

„Wir wollen’s wirklich wissen“

Qualitätsverbesserung durch Feedback

„Für die Besucher der regulären Sonntagsgottesdienste ist die Eucharistie das Wichtigste am Gottesdienst.“ / „Wenn man das Abendmahl im Familiengottesdienst weglassen würde, gäbe es vermutlich keinen großen Aufschrei.“ / „Die Leute wünschen sich mehr Keyboard, weniger Orgel.“ / „Die meisten Gläubigen informieren sich über den Pfarrbrief, die jüngeren eher über Website und Facebook.“ / „Die Leute finden, dass sich in der Großpfarre zu wenig um die Sorgen der Einzelnen gekümmert wird.“ / „Für die meisten Gemeindemitglieder ist der wichtigste Bezugspunkt der Kirchort, nicht die Pfarrei.“

Werner Otto und Claudius Wagemann

So lauteten einige der Hypothesen, die für die Arbeit des Pastoralteams der Pfarrei Sankt Bonifatius Frankfurt in den letzten Jahren unterschwellig prägend waren. Einige dieser Annahmen beruhten auf persönlichen Eindrücken der Seelsorger*innen, andere auf Meinungsäußerungen, die von einzelnen Gläubigen mit Regelmäßigkeit vorgebracht wurden. Solche und ähnliche Hypothesen haben in der Regel sehr unmittelbare Auswirkungen auf die Gestaltung der Gottesdienste, die Öffentlichkeitsarbeit und die sonstigen Aktivitäten einer Pfarrei.

Im Jahr 2015 veranstaltete die Katholische Stadtkirche Frankfurt ein Stadtkirchenforum, bei dem sich die Teilnehmer*innen über aus ihrer Sicht notwendige Reformen austauschen sollten. Ein wichtiges Ergebnis war die Forderung, dass Seelsorger*innen und Leitungsverantwortliche in der Kirche regelmäßig das Feedback der Gläubigen für ihre Arbeit einholen sollten. Als Pilotprojekt für das Thema „Qualitätssicherung durch Feedback“ wurde die Pfarrei Sankt Bonifatius ausgewählt – eine im Jahr 2014 aus fünf Pfarreien fusionierte „Pfarrei neuen Typs“ mit vier Kirchorten und 16.000 Gemeindemitgliedern. Durchgeführt wurde das Projekt in Kooperation mit Wissenschaftlern des Fachbereichs Gesellschaftswissenschaften an der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt.

Eine erste Befragung erfolgte unter den Besucher*innen aller sechs Gottesdienste, die am 1. Advent 2018 in der Pfarrei stattfanden. Darüber hinaus wurden Gläubige, die an verschiedenen Spezialformaten im liturgischen Bereich (Familiengottesdienste, Taizégottesdienste, etc.) teilnahmen, um ihre Rückmeldung gebeten, außerdem verschiedene Zielgruppen (Eltern von Erstkommunionkindern, Teilnehmer*innen an einem mehrwöchigen Projekt zur Glaubensvertiefung, ehrenamtlich Engagierte). Das Feedback wurde in allen Fällen

durch Fragebögen erhoben, die von Pastoralteam, ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen und wissenschaftlichen Begleitern gemeinsam entwickelt wurden. Die Bögen wurden softwareunterstützt erstellt, gelesen und ausgewertet. Bereits im Vorfeld des Projekts wurde festgelegt, dass alle Ergebnisse transparent veröffentlicht werden.

PREDIGT, GEBET UND ORGELMUSIK STEHEN AN ERSTER STELLE

Bei der Gottesdienstbefragung im Advent 2018 gab es einen sehr erfreulichen Rücklauf von fast 500 Fragebögen. Besonders bemerkenswert ist, dass die verschiedenen Gottesdienstformate von den Antwortenden durchweg mit einer guten Zwei benotet wurden. Dies lässt eine sehr hohe Zufriedenheit spüren, die aber durchaus noch weiter gesteigert werden kann. Gefragt wurde auch, welche Gottesdienstelemente den Gottesdienstbesucher*innen wichtig sind. Unter den 15 vorgegebenen Möglichkeiten (Mehrfachantworten waren möglich) wurde am häufigsten die Predigt genannt, gefolgt vom Gebet und der Orgelmusik. Dass Gläubige diese klassische Form der Musik bevorzugen, widerlegt dann doch die Meinung, es müsse immer alles musikalisch neu sein – und ist auch eine Bestätigung des Wirkens der Organist*innen der Pfarrei. Die Feier der Eucharistie folgt auf dem vierten Platz, vor den Zeiten der Stille. Letztere wurden, sozusagen als Sofortmaßnahme, in den Gottesdiensten mittlerweile ausgedehnt.

Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass an einem der vier Kirchorte die Gottesdienstelemente noch höhere Wertschätzungsquoten erfahren als an den anderen drei Kirchorten; dies gilt übrigens für alle abgefragten Gottesdienstelemente. Interessant ist hierbei, dass ausgerechnet an diesem Kirchort sehr viel Zeit und Mühe in die Gestaltung der Liturgie verwendet wird. Es scheint also so zu sein, dass, wenn eine Pfarrei einen Schwerpunkt legt, dieser dann auch honoriert und für ‚wichtig‘ gehalten wird. Dies sind pastoral unmittelbar verwertbare Ergebnisse. So wird an diesem Kirchort seit einigen Jahren der Gottesdienst *Fiat Lux* angeboten – eine gut besuchte monatliche Vorabendmesse, bei der vor allem auf eine anspruchsvolle ästhetische Gestaltung Wert gelegt wird. Die bei diesem Spezialformat befragten Gottesdienstbesucher*innen gaben zu über 85 Prozent (!) an, dass ihnen die stimmungsvolle Beleuchtung und die besondere musikalische Gestaltung „wichtig“ bis „sehr wichtig“ seien. Die Liturgien der großen christlichen Kirchen hierzulande sind in der Regel durch eine starke Textlastigkeit geprägt. Die Evaluation der verschiedenen Gottesdienstformate in der Pfarrei Sankt Bonifatius belegt, dass es bei den Gläubigen auf sehr positive Resonanz

stößt, wenn die Glaubensinhalte sich nicht bloß kognitiv erschließen, sondern auch performativ inszeniert werden. Was Sinn geben soll, darf und sollte auch die Sinne ansprechen.

Es gibt aber noch mehr Einsichten zur Gottesdienstgestaltung: Bei einer gesonderten Befragung der Familiengottesdienstbesucher*innen im Februar 2019 wurde festgestellt, dass für 92 Prozent der Antwortenden (hier lag der Rücklauf bei ca. 200 Fragebögen) die Eucharistie unverzichtbarer Bestandteil des Familiengottesdienstes ist; wer also in St. Bonifatius Wort-Gottes-Feiern als ‚familiengerechter‘ sehen würde, trifft offenbar nicht die Meinung der Zielgruppe.

Gefragt wurde auch nach der Nutzungshäufigkeit von pfarrlichen Informationsquellen. Schriftliche Produkte (Pfarrbrief, Halbjahresprogramm) und die mündlichen Hinweise im Gottesdienst scheinen hier besonders wichtig zu sein, aber auch die Website erfreut sich großer Nachfrage. Dagegen scheinen Aushänge im Schaukasten nicht so wichtig zu sein. Überraschend ist hierbei, dass ältere Gemeindemitglieder die Informationsquellen generell stärker konsultieren als jüngere – dies gilt auch für die Website. Es scheint so zu sein, dass die intensiven Bemühungen des Teams Kommunikation der Pfarrei, den Facebook-Auftritt der Gemeinde aktuell zu halten, auch nicht von jüngeren Gemeindemitgliedern honoriert werden.

DREI TYPEN VON GLÄUBIGEN

Ein für die Pfarrei besonders aufschlussreiches Ergebnis ist, dass es durch die wissenschaftliche Datenanalyse mithilfe einer Faktorenanalyse möglich wurde, drei ‚Typen‘ von Gottesdienstbesucher*innen herauszuarbeiten: Erstens ältere Menschen, die seit langer Zeit der Pfarrei angehören, den Gottesdienst häufig besuchen und sich über den Pfarrbrief und Hinweise im Gottesdienst informieren; zweitens junge Menschen, denen der Familiengottesdienst und eine lebhafte Gestaltung des Gottesdienstes samt moderner Musik wichtig sind, und für die die Pfarrei eine bedeutsame soziale Institution ist; und drittens spirituell orientierte Gottesdienstbesucher*innen, die den Gottesdienstangeboten der Pfarrei die besten Noten geben, die an einer Erklärung der Lesungstexte interessiert sind und hohe Zustimmung zu den abgefragten Glaubensaussagen zeigen. Diese dritte Gruppe nimmt also vor allem hochwertige theologische und spirituelle Angebote wahr. Es ist zu erwarten, dass die bislang noch zahlenmäßig starke erste Gruppe mit der Zeit immer weiter ausdünnen wird. Das Modell der Kirchenzugehörigkeit in Analogie einer lebenslangen Vereinstreue ist kein Zukunftsmodell. Junge Familien – das zeigt die Ergebnisanalyse – sind gegenüber kirchlichen Angeboten aufgeschlossen, fordern aber sehr dezidiert familiengerechte Gottesdienste und

Veranstaltungen ein. Spirituell hochinteressierte Gläubige könnten für eine Pfarrei ein weiterer ‚Wachstumsmarkt‘ sein. Um sie zu erreichen, muss in hochwertige profilierte Gottesdienstformate und in theologisch anspruchsvolle lebensnahe Predigten investiert werden. Wie auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppen besser als bisher eingegangen werden kann, stellt für den nun notwendigen Auswertungsprozess der pastoralen Gremien der Pfarrei sicher eine der anspruchsvollsten Herausforderungen dar.

