

Abschlussbericht

Forschungsverbundvorhaben **SuSi-PLUS**

Subjektives **S**icherheitsempfinden im
Personennahverkehr mit **L**inienbussen,
U-Bahnen und **S**tadtbahnen



Mai 2005

Bearbeitungszeitraum: Juli 2003 - Februar 2005

Bearbeitung:

HOCHBAHN: Rainer Cohrs, Gerhard Schenk, Camilla Gaus, Lisa Repenthin
Michael Fischer (ISIP), Sandra Kuhlmann (HC)

IWU: Daniel Rölle, Antje Flade und Günter Lohmann

RNV: Thomas Czech

HSB: Karl Seegmüller

Anschriften der Projektpartner:

Hamburger HOCHBAHN AG
Steinstraße 27
20095 Hamburg
Tel. 040/3288-0; Fax 040/3288-812657; web www.hochbahn.de

Institut Wohnen und Umwelt GmbH
Annastraße 15
64285 Darmstadt
Tel. 06151/2904-0; Fax 06151/2904-97; web www.iwu.de

RNV (ehem. MVV Verkehr AG)
Luisenring 49
68159 Mannheim
Tel. 0621/465-0; Fax 0621/465-262; web www.mvv.de

Hanauer Straßenbahn AG (HSB)
Postfach 2153
63411 Hanau
Tel. 06181/30088-0; Fax 06181/3008829; web www.hsb.de

gefördert durch das



Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 19P3024(A/B/C/D) gefördert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

INHALTSVERZEICHNIS

Zusammenfassung.....	7
0 Aufbau des Berichts	11
TEIL I: PROBLEMSTELLUNG	12
1 Einleitung.....	12
1.1 Objektive und subjektive Sicherheit	12
1.2 Unsicherheitsempfinden im öffentlichen Raum.....	16
1.3 Unsicherheitsempfinden bei der Nutzung des ÖPNV.....	18
2 Stand der Forschung	20
2.1 Untersuchungen im Bereich des ÖPNV	20
2.1.1 Videotechnik	22
2.1.2 Lagebilder der Unsicherheit.....	23
2.2 Unsicherheitsgefühle in der Stadt und kommunale Kriminalprävention	24
2.3 Forschung vor dem Hintergrund der gender-Perspektive	27
3 Untersuchungsziele und Konzeption des Verbundprojekts SuSi-PLUS	32
3.1 Ziele und Leitfragen des Projekts.....	32
3.2 Verbundstruktur	34
3.2.1 Hamburger Hochbahn AG	36
3.2.2 MVV Verkehr AG, Mannheim	39
3.2.3 Hanauer Straßenbahn AG (HSB)	41
3.2.4 Institut Wohnen und Umwelt (IWU)	43
3.3 Inhalte der Arbeitsbereiche.....	43
3.3.1 Baustein 1 (Metropolen mit Schnellbahnsystemen)	43
3.3.2 Baustein 2 (Städte mit Busverkehr und Stadtbahn-/Straßenbahn-Systemen)	46

4 Theoretischer Hintergrund und methodischer Ansatz	50
4.1 Theoretische Basis (Theorieentwicklung und Rahmenkonzepte).....	50
4.1.1 Theorien zur Erklärung der subjektiven Unsicherheit.....	50
4.1.2 Theorien zur Erklärung kriminellen Verhaltens.....	54
4.1.3 Subjektive Unsicherheit als Einflussfaktor.....	56
4.2 Methodisches Vorgehen.....	57
4.2.1 Sekundäranalyse und Unternehmensbefragungen	59
4.2.1.1 Baustein 1	59
4.2.1.2 Baustein 2	62
4.2.2 Befragung von Fahrgästen und Nicht-Fahrgästen	63
4.2.2.1 Baustein 1	63
4.2.2.2 Baustein 2	67
4.2.3 Befragung von Bewohnern	68
4.2.3.1 Baustein 1	68
4.2.3.2 Baustein 2	69
4.2.4 Mitarbeiterbefragungen	70
4.2.4.1 Baustein 1	71
4.2.4.2 Baustein 2	72
4.2.5 Übersicht	73
 TEIL II: ERGEBNISSE	 74
 5 Unsicherheitserleben von ÖPNV-Nutzern und -Nichtnutzern	 74
5.1 Das Unsicherheitserleben der Fahrgäste	74
5.1.1 Häufigkeiten von Unsicherheitsgefühlen	74
5.1.1.1 Subjektive Unsicherheit im ÖPNV in Hamburg	74
5.1.1.2 Subjektive Unsicherheit im ÖPNV in Mannheim und Hanau.....	77
5.1.1.3 Zusammenfassung	78
5.1.2 Differenzierungen nach Personengruppen und nach Tageszeit	79
5.1.2.1 Ergebnisse in Hamburg	79
5.1.2.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau.....	81
5.1.2.3 Zusammenfassung	83
5.1.3 Orte der subjektiven Unsicherheit	83
5.1.3.1 Ergebnisse in Hamburg	84
5.1.3.2 Ergebnisse in Mannheim	89
5.1.3.3 Ergebnisse in Hanau.....	95
5.1.3.4 Zusammenfassung	100

5.1.4	Wichtigkeit des Qualitätsaspekts „Sicherheit“ für die Fahrgäste	100
5.1.4.1	Ergebnisse in Hamburg	100
5.1.4.2	Ergebnisse in Mannheim und Hanau.....	101
5.1.4.3	Zusammenfassung	105
5.1.5	Reaktion der Fahrgäste auf Unsicherheitsgefühle	106
5.1.5.1	Ergebnisse in Hamburg	106
5.1.5.2	Ergebnisse in Mannheim und Hanau.....	109
5.1.5.3	Zusammenfassung	110
5.2	Ergebnisse der Befragung von ÖPNV-Nichtnutzern	111
5.2.1	Ergebnisse in Hamburg	111
5.2.2	Ergebnisse in Mannheim und Hanau	112
5.2.3	Zusammenfassung	117
5.3	Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen	118
5.3.1	Busfahrer in Hamburg	118
5.3.2	Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen in Mannheim und Hanau.....	119
5.3.2.1	Aussagen der Fahrausweisprüfer in Mannheim	119
5.3.2.2	Aussagen der Busfahrer in Hanau.....	120
5.3.3	Zusammenfassung	122
6	Erklärung von Unsicherheitsgefühlen der Fahrgäste.....	123
6.1	Ergebnisse in Hamburg.....	123
6.2	Ergebnisse in Mannheim und Hanau	132
6.3	Erklärung der Unsicherheit in Bezug zur theoretischen Basis	135
6.4	Zusammenfassung	136
7	Sicherheitsmaßnahmen und ihre Wirksamkeit.....	138
7.1	Ergebnisse in Hamburg.....	138
7.1.1	Wirkung und allgemeine Bewertung des Sicherheitskonzepts	138
7.1.2	Bewertung der einzelnen Maßnahmen durch die Fahrgäste.....	141
7.1.3	Bewertung von Sicherheitsmaßnahmen durch die Busfahrer	147
7.2	Ergebnisse in Mannheim und Hanau	148
7.2.1	Bewertung der Maßnahme „Schulung der Fahrausweisprüfer“ in Mannheim.....	148
7.2.2	Bewertung der Installation von Videotechnik.....	150
7.2.2.1	Bewertung der Videoinstallation an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim	151

7.2.2.2 Bewertung der Videoinstallation an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau	153
7.3 Sicherheitsmaßnahmen im ÖPNV in anderen Städten	156
7.3.1 Sicherheitsprobleme	156
7.3.1.1 Verkehrsunternehmen in kleineren und mittleren Großstädten	156
7.3.1.2 Verkehrsunternehmen in Metropolen	159
7.3.2 Art und Umfang der ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen	160
7.3.3 Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen allgemein	165
7.3.4 Fallbeispiele für erfolgreiche Maßnahmen	168
7.4 Zusammenfassung	174
TEIL III: FAZIT	176
8 Wichtige Ergebnisse	176
8.1 Wie sicher fühlen sich Fahrgäste und Mitarbeiter?	176
8.2 Wodurch entsteht Unsicherheit?	178
8.3 Welche Folgen haben Unsicherheitsgefühle?	179
8.4 Welche Sicherheitsmaßnahmen wirken?	180
9 Übertragbarkeit, Empfehlungen und weiterer Forschungsbedarf	182
9.1 Übertragbarkeit der Ergebnisse	182
9.2 Empfehlungen zur Maßnahmenplanung und -evaluierung	182
9.3 Weiterer Forschungsbedarf	184
Literaturverzeichnis	186
Glossar	193
Abbildungsverzeichnis	198
Tabellenverzeichnis	201
Fragebogen Bausteine 1 und 2	203

Zusammenfassung

Ausgangslage und Ziele des Projekts

In den vergangenen 30 Jahren ist der Schutz von Fahrgästen und Mitarbeitern vor Belästigungen und kriminellen Handlungen zu einem zunehmend wichtigen Thema für die Verkehrsunternehmen geworden. Dies ist zum großen Teil Ausdruck gesellschaftlicher und sozialer Trends. Viele Bürger nehmen eine allgemeine Zunahme von Kriminalität, Rücksichtslosigkeit und Verwahrlosung im öffentlichen Raum wahr. Davon ist zwangsläufig auch der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) – als Teil des öffentlichen Raums – betroffen.

Sicherheitsaspekte gehören in den meisten Kundenzufriedenheitsbefragungen mit zu den am schlechtesten bewerteten Qualitätskriterien des ÖPNV. Weitgehend unstrittig ist zudem, dass Unsicherheitsgefühle vor allem in den Abend- und Nachtstunden ein Zugangshemmnis zur ÖPNV-Nutzung darstellen und zu Einnahmeausfällen führen. Die Verkehrsunternehmen haben bereits umfassende Maßnahmen zur Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit ergriffen. Es besteht jedoch oftmals Unklarheit darüber, wie effektiv diese Maßnahmen sind. Diese Klarheit wäre jedoch, gerade vor dem Hintergrund des zunehmenden Wettbewerbs im Verkehrsbereich, höchst wünschenswert.

Im Projekt **SuSi-PLUS** (**S**ubjektives **S**icherheitsempfinden im **P**ersonennahverkehr mit **L**inienbussen, **U**-Bahnen und **S**tadtbahnen) hat ein Verbund aus drei Verkehrsunternehmen und einem Forschungsinstitut zwischen Juli 2003 und Februar 2005 die subjektive Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) analysiert. Ziel des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts war es, einen Beitrag für ein PLUS AN SICHERHEIT im ÖPNV zu leisten.

Untersucht wurden Forschungsfragen, deren Beantwortung von unmittelbarem Interesse für die Arbeit von Verkehrsunternehmen im Sicherheitsbereich ist:

- Wie entstehen Unsicherheitsgefühle?
- Welche Bedeutung haben einzelne Faktoren für das Sicherheitsempfinden?
- In welchem Maß wird die Zufriedenheit mit dem ÖPNV von der Sicherheit beeinflusst?
- In welcher Weise können Unsicherheitsgefühle verringert werden?
- Welche Sicherheitsmaßnahmen sind in welchen Situationen und bei welchen Gruppen angebracht?

Zusammenfassend dienen die Ergebnisse des Verbundprojekts SuSi-PLUS dazu,

- die subjektive Sicherheit - und damit die Attraktivität des ÖPNV - zu steigern,
- die Kundenzufriedenheit zu erhöhen,
- die Kundenbindung zu stärken,
- neue Fahrgäste zu gewinnen und
- Investitionssicherheit hinsichtlich zukünftiger Maßnahmen zu erlangen.

Vorgehen

SuSi-PLUS setzt sich aus zwei Bausteinen zusammen, die unterschiedliche Schwerpunkte beinhalten und einander ergänzen. Der von der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) geleitete Baustein 1 befasst sich mit den Sicherheitsproblemen und Maßnahmen von Verkehrsunternehmen in Großstädten/Metropolen mit Schnellbahnsystemen. In Baustein 2 stehen mittlere und kleinere Großstädte mit Bus- und Stadtbahn-/ Straßenbahnsystemen im Fokus. Geleitet wird Baustein 2 vom Institut Wohnen und Umwelt (IWU) aus Darmstadt, die beteiligten Verkehrsunternehmen sind die MVV Verkehr AG in Mannheim (seit 1.3.2005 Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, RNV) und die Hanauer Straßenbahn AG (HSB).

Die Ergebnisse von SuSi-PLUS stützen sich vor allem auf die Erhebungen in den Städten Hamburg, Mannheim und Hanau, die stellvertretend für die drei Kategorien Metropole, mittlere Großstadt und kleine Großstadt stehen. Die Analyse umfasste darüber hinaus die Auswertung der Fachliteratur und die Sichtung der Situation des ÖPNV in anderen Großstädten im In- und Ausland. Mündlich und schriftlich befragt wurden die Fahrgäste des ÖPNV, die ÖPNV-Nichtkunden sowie Mitarbeiter und das Management der Verkehrsunternehmen.

Beschreibung der Unsicherheit

In den Befragungen in Hamburg, Mannheim und Hanau zeigte sich, dass nur in seltenen Fällen massive Angstgefühle bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel auftreten. Kennzeichnend für das (Un-)Sicherheitsempfinden im ÖPNV ist vielmehr ein diffuses Unbehagen.

Deutliche Unterschiede hinsichtlich der Verbreitung von Unsicherheitsgefühlen im ÖPNV ergeben sich zwischen der Metropole und den kleineren Großstädten. Während in Hamburg die Mehrheit der Befragten von zumindest zeitweiligen Unsicherheitsgefühlen in der U-Bahn berichtet, geben in Mannheim und Hanau die meisten Fahrgäste an, sich bei der Nutzung des ÖPNV grundsätzlich sicher zu fühlen (72 % in Mannheim, fast 85 % in Hanau).

Im Projektverlauf wurde zunehmend deutlich, dass bei der Bewertung der Sicherheit bei der ÖPNV-Nutzung die gesamte Wegeketten betrachtet werden muss. Schwerpunkt des Unsicherheitsempfindens sind die Haltestellen, wobei längere Wartezeiten und schlechte An-

schlüsse problemverstärkend sind. An zweiter Stelle rangiert das Umfeld der Haltestellen und die Wege zur Haltestelle oder zum Zielort. In den Fahrzeugen fühlen sich die Fahrgäste meistens sicher, es sei denn, die entsprechende Linie durchfährt Problemgebiete oder ist Treffpunkt von Problemgruppen.

Gründe für Unsicherheit

Die wesentlichen Auslöser für das Erleben von Unsicherheit sind:

1. Dunkelheit
2. Fremde Menschen
3. Unbelebtheit
4. Verwahrlosung.

Unsicherheitsgefühle im Verlauf von ÖPNV-Wegen treten in ihrer großen Mehrzahl während der Spät- und Nachtverkehrszeiten auf, was auf verschiedene Faktoren zurückzuführen ist („Angst vor der Dunkelheit“, fehlender Überblick, wenige potenzielle „Helfer“). Abends und nachts ist auch der Anteil „dubioser“ Mitfahrgäste meist höher als am Tage. Gerade die Anwesenheit bedrohlich wirkender fremder Personen ist jedoch der zweite entscheidende Auslöser für Unsicherheitsempfinden.

„Unbelebtheit“ und „Verwahrlosung“ werden vor allem dann zum Problem, wenn an einsamen Haltestellen gewartet werden muss und Schmutz, Abfall, Graffiti und Vandalismus massiv in Erscheinung treten.

Folgen von Unsicherheit

Die meisten Fahrgäste haben individuelle Strategien entwickelt, mit ihren Unsicherheitsgefühlen umzugehen. Häufig sind die Suche nach der Nähe anderer Personen, vor allem des Betriebspersonals, sowie ein bewusst selbstsicheres Auftreten. Frauen suchen häufiger Schutz, während Männer sich besonders selbstbewusst verhalten, um ihre Unsicherheit zu kompensieren. Eine weitere Strategie ist der Mobilitätsverzicht. So zeigte sich in Hamburg, dass rund ein Viertel der Fahrgäste in den letzten vier Wochen vor der Befragung auf Fahrten mit der U-Bahn verzichtet hatten. Die mit Abstand am häufigsten gewählte Alternative zur U-Bahn ist dabei in allen untersuchten Städten das Auto. Ein Fünftel der „Vermeider“ haben auf ihr Unternehmen, das mit einer ÖPNV-Fahrt verbunden gewesen wäre, verzichtet.

Maßnahmen der Unternehmen gegen Unsicherheit

Als wirkungsvollste Maßnahme gegen Unsicherheit im ÖPNV wird sowohl aus Sicht der Verkehrsunternehmen als auch von Seiten der Fahrgäste der Einsatz von (Sicherheits-)Personal angesehen. Konsens ist auch, dass eine gute Beleuchtung sowie eine allgemein transparente Gestaltung der Haltestellen und der Fahrzeuge wirkungsvoll ist.

Der Einsatz von Videokameras wird mehrheitlich befürwortet, die Zustimmung liegt bei rund 80%. Die meisten Verkehrsunternehmen halten Videokameras für eine sicherheitserhöhende Maßnahme. Für die Zeiten der Dunkelheit trifft dies zu. Videoüberwachung wird auch als sinnvolle Ergänzung zum Personaleinsatz gesehen.

Empfehlungen

Aus den Ergebnissen von SuSi-PLUS kann abgeleitet werden, dass die folgenden Maßnahmen am besten für eine Verbesserung des Sicherheitsempfindens geeignet sind:

- Personaleinsatz, insbesondere an kritischen Stellen / zu kritischen Zeiten
- Technische Maßnahmen, insbesondere Beleuchtung und Videokameras
- Information und Kommunikation

Verbesserungspotenziale liegen insbesondere in den Bereichen Information und Kommunikation. Das Wissen der Fahrgäste über die Funktionsweise von Sicherheitseinrichtungen sowie über Handlungsmöglichkeiten in kritischen Situationen ist oft begrenzt, was zu einer Verstärkung von Unsicherheitsgefühlen führt.

Gleichzeitig wird gerade der Einsatz von (direkt ansprechbarem) Personal von vielen Fahrgästen gewünscht. Technische Sicherheitseinrichtungen, insbesondere (Video-)Kameras, sind in diesem Zusammenhang als wichtige Elemente eines Sicherheitskonzepts zu sehen. Sie sind jedoch kein Ersatz für Personal. Eine weitere wichtige Maßnahme ist die Beleuchtung und transparente Gestaltung von Haltestellen und Fahrzeugen. Problematisch bleibt der Umgang mit Problemgruppen, die als bedrohlich wirkende Fremde erlebt werden und Auslöser von Unsicherheitsgefühlen sind.

Konkrete Empfehlungen sind wegen der nicht vergleichbaren Rahmenbedingungen, die allein schon durch die unterschiedlichen Stadtgrößen und Verkehrsträger bedingt sind, schwierig. Bei der konkreten Maßnahmenplanung sollte in jedem Fall eine genaue Lokalisierung der wichtigsten Probleme erfolgen, wobei die gesamte ÖPNV-Wegekette betrachtet werden muss. Darüber hinaus sollten die Maßnahmen so ausgestaltet werden, dass sie bestimmte Zielgruppen wie insbesondere Frauen und ältere Menschen besser erreichen.

0 Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht stellt die Inhalte und Ergebnisse der „Definitionsphase“ des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsverbundvorhabens SuSi-PLUS (Subjektive Sicherheit im Personennahverkehr mit Linienbussen, U-Bahnen und Stadtbahnen) dar. Die drei Teile des Berichts haben unterschiedliche Schwerpunktsetzungen:

- Teil I: Problemstellung, Theorie und Methodik (Kapitel 1 bis 4)
- Teil II: Forschungsergebnisse (Kapitel 5 bis 7)
- Teil III: Zusammenfassung, Empfehlungen und weiteres Vorgehen (Kapitel 8 bis 9).

Teil I beginnt mit einer Beschreibung des Problemfeldes „Subjektive Sicherheit (im ÖPNV)“ (Kapitel 1) und einer Übersicht zum aktuellen Forschungsstand (Kapitel 2). In Kapitel 3 wird der Forschungsansatz von SuSi-PLUS erläutert (Fragestellungen, Projektpartner, Arbeitsbereiche), der im anschließenden Kapitel 4 im Hinblick auf die theoretischen Grundlagen und Methoden präzisiert wird.

Teil II beginnt in Kapitel 5 mit einer Zustandsbeschreibung des Sicherheitsempfindens, differenziert nach

- Gruppen: Fahrgäste, ÖPNV-Nichtnutzer und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen¹
- Städten: primär Hamburg, Mannheim, Hanau
- verschiedenen Aspekten des Sicherheitsempfindens: Wer fühlt sich unsicher? Wo und wann treten Unsicherheitsgefühle auf? Wie wird darauf reagiert?

Im Kapitel 6 erfolgt eine Analyse der Gründe für das Auftreten von Unsicherheit, wobei die verschiedenen Faktoren (z.B. die An-/Abwesenheit von Menschen, die Umweltgestaltung) auf ihren Einfluss hin untersucht werden. Kapitel 7 beschäftigt sich mit den Evaluierungsergebnissen zu verschiedenen Sicherheitsmaßnahmen und gibt Hinweise zur Effektivität von Maßnahmen.

Teil III fasst schließlich die wesentlichen Erkenntnisse aus Teil II zusammen und gibt hierauf aufbauend Hinweise, welche Aspekte von Verkehrsunternehmen bei der Planung, Durchführung und Evaluierung von Sicherheits-Maßnahmen berücksichtigt werden sollten (Kapitel 8). In Kapitel 9 wird der noch bestehende Forschungsbedarf aufgezeigt. Dazu werden Forschungsfragen formuliert und Projekte als Grundlage für ein weiterführendes Forschungsprogramm vorgeschlagen.

¹ Aus Gründen einer verbesserten Lesbarkeit wird im vorliegenden Bericht durchweg die männliche Form gewählt. Dies schließt selbstverständlich die weibliche Form gleichermaßen mit ein.

TEIL I: PROBLEMSTELLUNG

1 Einleitung

1.1 Objektive und subjektive Sicherheit

Eine einfache Definition von erlebter Sicherheit ist kaum möglich, da der Begriff vielfältige Bedeutungen hat und verschiedene Aspekte umfasst. Der Mensch, der sich seiner Umwelt sicher ist, besitzt „Urvertrauen“² bzw. „Umweltvertrauen“ („environmental trust“, vgl. McKech-
nie, 1977). Dieses beinhaltet eine allgemeine Aufgeschlossenheit und Sensibilität gegenüber der Umwelt, Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten, sich in der Umwelt zurechtzufinden, aber auch das Gefühl, gegenüber widrigen Einflüssen geschützt zu sein.

Es lassen sich dabei zwei Komplexe unterscheiden (Ruhne, 2003, S. 36f.):

- subjektive Sicherheit als sich geborgen Fühlen, als Sorglosigkeit bzw. „Urvertrauen“,
- subjektive Sicherheit als Schutz vor Gefahren.

Unterteilt man den Begriff der subjektiven Sicherheit nochmals, so ist zwischen dem Sicherheitserleben und dem Sicherheitsgefühl zu unterscheiden. Während Sicherheitserleben die *kognitive* Einschätzung enthält, vor möglichen Gefahren geschützt zu sein, bezieht sich das Sicherheitsgefühl speziell auf die *affektive* Reaktion³.

Diese Unterteilung zwischen dem geschützt Sein vor objektiven Gefahren und einem grundlegenden Gefühl der Sicherheit ist *nicht* mit der Einteilung in objektive und subjektive Sicherheit gleichzusetzen. Die subjektive Sicherheit bezieht sich auf die *Wahrnehmung* des geschützt Seins. Objektive Sicherheit ist hingegen das objektive geschützt Sein vor Gefahren, z. B. mit Hilfe von Sicherheitspersonal an den Haltestellen. Objektive Sicherheit ist quantifizierbar, indem die Zahl der verübten Straftaten oder sonstige Ereignisse gezählt werden⁴.

2 In dem Modell der psychogenetischen Entwicklung von Erikson (1968) ist dies die unterste Stufe: Ein Mensch, der in der frühen Kindheit kein Urvertrauen entwickelt hat, ist auf den weiteren Entwicklungsstufen beeinträchtigt (vgl. Ellwanger, 2004).

3 Gleichwohl es definitorische Unterschiede zwischen dem Unsicherheitserleben und dem Unsicherheitsgefühl gibt, sollen die Begriffe zur Erhöhung der Lesbarkeit in diesem Bericht synonym verwendet werden.

4 Dass diese Maßstäbe für die objektive Sicherheit nicht besonders zuverlässig sind, weil ein mehr oder weniger großes Dunkelfeld besteht, soll hier nicht weiter erörtert werden.

Die subjektive Unsicherheit ist das Ergebnis individueller Wahrnehmungs- und Bewertungsprozesse. Sie kann nicht einfach registriert und gezählt werden, sondern muss durch Befragung ermittelt werden. Sie ist deshalb nur mit einigem Aufwand zu erheben.

Ein weiterer Aspekt ist die Intensität des Sicherheitsgefühls. Eine Person kann sich vollkommen sicher oder nur einigermaßen sicher fühlen, sie kann aber auch verunsichert sein oder sich sogar sehr unsicher fühlen. Diese unterschiedlichen Intensitätsgrade lassen sich auf einer Skala mit den Polen „vollkommen sicher“ bis „sehr unsicher“ anordnen. Kriminalitätsfurcht würde man am Ende der Skala („sehr unsicher“) lokalisieren.

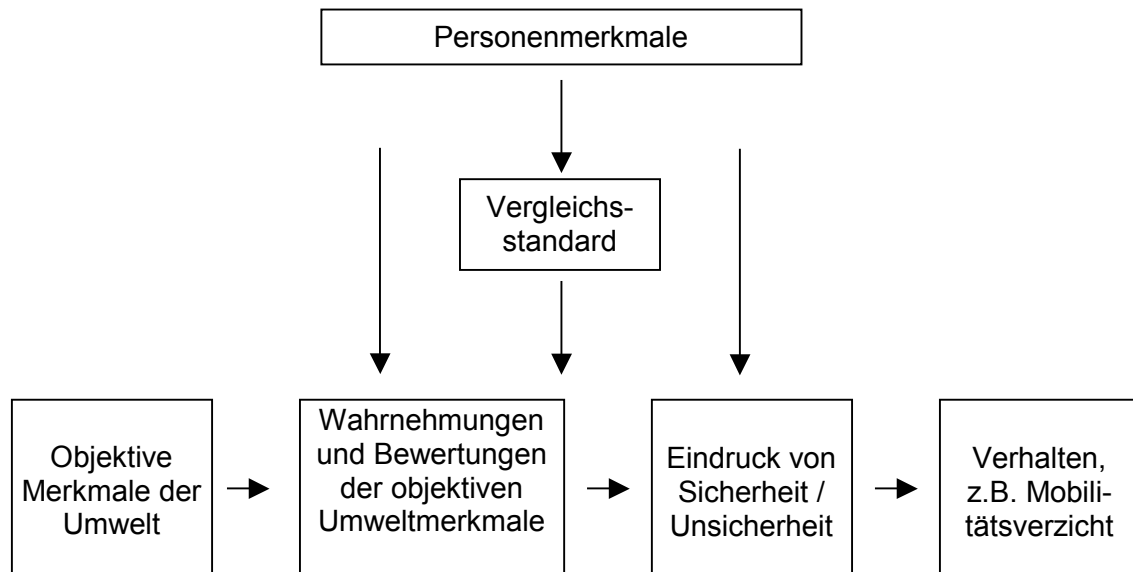
Sicherheit ist nicht nur deshalb ein komplexer Sachverhalt, weil es unterschiedliche Ausprägungen sowie eine objektive und eine subjektive Seite gibt, sondern auch, weil die Aspekte, auf die sich Sicherheit beziehen kann, sehr vielfältig sind. Ein Gebiet wird z. B. als sicher bezeichnet, wenn sich dort keine Verkehrsunfälle, kriminelle Taten wie Raubüberfälle oder Wohnungseinbrüche ereignet haben, oder wenn die Wahrscheinlichkeit, dass es dort Naturkatastrophen wie Erdbeben oder Überschwemmungen gibt, vergleichsweise gering ist. Die objektive Sicherheit eines Orts oder Gebiets spiegelt sich folglich an ganz unterschiedlichen Statistiken wie der Verkehrsunfall- oder Kriminalstatistik oder der Häufigkeit von Naturkatastrophen wider.

