

# IT-Akzeptanzkriterien bei der Arbeit im Ehrenamt

## Eine qualitative Studie

Simone Dogu<sup>1</sup>, Ingo Stengel<sup>2</sup> und Stefanie Regier<sup>3</sup>

**Abstract:** Die Digitalisierung ist ein zentraler gesellschaftlicher Trend des 21. Jahrhunderts. Digitale Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnen in nahezu allen öffentlichen und privaten Lebensbereichen an Bedeutung. Auch im Bereich des freiwilligen Engagements werden zunehmend Möglichkeiten der Digitalisierung genutzt, wie z.B. die Terminkommunikation einer Übungsleiterin im Sportverein per E-Mail. Ob und wie Engagierte digitale Techniken für ihre freiwillige Tätigkeit überhaupt nutzen können, hängt u.a. davon ab, ob sie Zugang zum Internet haben und ihnen entsprechende Infrastruktur zur Verfügung steht. Neben den technischen Voraussetzungen spielt aber auch der Wille, IT im Ehrenamt zu nutzen, eine wesentliche Rolle. Diese Studie soll einen Beitrag dazu leisten, mehr über mögliche Akzeptanzkriterien bei der Nutzung digitaler Tools im Ehrenamt zu erfahren.

**Keywords:** Akzeptanzkriterien, IT, Ehrenamt, Experteninterviews, Digitalisierung

## 1 Einleitung

Freiwilliges Engagement ist eine wichtige Säule unserer modernen Gesellschaft. Im Jahr 2019 engagierten sich 28,8 Millionen (39,7 Prozent) Menschen in Deutschland ab 14 Jahren ehrenamtlich. Zwischen 1999 und 2019 ist der Anteil freiwillig Engagierter somit gestiegen. Ob Übernahme von ehrenamtlichen Positionen in Gemeinderäten, Mitwirkung in Bürgerinitiativen, Unterstützung im örtlichen Sportverein oder beim Umweltschutz: die Aufgaben und Tätigkeiten sind dabei sehr vielfältig [DB20]. Die Besonderheit bei ehrenamtlicher Arbeit ist, dass diese auf Freiwilligkeit beruht und so z. B. Unterschiede zu hauptamtlichen Tätigkeiten aufweist. In den letzten zwanzig Jahren hat sich das Ehrenamt gewandelt. Zum einen sind die Anteile an engagierten Personen gesunken, die sich mit hohem Zeitaufwand engagieren und die Leitungsfunktionen im Engagement übernehmen.

---

1 Hochschule Karlsruhe, Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik, Moltkestr. 30, 76133 Karlsruhe, [simone.dogu@h-ka.de](mailto:simone.dogu@h-ka.de)

2 Hochschule Karlsruhe, Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik, Moltkestr. 30, 76133 Karlsruhe, [ingo.stengel@h-ka.de](mailto:ingo.stengel@h-ka.de)

3 Hochschule Karlsruhe, Fakultät für Informatik und Wirtschaftsinformatik, Moltkestr. 30, 76133 Karlsruhe, [stefanie.regier@h-ka.de](mailto:stefanie.regier@h-ka.de)

Vielmehr üben immer mehr Engagierte ihre Tätigkeit in einem informell organisierten Rahmen aus, der in der Regel mit flacheren hierarchischen Strukturen einhergeht und weniger Leitungs- und Vorstandspositionen bedarf [HS17]. Damit einhergehend ist das freiwillige Engagement aktuell zunehmend stärker durch das Thema Digitalisierung geprägt, das auch in diesem Bereich neue Möglichkeiten eröffnet. Digitale Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnen in nahezu allen öffentlichen und privaten Lebensbereichen an Bedeutung. Auch im Bereich des freiwilligen Engagements werden die Möglichkeiten der Digitalisierung genutzt. Vielfach geht es bei der Digitalisierung des Engagements um die Unterstützung von freiwilligen Tätigkeiten, die weiterhin ‚analog‘ stattfinden, wie beispielsweise die Organisation eines lokalen Stammtisches per E-Mail oder die kurzfristige Verschiebung des Trainings im Sportverein über die WhatsApp-Gruppe. Ebenso können unter die Digitalisierung des Engagements auch neue Formen des freiwilligen Engagements gefasst werden, wie z. B. die Veranstaltung eines Online-Stammtisches [DB20] [HBS19] [Hi14]. Inzwischen nutzt mehr als die Hälfte der freiwillig Engagierten das Internet im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit. Der Anteil der ehrenamtlichen Engagierten, die im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit das Internet verwenden, ist lediglich in den Jahren von 2004 bis 2009 angestiegen, seitdem aber recht stabil geblieben. Aktuell wird das Internet nur von etwas mehr als der Hälfte genutzt. Dies bedeutet auch, dass ein großer Teil der Engagierten (mehr als 40 Prozent) das Internet für ihre Tätigkeit nicht nutzt, weil es z. B. für die Ausführung bestimmter Aufgaben nicht relevant ist. Digitale Technologien spielen damit für viele Engagierte eine große Rolle in ihrer freiwilligen Tätigkeit, aber dies trifft keineswegs auf alle Menschen zu, die ehrenamtlich aktiv sind [TRH21].

