

Konzept für einen Helferclub in Zermatt

Bachelorarbeit zur Erlangung des Titels:
„Bachelor of Science HES-SO in Tourismus“

Verfasst von

Süess, Fabian

Verantwortlicher Dozent

Kreuzer, Bernhard

Expert

Luggen, Daniel

Zermatt Tourismus

Eingereicht am 19. Juli 2010 in Siders

HES-SO Wallis

Bereich Wirtschaft & Dienstleistungen, Studiengang Tourismus

Zusammenfassung

Zermatt ist eine der grössten Feriendestinationen in den Schweizer Bergen. Rund zwei Millionen Logiernächte verbuchte die Destination im Jahr 2009. In Zermatt finden viele Events statt. Vor allem die grossen Events haben Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von freiwilligen Helfern. Aus diesem Grund wird in dieser Studie untersucht, ob in Zermatt eine professionelle Lösung zur Bewältigung des Helferproblems benötigt und verlangt wird.

Mit Hilfe von Umfragen und persönlichen Gesprächen bei Eventorganisatoren wird abgeklärt, wie viele Helfer benötigt werden und welche Anforderungen ein Helferclub gegenüber den Events zu erfüllen hat. Anhand von Umfragen und persönlichen Gesprächen bei den Delegierten von Zermatt Tourismus wird untersucht, ob die Delegierten einen Helferclub möchten und welche Aufgaben dieser Helferclub erledigen sollte. Eine dritte Umfrage wurde bei potentiellen Helfern durchgeführt, um herauszufinden, welche Motivationsgründe sie für einen freiwilligen Einsatz in Zermatt haben.

Die Analyse der Umfragen und der persönlichen Befragungen zeigen, dass ein Helferclub in Zermatt von den Events benötigt wird und von den Delegierten erwünscht ist. Von allen Parteien wird eine professionelle Lösung erwartet. Gefordert wird ein Helferclub, der von einer erfahrenen Person geleitet wird. Der Helferclub sollte ein aktives Clubleben für seine Mitglieder haben. Die Helfer müssen motiviert werden und brauchen für ihre Einsätze eine Entschädigung.

Aufgrund der Umfragen wurde ein Konzept für einen Helferclub in Zermatt erstellt. Das Konzept kann dem Vorstand von Zermatt Tourismus als Entscheidungsgrundlage dienen, ob ein Helferclub gegründet werden soll oder nicht.

Schlüsselbegriffe für die verfasste Studie sind:

Zermatt, Events, Freiwilligenarbeit, Rekrutierung von freiwilligen Helfern, Helferclub

Résumé

Zermatt est l'une des plus grandes destinations de vacances dans les montagnes suisses. En 2009, près de deux millions de nuitées ont été enregistrées. À Zermatt beaucoup d'événements ont également lieu. Durant ceux-ci le recrutement de bénévoles est difficile. C'est pour cette raison que ce travail va rechercher des solutions professionnelles possibles à Zermatt, pour résoudre le problème des aides nécessaires et exigées sur place.

À l'aide de questionnaires et d'interviews personnels, le nombre de bénévoles nécessaires et les exigences d'un club de bénévoles par rapport à un événement seront déterminés. En se fondant sur des questionnaires et des interviews personnels auprès des délégués de Zermatt Tourisme, on pourra en savoir plus sur leur désir d'avoir un club de bénévoles et sur les tâches d'un tel club. Une troisième enquête a été réalisée auprès des bénévoles potentiels. Celle-ci a essayé de déterminer, quelles seraient les raisons de leur motivation pour leur engagement bénévole à Zermatt.

L'analyse des questionnaires et des interviews démontrent qu'un club de bénévoles serait nécessaire et est souhaité de la part des délégués de Zermatt. Une solution professionnelle est attendue de tous les partis, tout comme un club de bénévoles, dirigé par une personne expérimenté, est revendiqué. Le club devrait être vivant et actif pour ses membres. Les bénévoles seront motivés et auront une contrepartie pour leur engagement.

Sur la base de l'enquête, un concept de club bénévole a été réalisé. Il peut servir de base et ligne directrice pour toutes décisions futures à venir de la part de Zermatt Tourisme, s'ils désirent un club bénévole.

Mots-clés: Zermatt, événements, bénévolat, recrutement de bénévoles, club de bénévoles

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	vi
Tabellenverzeichnis.....	vii
Abkürzungsverzeichnis.....	viii
1 Vorwort.....	1
1.1 Gründe zur Themenwahl.....	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit	1
1.3 Arbeitsmethode und Arbeitsplan	1
1.4 Dank	2
1.5 Schreibweise.....	2
2 Hauptteil.....	2
2.1 Grundlagen	2
2.1.1 Zermatt und Zermatt-Matterhorn	2
2.1.2 Zermatt Tourismus	2
2.1.3 Die Delegierten	3
2.1.4 Events in Zermatt	3
2.1.4.1 Was ist ein Event?	3
2.1.4.2 Events in Zermatt	3
2.2 Problemstellung	5
2.2.1 Hintergrund	5
2.2.2 Definition der Forschungsziele	5
2.2.3 Verwendete Methoden	6
2.2.3.1 Online Umfragen.....	6
2.2.3.2 Persönliche Befragungen.....	7
2.3 Analyse der Antworten	7
2.3.1 Umfrage bei den Delegierten.....	7
2.3.1.1 Bemerkungen der Delegierten.....	10
2.3.1.2 Zusammenfassung der Bemerkungen.....	13
2.3.1.3 Persönliche Befragungen	13
2.3.1.4 Interpretation der gesammelten Daten	14
2.3.2 Umfrage bei den Eventorganisatoren	15
2.3.2.1 Ideen und Bemerkungen der Eventorganisatoren	20
2.3.2.2 Persönliche Befragungen	21
2.3.2.3 Interpretation der gesammelten Daten	22

2.3.3	Umfrage bei potentiellen Helfern	23
2.3.3.1	Interpretation	31
2.4	Analyse des ehemaligen Helferclubs in Zermatt	32
2.4.1	Entstehung des Helferclubs	32
2.4.2	Event-Pool und Helferclub	33
2.4.3	Rekrutierung der Helfer	33
2.4.4	Probleme	33
2.4.5	Schlussfolgerung	34
2.5	Konzept für einen Helferclub in Zermatt	35
2.5.1	Helfer	35
2.5.2	Qualifikationsraster	35
2.5.3	Persönliches Profil der Helfer	36
2.5.4	Rekrutierung der Helfer	37
2.5.5	Gegenleistungen	39
2.5.6	Bedürfnisse und Fähigkeiten der Helfer	40
2.5.7	Informationsfluss	41
2.6	Koordinator	42
2.6.1	Das Profil des Koordinators	43
2.6.2	Die Aufgaben des Koordinators	44
2.7	Organisation	46
2.7.1	Struktur	46
2.7.1.1	Aktive Abteilung	47
2.7.1.2	Passive Abteilung	47
2.7.2	Angliederung	48
2.7.2.1	Angliederung bei Zermatt Tourismus	48
2.7.2.2	Angliederung bei einer Eventagentur in Zermatt	48
2.7.3	Rechtsform	49
2.7.4	Clubleben des Helferclubs	49
2.7.4.1	Gruppenzusammenhalt:	49
2.7.4.2	Events	49
2.7.4.3	Aktionen und Vergünstigungen	50
2.8	Marketing	50
2.8.1.1	Corporate Identity	50
2.8.1.2	USP Zermatt	50
2.8.1.3	PR-Aktionen	51
2.8.1.4	SWOT-Analyse	51
2.8.1.5	Stärken	51

2.8.1.6	Schwächen	52
2.8.1.7	Chancen	52
2.8.1.8	Gefahren.....	52
2.9	Finanzierung	52
2.9.1.1	Aufwand.....	53
2.9.1.2	Ertrag	54
3	Schlussfolgerungen.....	55
3.1	Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse.....	55
3.1.1	Forschungsziele	55
3.1.2	Notwendige Schritte zur Realisierung eines Helferclubs.....	56
3.1.2.1	Unterstützung durch die Delegierten	56
3.1.2.2	Suche eines Koordinators	57
3.1.2.3	Ausarbeitung des Konzepts	57
3.1.2.4	Rekrutierung der Helfer	57
3.1.2.5	Lancierung des Helferclubs	57
3.2	Hinweis auf die Grenzen der Arbeit.....	58
3.3	Bestätigung	58
4	Literaturverzeichnis	59
	Anhang I: Persönliches Gespräch mit Andrea Schneider, Zermatt Marathon	60
	Anhang II: Persönliches Gespräch mit Marcel Mooser, Matterhorn Gotthardbahn.....	61
	Anhang III: Persönliches Gespräch mit Christen Baumann, Zermatt Bergbahnen AG	62
	Anhang IV: Persönliches Gespräch mit Marco Godat, Zermatt Unplugged.....	63
	Anhang V: Persönliches Gespräch mit Mario Constantin, Gebirgslauf.....	65
	Anhang VI: Persönliches Gespräch mit Mario Fuchs, Zermatt Apartment Verein	67
	Anhang VII: Persönliches Gespräch mit Ted Mate, Gewerbeverein Zermatt	69
	Anhang VIII: Organigramm von Zermatt Tourismus.....	71
	Anhang IX: Kontaktangaben der interessierten potentiellen Helfer	72
	Anhang X: Fragebogen für die Delegierten von Zermatt Tourismus	73
	Anhang XI: Fragebogen für die Eventorganisatoren	75
	Anhang XII: Fragebogen für die potentiellen Helfer	79

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Braucht es in Zermatt aus der Sicht der Delegierten einen Helferclub? (n=18).....	8
Abb. 2: Aufgaben für den Helferclub aus der Sicht der Delegierten (n=18).....	9
Abb. 3: Unterstützung der Delegierten für den Helferclub (n=18).....	10
Abb. 4: Übersicht der befragten Events (n=15).....	16
Abb. 5: Tätigkeitsbereich der Helfer (n=11)	18
Abb. 6: Aufgaben für den Helferclub aus der Sicht der Eventorganisatoren (n=15)	19
Abb. 7: Gegenleistungen der Eventorganisatoren (n=15)	20
Abb. 8: Herkunft der befragten potentiellen Helfer (n=128).....	23
Abb. 9: Geschlecht der befragten potentiellen Helfer (n=128)	24
Abb. 10: Freiwillige Arbeitseinsätze der potentiellen Helfer (n=128)	25
Abb. 11: Motivationsgründe für einen freiwilligen Helfereinsatz (n=128).....	26
Abb. 12: Erwartungen der potentiellen Helfer (n=128)	27
Abb. 13: Beliebtheit der Tätigkeiten (n=128).....	28
Abb. 14: Ferientag für Helfereinsatz der potentiellen Helfer (n=128)	29
Abb. 15: Gründe, wieso die Befragten nicht in Zermatt helfen können (n=35)	30
Abb. 16: Eintrittsbereitschaft zum Helferclub der potentiellen Helfer (n=93)	31
Abb. 17: Koordinator als Schnittstelle zwischen Helfer und den Anspruchsgruppen.....	43
Abb. 18: Organigramm des Helferclubs.....	47
Abb. 19: SWOT-Analyse	51

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Forschungsziele	5
Tab. 2: Delegiertenliste von Zermatt Tourismus	7
Tab. 3: Liste der befragten Events.....	15
Tab. 4: Übersicht der benötigten Helfer in Zermatt (n=11).....	17
Tab. 5: Qualifikationsraster für die Tätigkeiten der Helfer	36
Tab. 6: Bewirtschaftungskosten in CHF	53
Tab. 7: Kosten für Rekrutierung und Clubleben in CHF	54
Tab. 8: Forschungsziele	55

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
CHF	Schweizer Franken
GGB	Gornergrat Bahn
MGB	Matterhorn Gotthardbahn
PR	Public Relations
SWOT	Strengths (Stärken), Weaknesses (Schwächen), Opportunities (Chancen) und Threats (Gefahren)
Tab.	Tabelle
USP	Unique Selling Proposition
ZBAG	Zermatt Bergbahnen AG
z. B.	Zum Beispiel

1 Vorwort

1.1 Gründe zur Themenwahl

Während meinem Praktikum bei Zermatt Tourismus suchte ich ein Thema für meine Bachelorarbeit. Ich wurde schnell fündig. Im Leitbild <<Zermatt 2015>>¹ von Zermatt Tourismus fand ich einen Punkt der mich sofort interessierte „Marke Zermatt durch gezielte Sport- und Kulturevents stärker profilieren / Eventpool ausbauen – Eventorganisation mit Voluntaris-Netzwerk schaffen“. Mit meinen persönlichen Erfahrungen im Eventbereich und im Zusammenhang mit Freiwilligenarbeit, war mir sofort klar, dass ich mein Thema gefunden habe. Nach Rücksprache mit dem Tourismusdirektor von Zermatt Daniel Luggen hatte ich den Titel für die Bachelorarbeit: „Konzept für einen Helferclub in Zermatt“.

1.2 Zielsetzung der Arbeit

Mit dieser Bachelorarbeit möchte ich ein Konzept für einen Helferclub in Zermatt erstellen, welches den Bedürfnissen der Eventorganisatoren, Delegierten und den Helfern entspricht. Dabei soll ein nachhaltiges Konzept entstehen. Das speziell für Zermatt angepasst ist, das sich umsetzen lässt und eine Erfolgschance hat.

1.3 Arbeitsmethode und Arbeitsplan

Mit Hilfe einer online Umfrage und mittels persönlichen Gesprächen mit Eventorganisatoren wurde zuerst der Bedarf an freiwilligen Helfern in Zermatt abgeklärt. Gleichzeitig wurden die Wünsche und Ansprüche der Eventorganisatoren an den Helferclub abgeklärt.

Mit einer weiteren online Umfrage und persönlichen Gesprächen mit den Delegierten von Zermatt Tourismus wurde abgeklärt, mit welcher Unterstützung der Helferclub rechnen kann und welche Wünsche und Ansprüche die Delegierten gegenüber dem Helferclub haben.

Eine dritte online Umfrage wurde mit potentiellen Helfern durchgeführt. Dabei wurde abgeklärt, welche Motivationsgründe für einen Helfereinsatz wichtig sind und welche Wünsche und Ansprüche die Helfer den Eventorganisatoren gegenüber haben.

Die Arbeit wurde auf Basis der online Umfragen, den geführten Interviews und zahlreichen persönlichen Gesprächen erstellt. Zudem liess ich meine Erfahrung in der Freiwilligenarbeit einfließen. Die Bezugnahme auf Fachliteratur bildet schliesslich die dritte Säule meiner Arbeit.

¹ Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern, 2007, S. 7

1.4 Dank

Ich möchte mich bei Zermatt Tourismus, im speziellen bei Daniel Luggen und bei meinem Betreuer Bernhard Kreuzer für ihre Mithilfe bedanken. Zudem danke ich allen Personen, die an meiner Umfrage teilgenommen haben und den Eventorganisatoren und Delegierten, die sich mit mir persönlich getroffen haben.

1.5 Schreibweise

Aufgrund der besseren Leserfreundlichkeit wurde in dieser Arbeit immer nur die männliche Form für Personenbegriffe verwendet. Die männliche Form bezieht sich jedoch auf Angehörige beider Geschlechter.

2 Hauptteil

2.1 Grundlagen

2.1.1 Zermatt und Zermatt-Matterhorn

Zermatt liegt 30 Kilometer entfernt von Visp im Kanton Wallis, am Fusse des meistfotografierten Berges der Welt, dem Matterhorn. Für viele Gäste repräsentiert Zermatt die Schweiz. Rund ein Drittel aller Alpengipfel über 4'000 Höhenmeter sind in dieser Region. Seit der Erstbesteigung des Matterhorns im Jahr 1865 wird das Bergdorf von Touristen aus der ganzen Welt besucht. Die Gastronomie und die Hotellerie von Zermatt sind auf höchstem Weltniveau. Zermatt hat das höchstgelegene Skigebiet der Alpen und ist 365 Tage im Jahr geöffnet. Es bietet den Gästen ein breites Sommer- und Winterangebot.¹ Zur Destination Zermatt-Matterhorn gehören die Gemeinden Zermatt, Täsch und Randa. Die Destination liegt am Ende des Nikolaitals im Oberwallis. Im Jahr 2009 verzeichnete die Destination fast zwei Millionen Logiernächte.²

2.1.2 Zermatt Tourismus

Zermatt Tourismus ist ein Verein, welcher für die Förderung des Tourismus in Zermatt, Täsch und in Randa verantwortlich ist. Zudem wahrt er die touristischen Interessen seiner Mitglieder und ist für die Information der Gäste und für die Vermarktung der Destination und deren Angebote verantwortlich. Zermatt Tourismus übernimmt die Koordination und hat Mitsprache bei der Gestaltung des touristischen Angebots in Zermatt, Täsch und Randa.³ Das Organigramm von Zermatt Tourismus ist im Anhang VIII.

¹ Zermatt Tourismus, 2010a

² Zermatt Tourismus, 2010b, S. 30

³ Moneyhouse Handelsregister- und Firmendaten, 2010

2.1.3 Die Delegierten

Zermatt Tourismus hat 25 Delegierte. Acht davon bilden den Vorstand. Die Delegierten repräsentieren die Unternehmen und Vereine, die für den Tourismus eine grosse Bedeutung haben. Auch die Gemeinden sind vertreten. Die Liste der Delegierten ist im Kapitel 2.3.1 Umfrage bei den Delegierten.

2.1.4 Events in Zermatt

2.1.4.1 Was ist ein Event?

Der Name „Event“ wurde zum Modebegriff für jegliche Veranstaltungen oder Anlässe. Das kann beispielsweise ein Festival oder ein Geschäftsessen sein. Ein Event ist keine klar definierte Art von Anlass. Der Charakter eines Events ist nur subjektiv messbar. Jeder Besucher oder Teilnehmer erlebt einen Event anders, er muss für den Besucher ein Erlebnis und ein Ereignis sein. Es gibt einmalige und periodische Events und auch das Ziel kann sehr unterschiedlich sein. Soziale Events haben oft das Ziel für eine Non-Profit Organisation Spenden zu sammeln. Sportevents führen einen sportlichen Wettkampf durch, kulturelle Events übermitteln den Besuchern ein Stück Kultur und wirtschaftliche Events sind eine Plattform für Unternehmen.¹

Der Begriff „Event“ wird für diese Arbeit folgendermassen verwendet:

- Ein- oder mehrtätiger Anlass
- Sportlicher oder kultureller Hintergrund
- Anlass von Bedeutung für Zermatt Tourismus
- Teilnahme steht jedem offen oder sonst verfügt der Event über viele Besucher

2.1.4.2 Events in Zermatt

In Zermatt gibt es über hundert Sport- und Kulturevents pro Jahr. Viele davon sprechen nur ein kleines Zielpublikum an und haben somit wenige Besucher und Teilnehmer. Zermatt verfügt aber auch über viele Grossevents mit mehreren Tausend Besuchern pro Anlass und mehreren Hundert Teilnehmern. Auch wirtschaftliche und soziale Events werden in Zermatt durchgeführt, haben aber für den Helferclub keine Bedeutung und werden für diese Arbeit nicht berücksichtigt. Es gibt in Zermatt pro Jahr rund 15 bis 20 Grossanlässe über das ganze Jahr verteilt.²

¹ Inden, 1999, S. 29

² J. Scherrer, Leiterin Sport und Kultur von Zermatt Tourismus (persönliche Mitteilung, Februar 2010)

Für den Helferclub wurden fünfzehn Events befragt, elf davon würden das Angebot des Helferclubs in Anspruch nehmen. Ein Überblick über diese Events:

Januar

Horu-Trophy: Eines der grössten Open Air Curlingturniere in Europa.

Internetseite: www.cczermatt.ch/horu-trophy

April

Zermatt Unplugged: Musikfestival mit internationalen Bands.

Internetseite: www.zermatt-unplugged.ch

Juni

Oberwalliser Tambouren- und Pfeiferfest: Dieser musikalische Event wechselt jedes Jahr seinen Durchführungsort. Im Jahr 2012 wird er in Zermatt durchgeführt.

Internetseite: www.owtpv.ch

Juli

Zermatt Marathon: Jährlicher Sportevent bei dem sich die Teilnehmer auf der rund 40 Kilometer langen Strecke gegenseitig messen.

Internetseite: www.zermattmarathon.ch

Raiffeisen Open: Jährliches Tennisturnier in Zermatt, das im Jahr 2010 sein 30. Jubiläum feierte.

Internetseite: <http://raiffeisen-open.zermatt.ch>

Täschalplauf: Jährliches Laufrennen mit einer Strecke von 7.64 Kilometern in der Gemeinde Täsch.

August

Nationales Radrennen: Neu in der Planung und wird im August 2011 das erste Mal durchgeführt.

Matterhornlauf: Laufrennen in Zermatt mit einer Strecke von 12.5 Kilometern in der Gemeinde Zermatt.

Internetseite: www.matterhornlauf.ch

September

Zermatt Festival: Musikfestival und Kurse für Musiker und Liebhaber der Kammermusik.

Internetseite: www.zermattfestival.com

Folklore Festival: Folkloreumzug mit Gruppen aus der ganzen Schweiz und dem Ausland mit vielen Hundert Zuschauern.

Internetseite: www.zermatt.ch/de/page.cfm/news_events/events/folklore_festival

MTB Race Zermatt: Mountainbike Rennen mit einer rund 20 Kilometer langen Strecke.

Internetseite: www.slalom-sport.ch/mtb-race.html

2.2 Problemstellung

2.2.1 Hintergrund

In der Destination Zermatt sind viele Sportanlässe, Musikfestivals und andere Events beheimatet. Die Events erzeugen nach Ansicht mehrerer Delegierten und Eventorganisatoren einen Mehrwert für die ganze Destination. Mehrere Tausend Besucher und Teilnehmer kommen speziell für diese Events nach Zermatt. Viele Events in Zermatt haben aber ein grosses Problem bei der Rekrutierung von freiwilligen Helfern. Dies beeinflusst die Qualität der Events und kann auch negative Auswirkungen auf das Image von Zermatt haben. Um die Events in Zermatt zu unterstützen, ihr Überleben zu sichern und ihre Qualität zu verbessern entschied sich der Vorstand von Zermatt Tourismus im Jahr 2007 einen Helferclub zu lancieren. Dieser wurde jedoch nach zwei Jahren wieder aufgelöst, da er bei den Delegierten zu Missstimmung führte und bei den Eventorganisatoren wegen der mangelhaften Organisation auf wenig Interesse stiess.¹ Das Ziel dieser Arbeit ist es, ein Konzept für einen neuen Helferclub in Zermatt zu erstellen. Aus diesem Grund wurden die Eventorganisatoren, die Delegierten von Zermatt Tourismus und potentielle Helfer befragt, um die nötigen Informationen für ein erfolgreiches Konzept zu erhalten.

2.2.2 Definition der Forschungsziele

Die Forschungsziele bilden die Grundlage der Umfragen bei den Delegierten von Zermatt Tourismus, den Eventorganisatoren und bei den potentiellen Helfern. Die Forschungsziele stammen von Daniel Luggen, Tourismusdirektor von Zermatt Tourismus und wurden anschliessend vom Verfasser dieser Arbeit ausgearbeitet.

Tab. 1: Forschungsziele

- | | |
|----|--|
| 1. | Wird in Zermatt ein Helferclub von den Events benötigt? |
| 2. | Wie viele Helfer braucht der Helferclub? |
| 3. | Wollen die Delegierten von Zermatt Tourismus einen Helferclub? |
| 4. | Wie sollte die Organisation des Helferclubs aufgebaut sein? |

¹ Zermatt Tourismus, 2010b, S. 7

1. Wird in Zermatt ein Helferclub von den Events benötigt?

Die wichtigste Frage ist, ob die Eventorganisatoren in Zermatt überhaupt einen Helferclub benötigen und auch nutzen würden. Aus diesem Grund wurde speziell ein Fragebogen für die Eventorganisatoren erstellt, um abzuklären, ob der Helferclub benötigt wird und was die Eventorganisatoren vom Helferclub erwarten.

2. Wie viele Helfer braucht der Helferclub?

Um die Grösse des Helferclubs abzuschätzen, musste in Erfahrung gebracht werden, wie viele freiwillige Helfer die Eventorganisatoren benötigen.

3. Wollen die Delegierten von Zermatt Tourismus einen Helferclub?

Nach dem erfolglosen Versuch von 2007 bis 2009 war die Stimmung bei den Delegierten bezüglich Helferclub sehr angespannt. Aus diesem Grund wurden die Delegierten befragt, unter welchen Bedingungen sie einen Helferclub in Zermatt unterstützen würden und ob sie überhaupt daran interessiert sind, in Zermatt ein Helferclub neu zu lancieren.

4. Wie sollte die Organisation des Helferclubs aufgebaut sein?

Um ein erfolgreiches Konzept zu erstellen, mussten nebst den Eventorganisatoren und den Delegierten auch potentielle Helfer befragt werden. Mit Hilfe von Umfragen und persönlichen Gesprächen wurde versucht herauszufinden, welche Organisationsstruktur der Helferclub aufweisen sollte, wie die Helfer am besten rekrutiert werden können und wie der Helferclub finanziert werden kann.

2.2.3 Verwendete Methoden

Um die nötigen Angaben für eine gute Erarbeitung der Forschungsziele zu erhalten, wurden drei verschiedene Fragebogen für drei verschiedene Gruppen erstellt. Es wurden die wichtigsten Eventorganisatoren in Zermatt, die Delegierten von Zermatt Tourismus und potentielle Helfer befragt. Die Befragung der drei Gruppen wurde online durchgeführt. Zusätzlich wurden mehrere persönliche Gespräche mit Eventorganisatoren und Delegierten durchgeführt, um ihre Anliegen und Vorschläge in Erfahrung zu bringen und um einen tieferen Einblick in die Situation zu erhalten.

2.2.3.1 Online Umfragen

Die Fragebogen befinden sich im Anhang X, XI und XII. Sie wurden mit dem frei verfügbaren Programm von LimeSurvey (www.limesurvey.org) erstellt und mit dem Dienst von LimeService (www.limeask.com) online durchgeführt. Sämtliche Umfragen wurden online erfasst und nach Abschluss für die Analyse heruntergeladen.

2.2.3.2 Persönliche Befragungen

Die befragten Eventorganisatoren und Delegierten wurden auf dem Fragebogen gefragt, ob sie ein persönliches Gespräch mit dem Verfasser der Studie führen möchten. Dies nutzten mehrere Befragte, um ihre Vorschläge anbringen zu können und um ihr Hintergrundwissen mitzuteilen. Des Weiteren wurden zusätzliche persönliche Gespräche und Telefonate geführt, um an die benötigten Informationen zu gelangen. Die wichtigsten persönlichen Befragungen befinden sich im Anhang I bis VII. Die zahlreichen Telefonate und spontanen persönlichen Gespräche mit den Betroffenen in Zermatt wurden nicht protokolliert.

