zap

12

März 2020

zap:workingpaper

Der Hochzeitsnavigator

Eine kirchliche Dienstleistung im Zeichen von Usability und User Experience

Zwischenbericht des Kooperationsprojektes «Einfach Kirchlich Heiraten» mit der Erzdiözese Freiburg (Juli 2017 – Juni 2020)

Christina Isabelle Biskupek

herausgegeben vom
Zentrum für angewandte
Pastoralforschung Bochum

ISSN 2364-0715

RUHR UNIVERSITÄT BOCHUM RUB

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 2

I. Rahmenbedingungen des Projektes 4

Agiles Format, pragmatisches Ziel 4

Perspektive 1: Gesellschaft und Partnerschaft/Ehe 5

Perspektive 2: Ekklesiologisches Fremdverständnis 6

Perspektive 3: Unbedingte Zeichen 7

Zwischenfazit 9

II. Menschzentrierte Gestaltung – kein glücklicher Nebeneffekt, sondern Zeichen von Professionalität 11

Hintergründe und Zielsetzung von UX-Design 11

Schritt 1: Nutzungskontext verstehen und spezifizieren 12

1.1 Persona-Paare entwerfen 13

1.2 User Journey Map entwerfen 17

Schritt 2: Nutzungsanforderungen spezifizieren 21

Schritt 3: Gestaltungslösungen erzeugen 21

Schritt 4: Gestaltungslösungen gegen Nutzungsanforderungen zu evaluieren 23

Zusammenfassung und Empfehlung 26

Literaturverzeichnis 28

Primärquellen 28

Sekundärquellen 28

Internetquellen 29

Einleitung

„Seelsorgeeinheit [*Name*], Pfarrbüro St. [*Name*], [*Name*]."
„Ja, guten Morgen, [*Name*] hier. Ich wollte mal fragen, ob man bei Ihnen heiraten kann."
„Ähm, ja, wie viele Gäste haben Sie denn?"
„Also wahrscheinlich so um die 100 Personen."
„Hm, also dafür sind wir eh zu klein." [*deutlich kurz angebunden, setzt zum Abschied an*]
„Also, ich meinte nicht unbedingt die Räumlichkeiten für die Feier, ich meinte eher die Kirche."
„Ah ... ja ... was ist denn Ihre Heimatpfarrei?"
„Heimatpfarrei? Weiß ich nicht."
„Wo wohnen Sie denn?"
„In [Ort]."
„Ja, dann müssen Sie das dort mit dem Pfarrer absprechen."[1]

„Wir möchten, dass Paare, die um eine kirchliche Trauung bitten, erfahren, dass wir uns über ihren Entschluss freuen, denn ‚die Freude der Liebe [...] ist auch die Freude der Kirche' (AL Nr. 1)." [2]

In der katholischen Kirche ist die Trauung ein vergleichsweise beliebtes Sakrament. Heiraten in Weiß, der Gang zum Altar, das intime Ritual, die tiefere Deutung der Hochzeit: noch gibt es für Paare attraktive Gründe, den Kontakt zu Kirche zu suchen und diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Aber auch hier lässt sich beobachten, wie veränderte Bedürfnisse und Kommunikationsweisen der Paare mit der Arbeitsweise der Institution kollidieren: Kirche geht auch hier noch zu sehr davon aus, dass man sie findet, wenn man etwas von ihr will. Und das geschieht auch: nur landen Paare mit ihren Bedürfnissen immer öfter als institutionelle *misfits* an Telefonhörern oder in E-Mail-Postfächern kirchlicher MitarbeiterInnen in Ordinariaten und Seelsorgeämtern, auf der Suche nach dem Kirchenraum oder dem Priester, oder beidem. Ist diese Hürde genommen, wird die Qualität des Kontaktes zu Kirche sehr unterschiedlich erlebt: verschiedene Vorstellungen darüber, wie „katholisch" ein Paar sein muss, das um eine Trauung bittet, treffen auf immer mehr institutionell ungeübte Paare, die ihre Motivation, kirchlich zu heiraten, nicht (mehr) „katholisch" ausdrücken können. Unverständnis auf beiden Seiten ist da vorprogrammiert.

Jenseits der kirchlichen Trauung hat sich in den vergangenen Jahrzehnten eine wachsende Branche die Motivation von Paaren zunutze gemacht, die Hochzeit zu einem individuell durchgestylten Ereignis werden zu lassen. Von all-inclusive Wedding-Agenturen bis hin zum freien Trau-Rednern und einzigartigen Hochzeits-Locations: die Branche ist bemüht, jedem Geschmack entgegen zu kommen.

[1] Gedächtnisprotokoll aus einem Telefonat mit einer zufälligen Seelsorgeeinheit des Erzbistums Freiburg am 10.05.2019.
[2] Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz (Hg.), „Die Freude der Liebe, die in den Familien gelebt wird, ist auch die Freude der Kirche". Einladung zu einer erneuerten Ehe- und Familienpastoral im Licht von AMORIS LAETITIA [Die deutschen Bischöfe 104], Bonn 2017, 8.

Der kirchliche Reflex ist bisweilen, sich von diesem Dienstleistungscharakter einer Hochzeit abzugrenzen und Trost darin zu suchen, dass die sinkenden Zahlen katholischer Trauungen ein Ausweis dafür sind, dass eine „kirchliche Trauung" – wie viele andere kirchliche Dienstleistungen – eben nicht für alle ist.

Ein selbstkritischer Blick beschäftigt sich zur Abwechslung mit den eigenen Ehe-Hindernissen, mit denen Paare konfrontiert sind, die eine kirchliche Trauung wünschen. Bei diesem selbstkritischen Blick setzt das Projekt „Einfach Kirchlich Heiraten" der Erzdiözese Freiburg an und fragt: «Wie können Menschen in der Erzdiözese Freiburg (auch) in Zukunft gut heiraten?»

Es geht um eine klare Perspektiven-Priorisierung: das Projekt adressiert zwar organisationale Kirchenentwicklung, versucht jedoch stets die eigentlichen Adressaten der kirchlichen Dienstleistung im Blick zu behalten: die Paare. Das Ziel des Projektes ist es, es Paaren leichter zu machen, im Vorfeld einer Hochzeit mit Kirche in Kontakt zu treten, sich über das Angebot zu informieren und schließlich selbstbestimmt mitentscheiden zu dürfen, wo und mit wem ihre Trauung stattfinden soll.

Angesiedelt im Referat Ehe – Familie – Diversität der Abteilung Erwachsenenpastoral (Erzbischöfliches Seelsorgeamt Freiburg), arbeitet das Projekt damit an gelingendem Kontakt-Management, welches etwa von Erik Flügge wiederholt angemahnt wird: „Erfolgreich kann die Kirche nur sein, wenn sie die Beziehung von Mensch zu Mensch in den Mittelpunkt all ihres Wirkens rückt. Der Mensch als Mittelpunkt und nicht Gott, weil die Beziehung zu Gott längst selbstlos durch Gott gestiftet wurde und es nur noch gilt, diese Tat den Menschen immer wieder neu zu verkünden."[3] Dass sich Beziehung längst nicht mehr nur analog ereignet, ist im Zeitalter von WhatsApp, Instagram & Co leicht ersichtlich.[4] Das Projekt nimmt diese digitalen Orte von Beziehungswirklichkeit ernst und begibt sich im Feld der kirchlichen Trauung in einen Lernprozess, wie ihre Performance dort gelingen kann.

[3] Flügge, Erik, Zauberwort Beziehung, in: HerKorr 4 (2019), 6.
[4] Vgl. Schrage, Bruno, Digitaler Wandel. Eine christlich-caritative Chance!, in: Pastoralblatt 71 (2019), 210-216,215.

I. Rahmenbedingungen des Projektes

Agiles Format, pragmatisches Ziel

Ausgehend von der zunächst weit gefassten Frage «Wie erreichen Menschen aus verschiedenen Lebenswelten die Kirche als Begleiterin an den Lebensübergängen (Geburt, Heiraten, Sterben)?» diente die erste Projektphase dazu, den Projektauftrag zu konkretisieren. In einem nutzerorientierten Design-Thinking-Prozess einigte sich eine aus verschiedenen diözesanen Fachleuten bestehende Arbeitsgruppe I schließlich darauf, den Kontakt zwischen der Institution und den Paaren im Vorfeld einer Trauung mittels eines internetbasierten Produktnavigators zu professionalisieren.[5] Dieser soll drei Kriterien beachten:

1.) Er muss nach den kommunikativen „Spielregeln" des 21. Jahrhunderts auffindbar sein und operieren.

2.) Er soll die Angebote rund um eine kirchliche Trauung besonders auch für kirchlich „ungeübte" Paare einladend und verständlich darstellen.

3.) Er muss Paaren einen tatsächlichen Mehrwert bieten: im Hinblick auf die Auswahl einer Hochzeitskirche und eines Trauassistenten, sowie bei der Erstellung von Formularen/Lizenzen zur Klärung kirchenrechtlicher Erfordernisse.

Mit diesem Auftrag startete die zweite Projektphase mit engerer Anbindung an das Referat Ehe – Familie – Diversität. Die neue Arbeitsgruppe II identifizierte für das angestrebte Endprodukt „Hochzeitsnavigator" ein pragmatisches Projektziel: Zeigen, dass es geht. Konkreter: Die Durchführung eines Testlaufs des Produktes „Hochzeitsnavigator" in mindestens einem Dekanat der Erzdiözese Freiburg soll zeigen, dass Kirche auch anders arbeiten kann: digital, kommunikativ unkompliziert und mit Sensibilität für die jeweiligen Personen.

Identifiziert wurden hierfür zwei Projektschienen: (a) die der Organisationsentwicklung, um die am geplanten Testlauf teilnehmenden Dekanate auf Ebene der organisationalen Arbeitsabläufe für die Arbeit mit der Website zu rüsten und (b) die einer technischen Systementwicklung, die die Arbeit mit einem Produktnavigator im Vorfeld einer Trauung überhaupt erst möglich macht.

Das Agilität des Projektes zeigt sich vor allem im bestehenden Projektteam (Arbeitsgruppe II): es besteht aus lediglich vier Personen und kann damit flexibel auf neu auftauchende Herausforderungen und daraus resultierende Kurswechsel reagieren. Neben der Projektleitung gibt es einen Experten für Digitalisierungs- und Technikfragen, einen Stakeholder aus der Praxis (Priester), sowie eine Wissenschaftliche Mitarbeiterin des Zentrums für Angewandte Pastoralforschung Freiburg. Seit Juli 2019 ist zudem ein externer Dienstleister mit der technischen Ausführung des Navigators beauftragt.