Um die zentrale Annahme der vorliegenden Studie, dass Einstellungs- und Verhaltensdimensionen bei der Entscheidungsfindung der Ehrenamtlichen eine entscheidende Rolle für die Nutzung digitaler Tools spielen, zu bestätigen, fehlt es bei diesem Forschungsthema derzeit noch an detaillierter Forschung.

Die gesamte Forschungsdesign möchte Erkenntnisse zu möglichen IT-Akzeptanzkriterien liefern und ist auf einen Mixed-Methods-Ansatz ausgelegt. Sie beinhaltet eine qualitative sowie quantitative Studie. Gegenstand dieses Artikels sind der Aufbau, die Durchführung und die Ergebnisse der qualitativen Studie. Ziel dieser ist es, auf Basis der vorhandenen Forschung, mehr über die Akzeptanzkriterien von Ehrenamtlichen im Rahmen ihrer Tätigkeit zu erfahren und um eine ausreichend fundierte und aussagekräftige theoretische Grundlage für die nachfolgende quantitative Studie zu schaffen.



Abb. 1: Einordnung der qualitativen Studie in das gesamte Studiendesign (eigene Darstellung)

## 2 Forschungsstand

Im Folgenden soll einen Überblick über den relevanten Forschungsstand im Bereich Einstellungs- und Verhaltensdimensionen bei der Nutzung digitaler Tools von Ehrenamtlichen gegeben werden.

Im Bereich der Informationssysteme (IS) war die Forschung zur Akzeptanz in den letzten zwei Jahrzehnten ein dominierendes Thema im Bereich des Nutzerverhaltens. Ein bedeutender Teil der theoretischen Forschung hat sich auf das Medien-, Technologie- und Dienstleistungsakzeptanzverhalten konzentriert und dabei die Theory of Reasoned Action (TRA) [AF80], die Theory of Planned Behaviour (TPB) [Aj91] und das Technologieakzeptanzmodell (TAM) [Da89] angewendet. Diese Theorien haben zwar einen wichtigen Beitrag zur Untersuchung der Technologieübernahme durch Einzelpersonen geleistet, doch liefern sie kein ganzheitliches Bild, sondern fokussieren sich meist auf wenige Faktoren, die die Entscheidung beeinflussen.

Die Forschung von Einstellungs- und Verhaltensdimensionen im Ehrenamt fokussiert sich auf Motive und Motivationen von ehrenamtlichen Mitarbeitenden und sind eher allgemeiner Natur. Der Deutsche Freiwilligensurvey (FWS) ist eine repräsentative, seit 1999 alle fünf Jahre durchgeführte Befragung zum freiwilligen Engagement in Deutschland, die sich an Personen ab 14 Jahren richtet. Er ist die umfassendste und detaillierteste quantitative Erhebung zum bürgerschaftlichen Engagement in Deutschland. Freiwillige Tätigkeiten und die Bereitschaft zum Engagement werden in telefonischen Interviews erhoben und können nach Bevölkerungsgruppen und Landesteilen dargestellt werden (FWS 2019: N=27.759). Darüber hinaus können Veränderungen in den Formen und Kontexten des freiwilligen Engagements nachgezeichnet werden. Außerdem können die Engagierten und Personen, die sich nicht bzw. nicht mehr engagieren, beschrieben werden. Neben Motiven und Motivationen sowie Beendigungs- und Hinderungsgründe der ehrenamtlichen Tätigkeit wie z.B. fehlende Zeit [AK21] werden im Rahmen dieser Erhebung zudem Erkenntnisse zu der Internetnutzung von Ehrenamtlichen gewonnen [TRH21]. Zudem gibt es Untersuchungen zu der Bedeutung des Ehrenamts in Deutschland, auch vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen Wandels [Ka21], sowie zu Unterschieden hinsichtlich Geschlechter, Altersgruppen, Schulbildung und Erwerbstätigkeit [Si21]. Auch die gesellschaftlichen Bereiche des freiwilligen Engagements wurden untersucht [KH21], so findet die meisten ehrenamtlichen Tätigkeiten im Bereich Sport und Bewegung, Kultur und Musik sowie im sozialen Bereich statt.