Ein grundsätzlicher Unterschied zwischen der objektiven und der subjektiven Sicherheit liegt darin, dass die objektive Sicherheit ein Umweltmerkmal ist. Die subjektive Sicherheit dagegen kann weder als ein Umwelt- noch als ein Personmerkmal kategorisiert werden; sie ist vielmehr ein Produkt aus beiden Komponenten. Bei der subjektiven Sicherheit geht es um das Verhältnis zwischen Mensch und Umwelt. Subjektive Sicherheit ist demzufolge eine „Interkorrelationskomponente“⁵.

Die Interrelationskomponente ergibt sich im Prozess der Wahrnehmung und Bewertung von Umweltmerkmalen. Die objektive Umwelt wird wahrgenommen und, bezogen auf einen individuellen Vergleichsmaßstab, bewertet (vgl. Abb. 1-1).

5 Insgesamt sind drei Grundkomponenten zu unterscheiden: Die *Umwelt-Komponente* bezieht sich auf Orte im Sinne räumlich abgrenzbarer Einheiten, die nach ihrer Größenordnung bzw. Ausdehnung geordnet werden können. Merkmale von Orten sind z. B. eine hohe Kriminalitätsrate, eine bestimmte Beleuchtung usw. Die *Populations-Komponente* bezieht sich auf Personengruppen, z. B. Frauen im Vergleich zu Männern oder Personen, die öffentliche Verkehrsmittel nutzen, im Vergleich zu Autofahrern. Die dritte Komponente, die *Interrelations-Komponente*, bezieht sich auf die unterschiedlichen Beziehungen zwischen Mensch und Umwelt wie beispielsweise die Bewertung eines Gebiets oder des ÖPNV, das Erleben von Unsicherheit, Beengtheitsgefühle, die wahrgenommene Kontrolle.

Abb. 1-1: Prozessmodell



Quelle: in Anlehnung an Weidemann & Andersen, 1985, S. 160

Je nachdem wie die Umwelt-Bewertung ausfällt, erfolgen unterschiedliche Reaktionen. Wird z. B. eine Buslinie als unsicher erlebt, wird die betreffende Person versuchen, eine andere Route zu wählen, oder sie verzichtet gleich auf den Bus und greift auf den Pkw zurück, oder sie bleibt zu Hause und die geplante Unternehmung findet nicht statt.

Festzuhalten ist: Die erlebte bzw. subjektive Sicherheit ist im Unterschied zur objektiven Sicherheit kein Umweltmerkmal, sondern ein individuelles Konstrukt, das im Prozess der Umweltwahrnehmung und Umweltbewertung hergestellt wird (vgl. Abb. 1-1). Interrelationskomponenten sind, weil sie relativ komplex sind, weniger leicht erfassbar.

Ein weiterer wesentlicher Unterschied zwischen objektiver und subjektiver Sicherheit ist die Blickrichtung. Im ersten Fall geht es um die Perspektive von Tätern, die ihre Straftaten an bestimmten Orten verüben. Ob sie sich kriminell verhalten, hängt dabei – entsprechend dem „Routine activity approach“ (Cohen & Felson, 1979) – von ihrer Motivation, von der Anwesenheit geeigneter Opfer und zugleich der Abwesenheit schützender Personen oder Vorrichtungen ab (vgl. Kap. 4.1.2).

Im zweiten Fall geht es um die Perspektive der potenziellen Opfer, also derjenigen, die befürchten, mit solchen Tätern zu tun zu bekommen, sowie darüber hinaus um die Sicht all derjenigen, die sich zwar unsicher fühlen, sich aber noch nicht als Opfer einer kriminellen Handlung sehen. Zu unterscheiden ist somit zwischen einer Täter- und einer Betroffenen- bzw. Opfer-Perspektive, abgesehen davon, dass bestimmte Situationsmerkmale für beide Gruppen ähnlich bedeutsam sein können. Dies ist beispielsweise bei der Überschaubarkeit

der Situation der Fall (Perkins et al., 1993; Shaw & Gifford, 1994). Für beide Gruppen bedeutet Überschaubarkeit, Kontrolle über die Situation bzw. „die Sache im Griff“ zu haben.

Zwischen der objektiven Sicherheit von Orten oder Gebieten, gemessen anhand objektiver Daten und Statistiken, und den subjektiven Eindrücken besteht kaum ein Zusammenhang (Boers & Kurz, 1997). Die kriminellen Taten sind seltener als die Kriminalitätsfurcht (Boers, 1991; Lavrakas, 1982), wobei es jedoch eine Rolle spielt, wie Kriminalitätsfurcht definiert und erfasst wird. Wird eine Person gefragt, ob sie sich in einer bestimmten Situation unsicher gefühlt hat, wird damit ihr Unsicherheitserleben erfasst, das nicht mit Kriminalitätsfurcht als der stärksten Ausprägung des Unsicherheitsgefühls gleich zu setzen ist. Subjektive Unsicherheit umfasst mehr als nur die extreme Ausprägung der subjektiven Unsicherheit⁶.

Orte, an denen überproportional viele kriminelle Taten verübt werden, werden als „hot spots of crime“ bezeichnet. Dementsprechend sind Orte, die häufiger als andere als unsicher erlebt werden, „hot spots of fear“ (Nasar & Fisher, 1993; Nasar & Jones, 1997)⁷. Um die Beziehung zwischen den „hot spots of crime“ und den „hot spots of fear“ bestimmen zu können, ist es nach Ansicht von Nasar & Fisher (1993) erforderlich, zwischen zwei räumlichen Ebenen zu unterscheiden: einer Mikroebene, die sich auf punktuelle Orte bezieht, und einer Makroebene, die sich über ein größeres Areal, z. B. ein Wohngebiet oder eine Haltestelle mitsamt ihrem Umfeld, erstreckt.

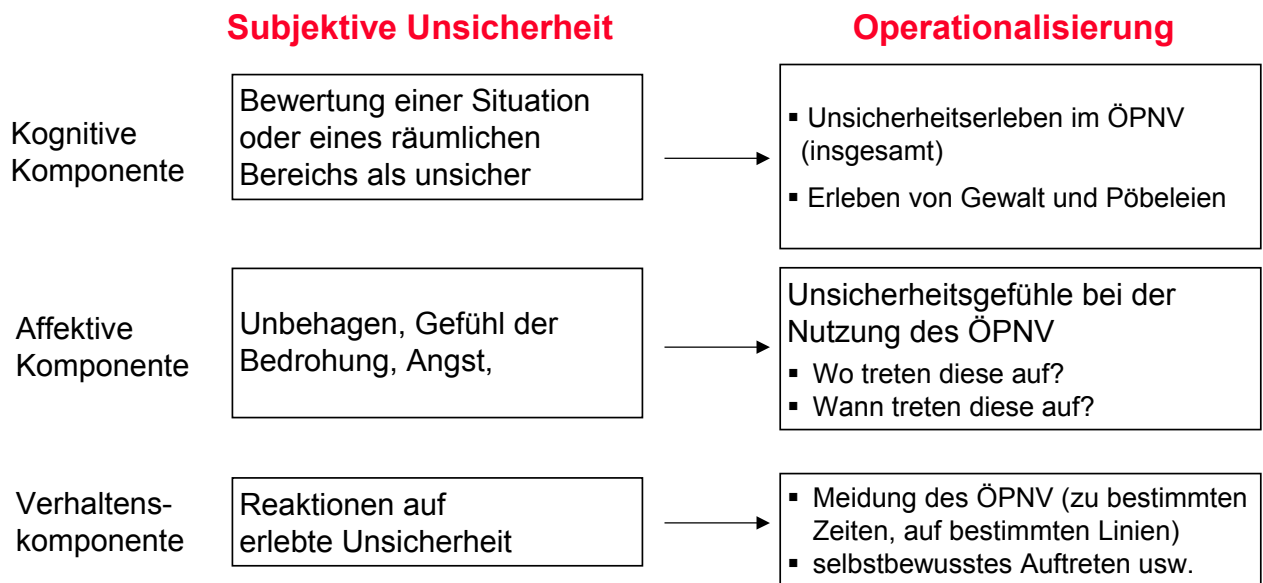
Die im Rahmen von SuSi-PLUS bearbeitete Problemstellung, bezieht sich auf die subjektive und die öffentliche Sicherheit, d. h. die erlebte Sicherheit, bei ÖPNV-Wegen nicht bedroht und bedrängt oder ein Opfer krimineller Handlungen zu werden. Aspekte der objektiven Sicherheit werden nur als Einflussfaktor auf das subjektive Sicherheitserleben berücksichtigt.

In Abbildung 1-2 wird nochmals zusammenfassend auf die beschriebenen Komponenten subjektiver Unsicherheit und deren Operationalisierung eingegangen.

6 Trotz des unstrittigen Unterschieds zwischen der Angst vor physischen Angriffen und bloßen Belästigungen ist eine begriffliche Differenzierung schwierig, indem beispielsweise nur die Angst vor physischen Angriffen als subjektive Unsicherheit bezeichnet wird und weniger gravierende Bedrohungen als bloße Belästigungen „abgetan“ werden. Vor allem Frauen werden häufig belästigt, was Verunsicherung auslöst.

7 “Hot spots refer to a high crime area, hot spots of fear to situations that evoke higher fear than other areas” (Nasar & Jones, 1997, S. 292).

Abb. 1-2: Komponenten subjektiver Unsicherheit und deren Operationalisierung



1.2 Unsicherheitsempfinden im öffentlichen Raum

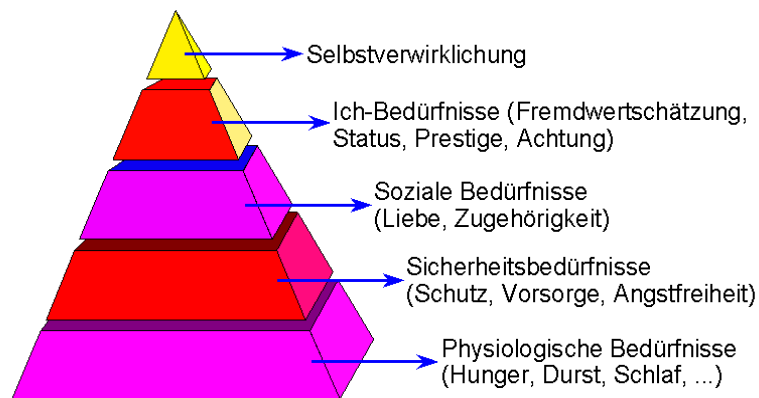
Mangelnde öffentliche Sicherheit ruft nicht nur unangenehme Gefühle hervor, sondern hat auch negative Folgen:

- Als unsicher erlebte öffentliche Räume werden gemieden. Damit entfallen vielfältige Erfahrungs- und Handlungsmöglichkeiten. Die Teilhabe am öffentlichen Leben wird eingeschränkt, das Spektrum an Lebensmöglichkeiten reduziert.
- Wenn Sicherheit nicht gegeben ist, hat das Streben nach Sicherheit (sofern die physiologischen Bedürfnisse befriedigt sind) absoluten Vorrang. „Höhere“ Bedürfnisse, insbesondere das Streben nach Selbstverwirklichung, können sich nicht artikulieren.

Dass Unsicherheitserleben zu einer Konzentration auf ein Problem und zu einer Einengung der Interessen und prinzipiell möglicher Aktivitäten führt, sagt das Modell von Maslow (1981) voraus, in dem die allgemeinen menschlichen Bedürfnisse benannt und hierarchisch angeordnet sind. Das Bedürfnis nach Sicherheit ist grundlegend. Solange es nicht erfüllt ist, bleibt kein Raum für die Aktivierung „höherer“ Bedürfnisse.

Räumliche Mobilität hängt untrennbar mit öffentlicher Sicherheit zusammen, weil die meisten Wege im öffentlichen Raum zurück gelegt werden. Auch die Person, die den Pkw nutzt, muss ein Stück zu Fuß gehen, ehe sie in den Pkw einsteigen kann. Bei denjenigen, die zu ihrem Zielort gehen oder mit dem Rad oder dem ÖPNV dorthin gelangen, ist die „Expositionsdauer“, d. h. die Zeit, die sie im öffentlichen Raum verbringen, allerdings im Mittel länger. Damit nimmt auch die Wahrscheinlichkeit des Erlebens von Unsicherheit zu.

Abb. 1-3: Hierarchie der Bedürfnisse nach Maslow



Quelle: Maslow, 1981

Eine Person, die sich unsicher fühlt, ist weniger frei bei der Verfolgung ihrer Ziele. Sie wird sich vielmehr überlegen,

- ob die von ihr ins Auge gefassten Wege oder Fahrten überhaupt gemacht oder wegen der antizipierten Bedrohung lieber gleich unterlassen werden,
- ob das geplante Unternehmen auch zu einer anderen Tageszeit möglich ist,
- welche Routen sie nimmt und welche Ziele sie aufsucht,
- ob sie die Aktivitäten und Unternehmungen und die damit zusammenhängenden Wege und Fahrten allein durchführt oder ob sie eine Begleitung organisiert,
- ob sie nicht „vernünftigerweise“ auf ein anderes Verkehrsmittel zurück greift.

Für die Verkehrsunternehmen bedeutet das,

- das infolge der Einschränkung der individuellen Mobilität weniger Fahrten stattfinden,
- dass sich in den verkehrsschwachen Zeiten die Personenbeförderung noch weiter ausdünnert,
- dass bestimmte Routen noch mehr an Attraktivität verlieren,
- dass Kunden verloren gehen, weil sie andere Verkehrsmittel bevorzugen.

Diejenigen, die keine Sicherheitsprobleme haben, können sich oft nur schwer in die Lage der anderen versetzen, bei denen dies der Fall ist. Jeschke (1994) sprach von einem „Kommunikationsproblem“. Es besagt, dass Personen, die sich sicher fühlen, nicht nachvollziehen können, warum sich jemand unsicher fühlt. Beispielsweise werden Personen, die zu später

Stunde in öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind und dabei Unsicherheit erleben, von denen, die ihre Wege mit dem Pkw zurücklegen, für übertrieben ängstlich gehalten.

1.3 Unsicherheitsempfinden bei der Nutzung des ÖPNV

Allen Verkehrsunternehmen ist an der Sicherheit der Fahrgäste und Mitarbeiter gelegen. Lange Zeit wurde Sicherheit mit technischer Sicherheit gleichgesetzt. Es ging z. B. um die Verhinderung von Bränden, Unfällen und ähnlichen Gefahren. In den vergangenen 30 Jahren ist parallel dazu der Schutz von Fahrgästen und Mitarbeitern vor Belästigungen und kriminellen Handlungen zu einem zunehmend wichtigen Thema geworden.

Diese Entwicklung ist zum großen Teil Ausdruck gesellschaftlicher und sozialer Trends. Viele Bürger nehmen gegenüber der Situation vor 30 Jahren eine allgemeine Zunahme von Kriminalität, Rücksichtslosigkeit und Verwahrlosung im öffentlichen Raum wahr. Davon ist zwangsläufig auch der öffentliche Personennahverkehr betroffen, denn der ÖPNV ist Teil des öffentlichen Raums.

Der ÖPNV ist kein Schwerpunkt von Kriminalität. Haltestellen, Busse und Bahnen sind jedoch Orte, an denen zahlreiche fremde Menschen aufeinander treffen. Dies führt zu einer Verringerung der Kontrolle über die Situation. Fahrgäste und Mitarbeiter werden auf engem Raum mit fremden Menschen in Haltestellen und Fahrzeugen konfrontiert. Darüber hinaus dienen gerade Haltestellen und ihr direktes Umfeld wegen ihrer zumeist zentralen Lage und vorhandener Infrastruktur (Sitzgelegenheiten, Kioske, z.T. Toiletten) häufig als Treffpunkt von Problemgruppen, wie Alkohol- und Drogenkonsumenten, Randständigen und aggressiven Jugendlichen.

Problemverstärkend kommt hinzu, dass öffentlicher Raum als „Niemandland“ erlebt wird, für das man sich nicht verantwortlich fühlt. Die Folgen sind: das Liegenlassen von Müll, Verschütten von alkoholischen Getränken, Graffiti und Scratching. Die genannten Faktoren prägen für viele das Bild des ÖPNV und hier namentlich das subjektive Sicherheitsempfinden. Dementsprechend gehören Sicherheitsaspekte in den meisten Kundenzufriedenheitsbefragungen mit zu den am schlechtesten bewerteten Qualitätskriterien des ÖPNV.

Im Hinblick auf die Bedeutung von Unsicherheitsempfinden für die Verkehrsmittelwahl gibt es unterschiedliche Meinungen. Bei Portfolio-Analysen im Rahmen von Kundenzufriedenheitsbefragungen ergeben sich teilweise andere Ergebnisse als bei einer direkten Wichtigkeits-

Abfrage⁸. Weitgehend unstrittig ist allerdings, dass Unsicherheitsgefühle vor allem in den Abend- und Nachtstunden ein Zugangshemmnis zur ÖPNV-Nutzung sind. Für die Verkehrsunternehmen führt dies zu Einnahmeausfällen insbesondere zu Tageszeiten, in denen die Kapazität der Fahrzeuge ohnehin besonders schlecht ausgelastet ist⁹. Die Verlagerung von ÖPNV-Fahrten führt darüber hinaus zu einer Selbstverstärkung des Problems: weniger Fahrgäste zu befördern bedeutet mehr einsame Haltestellen und Fahrzeuge, in denen problematische Fahrgäste mehr auffallen, was wiederum zu mehr Fahrtverzicht aufgrund gesteigerter Unsicherheit führt.

Die Verkehrsunternehmen haben bereits umfassende Maßnahmen zur Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit ergriffen, u.a. den Einsatz von Sicherheitspersonal, bauliche Veränderungen, technische Sicherheitseinrichtungen (Kameras, Notrufsäulen), Mitarbeiterschulungen und Sicherheitskampagnen. Der jährliche Aufwand für Sicherheitsmaßnahmen bewegt sich dabei in großen Verkehrsunternehmen z.T. im zweistelligen Millionenbereich. Es besteht jedoch – zumindest teilweise – Unklarheit darüber, wie effektiv diese Maßnahmen sind. Diese Klarheit wäre jedoch, gerade vor dem Hintergrund des zunehmenden Wettbewerbs im Verkehrsbereich, höchst wünschenswert. Unklarheit besteht häufig auch bei der Frage, wie das Thema Sicherheit am besten kommuniziert werden kann, ohne Ängste unter den Fahrgästen zu schüren und eine negative Medienberichterstattung auszulösen.

⁸ vgl. Sarikaya et.al., 2004

⁹ Schätzungen aus Großbritannien gehen davon aus, dass das Potenzial für Fahrgastgewinne durch Sicherheitsmaßnahmen rund 10% beträgt (vgl. Department for Transport, 2004, Fact Sheet 1, S. 4).

2 Stand der Forschung

Das Thema „öffentliche Sicherheit“ wurde in unterschiedlichen Zusammenhängen und aus unterschiedlichen Perspektiven untersucht, z. B. im Rahmen des ÖPNV (vgl. Kap. 2.1), im Zusammenhang mit Unsicherheitsgefühlen in der Stadt („kommunale Kriminalprävention“, vgl. Kap. 2.2; u.a. Kube, 1982; Flade, Greiff, Dauwe & Guder, 1995) und in „gender studies“ (vgl. Kap. 2.3; u.a. Rutherford & Wekerle, 1988; Flade, 1990; Flade & Guder, 1992; Jeschke, 1994; Flade, 2002). Im Folgenden soll ein knapper Überblick über den Stand der Forschung in diesen drei Bereichen gegeben werden.

2.1 Untersuchungen im Bereich des ÖPNV

Kammerer & Volkmar (1987) haben die Sicherheitsgefühle von Münchner U-Bahn-Nutzern untersucht. Sie stellten fest, dass der persönlichen Sicherheit vor Angriffen und Diebstählen die gleiche Bedeutung zugeschrieben wird wie günstigen Tarifen. Der Tageszeiteffekt war sehr deutlich: vor allem abends und nachts wird die U-Bahn von vielen als unsicher erlebt.

Der Tageszeiteffekt konnte auch von den Berliner Verkehrsbetrieben nachgewiesen werden: Am Tage fühlten sich 2 % der Kunden unsicher, nachts hingegen 45 % (Buschmann, 1995). Ähnliche Ergebnisse zeigten auch Untersuchungen in Hamburg (HOCHBAHN, 2000). In einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage der Berliner Verkehrsbetriebe – durchgeführt im Februar 1999 – äußerten knapp ein Drittel der Befragten, dass sie es möglichst vermeiden, nach 20 Uhr noch aus dem Haus zu gehen. Dieser Prozentsatz gilt für die Winterzeit.

Viele deutsche Verkehrsverbünde und Betriebe messen das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste im Rahmen der Erhebungen zum Kundenmonitor. Diese Ergebnisse beschreiben vorwiegend den Zustand des Sicherheitsempfindens. Seltener ist demgegenüber die gezielte Evaluation von Sicherheitsmaßnahmen. In einigen Fällen (z.B. Berlin, Hamburg, Köln, Rhein-Main) erfolgten Befragungen im Auftrag der Verkehrsunternehmen, bei denen die Befragten die durchgeführten Sicherheitsmaßnahmen bewerteten. Befragungen dieser Art sind allerdings noch selten. Hinzu kommt, dass Evaluierungsergebnisse nur teilweise veröffentlicht sind¹⁰.

10 Die Berliner Verkehrsbetriebe haben umfangreiche Untersuchungen zur Wirksamkeit von Maßnahmen durchgeführt. Es zeigt sich, dass die wirksamste Strategie die Anwesenheit von Personal ist. Es zeigte sich auch, dass durch den Einsatz von Sicherheitsmaßnahmen an bestimmten Orten diese zwar sicherer werden, dass die Unsicherheit andernorts aber fortbesteht oder sich sogar noch erhöht.

Nach Jeschke (1994) hat die vermehrte Unsicherheit im ÖPNV auch damit zu tun, dass sich die typischen ÖPNV-Nutzergruppen weitgehend mit den „vulnerablen“¹¹ Personengruppen decken: den Frauen und den älteren Menschen. Vor allem die Älteren üben aus diesem Grund nicht selten Mobilitätsverzicht. Geschätzt wird, dass annähernd die Hälfte der Frauen über sechzig Jahren in den Zeiten der Dunkelheit nicht mehr allein aus dem Haus geht. Nach Ansicht von Jeschke rührt die geringe Beachtung des Kriteriums „Sicherheit vor Bedrohungen und Übergriffen“ in der ÖPNV-Planung auch daher, dass die dortigen Akteure meistens männlich sind, d.h. weniger ausgeprägte Ängste haben.

Untersuchungen zu verschiedenen Aspekten des Sicherheitsempfindens im ÖPNV wurden in den letzten Jahren im Auftrag des Britischen Verkehrsministeriums (Department for Transport -DfT) durchgeführt. Zu nennen sind insbesondere zwei Haushaltsbefragungen aus den Jahren 1996 und 2002/2003, auf deren Ergebnisse an verschiedenen Stellen im Kapitel 5 näher eingegangen wird (DfT, 2004a). Eine weitere Untersuchung (DfT, 1999a) beschäftigt sich mit dem Sicherheitsempfinden junger Menschen im ÖPNV. Sie kommt, wie auch die Haushaltsbefragung zu dem Ergebnis, dass die Unsicherheit bei Jugendlichen eher stärker ausgeprägt ist als bei älteren Fahrgästen.

Mit den Gründen für Unsicherheit beschäftigt sich am Beispiel des ÖPNV in der Stadt Jönköping (Schweden) die Studie „Safe and secure while travelling“ (Warsen, 2004). Als Ergebnis werden eine Reihe von Unsicherheit auslösenden Faktoren identifiziert, u.a. die Anwesenheit anderer Menschen, eigene Erfahrungen und die räumlichen Gegebenheiten. Explizit wird auch auf die Bedeutung der Zu- und Abwege hingewiesen, die bei einer Untersuchung des Sicherheitsempfindens jeweils eine Betrachtung der gesamten Wegekette notwendig macht. Der Einfluß des Haltestellenumfeldes ist auch einer der wesentlichen Aspekte der Arbeiten von Cozens (2002, 2004).

Erhebungen zur Bewertung des Themas „Sicherheit“ aus der Sicht großer Verkehrsunternehmen wurden in den 90er Jahren von der UITP¹² (U-Bahnausschuss, 1998) durchgeführt. Im Rahmen des EU-Projekts PRISMATICA (2001) versuchte ein Verbund aus europäischen Verkehrsunternehmen und Forschungseinrichtungen gemeinsame Strategien für das Sicherheitsmanagement in Schnellbahnsystemen zu entwickeln.

11 Vulnerabilität wird in einer allgemeinen Form definiert als „die Abwesenheit von erfolgreichen Handlungsmöglichkeiten in einer kritischen Umweltsituation“ (Krömker, 2001). Im Rahmen des Projekts SuSi-PLUS werden Personen als vulnerabel bezeichnet, die körperlich weniger in der Lage sind, sich tätlicher Übergriffe erfolgreich zu erwehren.

12 UITP = Union Internationale des Transports Publics (Internationaler Verband für öffentliches Verkehrswesen)

2.1.1 Videotechnik

Seit etwa Mitte der 90er Jahre hat der Einsatz von Videotechnik im öffentlichen Raum deutlich zugenommen. Videokameras sind nicht mehr nur in Kaufhäusern, Banken oder Tankstellen zu finden, auch in öffentlichen und halb-öffentlichen Anlagen wie Bahnhöfen, Parkplätzen oder Innenstadtbereichen sind sie anzutreffen. Videoüberwachung oder CCTV¹³ ist in den letzten 10 Jahren zum dominierenden Instrument der räumlichen Kontrolle in vielen Städten Europas geworden. Großbritannien gilt dabei als Vorreiter beim Einsatz dieser Technik (vgl. Wehrheim, 2000). Allein hier wird die Anzahl der installierten Videokameras im städtischen Raum auf mehr als 3 Millionen geschätzt (vgl. Zurawski, 2003). In den letzten Jahren wird auch in Deutschland mehr und mehr auf Videotechnik gesetzt. Berlin weist z. B. im Innenstadtbereich eine zum Teil flächendeckenden Videoüberwachung auf (vgl. Leopold, 2002; Lietz, 2004).