Obwohl nicht direkt dort eingebunden, operiert das Projekt mit seiner experimentell-innovativen Ausrichtung auch vor dem Hintergrund des sich mittlerweile öffentlich abzeichnenden Kirchenentwicklungsprozesses „Kirchenentwicklung 2030"[6] durch Erzbischof Stephan Burger im Jahr 2018. Bekannt ist, dass auch in diesem Prozess eine Raumvergrößerung durch Reduktion der 224 Seelsorgeeinheiten auf 40 Großpfarreien („Pfarrei neu") angestrebt wird. Auch hier wird Beziehungsarbeit in Zukunft noch stärker zum Thema werden. Schon jetzt werden die Erreichbarkeit und die punktuelle Präsenz von Seelsorgerinnen und Seelsorger vor

[5] Um dem möglichen Vorwurf „neoliberaler Unterwanderung" entgegen zu treten: Es geht gerade nicht darum, einen bestimmten Output zu erzielen und z.B. die Anzahl kirchlicher Trauungen durch attraktiveres Handeln stabilisieren oder gar erhöhen zu wollen (das wäre ein neoliberales Ziel). Die Zielsetzung des Projektes entstand vielmehr aus der Rückbesinnung auf Kirche als eine menschzentrierte Unternehmung - was jeden Handelnden und jede Handlung (Dienstleistung) auf das konkrete Gegenüber verpflichtet, nimmt man es tatsächlich ernst.

Ort beklagt; durch die größeren (Versorgungs-)Räume wird es für eine Organisation, die Nähe nicht nur behaupten, sondern garantieren möchte, noch zwingender, sich neue Kommunikationsformen und Sichtbarkeitsformate anzueignen und zu erproben, wie sie bei sinkendem Personalstand dennoch in der Fläche erreichbar und ansprechbar bleibt.

Perspektive 1: Gesellschaft und Partnerschaft/Ehe

In Deutschland erreicht die Partnerschaft als Lebensform hohe Zustimmungswerte: rund 75 % der Bevölkerung ab 14 Jahre schreiben einer „glücklichen Partnerschaft" hinter „guten Beziehungen zu anderen Menschen" und „für die Familie da sein" den dritthöchsten Wert in ihrem Leben zu; betrachtet man die Millennials zwischen 16 und 26 Jahren, so erhält man einen nur geringfügig abweichenden Wert von 69,9 %.[7] Partnerschaft ist gesellschaftlich immer noch ein erstrebenswertes Modell, jedoch haben sich die Bedingungen hierfür verändert.[8] Entwicklungsprozesse wie der gestiegene Wohlstand, die hohe Wertschätzung einer freien Persönlichkeitsentfaltung und (beruflichen) Selbstverwirklichung, die Gleichstellung von Mann und Frau, die Erwerbsbeteiligung von Frauen, die zunehmende Akzeptanz alternativer Lebensentwürfe sowie die Liberalisierung der Sexualmoral trugen dazu bei, dass seit den späten 1960er-Jahren einstige gesellschaftliche Normen und traditionelle Leitbilder von Ehe als Voraussetzung für Partnerschaft und Familie spürbar unverbindlicher geworden sind.[9] Mittlerweile ist Selbstbestimmung als Grundgefühl des postmodernen Menschen breiter gesellschaftlicher Konsens geworden; die Unumkehrbarkeit einer freien Partnerwahl, von konsensorientierter Sexualität und individueller Vielfalt und Vielzahl an Partnerschaftsformen wurde besonders noch einmal in den letzten Jahren – auch unter der Flagge der #MeToo-Bewegung – selbstbewusst unterstrichen.[10]

Auch wenn eine Partnerschaft heutzutage also mehrheitlich von der Notwendigkeit einer Eheschließung entkoppelt worden und wesentlich enger mit dem eigenen Lebensentwurf und Lebensgefühl verknüpft ist,[11] steht eine Ehe als (familiäres) Lebensmodell immer noch hoch im Kurs: mehr als die Hälfte der Bevölkerung über 18 Jahre in Deutschland ist im Jahr 2018 verheiratet[12]; betrachtet man Familien mit minderjährigen Kindern, so steigt der Anteil auf knapp

---

[6] Vgl. Müller, Wolfgang, „Pastoral 2030" – Pfarrei „neu denken", Diakonia 2 (2019), 93-95.

[7] Vgl. IfD Allensbach, Was halten Sie persönlich im Leben für besonders wichtig und erstrebenswert?, Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/170820/umfrage/als-besonders-wichtig-erachtete-aspekte-im-leben/ (letzter Zugriff 12.07.2018). Für die 16- bis 26-Jährigen vgl. IfD Allensbach, Was halten die 16- bis 26-Jährigen persönlich im Leben für besonders wichtig und erstrebenswert?, Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/816718/umfrage/als-besonders-wichtig-erachtete-aspekte-im-leben-bei-16-bis-26-jaehrigen/ (letzter Zugriff 12.07.2018). Partnerschaft ist hier ebenfalls auf dem dritten Platz hinter Familie und Freunden.

[8] Vgl. Peuckert, Rüdiger, Familienformen im sozialen Wandel, Wiesbaden 72008, 40.

[9] Vgl. Karger-Kroll, Anna, Zwischen Wunsch und Wirklichkeit?! Herausforderungen für ein Leitbild von Ehe und Familie im Kontext der Pluralität an Lebensformen, in: Karger-Kroll, Anna u.a. (Hg.), Beziehungsstatus: kompliziert. Das kirchliche Leitbild von Ehe und Familie in Konfrontation mit der sozialen Wirklichkeit, Freiburg 2018, 17-40, 20. Sowie grundlegend zur Transformation von Liebe in der späten Moderne: Illouz, Eva, Warum Liebe weh tut. Eine soziologische Erklärung, Berlin 2011.

[10] Vgl. Römelt, Josef, Der Anspruch traditioneller Theologie der Ehe. Ganzheitliche Sinnintegration sexueller Intimität, partnerschaftlicher Bindung und Familienorientierung, in: Karger-Kroll, Anna u.a. (Hg.), Beziehungsstatus: kompliziert. Das kirchliche Leitbild von Ehe und Familie in Konfrontation mit der sozialen Wirklichkeit, Freiburg 2018, 57-77, 61f.

[11] Vgl. Pohl-Patalong, Uta / Hauschildt, Eberhard, Kirche [Lehrbuch Praktische Theologie 4], Gütersloh 2013, 112ff.

[12] 54,2 % der Gesamtbevölkerung sind im Jahr 2018 verheiratet. Vgl. VuMA, Millennials in Deutschland nach Familienstand im Vergleich mit der Bevölkerung im Jahr 2018 Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/712968/umfrage/umfrage-in-deutschland-zum-familienstand-der-millennials/ (letzter Besuch 18.09.2019).

70 %.[13] Die gewachsenen autonomen Spielräume stellen gleichzeitig jedoch auch hochkomplexe Gestaltungsaufgaben dar, die nicht selten scheitern können.[14] Die New Yorker Paartherapeutin und Buchautorin Esther Perel fasst diese Herausforderung pointiert zusammen: „Divorce happens now not because we are unhappy, but because we could be happier. We will have many relationships over the course of our lives. Some of us will have them with the same person."[15]

Der Wunsch nach beständiger Verbindlichkeit und stabilen Partnerschaften ist dennoch allgegenwärtig, lässt er sich doch gut am ungebrochenen Phänomen der sogenannten „Liebesschlösser" an kleineren und größeren Flussbrücken ablesen, deren Schlüssel symbolträchtig und sehnsuchtsvoll in die Unauffindbarkeit versenkt werden.

Perspektive 2: Ekklesiologisches Fremdverständnis

Die Vorzeichen für kirchliches Handeln lassen sich momentan wirkungsvoll an den großen Studien zu Kirchenmitgliedschaften und Kirchensteueraufkommen ablesen.[16] Neben dem sogenannten „Sterbeüberschuss", der in den nächsten Jahren die Auswirkungen demografiebedingter Entwicklungen auch in der Kirche deutlich spürbar machen wird, sind es vor allem der Verzicht von immer mehr Familien auf die Taufe ihrer Kinder sowie der Austritt derer, die nicht mehr bereit sind, die Institution zu finanzieren[17], die einen Mitgliederschwund von 49 % im Jahr 2060 ausmachen werden.[18] Bernd Raffelhüschen vom Freiburger Zentrum für Generationenverträge (FZG), Leiter der durchgeführten Studie, gibt mit deutlichen Worten zu bedenken: „Das sind Dinge, die beeinflussbar sind, (...), die Kirchen sollten ihre Anstrengungen bei der Suche nach Zusammenhängen, die sie beeinflussen können, investieren."[19]

Das Selbstverständnis spätmoderner Menschen, biographischen Wenden einer bestimmten Lesart des eigenen Lebens zuzuführen und damit eine Kongruenz zwischen Gefühl und Handlung zu erreichen, stößt bei Kirche auf Strukturen, die in der Regel weder eine niedrigschwellige Informationsmöglichkeit noch individuelle Beratung und elastische Ritualisierung vorsehen. Die Bereitschaft von Menschen, Kirche als Dienstleisterin anzufragen, hängt stark davon ab, ob Kirche oder Ritus als passend empfunden wird. Der Grazer Pastoraltheologe Rainer Bucher formuliert dies so: „Die katholische Kirche wird von ihrer Konsumentenseite her umformatiert, (...) insofern die klassischen Produktionsbedingungen von Religion und Pastoral und deren Konsumbedingungen nicht mehr selbstverständlich zueinander passen, schon allein, weil sich die Institution der Religion nicht unter den Kategorien von Produktion und Konsum verstehen, aber genau so heute genutzt werden."[20]

---

[13] Vgl. Statistisches Bundesamt, Anteil von Familien mit minderjährigen Kindern nach Lebensform in Deutschland im Jahr 2017 Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/486761/umfrage/anteil-von-familien-mit-minderjaehrigen-kindern-nach-lebensform/ (letzter Besuch 18.09.2019).
[14] Vgl. Karger-Kroll, Anna, Zwischen Wunsch und Wirklichkeit?!, 89.
[15] Esther Perel: Fix the sex and your relationship will transform, in: The Guardian (30.09.2018), https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2018/sep/30/esther-perel-fix-the-sex-and-your-relationship-will-transform-esther-perel (letzter Zugriff 10.09.2019).
[16] Vgl. DBK / EKD (Hg.), Langfristige Projektion der Kirchenmitglieder und des Kirchensteueraufkommens in Deutschland. Eine Studie des Forschungszentrums Generationenverträge an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Hannover / Bonn 2019.
https://www.dbk.de/fileadmin/redaktion/diverse_downloads/dossiers_2019/2019-05-02_Projektion-2060_EKD-VDD_FactSheets_final.pdf.pdf (letzter Zugriff: 20.08.2019).
[17] Vgl. Lassiwe, Benjamin, Kirchensteuer: Studie prophezeit Einbrüche, in: HerKorr 6 (2019), 9-10.
[18] Vgl. DBK / EKD (Hg.), Langfristige Projektion der Kirchenmitglieder und des Kirchensteueraufkommens.
[19] Lassiwe, Benjamin, Kirchensteuer, 9.
[20] Bucher, Rainer, Auf ihm bestehen, nicht ihm verfallen. Die katholische Kirche auf dem religiösen Markt, in: εὐangel. Magazin für missionarische pastoral 2 (2017), https://www.euangel.de/ausgabe-2-2017/werkzeuge-auf-dem-pastoralen-markt/auf-ihm-bestehen-nicht-ihm-verfallen/ (letzter Zugriff: 20.08.2019).

