Erfahrungen mit der Einführung einer Homepage in einer TelefonSeelsorge-Einrichtung

von Sven Kepper, Leiter der TelefonSeelsorge Marburg

In diesem Papier möchte ich beschreiben, welche Überlegungen und praktischen Schritte ich als Leiter einer Telefonseelsorge-Stelle (Telefonseelsorge Marburg) unternommen habe, um für "meine" Einrichtung eine Homepage aufzubauen.

Die Ausgangslage

Als ich im November 2004 die Leitung der TelefonSeelsorge Marburg übernahm, hatte die TelefonSeelsorge Marburg keine Homepage.

Nachdem ich als Gemeindepfarrer in meiner früheren Kirchengemeinde bereits einmal den Prozess der "Entstehungsgeschichte einer Homepage" an vorderster Front mitbegleitet hatte, von der Fassung des Entschlusses, eine Homepage "haben" zu wollen, hin zur Suche nach einer ausführenden Firma, die die Homepage programmiert, über Abstimmungsfragen von Layout und Inhalten bis hin zur fertigen Erstellung der Seite und Beschaffung der Inhalte (Texte, Bilder, Benutzerdaten usw.), war für mich die Entscheidung gefallen, dass ich eine Homepage auch für die TelefonSeelsorge Marburg realisieren wollte.

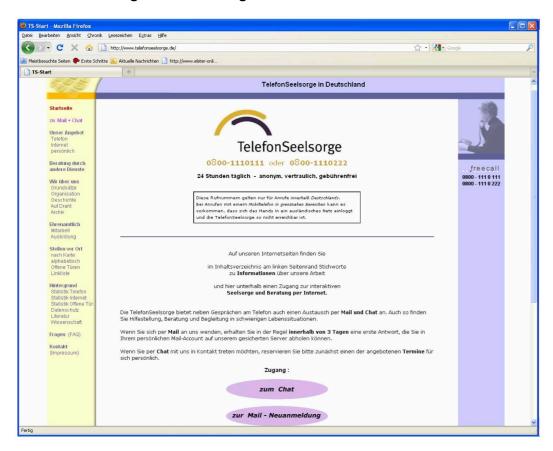
Von meinen Erfahrungen mit dem Homepageaufbau in der Kirchengemeinde wusste ich, dass es nicht nur sinnvoll sondern unumgänglich ist, **vor** allen weiteren Überlegungen und Aktionen den Kirchenvorstand von der Sinnhaftigkeit des Unternehmens zu überzeugen.

Meine erste Tat war also: Überzeugungsarbeit leisten beim Träger der TelefonSeelsorge Marburg – in meinem Fall bedeutete das, den Vorstand des Trägervereins auf meine Seite zu bekommen. Nach kurzem Überlegen bekam ich vom Vorstand grünes Licht für die Einrichtung einer Homepage; man bedeutete mir aber zugleich, dass für dieses Projekt kein Geld zu Verfügung stünde und ich die Arbeiten somit ehrenamtlich durchführen lasse müsse – oder eben gar nicht.

Als nächstes suchte ich im Kreise der Mitarbeitenden nach einer kompetenten Person, die eine Homepage programmieren könnte und ich habe dann auch schnell jemanden gefunden: einen ehemaligen Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Marburg, der als Diplom-Informatiker beruflich als Netzwerkfachmann in einer großen kirchlich-diakonischen Einrichtung angestellt ist. Die Arbeit konnte also beginnen.

Als weiteren Schritt haben wir die Rechte an dem Domainnamen www.telefonseelsorge-marburg.de erworben.

Als nächsten Schritt habe ich mir die bundesweite Seite unter www.telefonseelsorge.de angeschaut und sie mit andere Websites von lokalen TelefonSeelsorge-Stellen verglichen.



Nicht alle Seiten hatten das gleiche Design und Layout; aber vieles ähnelte sich und offensichtlich hatten sich die umliegenden Stellen im weitesten Sinn in der Gestaltung ihrer Homepage an das Design der Homepage der Bundesebene der TelefonSeelsorge orientiert.

Was sich hinter dem Begriff Corporate Design (= einheitliches Erscheinungsbild) verbirgt, war mir damals nicht vertraut und so bin ich auch nicht auf den Gedanken gekommen, bei der Bundesebene danach zu fragen. (Hinweis neues CD Frühjahr 2010).