Bei der öffentlichen Präsentation der Ergebnisse der Studie wurde häufig die Frage gestellt, warum nicht auch Personen befragt wurden, die von den Angeboten der Pfarrei bislang nicht erreicht werden. Aus wissenschaftlicher Sicht war hier aber wohl nur mit einem minimalen Rücklauf zu rechnen, die noch dazu vor allem eine generelle Kirchenkritik dargestellt hätten. Von daher hat sich die Arbeit auf die ‚Partiell-Angedockten‘ konzentriert, also auf solche Gruppen, die ein spezielles Angebot der Pfarrei wahrnehmen und darüber hinaus mehrheitlich im Gemeindeleben nicht auftauchen, zum Beispiel Eltern von Kita- und Erstkommunionkindern sowie Tauffamilien.

Die Arbeit mit Erstkommunionkindern wird in der Pfarrei Sankt Bonifatius wie in vielen Gemeinden mit hohem Aufwand betrieben. Daher war es spannend, gerade diese Zielgruppe zu befragen. Alle Eltern des Erstkommunionjahrgangs 2019, die den Fragebogen beantwortet haben, finden die Vermittlung von religiösen Werten bei der Erstkommunionvorbereitung wichtig (100 Prozent) – und das, obwohl sich nur 40 Prozent der Eltern als „in der Gemeinde aktiv“ bezeichnen. Dass 96 Prozent der Eltern sowohl mit den Inhalten als auch mit der Vorbereitung zufrieden waren, zeigt auch auf, dass die Verantwortlichen offenbar ein gutes Konzept entwickelt haben.

DIE GROSSPFARREI WIRD GUT ANGENOMMEN

Besonders gespannt waren die Projektbeteiligten auf die Ergebnisse bei der sogenannten ‚Vergleichsfrage‘ – einer Frage, die in allen Fragebögen in gleicher Formulierung auftauchte. Hier wurde nach eher allgemeinen Rückmeldungen auf die Aktivitäten der Pfarrei gefragt. Besonders erfreulich war, dass 88 Prozent der Befragten der Pfarrei attestieren, sie biete ihnen genügend Möglichkeiten, sich einzubringen, aber ‚nur‘ 77 Prozent, dass sie sich genügend um die einzelnen Gemeindemitglieder und ihre Anliegen kümmern. Während dieser Wert dennoch eine große Zufriedenheit widerspiegelt und die Sorge des Pastoralteams, wonach in der ‚anonymen‘ Großpfarrei die Belange der einzelnen Kirchorte und vor allem die Sorgen der einzelnen Menschen untergehen könnten, etwas relativiert, so ergibt sich hier Potential für eine

Schwerpunktsetzung. Das Veranstaltungsangebot der Pfarrei spricht 80 Prozent der Gottesdienstbesucher*innen an, aber 87 Prozent der Erstkommunioneltern und 88 Prozent der Familiengottesdienstbesucher*innen, so dass sich junge Familien offenbar in der Pfarrei zuhause fühlen.

Ehrenamtliche bilden das Rückgrat von Pfarreien, auch in Sankt Bonifatius. Rund 100 Ehrenamtliche haben im Sommer 2019 den Ehrenamtsfragebogen beantwortet. Und 100 Prozent, also alle, stimmen der Aussage zu, dass ihnen das Ehrenamt Freude macht. Nur etwas über 20 Prozent führen ihr Ehrenamt aus, weil niemand sonst die Aufgabe übernehmen möchte. 93 Prozent sehen ihr Ehrenamt von der Gemeinde ausreichend gewürdigt, aber 18 Prozent würden lieber öfter auch mal Nein sagen. Spannend ist hierbei, dass 76 Prozent der Antwortenden ihre ‚Heimat‘ in der Großpfarrei sehen, aber nur 64 Prozent am Kirchort (Mehrfachantworten waren möglich) – ein Zeichen für das Zusammenwachsen der Pfarrei. Zum Nachdenken regt an, dass sich nur 44 Prozent der Ehrenamtlichen, die so wichtig für den Aufbau von Kirche sind, in der Katholischen Kirche beheimatet fühlen.

Und wer meint, Großpfarreien könnten nicht funktionieren, schaue sich diese Zahl an: Knapp 90 Prozent der ca. 500 Gottesdienstbesucher*innen am 1. Advent 2018 attestieren der Pfarrei ein gutes Miteinander der Kirchorte. Unter den Ehrenamtlichen, die die Pfarrei besonders gut kennen, ist dieser Wert sogar noch etwas höher.

Für die verschiedenen Teams in der Pfarrei stellt sich nun die Aufgabe, die Ergebnisse des Evaluationsprojekts genau zu analysieren und Konsequenzen daraus zu ziehen. Viele spannende Ansatzpunkte sind schon jetzt erkennbar.

LINKS

Umfrageergebnisse mit Erklärungen: www.bonifatius-ffm.de/evaluation

Eindruck vom Gottesdienstformat *Fiat Lux*: <https://youtu.be/aGETAR38rEk>

BIOGRAMM

Werner Otto, Dr. theol., Pfarrer der Pfarrei Sankt Bonifatius Frankfurt am Main

Claudius Wagemann, Prof. für Politikwissenschaft mit dem Schwerpunkt Methoden der Qualitativen Empirischen Sozialforschung an der Goethe-Universität Frankfurt.