

# Koordination der ungebundenen Flüchtlingshilfe durch soziale Medien

Thomas Ludwig, Christoph Kotthaus, Robin Stumpf

Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Siegen

## Zusammenfassung

Die aktuelle Flüchtlingshilfe in Deutschland wird neben den offiziellen Behörden und Organisationen, zusätzlich durch eine Vielzahl freiwilliger Helfer aus der Bevölkerung organisiert. Die Bevölkerung nutzt dabei etablierte Kommunikationskanäle sozialer Medien. Wie sich die Vielzahl freiwilliger Helfer jedoch über diese Medien organisiert und ihre Tätigkeiten koordiniert ist noch weitestgehend unklar. Mit diesem Beitrag soll exemplarisch aufgezeigt werden, wie sich ungebundene, freiwillige Flüchtlingshilfe in Deutschland über soziale Medien organisiert und koordiniert. Dazu wurde eine empirische Studie mit Fokus auf Facebook und Twitter durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass sich verschiedene Praktiken gebildet haben, wie dem Erstellen eigener Hashtags, dem Verlinken von Bedarfslisten, dem Fixieren von Beiträgen oder dem Bilden eigener Verbreitungsstrukturen durch Multiplikatoren.

## 1 Einleitung

Veranlasst durch Bürgerkriege im eigenen Land, kamen seit Anfang 2015 mehr als eine Millionen Flüchtlinge nach Europa. Bei der Bewältigung eines solchen Aufkommens sind in der Regel eine Vielzahl von Akteuren eingebunden, die sich aus den staatlichen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS), den privaten Hilfsorganisationen, sowie Betreibern kritischer Infrastrukturen (z.B. Deutsche Bahn) zusammensetzen. Aufgrund des enormen Zeitdrucks können die personellen Kapazitäten der BOS und Hilfsorganisationen schnell an ihre Grenzen stoßen. In Ergänzung zu den offiziellen Maßnahmen finden deshalb parallel verschiedene eigens initiierte Hilfsaktivitäten der Bevölkerung statt, die es bislang in diesem Ausmaß nie gegeben hat (Ludwig, Kotthaus, et al., 2015). Solche, durch situativen Altruismus geprägte Freiwillige, sind durch das Deutsche Rote Kreuz als ungebundene Helfer definiert (DRK, 2013). Sie sind nicht betroffene Bürger, die eigenständig aus dem Bedürfnis heraus aktiv werden, anderen in einer Notlage zu helfen und keine Mitglieder einer Organisation des Katastrophenschutzes sind. „Ihre Hilfeleistung findet gemeinwohlorientiert und unentgeltlich und im Rahmen ihrer eigenen Möglichkeiten statt. Sie wird in der Regel außerhalb ihres unmittelbaren räumlichen wie sozialen Umfelds erbracht. Die Helfer mobili-

Veröffentlicht durch die Gesellschaft für Informatik e.V. 2016 in  
B. Weyers, A. Dittmar (Hrsg.):  
Mensch und Computer 2016 – Workshopbeiträge, 4. - 7. September 2016, Aachen.  
Copyright © 2016 bei den Autoren.  
<http://dx.doi.org/10.18420/muc2016-ws01-0006>

sieren sich bzw. koordinieren ihre Hilfstätigkeiten selbstständig und ereignisbezogen, insbesondere über soziale Netzwerke“ (DRK, 2013).

Innerhalb des Bereiches Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe ist in Deutschland in den letzten Jahren ein enormer Zuwachs zu beobachten. Karakayali und Kleist (2015) untersuchen dabei die Organisationsstrukturen von Flüchtlingshilfe und die Motivation der Freiwilligen. Die Koordinations- und Organisationsmechanismen und der Einsatz moderner Kommunikationsmedien wurden dabei allerdings noch nicht betrachtet. Dieser Beitrag soll daher untersuchen wie sich ungebundene Helfer über webbasierte Kommunikationsmedien organisieren und koordinieren. Dazu zeigt Kapitel 2 die allgemeinen Organisationsstrukturen von Flüchtlingshilfe auf. Kapitel 3 umfasst das Forschungsdesign der durchgeführten empirischen Untersuchung und stellt die Ergebnisse zur Koordinierung vor. Kapitel 4 fasst die Studie zusammen und gibt einen Ausblick über weitere Arbeiten.

