

## Ein Portal zu pastoralen Angeboten auf dem neuen Areopag: internetseelsorge.de

Seit dem 4. Juli 2012 ist unter der Domain [internetseelsorge.de](http://internetseelsorge.de) ein Portal zu vielen seelsorglichen Online-Angeboten erreichbar. Zum Konzept der Website und zu ersten Erfahrungen:

Was alles gehört unter den Begriff Internetseelsorge, und was kann ein Nutzer berechtigterweise von einer Website „internetseelsorge.de“ erwarten? Das waren zwei der Leitfragen, die sich eine Arbeitsgruppe aus erfahrenen Praktikern und Fachleuten aus dem Bereich der Internetseelsorge bei der Neukonzeption von internetseelsorge.de stellten.

Bis Ende 2009 hatte die Katholische Glaubensinformation (kgi) in Frankfurt unter dieser Domain eine umfangreiche und von vielen Benutzern sehr geschätzte Website mit eigenen redaktionellen Inhalten zu Glaube und Spiritualität angeboten. Mit der Schließung der kgi ging die Domain – ohne die bestehenden Inhalte – an die im Januar 2010 neu gegründete Arbeitsstelle für missionarische Pastoral (KAMP) über. Zunächst konnte hier nur eine „Notseite“ mit Links zu einigen wenigen Internetseelsorge-Angeboten eingerichtet werden; auf Dauer sollte aber die Adresse internetseelsorge.de wieder ein Anlaufpunkt für alle werden, die auf der Suche nach pastoralen Online-Angeboten der katholischen Kirche in Deutschland sind. Da es weder von der personellen Ausstattung des Referats Internetseelsorge der KAMP noch von dessen Aufgabenstellung her zu leisten gewesen wäre, ein redaktionell ähnlich aufwändiges eigenes Angebot wie das damalige der kgi zu unterhalten, galt es eine andere Lösung zu finden.

So ergab sich der Grundgedanke des neuen Konzepts: internetseelsorge.de sollte ein Portal werden, das die seelsorglichen Online-Angebote kirchlicher Träger sammelt und für den Nutzer thematisch erschließt.

### Was alles ist „Internetseelsorge“?

Nach wie vor ist „Internetseelsorge“ ein nicht eindeutig gefasster und bisweilen sogar umstrittener Begriff; erst allmählich erfolgt eine theologische Klärung. Die ständige schnelle Weiterentwicklung, z.B. in den letzten Jahren im Bereich Social Media, erschwert eine solche Klärung zusätzlich.

So hat sich die Arbeitsgruppe einer Begriffsbestimmung der Internetseelsorge von den Grunddimensionen der Kirche und den Themenfeldern, wie diese sich im Netz realisieren, her angenähert:

- Diakonia: Direkter Seelsorgekontakt, Beratung, geistliche Begleitung;
- Martyria: Glaubensinformation;
- Koinonia: Glaubenskommunikation;
- Leiturgia: Liturgie, Spiritualität.

Martyria und Koinonia sind sich hier sehr nahe; vom Nutzer her gedacht lassen sich hier reine Informationsangebote (die Kommunikation läuft nur in eine Richtung, der Nutzer „konsumiert“ die angebotene Information) von Kommunikationsangeboten (der Nutzer kann sich zu Wort melden, Anbieter und Nutzer können miteinander ins Gespräch kommen) unterscheiden.

Nicht eindeutig zu fassen ist auch die Abgrenzung der Internetseelsorge gegenüber der Öffentlichkeitsarbeit der Kirche. An vielen Stellen berühren sich Pastoral und kirchliche Öffentlichkeitsarbeit im Internet; so enthalten beispielsweise Bistumswebseiten einerseits Nachrichten und institutionelle Informationen, bieten andererseits aber auch Glaubensinformation und andere Elemente der Internetseelsorge an. Die beiden Bereiche gehen teilweise fließend ineinander über, insbesondere im Bereich Social Media: Sind die Kommentare und Diskussionen der Leser zu aktuellen Nachrichten z.B. auf einer Facebookseite eines Bistums Teil der Nutzerreaktionen auf ein Angebot der Öffentlichkeitsarbeit (analog zum Leserbrief) oder geschieht hier Glaubenskommunikation (analog zum Gemeindeabend oder einem Gruppengespräch)? Ist eine Aktion, bei der Nutzer z.B. Fotos ihrer Lieblingskirchen hochladen und teilen können, unter Umständen auch ein spiritueller Impuls? – Dies lässt sich nicht anhand von formalen oder medialen Kriterien allgemein entscheiden, sondern nur im konkreten Fall aufgrund des Inhalts.

