

Erfahrungen mit der Einführung eines Online-Dienstplanes in einer TelefonSeelsorge-Einrichtung

von Sven Kepper, Leiter der TelefonSeelsorge Marburg

In diesem Papier möchte ich beschreiben, wie ich als Leiter einer Telefonseelsorge-Stelle (Telefonseelsorge Marburg) die **Dienstplanbelegung mit Hilfe eines Online-Dienstplanes** geordnet habe.

Die Ausgangslage

Ich arbeite in der Telefonseelsorge Marburg ohne Verwaltungskraft und habe von daher ein großes Interesse, meine Ressourcen zu bündeln und die eigene Arbeitskraft effizient einzusetzen. Vor allem möchte ich nicht mehr Zeit als nötig mit Verwaltungsaufgaben zubringen, um den Rücken frei zu haben für die Gewinnung und Ausbildung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die ebenfalls dringend nötige Arbeit der Finanzmittelbeschaffung und der Öffentlichkeitsarbeit.

Vor Einführung des Online-Dienstplanes hatten wir einen papiernen Dienstplan, der in der TS-Stelle auslag und in den Mitarbeitende sich mit Bleistift für Ihre Dienste eintragen konnten.

Am Ende eines jeden Kalendermonats habe ich diesen handschriftlichen Dienstplan abgetippt und ihn dann auf dem Postweg an alle Mitarbeitenden versandt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekamen so am Anfang eines jeden Monats einen Dienstplan, der eine „Momentaufnahme“ der Dienstbelegung vom letzten Tag des Vormonats darstellte.

Die Problematik dieser Regelung liegt auf der Hand:

Möchte ein Mitarbeitender sich in den Dienstplan eintragen, so hat er das in der Regel getan, wenn er selbst in der Dienststelle war, beispielsweise in der Zeit eines Telefondienstes. So weit so gut. Hat er aber bei seinem Dienst den eigenen Terminkalender vergessen, konnte er nur auf Gut Glück die nächsten Dienste eintragen oder aber er hat gewartet und seine Belegung zu einem späteren Zeitpunkt vorgenommen. Das bedeutete einen Mehraufwand, weil er noch einmal in die Dienststelle fahren musste oder er hat versucht, per Telefon den Diensthabenden zu erreichen, der ihn dann in die Liste einträgt.

Hat der Diensthabende gerade ein seelsorgerliches Gespräch geführt, hat der Mitarbeitende, der sich per Telefon in den Dienstplan eintragen lassen wollte, mitunter lange Anwählversuche durchführen müssen, bis er endlich einen Kollegen erreicht hat, der ihm dann mitteilt, dass möglicherweise inzwischen eine Kollegin den von ihm gewünschten Dienst belegt hat – schade.

Die Problematik entschärft sich, wenn eine Verwaltungskraft in der TelefonSeelsorge-Stelle vorhanden ist; allerdings kann ich als Mitarbeitender auch nicht davon ausgehen, dass ich zu jeder Zeit, den Leiter bzw. die Leiterin oder die Verwaltungskraft erreiche, um meine Dienste zu belegen.

Die gleiche Art von Frustration unter den Mitarbeitenden entsteht, wenn aus Versehen – oder mit Absicht! – Mitarbeitende gegen ihre Kenntnis aus dem Dienstplan gestrichen wurden – auch das ist vorgekommen!

Kurzum: Die Papierliste hat viele Nachteile: sie ist nicht zu jeder Zeit für alle Mitarbeitenden erreichbar und sie ist fehleranfällig.

Konsequenzen

Alle diese Nachteile haben mich dazu veranlasst, für die TelefonSeelsorge Marburg nach der Möglichkeit eines online geführten Dienstplanes zu schauen. Mit einem Freund zusammen, der Softwareentwickler für kommunale Gebietskörperschaften (Städte, Kommunen, Landkreise) ist, haben wir einen solchen Online-Dienstplan nun bereits in der zweiten Generation auf unserer Homepage implementiert und ich möchte die **Funktionsweise dieses Dienstplanes** hier ausführlich darstellen:

Technische Betrachtung

Die Homepage der TS Marburg (<http://www.telefonseelsorge-marburg.de/cms/>) ist auf dem Content Management System (CMS) Drupal aufgebaut (<http://de.wikipedia.org/wiki/CMS> und <http://drupal.org/>) und hat auf der Startseite ein **Login-Feld**, in dem sich Mitarbeitende mit ihrem Benutzernamen und ihrem Passwort in den **internen Bereich der Seite** einwählen können.

