

# **zeiten : der : stadt**

Mehr Zeitwohlstand im Alltag von Frauen und Männern –  
können elektronische Stadtinformationssysteme  
hierzu einen Beitrag leisten?

Erstellt von Tanja Carstensen

im Auftrag des

EXPO-Nordverbunds zeiten:der:stadt



Einleitung	4
<b>A. Das Internet als Weg zu mehr Zeitwohlstand?</b>	<b>6</b>
1. Ungleicher Zugang von Frauen und Männern	6
2. Wo liegen die Ursachen für diese unterschiedlichen Aneignungs- und Nutzungsweisen von Technik?	7
3. Frauen, Internet, Beruf und Karriere	8
4. Ein Defizit an alltagsrelevanten Themen	9
Exkurs:	9
Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Zeiten der Stadt	9
5. Gestaltungspotenziale und Handlungsmöglichkeiten	11
<b>B. Stadtinformationssysteme mit Zeitbezug</b>	<b>13</b>
1. Elektronische Stadtinformationssysteme	13
2. Wie kann man die Stadtinformationssysteme im Internet zeitpolitisch nutzen?	15
3. Praxisbeispiele	16
<i>a. ZASS – Zeitbezogenes Abfrage- und Speichersystem im Bereich der Kindertagesstätten (Bremen)</i>	16
<i>b. DiBIS® - Zeitbezogene Abfragemöglichkeit im Bereich Bürgerinformation (Hamburg)</i>	19
<i>c. Kooperation mit der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg</i>	21
<i>d. Formularservice im Netz (Hannover)</i>	23
<i>e. Koordinierung der Freizeitangebote für Jugendliche (Hannover)</i>	23
<i>f. Informationen über die städtischen Kindertagesstätten (Hannover)</i>	24
4. Die Suche nach Kooperationspartnerinnen und -partnern	24
6. Leitfaden zur Gestaltung eines Stadtinformationssystems mit dem Ziel „Mehr Zeitwohlstand in der Stadt“	28
<b>C. Ausblick</b>	<b>31</b>
<b>D. Literatur</b>	<b>33</b>

## 1. Einleitung

Moderne Gesellschaften sind einer zunehmenden Technisierung ausgesetzt. Vor allem Informations- und Kommunikationstechnologien und hierunter am prominentesten das Internet gewinnen mehr und mehr an Bedeutung. In Politik und Wirtschaft ebenso wie in Alltag und Arbeitswelt setzen sich diese neuen Technologien zunehmend durch, verändern unsere Handlungen, Routinen, Aufgaben, unsere Kommunikation und unser Denken. In Öffentlichkeit und Wissenschaft wird diesem Prozess bereits seit einigen Jahren große Aufmerksamkeit gewidmet. Es ist inzwischen unbestritten, dass die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien unser Leben massiv verändern werden. Telebanking, Teleshopping, E-commerce, Zeitungen, Nachrichten und elektronische Kommunikation sind dabei nur einige von vielen Angeboten.

Auch immer mehr Städte und Gemeinden gehen deswegen jetzt online und präsentieren sich mittels unterschiedlicher elektronischer Informationsdienste im Internet. Zunächst umfassen die Angebote meist Informationen für Touristinnen und Touristen (Kulturprogramm etc.), aber auch für Bürgerinnen und Bürger über öffentliche und private Dienstleistungen in der Stadt – von den Öffnungszeiten des Einwohnermeldeamtes bis zum Angebot des Jugendzentrums.

Für das EXPO-Projekt *zeiten:der:stadt* sind gerade diese Stadtinformationssysteme ein interessanter Ausgangspunkt. Auf der Suche nach neuen Zeitarangements muss auch über die Frage einer bürgerfreundlichen Techniknutzung und -gestaltung nachgedacht werden. Denn im kommerziellen wie im Unterhaltungsbereich bietet das Internet eine unglaublich große Vielfalt an Informationen und Angeboten; in Hinblick auf Alltagserleichterungen und praktischen Nutzen ist es hingegen wenig entwickelt. Dabei bieten gerade Informations- und Kommunikationstechnologien einige spannende Anknüpfungspunkte für zeitsparende Angebote, so dass durchaus von Potenzialen für mehr Zeitwohlstand im Alltag ausgegangen werden kann. Besonders Stadtinformationssysteme im Internet ermöglichen Informationsangebote, Transaktionen und Dienstleistungen, die man sehr gut in zeitpolitische Überlegungen einbinden kann. Im Folgenden soll deshalb der Frage nachgegangen werden, wie das Internet im Rahmen der *zeiten:der:stadt*-Projekte zeitsparend und alltagserleichternd genutzt werden kann.

Besondere Aufmerksamkeit gilt dabei dem Umgang von Frauen mit den neuen Technologien, zum einen weil sich ihr Zugang zum Internet im Vergleich zu dem der Männer langsamer vollzieht, zum anderen weil sich gerade aus den *zeiten:der:stadt*-Projekten und ihrem Blick auf die Vereinbarkeitsproblematik von Beruf und Familie ganz besondere Anforderungen an Techniknutzung im Alltag von Frauen, insbesondere berufstätigen Müttern, ergeben. Ziel ist die Schaffung von Informationsangeboten und elektronischen Dienstleistungen; die Nutzung von Informationsdiensten und –angeboten mit städtischer

Ausrichtung erscheint hierzu trotz heutzutage möglicher weltweiter Vernetzung als geeigneter Anfang, weil sich gerade im alltäglichen städtischen Leben die meisten Fragen und Aufgaben ergeben.

Trotz allem darf eines nicht übersehen werden: So sehr das Internet auch boomt und wächst, breite Bevölkerungsschichten haben noch lange keinen Zugang. Und selbst wenn ein Zugang besteht, beschränkt sich die Nutzung häufig auf private Kontaktpflege per e-mail und Informationssuche im World Wide Web. Und gerade Menschen, die unter hohem Zeitdruck stehen, nutzen das Internet wenig für private Erledigungen. Andererseits sind auch auf der Anbieterseite noch sehr viele Defizite festzustellen. Es gilt daher, den Durchsetzungsprozess des Internets kritisch zu begleiten, auf Defizite und Entwicklungspotenziale hinzuweisen und Visionen, Ideen und Konzepte für eine Technikgestaltung für mehr Zeitwohlstand und Lebensqualität zu entwickeln.

Zunächst soll deshalb geklärt werden, wie Frauen und Männer mit dem Internet umgehen, sowie inwieweit im Internet z.Zt. bereits alltagsrelevante Themen oder zeitsparende Angebote zu finden sind. Nach einem kurzen Exkurs über die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, die Zeitbedürfnisse von Frauen und Männern sowie über den zeiten:der:stadt-Ansatz werden Gestaltungsmöglichkeiten und Handlungspotenziale für das Internet innerhalb dieses Kontextes aufgezeigt.

Im zweiten Teil werden nach einigen Vorüberlegungen zur Rolle von Stadtinformationssystemen bei der Förderung von mehr Zeitwohlstand verschiedene Praxisbeispiele vorgestellt und ausgewertet. Schließlich finden sich am Ende – als Ergebnis der theoretischen Überlegungen und der praktischen Erfahrungen – Kriterien und Anregungen unterschiedlichster Art, die zu berücksichtigen sind, wenn man Stadtinformationssysteme (auch) in Hinblick auf Zeitwohlstand in der Stadt mit einbeziehen möchte.

## A. DAS INTERNET ALS WEG ZU MEHR ZEITWOHLSTAND?

### 2. 1. Ungleicher Zugang von Frauen und Männern

Wenn man davon ausgeht, dass sich Stadtinformationssysteme sinnvoll in die Zeiten der Stadt-Projekte integrieren lassen und somit Zeitwohlstand auch über die Nutzung des Internets zu fördern ist, stößt man auf eine wesentliche Voraussetzung: eine alltägliche und selbstverständliche Nutzung dieser neuen Technik. In den meist euphorischen Prognosen und Analysen des Durchsetzungsprozesses des Internets wird aber scheinbar häufig übersehen, dass diese Bedingung noch lange nicht erfüllt ist. Auch wenn bestimmte Teile der Gesellschaft (Studentinnen und Studenten, Journalistinnen und Journalisten, computerbegeisterte Jugendliche etc.) das Internet inzwischen seit einigen Jahren sehr oft, sehr lange und sehr selbstverständlich nutzen, kann noch nicht davon ausgegangen werden, dass die neuen Technologien einen mit dem Fernseher oder dem Telefon vergleichbaren Status in unserer Alltagswelt besitzen. Nach wie vor ist der typische Internetnutzer männlich, weiß, um die 30 Jahre alt, gut gebildet und kommt aus einer westlichen Industrienation. Und auch trotz sinkender Gebühren ist der Zugang zum Internet zur Zeit weder selbstverständlich noch leicht zu realisieren.

Obwohl nur schwer repräsentative quantitative Verteilungen der Internetnutzerinnen und -nutzer zu ermitteln sind, ist es offensichtlich, dass der Frauenanteil weit hinter dem der Männer liegt. In deutschen Umfragen von 1995/96 lag der Frauenanteil zwischen 3 und 9%, 1997 bei 10,5% und Ende 1998 bei 17,2%. (vgl. Batinic/Bosnjak/Breiter 1997: 202 ff, sowie Fittkau/Maaß 1997: 21; Winker 1999: 12). Es kann davon ausgegangen werden, dass mit der Veralltäglichung dieser neuen Technik in einigen Jahren zumindest diese quantitativen Unterschiede aufgehoben werden, zum einen, weil Männer während der Implementierungsphase einer neuen Technik zunächst immer einen stärkeren Zugang hatten als Frauen (vgl. Neverla 1998: 142), zum anderen weil sich jetzt schon abzeichnet, dass junge Frauen selbstverständlicher mit dem Internet umgehen als ältere Frauengenerationen (vgl. Brüggemann 1994, Kaplan/Farrell 1994).

Weiterhin lässt sich feststellen, dass die Häufigkeit des Internetzugangs mit dem Bildungsniveau steigt, dass Frauen in den meisten Fällen genauso wie Männer beruflich den Zugang finden, häufiger als Männer aber auch über den Freundeskreis und insgesamt später (vgl. Quist 1996).

Aber nicht nur der Zugang ist ungleich, auch die Nutzung variiert stark zwischen den Geschlechtern. Zum Beispiel nutzen viele Frauen das Internet ähnlich wie den Computer gezielter und weniger spielerisch. D.h. sie verwenden nicht so viel Zeit wie Männer auf zielloses Surfen im WWW. Statt dessen suchen sie gezielt nach interessanten Themengebieten wie Karriere, Wissenschaft, Finanzwesen, Mode, Gesundheit, Beziehungen oder Elternschaft (vgl. Lehmann 1996: 339 und Quist 1996).

### **3. 2. Wo liegen die Ursachen für diese unterschiedlichen Aneignungs- und Nutzungsweisen von Technik?**

Neverla erklärt den verzögerten Zugang zum Internet anhand dreier Faktoren: Geld, Zeit und Wissen. Über die Ressourcen Geld und Zeit können Frauen nicht in dem Maß verfügen wie Männer es tun. Mit einem durchschnittlich niedrigeren Einkommen sind sie nicht unbedingt in der Lage, sich die nötige Hard- und Software zu kaufen; ebenso verfügen sie durch die Doppelbelastung, die aus der traditionellen Arbeitsteilung zwischen den Geschlechtern entsteht, nicht über den zeitlichen Spielraum, sich zum Selbstzweck eine neue Technik anzueignen (vgl. Neverla 1998: 140 f.).

Neben den Beschränkungen aufgrund der materiellen Ressourcen haben Frauen aber noch weitere Hindernisse bei der Aneignung einer neuen Technik zu überwinden. Konfrontiert mit Rollenzuschreibungen von außen und einem Selbstbild, zu dem sozialisationsbedingt auch ein geringes Vertrauen in die eigenen (technischen) Fähigkeiten gehört, gestaltet sich eine Beschäftigung mit Technik wesentlich schwieriger, während die gleichen Handlungen bei Männern eher zur Bestätigung ihrer Identität führen. Das bedeutet, dass die Technikaneignung bei Frauen viel konfliktreicher verläuft als bei Männern.

Weshalb sich die Rollenzuschreibungen bezüglich Technikkompetenz so hartnäckig behaupten können, versucht Wajcman (1994) in ihrer Untersuchung zu Technik und Männlichkeit zu erklären: Sie behauptet, dass durch Förderung bestimmter Techniken oder die Behinderung anderer, ferner durch die Wahl gewisser Entwicklungspfade und die Konstruktion einzelner technischer Geräte gesellschaftliche, politische und ökonomische Verhältnisse, in diesem Fall das Geschlechterverhältnis, in die Technikentstehung mit eingehen. Dadurch, dass fast nur Männer in den entscheidenden technischen Berufen arbeiten, gingen auch vorwiegend Männerinteressen in die Technikentwicklung ein. Außerdem sei die Beherrschung der neuesten Techniken in unserer Gesellschaft eine „hochbewertete und mythologisierte Tätigkeit“ (Wajcman 1994: 175), da sie das Mitwirken an der Gestaltung der Zukunft bedeute.