Diese Inkompatibilität zwischen menschlichen Bedürfnissen und kirchlichen Strukturen wird auch an der institutionellen Festlegung von Paaren auf ein territoriales Gemeindeverständnis sichtbar: Menschen gehören aufgrund ihres Wohnortes zu einer bestimmten Pfarrei, die für sie in den verschiedenen Lebenslagen zuständig ist. Dabei ist diese überwiegend vorherrschende Organisationsform von Kirche ein Produkt, dessen geschichtliche Entwicklungslinien nachgezeichnet werden können, als Organisationslogik jedoch weder biblisch noch theologisch zwingend ist.[21] In der Konsequenz trifft sie damit nicht nur (ungewollte) Vorentscheidungen, welche Milieus sich dieser Realisierungsform von Christentum vor Ort überhaupt noch zugehörig fühlen, sondern tut sich vor allem auch schwer damit, wenn „Menschen heute ihre religiösen Bezüge faktisch selbstbestimmter [wählen], als dies die Ortsgemeinde vorsieht (...)."[22] Der nächstgelegenen Pfarrei am Wohnort, in der man mit der Dienstleistung „versorgt" werden kann, kommt jedoch im Entscheidungsprozesses eines Paares oftmals kein Gewicht mehr zu.[23] Der Wunsch nach einer Trauung an dem Ort, wo beide sich kennenlernten, oder in der kleine Kapelle mit der einmaligen Lage auf dem Berg, die dem Wunsch des Paares nach einer Feier im kleinen Kreis entspricht, können deshalb zu einem spannungsreichen Showdown zwischen den Wünschen des Paares und einer Institution führen, die einen ortsungebundenen Umgang mit kirchlichen Dienstleistungen als Normalfall nicht vorgesehen hat. „Die katholische und evangelische Kirche haben sich eingemauert in ihren Gemeinden"[24], bringt es Erik Flügge abermals provokant auf den Punkt.

Wer mauert, verkennt möglicherweise, dass die Kirche längst ein „offenes Feld fluktuierender Nutzungspraktiken" (Rainer Bucher) ist und situativ und selektiv als ein Markt an Möglichkeiten genutzt wird.[25] Nur langsam zieht Kirche hier nach und akzeptiert ihre „Produktionsbedingungen".[26]

Im Hinblick auf Paare und ihre kirchliche Trauung gilt es, den Konflikt zwischen Ortsprinzip und selbstbestimmter Nutzung einer kirchlichen Dienstleistung nicht zum scharfen Gegensatz zu machen, sondern in eine klare Priorisierung von menschenfreundlicher und neugieriger Zeitgenossenschaft zu bringen[27], die in kreativ-professioneller Weise annimmt, welche Rolle man ihr zuschreibt und sich selbstbewusst dafür verausgabt, dass der Konsum ihrer Produkte diejenige Qualität besitzt, in der Glaube zur Option werden kann.[28]

Perspektive 3: Unbedingte Zeichen

Ein Reisebericht[29]: In einem winzigen persischen Restaurant in East London. Das Restaurant, kaum größer als ein Wohnzimmer und vom Mobiliar eher schlicht belassen, gehört zu denjenigen, die trotz der Enge einen alten, fassähnlichen Lehm-Ofen inmitten der Gäste positioniert

[21] Pohl-Patalong, Uta, „Kirchliche Orte". Ein Zukunftsmodell der Kirche angesichts der aktuellen Herausforderungen, in: Diakonia 2 (2019), 119-126, 119.
[22] Pohl-Patalong, Uta, „Kirchliche Orte", 121.
[23] Vgl. Schmiedl, Joachim, Pfarrei im Umbruch, in: Diakonia 2 (2019), 74-78, 74f.
[24] Flügge, Erik, Zauberwort Beziehung, 6.
[25] Vgl. Bucher, Rainer im Gespräch mit Christina Caprez, Eva-Maria Faber und Stephan Goertz, Wenn das Gatter einmal offen war, weiß jedes Schaf, was Freiheit bedeutet, in: Bünker, Arnd / Schmitt, Hanspeter (Hg.), Familienvielfalt in der katholischen Kirche. Geschichten und Reflexionen, Zürich 2015, 71-87, 73.
[26] Vgl. z.B. Bistum Essen: „Die Kirche von Essen nimmt ernst, dass für die Menschen Glaube und kirchliches Leben kein „Muss" mehr darstellt, sondern eine Option." Vgl. Dörnemann, Michael, „Schicht im Schacht"? – das Bistum Essen in Abbrüchen und Aufbrüchen, in: Diakonia 2 (2019), 82-85, 83.
[27] Fritsch, Andreas, Kirche nah bei den Menschen – der Umstrukturierungsprozess im Bistum Münster, in: Diakonia 2 (2019), 96-98, 98.
[28] So eindrucksvoll ein Mitarbeiter von „Kahaila" (Café, Kirche und gemeinnützige Einrichtung in London): „Look, if God was a barista, wouldn't he serve you the best coffee possible?" (Gedächtnisprotokoll, September 2015).
[29] Entstanden aus einer Reise der Autorin nach London im September 2015.

haben, wo – nach traditioneller Art – die schmackhaften Brotfladen gebacken werden. Der ausgerollte Brotteig wird dabei kunstvoll an die innere Ofenwand geklatscht und muss nach wenigen Minuten (timing is key!) ebenso kunstvoll wieder hinausbefördert werden, bevor er zu trocken wird und von der Innenwand ins Feuer abrutscht. Dort also, wo die persische Küche ein alle Sinne in Anspruch nehmendes Ereignis werden kann, findet man eines nicht auf der Karte: Wein, Bier und andere alkoholischen Getränke. Die Besitzer sind Muslime; sie fühlen sich den Vorschriften ihres Glaubens verpflichtet. Jedoch findet man in der Getränkekarte folgenden Hinweis: „Please note that we do not serve any alcoholic drinks. It is however allowed to bring your own beverages and we will provide you with glasses." Da ich mit jemandem da bin, der sich auskennt, haben wir Wein dabei und bekommen tatsächlich anstandslos *Wein*gläser gebracht. Diese Regelung ist nicht nur ein nett gemeintes Angebot, sondern geradezu typisch für den gelebten Alltag in einer Stadt, die für mich wie wenige andere Orte für eine friedliche, bereichernde Koexistenz verschiedener Ethnien und Religionen steht. Jeder geht Kompromisse ein, weil du dir sicher sein kannst, das dein Nachbar es auch tun muss.

Vielleicht ist die Regelung dieses Restaurants nicht durchweg altruistisch; ich habe nicht gefragt, ob es ihnen mehr Gäste einbringt oder bei strengerer Handhabung Gäste ausbleiben würden. Was jedoch ausschlaggebender für mich ist, ist mein Gefühl als Gast in dem Moment: Dankbarkeit für die großzügige Flexibilität der Gastgeber; das Gefühl von echter Akzeptanz, da meine Weinflasche nicht einfach nur schweigend hingenommen oder gar mit grimmiger Miene taxiert wird, sondern durch das Bereitstellen (und Spülen) von tatsächlichen Weingläsern ein freundliches Zeichen der Legitimation erfährt; ein Gefühl von Wohlbefinden, dass das Restaurant den klaren Anspruch lebt, meinen Aufenthalt zu einem genussvollen Erlebnis zu machen und ich meine Vorstellungen von Genuss einbringen darf. Ich für meinen Teil habe an dem Abend viel über interkulturelle Gastfreundschaft gelernt.

In Bezug auf heiratswillige Paare liegt eine Parallele zunächst einmal in der Tatsache, dass die katholische Kirche auch Gäste hat und sich darüber klar werden muss, wie sie mit dieser in Zukunft steigenden Anzahl von Gästen umgehen möchte: solche, die vielleicht noch auf dem Papier dazugehören, aber längst den inneren Anschluss verloren haben; solche, die nicht mehr dazugehören wollen, aber doch fühlen, dass wichtigen Momenten im Leben eine Bedeutung zukommt, die größer sind als das, was greifbar ist; solche, die aus Liebe zum Partner mitkommen, aber selbst etwas anderes glauben. Gerade im Kontext von Eheschließungen sind diese Situationen nicht mehr selten[30] und fordern aktiv dazu auf, sich über die Haltung klar zu werden, mit der man den Gästen begegnen und mit der man das eigene Produkt (das Symbolgeschehen der Trauung) vertreten möchte, dessen personale Wirkursache und Bedingung ja letztlich Gott selbst ist.[31] Ottmar Fuchs schlägt in dem Zusammenhang zwischen Vermittelndem und Vermitteltem vor, die Kernaussagen von Gnadenlehre und Sakramententheologie stärker miteinander zu denken: die Voraussetzungslosigkeit und Universalität der Liebe und Gnade Gottes müssten absolut gesetzt werden, der Glaube, durch den Menschen diese unbedingte Gnade als tatsächliche Gnade erfahren, jedoch nur relativ, weil die Disposition des Individuums hier entscheidend ist.[32] Diese Zuwendung Gottes werde dadurch aber keinesfalls aufgehoben. Sie komme jedem Menschen qua Geburt, also losgelöst von jeglicher Leistungslogik zu und müsse folglich lebenslang und

[30] Bei mehr als der Hälfte aller Paare, die eine kirchliche Trauung wünschen, war bereits Anfang der 2000er Jahre nur noch einer der Partner Mitglied in der katholischen Kirche. Vgl. Forschungsgruppe Weltanschauungen in Deutschland [fowid] (Hg.), Katholische Eheschließungen 1953 – 2003. Erfassung und grafische Zusammenstellung der statistischen Jahresbücher der entsprechenden Jahre, online veröffentlich am 26.08.2005, einzusehen unter: https://fowid.de/meldung/katholische-eheschliessungen-1953-2003 (letzter Zugriff: 18.12.2019).