So nahm ich das Layout von www.telefonseelsorge.de zum Ausgangspunkt meiner Überlegungen und habe den ehrenamtlichen Entwickler unserer Homepage gebeten, sich an den von der Bundesebene gesetzten Design-Rahmen zu orientieren. Was die Inhalte auf der Seite angeht orientierte ich mich wiederum an den Seiten der umliegenden Stellen und habe die dort abgebildeten Texte auf die Marburger Verhältnisse abgewandelt.

Schon bald danach wurde die erste Marburger TelefonSeelsorge-Homepage aus der Taufe gehoben. Außer den Kosten für das Hosting (das sind die Kosten die anfallen, weil eine solche Seite ja irgendwo physikalisch "liegen" muss) – war es mir/uns gelungen, für wenig Geld eine eigene Homepage aufzubauen, auf der die Öffentlichkeit sich über unsere Arbeit informieren konnte. Ein gutes Gefühl! Viele TelefonSeelsorge-Stellen hatten eine Homepage – jetzt hatten wir auch eine!



Diese Seite, die von der Entwicklung her nichts kostete, hatte für mich einen gravierenden Nachteil, der sich schon bald bemerkbar machen sollte – ich konnte die Seite nicht selbst pflegen, d. h., ich hatte weder die technischen Kenntnisse (ich kann nicht in HTML programmieren und habe z.B. keine Ahnung, was Cascading Style Sheets sind, um nur zwei Bereiche zu nennen, in denen man sich auskennen muss...) noch hatte ich den physikalischen Zugang zu den Daten meiner eigenen Seite, denn die lagen auf dem Rechner des Entwicklers der Änderungen zunächst am einen System vornahm, um sie dann via ftp auf den Server des Hosters zu transferieren.

Wenn ich als Stellenleiter etwas an der Homepage verändert haben wollte, habe ich dem Entwickler eine Mail mit meinen Änderungswünschen geschickt. Dabei habe ich festgestellt, dass die Reaktionszeit des Ehrenamtlichen direkt proportional zur Arbeitsbelastung in seiner beruflichen Tätigkeit ist.

Als ich einmal eine notwendige schnelle Änderung veranlassen wollte, habe ich ihn über das Handy angerufen und ihn eindringlich darum gebeten. Ich erreichte einen völlig erschöpften, überarbeiteten Ehrenamtlichen, der mir zur Antwort gab: "Was mein ehrenamtliches Engagement angeht, kann ich mir momentan nur noch aussuchen, welchen Bittsteller ich 14 Tage auf eine Reaktion vertrösten möchte, welchen 21 Tage und welchen vier Wochen!"

Als ich in einem Telefonat vier Wochen später den Ehrenamtlichen fragte, wie er sich denn unsere weitere Zusammenarbeit in Sachen Homepage vorstelle und ob er überhaupt nach Kapazitäten für die Betreuung der Homepage habe, war schnell deutlich, dass der Ehrenamtliche froh und glücklich wäre, wenn ich mich nach einer neuen Lösung für die Homepage-Betreuung umsehen würde.

Das war für mich der Zeitpunkt, mich von der ersten Generation der Marburger Homepage nach knapp zwei Jahre Laufzeit zu verabschieden und mich nach einem neuen System für die Homepage-Pflege umzuschauen – eines, das ich selbst pflegen konnte.

Ich hatte mittlerweile auch die "Zauberformel" gefunden, mit der ich diesen Wunsch Wirklichkeit werden lassen konnte.

Sie lautet: **CMS** = Content Management System (siehe auch: http://de.wikipedia.org/wiki/Content-Management-System)

Um es kurz zu machen: ein Content Management System ist eine Webanwendung für die Erstellung von Internetauftritten, das darauf angelegt ist, Inhalte (=content) zu präsentieren, ohne dass der Benutzer Programmierkenntnisse haben muss. Wer mit einem Textverarbeitungsprogramm Briefe schreiben kann, ist in der Lage – mit einer gewissen Eingewöhnung – auch seinen eigenen Internetauftritt zu pflegen – das ist die Philosophie hinter CMS.

Anders ausgedrückt: Der Programmierer ist verantwortlich für die Technik und den Aufbau der Seite, der Betreiber der Seite bringt die Inhalte ein (Texte, Bilder, Filme) und kann Nachrichten, Berichte u.ä. selbständig erstellen, ändern, löschen usw...