## 2 Organisationsstrukturen der Flüchtlingshilfe

Nach Musick und Wilson (2008) ist Freiwilligenarbeit definiert als unentgeltliche, selbst gewählte, gemeinnützige Tätigkeit, die abseits von Familie, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung geleistet wird. Sie stellt dabei einen gesellschaftlichen Beitrag an Mitmenschen und Umwelt dar und sei unverzichtbarer Bestandteil einer funktionierenden Gesellschaft, der auch von etablierten BOS geschätzt wird (Ludwig, Reuter, et al., 2015). Obwohl der heutigen Flüchtlingshilfe eine lange Tradition zivilgesellschaftlicher Hilfe für Schutzsuchende vorausgeht, gibt es bisher kaum wissenschaftliche Studien hinsichtlich ihrer Organisationsstrukturen. Zwar existieren eine Vielzahl an frühen Studien zu bürgerlichem Engagement und der Entstehung emergenter Gruppen in akuten Krisensituationen (Quarantelli, 1984; Stallings & Quarantelli, 1985), jedoch sind nur wenige Arbeiten zu finden, die sich mit der aktuellen Flüchtlingssituation auseinandersetzen (Karakayali & Kleist, 2015). In ihrer Studie untersuchen Karakayali und Kleist (2015) deshalb aktuelle Organisationsstrukturen der Flüchtlingshilfe und zeigen sowohl die Profile freiwilliger Helfer und ihre Aufgabenbereiche als auch die Motive auf, welche die Helfer antreiben. Im Folgenden wird auf die Ergebnisse dieser Studie Bezug genommen.

Seit dem Beginn der „Flüchtlingskrise“ ist ein zunehmendes Interesse an privater Beteiligung der Hilfe zu erkennen. Die Hilfsorganisationen geben an, dass sich durchschnittlich 70 Prozent mehr freiwillige Helfer in den letzten drei Jahren engagieren. Die Studie legt dar, dass ein wesentlicher Teil der freiwilligen Helfer in der Flüchtlingshilfe in etablierten Organisationen und Verbänden tätig ist. Solche Organisationen haben ihren Fokus dabei keineswegs nur auf die Flüchtlingshilfe gelegt, sondern sind auch in vielen verschiedenen anderen Bereichen der Freiwilligenarbeit involviert. Neben den bestehenden Organisationsformen ist zu erkennen, dass ein überdurchschnittlich großer Anteil der Freiwilligen ihrer Arbeit in spontanen und selbstorganisierten Initiativen und Gruppen nachgehen. Diese Spontanität der Bürger, die nicht auf bereits bestehende Strukturen zurückgreifen, zeigt, dass oft bestimmte Umstände oder der lokale Kontext Menschen zu ihrem freiwilligen Engagement in der Flüchtlingshilfe bewegen (Karakayali & Kleist, 2015).

Neben praktischen Tätigkeiten wie der Hilfe bei der Wohnungssuche, Kleidungssammlung oder dem Sprachunterricht, stellen auch Übersetzungstätigkeiten oder Behördengänge einen neuerlichen, aber zentralen Aufgabenbereich dar. Des Weiteren unterstützen die freiwilligen Helfer Flüchtlinge dabei, Beziehungen zur Gemeinde und untereinander aufzubauen. Tätigkeiten, die eine professionelle Ausbildung voraussetzen, werden ebenfalls ausgeführt, aber im Gegensatz zu den anderen Aufgabenbereichen nur in einem sehr geringen Ma. Die Beteiligten in der Flüchtlingshilfe wollen durch ihre Arbeit einerseits die Gesellschaft aktiv mitgestalten und andererseits den Flüchtlingen, die meist traumatische Erlebnisse in ihrem Leben hatten, bei der Ankunft in Deutschland und dem Aufbau eines neuen Lebensabschnitts unterstützen. Dadurch leistet die Flüchtlingshilfe „einen sehr wichtigen Beitrag zur Etablierung einer Willkommengesellschaft in Deutschland“ (Karakayali & Kleist, 2015).

### 3 Empirische Studie im Kontext der Flüchtlingshilfe

Karakayali und Kleist (2015) zeigen deutlich, wie aktuelle Strukturen im Rahmen der Flüchtlingshilfe organisiert sind, jedoch ist über ihre Koordination über Kommunikationsmedien bisher noch wenig bekannt. Aus diesem Grund wurde eine empirische Studie durchgeführt, deren Analyse die Aktivitäten, die im Zusammenhang der Flüchtlingshilfe über die sozialen Medien (Twitter, Facebook) ausgeübt werden, näher untersucht. Dabei wird das Ziel verfolgt, zu zeigen, welchen Beitrag soziale Medien für die freiwilligen Helfer in der Flüchtlingshilfe, insbesondere für ihre Koordination, Organisation sowie Kommunikation untereinander, leisten und welche Tätigkeiten ausgeführt werden.