[31] Vgl. Först, Johannes (Hg.), Die unbekannte Mehrheit: mit Taufe, Trauung und Bestattung durchs Leben? Eine empirische Untersuchung zur „Kasualienfrömmigkeit" von KatholikInnen – Bericht und interdisziplinäre Auswertung [Werkstatt Theologie 6], Berlin / Münster 2006, 100.

[32] Vgl. Fuchs, Ottmar, Die sakramentale Basis der Kirche, in: Diakonia 2 (2019), 136-141, 136.

unbedingt gelten.[33] Ein Zeichen dafür, dass diese unbedingte Gnadentheologie auf die Sakramente ausstrahlt, sieht Fuchs sogar kirchenrechtlich im Falle einer Nottaufe, deren Minimalanforderung auf dem Sprechen der trinitarischen Taufformel und dem Übergießen mit Wasser liegt. Weder der Ort, noch die durchführende Person sind ausschlaggebend für die Wirksamkeit des Sakraments: „Es ist das Spezifikum der christlichen Sakramente, dass in ihnen gefeiert wird, was auch ohne ihre Feier existiert."[34] Der Mehrwert des Sakramentalen bestünde dann darin, „dass die Menschen im Horizont der christlichen Offenbarung diese Einsicht feiern können, dass sie bewusst wird, und dass man von diesem Geliebtsein her das Leben gestalten kann (...)."[35]

Fuchs schreibt dieser Perspektive auf sakramentale Akte eine entlastende und befreiende Wirkung auch für die kirchlichen Mitarbeiter zu, insofern sie sich von der Verantwortung entlastet fühlen dürften, die Zulassung zu Sakramenten „kontrollieren" oder gar sanktionieren zu müssen und sich im Vertrauen üben könnten, dass ihr kirchliches Amt immer auch da ist, um „das (...) immer wieder unverständliche Geheimnis der unendlichen Liebe Gottes zu vertreten."[36] Dieses Vertrauen darauf, dass Gott immer größer ist als das, was ich machen oder entscheiden kann, würde dann in eine neue Haltung des Riskierens münden und könnte im Gespräch mit einem Paar exemplarisch so klingen: „Und so hoffe ich, dass die Erfahrung des Ehesakraments in Ihnen etwas bewirkt, wovon ich nichts weiß, wofür Sie sich aber vielleicht zu öffnen vermögen! Ich kann mir nicht vorstellen, dass es einen Sinn für Sie hat, aber ich habe nicht in der Hand, welche Bedeutung Gott Ihnen damit schenken will."[37] Umsonst geben geht schließlich in beide Richtungen.

Die Gefahr eines Sakramentenautomatismus' sieht Fuchs nicht, denn die dahinterstehende „elitäre Leistungspastoral" verkenne nicht nur die Theologie der Selbstwirksamkeit der Gnade im Sakrament, sondern mindestens ebenso die faktisch gelebte Freiheit des Menschen *nach* dem Empfang des Sakraments. Diese Freiheit bereits in der Vorbereitungsphase auf eine Sakramentenfeier hin zu „riskieren", würde bedeuten, die un–bedingte Gnade Gottes vielmehr in letzter Konsequenz ernst zu nehmen, als dass sie tatsächlich riskant wäre.

Zwischenfazit

Kirche als einen Player am Markt mit postmodernen Spielregeln anzuerkennen, bedeutet Abstand zu nehmen von dem Wunsch, volkskirchlichen Strukturen und Zahlen nachzulaufen und ebenso viel Freiheit riskieren zu müssen, wie die Postmoderne es von jedem anderen Marktteilnehmer verlangt.[38] Der Kontrollverlust, den das für eine Institution bedeutet, bei der die Eingliederung in bestimmte Sozialformen lange bewusste oder unbewusste Motivation kirchlichen Handelns war,[39] birgt aber auch die Chance, Freiheit als genuin christliche Spielart – auch im Feld der Ehepastoral – wiederzuentdecken und in den Vordergrund ihres Handelns zu stellen: beim Riskieren des Mysteriums der Gnade in Fragen der Zulassung, wie auch beim Ermöglichen neuer Hochzeitsformate, an denen Kirche immer wieder neu üben kann, was es heißt, menschenfreundlicher Gastgeber zu sein.

Das Projekt „Einfach Kirchlich Heiraten" orientiert sich an der Rolle eines freundlichen Gastgebers und hat sich folglich auch methodisch dazu verpflichtet, ein Angebot zur kirchlichen Trau-

[33] Vgl. Först, Johannes (Hg.), Die unbekannte Mehrheit, 101.
[34] Fuchs, Ottmar, Die sakramentale Basis der Kirche, 138.
[35] Fuchs, Ottmar, Die sakramentale Basis der Kirche, 138.
[36] Ebd., 140.
[37] Ebd., 140.
[38] Vgl. Hempelmann, Heinzpeter, Die Kraft des Con. Konkurrenz von Kirchen und in der Kirche als Herausforderung – Grundzüge einer alternativen Ekklesiologie, in: TheolBeitr 3 (2019), 151-168, 154ff.
[39] Vgl. Knop, Julia, Diakonische Kirche unter den Bedingungen der Diaspora, in: IKaZ 3 (2018), 216-228.

ung zu entwickeln, welches die Lebenswirklichkeiten heutiger Paare zum Ausgangspunkt macht. Hierbei nutzt das Projekt die Erkenntnisse aus dem UX-Design[40], dessen Ausrichtung, Standards und Prozesse im folgenden Kapitel – soweit bereits gediehen – erläutert werden.

[40] Der Begriff UX-Design (= User Experience Design) entstammt der Forschung zur Mensch-Maschine-Interaktion, bei der Kriterien der Nutzer- und Erlebnisorientierung (User Experience) zentral in die Erstellung (Design) eines neuen Produktes einfließen.

II. Menschzentrierte Gestaltung – kein glücklicher Nebeneffekt, sondern Zeichen von Professionalität

Hintergründe und Zielsetzung von UX-Design

Seit Anfang der 1980er-Jahre beschäftigt sich das Fachgebiet Mensch-Maschine-Interaktion mit der Gestaltung interaktiver Benutzerschnittstellen.[41] In den frühen 2000ern wuchs die Gruppe derjenigen, die diese interaktiven Systeme gezielt prozessorientiert und menschenzentriert entwickelten. Die dabei viel gebrauchten Begriffe der *Usability*, der *User Experience* und des *Human-centred Design* (HCD) wurden daraufhin Bestandteile strukturierter und messbarer Prozesse und fanden als genormte Konzepte Eingang in die ISO-Normen Liste mit dem Titel „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion".[42]

Ausgangspunkt bildet die sogenannte menschzentrierte Qualität, die als Gradmesser fungiert, wie sehr „ein interaktives System Anforderungen bezüglich Gebrauchstauglichkeit (Usability), Benutzererlebnis (User Experience), Barrierefreiheit (Accessibility) und Vermeidung von Schäden durch die Benutzung (Avoidance of harm from use)"[43] genügt. Während Usability mehr auf eine objektive Messlatte für effektive und effiziente Nutzung eines interaktiven Systems zielt, beschreibt User Experience die auf subjektiver Ebene empfundenen Erwartungen, Wahrnehmungen und Reaktionen eines Benutzers vor, während und nach Nutzung eines interaktiven Systems.[44] Geis und Tesch stellen die Wichtigkeit der subjektiven Ebene in der Benutzung eines Produktes heraus:

> „Jeder Mensch, der sich über ein Produkt informiert, entwickelt eine Vorstellung darüber, wie es benutzt wird. Dies nennt man auch „antizipierte Benutzung" [...]. Wenn man sich die Nutzung eines Produkts anhand eines Fotos, einer Beschreibung auf einer Website oder auch bei Betrachtung des Produkts im Einkaufsregal vorstellt, hat man Wahrnehmungen wie z.B. „das sieht schick aus" [...]. Diese Wahrnehmungen führen dann zu Reaktionen wie z.B. [...] „das kommt für mich nicht infrage". Die Wahrnehmungen bei der antizipierten Nutzung können also bereits über den Erfolg oder Misserfolg eines Produkts entscheiden. [...] Soweit die tatsächliche Benutzung die Erwartungen aus der antizipierten Benutzung bestätigt oder diese sogar übertrifft, ist die User Experience (Wahrnehmungen und Reaktionen) während der Benutzung meist positiv. Die Erwartungen können sich allerdings [...] auch noch verändern. Das Erlebnis während der Benutzung führt dann zu Reaktionen nach der Benutzung, die man auch als ‚verarbeitete Benutzung' bezeichnen kann. [Dies] beeinflusst [...] dann die Zufriedenstellung [...]."[45]

---

[41] Vgl. Definition von Usability und UX, Usability vs. User Experience, einzusehen unter: https://www.usability.de/usability-user-experience.html (letzter Zugriff: 10.06.2019).
[42] Geis, Thomas/Tesch, Guido, Basiswissen Usability und User Experience. Aus- und Weiterbildung zum UXQB® Certified Professional for Usability und User Experience (CPUX) – Foundation Level (CPUX-F), Heidelberg 2019; vii. Für die internationale Liste, siehe ISO 9241; für die deutsche Liste, siehe DIN EN ISO 9251.
[43] Geis/Tesch, Usability und User Experience, 13.
[44] Ebd., 17f. Interaktive Systeme werden als eine Kombination aus Hardware, Software und Dienstleistung definiert, mit der der Benutzer interagiert, um bestimmte Ziele zu erreichen.
[45] Ebd., 18.