Sorgen kann man teilen.
TelefonSeelsorge Marburg
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Über uns
Ausbildung, Dienst, Mitarbeit
Nachrichten
Spenden
Presse
Impressum

Benutzername: *

Passwort: *

TelefonSeelsorge Marburg sucht neue Mitarbeiter/innen
... für die Arbeit am Seelsorge- und Beratungstelefon, das in der Region Oberhessen/Schwalm ca. 260.000 Menschen erreicht.

Die TelefonSeelsorge Marburg begreift sich als ein telefonisches Beratungsangebot für Menschen in Notsituationen und Krisen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten diesen Dienst ehrenamtlich auf der Grundlage ihres christlichen Glaubens.

[Weiterlesen](#)

Neuer Ausbildungskurs 2010/2011 hat noch freie Plätze!!
Neuer Ausbildungskurs für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und

► Telefon
0800/1110111
0800/1110222

► zur Chatberatung der TelefonSeelsorge

► zur Mailberatung der TelefonSeelsorge

Exkurs: Benutzername und Passwort

Das CMS Drupal ermöglicht es, dass die Benutzer der Seite nach der ersten erfolgreichen Anmeldung ihren Benutzernamen und Ihr Passwort selbstständig neu wählen können.

Dazu ist es erforderlich, dass der Benutzer im System eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegt, an die – für den Fall, dass das Passwort vergessen wurde – ein neues Passwort gesendet wird.

Dadurch ist auch die Zahl der Service-Anfrage an das System verringert, weil ein Benutzer mit der Kenntnis seiner Mailadresse sich an eben diese Mailadresse jederzeit ein neues Passwort zusenden lassen kann!

Wenn ein Benutzer sich erfolgreich auf der Seite eingeloggt hat, kann er im internen Bereich der Homepage **Nachrichten** lesen, **die nur für die Mitarbeiterschaft bestimmt sind** und er kann sich auch **in den Dienstplan online eintragen**.

In unserem System geschieht das so, dass der Benutzer den Menüpunkt „Dienstplan“ anklickt und dann sofort in der Übersicht die freien, d. h. noch belegbaren Schichten im Dienstplan erkennt.

Über uns		Dienstplan				Sven_Kepper	
Ausbildung, Dienst, Mitarbeit		Datum	vormittags	nachmittags	abends	nachts	<ul style="list-style-type: none"> o Dienstplan o Mein Konto ▶ Inhalt erstellen ▶ Verwalten o Abmelden
Nachrichten		So.					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4a460;"> ▶ Telefon 0800/1110111 0800/1110222 </div>
Spenden		10.10.2010					
Presse		Mo.					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4a460;"> ▶ zur Chatberatung der TelefonSeelsorge </div>
Impressum		11.10.2010					
		Di.					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4a460;"> ▶ zur Mailberatung der TelefonSeelsorge </div>
		12.10.2010					
		Mi.					
		13.10.2010					
		Do.					
		14.10.2010					
		Fr.					
		15.10.2010					
		Sa.					
		16.10.2010					
		So.					
		17.10.2010					
		Mo.					
		18.10.2010					
		Di.					
		19.10.2010					
		Mi.					
		20.10.2010					

Klickt der Mitarbeitende nun auf ein mit „frei“ markiertes Feld, so hat er sich dadurch für diese Schicht eingetragen. Die Eintragung geschieht „on the fly“ (in Echtzeit). Sollte der seltene Fall eintreten, dass zwei Mitarbeitende gleichzeitig eingeloggt sind und! zeitgleich denselben Dienst belegen wollen, ist einer von beiden immer den Bruchteil einer Sekunde schneller und wird dadurch die Eintragung erlangen, während alle folgenden Mitarbeitenden, die sich ebenfalls für diesen Dienst eintragen wollen, den Hinweis erhalten, dass der Dienst bereits vergeben ist.

Nach der erfolgreichen Eintragung des Dienst unternimmt das System eine Aktualisierung der Seite und der Benutzer findet nun seinen eigenen Namen im Dienstplan an der entsprechenden Stelle wieder.

Über uns

Ausbildung, Dienst, Mitarbeit

Nachrichten

Spenden

Presse

Impressum

Dienstplan

Der Dienst wurde eingetragen.