Auch viele Verantwortliche in Verkehrsunternehmen sind der Ansicht, dass der Einsatz von Videotechnik in Fahrzeugen oder an Haltestellen ein probates Mittel ist, die Sicherheit der Fahrgäste zu erhöhen bzw. diese aufrecht zu erhalten (vgl. Rölle et al., 2004a bzw. b). Anfang der neunziger Jahre rüsteten die Londoner Verkehrsbetriebe als erste in Europa U-Bahnen mit Videokameras aus. Seit Mitte der neunziger Jahre zogen in Deutschland u.a. die Verkehrsbetriebe in den Städten Köln, Hamburg, Berlin, Dortmund, Hannover und Mannheim nach.

Das Thema Videoüberwachung war im Zusammenhang mit dem Thema Sicherheit im ÖPNV noch recht selten Forschungsgegenstand. Beiträge zur Videoüberwachung in Fachzeitschriften entsprechen häufig eher „Verkaufsprospekten“ mit vielen technischen Angaben¹⁴, wissenschaftliche Abhandlungen oder systematische Wirkungsanalysen gibt es nur vereinzelt. Während die Wirksamkeit der Videoüberwachung bei der Prävention von Graffiti und Vandalismus recht gut belegt ist¹⁵, sind die Erkenntnisse über die Wirkung der unterschiedlichen Überwachungssysteme auf das Sicherheitsgefühl lückenhaft.

In Großbritannien wurde eine Studie in Auftrag gegeben, die den Einfluss von Videotechnik auf die Sicherheit untersuchen sollte¹⁶. Zentrales Ergebnis dabei war, dass die Wirksamkeit von Videokameras stark kontextabhängig (Gegend, Kombination mit anderen Maßnahmen) ist. Entsprechende wissenschaftliche Untersuchungen in Deutschland über die Akzeptanz,

¹³ closed circuit television = engl. für „Videoüberwachung“

¹⁴ Siehe z.B. Gerstberger (2000) oder Bjerno & Genuit (2002).

¹⁵ vgl. Wirtz (2004).

¹⁶ Die Untersuchung wurde durchgeführt von der „National Association for the Care and Resettlement of Offenders“ (Nacro). Siehe Armitage (2002).

den Nutzen und den Einfluss von Videoüberwachung im öffentlichen Raum stehen dagegen noch aus.

2.1.2 Lagebilder der Unsicherheit

Die „objektive“ Sicherheitslage stimmt oftmals nicht mit der „subjektiven“ Sicherheitsempfinden überein. Die Wahrscheinlichkeit, Opfer eines kriminellen Verhaltens zu werden, steht meist in keinem Verhältnis zum subjektiv wahrgenommenen Unsicherheitsgefühl der Bürger (vgl. u.a. Boers, 1991; Lavrakas, 1982; Oberwittler, 2003)¹⁷.

Ähnliche Phänomene sind auch im ÖPNV zu beobachten. Nicht wenige Fahrgäste befürchten Belästigungen, tätliche Angriffe und Überfälle, wenn sie im ÖPNV unterwegs sind (vgl. Buschmann, 1995)¹⁸. Dabei ist der Anteil an Straftaten im ÖPNV im Verhältnis zu der Gesamtzahl an Straftaten in einer Stadt relativ gering¹⁹. Dennoch fühlen sich in Berlin knapp 50 % der Fahrgäste unsicher, wenn sie abends bzw. nachts die S-Bahn nehmen (Feldes, 2001).

Um der *objektiven* Unsicherheit zu begegnen, werden häufig – in Zusammenarbeit mit den Stadtverwaltungen, den Verkehrsunternehmen und der Polizei – objektive Sicherheitslagebilder erstellt. Dafür werden zum Beispiel die Daten der polizeilichen Kriminalstatistik herangezogen, um die Orte mit der höchsten Deliktrate („hot spots of crime“) im ÖPNV-Streckennetz zu erkennen. In Zusammenarbeit von Verkehrsunternehmen und Polizei werden auf dieser Basis Gegenmaßnahmen ausgearbeitet.

Ein klares und umfassendes Sicherheitslagebild ist „eine wichtige Voraussetzung für zielgerichtete und effiziente Arbeit, die sich gleichermaßen an den reinen gesetzlichen Vorgaben wie an den Bedürfnissen der Bürger orientiert“ (Frommer & Müller, 2003). Die allgemeine Diskussion zum Thema „Sicherheitslagebild“ ist in die in jüngster Zeit zu beobachtende Entwicklung der Kriminalprävention einzuordnen, wonach immer häufiger der Weg einer engeren Zusammenarbeit mit anderen Institutionen vor allem mit städtischen Einrichtungen gegangen wird. Ziel dieser Vernetzung ist es, Ressourcen und Kompetenzen zu bündeln und

17 Feldes (2001) konnte sogar zeigen, dass die „Opfer vom Hörensagen“, also Menschen, die von entsprechenden Delikten gehört haben bzw. Menschen kennen, denen etwas passiert ist, ein signifikant höheres Unsicherheitsgefühl haben (und die Arbeit der Polizei schlechter bewerten) als diejenigen, die tatsächlich selbst Opfer geworden sind.

18 Dabei stellen insbesondere Bahnhöfe den Angstraum dar. Bei Befragungen in Deutschland und der Schweiz nannten mehr als 50 Prozent der Befragten Bahnhöfe als Orte, an denen sie sich „unsicher“ bzw. „unwohl“ fühlten (Feldes, 2001).

19 So verzeichnet die Hamburger Hochbahn z.B. lediglich ein polizeilich angezeigt Gewaltdelikt (Raub, Körperverletzung, Bedrohung, Nötigung) je 1 Million Fahrgäste.

gemeinsam Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit umzusetzen. So sind kriminalpräventive Maßnahmen und Sicherheitslagebilder auch für die Verkehrsunternehmen von besonderem Interesse.

Während objektive Sicherheitslagebilder inzwischen meist nach dem gleichen Schema erstellt werden, fehlt bislang ein allgemein anerkanntes Muster zur Erstellung eines *subjektiven* Sicherheitslagebilds. Hierzu wurde im Rahmen von SuSi-PLUS ein Verfahren entwickelt (vgl. Rölle & Lohmann, 2005 bzw. Kapitel 5.1.3).

2.2 Unsicherheitsgefühle in der Stadt und kommunale Kriminalprävention

Ogleich die Furcht, Opfer einer Straftat zu werden, keine neue Erscheinung ist, ist es nach wie vor schwierig, die „Kriminalitätsfurcht“ zuverlässig zu erfassen. Unter anderem liegt es daran, dass schon die für die Messung notwendige Operationalisierung von Unsicherheitsgefühlen ein Problem darstellt. Mit der Frage: „Wie sicher fühlen Sie sich oder würden Sie sich fühlen, wenn Sie hier in dieser Gegend nachts draußen alleine sind?“ (Kreuter, 2002, S. 47) wird die subjektive Sicherheit und nicht nur die extreme Ausprägung (Kriminalitätsfurcht), erfasst. Wer diese zustimmend beantwortet, muss sich nicht unbedingt vor Verbrechen fürchten, sondern kann auch nur vor der Dunkelheit Angst haben.

Die subjektive Unsicherheit lässt sich auch nicht mit nur einer Frage ermitteln, dazu ist sie ein zu komplexes Phänomen mit emotionaler wie auch kognitiver Komponente (Oberfell-Fuchs & Kury, 1996). Je nachdem, welche Items zur Erfassung eingesetzt werden, unterscheiden sich die Ergebnisse. Auch der Kontext, in dem die Fragen gestellt werden, hat einen Einfluss. Studien mit einem neutralen Kontext zeigen oft relativ niedrige Unsicherheitswerte. Höhere Werte sind wahrscheinlich, wenn eine Sensibilisierung durch vorherige Items (z.B. Opferitems) erfolgt ist. Auch Stichprobeneinflüsse können Untersuchungsergebnisse beeinflussen.

Die kriminologische Forschung zeigt, dass es nur schwache Zusammenhänge zwischen Kriminalitätsfurcht und Kriminalitätsbelastung gibt. Enger ist der Zusammenhang zwischen der Medienberichterstattung über Verbrechen und den entsprechenden Ängsten. Die Medien verzerren in ihren Berichten die Realität. Tägliche Straftaten wie Ladendiebstahl oder Wohnungseinbrüche werden selten genannt, über Sexual- und Tötungsdelikte wird dagegen tagelang berichtet. Dies vermittelt den Eindruck, es sei sehr wahrscheinlich, Opfer einer solchen Tat zu werden.

Auf kommunaler Ebene ist der Zusammenhang zwischen Kriminalitätsbelastung und Kriminalitätsfurcht ebenfalls gering (Oberfell-Fuchs, 2001). Die Kriminalitätsfurcht wird durch das

Erscheinungsbild eines Stadtteils geprägt. Anzeichen von Verwahrlosung, Müll, schwer einzuschätzende Randgruppen und Minderheiten lassen Unsicherheitsgefühle und Furcht entstehen. Das eigene Wohnviertel wird aber trotz solcher Probleme als weniger furchtauslösend angesehen. Der „Charakter“ und die „Atmosphäre“ eines Wohnviertels, das Gefühl guter Nachbarschaft und soziale Kontakte haben einen großen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl der Bewohner. Aus diesen Gründen ist die Kriminalitätsfurcht bei Menschen größer, die in anonymen Hochhausgebieten mit geringeren sozialen Kontakten leben. Diese Tatsache kann auch als Grund angesehen werden, dass die Kriminalitätsfurcht in Großstädten in aller Regel größer ist als in kleineren Städten und ländlichen Gemeinden (Kury et al., 1992).

Die Kriminalitätsfurcht wird zusätzlich zum Wohnumfeld, Alter und Geschlecht noch von anderen Variablen beeinflusst. Die weiteren Einflussfaktoren sind jedoch vielfach widersprüchlich (Hale, 1996). Ethnische Minderheiten und Angehörige ärmerer Bevölkerungsschichten geben meist höhere Furchtwerte an. Dies hängt damit zusammen, dass besonders Ausländer oft in benachteiligten Wohngebieten leben und dort die Möglichkeiten, sich gegen Überfälle oder Einbrüche zu schützen, geringer sind. Die fehlenden Kenntnisse der Sprache des „Gastlandes“ sind ein weiteres Hindernis, sich erfolgreich gegen Übergriffe zu wehren. Sozial benachteiligte Personen haben meist finanzielle und familiäre Probleme; eine zusätzliche Belastung durch eine Viktimisierung („Opferwerdung“) kann bei diesen Personen zu erhöhter Furcht führen.

Mit Hilfe von Regressionsanalysen konnten die Einzelvariablen ermittelt werden, die zur Erklärung der Kriminalitätsfurcht beitragen. Diese sind²⁰:

- Geschlecht (Frauen haben höhere Furcht)²¹
- Alter (Ältere haben höhere Furchtwerte)
- Gesundheitssorgen (mehr Sorgen um die Gesundheit gehen einher mit höherer Kriminalitätsfurcht)
- Erregbarkeit (höhere Erregbarkeits-Werte gehen einher mit mehr Furcht)
- Körperliche Beschwerden (mehr Beschwerden gehen einher mit mehr Furcht)
- Gehemmtheit (stärker gehemmte Personen haben mehr Furcht)
- Lebenszufriedenheit (negative Lebenseinstellung bedingt mehr Furcht)

²⁰ Vgl., C. Hale 1996

²¹ Dieses Ergebnis wird im folgenden Kapitel genauer betrachtet

Andere Variablen wie Aggression, soziale Orientierung oder Extraversion haben keinen statistisch nachweisbaren Einfluss. Darüber hinaus haben Umweltmerkmale (Beleuchtung, Sauberkeit, Gepflegtheit, Transparenz usw.) einen Einfluss auf das Unsicherheitserleben²².

Eine allgemeinere Bestätigung des Modells lieferten Vrij & Winkel (1991), die heraus fanden, dass die Angst vor Kriminalität in einer gut beleuchteten Umgebung geringer ist als in einer schlecht beleuchteten. Stärkere Beleuchtung geht mit erhöhter subjektiver Sicherheit, geringerer Kriminalitätsfurcht sowie mit der Erwartung einher, dass andere Personen im Notfall schneller zu Hilfe kommen.

Es sind besonders verlassen und stille Orte mit nicht ausreichender Beleuchtung, die Unsicherheit hervorrufen. Zusätzlich entsteht Furcht, wenn Orte unübersichtlich sind. Die Studie von Newman (1972) ergab, dass die Gefühle der Angst nachlassen, wenn die Beleuchtung erhöht wird. Fehlt eine ausreichende Beleuchtung, kann nicht gesehen werden, was im Umfeld geschieht. Dieser Kontrollmangel verursacht Furcht. Newman nimmt an, dass Kriminalitätsfurcht durch die physischen Umweltmerkmale verursacht werden. Furcht entsteht, wenn die soziale Kontrolle nicht mehr vorhanden ist. Dies geschieht, wenn Gebäude isoliert stehen oder es sich um unübersichtliche Plätze handelt. Indem man Gebäude niedrig baut und dafür sorgt, dass der ganze Bereich zu überblicken ist, kann man diese Furcht verringern.

Jacobs (1961) macht verlassen und stille Orte für die Entstehung von Furcht verantwortlich. Diese Orte würden sicherer werden, wenn sie mehr genutzt werden. Z.B. große Einkaufszentren nach Ladenschluss wirken nicht mehr unsicher, wenn sie – wie Bars und Restaurants in der Nähe – auch abends frequentiert werden. Lewis & Salem, 1986 machen Zeichen der Verwahrlosung („Signs of Incivility“) wie Müll, Graffiti und kaputte Fensterscheiben dafür verantwortlich, dass Plätze als unsicher wahrgenommen werden (vgl. Kapitel 4.1.1).

Wegen der vielfältigen Erklärungsansätze, sind auch die Lösungsansätze vielfältig. Gegenden mit vielen Hochhäusern wirken als unsicher, folglich müssen andere Wohnformen (Reihenhäuser...) geschaffen werden. Orte mit nur einer Funktion (Einkaufszentren) müssen multifunktional werden, damit sie nicht verlassen wirken. Gegenden mit „Signs of Incivility“ müssen „aufgeräumt“ werden.

22 CPTED (**C**rime **P**revention **T**hrough **E**nvironmental **D**esign) stellt einen eigenen Forschungsbe-
reich dar, der sich mit der Kriminalprävention durch Beeinflussung der Umweltbedingungen be-
schäftigt (vgl. Crowe, 1991).

2.3 Forschung vor dem Hintergrund der gender-Perspektive

Seit Beginn der neunziger Jahre ist ein zunehmendes Interesse an der "gender-Perspektive", d.h. dem Blick auf das sozial konstruierte Geschlecht von Frauen und Männern, in den verschiedensten gesellschaftlichen Bereichen festzustellen. Die Diskussion über das gesellschaftliche Leitbild der Vereinbarkeit von Familie und Beruf und über das politische Programm des Gender Mainstreaming²³ hat dabei sensibilisierend gewirkt. An die Stelle globaler geschlechtsneutraler Erhebungen und Auswertungen sind nach dem Geschlecht differenzierende Analysen getreten. Diese sind Voraussetzung für eine verstärkte Berücksichtigung der Belange von Frauen in der Planung von Verkehrsangeboten (vgl. Wekerle, 1999).

Besonders Frauen und ältere Personen weisen Unsicherheitsgefühle auf. Jedoch ist die Wahrscheinlichkeit, Opfer einer Straftat zu werden, für jene Gruppe am höchsten, die sich selbst am wenigsten unsicher fühlt, nämlich für jüngere Männer (u.a. Kube, 1982; Murck, 1983). Dieses Phänomen nennt man „Kriminalitäts-Furcht-Paradoxon“. Begründet werden die hohen Furchtwerte der Frauen durch die Angst, leichter verletzt zu werden. Zusätzlich kann bei Frauen auch eine höhere Anzahl nicht entdeckter Delikte vorliegen (z.B. sexuelle Viktimisierung in Kindheit oder Jugend) oder solche Delikte werden nicht vergessen und auf andere Situationen generalisiert.

Männer neigen eher dazu, solche Taten zu bagatellisieren (Smith & Thorstensson, 1997). Das Kriminalitäts-Furcht-Paradoxon ist bei älteren Frauen nicht so stark ausgeprägt wie bei jüngeren Frauen. Das kann daran liegen, dass im Alter die Furcht, z.B. Opfer einer Vergewaltigung zu werden, nachlässt. Bei Männern lässt sich dieses Paradoxon nur tendenziell nachweisen. Die Furcht vor Übergriffen wird bestimmt von der Selbsteinschätzung, wie erfolgreich man sich einem Angriff erwehren kann. Rund zwei Drittel der Frauen schätzen ihre Lage so ein, dass sie sich nicht erfolgreich gegen Übergriffe wehren können (Jeschke, 1994). Hinzu kommt, dass insbesondere Frauen durch Sexualstraftäter gefährdet sind (Albrecht, 1986; Kramer & Mischau, 1993).

Festzustellen ist, dass Frauen den ÖPNV häufiger nutzen als Männer. Dass dies nicht an ihrer größeren Affinität zum ÖPNV liegt, machen dazu vorliegende Daten und Untersuchungsergebnisse sichtbar. In Tabelle 2-1 sind die Mobilitätskennwerte für das Jahr 2003

²³ Vgl. Ehrhardt & Jansen, (2003).

aufgeführt²⁴. Die Tabelle verdeutlicht, dass Männer deutlich häufiger über einen Pkw verfügen; nur 15 % der Männer gegenüber 39 % der Frauen haben kein Auto zur Verfügung.

Tab. 2-1: Mobilitätskennwerte von Frauen und Männern (im Jahr 2003)

Kennwerte	Frauen	Männer
Pkw-Verfügbarkeit	60,7 %	84,6 %
Wege pro Tag	3,5 Wege	3,6 Wege
Verkehrsbeteiligungsdauer/Tag	78,3 Minuten	86,1 Minuten
Wegstrecke/Tag	32,1 km	45,2 km

Quelle: Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen (2004). Verkehr in Zahlen 2004/2005. Hamburg: Deutscher Verkehrs Verlag.

Frauen sind häufiger als Männer auf den ÖPNV angewiesen²⁵. Männer legen im Durchschnitt 12 Kilometer pro Tag mehr zurück, sie sind im Mittel täglich rund acht Minuten länger unterwegs. Ähnlich ist dagegen mit 3,5 bis 3,6 Wegen pro Tag die Mobilitätsrate von Frauen und Männern. Die unterschiedliche Verkehrsmittelnutzung ist in empirischen Untersuchungen häufig bestätigt worden (u. a. Pickup, 1984, 1988; Rutherford & Wekerle, 1988; Wachs, 1994; Schmidt, 1991).

Friedrichs (1990), der die Aktionsräume von Stadtbewohnern in verschiedenen Lebensphasen untersucht hat, bestätigte empirisch, dass Frauen mit Kindern im Haushalt ein besonders knappes Zeitbudget haben. Je weniger Zeit zur Verfügung steht, weil diese durch Pflichtaktivitäten ausgefüllt ist, desto häufiger werden Aktivitäten gekoppelt, um Zeit zu sparen. Dies spiegelt sich in dem größeren Anteil an Wegeketten an allen Wegen wieder (Hunecke & Preißner, 2001). Weiter entfernte Zielorte werden bei knappem Zeitbudget und fehlendem schnellen Verkehrsmittel gar nicht erst in Betracht gezogen.

Die mit Abstand häufigste Reaktion, sowohl bei Männern als auch bei Frauen ist das Vermeiden bestimmter Orte und Gebiete. Man geht dort nicht hin oder macht Umwege. Ein Unterschied besteht hinsichtlich der Strategie, nicht allein zu gehen. Frauen organisieren häufiger eine Begleitung. Immerhin 17 % der Frauen gegenüber 5 % der Männer lösten den Konflikt, indem sie zu Hause blieben²⁶. In diesem Beispiel stellen Unsicherheitsgefühle für die Frauen drei Mal so häufig eine Mobilitätsbarriere dar wie für die Männer. Dass das Auftreten

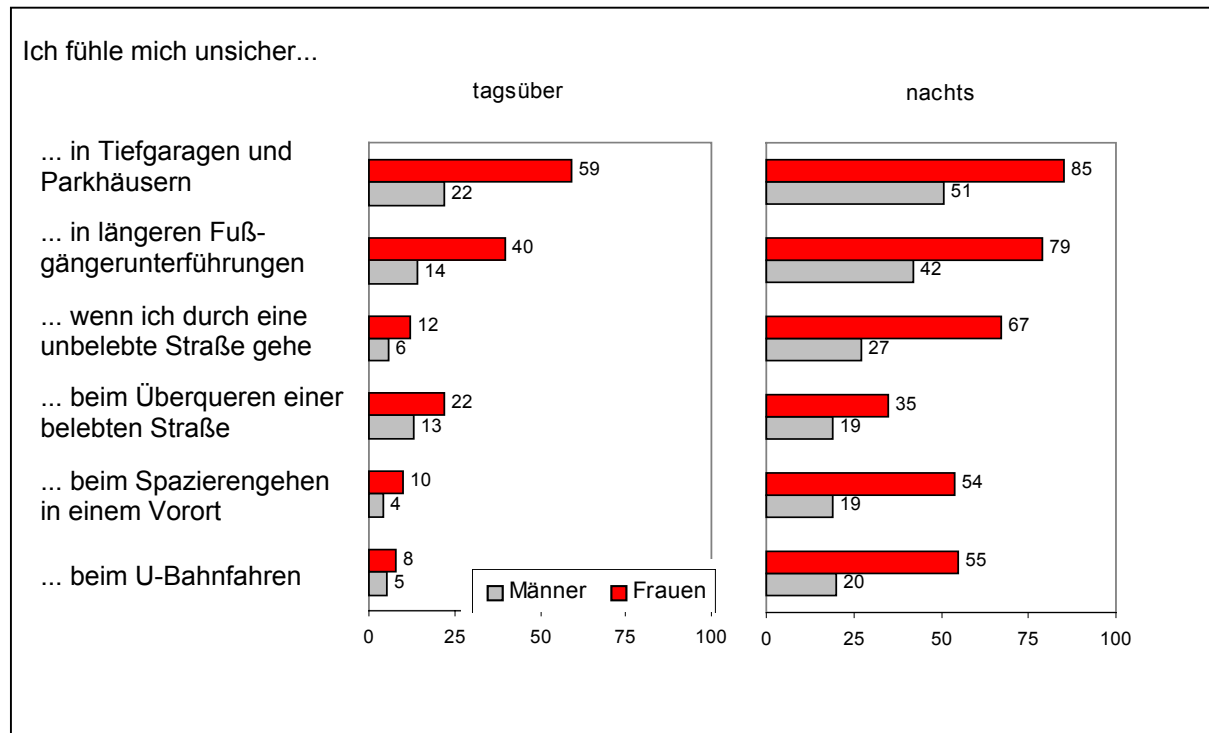
24 Diese unterscheiden sich – abgesehen von der Pkw-Verfügbarkeit von Frauen – nur unwesentlich von den Kennwerten in den Vorjahren.

25 Sie sind häufiger „captive riders“, vgl. Rutherford & Wekerle, 1988

26 Zu vergleichbaren Zahlen kommt auch Schreyögg (1989). 14 % der Frauen und 5 % der Männer haben schon einmal auf eine Fahrt mit der Münchner U-Bahn verzichtet.

von Unsicherheitsgefühlen zeitlich und örtlich variiert, wurde vielfach empirisch bestätigt. Typische „Angstorte“ sind Tiefgaragen und Parkhäuser in den Zeiten der Dunkelheit, in denen sich nicht nur Frauen unsicher fühlen, sondern auch vergleichsweise viele Männer. Der Tag-Nacht-Unterschied ist sehr ausgeprägt (vgl. Abb. 2-1).

Abb. 2-1: Unsicherheitsempfinden nach Geschlecht, Tageszeit und Orten in Prozent der Befragten



Quelle: Hamburg Consult (1991)

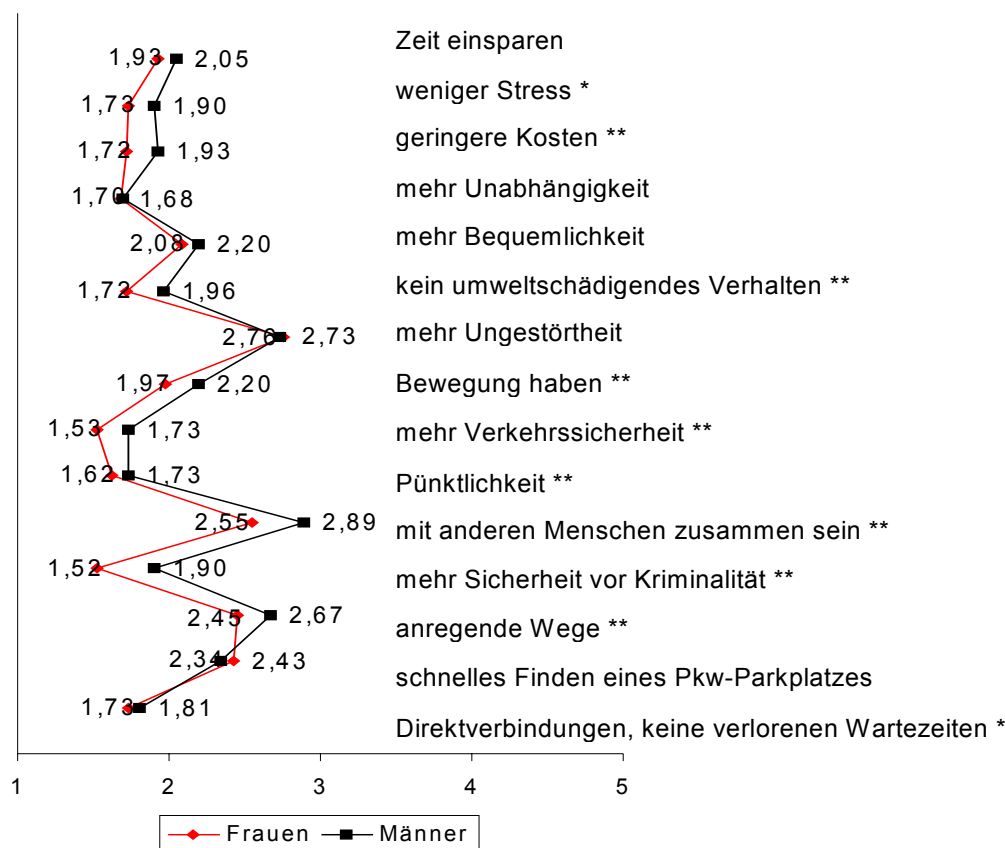
Hunecke & Preißner (2001) haben in vier Kölner Stadtvierteln dort wohnende erwachsene Personen befragt. Auch hier war das Ergebnis, dass sich Frauen im öffentlichen Raum häufiger unsicher fühlen. Als ein wichtiger Angstort erwies sich in beiden Gruppen der ÖPNV in den Zeiten der Dunkelheit. So empfinden im Durchschnitt 49 % der Männer im öffentlichen Raum Unsicherheit, wohingegen dies mit 71 % auf mehr als zwei Drittel der Frauen zutrifft. Insgesamt sind die angstausslösenden Situationen bei Frauen und Männern ähnlich. Allein Frauen führten jedoch die Situation des Zufußgehens sowie unbeleuchtete, menschenleere Wege als kritische Situationen an. Für Männer sind dagegen nicht einzuschätzende Fremde wie pöbelnde Personen das größte Problem.