Dieses System wollte ich für unsere zweite Generation von Homepage haben; und ein schöner Zufall brachte es mit sich, dass ich darüber mit meinem Freund Ulrich Wagner, der als Dipl.-Physiker sein Geld als Softwareentwickler verdient und der bereits Erfahrungen mit dem Aufbau von CMS-Systemen hatte, ins Gespräch gekommen bin.

Der ganze Prozess des Homepageaufbaus ging wieder von Neuem los: Im Kontakt mit Ulrich Wagner haben wir dann in der TelefonSeelsorge Marburg die nächste Generation einer CMS-basierten Website aufgebaut. Die kostete nun allerdings Geld – das Geld war sie aber auch wert.



Inzwischen hatte ich über die Funktionalität unseres Internetauftritts weiter nachgedacht und hatte mir vorgenommen, in der zweiten Generation von Homepage einen **internen Bereich** auf der Seite zu schaffen, in den Mitarbeitende sich unter Verwendung von Benutzernamen und Passwort einloggen konnten, um dort Nachrichten zu lesen, die nur für sie (nicht für die Öffentlichkeit) bestimmt waren.

Bis dato hatte ich an jedem letzten Tag des Monats für den Folgemonat den Mitarbeitenden einen Brief geschrieben, der neben Informationen für die gemeinsame Arbeit in der TelefonSeelsorge, den Dienstplan für den kommenden Monat und eine Andacht zum Monatsspruch und gegebenenfalls weitere Informationen zu Fortbildungsveranstaltungen, Supervisionen usw. enthielt. Das Porto belief sich je nach Gewicht des Briefes auf 0,90 € oder 1,45 €. Portokosten! So kam im Jahr auch eine Menge an Ausgaben auf unsere Stelle zu, die mit der neuen Homepage drastisch zurückgingen, weil nicht mehr so viel Post versandt werden musste.

Ein Vorteil dieses internen Bereichs auf der Homepage liegt darin, dass ich die Kommunikationsstruktur der Stelle von einer **Geb-Struktur** (Leiter gibt Nachrichten an die Mitarbeiterschaft weiter) in eine **Hol-Struktur** umgewandelt habe (Leiter stellt Nachrichten für die Mitarbeiterschaft in den internen Bereich der Homepage ein, wo die Mitarbeitenden sie sich eigenständig "holen").

Anm.: Mitarbeitende ohne Internetzugang werden von mir weiterhin mit dem monatlichen Info-Brief schriftlich über aktuelle Ereignisse unterrichtet und gegebenenfalls per Telefon über kurzfristige Änderungen informiert.

Ein weiterer Schritt, der allerdings erst mit der Anschaffung eines internetfähigen Computers in der TS-Stelle Marburg begann, war die **Einrichtung eines Online-Dienstplanes**, den ich in einem anderen Papier ausführlich beschrieben habe.

Eine weitere Neuheit möchte ich noch hervorheben, die für mich die Arbeit mit der zweiten Homepage so reizvoll gemacht hat: ich konnte nun an Nachrichten, die ich verfasst habe, **Dokumente anhängen**, die somit für alle Interessierten herunterladbar waren (Übersicht über die Supervisionstermine im kommenden Jahr, Einladung zur Jahreshauptversammlung des Trägervereins, Einzugsermächtigung für Spenden usw.). Der Phantasie sind hier keine Grenzen gesetzt. Alle Texte oder auch Bilder, die von Interesse sind, konnte ich so auf der Homepage zum Download hinterlegen.

Als Format für diese Dokumente habe ich das PDF-Format gewählt, weil PDF-Dateien mit dem kostenfreien Programm Adobe Reader von allen Plattformen aus zu öffnen, lesen und auszudrucken sind (http://www.adobe.com/de/products/reader/).

Und noch eine weitere Eigenschaft des CMS möchte ich hier herausstellen: Eine im CMS programmierte Homepage ist unabhängig von dem auf dem Rechner verwendeten Betriebssystem zu pflegen. Die Frage des Betriebssystems, das auf dem Rechner installiert ist, spielt keine! Rolle. Der Benutzer eines CMS-Systems kann also gleichermaßen mit Rechnern, die WINDOWS-Betriebssysteme haben das System administrieren wie mit Rechnern, die MAC OS X oder Linux als Betriebssystem haben.

