellen).
3. **Richtlinien im Umgang** mit freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen festlegen und festhalten (z. B. in Form eines Reglements mit Rechten und Pflichten, Umgang mit Spesen etc.). Dabei gilt es, auf eine sorgfältige Bezeichnung/Tonalität zu achten: «Pflichten» können abschreckend wirken und damit die Rekrutierung erschweren. Die Verwendung des Begriffs «Pflichten» zeigt jedoch, dass freiwillige und ehrenamtliche Tätige in die Verantwortung einbezogen werden.
4. Der Ansatz von Sitzungsgeldern, symbolischen **Entschädigungen** und Abgeltung von angefallenen **Spesen** sind schriftlich festgelegt: Entschädigungen thematisieren und offen zur Sprache bringen; den Helfern/-innen und Ehrenamtlichen transparent erläutern, was finanziell möglich ist und wo die Grenzen liegen. Die eingeschränkten Möglichkeiten der Entschädigungsleistungen aller Art nachvollziehbar aufzeigen, um Verständnis zu schaffen. Niemand sollte für das Engagement zusätzlich noch persönlich zahlen müssen.
5. In der Organisation eine **Ansprechperson** für die freiwilligen und ehrenamtlich engagierten Personen bestimmen, die sich um deren Bedürfnisse und organisatorischen Aspekte kümmert und für Auskünfte zur Verfügung steht.
6. Einen **Götti/eine Gotte für neue freiwillig oder ehrenamtlich engagierte Personen** in der Einarbeitungsphase zur Verfügung stellen. Damit können die neu eingesetzten Personen sowohl in der Organisation wie auch in ihren Aufgaben rascher Fuss fassen und effektiv wirken.
7. Die **Zusammenarbeit bzw. Aufgabenteilung** zwischen Hauptamtlichen und ehrenamtlich Engagierten⁹ **transparent** machen und schriftlich regeln: Hierzu ist es hilfreich, gemeinsame Qualitätsmerkmale für die Zusammenarbeit sowie Rechte und Pflichten schriftlich festzuhalten sowie feste Kommunikationswege zwischen den Hauptamtlichen und ehrenamtlich Engagierten zu installieren (regelmässige Sitzungen mit Feedback, gezielter Einbezug der Ehrenamtlichen etc.).

*Im Besonderen
für ehrenamtlich
Engagierte:*

⁹ Die Zusammenarbeit bzw. Aufgabenteilung zwischen Hauptamtlichen und ehrenamtlich Engagierten kann sich in einem Spannungsfeld bewegen und bedarf besonderer Aufmerksamkeit. Hauptamtliche können die Engagierten teilweise auch als Konkurrenz wahrnehmen und den Verlust von Arbeitsqualität durch den Einsatz von Engagierten befürchten. Bei ehrenamtlich Engagierten wiederum kann das Gefühl entstehen, von Seiten der Hauptamtlichen nicht «ernst genommen» zu werden und von deren Entscheidungsgewalt (z. B. bezüglich Informationsweitergaben, Mitsprache, Ressourcen) abhängig zu sein.¹⁰

¹⁰ vgl. Matuschek K. und Niesyto J. (2013). Freiwilligen-Engagement professionell gestalten. Engagierte und aktive Freiwillige gewinnen und beteiligen. Akademie Management und Politik Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung: Politische Akademie.