Robinson et al. [RKS21] erarbeiten in ihrer Review-Studie eine Typologie von Projekten sowie Erkenntnisse über die Nutzung und Erwartungshaltung entsprechender Projekttools für den Gebrauch in Projekten der Zivilgesellschaft. Lau et al. [La19] untersuchten die Motivationen Ehrenamtlicher, sich in soziale Projekte einzubringen und diese zu unterstützen.

Bereits 2007 untersuchten Zhang & Gutierrez [ZG07] unter Anwendung der Theory of Planned Behavior (TPB) verschiedene Einflussfaktoren der IT-Akzeptanz (z.B. Perceived Personal Usefulness, Peer Influence, Self-Efficacy, User Intention to Use IT) im Umfeld von Nonprofit-Organisationen.

Um der steigenden Komplexität gerecht zu werden, wurde das TAM um ergänzende Faktoren erweitert. Saura et al. [SPV20] untersuchten die Nutzung digitaler Tools, um neue Ehrenamtliche zu rekrutieren unter Verwendung eines erweiterten TAMs. Die Ergebnisse dieser Untersuchung zeigen, dass die Kommunikationsstrategien für NGOs und Plattformen, die auf Ehrenamtliche angewiesen sind, auf digitalen Kanälen von größter Bedeutung sind. So konnten Einflussfaktoren wie Perceived Usefulness, Perceived easy of Use, Trust und deren Bedeutung nachgewiesen werden.

Zudem gibt es eine Vielzahl an Untersuchungen, die sich einzelnen Einflussfaktoren der IT-Akzeptanz widmen, wie z.B. Personal Innovativeness (u.a. [TAS16]). Hierfür möchte diese qualitative Studie weitere Erkenntnisse liefern, um im nächsten Schritt aus den gewonnenen Einblicken ein Modell erstellen zu können.

Eine Übersicht relevanter Forschung befindet sich in nachfolgender Tabelle:

<b>Autor(en)/Datum</b>	<b>Titel</b>	<b>Forschungsmethodik, N, Modelle</b>	<b>Ergebnisse</b>
Arriagada, C. & Karnick, N., 2022	Motive für freiwilliges Engagement, Beendigungsgründe, Hinderungsgründe und Engagementbereitschaft	Basierend auf der Erhebung des Deutschen Freiwilligensurvey 2019 (N=27.759, Interviews)	Allgemeine Motive, Hinderungs- und Beendigungsgründe von Ehrenamtlichen
Kausmann, C., Kelle, N., Simonson, J. Tesch-Römer, C., 2022	Freiwilliges Engagement – Bedeutung für Gesellschaft und Politik	Basierend auf der Erhebung des Deutschen Freiwilligensurvey 2019 (N=27.759, Interviews)	Unterschiede und Ungleichheiten im ehrenamtlichen Engagement, Entwicklung freiwilligen Engagements vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen Wandels
Kausmann, C. & Hagen, C., 2022	Gesellschaftliche Bereiche des freiwilligen Engagements	Basierend auf der Erhebung des Deutschen Freiwilligensurvey 2019 (N=27.759, Interviews)	Untersuchung der Bereiche des Ehrenamts (Top 3): Sport und Bewegung, Kultur und Musik, Sozialer Bereich
Lau et al., 2019	Volunteer motivation, social problem solving, self-efficacy, and mental health: a structural equation model approach	Befragung, N=1.530	Untersuchung von Motivationen, ein soziales Projekt zu unterstützen

Robinson, J.A. et al., 2021	Meeting volunteer expectations — a review of volunteer motivations in citizen science and best practices for their retention through implementation of functional features in CS tools	Review Article	Erstellung und Zusammenfassung einer Typologie von Projekten sowie Erkenntnisse über die Nutzung und Erwartungshaltung entsprechender Projekttools
Saura, JR. et al., 2020	What Drives Volunteers to Accept a Digital Platform That Supports NGO Projects?	245 Befragte, Fragebogen	TAM, Digitale Plattformen ziehen motivierte potenzielle junge Freiwillige an. IT-Akzeptanzkriterien wie Wahrgenommene Nützlichkeit, wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit, Vertrauen
Simonson, J. et al., 2022	Unterschiede und Ungleichheiten im freiwilligen Engagement	Basierend auf der Erhebung des Deutschen Freiwilligensurvey 2019 (N=27.759, Interviews)	Untersuchung u.a. der Unterschiede hinsichtlich Geschlechter, Altersgruppen, Schulbildung, Erwerbstätigkeit sowie Vergleich Ost- und Westdeutschland
Tesch-Römer, C. & Huxhold, O., 2021	Nutzung des Internets für die freiwillige Tätigkeit	Basierend auf der Erhebung des Deutschen Freiwilligensurvey 2019 (N=27.759, Interviews)	Erkenntnisse zur Internetnutzung im Ehrenamt
Zhang, W. & Gutierrez, O., 2007	Information Technology Acceptance in the Social Services Sector Context: An Exploration.	61 Befragte, Online-Fragebogen	TPB, IT-Akzeptanzkriterien wie Wahrgenommene persönliche Nützlichkeit, Einfluss von Peers, Selbstwirksamkeit, Absicht der Nutzer, IT zu nutzen
Zhang, et al., 2009	Impact of perceived technical protection on security behaviors.	176 Befragte, Online-Fragebogen	TPB, Verhalten bei der Informationssicherheit: Wahrgenommener Sicherheits-schutz-Mechanismus