#### 3.1 Methodik

Zu Beginn wurden Tweets mit den Hashtags #flüchtlingskrise sowie #flüchtlingshilfe gesammelt, um einen ersten Datenkorpus zu erhalten. Insgesamt wurden 10.829 Tweets unter Verwendung des Programms „Tweet Archivist“ erfasst und als Excel-Tabelle archiviert. Die Erfassung wurde im Zeitraum zwischen dem 28. November 2015 und 3. Januar 2015 durchgeführt. Des Weiteren wurde untersucht, welche externen Seiten häufig geteilt und welche Twitter-Nutzer oft explizit mit Tweets angesprochen werden. Auf Basis dessen wurde eine qualitative Inhaltsanalyse der Tweets durchgeführt, um ein besseres Verständnis über die verschiedenen Hilfsaktivitäten zu erhalten. Dazu wurden über 2.000 Tweets exemplarisch ausgewählt und im Hinblick auf Koordinationsmechanismen und Kommunikationsstrukturen betrachtet. Diese Analyse dient dazu, die Motive und Rollen der Nutzer aufzuzeigen, um bereits erste Informationen darüber zu erhalten, inwiefern sich Twitter als Plattform für die Organisation freiwilliger Helfer und ihrer Aktivitäten in der Flüchtlingshilfe eignet.

Während dieser allgemeineren Betrachtung der Aktivitäten im Kontext der Flüchtlingshilfe wurde das Hashtag #trainofhope als besonders relevant identifiziert. Hinter dem Stichwort „Train of Hope“ verbirgt sich eine private Initiative von freiwilligen Helfern, die sich im September 2015 organisierte, und es sich zur Aufgabe gesetzt hat, am Wiener Hauptbahnhof ankommende Flüchtlinge zu unterstützen. Daher wurden zwischen dem 7. September 2015

und 13. November 2015 Tweets, die das Hashtag #trainofhope enthalten, mittels einer eigens implementierten Social Media Gathering Software gesammelt. Die gesammelten Daten umfassen 21.746 Tweets und liegen in der JavaScript Object Notation (json-Format) vor. Die Daten wurden inhaltlich daraufhin untersucht, wie die Kommunikation zwischen den einzelnen Nutzer vonstättenging und welchen Beitrag das Hashtag zur Organisation und Koordination der freiwilligen Helfer leistete. Neben den gesammelten Tweets wurden auch die eigens unter dem Hashtag #trainofhope entstandenen Twitter-Accounts und Facebook-Seiten untersucht, um zu erkennen, wie dort die Koordination vonstättenging.

Zudem wurden zwei weitere Facebook-Seiten zur Flüchtlingshilfe in den beiden Städten *Großstadt1* und *Großstadt2* betrachtet. Die beiden Facebook-Initiativen wurden hinsichtlich der Kommunikation unter den Mitgliedern und bereits vorhandener Koordinations- oder Organisationsmechanismen untersucht. Im Anschluss an die Analyse der Facebook-Initiativen wurde Kontakt mit den Administratoren der Facebook-Seiten aufgenommen, um weitere Fragen, die nach der Untersuchung aufgekommen sind, zu klären. Die Interviews wurden über den „Facebook-Messenger“ durchgeführt.

## 3.2 Ergebnisse

Besonders häufig werden Informationen der bekannten Nachrichtenmagazine oder Hilfsorganisationen, wie das Deutsche Rote Kreuz oder die Welthungerhilfe, verbreitet. Die Verbreitung der Informationen erfolgte meist durch private Nutzer in Form von Retweets. Es ist auffällig, dass Tweets, die im Kontext der Flüchtlingshilfe stehen, oftmals Links enthalten, die auf Webseiten mit weiterführenden Informationen verweisen. Die qualitative Analyse der erfassten Tweets zeigt, dass besonders häufig Tweets retweetet werden, die auf spezielle Initiativen oder Projekte für die Flüchtlingshilfe aufmerksam machen. Daneben wird häufig auf regionale Initiativen oder auf Helferbedarfe hingewiesen, beispielsweise:

Maria (02.12.2015 12:35:50): „#Netzwerk #Flüchtlingshilfe #Rüsselsheim: Helferinnen und Helfer für die Flüchtlingshilfe gesucht |... <https://t.co/fP8pYR0yrU>“

Neben Aufrufen zu benötigten Helfern, wird zu Sach- und Geldspenden aufgerufen oder es wird direkt angesprochen, welche konkreten Dinge benötigt werden:

Sven (03.12.2015 15:43:05): „Wir benötigen dringend #Spenden für die #Flüchtlingshilfe in der LUK #Kellinghusen: Fahrräder, Zubehör... <https://t.co/FDQ2RX80f7>“

Während die Tweets zum Hashtag zur #flüchtlingshilfe inhaltlich vorwiegend Hilfsaktivitäten behandeln, handeln Tweets zum Hashtag #flüchtlingskrise vorwiegend von Meinungen zu politischen Themen und es findet ein Austausch darüber statt. Die Analyse zeigt, dass zwar viele der untersuchten Tweets auch wichtige Informationen für die Flüchtlingshilfe enthalten, aber diese Tweets keine unmittelbare Organisation oder Koordination von Helfern oder ihrer Aktivitäten beinhaltet. Deshalb wurde, wie bereits erwähnt, zusätzlich das Hashtag #trainofhope näher untersucht, welches explizit für die Flüchtlingsarbeit und die Koordination freiwilliger Helfer und ihrer Hilfsaktivitäten ins Leben gerufen wurde. Neben der Initiative in Wien entwickelten sich auch schnell in anderen großen Städten Österreichs und Deutschlands Helfergruppen, die unter dem Stichwort agierten.

Die untersuchten Tweets zu #trainofhope zeigen, dass auch hier das Retweeten bestimmter Tweets eine zentrale Rolle einnimmt. 61 Prozent aller betrachteten Tweets sind Retweets. Vor allem die Tweets der Accounts, die allein für Aktivitäten von Train of Hope angelegt wurden, wurden häufig retweetet. Hier sind neben dem zentralen Account @trainofhope für die Stadt Wien auch noch die regionalen Accounts wie beispielsweise @trainofhope\_do für die Stadt Dortmund oder @TrainofHope\_B für die Stadt Berlin zu nennen. Die Inhaltsanalyse der Tweets lässt erkennen, dass #trainofhope für eine Vielzahl verschiedener Aktivitäten benutzt wird. Die freiwilligen Helfer, die an Bahnhöfen oder in Flüchtlingsunterkünften helfen, geben Statusupdates ab, in dem sie beschreiben, wie zurzeit die Situation der Flüchtlinge aussieht oder wie die Lage an den Bahnhöfen oder in den Flüchtlingsunterkünften ist:

Clara (07.09.2015 09:47): „Mittlerweile warten mehr als 300 Menschen gespannt auf die Ankunft der #Refugees #trainofhope #wuppertal“

Zu diesen Statusupdates gehören auch Informationen über ankommende Züge mit Flüchtlingen sowie Uhrzeit, Bahnhof und Anzahl an Flüchtlinge. Auch die Verspätungen der Züge werden über Twitter kommuniziert und es wird vermittelt, ob noch zusätzliche Helfer für die ankommenden Flüchtlinge benötigt werden:

Julian (08.09.2015 10:53): „Gegen 22:30 wird in #Düsseldorf ein #Sonderzug aus München mit rund 450 #Flüchtlingen erwartet. Ein weiterer Zug gegen 2:00 #trainofhope“

Eine weitere Aktivität unter dem Hashtag #trainofhope, ist die Suche nach vermissten Personen. So werden die vermissten Personen beschrieben und es wird dazu aufgerufen den Tweet möglichst oft zu retweeten. Ein oft angewandtes Vorgehen ist hier das Ansprechen eines Nutzers mit vielen Followern (Multiplikatoren, z.B. @trainofhopeffm), um die Reichweite zu erhöhen oder das Erstellen eines neuen speziellen Hashtags für die Person (#findAzam):

Heike (02.10.2015 10:38): „Find Azam #findAzam @TrainofHope\_B @HBF\_Graz @HBF\_Vie @trainofhopeffm @UNHCR\_de @AboutRefugees @MigrationAidHu“