In einem Forschungsprojekt des IWU (2001), in dem die Einflussfaktoren der Verkehrsmittelwahl untersucht wurden mit dem Ziel, Potenziale für die Verlagerung von Pkw- auf Fahrrad-Fahrten zu untersuchen, wurde in Telefoninterviews die Frage gestellt: „Gibt es Orte oder Bereiche in Ihrem Stadtteil (bzw. in ihrer Stadt), wo Sie sich unsicher fühlen oder wo Sie

Angst haben, z. B. weil sie überfallen oder belästigt werden könnten?“ Wie zu erwarten, empfinden die befragten Frauen häufiger Unsicherheitsgefühle. Die Plätze, Straßen oder Gebiete, die als unsicher erlebt werden, zeichnen sich durch ihre Weitläufigkeit, unübersichtliche Fußwege und schlechte Beleuchtung aus. Anwesende Personen sind nicht Vertrauen erweckend, sondern überwiegend Nichtsesshafte und Personen der Drogenszene.

Die Bedeutung der öffentlichen Sicherheit im Kontext anderer Kriterien wurde anhand der Frage ermittelt: „Wenn Sie unterwegs sind: Was ist Ihnen wichtig?“ (vgl. Abb. 2-2). „Mehr Sicherheit vor Kriminalität“ erhielt bei den Frauen den durchschnittlich höchsten Wichtigkeitwert, bei den Männern erwiesen sich dagegen Kriterien, wie Unabhängigkeit und Pünktlichkeit im Mittel als wichtiger. Wie hoch jeweils der Anteil der Frauen und Männer ist, die „mehr Sicherheit vor Kriminalität“ als „sehr wichtig“ einstufen, ist jedoch je nach Stadt etwas unterschiedlich, so dass die Ergebnisse aus einer bestimmten Stadt nicht ohne weiteres auf andere Städte übertragbar sind.

Abb. 2-2: Wichtigkeit verschiedener Merkmale beim Unterwegssein



Durchschnittliche Bewertungen der Befragten in Mainz, Kiel und Fürstenwalde, 1 = sehr wichtig bis 5 = ganz unwichtig, * $p < .05$, ** $p < .01$, ohne Vermerk nicht signifikant,

Quelle: IWU, 2001

Unsicherheitsgefühle und die subjektive Wichtigkeit des Kriminalitätsschutzes korrelieren, d. h. wer im öffentlichen Raum Unsicherheit erlebt, schätzt den Schutz vor Kriminalität als wichtiger ein. Geschlechtsunterschiede bestehen in allen Altersgruppen. Unabhängig vom Alter sind Frauen häufiger der Ansicht, dass Kriminalitätsschutz wichtig ist. Die Einschätzung der subjektiven Sicherheit als Qualitätsfaktor ist demzufolge nicht geschlechtsneutral.

3 Untersuchungsziele und Konzeption des Verbundprojekts SuSi-PLUS

3.1 Ziele und Leitfragen des Projekts

Wie in Kapitel 2 dargestellt, liegen zu verschiedenen Aspekten des Unsicherheitsempfindens im ÖPNV – insbesondere zu tageszeitlichen und geschlechtsspezifischen Unterschieden sowie zu den am häufigsten gewünschten Sicherheitsmaßnahmen – abgesicherte Erkenntnisse vor. Ziel von **SuSi-PLUS** war es, die noch bestehenden Erkenntnislücken zu schließen, die Ergebnisse zu erklären und zu konkreten Maßnahmenvorschlägen zu gelangen.

Die Basis hierzu bildeten Erhebungen, mit deren Hilfe zunächst die aktuelle Situation im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden im ÖPNV von Städten unterschiedlicher Größenordnung analysiert wurde. Leitfragen waren dabei:

- Wie verbreitet sind Unsicherheitsgefühle im ÖPNV?
- Wie hoch ist der Anteil der "Unsicheren"?
- Wann und wo treten Unsicherheitsgefühle auf?
- Welche Gruppen sind besonders betroffen (eher ältere oder eher jüngere Menschen)?
- Welche Vermeidungsstrategien werden angewendet?
- Wie verbreitet ist Fahrtverzicht aus Sicherheitsgründen?

Hierauf aufbauend waren die grundsätzlicheren Forschungsfragen, die auf die Erhellung der Wirkungszusammenhänge abzielen:

- Wie entstehen Unsicherheitsgefühle?
- Welche Bedeutung haben einzelne Faktoren für das Sicherheitsempfinden?
- Wie groß ist die Bedeutung von „Sicherheit“ für die Zufriedenheit mit dem ÖPNV?
- Inwieweit können Unsicherheitsgefühle beeinflusst werden?
- Welche Sicherheitsmaßnahmen sind besonders erfolgversprechend?
- Welche Maßnahmen sind bei welchen Gruppen angebracht?

Ergänzendes Untersuchungsziel war es zu prüfen, welche Forschungsergebnisse (z.B. zur Bedeutung des Haltestellenumfeldes und der Zu- und Abwege für das Sicherheitsempfinden) und Ansätze für Sicherheitsmaßnahmen in anderen Ländern vorliegen und inwieweit sie auf die Lage in Deutschland übertragbar sind.

Im Mittelpunkt stand das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste, jedoch wurden an verschiedenen Stellen auch die Mitarbeiter und das Management der Verkehrsunternehmen in die Untersuchung einbezogen.

Gesamtziel von SuSi-PLUS war die Entwicklung von Handlungsempfehlungen, durch deren Umsetzung das Sicherheitsgefühl von Fahrgästen und Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen gesteigert werden kann. Die daraus abgeleiteten Teilziele lassen sich drei Ebenen zuordnen:

Individuelle Ebene:

- Steigerung des Sicherheitsgefühls der Fahrgäste bei der ÖPNV-Nutzung
- Erhöhung der Attraktivität des ÖPNV-Angebots für bisherige Nicht-Nutzer durch vermehrte Sicherheit
- Steigerung des Sicherheitsgefühls der Fahrer und anderer Mitarbeiter
- Stärkung des Eindrucks beim Fahrgast, sich wohl zu fühlen
- Stärkung des Gefühls des Fahrers, nicht allein gelassen zu werden

Ebene der Verkehrsunternehmen:

- Stabilisierung der Fahrgastzahlen
- weniger Vandalismus
- weniger Beschwerden
- verbessertes Image des ÖPNV im Hinblick auf dessen Effizienz und Sicherheit

Gesellschaftliche Ebene:

- vermehrter Umstieg vom Pkw auf den Umweltverbund (ÖPNV, Fahrrad, zu Fuß)
- Aufbau positiver Einstellungen zum ÖPNV, insbesondere bei Jugendlichen
- Erhalt der Mobilität älterer Menschen.

Das Ziel einer vermehrten Nutzung des Umweltverbundes ergibt sich aus dem Leitbild, die individuelle Mobilität zu erhalten und dabei zugleich die ungünstigen Folgen des (Auto-) Verkehrs spürbar zu reduzieren. Dazu gehört eine Verlagerung von Pkw-Fahrten auf den ÖPNV. Die angestrebte Zunahme der Fahrgastzahlen bezieht sich nicht nur auf die Personen, die wegen erlebter Unsicherheit auf Mobilität verzichten, sondern auch auf diejenigen, die unter verbesserten Sicherheitsbedingungen den ÖPNV als Alternative in Betracht ziehen.

Zusammenfassend dienen die Ergebnisse des Verbundprojekts SuSi-PLUS dazu,

- die subjektive Sicherheit - und damit die Attraktivität des ÖPNV insgesamt - zu steigern,
- die Kundenzufriedenheit zu erhöhen,
- Kundenbindungen zu stärken,
- neue Fahrgäste zu gewinnen und
- Investitionssicherheit hinsichtlich zukünftiger Maßnahmen zu erlangen.

3.2 Verbundstruktur

SuSi-PLUS setzt sich aus zwei Bausteinen zusammen, die parallel bearbeitet wurden und jeweils in mehrere Arbeitsbereiche (AB) gegliedert sind. Die beiden Bausteine beinhalteten komplementäre Schwerpunkte, die einander ergänzen. Der von der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) geleitete Baustein 1 befasste sich mit den Sicherheitsproblemen und Maßnahmen von Verkehrsunternehmen in Großstädten/Metropolen mit Schnellbahnsystemen. Das Augenmerk im Baustein war in erster Linie auf die Messung der Wirkung bereits durchgeführter Sicherheitsmaßnahmen und die Ableitung zukünftiger Handlungsschwerpunkte gerichtet.

Im Baustein 2 waren dagegen Mittelstädte und kleinere Großstädte mit Bus- und Stadtbahn-/Straßenbahnsystemen im Fokus. Baustein 2 wurde gemeinsam vom Institut Wohnen und Umwelt (IWU, Leitung), der HSB AG in Hanau und der MVV Verkehr AG in Mannheim bearbeitet. Hanau und Mannheim repräsentieren die Städte ohne U-Bahnen von der Größenordnung unter 400 Tausend Einwohnern.

Ziel des Bausteins 2 war es, die Sicherheitsprobleme, die im Bereich des ÖPNV in Städten ohne U-Bahn bestehen, zu analysieren und übertragbare Maßnahmenkonzepte zu entwickeln. Städte, in denen der öffentliche Verkehr allein durch Busse und Stadtbahnen abgewickelt wird, waren bisher im Unterschied zu den großen Städten mit U-Bahnen weniger im Blickfeld der Forschung. Die Überlegung war, dass je nach Stadtgröße und Verkehrsträger unterschiedliche Maßnahmen sinnvoll sein können.

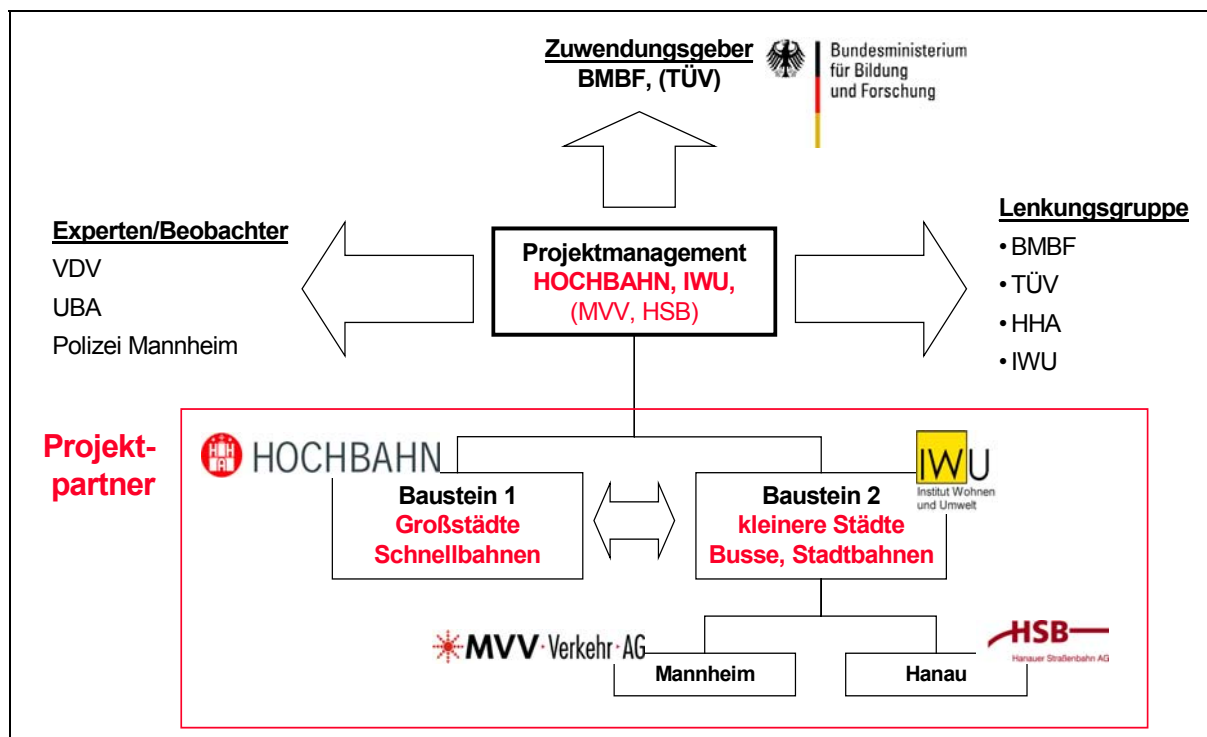
In Baustein 2 wurden die Unsicherheitsgefühle im ÖPNV unter ausdrücklicher Berücksichtigung des städtischen Umfelds untersucht, denn Ängste und Unsicherheit beziehen sich nicht allein auf die Situation und das Geschehen in den Fahrzeugen, sondern auch auf Haltestellen, die Wege zu den Haltestellen und die umliegenden Wohn- und Zielgebiete. So ist z.B. je nach Sozialstruktur der städtischen Teilräume das Klientel auf den Linien des ÖPNV ein an-

deres. Das bedeutet, dass Maßnahmen je nach städtischem Teilraum unterschiedlich wirksam sein können.

Über die in beiden Bausteinen bearbeiteten Fragestellungen hinaus, wurden im Baustein 2 folgende Fragen untersucht:

- Von welcher Art und in welchem Umfang sind die Sicherheitsprobleme in Großstädten der Größenordnung bis 400 Tausend Einwohner mit ausschließlich oberirdischen Verkehrsträgern?
- Wie lässt sich mit geringem Aufwand ein verlässliches Sicherheitslagebild in einer Stadt oder einem Gebiet erstellen, das handlungsrelevante Informationen über als problematisch erlebte Orte („hot spots of fear“), Problemarten und besonders betroffene Personengruppen liefert?
- Welche Programme für die Schulung des Betriebspersonals, in sicherheitskritischen Situationen kompetent zu handeln, wurden bisher entwickelt?
- Welche Instrumente für die Ermittlung der Wirksamkeit von Maßnahmen zur Erhöhung der subjektiven Sicherheit im ÖPNV liegen vor? Wie sieht darauf aufbauend ein valides und handliches Instrument für die Analyse der Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen aus?

Abb. 3-1: Verbundstruktur



Die Verbundstruktur erlaubt sowohl eine differenzierte Betrachtung beider Stadtkategorien als auch Aussagen darüber, inwieweit sich die Sicherheitsprobleme im ÖPNV in größeren und kleineren Großstädten unterscheiden und sicherheitsfördernde Maßnahmen je nach der

Größenordnung der Stadt und Verkehrsträger generalisierbar sind bzw. spezifisch angelegt sein müssen. Das Projektmanagement wurde gemeinsam von HOCHBAHN und IWU wahrgenommen.

In den folgenden Kapiteln werden die an SuSi-PLUS beteiligten Institutionen sowie ihre wesentlichen Arbeits-/ Maßnahmenschwerpunkte im Bereich „Sicherheit“ vorgestellt.

3.2.1 Hamburger Hochbahn AG

Die Hamburger Hochbahn AG ist mit 4.200 Mitarbeitern und über 20 Tochterunternehmen eines der größten kommunalen Verkehrsunternehmen in Deutschland. Sie wurde im Jahre 1911 gegründet, die Anteile liegen zu 100% bei der Freien und Hansestadt Hamburg. Die HOCHBAHN befördert mit knapp 800 U-Bahn-Wagen und 800 Bussen²⁷ rund 370 Millionen Fahrgäste im Jahr und ist damit das größte Verkehrsunternehmen im Hamburger Verkehrsverbund (HVV). Das U-Bahn-Netz umfasst drei Linien mit einer Gesamtlänge von rund 100 km und 89 Haltestellen²⁸.

Abb. 3-2: Das integrierte Sicherheitskonzept der HOCHBAHN ("Sicherheitsnetz")



Ein wesentliches Ziel der HOCHBAHN ist es, dass sich die Fahrgäste und Mitarbeiter zu allen Tageszeiten in der U-Bahn wohl fühlen können. Um dies zu erreichen, hat die HOCH-

²⁷ Davon knapp 150 von Fremdunternehmen.

²⁸ Für weitere Informationen zur HOCHBAHN s. www.hochbahn.de

BAHN in den vergangenen Jahren zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die objektive Sicherheit und das subjektive Sicherheitsgefühl zu stärken. Grundlage dabei ist ein ganzheitliches Sicherheitskonzept, das Maßnahmenpakete aus verschiedenen Bereichen vernetzt (vgl. Abb. 3-2).

Zentrale Bedeutung im Rahmen des Sicherheitskonzepts kommt der – im Jahre 1992 zunächst als „Hamburger U-Bahn-Wache“ gegründeten – HOCHBAHN-Wache GmbH zu, einer 100%igen Tochtergesellschaft der HOCHBAHN. Die HOCHBAHN-Wache ist zuständig für die Lagebeobachtung, den Einsatz der Sicherheits- und Prüfpersonale, die Bearbeitung von Leistungerschleichungen („Schwarzfahrer“) und die Verfolgung von Straftaten. Die HOCHBAHN-WACHE arbeitet dabei eng mit der Hamburger Polizei und der S-Bahn-Wache zusammen.

Zur HOCHBAHN-Wache zählen rund 180 Mitarbeiter im Sicherheitsdienst, die in den Abend- und Nachtstunden verstärkt eingesetzt werden. Der richtigen Auswahl des Sicherheitspersonals sowie einer fundierten und umfassenden Ausbildung (1.000 Stunden Grundausbildung, rund 100 Stunden Weiterbildung pro Jahr) werden eine hohe Bedeutung zugemessen. Die Hauptaufgaben der Sicherheitskräfte sind der Schutz der Fahrgäste und des Betriebspersonals, die allgemeine Konfliktlösung, der Objektschutz, die Fahrgastbetreuung und die Unterstützung des Fahrkartenprüfdienstes (120 Mitarbeiter). Für Serviceleistungen stehen darüber hinaus noch 70 Betriebsmitarbeiter im „mobilen Dienst“ zur Verfügung.

Auf allen Bahnsteigen der U-Bahn befinden sich Notruf- und Informationssäulen, in den Zwischengeschossen sind zudem Telefone mit Notruffunktion vorhanden. Alle U-Bahn-Fahrzeuge sind mit Notrufsprechstellen ausgerüstet, mit denen die Fahrgäste Kontakt zum U-Bahn-Fahrer aufnehmen können²⁹. Bei Auslösung des Notrufes auf den Haltestellen schwenkt eine Kamera direkt auf die Notrufsäule, d.h. die Fahrgäste können im Falle einer Bedrohung selbst etwas zur Bewältigung der Situation tun.

Die Ausstattung aller 89 U-Bahn-Haltestellen mit insgesamt rund 1.000 Kameras wurde im Jahr 2003 abgeschlossen. Die Kamerabilder werden dabei sukzessive am Arbeitsplatz der zuständigen Haltestellenüberwacher in den Streckenzentralen aufgeschaltet. Darüber hinaus werden sie in einem Ringspeicher aufgezeichnet und nach 24 Stunden überschrieben, sofern sie nicht aufgrund eines Vorfalles gesichert worden sind. Die Kameras dienen sowohl der betrieblichen Überwachung als auch dem Schutz von Fahrgästen und Anlagen (inkl. Fahrkartenautomaten) sowie der Stärkung des Sicherheitsgefühls der Fahrgäste.

²⁹ Bis zum Jahr 2004 waren vereinzelt noch Fahrzeuge ohne Notrufsprechstellen im Einsatz. Seit dem Jahr 2005 werden diese Fahrzeuge nur noch in Ausnahmefällen eingesetzt.

Alle U-Bahn-Fahrzeuge sind mit Videokameras ausgerüstet, deren Bilder ebenfalls in einem Ringspeicher für 24 Stunden aufgezeichnet werden³⁰. Im Busbereich läuft seit 2001 ein Testbetrieb, in dessen Rahmen bisher 23 Busse mit jeweils zwei Kameras ausgestattet wurden. Eine Ausweitung auf weitere 100 Busse ist vorgesehen.

Ein weiterer wichtiger Maßnahmenkomplex ist darauf ausgerichtet, das Erscheinungsbild der U-Bahn und damit die Aufenthaltsqualität für die Fahrgäste zu verbessern. Ein gepflegtes Erscheinungsbild der Anlagen und Fahrzeuge vermittelt den Fahrgästen, dass sich jemand um das System – und damit auch um sie – kümmert. Technische und gestalterische Maßnahmen sollen darüber hinaus dazu beitragen, soziale Kontrollmöglichkeiten zu erweitern. 'Sehen und gesehen werden' erlaubt es jedem Fahrgast, eventuelle Gefahrensituationen einzuschätzen und entsprechend zu reagieren. Für potentielle Täter erhöhen sich die Abschreckung sowie das Entdeckungs- und Ergreifungsrisiko.

Folgende Maßnahmen wurden/werden bereits ergriffen:

- Umfeldverbesserungen: Das Umfeld der Verkehrsanlagen wird überschaubar und hell gestaltet, und es wird vor allem sauber gehalten. Unübersichtliche, verwinkelte Fußgängertunnel werden geschlossen.
- Transparente Haltestellengestaltung: Die Haltestellen werden übersichtlich und transparent gestaltet. Ältere Haltestellen werden 'entrümpelt', Nischen geschlossen und sichtbehindernde Vorsprünge und Einbauten zurückgebaut.
- Beleuchtung und Farbgebung der Anlagen: Bahnsteige, Schalterhallen, Treppen und Zugänge werden gut ausgeleuchtet. Für die Gestaltung werden helle Farben verwendet.
- Sichtverbindungen in den Fahrzeugen: Eine transparente Gestaltung mit Sichtverbindungen zwischen den einzelnen Wagen und zum Fahrer ist bei allen neueren U-Bahn-Fahrzeugen gegeben.
- Graffiti- und Vandalismusresistenz: Für alle Anlagen und Fahrzeuge werden soweit wie möglich graffiti- und vandalismusresistente Materialien und Konstruktionen verwendet.
- Reinigung, Pflege, Reparatur: Alle Materialien und Konstruktionen in Fahrzeugen und Anlagen werden unter den Gesichtspunkten leichter Reinigung und Pflege sowie einfacher Reparatur ausgewählt. Ein bedarfsorientiertes Reinigungskonzept sorgt rund um die Uhr für Sauberkeit in den Anlagen und Fahrzeugen. Graffiti- und Vandalismusschäden werden umgehend beseitigt.

Im Bereich der Kommunikation beteiligt sich die HOCHBAHN an Aktionen der Polizei (z.B. „Wer nichts tut macht mit“) und veranstaltet Besucherprogramme, bei denen das Thema „Sicherheit“ einen breiten Raum einnimmt. Alle Busfahrer haben in den Jahren 2002 und

³⁰ Bis zum Jahr 2004 waren vereinzelt noch Fahrzeuge ohne Kameras im Einsatz. Seit dem Jahr 2005 werden diese Fahrzeuge nur noch in Ausnahmefällen eingesetzt.

2003 ein „Kundendienst- und Deeskalationstraining“ durchlaufen, das zum Ziel hatte, den Fahrern Situationen und Reaktionen beim Kundenumgang bewusst(er) zu machen, und das eigene Verhalten in (kritischen) Situationen zu professionalisieren. Die Fahrer sollten lernen, schwierige Situationen zu erkennen und (bewusst) deeskalierend zu wirken, um auf diese Weise Gefahrenpotenziale für sich und betroffene Fahrgäste zu minimieren, Übergriffe zu verhindern und ihr Sicherheitsempfinden zu verbessern.

3.2.2 MVV Verkehr AG, Mannheim

Die MVV Verkehr AG betreibt den öffentlichen Personennahverkehr in Mannheim mit Stadtbahnen und Bussen. Zusammen mit der MVV OEG AG, die als Eisenbahnunternehmen den Regionalverkehr zwischen Mannheim, Weinheim und Heidelberg betreibt, werden täglich rund 250.000 Fahrgäste von den beiden Unternehmen der MVV-Gruppe befördert. Der gemeinsame Betrieb der MVV Verkehr AG und MVV OEG AG verfügt über einen Fuhrpark von 130 Stadtbahn- und Gelenktriebwagen sowie 58 eigenen Bussen, mit denen 10 Bahnlinien und 25 Buslinien betrieben werden. Die beiden Unternehmen beschäftigen 946 Mitarbeiter, hiervon rund 500 Fahrpersonale.

Zusammen mit den Partnerunternehmen aus Heidelberg (HSB), Ludwigshafen (VBL) und Bad Dürkheim (RHB) haben die Verkehrsunternehmen der MVV-Gruppe die gemeinsame Tochter Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (RNV) zum 1. März 2005 mit dem Erbringen der Verkehrsleistungen beauftragt. Gleichzeitig wurden die Instandhaltungsleistungen für Fahrzeuge und Infrastruktur an die RNV übertragen. Die Mitarbeiter der Mutterunternehmen werden an die RNV überlassen.

Die MVV Verkehr AG hat in den vergangenen zehn Jahren ihre Fahrgastzahlen in Mannheim um 44% steigern können. Grundlage dieses Erfolges war ein umfassendes Erneuerungsprogramm, dass Mitte der neunziger Jahre 350 Mio. € Investitionen in Fahrzeuge und Infrastruktur mit der Neugestaltung des Liniennetzes in Mannheim verband. Unterstützt durch attraktive Tarifangebote des Verkehrsverbundes Rhein- Neckar (VRN) konnte der Prozentsatz der Stammkunden auf heute 80% gebracht werden.

Zur Sicherung des Zustandes der Fahrzeuge und zur Überführung von Tätern wurde in den Niederflurstadtbahnen der MVV Verkehr AG eine Videoaufzeichnung eingeführt. Im Rahmen des Neubaus der Stadtbahnstrecke in den Stadtteil Lindenhof/Niederfeld wurden an den Stadtbahnhaltestellen umfassende Informations- und Sicherheitseinrichtungen (Info- und Notrufsäule, Videoanlagen, Lautsprecher, dynamische Fahrgastinformation) installiert. Auf Druck der Bürgerschaft wurde die einzige Tunnelhaltestelle der MVV Verkehr AG ebenfalls mit einer Videoanlage ausgestattet. Hierbei kamen unterschiedliche technische Konfiguratio-

nen (Aufzeichnung von Bildern in einer BlackBox, Übertragung von Live-Bildern in die Betriebsleitstelle via Lichtwellenleiter) zum Einsatz.

Durch eine intensive Auseinandersetzung mit den Themen Graffiti- und Vandalismus im ÖPNV und eine enge Zusammenarbeit mit der Polizei konnten die jährlichen Kosten für die Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen und Infrastruktur bei gleichzeitiger Verbesserung des Zustandes von 1 Mio. € auf 250.000 € reduziert werden.

Abb. 3-3: Mannheimer Hauptbahnhof aus der Perspektive einer Videokamera



Ausgehend von den positiven Erfahrungen und wirtschaftlichen Konsequenzen der Videoaufzeichnung war der bislang nicht genauer betrachtete Aspekt der Auswirkung auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste ein Grund für die Teilnahme am Forschungsprojekt SuSi-PLUS. Hierzu wurde die im Rahmen der bevölkerungsrepräsentativen Befragung der Mannheimer Bevölkerung die als sicherheitskritisch beurteilte Haltestelle Mannheim Hauptbahnhof vor und nach der Installation einer Videoüberwachung durch die Fahrgäste hinsichtlich ihrer Sicherheitswirkung beurteilt (vgl. Abb. 3-3).

Die MVV Verkehr AG setzt kein eigenes Sicherheitspersonal ein. Geplante Einsätze des Prüfpersonals in Kooperation mit der Polizei auf bestimmten Streckenabschnitten haben in der Vergangenheit bereits stattgefunden. Die Ausbildung des Prüfpersonals in Deeskalationstechniken sollte die Mitarbeiter in ihrer Wahrnehmung sensibilisieren und ihnen die Möglichkeit geben, die potentiell kritischen Situationen des Prüfdienstes zu ihrer eigenen und zur Sicherheit der Fahrgäste zu entscheiden.