Ja, ich kann sogar von nahezu jedem Computer der Welt aus "meine" Seite administrieren – ich brauche dazu "nur" eine funktionierende Internetverbindung!

Mit der Einführung der CMS-gestützten Website für die TS Marburg brauchte ich mich nicht mehr von dem Systementwickler vertrösten zu lassen, sondern konnte eigenständig Inhalte pflegen.

Ich habe das System auch noch in einer weiteren Hinsicht weidlich genutzt und tue das noch immer: ich habe nämlich Nachrichten bereits im System angelegt, wenn ich die erste Idee zu dieser Nachrichten bekommen habe, denn das System unterscheidet zwischen veröffentlichten Nachrichten und nicht veröffentlichten Nachrichten.

In der Praxis bedeutet das, dass ich den Hinweis auf die kommende Jahrestagung für die Mitarbeitenden bereits als Nachricht in System eingestellt habe, als ich den Vertrag mit dem Referenten eingegangen bin und den Termin klar gemacht habe! Wohlgemerkt: eingestellt bedeutet nicht! veröffentlicht, sondern ich habe den Rohentwurf der Nachricht geschrieben und habe dann sukzessive den Text weiter entstehen lassen, so dass ich ihn – wenn ich der Meinung war, dass er nun alles Wissenswerte enthielt was nötig war – veröffentlichen konnte.

Ein weiteres geniales Feature (Ausstattungsmerkmal) des CMS-Systems ist **das zeitgesteuerte Veröffentlichen von Nachrichten**:

Zeitgesteuertes Veröffentlichen von Nachrichten meint, dass ich individuell für jede Nachricht festlegen kann, wann sie veröffentlicht wird und wann die Veröffentlichung wieder zurückgenommen wird. Auf diese Art gehe ich sicher, dass Nachrichten, die erst zu einem bestimmten Zeitpunkt veröffentlicht werden sollen, eben auch nicht früher "draußen" sind bzw. dass Nachrichten, deren Verfallsdatum abgelaufen ist – die Ankündigung der Fortbildung, die gestern Abend stattgefunden hat, ist nachrichtentechnisch unsinnig – herausgenommen werden.

Nachrichten, die aufgrund der Zeitsteuerung wieder von der Veröffentlichung zurückgenommen wurden, sind aber im System als **unveröffentlichte**Nachrichten weiter aufbewahrt und werden nicht gelöscht.

Auf diese Art habe ich im System ca. 30 unveröffentlichte Nachrichten und fünf veröffentlichte. Bei **periodisch wiederkehrenden Nachrichten** wie der **Abgabe der Fahrtkostenabrechnungen der Mitarbeitenden gegen Jahresende** brauche ich mir "nur" die Nachricht des Vorjahres aufzurufen, sie zu bearbeiten mit den aktuellen Daten des laufenden Jahres und kann die Nachricht dann – indem ich Veröffentlichungsdatum und Rücknahmedatum neu eingebe – wieder veröffentlichen!

Auf diese Weise spare ich eine Menge Zeit; denn inzwischen habe ich eine Reihe von Nachrichten produziert, die sich so immer wieder "auffrischen" lassen (wer viel am Computer schreibt, kennt das Verfahren bei Standardbriefen in ähnlicher Weise als Copy and Paste).

Insgesamt kann ich für unsere zweite Generation der Homepage sagen, dass sie voll und ganz das gebracht hat, was ich mir von ihr erwartet habe. Auch unsere blinden Mitarbeitenden waren mit diesem System sehr zufrieden und konnten so mit Nachrichten versorgt werden. Interessenten an der Mitarbeit bei uns konnten sich die Infos zur Ausbildung herunterziehen und auch ein Formular für die Bewerbung um einen Platz in der Ausbildungsgruppe von der Seite herunterladen.

Mit der Überarbeitung des einheitlichen Erscheinungsbildes der TelefonSeelsorge durch die Kommunikationsagentur K2 aus Bonn im Frühjahr 2010 hat sich das Layout des Webauftritts der TelefonSeelsorge in Deutschland weitgehend verändert:

Homepage

Im Rahmen des neuen Corporate Designs erfährt auch die Homepage der TelefonSeelsorge einen Relaunch. Die Internetseiten werden an die neue Gestaltung angepasst und die Struktur beziehungsweise Nutzerführung überarbeitet.