2.3 Analyse der Antworten

2.3.1 Umfrage bei den Delegierten

Die Umfragen bei den Delegierten hatte eine Rücklaufquote von 80 Prozent. 20 von 25 Delegierten haben den Fragebogen beantwortet. Zermatt Bergbahnen und die Matterhorn Gotthardbahn stellen je zwei Delegierte. Diese haben den Fragebogen gemeinsam oder im Einverständnis des anderen ausgefüllt. Im Ganzen wurden also 18 Fragebogen eingereicht. Die folgende Liste zeigt alle Delegierten von Zermatt Tourismus:

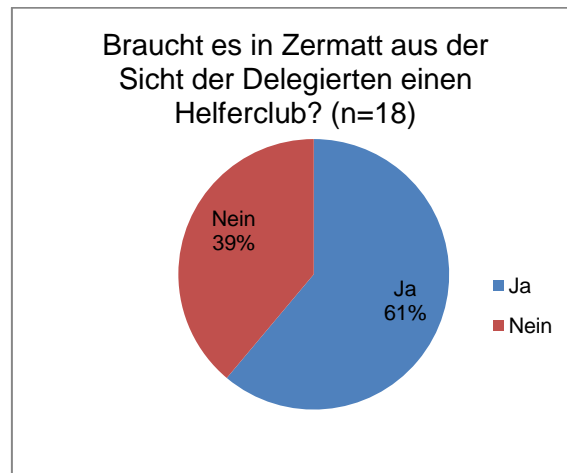
Tab. 2: Delegiertenliste von Zermatt Tourismus¹

Hans-Jörg Walther, Hotellerie, Vorstand	Sonja Truffer, Gemeinde Randa
Christen Baumann, ZBAG, Vorstand	Marcel Mooser, MGB/GGB
Gerold Biner, Gemeinde Zermatt, Vorstand	Susi Wicky-Perren, Parahotellerie
Fernando Clemenz Burgergemeinde, Vorstand	Bernhard Vogel, Air Zermatt
Ted Mate, Gewerbe, Vorstand	Christoph Imboden, Täsch
Hans-Rudolf Mooser, MGB/GGB, Vorstand	Josef Schwegler, Gastronomie
Jean-Pierre Mürith, Täsch, Vorstand	Willy Lingg, Gastronomie
Silvo Perren, Hotellerie	Henry Willi, Bergführer
Mario Fuchs, Parahotellerie	Pierre-André Pannatier, Hotellerie
Werner Brantschen, Randa	Manfred Julen, Gewerbe
Hans-Peter Julen, ZBAG	Christoph Bürgin, Einwohnergemeinde Zermatt
Ralph Schmidhalter, Skischule	Andreas Biner, Burgergemeinde Zermatt
Leo Julen	(Stand: Januar 2010)

¹ S. Preisser, Direktionsassistentin von Zermatt Tourismus (persönliche Mitteilung, 20.04.2010)

Auf die Frage „Braucht es in Zermatt aus Ihrer Sicht einen Helferclub?“ lieferten die Delegierten folgende Antworten:

Abb. 1: Braucht es in Zermatt aus der Sicht der Delegierten einen Helferclub? (n=18)



Auf die Frage: „Braucht Zermatt aus Ihrer Sicht einen Helferclub?“, antworteten über die Hälfte der befragten Delegierten mit Ja. Elf von achtzehn (61 Prozent) antworteten mit Ja und sieben (39 Prozent) antworteten mit Nein. Man beachte: Die beiden Ja-Stimmen von Zermatt Bergbahnen und Matterhorn Gotthardbahn zählen doppelt. Im Ganzen hat Zermatt Tourismus 25 Delegierte. Würde man zu den elf Ja-Stimmen diese zwei addieren, käme man auf 13 Ja-Stimmen. Das wäre mehr als die Hälfte der Delegierten, auch wenn die fünf Delegierten, die nicht an der Umfrage teilgenommen haben, gegen einen Helferclub gestimmt hätten.

Bei der Frage „Welche Aufgaben sollte der Helferclub aus Ihrer Sicht erledigen?“, waren Mehrfachnennungen (in Form von Ja oder Nein) möglich. Die befragten Delegierten antworteten folgendermassen:

Abb. 2: Aufgaben für den Helferclub aus der Sicht der Delegierten (n=18)

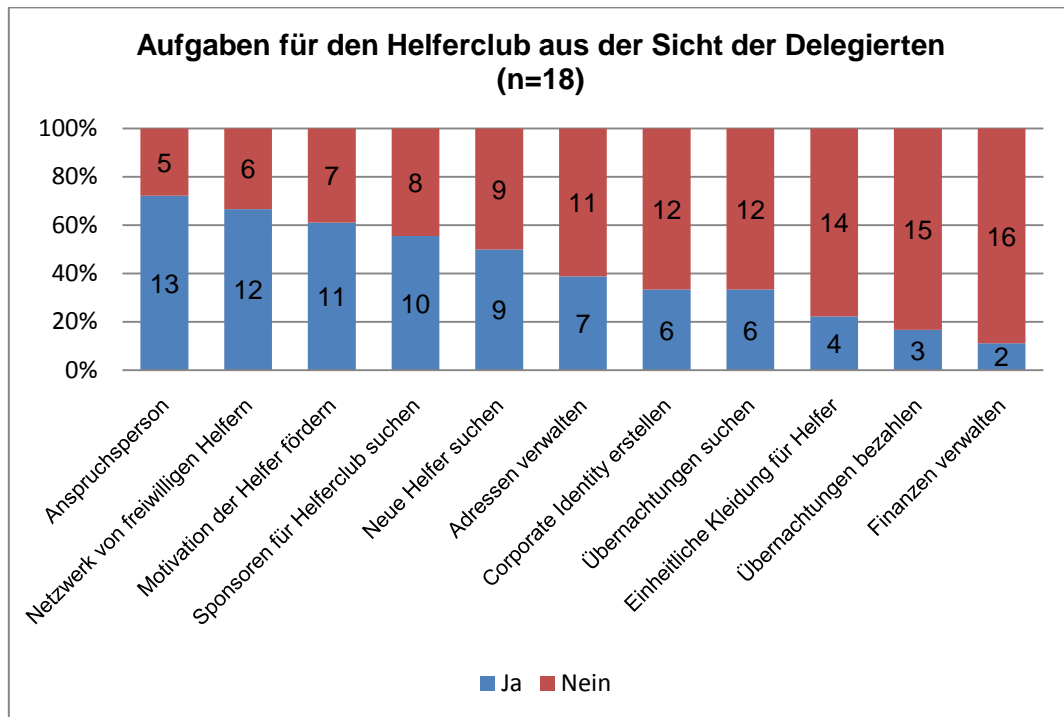
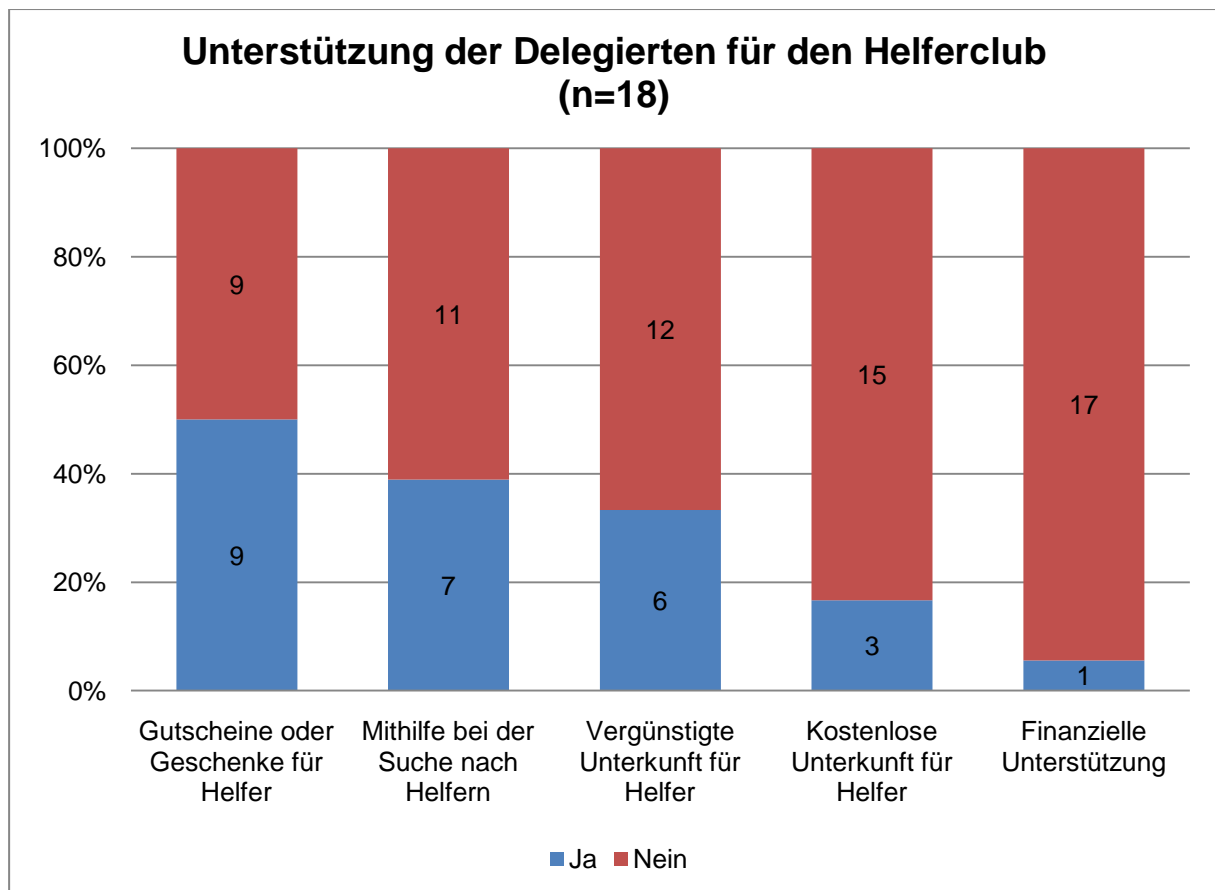


Abb. 2 zeigt, welche Aufgaben der Helferclub aus der Sicht der Delegierten erledigen sollte. Für 13 Delegierte ist eine Ansprechperson wichtig und für zwölf Delegierte ein Netzwerk von freiwilligen Helfern. Über die Hälfte der Delegierten möchte, dass der Helferclub Sponsoren sucht. Die Hälfte der befragten Delegierten ist der Meinung, dass der Helferclub neue Helfer suchen sollte. Sieben der 18 befragten Delegierten möchten, dass der Helferclub die Adressen der Helfer verwaltet und aktualisiert. Die weiteren Kriterien wurden nur noch von sechs oder weniger Delegierten ausgewählt.

Um herauszufinden mit welcher Unterstützung seitens der Delegierten der Helferclub rechnen kann, wurde folgende Frage gestellt: „Welche Unterstützung können Sie dem Helferclub bieten?“ Dabei waren Mehrfachnennungen (in Form von Ja oder Nein) möglich.

Abb. 3: Unterstützung der Delegierten für den Helferclub (n=18)



Es ist ersichtlich, dass bei keinem Kriterium über die Hälfte der Befragten ihre Unterstützung anbieten würde. Einzig das Kriterium „Gutscheine und Geschenke für die Helfer“ wurde von der Hälfte der Befragten mit Ja ausgefüllt. Sieben Delegierte würden den Helferclub bei der Suche nach Helfern unterstützen. Da wahrscheinlich viele Helfer von ausserhalb kommen würden, wurde geprüft, ob die Delegierten Unterkünfte für die Helfer günstiger oder kostenlos zur Verfügung stellen würden. Sechs Delegierte würden eine vergünstigte Unterkunft und drei eine kostenlose Unterkunft zur Verfügung stellen. Ein einziger Delegierter würde den Helferclub mit finanziellen Mitteln unterstützen.

2.3.1.1 Bemerkungen der Delegierten

Zu einigen Fragen konnten die Delegierten ihre Bemerkung oder ihre Meinung schreiben. Wichtige oder interessante Bemerkungen werden hier anonym und unverändert aufgeführt.

Braucht Zermatt einen Helferclub?

Bei dem verwendeten dynamischen Fragebogen wurde den Delegierten, die auf die Frage: „Braucht Zermatt aus Ihrer Sicht einen Helferclub?“ mit Nein geantwortet haben die folgende Frage gestellt: „Aus welchem Grund sehen Sie keinen Nutzen für Zermatt, wenn ein funktionierender Helferclub geschaffen wird?“ Darauf haben sieben Delegierte einen Kommentar hinterlassen.

„es gibt in zermatt keine freiwillige, erfahrungswert !!“

„es gibt keine freiwilligen Helfer“

„Weil es in Zermatt keine freiwilligen Helfer mehr gibt! Es müsste mindestens ein Anreiz geschaffen werden, damit die Helfer bereit wären, für einen Event zu arbeiten. (Freikarten, symbolischer Unterstützungsbeitrag etc.)“

„-Die Feriendestination Zermatt hat Sommer und Winter sehr viel zu bieten! Zermatt muss sich nicht jedes Jahr steigern! - Zermatt hat eine intakte Bergwelt Sommer und Winter - Ein Wanderparadies Sommer und Winter - Skianlagen mit Italien zusammen, soweit das Auge reicht und überall auf dem neusten Stand, wie es die Technik und Vorschriften heute verlangt - Top Hotels mit Wellness-Anlagen - gut ausgebaute bzw. sanierte Ferienwohnungen - Restaurants, Bars und dgl. Der Gast will zwischendurch auch Ruhe und vorallem weniger Lärm im Dorf. Was braucht es mehr!“

„Die Herausforderung in Zermatt einen funktionierenden Helferclub zu schaffen steht in keinem Verhältnis zum Aufwand, der hierfür nötig ist.“

„Die freiwillige Arbeit von Helfern bringt Zermatt einen Nutzen, nicht ein Helferclub. Auf einen Helferclub zurückgreifen zu können mag ein verlockender Gedanke für Event-Organisatoren sein. Aus meiner Sicht ist die Schaffung eines funktionierenden Helferclubs aber unrealistisch, da der Ansatz falsch ist. Die Aufgabe, Helfer für ihren Events zu rekrutieren, wird darum auch in Zukunft an den jeweiligen Organisatoren hängen bleiben.“

„Der Nutzen ist unbestritten. Für eine Privatperson ist es aber in einer kleinen Gemeinde wie Randa (400 Einwohner) nicht möglich freiwillige Helfer zu finden.“

Welche Aufgaben soll der Helferclub erledigen?

Auf die Frage: Welche Aufgaben sollte der Helferclub aus Ihrer Sicht erledigen?“ kamen folgende Antworten:

„Ein Club braucht ein Club-Leben! Anlässe wie oben erwähnt, Helferfest, usw.... Sonst ist der Club tot (wie der Helferclub bisher war)“

„Eine Helferclub muss auf irgend eine Weise auch entlohnt werden,,

Ideen und Bemerkungen der Delegierten:

Die letzte Frage war offen: „Ihre Meinung, Ideen oder Bemerkungen zum Thema Helferclub:“
Folgende Antworten sind dabei heraus gekommen:

„Integration der Vereine in den Helferclub mit finanzieller oder materieller/organisatorischer Unterstützung an den Verein Helferclub - schweizweit/international“

„Von mir aus gesehen wäre es wichtig das vorhandene Helfer dann nicht ständig wieder irgendwo anders eingesetzt werden. Dies war bis jetzt häufig der Fall und "vergraut" willige Helfer.“

„Die Erfahrung hat gezeigt, dass ein Helferclub in Zermatt ein fast kaum zu bewältigende Herausforderung bedeutet.“

„Wie bereits bei einer früheren Frage erwähnt, braucht ein Club ein Clubleben, Zusammenhalt, usw. Bisher war der "Helferclub" so, dass für Anlässe Helfer gesucht wurden, und zwischendurch war nichts. Zudem wurden Helfer teilweise sehr schlecht eingesetzt (meine eigenen Erfahrungen). Evtl. ein "Kernteam" bilden, welches an verschiedenen Anlässen immer wiederkehrende leitende Arbeiten übernimmt und zusätzlich die eigentlichen Helfer.“

„Ohne Helfer, oft keine Event“

„Sehr schwierig, da es immer weniger selbstlose Helfer gibt, die bereit sind, ihre Freizeit zu opfern. Es muss eine semiprofessionelle Institution geben, welche die nötigen Anreize schafft.“

„Es muss eine selbsttragende Organisation bzw. Verein als "Helferclub" gegründet werden
Das Helferclub braucht finanzielle Beteiligung (Leistungsträger) Es braucht eine führende Persönlichkeit Junge Leuten werden teilweise nur mit einem Geldbetrag teilnehmen
Grundsätzliche Änderungen in der Unterstützung seitens der Gemeinde, Zermatt Tourismus und ander Leistungsträger im Dorf“

„Die Vergangenheit hat gezeigt, dass ein Helferclub gerade in Zermatt ein schweres Standbein haben wird, es sei denn, er sei in Zusammenarbeit mit Sponsoren, einem

sauberen Auftritt einer Ansprechperson und letztlich auch einer angemessenen Entschädigung für die Helfer richtig aktiv.“

„Die Helfer sollten im Zentrum der Überlegungen stehen, nicht der Helferclub. - Wie kann man Menschen für gemeinnützige Arbeit motivieren? - Wie geht man mit den Helfern um? Werden sie geschätzt, können sie ihre Erfahrungen aus früheren Events einbringen, erfahren sie Anerkennung, oder werden sie von den Organisatoren der Events nur abschätzig als kostenlose Arbeitskräfte behandelt? - Auch die Interessen der möglichen Helfer müssen berücksichtigt werden. Ein Helfer, der z.B. bereit ist Zeit für einen Sport-Event zu opfern, hat womöglich nichts mit Kultur am Hut oder umgekehrt. - Entscheidend ist auch die Wahl der Events. Events mit wenig Akzeptanz in der Bevölkerung (wie z.B. ZermattSoundz) werden es immer schwer haben freiwillige Helfer zu finden.“

„Grundsätzlich eine gute Idee, jedoch in der Praxis nicht umsetzbar.“

2.3.1.2 Zusammenfassung der Bemerkungen

Die Delegierten antworteten oft nicht auf die gestellten Fragen, sondern sie liessen sich von ihren Ängsten und Gefühlen leiten. Dies liegt sicherlich an den schlechten Erfahrungen mit dem Helferclub 2007-2009. Die Delegierten meinen, dass es in Zermatt keine Helfer zu rekrutieren gibt und somit ein Helferclub nicht möglich ist. Wenn man Helfer findet, brauchen diese Anreize und Motivation, damit sie sich freiwillig betätigen. Mehrere Delegierte möchten eine professionelle Führung des Helferclubs.

2.3.1.3 Persönliche Befragungen

Mit vier Delegierten wurde ein persönliches Gespräch durchgeführt (Anhang II, III, VI, VII). Die wichtigsten Antworten werden hier anonym aufgeführt.

Aus diesen Gründen braucht Zermatt einen Helferclub:

- Erfolgreiche Events sind eine gute Werbung für Zermatt
- Gäste erwarten Events in Zermatt

Folgende Punkte müssten beim Helferclub beachtet werden:

- Gesicherte finanzielle Basis
- Starke Führungsperson, die bei Zermatt Tourismus angesiedelt ist
- Aktive Führung, Interesse und Herzblut
- Bedürfnisse der Events müssen abgeklärt werden
- Aktives Clubleben mit gemeinsamen Ausflügen und Vergünstigungen

Folgende Finanzierungsmöglichkeiten sehen die befragten Delegierten:

- Verursacherprinzip: Die Eventorganisatoren müssen für die Kosten selber aufkommen
- Tourismusförderungstaxe
- Sponsoren

Diese Rekrutierungsmöglichkeiten sehen die befragten Delegierten:

- Schulen und Hochschulen
- Besondere Wege gehen
- Leistungsträger von Zermatt sollten Helfer anbieten

2.3.1.4 Interpretation der gesammelten Daten

Zukunft des Helferclubs:

Die gewonnenen Daten aus der Analyse der Umfragen zeigen eine gewisse Spaltung der Delegierten. Diese teilen sich in drei Gruppen ein. Die Ersten möchten den Helferclub auf jeden Fall, die zweite Gruppe ist einem neuen Helferclub eher abgeneigt und die letzte Gruppe möchte auf keinen Fall einen Helferclub. Die Gruppe der Befürworter dominiert in der Umfrage. Diese sehen Events als nützlich für Zermatt an und sind der Meinung, dass ein Helferclub dazu beitragen kann, Events professionell zu unterstützen. Die negativen Stimmen beharren zum Teil auf ihrer Meinung und es wird schwierig sein sie zu überzeugen, denn sie wurden entweder vom ehemaligen Helferclub zu sehr enttäuscht oder sie sehen grundsätzlich keinen Nutzen in Events oder in einem Helferclub. Es ist möglich, dass die Delegierten meinen, ein neuer Helferclub würde wie der ehemalige, gescheiterte Helferclub funktionieren und die Delegierten müssten wieder alleine Helfer anbieten. Die Gefahr für den Helferclub könnte sein, dass diese Delegierten mit ihrer Haltung die Neulancierung eines Helferclubs von vorneherein gefährden könnten, indem sie positiv eingestellten Delegierten umstimmen und schlussendlich die Mehrheit der Delegierten gegen einen Helferclub ist.

Die Delegierten müssen ernst genommen werden und es muss versucht werden auf ihre Ängste einzugehen und sie mit guten Argumenten versuchen umzustimmen. Der neue Helferclub muss gut strukturiert sein und vom ehemaligen Helferclub abgegrenzt werden. Den Delegierten muss gezeigt werden, dass es sich dabei um ein neues Konzept handelt.

Aufgaben des Helferclubs:

Die Antworten der Delegierten widerspiegeln ihre Einstellung dem Helferclub gegenüber. Sie möchten einen funktionierenden Helferclub, der von einer Person geleitet wird und ein

Netzwerk mit freiwilligen Helfern hat. Für die Delegierten ist es wichtig, dass die Einsätze gut koordiniert und die Helfer auch motiviert werden. Über die Hälfte der Befragten möchte, dass der Helferclub sich mit Sponsoren finanziert. Wahrscheinlich damit sie für den Helferclub keine oder wenig finanzielle Mittel von Zermatt Tourismus investieren müssen. Die Delegierten möchten, dass der Helferclub sich auf die wichtigsten Aufgaben konzentriert. Er soll beispielsweise keine Übernachtungen für die Helfer suchen und er soll auch keine Extraaufgaben machen. Die Delegierten möchten einen Helferclub, der funktioniert.

Unterstützung für den Helferclub:

Die Unterstützung der Delegierten für den Helferclub ist laut Umfrage sehr gering. Bei keiner möglichen Form von Unterstützung wären mehr als die Hälfte der Delegierten bereit, einen Beitrag zu leisten. Am ehesten würden sie Geschenke oder Gutscheine geben. Sehr wahrscheinlich, weil das die günstigste Unterstützung ist. Nur ein Delegierter würde sich finanziell am Helferclub beteiligen. Das zeigt die Haltung der Delegierten, dass sich der Helferclub selber finanzieren muss. Für den Helferclub bedeutet dies, dass eine aufwendige Strategieerstellung vonnöten sein wird, um von den Delegierten oder von Zermatt Tourismus finanzielle Unterstützung zu erhalten.

2.3.2 Umfrage bei den Eventorganisatoren

Für die Umfrage bei den Eventorganisatoren wurden die grössten und bedeutendsten Events von Zermatt ausgewählt. Bei der Auswahl half Daniel Luggen, Tourismusdirektor von Zermatt mit. Im Ganzen wurden 15 Eventorganisatoren eine Einladung zur Teilnahme an der Umfrage gesendet. Alle dieser 15 Eventorganisatoren füllten die Umfrage aus. Die folgenden Events haben an der Umfrage teilgenommen:

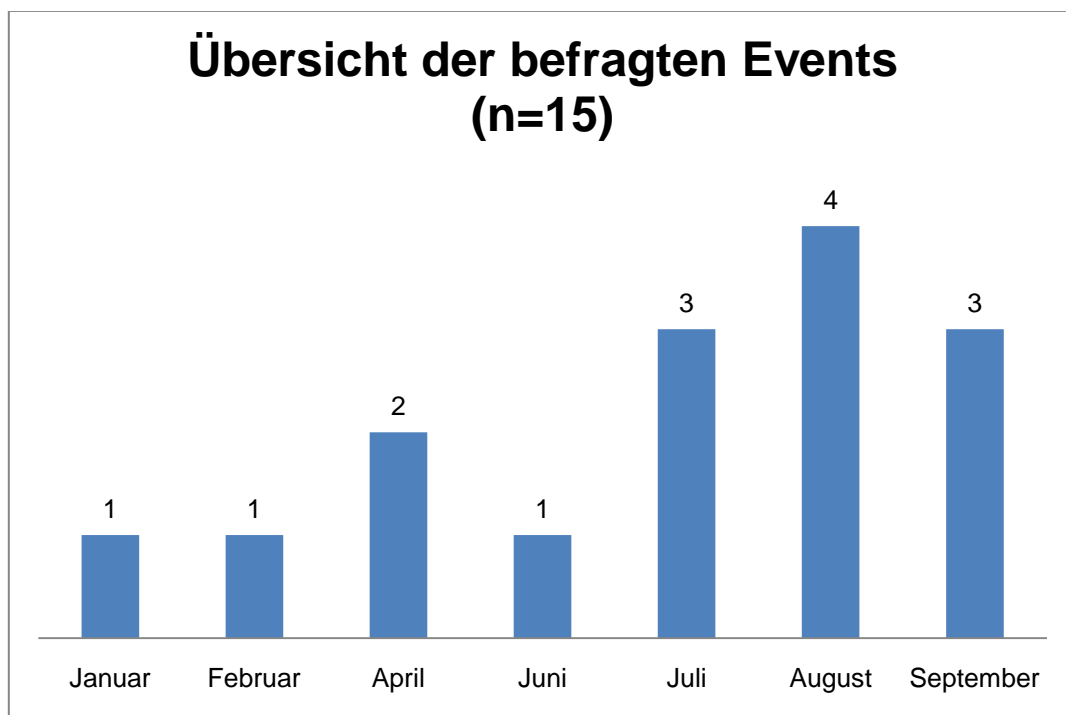
Tab. 3: Liste der befragten Events

Event	Monat	Unterstützung durch Helferclub erwünscht
Alpine Golfwoche	September	Nein
Folklore Festival	August	Ja
Gebirgslauf	Februar	Nein
Horu Trophy	Januar	Ja
Matterhorn Eagle Cup	August	Nein
Matterhornlauf	August	Ja
Mountainbike Rennen Zermatt	September	Ja
Oberwalliser Tambouren- und Pfeiferfest 2012	Juni	Ja
Patrouille de Glacier	April	Nein

Radrennen Visp-Täsch ab 2011	August	Ja
Raiffeisen Open Zermatt	Juli	Ja
Täschalplauf	Juli	Ja
Zermatt Festival	August	Ja
Zermatt Marathon	Juli	Ja
Zermatt Unplugged	April	Ja

Die Liste zeigt die befragten Events, den Durchführungsmonat und ob sie Helfer vom Helferclub benötigen würden. Alle diese Events finden in der Destination Zermatt-Matterhorn statt. Das Oberwalliser Tambouren- und Pfeiferfest findet nur einmalig im Jahr 2012 statt und das nationale Radrennen von Visp nach Täsch wird erst im Jahr 2011 das erste Mal durchgeführt. Alle anderen Events finden jährlich statt. Elf Events benötigen Helfer und vier der befragten Events brauchen keine Unterstützung vom Helferclub.

Abb. 4: Übersicht der befragten Events (n=15)



Die Abb. 4 zeigt, in welchen Monaten die befragten Events durchgeführt werden. Im August finden mit vier Events am meisten statt, gefolgt von Juli und September mit je drei Events. An dritter Stelle ist der April mit zwei Events. Je ein Event findet im Januar, Februar und Juni statt. Von Juli bis September finden zwei Drittel der befragten Events statt. Im März, Mai, Oktober, November und Dezember finden in Zermatt keine Grossevents statt. Über die

Wintermonate von Oktober bis und mit März finden fast keine Grossevents statt. Die meisten Events finden im Sommer statt.