Arbeitsumfeld

1. Freiwillige/Ehrenamtliche **bewusst in das Organisationsgeschehen einbeziehen**: sie wollen mitgestalten, etwas bewegen und Verantwortung übernehmen.
2. **Neu engagierte Personen spezifischer in ihr Aufgabengebiet einführen**, um Unsicherheiten zu reduzieren (hier können die zuvor empfohlenen Job-Profile helfen).
3. **Gemischte Altersgruppen von freiwillig/ehrenamtlich Engagierten bilden**, um den gegenseitigen Wissensaustausch zu verstärken. Dies bedingt, dass auch junge Engagierte Verantwortung übernehmen dürfen.
4. **Ein starkes Führungsgremium mit einem positiven Image und einer grossen Ausstrahlungskraft** bilden; denn freiwilliges und ehrenamtliches Engagement lebt von einer starken Führung – sogenannten «Zugpferden», die aktiv, kompetent, kommunikations- sowie organisationsfähig sind.
5. **Gutes Image der Organisation/des Events fördern**. Stimmt dieses, sind Freiwillige/Ehrenamtliche eher bereit, dafür zu arbeiten, weil «etwas Glanz auch auf sie abfällt».
6. **Bekannte Personen in die Freiwilligen-/Ehrenamtlichen-Arbeit einbinden** bzw. gemischte Gruppen betreffend «Zelebrität» zusammenstellen. Die Zusammenarbeit mit einem «Star» wird als attraktiv beurteilt.
7. **Befindlichkeit der Engagierten regelmässig erfragen**: Möglichst regelmässig Befragungen durchführen oder mit Personen in Schlüsselpositionen gezielt das persönliche Gespräch suchen. So können allfällige Probleme und Differenzen frühzeitig erkannt und angegangen werden. Die Organisationen sollen flexibel auf grosse Arbeitsbelastungen reagieren und diese kurzfristig entsprechend anpassen. Falls möglich, Aufgabenbereiche aufteilen und Einsätze zeitlich einschränken.
8. **Job Enrichment mittels gezielter und stets wechselnder Einsatzplanung** (so weit möglich und sinnvoll in der Organisation) gewährleisten und bereits während der Rekrutierung darauf aufmerksam machen.
9. Den freiwillig und ehrenamtlich Engagierten **die Möglichkeit zur Weiterbildung geben**: Beispiele sind die Übernahme von Kurskosten, das Organisieren von Austauschplattformen für Personen mit denselben Aufgabenbereichen, Besuche von ähnlichen Veranstaltungen («study tour»), Schulungen (z. B. Teambildung, Konfliktlösung) oder andere, aufgabenbezogene Weiterbildungen. Auch Nachbesprechungen des Lerngehalts können dazugehören, z. B. das neu Gelernte im Rahmen des OKs vorstellen (Wissensdiffusion).
10. Ein **organisiertes Arbeitsumfeld** (z. B. Arbeitsmaterialien, Kontaktdaten, Haftpflicht- und Unfallversicherungen) bieten, in welchem die freiwillig und ehrenamtlich Engagierten reibungslos ihrer Tätigkeit nachgehen können.

Leistungsanerkennung

1. Die geleistete Arbeit regelmässig **in verschiedenen Formen wertschätzen**: Als verantwortliche Organisation offiziell dafür danken; nebst Naturalien können dies finanzierbare Eigenleistungen wie Dankessen, Geburtstagsgrüsse etc. sein. Ein Dankeschön in Worten ist ebenso wichtig wie eine materielle Entschädigung/Wertschätzung.
2. **Persönliche Anerkennungen** individuell und passend zur Person gestalten: Langjährige Einsätze von freiwillig oder ehrenamtlich Engagierten besonders beachten, z. B. zehnjähriges Mitwirken mit einer Ehrenmitgliedschaft belohnen, welche beispielsweise Gratisleistungen (Gratiseintritt, Einladung zu Apéro etc.) beinhaltet.
3. Ein **faïres Entschädigungssystem aufbauen** (z. B. Punktesystem), das sich an Einsatzort, Tätigkeitsbereiche, Einsatzdauer etc. orientiert.
4. Den Engagierten **exklusive Informationen** als Gegenleistung zur Verfügung stellen; idealerweise kombiniert mit Vorzugskonditionen (z. B. frühe Buchung und damit bessere Plätze, «Helfer-Frühbuchungsrabatt»).
5. Den **vielfältigen Nutzen**, der durch das freiwillige und ehrenamtliche Engagement gestiftet wird, **thematisieren und aufzeigen** (auch quantitativ in einem Jahresbericht bzw. einer Jahresrechnung). Voraussetzungen dafür schaffen, dass erbrachte Leistungen auch seitens Politik und Behörden anerkannt und öffentlich gewürdigt werden.
6. Den freiwilligen und ehrenamtlichen Personen auf Wunsch **einen Nachweis (Zeugnis, Bestätigung) über das Engagement ausstellen**, die z. T. auch anderweitig verwendet werden können (z. B. Nothelferausweis). Zurücktretende Vorstandsmitglieder erhalten einen Nachweis über die geleisteten Dienste.¹¹ Freiwilligenarbeit wird so aufgewertet und mit bezahlter Arbeit vergleichbar. Sozialengagements können von Seiten der Freiwilligen bzw. Ehrenamtlichen gezielter dokumentiert werden und bereichern deren Lebensläufe im Geschäftsumfeld und in Bewerbungsprozessen (insbesondere für jüngere Engagierte wertvoll).
7. **«Karriereplanung» für Freiwillige anbieten**: Das Potenzial bei Helfer/-innen erkennen und diese – falls gewünscht – fördern, um Entwicklung von freiwilligen Helfern/-innen hin zum ehrenamtlich Engagierten bzw. zum Kern-OK-Mitglied zu ermöglichen.