Es wäre ganz im Sinne eines einheitlichen Auftritts der Telefoneelsorge, wenn bei einer Überarbeitung der Internetseiten der regionalen TelefonSeelsorge möglichst viele Elemente aufgenommen werden.

Allgemeine Erläuterungen zum neuen Screendesign

Die klare und übersichtliche, von Farbe und Fotos dominierte Einstiegsseite vermittelt das Bild: Die bundesweite Organisation ist modern, seriös und kompetent. Die Bildsprache und das Farbklima sind dem Thema angemessen: ernst und zurückhaltend, aber trotzdem modern.

Der farbige Kasten (in TS-violett) ist auf allen Seiten an der gleichen Stelle platziert und vermittelt das Wichtigste zur TelefonSeelsorge in Kürze: Sorgen kann man teilen. TelefonSeelsorge – Kompetent. Anonym. Rund um die Uhr. Dies ist die Botschaft, die auch auf den Imageplakaten und dem Folder kommuniziert wird und dient maßgeblich der Wiedererkennung der TS. Im Header wechslen in langsamer Abfolge die Porträts, die auch auf den Printmaterialien zu finden sind. Dies macht klar: Jeder Mensch kann bei der TS anrufen (mailen, chatten), egal welches Alter, welchen beruflichen oder sozialen Hintergrund der/die Anruferin hat. Die einheitliche Bildsprache vermittelt darüber hinaus Professionalität und Modernität.



Ich kann hier nicht im Einzelnen darauf eingehen, welche Entscheidungsprozesse uns dazu veranlasst haben, für den bundesweiten Auftritt der TelefonSeelsorge auf das CMS Drupal zu setzen (http://www.drupal.org) ich kann hier nur soviel sagen, dass Drupal die Vorzüge eines offenen kostenfreien Systems besitzt, an dem weltweit eine Vielzahl von Entwicklern arbeitet und ständig neue Module und Erweiterungen produziert werden.

Nachdem der Relaunch von www.telefonseelsorge.de Anfang Mai 2010 erfolgt ist, haben wir Mitte Mai 2010 auch den Webauftritt der TelefonSeelsorge Marburg in dem neuen überarbeiteten einheitlichen Design frisch aufgesetzt.

Diesmal fiel uns die Umstellung leicht, da mein Freund Ulrich Wagner, der für die Neuprogrammierung der nunmehr dritten Homepage wiederum den Auftrag bekam, auch die Homepage der Bundesebene der TelefonSeelsorge unter www.telefonseelsorge.de programmiert hat.



Die Funktionalität der vorhergehenden Homepage ist dabei vollständig erhalten geblieben, so dass alles, was ich in qualitativer Hinsicht von dem Vorgängersystem gesagt habe, auch für den neuen Drupal-gestützten Auftritt gilt.

In knapp sechs Jahren Leitungstätigkeit bei der TelefonSeelsorge Marburg habe ich nun bereits die dritte Homepage aus der Taufe gehoben /eingeführt. Ich bin mir sicher, dass ich nicht so bald wieder ein neues System einführen werde, da die Plattform Drupal aufgrund der großen Entwickler-Community ständig aktualisiert wird. Durch die vielfältigen Erweiterungen und Module, die es für Drupal gibt, ist dieses CMS den wachsendenAufgaben in den kommenden Jahren sicher gut gewachsen.

Ein letzter Vergleich noch: Das CMS Drupal ist technisch gesehen in etwa so wie die hervorragende KitchenAid, die Küchenmaschine des Amerika: sie ist leistungsstark vom System her, erweiterbar und lässt sich durch Zusatzmodule an die jeweiligen Erfordernisse anpassen.



Um zuverlässig zu funktionieren braucht es allerdings einen – gewissen gedanklichen Aufwand des Betreibers und die Entlohnung des Programmierers. Als Resultat bekomme ich ein stabiles System, das weltweit genutzt wird und mir die Möglichkeit bietet, die Homepage so zu konfektionieren und zu nutzen, wie ich es mir vorstelle und brauche.

Nun wollen Sie auch so eine Homepage und fragen sich, was zu tun ist?

Ich helfe Ihnen ein wenig!

Zunächst ein Beispiel: Sie hören eine Musik-CD mit Paco de Lucia und wollen Gitarre spielen lernen!