Tab. 4: Übersicht der benötigten Helfer in Zermatt (n=11)

Event	Monat	Dauer (Tage)	Benötigte Manntage¹	Benötigte Helfer²
Horu-Trophy	Januar	4	< 20	3
Zermatt Unplugged	April	5	101-200	25
Zermatt Marathon	Juli	2	21-50	15
Raiffeisen Open	Juli	3	21-50	10
Täschalplauf	Juli	1	< 20	5
Nationales Radrennen	August	3	< 20	5
Matterhornlauf	August	2	51-100	30
Zermatt Festival	September	13	21-50	3
Folklore Festival	September	1	< 20	5
Mountainbike Rennen	September	1	< 20	5
Total benötigte Helfer vom Helferclub pro Jahr				106
Oberwalliser Tambouren- und Pfeiferfest 2012	Juni	3	21-50	15
Total benötigte Helfer vom Helferclub im Jahr 2012				121

Die Eventorganisatoren wurden befragt, wie viele Helfer sie vom Helferclub in Anspruch nehmen würden. Die Tab. 4 zeigt eine Übersicht der Events, die das Angebot vom Helferclub nutzen würden und sie zeigt auch, in welchem Monat der Event durchgeführt wird, wie viele Helfer benötigt werden und wie viele Tage sie arbeiten müssten (Manntage). Das Oberwalliser Tambouren- und Pfeiferfest wird nur im Jahr 2012 in Zermatt durchgeführt und ist auf der Liste separat aufgeführt. Die zehn jährlich durchgeführten Events benötigen zirka 106 Helfer. Wenn man davon ausgeht, dass jeder Helfer nur an einem Event pro Jahr mithilft. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass einige Helfer an mehreren Events mithelfen würden. Dies wurde jedoch in dieser Studie nicht berücksichtigt. Im Jahr 2012 kommt das Oberwalliser Tambouren- und Pfeiferfest nach Zermatt und für diesen Event werden rund 15 zusätzliche Helfer benötigt. Zusammengerechnet braucht es in diesem Jahr rund 121 Helfer in Zermatt.

¹ Gemäss Umfrage bei den Eventorganisatoren

² Eigene Ableitungen auf Grund der Umfrage bei den Eventorganisatoren

Abb. 5: Tätigkeitsbereich der Helfer (n=11)

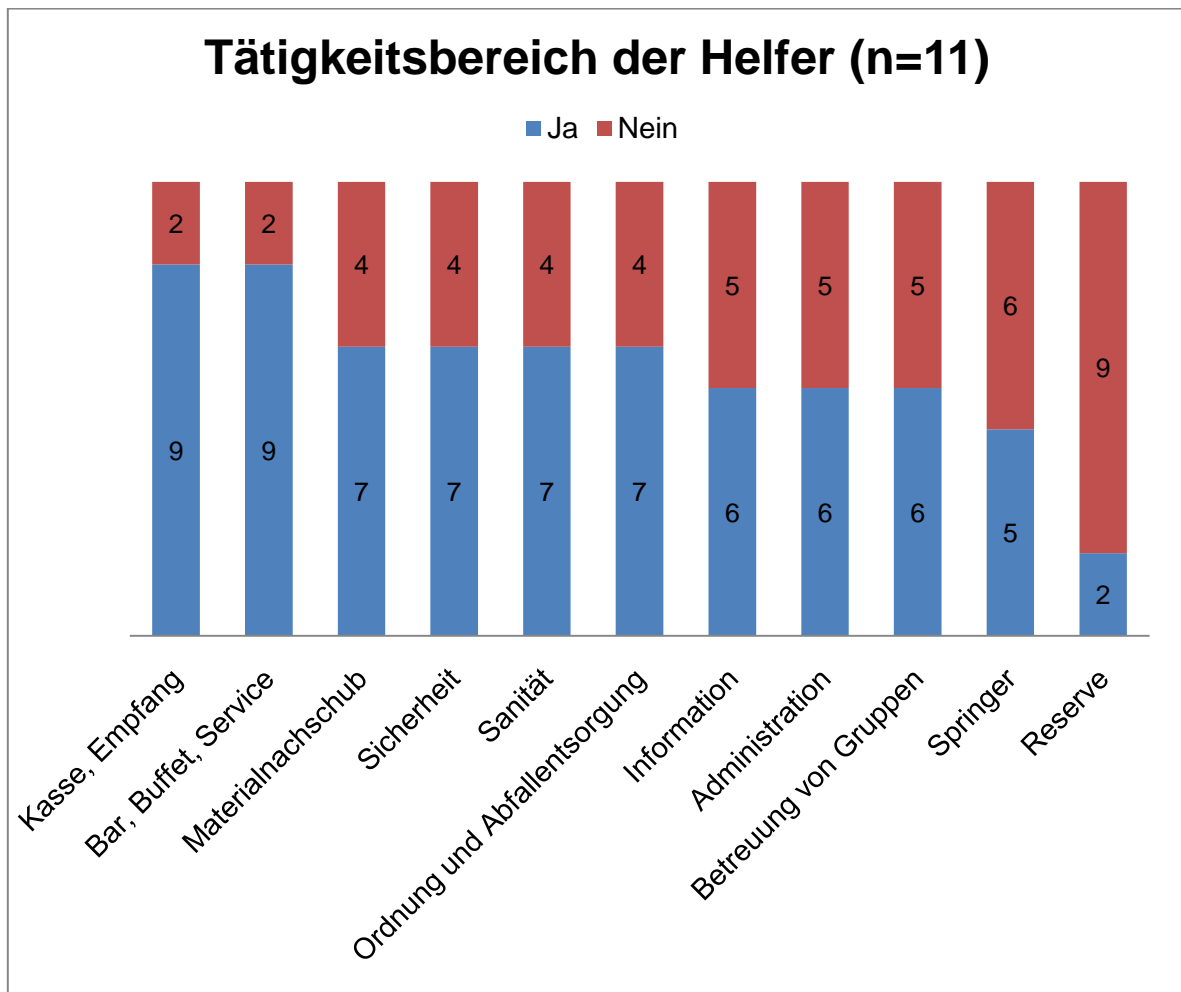
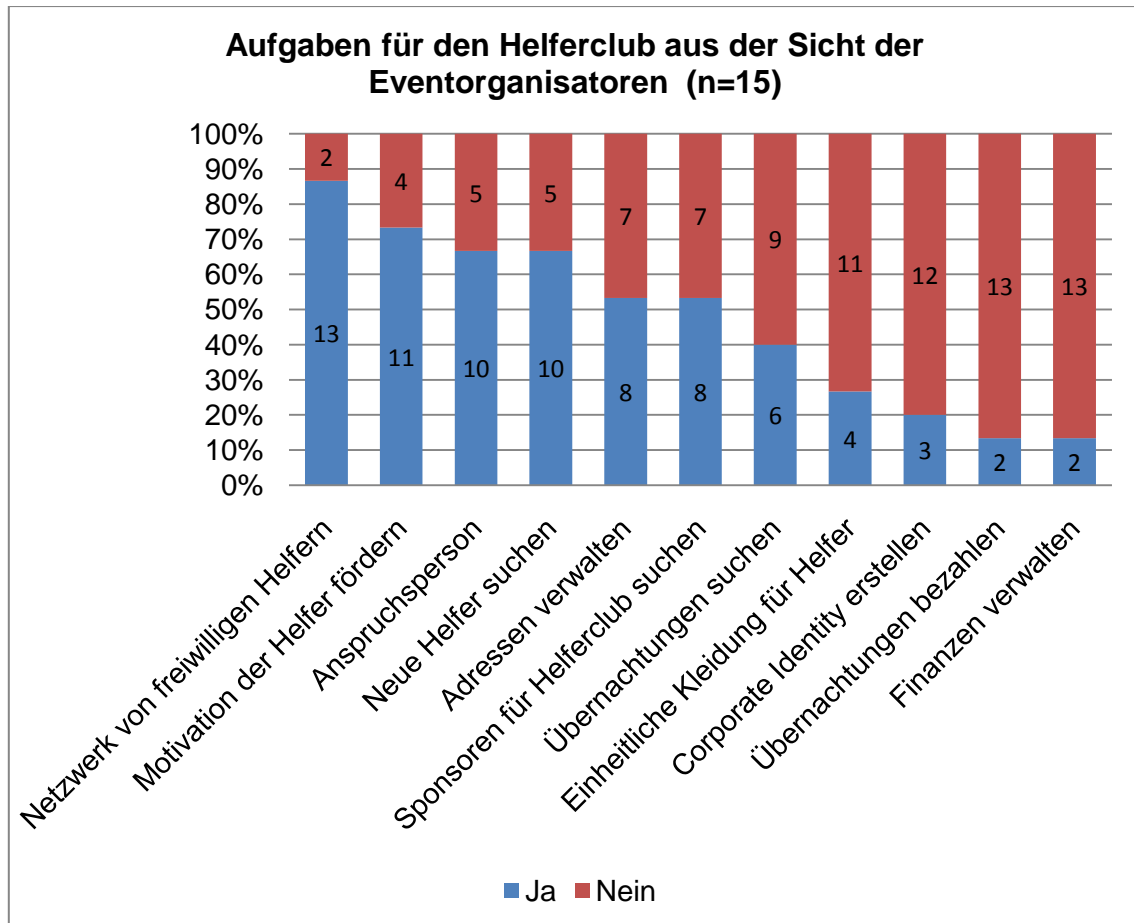


Abb. 5 zeigt eine Übersicht der Tätigkeiten, die von den Helfern erledigt werden müssen. Die Stichprobe wurde auf die elf Events begrenzt, die die Unterstützung vom Helferclub annehmen würden. Bis auf Springer und Reserve werden alle Tätigkeiten von mehr als der Hälfte der Events benötigt. Das zeigt, dass bei den Events mehrere verschiedene Tätigkeiten zu erledigen sind. An neun von elf Events werden Helfer an der Kasse oder am Empfang und an der Bar, Buffet oder im Service benötigt. Helfer für die Reserve werden nur von zwei Events benötigt.

Auf die Frage „Welche Aufgaben sollte der Helferclub aus Ihrer Sicht erledigen?“, waren Mehrfachnennungen (in Form von „Ja“ oder „Nein“) pro Kriterium möglich. In der Abb. 6 ist die gesamte Stichprobe vertreten.

Abb. 6: Aufgaben für den Helferclub aus der Sicht der Eventorganisatoren (n=15)

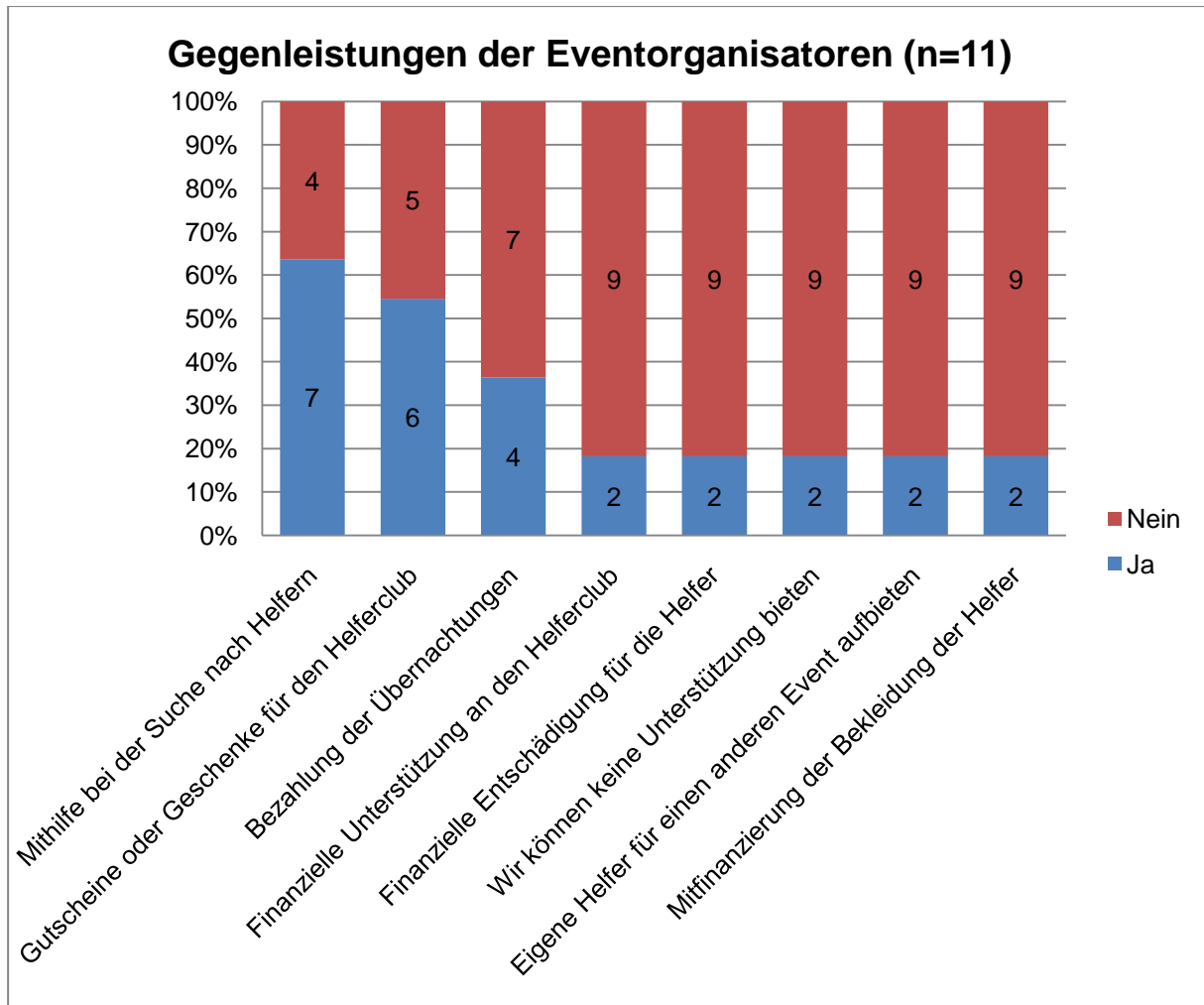


Für 13 der 15 befragten Eventorganisatoren muss der Helferclub ein Netzwerk von freiwilligen Helfern verwalten. Elf sehen die Förderung der Motivation der Helfer als eine wichtige Aufgabe des Helferclubs. Für zehn Eventorganisatoren braucht der Helferclub eine Anspruchsperson und der Helferclub muss neue Helfer suchen. Nicht so wichtig für die Eventorganisatoren sind die Aufgaben „Finanzen Verwalten“, „Übernachtungen der Helfer bezahlen“ und eine „Corporate Identity“ erstellen. Es ist ersichtlich, dass sich der Helferclub auf die grundlegenden Aufgaben konzentrieren soll, damit die Events in Zermatt auf Helfer zugreifen können.

Ein Vergleich mit den Antworten der Delegierten auf die gleiche Frage (Abb. 2 Aufgaben für den Helferclub aus der Sicht der Delegierten (n=18)) zeigt, dass die Eventorganisatoren sowie die Delegierten grundsätzlich die gleiche Meinung haben.

Auf die Frage „Welche Gegenleistungen würden Sie dem Helferclub anbieten?“, waren Mehrfachnennungen (in Form von „Ja“ oder „Nein“) pro Kriterium möglich. In der Abb. 7 sind nur die Events berücksichtigt, die die Unterstützung vom Helferclub benötigten.

Abb. 7: Gegenleistungen der Eventorganisatoren (n=15)



Die allgemeine Unterstützung der Eventorganisatoren für den Helferclub ist sehr gering. Bei der Suche nach Helfern und mit Gutscheinen oder Geschenken ist mit der Unterstützung von sieben, respektive sechs der fünfzehn Eventorganisatoren zu rechnen. Vier Eventorganisatoren würden die Übernachtungskosten der auswärtigen Helfer bezahlen. Für die restlichen Gegenleistungen sind jeweils nur zwei Eventorganisatoren bereit etwas zu leisten.

2.3.2.1 Ideen und Bemerkungen der Eventorganisatoren

Die letzte Frage war offen: „Ihre Meinung, Ideen oder Bemerkungen zum Thema Helferclub:“. Folgende Antworten sind dabei heraus gekommen. Die Antworten sind hier unverändert und anonym aufgeführt.

„Das wäre natürlich eine grandiose Sache, von dem alle Event wie Zermatt Marathon, Tennis Open, Radrennen und viele mehr profitieren könnten. Wünsche gutes Gelingen.“

„es wäre gut auf einen Helferclub zurückgreifen zu können ,aber es wird nicht einfach Helfer zu finden.“

„Der Helfer Club sollte wie eine Anlass (Event) geführt. Er Sollte wie einen Verein organisiert sein mit Einen Chef, Kassier, Aktuar usw... Er sollte jedes Jahr ein Fest für sich selbst haben, das stärkt den Club (oder Verein), nur so kann ein Helferclub überleben, einen Beispiel habe wir schon gehabt.“

„Dringend nötig in Zermatt!“

„sehr gute Idee“

„Denke, dass es ohne finanziellen Anreiz schwierig sein wird, Helfer zu finden.“

„Finde ich eine gute Idee. Da ich auch in anderen Events (Trachtenfest, Matterhornlauf) tätig war, weiss ich um die Helferproblematik in Zermatt.“

2.3.2.2 Persönliche Befragungen

Mit fünf Eventorganisatoren wurde ein persönliches Gespräch durchgeführt. (Anhang I, III, IV, V und VII). Gewisse Personen sind Delegierte und auch Eventorganisatoren. Ihre Antworten wurden nur bei den Delegierten berücksichtigt. Die wichtigsten Antworten werden hier anonym aufgeführt.

Folgende Rekrutierungsmöglichkeiten sehen die Eventorganisatoren:

- Schulen und Hochschulen
- Vereine
- Ältere Personen
- Persönliche Beziehungen und Netzwerke

Folgende Punkte müssten beim Helferclub beachtet werden:

- Gute Gegenleistungen für die Helfer
- Helfereinsatz für Auswärtige mit Angeboten von Zermatt lukrativ machen
- Die Leistungsträger in Zermatt für Vergünstigungen für den Helferclub anfragen
- Der Helferclub sollte bei Zermatt Tourismus angegliedert sein

2.3.2.3 Interpretation der gesammelten Daten

Zukunft des Helferclubs:

Elf der fünfzehn befragten Eventorganisatoren würden das Angebot vom Helferclub nützen. Das grosse Bedürfnis nach Helfern in Zermatt liegt sicher daran, dass in Zermatt selber wenig Helfer zu finden sind. Es kann damit gerechnet werden, dass auch andere Events in Zermatt auf das Angebot des Helferclubs zurückgreifen werden. Die Nachfrage nach Helfern wird stetig grösser und der Wunsch nach einer professionellen Rekrutierung der Helfer wird stärker. Die stetig wachsende Nachfrage nach freiwilligen Helfern verlangt nach einer professionellen Lösung.

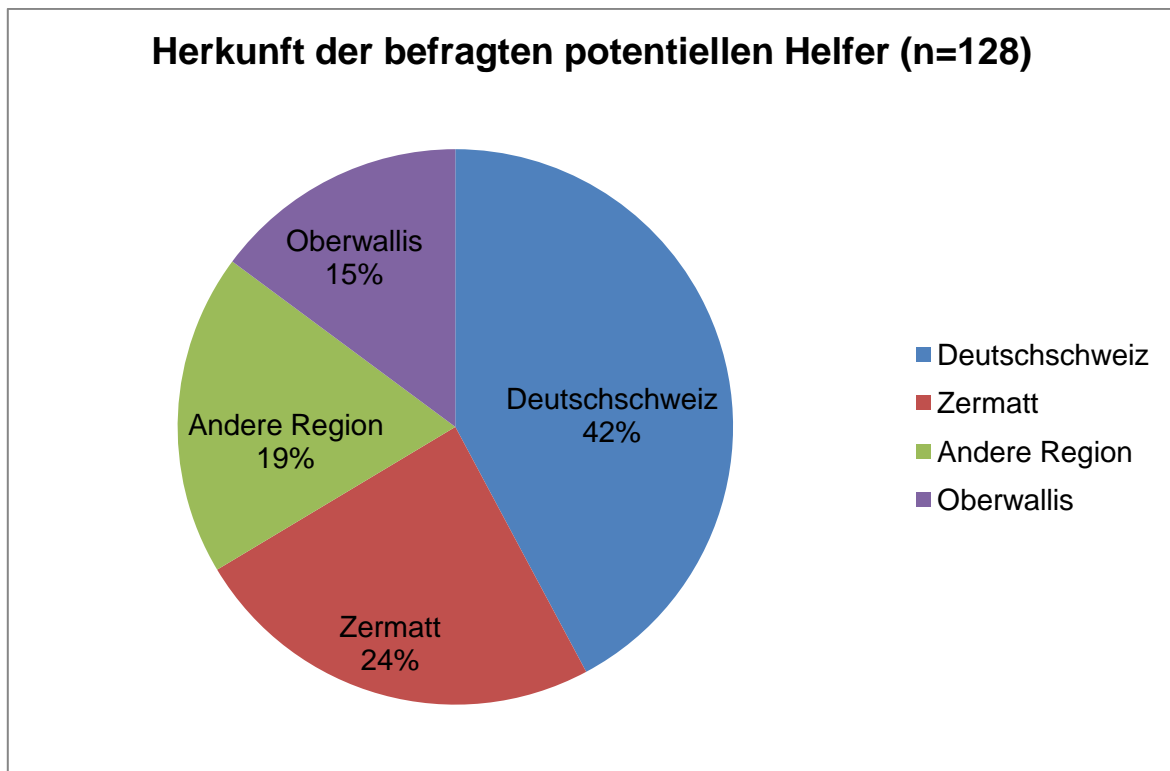
Die Eventorganisatoren brauchen für unterschiedliche Arbeiten Helfer. Dies liegt wohl daran, dass die meisten Helfer an einem Event ehrenamtlich arbeiten. Aus diesem Grund muss auch bei der Rekrutierung der Helfer beachtet werden, dass der Helferclub für alle Tätigkeiten geeignete Helfer findet.

Trotz der Notwendigkeit eines Helferclubs für die Eventorganisatoren sind diese nicht bereit Gegenleistungen dafür zu geben. Das liegt wahrscheinlich an den begrenzten finanziellen Möglichkeiten der Eventorganisatoren. Aus diesem Grund wünschen sich diese auch eine Finanzierung des Helferclubs über die Tourismusförderungstaxe von Zermatt Tourismus.

2.3.3 Umfrage bei potentiellen Helfern

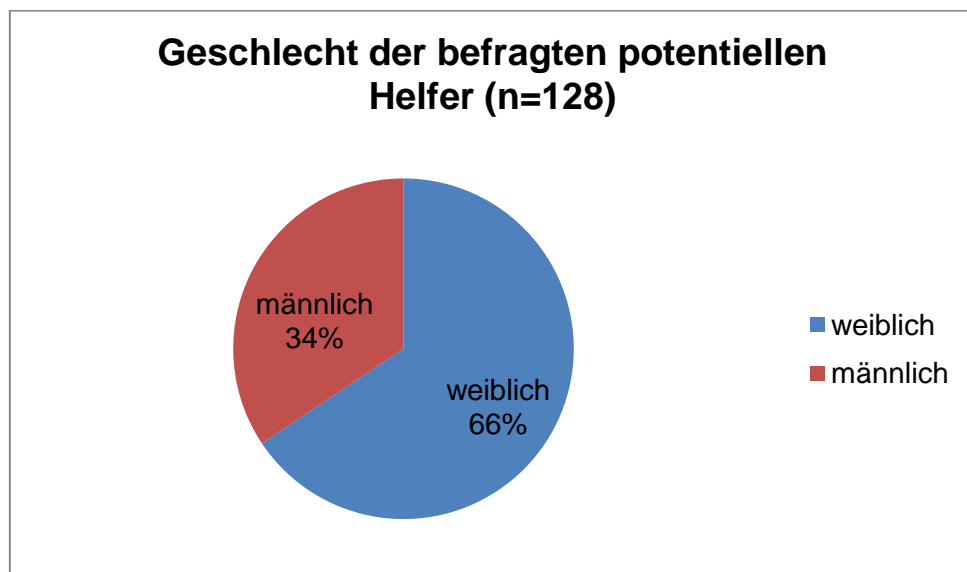
Um herauszufinden, wie der Helferclub effizient zu genügend Helfern kommt, wurde bei potentiellen Helfern eine online Umfrage durchgeführt. Als potentielle Helfer galten alle erwachsene Männer und Frauen in der Deutschschweiz oder aus einer anderen Region mit einer persönlichen Verbindung zu Zermatt. An der Umfrage nahmen 128 Personen teil.

Abb. 8: Herkunft der befragten potentiellen Helfer (n=128)



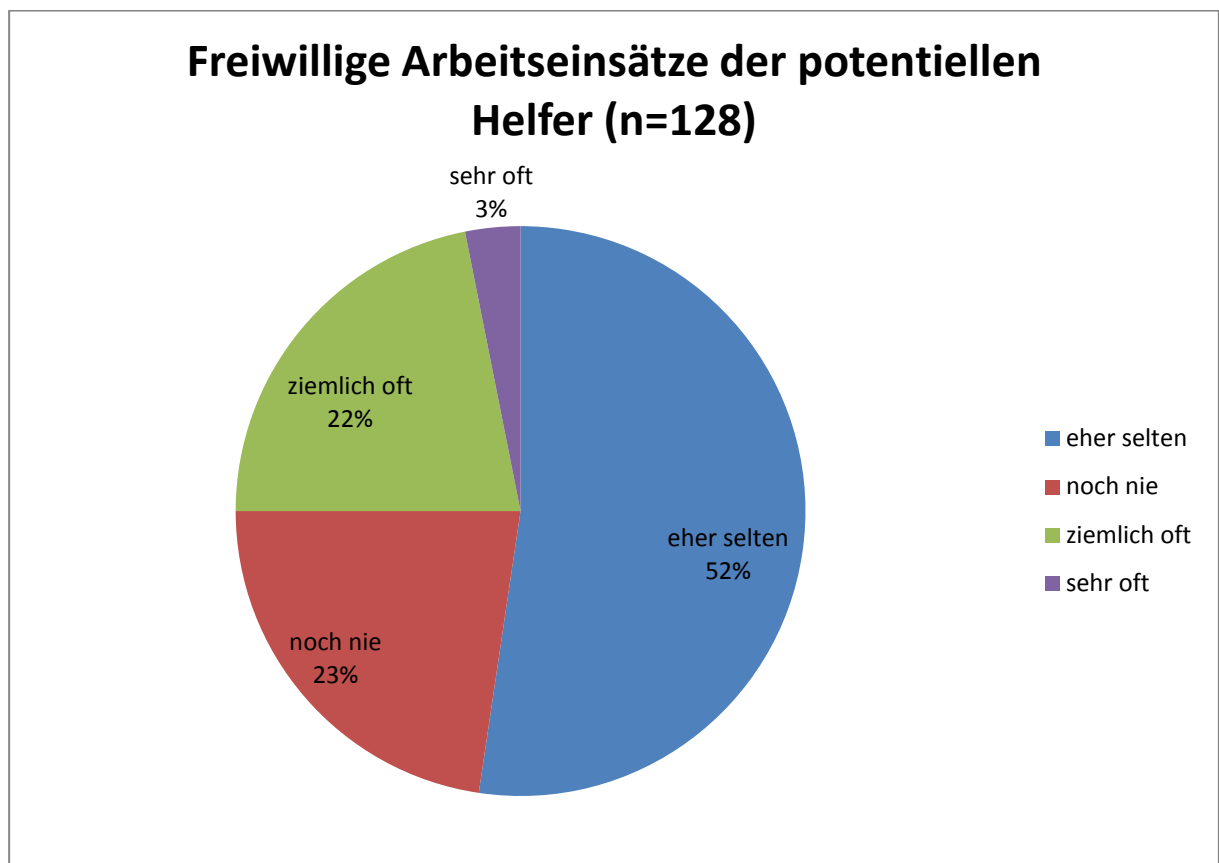
Wie in Abb. 8 ersichtlich ist, stammen 42 Prozent (54 Personen) der Befragten aus der Deutschschweiz, 24 Prozent (31 Personen) aus Zermatt 19 Prozent (24 Personen) aus anderen Regionen und 15 Prozent (19 Personen) aus Zermatt.