Tab. 1: Übersicht relevanter Studien

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich die aktuelle Literatur vor allem auf soziodemografische Daten wie Alter, Geschlecht und Bildung fokussiert sowie Motive der ehrenamtlichen Arbeit in Deutschland. Hinsichtlich möglicher IT-Akzeptanzkriterien bei der Nutzung digitaler Tools gibt es erste Untersuchungen, jedoch fehlt es derzeit noch an umfassender fundierter Forschung. Daher ist das Ziel dieser qualitativen Studie die Identifikation relevanter Einflussfaktoren, um die Forschungslücke in diesem Bereich zu schließen.

### 3 Methode

Um mehr über die Einstellungs- und Verhaltensdimensionen zu IT-Akzeptanzkriterien von Ehrenamtlichen bei Nutzung digitaler Tools zu erfahren, es derzeit jedoch empirisch-induktiver Forschung bei diesem Thema fehlt, wurde für die Gesamtstudie ein Mixed-Methods-Ansatz gewählt. Da in diesem Paper die qualitative Studie vorgestellt wird, liegt der Fokus auf der Auswahl der qualitativen Datenerhebung und Auswertung. Nach Mack et al. [Ma05] sind die gängigsten qualitativen Methoden die teilnehmende Beobachtung, Tiefeninterviews und Fokusgruppen. Da die vorliegende Studie darauf abzielt, Einstellungsfaktoren zu erheben, sind direkte Beobachtungen möglicherweise nicht durchführbar. Außerdem haben Fokusgruppen den grundsätzlichen Nachteil, dass ihre Ergebnisse von der Gruppendynamik abhängen, was möglicherweise zu verzerrten Ergebnissen führt [CI10]. Vertiefende Interviews ermöglichen es hingegen, den „komplexen Wissensbestand“ [FI07] von Personen über das untersuchte Thema zu erheben. Da persönliche Einzelinterviews sehr gut geeignet sind, um hervorsteckende Verhaltens-, Norm- und Wirksamkeitsüberzeugungen zu eruieren [Mo08], passt diese qualitative Forschungsmethode zu den genannten Zielen dieser Arbeit.

Eine besondere Form des halbstrukturierten Interviews ist das Experteninterview, das sich weder auf sehr offene noch auf starr strukturierte Frage-Antwort-Schemata bezieht [FI07]. Charakteristisch für das Experteninterview ist die spezifische Fokussierung auf den inhaltlichen Kontext. So rücken Rekonstruktionen über individuelle oder kollektive Lebensphasen, wie zum Beispiel persönliche Lebensverläufe in der Biografieforschung, in den Hintergrund und bilden damit nicht die Gesamtperson als Untersuchungsgegenstand ab. Viel mehr orientieren sich Experteninterviews am organisatorischen oder institutionellen Bezug als einen spezifischen Aspekt der Gesamtperson, die sich im Rahmen des Interviews in Form des Expertenwissens äußert [MN02]. Im Hinblick auf die thematische Ausrichtung werden die Interviews durch einen im Vorfeld der Untersuchung erstellten Interviewleitfaden strukturiert, der im Wesentlichen den zugrunde liegenden konzeptionellen Rahmen widerspiegelt. Dies gibt dem Interviewer die Möglichkeit, Fragen zu variieren oder einzuschieben, so dass ausführlichere Antworten erreicht werden. Diese können möglicherweise zur Offenlegung von implizitem Wissen oder verborgenen Facetten des menschlichen Verhaltens führen [QD11]. Andererseits werden die Forschungsziele durch den Interviewplan konsequent vermittelt, der die Umsetzung systematisch steuert [LP14]. Die Zielgruppe der Experteninterviews umfasst Personen, die über ein spezifisches Praxiswissen in einem beruflichen Tätigkeitsfeld verfügen [Sc14] [FI07]. In Anbetracht der Tatsache, dass qua-

litative Forschung eher auf Übertragbarkeit als auf Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse abzielt, ist eine angemessene Stichprobengröße „eine, die die Forschungsfrage adäquat beantwortet“ [Ma96]. Die Auswahl von Experten richtet sich nach Gläser & Laudel [GL10] daher folglich

- nach der Auswahl bestimmter Organisationen,
- nach Reputation und Position von relevanten Akteuren bzw. Personen,
- nach Einflussmöglichkeiten bzw. Beteiligung von Personen an relevanten Entscheidungen bzw. Handlungen.