Das ist ein schönes Vorhaben und Sie werden möglicherweise viel Freude beim Gitarrespielen empfinden. Doch mit dem Kauf einer Klassischen Gitarre in einem Musikfachgeschäft ihres Vertrauens ist es nicht getan. Selbst wenn Sie bereits herausgefunden habe, wo in Ihrer Nähe ein begabter Musikpädagoge im Bereich "Gitarrenspiel" arbeitet und er auch noch Zeit hat, Sie zu unterrichten – Das Üben des Instruments gehört weiterhin zu IHREN Aufgaben!

Ich möchte Ihnen damit keine Angst machen, sondern Ihnen vielmehr realistisch sagen, dass es einiges an Anstrengung Ihrerseits bedarf, um die Homepage, die Sie haben wollen auch zu betreiben.

Und ich möchte Sie durchaus ermutigen, selber Gitarre spielen zu lernen, Verzeihung, sich an das Unternehmen Homepage-Projekt zu wagen, aber Sie sollten dabei Ihre zeitlichen Möglichkeiten und technischen Fähigkeiten gut im Blick haben und sich realistisch einschätzen. Dazu einige Hinweise:

- Klären Sie bitte, ob Sie selbst in der Lage und willens sind, sich um den Aufbau und die Pflege der Homepage zu kümmern.
- Falls Ihr Interesse vorhanden ist, Sie aber unsicher sind, ob Sie den Aufgaben, die mit dem Betreiben einer Homepage auf Sie zukommen, gewachsen sind, suchen sie sich einen Kollegen/Kollegin aus Ihrer Dienststelle oder einen Ehrenamtlichen, der Ihnen bei dieser Aufgabe zur Seite steht und der Sie gegebenenfalls "fit macht".
- Fragen Sie Kolleginnen und Kollegen aus dem Bereich der TelefonSeelsorge, die in Ihrer TelefonSeelsorge-Stelle eine Homepage betreiben, welche Erfahrungen Sie gemacht haben... was gut läuft und was nicht!

- Fragen Sie nach Erfahrungen mit ausführenden Firmen im Bereich "Homepage-Programmierung".

Was brauchen Sie aus technischer Sicht, um eine Homepage zu betreiben?

- 1. Die Rechte an der Domain, am Domain-Namen. Zum Beispiel: www.telefonseelsorge-meine-stadt.de Das Recht, diese Domain betreiben zu dürfen, kostet Geld.
- Sie brauchen einen Dienstleister, der physikalisch die Daten Ihrer Homepage hostet (zu Deutsch: beherbergt).
 Es gibt jede Menge solcher Firmen, die unterschiedliche Leistungen verkaufen, unterschiedlichen Service bieten usw...
 Mit dem Hoster gehen Sie einen Hostingvertrag ein, der jährlich Kosten
- 3. Sie brauchen einen Softwareentwickler, eine Firma, die Ihre Homepage programmiert/entwickelt.
 In den Bereich der Entwicklung einer Homepage fallen folgende Leistungen hinein:
 - System-Programmierung
 - Graphische Gestaltung/Layout
 - Textredaktion, Bildredaktion
 - Realisierung spezieller Kundenwünsche
- 4. Bitte bedenken Sie, dass die Systeme für den Aufbau von Homepages nicht wartungsfrei sind auch das von mir so gelobte CMS Drupal ist **nicht** wartungsfrei und dass es wichtig ist, in der Firma einen Ansprechpartner zu haben, der Ihnen Ihre Fragen zeitnah und kompetent beantwortet.

Zum Schluss:

verursacht!

Meine eigene Begeisterung für Technik und den hilfreichen Einsatz technischer Möglichkeiten in der sozialen Arbeit haben mich dazu gebracht, dass ich mit meinem Freund Ulrich Wagner zusammen eine Firma gegründet habe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, TelefonSeelsorge-Einrichtungen in der Umstellung auf einen neuen Internetauftritt zu begleiten und zu betreuen.

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein Angebot, für Ihre TelefonSeelsorge-Stelle einen Webauftritt im Design des neuen einheitliche Erscheinungsbildes der TelefonSeelsorge zu programmieren und zu hosten.

Wenn Sie Interesse daran haben und weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an:

Persempio - Kepper & Wagner GbR, Eisenacher Weg 24, 35083 Wetter, 06423/9690975 info@persempio.de