Wenn Technik in den westlichen Industrienationen demnach als eine Kultur betrachtet wird, in der Vorstellungen von Männlichkeit zum Ausdruck kommen, wird klarer, weshalb Frauen nicht den gleichen Zugang zu Technik haben können wie Männer, ohne dabei gewisse Identifikationen mit Weiblichkeitsidealen aufzugeben. Am Beispiel der Computertechnik macht Wajcman deutlich, wie auch eine neue Technik, deren Entwicklungsrichtungen zunächst offen schienen, in Kürze den männlichen Kompetenzen zugeordnet wurde. Die Zuordnung der Computer zu Naturwissenschaft und Mathematik in der Schule vermittelte Mädchen und Jungen schnell, daß Computer in den männlichen Zuständigkeitsbereich gehören. Eigenschaften, die anderen technischen Geräten zugeschrieben seien, würden teilweise auf den Computer übertragen. Die Assoziation mit Maschinen und Mathematik machten es Mädchen schwer, eine Computerbegeisterung zu entwickeln, wenn sie gleichzeitig mit der Ausbildung einer weiblichen Identität beschäftigt seien. Jungen hingegen werde so ermöglicht, positive erste Erfahrungen mit dieser neuen Technik zu machen.

Unter Berücksichtigung dieser genannten Bedingungen lässt sich die langsamere, komplizierte und zielgerichtete Technikaneignung von Frauen nachvollziehen. So erklärt sich auch der verzögerte Zugang vieler Frauen zur neuen Technik Internet.

„Technik stellt - immer noch und im Netz-Medium neuerlich und sogar auffallend dicht - eine männliche Domäne dar, mittels derer die Konstruktion der Zweigeschlechtlichkeit und der geltenden Geschlechterhierarchie stattfindet und stabilisiert wird.“ (Neverla 1998: 142).

#### **4. 3. Frauen, Internet, Beruf und Karriere**

Neben den wissenschaftlichen Diskussionen wächst seit einiger Zeit auch in der Politik das Interesse an den geschlechtsspezifischen Unterschieden der Internetnutzung, hier allerdings mit einem ganz anderen Fokus: Das Internet als Berufsfeld für Frauen. So hat sich die 10. Konferenz der Gleichstellungs- und Frauenministerinnen, -minister, senatorinnen und senatoren der Länder (GFMK) des Themas inzwischen angenommen (vgl. GFMK 2000). Es scheint unbestritten, dass die Durchsetzung des Internets eine bedeutende gesellschaftliche Entwicklung darstellt; umso wichtiger, dass Frauen an ihr beteiligt sind. Auf der Grundlage techniksoziologischer Ergebnisse über den verzögerten Zugang wurden Handlungsbedarfe zur Stärkung der Medien- und Technikkompetenz erkannt und entwickelt. In den Bundesländern wird deshalb stark daran gearbeitet, Frauen und Mädchen durch Qualifizierungsmaßnahmen und Weiterbildungsprojekte den Zugang zu den neuen Technologien zu erleichtern. Unterstützt werden Frauencomputerschulen, Ausbildungsprogramme, Projekte für mehr Informatikstudentinnen, Existenzgründerinnen und Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen.

Die Diskussion um Informations- und Kommunikationstechnologien als Beitrag zur Förderung von mehr Arbeitserleichterungen im Alltag, Lebensqualität und auch Zeitwohlstand kommt in diesem Kontext stets zu kurz. Dabei stellen sich hier die wirklich relevanten Fragen in Hinblick auf die Gleichstellung der Geschlechter in der Informationsgesellschaft. Es ist eine Sichtweise auf das Internet als Technik, die Frauen bestimmte alltägliche Handlungen erleichtern kann, nötig.

Denn: In der Informationsgesellschaft werden sich die Koordinationsanforderungen an Frauen noch verschärfen. Im wirtschaftlichen Sektor führt die Digitalisierung zu Arbeitszeitflexibilisierung, die die Koordination zwischen beruflicher und privater Sphäre noch zusätzlich erschwert. Nichtvorhersehbare und nicht beeinflussbare Marktrhythmen verursachen Terminkollisionen und beeinträchtigen Terminabstimmungen (vgl. Winker 1999).

## **5. 4. Ein Defizit an alltagsrelevanten Themen**

Eine weitere Ursache für den zögerlichen Zugang von Frauen sind mit Sicherheit aber auch die Inhalte im Netz. Diese erweisen sich bei näherer Untersuchung nämlich als relativ einseitig. Das Internet dient zur Zeit in überwiegendem Maße der Informationsbeschaffung, vor allem zu beruflichen Zwecken, Recherche für Wissenschaft und Forschung, Nachrichten und der Abfrage von Produktinformationen. Neben einem großen Anteil an kommerziellen Angeboten durch Firmen, Unternehmen, Banken und Werbung finden sich im Bereich Freizeit vor allem Informationen zu Themen wie Internet und Computer, Auto, Sport, Musik und Film. Themen aus dem Bereich des privaten Alltags sowie Informationen, die den Alltag erleichtern könnten, sind deutlich unterrepräsentiert. Es fehlt der Bezug zu lebensweltlichen Inhalten (vgl. Winker 1999: 14). Die Ursache liegt nahe: wenn der typische Internetnutzer ein männlicher, 30jähriger Computerfreak ist, wird er auch entsprechende Inhalte ins Internet bringen.

Aber auch öffentliche Angebote weisen eine ähnliche Einseitigkeit auf. Die Stadtinformationssysteme verweisen fast gar nicht auf die Infrastruktur, die es in der jeweiligen Stadt für Frauen gibt. Das kann das autonome Lesbenzentrum sein, der Arbeitskreis gewerkschaftlicher Frauen, die Frauensauna, das Nachttaxi oder die Schwangerschaftsberatung. In den Behördenwegweisern, die von den meisten Stadtinformationssystemen angeboten werden, finden sich zwar die Öffnungszeiten der zuständigen Behörde bei der Suche nach einem Kindergartenplatz, die Informationen sind aber meist so mager und uninteressant aufbereitet, dass der Weg über noch so viele Telefonate z.Zt. noch attraktiver erscheint.

Gleichzeitig fällt auf, dass zahlreiche feministische Projekte in größeren Städten ein gutes ausführliches Informationsangebot bereitstellen (vgl. Carstensen 1998: 42 ff). Die Seiten sind oft attraktiv aufbereitet, informativ und leicht zu finden. Da sie aber nur einen kleinen Teil Frauen ansprechen - sie sind von ihrer inhaltlichen Ausrichtung her sehr speziell und auf eine kleine Zielgruppe ausgerichtet - ändert dies nicht die generelle Unterrepräsentanz alltagsrelevanter Themen.

## **6. Exkurs:**

### **7. Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und zeiten:der:stadt**

In modernen Industrienationen besteht auch 30 Jahre nach dem Beginn der Neuen Frauenbewegung noch eine deutliche Arbeitsteilung zwischen den Geschlechtern. Männer orientieren sich in ihren Lebensentwürfen nach wie vor am Modell der Vollerwerbstätigkeit; und obwohl die Frauenerwerbstätigkeit zugenommen hat, ist bei Paaren, bei denen beide erwerbstätig sind, die Haus- und Familienarbeit ungleich verteilt. Die Vereinbarkeitsleistung muss noch immer vor allem von den Frauen vollbracht werden. Erwerbstätige Mütter, die sich gleichzeitig um Job und Familie kümmern, geraten in Dauerstress, wenn zusätzliche Organisationsleistungen gefordert werden. Das kranke Kind, der

Arztbesuch, die Koordination von Freizeitaktivitäten der Kinder, Fahrgemeinschaften, Einkäufe, Behördengänge sind nur schwer in den ohnehin schon überlasteten Alltag integrierbar. Hier fehlen Koordinationsmöglichkeiten, Dienstleistungen und Informationen. Außerdem erschweren traditionelle Öffnungszeiten und Sprechstunden die Erledigung dieser Aufgaben.

Deshalb führen die Städte Bremen, Hamburg und Hannover seit einigen Jahren im Nordverbund verschiedene Projekte durch, die zeigen sollen, dass Zeit, Zeit-Takte und Zeit-Arrangements neu verhandelt werden müssen. Mit den verschiedenen Taktgebern der Stadt (Arbeitgeber, ÖPNV, Dienstleistungen etc.) wurden verschiedene Vereinbarungen getroffen, die den zeitlichen Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger, aber auch der Zeitanbieter und –anbieterinnen entsprechen sollen. Ziel der Projekte ist mehr Zeitwohlstand im Alltag der Stadt.

Die Idee für Zeitpolitik in den Städten entstand Mitte der 80er Jahre in Italien, als in Modena und Bologna Frauen diese Städte regierten. Sowohl diese Bürgermeisterinnen als auch engagierte Gewerkschaftlerinnen hatten erkannt, dass die Zeiten der Stadt, und hier vor allem die Öffnungszeiten im öffentlichen und privaten Dienstleistungsbereich, nicht nur von einer Normalarbeitszeit und Normalfreizeit, wie es sie schon lange nicht mehr gibt, ausgingen, sondern noch immer auf der veralteten Norm der gesellschaftlichen Arbeitsteilung zwischen Mann und Frau basierten.

Seit 1995 führt das Senatsamt für die Gleichstellung in Hamburg das Modell- und Aktionsforschungsprojekt *zeiten:der:stadt* durch. Es wurde zunächst ein breit angelegtes Forschungsprojekt durchgeführt, in dem die Zeitbedürfnisse von Frauen abgefragt wurden. Untersuchungsgebiet war der Hamburger Ortsamtsbereich Barmbek-Uhlenhorst mit seiner repräsentativen Bevölkerungsstruktur. Parallel zur Forschungsphase entstanden in Zusammenarbeit mit den Institutionen, Akteurinnen und Akteuren vor Ort erste Ideen für zeitentlastende Projekte. Besonders Arztpraxen und Schulen zeigten sich hier sehr kooperativ und aufgeschlossen. Inzwischen sind diese Ideen umgesetzt, zum Beispiel haben zahlreiche Arztpraxen im Untersuchungsgebiet ihre Sprechstunden in die Morgen- und Abendstunden ausgeweitet; ebenso sind die ersten Schulmensen entstanden (vgl. Issa 1998).

In Bremen konzentrieren sich die Projekte darauf, Vorhaben der Verwaltungsmodernisierung mit den Zeitbedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger in Einklang zu bringen. Konkrete Projekte laufen mit der Polizei, mit Schulen, Horten und Elterninitiativen und mit den Bürgerämtern. Außerdem ist im Stadtteil Vegesack das erste deutsche Zeitbüro entstanden, welches die Abstimmungsprozesse zwischen den unterschiedlichen Zeitanbieterinnen und –anbietern sowie den Bürgerinnen und Bürgern des Stadtteils koordiniert (vgl. hierzu Heitkötter 1998).

In Hannover sollen vor allen Dingen Öffnungs- und Arbeitszeiten mit den Bedürfnissen der Bevölkerung abgestimmt werden. In Kooperation mit einem Verkehrsbetrieb, der Stadtverwaltung und mehreren größeren Arbeitgebern wurden hier die Arbeits- und Verkehrszeiten ebenso wie die

Kinderbetreuungszeiten neu aufeinander abgestimmt (vgl. auch Schlütter 1998).

Um Bürgerinnen und Bürgern mehr Zeit zu verschaffen und um insgesamt für mehr Zeitwohlstand zu sorgen, sind verschiedene Wege denkbar und notwendig. Veränderte Verkehrs- und Öffnungszeiten und erweiterte Betreuungsangebote sind dabei nur einige Möglichkeiten. Das Internet mit seinen Stadtinformationssystemen ist in diesem Zusammenhang auf den ersten Blick aus zwei Gründen interessant: Einerseits bietet es die Chance auf mehr Transparenz von Öffnungszeiten. Andererseits können Aufgaben unabhängig von Öffnungszeiten erledigt werden. Solange das Internet aber nicht Fragen, die sich aus den alltäglichen Lebenssituationen ergeben, beantworten kann und Ansätze zur Arbeitserleichterung bietet, wird es weiterhin ein „gendered net“ (Dorer 1997) bleiben. Bei der Gestaltung des Internets müssten die Vereinbarkeitsproblematik, die daraus resultierenden Zeitnöte miteinbezogen und die Chance zur Mitgestaltung der neuen Technik genutzt werden.