Abb. 9: Geschlecht der befragten potentiellen Helfer (n=128)



44 Personen (34 Prozent) der befragten potentiellen Helfer sind Männer und 84 Personen (66 Prozent) sind Frauen (Abb. 9).

Abb. 10: Freiwillige Arbeitseinsätze der potentiellen Helfer (n=128)



Auf die Frage „Wie oft waren Sie schon an einem Event als freiwilliger Helfer tätig?“, konnten die Befragten zwischen den fünf Optionen „noch nie“, „eher selten“, „ziemlich oft“ und „sehr oft“ auswählen. Zusammengerechnet sind 75 Prozent (96 Personen) der Befragten noch nie oder eher selten als freiwillige Helfer tätig gewesen. 22 Prozent (28 Personen) waren ziemlich oft und drei Prozent (4 Personen) waren sehr oft als freiwillige Helfer engagiert.

Abb. 11: Motivationsgründe für einen freiwilligen Helfereinsatz (n=128)

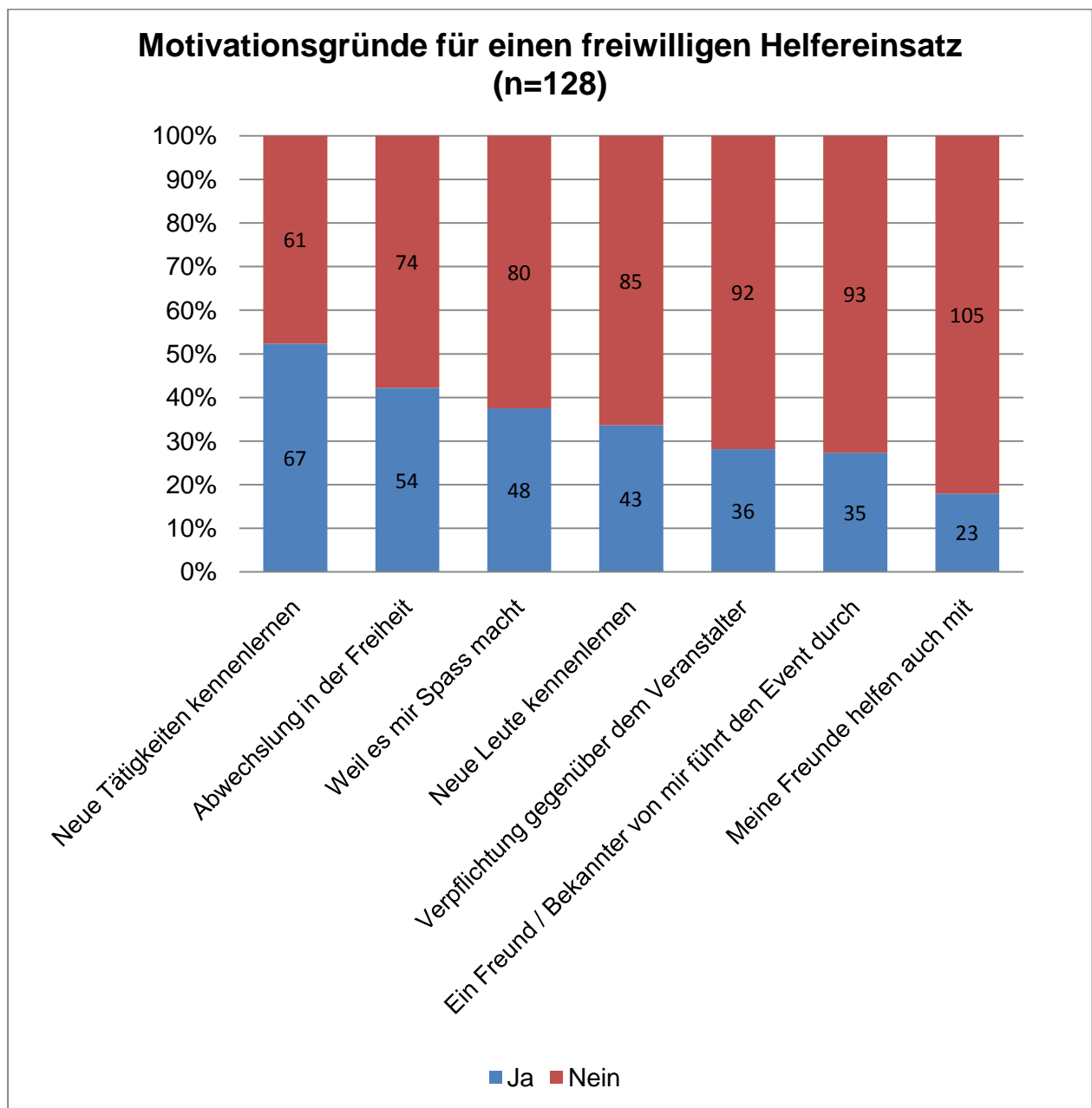
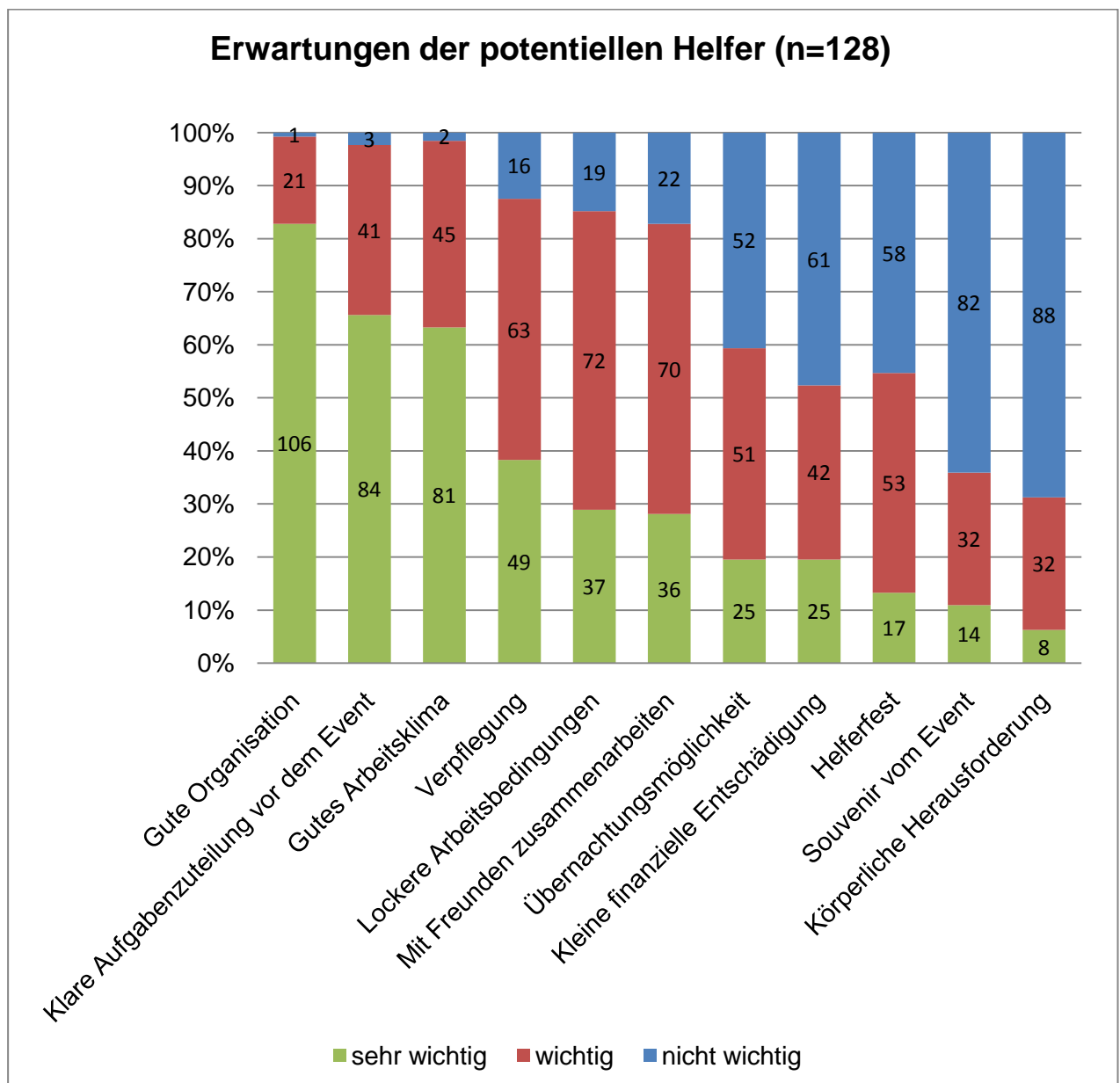


Abb. 11 zeigt die Motivationsgründe der 128 befragten potentiellen Helfer. An erster Stelle kommt „Neue Tätigkeiten kennenlernen“ mit 67 Personen. 54 Personen suchen eine Abwechslung in ihrer Freizeit, 48 Personen haben einfach Spass daran, 36 Personen fühlen sich dem Veranstalter gegenüber verpflichtet, 35 Personen kennen den Organisator persönlich und 23 Personen helfen wegen ihren Freunden.

Um die Erwartungen der potentiellen Helfer an die Eventorganisatoren herauszufinden, wurde die Frage „Was erwarten Sie, damit Sie als freiwillige Hilfskraft dabei sind?“ gestellt. Pro Kriterium standen die Optionen „sehr wichtig“, „wichtig“ oder „nicht wichtig“ zur Auswahl.

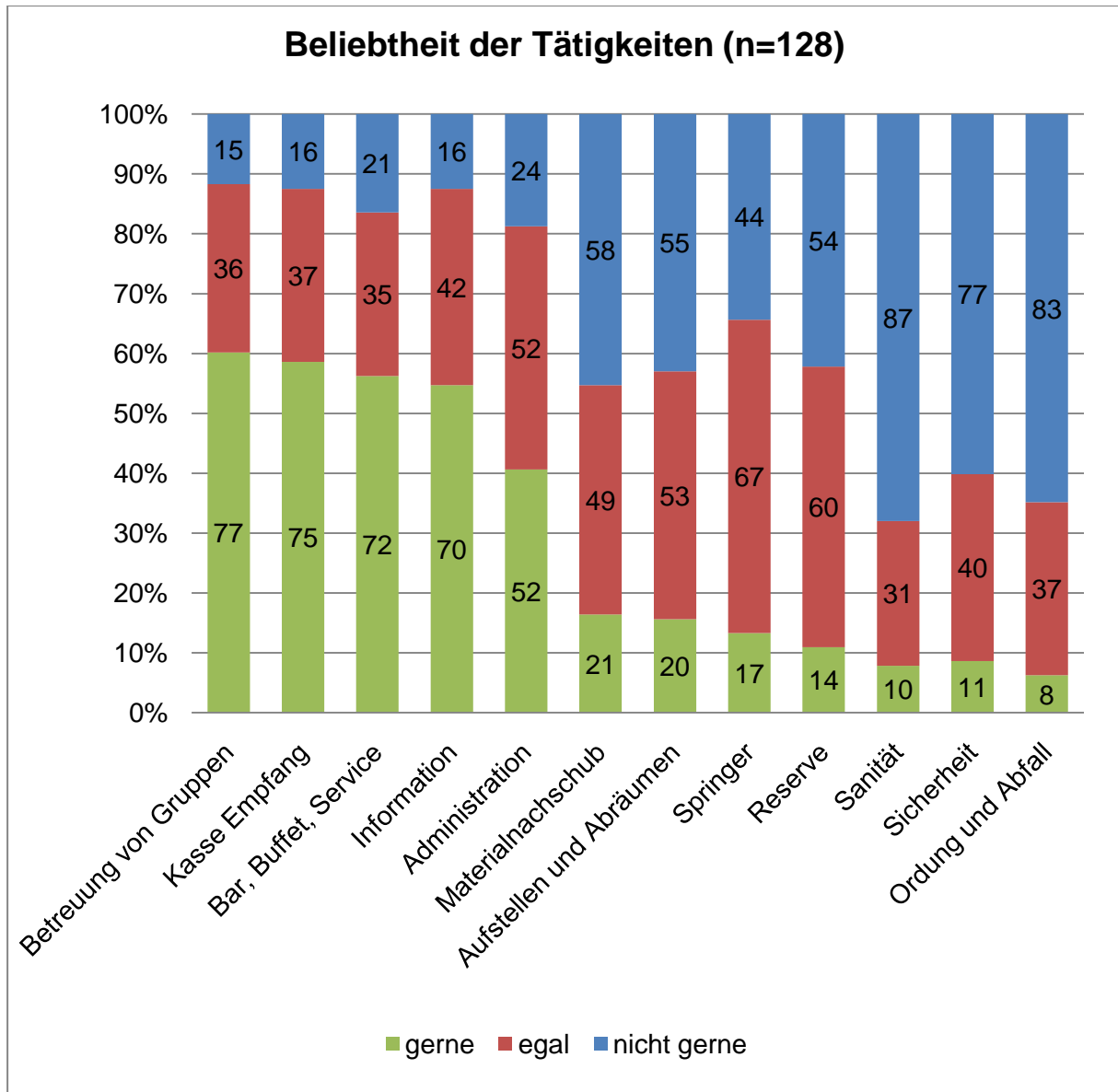
Abb. 12: Erwartungen der potentiellen Helfer (n=128)



Am wichtigsten ist die gute Organisation mit 106 Antworten mit „sehr wichtig“ und 21 Antworten mit „wichtig“. Eine einzige Person antwortete mit „nicht wichtig“. Das zweitwichtigste ist die klare Aufgabenteilung vor dem Event. Für 84 Personen ist dieses Kriterium „sehr wichtig“. An erster und zweiter Stelle sind organisatorische Kriterien und erst nachher kommen die sozialen Bedingungen wie „Gutes Arbeitsklima“, „Lockere Arbeitsbedingungen“ oder „Mit Freunden zusammenarbeiten“. Ein gutes Arbeitsklima ist für 81 Personen „sehr wichtig“ und für 45 Personen „wichtig“. Am wenigsten erwünscht ist „Körperliche Herausforderung“ und ein Souvenir vom Event (z. B. T-Shirt) wird auch nicht erwartet. „Finanzielle Entschädigung“ ist für potentielle verhältnismässig unwichtig.

Abb. 13 zeigt die Beliebtheit der Tätigkeiten, die als freiwillige Helfer gemacht werden. Auf die Frage „Wie gerne erledigen Sie die folgende Arbeiten als Helfer?“, hatten die Befragten pro Kriterium die drei Optionen „gerne“, „egal“ oder „nicht gerne“ zur Auswahl.

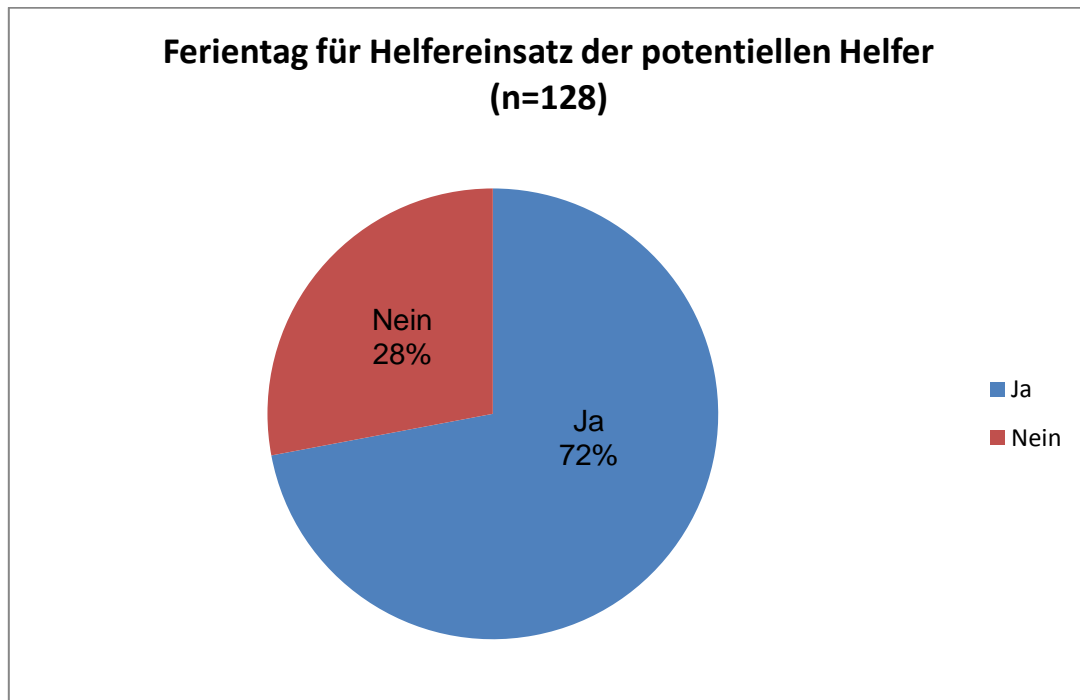
Abb. 13: Beliebtheit der Tätigkeiten (n=128)



„Betreuung von Gruppen“ wird mit 77 Antworten für „gerne“, 36 für „egal“ und 15 für „nicht gerne“ am liebsten ausgeführt. Die ersten fünf Kriterien sind in etwa gleich beliebt, wenn man die Optionen „gerne“ und „egal“ zusammenrechnet. Dazu gehören „Betreuung von Gruppen“, „Kasse und Empfang“, „Bar, Buffet und Service“, „Information“ und „Administration“. Diese Kriterien sind alle mehrheitlich beliebt oder gleichgültig. Weniger beliebt, aber noch nicht unbeliebt sind die Tätigkeiten „Materialnachschub“, „Aufstellen und Abräumen“, „Springer“ und „Reserve“. Eher unbeliebt sind die Tätigkeiten „Sanität“, „Sicherheit“ und „Ordnung und Abfall“.

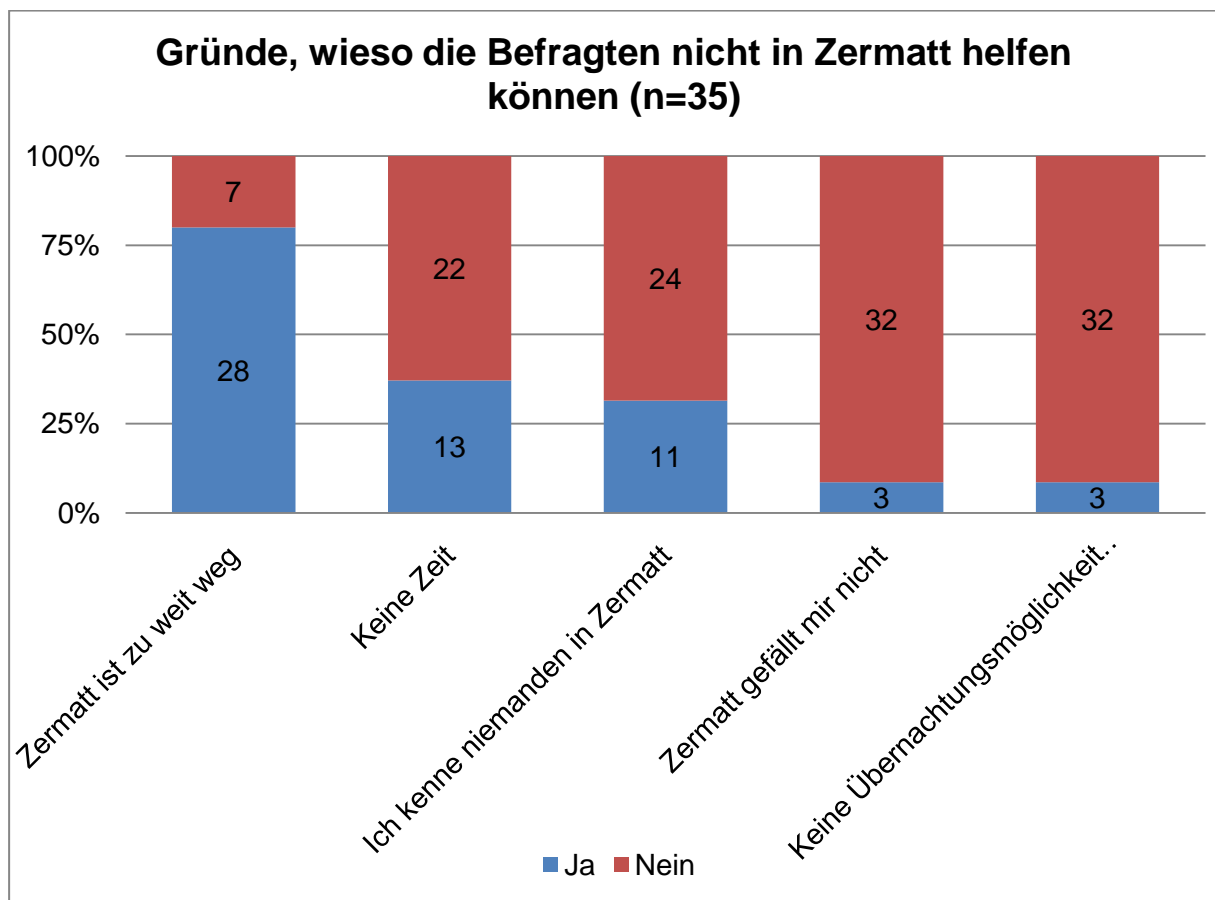
Ein Vergleich mit der Abb. 5 (Tätigkeitsbereich der Helfer (n=11)) macht ersichtlich, dass die auszuführenden Tätigkeiten mit der Beliebtheit der Tätigkeiten keine extreme Unterschiede ausmacht. Einzig die Kriterien „Ordnung und Abfall“ und „Sanität“ werden oft benötigt und sind bei den Helfern eher unbeliebt.

Abb. 14: Ferientag für Helfereinsatz der potentiellen Helfer (n=128)



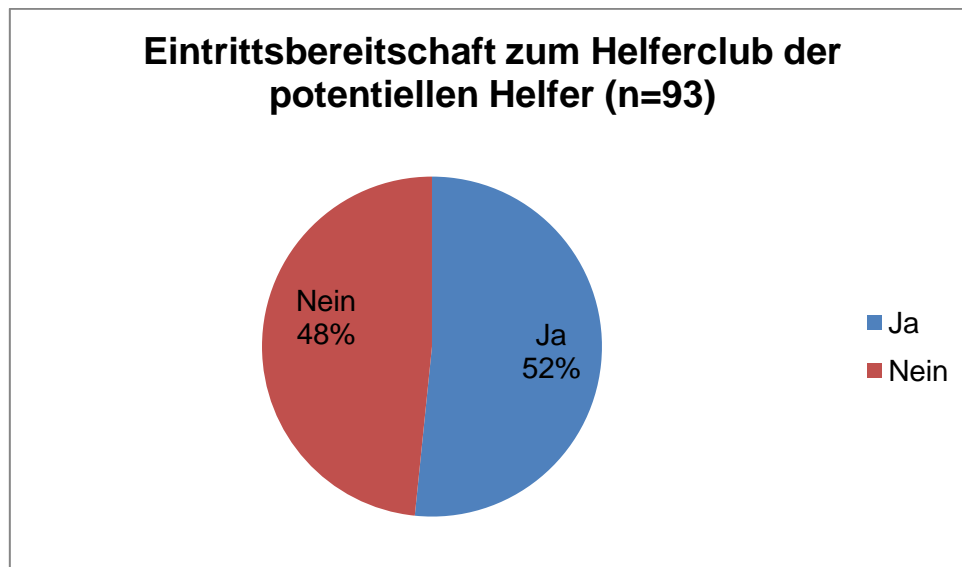
Auf die Frage „Würden Sie für einen Einsatz als freiwilliger Helfer auch einen Ferientag einsetzen?“ antworteten 67 Personen (72 Prozent) mit „Ja“ und 26 Personen (28 Prozent) mit „Nein“

Abb. 15: Gründe, wieso die Befragten nicht in Zermatt helfen können (n=35)



Auf die Frage: „Könnten Sie sich vorstellen an einem Event in Zermatt freiwillige Arbeit zu leisten?“ antworteten 93 Personen mit „Ja“ und 35 mit „Nein“. Die 35 Personen, die sich nicht vorstellen könnten in Zermatt zu helfen, wurden wegen den Gründen befragt (Abb. 15). Für 28 der Befragten (80 Prozent) ist Zermatt zu weit weg. Dies ist der Hauptgrund, die anderen Kriterien haben nur noch halb so viele Antworten oder weniger. Zwei weitere Gründe sind „Keine Zeit“ mit 13 Antworten und „Ich kenne niemanden in Zermatt“ mit 11 Antworten. „Zermatt gefällt mir nicht“ und „Keine Übernachtungsmöglichkeit in Zermatt“ sind mit je drei Antworten keine bedeutende Gründe.

Abb. 16: Eintrittsbereitschaft zum Helferclub der potentiellen Helfer (n=93)



Die Helfer, die sich vorstellen könnten in Zermatt als freiwillige Helfer aktiv zu sein, wurde die Frage „Wenn es in Zermatt einen Helferclub geben würde, der an diversen Anlässen in Zermatt freiwillige Helfer zur Verfügung stellt, würden Sie beitreten?“ gestellt. Abb. 16 zeigt die Antworten dieser Frage. 52 Prozent der 93 Befragten wären wahrscheinlich bereit dem Helferclub beizutreten und 48 Prozent würden dem Helferclub nicht beitreten.

2.3.3.1 Interpretation

Die befragten potentiellen Helfer sind eher selten oder noch gar nicht als Helfer an einem Event tätig. Dies liegt wohl daran, dass nur in Städten und Feriendestinationen regelmässig und oft grosse Events durchgeführt werden.

Für die Helfer ist es wichtig neue Tätigkeiten kennenzulernen, damit sie eine Abwechslung in ihrer Freizeit haben. Zudem soll die Arbeit auch Spass machen. Dies liegt sicherlich daran, dass viele einen harten Arbeitsalltag haben und eine Abwechslung mit Abenteuer in ihrer Freizeit suchen. Aus der Sicht der potentiellen Helfer muss aber ihr Einsatz gut vorbereitet und organisiert sein. Sie möchten kein Chaos während dem Einsatz. Dies kann daran liegen, dass sie bei bisherigen Helfereinsätzen schlechte Erfahrungen gemacht haben. Hauptsächlich geht es den Helfern um den Spass an der Tätigkeit und um etwas bewegen zu können. Dies kann auch sein, da viele durch einen Helfereinsatz soziale Anerkennung suchen und Freude daran haben, bei einem grossen Ereignis dabei zu sein. Deshalb ist die körperliche Herausforderung nicht so wichtig. Die Tätigkeiten, wo die Helfer Kontakt mit den Teilnehmern haben und etwas bewirken können sind sehr beliebt. Tätigkeiten mit einer eintönigen Arbeit wie Ordnung und Abfall oder mit einer verpflichtenden Arbeit wie Sicherheit

sind bei den Befragten nicht beliebt. Dies liegt wohl daran, weil diese Tätigkeiten für die Helfer einen kleineren Nutzen bringen und nicht den gleichen Kontakt zu den Teilnehmern.