¹¹ Das Dossier «freiwillig.engagiert» dokumentiert die freiwillig und unentgeltlich geleisteten Einsätze. Es macht die dabei eingesetzten Fähigkeiten und Kompetenzen der freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen sichtbar (vgl. www.dossier-freiwillig-engagiert.ch). Speziell für ehrenamtlich Engagierte hat die Fachstelle «vitamin B» einen «Nachweis für ehrenamtliche Vorstandsarbeit» erstellt (vgl. <http://www.vitaminb.ch/static/files/arbeitshilfen/Nachweis.pdf>).

Rekrutierung

1. Die **Rekrutierung** als wichtiger Aspekt im «Personalmanagement Freiwillige/Ehrenamtliche» und als Aufgabe in der jeweiligen Organisation **fördern und professionalisieren**.
2. Darauf achten, dass auch **Personen aktiv angesprochen werden, die nicht zum «engeren Kreis» der Engagierten in einer Gemeinde oder Region gehören** («immer die Gleichen, die sich engagieren»). Dies können insbesondere junge Menschen, Frauen und auch Gäste der Ferienorte sein. Vermehrt auch öffentlich zum Mitwirken aufrufen.
3. **Unternehmen aus der Region ansprechen**, ob sie ihre Mitarbeitenden für einen freiwilligen bzw. ehrenamtlichen Einsatz freistellen (z. B. Corporate Volunteering) oder ob sie bereit sind, einen Aufruf via ihren Kommunikationskanälen (z. B. Intranet, Newsletter) zu machen und ihre Mitarbeitenden für ein Engagement zu motivieren.
4. Das **Potenzial der Stammgäste gezielt nutzen**: Eine Stammgäste-Plattform oder Karteien führen, um Stammgäste direkt ansprechen zu können. Die Loyalität dieser Personengruppe zum Ort und zu den dortigen Events ist häufig überdurchschnittlich gross.
5. Die zu erbringende Tätigkeit/Aufgabe soll für die angefragten Personen **attraktiv sein** und zu deren Fähigkeiten und Kenntnissen passen. Die **Wünsche und Bedürfnisse** dieser Personen **gezielt und früh genug abholen**.
6. **Aufgaben für die freiwillig/ehrenamtlich Tätigen evtl. neu definieren bzw. strukturieren**, so dass auch kurzfristigere Engagements möglich werden, wie dies seitens der vor allem freiwillig Engagierten immer mehr gewünscht wird.
7. Gezielt die Kompetenzen, welche mit der freiwilligen/ehrenamtlichen Tätigkeit erworben werden können, als **Anreiz bzw. Gegenwert anpreisen**.
8. Auf die **Möglichkeit des Mitgestaltens innerhalb und für die Organisation** im Rahmen des Engagements aufmerksam machen.
9. **Mund-zu-Mund-Werbung fördern**. Bei erfolgreicher Vermittlung kann ein Dankeschön bzw. ein «Goodie» angeboten werden.
10. Engagierte darauf sensibilisieren, dass sie nicht nur ihre Arbeit korrekt ausführen, sondern sich auch ihrer **Vorbildfunktion** bewusst sind; vorbildhaftes Auftreten/Ausführen kann Aussenstehende dazu ermuntern, sich selber auch zu engagieren. Eine entsprechende Schulung/ein spezielles Coaching anbieten.
11. Die **Ausschreibung auf diversen Online-Plattformen** ist eine erfolgsversprechende Massnahme zur Rekrutierung von freiwilligen Helfer/-innen. Vor allem für Sportevents besteht die Möglichkeit, das breite Netzwerk von Swiss Olympic Volunteer¹² zu nutzen. Des Weiteren kann die Jobbörse von Benevol¹³ für die Vermittlung von ehrenamtlich und freiwillig Engagierten hilfreich sein.
12. **«Green-List» mit potenziellen Personen führen, die für Aufgaben angefragt werden könnten**, damit bei Ausfällen kurzfristig Personen zur Verfügung stehen.