## **8. 5. Gestaltungspotenziale und Handlungsmöglichkeiten**

Mit der Einführung einer neuen Technik sind immer auch Potenziale für die Veränderung des Alltags verbunden. Die Art und Weise der Nutzung hängt stark von den beteiligten Akteurinnen und Akteuren ab; verschiedene Nutzungsweisen setzen sich durch und werden alltäglich, andere werden nicht weiterentwickelt und entfallen. Das Internet als relativ neue Technik ist zur Zeit bezüglich seiner Entwicklungsrichtung noch offen. Deshalb ist es um so wichtiger, dass Modelle entwickelt werden, wie die neue Technik zum Nutzen von Bürgerinnen und Bürger gestaltet werden kann – besonders in Hinblick auf Alltagserleichterungen und Zeitersparnis (von Frauen).

Ester Dyson sah schon vor drei Jahren folgendes Szenario:

„Nehmen wir eine berufstätige Mutter: ihr Leben wird einfacher. Einkäufe kann sie bald über das Internet erledigen – nach Geschäftsschluss, indem sie per Computer ordert und sich alles liefern lässt. Sie nimmt Kontakt zu anderen Frauen auf, tauscht Erfahrungen aus, man hilft einander bei der Kinderbetreuung, bildet Fahrgemeinschaften. Bei der Gestaltung ihres Arbeitsplatzes hat sie mehr Freiraum, weil sie mit ihrem Büro vernetzt ist und bestimmte Arbeiten ebenso gut zu Hause erledigen kann.“ (Dyson 1998; zitiert nach Prommer 1998: 67)

Winker (1999) setzt an einem ähnlichen Punkt an und formuliert hieraus konkreten Handlungsbedarf; sie fordert technische Weiterentwicklung in folgenden Bereichen:

1. Vernetzte Systeme im Haushalt: Während in Bereichen der Erwerbsarbeit inzwischen selbstverständlich mit Netzanwendungen gearbeitet wird, wurden diese Möglichkeiten im privaten Bereich gerade auch für Reproduktionsarbeiten bisher vernachlässigt, obwohl technisch vieles möglich wäre. Winker fordert die Entwicklung von Überlegungen, „wie vernetzte Systeme in den Haushalten zu Arbeitseinsparungen und Zeitreduzierung beitragen könnten“ (Winker 1999: 18). Es müsse zum einen in Richtung Teleshopping, zum anderen in Richtung elektronischer

Zeitmanagementsysteme zur Koordination heterogener Zeitsysteme weitergedacht werden. So könne der permanenten Zeitnot durch technikunterstützte Dienstleistungen begegnet werden.

„Gerade in der Informationsgesellschaft müssen vor allem Frauen unterschiedliche Zeitstrukturen synchronisieren und mit unterschiedlichen Zeitordnungen leben: der flexibilisierten Erwerbsarbeitszeit der PartnerInnen, den Kindergarten- und Schulzeitplänen, den Freizeit- und Sportterminen der Kinder, den unterschiedlichen Zeiten in der Stadt von der Ladenöffnung bis zu den Sprechzeiten der ÄrztInnen und Behörden.“(Winker 1999:20)

Nötig werden neue Öffnungszeiten, Verkehrszeiten, Zeit-Arrangements zwischen Arbeitgebern, Kinderbetreuungseinrichtungen usw.

„Gleichzeitig könnten jedoch bereits heute Frauen bei ihren komplexen zeitlichen Koordinationsleistungen durch umfassende und vernetzte Zeitmanagement-Systeme unterstützt werden. Es ist eine Software vorstellbar, mit der für eine Person unterschiedliche Terminkalender geführt werden könnten – z. B. für eigene berufliche Termine und für die Termine der Kinder -, die je nach Bedarf übereinandergelegt werden könnten. Dabei müsste berücksichtigt werden, dass es Aufgaben gibt, die zwar wegen z.B. der Aufsicht von Kindern und pflegebedürftigen Menschen an einem bestimmten Ort gebunden sind, zu denen aber parallel auch andere Aufgaben abgewickelt werden können, wie z. B. kleinere Besprechungen. Auch ließen sich eigene Termine mit dem Terminkalender von möglichen Betreuungspersonen verknüpfen. Ein Terminkalender, der softwaretechnisch in der Lage ist, die Unterschiedlichkeit der Zeitstrukturen aufzunehmen und mit Aufgabenüberschneidungen umzugehen, könnte das heterogene Zeitmanagement, das vor allem von Frauen tagtäglich gefordert wird, technisch unterstützen“ (Winker 1999:20).

2. Inhalte im Netz: Wie im vorangegangenen Kapitel bereits erwähnt wurde, sind die Inhalte im Internet alles andere als universell. Es muss zum einen dafür gesorgt werden, dass eine Infrastruktur im Internet entsteht, die alltagsrelevante Inhalte bereitstellt. Zum anderen sind Strukturen und Vernetzungen nötig, die es ermöglichen, vorhandene Informationen auch zu finden. „Es gilt, das männerzentrierte Medium mit Fraueninhalten zu besetzen, und diese frauenrelevanten Inhalte ersichtlich und zugänglich für alle Frauen zu machen“ (Winker 1999: 17). Städtische Informationen müssen sinnvoll verlinkt werden und Suchmaschinen müssen in ihrer Verschlagwortung und in ihren Suchmechanismen überarbeitet werden.

## B. STADTINFORMATIONSSYSTEME MIT ZEITBEZUG

### 9. 1. Elektronische Stadtinformationssysteme

Die seit einigen Jahren entstehenden Stadtinformationssysteme bieten einen interessanten Ausgangspunkt für diese zeitpolitischen Überlegungen: sie wollen u.a. den Bürgerinnen und Bürgern bestimmte Informationen leichter zugänglich machen, indirekt also auch den Alltag erleichtern. Schon 1997 waren nahezu alle großen Städte am Netz (vgl. Grabow 1998: 31). Die meisten Städte sehen inzwischen die Bereitstellung elektronischer Stadtinformationen als neue kommunale Aufgabe.<sup>1</sup> Daneben gibt es eine Vielzahl privat angebotener Stadtinformationssysteme. Gerade im Rahmen der Verwaltungsmodernisierungen werden die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf interessante Weise in Überlegungen zu besserer Bürgernähe, Effektivierung der Verwaltungsvorgänge und Verbesserung der Informationspolitik eingebunden, wodurch sich verschiedene Überschneidungen mit zeitpolitischen Zielsetzungen ergeben, die es zu nutzen gilt.

Öffentliche Stadtinformationssysteme haben meistens drei Zielsetzungen: Tourismus- und Wirtschaftsförderung und Bürgerinformation. Die ersten beiden sind sowohl die gewinnbringenderen als auch die von der Zielgruppe leichter zu befriedigenden Ansprüche und können für unsere Fragestellung vernachlässigt werden.

Die Gruppe der Bürgerinnen und Bürger

„ist hinsichtlich ihrer Informationsbedürfnisse wesentlich heterogener als die beiden zuvor genannten. Entsprechend vielschichtig ist auch das heute in Papierform produzierte Informationsangebot. Es reicht vom Bürgerbuch auf Stadt- und Stadteilebene mit wichtigen Verwaltungsadressen über Broschüren und Faltblätter zu einzelnen Ämtern und/oder Themen bis hin zu Fach- und Aufklärungszeitschriften, Amtsblätter, Mitteilungen, Protokolle von Gremiensitzungen und vieles andere mehr ergänzen diese Palette. Die Themenbereiche betreffen das gesamte Spektrum des täglichen Lebens in einer Stadt“ (Kubicek 1997: 21).

Technisch gesehen bietet das Internet neue Potenziale, das alte Verhältnis von Informationsanbietern und -nutzern sowie Sendern und Empfängern zu verändern. Jede und jeder kann relativ einfach Informationen bereitstellen. Inhaltlich, organisatorisch und personell ist und bleibt die Bereitstellung eines Stadtinformationsangebots trotz alledem sehr aufwendig. Nötig sind Vorar-

---

<sup>1</sup> Z.B. formuliert die Stadt Berlin folgenden Anspruch: „Der Weg in die Informationsgesellschaft wird nur dann nicht in der Sackgasse enden, wenn er über seine ständige Beschwörung in den Medien hinaus tatsächlich für eine Mehrzahl von Menschen zu persönlichen, täglich neu zu erlebenden konkreten Vorteilen führt. Was liegt da näher, Anwendungsfelder für diesen Weg dort zu suchen, wo Menschen alltäglich und zwangsläufig betroffen sind, nämlich in ihrer Eigenschaft als Mitglied eines Gemeinwesens, in dem sie ihren Lebensalltag jeden Tag neu zu organisieren haben – als Einwohner, Bürger, Arbeitnehmer, Konsumenten, Freizeitgestaltende usw. in einer Stadt, die für sie das Lebensumfeld bildet, mit dem sie täglich auf vielfältige Weise in Kontakt treten“ (Stadtinformationssystem Berlin 1998).

beiten, Pflegetätigkeiten, Informationsbeschaffung, -aufbereitung und -bereitstellung. Kubicek stellt fest:

„Auf der Anbieterseite entstehen für die Technik und für die Inhalte arbeitsteilige Produktionssysteme mit unterschiedlichen Organisationen und Organisationskulturen. [...] Die Produktions- und Distributionssysteme bauen auf anderen Infrastrukturen und flankierenden Einrichtungen auf. Dazu gehören die verschiedenen Verkehrssysteme für den Versand von Zeitschriften sowie Kioske, Werbeagenturen u. a. m. oder Programmzeitschriften und Reparaturservicefirmen für das Fernsehen. Außerdem muss sich jedes Medium, wenn es Massenmedium werden will, auf der Nutzerseite so in die Alltagsabläufe einbetten lassen, dass es selbstverständlich und zur festen Gewohnheit wird“ (Kubicek 1997: 30).

Der Vorteil, den Stadtinformation mit der Durchsetzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien erhält, ist die Möglichkeit einer sehr viel anschaulicheren und besser sortierten Aufbereitung der Informationen. Wirklich neu ist allerdings die Möglichkeit zur Transaktion. Information dient meist ja nur dazu, eine Handlung vorzubereiten (vgl. Kubicek 1997:36). Man will nicht nur erfahren, wieviel etwas kostet, bestenfalls bestellt man direkt elektronisch.

Zusätzlich zu der Bereitstellung von Informationen hat deswegen in letzter Zeit die Abwicklung von Transaktionen über das Netz stark zugenommen. Im Bereich des Electronic Commerce werden schon heute relativ erfolgreich Bücher und CDs über das Internet bestellt und verkauft. Das spart den Unternehmen Lagerkosten und den Kundinnen und Kunden Wege- und Einkaufszeiten.

Auf diesen Ansatz hat auch die öffentliche Verwaltung seit einiger Zeit ihre Aufmerksamkeit gerichtet. Innerhalb der Diskussionen um Verwaltungsmodernisierung und mehr Bürgernähe bietet die Einführung von Online-Diensten, die die Abwicklung bestimmter Transaktionen ermöglichen soll, eine sinnvolle Ergänzung. Sei es der Wohnsitzwechsel, die Verlängerung des Personalausweises oder die Kfz-Anmeldung – die Erledigung dieser lästigen Aufgaben vom heimischen Schreibtisch aus, vielleicht kurz vor den Nachrichten unabhängig von sämtlichen Öffnungszeiten und ohne Warteschlangen wäre bereits ein Fortschritt zu mehr Zeitwohlstand in der Stadt.

In diesem Zusammenhang muss dem Schutz der Daten und der Identifizierung der Kommunikationspartnerinnen und -partner eine herausragende Bedeutung zukommen. Neben Verschlüsselungstechniken bietet vor allen Dingen die digitale Signatur die Voraussetzungen, diese Bedingungen zu erfüllen. Hierzu müssen allerdings neben einer Reihe von organisatorischen und technischen Fragen vor allen Dingen rechtliche Probleme geklärt werden (vgl. ausführlicher hierzu Kubicek 1999; Dieckmann 1999: 70).

Zur Erleichterung der alltäglichen Organisationsleistungen kann ein Stadtinformationssystem durchaus eine sinnvolle Hilfe sein. Die üblichen Stadtinformationssysteme mit ihren Themen wie Geburt, Hochzeit und Umzug lösen allerdings noch nicht die alltäglichen Fragen und Bedürfnisse. Behördengänge gehören (glücklicherweise) nicht zu den Erledigungen, die jeden Tag anfallen. Anforderungen, die aus dem Problem der Vereinbarkeit

von Beruf und Familie und anderen alltäglichen Fragestellungen resultieren, kommen z.Zt. noch zu kurz. Nötig wäre also zunächst ein Informationsangebot, das alltagsrelevante Inhalte bereitstellt und Informationen, die sich aus Fragen im Alltag ergeben, beantwortet. Es ist also wichtig, dass Ansatzpunkte gefunden werden, an denen die neue Technik entsprechend mitgestaltet werden kann.