Interessant ist die grosse Bereitschaft einen Ferientag für einen Helfereinsatz einzusetzen. Dies liegt wohl daran, dass viele der Befragten Zermatt mit Ferien in Verbindung setzen und weil Zermatt abgelegen ist. Eindrücklich ist zudem die Bereitschaft der Befragten einem Helferclub beizutreten. 48 Personen von 128 würden wahrscheinlich dem Helferclub beitreten. Das zeigt ein Interesse an einem Helferclub aus der Sicht der Helfer.

Die Helfer ohne Interesse an einem Helfereinsatz in Zermatt geben an, dass Zermatt zu weit entfernt ist, dass sie keine Zeit haben oder weil sie niemanden in Zermatt kennen. Dies zeigt, dass man auch ganze Gruppen (Vereine und Organisationen) für die Rekrutierung der Helfer berücksichtigen muss und ihnen einen mehrtätigen Aufenthalt in Zermatt anbieten muss.

2.4 Analyse des ehemaligen Helferclubs in Zermatt

In Zermatt existierte bereits einmal ein Helferclub. In diesem Abschnitt wird dieser Helferclub (Helferclub 2007-2009) analysiert und es werden Schlussfolgerungen gezogen, was bei einem neuen Helferclub verbessert werden sollte. Die Analyse wurde mit Hilfe von Gesprächen mit den folgenden Personen erarbeitet:

Daniel Luggen, Tourismusdirektor, Zermatt Tourismus

Peter Kronig, Leiter Gäste-Servicecenter, Zermatt Tourismus

Jasmin Scherrer, Leiterin Sport und Kultur, Zermatt Tourismus

2.4.1 Entstehung des Helferclubs

Der Auslöser für die Gründung des Helferclubs 2007-2009 war das Skirennen Migros Grand Prix im Jahr 2007. Das Skirennen war mit 551 Teilnehmern eines der grössten in der Geschichte von Zermatt. Dazu benötigte es auch eine grosse Anzahl von Helfern. Rund 200 Helfer waren für diesen Event im Einsatz. Mit diesem Riesenevent vor der Tür merkte man in Zermatt, dass es für einen Grossanlass zu wenig Helfer hat. Aus diesem Grund entschied sich der Vorstand von Zermatt Tourismus einen Helferclub zu gründen. Was am Migros Grand Prix erprobt wurde, wurde im Jahr 2008 definitiv in die Tat umgesetzt. Der Helferclub wurde als Unterstützung für die Events in Zermatt ins Angebot von Zermatt Tourismus aufgenommen, in erster Linie für besonders personalintensive und wertschöpfungsstarke Events. Verwaltet wurde der Helferclub von Peter Kronig, Leiter Gäste-Servicecenter bei Zermatt Tourismus. Der Helferclub wurde dem Eventpool angegliedert.

2.4.2 Event-Pool und Helferclub

Jährlich fliesst aus den Erträgen der Tourismusförderungstaxe von Zermatt Tourismus ein Betrag von CHF 50'000 in den Event-Pool. Dieser hat zum Ziel, die Events in Zermatt zu erhalten und neue Events zu fördern. Primär werden Events unterstützt, die den Tourismus in Anlehnung an das Leitbild und die Strategie von Zermatt Tourismus fördern. Die Vergabe der Beiträge wird vom Vorstand von Zermatt Tourismus beschlossen. Der Vorstand besteht aus acht Delegierten.¹ Bis 2008 wurden Events nur mit finanziellen Mitteln unterstützt. Im Jahr 2008 und 2009 wurden die Events auch mit Helfern unterstützt. Die Eventorganisatoren konnten ein Gesuch bei Zermatt Tourismus einreichen, um Helfer zu bekommen. In diesem Gesuch musste erläutert werden, wie viele Helfer benötigt wurden, welche Tätigkeiten sie zu erledigen hatten und noch weitere Details. Der Vorstand von Zermatt Tourismus entschied zweimal jährlich, für welche Events wie viele Helfer aufgeboden wurden.

2.4.3 Rekrutierung der Helfer

Das grösste Problem des Helferclubs war die Rekrutierung der Helfer. Als der Helferclub im Jahr 2007 lanciert wurde, suchte man nach freiwilligen Helfern. Peter Kronig, Leiter des Helferclubs verschickte ein E-Mail an alle Hotels, Leistungsträger und Mitglieder von Zermatt Tourismus. Dies war die einzige Massnahme, die umgesetzt wurde, um Helfer zu finden. Auf diese Anfrage folgten nur fünf Personen. Da aber ein Grossevent (Migros Grand Prix) vor der Tür stand, mussten dringend viele Helfer gesucht werden. Der Vorstand von Zermatt Tourismus entschied, die nötigen Helfer aus den Reihen der Delegierten zu rekrutieren. Jeder Delegierte musste drei Helfer für diesen Grossanlass stellen. Dadurch kamen 72 Helfer zusammen. Die restlichen Helfer wurden von anderen Vereinen gestellt, aber nicht über die Organisation des Helferclubs.

Als der Helferclub 2008 fest im Event-Pool verankert wurde, hatte der Helferclub immer noch keine freiwilligen Helfer. Aus diesem Grund wurde wieder auf die Unterstützung der Delegierten zurückgegriffen. Bei jedem Einsatz verpflichtete man einige Delegierte, eine bestimmte Anzahl von Helfern anzubieten.

2.4.4 Probleme

Obwohl die Delegierten einst den Helferclub genehmigten und somit auch ihre Beteiligung bekräftigten, Helfer für die Events anzubieten, kam sehr schnell Unruhe in das System. Es waren vielfach die gleichen Delegierten, die Helfer mobilisierten. Andere Delegierte hatten ihre Aufgabe diesbezüglich nicht wahrgenommen und lieferten keine Helfer. Das führte dazu, dass einige Delegierte mehr Helfer brachten, als ursprünglich geplant war und öfter, als sie eigentlich mussten. Es bestand zudem noch eine andere Missstimmung bei einigen

¹ Tab. 2: Delegiertenliste von Zermatt Tourismus

Delegierten. Gewisse Delegierte waren schon von ihrem Unternehmen her mit dem Event beschäftigt und fühlten sich so doppelt belastet, wenn sie für diesen Event noch zusätzlich Helfer aufbieten mussten. Die Gemeinde Zermatt zum Beispiel unterstützte die Events bereits mit den Gemeindearbeitern, oder die Bergbahnen organisierten viele Events selber und waren so bereits im Event integriert.

Diese Probleme führten dazu, dass es unmöglich war, genügend Helfer für einen Event aufzubieten. Oftmals bekamen die Events nicht die volle Anzahl Helfer, die ihnen eigentlich versprochen wurde. Da die Eventorganisatoren jedoch mit diesen Helfern geplant hatten und sie für die Durchführung des Events zum Teil von hoher Bedeutung waren, musste bei Zermatt Tourismus Ersatz gesucht werden. So kam es vor, dass auch Mitarbeiter vom Tourismusbüro an den Events mitgeholfen haben, um diese Lücke zu füllen.

Bei den Einsätzen des Helferclubs waren weder Helfer noch Eventorganisatoren genügend informiert. So wussten die Helfer oft nicht, welche Tätigkeiten sie zu erledigen hatten und wer für sie zuständig war. Die Eventorganisatoren konnten sich nicht auf die Planung des Helferclubs verlassen. So wussten sie bis zum Tag des Events nicht, wie viele Helfer sie vom Helferclub erhalten würden. Dies verärgerte die Eventorganisatoren und führte auch dazu, dass das Angebot des Helferclubs nicht mehr so oft genutzt wurde.

Ein weiteres Problem war die Organisation des Helferclubs. Der Helferclub wurde ohne genaues Konzept und Strategie gestartet und geführt. Es war mehr eine Idee als ein nachhaltiges Projekt. Dem Helferclub wurden keine finanziellen Mittel zur Verfügung gestellt und die Leitung des Helferclubs wurde an eine kompetente Person gegeben, die aber als Abteilungsleiter nicht genügend Zeit hatte, um einen Helferclub professionell aufzubauen und zu leiten.

Der Helferclub erlitt dadurch einen grossen Imageschaden und verlor seine Glaubwürdigkeit. Zudem brachte er nicht den gewünschten Erfolg. Im Jahr 2009 wurde der Helferclub vom Vorstand von Zermatt Tourismus aufgelöst.

2.4.5 Schlussfolgerung

Für ein erfolgreiches Konzept eines Helferclubs in Zermatt müssen die Probleme des Helferclubs 2007-2009 genau analysiert werden und es müssen Massnahmen getroffen werden, damit die selben Fehler nicht mehr gemacht werden. So ist es wichtig, dass die Rekrutierung der Helfer funktioniert und dass es genügend Helfer hat, die auch kurzfristig einen anderen Helfer ersetzen können. Die Delegierten sollten nicht mehr verpflichtet werden Helfer aufzubieten. Für eine bessere Kommunikation zwischen Helfer und Events müssen die Eventorganisatoren verpflichtet werden, genügend Informationen für die Helfer zu

liefern, damit sie vom Helferclub unterstützt werden. Ein grosses Problem ist die Leitung des Helferclubs. Dies kann behoben werden, indem ein Koordinator eingestellt wird, der den Helferclub führt und alle Einsätze verwaltet.

2.5 Konzept für einen Helferclub in Zermatt

Die durchgeführten Umfragen haben gezeigt, dass ein Helferclub in Zermatt benötigt und von den verantwortlichen Personen auch gewünscht wird. Die aktuelle Lage bezüglich Helfer in Zermatt ist für viele Eventorganisatoren problematisch. Um die bestehenden Events in Zermatt zu stärken und neuen Events eine Unterstützung zu bieten, braucht Zermatt einen Helferclub.

Damit ein Helferclub aber erfolgreich ist, braucht es ein solides Konzept. Aus diesem Grund wird in diesem Kapitel das Konzept für einen Helferclub in Zermatt genauer beschrieben. Dieses Konzept wurde in Anlehnung an diverse Gespräche mit den Delegierten und den Eventorganisatoren in Zermatt erstellt. Auch die Umfragen wurden dafür verwendet. Die verschiedenen Daten wurden analysiert und falls nützlich in die Arbeit integriert. Zusätzlich wurden hilfreiche Informationen aus der Fachliteratur beigezogen. Abgerundet wurde das Konzept mit den persönlichen Erfahrungen des Verfassers in der Freiwilligenarbeit.

2.5.1 Helfer

Für einen reibungslosen Ablauf und damit der Helferclub eine Unterstützung für die Events in Zermatt ist, braucht es zwischen 100 und 150 aktive Helfer. Die Eventorganisatoren gaben an, dass sie pro Jahr rund 106 Personen brauchen.¹ Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass bei einer guten Planung und bei mehrtätigen Einsätzen und mehreren Einsätzen pro Helfer 120 Helfer pro Jahr genügen würden. In den folgenden Kapiteln wird auf das Thema Helfer genauer eingegangen.

2.5.2 Qualifikationsraster

Für den Helferclub ist es von grosser Bedeutung, dass für jeden einzelnen Helfer ein genaues Bild der Fähigkeiten und der persönlichen Eigenschaften besteht, damit der Koordinator die Helfer für die passenden Tätigkeiten einteilen kann. Diese Eigenschaften werden im persönlichen Profil im Kapitel „Persönliches Profil der Helfer“ festgehalten. Das folgende Qualifikationsraster dient dem Koordinator, die Helfer in die passenden Tätigkeiten einzuteilen. Die Qualifikationen beziehen sich auf Gespräche mit den Eventorganisatoren und der persönlichen Erfahrung des Verfassers.

¹ Tab. 4: Übersicht der benötigten Helfer in Zermatt (n=11)

Tab. 5: Qualifikationsraster für die Tätigkeiten der Helfer

Kasse und Empfang	Gutes Erscheinungsbild, guter Umgang mit Geld, Zahlen und Menschen, speziell verantwortungsbewusst und guter Leumund Von Vorteil: mehrere Sprachen und kaufmännische Ausbildung
Food und Getränke	Hygienisches, sauberes und freundliches Auftreten, effizientes Arbeiten, gutes Erinnerungsvermögen, belastbar, körperlich fit, guter Umgang mit Zahlen und Geld Von Vorteil: mehrere Sprachen Ausbildung in der Gastronomie
Materialnachschub	Körperlich fit und belastbar, kräftiger Körperbau
Sicherheit	Pflichtbewusst, gutes und sicheres Auftreten und über 25 Jahre alt Von Vorteil: Arbeitserfahrungen
Sanität	Ausbildung als Krankenschwester, Arztassistentin, Samariter oder ähnliches, Erfahrungen mit Erster Hilfe und medizinischer Betreuung
Information	Gutes und freundliches Auftreten, belastbar, bleibt ruhig in stressigen und heiklen Situationen, mehrere Sprachen
Ordnung und Abfall	Körperlich fit und belastbar
Gruppenbetreuung	Gutes und freundliches Auftreten, belastbar, bleibt ruhig in stressigen und heiklen Situationen, mehrere Sprachen
Springer	Gutes und freundliches Auftreten, belastbar, bleibt ruhig in stressigen und heiklen Situationen und ist vielseitig einsetzbar Von Vorteil: mehrere Sprachen
Reserve	Körperlich fit, belastbar und ist vielseitig einsetzbar

Zusätzlich zu den spezifischen Eigenschaften der Helfer, werden die folgenden Eigenschaften von allen Helfern erwartet:

Zuverlässig, ordentlich, pflichtbewusst und freundlich.

2.5.3 Persönliches Profil der Helfer

Der Koordinator braucht eine gute Übersicht über die Helfer. Aus diesem Grund wird von jedem Helfer ein persönliches Profil erstellt und auch laufend angepasst. Darin werden die persönlichen Eigenschaften vom Anmeldeformular und die Erfahrungen von persönlichen Gesprächen und den Einsätzen gewonnen. Beim Anmeldeformular für den Helferclub gibt der Helfer seine Ausbildung an und nennt seine Stärken und Vorlieben. Dadurch kann der Koordinator schon gut einschätzen, für welche Tätigkeiten er geeignet ist. Durch das persönliche Treffen oder Telefonat erfährt der Koordinator schnell mehr über die sozialen

Eigenschaften des Helfers. Schliesslich werden wichtige Eigenschaften bei den ersten Einsätzen erkannt und im persönlichen Profil festgehalten, insbesondere ob der Helfer verantwortungsbewusst und seriös ist.

Es kann davon ausgegangen werden, dass nach zwei bis drei Jahren nach der Lancierung des Helferclubs die Helfer einige ihrer Freunde dazu motivieren, dem Helferclub beizutreten. Bei diesen Neumitgliedern kann der Koordinator mit der Kontaktperson vom Helferclub die das Neumitglied eingeladen hat diskutieren, um mehr über den neuen Helfer zu erfahren.

2.5.4 Rekrutierung der Helfer

Eine der wichtigsten Aufgaben des Helferclubs ist die Rekrutierung der Helfer, vor allem bei dessen Gründung. Für die Rekrutierung ist der Koordinator des Helferclubs zuständig. Er plant die nötigen Abläufe und Massnahmen. Die Rekrutierung wird auf der Grundlage der Marketinggrundsätze¹ aufgebaut und durchgeführt. Die folgende Auflistung zeigt die möglichen Rekrutierungsarten, der Priorität nach geordnet:

Netzwerk der bestehenden Events in Zermatt

Laut Umfragen bei den Eventorganisatoren würden zwei Events auch Helfer für andere Events zur Verfügung stellen, und zwar 20 Helfer pro Jahr. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass auch andere Events Helfer von ihrem Netzwerk dem Helferclub angliedern würden. Der Vorteil davon ist, dass es oft Helfer aus Zermatt sind.

Persönliche Rekrutierung

Die persönlichen und geschäftlichen Netzwerke des Koordinators, der Eventorganisatoren, der Delegierten von Zermatt Tourismus und der Mitarbeiter von Zermatt Tourismus haben ein grosses Potenzial für eine erfolgreiche Rekrutierung. Auch bei dieser Art würden die Helfer oft aus der Region kommen.

Vereine Zermatt

Zermatt hat 61 registrierte Vereine.² Diese Vereine bieten ein grosses Potenzial an Helfern. Würde ein Verein ein Helfer in den Helferclub bringen und der Helfer wäre mindestens ein Jahr aktiv, so würden 50 Franken in die Vereinskasse überwiesen.

Mailing

Der Koordinator macht ein Mailing an die Newsletter Abonnementen von Zermatt Tourismus und wenn möglich an die Eventteilnehmer der unterschiedlichen Events in Zermatt.

¹ Kapitel 2.8 Marketing

² Gemeinde Zermatt, 2010

Anzeige auf zermatt.ch und ztnet.ch

Die offizielle Webseite von Zermatt Tourismus und die Intranetseite von Zermatt Tourismus bieten ein grosses Potenzial.

Public Relations

Der Koordinator schreibt über Einsätze des Helferclubs ständig Berichte und leitet diese den Medien weiter. Zusätzlich macht er Reportagen im Radio, Berichte im Zermatt Inside (Gemeindeblatt von Zermatt), auf der Webseite von Zermatt Tourismus und im Walliser Boten. Falls nötig schreibt er auch eine Publireportage.

Flyer verteilen

Die Flyer können im Tourismusbüro, an den Schaltern der Matterhorn Gotthardbahnen und der Zermatter Bergbahnen aufgelegt werden. Zudem können sie während den Events in Zermatt an Besucher und Teilnehmer verteilt werden.

Schulen und Organisationen

Zusammenarbeit mit Hochschulen, Organisationen oder Vereinen, die bereit wären für eine kleine finanzielle Entschädigung in die Gruppenkasse an einem Event zu helfen.

Inserate

Inserate und Anzeigen auf verschiedenen Plattformen oder Zeitschriften können aufgeschaltet werden.

Delegierte von Zermatt Tourismus

Diese Variante dient nur als Notreserve und sollte möglichst wenig genutzt werden. Der ehemalige Helferclub hat gezeigt, dass die Rekrutierung über die Delegierten mehr Probleme schafft als löst. Aus diesem Grund nur für einen Grossevent oder bei einem kurzfristigen Engpass einsetzen. Jedoch sind gemäss Umfragen bei den Delegierten sieben Unternehmen bereit für den Helferclub rund 30 Helfer anzubieten.

Nebst der Rekrutierung in der Startphase benötigt es eine ständige Rekrutierung von geeigneten Helfern. Einerseits um die stetig wachsende Anfrage seitens Events zu decken und andererseits um einen möglichen Engpass zu vermeiden. In der aktiven Abteilung sollten aber nicht mehr als 150 Helfer eingeteilt sein. Es werden diejenigen berücksichtigt, die öfter kommen und ein passendes Profil für die benötigten Tätigkeiten haben. Für die passive

Abteilung (Grossevents und Reserve) müssen aber auch ständig neue Mitglieder gesucht werden, die bei einmaligen Grossevents, wie etwa einem möglichen Ski Weltcup zum Einsatz kommen würden. Die passive Abteilung müsste über rund 300 bis 400 Kontaktangaben verfügen, damit für einen Grossevent rund 100 bis 200 Helfer rekrutiert werden könnten. Mehr über die Aufteilung der aktiven und passiven Abteilung steht im Kapitel Organisation.

Zur Rekrutierung gehört auch ein persönliches Gespräch mit den Helfern. Dieses kann bei einem Treffen oder auch mit einem Telefonat geführt werden. Der Koordinator kann dank diesem Gespräch bereits recht viel über die Person herausfinden. So merkt er etwa, wie zuverlässig der Helfer ist und was für einen ersten Eindruck er macht. Damit kann das Profil des Helfers schon wesentlich ergänzt werden.¹

2.5.5 Gegenleistungen

Bei den persönlichen Gesprächen mit den Eventorganisatoren wurde schnell klar, dass die Helfer eine gute Gegenleistung für den freiwilligen Einsatz erhalten müssen, damit sie mehrmals einen Einsatz leisten und die Arbeit auch ernst nehmen. Die wichtigsten Gegenleistungen sind eine kostenlose Übernachtung in Zermatt und eine angemessene Verpflegung während des Einsatzes. Zudem sollte den auswärtigen Helfern ein Teil der Reisekosten übernommen werden. Weitere angebrachte und von den Helfern geschätzte Gegenleistungen sind T-Shirts, ein Helferfest, gratis Eintritte (z. B. bei Festivals) oder Gutscheine.

Diese Gegenleistungen beziehen sich auf einen Einsatz an einem Event. Die anfallenden Kosten dafür müssten von den Eventorganisatoren bezahlt werden. Der Koordinator bietet aber eine unterstützende Funktion, beispielsweise bei der Suche für eine Unterkunft.

Für Tätigkeiten, für die der Helferclub langfristig keine Helfer findet, kann den Helfern eine finanzielle Entschädigung erstattet werden. Dies soll dazu führen, dass auch diese Tätigkeiten vom Helferclub abgedeckt werden können. Die Höhe der Entschädigung kann je nach Arbeit und nach Mangel an Helfern vom Koordinator selber bestimmt werden. Für diese Kosten stehen pro Jahr 400 Franken zur Verfügung.²

Weitere Gegenleistungen, die sich nicht auf einen speziellen Event beziehen, erhalten die Helfer vom Helferclub selbst. Diese werden vom Koordinator organisiert und vom Helferclub bezahlt. Mehr zu diesem Thema steht im Kapitel Clubleben des Helferclubs.

¹ Anhang IV

² Tab. 6: Bewirtschaftungskosten in CHF

2.5.6 Bedürfnisse und Fähigkeiten der Helfer

Die Helfer bilden den Motor und den Mittelpunkt des Helferclubs. Ein guter und angepasster Umgang mit den Helfern seitens Koordinator und Eventorganisatoren ist sehr wichtig.¹ Für ihre Freiwilligenarbeit erwarten die Helfer eine grosse Anerkennung.² Um zu erfahren, was man den Helfern anbieten muss, ist es wichtig, ihre Bedürfnisse zu erfahren.

Bei den Bedürfnissen der Helfer geht es nicht um Entschädigungen und um einen beruflichen Vorteil. Es geht um den Spass an der Tätigkeit, um soziale Anerkennung, gemeinsam etwas zu erreichen und darum um Neues zu lernen.³

„Über 80 Prozent der formell Freiwilligen geben an, dass sie sich in Vereinen und Organisationen freiwillig betätigen, weil ihnen die Tätigkeit Spass macht.“ (Bundesamt für Statistik, 2008, S. 12)

Es gibt viele Helfer die bereit wären nach Zermatt zu reisen, um einen freiwilligen Einsatz zu leisten. Die Gründe hierfür sind beispielsweise die Attraktivität von Zermatt, das Sport- und Freizeitangebot und bei den Jungen das Ausgangsangebot.⁴ Für den Koordinator ist es wichtig, dass er die Bedürfnisse und die einzelnen Fähigkeiten der Helfer bestmöglich kennt und diese bei den Einsätzen zu berücksichtigen versucht. Die Helfer sollten abwechslungsreiche Arbeiten haben, gefordert werden und die Möglichkeit etwas bewirken zu können.⁵ Idealerweise sollten die Tätigkeiten auf die Fähigkeiten der Helfer abgestimmt sein. Aus diesem Grund wird von jedem Helfer ein Profil erstellt. Dieses Profil gibt ein klares Bild über den Helfer. Es zeigt seine berufliche Ausbildung, Stärken, Vorlieben, Sprachkenntnisse und seine Zuverlässigkeit. Das Profil ermöglicht dem Koordinator die Helfereinsätze optimal zu planen und die Helfer werden ihren Fähigkeiten entsprechend eingeteilt. Oft braucht es aber auch Helfer für etwas weniger anspruchsvolle oder einseitige Arbeiten, wie beispielsweise Ordnung und Abfallentsorgung. Damit nicht immer die gleichen Helfer diese Arbeiten erledigen müssen, sollte der Koordinator im Profil auch die geleisteten Arbeiten vermerken. Jeder Helfer muss ernst genommen werden und soll die nötige Anerkennung für seine Arbeit erhalten. Seine Arbeiten sollten nicht nur vom Helferclub, sondern auch von den Eventorganisatoren geschätzt werden. Dies muss den Eventorganisatoren bewusst werden.

¹ Anhang IV

² Bundesamt für Statistik, 2008, S. 12

³ Bundesamt für Statistik, 2008, S. 13

⁴ Abb. 11: Motivationsgründe für einen freiwilligen Helfereinsatz

⁵ Anhang I

2.5.7 Informationsfluss

Ein grosses Problem beim ehemaligen Helferclub war der Informationsfluss zwischen Eventorganisatoren und Helfer. Der schlechte Informationsfluss führte zu Missstimmung und schadete dem Ansehen des Helferclubs. Die Helfer waren nicht mehr motiviert einen zweiten Einsatz zu leisten. Um dies zu verhindern, ist ein klarer und reibungsloser Informationsfluss zwischen Eventorganisatoren, Koordinator und Helferclub von grosser Bedeutung. Die Massnahmen für einen optimalen Informationsfluss basieren auf Gesprächen mit Marco Godat, Mitorganisator Zermatt Unplugged, Christen Baumann, Zermatt Bergbahnen, Mario Fuchs, Delegierter von Zermatt Tourismus und eigenen Anregungen.

Massnahmen für einen optimalen Informationsfluss

Informationsbeschaffung:

- Der Koordinator nimmt an Sitzungen der Eventorganisatoren teil.
- Der Koordinator prüft, wie viele Helfer benötigt werden, welche Tätigkeiten sie erledigen müssen, welche Fähigkeiten sie dafür benötigen, wann und wo sie arbeiten müssen, welche Ausrüstung sie benötigen, wer die Kontaktperson seitens Event ist und deren Kontaktangaben.
- Der Koordinator übergibt der zuständigen Person vom Event die Kontaktangaben der eingeteilten und bestätigten Helfer. Gleichzeitig prüft er die Übernachtungsmöglichkeiten für auswärtige Helfer.

Anmeldung der Helfer:

- Die Helfer erhalten im Sommer für den Winter und Frühling und im Winter für den Sommer und Herbst eine Liste mit den anfallenden Events und den dazugehörigen Tätigkeiten. Die Helfer tragen sich für ihre gewünschten Events und Tätigkeiten ein. Woraufhin sie vom Koordinator eine Bestätigung oder Anpassung erhalten.

Einsatzblatt:

- Der Koordinator erstellt ein Einsatzblatt mit allen nötigen Informationen.¹
- Die Helfer erhalten ihr persönliches Einsatzblatt. Bei weiteren Fragen zur Arbeit wenden sie sich direkt an die zuständige Person vom Event. Falls sie ein administratives Problem haben, wie beispielsweise Terminkollision oder kurzfristige Absage, dann wenden sie sich an den Koordinator, der für einen Ersatz sorgt.

¹ Kapitel 2.6.2 Aufgaben des Koordinators

- Bei kleinen Änderungen am Arbeitsblatt, die nur gewisse Helfer etwas angeht, informiert die zuständige Person des Events direkt die Helfer und auch den Koordinator. Grosse Änderungen werden vom Koordinator schriftlich mitgeteilt.

Rückmeldungen

- Der Koordinator sammelt nach jedem Event bei den Helfern und bei den Eventorganisatoren Rückmeldungen zum Arbeitseinsatz. Die Rückmeldungen der Helfer werden nach Ermessen des Koordinators direkt den Eventorganisatoren weitergeleitet. Die positiven Rückmeldungen an die Helfer werden im Dankesbrief nach dem Event an die Helfer vermerkt. Die Negativen werden aufgearbeitet und der Koordinator plant Verbesserungsmöglichkeiten.