Schließlich ist zu entscheiden, ob ausschließlich „kirchenamtliche“ Internetseelsorge-Angebote, also Angebote der Bistümer und ihrer Institutionen sowie der Orden und Verbände als Internetseelsorge zu betrachten sind oder auch die zahlreichen „privaten“ Angebote. Diese können durchaus als ehrenamtliches seelsorgliches Handeln des Gottesvolks im Sinne des Gemeinsamen Priestertums aller Gläubigen verstanden werden, aus der Berufung durch



Andrea Imbsweiler ist Referentin für Glaubensinformation und Online-Beratung der KAMP.

Taufe und Firmung heraus. Die Netzwerkstruktur des Internets, die Bedeutung des persönlichen Zeugnisses neben der institutionellen Verkündigung gerade im Social Web und ein Ernstnehmen des Auftrags aller Christen, den Glauben weiterzugeben, sprechen dafür, auch nichtinstitutionelle Angebote einzubeziehen – vorausgesetzt, dass sie entsprechenden inhaltlichen und formalen Qualitätskriterien genügen.

Damit ergeben sich zwar keine eindeutigen Abgrenzungen, aber doch praktisch verwendbare Rahmenkriterien, was als Internetseelsorge verstanden werden kann.

#### **Was sucht und braucht der Nutzer?**

Mindestens ebenso wichtig wie die begriffliche und inhaltliche Abgrenzung ist die Frage von potentiellen Benutzern einer solchen Website her: Was können sie berechtigterweise unter der Überschrift „internetseelsorge.de“ erwarten?

- Einen zentralen Zugang zur Breite und Fülle katholischer Internetseelsorge-Angebote;
- Informationen, die ihnen die Auswahl unter verschiedenen ähnlichen Angeboten ermöglichen:
- eine thematische Erschließung der Angebote und einfache Orientierung;
- Empfehlungen aktueller und besonders guter Angebote;
- einen möglichst einfachen Zugang zum direkten Kontakt mit einem Seelsorger / einer Seelsorgerin.

Dabei sind verschiedene Nutzertypen zu unterscheiden und zu berücksichtigen:

- Nutzer mit konkreten, akuten Problemen und Anliegen, die kurzfristig Hilfe suchen und danach in der Regel nicht wiederkommen; diese sollten möglichst direkt einen Ansprechpartner finden.
- Nutzer, die über längere Zeit regelmäßig Anstöße für ihr Glaubensleben suchen; diese sollten eine große Bandbreite von Informationen und Impulsen finden und nutzen können.
- Nutzer mit Interesse an lockerem, projektorientiertem Kontakt, die nicht regelmäßig, aber unter Umständen doch häufig aktuelle Impulse und zeitlich begrenzte Projekte (wie z.B. Online-Exerzitien) nutzen; diese sollten ohne langes Suchen aktuelle und besonders empfohlene Angebote finden können.

#### **Thematische Erschließung der Angebote**

Aus den bisherigen Überlegungen ergab sich die Aufgabe, eine Fülle von sehr unterschiedlichen Angeboten so zu ordnen und zu präsentieren, dass sie von der Logik und den Bedürfnissen der Benutzer her gut aufzufinden sind. Die Arbeitsgruppe schlug eine Gliederung in vier große Themenbereiche vor:

- (direkte) Seelsorge – alle Angebote, die einen direkten Eins-zu-Eins-Kontakt zu Seelsorgern oder Beratern ermöglichen;
- Glauben – Informationen über den Glauben und Möglichkeiten, mit anderen über den Glauben ins Gespräch zu kommen;
- Gottesdienst – Möglichkeiten, Gottesdienst über das Internet mitzufeiern, mehr über Liturgie zu erfahren, gemeinsam zu beten;
- Impulse – Hilfen zum persönlichen Gebet und Anregungen für das geistliche Leben.