Des Weiteren spielen bei der Auswahl der Experten auch forschungspraktische Faktoren, wie z.B. die Erreichbarkeit und Bereitschaft der Interviewpartner, eine entscheidende Rolle [GL10]. Die Auswertung erfolgt mittels einer qualitative Inhaltsanalyse. Sie zielt darauf ab, gesammeltes Textmaterial in für die vorliegende Studie aussagekräftige Erkenntnisse umzuwandeln [Pa90]. Diese lassen sich nach Hsieh & Shannon [HS05] grob in drei Methoden einteilen: konventionelle, gerichtete und zusammenfassende Analyse. Die zusammenfassende Inhaltsanalyse zielt darauf ab, die zugrunde liegenden Bedeutungen von Ausdrücken zu entdecken, indem das Auftreten eines bestimmten Wortes oder Inhalts in den erhobenen Daten analysiert wird. In Anbetracht der Ziele der vorgelagerten explorativen Forschungsphase wird in dieser Arbeit eine zusammenfassende Inhaltsanalyse durchgeführt, deren Ergebnis gebildete Kategorien sind, die im weiteren Studienverlauf bei der Modellentwicklung berücksichtigt werden.

## 4 Auswertung

Insgesamt wurden im Rahmen der qualitativen Studie sechs ehrenamtliche Mitarbeitende, die in verschiedenen Funktionen tätig sind, aus verschiedenen Organisationen ausgewählt und befragt. Alle Interviewpartner verfügen über langjährige Erfahrung in verschiedenen ehrenamtlichen Rollen und Organisationen und sind in Themenfelder wie Digitalisierung sowie die Ausführung verschiedener Tätigkeiten involviert.

Die Ergebnisse der qualitativen Studie liefern vielfältige Erkenntnisse über die Akzeptanzkriterien der Nutzung digitaler Tools im Ehrenamt. Insgesamt wurden aus der qualitativen Untersuchung mehrere theoretische Konstrukte abgeleitet, die die persönlichen Erfahrungen und Einstellungen der ausgewählten Befragten gegenüber der Nutzung digitaler Tools in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit beschreiben. Diese Konzepte dienen gemeinsam mit der Literaturanalyse als Grundlage für die theoriegestützte Ableitung des Modells, indem sie wichtige Aspekte und Determinanten des Akzeptanzverhaltens liefern. Im Nachfolgenden werden die verschiedenen Schwerpunkte aus den Interviews herausgearbeitet und dargestellt.

Fünf der Befragten gingen im Rahmen der durchgeführten Interviews auf die Bedeutung der Digitalisierung und den damit verbundenen Veränderungen des Alltags ein. Vier der Befragten gaben an, dass Ängste gegenüber Innovationen bzw. Neuerungen Einfluss auf die Nutzung digitaler Tools in der ehrenamtlichen Tätigkeit haben und diese somit verhindern können. Die Tatsache, dass Early Adopters/junge Menschen es hierbei einfacher haben, erwähnten drei der Befragten. Dass das Alter der Ehrenamtlichen bei der Nutzung digitaler Tools im Rahmen der Tätigkeit entscheidend sei, wurde explizit von vier der Befragten erwähnt.

Die Offenheit für Neues hat nach Aussage aller sechs Interviewten eine hohe Relevanz in Bezug auf ehrenamtliche Tätigkeit und Digitalisierung. Die Offenheit, neue Tools im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit auszuprobieren, findet sich in Aussagen wieder, wie „Die Offenheit ist teilweise vorhanden, aber teilweise gibt es auch die Haltung: auf die alte Art und Weise, die nicht digitale Weise, hat es ja bisher auch gut funktioniert. Also so ein bisschen das Neue als Feind.“ (I1) und „Manchmal muss man einfach ausprobieren.“ (I4)

Auch das Thema IT Security spielte im Rahmen der durchgeführten Experteninterviews eine wichtige Rolle. So gingen fünf der sechs Befragten auf das Thema „Datenschutz“ ein. Es wurden jedoch nicht nur Bedenken und Vorsicht geäußert. Neben Aussagen zu einem eher vorsichtigen Verhalten im Umgang mit digitalen Tools gab es jedoch auch Aussagen wie „Ich persönlich habe da eine recht unbedarfte Haltung dazu“ (I1).