¹² <http://www.swissvolunteer.ch>

¹³ <https://www.benevol-jobs.ch>

13. Zukünftige Helfer/-innen können mitunter **während der Durchführung eines Events gewonnen werden**: Eine Anlaufstelle (z. B. Informationstand) für Interessierte einrichten, um die deren Kontaktdaten für mögliche Einsätze an kommenden Veranstaltungen aufzunehmen und erste Fragen vor Ort beantworten zu können.
14. Die **Ansprache** bei der Rekrutierung/Gewinnung von Freiwilligen gilt es verstärkter **unter dem Aspekt «Einbezug»** zu tätigen. Sowohl im Freiwilligenmonitor als auch in der vorliegenden Arbeit wird klar erkennbar, dass sich Freiwillige engagieren, weil sie etwas mitgestalten wollen. Diese Verschiebung der Motivlage **vom «Helfen» zum «Gestalten»** wird künftig noch viel stärker werden. Freiwillige wollen heute nicht nur helfen, sie wollen mitgestalten, etwas bewegen, Verantwortung übernehmen.

5. Checkliste für die Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in touristisch relevanten Eventorganisationen

Die nachfolgend aufgeführte Checkliste für touristisch relevante Eventorganisationen beinhaltet einen Katalog von Fragen, die für den Umgang mit freiwilligen und ehrenamtlichen Personen in der Organisation relevant sein können. Je nach Grösse und Struktur der Veranstaltung sind mehr oder weniger der genannten Empfehlungen von Bedeutung. Sie sollen dazu dienen, den Umgang mit dem freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement möglichst objektiv und umfassend zu gestalten, damit keine wesentlichen Aspekte unberücksichtigt bleiben. Zudem kann die Checkliste Entscheidungen durch das Verdeutlichen von allfälligen Informationslücken vereinfachen.

Verbindlichkeit und Transparenz		Insbesondere für		
		Freiwillige	Ehrenamtliche	✓
Umgang				
Empfehlung 1	Ziele und Aufgaben der Eventorganisation sind für die Engagierten nachvollziehbar beschrieben.	x	x	
Empfehlung 2	Inhalt und Zeitumfang der zu leistenden freiwilligen/ ehrenamtlichen Aufgabe(n) sind der jeweiligen Tätigkeit angemessen.	x	x	
Empfehlung 2+7	Die Zusammenarbeit und Aufgabenteilung zwischen hauptamtlichen Personen und ehrenamtlich Engagierten sind transparent geregelt.		x	
Dokumente				
Empfehlung 2	Die Aufgabenbereiche und Tätigkeiten, die von freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen übernommen werden, sind in Aufgaben- bzw. Stellenbeschrieben festgehalten.	x	x	
Empfehlung 2	Die wichtigsten Abläufe der Tätigkeit sind in einer Anleitung verständlich dargestellt.	x	x	
Empfehlung 3+4	Richtlinien zum Umgang mit freiwillig/ehrenamtlich engagierten Personen sind vorhanden (Kompetenz- und Pflichtenhefte, Entschädigungs- und Spesenreglemente etc.) und allen Mitarbeitenden und Engagierten bekannt.	x	x	
Ansprechperson				
Empfehlung 5	Für die freiwillig und ehrenamtlich Engagierten ist eine zentrale, direkte Ansprechperson bestimmt.	x	x	
Empfehlung 5+6	Die Ansprechpersonen für Engagierte sind klar instruiert, welche Aufgaben diese Betreuung umfasst.	x	x	
Empfehlung 6	Neu engagierte Personen werden durch eine/n funktionsnahe/n «Götti/Gotte» begleitet.	x	x	

