

IT-Unterstützung für Freiwillige im Katastrophenschutz – Grundsätzliche Herausforderungen und konkrete Umsetzungsmöglichkeiten

Das Verbundprojekt INKA (Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz) leistet durch Analysen, Konzepte und Diskussionen einen Beitrag dazu, den Katastrophenschutz soziokulturell, organisatorisch und institutionell weiter zu entwickeln. Die Motivation von Freiwilligen, die Strukturen in unterschiedlichen Hilfsorganisationen sowie das Zusammenspiel mit Unternehmen werden differenziert betrachtet und die Erkenntnisse auf das Ziel hin zusammengeführt, praktikable Handlungsleitfäden für die jeweiligen Akteure zu entwickeln.

Im Rahmen des Projektes untersucht das Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart auch die Anforderungen an und Potenziale von Informationstechnologien (IT) für ein solchermaßen fortgeschriebenes Freiwilligenmanagement. Dieser Beitrag fasst die zentralen Ansatzpunkte für den verbesserten Einsatz von IT im Freiwilligenmanagement zusammen, die aus einer Organisationsanalyse und Workshops mit Hilfsorganisationen und Unternehmen abgeleitet werden konnten. Dabei werden IT-Konzeptionen als konkrete Antworten auf spezielle vorhandene Herausforderungen und nicht als genereller Ansatz zur Lösungen aller Probleme im Freiwilligenmanagement verstanden.

Gestaltungskriterien für IT im Freiwilligenmanagement

Die gesellschaftliche Entwicklung zeichnet sich in den letzten Jahrzehnten durch einen fortwährenden Trend zur Digitalisierung aus. Dieser birgt für den Katastrophenschutz sowohl Chancen als auch Herausforderungen. So können auf der einen Seite Informationen über unterschiedliche Medien schnell und zielgerichtet kommuniziert und geteilt werden. Auf der anderen Seite entstehen durch die Vielzahl neuer Kommunikationsschnittstellen (Social Media, Microblogs etc.) weitreichende Anforderungen an die Koordination dieses Informationsflusses.

Während einige IT-Lösungsansätze breitenwirksam im Krisenmanagement eingesetzt werden können, fokussieren sich andere speziell auf die einzelnen Phasen des Katastrophenmanagements (Vermeidung, Vorsorge, Bewältigung, Wiederherstellung). So können im Freiwilligenmanagement über IT-Lösungen

Informationen über Ehrenamtliche und deren Qualifikationen ausgetauscht, die Koordination ehrenamtlicher Einsatzkräfte und spontaner Helfer bei Großschadenslagen wie auch der Informationsaustausch mit anderen Institutionen im Einzelfall unterstützt werden. Folgende Eckpunkte lassen sich aus der Diskussion im INKA-Projekt festhalten:

- Junge Menschen wünschen sich moderne Kommunikationsinstrumente, die Katastrophenschutzorganisationen derzeit noch nicht ohne weiteres anbieten können.
- Viele Informationen werden vor allem unter den Gesichtspunkten der Prozessverbesserung und der Auswertbarkeit für die Verbandsentwicklung benötigt.
- Die Koordination zwischen verschiedenen Akteuren müsste verbessert werden, beispielsweise durch eine Stabsstelle Spontanhelfer.

Lösungsideen und tatsächliche Umsetzungsmöglichkeiten für die Einführung und den Einsatz von IT-Instrumenten klaffen zuweilen auseinander. So kann eine unzureichende technische Infrastruktur, wie das Fehlen leistungsfähiger Rechner und Internetverbindungen, eine Hürde sein. Funktionierende Organisationsstrukturen und ausreichende Ressourcen bleiben wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Krisenmanagement. Sie können durch IT-Instrumente lediglich unterstützt, nicht aber ersetzt werden. Die speziellen Anforderungen an IT-Anwendungen im Katastrophenschutz lassen sich davon ausgehend in drei Begriffspaaren zusammenfassen:

- **Verständlichkeit & Benutzbarkeit:**

IT-Anwendungen müssen einfach auch außerhalb von Krisensituation erlernt werden können (im Alltag, durch Schulungen und in Übungen).

- **Zuverlässigkeit & Verfügbarkeit:**

IT-Anwendungen müssen in der Krise reibungslos funktionieren (unter Stress, bei schlechtem Wetter und Stromausfall).