Usability und User Experience entfalten sich für den Benutzer dabei insbesondere an den sogenannten Benutzungsschnittstellen. Als Benutzungsschnittstelle werden „alle Bestandteile eines interaktiven Systems (Software oder Hardware) [bezeichnet], die dem Benutzer Informationen und Steuerelemente zur Verfügung stellen“[46], mit deren Hilfe dieser dann Auswahlen trifft, Eingaben tätigt oder Informationen hört, liest oder fühlt.[47]

Die erfolgreiche Gestaltung interaktiver Systeme erfordert einen planbaren, strukturierten Prozess, der folgenden Grundsätzen unterworfen ist[48]:

1. Ein umfassendes Verständnis des Nutzungskontextes (Benutzer, Arbeitsaufgaben und Arbeitsumgebungen) ist die notwendige Voraussetzung, um im Ergebnis eine gute User Experience zu erreichen.
2. Es ist wichtig, Benutzer in den Prozess der Gestaltung und Entwicklung miteinzubeziehen.
3. Benutzerzentrierte Evaluierung wird gezielt genutzt, um eine fortlaufende Verfeinerung und Anpassung von Gestaltungslösungen zu garantieren.
4. Der Prozess ist notwendig iterativ, damit auf Grundlage der Evaluierung einzelne Prozessschritte wiederholt und die Wirksamkeit der Produkte verbessert werden kann.
5. Nachhaltige Erfolge lassen sich nur erzielen, indem alle Einflussfaktoren ganzheitlich in die Prozessplanung miteinbezogen werden. Das beginnt bei der Berücksichtigung der Interessen aller beteiligten Nutzer[49] und geht über die organisatorischen Auswirkungen bis hin zu Designfragen, Schulungsangeboten und/oder unterstützender Betreuung.
6. Ein interdisziplinäres Entwicklungsteam ist daher essentiell für den Erfolg eines solchen Prozesses, da nur die unterschiedlichen Perspektiven den Anspruch der Ganzheitlichkeit einlösen können.

Für das Projekt „Einfach Kirchlich Heiraten“ mit der Erzdiözese Freiburg bietet sich die Systematik der UX-Standards und Abläufe an, hat es sich doch vorrangig der Perspektive der NutzerInnnen (Paare) verschrieben. Dabei gilt: je stärker standardisiert der Prozess abläuft, desto höher ist die Qualität, die das Endprodukt in Bezug auf User Experience und Usability erreicht. Denn menschzentrierte Qualität, so die Experten, sei gerade kein glücklicher Zufall, den man *en passant* mitnehmen könne, sondern vielmehr das Ergebnis professioneller Arbeit.[50]

Schritt 1: Nutzungskontext verstehen und spezifizieren

Ausgehend von der Frage «Wie können Menschen in der Erzdiözese Freiburg (auch) in Zukunft gut heiraten?» wurde das Produkt „Katholische Trauung im Erzbistum Freiburg“ einer Überprüfung auf gute Usability und User Experience unterzogen.

Dafür war es zunächst erforderlich, den Nutzungskontext verstehen und spezifizieren zu lernen. Für das Projekt geschah dies in zwei Schritten: in einem ersten Schritt wurden *Persona-Paare* erstellt, die beispielhaft illustrieren, wie man sich die späteren Benutzer vorstellen muss.[51] In einem zweiten Schritt entstanden *User Journey Maps*, die eine grafische oder tabellarische Be-

[46] Ebd., 22.
[47] So stellt z.B. ein Vibrationsalarm eines Smartphones als Benachrichtigungssignal eine Benutzungsschnittstelle des interaktiven Systems Smartphone dar.
[48] Vgl. im Folgenden: Geis/Tesch, Usability und User Experience, 36f.
[49] Geis und Tesch heben hervor, dass der Prozess explizit „menschenzentriert“ und nicht nur „nutzerzentriert“ erfolgt, weil eben alle Interessenvertreter in der Planung und Durchführung berücksichtigt werden müssen. Vgl. ebd., 222.
[50] Vgl. ebd., 13.
[51] Vgl. ebd., 78.

schreibung aller Begegnungen und Touch-Points (Kontaktpunkte) von Nutzern mit einem interaktiven System abdecken, um die kritischen Punkte für die User Experience zu identifizieren.[52]

Im Hinblick auf die Erstellung der Persona ist essentiell, dass es nicht darum geht, „echte" Menschen zu kreieren, sondern die Benutzung eines interaktiven Systems durch stilisierte Nutzer zu überprüfen.

Erschaffen wurden drei Persona-Paare, die typologische NutzerInnen der angestrebten Zielgruppe sein könnten. Die angestrebte Zielgruppe lässt sich am besten über die Ergebnisse der 2018 erschienenen Studie zur Kirchenmitgliedschaft[53] beschreiben, in der eine überdurchschnittlich junge, mehrheitlich in fester Partnerschaft lebende Kohorte festgestellt wurde, für die der eigene Glaube einen tradierten, festen Platz im Leben hat, institutionelle Angebote jedoch stark dienstleistungsorientiert zu besonderen Anlässen (z.B. Weihnachten, spezielle Familienangebote), zu Bildungszwecken (z.B. katholische Schulen/Hochschulen) sowie an markanten Lebensabschnitten (besonders Taufe, Hochzeit) genutzt werden. Die Nutzungsgewohnheiten dieser Gruppe gaben ihr schließlich auch ihren Namen: die Dienstleistungsorientierten. Jedoch ist diese Orientierung nicht zu verwechseln mit einer oberflächlichen (Aus-)Nutzung kirchlicher Angebote. Interessant ist, dass in der Gruppe der Dienstleistungsorientierten als Grund für die bestehende Kirchenmitgliedschaft der Glaube an Jesus Christus die höchsten Zustimmungswerte bekommt.[54] Das sollte auch das Vorzeichen sein, mit der die auf Platz 2 und 3 gelandeten Gründe wie die „Möglichkeit zur Taufe" wie auch der „Wunsch nach einer kirchlichen Hochzeit" gelesen und ernst genommen werden: als Wunsch nach temporärer, professionell gestalteter Seelsorge, die den Gehalt der Feier für ebenso wenig selbstverständlich nimmt wie die Menschen, die sich dieser Feier anvertrauen.

1.1 Persona-Paare entwerfen

1) **Otto** *[48 J., geschieden, evangelisch]* **& Gerlinde** *[36 J., ledig, katholisch]*

Aussage:

- „Wir möchten unsere Lebensgeschichte feiern und wünschen uns ein stimmungsvolles Fest mit Leichtigkeit und der Verbindung ‚nach oben'."

Aufgaben:

- Suche einer Hochzeitskirche und eines Trauassistenten
- Vereinbarung eines Termins
- Organisation der Traufeier-Elemente (Blumenschmuck, Musik, Texte)
- Organisation des Empfangs auf dem Vorplatz

Ziele:

- Dort heiraten zu können, wo es uns gefällt
- Bürokratischen und organisatorischen Aufwand so gering wie möglich halten

Wünsche:

- Überblick über kirchliche Optionen bei Trauungen (im Hinblick auf Ort und Trauassistenten)
- Mit den eigenen Lebensgeschichten akzeptiert zu werden

[52] Vgl. ebd., 79.

[53] Calmbach, Marc / Flaig, Bodo B. (u.a.), Kirchenmitglied bleiben? Ergebnisse einer repräsentativen Befragung des Sinus-Instituts unter Deutschlands Katholiken. Herausgegeben von der MDG Medien-Dienstleistung Gesellschaft, München 2018.

[54] Vgl. Calmbach, Flaig (u.a.), Kirchenmitglied bleiben?, 153.

- Eine Feier zu haben, die zu uns passt

Hindernisse (Pain Points):

- Kirchenrechtliche Voraussetzungen erfüllen zu müssen (Konfession, frühere Ehen, Ort der Trauung)
- Festlegung auf das Territorialprinzip (wenn nicht: erhöhter bürokratischer Aufwand)

2) **Claudia** *[30 J., ledig, katholisch]* **& Konrad** *[33, ledig, nicht getauft u. ohne Konfession]*

Aussage:

- „Wir möchten unsere Partnerschaft durch eine Hochzeit krönen und würden gerne viel selbst gestalten."

Aufgaben:

- Klärung der rechtlichen Möglichkeit einer katholischen Trauung
- Suche einer Hochzeitskirche und eines Trauassistenten
- Vereinbarung eines Termins
- Organisation der Traufeier-Elemente (Blumenschmuck, Musik, Texte)
- Organisation des Empfangs auf dem Vorplatz

Ziele:

- Eine qualitativ hochwertige Feier
- Bürokratischen Aufwand so gering wie möglich halten

Wünsche:

- Überblick über kirchliche Optionen bei Trauungen (im Hinblick auf Ort und Trauassistenten), um eigene Vorstellung mit Angebot abgleichen zu können
- Viel Mitgestaltungsmöglichkeiten
- Uns nicht verstellen / anbiedern zu müssen beim Priester

Hindernisse (*Pain Points*):

- Kirchenrechtliche Voraussetzungen zu erfüllen (Konfession, Ort der Trauung)
- Festlegung auf das Territorialprinzip (wenn nicht: erhöhter bürokratischer Aufwand)

3) **Susan** *[36 J., ledig, nicht getauft u. ohne Konfession]* **& Tom** *[31. J., geschieden, katholisch]*

Aussage:

- „Zu unserer Hochzeit in Weiß und mit dem vollen Programm laden wir all unsere Freunde ein."

Aufgaben:

- Klärung der rechtlichen Möglichkeit einer katholischen Trauung
- Suche einer Hochzeitskirche und eines Trauassistenten
- Vereinbarung eines Termins
- Organisation der Traufeier-Elemente (Blumenschmuck, Musik, Texte)
- Organisation des Empfangs auf dem Vorplatz

Ziele:

- Eine klassische Trauung in Weiß
- Eine Feier, die zu uns passt

Wünsche:

- Verständnis und Akzeptanz der konfessionellen Voraussetzungen
- Angebot möglicher Rituale jenseits der katholischen Trauung
- Überblick über kirchliche Optionen bei Trauungen (im Hinblick auf Ort und Trauassistenten), um eigene Vorstellung mit Angebot abgleichen zu können
- Angebot möglicher Rituale jenseits der kirchlichen Trauung

- Uns nicht verstellen / anbiedern zu müssen beim Priester

Hindernisse (*Pain Points*):

- Kirchenrechtliche Voraussetzungen zu erfüllen (Konfession, Traufeier)
- Auf rigide Haltungen zu stoßen: „Bei uns geht das nicht …“

Zusammenfassend zeichneten sich die kreierten Nutzerpaare durch folgende Eigenschaften aus:

1. *Selbst-Bewusstsein*: NutzerInnen treten als selbstbewusste Individuen an Kirche heran, hinsichtlich ihrer (Glaubens-)Biographie, ihrer Lebenssituation und der Art der Dienstleistung, die sie bei der Kirche anfragen.
2. *Wunsch nach Annahme*: NutzerInnen ist es wichtig, in ihrer individuellen Lebenssituation respektiert zu werden und wünschen eine Sensibilität für Grenzen kirchlicher Beratungskompetenz.
3. *Wunsch nach Qualität & Professionalität*: NutzerInnen möchten ein besonderes Ereignis in ihrem Leben feiern/würdigen und erwarten von Kirche in diesem Bereich eine professionelle Riten- und Deutungskompetenz sowie die Flexibilität, die Gestaltung einer Feier individuellen Bedürfnislagen anzupassen.
4. *Wunsch nach Bürokratischer Effizienz*: NutzerInnen kommunizieren heutzutage jenseits des Territorialprinzips und benötigen daher eine intuitivere und unkomplizierte Kontaktaufnahme, sowie flexible Umsetzungsmöglichkeiten.
5. *Wunsch nach Perfect Match*: Zu einer professionellen Begleitung an den Lebensübergängen Heiraten, Geburt und Beerdigen gehört auch der passende Ansprechpartner. NutzerInnen wünschen sich einen temporären Kontakt, bei dem der Beziehungs- und nicht der Verwaltungsaspekt im Vordergrund steht.