Arbeitsumfeld		Insbesondere für		
		Freiwillige	Ehrenamtliche	✓
Einbezug				
Empfehlung 1+7	Freiwillige/Ehrenamtliche werden regelmässig zu Informations- und Austauschsitzen eingeladen.	x	x	
Empfehlung 1+11	Die Engagierten können im Rahmen ihrer Tätigkeiten mitentscheiden.		x	
Einführung				
Empfehlung 2	Sich neu engagierende Personen werden mittels Einführungsprogramm sorgfältig in ihr Aufgabengebiet eingearbeitet.	x	x	
Image				
Empfehlung 4	Ein starkes, kompetentes und engagiertes Führungsgremium mit einem positiven Image und einer grossen Ausstrahlungskraft ist gebildet.	x	x	
Empfehlung 5	Die Eventorganisation legt im Rahmen ihrer Zusammenarbeit mit Engagierten Wert auf eine positive Öffentlichkeitsarbeit.	x	x	
Austausch und Weiterbildung				
Empfehlung 3+6	Der Wissensaustausch unter den Engagierten wird gefördert (Austauschrunden, gemischte Teams).	x	x	
Empfehlung 7	Zwischen den engagierten Personen und der Ansprechperson der Eventorganisation finden regelmässig Gespräche statt.	x	x	
Empfehlung 8	Freiwillige/Ehrenamtliche haben die Möglichkeit, in andere Funktionen oder Tätigkeitsbereiche zu wechseln (Möglichkeit zur Job-Rotation).	x	x	
Empfehlung 9	Die engagierten Personen können sich weiterbilden (Hinweise auf Tagungen/Kurse/Events, Übernahme von Kurskosten, Organisation von Schulungen etc.).	x	x	
Empfehlung 9	Für die Engagierten werden Austauschtreffen mit anderen Eventorganisationen durchgeführt.	x	x	
Organisatorisches				
Empfehlung 10	Versicherungstechnische Aspekte wie Haftpflicht- und Unfallversicherung für die Freiwilligen/Ehrenamtlichen sind geregelt.	x	x	
Empfehlung 10	Den Freiwilligen/Ehrenamtlichen stehen aufgabenrelevante Arbeitsmaterialien und ggf. ein Arbeitsplatz zur Verfügung.	x	x	
Empfehlung 10	Kontaktdaten (Adresse, Telefon, E-Mail) der Eventorganisation sowie der Freiwilligen/Ehrenamtlichen werden mittels Kontaktlisten zur Verfügung gestellt.	x	x	

Leistungsanerkennung		Insbesondere für		
		Freiwillige	Ehrenamtliche	✓
Gestaltung				
Empfehlung 1–7	Im Budget der Eventorganisation sind Mittel für die Anerkennung der Engagierten bereitgestellt.	x	x	
Empfehlung 1	Die Leistungen der Freiwilligen/Ehrenamtlichen werden anerkannt und angemessen gewürdigt.	x	x	
Empfehlung 1	Ein jährlicher Event für Freiwillige/Ehrenamtliche wird organisiert (Besuch einer Veranstaltung, Ausflug, Nachtessen etc.).	x	x	
Empfehlung 2	Gruss- und Wunschkarten zu besonderen Anlässen werden verschickt (Geburts- und Genesungswünsche, Beileidsbekundungen etc.).	x	x	
Empfehlung 2+3	Die Anerkennungen werden möglichst individuell (passend zur Person/ihren Wünschen entsprechend) gestaltet.	x	x	
Empfehlung 2+3	Langjährige Einsätze von freiwillig oder ehrenamtlich Engagierten werden besonders berücksichtigt (Ehrenmitgliedschaft, Gratisleistungen etc.).	x	x	
Empfehlung 4	Die Engagierten können von Vorabinformationen (z. B. bei Veranstaltungen) profitieren.	x	x	
Empfehlung 4	Die Freiwilligen/Ehrenamtlichen können unentgeltliche oder verbilligte Sachleistungen beziehen (Einkaufsrabatte bei Sponsoren der Eventorganisation, Tickets für eigene Veranstaltungen, Bekleidung etc.).	x	x	
Empfehlung 7	Freiwillige, die Potenzial für eine Entwicklung hin zu einem ehrenamtlich Engagierten oder einem Kern-OK-Mitglied haben, werden im Rahmen einer «Karriereplanung» gefördert.	x		
Interne und externe Anerkennung				
Empfehlung 5	Der vielfältige Nutzen des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements wird öffentlich thematisiert (Dankesreden, Jahresbericht/-rechnung, Medienberichte etc.).	x	x	
Empfehlung 5	Es sind Voraussetzungen geschaffen (z. B. Einbezug von bzw. Austausch mit Schlüsselpersonen), damit freiwillig und ehrenamtlich erbrachte Leistungen seitens Politik und Behörden anerkannt und öffentlich gewürdigt werden.	x	x	
Abschiedskultur				
Empfehlung 6	Freiwillige/Ehrenamtliche werden bei Beendigung des Engagements «offiziell» und würdig verabschiedet.	x	x	
Empfehlung 6	Den Engagierten wird auf Wunsch ein Tätigkeitszeugnis bzw. ein Kompetenznachweis ausgestellt.	x	x	