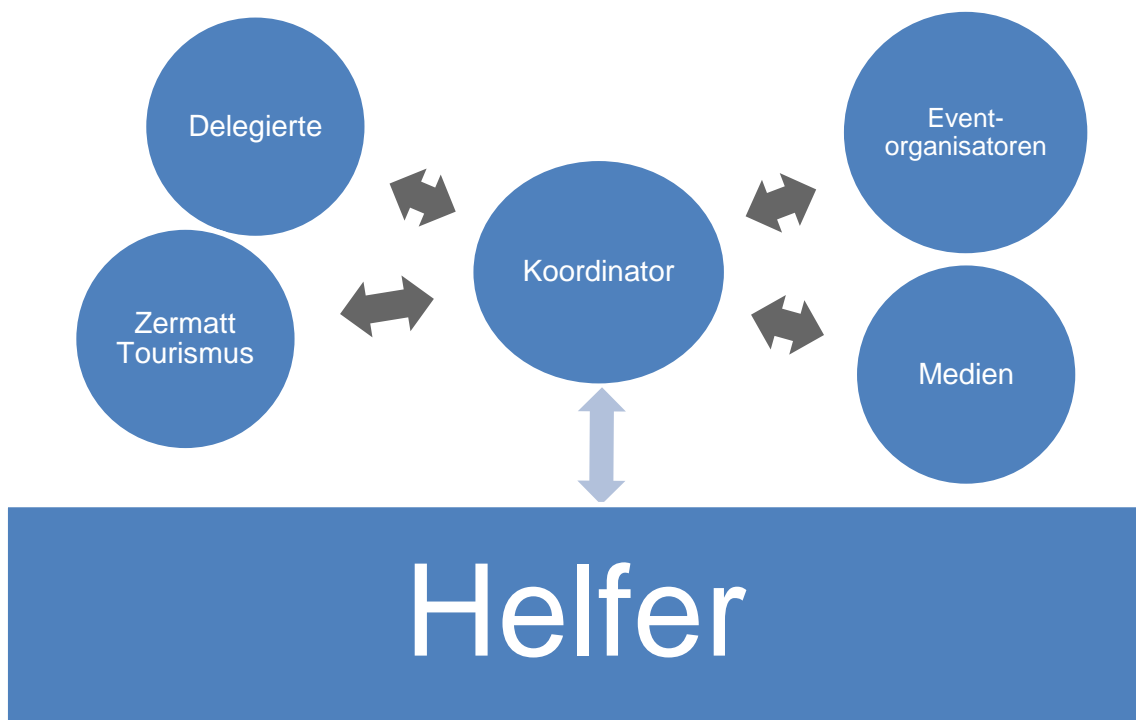
2.6 Koordinator

Gemäss persönlichen Umfragen bei den Delegierten und Eventorganisatoren¹ ergab sich, dass der Helferclub zwingend einen Koordinator, respektive einen Leiter braucht. Dieser ist der Kopf des Helferclubs und die Ansprechperson für die Helfer und die Eventorganisatoren. Er ist von der Rekrutierung bis zur Ausführung der Einsätze zuständig und organisiert alle nötigen Massnahmen, um einen einwandfreien Einsatz zu gewährleisten. Zudem wird von den Delegierten und von den Eventorganisatoren erwartet, dass ein Clubleben mit internen Ausflügen und einem guten Gruppenzusammenhalt innerhalb des Helferclubs entwickelt wird. Der Koordinator hat eine Festanstellung zu 40 Prozent² und erhält einen Lohn und Sozialleistungen.

¹ Anhang I bis VII

² Gemäss Marco Godat, Mitorganisator vom Zermatt Unplugged, ist für eine solche Stelle ein 40-Prozent-Pensum angebracht und sinnvoll.

Abb. 17: Koordinator als Schnittstelle zwischen Helfer und den Anspruchsgruppen



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an das Gespräch mit Marco Godat und Mario Fuchs (Anhang IV und VI)

Der Koordinator vermittelt zwischen den Helfern und allen anderen Anspruchsgruppen.

2.6.1 Das Profil des Koordinators

Die Delegierten wie auch die Eventorganisatoren erwarten vom Koordinator folgende persönliche Merkmale und Eigenschaften. Diese wurden mit persönlichen Ergänzungen erweitert.

- Grosses soziales Netzwerk in Zermatt und im Oberwallis
- Gutes Organisationsgeschick
- Guter Umgang mit Zahlen
- Buchhalterische Erfahrungen
- Kennt die Grundlagen des Marketings
- Pflichtbewusst
- Freundlicher Umgang mit anderen Menschen
- Durchsetzungsvermögen
- Stilsicheres Deutsch
- Von Vorteil: Mehrsprachig
- Kann auch pensioniert sein

2.6.2 Die Aufgaben des Koordinators

Bezüglich Umfragen und den persönlichen Gesprächen bei den Delegierten und den Eventorganisatoren ergab sich ein sehr breiter und vielseitiger Aufgabenbereich für den Koordinator. Die wichtigsten Aufgaben werden hier aufgeführt und kurz beschrieben. Sie beziehen sich auf die online Umfragen und die persönlichen Gespräche (Anhang I bis VII).

Teilnahme an Sitzungen

Um detaillierte Informationen über die Einsätze zu erhalten und um den Helferclub möglichst gut in die Events zu integrieren geht der Koordinator an die Sitzungen der Eventorganisatoren. Somit hat er auch die Möglichkeit den Eventorganisatoren seine Erfahrungen und Ideen zu präsentieren.

Rekrutierung der Helfer

Die Rekrutierung der Helfer ist im Kapitel 2.5.4 Rekrutierung der Helfer beschrieben.

Netzwerk der Helfer

Das Netzwerk der Helfer mit den Kontaktangaben muss fortlaufend gepflegt und aktualisiert werden. Inaktive Helfer müssen in die passive Abteilung versetzt oder gelöscht werden.

Clubleben fördern

Mehr zu diesem Thema steht im Kapitel 2.7.4 Clubleben des Helferclubs.

Anmeldungen für Helfereinsätze verwalten

Der Koordinator nimmt die Anfragen der Eventorganisatoren entgegen und leitet diese dem Vorstand von Zermatt Tourismus weiter. Der Vorstand entscheidet, ob die Events vom Helferclub unterstützt werden. Daraufhin erstellt der Koordinator eine Halbjahresliste der Events mit den dazugehörigen Arbeiten für die Helfer. Diese Liste sendet er den Helfern, die sich für die einzelnen Events anmelden können. Der Koordinator nimmt die Anmeldungen entgegen und teilt die Helfer entsprechend ein. Falls sich zu wenig Helfer anmelden, sucht er zusätzliche Helfer in seinem Netzwerk oder ausserhalb des Helferclubs.

Jahresrechnung

Die Jahresabschlussrechnung sowie das Jahresbudget werden vom Koordinator gemacht. Zudem führt er während dem Jahr alle Aktiven und Passiven.

PR-Aktionen

Regelmässige PR-Aktionen führen zu einer breiten Akzeptanz des Helferclubs in Zermatt, bringen neue Helfer und die Events in Zermatt profitieren auch davon. Mehr zu den PR-Aktionen steht im Kapitel 2.8.1.3 PR-Aktionen.

Unterkünfte für die Helfer

Die Suche nach Unterkünften für die auswärtigen Helfer übernimmt der Koordinator. Er nutzt dabei seine Kontakte mit den Delegierten und den Eventorganisatoren, um möglichst günstige Unterkünfte zu erhalten. Beahlt werden die Unterkünfte aber von den Events, für die die Helfer tätig sind.

Dankeschreiben und Geburtstagskarten

Nach jedem Einsatz erhalten die Helfer ein Dankeschreiben mit ein paar Fotos. An ihrem Geburtstag erhalten sie einen Brief vom Helferclub mit den besten Glückwünschen.

Ansprechperson

Der Koordinator ist die Ansprechperson beim Helferclub und beantwortet die Fragen der Helfer, der Eventorganisatoren, der Delegierten oder anderen Interessenten. Er versucht die Fragen rasch und kompetent zu beantworten.

Verbesserung der Einsätze

Anhand von Rückmeldungen der Eventorganisatoren und den eigenen Erfahrungen wird das Angebot des Helferclubs ständig verbessert. Der Koordinator instruiert die Helfer an der Jahressitzung über die Veränderungen bezüglich der Verbesserung des Angebots.

Profil der Helfer

Von jedem Helfer wird ein persönliches Profil erstellt, das dem Koordinator ein genaues Bild über den Helfer gibt. Folgende Punkte werden in diesem Profil festgehalten:

- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| - Kontaktangaben | - Geleistete Einsätze |
| - Geburtstag | - Übernachtungsmöglichkeit in Zermatt |
| - Foto | - Sprachen |
| - Beruf und Ausbildung | - Eintrittsdatum |
| - Stärken | - Bemerkungen |
| - Verlässlichkeit | |

Einsatzblatt

Für jeden Einsatz der Helfer wird ein Einsatzblatt erstellt, damit die Helfer alle nötigen Informationen zu ihrem Einsatz erhalten. Wie die Umfrage bei den potentiellen Helfern zeigt, erwarten 82,8 Prozent der Helfer eine gute Organisation und 65,6 Prozent eine klare Aufgabenzuteilung.¹ Um zwischen Eventorganisatoren und Helfern eine bestmögliche Kommunikation zu gewährleisten benötigt es ein Einsatzblatt. Die folgenden Punkte müssen auf dem Einsatzblatt vermerkt sein, damit die Helfer alle nötigen Informationen erhalten:

Informationen zum Event

Name, Datum, Ort, Organisator, Art des Events

Informationen zum Einsatz

Tätigkeit, Datum, Zeit, Treffpunkt, benötigte Kleidung oder Ausrüstung, Karte von Zermatt mit wichtigen Orten (Treffpunkt, Start/Ziel, Sanität, etc.)

Kontaktangaben der zuständigen Person, die für die Helfer verantwortlich ist

Kontaktangaben des Koordinators vom Helferclub

Die Namen der anderen Helfer vom Helferclub, die am Event mitarbeiten

Für die Einsatzblätter ist der Koordinator zuständig. Er sammelt die nötigen Informationen und füllt diese ins Einsatzblatt ein. Er sendet diese den Helfern zu und legt sie in das entsprechende Archiv. Änderungen werden nachgetragen und den Helfern weitergeleitet.

2.7 Organisation

Im Kapitel Organisation wird die Struktur und die Organisation des Helferclubs erläutert. Es werden zwei verschiedene Angliederungsmöglichkeiten aufgezeigt und es wird auf die Rechtsform eingegangen. Für die befragten Eventorganisatoren und Delegierten wie beispielsweise Mario Constantin, Gebirgslauf (Anhang V) oder Marco Godat, Mitorganisator vom Zermatt Unplugged (Anhang IV) ist es wichtig, dass der Helferclub selbstständig organisiert ist und eine eigene Leitung hat, die sich aktiv um den Helferclub kümmert.

2.7.1 Struktur

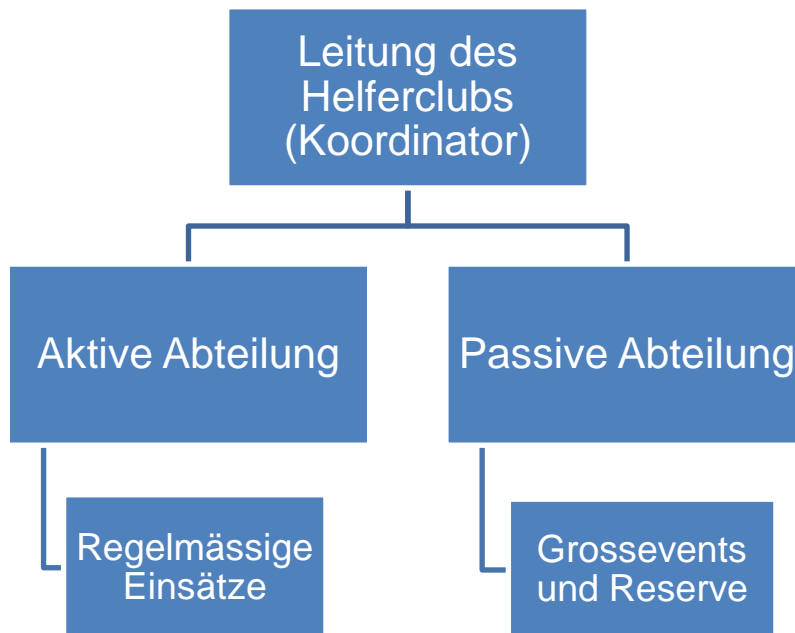
Der Helferclub hat eine einfache aber effiziente Struktur, die auf der Theorie einer funktionsorientierten Organisation nach Thommen basiert.² Die Leitung des Helferclubs führt der Koordinator, der als einzige Person eine Festanstellung hat. Dem Koordinator sind zwei Abteilungen unterteilt. Die aktive Abteilung mit den Helfern für regelmässige Einsätze und die

¹ Abb. 12: Erwartungen der potentiellen Helfer (n=128)

² Thommen, 2004, S. 666-667

passive Abteilung, die als Reserve für Grossevents oder bei einem Mangel an Helfern in der aktiven Abteilung dient.

Abb. 18: Organigramm des Helferclubs



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Thommen, 2004, S. 666-667

2.7.1.1 Aktive Abteilung

Die aktive Abteilung untersteht dem Koordinator. Alle Helfer die mindestens ein Mal pro Jahr einen Einsatz leisten sind in dieser Abteilung. Wie die Analyse der Umfragen bei den Eventorganisatoren ergab, braucht es für diese Abteilung 100 bis 150 Helfer um die aktuelle Nachfrage der Events in Zermatt zu decken.

2.7.1.2 Passive Abteilung

Auch die passive Abteilung ist direkt dem Koordinator unterstellt. Die passive Abteilung hat den primären Zweck, ein grosses Netzwerk mit freiwilligen Helfern aufzubauen. Diese Helfer werden für einmalige Grossevents in Zermatt dringend benötigt, wie sich beim persönlichen Gespräch mit Christen Baumann, Zermatt Bergbahnen¹ herausstellte. Zudem kann die passive Abteilung auch als Reserve eingesetzt werden, wenn es in der aktiven Abteilung kurzfristig zu wenig Helfer hat. Die Helfer haben die Möglichkeit, bei der Anmeldung zum Helferclub anzugeben ob sie regelmässig Einsätze leisten oder nur für einzelne Grossanlässe tätig sein möchten. Die passive Abteilung sollte mindestens über 300 bis 400 Kontaktangaben von Helfern verfügen.

¹ Die Zermatt Bergbahnen AG organisieren jährlich mehrere Grossevents (Anhang III).

2.7.2 Angliederung

Bei der externen Angliederung des Helferclubs ergaben sich nach der Analyse der persönlichen Gespräche drei verschiedene Varianten. Eine Minderheit der Befragten ist für einen Helferclub, der als Verein geführt wird und sich selber finanziert. Diese Variante wird in diesem Konzept nicht berücksichtigt, da bei dieser nach Meinung der Mehrheit der befragten Eventorganisatoren und Delegierten die Professionalität nicht gewährleistet ist. Sie möchten den Helferclub entweder bei Zermatt Tourismus oder bei einer Eventagentur in Zermatt angliedern. Aus diesem Grund werden in diesem Abschnitt eine Angliederung bei Zermatt Tourismus und eine Angliederung bei einer Eventagentur erläutert. Bei einer Angliederung an ein Unternehmen wird eine Person damit beauftragt den Helferclub zu gründen und ihn aktiv zu unterhalten. Diese Person kann auch zusätzliche Arbeiten durchführen, da der Helferclub nur ein 40-Prozent-Pensum benötigt.

2.7.2.1 Angliederung bei Zermatt Tourismus

Die Angliederung des Helferclubs bei Zermatt Tourismus macht für die Mehrheit der persönlich befragten Eventorganisatoren und Delegierten am meisten Sinn und würde die grössten Erfolgschancen haben. Eine Angliederung bei Zermatt Tourismus wäre gemäss Daniel Luggen, Direktor von Zermatt Tourismus eine einfache und effektive Variante. Dafür müsste eine neue Stelle geschaffen werden. Der Koordinator hätte somit ein 40-Prozent-Pensum bei Zermatt Tourismus und wäre direkt dem Leiter Gäste-Servicecenter unterstellt.¹ Durch die Angliederung bei Zermatt Tourismus könnte der Helferclub viele Synergien nutzen, beispielsweise mit einer Zusammenarbeit mit dem Sportsekretariat, dem Informatikdienst oder der Marketingabteilung. Der Koordinator könnte mit den professionellen Möglichkeiten von Zermatt Tourismus arbeiten und auch gemeinsame Marketingaktivitäten durchführen.

2.7.2.2 Angliederung bei einer Eventagentur in Zermatt

Als Alternative zur Angliederung bei Zermatt Tourismus hat Marco Godat, Mitorganisator vom Zermatt Unplugged² vorgeschlagen, den Helferclub bei einer Eventagentur in Zermatt anzugliedern, wie beispielsweise bei Tom Talent Entertainment, welche das Zermatt Unplugged organisiert. Diese Variante hat für den Helferclub grosse Vorteile. Die Eventagenturen besitzen ein grosses Netzwerk an Helfern, Sponsoren und Partnern. Zudem verfügen sie über langjährige Erfahrungen im Eventbereich und mit dem Umgang mit Helfern. Diese Erfahrungen sind für den Helferclub ein grosser Mehrwert. Der Nachteil dieser

¹ Anhang VIII

² Anhang IV

Variante ist jedoch, dass die eine Eventagentur nicht gleich viele Synergien bringt, wie eine Angliederung bei Zermatt Tourismus.¹

2.7.3 Rechtsform

Der Helferclub ist ein langfristiges Projekt, das mit finanziellen Mitteln aus den Tourismusförderungstaxen von Zermatt Tourismus finanziert wird. Der Helferclub selber hat keine Rechtsform. Er gehört entweder der Rechtsform von Zermatt Tourismus oder jener der Eventagentur an.

2.7.4 Clubleben des Helferclubs

Wichtig für einen erfolgreichen Helferclub ist ein aktives Clubleben innerhalb des Helferclubs. Dieser Meinung sind Mario Fuchs, Zermatt Apartment Verein (Anhang VI) und andere Eventorganisatoren und Delegierte. Auf die Frage, welche Tätigkeiten vom Helferclub durchgeführt werden müssten, um ein aktives Clubleben zu haben, hatte Marco Fuchs mehrere Vorschläge. Die Wichtigsten werden hier erläutert.

2.7.4.1 Gruppenzusammenhalt

Unter den Helfern sollte sich ein guter Gruppenzusammenhalt entwickeln. Die Helfer sollten sich gegenseitig kennen und die Möglichkeit haben mit ihren Freunden zusammen am gleichen Event zu arbeiten. Für über 80 Prozent der befragten potentiellen Helfer ist es wichtig oder sehr wichtig, dass sie mit ihren Freunden zusammenarbeiten können.² Der Gruppenzusammenhalt muss fortlaufend gestärkt werden. Dies kann auch mit der Durchführung eines Helferfests erreicht werden. Die Helfer müssen sich mit dem Helferclub identifizieren können. Für Mario Constantin, Organisator des Gebirgslaufs in Zermatt sind für die Förderung des Gruppenzusammenhalts vor allem die gemeinsamen Erlebnisse wichtig. Die Helfer sind stolz auf Ihre Leistung und die gesammelten Erfahrungen bleiben ihnen lange in Erinnerung.

2.7.4.2 Events

Für die Helfer müssen regelmässige Ausflüge und jedes Jahr eine Jahressitzung organisiert werden, um das Clubleben aktiv zu gestalten. Die Ausflüge können entweder vom Koordinator oder von den Helfern selber organisiert werden. Dies können ein- oder mehrtägige Ausflüge in Zermatt oder in anderen Orten sein. Als Beispiel wäre ein Skitag, Grillplausch oder ein Wanderwochenende. Wichtig dabei ist, dass die Kontakte des Helferclubs genutzt werden, um von günstigeren Angeboten zu profitieren.

¹ Anhang IV

² Abb. 12: Erwartungen der potentiellen Helfer (n=128)

Zusätzlich zu den Ausflügen sollte jährlich eine Jahressitzung mit den Helfern durchgeführt werden, was auch mit einem Ausflug verbunden werden könnte. An dieser Jahressitzung sollten die Helfer geschult und die Rückmeldungen der Eventorganisatoren besprochen werden.

2.7.4.3 Aktionen und Vergünstigungen

Neun der befragten Delegierten und sieben der befragten Eventorganisatoren sind laut Umfrage bereit dem Helferclub Gutscheine oder Geschenke anzubieten.¹ Die Helfer sollten Vergünstigungen auf gewisse Dienstleistungen in Zermatt haben. Eine Preisreduktion bei den Matterhorn Gotthardbahnen, bei Zermatt Bergbahnen und Hotels hätte einen grossen Nutzen für die Helfer und würde die Motivation wahrscheinlich erheblich steigern. Auch Pauschalangebote sollten für die Helfer erstellt werden und könnten mit einem gemeinsamen Ausflug des Helferclubs verbunden werden.

2.8 Marketing

Die Kernaufgabe des Helferclubs ist es, Helfer für Einsätze an Events in Zermatt zu finden. Wie das Gespräch mit Andrea Schneider, Organisatorin vom Zermatt Marathon ergab, lassen sich in Zermatt fast keine Helfer für solche Einsätze finden.² Aus diesem Grund müssen die meisten Helfer von ausserhalb rekrutiert werden. Dies benötigt eine gute Marketingstrategie, die vom Koordinator in Zusammenarbeit mit Zermatt Tourismus und den Eventorganisatoren erstellt werden muss. In dieser Arbeit wird auf die Grundsätze dieser Marketingstrategie eingegangen.

2.8.1.1 Corporate Identity

Eine Corporate Identity³ ist laut Martin Blatter, Marketingdozent an der Tourismusfachschule Siders für ein Unternehmen von grosser Bedeutung. Eine gute Corporate Identity steigert die Erfolgchancen. Der Helferclub arbeitet mit dem Corporate Identity des Unternehmens, an dem er angegliedert wird und passt sich den bestehenden Richtlinien an.

2.8.1.2 USP Zermatt

Die Analyse der Umfrage bei den potentiellen Helfern ergab, dass über 30 Prozent der Befragten nach Zermatt kommen würden, weil Zermatt attraktiv ist. Das Marketing muss auf den USP's⁴ Zermatt und Matterhorn aufgebaut sein. Den Helfern muss als Entschädigung für

¹ Abb. 3: Unterstützung der Delegierten für den Helferclub und Abb. 7: Gegenleistungen der Eventorganisatoren

² Anhang I

³ Corporate Identity: Selbstdarstellung des Unternehmens nach innen und aussen, basierend auf einer Unternehmensphilosophie (Rode, 2004, S.50)

⁴ USP (Unique Selling Proposition): Einzigartige Produkteigenschaft, die das Produkt von der Konkurrenz abhebt und unverwechselbar macht. (Bruhn, 2009, S. 159)

ihre freiwilligen Einsätze ein Aufenthalt in Zermatt am Fusse des Matterhorns angeboten werden.

2.8.1.3 PR-Aktionen

Der Grossteil der Marketingaktivitäten sollte in Form von Public Relations (PR) Aktivitäten durchgeführt werden. In Form von ständigen Berichterstattungen über die Helfereinsätze in den lokalen und regionalen Medien und im Internet. Dieser Meinung sind mehrere Delegierte und Eventorganisatoren, wie sich durch persönliche Gespräche ergeben hat.

2.8.1.4 SWOT-Analyse

Abb. 19: SWOT-Analyse



Quelle: Eigene Darstellung

Die SWOT-Analyse bezieht sich auf die Umfragen bei den Delegierten, Eventorganisatoren und den potentiellen Helfern, auf die persönlichen Gespräche mit den Delegierten und Eventorganisatoren und auf eigene Erfahrungswerte.

2.8.1.5 Stärken

Die Stärken des Helferclubs liegen in den Vorteilen, welche durch eine Angliederung an Zermatt Tourismus oder an eine Eventorganisation gewonnen werden. Die einfache Organisationsstruktur des Helferclubs ist übersichtlich, hat kurze Kommunikationswege und Entschlüsse können schnell gefasst und umgesetzt werden. Der Koordinator kennt die

meisten der Helfer persönlich und über jeden Helfer besteht ein Profil. Damit können die Helfer ihren Fähigkeiten entsprechend eingeteilt werden und die Arbeitseinsätze können effizient verwaltet werden.

2.8.1.6 Schwächen

Der Helferclub ist stark auf die Helfer angewiesen. Ohne Helfer funktioniert der Helferclub nicht und es können keine Helfereinsätze durchgeführt werden. Zudem ist das Verhalten der Helfer ausschlaggebend für den Ruf des Helferclubs. Auch der Koordinator kann eine Schwachstelle des Helferclubs sein, wenn er seine Arbeit nicht korrekt ausführt. Der Helferclub hat stark eingeschränkte Finanzierungsmöglichkeiten. Falls der Helferclub von Zermatt Tourismus nicht unterstützt wird, kann er den Events in Zermatt nicht die notwendige Qualität anbieten.

2.8.1.7 Chancen

Zermatt geniesst eine grosse Bekanntheit und zieht jährlich viele Touristen an. Die Events von Zermatt ziehen Teilnehmer und Besucher aus der ganzen Welt an, was einen Einsatz für die Helfer attraktiv macht. Zudem beteiligt sich die Schweizer Bevölkerung sehr stark an der Freiwilligenarbeit.¹

2.8.1.8 Gefahren

Zermatt liegt rund eine Stunde Zugfahrt von Visp und drei Stunden von Zürich, Luzern und Basel. Die Abgelegenheit von Zermatt ist ein Grund dafür, dass viele Helfer nicht nach Zermatt kommen würden.² Die grösste Gefahr des Helferclubs ist, dass er von den Delegierten nicht angenommen wird, weil sie keinen Nutzen in einem Helferclub sehen.

2.9 Finanzierung

Dieses Kapitel zeigt eine Kostenaufstellung für den Helferclub. Dabei werden alle relevanten Kosten berücksichtigt, die für einen erfolgreichen Helferclub benötigt werden. Zudem wird die Finanzierung des Helferclubs erläutert. Die verwendeten Kosten und Einnahmen basieren auf der Analyse der Umfrage sowie der persönlichen Gespräche bei den Delegierten und den Eventorganisatoren. Ausserdem auf der Analyse des ehemaligen Helferclubs und auf eigenen Erfahrungen. Bei einer Neulancierung des Helferclubs liegt es am Vorstand von Zermatt Tourismus zu bestimmen, wie viel Geld in den Helferclub investiert werden soll. Aufgrund der Höhe der finanziellen Unterstützung durch Zermatt Tourismus kann das Budget schlussendlich definitiv erstellt werden.

¹ Bundesamt für Statistik, 2008, S. 4

² Abb. 15: Gründe, wieso die Befragten nicht in Zermatt helfen können (n=35)

2.9.1.1 Aufwand

Der finanzielle Aufwand des Helferclubs lässt sich in zwei Gruppen einteilen. Es wird unterschieden zwischen dem Aufwand für das Gründungsjahr und für das Folgejahr. Die erste Gruppe sind die Kosten für die Bewirtschaftung und die Organisation des Helferclubs. Darunter fallen unter anderem die Lohnkosten für den Koordinator und weitere administrative Kosten. In der zweiten Gruppe sind die Kosten für die Rekrutierung der Helfer und für das Clubleben zusammengefasst. Die Rekrutierungskosten beinhalten vor allem Marketingausgaben. Die Kosten für ein aktives Clubleben entstehen durch Ausflüge, Pauschalangebote oder Vergünstigungen für die Helfer als Entschädigung für ihre Einsätze.