Verabschiedet werden sollten:

6. … die Annahme einer bestimmten „Normbiographie“ („So, wie Du bist, passt Du nicht zum Sakrament.“) und damit auch rigide Zulassungsbedingungen für die Inanspruchnahme kirchlicher Dienstleistungen (besser: „Segen statt Kontrolle.“).
7. … eine einseitige und erstarrte Auslegung des Dienstleistungsangebots „Sakramente“.
8. … Sprache und Begrifflichkeiten, die nicht mehr an der Wirklichkeit von NutzerInnen andocken.
9. … eine (implizite) Erwartungshaltung an eine langfristige Bindung der NutzerInnen an die Kirche / Pfarrei („Tausche Dienstleistung gegen Mitgliedschaft.“).

Mithilfe der entworfenen Persona-Paare lassen sich nun Übersichten über die Teilschritte und Kommunikationsschnittstellen der Paare im Vorfeld einer kirchlichen Trauung entwickeln (User Journey Maps). Hier ist es von Vorteil, recht konkrete NutzerInnen mit spezifischen Nutzungsanforderungen bzw. Nutzungshürden vor Augen zu haben, um für den Ist- sowie den (angestrebten) Soll-Zustand genauer analysieren zu können, welche Bedürfnisse für den Nutzungsprozess existieren und welche Hindernisse für ein befriedigendes, effizientes und effektives Nutzungser-

lebnis existieren und reduziert werden könnten.[55] Bei der Zielgruppe der „Dienstleistungsorientierten“ gehen wir von einer institutionell eher entfremdeten Gruppe mit geringem Vorwissen im Hinblick auf kirchliche Kommunikationsschnittstellen aus, die sich gerade deswegen gezielt informieren wollen und dabei eine hohe Wertschätzung für service-orientierte Systeme besitzen.

[55] Es macht bei der Nutzung kirchlicher Angebote schließlich einen erheblichen Unterschied, von welcher Nutzergruppe und dementsprechend von welchem Vorwissen man im Hinblick auf Kontaktpunkte und Kommunikationsschnittstellen ausgehen kann.

1.2 User Journey Map entwerfen

User Journey Map „As is“[56]

Aufgaben der Benutzergruppe „Paar“	Klärung der rechtlichen Möglichkeit einer katholischen Trauung	Suche einer Hochzeitskirche und eines Trauassistenten	Vereinbarung eines Termins	Organisation rund um die Feier (Blumen, Musik, Text, Empfang)
Angestrebte Arbeitsergebnisse (Ziele)	• Rechtliche Voraussetzungen des Paares kennen • Rechtlich „hindernisfreie“ Paare verheiraten	• Eine Kirche an einem bevorzugten Ort finden • Einen verfügbaren Trauassistenten finden	• Die Termine, zu der eine Kirche und der Trauassistent verfügbar sind, werden transparent abgebildet und können abgefragt werden	• Eine Feier nach eigenen Vorstellungen gestalten können • Unterstützende Informationen bekommen
Kontaktpunkte Benutzer <> Soziale Umgebung Benutzer <> Ressourcen	• Website der Diözese/ESA-Referat • Website der Seelsorgeeinheit • Website irgendeiner Gemeinde • Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Ordinariat, c-Punkt, ESA • Persönliches Gespräch mit Priester	• Website der Pfarrgemeinde • Website irgendeiner Gemeinde • Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Ordinariat, c-Punkt, ESA • Persönliches Beziehung zu Trauassistent	• Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Ordinariat, c-Punkt, ESA • Persönliches Gespräch mit Priester	• Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Mesners • Gespräch mit dem Trauassistenten
Emotionen, Gedanken, Wahrnehmungen, Erwartungen, Hoffnungen	• Hoffentlich können wir heiraten. • Ich weiß gar nicht, was ich sagen darf.	• Wie schön, dass wir in der Kirche des Ortes heiraten können, wo wir uns kennengelernt haben! • Wer wird uns trauen,	• Jetzt habe ich schon zwei Mal den Termin ändern müssen, weil Trauassistent und Kirche jeweils keine Zeit	• Unsere Mütter wollen unbedingt unseren Blumenschmuck machen. Das geht jetzt nicht, weil die Gemeinde nur den

[56] Rastervorlage übernommen von Geis/Tesch, Usability und User Experience, 80f. „As is“ = derzeit gegebener Nutzungskontext; „To be“ = zu entwickelnder, verbesserter Nutzungskontext.

	• Die Katholische Kirche ist da ja immer speziell. • Ich fühle mich wie in einer Prüfung.	wenn wir nicht bei unserem Heimatpfarrer heiraten? • Wir wissen nicht, bei wem wir anfragen können. • Wir kennen keinen Priester. • Der Priester von unserer Hochzeitskirche hat keine Zeit.	hatten. • Kann man das nicht einfacher gestalten?	eigenen Floristen nimmt. • Kann man bei Ihnen auf dem Vorplatz einen Sektempfang nach der Trauung machen? • Welche Texte sind für eine Trauung richtig? • Dank Helene Fischer haben wir uns gefunden. Bei der Trauung darf ihre Musik nicht fehlen!
Pain Points (Hindernisse)	• Finden keinen Kontaktpunkt zur Kirche • Werden zum Teil abgewiesen	• Paare „von auswärts“ finden keinen Trauassistenten, der traut. • Es gibt keine zentrale Auskunft, bei der Paare einen Überblick über Kirchen und/oder Trauassistenten bekommen.	• Keine Transparenz von Terminen / Termine nirgendwo abrufbar • Kalenderkoordination funktioniert oft auch nicht auf Pfarrei-Ebene	• Intransparente Regelungen der Hochzeitskirche verursachen Missverständnisse und enttäuschen Erwartungen • Rigide Vorstellungen von Trauassistenten limitieren den Selbstausdruck der Paare in ihrer Feier
Zufriedenstellung in der Situation	☹	☹	😐	😐
Verbesserungsvorschläge	Unabhängig von der kirchenrechtlichen Situation wird eine Trau-Anfrage eines Paares wertschätzend entgegengenommen.	Territoriale Zuständigkeiten stellen für Paare eine Garantie dar, an einem Ort heiraten zu können. Es entsteht kein Nachteil für das Paar, wenn es aus einer anderen Seelsorgeeinheit stammt.	Zuverlässige Anzeige und Aktualisierung von verfügbaren Zeiträumen.	Vorgaben für Trauungen sind transparent für Paare.

User Journey Map „To be“

Aufgaben der Benutzergruppe „Paar“	Klärung der rechtlichen Möglichkeit einer katholischen Trauung	Suche einer Hochzeitskirche und eines Trauassistenten	Vereinbarung eines Termins	Organisation rund um die Feier (Blumen, Musik, Text, Empfang)
Angestrebte Arbeitsergebnisse (Ziele)	• Kirchenrechtliche Voraussetzungen des Paares können der Anfrage beigelegt werden. • Es kann je nach Situation flexibel reagiert werden. Auch Alternativen werden angeboten.	• Eine Kirche an einem bevorzugten Ort auswählen können. • Einen verfügbaren Trauassistenten wird angezeigt und kann gebucht werden.	• Die Termine, zu der eine Kirche und der Trauassistent verfügbar sind, werden transparent abgebildet und können abgefragt werden.	• Eine Feier kann nach eigenen Vorstellungen gestalten werden. • Es wird transparent aufgeführt, welche Regeln in welcher Kirche gelten.
Kontaktpunkte Benutzer <> Soziale Umgebung Benutzer <> Ressourcen	• Website „Einfach Kirchlich Heiraten“ • Website der Diözese/ESA-Referat • Website der Pfarrgemeinde • Website irgendeiner Gemeinde • Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Ordinariat, c-Punkt, ESA • Persönliches Gespräch mit Priester	• Website „Einfach Kirchlich Heiraten“ • Website der Pfarrgemeinde • Website irgendeiner Gemeinde • Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Ordinariat, c-Punkt, ESA • Persönliche Beziehung zu Trauassistent	• Website „Einfach Kirchlich Heiraten“ • Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Ordinariat, c-Punkt, ESA • Persönliches Gespräch mit Priester	• Website „Einfach Kirchlich Heiraten“ • Telefon des Pfarrbüros • Telefon des Mesners • Gespräch mit dem Trauassistenten
Emotionen, Gedanken, Wahrnehmungen, Erwartungen, Hoffnungen	• Ich habe mich sehr verstanden gefühlt. Der Priester war sehr freundlich und hat uns alles erklärt.	• Wie schön, dass wir in der Kirche des Ortes heiraten können, wo wir uns kennengelernt haben! • Der Trauassistent scheint	• Aus den Terminmöglichkeiten, die wir angegeben haben, haben wir nun einen zugewiesen bekommen.	• Gut, dass wir vorher sehen konnten, dass wir in unserer Kirche den Blumenschmuck selbst machen können. Das ist uns

	• Jetzt wissen wir, welche Feierform zu uns passt. • Schön, dass die Kirche da so offen geworden ist.	auch ok zu sein. • Toll, dass das so unkompliziert nachzuschauen war. Hat sogar Spaß gemacht!	• Darauf können wir uns jetzt verlassen.	sehr wichtig gewesen! • Zusammen mit dem Priester haben wir tolle Texte und Lieder gefunden. Helene Fischer wird nach der Trauung gespielt werden.
Pain Points (Hindernisse)	• Wertschätzung und Offenheit bei „Paaren ohne Passung“ wird auf der Website ausgestrahlt, auf persönlicher Ebene jedoch nicht eingelöst. • Keine Flexibilität bei kirchlicher Trauung „light“.	• Paare „von auswärts“ finden zwar eine Kirche, aber trotzdem keinen Trauassistenten, der Zeit hat. • Auf der Website werden die Trauassistenten zwar angezeigt, aber ihre verfügbaren Termine sind nicht einsehbar.	• Verschiedene Kalender sind nicht in ein System zu bringen oder werden nicht aktuell gehalten. • Pfarrbüro ist mit der Pflege des Navigator-Kalenders überfordert.	• Vorgaben ändern sich, ohne dass sie online nachgehalten werden. • Keine Flexibilität für Sonderwünsch der Paare bei Gestaltung der Feier.
Zufriedenstellung in der Situation	😐	☺	😐	😐
Verbesserungsvorschläge	Unabhängig von der kirchenrechtlichen Situation wird eine Trau-Anfrage eines Paares wertschätzend entgegengenommen.	Territoriale Zuständigkeiten stellen für Paare eine Garantie dar, an einem Ort heiraten zu können. Es entsteht kein Nachteil für das Paar, wenn es aus einer anderen Seelsorgeeinheit stammt.	Zentralisierung der Pflege der Website durch die 40 Pfarreien (neu), um zuverlässige Anzeige und Aktualisierung von verfügbaren Zeiträumen zu garantieren.	Zentralisierung der Pflege der Website durch die 40 Pfarreien (neu), um zuverlässige Anzeige und Aktualisierung von verfügbaren Zeiträumen zu garantieren.

