

Ergebnisse des Online-Dialogs unter www.zukunftsticket.berlin

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

1. Vor allem aufgrund der Erfahrungen im Ausland sahen die TeilnehmerInnen des Online-Dialogs **Innovationsbedarf** beim Verkehrszugang im Berliner ÖPNV und forderten mehr technische Hilfestellungen und Modernisierungen.
2. **Papiertickets** wurden kaum befürwortet, weil ihr hoher Materialverbrauch der Umwelt schade und die Automaten zusätzlich hohe Kosten verursachten.
3. Häufigstes Thema war der **Komfort-Aspekt einer anonymen Chipkarte** als Ticket – vor allem die Möglichkeit der automatischen Berechnung des Fahrpreises zum günstigsten Tarif, der dann unkompliziert vom darauf befindlichen Guthaben abgezogen werden könnte.
4. Auch die Möglichkeit mit solch einer anonymen Chipkarte andere Dinge wie z. B. den Eintritt in Museen oder die Fahrt mit dem Taxi bezahlen zu können, erschien den TeilnehmerInnen als eine praktische Möglichkeit.
5. Als noch komfortabler wurden dahingehend **personalisierte Chipkarten oder Smartphone-Apps** gesehen, die direkt mit dem eigenen Bankkonto verknüpft wären – diese Ticketarten lagen den Überlegungen der TeilnehmerInnen aber deutlich seltener zugrunde als anonyme Chipkarten.
6. Wegen dahingehender Bedenken zur **Datensicherheit** sprachen sich die NutzerInnen neben der notwendigen Gewährleistung des Datenschutzes überwiegend für ein Nebeneinander von anonymen und personalisierten Ticket-Arten aus.
7. Unabhängig von der präferierten Ticket-Art plädierten etliche TeilnehmerInnen für ein **geschlossenes Zugangssystem** mit physischen Barrieren wie Schranken oder Drehkreuzen zur Erhöhung der Sicherheit auf den Bahnsteigen und Reduzierung von Schwarzfahrern.
8. Andere TeilnehmerInnen kritisierten solche geschlossenen Zugangssysteme, weil sie nicht nur aufgrund finanzieller und brandschutzrechtlicher Gründe schwer umsetzbar seien, sondern auch für Menschen mit Behinderung oder während der Rush Hour nachteilig wären.
9. Auch die Diskussion um einen **ticketfreien ÖPNV** fand einige Befürworter – dieser sollte über Jahrespauschalen von den BerlinerInnen finanziert werden und dadurch allen frei zugänglich sein.

Fakten zum Online-Dialog

- Der Online-Dialog unter www.zukunftsticket.berlin wollte herausfinden, wie der Berliner ÖPNV durch den Einsatz digitaler Technologien für die Fahrgäste noch einfacher und bequemer gestaltet werden kann.
- Wie die vorangegangene Planungszelle war er Teil des Projekts VERS und setzte auf die Partizipation der BürgerInnen bei der Ausgestaltung innovativer Verkehrszugangssysteme.
- Vom 01.11. bis 23.12.2016 konnten auf der Seite eigene Ideen beschrieben und Meinungen geäußert werden, die dann von anderen BesucherInnen kommentiert und bewertet werden konnten.
- Darüber hinaus informierte die Website über das Projekt VERS mit zahlreichen Info-Texten und Blog-Einträgen.
- Am Ende des Online-Dialogs waren knapp 2.300 BesucherInnen auf der Website, es wurden 31 neue Ideen oder Meinungen eingestellt, 17 Kommentare verfasst und 357 Bewertungen abgegeben.
- 29 BesucherInnen des Online-Dialogs nahmen zusätzlich noch an einer Online-Nachbefragung teil – deren Auswertung wird gemeinsam mit einem ausführlichen Bericht zu den Ergebnissen des Online-Dialogs im Frühjahr 2017 unter www.zukunftsticket.berlin veröffentlicht.

Stimmen der TeilnehmerInnen



„[Mit digitalen Tickets muss man] sich nicht mehr vorab Gedanken darüber machen, welches Ticket man benötigt – hat aber die Sicherheit, nicht zu viel zu bezahlen (Bestpreisgarantie).“

„Der ÖPNV muss flexibler werden und flexibler denken.“



„In Dubai und Singapur gibt es aufladbare Chipkarten. Auflegen und fertig!“

„Papiertickets sind teuer in der Ausstellung und Nutzung, so muss regelmäßig das Papier nachgefüllt, Geld abgeholt und bei Banken eingezahlt werden.“



Warum wurde diskutiert?