- **Effizienz & Sicherheit:**

IT-Anwendungen müssen entsprechend der zu unterstützenden Prozesse ausgelegt sein (Kostenrestriktionen bei Beschaffungen, Sicherheitsbedenken für interoperable Lösungen).

Die folgenden Abschnitte fassen einige konkrete Ansatzpunkte für den IT-Einsatz im Freiwilligenmanagement zusammen, die auf Grund der Analysen in INKA und den Diskussionen in den Workshops als hilfreich eingeschätzt werden.

Differenzierte Ausbildung von Freiwilligen

Die umfassenden Ausbildungsanforderungen an ehrenamtliche Freiwillige sind mit hohem zeitlichem Aufwand verbunden. Dies wirkt sich teilweise negativ auf die Motivation aktueller und potenzieller Freiwilliger aus, wie die Befragungen im INKA-Projekt bestätigt haben. IT-Systeme können den Informationsaustausch über Anforderungen und bereits vorhandene Kompetenzen in den folgenden Bereichen erleichtern:

- **Organisationsinterne Verwaltung:**

Verwaltung differenzierter Ausbildungsanforderungen für Wiedereinsteiger oder Organisationswechsler, beispielsweise durch zeitgesteuerte Wiedervorlagen und Serienmails.

- **Organisationsübergreifende Verwaltung:**

Reduktion des Verwaltungsaufwands durch zielgerichteten Informationsaustausch zwischen Weiterbildungseinrichtungen, Mitgliederverwaltungen sowie Freiwilligen, beispielsweise im Hinblick auf Ausbildungsnachweise.

- **Blended Learning:**

Kombination aus klassischen und digitalen Lehr- und Lernmethoden. Diese kann zu einer höheren Bereitschaft seitens ehrenamtlich Engagierter und potenzieller Freiwilliger beitragen, sich in eine Organisation einbinden zu lassen. Digitale Vermittlung, Auffrischung und Überprüfung theoretischer Grundlagen mit geringerem zeitlichen, organisatorischen und monetären Aufwand seitens der Lehrenden und Lernenden gehen hierbei Hand in Hand mit praktischen Übungen zum Kennenlernen organisationsspezifischer Prozesse und dem Austausch von Erfahrungen.

Strukturierte Organisationsentwicklung

Aufgaben und Anforderungen bei der Verwaltung und internen Abstimmung von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) nehmen kontinuierlich zu. Adäquate IT-Anwendungen erleichtern sowohl die Koordination und Steuerung bestimmter Aufgaben und die strategische Verbandsentwicklung als auch die Bereitstellung von Informationen über vorhandene Ressourcen. Damit diese Vorteile gewinnbringend genutzt werden können, bedarf es einer verbindlichen, flächendeckenden Lösung. Wesentliche Aspekte sind dabei:

- **IT-Unterstützung für alle genormten Prozesse:**

Prozesse in den Bereichen Umzugsservice, Kompetenz- und Qualifikationsmanagement, Einsatzplanung sowie Datenschutz und

Rechtssicherheit können durch die Nutzung von IT-Systemen optimiert werden. Schnellere Wechsel zwischen unterschiedlichen Organisationen bei einem Umzug und die Berücksichtigung individueller Karrierepfade bei der Einsatzplanung werden hierdurch ebenso möglich wie der Schutz sensibler Daten.

- **Verbesserte Datenverfügbarkeit auf den verschiedenen Ebenen:**

Die Erfassung von Daten macht es oftmals überhaupt erst möglich eigene Ressourcen zu erkennen. Dies erleichtert nicht nur die Planung und Verbandsentwicklung, sondern auch die Zusammenarbeit mit politischen Entscheidungsträgern und anderen Kooperationspartnern. Folglich kann die Kenntnis vorhandener Ressourcen dabei helfen, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren und die Kommunikation auf der Verbandsebene, mit anderen Organisationen im Krisenmanagement und nicht zuletzt auch den Freiwilligen zu verbessern.