Schritt 2: Nutzungsanforderungen spezifizieren

Aus den erarbeiteten Nutzungskontexten werden die Nutzungsanforderungen abgeleitet und spezifiziert, um Gestaltungslösungen zu generieren und diese zu evaluieren.[57] Die Nutzungsanforderungen des Projektes wurden im Hinblick auf das erste Zwischenziel – den Testlauf in mindestens einem Dekanat – bewusst niedrig gehalten und lassen sich in dem Satz zusammenfassen: Wir wollen zeigen, dass Kirche (auch) so arbeiten kann.

Zudem wurde in der Arbeitsgruppe beschlossen, weitere Nutzungsanforderungen im Zusammenhang mit Schritt 4, also erst mit der Evaluation des Testlaufs, zu spezifizieren, da auf diese Weise wertvolle Erfahrungen aus der Praxis einfließen können, die zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht absehbar sind. Die Umkehrung der Arbeitsschritte entspricht in diesem Fall nicht dem Vorgehen des UX-Design, ist aber vertretbar, weil der Prozessschritt nicht gestrichen, sondern lediglich verschoben wurde. Zudem unterstreicht es die Unabgeschlossenheit des Projektes als UX-Verfahren, bei dem das Ende eines Prozessdurchlaufs lediglich den Anfang der nächsten Arbeitsphase markiert.

Schritt 3: Gestaltungslösungen erzeugen

1. Einleitung	
Aufgabe, die im Nutzungsszenario betrachtet wird	Eine kirchliche Trauung anmelden mit geringer institutioneller Kenntnis
Benutzergruppe	Paar
Interaktives System	Website „Einfach Kirchlich Heiraten“
Kontextuelle Vorbedingung(en)	• Paar möchte heiraten und interessiert sich auch für kirchliche Trauung • Paar findet über Social Media Kanäle das Angebot „Einfach Kirchlich Heiraten“ • Paar probiert den Navigator aus und schickt ihn ab
Ziele (angestrebte Arbeitsergebnisse)	• Paar findet durch das Angebot von „Einfach Kirchlich Heiraten“ einen attraktiven Weg, um konkretere Informationen zur kirchlichen Trauung zu erhalten • Paar füllt Navigator-Fragen aus und verschickt ihn an Kompetenzzentrum • Paar wartet nicht länger als 3 Werktage auf eine Annahme ihrer Anfrage und die Bearbeitung • Paar bekommt Unterstützung bei interner Bürokratie (ggf. Erlaubnis, Dispens etc.) • Paar fühlt sich professionell und serviceorientiert betreut

[57] Vgl. Geis/Tesch, Usability und User Experience, 38.

2. Nutzungsszenario[58]

Claudia und Konrad wollen kirchlich heiraten. Über den Instagram-Account einer Bekannten fällt Ihnen ein Video auf, in dem sie auf den „Hochzeitsnavigator“ des Erzbistums Freiburg aufmerksam gemacht werden. Das wollen sie gerne ausprobieren und klicken auf den Hyperlink zur Website „Einfach Kirchlich Heiraten“. Die Website ist übersichtlich, wirkt aufgeräumt und professionell – so gar nicht, wie Kirche sonst wirkt. Das ist Claudia und Konrad sympathisch.

Beide haben Lust, den Navigator auszuprobieren und klicken auf „Direkt loslegen.“ Zunächst gibt es ein paar Warm-up-Fragen, die die beiden witzig finden. Dabei geht es um grundsätzliche Präferenzen und darum, was ihnen in ihrer Partnerschaft wichtig ist. Nach diesen ersten Fragen wird ein Kartenausschnitt gezeigt, wie bei AirBnB. Auf der Karte bekommen Claudia und Konrad durch verschiedenfarbige Symbole Kirchen, Menschen, Deko, Musik angezeigt. Neben der Karte gibt es noch Filtereinstellungen: die Anzahl der Sitzplätze, „Blumenschmuck selbst zu gestalten“, „Kirchen in meiner Nähe“. Claudia und Konrad können verschiedene Einstellungen ausprobieren und sich über unterschiedliche Kirchen und Trauassistenten informieren, mit Fotos und sogar einem 360° Rundgang. Wann immer sie eine Kirche auswählen, reduziert sich die Zahl der verfügbaren Trauassistenten, da diese jeweils nur in den nahegelegenen Kirchen trauen und nicht überall hinfahren.

Claudia und Konrad entscheiden sich für eine mittelgroße Kirche im Barockstil mit der Option, dass Blumenschmuck selbst mitgebracht werden darf. Durch einen Klick auf „Merken“ wird ihre Auswahl gespeichert.

Als nächstes wählen sie noch einen Trauassistenten. Hier kann man drei Präferenzen angeben, da sich die Trauassistenten nicht über den Navigator buchen lassen. Sie lesen die Steckbriefe und schauen ein 30-sekündiges Video an, in dem der Assistent sich vorstellt. Claudia und Konrad treffen ihre Auswahl. Das Kompetenzzentrum, das ihre Anfrage entgegennimmt, wird die Verfügbarkeit mit den Priestern klären und alles dafür tun, die Auswahl von Claudia und Konrad zu berücksichtigen.

Zuletzt wird es noch persönlich: sie werden gebeten, Fragen zu ihrer Religion/Konfession zu beantworten und ob sie bereits einmal verheiratet waren. Wenn sie die Erklärung dazu anklicken, bekommen sie die Auskunft, dass das für interne Abläufe relevant sei, da man ggf. weitere Dokumente anfordern müsse. Zuletzt müssen die beiden noch eine gültige Email-Adresse und Telefonnummer hinterlassen, unter der sie kontaktiert werden können.

Im Warenkorb können sie sich ihre Auswahl und Antworten noch einmal anschauen und dann absenden. Sie bekommen eine Bestätigungs-Email mit dem Hinweis, dass ihre Anfrage eingegangen ist und ein Mitarbeiter sich in den nächsten drei Werktagen mit ihnen in Verbindung setzen wird. Sie werden auch nochmals darauf hingewiesen, dass ihre Angaben und ihre Auswahl noch unverbindlich sind und sie auf die Bestätigung vom Kompetenzzentrum warten sollten, bevor voreilig Einladungen versendet werden. Claudia und Konrad finden es gut, dass sie genau informiert werden.

Claudia und Konrad bekommen am zweiten Tag einen Anruf vom Kompetenzzentrum: ihre

[58] Ziel dieses Nutzungsszenarios ist es, nicht nur technische Abläufe, sondern vor allem auch Emotionen während der Nutzung zu antizipieren.

Trauung kann in ihrer Wunsch-Kirche und bei einem der Trauassistenten stattfinden. Das freut die beiden.

Nun werden sie gebeten, vor dem Termin mit dem Diakon schon einmal zu überlegen, welche Lieder und Texte ihnen wichtig sind, und alles einfach zum Gespräch mitzubringen. Der Termin findet erst in ein paar Wochen statt. Trotzdem haben die beiden das Gefühl, dass sie gut betreut sind. Der Mitarbeiter des Kompetenzzentrums war sehr freundlich und hatte angeboten, dass sie sich jederzeit melden können, wenn sie noch Fragen haben.

Auf der Grundlage des oben beschriebenen Nutzungsszenarios und einem ersten Design-Entwurf, hat das Projekt „Einfach Kirchlich Heiraten" eine Webdesign-Agentur mit der Entwicklung Low-Fidelity-Prototypen (grober Prototyp) beauftragt. Der High-Fidelity-Prototyp[59] wurde im Dezember 2019 fertiggestellt. Wichtig war für den Prototypen neben den projektinternen Anforderungen auch, die Datenbank im Hintergrund so groß zu denken, dass der Prototyp mit steigenden Anforderungen und in möglichen Folgeprojekten der Erzdiözese leicht erweitert werden kann. Der High-Fidelity-Prototyp durchlief vom 7. Januar bis zum 10. Februar 2020 mehrere Testläufe und ging am 14. Februar 2020 in vier Dekanaten der Erzdiözese Freiburg (Rastatt, Mosbach-Buchen, Mannheim, Freiburg) schließlich an den Start (www.einfach-kirchlich-heiraten.de).

Schritt 4: Gestaltungslösungen gegen Nutzungsanforderungen zu evaluieren

Die Überprüfung des Endproduktes dient hauptsächlich dem Ziel der Entdeckung von sogenannten Usability-Problemen, welches definiert wird als ein Problem in der Benutzung der Benutzungsschnittstelle, das sich auf die Fähigkeit des Benutzers auswirkt, seine Ziele effektiv, effizient oder zufriedenstellend zu erreichen.

Die Pilotphase der Website läuft derzeit noch bis Ende des Jahres 2020. Geplant ist, dass laufend weitere Dekanate hinzukommen, sodass die Anzahl verfügbarer Trauassistenten und Hochzeitskirchen auf dem Gebiet der Diözese für die NutzerInnen stetig erweitert wird. Die ersten Auswertungen der werden – soweit derzeit absehbar – im Laufe des Jahres 2021 erscheinen.

[59] Nach Geis und Tesch ein Software-Prototyp, der dem Endprodukt (fertiges interaktives System) bereits ähnelt.