Falls spezifische Informationen benötigt werden, stellen Twitter-Nutzer oftmals ihre Fragen an die gesamte Twitter-Gemeinschaft. Wenn es aber um Bereiche im Einflussbereich von Train of Hope geht, werden diese Twitter-Accounts direkt adressiert:

Martin (28.09.2015 13:52): „+BITTE INFO aus #Herford #saarstraße zur Situation m. #refugees. Danke! #trainofhope #refugeeswelcome“

Die wichtigste Aktivität und auch der Grund, warum die Initiative des „Train of Hope“ auf Twitter entstand, ist allerdings die Koordinierung der Helfer und ihrer Tätigkeiten. Die Analyse zeigt, dass jeweils ein Account den Bedarf an Helfern und Spenden für den entsprechenden Bahnhof oder Stadt steuert. Es wird über Twitter kommuniziert wann und wo noch Helfer benötigt werden. Auch die Fähigkeiten, die die Helfer mitbringen sollen, wie zum Beispiel gewisse Sprachkenntnisse für Übersetzungsarbeiten, werden direkt in dem Tweet genannt. Zusätzlich wird geteilt, wenn die Kapazitäten an Helfern erreicht sind, um ein durch zu viele Helfer verursachtes Chaos zu verhindern.

Anne (05.10.2015 14:36): „@HBF\_Vie @WEST\_Vie Helfer bitte dringend jetzt ins Stadion. Beide Hallen auf. Zu wenig Helfer. #trainofhope“

Neben der Koordination von freiwilligen Helfern existiert die Koordination von Spenden an Lebensmitteln und Hilfsgütern für die Flüchtlinge. In den Tweets wird genau beschrieben, was an den einzelnen Standorten benötigt wird. Da die Länge der Tweets mit 140 Zeichen aber oft nicht ausreicht um alle Informationen zu übermitteln, wird häufig ein Link zu einer Bedarfsliste (oftmals Google Docs) eingebunden. Wenn bestimmte Hilfsgüter jedoch schnell und dringend benötigt werden, wird dies direkt über Twitter kommuniziert. Die angesprochenen Bedarfslisten an Hilfs- und Lebensmitteln, aber auch erstellte Dokumente mit wichtigen Phrasen in verschiedenen Sprachen enthalten, sind auf Facebook oder anderen externen Webseiten einzusehen.

Philipp (18.09.2015 07:17): „Heute: Es werden an der #eachalle4 spenden aller art vorzugsweise kinderkleidung, spielzeug etc angenommen. #trainofhope“

Eine Bedarfsliste, die genauer untersucht wurde, ist die des Wiener Hauptbahnhofs. Diese ist über die Facebook-Seite des Trains of Hope in Wien ([www.facebook.com/hbfvie](http://www.facebook.com/hbfvie)) einzusehen und wird fast täglich aktualisiert. Die gesamte Bedarfsliste ist sowohl in Deutsch, als auch in Englisch verfügbar. Sie ist in die Kategorien Bekleidung, Hygiene, Kinderecke Essen, Sonstiges und Helfer unterteilt. Unter diesen Kategorien sind die Artikel, die benötigt werden, aufgelistet und außerdem sind Güter, die aktuell sehr dringend oder gar nicht mehr benötigt werden, durch Markierungen deutlich gekennzeichnet. Des Weiteren werden die Adresse und der Zeitraum genannt, in dem Spenden entgegengenommen werden können. Es wird in dem Unterpunkt Helfer beschrieben, ab welcher Uhrzeit diese benötigt werden. Falls Dolmetscher gebraucht werden, werden auch die benötigten Sprachkenntnisse in der Beschreibung angegeben. Unter den Bedarfslisten werden Fragen gestellt, ob bestimmte Güter zurzeit gebraucht werden oder ob man diese Güter besser anderen Flüchtlingsunterkünften zukommen lassen solle. Alle Fragen werden von den „Mitgliedern“ von Train of Hope beantwortet. Außerdem findet man unter den Listen häufiger Kommentare der Helfer wie zum Beispiel, dass man sich jetzt auf den Weg macht, um Hilfsmittel vorbei zu bringen.