Themen wie „Systemzuverlässigkeit“, „Rechtssicherheit“ und „Jugendschutz“ wurden hingegen nur von jeweils einem der Befragten erwähnt, unterstreichen jedoch erneut die Wichtigkeit des Sicherheitsaspekts bei der Nutzung von digitalen Tools im Ehrenamt im Allgemeinen.

Wie wichtig die Themen Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit für die ehrenamtliche Nutzung sind, zeigen Aussagen wie „Mangelnde Bedienbarkeit ist für mich ein Grund für die Nichtnutzung.“ (I1) oder „Barrierefreiheit sehe ich auch als wichtig an.“ (I5). Fünf der Befragten gingen auf diese Themen im Rahmen der Interviews ein, was darauf hindeutet, dass dieser Aspekt auch für ein Akzeptanzmodell von Relevanz sein kann.

Die empfundene Nützlichkeit wurde von vier der Interviewten angesprochen. Einen Mehrwert sehen sie vor allem in Efficiency Enhancement (4), besserer Kommunikation (4) und zentraler Datenspeicherung (4). Wird die Nutzung als Mehrwert wahrgenommen, steigt die Akzeptanz bei Nutzung von digitalen Tools. Dies wird deutlich durch Aussagen wie z.B. „Das Kontakthalten und die Kommunikation untereinander ist wichtig, also nicht nur das Termine ausmachen, sondern auch spontaner Austausch, z. B. bei Problemen oder wenn etwas zu organisieren ist, finde ich wichtig.“ (I6)

Von ebenfalls großer Bedeutung hat sich das Thema Support/Unterstützung der Ehrenamtlichen erwiesen, d.h. wären entsprechende Unterstützungsangebote vorhanden, würden sie eher digitale Tools im Rahmen ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit nutzen. Hierbei gibt es zwei Unterkategorien: „Technischer Support“ und „Hilfe bei der Nutzung“. Die Unterkategorie



„Technischer Support“ bezieht sich hierbei auf die Unterstützung bei rein technischen Problemen, was zwei der Befragten in ihren Interviews angegeben haben. Die Unterkategorie „Hilfe bei der Nutzung“ hingegen beschreibt die Unterstützung bzw. Hilfestellung bei der Nutzung von digitalen Tools, wie z.B. bei der Durchführung einer Videokonferenz. Dies erwähnten fünf der Befragten. Gestützt wird dies durch Aussagen wie „Und vielleicht weil es niemand gibt, der es uns professionell beibringt. Wenn ich schon mit meinem geringen IT-Wissen im Vorstand der IT-erfahrenste bin, ist das halt eine Aussage.“ (I1) und „Schulungen sind auf jeden Fall wichtig.“ (I4).

Als weiterer wichtiger Punkt hat sich die Ausstattung gezeigt. Alle sechs Interviewten erwähnten in ihren Interviews die Wichtigkeit von geeigneter Software für die Erfüllung ihrer Tätigkeiten. Zwei der sechs Interviewten gingen auf die Wichtigkeit von entsprechender Hardware ein („Ich brauche halt einen Rechner mit entsprechender Voraussetzung.“ (I3))

## 5 Fazit/Ausblick

Die Digitalisierung ist ein zentraler gesellschaftlicher Trend des 21. Jahrhunderts. Digitale Informations- und Kommunikationstechnologien gewinnen in nahezu allen öffentlichen und privaten Lebensbereichen an Bedeutung, so auch im ehrenamtlichen Engagement. Um die Aufgaben und Tätigkeiten erledigen zu können, kommen u.a. das Internet sowie verschiedene digitale Tools zum Einsatz. Um mehr über die Einstellungs- und Verhaltensdimensionen zu erfahren, wurde für die Studie ein Mixed-Methods-Ansatz gewählt. Basierend auf umfangreicher Literaturrecherche wurde für den qualitativen Teil ein Interviewleitfaden entwickelt und sechs halbstrukturierte Interviews mit Experten durchgeführt. Die Experten verfügen durch langjährige ehrenamtliche Tätigkeit(en) über umfangreiches Wissen und Erfahrungen in ihren jeweiligen Organisationen.