Beispielhafte Werbematerialien aus aktuellen Pilotphase

Bislang erschienene Presseberichte (chronologische Sortierung):

https://www.domradio.de/themen/ehe-und-familie/2020-02-13/bundesweit-erster-katholischer-hochzeitsnavigator-online (vom 13.02.2020)

https://www.swr.de/swraktuell/baden-wuerttemberg/suedbaden/erzbistum-freiburg-kirchlich-heiraten-mit-wenigen-mausklicks-100.html (vom 14.02.2020)

https://www.badische-zeitung.de/erzbistum-freiburg-umgarnt-paare-die-kirchlich-heiraten-wollen--182769619.html (vom 14.02.2020)

https://www.katholisch.de/artikel/24599-wie-paare-ihre-kirchliche-trauung-jetzt-online-organisieren-koennen (vom 21.02.2020)

Zusammenfassung und Empfehlung

Das Projekt „Einfach Kirchlich Heiraten“ versucht, Paaren in Zukunft einen weiteren Weg anzubieten, im Hinblick auf eine Trauung mit Kirche in Kontakt zu treten und ihre Vorstellung selbstbestimmt mit einbringen zu können. Das methodische Vorgehen durch das UX-Design orientiert sich hierbei nah am Selbstverständnis der Institution als eine an Gastfreundschaft, Zeitgenossenschaft und Kommunikation auf Augenhöhe interessierte Institution. Die dabei durch eine Website gebündelten Informationen über Kirchen und Trauassistenten und der spielerisch verpackte Fragebogen zur Reduktion bürokratischer Erfordernisse geben adressatenorientiert einen griffigen Überblick über das, was ohnehin schon geht: dass Menschen in der Erzdiözese heiraten können. In der Bündelung und Aufbereitung liegt für die Nutzer jedoch eine klare Serviceoptimierung.

Binnenkirchlich berührt das Projekt sicherlich auch viele derzeit virulente Gefühle von Unsicherheit über die eigene Rolle und Unsicherheit über das Selbstverständnis und die weitere Entwicklung der Institution in einer hochgradig pluralisierten Gesellschaft. Befürchtungen, man werde zur Ware degradiert, wenn man sich als Trauassistent im Navigator abbilden lässt, und Ängste, dass Paare bei der selbstbestimmten Ortswahl gar nicht mehr im Wohnort heiraten wollten, zeugen von dem disruptiven Potential, das in dem Projekt angelegt ist. Das engagierte Interesse der Erzdiözese, dieses Projekt anzugehen und voranzutreiben und ebenso die innovative Neugier der vier Dekanate Rastatt, Mosbach-Buchen, Mannheim und Freiburg, sich auf die Chancen und Herausforderungen der Pilotphase einzulassen, waren unabdingbare Voraussetzungen für die Realisierung des neuen Angebots „Einfach kirchlich heiraten“. In diesen Haltungen wird der Willen spürbar, neue digitale und nutzerorientierte Formate als christliche Präsenz der Zukunft zu erschließen und zu erproben. Für Kirche wahrlich Pionierarbeit.

Im Hinblick auf das systematische Vorgehen im UX-Design sei noch angemerkt, dass das Verständnis und die Umsetzung von Prozessen menschzentrierter Gestaltung messbar sind und Aufschluss über die Usability-Reife einer Organisation geben.[60] Die bisherigen Erfahrungen des Projektes zeigen, dass bisweilen zugunsten der Praktikabilität kleinere Prozessschritte abgekürzt oder übersprungen werden mussten. Zu empfehlen wäre hier, menschzentrierte Gestaltung als systematischen Prozess bei der (Weiter-)Entwicklung kirchlicher Angebote in der Institution zu verstetigen, um die Usability neuer Angebote zu steigern oder bestehende Produkte daraufhin zu überprüfen.

[60] Der Reifegrad wird dabei in vier Stufen aufgeteilt: unvollständig, ausgeführt, gemanagt und optimierend (aufsteigender Grad der Umsetzung).

Literaturverzeichnis

Primärquellen

Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz (Hg.), „Die Freude der Liebe, die in den Familien gelebt wird, ist auch die Freude der Kirche". Einladung zu einer erneuerten Ehe- und Familienpastoral im Licht von AMORIS LAETITIA [Die deutschen Bischöfe 104], Bonn 2017.

Sekundärquellen

Bucher, Rainer im Gespräch mit Christina Caprez, Eva-Maria Faber und Stephan Goertz, Wenn das Gatter einmal offen war, weiß jedes Schaf, was Freiheit bedeutet, in: Bünker, Arnd / Schmitt, Hanspeter (Hg.), Familienvielfalt in der katholischen Kirche. Geschichten und Reflexionen, Zürich 2015, 71-87.

Calmbach, Marc / Flaig, Bodo B. (u.a.), Kirchenmitglied bleiben? Ergebnisse einer repräsentativen Befragung des Sinus-Instituts unter Deutschlands Katholiken. Herausgegeben von der MDG Medien-Dienstleistung Gesellschaft, München 2018.

Dörnemann, Michael, „Schicht im Schacht"? – das Bistum Essen in Abbrüchen und Aufbrüchen, in: Diakonia 2 (2019), 82-85.

Flügge, Erik, Zauberwort Beziehung, in: HerKorr 4 (2019), 6.

Först, Johannes (Hg.), Die unbekannte Mehrheit: mit Taufe, Trauung und Bestattung durchs Leben? Eine empirische Untersuchung zur „Kasualienfrömmigkeit" von KatholikInnen – Bericht und interdisziplinäre Auswertung [Werkstatt Theologie 6], Berlin / Münster 2006.

Fritsch, Andreas, Kirche nah bei den Menschen – der Umstrukturierungsprozess im Bistum Münster, in: Diakonia 2 (2019), 96-98.

Fuchs, Ottmar, Die sakramentale Basis der Kirche, in: Diakonia 2 (2019), 136-141.

Geis, Thomas/Tesch, Guido, Basiswissen Usability und User Experience. Aus- und Weiterbildung zum UXQB® Certified Professional for Usability und User Experience (CPUX) – Foundation Level (CPUX-F), Heidelberg 2019.

Hempelmann, Heinzpeter, Die Kraft des Con. Konkurrenz von Kirchen und in der Kirche als Herausforderung – Grundzüge einer alternativen Ekklesiologie, in: TheolBeitr 3 (2019), 151-168.

Illouz, Eva, Warum Liebe weh tut. Eine soziologische Erklärung, Berlin 2011.

Karger-Kroll, Anna, Zwischen Wunsch und Wirklichkeit?! Herausforderungen für ein Leitbild von Ehe und Familie im Kontext der Pluralität an Lebensformen, in: Dies. u.a. (Hg.), Beziehungsstatus: kompliziert. Das kirchliche Leitbild von Ehe und Familie in Konfrontation mit der sozialen Wirklichkeit, Freiburg 2018, 17-40.

Knop, Julia, Diakonische Kirche unter den Bedingungen der Diaspora, in: IKaZ 3 (2018), 216-228.

Lassiwe, Benjamin, Kirchensteuer: Studie prophezeit Einbrüche, in: HerKorr 6 (2019), 9-10.

Müller, Wolfgang, „Pastoral 2030" – Pfarrei „neu denken", Diakonia 2 (2019), 93-95.

Peuckert, Rüdiger, Familienformen im sozialen Wandel, Wiesbaden [7]2008.

Pohl-Patalong, Uta / Hauschildt, Eberhard, Kirche [Lehrbuch Praktische Theologie 4], Gütersloh 2013.

Pohl-Patalong, Uta, „Kirchliche Orte". Ein Zukunftsmodell der Kirche angesichts der aktuellen Herausforderungen, in: Diakonia 2 (2019), 119-126.

Römelt, Josef, Der Anspruch traditioneller Theologie der Ehe. Ganzheitliche Sinnintegration sexueller Intimität, partnerschaftlicher Bindung und Familienorientierung, in: Karger-Kroll,

Anna u.a. (Hg.), Beziehungsstatus: kompliziert. Das kirchliche Leitbild von Ehe und Familie in Konfrontation mit der sozialen Wirklichkeit, Freiburg 2018, 57-77.

Internetquellen

Bucher, Rainer, Auf ihm bestehen, nicht ihm verfallen. Die katholische Kirche auf dem religiösen Markt, in: εὐangel. Magazin für missionarische pastoral 2 (2017), https://www.euangel.de/ausgabe-2-2017/werkzeuge-auf-dem-pastoralen-markt/auf-ihm-bestehen-nicht-ihm-verfallen/ (letzter Zugriff: 20.08.2019).

DBK / EKD (Hg.), Langfristige Projektion der Kirchenmitglieder und des Kirchensteueraufkommens in Deutschland. Eine Studie des Forschungszentrums Generationenverträge an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Hannover / Bonn 2019. https://www.dbk.de/fileadmin/redaktion/diverse_downloads/dossiers_2019/2019-05-02_Projektion-2060_EKD-VDD_FactSheets_final.pdf.pdf (letzter Zugriff: 20.08.2019).

Definition von Usability und UX, Usability vs. User Experience, einzusehen unter: https://www.usability.de/usability-user-experience.html (letzter Zugriff: 10.06.2019).

Esther Perel. Fix the sex and your relationship will transform, in: The Guardian (30.09.2018), https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2018/sep/30/esther-perel-fix-the-sex-and-your-relationship-will-transform-esther-perel (letzter Zugriff 10.09.2019).

Forschungsgruppe Weltanschauungen in Deutschland [fowid] (Hg.), Katholische Eheschließungen 1953 – 2003. Erfassung und grafische Zusammenstellung der statistischen Jahresbücher der entsprechenden Jahre, online veröffentlich am 26.08.2005, einzusehen unter: https://fowid.de/meldung/katholische-eheschliessungen-1953-2003 (letzter Zugriff: 18.12.2019).

Statistisches Bundesamt, Anteil von Familien mit minderjährigen Kindern nach Lebensform in Deutschland im Jahr 2017 Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/486761/umfrage/anteil-von-familien-mit-minderjaehrigen-kindern-nach-lebensform/ (letzter Besuch 18.09.2019).

VuMA, Millennials in Deutschland nach Familienstand im Vergleich mit der Bevölkerung im Jahr 2018 Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/712968/umfrage/umfrage-in-deutschland-zum-familienstand-der-millennials/ (letzter Besuch 18.09.2019).

IfD Allensbach, Was halten Sie persönlich im Leben für besonders wichtig und erstrebenswert?, Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/170820/umfrage/als-besonders-wichtig-erachtete-aspekte-im-leben/ (letzter Zugriff 12.07.2018).

IfD Allensbach, Was halten die 16- bis 26-Jährigen persönlich im Leben für besonders wichtig und erstrebenswert?, Statista, https://de.statista.com/statistik/daten/studie/816718/umfrage/als-besonders-wichtig-erachtete-aspekte-im-leben-bei-16-bis-26-jaehrigen/ (letzter Zugriff 12.07.2018).