Nach der inhaltlichen Analyse der Twitter-Daten wurde im weiteren Verlauf der empirischen Arbeit Facebook auf Aktivitäten, die im Zusammenhang mit der Organisation und Koordination freiwilliger Helfer in der Flüchtlingshilfe stehen, näher untersucht. An erster Stelle fällt innerhalb der Facebook-Chronik ein *fixierter* Beitrag auf, der die wichtigsten Informationen und Links rund um die Aktivitäten der Facebook Seite enthält. Der Beitrag ist in die Bereiche „Bedarfsliste“, „Großstadt1 transportiert“, „Großstadt1 spendet Zeit“, „Allgemeine Informationen“ und „Deutschland für Anfänger“ unterteilt. Der Link des Bereichs „Bedarfsliste“ führt auf ein „Google Docs“-Dokument, das den Bedarf an Sach- und Kleiderspenden beschreibt. Die Annahmezeiten der Spenden sind für jede Flüchtlingsunterkunft explizit angegeben und es wird darauf hingewiesen, dass man sich vor der Spendenübergabe über eine private Facebook-Nachricht mit den Organisatoren in Verbindung setzen soll, um genaue Details zu klären.

Der zweite Bereich „Großstadt1 spendet Zeit“ verweist auf eine Facebook-Notiz, die einerseits die Transporte der Sachspende und andererseits die Mobilität der Flüchtlinge gewährleisten soll. Die Facebook-Notiz fängt mit der Bitte an, dass Personen, die Transportmöglichkeiten anbieten oder suchen, diese unter die Notiz als Kommentare schreiben sollen. Um ein gewisses System zu bekommen, sollen die Kommentare nach dem Schema „<Habe Fahr-

zeug> <Stadtteil>“ oder „<Suche Fahrzeug> <Stadtteil>“ geschrieben werden. Die Personen, die ihr Auto für einen längeren Zeitraum als Hilfe bereitstellen, werden von den Organisatoren in der fixierten Notiz festgehalten. Zusätzlich zu ihrem Namen werden noch Angaben zu dem Auto und der E-Mail-Adresse unter der sie erreichbar sind notiert. Des Weiteren ist in den Kommentaren unter der Notiz zu erkennen, dass Kommunikation zwischen Nutzern stattfindet, um möglichst viele Transporte zu ermöglichen.

Die Links der nächsten beiden Bereiche „*Großstadt1* spendet Zeit“ und „Allgemeine Informationen“ verweisen wieder auf „Google Docs“-Dokumente. Das „Google Docs“-Dokument enthält eine Bedarfsliste, die zeigt in welcher Flüchtlingsunterkunft noch Helfer für bestimmte Tätigkeiten gesucht werden. Es wird beschrieben, was die Tätigkeiten der Helfer sind und wie man in Kontakt mit den Verantwortlichen der Flüchtlingsunterkunft treten kann. Hingegen enthält das Dokument des Bereichs „Allgemeine Informationen“ einen Leitfaden und Informationen zur individuellen Flüchtlingshilfe. Diese Themen sind zum Beispiel deutsche Gesetze, Verhaltensregeln, Gewohnheiten oder Traditionen.

Neben dem an erster Stelle stehenden fixierten Beitrag fällt auf, dass fast täglich ein Update der Organisatoren gepostet wird. Diese Updates machen darauf aufmerksam, was aktuell noch dringend benötigt wird oder welche Hilfsaktionen noch Helfer brauchen. Zudem werden Berichte über bereits abgeschlossene Hilfsaktionen geteilt und Danksagungen ausgesprochen. Es ist zu erkennen, dass unter diesen Beiträgen eine Kommunikation zwischen den Organisatoren und anderen Facebook-Nutzern stattfindet, bei der sie ihre Hilfe anbieten oder Fragen an die Organisatoren stellen.

Die zweite Facebook-Seite „Flüchtlingshilfe *Großstadt2*“ enthält ebenfalls einen fixierten Beitrag in der Chronik, der auf eine Bedarfsliste für Sach- und Zeitspenden und eine Liste verweist, die Angebote für Flüchtlinge beinhaltet. Diese Listen sind aber nicht in „Google Docs“-Dokumenten gespeichert, sondern in den „Notizen“ von Facebook. Das hat den Vorteil, dass direkt unter den Notizen Kommentare mit Hilfsangeboten verfasst werden können. Diese Kommentare können somit direkt von Organisatoren beantwortet werden. Zudem sind bei der Bedarfsliste für Sach- und Zeitspenden die genauen Adressen und Kontaktdaten der einzelnen Flüchtlingsunterkünfte nicht hinterlegt und müssen vorher erst über private Facebook-Nachrichten erfragt werden.

