

Medienmitteilung

Luzern, 30. April 2014

Der Tourismus lebt von der Freiwilligenarbeit

Erstmals wurde in einem interdisziplinären Forschungsprojekt der Hochschule Luzern das Freiwilligenengagement im Schweizer Tourismus spezifisch untersucht. Das Resultat: Viele Events könnten ohne Freiwillige gar nicht mehr durchgeführt werden. Eventverantwortliche und Tourismusorganisationen stehen deshalb vor der Herausforderung, weiterhin genügend freiwillig und ehrenamtlich Engagierte zu finden.

Im August dieses Jahres finden in Zürich die Leichtathletik-Europameisterschaften statt. 2100 Freiwillige werden für den Grossanlass im Einsatz stehen – ohne sie könnte die Veranstaltung nicht stattfinden, sagen die Organisatoren. Eine ebenso hohe Bedeutung hat die freiwillige Tätigkeit für den Schweizer Tourismus. Was bislang nur vermutet wurde, bestätigt nun eine Studie der Hochschule Luzern. Ein Forschungsteam von Betriebsökonomen und Sozialwissenschaftlern hat in Tourismusdestinationen freiwillige Tätigkeiten für Tourismusorganisationen (z.B. Arosa Tourismus) und für touristisch relevante Events (z.B. Stanser Musiktage, Jungfrau Marathon) untersucht. Dafür wurden sowohl Organisations- und Eventverantwortliche als auch freiwillig und ehrenamtlich Engagierte befragt (siehe Box).

Rekrutierungsaufwand ist gross

«Viele Events könnten ohne Freiwilligenarbeit nicht mehr durchgeführt werden, was das touristisch relevante Angebot in Ferienorten entscheidend ausdünnen würde», sagt Projektleiter Urs Wagenseil vom Institut für Tourismuswirtschaft ITW der Hochschule Luzern – Wirtschaft. In Zahlen ausgedrückt: Gemäss 67 Prozent der befragten Eventverantwortlichen ermöglicht die ehrenamtliche und freiwillige Tätigkeit, dass Veranstaltungen überhaupt durchgeführt werden können. Deshalb sind 81 Prozent auch vom hohen Nutzen dieses Engagements für die lokale/regionale Wertschöpfung überzeugt. Tourismusorganisationen wiederum schätzen, dass sie dank der Zusammenarbeit mit Freiwilligen und Ehrenamtlichen den persönlichen Kontakt sowie den direkten Austausch mit der Bevölkerung pflegen können (72 Prozent), dadurch entstehen gemäss 63 Prozent der Tourismusorganisationen neue Ideen und Projekte in der Destination. «Es ist für die Organisationen daher zentral, die Unterstützung von freiwillig und ehrenamtlich Tätigen für die Zukunft zu sichern», sagt Urs Wagenseil. «Die Verantwortlichen müssen sich vor allem mit der Tatsache auseinandersetzen, dass viele Personen nicht mehr ein längerfristiges, sondern eher ein projektbezogenes Engagement eingehen möchten. Das hat Auswirkungen auf die Besetzung von Ehrenämtern», ergänzt Beatrice Durrer Eggerschwiler vom Institut für Soziokulturelle Entwicklung der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Mehr als die Hälfte der Eventorganisationen beschreibt den Rekrutierungsaufwand von freiwillig und ehrenamtlich Tätigen bereits heute als gross bis eher gross. Bei den Tourismusorganisationen liegt dieser Anteil bei 40 Prozent.

Die Rekrutierung erfolgt vor allem mittels persönlicher Kontaktaufnahme: Drei Viertel aller Tourismus- und Eventorganisationen sprechen Personen aufgrund ihrer Interessen, Kompetenzen und bisherigen Erfahrungen spezifisch an. Weit verbreitet ist zudem die Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Vereinen. «Die Gefahr besteht, dass man immer die gleichen Kreise anspricht und vergisst, dass andere Personen ebenfalls zur Verfügung stehen würden», sagt Durrer Eggerschwiler. Weggezogene Einheimische bieten besonderes Potenzial, um bei einem Event in ihrer alten Heimat einen Freiwilligeneinsatz zu leisten. Auch Stammgäste sind mögliche Helfer. «Ihre Verbundenheit mit dem Ferienort ist häufig viel grösser als gemeinhin angenommen», sagt Wagenseil. Und für die Besetzung von Ehrenämtern sieht Durrer Eggerschwiler ein weiteres Potenzial bei den Frauen und den jungen Menschen.