Gezielte Kommunikation über Social Media

Die Evolution sozialer Medien hat in den vergangenen Jahren neue Möglichkeiten des Austauschs von und mit Freiwilligen über informelle Netzwerke und virtuelle Aktivitäten geschaffen. Informationen werden zunehmend über unterschiedliche soziale Medien, wie Blogs, soziale Netzwerke und Videoportale ausgetauscht. Betroffene und Freiwillige können mit Hilfe von sozialen Medien in Gefahrenlagen koordiniert und alarmiert werden. Gleichmaßen gewinnen zunehmend Rekrutierungsstrategien für die Gewinnung Freiwilliger wie auch Weiterbildungsmaßnahmen über soziale Medien im öffentlichen Diskurs an immer größerer Bedeutung. Mögliche Einsatzfelder für Social Media Anwendungen sind dabei:

- **Ansprache neuer Mitglieder:**

Neben niederschweligen Einstiegstangeboten, wie beispielsweise ‚Schnuppertagen‘ in den unterschiedlichen Hilfsorganisationen, ist es hilfreich insbesondere jüngere Anwärter zusätzlich über Social Media Applikationen anzusprechen. Eine medial gestützte Ansprache neuer Mitglieder sollte allerdings in keinem Fall herkömmliche Anspracheformate, wie Mund-zu-Mund-Propaganda, ersetzen.

- **Mitgliederbindung:**

Social Media bieten darüber hinaus ein geeignetes Format, mit aktiven und ehemals aktiven Mitgliedern im Kontakt zu bleiben, während diese an einem

anderen Ort studieren oder sich wegen Beruf, Familie oder Gesundheit für eine Zeit nicht so umfassend engagieren wollen oder können.

- **„Milieupflege“:**

Über Social Media kann die Zusammenarbeit von gesellschaftlichen Strukturen, insbesondere einer aktiven Zivilgesellschaft, und verschiedenen BOS gefördert werden. Im Rahmen dieser „Milieupflege“ können Informationen gezielt zwischen allen für das Krisenmanagement relevanten Akteuren ausgetauscht werden. Hierdurch wird einerseits der Austausch von Erfahrungen im Katastrophenschutz gefördert, andererseits können zugleich kollektive Lernprozesse initiiert werden.

- **Einsatzunterstützung:**

Spezifische Potentiale von Social Media Anwendungen sind ihre Schnelligkeit, hohe Reichweite und ständige Verfügbarkeit. Diese erleichtern, wie weiter oben dargestellt, nicht nur den Austausch von HelferInnen und Hilfesuchenden untereinander, sondern bieten auch Möglichkeiten zur gezielten Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen.

Einsatzunterstützung und Koordination von Spontanhelfern

Besonders entscheidend für die Bewältigung von Katastrophen sind die schnelle Erfassung der aktuellen Situation in den betroffenen Gebieten und die Koordination von verfügbaren Rettungskräften und freiwilligen Helfern. Moderne IT-Systeme können einen Beitrag dazu leisten Lageinformationen zu übermitteln, Betroffene schneller zu alarmieren wie auch Rettungskräfte und (spontane) freiwillige Helfer im Katastrophenmanagement zu koordinieren und zu unterstützen. So kann nicht zuletzt die Kommunikation, Kooperation und Koordination vor Ort vereinfacht werden. Die folgenden Bereiche zeigen Einsatzmöglichkeiten von IT im Katastrophenfall exemplarisch auf:

- **Registrierung von spontanen Freiwilligen:**

Unterschiedliche Methoden zur Registrierung können die Koordination Freiwilliger erleichtern. Hierbei ist es möglich verschiedene Ansätze zu kombinieren. So kann spontanen Helfern beispielsweise die Möglichkeit gegeben werden, sich bereits zu Hause online oder am Einsatzort an Registrierungsterminals bei der Organisation anzumelden. Im Zuge der Registrierung sollten die spontanen Helfer alle für den Einsatz relevanten Informationen hinterlegen können, sodass die Rettungskräfte am Einsatzort über Fähigkeiten und Kenntnisse der Freiwilligen informiert sind.

- **Koordinationsmechanismen:**

Auf der Grundlage der Registrierung freiwilliger Helfer können direkte Hinweise für den bestmöglichen Einsatz von Freiwilligen gewonnen werden. Sobald sich ein Freiwilliger registriert hat, könnte ihm das System direkt Hinweise geben, an welcher Stelle er mit seinen angegebenen Qualifikationen am besten eingesetzt werden kann.

- **Alarmierung registrierter Freiwilliger:**

IT Systeme können auch zur Alarmierung bereits registrierter Freiwilliger genutzt werden. Gleichzeitig bieten diese Online-Applikationen die Möglichkeit, dass Freiwillige Rückmeldung über ihre Verfügbarkeiten und Einsatzpräferenzen geben.