Eine erste Evaluation der bestehenden Stadtinformationssysteme der Landeshauptstädte ergab, dass diese noch nicht ausreichend auf das städtische Angebot für Frauen verweisen. Unter Stichworten wie Schwangerenberatung findet man selten weiterführende Informationen, auf der Suche nach Weiterbildungsangeboten oder einer Arztpraxis ist es oft nicht möglich, die speziellen Angebote für Frauen gesondert zu suchen, obwohl dies technisch mit Hilfe des Internets ein leichtes wäre. Kinderbetreuungseinrichtungen sind zwar häufig mit weiterführenden Informationen aufgeführt, eine Zusammenstellung offener Plätze oder Anmeldemöglichkeiten gibt es in keiner der untersuchten Städte (vgl. Winker 2000).

#### **10. 2. Wie kann man die Stadtinformationssysteme im Internet zeitpolitisch nutzen?**

Stadtinformationssysteme sind ein günstiger Ausgangspunkt für die Frage nach Zeitwohlstand und Lebensqualität in der Stadt, dennoch ist deutlich geworden, dass z.Zt. viele Potenziale noch nicht ausgeschöpft werden. Gerade vor dem Hintergrund der hohen Anforderungen, die durch die Zeitknappheit vor allem an Frauen gestellt werden, muss über die Möglichkeiten einer Internetgestaltung auch unter zeitpolitischen Gesichtspunkten nachgedacht werden.

Und auch weil in den letzten Jahren immer deutlicher wurde, dass die Verbreitung des Internets sehr schnell voranschreiten würde, war es den an zeiten:der:stadt Beteiligten wichtig, diese Entwicklung mit zu berücksichtigen. Das Internet sollte unterstützend zu den Projekten eingesetzt werden. Im Rahmen der beschriebenen Projekte von zeiten:der:stadt waren verschiedene Möglichkeiten der Internetnutzung denkbar. Das Internet könnte als Möglichkeit zur Entschärfung städtischer Zeitkonflikte genutzt werden, wenn es Alltagserleichterungen und Arbeitsreduzierung ermöglichen würde. Gleichzeitig könnten auf diesem Weg Anreize für Frauen geschaffen werden, sich mit dieser neuen Technik auseinanderzusetzen, sie sich anzueignen und auch mitzugestalten. Es könnte ein Internetangebot entwickelt werden, das an den alltäglichen Fragen und Themen ansetzt und Möglichkeiten zu neuen Zeitarrangements bietet.

Eine Berücksichtigung der städtischen Zeitproblematik bei der Konzeption eines Internetangebots müsste folgende Punkte berücksichtigen:

- ❖ die fehlenden Zugangsmöglichkeiten vor allem von Frauen
- ❖ alltagsrelevante und frauenspezifische Inhalte
- ❖ Umgangs- und Nutzungsgewohnheiten verschiedener Gruppen

- ❖ Suche und Verschlagwortung nach Lebenslagen<sup>2</sup>
- ❖ Aktualität
- ❖ leichte Bedienbarkeit
- ❖ leichter Zugang
- ❖ Zeitersparnis bei der Informationssuche durch schnelle Informationsbereitstellung
- ❖ Transparenz von Öffnungszeiten
- ❖ Abfragemöglichkeit nach Zeit
- ❖ Zeitersparnis durch Nutzung von Dienstleistungsangeboten über das Internet
- ❖ Angebote Öffnungszeiten unabhängiger Erledigungen
- ❖ Organisatorische Hilfen wie Notfallprogramme
- ❖ Werbung für das Internetangebot auch außerhalb des Netzes

Denkbar wäre z.B. ein Internetangebot, welches schnell und übersichtlich alle wichtigen Informationen liefert und gleichzeitig mit einem interaktiven Dienstleistungsangebot verbunden ist. Eine Startseite umfasst alle wichtigen Dienstleistungen einer Stadt (Kindertagesstätten, Ärzte, Ämter, Einzelhandel, Öffnungszeiten etc.). So könnten die regelmäßig anfallenden Organisationsarbeiten (Fahrgemeinschaften für die Kinder, Einkaufen, Arzttermin, Ummelden, Reisepass, Überweisungen, Rezept) schnell zu Hause erledigt werden, statt stundenlang in Wartezimmern zu sitzen. Ein interaktives Notfallprogramm bietet z.B. Hilfe bei spontan benötigter Kinderbetreuung. Außerdem kann morgens vor der Arbeit am Computer ein elektronischer Einkaufszettel ausgefüllt werden; abends wird dann die fertige Einkaufsstüte geliefert.

Auch wenn von einer solchen Nutzung des Internets im Moment noch nicht ausgegangen werden kann, liefert die entworfene Vorstellung einige brauchbare Ansätze für konkrete Projekte.

### 11. 3. Praxisbeispiele

#### *a. ZASS – Zeitbezogenes Abfrage- und Speichersystem im Bereich der Kindertagesstätten (Bremen)*

In Bremen wurde deshalb ausgehend vom Zeitbüro Vegesack eine zeitbezogene Abfragemöglichkeit entwickelt. Die Entwicklung einer EDV-gestützten Zeitabfrage war von Anfang an in der Projektskizze für das Zeitbüro vorgesehen, weil deutlich wurde, dass auf diese Weise eine systematische

---

<sup>2</sup> Immer mehr Verwaltungen orientieren ihre Leistungen nicht mehr an Begrifflichkeiten derer, die sie anbieten (Einwohnermeldeamt), sondern an denen derer, die sie nachfragen („Umzug“ – Ummelden; Nachsendeantrag stellen; Kraftfahrzeug ummelden). Dieser Prozess verdeutlicht sehr anschaulich erste Bemühungen der Verwaltungen, von den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger auszugehen. Das Ansetzen an der konkreten Lebenslage hat dann auch Auswirkungen auf die Datenstrukturierung für ein Internetangebot.

Strukturierung von (Zeit-)Daten möglich ist, die z.B. durch Printmedien nicht zu erreichen wäre. Ausgehend von der Annahme, dass die Öffnungszeiten zum einen nicht den Bedürfnissen der Menschen entsprechen, gleichzeitig aber auch oftmals nicht bekannt sind, wurde Transparenz - neben der Anpassung der Öffnungszeiten an die Bedürfnisse der Menschen - zu einer zentralen Leitidee.

In Kooperation mit dem Institut für Informatik der Universität Bremen wurde daraufhin eine Zeitstruktur für Kindertagesstätten entwickelt (vgl. Heitkötter 1998; Espitalier 1999). Die Kindertagesstätten boten sich als Versuchsprojekt deshalb an, weil in Bremen eine zentrale staatliche Stelle (KISS) existiert, die die Daten bezüglich der Öffnungszeiten dieser Einrichtungen sammelt. Ein wichtiges Problem – die zentrale Koordinierung sämtlicher Bremer Kindertagesstätten sowie die Zusammenstellung aller Daten – war damit bereits gelöst. Die Kooperation mit bremen.de war ebenfalls unproblematisch, da die Betreiber sehr interessiert an diesem Angebot waren, es aber selbst nicht vorantreiben wollten.

In Anlehnung an elektronische Informationsdienste der Deutschen Bahn, des ÖPNV und verschiedener Freizeitangebote wurde ein Konzept entwickelt, wie man Öffnungszeiten abfragbar machen könnte. Denn während bei der Suche nach der richtigen Zugverbindung völlig selbstverständlich ist, dass die Wunschfahrzeit Ausgangspunkt der Suche ist (vgl. Abbildung 1), und sich auch im Freizeitbereich zunehmend die Suche über Kalender etabliert (vgl. hierzu z.B. die Online-Reservierung einer Kinokarte unter [www.cinemaxx.com](http://www.cinemaxx.com)), werden die Öffnungszeiten bei der Suche nach anderen Dienstleistungen noch als feste, unveränderbare Größe akzeptiert. Mit der Etablierung einer Suchmöglichkeit nach Zeit sollte auch ein Bewusstsein dafür geschaffen werden, dass Zeiten auch bei alltäglichen Erledigungen nicht hingenommen werden müssen, sondern ausgesucht werden können – nach dem Motto: „Welche Kita hat ab 7 Uhr morgens geöffnet?“

Ein grundsätzliches Problem bei der Speicherung zeitbezogener Daten ist die Struktur, in der sie vorliegen. Unstrukturierte Daten sind jederzeit verfügbar, sehr detailliert, schwer zu aktualisieren und schlecht recherchierbar, weil relativ schwer zu ordnen. Strukturierte Daten erfordern sehr viel Aufwand, sind dann aber sehr schnell abfragbar, übersichtlich, leicht zu aktualisieren. Vor diesem Hintergrund wird der Vorteil deutlich, dass man in Bremen auf ein EDV-gestütztes Informationssystem der Kinderbetreuungsangebote zurückgreifen konnte. Da die Daten aber nicht in Hinblick auf eine zeitbezogene Abfrage geordnet waren, mussten Zeittypen wie z.B. Frühdienst, Spätdienst, Küchenöffnungszeit und Tagestypen (Mo-Fr, Sa-So etc.) entwickelt werden. Mit der Grundüberlegung, die Begrifflichkeiten so weit wie möglich der Alltagssprache anzupassen, entschied man sich für eine Rasterung in Worten. Vom Institut für Informatik wurde für jeden Anbieter ein eigenes Zeitschema erstellt.

In der Abfragemaske erscheint dann im Falle der Eingabe „Veogesack“ als Stadtteil die Möglichkeit, einen Betreuungszeitrahmen und zusätzlich Früh- oder Spätdienst auszuwählen. Man erhält dann als Ergebnis alle Anbieter, die die gewünschte Zeit anbieten (vgl. Abbildung 2).

**Abbildung 1:**  
Suche nach einer Zugverbindung zu einer bestimmten Zeit  
bei der Deutschen Bahn ([www.bahn.de](http://www.bahn.de))

### Verbindungen - Anfrage

von:

nach:

Datum:

Uhrzeit:  • Abfahrt      Ankunft

**Abbildung 2:**  
Suche nach einer Kinderbetreuungseinrichtung, die morgens bereits ab 7.00  
Uhr geöffnet hat (Modellversuch in Bremen-Vegesack)

### Tagesbetreuungsangebote für Kinder

Stadt / Stadtteil:

Altersgruppe:  0 - 3 Jahre  
 3 - 6 Jahre  
 6 - 12 Jahre

Betreuungszeit:  Halbtags (8 - 12 Uhr)  
 Teilzeit (8 - 14 Uhr)  
 Ganztags (8 - 16 Uhr)

Optionen:  zusätzlich Frühdienst (ab 7 Uhr)  
 zusätzlich Spätdienst (bis 16:30 Uhr)  
 integrierende Gruppe

Leider hat bisher keine Evaluation dieses Modellversuchs stattgefunden. Zum einen war geplant, mit dem Elternbeirat als Versuchsgruppe einen Realitätstest zu machen, bei dem der Vorschlag ausgiebig ausprobiert werden sollte. Zum anderen sollte natürlich untersucht werden, wie das Angebot in der Praxis genutzt wird. Vor allen Dingen ist die Realisierung von ZASS aber als perspektivische Errungenschaft zu bewerten.

*b. DiBIS® - Zeitbezogene Abfragemöglichkeit im Bereich Bürgerinformation  
(Hamburg)*

Schon während der frühen Forschungsphase von zeiten:der:stadt wurde in Hamburg im Senatsamt für die Gleichstellung deutlich, dass sich im Bereich der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien Prozesse vollziehen, die den Alltag maßgeblich beeinflussen würden. Schon früh entwickelte das Senatsamt für die Gleichstellung deshalb Ideen für eine Integration informationstechnischer Hilfsmittel in zeiten:der:stadt. Gleichzeitig war bewußt, dass die neuen Öffnungszeiten nicht nur durchgesetzt, sondern danach vor allem auch bekannt gemacht werden mussten; dazu bot sich gerade eine EDV-Unterstützung an.

Zunächst wurde über eine Veröffentlichung der neuen Zeiten im Bildschirmtext des regionalen Fernsehsenders HH1 nachgedacht. Gleichzeitig wurden erste Ideen entwickelt, das sich gerade in der Durchsetzung befindende Internet zu diesem Zwecke zu nutzen. Beide Ideen wurden aber aus Kostengründen zunächst nicht verwirklicht.