Der Online-Dialog unter www.zukunftsticket.berlin war Teil des Projekts VERS (VERkehrszugangsSysteme). Im Mittelpunkt dieses Forschungsprojekts stehen zwei Fragen: Wie stellen sich BürgerInnen einen innovativen Zugang und entsprechende Ticket-Systeme im ÖPNV vor? Und inwiefern kann Partizipation von NutzerInnen Einstellungen ändern und ggf. zu einer höheren Aufgeschlossenheit gegenüber neuen, technischen Lösungen im ÖPNV führen? Die Ergebnisse eines Bürgergutachtens „Neue Wege für den Zugang zum öffentlichen Nahverkehr in Berlin“, welches von 23 BerlinerInnen in einer VERS-Planungszelle am 16./17. September 2016 erarbeitet worden war, stellten dabei die Grundlage für einen knapp zweimonatigen Online-Dialog dar. Basierend auf neun ‚Startideen‘ aus dem Bürgergutachten konnten unter www.zukunftsticket.berlin BürgerInnen ihre eigenen Ideen für einen ÖPNV der Zukunft einstellen, Meinungen und Erfahrungen teilen und mit anderen diskutieren.

Wie wurde diskutiert?

Direkt zum Start des Online-Dialogs verwendeten viele TeilnehmerInnen die Möglichkeit, neue Ideen und eigene Meinungen einzustellen. Einige legten kurz und knapp ihre Verbesserungsvorschläge dar, andere erläuterten ausführlich ihre Präferenzen. Im Vergleich zur analogen Planungszelle war der Online-Prozess öffentlich angelegt, aber auch weniger diskursiv: Zwar nutzten viele BesucherInnen das Formular zum Einstellen eigener Ideen und Vorschläge, gingen dabei aber nur bedingt auf bereits vorhandene Ideen ein oder kommentierten diese. Positive oder auch negative Bewertungen bereits eingestellter Ideen wurden dagegen im Verlauf des Online-Dialogs vielfach vergeben, stellenweise bis zu 22 positive oder 14 negative Stimmen erhielten die Vorschläge und Meinungen anderer NutzerInnen.

Was wurde diskutiert?

Der Online-Dialog gab zunächst acht thematische Einordnungsmöglichkeiten (z. B. „Bedienerfreundlichkeit“, „Datenschutz“ oder „Sicherheit im ÖPNV“) für Ideen und Meinungen vor. Am Ende war ein Drittel der Beiträge dem Thema „Nutzungsmedien (Papier, Smartphone, Chipkarte, ...)“ zugeordnet. Auch bei der wissenschaftlichen Auswertung der Ergebnisse wurde schnell deutlich, dass viele Ideen und Meinungen nicht abstrakt, sondern vor allem anhand bestimmter Vorstellungen von Ticket-Arten, wie etwa Ticket-Chipkarten oder Ticket-Apps, diskutiert wurden. Anhand dieser Vorstellungen wurden insbesondere die Multifunktionalität der jeweiligen Ticketart, der damit verbundene Komfort, verschiedene Aspekte bezüglich der jeweiligen Kosten sowie der umweltfreundlichen bzw. -schädlichen Eigenschaften thematisiert. Andere Themen wiederum wurden ohne den Bezug zu einer bestimmten Ticketart diskutiert: die Forderung nach Datenschutz, die Diskussion um die Offenheit des Zugangssystems, vorgeschlagene technische Hilfestellungen, der empfundene Bedarf an Innovationen in Berlin und letztlich auch die Frage nach der generellen Notwendigkeit einer solchen Diskussion.

Häufigkeiten der Thematisierung

Die Auswertung des Online-Dialogs erfolgte anhand wissenschaftlicher Methoden (qualitative Inhaltsanalyse). Mittels dieser war es möglich, die diskutierten Inhalte zu kategorisieren und jeder Kategorie die Häufigkeit der Thematisierung zuzuweisen. Die rechts- bzw. unterstehende Tabelle bildet die Menge an Aussagen in Prozent ab: Je ausgiebiger eine Kategorie diskutiert wurde, desto dunkler erscheint auch ihre Färbung.

Wichtige ticketübergreifende Themen

Zugangssystem	12%
Innovationsbedarf in Berlin	9%
Datenschutz	6%
Technische Hilfestellungen	3%
Notwendigkeit der Diskussion	2%

Wichtige ticket-bezogene Themen	Nutzungsmedium				
	Traditionelles Papierticket	Anonyme Chipkarte	Personalisierte Chipkarte	Smartphone-basierte App	Ticketfreier ÖPNV
Multifunktionalität	0%	3%	1%	1%	0%
Komfort	2%	16%	5%	7%	4%
Kosten	2%	8%	3%	1%	11%
Umweltschutz	1%	1%	1%	0%	1%

GEFÖRDERT VOM



wissenschaft • im dialog



Bundesministerium für Bildung und Forschung