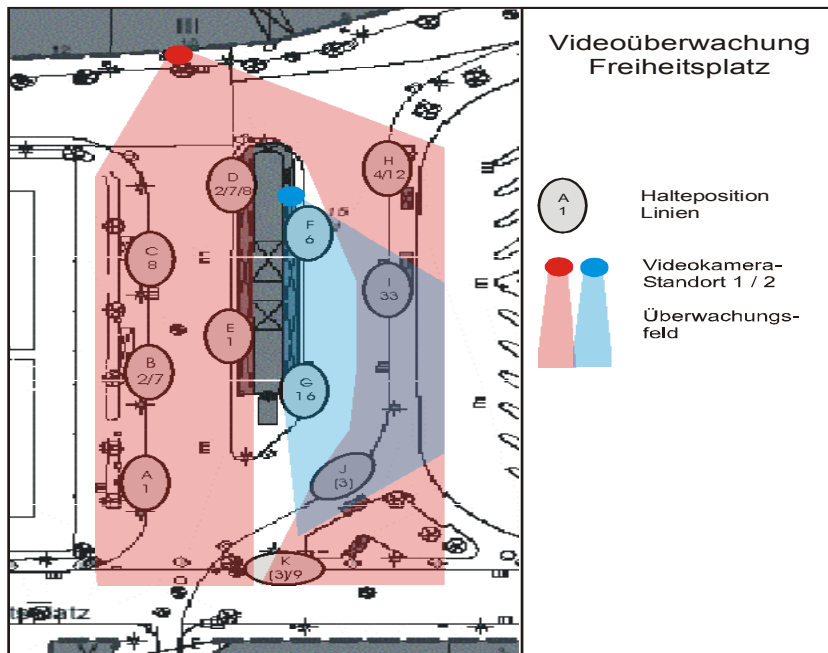
3.2.3 Hanauer Straßenbahn AG (HSB)

Die Hanauer Straßenbahn AG (HSB), 1907 mit der Einführung der ersten Straßenbahn in Hanau gegründet, ist heute der bedeutendste Verkehrsdienstleister in der Stadt und dem Main-Kinzig-Kreis. Nachdem 1945 der Straßenbahnbetrieb eingestellt wurde, hat sich der Omnibusverkehr ständig weiter entwickelt und ausgeweitet. Die Hanauer Straßenbahn AG beschäftigt aktuell ca. 200 Mitarbeiter. Die HSB betreibt auf 13 Linien mit 113 km Streckenlänge Linienverkehr. Annähernd das gesamte Siedlungsgebiet von Hanau sowie der Nachbarstadt Bruchköbel ist mit den HSB-Linien erreichbar.

Mit Bedienungszeiten von 4:30 Uhr bis 2:00 Uhr, Taktfolgezeiten von bis zu 7,5 Minuten und einem modernen Fahrzeugpark besteht ein attraktives Nahverkehrsangebot. Für kurze Umsteigebeziehungen treffen sich alle Linien bis auf eine Ausnahme an der zentralen Haltestelle Freiheitsplatz in der Hanauer Innenstadt. Hinsichtlich Tarif und Fahrplan ist die HSB in den Rhein-Main-Verkehrsverbund integriert. Weitere Geschäftsfelder sind der Gelegenheits- und der Schülerverkehr. Mit über 60 Omnibussen werden jährlich ca. 2,9 Mio. Nutzwagen-Kilometer gefahren und ca. 10 Millionen Fahrgäste befördert. Tochtergesellschaften sind die Kraftverkehr Kinzigtal GmbH, die mit ca. 98 Beschäftigten an drei verschiedenen Standorten in Süd- und Mittelhessen Omnibusverkehre erbringt sowie die Süd/Ost-Hessen Plan Verkehrs- und Bau-Consulting GmbH.

Als Grundlage zur Vorbereitung der Modellmaßnahmen für den Einsatz von Sicherheitstechnik und Personal wurde zu Beginn der Definitionsphase von SuSi-PLUS die erforderliche Technik erörtert, der Personaleinsatz geplant und die Interventionszeiträume festgelegt. Ziel musste sein, die Sicherheitstechnik in dem Maße einzusetzen, dass die betriebliche Qualität des ÖPNV nicht tangiert wurde. Am zentralen Umsteigepunkt der Hanauer Straßenbahn AG, dem Freiheitsplatz, wurden nach einem vorangestellten Testbetrieb im September 2004 zwei Videokameras vollständig in Betrieb genommen.

Abb. 3-4: Lageplan zur Videoüberwachung am Freiheitsplatz



Die Kameras decken zehn Haltepositionen des Freiheitsplatzes vollständig ab. Die Videokamera 1 (in der Grafik rot dargestellt) ist schwenk- und zoombar, so dass bei Bedarf einzelne Situationen genauer betrachtet werden können.

Zwei elektronische Lautsprecheranlagen (ELA) befinden sich im Bereich der Haltepositionen D/E und F/G. Die ELA wird vom Personal in der Leitstelle angesteuert. Bei Beobachtungen von sicherheitsrelevanten Situationen oder Übergriffen kann das Personal mit der ELA akustisch eingreifen. Die Ansteuerung der Hardware und die Videoüberwachung erfolgt durch geschultes Personal in der Leitstelle der HSB. Der Videoüberwachung liegt eine Handlungs- und Dienstanweisung zu Grunde, die speziell für das Projekt erstellt wurde. Ergänzend wurde die Präsenz des HSB-Verkehrs- und Sicherheitspersonal am Freiheitsplatz verstärkt. Für den Interventionsfall stand dieses Personal bereit, um umgehend vor Ort sein zu können.

Um die Fahrgäste und Passanten von der Maßnahme zu informieren, sind alle von den Videokameras erfassten Haltepositionen mit Aufklebern „Diese Haltestelle ist videoüberwacht!“ ausgestattet. Die Bekanntmachung erfolgte ergänzend über Presseinformationen sowie den Aushang von Plakaten im Haltestellenbereich.

Die Datenaufzeichnung erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes. Falls aufgrund eines Vorfalls und für eine weitere Verfolgung Bedarf an den Aufzeichnungen besteht, können Bilder nachträglich ausgewertet werden. Ansonsten werden die Aufnahmen innerhalb der gesetzlichen Fristen regelmäßig gelöscht und überschrieben.

Die Fahrzeuge der HSB waren zu Beginn der Definitionsphase von SuSi-PLUS zu ca. einem Drittel mit Videokameras ausgestattet. Die Bilder werden auf einen Monitor im Blickfeld des Fahrers übertragen und gleichzeitig aufgezeichnet. Falls keine weitere Nutzung der Videos notwendig ist, werden die Aufzeichnungen nach den gesetzlichen Vorgaben regelmäßig gelöscht.

3.2.4 Institut Wohnen und Umwelt (IWU)

Das Institut Wohnen und Umwelt (IWU) ist seit 1971 als gemeinnützige GmbH mit Sitz in Darmstadt tätig. Träger des Instituts sind das Land Hessen und die Stadt Darmstadt. Zur Zeit beschäftigt das Institut rund 40 Mitarbeiter, darunter etwa 20 Wissenschaftler der Disziplinen Architektur, Biologie, Elektrotechnik, Geographie, Energietechnik, Mathematik, Ökonomie, Physik, Rechtswissenschaften, Soziologie, Stadtplanung und Verfahrenstechnik.

Die Projekte zur Grundlagenforschung oder anwendungsbezogene Aufträge werden durch interdisziplinär zusammengesetzte Projektgruppen, einige Projekte auch in Kooperation mit weiteren Forschungseinrichtungen bearbeitet. Ein wichtiger Teil der Institutsarbeit ist es, aus den Forschungsergebnissen Vorschläge abzuleiten, die auf eine Verbesserung der bestehenden Praxis abzielen.

Neben den Forschungsbereichen „Wohnen“ und „Energie“ umfassen die Aufgabenbereiche des IWU den Bereich „Stadt und Umwelt“. Im Rahmen des Forschungsbereiches „Stadt und Umwelt“ befasst sich das IWU schon seit vielen Jahren mit der Frage, wie der Straßenverkehr umwelt- und sozial verträglicher gestaltet werden kann. Dabei wurde von dem allgemeinen Ansatz ausgegangen, dass eine Verlagerung des Personenverkehrs vom Auto auf den „Umweltverbund“ (ÖPNV, Fahrrad, Zufußgehen) erforderlich ist, um die unerwünschten Verkehrsfolgen zu reduzieren. Die Analyse des Mobilitätsverhaltens unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen mit dem Ziel einer umwelt- und sozialverträglichen Gestaltung des Straßenverkehrs ist Basis der jeweiligen Projekte. In zahlreichen Projekten wurden Wirkungszusammenhänge der individuellen Verkehrsmittelwahl erforscht.

3.3 Inhalte der Arbeitsbereiche

3.3.1 Baustein 1 (Metropolen mit Schnellbahnsystemen)

Arbeitsbereich 1100: Sekundäranalyse

Die Sekundäranalyse diene der systematischen Identifizierung und Analyse von erfolgreichen Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Sicherheitsempfindens von

Fahrgästen und Mitarbeitern im ÖPNV. Auf diese Weise sollte ein umfassender Überblick über "best practice" in diesem Bereich gewonnen werden. Die Datensammlung umfasste sowohl Verkehrsunternehmen und -Verbünde als auch andere Bereiche (Gebietskörperschaften, Flughäfen, Forschungsinstitute etc.). Für die Datensammlung wurden verschiedene Datenquellen genutzt: Unternehmensbefragung, Literatur- und Internetrecherche, Konferenzen, Vor-Ort-Besuche.

Besonderes Gewicht wurde auf die Beurteilung der Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der identifizierten Maßnahmen gelegt (Evaluierungsergebnisse). Weiterhin wurden die vorherrschenden spezifischen Rahmenbedingungen (u.a. räumliche, verkehrliche, soziale Situation) betrachtet und in die Analyse einbezogen, was insbesondere im Hinblick auf die Bewertung der Übertragbarkeit von Maßnahmen auf andere Städte und Unternehmen von großer Bedeutung war.

Die Ergebnisse von AB 1100 finden sich vor allem in Kapitel 7.3. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.1.1.

Arbeitsbereich 1200: Fahrgastbefragung

Im Arbeitsbereich 1200 wurde zunächst eine Fahrgastbefragung mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Der Fahrgastfragebogen umfasste - neben Angaben zur ÖPNV-Nutzung und soziodemografischen Faktoren - Einschätzungen und Bewertungen der allgemeinen Sicherheitslage sowie des persönlichen Sicherheitsempfindens, eigene Unsicherheits-Erfahrungen im ÖPNV, Vermeidungsstrategien und die Bewertung von Sicherheitsmaßnahmen. Im Rahmen der Fahrgastbefragung wurden ausschließlich derzeitige ÖPNV-Nutzer befragt.

In einem zweiten Schritt erfolgte eine inhaltliche Zusammenführung und ein Ergebnisabgleich der Fahrgastbefragung mit der - telefongestützten - HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsanalyse (KZA), die sowohl Kunden als auch Nichtkunden umfasst. Aufgrund der Vielzahl der Antworten (jeweils mehrere Tausend in beiden Erhebungen) bieten die Ergebnisse von AB 1200 eine breite Basis für quantitative Auswertungen, z.B. zur Verbreitung sowie zu den Gründen und Folgen von Unsicherheit.

Die Ergebnisse von AB 1200 finden sich in den Kapiteln 5.1, 5.2 (nur KZA), 6. und 7.1. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.2.1.

Arbeitsbereich 1300: Tiefenanalyse

Die Tiefenanalyse erfolgte zum einen in Form von Gruppendiskussionen. Ziel der Gruppendiskussionen war es, durch intensive Gespräche mit ausgewählten Gruppen (Frauen, Jugendliche etc.) tiefere Einblicke in die subjektiven Welten von Fahrgästen und Nicht-Fahrgästen zu erhalten und den Prozess der Entstehung von Unsicherheitsgefühlen besser zu verstehen.

Zweiter Schwerpunkt der Tiefenanalyse war die Begleitung von Fahrgästen im Rahmen von Wegen mit dem ÖPNV. Im Laufe der Wege (Weg zur Einstiegs-Haltestelle, Wege in der Haltestelle, Fahrt mit Bus/U-Bahn, Weg von der Ausstiegs-Haltestelle zum Ziel) wurden mit den Fahrgästen Problempunkte identifiziert und diskutiert. Die Begehungen dienten dazu, die sicherheits-kritischen Abschnitte im Verlauf von Wegeketten zu erkennen, zu verstehen und Ansätze für Lösungen gemeinsam mit den Befragten zu entwickeln.

Mit Hilfe der Gruppendiskussionen und Begehungen konnte individuell ergründet werden, welche Aspekte das Sicherheitsempfinden der Befragten wie stark beeinflussen, welche persönlichen Erfahrungen mit Gefährdungen im ÖPNV bestehen, wie sich das subjektive Sicherheitsempfinden auf das (Verkehrs-)Verhalten auswirkt, etc. Diese Erkenntnisse waren wichtig für eine bessere Einordnung und Bewertung der Ergebnisse aus der Fahrgasterhebung, in der - zur Reduzierung des Aufwandes und zur Erhöhung der Antwortbereitschaft - überwiegend Antwortvorgaben verwendet wurden.

Die Ergebnisse von AB 1300 finden sich in den Kapiteln 5.1, 5.2, 6. und 7.1. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.2.1.

Arbeitsbereich 1400: Mitarbeiterbefragung

Die sichtbare Anwesenheit von Mitarbeitern steigert das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste - gleichzeitig können die Mitarbeiter in Situationen geraten, die bei ihnen selbst Unsicherheitsgefühle auslösen. Mitarbeiter sind somit sowohl Betroffene von Unsicherheitsgefühlen als auch ein Schlüssel zur Steigerung des Sicherheitsgefühls der Fahrgäste. Darüber hinaus sind die Mitarbeiter Experten für das von ihnen betreute ÖPNV-Netz und insofern eine wichtige Quelle für Ideen und Anregungen zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens.

Aus den genannten Gründen war die Einbeziehung von Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen in die Untersuchung von großem Interesse. Im Rahmen des Bausteins 1 erfolgte die Mitarbeiterbefragung exemplarisch für Busfahrer. Neben Fragen zum Sicherheitsempfinden, eigenen Erlebnissen und Maßnahmenideen wurde mit Hilfe der Interviews ein Deeskalati-

onstraining evaluiert, das von der HOCHBAHN bis Mai 2003 für alle Busfahrer durchgeführt worden war. Diskussionen mit Betriebshofmanagern und Gruppenleitern ergänzten die Leitfadeninterviews, wobei der Hauptfokus auf der Evaluierung des Busfahrertrainings lag. Die hierbei gewonnenen Aussagen, bildeten eine wichtige Ergänzung zu den Ergebnissen der Einzelinterviews.

Die Ergebnisse von AB 1400 finden sich in den Kapiteln 5.3 und 7.1. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.4.1.

Arbeitsbereich 1500: Maßnahmenentwicklung

Die Ergebnisse aus den vorangegangenen Arbeitsbereichen wurden in diesem abschließenden Arbeitspaket zueinander in Beziehung gesetzt und verdichtet. Die Ergebnisse wurden dann im Rahmen einer Workshop-Veranstaltung im November 2004 der Fachöffentlichkeit vorgestellt und gemeinsam diskutiert. Auf Grundlage der Workshop-Ergebnisse und der zuvor durchgeführten Untersuchungen wurden Handlungsempfehlungen für Maßnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen, potenziellen Kunden und Mitarbeitern abgeleitet.

Die Ergebnisse von AB 1500 finden sich vor allem in Kapitel 8.

3.3.2 Baustein 2 (Städte mit Busverkehr und Stadtbahn-/Straßenbahn-Systemen)

Arbeitsbereich 2100: Bestandsaufnahme

Auf der Grundlage der Fachliteratur im ÖPNV-Bereich, einer bundesweiten Befragung von Verkehrsunternehmen und städtischer Fachleute in Form schriftlicher und telefonischer Befragungen wurden die im Bus- und Stadtbahn-Verkehr auftretenden Sicherheitsprobleme und Lösungskonzepte erfasst und Erfahrungen mit verschiedenen Maßnahmen zur Erhöhung der subjektiven Sicherheit bei der Nutzung von Bussen und Stadtbahnen gesammelt (z.B. Videoüberwachung, Schulung des Betriebspersonals). Auf dieser Basis wurde ein Überblick über die in der Praxis der Verkehrsunternehmen und Kommunen auftretenden Sicherheitsprobleme, der vorhandenen Konzepte und zugrundegelegten Wirkungsmodelle erarbeitet. Des Weiteren wurden bereits durchgeführte systematische Evaluationen im Bereich des Bus- und Stadtbahn-Verkehrs zusammengestellt.

Die beteiligten Verkehrsunternehmen, die HSB AG und die MVV Verkehr AG, brachten ihr Fach- und Erfahrungswissen in die Konzeption der Instrumente für die Expertenbefragung ein.

Die Ergebnisse von AB 2100 finden sich vor allem in Kapitel 7.3. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.1.2.

Arbeitsbereich 2200: Gewinnung eines Sicherheitslagebilds

Vorhandene Daten und Unterlagen zum Thema „öffentliche Sicherheit“ in den beiden Modellstädten Hanau und Mannheim wurden gesammelt und ausgewertet. Wissenslücken wurden durch Befragungen von Bewohnern und ÖPNV-Nutzern sowie durch Interviews mit Fachleuten (Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe, Polizei, städtische Ämter (Ordnungsamt, Sozialamt, Stadtplanungsamt), kommunale Präventionsrate usw.) geschlossen.

Das konkrete Produkt ist ein Sicherheitslagebild, das Aussagen über objektiv und subjektiv problematische Orte, Gebiete und ÖPNV-Linien sowie gruppentypische Sicherheitsprobleme in den beiden Modellstädten liefert. Das generalisierbare Produkt ist ein Verfahren zur Gewinnung eines Sicherheitslagebilds.

Die Ergebnisse von AB 2200 finden sich vor allem in Kapitel 5.1.3. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.3.2.

Arbeitsbereich 2300/2400: Konzeptplanung/Vorbereitung und Durchführung von Modellmaßnahmen

Insgesamt wurden drei Maßnahmenbereiche genauer untersucht:

- die Kombination von Sicherheitstechnik und Personaleinsatz
- die Schulung des Betriebspersonals
- Videoüberwachung an kritischen Haltestellen.

In Hanau wurde die Frage verfolgt, wie durch Sicherheitstechnik und Anwesenheit von Betriebspersonal in Bussen und an Haltestellen die Sicherheitslage der Fahrgäste, des Fahrpersonals sowie der Hanauer Bürger insgesamt verbessert werden kann. In Mannheim richtete sich das Interesse auf die Konzeption innovativer Schulungsprogramme für Mitarbeiter und auf die Entwicklung einer Konzeption für die Videoüberwachung an kritischen Haltestellen.

In Hanau wurden die folgenden Modellmaßnahmen umgesetzt:

- Kombination von Technik und Personaleinsatz in Bussen,
- Kombination von Technik und Personaleinsatz in Haltestellenbereichen und deren Umfeld.

Diese Maßnahmen wurden mit Bezug auf das Sicherheitslagebild konzipiert. Es wurden der erforderliche Personaleinsatz und die Interventionszeitpunkte und Zeiträume ermittelt. Vor der Intervention wurden Daten zur Vorher-Situation erhoben, indem Fahrgäste an den Haltestellen und auf den Linien befragt wurden, an bzw. auf denen die Intervention erfolgen sollte. Zusätzlich wurden vor der Durchführung von Maßnahmen Daten über Fahrgastzahlen, Zahl und Art der Beschwerden, der Notrufe und der Sachzerstörungen erhoben.

In Mannheim wurden durchgeführt:

- Schulung von Fahrausweisprüfern als Modellmaßnahme
- Evaluation der Wirksamkeit von Videotechnik an Haltestellen.

In Mannheim wurde der Fokus auf das Betriebspersonal ausgerichtet. Die Fahrausweisprüfer stehen als Zugbegleiter im direkten Kontakt mit Fahrgästen in konfliktgeladenen Situationen. Ihr Auftreten wirkt sich entscheidend auf die Atmosphäre in den Fahrzeugen aus. Einerseits können sie allein aufgrund ihrer Präsenz als Sicherheitsfaktor wirken, andererseits kann ihre Anwesenheit auch als Bedrohung wirken. Spezielle Schulungen sollten die Sicherheitskompetenz des Prüfpersonals erhöhen und sie besser auf Konfliktsituationen vorbereiten. Die Evaluation der Modellmaßnahme erfolgte in Form eines Vorher-Nachher-Vergleichs. Vor der Schulung bzw. dem Einsatz der geschulten Fahrausweisprüfer wurde eine Mitarbeiter- und eine Fahrgastbefragung durchgeführt.

Bei den Modellmaßnahmen sollten nicht nur unterschiedliche Möglichkeiten des Technikeinsatzes, sondern zugleich auch die Kooperation mit der Polizei, dem Ordnungsamt, der BGS sowie eigens ausgebildeten Kontrolleuren geprüft werden. Die Ergebnisse der Modellmaßnahmen und der Konzeptentwicklungen sind Hinweise und Tipps für die Verkehrsunternehmen in Städten mit Bus- und Stadtbahnverkehr bei der Beschaffung von Sicherheitstechnik, zu Schulungskonzepten sowie generell Handlungsanweisungen für die Erhöhung der subjektiven Sicherheit der gegenwärtigen und potenziellen Fahrgäste.

Für nähere Informationen zu den Maßnahmen s. Kap. 3.2.2 bzw. 3.2.3.

Arbeitsbereich 2500: Entwicklung und Erprobung des Evaluationsinstruments

Für die Evaluation wurde ein umfassendes mehrteiliges Instrument konzipiert, mit dem Daten von drei Gruppen erhoben werden können: von Bewohnern, ÖPNV-Nutzern sowie Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen. Ein vierter Teil diente der Erfassung objektiver Daten. Hierzu gehörten: Fahrgastzahlen, Notrufe-Aufzeichnungen, Zahl und Art der Beschwerden, Vandalismusschäden und die für deren Beseitigung erforderlichen Kosten. Ausgegangen wurde

von bereits vorliegenden Instrumenten und den in durchgeführten Wirkungsanalysen eingesetzten Verfahren.

Das neue Instrument wurde erstmals in Hanau und Mannheim eingesetzt. Die Evaluation in Hanau erfolgte nach einer 8-monatigen Erprobungsphase. In Mannheim schloss sie sich unmittelbar an die Schulung der Fahrausweisprüfer an, die etwa einen Monat dauerte. In Hanau wurden Fahrgast- und Bewohner-Befragungen durchgeführt. In Mannheim erfolgte eine Mitarbeiter- und eine Fahrgastbefragung. In beiden Städten erfolgte die Evaluation der Modellmaßnahmen durch Vorher-Nachher-Vergleiche, wobei die Nachher-Daten mit dem neu entwickelten Instrument erfasst wurden. Die statistische Auswertung diente zum einen der Analyse der Wirkungen der Modellmaßnahmen, zum anderen dem Test des neuen Instruments.

Die Ergebnisse von AB 2500 finden sich vor allem in Kapitel 7.2. Für nähere Informationen zur Methodik s. Kap. 4.2.2.2.

4 Theoretischer Hintergrund und methodischer Ansatz

4.1 Theoretische Basis (Theorieentwicklung und Rahmenkonzepte)

4.1.1 Theorien zur Erklärung der subjektiven Unsicherheit

Zwei wichtige Theorien im Zusammenhang mit der Erklärung von Unsicherheitsgefühlen sind die **Prospect-Refuge-** und die **Disorder-Theorie**.

Nach Fischer & Stephan (1990) hat eine Person Kontrolle über die Umwelt in dem Sinne, indem sie die Ereignisse und Zustände in ihrer Umwelt vorhersehen und überblicken kann. Hier setzt die „Prospect Refuge-Theorie“ an, die annimmt, dass sich Menschen an den Orten sicher fühlen, die gut überschaubar sind (prospect) und zugleich die Möglichkeit bieten, Schutz zu finden oder sich zu verbergen (refuge). Gut überschaubare Orte bieten die Möglichkeit, Gefahren frühzeitig zu erkennen, so dass die Gelegenheit besteht, sich auf einen Angriff vorzubereiten oder Schutz bietende Orte aufzusuchen. Appleton (1986), auf den die Prospect-Refuge-Theorie zurück geht, war von der plausiblen Überlegung ausgegangen, dass Menschen solche Landschaften bevorzugen, die einen Ausblick bieten und ihnen zugleich Geborgenheit vermitteln³¹. Es gilt das Motto:

„Sehen ohne gesehen zu werden.“

Appleton postuliert einen Zusammenhang zwischen den ästhetischen Vorzügen eines Gebäudes und der Fähigkeit des Gebäudes, biologische Bedürfnisse (Nahrung, Wasser, Schutz) zu befriedigen. Die Fähigkeit etwas zu sehen (prospect), aber selber nicht gesehen zu werden (refuge) ist ebenfalls ein biologisches Bedürfnis. Kann man etwas überblicken, bleibt aber selber im Verborgenen, fühlt man sich sicher. Folglich müssen Gebäude den Menschen die Möglichkeit geben, alles zu überblicken. Gleichzeitig müssen sie selber aber im Verborgenen bleiben. Die Prospect-Refuge-Theorie beinhaltet auch den Beleuchtungsgrad der Umgebung. Wird alles ausgeleuchtet ist zwar ein Überblick möglich, aber ein eigenes Verstecken nicht mehr. Gibt es allerdings noch dunkle Ecken, könnten sich dort auch Angreifer aufhalten. Folglich kann nur eine eindeutige Zuflucht (für einen selber), ein Gefühl der Sicherheit vermitteln.

31 Die Möglichkeit zu sehen und eine Situation zu überblicken (prospect), aber nicht gesehen zu werden (refuge) gehört zu den existentiellen Bedürfnissen: „One cannot hunt successfully if one cannot see the prey, nor survive if one cannot hide or escape from predators“ (Loewen et al., 1993, S. 323).

Sowohl Beobachtungen im Alltagsleben als auch die Befunde empirischer Untersuchungen bestätigen die Prospect-Refuge-Theorie. Menschen suchen gerne Plätze auf, von denen sie einen geschützten Ausblick auf den umgebenden Raum haben. In einem Restaurant wählen sie z. B. die Plätze, an denen sie mit dem Rücken zur Wand und möglichst in einer Ecke, also auch von den Seiten her geschützt, sitzen und Ausblick in den gesamten Raum haben. Tische, die sich frei in der Mitte des Raumes befinden, werden in der Regel zuletzt besetzt. Durch Dächer, Pergolen oder Baumkronen geschützte Plätze werden bevorzugt. Plätze, die einerseits Sichtschutz, Privatheit und Intimität garantieren und andererseits ein offenes Sichtfeld bieten, sind am beliebtesten (Hellbrück & Fischer, 1999, S. 256).