Die anschließend geführten Interviews mit den Administratoren der beiden Facebook-Seiten haben aufgezeigt, dass sie die Informationen, die sie über ihre Seiten teilen, größtenteils gezielt vor Ort erfragen oder durch andere Helfer mitgeteilt bekommen, die in den Flüchtlingsunterkünften arbeiten. Sie stellen heraus, dass es für sie sehr zeitaufwändig und arbeitsintensiv sei, die vorhandenen Informationen täglich in die Bedarfslisten zu übertragen und die Listen unübersichtlich sind. Die Kommunikation mit anderen Nutzern stellen sie als kritisch dar, da sie bei den vielen Anfragen und Nachrichten, die sie täglich bekommen, leicht den Überblick verlieren. Sie wünschten sich deshalb eine gewisse Kennzeichnung von wichtigen Beiträgen oder Nachrichten, sodass diese nicht in Vergessenheit geraten. In dem geführten Interview hat sich herausgestellt, dass die Kommunikation zwischen den Organisatoren und den restlichen Facebook-Nutzern hauptsächlich über private Nachrichten und Kommentare vonstattengehen. Falls es nötig ist, werden auch Telefonnummern ausgetauscht, um eine schnellere Kommunikation zu gewährleisten. Die Personen des Organisationsteams

setzen hingegen vor allem auf direkte persönliche Kommunikation untereinander oder sprechen sich telefonisch ab.

## 4 Zusammenfassung und Ausblick

Die aktuelle Flüchtlingshilfe in Deutschland wird zusätzlich zu den Aktivitäten von BOS durch eine Vielzahl freiwilliger Helfer aus der Bevölkerung organisiert. Dieser Beitrag liefert eine exemplarische Betrachtung, wie innerhalb der Flüchtlingshilfe soziale Medien koordinierend eingesetzt werden. Dazu wurde eine empirische Studie zur Untersuchung von Facebook und Twitter im Hinblick auf Kommunikations- und Kooperationsstrukturen durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass durch verschiedene Praktiken wie dem Erstellen eigener Hashtags (z.B. Suche vermisster Personen) dem Verlinken von Bedarfslisten externer Webseiten (z.B. Google Docs), dem Fixieren von Beiträgen (z.B. Erläuterung der jeweiligen Facebook-Gruppen und Funktionsweise) oder dem Herausbilden eigener Verbreitungsstrukturen durch Multiplikatoren, wie die Flüchtlingshilfe koordiniert und strukturiert wird. In einem nächsten Schritt soll die Analyse verwendeter sozialer Medien um die Analyse neu entstandener, speziell für die Flüchtlingshilfe konzipierter Webseiten ergänzt werden. Einerseits sollen überregionalen Projekte, wie „Flüchtlingshilfe NRW“, „Helphelp“, „Ich helfe jetzt“ oder „Helper Chain“ und andererseits regionalen Initiativen untersucht werden.

### Literaturverzeichnis

- Deutsches Rotes Kreuz. (2013). DRK-Untersuchung zur Rolle von ungebundenen HelferInnen und Sozialen Netzwerken bei der Bewältigung des Jahrhunderthochwassers im Juni 2013. Retrieved from [http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2013/10/NL22\\_DRK\\_Definition.pdf](http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2013/10/NL22_DRK_Definition.pdf)
- Karakayali, S., & Kleist, J. O. (2015). EFA-Studie: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland. *Berliner Instituts für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM), Humboldt-Universität zu Berlin*, (April), 1–36.
- Ludwig, T., Kotthaus, C., & Dongen, S. van. (2015). Public Displays zur Koordinierung ungebundener Helfer in Schadenslagen. In *Mensch und Computer 2015 – Workshopband* (pp. 19–27). Stuttgart: Oldenbourg Verlag.
- Ludwig, T., Reuter, C., Siebigteroth, T., & Pipek, V. (2015). CrowdMonitor: Mobile Crowd Sensing for Assessing Physical and Digital Activities of Citizens during Emergencies. In *Proceedings of the International Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI)* (pp. 4083–4092). Seoul, Korea: ACM New York, NY, USA.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2008). *Volunteers: a social profile*. Bloomington : Indiana University Press,. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/ntnlib/reader.action?docID=10212568>
- Quarantelli, E. L. (1984). *Emergent Citizen Groups in Disaster Preparedness and Recovery Activities*. University of Delaware.
- Stallings, R. A., & Quarantelli, E. L. (1985). Emergent Citizen Groups and Emergency Management. *Public Administration Review*, 45(Special Issue), 93–100.