Im Rahmen der Vorbereitungen auf das EXPO-Jahr 2000 wurde diese Idee wieder aufgegriffen. In Hamburg gibt es, wie mittlerweile in fast jeder Stadt, ein Stadtinformationssystem im Internet. Unter [hamburg.de](http://hamburg.de) findet man Aktuelles, Kultur, Tourismus und Termine, Stadt und Politik, Wirtschaft, Hafen und Verkehr, Umwelt, Arbeit und Soziales, Bildung und Wissenschaft sowie verschiedene Servicedienstleistungen. Außerdem verweist [hamburg.de](http://hamburg.de) direkt auf den ÖPNV. Für unsere Fragestellung war vor allem der Direkte Bürgerinformationsservice (DiBIS®) interessant. DiBIS® ist ein Informationsdienst, der in erster Linie mit dem Anspruch der Bürgernähe Bürgerinnen und Bürgern den Umgang mit den Behörden erleichtern will. Denn auch die öffentlichen Verwaltungen orientieren sich zunehmend an dem Servicegedanken, der sich im wirtschaftlichen Sektor bereits etabliert hat. Ein erster Ansatzpunkt ist die Bereitstellung von Informationen, die man benötigt, um den Behördenkontakt so einfach wie möglich zu gestalten. Unter dem Motto „Know before you go“ kann man sich informieren, welche Unterlagen man vorlegen muss, welche Behörde zuständig ist und wann sie geöffnet hat. Der Wegweiser ist in neun Sprachen verfügbar. Über einen E-Mail-Service können Fragen direkt gestellt werden; außerdem wird das Angebot durch ein kommunales Call-Center ergänzt.

Zentral ist bei DiBIS® die Orientierung an Lebenslagen. DiBIS® hat bereits unabhängig von zeiten:der:stadt verschiedene Ideen entwickelt, Bürgerinnen und Bürgern Zeit zu sparen, so z.B. die Abbildung der Warteschlangen im Internet. Auf diese Weise wird es möglich, schon zuhause zu sehen, ob es

sich lohnt, das Amt aufzusuchen, oder ob man nicht lieber einen Tag wartet und hofft, dass dann weniger Andrang besteht.

In Kooperation mit DiBIS<sup>®</sup> wurden nun konkrete Vorschläge erarbeitet. Ebenso wie in Bremen entstand in Hamburg die Idee, Öffnungszeiten als direktes Suchkriterium zu etablieren.

Das Senatsamt für die Gleichstellung plant, zusammen mit DiBIS<sup>®</sup> die Entwicklung einer zeitbezogenen Abfragemöglichkeit in Ergänzung zu den bereits bestehenden thematischen und räumlichen Auswahlkriterien bei Stadtinformationssystemen umzusetzen. Die nötigen Daten liegen bereits vor.

### Wie soll „Zeit“ als Suchkriterium integriert werden?

1. Schritt wie bisher Auswahl des Dienstes (z.B. Passverlängerung) in DiBIS<sup>®</sup> im Suchfeld oder per Alphabet (vgl. zur aktuellen Abfrage [www.hamburg.de](http://www.hamburg.de) mit Link zu DiBIS<sup>®</sup>).

2. Schritt wie bisher Straße eingeben: „Geben Sie Ihre Wohnstrasse (keine Hausnummer!) oder Anfangsbuchstaben zur Auswahl ein“

ODER ALTERNATIV die gewünschte Zeit: - „...oder wählen Sie die Zeit, zu der Sie diese Sache erledigen wollen“ (z.B. donnerstags um 17<sup>°</sup> Uhr ). Dann Anfrage starten.

3. Schritt: aus den Treffern (alle Einwohnermeldeämter, die donnerstags um 17<sup>°</sup> Uhr Sprechstunde haben) kann bei zu hoher Anzahl über die Eingabe der Wohnstraße weitergesucht werden.

Nötig wird hierfür eine neue Maske, aus der man die gewünschte Zeit auswählt. Um Frusterlebnisse zu vermeiden, sollen nur Zeiten vorgegeben werden, zu denen tatsächlich Sprechstunden angeboten werden. D.h. es ist keine beliebige Zeiteingabe in ein Suchfeld möglich, sondern alle gegebenen Zeiten werden vorgeschlagen und können angeklickt werden:

Mo
Di
Mi
• Do
Fr

8 - 9Uhr
9 -10Uhr
....
16-17Uhr
•17-18Uhr

Außerdem soll besonders auf die Möglichkeit fester Terminvereinbarung hingewiesen werden.

### Wie funktioniert die Suche nach langfristig zu beanspruchenden Dienstleistungen?

Ein anderes Beispiel für Suchvorgänge im Internet soll - analog zu Bremen - die Suche nach einem Kindergartenplatz sein. Eine berufstätige Mutter oder ein berufstätiger Vater, die bis 18<sup>°</sup> Uhr arbeiten und die eine Kinderbetreuungseinrichtung für ihre Tochter suchen, sind vielleicht bereit, in einen weiter entfernten Stadtteil zu fahren, wenn dort eine Einrichtung abends

bis 19<sup>00</sup> Uhr geöffnet hat. Zur Zeit müssten sie in DiBIS<sup>®</sup> alle Kinderbetreuungseinrichtungen durchsuchen. Auch hier ist die Idee, statt nur die Straße auch die gewünschten Öffnungszeiten als Suchkriterium anzubieten.

In Hamburg besteht die Möglichkeit, bei sehr ungewöhnlichen Arbeitszeiten einen Teil der Kinderbetreuung von Betreuungseinrichtungen übernehmen zu lassen; außerhalb der Öffnungszeiten dieser Einrichtungen kann Kinderbetreuung zusätzlich durch Tagesmütter vom Amt für Jugend finanziert werden. Das Internetangebot soll den Hinweis darauf liefern, dass wenn die angebotenen Zeiten nicht die gewünschten sind, man sich an das Amt für Jugend unter einer bestimmten Telefonnummer über Alternativen informieren kann.

### **Notfallprogramm als Vision:**

Noch weitreichender ist folgende Vision: Eine Mutter muss morgens zur Arbeit, ihr Kind ist jedoch krank. Sie braucht dringend einen Betreuungsdienst. Sie startet den Computer, gibt kurz die notwendigen Daten (Ort, benötigte Betreuungszeit, etc.), worauf der Computer umgehend mitteilt, wann, wie und von wem etc. das Kind betreut werden kann.

Sicherlich ist diese Entwicklung zur Zeit noch nicht in Sicht. Gerade im Rahmen der EXPO schien es aber wichtig, mögliche Entwicklungsrichtungen, die alltägliche Bedürfnisse und Anforderungen an Technik stärker berücksichtigen, zu entwickeln.

### *c. Kooperation mit der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg*

Im Rahmen des Hamburger zeiten:der:stadt-Projekts hatten sich auch 16 Arztpraxen mit 35 Ärztinnen und Ärzten aus Barmbek-Uhlenhorst an der Neugestaltung städtischer Zeitstrukturen beteiligt. Mit der Ausdehnung der Sprechstundenzeiten in die frühen Morgenstunden, die späten Abendstunden und auf Samstage konnten sie beweisen, dass Arztbesuche außerhalb der Kernzeiten zwischen 9 und 18 Uhr sowohl für Patientinnen und Patienten als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wesentlich stressfreier ablaufen.

Allerdings unterliegen Arztpraxen relativ strengen Werbeverboten. Öffentliche Werbung in Zeitungen ist ihnen nicht erlaubt. So war es den am Projekt Beteiligten nur sehr begrenzt möglich, die breite Öffentlichkeit über die veränderten Öffnungszeiten zu informieren. Auch die Möglichkeit, dass andere das Vorbild nachahmen, wurde so bisher erschwert.

Im Internet stellt sich die Situation etwas leichter dar. Aufgrund der unklaren Definition von Öffentlichkeit entsteht hier die Möglichkeit, ausführlichere Informationen bereit zu stellen. Für das Hamburger zeiten:der:stadt-Projekt bedeutete dies, mehr Transparenz von Zeitangeboten am Beispiel der Ärzte im Internet verwirklichen zu können. Nach ersten Gesprächen mit der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg wurde deutlich, dass die Interessen bei ihnen ganz ähnlich gelagert waren. Die Kassenärztliche Vereinigung hatte unabhängig von zeiten:der:stadt selbst schon in Zusammenarbeit mit einer Unternehmensberatung erste Überlegungen für ein Internetangebot entwickelt.

Interessanterweise war die Berücksichtigung des Suchkriteriums Zeit für die Kassenärztliche Vereinigung selbstverständlich.

Neben Stadtteil und Fachgebiet können nun auch Sprechstundenzeiten als Suchkriterium angegeben werden. Patientinnen und Patienten wird es auf diese Weise möglich, den Arztbesuch mit den Zeitstrukturen ihres Alltags zu vereinbaren, ohne allzu großen Stress in Kauf nehmen zu müssen. Außerdem kann auf diese Weise überhaupt erst einmal das Wissen über die Existenz ausgeweiteter Sprechstunden verbreitert werden. Im Unterschied zu DiBIS<sup>®</sup> bietet die Kassenärztliche Vereinigung Hamburg eine Maske an, in der man mehrere Suchkriterien gleichzeitig bedienen kann. Diese stehen gleichwertig nebeneinander und können beliebig genutzt werden (vgl. Abbildung 3).

### Abbildung 3:

**Suche nach einer internistischen Praxis in Hamburg-Hohenfelde, die samstags vormittags geöffnet hat, über die Internetseite der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg ([www.kvhh.de](http://www.kvhh.de))**

<b>Name</b> <input type="text"/>	<b>Straße</b> <input type="text"/>
<b>Stadtteil</b> (inkl. benachbarte) <input type="text" value="Hohenfelde"/>	<b>Alternativ:</b> Suche nach einzelnen Stadtteilen (ohne benachbarte)
Tägl Mo Di Mi Do Fr •Sa	
• <b>Vormittags</b> <b>Nachmittags</b> <b>Abends</b>	von <input type="text"/> bis <input type="text"/>
<b>Fachgebiet</b> <input type="text" value="Innere Medizin"/>	<i>weitere Auswahlmöglichkeiten:</i> <b>Fremdsprache; Schwerpunkt; Zusatz/Bereich</b>
<input type="button" value="finden"/>	

*Nach Anzeige der Treffer besteht die Möglichkeit, sich über den jeweiligen Button den Standort der Praxis oder eine ÖPNV-Verbindung vom eigenen Wohnort aus anzeigen zu lassen.*

Folgende Punkte sind bei der Arztsuche im Internet besonders zu berücksichtigen:

**Aktualität und leichte Bedienbarkeit:** Gerade bei Sprechzeiten müssen die Informationen unbedingt aktuell und korrekt sein. Um breite Bevölkerungsschichten anzusprechen und eine wirkliche Alltagserleichterung zu erreichen, muss das Angebot leicht zu bedienen sein.

**Wieviel Information?** Mindestens sollten Adressen, Fachgebiete und Sprechstundenzeiten genannt werden. Weitere Informationen sollten z.B. Lage- und Wegbeschreibungen, Erreichbarkeit (Link zum örtlichen Verkehrsverbund), Verknüpfungen mit Apotheken u.ä. sein.

Abfragekriterien: Im Idealfall ist es möglich, diese sowohl selbst einzugeben als auch aus einem Menü auszuwählen.

Differenzierung nach Geschlecht: Nicht geplant ist bisher die Möglichkeit, zwischen Ärztinnen und Ärzten zu wählen. Winker (2000: 18) verweist jedoch zurecht darauf, dass bei der Suche nach einer Arztpraxis das Geschlecht aber durchaus eine Rolle spielt. Keines der Stadtinformationssysteme der Landeshauptstädte bietet z.Zt. eine solche Möglichkeit.

Terminierung: Einige wenige Arztpraxen haben sich außerdem noch bereit erklärt, elektronische Terminierung über das Internet anzubieten. Über einen Klick kann man sich im Kalender für einen Sprechstundentermin vormerken lassen. Dieser Vermerk wird als e-mail verschickt. Falls der Termin schon belegt ist, bekommt die Nutzerin bzw. der Nutzer eine negative Rückmeldung; ansonsten ist sie bzw. er vermerkt.

#### *d. Formularservice im Netz (Hannover)*

In Hannover ist das städtische Informationssystem momentan noch sehr stark auf Stadtinformation ausgerichtet. Stadtinformation richtet sich eher an Touristinnen und Touristen; dass hier z.Zt. ein hoher Bedarf an Information rund um die EXPO 2000 besteht, liegt auf der Hand. So haben sich auf kommunaler Ebene noch keine Kooperationen zwischen zeiten:der:stadt und hannover.de ergeben, was sicher auch daran liegt, dass zeiten:der:stadt in Hannover nicht aus der Stadtverwaltung heraus initiiert wurde, sondern seinen Ursprung im Expo 2000 Büro der Gewerkschaften hat.