Rekrutierung		Insbesondere für		
		Freiwillige	Ehrenamtliche	✓
Allgemeines				
Empfehlung 1	Für die Rekrutierung ist mind. eine Person verantwortlich.	x	x	
Empfehlung 1+5	Es findet ein persönliches Einstellungsgespräch statt.		x	
Kontaktaufnahme				
Empfehlung 1	Informationen über bevorstehende Vakanzen werden frühzeitig kommuniziert (Website, Newsletter, an Veranstaltungen etc.).		x	
Empfehlung 1+11	Es werden Online-Plattformen (z. B. Facebook, Twitter) für die Rekrutierung von Engagierten genutzt.	x	x	
Empfehlung 2	Personen, die nicht zum «engeren Kreis» der Engagierten in einer Gemeinde oder Region gehören, werden aktiv angesprochen, um den Kreis der Engagierten auszuweiten.		x	
Empfehlung 3	Unternehmen aus der Region werden angefragt, ob sie Mitarbeitende für einen freiwilligen/ehrenamtlichen Einsatz zur Verfügung stellen oder einen internen Aufruf machen können.	x	x	
Empfehlung 2–4	Es wird eine Liste mit potenziellen Kandidaten/-innen für freiwillige/ehrenamtliche Aufgaben geführt.	x	x	
Empfehlung 3+4+12	Es wird eine Liste mit Personen geführt, die bei Ausfällen kurzfristig angefragt werden können.	x	x	
Empfehlung 4	Das Potenzial der Stammgäste wird gezielt genutzt (Stammgäste-Plattform etc.).	x	x	
Empfehlung 5+6	Die Aufgaben entsprechen nicht nur den Fähigkeiten und Kenntnissen sondern auch den Bedürfnissen der engagierten Person, welche frühzeitig erfragt werden.	x	x	
Empfehlung 13	Für am freiwilligen/ehrenamtlichen Engagement Interessierte wird an Events eine Anlaufstelle (z. B. Informationsstand) eingerichtet, um die Kontaktdaten aufzunehmen.	x	x	
Kommunikation				
Empfehlung 7+8	Die Kompetenzen und der persönliche Nutzen, welche mit der freiwilligen/ehrenamtlichen Tätigkeit erworben werden können, werden als Anreiz gezielt kommuniziert.	x	x	
Empfehlung 9+10	Mund-zu-Mund-Werbung wird gefördert («Freiwillige suchen Freiwillige», Vorbildfunktion etc.) und mit einem Dankeschön/«Goodie» belohnt.	x	x	
Empfehlung 14	Bei der Gewinnung von Freiwilligen den Aspekt «Einbezug» berücksichtigen und kommunizieren, wie Engagierte einen Event mitgestalten können.	x		

6. Weiterführende Quellen

Folgende Quellenangaben sind Hinweise auf Checklisten, Leitfäden und Arbeitshilfen zum Thema Freiwilligenarbeit bzw. Ehrenamtlichkeit. Diese stammen hauptsächlich aus den Bereichen Soziales und Sport bzw. Veranstaltungen und können als Orientierungshilfe dienen.