Datum	vormittags	nachmittags	abends	nachts
So. 10.10.2010	Christa_Zimmer	Isabell_Johke	Frank_Jensel	Fl_Graess
Mo. 11.10.2010	Flaegeman	Isabell_Johke	Flaegeman	Fl_Graess
Di. 12.10.2010	Isabell_Johke	Isabell_Johke	Frank_Jensel	Kornelia_Wicht
Mi. 13.10.2010	Isabell_Johke	Sven_Kepper	Frank_Jensel	Fl_Graess
Do. 14.10.2010	Isabell_Johke	Isabell_Johke	Flaegeman	Flaegeman
Fr. 15.10.2010	Christa_Zimmer	Sven_Kepper	Isabell_Johke	Fl_Graess
Sa. 16.10.2010	Isabell_Johke	Isabell_Johke	Flaegeman	Fl_Graess
So. 17.10.2010	Isabell_Johke	Flaegeman	Isabell_Johke	Fl_Graess
Mo. 18.10.2010	Flaegeman	Isabell_Johke	Flaegeman	Fl_Graess
Di. 19.10.2010	Isabell_Johke	Isabell_Johke	Isabell_Johke	Flaegeman

Sven_Kepper

- Dienstplan
- Mein Konto
- Inhalt erstellen
- Verwalten
- Abmelden

Telefon
0800/1110111
0800/1110222

zur Chatberatung der TelefonSeelsorge

zur Mailberatung der TelefonSeelsorge

Exkurs: Benutzername und Datenschutz

Der **Benutzername**, mit dem ein Benutzer – in unserem Fall ein Mitarbeitender bei der TelefonSeelsorge Marburg – sich anmeldet ist **frei wählbar**. Konkret heißt das, dass eine Mitarbeiterin namens Gisela Musterfrau für sich den Benutzernamen „Musterfrau“ wählen kann oder ein Kürzel wie „M1“ aber auch einen Phantasienamen wie z.B. „Helga_Köhler“ oder „Mallorca98“.

Dieser **frei wählbare Benutzername** (nicht der bürgerliche Name der Mitarbeiterin!) **erscheint als Name im Dienstplan**.

Hat nun der Mitarbeitende nach einer gewissen Zeit festgestellt, dass er seinen Dienst an dem eingetragenen Datum nicht versehen kann oder er die Belegung irrtümlich zu einem falschen Zeitpunkt durchgeführt hat, kann er den **Dienst** auch **selbständig wieder löschen**.

Das Löschen eines Dienstes geschieht analog zum Buchen/Belegen eines Dienstes, in dem der Mitarbeitende sich mit seinem Benutzernamen und Kennwort in den internen Bereich der Seite einloggt, auf den Menüpunkt „Dienstplan“ klickt, den von ihm zuvor gebuchten Dienst anklickt und dann gefragt wird, ob er tatsächlich den von ihm vorher eingetragenen Dienst löschen möchte.

The screenshot shows the website interface for TelefonSeelsorge Marburg. At the top, there are navigation links: FAQs, Dienstplan, Downloads, and Andacht. A banner features the text 'Sorgen kann man teilen. TelefonSeelsorge Marburg. Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.' and a 'Startseite' link. On the right, there is a search bar with the text 'Diese Website durchsuchen:' and a 'Suchen' button. The main content area displays a confirmation message: 'Soll der Dienst wirklich gelöscht werden?' with a sub-message 'Die Schicht wird im Dienstplan wieder als frei angezeigt.' and two buttons: 'Löschen' and 'Abbrechen'. On the left, there is a sidebar menu with links: Über uns, Ausbildung, Dienst, Mitarbeit, Nachrichten, Spenden, Presse, and Impressum. On the right, there is a user profile section for 'Sven_Kepper' with a list of links: Dienstplan, Mein Konto, Inhalt erstellen, Verwalten, and Abmelden. Below this, there are two orange boxes: one for 'Telefon' with numbers 0800/1110111 and 0800/1110222, and another for 'zur Chatberatung der TelefonSeelsorge'.

Diese Sicherheitsabfrage erscheint, damit ein Mitarbeitender nicht durch zufälliges unbedachtes Klicken auf den Dienstplan seinen Dienst unabsichtlich löscht. Nach dem Löschen des Dienstes aktualisiert sich die Seite im Browser und diese Schicht ist nun für andere Mitarbeitende wieder freigegeben.

Die Stellenleitung kann – da sie über Administrationsrechte für das System verfügt – darüber entscheiden, wie viel Tage im Vorhinein eine Löschung des Dienstes (noch) möglich ist.