Nichtsdestotrotz entstehen auch in Hannover zur Zeit verschiedene Ideen zu einer städtischen Nutzung des Internets. Auch wenn in diesem Fall eher bürgernahe Motive im Vordergrund stehen als zeitpolitische Überlegungen, sind dennoch auch hier interessante Aspekte für die Frage nach mehr Zeitwohlstand durch die Nutzung des Internets zu finden. Als ein Beispiel hat Hannover einen im Vergleich zu anderen Städten sehr umfangreichen Formularserver eingerichtet. Vom Antrag auf eine Lohnsteuerkarte bis hin zum Antrag auf einen Fischereischein ist alles zu finden, muss lediglich ausgedruckt werden und kann dann ausgefüllt weggeschickt werden. Neben der Rationalisierung der Verwaltungsarbeit wird auf diese Weise auch der Service verbessert. (Vgl. hierzu [www.hannover.de](http://www.hannover.de) → Bürgerservice & Dialog → Landeshauptstadt Hannover → Formularserver der Landeshauptstadt Hannover)

#### *e. Koordinierung der Freizeitangebote für Jugendliche (Hannover)*

Auch stadtteilorientierte Motive führten zu einer Einbindung des Internets. So plant z.B. das Freizeitheim Fahrenwald in Kooperation mit den Schulen, Freizeit- und Kultureinrichtungen ein gemeinsames Internetangebot für den ganzen Stadtteil. Beteiligt sind Horte, Spielparks, Spielhäuser, Schulen, Jugendzentren und Kirchengemeinden sowie Initiativen und Verbände wie die Falken und die Naturfreunde. Zentrales Anliegen ist die Abbildung der Angebotsstruktur unter der Frage: was ist wann wo los? Ermittelt werden soll dabei auch, inwieweit es Überschneidungen gibt und inwiefern sich die Institutionen besser auf einander abstimmen könnten. Zentral sind hierbei natürlich auch die Öffnungszeiten, die zum einen transparenter gemacht, zum

anderen auch besser koordiniert und gegebenenfalls auch verändert werden sollen. Das Internet wird also auch hier aufgrund seiner technischen Möglichkeiten der (Öffnungszeiten-)Datenstrukturierung genutzt.

*f. Informationen über die städtischen Kindertagesstätten (Hannover)*

Darüber hinaus plant auch das Amt für Jugend und Familie eine Ausweitung der Internetpräsentation der städtischen Kindertagesstätten. Die bereits existierende Adressenliste soll um Fotos und Kurzbeschreibungen ergänzt werden. Eltern sollen in Zukunft alle relevanten Informationen im Internet finden können – über das Essen, besondere Angebote, welcher pädagogische Ansatz vertreten wird und natürlich auch über die Öffnungszeiten. Eine Anmeldemöglichkeit soll ebenfalls ins Netz gestellt werden. In einem zweiten Schritt ist die Einrichtung eines Suchdialoges geplant. Hierbei wird den Öffnungszeiten auf jeden Fall eine zentrale Rolle zukommen.

## **12. Die Suche nach Kooperationspartnerinnen und -partnern**

Im weiteren Umfeld von zeiten:der:stadt hat es in Bremen, Hamburg und Hannover seit einiger Zeit Bemühungen gegeben, Informationstechnologien unter zeitpolitischen Fragestellungen im Zusammenhang mit Stadt- bzw. Stadtteilinformation einzubinden. Dabei wurden verschiedene Aspekte in den Mittelpunkt gestellt:

- ❖ Zeitbezogene Abfragemöglichkeit: vorhandene Informationen zu Ämtern sollen nicht nur nach Ort, sondern auch nach Öffnungszeit abfragbar gemacht werden. Dabei wird auf besondere Zeiten explizit hingewiesen.
- ❖ Rasterung in Anlehnung an Alltagssprache.
- ❖ Orientierung an Lebenslagen.
- ❖ Vollständige Erfassung aller Öffnungszeiten in einem Stadtteil: z.B. zum Thema Freizeiteinrichtungen werden alle Zeiten gesammelt, strukturiert, ausgewertet, gegebenenfalls koordiniert und der Nachfrage angepasst und abfragbar gemacht.
- ❖ Elektronische Terminierung: der Sprechstundentermin kann automatisch am Computer vereinbart werden.
- ❖ Erledigungen direkt über das Internet (Bezug von Formularen)

Bemerkenswert ist in allen Fällen das bereits bestehende Bewusstsein für das Thema Zeit bei den Kooperationspartnern. Sowohl die Beteiligten bei bremen.de als auch bei hamburg.de / DiBIS® genauso wie Institutionen wie z.B. Freizeiteinrichtungen oder die Kassenärztliche Vereinigung Hamburg hatten bereits Interesse an der Berücksichtigung zeitlicher Aspekte bzw. sogar eigene Ideen entwickelt. Dieser Umstand erleichterte die Kooperationen wesentlich. Ob dieses „Zeitbewußtsein“ im Zusammenhang mit den zeiten:der:stadt-Projekten in den drei Städten entstanden ist oder Produkt der Überlegungen im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung ist oder – wie am

ehesten im Falle der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg zu vermuten ist – einfach marktforschungsorientierten Überlegungen entspringt, kann letztlich nicht geklärt werden. Sicher trafen alle drei Erklärungsmomente auf ihre Weise in verschieden starker Ausprägung zu.

Dennoch ist die Umsetzung alles andere als einfach. Die Outsourcing-Tendenzen vieler Städte betreffen die Stadtinformationssysteme in starkem Maße, Finanzierungen, Zuständigkeiten und Ansprechpartnerinnen und –partner geraten durcheinander, pragmatisches Handeln wird erschwert.

Es stellt sich die Frage nach einem sinnvollen und realisierbaren Engagement der Stadt. Kubicek (1997: 51 ff) empfiehlt hierbei die Arbeitsteilung zwischen privaten Unternehmen (die für den kommerziellen Teil zuständig sind) und der Stadtverwaltung (die den öffentlichen Bereich der Stadtinformation abdeckt), also eine Arbeitsteilung und Kooperationsform, die üblicherweise unter dem Begriff „private public partnership“ diskutiert wird. Zusätzlich bietet es sich an, regionale Betriebe und Unternehmen über Werbung oder Sponsoring zu Mitfinanzierern und –finanzierern zu machen.

Sehr vorteilhaft ist natürlich eine arbeitsteilige Struktur, wie sie in Bremen im Bereich der Kindertagesstätten besteht. Wenn Informationslieferant und Datenbankbetreiber nicht identisch, aber vernetzt sind, hält sich der Aufwand sowohl beim Aufbau als auch bei der laufenden Aktualisierung in realistischen Grenzen. Die Daten werden zentral gesammelt von einer auch inhaltlich kompetenten Stelle, die technischen Aufgaben werden von Informatikerinnen und Informatikern erledigt. Niemand wird mit bereichsfremden Aufgaben überlastet. Für den Start in ein zeitbezogenes Stadtinformationssystem bietet sich deshalb an, einen Bereich zu suchen, in dem Daten vorhanden sind, um in einem zweiten Schritt anhand des gelungenen Beispiels weitere Kooperationspartner für die Ausweitung dieser Idee zu gewinnen.

Außerdem ist es denkbar, einige private Dienstleistungen in der Stadt als Kooperationspartnerinnen und –partner für eine zeitbezogene Abfrage im Internet zu gewinnen. Kino und Theater können vielleicht als Vorreiter für diese Idee dienen, die Arztpraxen ebenfalls. Grundsätzlich bleibt die Frage zu klären, wo Überschneidungen mit Interessen anderer bestehen, die genutzt werden können. Ziel sollte ein funktionierendes regionales Dienstleistungsnetzwerk sein, bestehend aus Akteurinnen und Akteuren aus Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft und aus der Bevölkerung (vgl. Johannsen 1998: 56).

In jedem Fall können aber Synergieeffekte im Kontext der Verwaltungsmodernisierung genutzt werden. Hier gibt es in den meisten Fällen Überschneidungen in den Interessen. Das Streben nach mehr Bürgernähe und Überlegungen zu mehr Zeitwohlstand in der Stadt können – im Allgemeinen sowieso und bezüglich des Einsatzes neuer Technologien auch sehr gut – sinnvoll kombiniert werden.

### 13. Die Nutzung der zeitbezogenen Abfragemöglichkeit

Leider konnten bisher noch keine Erfahrungen mit zeitbezogenen Abfragemöglichkeiten in Bürgerinformationssystemen evaluiert werden. Aufgrund dessen können mögliche Nutzungsgewohnheiten nur skizziert werden.

Auch Evaluationen des generellen Nutzungsverhaltens städtischer Internetangebote fehlen z.Zt. noch; allerdings gibt es zumindest Ergebnisse zu den Wünschen der Bürgerinnen und Bürger in bezug auf elektronische Transaktionen: hier steht an erster Stelle das Beantragen von Dokumenten, gefolgt von der Kfz-Anmeldung, Lohnsteuererklärung und Ummelden bei Wohnungswechsel (vgl. Blumenthal 1998: 41). Im Bereich des E-Commerce besteht das größte Bestell- und Kaufinteresse über das Internet an Veranstaltungskarten, Software, Musikangebote und Printmedien (vgl. Kubicek 1998: 351).

Vor allen Dingen kann aber natürlich nicht davon ausgegangen werden, dass die Zielgruppe von zeiten:der:stadt in Hamburg – die berufstätigen Mütter - ein solches Internetangebot sofort nutzt. Der Internetzugang gerade von berufstätigen Müttern vollzieht sich aus den o.g. Gründen langsamer. Uninteressante Inhalte und fehlende Angebote sind dabei nur zwei Ansatzpunkte. Technikzuständigkeiten, Aufgaben und geschlechtsspezifische Arbeitsteilung haben sich als sehr resistent erwiesen und werden sicher nicht sofort durch die Gestaltung eines Stadtinformationssystems mit alltagsrelevanten Inhalten aufgehoben.

Dennoch ist die Modellierung einer zeitbezogenen Abfragemöglichkeit von Bedeutung, sollen doch Möglichkeiten der Technikgestaltung für eine pragmatische und nutzerfreundliche Techniknutzung aufgezeigt werden. Das Beachtenswerte an diesem Ansatz ist die Erkenntnis, dass die Suche nach bestimmten Dienstleistungen nicht nur nach Alphabet oder Ort erfolgt, sondern oftmals aus Gründen des besseren Alltagsmanagements nach Zeiten. Handlungen und Erledigungen müssen mit Öffnungszeiten und Sprechstunden koordiniert werden. Ein Fenster im Internet, das die Suche nach Zeit ermöglicht, ist hierbei sehr hilfreich. Arztpraxen, Behörden und Kindertagesstätten sind in diesem Zusammenhang zentrale Bereiche.

In der Kritik an diesem Modell wird häufig behauptet, dass man sein Leben nicht auf diese Weise organisiert. Viele Entscheidungen seien stimmungsabhängig, würden intuitiv getroffen, der Tag würde nicht per Computer durchorganisiert. Oft wird die Angst geäußert, dass die Technisierung persönliche Beziehungen ersetzt. Gerade am Beispiel Kinderbetreuung wird dies besonders oft geäußert.

Es wird dabei sicher oft missverstanden, dass nicht die einzelnen Lebensbereiche vom Computer übernommen werden sollen, sondern nur die Organisation und Koordination dieser sowie die Informationsbeschaffung. Und auch hier soll der Computer nicht das Denken übernehmen, sondern nur eine Hilfestellung sein. Sicherlich ist das Ergebnis, das der Computer ausspuckt noch nicht das, was die Menschen dann im einzelnen auch tun. Natürlich nimmt das Internet nicht die letzte Entscheidung ab. Aber die potenziellen

Möglichkeiten können auf ein übersichtliches und informatives Maß eingegrenzt werden.

Außerdem ermöglicht das Internet die Sensibilisierung für das Thema Zeit. Zur Zeit fehlt nämlich in den meisten Bereichen das Bewusstsein, dass Zeiten nicht gegeben, sondern veränderbar sind. Es wird gar nicht an besondere Öffnungszeiten gedacht. Wer normalerweise nicht auf den Gedanken kommt, dass Ärzte samstags Sprechstunden anbieten, kann durch eine entsprechende Grobrasterung des Suchfensters in „vormittags, nachmittags, abends, samstags“ auf diese Neuerung aufmerksam gemacht werden.

Sinnvollerweise beziehen sich die Projekte auf die eigene Stadt als Bezugsrahmen. Denn trotz der Chance auf globale Kommunikation und Information haben viele Städte erkannt, dass der Handlungsrahmen im Alltag weiterhin ein regionaler bleibt. Neben Behördenwegweisern und Frauenprojekten werden besonders häufig Informationen wie das örtliche Kinoprogramm oder andere Freizeitveranstaltungen im Internet erfragt. Stadtinformationssysteme werden mit Sicherheit ein wichtiger Bestandteil der Internetstruktur und stark genutzt werden.

Eine Hoffnung könnte auch sein, dass die alltäglichen Aufgaben, die z.Zt. überwiegend Frauen erledigen, für Männer interessant werden, wenn man sie über das Internet erledigen kann. Denn es kann nicht Ziel sein, Frauen dabei zu unterstützen, noch mehr Dinge in noch weniger Zeit zu erledigen. Vielleicht werden bestimmte Erledigungen umbewertet, wenn sie in Zukunft zwar bequem, gleichzeitig aber mit dem Image technischer Kompetenz versehen, erledigt werden können. Anstrebenswert wäre eine Aufwertung des Privaten und der Familienarbeit in Relation zu Erwerbsarbeit. Potenziale hierfür enthält das Internet mit Sicherheit.