Verbindlichkeit und Transparenz

Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (Österreich): **Bericht** zur Freiwilligenarbeit im Tourismus in Österreich: S. 93 f.: Zusammenführung von Tourismusakteuren und Ehrenamtlichen; S. 87: Rahmenbedingungen für eine Freiwilligenarbeit im Tourismus; S. 88 f.: Übersicht Einsatzbereiche für Freiwillige im Tourismussektor.

Swiss Olympic (sportclic.ch): **Checkliste** zur Ausgestaltung eines attraktiveren Ehrenamtes. Online: <http://www.swissolympic.ch>.

Arbeitsumfeld

BENEVOL Schweiz: **Merkblatt** zu den Standards und Aspekten der Freiwilligenarbeit, die Organisationen bzw. Unternehmen beachten sollten. Online: <http://www.benevol.ch>.

Deutscher Olympischer Sportbund: **Leitfaden** zur attraktiveren Gestaltung des Ehrenamtes. Online: <http://www.ehrenamt-im-sport.de>.

EUROPARC Federation: **Leitlinien** für ein qualitativ hochwertiges Freiwilligenmanagement; **Checkliste** zum Einsatz internationaler Freiwilliger. Online: <http://www.europarc.org>.

Kaleidos Fachhochschule Schweiz. (2011). FreiwilligenPotenzial nutzen. Ein Wegweiser für die Praxis. Zürich: S. 15: **Checkliste** zur Vorbereitung der Planung und Organisation eines Freiwilligenprojektes.

Koblenzer Bürger Stiftung – Ehrenamts-Agentur: **Checkliste** für Organisationen/Unternehmen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen. Online: <http://www.koblenzerehrenamtsagentur.de>.

Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen Sachsen-Anhalt: **Checkliste** zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen. Online: <http://www.lagfa-lsa.de>.

Projekt SENTEDALPS, Handbuch zum Freiwilligenmanagement. S. 134 ff.: Grundlagen eines Freiwilligenprogramms (**Phasen und Checkliste**). Online: <http://www.alpine-space.org>.

Swiss Olympic (sportclic.ch): **Dokumente** zum Führen von Ehrenamtlichen. Online: <http://www.swissolympic.ch>.

Leistungsanerkennung

BENEVOL Schaffhausen: **Ideen** zur Anerkennung und Entschädigung von ehrenamtlich tätigen Personen. Online: <http://www.freiwillige.ch>.

Deutscher Olympischer Sportbund. (2000). **Bericht** «Danke – Arbeitshilfe zur Förderung ehrenamtlicher Mitarbeit im Sportverein»: S. 14: Übersicht zur Entschädigung Freiwilliger; S. 21: Checkliste zur Anerkennung der Mitarbeit. Online: <http://www.ehrenamt-im-sport.de>.

Gessner, M. (2008). Dokumentation zur Tagung «Freiwillige in der Altersarbeit»: S. 4: **Massnahmenkatalog** zur Förderung der Freiwilligenarbeit. Online: <http://www.freiwillig-zh.ch>.

Vitamin B. **Nachweis** für ehrenamtliche Vorstandsarbeit. Online: <http://www.vitaminb.ch>.

Rekrutierung

Akademie Management und Politik – Friedrich-Ebert-Stiftung: S. 12: **Checkliste** für Einführungs- bzw. Erstgespräche mit ehrenamtlich Interessierten. Online: <http://www.fes-mup.de>.

Gessner, M. (2008). Dokumentation zur Tagung «Freiwillige in der Altersarbeit». S. 3: **Hinweise** zur Rekrutierung und Gewinnung von Freiwilligen. Online: <http://www.freiwillig-zh.ch>.

Kaleidos Fachhochschule Schweiz. (2011). Freiwilligenarbeit: Vom möglichen zum tatsächlichen Engagement. Eine empirische Analyse zu den Auswirkungen unterschiedlicher Arbeitsbedingungen auf die Einsatzbereitschaft Freiwilliger. Zürich: S. 103 f.: **Checkliste** zur Gewinnung von Freiwilligen und zum Freiwilligen-Management.

Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen Sachsen-Anhalt: **Checkliste** für ein Erstgespräch mit Freiwilligen. Online: <http://www.lagfa-lsa.de>.

Soziale Dienste Stadt Zürich. Kontaktstelle Freiwilligenarbeit. **Handbuch** Freiwilligenarbeit: S. 20: Leitfaden für den Erstkontakt bzw. Aufnahmegespräch mit Freiwilligen; S. 30: Checkliste zur Begleitung der Freiwilligen während dem Einsatz. Online: <https://www.stadt-zuerich.ch/freiwillige>.

Swiss Olympic (sportclic.ch): **Checkliste** zur Vorbereitung von Motivationsgesprächen mit Interessenten. Online: <http://www.swissolympic.ch>.

Vitamin B. Gesucht: Vereinsvorstände: **Hinweise** zum Finden von Ehrenamtlichen. Online: <http://www.vitaminb.ch>.

Wadsack, R. (Hrsg.). (2003). Ehrenamt attraktiv gestalten. **Praxisleitfaden** für ein Erfolgsmodell Ehrenamt im Verein. Planegg: WRS. S. 165: Suche nach Mitarbeitern bzw. freiwilligen Helfern/-innen; S. 187: Gespräch mit freiwilligen Helfer/-innen bzw. Mitarbeitern.

Impressum

Herausgeber:

Hochschule Luzern

Autorinnen und Autoren:

Urs Wagenseil

Beatrice Durrer Eggerschwiler

Barbara Taufer

Mario Störkle

Christin Hausmann

Unter Mitarbeit von:

David Caliesch

Maria Wetzel

Gestaltung und Druck:

Brunner AG, Kriens

Titelbild:

Robert Danis, Swiss Olympic

Engelberg-Titlis Veranstaltungen GmbH

Finanzierung:

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO/Innotour

Hochschule Luzern, Interdisziplinärer Schwerpunkt Tourismus und nachhaltige Entwicklung

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Institut für soziokulturelle Entwicklung

Hochschule Luzern – Wirtschaft, Institut für Tourismuswirtschaft

Verband Schweizer Tourismus-Manager

Schweizer Tourismusverband

UNESCO Biosphäre Entlebuch

Migros-Genossenschafts-Bund

Mit weiterer finanzieller Unterstützung von:

Appenzellerland Tourismus
Basel Tourismus
Bergbahnen Adelboden AG
Davos-Destinations-Organisation
Gstaad Saanenland Tourismus
Heidiland Tourismus AG
Hotelleriesuisse
Interhome AG
Jungfrau Region Marketing AG
Kandertal Tourismus
Kur- und Verkehrsverein St. Moritz
Lenzerheide Marketing und Support AG
Leukerbad Tourismus
Luzern Tourismus AG
Nyon Région Tourisme
Office du tourisme du canton de Vaud
Olten Tourismus
Pontresina Tourismus
Region Solothurn Tourismus
Reka Schweizer Reisekasse
Salvan/Les Marécottes Tourisme
Savognin Tourismus im Surses
Schweizer Jugendherbergen
Schweizer Wanderwege
Sedrun Disentis Tourismus
Seilbahnen Schweiz SBS/RMS
St. Gallen-Bodensee Tourismus
Thurgau Tourismus
Toggenburg Tourismus
Tourismus Engadin Scuol Samnaun Vals Müstair AG
Tourismus Services Ostschweiz AG
Union fribourgeoise du Tourisme
Uri Tourismus AG
Verband öffentlicher Verkehr VöV/UTP
Viamala Ferien
Winterthur Tourismus
Yverdon-les-Bains Région – Jura Lac
Zürich Tourismus

Bezugsquelle:

Online als PDF: www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus

Dieser Bericht hat einen Wert von CHF 28.–. Dank der finanziellen Unterstützung verschiedener Projekt- und Finanzierungspartner im Rahmen eines Innotour-Projektes des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) kann der Bericht gratis abgegeben werden.