Tab. 6: Bewirtschaftungskosten in CHF

	Gründungsjahr	Folgejahr
- Lohnkosten und Sozialleistungen für den Koordinator ¹	29'200	29'200
- Büromaterialkosten inkl. EDV-Material ²	5'000	500
- Porto und Versand ³	1'000	500
- Rekrutierung des Koordinators ⁴	500	0
- Finanzielle Entschädigung für unbeliebte Helfereinsätze ⁵	400	400
- Reserve	2'000	2'000
Total Bewirtschaftungskosten	38'100	32'600

Die Lohnkosten in Tab. 6 beziehen sich auf den üblichen Lohn für einen Produktmanager nach Angaben von Daniel Luggen, Tourismusdirektor von Zermatt Tourismus. Die Sozialleistungen beziehen sich auf die Angaben von Marc-André Rey, Leiter Zentrale Dienste von Zermatt Tourismus. Die Lohnkosten sind für ein 40-Prozent-Pensum berechnet. Die Bürokosten enthalten einen ausgestatteten Computer mit Software, Telefonanlage, Digitalfotokamera, Internet, Telefonkosten und Büromaterial. Porto- und Versandkosten sind für die Korrespondenz zwischen dem Helferclub und den Eventorganisatoren, Helfern und anderen. Bei der Gründung des Helferclubs muss ein Koordinator gefunden werden. Für dessen Rekrutierung stehen 500 Franken für Inserate zur Verfügung. Falls der Eventorganisator und der Helferclub keine Helfer für eine gewisse Art von Arbeit finden, sind 400 Franken berechnet um die Helfer mit einer finanziellen Entschädigung anzulocken (4

¹ Daniel Luggen, Tourismusdirektor und Marc-André Rey, Leiter Zentrale Dienste von Zermatt Tourismus

² Eigene Schätzung

³ Eigene Schätzung

⁴ Eigene Schätzung

⁵ Eigene Schätzung

Arbeitstage für je 100 Franken). Die Reserve kann für ausserordentliche Aufwände oder als Rückstellung genutzt werden.

Tab. 7: Kosten für Rekrutierung und Clubleben in CHF

	Gründungsjahr	Folgejahr
- Inserate und Flyer ¹	1'000	500
- PR-Aktionen ²	500	250
- Promotionen ³	200	200
- Vereins- und Gruppenbeiträge ⁴	1'000	1'000
- Clubleben	1'000	3'000
Total Rekrutierung der Helfer	3'700	4'950

Total Kosten Helferclub	41'800	37'550
--------------------------------	---------------	---------------

In Tab. 7 sind die Kosten für die Rekrutierung der Helfer und für ein Clubleben. Die Zahlen basieren auf Schätzungen des Verfassers auf Grundlage der geführten Interviews. Für Inserate und Flyer sowie für PR-Aktionen ist im Gründungsjahr der doppelte Betrag budgetiert, damit genügen Helfer rekrutiert werden können. Promotionen beinhaltet Kosten für Besuche an Schulen oder Universitäten. Ein Verein bekommt 50 Franken pro Helfer, der über einen Verein zum Helferclub kommt und mindestens ein Jahr aktiv ist. Die Kosten für das Clubleben sind im Gründungsjahr noch nicht so hoch. Erst ab dem zweiten Jahr können vermehrt Ausflüge und Events durchgeführt werden. Die Gesamtkosten für den Helferclub betragen im Gründungsjahr 41'800 Franken und ab dem zweiten Jahr 37'550 Franken.

2.9.1.2 Ertrag

Anhand der Umfragen bei den Delegierten und den Eventorganisatoren wurde geprüft, ob der Helferclub für seine Aktivitäten mit einer finanziellen Unterstützung seitens der Eventorganisatoren und Delegierten rechnen kann. Nur gerade ein Delegierter sicherte dem Helferclub diese Unterstützung zu.⁵ Bei den Eventorganisatoren waren es nur vier.⁶ Aus diesem Grund ist es nicht möglich, den Helferclub durch die Unterstützung der Eventorganisatoren und Delegierten zu finanzieren. Eine sinnvolle Alternative ist die

¹ Eigene Schätzung

² Eigene Schätzung

³ Eigene Schätzung

⁴ Eigene Schätzung

⁵ Abb. 3: Unterstützung der Delegierten für den Helferclub (n=18)

⁶ Abb. 7: Gegenleistungen der Eventorganisatoren (n=11)

Finanzierung mithilfe der Tourismusförderungstaxe von Zermatt Tourismus, wie es auch von einigen Delegierten und Eventorganisatoren verlangt wird. Der Vorstand von Zermatt Tourismus muss entscheiden, ob der Helferclub finanziert werden soll. Eine alternative Finanzierungsmöglichkeit wird schwierig zu finden sein. Wenn der Helferclub nicht die notwendigen Mittel zur Verfügung hat, wird es schwierig die verlangte Qualität zu gewährleisten.

Die benötigte Unterstützung durch die Tourismusförderungstaxe beläuft sich im Gründungsjahr auf 41'800 Franken und im Folgejahr auf 37'550 Franken.

3 Schlussfolgerungen

3.1 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

3.1.1 Forschungsziele

Tab. 8: Forschungsziele

- | | | |
|----|--|--|
| 1. | | Wird in Zermatt ein Helferclub von den Events benötigt? |
| 2. | | Wie viele Helfer braucht der Helferclub? |
| 3. | | Wollen die Delegierten von Zermatt Tourismus einen Helferclub? |
| 4. | | Wie sollte die Organisation des Helferclubs aufgebaut sein? |

1. Wird in Zermatt ein Helferclub von den Events benötigt?

Die Umfrage bei den 15 grössten Events in Zermatt zeigte ein grosses Interesse der Eventorganisatoren für einen Helferclub. Elf der fünfzehn Events wünschen sich einen Helferclub in Zermatt.

2. Wie viele Helfer braucht der Helferclub?

Die Eventorganisatoren wurden befragt, wie viele Helfer sie vom Helferclub für ihren Event benötigten. Aufgrund von dieser Frage wurde ersichtlich, dass der Helferclub rund 100 bis 150 aktive Helfer benötigt, in der Annahme, dass jeder Helfer nur einen Einsatz pro Jahr macht. Leisten sie mehrere Einsätze, braucht es weniger Helfer.

Zusätzlich muss noch ein Netzwerk mit Adressen von interessierten Helfern aufgebaut werden, um einmalige Grossevents in Zermatt unterstützen zu können. Dieses Netzwerk kann auch als Reserve gebraucht werden, falls der Helferclub kurzfristig zu wenig Helfer hat. Das Netzwerk sollte mindestens 300 bis 400 Adressen umfassen.

3. Wollen die Delegierten von Zermatt Tourismus einen Helferclub?

Ja. An der Umfrage nahmen 20 der 25 Delegierten teil. 13 der befragten Delegierten möchten einen Helferclub in Zermatt und sieben sind gegen die Neulancierung eines Helferclubs. 13 Delegierte sind bereits mehr als die Hälfte der 25 Delegierten. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass auch unter den nicht befragten Delegierten nicht alle gegen einen Helferclub sind und dass einige der sieben negativ eingestellten Delegierten umgestimmt werden könnten.

4. Wie sollte die Organisation des Helferclubs aufgebaut sein?

Für die Eventorganisatoren und für die Delegierten ist es sehr wichtig, dass der Helferclub eine Leitung hat. Jemand der die ganzen Einsätze und die Rekrutierung der Helfer koordiniert, plant und kontrolliert. Diese Person ist der Kopf des Helferclubs und organisiert sämtliche Einsätze, das Clubleben, die Rekrutierung der Helfer und erledigt die administrativen Aufgaben. Dieser Koordinator hat ein Arbeitspensum von 40 Prozent und er ist bei Zermatt Tourismus oder bei einer Eventagentur in Zermatt angegliedert und passt sich auch an deren Organisationsstruktur an.

Eine professionelle und effiziente Leitung und auch eine gute Kommunikation zwischen Eventorganisation und Helfer sind die Schlüsselpunkte der Organisation.

3.1.2 Notwendige Schritte zur Realisierung eines Helferclubs

Der Bedarf an Helfern und das Bedürfnis nach einem Helferclub in Zermatt sind vorhanden und eine Neulancierung des Helferclubs ist realisierbar. Es liegt an den Delegierten von Zermatt Tourismus zu entscheiden, ob sie mit den Einnahmen aus der Tourismusförderungstaxe einen Helferclub finanzieren wollen. Die folgenden Massnahmen müssen getroffen werden, damit eine Realisation des Helferclubs umsetzbar ist.

3.1.2.1 Unterstützung durch die Delegierten

Man muss den Delegierten die Vorteile und den Nutzen eines Helferclubs aufzeigen. Zusätzlich sollen die Delegierten erfahren, welchen Mehrwert Events für die Destination Zermatt bringen und dass es sehr schwierig ist in Zermatt Helfer zu finden. Das in dieser Arbeit erstellte Konzept muss den Delegierten in einfacher und verständlicher Weise mitgeteilt werden. Die Delegierten müssen verstehen, dass eine erfolgreiche Umsetzung realisierbar ist, wenn sie die nötigen finanziellen Mittel zur Verfügung stellen. Die Delegierten müssen zudem entscheiden, wo der Helferclub angegliedert werden soll. Entweder bei Zermatt Tourismus oder bei einer Eventagentur in Zermatt.

3.1.2.2 Suche eines Koordinators

Nachdem man die Unterstützung der Delegierten gewonnen hat, ist der nächste wichtige Schritt die Suche eines Koordinators, der für eine solche Aufgabe geeignet ist. Er muss die notwendigen Erfahrungen mitbringen und ein grosses soziales Netzwerk haben. Idealerweise kennt er sich bereits gut in Zermatt aus und ist mit den ortsbezogenen Eigenschaften vertraut.

3.1.2.3 Ausarbeitung des Konzepts

Der Koordinator erstellt in Zusammenarbeit mit Fachleuten, den Eventorganisatoren und mit Zermatt Tourismus ein Konzept und eine Strategie für den Helferclub. Das in dieser Arbeit erstellte Konzept und die durchgeführte Studie können dabei als Grundlage verwendet werden. Wichtig ist, dass die Bedürfnisse der Helfer, der Eventorganisatoren und der Delegierten berücksichtigt werden. Die Delegierten und Eventorganisatoren müssen von Anfang an in den Helferclub einbezogen werden. Sie bieten ein grosses Potenzial an Unterstützung. Durch ihre Mithilfe können Helfer schneller rekrutiert werden und auch eine materielle und finanzielle Unterstützung ist von einigen Delegierten zu erwarten.

3.1.2.4 Rekrutierung der Helfer

Eine besondere Aufmerksamkeit braucht die Rekrutierung der Helfer. Es ist von grosser Bedeutung, dass der Helferclub über genügend Helfer verfügt. Die Suche nach Helfern muss breit ausgelegt sein und die Helfer brauchen für ihre Einsätze eine Gegenleistung. Als Gegenleistung ist ein aktives Clubleben des Helferclubs gut geeignet. Das Clubleben muss vom Koordinator gepflegt werden, es braucht mehrere Aktivitäten pro Jahr und die Helfer sollen von Aktionen oder Pauschalangeboten in Zermatt profitieren können.

Bei der Umfrage der potentiellen Helfer hatten die Befragten die Möglichkeit ihre Kontaktangaben abzugeben, um vom Helferclub kontaktiert zu werden. Diese Kontaktangaben sind im Anhang IX.

3.1.2.5 Lancierung des Helferclubs

Wenn die Unterstützung der Delegierten zugesichert, der Koordinator gefunden, die Strategie erstellt ist und die Helfer gefunden sind, kann der Helferclub gegründet werden und die ersten Einsätze können ausgeführt werden. Der Helferclub braucht eine konstante Leitung und die Abläufe müssen stetig verbessert werden. Die Rekrutierung der Helfer muss fortlaufend weitergeführt werden.

3.2 Hinweis auf die Grenzen der Arbeit

Mehrere Gründe führten dazu, dass die durchgeführte Studie und das daraus entstandene Konzept nicht vollumfänglich erarbeitet werden konnten. Das Konzept kann aber ohne Weiteres als Grundlage für einen Helferclub in Zermatt verwendet werden.

Die folgenden Punkte führten dazu, dass die Studie nur eingeschränkt durchgeführt werden konnte:

Rücklaufquote der Delegierten

Nicht alle Delegierten von Zermatt Tourismus konnten bezüglich Helferclub befragt werden, da sie trotz mehrfachem Nachfragen nicht an der Umfrage teilnahmen.

Forschungsbereich

Die Umfragen wurden ausser bei den potentiellen Helfern auf Zermatt beschränkt. Das Forschungsgebiet könnte auf internationale Orte oder Organisationen ausgedehnt werden und ein Helferclub könnte auch für internationale Tätigkeiten oder Organisationen genutzt werden. Für eine solche Studie braucht es aber mehr Zeit und es müssten mehr Leute befragt werden.

Anzahl der befragten Events

Aus zeitlichen Gründen wurden nur die grossen Events von Zermatt befragt. Für eine tiefere Studie müssten auch die vielen kleinen Events einbezogen werden.

Detailplanung des Konzepts

Bei dem erarbeiteten Konzept handelt es sich um ein Grobkonzept. Für eine Realisation müsste das Konzept nochmals überarbeitet werden und eine Strategie dazu erstellt werden.

3.3 Bestätigung

Ich bestätige hiermit, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit alleine und nur mit den angegebenen Hilfsmitteln realisiert habe und dass ich ausschliesslich die erwähnten Quellen benutzt habe. Ohne Einverständnis des Studiengangleiters und des für die Bachelorarbeit verantwortlichen Dozenten sowie des Forschungspartners, mit dem ich zusammengearbeitet habe, werde ich diesen Bericht an niemanden verteilen.

4 Literaturverzeichnis

- Bundesamt für Statistik (BFS) (2008). *Freiwilligenarbeit in der Schweiz*. Online im Internet: URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/20/22/publ.Document.113375.pdf> [Stand: 10.06.2010]
- Bruhn M. (2009). *Marketingübungen. Basiswissen, Aufgaben, Lösungen. Selbstständiges Lerntraining für Studium und Beruf*. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH
- Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern, Prof. Dr. Hansruedi Müller (FIF) (2007). *Leitbild <<Zermatt 2015>>. Ein Ausblick in die Zukunft von Zermatt*. Online im Internet: URL: <http://gemeinde.zermatt.ch/pdf/Leitbild-Zermatt-2015.pdf> [Stand: 15.06.2010]
- Gemeinde Zermatt (2010). *Vereinsliste (Gemeinde Zermatt)*. Online im Internet: URL: <http://gemeinde.zermatt.ch/div/vereine.html> [Stand: 03.06.2010]
- Inden, T. (1999). *Alles Event? Erfolg durch Erlebnismarketing*. Landsberg am Lech: Moderne Industrie.
- Moneyhouse Handelsregister- und Firmendaten (2010). *Handelsregister-Meldungen von Zermatt Tourismus, Zermatt*. Online im Internet: URL: http://www.moneyhouse.ch/u/pub/zermatt_tourismus_CH-600.6.000.416-0.htm [Stand: 28.04.2010]
- Rode V. (2004). *Corporate Branding von Gründungsunternehmen. Der erfolgreiche Aufbau der Unternehmensmarke*. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH
- Thommen J-P (2004). *Managementorientierte Betriebswirtschaftslehre*. Zürich: Versus
- Zermatt Tourismus (2010a). *Zermatt Zermatt-Matterhorn (de)*. Online im Internet: URL: http://www.zermatt.ch/de/page.cfm/zermatt_matterhorn/destination/zermatt [Stand: 20.05.2010]
- Zermatt Tourismus (ZT) (2010b): *Jahresbericht 2009. Zermatt. Täsch. Randa*. Online im Internet: URL: <http://zermatt.ch/files/?id=25482> [Stand: 20.04.2010]

Anhang I: Persönliches Gespräch mit Andrea Schneider, Zermatt Marathon

Telefongespräch mit Andrea Schneider, Zermatt Marathon, 20.04.2010

Wie viele Helfer werden für den Zermatt Marathon benötigt (Fragebogen >200)?

Rund 700 freiwillige Helfer, ein kleiner Teil davon ist von Amtes wegen.

Wie werden die Helfer für den Zermatt Marathon rekrutiert?

Rund 250 Helfer kommen von unterschiedlichsten Vereinen aus dem Oberwallis. Die Vereine erhalten pro Helfer 40 Franken in die Vereinskasse.

Zudem kommen von einem Seniorenverein rund 70 Helfer, die gratis arbeiten.

Dieses Jahr hat uns sogar ein Verein aus Zürich angefragt, ob sie gratis mithelfen dürfen.

Rund 220 Helfer kommen von verschiedenen Samariternvereinen und SAC's

Der Rest ist von Amtes wegen (MGB, GGB und ZBAG). Diese leisten Ihre Arbeit während der Arbeitszeit.

Merkwürdig ist, dass kein einziger Verein aus Zermatt uns unterstützte.

Wie könnte der Helferclub erfolgreich Helfer rekrutieren?

Wichtig sind persönliche Beziehungen und Netzwerke, diese sollte man nutzen.

- Ältere Personen
- Familien mit Kinder
- Vereine (Pro Senectute, Sportvereine, Musikvereine, etc.)
- Schulen
- Gruppen wie Jens Blatter's Veloteam

Was braucht es für Gegenleistungen für die Helfer?

Verpflegung, Transport und einen finanziellen Beitrag an den Helfer

Anhang II: Persönliches Gespräch mit Marcel Mooser, Matterhorn Gotthardbahn

Telefongespräch mit Marcel Mooser, MGB/GGB, 16.04.2010

Herr Mooser äusserte sich kritisch dem Fragebogen gegenüber. Er meinte, dass die Fragen zu sehr auf dem alten System beruhen und nicht alles abdecken würden. Als ich ihm erklärte, dass der Fragebogen nur für die Delegierten von Zermatt Tourismus war, verstand er die Situation und war mit dem Fragebogen zufrieden. Er unterstützt einen Helferclub und sieht ihn als notwendig für Zermatt.

Die wichtigsten Punkte und Meinungen von Hr. Mooser:

- Die Helfer sollen sich mit dem Helferclub identifizieren können
- Der Helferclub soll von den Events und von den Leistungsträger unterstützt werden
 - o Gutscheine
 - o Vergünstigungen für Helfer
- Es könnten auch Vereine mobilisiert werden
- Gut wäre, wenn sich eine verschworene Gemeinschaft bildet. Die Helfer sollten eine Sonderstellung haben mit Gegenleistungen (z. B. vergünstigte Übernachtungen in Zermatt)
- Es sollte ein Gemeinschaftsgefühl im Helferclub entstehen
- Aus der Sicht von Hr. Mooser sind die Leistungsträger von Zermatt bereit den Helferclub zu unterstützen
- Andrea Schneider vom Zermatt Marathon könnte noch hilfreiche Informationen geben

Anhang III: Persönliches Gespräch mit Christen Baumann, Zermatt Bergbahnen AG

**Treffen mit Christen Baumann, Zermatt Bergbahnen AG (ZBAG),
08.04.2010**

Welche Events werden von der ZBAG regelmässig durchgeführt?

FIS-Rennen

Freestyle SM

Downhill SM

SM = Schweizermeisterschaft

Wie wurden die Helfer rekrutiert?

Die Helfer wurden vom Skiclub, ZBAG und von Zermatt Tourismus zur Verfügung gestellt.

Welche (Gross-)Events sind in Planung, wann werden Sie stattfinden und wie viele Helfer werden dafür benötigt?

Downhill Weltmeisterschaft 2011 50 Helfer

Ski Weltcup Rennen (in Planung) 100 - 200 Helfer für eine bis zwei Wochen

Die Gruppenchefs müssten jedoch von Zermatt kommen und mit der Sache gut vertraut sein.

Wie viele Helfer können Sie selber anbieten und wie viele müssten noch rekrutiert werden?

Rund 20 Helfer könnten von den Bergbahnen zur Verfügung gestellt werden. Rund 100 Helfer müssten vom Militär aufgeboten werden. Für den Rest müsste man die Helfer vom Helferclub rekrutieren. Dafür müssten die Helfer eine bis zwei Wochen im Einsatz sein, würden dafür aber bezahlt werden.

Anhang IV: Persönliches Gespräch mit Marco Godat, Zermatt Unplugged

Treffen mit Marco Godat, Zermatt Unplugged, 21.04.2010

Wie genau funktioniert die Rekrutierung der Helfer für das Zermatt Unplugged?

Die ehemaligen Helfer werden alle angeschrieben und gefragt, ob sie wieder mithelfen wollen. Zudem pflegen wir Kontakte mit anderen Festivals, wie das Caprice Festival in Crans-Montana. Einige Helfer kommen von diesen Events, um uns zu unterstützen.

Wie genau werden die Helfer entschädigt?

Die Helfer haben die Möglichkeit die Konzerte gratis zu besuchen.

Wie sehen Sie die Zusammenarbeit zwischen Helferclub und Zermatt Unplugged, da es rund 100 bis 200 Manntage benötigt?

Es wäre super, wenn wir möglichst viele Helfer über den Helferclub bekommen könnten. Wichtig ist, dass es zu jedem Helfer ein Profil gibt. In diesem Profil sollte ersichtlich sein, welche Eigenschaften der Helfer hat und wie zuverlässig er ist.

Optimal wäre, wenn der Helferclub die Helfer auch noch informieren würde und somit den Events eine grosse Entlastung wäre.

Wie können aus Ihrer Sicht Helfer in Zermatt erfolgreich rekrutiert werden?

Externe Helfer können mit Angeboten aus Zermatt angelockt werden (vergünstigte Skipässe, gratis Übernachtungen, Spezialpreise, etc.)

Einheimische könnten mit Angeboten von ausserhalb Zermatt angelockt werden (Fahrt ans Skirennen von Wengen, Europapark, etc.)

Man müsste alle Leistungsträger in Zermatt für spezielle Angebote für den Helferclub anfragen. Damit der Helferclub auch breit abgestützt ist.

Wie müsste der Helferclub aus Ihrer Sicht aufgebaut sein, damit er in Zermatt funktioniert?

Er muss auf jeden Fall breit abgestützt sein. Alle Beteiligten an einen Tisch bringen, wo er schlussendlich angegliedert ist, spielt dann nur eine sekundäre Rolle. Am Anfang sollte er

sicherlich professionell geführt und bei Zermatt Tourismus oder extern angegliedert sein, später könnte der Versuch gewagt werden aus dem Helferclub ein selbstständiger Verein zu machen.

Eine Möglichkeit wäre auch, dass jemand von Zermatt Tourismus oder Tom Talent AG die Geschäftsführung übernimmt und zur Unterstützung einen Praktikant hat.

Eine Möglichkeit wäre auch, dass die Person zu 60 Prozent für das Zermatt Unplugged arbeitet und zu 40 Prozent für den Helferclub. Somit könnten viele Synergien genutzt werden und die Erfahrungen beider Partner kämen zum vollen Zug.

Anhang V: Persönliches Gespräch mit Mario Constantin, Gebirgslauf

**Treffen mit Mario Constantin, Gebirgslauf Zermatt-Rothorn
paradise, 19.04.2010**

Wieso kann der Helferclub beim Gebirgslauf nicht eingesetzt werden?

Der Gebirgslauf hat schon fixe Helfer seit mehreren Jahren von der Skischule und vom SAC, dank einer engen Zusammenarbeit mit dem SAC.

Wie können aus Ihrer Sicht Helfer in Zermatt erfolgreich rekrutiert werden?

Jeder Delegierte und jeder Leistungsträger in Zermatt müsste verpflichtet werden und zusätzlich müssten viele freiwillige Helfer von Zermatt aber auch von extern beworben werden.

Wie müsste der Helferclub aus Ihrer Sicht aufgebaut sein, damit er in Zermatt funktioniert?

Es müsste ein unabhängiger Verein sein mit einem Vorstand, Statuten, etc. Es müssten Sponsoren gesucht werden. Es sollte eine win-win Situation sein, damit nicht nur der Helferclub, sondern auch die Unternehmen profitieren. Der Helferclub müsste alle Einsätze koordinieren. Ein Mitglied vom Vorstand des Helferclubs geht an die Sitzungen vom Event und besorgt ein Pflichtenheft oder Aufgabenheft für die Helfer. Der Helferclub muss ständig aktiv sein und den Helfern etwas bieten.

Kennen Sie jemanden, der bereit wäre den Helferclub zu leiten? Evtl. eine Person mit einem grossen Netzwerk von Helfern.

Der Präsident sollte sich von den Helfern hinaus kristallisieren, damit er deren Unterstützung hat. Er sollte von den Unternehmen unabhängig sein und bereits ein grosses Netzwerk und eine motivierende Eigenschaft haben.

Was für Finanzierungsmöglichkeiten sehen Sie?

Die Events entschädigen den Helferclub mit finanziellen Mitteln. Die Delegierten und Leistungsträger zahlen einen Beitrag an den Helferclub, falls sie ihren Verpflichtungen nicht nachgekommen sind. Die Events zahlen die Übernachtung der Auswärtigen Helfern. Das können auch die Leistungsträger als Entschädigung zahlen.

Sonstiges:

Der Helferclub müsste auch an der Koordinationssitzung der Gemeinde Zermatt teilnehmen.

Während der Gründungsphase kann der Helferclub von einer vorbestimmten Person geleitet werden, falls kein idealer Präsident gefunden wurde. Jedoch sollte der Helferclub sein Vorstand selber wählen können.

Die Events bringen einen Nutzen für alle in Zermatt.

Involviert im Helferclub:

Zermatt Tourismus

Delegierte

Gewerbeverein

Eventorganisatoren

Es müssten alle Netzwerke genutzt werden, vom Vorstand bis zum Helfer. Sie alle haben Freunde, die als potentielle Helfer gelten.

Der Helferclub muss von jedem Event die Protokolle der Sitzungen erhalten, falls er nicht persönlich dabei sein kann.

Anhang VI: Persönliches Gespräch mit Mario Fuchs, Zermatt Apartment Verein

Treffen mit Mario Fuchs, Zermatt Apartment Verein, 15.04.2010

Wie müsste der Helferclub aus Ihrer Sicht aufgebaut sein, damit er in Zermatt funktioniert?

Man müsste zuerst die Bedürfnisse der Events abklären. Wie viele Helfer sie wann benötigen.

Der Helferclub sollte ein Kernteam haben, das leitende Funktionen übernimmt und mit Herzblut dabei ist.

Welche Clubaktivitäten sehen Sie als zwingend, damit der Helferclub aktiv bestehen bleibt?

Es braucht Events die das Gemeinschaftsgefühl stärken und ein Wir-Gefühl schaffen, damit die Helfer einen Zusammenhalt verspüren. Das könnten Einsätze oder Ausflüge sein, z. B. Einsatz als freiwillige Helfer am Lauberhornrennen in Wengen.

Die Eventorganisatoren von Zermatt sollten für die Helfer auch etwas bieten oder organisieren, z. B. vergünstigte Tickets für den Event für die Mitglieder des Helferclubs.

Zudem sollten immer etwa die gleichen Helfer zusammenarbeiten. Einfach so, dass die Helfer motiviert sind.

Wie können aus Ihrer Sicht Helfer in Zermatt erfolgreich rekrutiert werden?

Die Helfer müssten von Zermatt und von auswärts kommen. Man müsste Sie mit Vergünstigungen oder Gutscheinen anlocken.