Diese vier Inhaltsebenen umfassen alle Themenbereiche, die bei den Grunddimensionen angesprochen wurden, gruppieren sie aber mit Blick auf die Zweckmäßigkeit und die Bedürfnisse der Benutzer etwas anders. So sind etwa Glaubensinformation und -kommunikation, Martyria und Koinonia, im Bereich „Glauben“ zusammengefasst, da sie im Kontext des Internets und besonders des Social Web sehr nahe beieinander liegen. Die Benennung der Bereiche orientiert sich an der Prägnanz und unmittelbaren Verständlichkeit auch für Nutzer, die mit kirchlicher Sprache weniger vertraut sind. Jedes Angebot wird mindestens einem dieser Bereiche zugeordnet und wird dort aufgelistet; ein Angebot kann aber durchaus auch zu zwei oder mehr Bereichen gehören und dort erscheinen.

Eine feinere thematische Erschließung bieten sogenannte Tags: Stichwörter, mit denen die Angebote charakterisiert werden. Sie ermöglichen es, auf alle Angebote zu einem enger eingegrenzten Thema, z.B. „Ehe“ oder „Online-Exerzitien“, zuzugreifen. Auf diese Weise können auch Angebote für eine bestimmte Zielgruppe, z.B. Kinder oder Jugendliche, markiert und dann abgerufen werden.

Sozusagen „quer“ zu den vier Bereichen liegt eine Rubrik „Aktuelles“, die auf der Startseite relativ auffällig präsentiert wird; hier können wechselnde, z.B. jahreszeitlich aktuelle Angebote (etwa Impulse zur Fastenzeit oder zum Advent) oder besondere, eventuell kurzfristige Aktionen (z.B. einmalige Termine wie ein Facebook-Gottesdienst) vorgestellt werden. Die Angebote, die hier ausgewählt werden, können inhaltlich aus jedem der vier Bereiche stammen.

#### **Direkter Kontakt zu einer Seelsorgerin / einem Seelsorger**

Wer auf eine Website mit dem Namen internetseelsorge.de kommt, kann mit Recht erwarten, dort nicht nur externe Links zu Seelsorgeangeboten zu finden, sondern auch die Möglichkeit zu haben, ohne Umweg in Kontakt mit Seelsorgern zu kommen. Grundsätzlich ist diese Möglichkeit für alle vier Themenbereiche vorgesehen, bisher aber nur im Bereich „Seelsorge“ realisiert: die Seelsorgerinnen und Seelsorger der Internetseelsorge Freiburg

können hier direkt angeschrieben werden.

Ein solches Angebot ist der KAMP nicht in Eigenregie möglich; hier sind entsprechende Kooperationen mit anderen Trägern notwendig. Ob es möglich sein wird, ebenso auch in den anderen Themenbereichen direkte Ansprechpartner für inhaltliche Glaubensfragen oder im Sinn einer geistlich-spirituellen Beratung und Begleitung anzubieten, wird vor allem davon abhängen, ob es Kooperationspartner gibt, die bereit sind, hier Seelsorger und Seelsorgerinnen einzusetzen bzw. ihr bestehendes Angebot zusätzlich auf diesem Weg zugänglich zu machen.

Für den Direktkontakt mit Seelsorgern / Seelsorgerinnen stellt internetseelsorge.de ein abgesichertes Webmailsystem zur Verfügung, das Datensicherheit und Datenschutz, wie sie für einen vertraulichen Kontakt und die Weitergabe persönlicher Daten und Informationen geboten sind, gewährleistet.

#### **Offene, moderne Gestaltung**

Internetseelsorge.de richtet sich nicht an eine klar definierbare Zielgruppe – wie etwa eine bestimmte Altersgruppe oder bestimmte Milieus –, sondern soll ein möglichst breites Spektrum von interessierten Benutzern ansprechen. Die Gestaltung sollte einen frischen, modernen Eindruck machen, ohne durch allzu „laute“ Effekte traditioneller eingestellte Besucher abzuschrecken. Bei der Bildsprache haben wir uns für die Emotionen ansprechende Motive, die für verschiedene Assoziationen offen sind, entschieden, statt mit klassisch christlichen bzw. kirchlichen Motiven zu arbeiten, um damit Offenheit auch für interessierte Suchende mit wenig Kirchenkontakt zu signalisieren.

Die Startseite möchte zunächst einen guten, für den Besucher schnell zu erfassenden Zugang zu der ganzen Breite der Angebote bieten. Dafür sorgt zum einen eine auffällige Präsentation der vier Themenbereiche mit jeweils entsprechenden Leitfragen, die den Besucher mit seinem Anliegen bzw. Interesse „abholen“ sollen. Einen weiteren Zugang bietet die etwas spielerische thematische Erschließung durch die Tag-Cloud, die es ermöglicht, durch Anklicken eines Stichworts alle zu diesem Thema passenden Angebote aufzurufen.