Die durch die Interviews gewonnenen Ergebnisse liefern wichtige Erkenntnisse über Akzeptanzfaktoren bei der Nutzung digitaler Tools im ehrenamtlichen Engagement. So wurden durch eine qualitative Inhaltsanalyse mehrere Kategorien als relevant für die ehrenamtliche Tätigkeit identifiziert. Zu den von mind. der Hälfte der befragten Experten genannten Themenschwerpunkten gehören:

- Offenheit für Neues (u.a. [Sv11])
- Datenschutzbedenken (u.a. [LLM20])
- geeignete Software
- Unterstützung/Hilfe bei der Anwendung
- Ängste gegenüber Neuerungen/Innovationen (u.a. [Ng08] [NdC16])
- Alter

Diese gilt es im weiteren Untersuchungsverlauf theoretisch zu fundieren und bereits bestehende Modelle in der Akzeptanzforschung zu modifizieren, so dass im Rahmen einer quantitativen Untersuchung (vgl. Abb. 1) weitere relevante Erkenntnisse zu Einstellungs- und Verhaltensdimensionen gewonnen werden können. Diese können zukünftig dabei helfen, entsprechende Angebote für Ehrenamtliche zu schaffen, die diese bei der Ausführung ihre Tätigkeiten und Aufgaben unterstützen

## Literaturverzeichnis

- [Aj91] Ajzen, I.: The theory of planned behavior. In: *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, S. 179–211, 1991.
- [AF80] Ajzen, I.,; Fishbein, M.: *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, 1980.
- [AK21] Arriagada, C., Karnick, N.: Motive für freiwilliges Engagement, Beendigungsgründe, Hinderungsgründe und Engagementbereitschaft. In: J. Simonson, N. Kelle, C. Kausmann & C. Tesch-Römer (Hrsg.): *Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der Deutsche Freiwilligensurvey 2019*. Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin 2021, S. 125 – 144, 2021.
- [CI10] Churchill, G. A., Iacobucci, D.: *Marketing research: methodological foundations*. 10. Auflage, SouthWestern Cengage Learning, 2010.
- [Da89] Davis, F. D.: Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Q.* 13, 319–340, 1989.
- [De83] Deshpande, R.: Paradigms Lost: on theory and method in research in marketing. *The Journal of Marketing*. Vol. 47, 4, 1983.
- [DB20] Deutscher Bundestag: *Dritter Engagementbericht. Zukunft Zivilgesellschaft: Junges Engagement im digitalen Zeitalter und Stellungnahme der Bundesregierung (Drucksache 19/19320)*. Berlin, Deutscher Bundestag, 2020.
- [Fl07] Flick, U.: *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. 6. Auflage. Reinbek bei Hamburg, Rowohlt, 2007.
- [GL10] Gläser, J., Laudel, G.: *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrument rekonstruierender Untersuchungen*. 4. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2010.
- [HS17] Hagen, C., Simonson, J.: Inhaltliche Ausgestaltung und Leitungsfunktionen im freiwilligen Engagement. In: J. Simonson, C. Vogel & C. Tesch-Römer (Hrsg.) *Freiwilliges Engagement in Deutschland–DerDeutscheFreiwilligensurvey2014*, S.299–331, Wiesbaden, SpringerVS, 2017.
- [HBS19] Heinze, R. G., Beckmann, F., Schönauer, A.-L.: Die Digitalisierung des Engagements: Zwischen Hype und disruptivem Wandel. In: R. G. Heinze, S. Kurtenbach & J. Überbacher (Hrsg.) *Digitalisierung und Nachbarschaft. Erosion des Zusammenlebens oder neue Vergemeinschaftung?*, S. 61–90, Baden-Baden, Nomos Verlag, 2019.
- [Hi14] Hinz, U., Wegener, N., Weber, M., From, J.: *Digitales Bürgerschaftliches Engagement*. Berlin: FOKUS. Online: <https://www.oeffentliche-it.de/documents/10181/14412/Digitales+B%C3%BCrgerschaftliches+Engagement> (zuletzt abgerufen 11. Februar 2021), 2014.
- [HS05] Hsieh, H. F., Shannon, S. E.: Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*. Vol. 15, 9, 2005.
- [Hy00] Hyde, K. F.: Recognising deductive processes in qualitative research. *Qualitative Market Research: An International Journal*, Vol. 3, 2, 2000.
- [KH21] Kausmann, C., Hagen, C.: Gesellschaftliche Bereiche des freiwilligen Engagement. In: J. Simonson, N. Kelle, C. Kausmann & C. Tesch-Römer (Hrsg.): *Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der Deutsche Freiwilligensurvey 2019*. Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin, S. 95 – 122, 2021.