Voraussetzung für eine alltägliche Internetnutzung ist natürlich die Schaffung von kostenlosen, öffentlichen Internetzugängen sowie ein günstiges Schulungsangebot. Hier eignen sich Bibliotheken, Ämter, eventuell auch Banken. Bei der Umsetzung eines bürgerfreundlichen und zeitsparenden Internetangebots sollte stets die Frage im Mittelpunkt stehen, was aus Nutzersicht sinnvoll ist. Viele Internetangebote lassen sich davon leiten, was technisch möglich und aus Anbietersicht günstig ist; dabei werden Nutzungsgewohnheiten oft vernachlässigt.

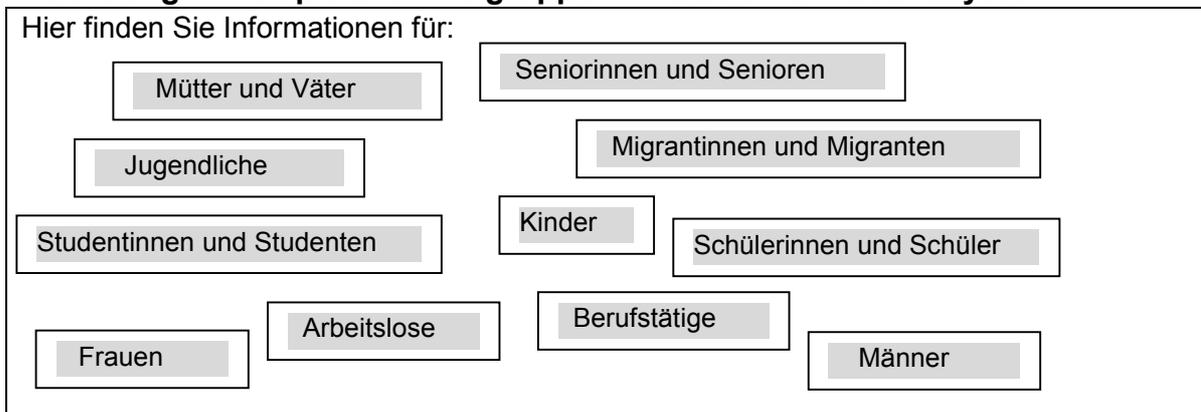
Die Ideen und Projekte zu einer Internetnutzung unter zeitpolitischen Aspekten sind zunächst vor allem – wie schon erwähnt – perspektivische Errungenschaften und als solche zu bewerten. Sie sollen exemplarisch verdeutlichen, wie eine Nutzung in Zukunft aussehen kann. Gerade vor dem Hintergrund des Gedankens, dass Technik mitgestaltet werden kann, sollte auf diese Weise ein Beitrag zu einer menschengerechten und sozialverträglichen Technikgestaltung geleistet werden. So können Wege und Möglichkeiten für zukünftige Nutzungen aufgezeigt werden. In der Praxis wird sich zeigen, ob dieses Modell überhaupt angenommen wird. Evaluationen der zeitbezogenen Abfragemöglichkeiten sind unbedingt notwendig. Gleichzeitig müssen Stadtinformationssystembetreiber und –betreiberinnen flexibel und offen auf die ersten Erfahrungen reagieren.

#### 14. Leitfaden zur Gestaltung eines Stadtinformationssystems mit dem Ziel „Mehr Zeitwohlstand in der Stadt“

Abschließend sollen noch einmal allgemeine Kriterien für ein Stadtinformationssystem, welches gleichstellungs- und zeitpolitische Überlegungen miteinbezieht, zusammengefasst werden:

- ❖ Das Stadtinformationssystem sollte unter dem Namen [stadt.de](http://stadt.de) zu finden sein.
- ❖ Alltagssprachlich orientierter Thesaurus: Gleich auf der ersten Seite finden sich Serviceleistungen für Bürgerinnen und Bürger in alltagssprachlichen Schlagworten.
- ❖ Die Anwendungen müssen noch viel stärker vereinfacht werden.
- ❖ Zielgruppen bzw. Lebenslagen könnten benannt werden, damit jede und jeder sich angesprochen fühlt. Hinter jeder Zielgruppe verbergen sich dann Links zu weiteren Angeboten (vgl. Abbildung 4).

**Abbildung 4: Beispiele für Zielgruppen im Stadtinformationssystem**

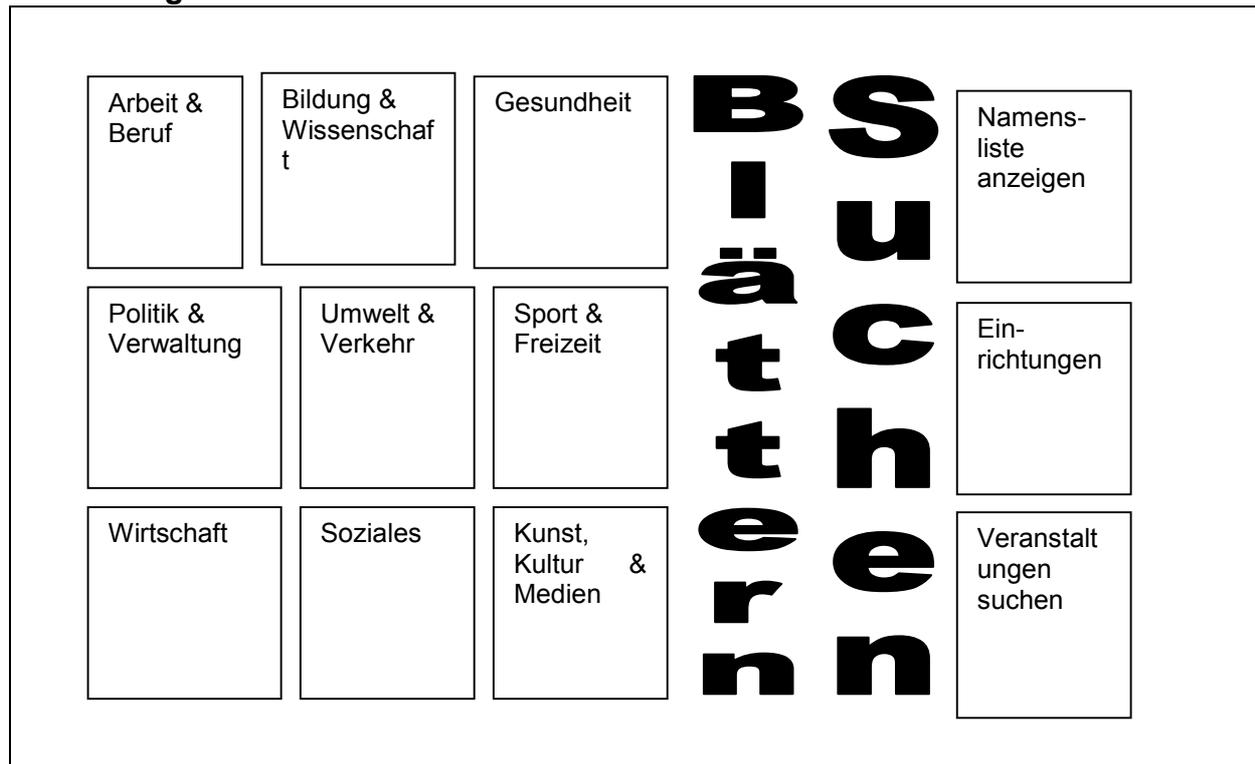


- ❖ Eine andere Variante, wie sie das Senatsamt für die Gleichstellung in Hamburg entwickelt hat, wäre ein Dienstleistungspaket mit allen (Öffnungs-)zeiten: [der.stadt](http://der.stadt). Von der Startseite aus führt ein Link auf eine Seite, die unter der Frage „Sie wollen wissen wer wann geöffnet hat?“ auf alle denkbaren weiteren Seiten führt, angefangen bei Arztpraxen, Friseurläden, Ämtern über den ÖPNV bis hin zum Einzelhandel und zu Freizeitangeboten.
- ❖ Es müssen noch viel mehr alltagsrelevante Themen in die Stadtinformationssysteme aufgenommen werden. Hierbei muss an den Anforderungen, die sich aus der Untersuchung des Senatsamtes für die Gleichstellung in Hamburg ergeben haben, angesetzt werden: Das bedeutet: Transparenz von Öffnungszeiten, Öffnungszeiten unabhängige Erledigung, Konzentration auf die Bereiche Kinderbetreuung, stärkere Einbindung des Einzelhandels (Einkaufen und Bestellungen, Lieferungen mit sinnvollen Lieferfenstern wie 18-21.00 Uhr), Arztpraxen, Ämter. Ohne lange zu suchen, müssen Dienstleistungs- und Koordinierungsangebote zu finden sein, über die Mütter Fahrgemeinschaften für ihre Kinder

organisieren können (als eine Art Pinnwand erfordert das keine zentrale Koordination, sondern kann selbstverwaltet werden).

- ❖ Vernetzung von städtischer Information mit regionalen e-commerce-Betreibern. Auf das Stichwort „Umzug“ erhält man auch die Namen, Adressen, Verkehrsverbindungen und Öffnungszeiten der umliegenden Baumärkte.
- ❖ Nötig sind Kooperationen zwischen privaten und öffentlichen Anbietern mit klarer Arbeitsteilung (Datenpflege, Informationsfluss, Lay-out).
- ❖ Verlinkung mit ÖPNV, Stadtplan und anderen passenden Stellen. Zu einem Thema müssen alle Informationen verschiedenster Anbieter erscheinen.
- ❖ Sinnvoll ist es, Zeitabfrage eher über Worte als über Zahlen anzubieten. Eine Orientierung an der Alltagssprache ist sicher leichter zu bedienen als Felder, in die man 17.30-18.45 eingeben muss. Außerdem kann auf diese Weise die Aufmerksamkeit auf besondere Angebote gelenkt werden (Samstagsprechstunde). Nach der Wahl einer dieser alltagssprachlichen Grobkategorien kann dann immer noch eine genauere Auswahl spezieller Uhrzeiten angeboten werden.
- ❖ Und auch das Angebot flexibler Betreuungszeiten je nach Nachfrage kann in einem solchen Schema berücksichtigt werden, indem „flexible Betreuung“ eine eigene Kategorie wird. Die Suche kann danach ausgerichtet werden; zusätzlich werden die Nutzerinnen und Nutzer darüber informiert, dass eine solche Betreuung überhaupt existiert.
- ❖ Analog kann bei den zusätzlichen Dienstleistungen wie Schulen, die eine Schulmensa anbieten, verfahren werden.
- ❖ Man muss sich gut überlegen, in welchen Fällen Abfrage nach Zeit sinnvoll ist. Wenn man alle Daten, die ein Bürgerinformationssystem einer Stadt bereitstellt, auch über Zeit abfragbar machen möchte, bedarf es möglichst einer einheitlichen Strukturierung. Dabei können spezifische Informationen verloren gehen. Für Ämter, Kindertagesstätten und Einzelhandel ist eine Strukturierung der Daten nach Ort, Öffnungszeit, Adresse, Telefon, Verkehrsverbindung und Ansprechpartner denkbar; zusätzliche Informationen („was muss ich mitnehmen, wenn ich meinen Reisepass verlängern will?“, „Bietet die Kindertagesstätte Vollwert-Mittagessen?“) können bei zu pauschaler Strukturierung nicht mehr berücksichtigt werden.
- ❖ Miteinbezogen werden müssen ebenfalls die unterschiedlichen Nutzungsgewohnheiten der Menschen. Je nachdem, ob man stöbern oder gezielt suchen möchte, müssen verschiedene Arten der Darstellung, verschiedene Suchhilfen und verschiedene Befehle verfügbar sein. Interessant wird dann die Kombination aus den verschiedenen Möglichkeiten. Im Idealfall geht immer beides: gezielte Suche durch Eingabe eines Suchbegriffs und verschiedene Angebote und Links zur Auswahl (vgl. Kubicek 1997: 89 und Abbildung 5).

**Abbildung 5**



- ❖ Außerdem sind folgende Kriterien maßgeblich, um auf der Nachfrageseite einen dauerhaften Nutzen an dieser Technik schaffen zu können: Vollständigkeit, Ausführlichkeit, Aktualität, Vertrauenswürdigkeit, Präsentation, Ästhetik, Navigation und sinnvolle Suchfunktionen (vgl. Kubicek 1997: 76ff).
- ❖ Die Suchmaschinen müssen überarbeitet werden. Die Abfragemöglichkeit nach Zeit ist eine erste wesentliche Verbesserung. Auch muss es möglich sein, bei der Suche nach Geschlecht zu differenzieren („ich suche eine Hautärztin“) (vgl. Winker 2000: 18).
- ❖ Darüber hinaus muss über technikunterstützte Koordinierungsmöglichkeiten und Dienstleistungen nachgedacht werden. Neben Informationen müssen Transaktionen angeboten werden. Hier sind der Phantasie sicherlich kaum Grenzen gesetzt, wenn die Fragen im Zusammenhang mit der digitalen Signatur geklärt sind.
- ❖ Das Angebot muss außerhalb des Netzes stark beworben werden, da die Zielgruppe nicht zu den neugierigen Sucherinnen und Suchern im Netz gehört.
- ❖ Notwendig sind in jedem Fall öffentlich zugängliche, kostenlose Bürgerterminals.
- ❖ Ergänzend müssen kostengünstige Schulungen angeboten werden, um den Zugang zu fördern.