Zudem sollten ganze Gruppen oder Vereine angefragt werden, z. B. Sportclub Brig. Auch diesen Gruppen könnte man eine Gegenleistung geben.

Was für Finanzierungsmöglichkeiten sehen Sie?

Die Leistungsträger von Zermatt sollten einen Teil der Kosten tragen, indem Geld von der Tourismusförderungstaxe dafür verwendet wird. Aber es müssten auch Sponsoren gesucht werden, z. B. für Kleidung (Mammut) oder für Bergbahntickets (Zermatt Bergbahnen), etc.

Kennen Sie jemanden, der bereit wäre den Helferclub zu leiten? Evtl. eine Person mit einem grossen Netzwerk von Helfern?

Man könnte alle ehemaligen Comité-Mitglieder der Events in Zermatt anfragen oder frühpensionierte Mitglieder vom Skiklub.

Eine andere Möglichkeit wäre, dass jeder Event von Zermatt eine Person in den Vorstand vom Helferclub stellt.

Welche schlechten Erfahrungen haben Sie mit dem ehemaligen Helferclub gemacht (Helfer wurden schlecht eingesetzt)?

Beim Helferclub ging es nur darum Helfer zu mobilisieren und dafür wurden die Delegierten von Zermatt Tourismus verpflichtet. Es gab kein Vereinsleben, keinen Zusammenhalt, keine besondere Motivation und die Helfer bekamen keine Wertschätzung. Ganz schlimm war die Kommunikation von den Helfern zu den Events. Die Helfer wussten nicht was zu tun war und die Events wussten zum Teil gar nicht was anfangen mit den Helfern, so zum Beispiel am Zermatt Sounds. Gut organisiert war das Mountainbike Rennen.

Wie genau sehen die Vergünstigungen für Übernachtungen der Helfer aus?

Für die Helfer könnte man während des Events Ferienwohnungen mit einer Reduktion von rund 50 Prozent anbieten. Es könnte sogar möglich sein, dass nur die Kurtaxen und die Reinigung bezahlt werden müssten. Dies müsste aber genau abgeklärt werden.

Zudem könnte man den Mitgliedern vom Helferclub für private Ferien in Zermatt Reduktionen auf die Ferienwohnungen geben.

Welche andere Unterstützung könnten Sie dem Helferclub bieten?

Würde ein passendes Konzept vorliegen und auch umgesetzt, so wäre ich bereit dem Verein die Vereinsverwaltungssoftware von www.fairgate.ch zu sponsern. Mit diesem Tool kann man die Mitglieder, die Finanzen, Marketing, Dokumente verwalten und hat sonst noch viele nützliche Utensilien. Diese Software würde sonst mehrere Hundert Franken pro Jahr kosten.

Sonstiges:

Es sollte ein Partnersystem aufgebaut werden (wie bei Wolli). Den Helfern sollten mehrere Entschädigungen angeboten werden. Ganz im Sinne „Gutes tun und darüber reden“. Auf der Webseite vom Helferclub und dessen Partner sollte das Logo auch ersichtlich sein.

Man müsste noch herausfinden wie viele Mitglieder der Helferclub braucht, um bei einem Event von ca. 50 benötigten Helfern genug Personen zu finden.

Die Delegierten von Zermatt Tourismus haben zum Teil die Hoffnung, Helfer zu finden verloren, da sie noch nie Erfolg hatten oder nur immer in Zermatt aktiv waren.

Anhang VII: Persönliches Gespräch mit Ted Mate, Gewerbeverein Zermatt

Treffen mit Ted Mate, Gewerbeverein Zermatt und Folklore Festival, 19.04.10

Wieso braucht Zermatt aus Ihrer Sicht einen Helferclub?

Die Gäste in Zermatt erwarten heute Unterhaltung und Events. Ein erfolgreicher Event ist gute PR für die Destination. Schlichtweg brauchen wir einfach Events. Bei mehreren Umfragen wurden Events verlangt, jedoch gibt es nicht genügend Personen für die Durchführung.

Wie müsste der Helferclub aus Ihrer Sicht aufgebaut sein, damit er in Zermatt funktioniert?

Der Helferclub braucht eine gesicherte finanzielle Basis und eine aktive Führung, aktive Führungsperson. Diese muss von Zermatt Tourismus kommen.

Was für Finanzierungsmöglichkeiten sehen Sie?

Einerseits sollten die Eventorganisatoren einen Beitrag an den Helferclub leisten, z. B. pro Einsatztag CHF 100.-, ganz im Sinne des Verursacherprinzips. Auch könnte die Tourismusförderungstaxe für die Finanzierung des Helferclubs verwendet werden.

Wie können aus Ihrer Sicht Helfer in Zermatt erfolgreich rekrutiert werden?

Man könnte mit diversen Schulen zusammenarbeiten:

Hochschulen, Gymnasien oder Universitäten vom Oberwallis und der Deutschschweiz

Die Schulen würden dafür eine Entschädigung erhalten.

Man müsste einfach besondere Wege gehen, kreativ und innovativ sein, um an die nötigen Helfer zu kommen.

Kennen Sie jemanden, der bereit wäre den Helferclub zu leiten? Evtl. eine Person mit einem grossen Netzwerk von Helfern.

Die Aufgaben könnten der neuen Stelle bei Zermatt Tourismus (Quality Management) zugeteilt werden.

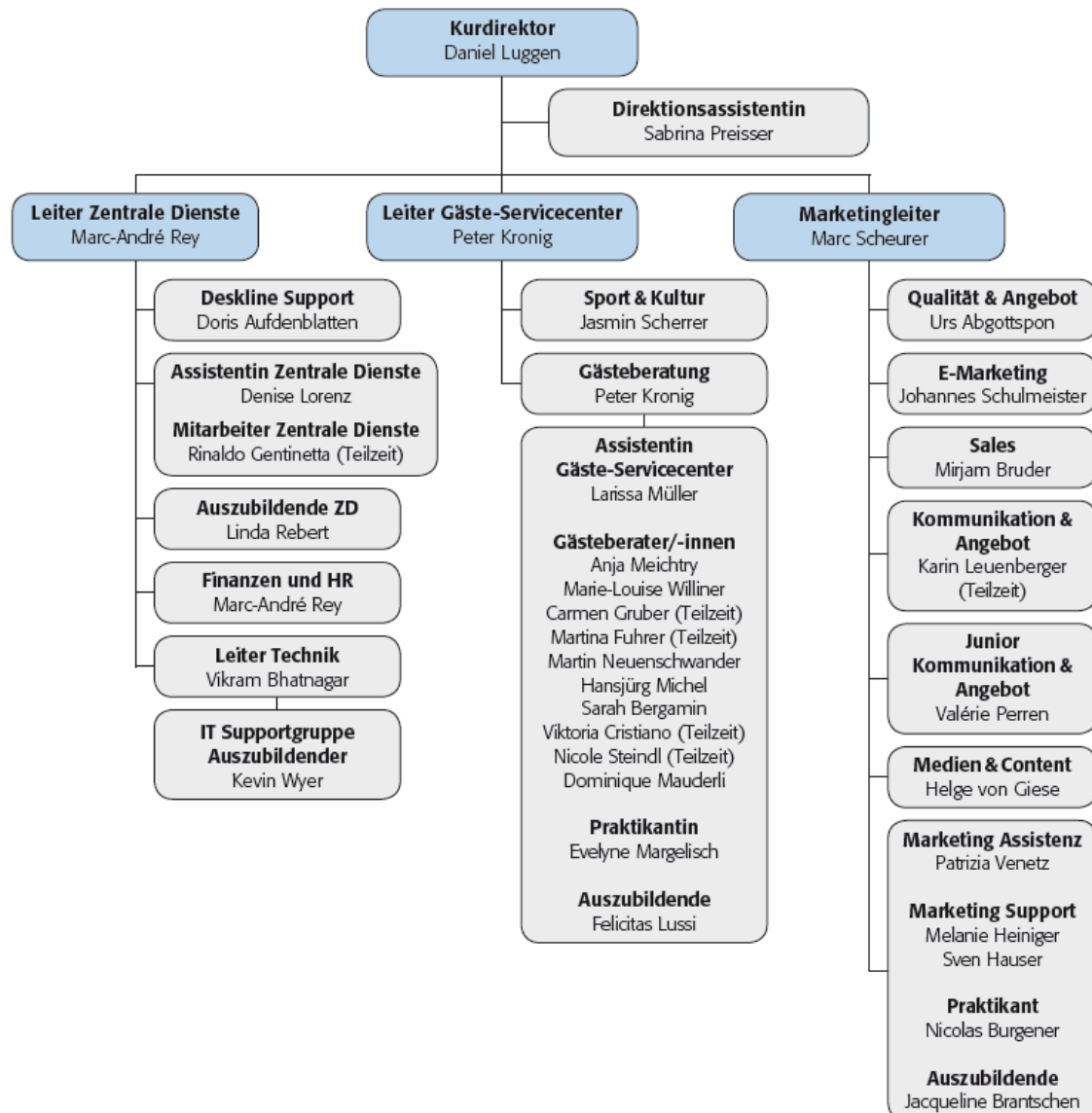
Welche Unterstützung könnten die Leistungsträger (Gewerbeverein) von Zermatt bieten?

Ich würde die Mitglieder vom Gewerbeverein motivieren Helfer aufzubieten und den Helfern eine kleine Entschädigung geben.

Wieso kann der Gewerbeverein keine Helfer stellen?

Der Helferclub muss sich selber über Wasser halten können, auch ohne fremde Hilfe zu bekommen. Zudem wären die Mitglieder vom Gewerbeverein nicht motiviert mitzuhelfen ohne eine finanzielle Entschädigung. Schlussendlich ist der Gewerbeverein zu wenig aktiv.

Anhang VIII: Organigramm von Zermatt Tourismus



Quelle: Jahresbericht Zermatt Tourismus 2009

Anhang IX: Kontaktangaben der interessierten potentiellen Helfer

Adrian Salzgeber	zadini@gmx.ch
Alfred Pafouer	alfred.pafouer@hotmail.com
Andreas Blaser	a.blaser@vtxnet.ch
Bachmann Christian	tha_beatcrook@hotmail.com
Christopher Bartl	chbartl@hotmail.com
Florian Margelisch	fmargelisch@web.de
Julen Andreas	julen.andreas@ultraweb.ch
Kathleen Wache	kathleen.wache1983@gmail.com
Laura Karst	l.karst@web.de
Leo Schuler	leo.schuler@sunrise.ch
Meier Peter	peter.meier@pem-nutzfahrzeuge.ch
Messerli Rachel	mes_ra@hotmail.com
Nadine Graven	nadine_gr@hotmail.com
Nadja Urfer	naedu4@hotmail.com
Nicolas Burgener	burgener21@hotmail.com
Renate Juche	renateju@yahoo.es
René Reichlin	reichlin.rene@gmx.ch
Roccaro Delphine	delus2@hotmail.com
Roger Utz	roger.utz@bluewin.ch
Sabrina Dreyer	sabrnia.dreyer@gmx.ch

Quelle: Umfrage bei den potentiellen Helfern (April 2010)

Anhang X: Fragebogen für die Delegierten von Zermatt

Tourismus

Diese Umfrage dient der Entwicklung eines Konzepts für einen Helferclub in Zermatt. Der Helferclub bietet den Events in Zermatt

ein Netzwerk von freiwilligen Helfern. Die Erarbeitung des Konzepts wird im Rahmen der Bachelorarbeit von Fabian Süess,

Student der Schweizerischen Tourismusfachschule Siders und Praktikant bei Zermatt Tourismus durchgeführt.

Ihre Ergebnisse sind wichtig für die Entwicklung des Konzepts und werden als Grundlage verwendet. Ihre Aussagen bleiben

insofern anonym, dass nur Fabian Süess Zugriff auf diese hat und es werden keine Aussagen mit Ihrer Person zusammen

veröffentlicht oder intern bei Zermatt Tourismus weitergegeben.

- Den Fragebogen bitte komplett ausfüllen
 - In dieser Umfrage wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet
 - Bei Fragen steht Ihnen Fabian Süess gerne zur Verfügung (fabian.sueess@zermatt.ch ; 027 966 81 00)
 - Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie höchstens 10 Minuten
- Diese Umfrage enthält 10 Fragen.

Einleitung

1 [H01]Braucht Zermatt aus Ihrer Sicht Events? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

2 [H02]Braucht es für die Events in Zermatt aus Ihrer Sicht einen Helferclub? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

Der Helferclub verfügt über ein Netzwerk von Helfern, die an Events in Zermatt arbeiten könnten.

3 [H03]Aus welchem Grund sehen Sie keinen Nutzen für Zermatt, wenn ein funktionierender Helferclub geschaffen wird? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [H02]' (Braucht es für die Events in Zermatt aus Ihrer Sicht einen Helferclub?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

4 [H04]Welche Aufgaben sollte der Helferclub aus Ihrer Sicht erledigen? *

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Netzwerk von freiwilligen Helfern aufbauen und den Eventorganisatoren anbieten

Adressen verwalten und aktualisieren

Der Helferclub sollte eine Ansprechperson haben

Aktiv Werbung machen, um neue Helfer zu suchen

Einheitliche Kleidung für Helfer organisieren

Corporate Identity erstellen und pflegen (gemeinsames Verhalten und Aussehen)

Übernachtungen für Helfer suchen

Übernachtungen für Helfer bezahlen

Motivation der Helfer fördern durch: Helferfest, Newsletter, Souvenirfotos, etc.

Finanzen verwalten

Sponsoren für Helferclub suchen

Sonstiges:

5 [H05]Welche Unterstützung könnten Sie dem Helferclub bieten? *

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Mithilfe bei der Suche nach Helfern

Kostenlose Unterkunft für Helfer

Vergünstigte Unterkunft für Helfer

Gutscheine oder Geschenke für Helfer (als Motivation und Entschädigung)

Finanzielle Unterstützung

Sonstiges:

6 [H06]Könnten Sie Helfer für den Helferclub aufbieten? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

7 [H07]Wie viele Helfer könnten Sie pro Jahr aufbieten? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '6 [H06]' (Könnten Sie Helfer für den Helferclub aufbieten?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

1-5

6-10

11-20

21-30

> 30

8 [H08]Ihre Meinung, Ideen oder Bemerkungen zum Thema Helferclub:

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

9 [H09]Möchten Sie ein persönliches Gespräch um Ihre Anregungen, Ideen oder Bemerkungen zum Helferclub weiterzugeben? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

Infos über Delegierte

10 [I01]Kontaktangaben: *

Bitte geben Sie Ihre Antwort(en) hier ein:

Welches Unternehmen vertreten Sie:

Ihr Name:

E-Mail:

Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben den Fragebogen auszufüllen! Sie haben damit einen wichtigen Beitrag geleistet.

Freundliche Grüsse

Fabian Süss

fabian.suess@zermatt.ch

027 966 81 00

Anhang XI: Fragebogen für die Eventorganisatoren

Diese Umfrage dient der Entwicklung eines Konzepts für einen Helferclub in Zermatt. Der Helferclub bietet den Events in Zermatt

ein Netzwerk von freiwilligen Helfern. Die Erarbeitung des Konzepts wird im Rahmen der Bachelorarbeit von Fabian Süess,

Student der Schweizerischen Tourismusfachschule Siders und Praktikant bei Zermatt Tourismus durchgeführt.

Ihre Ergebnisse sind wichtig für die Entwicklung des Konzepts und werden als Grundlage verwendet. Ihre Aussagen bleiben

insofern anonym, dass nur Fabian Süess Zugriff auf diese hat und es werden keine Aussagen mit Ihrer Person zusammen

veröffentlicht oder intern bei Zermatt Tourismus weitergegeben.

- Den Fragebogen bitte komplett ausfüllen

- In dieser Umfrage wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet

- Bei Fragen steht Ihnen Fabian Süess gerne zur Verfügung (fabian.suess@zermatt.ch ; 027 966 81 00)

- Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie höchstens 10 Minuten

Diese Umfrage enthält 21 Fragen.

Einleitung

1 [D01] Sind an Ihrem Event Helfer tätig? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

2 [D02] Wie werden die Helfer rekrutiert? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- ° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [D01]' (Sind an Ihrem Event Helfer tätig?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Eigene Rekrutierung

Fremdrekrutierung

Keine Rekrutierung nötig (Helfer melden sich selber an. Jedes Jahr die gleichen Helfer)

Sonstiges:

3 [D03] Wie funktioniert die Fremdrekrutierung?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- ° Die Antwort war bei Frage '2 [D02]' (Wie werden die Helfer rekrutiert?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

4 [D04] Wie viele Helfer sind an Ihrem Event tätig? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- ° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [D01]' (Sind an Ihrem Event Helfer tätig?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

< 20

21-50

51-100

101-200

> 200

5 [D05] Wie viele Arbeitstage (Manntage) werden am ganzen Event von den Helfern geleistet? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- ° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [D01]' (Sind an Ihrem Event Helfer tätig?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

< 20

21-50

51-100

101-200

201-400

> 400

Bsp.: 30 Helfer für 2 Tage = 60 Mannstage

6 [D06] Welche Tätigkeiten werden von den Helfern durchgeführt? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- ° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [D01]' (Sind an Ihrem Event Helfer tätig?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Kasse, Empfang

Bar, Buffet, Service

Materialnachschub

Sicherheit
Sanität
Betreuung von Gruppen, Teilnehmer, Journalisten oder Behinderten
Information
Administration
Ordnung und Abfallentsorgung
Springer
Reserve
Aufstellen und Abräumen (vor und nach dem Event)
Sonstiges:

7 [D07]Welche Entschädigung erhalten Ihre Helfer? *

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:
Finanzielle Entschädigung
Gutscheine oder Geschenke
Helferfest
Die Helfer erhalten nichts, sie arbeiten ehrenamtlich
Sonstiges:

Details über Ihren Event

8 [E01]In welchem Monat findet Ihr Event statt? *

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Januar
Februar
März
April
Mai
Juni
Juli
August
September
Oktober
November
Dezember

9 [E02]Wie viele Teilnehmer sind an Ihrem Event? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

< 50
51-100
101-200
201-300
301-400
> 400
Kann ich nicht sagen

10 [E03]Wie viele Besucher hat Ihr Event? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

< 50
51-200
201-500
501-1'000
1'001-3'000
3'001-5'000
> 5'000
Kann ich nicht sagen

11 [E04]Wie lange dauert Ihr Event? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

1 Tag
2 Tage
3 Tage
4-7 Tage
> 7 Tage

12 [E05]Um was für einen Event handelt es sich? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Sport
Kultur
Business

Sonstiges

Helferclub

13 [F01] Würden Sie die Gelegenheit nutzen und Helfer vom Helferclub an Ihrem

Event einsetzen? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

Weiss nicht

14 [F02] Weshalb nicht?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Nein' bei Frage '13 [F01]' (Würden Sie die Gelegenheit nutzen und Helfer vom Helferclub an Ihrem

Event einsetzen?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

15 [F03] Wie viele Arbeitstage (Manntage) würden Sie vom Helferclub für Ihren

Event in Anspruch nehmen? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '13 [F01]' (Würden Sie die Gelegenheit nutzen und Helfer vom Helferclub an Ihrem Event

einsetzen?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

< 20

21-50

51-100

101-200

201-400

> 400

Bsp.: 30 Helfer für 2 Tage = 60 Mannstage

16 [F04] Welche Aufgaben sollte der Helferclub aus Ihrer Sicht erledigen? *

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Netzwerk von freiwilligen Helfern aufbauen und den Eventorganisatoren anbieten

Adressen verwalten und aktualisieren

Der Helferclub sollte eine Ansprechperson haben

Aktiv Werbung machen, um neue Helfer zu suchen

Einheitliche Kleidung für Helfer organisieren

Corporate Identity erstellen und pflegen (gemeinsames Verhalten und Aussehen)

Übernachtungen für Helfer suchen

Übernachtungen für Helfer bezahlen

Motivation der Helfer fördern durch: Helferfest, Newsletter, Souvenirfotos, etc.

Finanzen verwalten

Sponsoren für Helferclub suchen

Sonstiges:

17 [F05] Welche Gegenleistungen würden Sie dem Helferclub anbieten? *

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Finanzielle Unterstützung an den Helferclub

Finanzielle Entschädigung für die Helfer

Bezahlung der Übernachtungen von auswärtigen Helfern

Aktive Unterstützung bei der Suche nach neuen Helfern (z.B. Link oder Logo auf die Webseite oder Broschüre)

Wir würden unsere Helfer für einen anderen Event aufbieten

Finanzielle Unterstützung für die einheitliche Bekleidung der Helfer

Gutscheine für den Helferclub

Wir können keine Unterstützung bieten

Sonstiges:

18 [F06] Wie viele Helfer könnten Sie ungefähr für andere Events pro Jahr anbieten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war bei Frage '17 [F05]' (Welche Gegenleistungen würden Sie dem Helferclub anbieten?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Kontakt

19 [G1]Kontaktangaben:

Bitte geben Sie Ihre Antwort(en) hier ein:

Name des Events:

OK-Präsident:

Zuständig für Helfer:

Ihr Name:

E-Mail:

Telefonnummer:

20 [G2]Ihre Meinung, Ideen oder Bemerkungen zum Helferclub:

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

21 [G03]Möchten Sie ein persönliches Gespräch um Ihre Anregungen, Ideen oder

Bemerkungen zum Helferclub weiterzugeben? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben den Fragebogen auszufüllen! Sie haben damit einen wichtigen Beitrag geleistet.

Freundliche Grüsse

Fabian Süss

fabian.sueess@zermatt.ch

27 6 81 00

Anhang XII: Fragebogen für die potentiellen Helfer

Diese Umfrage dient der Entwicklung eines Konzepts für einen Helferclub in Zermatt. Der Helferclub bietet den Events in Zermatt ein Netzwerk von freiwilligen Helfern. Die Erarbeitung des Konzepts wird im Rahmen der Bachelorarbeit von Fabian Süess, Student der Schweizerischen Tourismusfachschule Siders und Praktikant bei Zermatt Tourismus durchgeführt. Ihre Ergebnisse sind wichtig für die Entwicklung des Konzepts und werden als Grundlage verwendet. Ihre Aussagen bleiben anonym.

- Den Fragebogen bitte komplett ausfüllen
 - In dieser Umfrage wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet
 - Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie höchstens 15 Minuten
- Bei Fragen steht Ihnen Fabian Süess gerne zur Verfügung (fabian.sueess@zermatt.ch)
Diese Umfrage enthält 18 Fragen.

Einleitung

1 [A01]Wie oft waren Sie schon an einem Event als freiwilliger Helfer tätig?

*

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

noch nie
eher selten
ziemlich oft
sehr oft

2 [A02]Was sind die Gründe, weshalb Sie noch nie freiwillig mitgeholfen haben?

*

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'noch nie' bei Frage '1 [A01]' (Wie oft waren Sie schon an einem Event als freiwilliger Helfer tätig?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Keine Gelegenheit
Keine Motivation
Keinen Nutzen
Keine Zeit
Sonstiges:

3 [A03]Was ist Ihre Motivation für einen freiwilligen Einsatz? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'eher selten' oder 'ziemlich oft' oder 'sehr oft' bei Frage '1 [A01]' (Wie oft waren Sie schon an einem Event als freiwilliger Helfer tätig?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Neue Tätigkeiten kennenlernen
Abwechslung in meiner Freizeit
Weil es mir Spass macht
Neue Leute kennenlernen
Verpflichtung gegenüber dem Veranstalter
Ein Freund/Bekannter von mir führt den Event durch
Meine Freunde helfen auch mit
Sonstiges:

4 [A04]Was erwarten Sie, damit Sie als freiwillige Hilfskraft dabei sind? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

sehr wichtig wichtig nicht wichtig
Gute Organisation
Klare Aufgabenzuteilung
vor dem Event
Gutes Arbeitsklima
Übernachtungsmöglichkeit
Verpflegung
Lockere
Arbeitsbedingungen
Körperliche
Herausforderung

Souvenir vom Event
(T-Shirt, Erinnerungsfoto,
Mütze oder ähnliches)
Helferfest
Mit Freunden
zusammenarbeiten
Kleine finanzielle
Entschädigung

Helferclub

5 [B01] Könnten Sie sich vorstellen an einem Event in Zermatt freiwillige Arbeit zu leisten? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja
Nein

6 [B02] Welches sind Ihre Hauptgründe für einen freiwilligen Einsatz in Zermatt?

*

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '5 [B01]' (Könnten Sie sich vorstellen an einem Event in Zermatt freiwillige Arbeit zu leisten?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Zermatt ist cool
Helfereinsatz mit Ferien in Zermatt verbinden
Kontaktpflege mit Freunden von Zermatt & Wallis
Neue Leute kennenlernen
Etwas Neues erleben
Ich helfe gerne
Sonstiges:

7 [B03] Würden Sie für einen Einsatz als freiwilliger Helfer auch einen Ferientag einsetzen? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '5 [B01]' (Könnten Sie sich vorstellen an einem Event in Zermatt freiwillige Arbeit zu leisten?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja
Nein

8 [B04] Warum nicht? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Nein' bei Frage '5 [B01]' (Könnten Sie sich vorstellen an einem Event in Zermatt freiwillige Arbeit zu leisten?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Zermatt ist zu weit weg
Keine Zeit
Zermatt gefällt mir nicht
Keine Übernachtungsmöglichkeit in Zermatt
Ich kenne niemanden in Zermatt
Sonstiges:

9 [B05] Wie gerne erledigen Sie folgenden Arbeiten als Helfer? *

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

gerne egal nicht gerne
Kasse, Empfang
Bar, Buffet, Service
Materialnachschub
Sicherheit
Sanität
Betreuung von Gruppen, Teilnehmer, Journalisten oder Behinderten
Information

Administration
Ordnung und
Abfallentsorgung
Springer
Reserve

Aufstellen und
Abräumen (vor und nach dem Event)

10 [B06]Wenn es in Zermatt einen Helferclub geben würde, der an diversen Anlässen in Zermatt freiwillige Helfer zur Verfügung stellt, würden Sie beitreten?

*

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '5 [B01]' (Könnten Sie sich vorstellen an einem Event in Zermatt freiwillige Arbeit zu

leisten?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

Demografische Angaben

11 [C01]Aus welcher Region kommen Sie? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Deutschschweiz

Oberwallis

Zermatt

Andere Region

12 [C02]Wie würden Sie nach Zermatt reisen? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Deutschschweiz' oder 'Oberwallis' oder 'Andere Region' bei Frage '11 [C01]' (Aus welcher Region

kommen Sie?)

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

Auto

Öffentlicher Verkehr

13 [C03]Haben Sie eine Übernachtungsmöglichkeit in Zermatt? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Deutschschweiz' oder 'Oberwallis' oder 'Andere Region' bei Frage '11 [C01]' (Aus welcher Region

kommen Sie?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

14 [C04]Sie sind... *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

weiblich

männlich

15 [C05]Bitte geben Sie Ihr Alter an: *

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

16 [C06]Wie ist Ihr Familienstand? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

ledig

verheiratet oder im Konkubinat

geschieden

verwitwet

17 [C07]Möchten Sie von Zermatt Tourismus kontaktiert werden, um im Helferclub aktiv zu werden? *

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

Ja

Nein

18 [C08]Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten an:

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

° Die Antwort war 'Ja' bei Frage '17 [C07]' (Möchten Sie von Zermatt Tourismus kontaktiert werden, um im Helferclub aktiv zu werden?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort(en) hier ein:

Vorname und Name

E-Mail

Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben den Fragebogen auszufüllen! Sie haben damit einen wichtigen Beitrag geleistet.

Freundliche Grüsse

Fabian Süss

fabian.suess@zermatt.ch