Sollte ein Mitarbeitender also kurzfristig seinen Dienst streichen wollen – in einer Frist, in der das System die eigenständige Streichung nicht mehr zulässt – muss der Mitarbeitende sich an die Leitung bzw. einen von der Leitung beauftragten Administrator wenden, der an seiner Statt den Dienst wieder austrägt. Ansonsten gelten alle Regelungen, die in den TS-Stellen für solche Fälle eines plötzlichen Ausfalls in Geltung sind.

Das **Eintragen eines Dienstes** ist weiterhin möglich, z. B. kann sich ein Mitarbeitender, der am Morgen eines Tages auf dem Online-Dienstplan sieht, dass die Mittagsschicht noch frei ist, spontan für diesen Dienst eintragen. Diesen **Vorteil des spontanen Eintragens von Diensten** bietet der Online-Dienstplan in hervorragender Weise.

Die Stellenleitung entscheidet darüber, wie viele Tage im Voraus Eintragungen in den Dienstplan möglich sind.

Selbstverständlich kann ein Mitarbeitender – der technisch betrachtet ein Benutzer mit „einfachen“ Rechten im System ist – nur eigene Dienste löschen, aber keine Dienste der anderen Mitarbeitenden – eine missbräuchliche Nutzung des Dienstplanes ist damit ausgeschlossen.

Anm.: Dies gilt selbstverständlich nicht, wenn ein Mitarbeitender seine Zugangsdaten an andere Personen weitergegeben hat und diese mit den Zugangsdaten des betreffenden Mitarbeiters mißbräuchlich umgehen.

System-Administratoren hingegen haben die Möglichkeit, für die gesamte Mitarbeiterschaft Dienste im Dienstplan zu belegen und zu löschen. Es ist also sinnvoll – sofern eine Verwaltungskraft in der TelefonSeelsorge-Stelle vorhanden ist – dass die **Verwaltungskraft** auch **Administratorenrechte für die Seite** besitzt.

Auf der Dienstplanseite der Homepage ist ein **Button zum Ausdrucken des Dienstplans** implementiert, der eine .pdf-Datei des derzeit aktuellen Dienstplans erstellt, die der Benutzer auf den Desktop seines Rechners herunterladen kann. Auf diese Weise kann der Dienstplan leicht gegen Ende des Monats (von der Verwaltungskraft) ausgedruckt werden und an die Mitarbeitenden, die keinen Internetzugang von zu Hause aus haben, verschickt werden.

Strategische Überlegungen

Aus eigener Erfahrung kann ich sagen, dass eine Umstellung auf einen Online-Dienstplan unter den Mitarbeitenden gemischte Reaktionen hervorruft: einige Mitarbeitende werden diese neue Möglichkeit der Dienstbelegung dankbar annehmen und haben solch ein Verfahren vielleicht schon lange herbeigeseht: „Warum haben wir das nicht schon eher eingeführt?“ Andere begegnen dieser Regelungen skeptisch bis ablehnend; und es kommen – häufig bei den älteren Mitarbeitern, die zu Hause und in der Freizeit keine Computererfahrungen machen – Urteile auf wie: „Wollt Ihr uns nun loswerden, indem ihr den Computer einsetzt?“

An dieser Stelle war es für mich hilfreich, den skeptischen und ablehnenden Mitarbeitenden in der TelefonSeelsorge Marburg bei dieser Umstellung sachlich entgegen zu treten, indem ich zunächst

- die Schwächen des alten Systems dargestellt habe – wie oben beschrieben.
- Zum anderen habe ich eine ausreichende Zeit der Umgewöhnung veranschlagt, in der beide! Systeme in eine Zeit lang nebeneinander her gelaufen sind – davon im unteren Textabschnitt mehr!
- Und ich habe den Mitarbeitenden Hilfestellungen geboten, um sich mit dem neuen System anzufreunden.