Loewen et al. (1993) haben die Prospect-Refuge-Theory in zwei Untersuchungen getestet. Die Studien ergaben, dass Übersicht (prospect) und Zuflucht (refuge) in einer Umgebung die wichtigsten Indikatoren für Sicherheit sind. Die Umgebung muss beleuchtet und übersichtlich sein und muss eine eindeutige Zuflucht gewährleisten. Übersicht und eindeutige Zuflucht hängen von der Beleuchtung ab. Mangelnde Beleuchtung verursacht immer ein Gefühl der Unsicherheit, weil nicht die Möglichkeit besteht, potentielle Gefahrenquellen zu erkennen. Männer stufen dabei Plätze meist als sicherer ein als Frauen.

Die Komponente „refuge“ ist jedoch durchaus ambivalent zu sehen, denn wenn ein Ort die Eigenschaft hat, dass man sich dort verbergen kann, dann ist er auch als Versteck für einen potenziellen Täter geeignet. Auf diesen Zusammenhang haben Fisher & Nasar (1992) hingewiesen. Sie haben das Modell deshalb noch um eine dritte Komponente, die Fluchtmöglichkeit (escape), ergänzt. Ein Ort wird zunächst nach seinen Prospect- und Refuge-Qualitäten beurteilt. Erst nach dieser Bewertung des Ortes werden auch die Fluchtmöglichkeiten eingeschätzt. Diese Einschätzungen erfolgen nach Fisher und Nasar nicht bewusst.

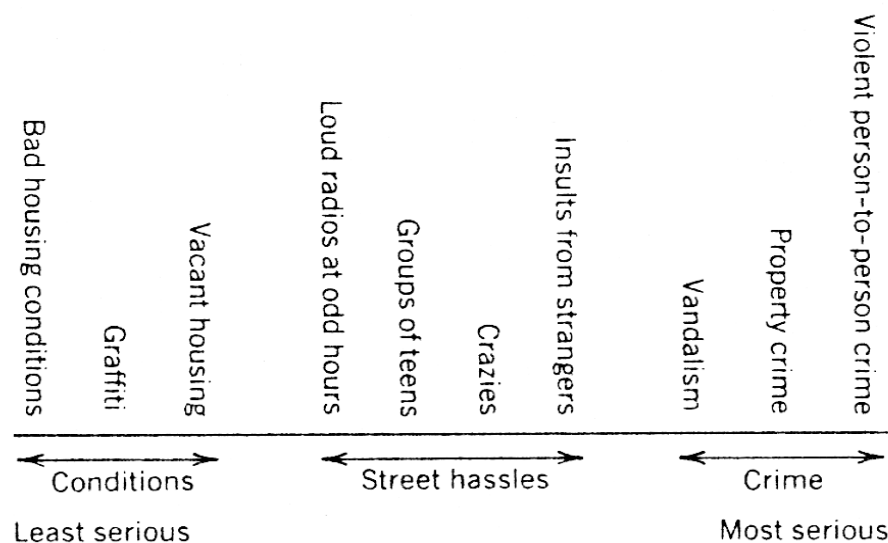
Taylor (1987) hat die Perspektive des symbolischen Interaktionismus folgendermaßen charakterisiert: „Residents desire to observe others producing behavior in public places that is supportive of the public norms...thus people expect order from each other”(Taylor, 1987, S. 973). Die Annahme der Disorder-Theorie ist, dass die Ursachen des Unsicherheitsgefühls durch soziale Desorganisationsprozesse bedingt werden. Diese manifestieren sich in „Incivilities“³². Der Begriff „Incivilities“ bezeichnet Verhältnisse und Verhaltensweisen im öffentlichen Raum, die einen destabilen Zustand eines Orts oder Gebiets signalisieren (Skogan, 1990; Perkins et al., 1993; Boers, 1991). Incivilities senden die Botschaft aus, dass die Gesetze und Regeln der Gesellschaft nicht mehr wirken. Damit konfrontierte Personen

32 Der Begriff „Incivilities“ wird nicht übersetzt, weil er den Sachverhalt kürzer bzw. treffender beschreibt als z.B. die Umschreibung „physische und soziale Zeichen der Verwahrlosung“.

setze und Regeln der Gesellschaft nicht mehr wirken. Damit konfrontierte Personen nehmen dies als Zeichen einer gestörten öffentlichen Ordnung wahr.

Boers & Kurz (1997) nennen als Beispiele für Incivilities, geschlossene öffentliche Einrichtungen, nichtstuende Jugendliche, Drogenabhängige, leerstehende Gebäude, Schmutz / Müll, Betrunkene, besprühte/beschmierte Hauswände, zerstörte Telefonzellen oder herumstehende Autowracks. Bestimmte Zeichen sind schwerwiegender als andere. Solche Intensitätsunterschiede spiegeln sich auf dem „continuum of disorder“ wider (Taylor, 1987).

Abb. 4-1: „Disorder“-Kontinuum



Quelle: Taylor, 1987, S. 953

Zeichen der Verwahrlosung sind ein Schlüsselfaktor in der Entstehung von Furcht. Zu nennen sind: Müll, Vandalismus, verfallene Außenfassaden, herunter gekommene Gebäude und ungepflegte leerstehende Grundstücke (Perkins et al., 1993).

„Incivilities“ lassen sich unterteilen in physische und soziale Incivilities. Für Verkehrsunternehmen stellen meist die physischen Incivilities ein unmittelbares Problem dar. Verwahrloste Orte und Anlagen, bei denen die Spuren zerstörerischen Verhaltens nicht beseitigt wurden, sind besonders anfällig für weitere Beschädigungen (Kube & Schuster, 1985). Objekte des Vandalismus sind insbesondere öffentliche Einrichtungen wie auch der öffentliche Verkehr. Da Vandalismus an öffentlichen Einrichtungen weithin sichtbar ist, hat dieser jedoch eine doppelte Wirkung, indem er zugleich auch als Zeichen sozialer Desorganisation erscheint. Eine Fokussierung allein auf die Täterperspektive würde die Tragweite der Auswirkungen von Vandalismus unterschätzen, denn auch die subjektive Sicherheit hängt davon ab.

Zu unterscheiden sind *aktive* physische Incivilities wie Graffiti und Vandalismus und *passive* Zeichen der Verwahrlosung, die auf unterlassenes Verhalten hinweisen: der Müll bleibt liegen, die Hausfassaden verwahrlosen, die Haltestelle „kommt herunter“ (vgl. Perkins et al., 1993).

Ungepflegte öffentliche Räume machen deutlich, dass es niemand gibt, der sich um die Beseitigung und Instandhaltung kümmert. Ein solcher Raum wirkt „aufgegeben“, „sich selbst überlassen“, „einsam“ und „ohne Kontrolle durch andere“. Ein besonderes Problem ist die Ausweitung der Desorganisation, wenn nichts unternommen wird und die Schäden nicht beseitigt werden. Dieses Phänomen wurde als „Broken Windows“-Effekt bezeichnet (Wilson & Kelling, 1982). Es wird damit ein Prozess bezeichnet, der mit dem Auftreten leichter Anzeichen öffentlicher Unordnung beginnt:

- Es werden verschiedene Anzeichen mangelnder öffentlicher Sicherheit und Ordnung wahrgenommen, die aber noch nicht Besorgnis erregend sind.
- Daraufhin verringert sich das Gemeinschaftsgefühl, die informelle soziale Kontrolle nimmt ab.
- Die Abnahme der sozialen Kontrolle zieht potenzielle Täter an und bewirkt, dass sich die Desorganisation ausweitet bzw. die Kriminalitätsrate erhöht.
- Es kommt zu einer weiteren Abnahme des Gemeinschaftsgefühls und der informellen sozialen Kontrolle. Die öffentliche Ordnung wird weiter geschwächt.

Prozesse dieser Art hat Zimbardo (1973) experimentell hervorgerufen. Er wies nach, dass anfänglich kleine Beschädigungen einen Zerstörungsprozess in Gang setzen, an dem sich auch Personen beteiligen, die ohne diese Anreiz-Situation niemals in dieser Weise handeln würden: Ein Auto auf einem öffentlichen Platz, das zunächst nur geringfügige Schäden aufwies, war nach kurzer Zeit vollständig demoliert. Die Zerstörungen wurden von normalen, nicht besonders kriminell veranlagten Personen vorgenommen. Die Bezeichnung „Broken Windows“-Theorie weist auf die Symbolik hin. Eingeschlagene Fensterscheiben wirken als Zeichen mangelnder sozialer Kontrolle: „One unrepaired broken window is a signal that no one cares“ (Wilson & Kelling, 1982, S. 31).

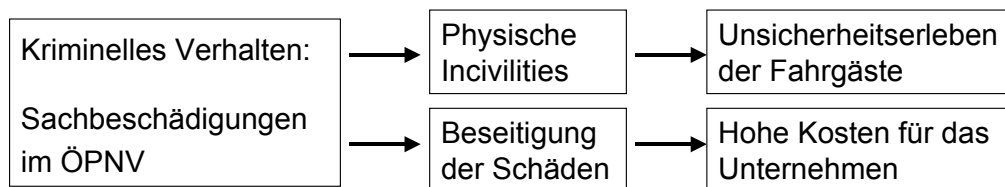
Die Folgen sind nicht nur, dass die Mechanismen der sozialen Kontrolle geschwächt werden, dass Furcht entsteht, die öffentliche Sicherheit abnimmt und die Kriminalität zunimmt, sondern ein weiterer Effekt ist, dass sich das Image des Orts bzw. Gebiets verschlechtert, was auch die Defensible Space-Eigenschaften in Mitleidenschaft zieht (siehe Kap. 3.6).

Zusammenfassend ist festzustellen, dass Vandalismus aus zwei Gründen ein zu lösendes Problem ist:

- Vandalismus ist intendiertes, schädigendes und Norm verletzendes Verhalten gegen Sachen. Wesentliches Merkmal ist die Zerstörungsabsicht. Juristisch gesehen handelt es sich um die Straftat der Sachzerstörung (vgl. Flade, 1990).
- Vandalismus gehört zu den *aktiven* physischen Incivilities, es verweist damit auf Täter, die diese Incivilities erzeugt haben. Zugleich liegen hier die Ursachen des Erlebens von Unsicherheit.

Für Verkehrsunternehmen ist zuallererst die Täterperspektive von Bedeutung. Beispielsweise sollen Video-Kameras potenzielle Täter abschrecken. Für den Fahrgast, der die Beschädigungen als Zeichen einer nicht mehr intakten Welt interpretiert, ist Vandalismus nach der Disorder-Theorie ein Auslöser für subjektive Unsicherheit. Im Vandalismus berühren sich die Täter- und die „Opferperspektive“.

Abb. 4-2: Dimensionen von Vandalismus im ÖPNV



Quelle: Eigene Darstellung.

Soziale Incivilities werden nicht wie die physischen Incivilities auf indirektem Wege, sondern sehr direkt durch andere Personen verursacht. Dies können „herumhängende“ Jugendliche sein, die sich in der Gruppe stark fühlen, durch Alkohol- oder Drogenkonsum enthemmte Personen, gewaltbereit wirkende Skinheads oder Obdachlose. Solche Gruppen sind an öffentlichen Plätzen und Einrichtungen (Bahnhof, Grünanlagen, Haltestellen des ÖPNV) anzutreffen. Unsicherheitsgefühle entstehen dadurch, dass das Verhalten dieser Personen als nicht zu einer funktionierenden Gesellschaft bzw. zur öffentlichen Ordnung passend wahrgenommen wird (LaGrange, Ferraro & Supancic, 1992). Man kann deren Verhalten nicht einschätzen, weil es keinen sozialen Regeln folgt, so dass soziale Incivilities nicht nur als einfach störend und als unpassend und belästigend, sondern durchaus auch als bedrohlich erlebt werden. Ein grundsätzlicher Unterschied zwischen physischen und sozialen Incivilities ist, dass physischen Incivilities örtlich fixiert sind, während unerwünschte Gruppen mobil sind und in andere Bereiche verdrängt werden können.

4.1.2 Theorien zur Erklärung kriminellen Verhaltens

Zu den kausalen Erklärungsansätzen ist insbesondere auch der „Routine activity approach“ von Cohen und Felson (1979) zu rechnen, in dem Täter (motivated offenders), Opfer (suitable targets) und situative Umstände wie die Abwesenheit von „capable guardians“ im Zu-

sammenhang betrachtet werden. Von grundlegender Bedeutung zur Reduzierung von subjektiver Unsicherheit ist die Vermeidung von Kontrollverlusten. „Capable guardians“ stellen eine Barriere für motivierte Täter dar, die sie davon abhält, eine kriminelle Tat zu begehen. Gleichzeitig sind sie aus Sicht von Nutzern des ÖPNV Schutz („Refuge“) bietende Instanzen, die den individuellen Kontrollverlust mehr oder weniger zu kompensieren vermögen.

Wie attraktiv ist man als Opfer für einen potenziellen Täter? Aus der Sicht des Täters gesehen stellt sich die Frage, ob die betreffende Person ein geeignetes Zielobjekt (suitable target) ist. In dem Routine-Activity-Ansatz, einer Theorie zur Erklärung kriminellen Verhaltens, ist dies einer der entscheidenden Einflussfaktoren.

Im Projekt SuSi-PLUS wird ein kombinierter Erklärungsansatz verwendet, der aus einem Kernbereich und der Peripherie besteht (vgl. Abb. 4-3).

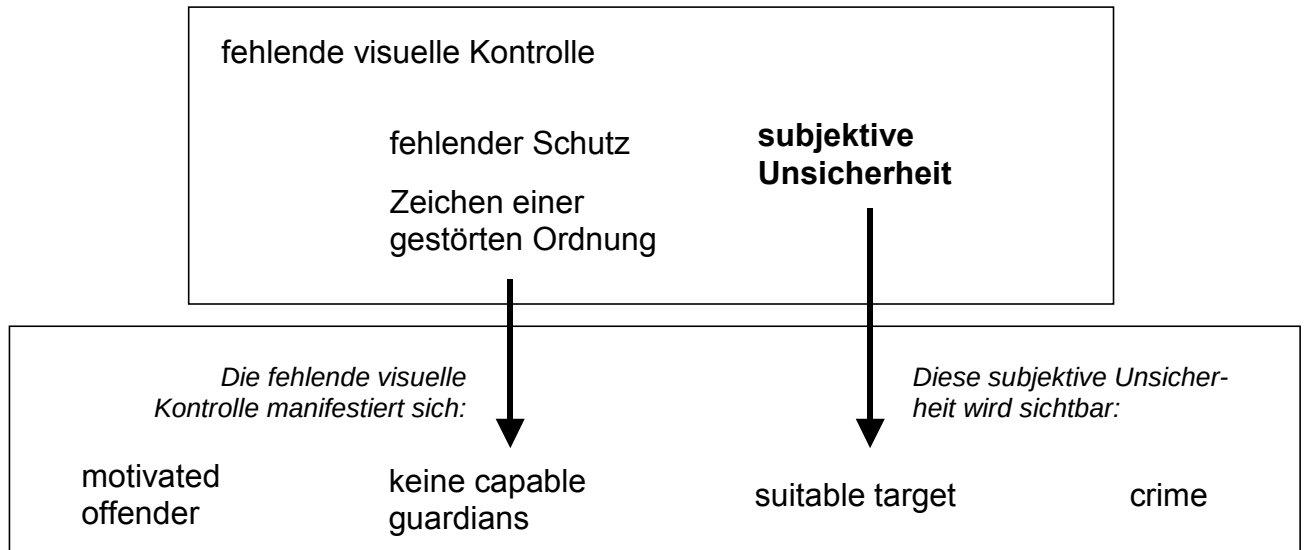
Der Kernbereich besteht aus der *Prospect-Refuge-Theorie*, die visuelle Kontrolle und Schutz (im Falle, dass etwas Bedrohliches wahrgenommen wird) als Grundkonzepte enthält. Darüber hinaus ist die *Disorder-Theorie* zweiter Bestandteil des Kernbereichs. Diese führt das Unsicherheitserleben auf die Wahrnehmung von Zeichen einer gestörten Ordnung (= mangelnde bzw. fehlende kommunale Kontrolle) zurück.

Die Peripherie ergibt sich durch den Zusammenhang zwischen crime und fear of crime. Hier sind auch Täter-Theorien angesiedelt, die crime und nicht wie die Theorien im Kernbereich fear of crime erklären. Dazu gehört auch der *Routine Activity Approach*. Dieser erklärt das Auftreten von Kriminalität anhand von drei Komponenten: Täter, Opfer und „Wächter“.

- *Komponente Opfer in Form des target choice:* Das Opfer fühlt sich schwach und schutzlos, was sich im Verhalten ausdrückt. Subjektive Unsicherheit manifestiert sich im Verhalten. Ein potenzieller Täter sieht, dass sich jemand für schwach und angreifbar bzw. für ein geeignetes Opfer hält. Targets must be seen as « suitable » by offenders before they are victimized.
- *Komponente Wächter.* Incivilities zeigen an, dass mit „capable guardians“ bzw. Schutz nicht zu rechnen ist, sie erzeugen also nicht nur Unsicherheitsgefühle bei möglichen Opfern, sondern sind auch Signale für Täter, dass die Bühne für sie frei ist. Incivilities predict greater vulnerability to crime, d.h. sie sind Prädiktoren von crime und fear of crime (Brown et al., 2004).
- *Komponente Täter:* Incivilities werden produziert. Vandalismusschäden und Graffiti entstehen durch die Aktivitäten von Tätern. Physische Incivilities sind also nicht nur sichtbare Zeichen einer gestörten öffentlichen Ordnung, sondern zeigen auch an, dass Täter am Werk waren (die jederzeit wieder und auch auf andere Weise tätig werden können).

Abb. 4-3: Kombiniertes Erklärungsansatz

Prospect-Refuge + Disorder Theorie



Routine-Activity-Theorie (RAT)

Quelle: Eigene Darstellung.

4.1.3 Subjektive Unsicherheit als Einflussfaktor

Ein weiterer Ansatz ist die Betrachtung der subjektiven Sicherheit nicht als Endergebnis (bzw. als abhängige Variable), sondern als Einflussfaktor der Kundenzufriedenheit. Ein heuristischer Ansatz ist in diesem Zusammenhang das nach dem Japaner Kano benannte Kano-Modell, in dem angenommen wird, dass Zufriedenheit das Ergebnis eines Vergleichs zwischen den gehegten Erwartungen und der wahrgenommenen Qualität eines Produkts ist (Bailom et al., 1996). Die Zufriedenheit mit einem Produkt bzw. einer Dienstleistung ist in dem Modell die zu erklärende Variable. Bei der Bemessung der Qualität eines Produkts wird zwischen drei Arten von Faktoren unterschieden:

- Basisfaktoren bzw. Basisanforderungen
- Leistungsanforderungen
- besonderen Attraktivitätsfaktoren.

Werden die Basisanforderungen nicht erfüllt, ist grundsätzlich extreme Unzufriedenheit die Folge. Bei den Leistungsanforderungen ist die Zufriedenheit proportional zum Erfüllungsgrad, so dass in diesen Fällen lineare Zusammenhänge bestehen. Attraktivitätsfaktoren tra-

gen zwar zu einer Steigerung der Zufriedenheit bei; ihr Fehlen führt aber nicht zu Unzufriedenheit.

Die Empfehlungen aufgrund dieses Modells an die Produkthersteller bzw. Anbieter von Dienstleistungen lauten (Bailom et al., 1996):

- alle Basisanforderungen müssen erfüllt sein
- die Leistungsanforderungen sind soweit zu erfüllen, dass die Wettbewerbsfähigkeit gewährleistet bleibt
- Attraktivitätsmerkmale sind sinnvoll, um sich als Unternehmen zu profilieren und von den Konkurrenten abzuheben.

Da das Kano-Modell bisher noch kaum auf den Bereich des ÖPNV angewendet worden ist, gibt es noch keine Aussagen dazu, welche Merkmale des ÖPNV als Basis-, Leistungs- oder Attraktivitätsfaktoren zu kategorisieren sind.

Fest steht jedoch, dass die subjektive Sicherheit zu den Faktoren gehört, die die Qualität des ÖPNV mitbestimmen. Die entscheidende Frage ist, ob es sich um einen Basis- oder um einen Leistungsfaktor handelt, denn davon hängt es ab, wie Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit wirken.

4.2 Methodisches Vorgehen

Um den unterschiedlichen Fragestellungen im Forschungsverbund Rechnung zu tragen, waren verschiedene Datenerhebungen mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten und verschiedenen Erhebungsdesigns notwendig.

Die Themenstellungen waren:

- Bestandsaufnahme von Unsicherheitsgefühlen der Fahrgäste des ÖPNV (auch zu unterschiedlichen Tageszeiten)
- Analyse der Unsicherheitsgefühle nach Teilgruppen zur Bestimmung der vulnerablen Gruppen
- Erklärung der Ursachen von Unsicherheit
- Untersuchung der Maßnahmen zur Beseitigung der Unsicherheitsgefühle
- Untersuchung der Maßnahme „Einsatz von Videokameras an Haltestellen“
- Untersuchung der Maßnahme „Schulung des Betriebspersonals“
- Erstellung eines Lagebildes der subjektiven Unsicherheit

Für die jeweiligen Fragestellungen wurden Daten aus unterschiedlichen Quellen und für verschiedene Zielgruppen erhoben:

- Verkehrsunternehmen (Unternehmensbefragungen, ergänzt durch eine Literatur- und Internetrecherche),
- Fahrgäste, d.h. Kunden des ÖPNV, sowie Nicht-Fahrgäste,
- Bewohner und
- Mitarbeiter der am Projekt beteiligten Verkehrsunternehmen (Fahrausweisprüfer der MVV sowie Busfahrer der HSB und der HOCHBAHN).

Neben den deskriptiven Verfahren (z.B. Häufigkeitsverteilungen und Kreuztabellen) wurden im Rahmen von Baustein 2 auch eine Reihe inferenzstatistischer Verfahren angewendet. Diese wurden eingesetzt, um die Ursachen der subjektiven Unsicherheit zu erforschen und zu erklären und Erklärungsmodelle für Unsicherheit geprüft werden sollten. Zur Erklärung von Unsicherheitsgefühlen wurden Regressionsmodelle verwendet, die auch einzeln für die relevanten Teilgruppen wie Geschlecht, Alter und Häufigkeit der ÖPNV-Nutzung usw. gerechnet wurden. Um Unterschiede im Ausmaß des Unsicherheitslebens zu bestimmen, wurden einfaktorielle Varianzanalysen gerechnet; zweifaktorielle Varianzanalysen kamen dann zum Tragen, wenn von Wechselwirkungen - z. B. von Alter und Geschlecht - ausgegangen werden musste.

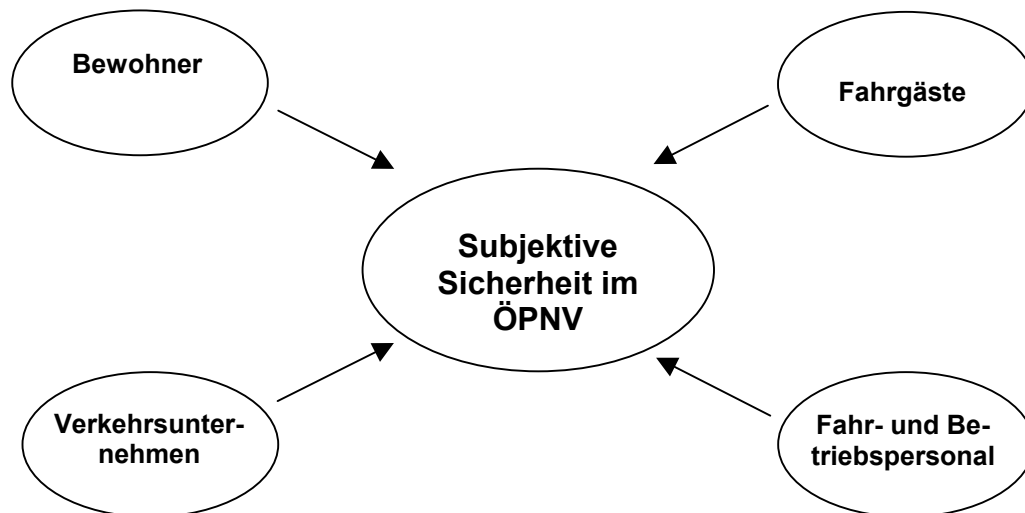
Um den Zusammenhang von Unsicherheitsgefühlen und verschiedenen Qualitätsmerkmalen im ÖPNV zu verdeutlichen, wurden Faktorenanalysen angewendet. Mit Hilfe von Faktorenanalysen können die relevanten Hintergrundstrukturen (der inhaltliche Kontext), in denen die Unsicherheitsgefühle verankert sind, aufgezeigt werden.

Zur Untersuchung der Teilaspekte „Wirksamkeit von Videotechnik an Haltestellen“ und „Schulung des Prüfpersonals“ waren Längsschnittuntersuchungen (eine Messung vor und eine Zweite nach der Installation von Videokameras, resp. eine Messung vor und eine nach der Schulung) notwendig. In der ersten Erhebung wurde die jeweilige Baseline erhoben (bezogen auf die Fahrgäste ist dies das Unsicherheitserleben der Fahrgäste an der nicht videoüberwachten Haltestelle Hauptbahnhof/Freiheitsplatz, bezogen auf das Prüfpersonal ist es die Sicherheitskompetenz der nicht geschulten Fahrausweisprüfer).

Die zweite Befragung maß das Unsicherheitserleben nach der Installation der Videokameras bzw. die Sicherheitskompetenz nach der Schulung. Um Unterschiede zwischen diesen Messwerten zu untersuchen wurden T-Tests und Varianzanalysen eingesetzt. Zur Überprüfung der Repräsentativität der Telefonstichprobe mit den Daten der Mannheimer und Hanauer Kommunalstatistik und zum Vergleich der Stichproben der Fahrgastbefragungen (z. B.

hinsichtlich Geschlecht und Altersstruktur) kamen Binomialtests bzw. χ^2 -Anpassungstests bei mehr als zweifach gestuften Variablen zum Einsatz.

Abb. 4-4: Befragte Personen zur Bestimmung der Akzeptanz und Wirksamkeit von Video-technik im ÖPNV



In den Bausteinen 1 und 2 kamen verschiedene Erhebungsmethoden zum Einsatz, die in den folgenden Teilkapiteln beschrieben und in Kap. 4.2.5 zusammenfassend dargestellt sind.

4.2.1 Sekundäranalyse und Unternehmensbefragungen

4.2.1.1 Baustein 1

Hauptziel der Befragung in Metropolen war es, einen möglichst umfassenden Überblick zu den von großen Verkehrsunternehmen weltweit ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen und deren Wirksamkeit zu erhalten. Das Interesse lag dabei nicht auf einer systematisch-quantitativen Auswertung (z.B. „40% aller Verkehrsunternehmen verfügen über Videokameras in Fahrzeugen“) sondern richtete sich vielmehr auf die möglichst genaue Analyse von Konzept, Vorgehensweise und Erfolgsfaktoren.

Hauptanliegen der Unternehmensbefragung im Baustein 1 war es,

- eine Einschätzung zur Sicherheitslage in den entsprechenden Großstädten zu erhalten,
- umfassende Informationen darüber zu sammeln, mit welchen Maßnahmen die Verkehrsunternehmen hierauf reagieren sowie
- zu möglichst belastbaren Aussagen zur Wirksamkeit dieser Maßnahmen zu kommen.

Die Inhalte des achtseitigen Fragebogens (s. Anhang) wurden soweit möglich auf die der Unternehmensbefragung in Baustein 2 hin angeglichen. Dies war jedoch aufgrund der unterschiedlichen Ausrichtung der Befragungen (Baustein 1: vorwiegend qualitativ, Baustein 2: vorwiegend quantitativ) nur in Teilen möglich.