Gemäss dem Freiwilligenmonitor Schweiz üben Männer nämlich signifikant öfter ein Ehrenamt aus als Frauen, und auch junge Menschen sind in der Gruppe der Ehrenamtlichen stark untervertreten. «Diese Tendenzen zeigten sich auch in den Ergebnissen der Studie», sagt Durrer Eggerschwiler.

Um auch in Zukunft genügend Helfer und Helferinnen rekrutieren zu können, sollten die Organisationen zudem ein Augenmerk auf die Anerkennung der Engagierten legen. Dabei bevorzugen Engagierte laut den Studienverfassern eher dankende Worte als materielle Entschädigungen: Bei den Eventhelfern wird von rund der Hälfte der Befragten eine «persönliche Anerkennung und Wertschätzung» gewünscht, bei den Tourismusorganisationen ist dies eine der am meist genannten Antworten. Noch wichtiger ist hier einzig ein «konstruktives und hilfsbereites Zusammenarbeiten» (85 Prozent). In beiden Bereichen schätzen die Personen aber auch eine kostenlose Verpflegung und die Rückerstattung von Spesen. «Die Ansprüche der Engagierten sind in den letzten Jahren stark gestiegen. Helferfeste, Bekleidung und weitere Accessoires sind oft zu einer Selbstverständlichkeit geworden», sagt Wagenseil. Zur Freude der Betroffenen, wie es scheint: Bei den Tourismusorganisationen sind 99 Prozent der Freiwilligen mit ihrer Arbeit sehr zufrieden oder zufrieden, bei jenen, die ein Amt ausüben, liegt dieser Anteil bei 94 Prozent. Im Bereich der Events sind 99 Prozent der Freiwilligen und 97 Prozent der Ehrenamtlichen sehr zufrieden oder zufrieden.

Empfehlungen für den Umgang mit freiwillig und ehrenamtlich Engagierten

Zusätzlich zu den Befragungen hat das Projektteam Beispiele aus der Praxis untersucht (wie rekrutieren, bzw. belohnen beispielsweise bestehende Events und Organisationen ihre Helferinnen und Helfer). Die Erkenntnisse daraus resultieren zusammen mit den Umfrageergebnissen in 39 Empfehlungen für die vier Bereiche Verbindlichkeit & Transparenz, Arbeitsumfeld, Leistungsanerkennung und Rekrutierung im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement im Tourismus. Unter anderem empfiehlt das Forschungsteam, das Personalmanagement zu professionalisieren, in der Eventorganisation der Gruppe der ehrenamtlich und freiwillig Tätigen aufgrund ihrer Bedeutung den Stellenwert eines Hauptsponsors beizumessen, Richtlinien im Umgang mit Freiwilligen zu erstellen, bekannte Personen in die Freiwilligen-/Ehrenamtlichen-Arbeiten einzubinden und für die Rekrutierung Unternehmen aus der Region anzusprechen, ob sie ihre Mitarbeitenden für einen freiwilligen bzw. ehrenamtlichen Einsatz freistellen.

Zusammenfassungen der Studie mitsamt den Empfehlungen gibt es in zwei Versionen: für Tourismusorganisationen und für Eventverantwortliche. Diese sind zusammen mit dem umfassenden Schlussbericht zu finden auf www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus.

Das Projekt wird vom SECO finanziell unterstützt

Das interdisziplinäre Projekt «Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement im Rahmen touristischer Organisationen und touristisch relevanter Events» ist 2012 gestartet. Die Ergebnisse stützen sich einerseits auf sechs qualitative Experteninterviews und Workshops, andererseits fanden Online-Befragungen statt: Die Antworten von 79 Tourismusorganisationen, 56 Eventveranstaltern und 883 freiwillig und ehrenamtlich Engagierten wurden ausgewertet. Die Studienverfasser unterscheiden in der Darstellung der Ergebnisse zwischen freiwilliger und ehrenamtlicher Tätigkeit. Ehrenamtlich tätige Personen sind für ihr Amt berufen oder gewählt worden (z.B. Mitglied in einem Tourismusvereinsvorstand), während sich Freiwillige im Rahmen eines Vereins oder einer Organisation engagieren (z.B. Instandhaltung von Wanderwegen, Mithilfe bei Events). Unterstützt wurde die Studie vom Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, dem Verband Schweizer Tourismusmanager, dem Schweizer Tourismus-Verband, der Unesco Biosphäre Entlebuch und Migros-Kulturprozent.

Kontakt für Medienschaffende:

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Prof. Urs Wagenseil, Projektleiter

T +41 41 228 99 24, E-Mail: urs.wagenseil@hslu.ch

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Beatrice Durrer Eggerschwiler

T +41 41 367 49 35, E-Mail: beatrice.durrer@hslu.ch