In meiner Dienststelle sahen die Phasen folgendermaßen aus:

Phase	Zeitpunkt	Aufgabe
1	so früh als möglich	Interne Überzeugungsarbeit: Kontaktaufnahme mit dem Träger, Vorbereitung der Sachentscheidung zur Umstellung auf den Online-Dienstplan.
2	Zeitgleich zu Phase 1	Einbeziehung der Ehrenamtlichenvertretung (EAV) Bemühungen, frühzeitig die möglichen Vorbehalte aus der Mitarbeiterschaft mit der EAV zu klären.
3	wenn die Zeit reif ist...	Beschluss des Trägergremiums zur Einführung des Online-Dienstplanes
4	Im Anschluss an Phase 3	Auftragsvergabe an die ausführende Firma
5	Zeitgleich zu Phase 4	Schriftliche Ankündigung im Mitarbeiterbrief, dass die Umstellung auf den Online-Dienstplan nach einer Zeit des Kennenlernens und der Einarbeitung vorgenommen wird.
6	so früh als möglich	Entwicklung einer „Strategie“, mit welchen Argumenten dem Widerstand gegen die Einführung des Online-Dienstplanes zu begegnen ist.
7	bei Fertigstellung der Anwendung	Mitteilung im Mitarbeiter-Brief, ab wann der Online-Dienstplan geschaltet ist
8	zwei Monate nach Auslieferung der Software	Definierung einer Übergangsphase von zwei Monaten. In dieser Zeit gilt folgende Regelung: Der Papier-Dienstplan ist der „Masterplan“ – er gilt als Autorität. Der Online-Dienstplan ist in der Übergangszeit (nur) die Abschrift der Papierliste. Jeder Mitarbeitende, der sich in den Papierplan einträgt, soll eigenständig den Versuch unternehmen, sich mit seinem Computer unter Verwendung von Benutzernamen und Passwort selbst einzutragen. (Den meisten der Mitarbeitenden in der TS Marburg ist das leicht gefallen)
9	so früh als möglich	Sofern nicht vorhanden wird für die Mitarbeitenden in der TS-Stelle ein Computer mit Internetzugang installiert, von dem aus sich alle Mitarbeitenden online in den Dienstplan eintragen können.

Phase	Zeitpunkt	Aufgabe
10	sobald die Probephase begonnen hat	Die Leitung der TS-Stelle bietet unter den Mitarbeitenden Schulungen zur Bedienung des Online-Dienstplanes an, zu denen auch Computererfahrene Mitarbeitende hinzukommen, die den Unerfahrenen zeigen, wie das System anzuwenden ist.

Aus meiner Erfahrung heraus hat es aufgrund der Einführung des Online-Dienstplanes keine „Abwanderung“ von Mitarbeitenden gegeben. Heute, zwei Jahre nach der Einführung ist der Online-Dienstplan selbstverständlicher Bestandteil unserer Stellenkultur.

Fazit: Die Erfahrungen, die ich gemacht habe, sind durchweg positiv. Mein Ziel, die Effektivität meiner eigenen Arbeitskraft zu steigern und die Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeitenden zu stärken ist aufgegangen.

Rückblickend kann ich dazu sagen, dass vor allem folgende Gründe für den „Erfolg“ zu nennen sind:

- Frühzeitiges Einbeziehen von Träger und EAV
- Offenheit gegenüber der Skepsis und der anfänglichen Ablehnung mancher Mitarbeitender
- Sachliche Argumentation und Benennung der Vorteile des Online-Dienstplanes
- Bereitstellung eines internetfähigen Computers in der Dienststelle, so dass sich dort auch die Mitarbeitenden eintragen können, die zu Hause keinen Internetzugang haben
- Angebot von Schulungen
- Suche nach Helfer/innen unter den ehrenamtlich Mitarbeitenden, die technik-affin sind und anderen weniger techniknahen Mitarbeitenden die Bedienung des Computers nahebringen und ihnen die Angst nehmen können, etwas „falsch“ oder „kaputt“ zu machen.
- Hinweis darauf, dass die Leitung/Verwaltungskraft und ggffls. andere Ehrenamtliche mit Administratorenrechten jederzeit für unkundige Personen Eintragungen vornehmen bzw. bereits gebuchte Dienste löschen können.

Meine eigene Begeisterung für Technik und den hilfreichen Einsatz technischer Möglichkeiten in der sozialen Arbeit haben mich dazu führen lassen, dass ich mit einem Freund zusammen eine Firma gegründet habe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, TelefonSeelsorge-Einrichtungen in der Umstellung auf einen neuen Internetauftritt und bei der Einführung eines solchen Online-Dienstplanes zu begleiten und zu betreuen.

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein Angebot, für Ihre TelefonSeelsorge-Stelle einen Webauftritt im Design des neuen einheitlichen Erscheinungsbildes der TelefonSeelsorge zu programmieren und zu hosten (mit und – selbstverständlich auch ohne! – Online-Dienstplan).

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

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