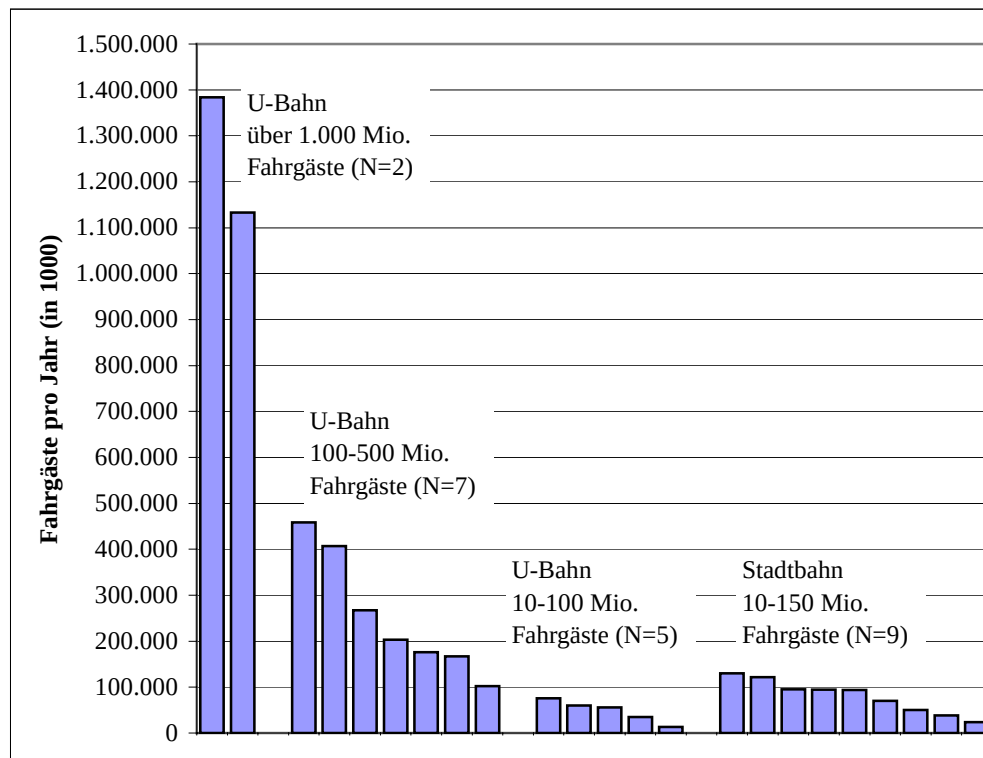
Der Fragebogen (in Deutsch oder Englisch) wurde Mitte Februar 2004 postalisch an 71 Verkehrsunternehmen verschickt. Zur Erhöhung der Antwortbereitschaft war ein Empfehlungsschreiben der UITP beigelegt. Zwei Drittel der angeschriebenen Unternehmen sind Mitglieder des Metro-Ausschusses der UITP (inkl. der U-Bahnen in Berlin, München und Nürnberg). Hinzu kamen zwölf Stadtbahn-Unternehmen aus deutschen Großstädten über 400.000 Einwohner sowie zwölf weitere Verkehrsunternehmen von besonderem Interesse. Schwerpunkt der Befragung waren Europa und Nordamerika, es wurden aber auch vereinzelt Unternehmen in Mittel- und Südamerika sowie Asien angeschrieben.

Die Unternehmen wurden gebeten, entweder den beigefügten Fragebogen in Papierform zurückzusenden oder alternativ per eMail die elektronische (EXCEL-)Version anzufordern. Von beiden Möglichkeiten wurde Gebrauch gemacht. Insgesamt betrug der Rücklauf 23 Fragebogen, was einer Quote von rund einem Drittel entspricht. Von den angeschriebenen deutschen Unternehmen antworteten 53%, von den ausländischen 27%. Die Rücklaufquote liegt damit etwas niedriger als erhofft. Auch haben leider nur wenige Unternehmen detaillierte Informationen zu ihren Sicherheitsmaßnahmen und entsprechenden Evaluierungsergebnissen beigefügt.

Um zu einer besseren Vergleichbarkeit bei der Auswertung zu kommen, wurden die Verkehrsunternehmen in vier Systemklassen unterteilt:

- Stadtbahn (9 Unternehmen)
- Kleine U-Bahn-Systeme (5 Unternehmen)
- Mittelgroße U-Bahn-Systeme (7 Unternehmen) – vergleichbar der Hamburger U-Bahn
- Große U-Bahn-Systeme (2 Unternehmen)

Abb. 4-5: Befragte Verkehrsunternehmen in Metropolen nach Fahrgastzahlen (pro Jahr)



Neben der schriftlichen Unternehmensbefragung wurden weitere Quellen herangezogen: eine strukturierte Internetrecherche sowie persönliche Kontakte im Rahmen von Tagungen, Konferenzen³³ und Vor-Ort-Besuchen (in Deutschland, im Vereinigten Königreich und in Österreich). Auf diese Weise konnten sowohl eine umfassende Übersicht zu relevanten Projekten und Maßnahmen weltweit geschaffen werden, als auch detailliertere Einblicke in besonders interessante Maßnahmen gewonnen werden.

Die weltweite Internetrecherche zum Thema (subjektive) Sicherheit fand im Zeitraum September 2003 bis April 2004 statt. Dabei wurden zum einen mit Hilfe ausgewählter Suchbegriffe interessante Webseiten identifiziert. Zum anderen wurden gezielt die Internetauftritte von Verkehrsunternehmen, Verbänden, Ministerien, Forschungseinrichtungen und anderen relevanten Institutionen durchsucht. Die Suche erfolgte in Deutsch, Englisch, Französisch und den skandinavischen Sprachen, mit Schwerpunkt im deutschsprachigen und englischsprachigen Raum (vorwiegend Großbritannien und Nord-Amerika).

³³ Informationstreffen „Sicherheit und Ehrenamt im VRR“ in Gelsenkirchen (26./27. November 2003), UITP-Conference „Personal Security in Public Transport“ in Genf (2.-4. Juni 2004), Workshop Videoüberwachung in Hamburg (28. September 2004), ÖPNV-Sicherheitstage in Hamburg (13./14. Oktober 2004), STOP-Conference in Liverpool (2. November 2004)

Es zeigte sich, dass es im Internet eine Vielzahl von Quellen (Artikel, Berichte, Untersuchungen, Studien etc.) zum Thema "Sicherheitsempfinden im ÖPNV" gibt. Viele Quellen sind eher allgemein gehalten, teilweise werden aber auch konkrete Sicherheitsprojekte/-maßnahmen beschrieben.

Mehrere hundert Webseiten wurden im Rahmen der Internetrecherche gesichtet, rund 100 Artikel und Dokumente zum Thema Sicherheit im ÖPNV wurden näher untersucht. Die Artikel/Dokumente wurden nach unterschiedlichen Kategorien, Ländern/Städte, Wirkungsspektrum sowie Maßnahmenart gegliedert und zusammengefasst. Nach erfolgter Bewertung wurden die besonders interessanten Artikel (ca. 30 Stck.) einer genaueren Betrachtung unterzogen.

4.2.1.2 Baustein 2

Um einen Überblick über die Probleme der mittelgroßen Verkehrsunternehmen in Deutschland zu erhalten, wurden Verkehrsunternehmen angeschrieben, die in der Größenordnung hinsichtlich der Fahrgastzahlen und des Streckennetzes zwischen der HSB und der MVV liegen. Der Schwerpunkt dieser Befragung war:

- Einblick in die Sicherheitsprobleme von Verkehrsunternehmen mittlerer Größe
- Erhebung der häufigsten Vorfälle
- Verursacher von Vorfällen (Jugendliche, alkoholisierte Fahrgäste usw.)
- Bestimmung der Orte der Unsicherheit aus Sicht der Verkehrsunternehmen
- Die am häufigsten eingesetzten Sicherheitsmaßnahmen
- Die aus Sicht der Verkehrsunternehmen wirkungsvollsten Maßnahmen

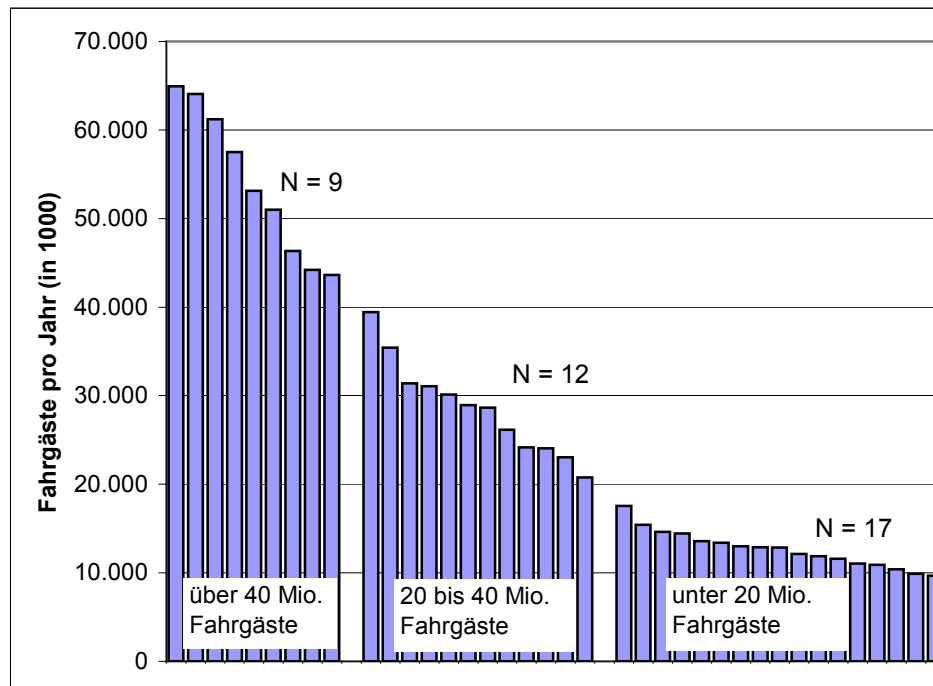
Die Auswahl der Verkehrsunternehmen erfolgte mit Hilfe des „Handbuch der Verkehrsunternehmen im VDV 2002/2003“. Ein- bzw. Ausschlusskriterien für eine Befragung waren:

- Ausschließlich Verkehrsunternehmen mit oberirdischen Verkehrsträgern (Bus-, Straßenbahn- oder Stadtbahnbetrieb)
- die Beförderungszahlen pro Jahr sollten zwischen ca. 10 bis unter 70 Millionen Fahrgästen pro Jahr liegen
- keine in Verkehrsverbünden organisierte Verkehrsunternehmen

Auf insgesamt 82 Verkehrsunternehmen in Deutschland trafen diese Kriterien zu. Diese Unternehmen wurden im August 2003 angeschrieben und gebeten, einen Fragebogen auszu-

füllen. Insgesamt wurde der Fragebogen von 38 Verkehrsunternehmen ausgefüllt; die Rücklaufquote lag damit bei 46 %. Diese Unternehmen lassen sich wiederum hinsichtlich ihrer Fahrgastzahlen gruppieren (vgl. Abb.4-6).

Abb. 4-6: Befragte Verkehrsunternehmen nach Fahrgastzahlen (pro Jahr)



4.2.2 Befragung von Fahrgästen und Nicht-Fahrgästen

4.2.2.1 Baustein 1

In Hamburg kamen im Rahmen von SuSi-PLUS zwei verschiedene Formen der Fahrgastbefragung zum Einsatz. Eine schriftliche Befragung mehrerer Tausend U-Bahn-Fahrgäste diente zur Schaffung einer breiten quantitativen Datenbasis, deren Ergebnisse im Rahmen einer Tiefenanalyse mit Hilfe von qualitativen Erhebungen (Gruppendiskussion, Begehungen) inhaltlich präzisiert und ergänzt wurden. Ergänzt wurden die Ergebnisse durch Daten aus der parallel durchgeführten HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsanalyse (KZA), die vor allem für Aussagen zu ÖPNV-Nichtkunden und zu tageszeitlichen Unterschieden des Sicherheitsempfindens herangezogen wurden.

Die *Fahrgastbefragung* wurde mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Methodische Grundlage für die Fahrgastbefragung waren die praxiserprobten Instrumente aus einer schriftlichen Befragung zur subjektiven Sicherheit der Hamburger U-Bahn-Fahrgäste im Jahr 2000. Mit der Organisation und Auswertung der Befragung wurde die Fir-

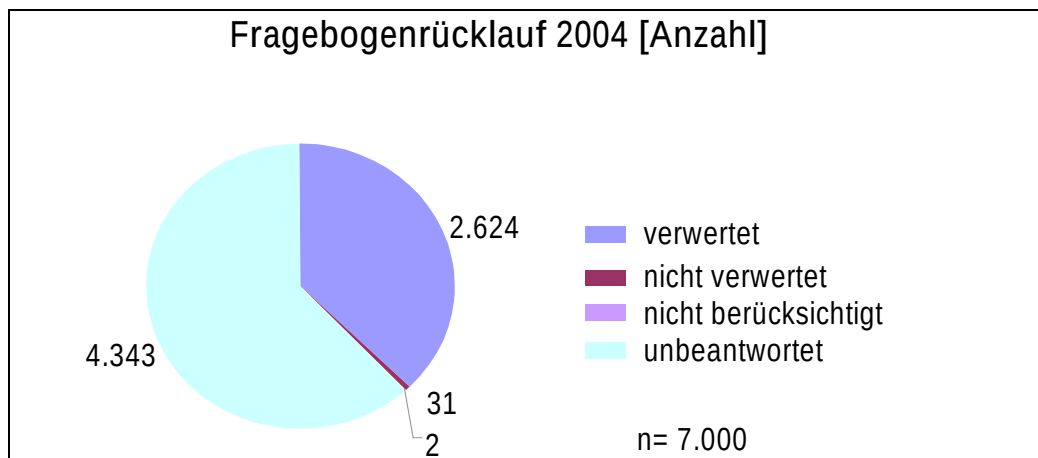
ma Hamburg-Consult, Gesellschaft für Verkehrsplanung und Verkehrsmanagement mbH (HC) beauftragt.

Der Fahrgastfragebogen 2004 umfasst - neben Angaben zur ÖPNV-Nutzung und soziodemografischen Faktoren - Einschätzungen und Bewertungen der allgemeinen Sicherheitslage sowie des persönlichen Sicherheitsempfindens, eigene Unsicherheits-Erfahrungen im ÖPNV, Vermeidungsstrategien sowie die Bewertung von Sicherheitsmaßnahmen.

Die Erhebungssituation in den Fahrzeugen und an den Haltestellen lässt keine sachgerechte mündliche Befragung zu. Daher wurde auf ein mail-back-Verfahren zurückgegriffen: Die Fragebogen wurden von Mitarbeitern der Hamburger Hochbahn Wache (HHW) an den Hamburger U-Bahn-Haltestellen verteilt. Die Fahrgäste wurden gebeten, den Fragebogen innerhalb von 10 Tagen an die HOCHBAHN zurück zu senden und den dafür beigelegten Freiumschlag zu nutzen.

Mit Hilfe eines räumlich und zeitlich geschichteten Stichprobenverfahrens (Verteilung der Fragebogen nach Vorgabe von U-Bahn-Linienabschnitten und Tageszeiten) wurde sichergestellt, dass sich die Befragten relativ gleichmäßig auf das gesamte ÖPNV-Netz verteilen und verschiedene Nutzergruppen (Arbeitspendler, Einkaufsverkehr, Freizeitverkehr etc.) angesprochen wurden. Bei der Befragung handelt es sich somit um eine Quotenstichprobe, mit deren Hilfe – schon aufgrund der großen Zahl der Befragten – eine recht hohe Repräsentativität im Hinblick auf die U-Bahn-Fahrgäste erreicht werden kann. Die in Teil II dargestellten Ergebnisse der Fahrgastbefragung sind – soweit nicht anders vermerkt – sämtlich statistisch hochsignifikant.

Abb. 4-7: Rücklauf Fahrgastbefragung



Die Fragebogen wurden in einer Auflage von 7.000 Stück im Mai 2004 an Personen im Alter von 14 Jahren und älter verteilt. Davon wurden an die HOCHBAHN 2.657 (Befragung 2000:

2.180) ausgefüllte Fragebogen zurückgeschickt, das entspricht einer Rücklaufquote von 38% (2000: 32,6%). 31 Fragebogen wurden aufgrund von Widersprüchlichkeit oder unvollständiger Angaben ausgesondert; nicht berücksichtigt wurden zwei Fragebogen, die nach dem Auswertungszeitraum eintrafen (2000: 33 Fragebogen). Die Anzahl der verwerteten Fragebogen lag somit bei 2.624 bzw. 37,5% der verteilten Fragebogen.

Die Stichprobenstruktur der Befragungen von 2000 und 2004 (räumliche Verteilung, Altersverteilung, ÖPNV-Nutzungshäufigkeiten, Zeitkartenbesitz etc.) ist überwiegend sehr ähnlich. Lediglich im erhöhten Anteil der Frauen in der Gruppe der Befragten (2000: 60%, 2004: 66%) liegt ein deutlicherer Unterschied.

Das Ziel der *Tiefenanalyse* war es, mit qualitativen Erhebungsmethoden detaillierte Einblicke in die Entstehung von Unsicherheitsgefühlen bei den Fahrgästen der HOCHBAHN sowie in die Bewertung der Sicherheitsmaßnahmen der HOCHBAHN zu gewinnen. Die Ergebnisse der Tiefenanalyse ergänzen und illustrieren diejenigen der schriftlichen Fahrgastbefragung und tragen zu einer besseren Bewertung der dort erlangten Resultate bei. Die Durchführung der Erhebungen lag in den Händen des Instituts für Sicherheits- und Präventionsforschung e.V. (ISIP)

Während die Stärke quantitativer und stark standardisierter Erhebungsmethoden in der Herstellung statistischer Repräsentativität der Ergebnisse liegt, sind qualitative Verfahren besser geeignet, die subjektiven Sinnstrukturen der Befragten zu erfassen. Im Rahmen einer relativ offenen Gesprächsführung und ohne vorgegebene Antwortalternativen ist es den Befragten möglich, ihre Sichtweisen, Erfahrungen und Probleme ausführlich und gemäß ihrer eigenen Relevanzstrukturen zu schildern. Die so erzielten Ergebnisse liefern sehr detaillierte Einsichten in die Wahrnehmungs- und Handlungsmuster der Befragten. Sie können keine Repräsentativität im statistischen Sinne beanspruchen, weisen in den typischen Argumentationsmustern, Erfahrungen und Einstellungssyndromen, die sie sichtbar machen aber weit über die hier Befragten hinaus.

Bei den zehn Teilnehmern der *Streckenbegehungen* handelt es sich um Beschwerdeführer, die sich zuvor mit sicherheitsrelevanten Problemen bzw. Beschwerden an die HOCHBAHN gewandt hatten. Rekrutiert wurden sieben Frauen und drei Männer im Alter von 22 bis 70 Jahren. Der Interviewer traf die Beteiligten zur gemeinsamen Begehung (bzw. Befahrung) typischer Routinestrecken und führte während der Begehung ein narratives Interview zu Fragen der subjektiven Sicherheit. Die Besonderheit dieser Vorgehensweise bestand darin, dass die Befragten unmittelbar vor Ort und differenziert entlang der Wegekette auf problematische und verunsichernde Faktoren hinweisen und diese genau erörtern konnten.

Gruppendiskussionen fanden mit folgenden Gruppen statt:

1. Acht "*Nichtnutzer*" (vier Frauen und vier Männer im Alter von 19 bis 69 Jahren). Die so genannten "*Nichtnutzer*" sind tatsächlich Seltennutzer, die täglich oder fast täglich den PKW, aber nur 1-5 Mal im halben Jahr oder seltener öffentliche Verkehrsmittel benutzen.
2. Sieben *Jugendliche* (drei Schülerinnen und vier Schüler im Alter von 14-17 Jahren) aus dem Raum Volksdorf/Ohlstedt (Nordosten von Hamburg).
3. Neun *Senioren* (sechs Frauen und drei Männer im Alter von 60 bis 80 Jahren) aus dem Stadtteil Niendorf (Nordwesten von Hamburg).
4. Acht *Frauen* im Alter von 24 bis 46 Jahren.

Sowohl die Gruppendiskussionen als auch die Interviews während der Begehungen wurden anhand eines Leitfadens geführt, der eine offene Gesprächsführung erlaubte und doch garantierte, dass alle zentralen Aspekte systematisch erfasst wurden. Die Gruppendiskussionen wurden auf Tonträger aufgenommen und anschließend in ihren generellen Strukturen und in inhaltlich zentralen Stellen des Diskussionsverlaufs protokolliert. Da eine Aufnahme auf Tonträger im Rahmen der Begehungen aus methodischen und pragmatischen Gründen nicht angezeigt erschien, wurde im unmittelbaren Anschluss an jede Begehung ein Gedächtnisprotokoll über das dort geführte narrative Interview angefertigt. Auf der Basis der Protokolle konnten im Anschluss typische strukturelle Muster der Wahrnehmung von verunsichernden Faktoren einerseits und von Sicherheitsmaßnahmen andererseits rekonstruiert werden.

Die *HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsanalyse* wird seit 2002 jährlich durchgeführt. Im März/April 2004 wurden 2.400 Kunden und 800 Nichtkunden der HOCHBAHN befragt. Die *Kunden* wurden hierzu in U-Bahnen und Bussen angesprochen und um Teilnahme an der Befragung gebeten. Bei Teilnahmebereitschaft wurden die Befragten einer von drei Gruppen (ÖPNV-Angewiesene, ÖPNV-Bevorzuger und PKW-Bevorzuger) zugeordnet und ihre Telefonnummer wurde aufgenommen. Nach einigen Tagen erfolgte dann ein ca. 30-minütiges telefonisches Interview, wobei je 800 Kunden aus den drei Gruppen befragt wurden (Quotenstichprobe). Im Interview wurden die Befragten gebeten, anhand einer 5er-Skala Aussagen zur Zufriedenheit mit zahlreichen Leistungsmerkmalen von U-Bahn und Bus zu treffen. Bei Unzufriedenheit (Bewertung 4 oder 5) wurde regelmäßig nach den Gründen gefragt.

Als *Nichtkunden* wurden Personen in Haushalten des HOCHBAHN-Einzugsbereichs rekrutiert, die U-Bahn und Busse noch nie oder vor mehr als drei Monaten zuletzt genutzt haben. Kontaktaufnahme und Interview erfolgten telefonisch, wobei ein ähnlich aufgebauter aber weniger detaillierter Fragebogen wie im Falle der Kunden verwendet wurde.

4.2.2.2 Baustein 2

In Mannheim wurde die Installation von Videokameras an der Haltestelle Hauptbahnhof, in Hanau an der Haltestelle Freiheitsplatz realisiert. Um die Wirksamkeit von Videokameras zu untersuchen, musste die subjektive Sicherheit der Fahrgäste jeweils vor und nach der Installation der Kameras erhoben werden. Im Hinblick auf die Videotechnik als eine Maßnahme, die das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste an den Haltestellen und in den Fahrzeugen des ÖPNV verbessern soll, waren folgende Sachverhalte zu untersuchen:

- Wie hoch ist die Akzeptanz von Videoüberwachungen an Haltestellen und in den Fahrzeugen der öffentlichen Verkehrsmittel?
- Für wie groß werden die sicherheitsfördernden Effekte von Videoüberwachungen eingeschätzt?
- Für wie groß werden die sicherheitsfördernden Effekte von Videoüberwachungen im Vergleich zu anderen Sicherheitsmaßnahmen eingeschätzt?
- Auf welche Weise kann Videoüberwachung zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls beitragen?
- Führt die Videoüberwachung zu einem signifikanten Anstieg des Sicherheitsgefühls (Evaluation der Maßnahme Videotechnik)?
- Führt Videoüberwachung zu einer häufigeren Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel?

Die Befragungen in Mannheim fanden im November 2003 und im Oktober 2004 statt, die Befragungen in Hanau im Mai und im Dezember 2004. Die Befragungen wurden schriftlich durchgeführt, d.h. am Tag der Erhebung wurden an den Haltestellen durch Mitarbeiter der Instituts Wohnen und Umwelt oder durch Mitarbeiter der MVV bzw. HSB Fragebögen an die wartenden Fahrgäste verteilt (vgl. mail-back-Verfahren in Baustein 1, Kap. 4.2.2.1).

Den Fragebogen konnten die Angesprochenen zu Hause ausfüllen und kostenlos im beiliegenden frankierten Rückumschlag an das Institut Wohnen und Umwelt zurücksenden. Die Rückantwort sollte innerhalb von 10 Tagen erfolgen. Es wurden an den Erhebungstagen 500 Fragebogen an die wartenden Fahrgäste verteilt, da eine Nettostichprobe von etwa 100 Fragebogen erreicht werden sollte. Für den Rücklauf wurde eine Rücklaufquote von ca. 20 % zu Grunde gelegt.

Die Evaluation der Maßnahme Videotechnik an Haltestellen war als Folgestudie angelegt, d.h. in der zweiten Befragung nach der Installation der Kameras wurden andere Personen befragt als in der ersten Erhebung. In Mannheim konnten an der Haltestelle Hauptbahnhof 130 vor und 150 Fahrgäste nach der Installation der Videokameras schriftlich befragt werden. In Hanau wurden an der Haltestelle Freiheitsplatz vor der Videoinstallation 137 und

nach der Installation 119 Fahrgäste schriftlich befragt. Die tatsächliche Rücklaufquote lag somit zwischen 23 und 30 %.

Neben den deskriptiven Verfahren (z.B. Häufigkeitsverteilungen und Kreuztabellen für das Sicherheitslagebild) wurden auch eine Reihe inferenzstatistischer Verfahren angewendet. Diese wurden vor allem dort eingesetzt, wo Ursachen und Erklärungsmodelle für Unsicherheit geprüft werden sollten. Zur Erklärung von Unsicherheitsgefühlen wurden Regressionsmodelle verwendet, die auch einzeln für die relevanten Teilgruppen wie Geschlecht, Alter und Häufigkeit der ÖPNV-Nutzung usw. gerechnet wurden.

Um Unterschiede im Ausmaß des Unsicherheitslebens zu bestimmen, wurden einfaktorielle Varianzanalysen gerechnet; zweifaktorielle Varianzanalysen kamen dann zum Tragen, wenn von Wechselwirkungen - z. B. von Alter und Geschlecht - ausgegangen werden musste. Um den Zusammenhang von Unsicherheitsgefühlen und verschiedenen Qualitätsmerkmalen im ÖPNV zu verdeutlichen, wurden Faktorenanalysen gerechnet. Mit Hilfe von Faktorenanalysen können die relevanten Hintergrundstrukturen (der inhaltliche Kontext), in denen die Unsicherheitsgefühle verankert sind, aufgezeigt werden.

Zur Untersuchung der Teilaspekte „Wirksamkeit von Videotechnik an Haltestellen“ und „Schulung des Prüfpersonals“ waren Längsschnittuntersuchungen (eine Messung vor und eine Zweite nach der Installation von Videokameras, resp. eine Messung vor und eine nach der Schulung) notwendig. In der ersten Erhebung wird die jeweilige Baseline erhoben (bezogen auf die Fahrgäste ist dies das Unsicherheitserleben der Fahrgäste an der nicht videoüberwachten Haltestelle Hauptbahnhof/Freiheitsplatz, bezogen auf das Prüfpersonal ist es die Sicherheitskompetenz der nicht geschulten Fahrausweisprüfer).