Austauschplattform zwischen Organisationen und mit Unternehmen

Im Katastrophenschutz arbeitet eine Vielzahl von Organisationen und Behörden zusammen. Diese sammeln individuelle Erfahrungen und erarbeiten gleichzeitig auch gemeinsame Lösungsansätze für wesentliche Fragen im Krisenmanagement. In interaktiven, interdisziplinären Prozessen können innovative Lösungsansätze und ganzheitliche Konzepte besonders erfolgreich erarbeitet werden. Dies gilt sowohl innerhalb von als auch zwischen mehreren Organisationen. Grundlegendes Ziel ist dabei eine optimierte Zusammenarbeit im Einsatz und ein besseres Verständnis von Prozessen und Lösungen anderer. IT-unterstützte Formate können diese Formen des kooperativen Lernens und Arbeitens in den folgenden Anwendungsbereichen unterstützen:

- **Organisationsübergreifender Austausch:**

Die am Katastrophenschutz beteiligten Organisationen haben unterschiedliche Strukturen und Strategien in den Bereichen Einsatz, Übungen, Öffentlichkeitsarbeit oder auch Mitgliederwerbung. Diese Unterschiede können sich im Rahmen von Schadenslagen mit Beteiligung verschiedener Organisationen negativ auf die (Zusammen-)Arbeit auswirken. Der Einsatz von IT kann die Organisationen darin unterstützen, andere Organisationen sowie ihre Konzepte in den oben genannten Bereichen kennenzulernen und gegenseitig voneinander zu lernen. An diesem Punkt können organisationsübergreifende Austauschplattformen ansetzen, die den Austausch über Prozesse sowie Standardvorgehensweisen erleichtern und daher sowohl in der Vorsorge, im Krisenfall selbst als auch bei der Nachbereitung eines Einsatzes einen Mehrwert für alle Beteiligten schaffen. Ebenso kann eine solche Plattform als Ideenlieferant dienen und Anregungen zur Ergänzung oder Anpassung der eigenen Vorgehensweise liefern.

- **Lokale Kooperationsnetze:**

Weitere Austauschplattformen sind auch über den Kreis der BOS hinaus denkbar. Lokale Kooperationsnetzwerke zwischen den BOS, Unternehmen der Industrie und Wirtschaft wie auch Akteuren der Zivilgesellschaft sind für gemeinsame Lösungen und Lernprozesse besonders fruchtbar. Dabei kann auf die im regionalen Kontext verankerten sozialen, emotionalen und materiellen Ressourcen zurückgegriffen werden.

Schlussbemerkungen

Moderne Kommunikations- und Informationssysteme können, indem sie Kontext- und Lageinformationen erfassen und teilen, sowohl die Zusammenarbeit als auch die Koordination unterschiedlicher Akteure im Krisenmanagement erleichtern. Gleichzeitig bieten sie die Möglichkeit, Freiwillige zu einem Engagement im Katastrophenschutz zu motivieren, vorhandene Qualifikationen zu registrieren, über die aktuelle Lage zu informieren und für die aktive Einsatzunterstützung vorzubereiten. Neben den Aspekten Nutzerfreundlichkeit und Qualitätssicherung stellen die Bereiche Datensicherheit, -erfassung und -pflege kritische Punkte in der Debatte rund um die Integration moderner IT-Systeme in den Katastrophenschutz dar. Folglich sollten informationstechnologische Lösungen intuitiv von unterschiedlichen Akteuren bedient werden können, datenschutzrechtlichen Anforderungen genügen sowie regelmäßig mit neuen Informationen ergänzt und auf fehlerhafte Daten überprüft werden. Dabei muss sowohl die Verantwortung für IT-Infrastruktur und -Betrieb als auch für Inhalte und Qualitätssicherung geklärt werden. Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass interaktive IT-Systeme zwar die Zusammenarbeit und das Freiwilligenmanagement im Katastrophenschutz maßgeblich unterstützen, das persönliche Miteinander und organisatorische Prozesse jedoch nicht ersetzen können.

Dr. Wolf Engelbach arbeitet am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart und ist Leiter des Competence Team Informationsmanagement am Fraunhofer-Institut für Arbeitswissenschaft und Organisation.

Kontakt: wolf.engelbach@iao.fraunhofer.de

Jana Mauthner arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart und betreut dort das Projekt INKA.

Kontakt: jana.mauthner@iao.fraunhofer.de

Janina Hofer arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart.

Kontakt: janina.hofer@iao.fraunhofer.de