## C. AUSBLICK

Das Internet wird eine der wichtigsten Zukunftstechnologien, soviel ist bereits heute abzusehen. Diese Technik mitzugestalten in Hinblick auf Alltagserleichterungen und Zeitersparnis ist unbedingt notwendig. Ansatzpunkte für städtische Akteurinnen und Akteure gibt es ausreichend.

Das Internet ist und bleibt aber letztlich nur eine Technik. Es kann nur eine begrenzte Rolle im Verhandeln neuer Zeit-Arrangements und im Prozess der Verwaltungsmodernisierung spielen. Die Einführung des Internets kann unterstützend wirken, ersetzt aber nicht die Auseinandersetzung mit zeit- und gleichstellungspolitischen Problemen wie Öffnungszeiten, Dienstleistungen etc.

Außerdem sind die Potenziale des Internets begrenzt. Bestimmte Informationsdienstleister werden auch in Zukunft nicht ohne personelle Ausstattung arbeiten können. So sind Call-Center in bestimmten Fällen sicher die besseren Serviceleister, da bei ihnen Kommunikationssituationen hergestellt werden, in denen flexibler reagiert werden und auf spezielle Informationsbedürfnisse genauer eingegangen werden kann; auch wenn genau diese Branche gerade von der Durchsetzung des Internets bedroht wird (vgl. Dieckmann 1998: 73; von Lüde 2000).

Ebenfalls darf die Forderung nach der Einführung neuer Technologien nicht zu einer Rationalisierungskampagne werden. Die elektronische Terminvereinbarung des Arzttermins soll nicht die Sprechstundenhilfe ersetzen. Hier müssen mit allen Beteiligten Regelungen getroffen werden, die nicht auf Kosten bestimmter Gruppen gehen. Vielleicht werden in Zukunft in die Stellenbeschreibung einer Sprechstundenhilfe auch Tätigkeiten einer Webmasterin aufgenommen werden – wer weiß?

Vieles bleibt abzuwarten. Solange das Internet vor allem über den Computer genutzt wird, wird es nicht den Status des Telefons oder des Radios bekommen. Die Bedienung muss noch sehr viel leichter werden. Die Tastatur ist zu sperrig, der Bildschirm zu groß, die Suchdialoge zu schwerfällig. Hier sind technische Entwicklungen gefragt, deren Durchsetzung abzuwarten bleibt. Vielleicht ist das WAP-Handy ja bereits ein erster Schritt in diese Richtung. Außerdem müssen die verschiedenen Alltagstechniken besser kombiniert werden. Wenig Sinn macht es, im Internet auf eine Telefonnummer verwiesen zu werden, unter der man dann mehr erfährt. Der Abbau von „Medienbruch“ ist demnach auch eine wichtige Voraussetzung für die Veralltäglichung des Internets.

Auf jeden Fall sollten Städte und Gemeinden - insbesondere im Zusammenhang mit Zeit-Projekten - aufmerksam die technischen Entwicklungen verfolgen und sich nicht scheuen, innovative Ideen umzusetzen. Noch ist z.B. die Abfragemöglichkeit nach Zeit im Alltagsbereich nicht etabliert. Es ist auch noch nicht genau abzusehen, wie sie genutzt werden wird. Es müssen verschiedene Varianten getestet und evaluiert werden. Ein wenig Experimentierfreude kann in diesem Fall nicht schaden.

Und eines sollte deutlich geworden sein: mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien ist es in mancherlei Hinsicht einfacher geworden, die Zeiten der Stadt darzustellen, abzufragen und ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass Zeiten nicht als gegeben hingenommen werden müssen, sondern Zeitstrukturen durchaus veränderbar sind. Diese Potenziale für mehr Zeitwohlstand sollten auf jeden Fall genutzt werden.

## D. LITERATUR

- Batinic, Bernad/Michael Bosnjak/Andreas Breiter (1997): Der 'Internetler'. Empirische Ergebnisse zum Netznutzungsverhalten, in: Gräf, Lorenz/Markus Krajewski (Hg.) (1997): Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk, Frankfurt/New York, S. 196-215.
- Blumenthal, Jörg (1998): Von der Bürgerinformation zur Bürgerkommunikation, in: Witte, Eberhard (Hg.) (1998): Multimedia ind Städten und Regionen, Heidelberg, S. 39-47.
- Bugdoll, Nora (1997): Dörfer am Rande der Datenautobahn: Mailboxnetze, in: Bath, Corinna/Barbara Kleinen (Hg.) (1997): Frauen in der Informationsgesellschaft. Fliegen oder Spinnen im Netz? Mössingen-Talheim, S. 35-41.
- Brüggemann, Sybille (1994): Frauen in Computernetzen - Chancen und Gefahren, in: <http://internetfrauen.comlink.de/archiv/brueggem.html> [25.10.97].
- Carstensen, Tanja (1998): Motive feministischer Internetgestalterinnen – eine Fallstudie zum Verhältnis von Frauen und Technik, Diplomarbeit am Institut für Soziologie an der Universität Hamburg.
- Dieckmann, Jochen (1999): Herausforderungen der Kommunen durch das Internet, in: Kubicek, Herbert u.a. (Hg.) (1999): Multimedia@Verwaltung. Marktnähe und Bürgerorientierung mit elektronischen Dienstleistungen, Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1999, Heidelberg, S. 67-74.
- Dorer, Johanna (1997): Gendered Net: Ein Forschungsüberblick über den geschlechtsspezifischen Umgang mit neuen Kommunikationstechnologien, in: Rundfunk und Fernsehen 45, 1, S. 19-29.
- Espitalier, Frédéric (1999): Sind Bürgerinformationssysteme auf der Höhe der „Zeit“? in: EXPO 2000 Büro der Gewerkschaften/Hans Böckler Stiftung (1999): Stadtinformationssysteme und Online-Dienste – ein Beitrag zur Entschärfung von städtischen Zeitkonflikten, Hannover (Dokumentation eines Workshops vom 1.12.1999).
- Fittkau, Susanne/Holger Maaß (1997): W3B-Uni-Ergebnisband: Demographie und Nutzungsverhalten, Printmedien und Fernsehsender online, Navigationshilfen, Online-Kommunikation, -Werbung und -Shopping, Hamburg.
- FrauenUmweltNetz (Hg.) (1995): Computervernetzung für Frauen. Mailboxen, Internet und alles andere. Ein Handbuch für Einsteigerinnen, Zürich, Bern, Dortmund.
- GFMK - Konferenz der Gleichstellungs- und Frauenministerinnen, -minister, -senatorinnen und -senatoren der Länder (2000): Frauen in der Informationsgesellschaft.

- Grabow, Busso (1998): Bürgerinformationssysteme und kommunale IuK-Politik, in: Witte, Eberhard (Hg.) (1998): Multimedia in Städten und Regionen, Heidelberg, S. 31-38.
- Heitkötter, Martina (1998): Das Modellprojekt Zeitbüro in Bremen Vegesack – ein Werkstattbericht, in: Mückenberger, Ulrich (Hg.) (1998): Zeiten der Stadt. Reflexionen und Materialien zu einem neuen gesellschaftlichen Gestaltungsfeld, Bremen, S. 177-182.
- Hooffacker, Gabriele/Rena Tangens (1997): Frauen und Netze. Findig reisen im Netz, Reinbek bei Hamburg.
- Issa, Sabine (1998): Zeiten der Stadt – Forschungs- und Modellprojekt des Senatsamtes für die Gleichstellung Hamburg, in: Mückenberger, Ulrich (Hg.) (1998): Zeiten der Stadt. Reflexionen und Materialien zu einem neuen gesellschaftlichen Gestaltungsfeld, Bremen, S. 163-168.
- Johannsen, Rolf (1998): Bürgerinformationssystem Ulm, in: Witte, Eberhard (Hg.) (1998): Multimedia in Städten und Regionen, Heidelberg, S. 49-62.
- Kaplan, Nancy/Eva Farrell (1994): Weavers of Webs: A Portrait of Young Women on the Net, in: <http://raven.ubalt.edu/staff/kaplan/weavers/weavers/html> [03.04.98].
- Kubicek, Herbert et al. (1997): WWW.stadtinfo.de. Ein Leitfaden für die Entwicklung von Stadtinformationen im Internet, Heidelberg.
- Kubicek, Herbert (1998): Was versteht man unter allgemeinem Zugang und worauf kommt es an? in: Kubicek, Herbert u.a. (Hg.) (1999): Multimedia@Verwaltung. Marktnähe und Bürgerorientierung mit elektronischen Dienstleistungen, Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1999, Heidelberg, S. 332-338.
- Kubicek, Helmut (1999): Das virtuelle Rathaus – Ersatz oder Ergänzung für die neuen Bürgerbüros“, in: EXPO 2000 Büro der Gewerkschaften/Hans Böckler Stiftung (1999): Stadtinformationssysteme und Online-Dienste – ein Beitrag zur Entschärfung von städtischen Zeitkonflikten, Hannover (Dokumentation eines Workshops vom 1.12.1999).
- Lehmann, Bettina (1996): Internet - (r)eine Männersache? Oder: Warum Frauen das Internet entdecken sollten, in: Bollmann, Stefan/Christiane Heibach (Hg.) (1996): Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur, Mannheim, S. 333-354.
- Lüde, Rolf von (2000): Call Center in arbeits- und betriebssoziologischer Perspektive: Chancen und Risiken im betrieblichen Innovationsprozess, in: TIB e.V.: Vom Call Center zum Communication-Center. Zukunftsbranche oder Eintagsfliege? Tagungsband der Fachtagung zur arbeitnehmerorientierten Arbeitsgestaltung im Call Center am 6. und 7. Juni 2000 in Hamburg, S. 7-18.

- Neverla, Irene (1998): Geschlechterordnung in der virtuellen Realität: Über Herrschaft, Identität und Körper im Netz, in: dies.: (Hg.) (1998): Das Netz-Medium. Kommunikationswissenschaftliche Aspekte eines Mediums in Entwicklung, Opladen/Wiesbaden, S. 137-151.
- Prommer, Elizabeth (1998): Internet-Nutzung von Frauen – mehr als nur eine Marginalie? Forschungsübersicht zur geschlechtsspezifischen Nutzung der computervermittelten öffentlichen Kommunikation, in: Prommer, Elizabeth/Gerhard Vowe (Hg.) (1998): Computervermittelte Kommunikation. Öffentlichkeit im Wandel, Konstanz, S. 67-85.
- Quist, Tanja (1996): Empirische Untersuchungen zu 'Frauen und Internet', in: <http://internetfrauen.comlink.de/archiv/quist.html> [05.11.97].
- Schelkle, Barbara (1997): Hinter den Kulissen des Internet. Eine kurze technische Einführung, in: Bath, Corinna/Barbara Kleinen (Hg.) (1997): Frauen in der Informationsgesellschaft. Fliegen oder Spinnen im Netz? Mössingen-Talheim, S. 21-34.
- Schlütter, Petra (1998): Zeiten der Stadt Hannover, in: Mückenberger, Ulrich (Hg.) (1998): Zeiten der Stadt. Reflexionen und Materialien zu einem neuen gesellschaftlichen Gestaltungsfeld, Bremen, S. 197-199.
- Stadtinformationssystem Berlin (1998): [www.w.w.w.berlin.de](http://www.w.w.w.berlin.de) – das Stadtinformationssystem Berlin als öffentliches Anliegen und wirtschaftliche Chance.
- Tangens, Rena (1996): Ist das Internet männlich? Über Androzentrismus im Netz, in: Bollmann, Stefan/Christiane Heibach (Hg.) (1996): Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur, Mannheim, S. 355-378.
- Wajcman, Judy (1994): Technik und Geschlecht. Die feministische Technikdebatte, Frankfurt am Main/New York.
- Winker, Gabriele (1999): Geschlechterverhältnisse und vernetzte Systeme. In: Zeitschrift für Frauenforschung, 17. Jg., Heft 1+2, S. 9-25.
- Winker, Gabriele/Gabriele Preiß (2000): Unterstützung des Frauen-Alltags per Mausclick? Zum Potenzial elektronischer Stadtinformationssysteme. In: Zeitschrift für Frauenforschung & Geschlechterstudien, Heft 1+2, S. 49-80.