Für häufigere Besucher soll die Startseite Abwechslung bieten – ein wiederkehrender Besucher darf erwarten, dass er immer wieder etwas Neues vorfindet. Dafür sorgt zum einen die Rubrik „Aktuelles“, in der in größeren Abständen wechselnde Angebote präsentiert werden; optisch bietet „Aktuelles“ einen Blickfang, indem verschiedene Angebote in raschem Wechsel gezeigt werden. Zum anderen gibt es durch die beiden automatisch eingebundenen täglichen Angebote „Tagessegen“ (Kirchliche Fernseharbeit kirche.tv) und „Tagesbotschaft“ (Bistum Osnabrück via Twitter) ein tagesaktuelles Element.

#### **Erste Erfahrungen**

Die Besucherzahlen haben sich – nach einer anfänglichen Spitze bedingt durch die Medienberichte über den Start der Website – auf etwa 2000 Besucher im Monat eingependelt; ein höheres Interesse ist vor allem im Advent und der Fastenzeit feststellbar, wo vermehrt nach geistlichen Impulsen für diese geprägten Zeiten gesucht wird. Ein großer Anteil der Besucher kommt über das Portal katholisch.de, das internetseelsorge.de als Partnerportal für Online-Seelsorge präsentiert, und über Verlinkungen auf Bistumsseiten (leider noch nicht auf allen!) und sonstigen kirchlichen Websites; viele finden unsere Website aber auch mit einer Fülle von Suchbegriffen über Google und andere Suchmaschinen. Weitere Verlinkungen sind wünschenswert; dafür stehen auf der Website auch Banner zum Download bereit.

Derzeit sind gut 120 dauerhafte Angebote über internetseelsorge.de erreichbar; vor allem im Advent und der Fastenzeit kommen bis zu 15 saisonale Angebote dazu.

Die Zugriffszahlen für die einzelnen Bereiche zeigen, dass das Interesse für den Bereich direkte Seelsorge an größten ist, gefolgt von den geistlich-spirituellen Impulsen. Sehr häufig angeklickt werden die Links zu den einzelnen Seelsorgerinnen und Seelsorgern der Internetseelsorge Freiburg, vermutlich auch um einfach erst einmal die Profile anzusehen und zu vergleichen. Dieses direkte Angebot wird auch sehr gut genutzt; die Kapazitäten der Seelsorger und Seelsorgerinnen sind oft beinahe oder ganz ausgeschöpft.

Die Tags, die angeklickt werden, liegen vor allem im Bereich geistlicher Themen einschließlich des (bei uns dem Bereich Gottesdienst zugeordneten) Stundengebets. Die weit überwiegende Mehrheit der Besucher verlässt die Webseite über einen Link zu einem der Angebote, findet also ein für sie passendes und ansprechendes Angebot.

Die meisten Angebote müssen wir selbst ausfindig machen. Nur wenige Anbieter sprechen uns von sich aus an und verständigen uns über neue Projekte; gerade bei zeitlich beschränkten Angeboten wie Online-Exerzitien oder Impulsen zu geprägten Zeiten ist eine rechtzeitige Information an die Referentin für Internetseelsorge der KAMP sehr hilfreich.

Zu wünschen ist, dass es gelingt, internetseelsorge.de weiter bekannt zu machen – vor allem bei Interessierten und Suchenden, die sich hier über die pastoralen Angebote im Netz informieren können, aber auch bei denen, die in diesem Bereich tätig sind und internetseelsorge.de im Blick haben sollten als ein Ort, wo ihre Angebote aufgenommen und gefunden werden können. Ein weiteres Ziel für die Zukunft ist eine vermehrte Zusammenarbeit im deutschsprachigen Raum – denn schließlich kennt das Netz keine Grenzen.

Andrea Imbsweiler / Hubertus Schönemann

Zur Website [internetseelsorge.de](http://internetseelsorge.de) gibt es ergänzend auch eine [Facebook-Seite](#) für alle am Thema Interessierten.

---

| Katholische Arbeitsstelle  
| für missionarische Pastoral

[Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [Redaktion](#)