- [Ka21] Kausmann, C., Kelle, N., Simonson, J., Tesch-Römer, C.: Freiwilliges Engagement – Bedeutung für Gesellschaft und Politik. In: J. Simonson, N. Kelle, C. Kausmann & C. Tesch-Römer (Hrsg.): *Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der Deutsche Freiwilligensurvey 2019*. Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin, S. 319-324, 2021.
- [Ku18] Kuckartz, U.: *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim; Basel: Beltz Juventa, 2018.
- [La19] Lau, Y., Fang, L., Cheng, L. J., Kwong, H. K. D.: Volunteer motivation, social problem solving, self-efficacy, and mental health: a structural equation model approach. *Educ. Psychol.* 39, 112–132, 2019.
- [LLM20] Li, X., Liu, X., Motiwalla, L.: *Valuing Personal Data with Privacy Consideration*. Decision Sciences, 2020.
- [LP14] Lienhard, P., Preuss, H.: *Legacy, Sustainability and CSR at Mega Sport Events: An Analysis of the UEFA EURO 2008 in Switzerland*. s.l.: Springer, Wiesbaden, 2014.
- [LL10] Liu, F., Lee, H. J.: Use of social network information to enhance collaborative filtering performance. *Expert Syst. Appl.* 37, S. 4772–4778, 2010.
- [Ma05] Mack, N., et al.: *Qualitative research methods: a data collectors field guide*. North Carolina: Family Health International, 2005.
- [Ma96] Marshall, M. N.: Sampling for qualitative research. *Family practice*. Vol. 13, 6, 1996.
- [MN02] Meuser, M., Nagel, U.: ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: D. Garz, & K. Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen*. Westdt. Verlag, Opladen. S. 441-471, 2002.
- [Mo91] Morse, J. M.: Approaches to qualitative-quantitative methodological triangulation. *Nursing research*. Vol. 40, 2, 1991.
- [Mo08] Montano, D. E., et al.: Theory of reasoned action, theory of planned behavior, and the integrated behavioral model. *Health Behavior: Theory, Research, and Practice*. s.l.: John Wiley & Sons, 2008.
- [NdC16] Nader, L., de Campos, J.: Five Reasons to Fear Innovation. *SUR 23 - v.13 n.23*, S. 211 - 221, 2016.
- [Ng08] Nguyen, A.: FACING “THE FABULOUS MONSTER”, *Journalism Studies*, 9:1, S.91-104, 2008.
- [Pa90] Patton, M. Q.: *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, Sage, 1990.
- [QD11] Qu, S. Q., Dumay, J.: The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*. Vol. 8, 3, 2011.
- [Ra08] Raithel, J.: *Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs*. Springer, Wiesbaden, 2008.
- [RKS21] Robinson, J.A., Kocman, D., Speyer, O., Gerasopoulos, E.: Meeting volunteer expectations - a review of volunteer motivations in citizen science and best practices for their retention through implementation of functional features in CS tools, In: *Journal of Environmental Planning and Management*. 2021.

- [SPV20] Saura, J. R., Palos-Sanchez, P., Velicia-Martin, F.: What drives volunteers to accept a digital platform that supports NGO projects? In: *Frontiers in Psychology*, 2020.
- [Sc14] Schmitt, J.: *Social Innovation for Business Success: Shared Value in the Apparel Industry*. s.l: Springer Science & Business Media, 2014.
- [Si21] Simonson, J., Kelle, N., Kausmann, C., Tesch-Römer, C.: Unterschiede und Ungleichheiten im freiwilligen Engagement. In: J. Simonson, N. Kelle, C. Kausmann & C. Tesch-Römer (Hrsg.): *Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der Deutsche Freiwilligensurvey 2019*. Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin, S. 67-94, 2021.
- [Sv11] Svendsen, G. B., Johnsen, J. A. K., Almås-Sørensen, L., Vittersø, J.: Personality and technology acceptance: the influence of personality factors on the core constructs of the technology acceptance model. In: *Behavior & Information Technology*, 99(1), 2011.
- [TRH21] Tesch-Römer, C., Huxhold, O.: Nutzung des Internets für die freiwillige Tätigkeit. In: J. Simonson, N. Kelle, C. Kausmann & C. Tesch-Römer (Hrsg.): *Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der Deutsche Freiwilligensurvey 2019*. Deutsches Zentrum für Altersfragen, Berlin, S. 194–213, 2021.
- [TAS16] Thakur, R., Angriawan, A., Summey, J.H.: Technological opinion leadership: The role of personal innovativeness, gadget love, and technological innovativeness, In: *Journal of Business Research*, Volume 69, Issue 8, S. 2764-2773, 2016.
- [VST17] Vogel, C., Simonson, J., Tesch-Römer, C.: Freiwilliges Engagement und informelle Unterstützungsleistungen von Personen mit Migrationshintergrund. In: J. Simonson, C. Vogel & C. Tesch-Römer (Hrsg.) *Freiwilliges Engagement in Deutschland – Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014*, S. 601–634, Wiesbaden, Springer VS, 2017.
- [ZG07] Zhang, W., Gutierrez, O.: Information Technology Acceptance in the Social Services Sector Context: An Exploration, *Social Work*, Volume 52, Issue 3, July 2007, S. 221–231, 2007.
- [ZRL09] Zhang, J., Reithel, B. J., Li, H.: Impact of perceived technical protection on security behaviors. *Information Management & Computer Security*. Vol. 17, 4, 2009.