Die zweite Befragung misst das Unsicherheitserleben nach der Installation der Videokameras bzw. die Sicherheitskompetenz nach der Schulung. Um Unterschiede zwischen diesen Messwerten zu untersuchen wurden T-Tests und Varianzanalysen eingesetzt. Zur Überprüfung der Repräsentativität der Telefonstichprobe mit den Daten der Mannheimer und Hanauer Kommunalstatistik und zum Vergleich der Stichproben der Fahrgastbefragungen (z. B. hinsichtlich Geschlecht und Altersstruktur) kamen Binomialtests bzw. χ^2 -Anpassungstests bei mehr als zweifach gestuften Variablen zum Einsatz.

4.2.3 Befragung von Bewohnern

4.2.3.1 Baustein 1

Repräsentative Bevölkerungsbefragungen wurden im Baustein 1 nicht durchgeführt.

4.2.3.2 Baustein 2

In einer telefonischen Datenerhebung wurden in Mannheim insgesamt 303 und in Hanau 295 Personen befragt. Die Telefonnummern wurden von ZUMA³⁴ künstlich generiert³⁵. Die befragten Personen wurden über eine „next-birthday-Frage“ gefunden³⁶. Die Befragung wurde in CATI-Form (**C**omputer **A**ssisted **T**elephone **I**nterviewing) vom Marktforschungsinstitut SMR (Frankfurt) durchgeführt. Die meisten der dort gestellten Fragen dienten der Erstellung des Sicherheitslagebildes in Mannheim und in Hanau (vgl. Kap. 5.1.3). Darüber hinaus sollten vor allem auch die Nicht-ÖPNV-Kunden gefragt werden, was die Gründe ihrer Nicht-Nutzung sind.

Die zentralen Themenschwerpunkte waren:

- Bestimmung der Sicherheitslage: Orte der Unsicherheit (an der Haltestelle, auf dem Weg zur/von der Haltestelle, im Fahrzeug, gemiedene Orte, Orte, die videoüberwacht werden sollten)
- Gründe und Ursachen der Unsicherheit (Mehrfachantworten und Regressionsmodelle)
- Reaktionen auf Unsicherheitsgefühle bei der Nutzung des ÖPNV (Coping)
- Wichtigkeit und Zufriedenheit mit verschiedenen Merkmalen des ÖPNV (Kundenzufriedenheit)
- Vergleich der Maßnahmen „Einsatz von mehr Sicherheitspersonal“ und „Installation von Videotechnik“ an Haltestellen in einem Conjoint-ähnlichen Ansatz
- geeignete Sicherheitsmaßnahmen aus Sicht der Befragten

Zur Erstellung des Lagebildes der subjektiven Unsicherheit wurden die Liniennetzpläne der MVV und der HSB zu Grunde gelegt. In diese wurden die Orte der Unsicherheit („hot spots of fear“) graphisch markiert. Zusätzlich zu den Daten der Bewohnerbefragung in Mannheim wurde Bezug genommen auf die objektiven Kennwerte der polizeilichen Kriminalitätsstatistik (PKS), d.h. die Orte, an denen Delikte der Straßenkriminalität zu verzeichnen waren³⁷.

³⁴ Zentrum für **U**mfragen, **M**ethoden und **A**analysen in Mannheim.

³⁵ Dieses Verfahren gewährleistet, dass alle Haushalte mit einem Festnetzanschluss die gleiche Chance haben, in die Stichprobe zu gelangen. Die Stichprobenziehung aus dem Telefonbuch bzw. aus einer Telefonbuch-CD hätte bedeutet, dass ein großer Teil der Haushalte nicht in die Stichprobe hätten gelangen können, weil dort nur die Anschlüsse jener Personen zu finden sind, die einem Eintrag ins Telefonbuch zugestimmt haben.

³⁶ Die „next-birthday-Frage“ gewährleistet, dass jedes Haushaltsmitglied die gleiche Chance hat in die Stichprobe zu gelangen, d.h. es handelt sich bei der Stichprobe um eine Personen- und nicht um eine Haushaltsstichprobe.

³⁷ In Hanau war ein solcher Bezug nicht möglich, weil die Daten der PKS nicht zur Verfügung gestellt werden konnten.

Da die Erstellung des Sicherheitslagebildes in einem ÖPNV-Kontext, nämlich im Rahmen der subjektiven Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr erfolgen sollte, wurde zwischen Fahrgästen und Nicht-Fahrgästen der MVV und der HSB differenziert. Die Fahrgäste wurden nach Unsicherheiten bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel und die Nicht-Fahrgäste wurden verkehrsmittelunabhängig nach unsicheren Orten befragt. Darüber hinaus hatten die Fahrgäste die Möglichkeit einen Ort zu benennen, an dem sie die Installation einer Videoüberwachungsanlage befürworten würden. Die Nicht-Fahrgäste wurden nach Orten gefragt, die sie bewusst vermeiden würden, wenn sie zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind³⁸. Für jeden genannten Ort wurden auch die Ursachen der Unsicherheit erfragt, um im Rahmen von Empfehlungen geeignete, sicherheitsfördernde Maßnahmen vorschlagen zu können.

Zusätzlich wurden die Fahrgäste nach dem Ausmaß der Unsicherheit an konkreten Orten, nämlich der Haltestelle Hauptbahnhof und Haltestelle Tattersall in Mannheim und der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau befragt, da diese Orte für die Modellmaßnahme „Videoüberwachung an Haltestellen“ ausgewählt worden waren³⁹. Die aus der Befragung gewonnenen Daten lassen sich unter mehreren Gesichtspunkten analysieren. Die genannten Orte und die genannten Gründe der Unsicherheit können insgesamt oder nach Teilgruppen ausgewertet werden, z.B. differenziert nach Geschlecht oder im Hinblick auf vulnerable Gruppen (Geschlecht in Kombination mit Alter)⁴⁰. Die Ursachen der Unsicherheit lassen sich insgesamt, d.h. in aggregierter Form auswerten oder differenziert nach Teilräumen (z.B. das Gebiet Innenstadt) oder differenziert nach genanntem Ort, d.h. für jeden Ort lassen sich die jeweiligen Gründe der Unsicherheit getrennt analysieren.

4.2.4 Mitarbeiterbefragungen

Bei der Untersuchung der subjektiven Sicherheit stehen zumeist die Fahrgäste im Blickpunkt der Forschung, das Betriebspersonal wurde bislang von wissenschaftlicher Seite weitestgehend übersehen. Für die Gesamtwahrnehmung eines „sicheren“ ÖPNV durch die Fahrgäste spielt jedoch auch die Wahrnehmung des Betriebspersonals sowohl für das Image, als auch für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste eine wichtige Rolle (vgl. Striefler, 2004). Dabei

38 Es wurden in diesem Zusammenhang nur die Nicht-Fahrgäste befragt, weil überprüft werden sollte, ob es Orte gibt, die als subjektiv unsicher erlebt werden und die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel einschränken oder sogar verhindern.

39 Die Installation von Videokameras wurde später in Mannheim nur an der Haltestelle Hauptbahnhof und in Hanau an der Haltestelle Freiheitsplatz realisiert.

40 Für weitere Teilgruppenbildungen erwies sich die Stichprobe bzw. die Anzahl der Nennungen zu unsicheren Orten als zu gering.

kommt den Fahrern und den Fahrausweisprüfern nicht nur aufgrund der Tatsache, dass sie selbst am häufigsten zu Opfern von Unfällen im ÖPNV werden (vgl. Grösbrink, 2003), eine besondere Rolle zu; oft sind sie diejenigen, die durch ihre Anwesenheit direkt zum Sicherheitsgefühl der Fahrgäste beitragen können.

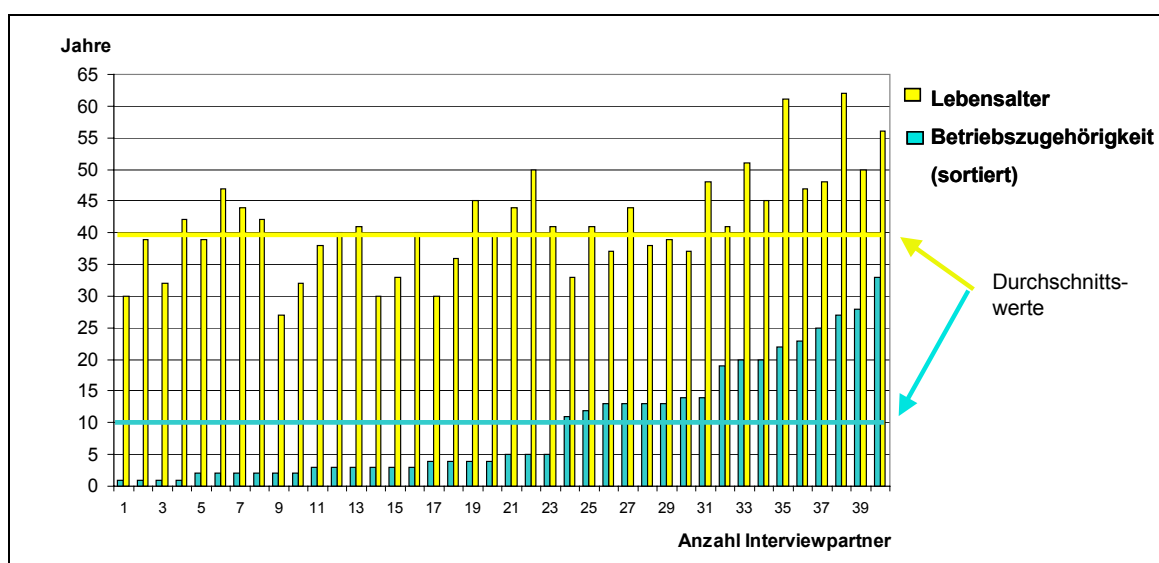
4.2.4.1 Baustein 1

Die Mitarbeiterbefragung im Zeitraum von Januar bis März 2004 hatte zum Ziel, das allgemeine Sicherheitsempfinden der HOCHBAHN-Busfahrer zu erheben, den Umgang mit verunsichernden Situationen zu analysieren und ein kundenorientiertes Busfahrertraining („Kundendienst- und Deeskalationstraining“) zu evaluieren (vgl. Kap. 3.2.1).

Als Erhebungsinstrument dienten persönliche Leitfadeninterviews, da diese Anspracheform den Befragten am meisten entgegenkam. Anhand des Leitfadens wurden 20- bis 40-Minütige Einzelinterviews mit insgesamt 40 Busfahrern (je acht Befragte von jedem der fünf Busbetriebshöfe) durchgeführt und auf Tonbändern festgehalten. Bei der Auswahl der Befragten wurde auf eine möglichst breite Streuung wichtiger demographischer und dienstlicher Merkmale geachtet:

- Geschlecht: 7 Frauen, 33 Männer
- Durchschnittliches Lebensalter: 40 Jahre (von 27 bis 62 Jahre)
- Durchschnittliches Dienstalster: 10 Jahre (von 1 bis 33 Jahre)
- Schichtzugehörigkeit: 12 Nachtbusfahrer, 26 „6:3er“, zwei „5:2er“⁴¹.

Abb. 4-8: Befragte Busfahrer nach Alter und Betriebszugehörigkeit



41 „6:3er“: Sechs Tage Dienst, drei Tage frei; „5:2er“: Fünf Tage Dienst, Samstag/ Sonntag frei

4.2.4.2 Baustein 2

Um auch eine Einschätzung der Wirksamkeit von Videotechnik aus Sicht des Personals der mittelgroßen Verkehrsunternehmen zu erhalten, wurden in Mannheim Fahrausweisprüfer befragt. Ihre Befragung diente in erster Linie der Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahme „Schulung des Betriebspersonals“⁴². Auch diese Maßnahme sollte evaluiert werden, d.h. auch hier sind zwei Befragungen durchgeführt worden (eine Befragung vor und eine nach der Durchführung der Schulungsmaßnahmen). In der ersten Erhebung konnten 24 der 25 Fahrausweisprüfer schriftlich befragt werden; im zweiten Durchgang wurden 15 der 24 Fahrausweisprüfer, die an der ersten Befragung und an den Schulungsmaßnahmen teilgenommen haben, befragt. Im Gegensatz zur Fahrgastbefragung (Folgestudie) war die Befragung der Fahrausweisprüfer eine Panelbefragung, d.h. es wurde die gleiche Gruppe erneut befragt, um die Schulungserfolge individuell zu messen⁴³.

In Hanau wurde eine Befragung mit den Busfahrern durchgeführt. Da nicht alle Fahrzeuge der HSB mit Videokameras ausgestattet sind, konnten die Fahrer zu ihren Erfahrungen bei ihren Fahrten in Fahrzeugen mit und ohne Videotechnik befragt werden. Von den 124 Fahrern der HSB beteiligten sich 47 an der Befragung. Aufgabe der Befragung des Betriebs- und Fahrpersonals der MVV bzw. der HSB war es, Sicherheitsdefizite bei diesen Gruppen aufzudecken bzw. sie durch Schulungen zu reduzieren. Ausgangspunkt war die Überlegung, dass geschultes Betriebs- und Fahrpersonal durch Sicherheitskompetenz den Fahrgästen ein höheres Sicherheitsgefühl vermitteln kann.

42 Es sollte bei der Evaluation der Maßnahme „Schulung des Betriebspersonals“ überprüft werden, inwieweit eine Schulung in Sachen Deeskalation und Konfliktlösung zu einem gesteigerten Sicherheitsgefühl bei den Fahrausweisprüfern bzw. als Vertreter der Verkehrsunternehmen auch bei den Fahrgästen führen kann (vgl. den Band 5 der Schriftenreihe).

43 Folge- und Panelbefragung sind Verfahren für Längsschnittanalysen. Mit Längsschnittanalysen lassen sich entweder zeitliche Veränderungen messen (bei Konstanzhaltung der Messbedingungen, keine Intervention) oder bestimmte Maßnahmen evaluieren (Bewertung der Situation vor und nach einer Intervention bzw. Veränderung der Messbedingungen z.B. durch die Installation von Videokameras.).

4.2.5 Übersicht

In der folgenden Tabelle sind die verschiedenen Datenquellen einschließlich der jeweiligen Fallzahlen zusammenfassend dargestellt:

Tab. 4-1: Im Rahmen von SuSi-PLUS verwendete Datenquellen

	Baustein 1	Baustein 2	
Verkehrs- unternehmen	Unternehmensbefragung (International) N = 23 Ergänzend: Internetrecherche, Konferenzen, Vor-Ort-Besuche	Unternehmensbefragung (Deutschland) N = 38	
	Hamburg (U-Bahn)	Mannheim (Straßenbahn/Bus)	Hanau (Bus)
Fahrgäste	Schriftliche Befragung N = 2624 Gruppendiskussion + Be- gehungen N = 32 <i>KZA⁴⁴ N = 2.236</i> <i>(U-Bahn-Fahrgäste)</i>	Schriftliche Vorher-/ Nachher-Befragung an der Haltestelle Haupt- bahnhof N = 130; vorher N = 150; nachher	Schriftliche Vorher-/ Nachher-Befragung an der Haltestelle Freiheitsplatz N = 137; vorher N = 119; nachher
Fahrgäste Bus + Stadtbahn	<i>KZA</i> <i>N = 1.744</i> <i>(Busfahrgäste)</i>	Telefonische Befragung N = 167	Telefonische Befragung N = 144
ÖPNV- Nichtnutzer	Gruppendiskussion (n = 8) <i>KZA</i> <i>N = 800</i>	Telefonische Befragung N = 136	Telefonische Befragung N = 151
Mitarbeiter	Einzelinterviews mit Bus- fahrern N = 40	Zweimalige schriftliche Panel-Befragung von Prüfern (N = 15; vor u. nach der Schulung)	Schriftliche Befra- gung von Busfahrern N = 47

Kursiv: Erhebung nicht im Rahmen von SuSi-PLUS

44 Kundenzufriedenheitsanalyse 2004 – Datenerhebung war nicht Teil von SuSi-PLUS, es wurden jedoch Sonderauswertungen der Daten vorgenommen.

TEIL II: ERGEBNISSE

5 Unsicherheitserleben von ÖPNV-Nutzern und -Nichtnutzern

Befragungen von Nutzern (Fahrgästen) und Nichtnutzern des ÖPNV erfolgten in den beiden Bausteinen mit verschiedenen Methoden und in unterschiedlichem Umfang⁴⁵. Dies ist sowohl auf die unterschiedlichen Rahmenbedingungen (Stadtgröße, vorhandene ÖPNV-Systeme, ÖPNV-Nutzungshäufigkeiten) als auch auf das weit gefächerte Spektrum an Fragestellungen zurückzuführen⁴⁶.

Die in Kapitel 5.1 dargestellten Ergebnisse aus Hamburg beziehen sich – soweit nicht anders vermerkt – auf die U-Bahn-Nutzer; die Ergebnisse aus Mannheim und Hanau auf Nutzer von Bussen und Stadtbahnen. Besonderes Augenmerk wurde auf die räumliche Verortung erlebter Unsicherheit gelegt, was sich im Umfang von Kap 5.1.3 (Orte der subjektiven Unsicherheit) widerspiegelt. In Kapitel 5.2. sind die Ergebnisse der Befragung von Nichtnutzern dargestellt, die im Rahmen der repräsentativen Bewohnerbefragungen in Mannheim und Hanau mit erfasst wurden. Kapitel 5.3 enthält die Aussagen von Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen.

5.1 Das Unsicherheitserleben der Fahrgäste

5.1.1 Häufigkeiten von Unsicherheitsgefühlen

5.1.1.1 Subjektive Unsicherheit im ÖPNV in Hamburg

Für die Beurteilung des Sicherheitsempfindens der Hamburger U-Bahn-Fahrgäste wurden in der schriftlichen Fahrgastbefragung zwei verschiedene Frageformen verwendet.

Zunächst wurde – unter Verwendung einer 5er-Skala – nach der (allgemeinen) Zufriedenheit mit der Sicherheit im Hamburger ÖPNV gefragt. 58% der befragten Fahrgäste zeigten sich dabei zufrieden (Bewertung 1+2), 8% unzufrieden (Bewertung 4+5). Die durchschnittliche

⁴⁵ Vgl. hierzu auch Kap. 4

⁴⁶ In Hamburg stand v.a. die Evaluierung des Sicherheitskonzepts und der Folgen von Unsicherheitsempfinden sowie der zeitliche Vergleich zur Situation im Jahr 2000 im Vordergrund. In Mannheim und Hanau waren dagegen die Erstellung von Sicherheitslagebildern, die Quantifizierung und die Erklärung des Unsicherheitsempfindens die zentralen Untersuchungsprobleme. Ein direkter Vergleich der Ergebnisse in den beteiligten Städten ist daher nur eingeschränkt möglich.

Bewertung fiel mit 2,42 etwas besser aus als der entsprechende Wert aus der parallel durchgeführten HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsanalyse (KZA) mit 2,60. Gründe für die Abweichung dürften v.a. in der unterschiedlichen Erhebungsmethode (schriftlich in der Fahrgastbefragung, telefonisch in der KZA) und in den unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkten (Fahrgastbefragung: nur Thema Sicherheit, Kundenzufriedenheit: Sicherheit nur ein Aspekt unter vielen) liegen⁴⁷.

Tab 5-1: Zufriedenheit mit der Sicherheit im ÖPNV in verschiedenen Erhebungen

Zufriedenheit mit / Bewertung der Sicherheit im ÖPNV	HOCHBAHN Fahrgastbefragung 2004	HOCHBAHN Kundenzufrieden- heitsanalyse 2004	DfT-Befragung „Personal Security“ 2002
Gut (1+2) / <i>(very) good</i>	58%	47%	51%
Weder gut noch schlecht	34%	41%	36%
Schlecht (4+5) / <i>(very) poor</i>	8%	12%	13%

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr in Hamburg insgesamt gesehen? (Skala von 1 „Ich bin sehr zufrieden“ bis 5 „Ich bin sehr unzufrieden“) (Frage 1.1 in der HOCHBAHN-Fahrgastbefragung, gleiche Frage in der KZA).

Quelle: HOCHBAHN, n = 2.496 (Fahrgastbefragung); n = 2.236 (KZA)

Die zweite Frageform beruhte auf zwei Statements⁴⁸ zum Sicherheitsempfinden in der Hamburger U-Bahn, auf deren Grundlage die Befragten fünf „Sicherheitsgruppen“ zugeordnet wurden:

1. **Absolut sicher:** Befragte, die sich in der U-Bahn zu allen Zeiten **uneingeschränkt sicher** fühlen.
2. **Sicher:** Befragte, die sich in der U-Bahn zu allen Zeiten (eher) **sicher** fühlen.
3. **Eingeschränkt sicher:** Befragte, die sich in der U-Bahn **generell sicher** fühlen, in bestimmten Situationen bzw. zu bestimmten Zeiten jedoch nicht.
4. **Unsicher:** Befragte, die sich zu allen Zeiten in der U-Bahn (eher) **unsicher** fühlen.
5. **Sehr unsicher:** Befragte, die sich zu allen Zeiten in der U-Bahn **sehr unsicher** fühlen.

⁴⁷ Die Zahlen entsprechen damit weitgehend den Ergebnissen einer aktuellen Untersuchung in Großbritannien zum Thema „Persönliches Sicherheitsempfinden und Kriminalitätsfurcht im ÖPNV“. Im Auftrag des britischen Verkehrsministeriums wurden dazu im Jahre 2002 rund 2.400 Haushalte befragt (DfT, 2004).

⁴⁸ Frage 1.2: Statement „In U-Bahn-Haltestellen fühle ich mich generell sicher“ und Statement „Es gibt Situationen und Tageszeiten, in denen ich mich in U-Bahn-Fahrzeugen unsicher fühle“ (Antwort jeweils „stimme voll und ganz zu“, „stimme eher zu“, „stimme eher nicht zu“, „stimme überhaupt nicht zu“).

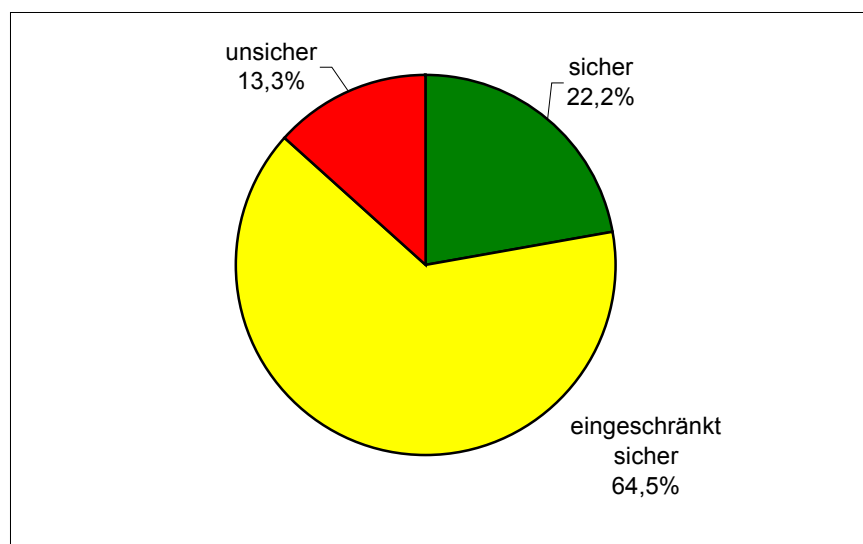
Abb. 5-1: Kategorisierung nach dem Sicherheitsempfinden in der U-Bahn

		Frage 1: In der U-Bahn fühle ich mich im allgemeinen sicher			
		Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
Frage 2: Es gibt Situationen oder Tageszeiten, in denen ich mich in der U-Bahn unsicher fühle	Stimme voll und ganz zu	eingeschränkt sicher	eingeschränkt sicher	unsicher	sehr unsicher
	Stimme eher zu	eingeschränkt sicher	eingeschränkt sicher	unsicher	unsicher
	Stimme eher nicht zu	sicher	sicher	nicht berücksichtigt	nicht berücksichtigt
	Stimme überhaupt nicht zu	absolut sicher	sicher	nicht berücksichtigt	nicht berücksichtigt

Für die weitere Analyse wird die Klassifikation des Sicherheitsempfindens vereinfacht und in drei Gruppen eingeteilt:

- sicher (inkl. absolut sicher),
- eingeschränkt sicher und
- unsicher (inkl. sehr unsicher).

Abb. 5-2: Sicherheitsempfinden in der Hamburger U-Bahn, Differenzierung nach Sicherheitsgruppen



Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.481

Gegenüber der ersten Frageform zeigt sich auf den ersten Blick ein deutlich abweichendes Ergebnis (vgl. Abb. 5-2). So geben weniger als ein Viertel der Befragten an, sich in der U-Bahn zu allen Zeiten sicher zu fühlen. Bei näherem Hinsehen ergibt sich hieraus jedoch kein

Widerspruch zu den im Vergleich dazu hohen Zufriedenheitswerten. Gerade tagsüber bestehen im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden bei der überwiegenden Mehrheit der Fahrgäste keine Probleme, abends und nachts ist dies jedoch der Fall (vgl. Kap. 5.1.2.1). Die Zufriedenheit mit der Sicherheit stellt insofern eine „Mischbetrachtung“ über den gesamten Tag dar, während die Sicherheitsgruppen ein differenzierteres Bild geben⁴⁹.

Typisch für die Mehrheit der ÖPNV-Fahrgäste in Hamburg ist somit die Gruppe der „Eingeschränkt sicheren“, die sich grundsätzlich im ÖPNV sicher fühlen, jedoch bei manchen Fahrten Unsicherheitsgefühle verspüren (65 % der Befragten). In der Tiefenanalyse manifestierte sich dies in Aussagen wie „Man hat üblicherweise keine Angst“, „Ich habe grundsätzlich ein Gefühl der Sicherheit“, „Abgesehen von bestimmten Situationen habe ich ein gutes Sicherheitsgefühl“, „Man fühlt sich nicht grundsätzlich unsicher“, „Das Grundgefühl ist ziemlich sicher, die Unsicherheit hängt von Situationen, Strecken und Tageszeiten ab“.

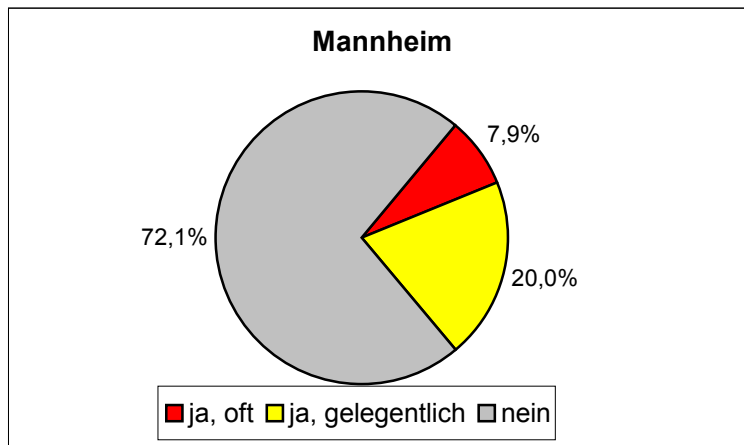
Ein weiteres knappes Viertel der Fahrgäste fühlt sich demgegenüber in der U-Bahn durchgehend sicher, während bei gut einem Siebtel der Befragten größere Probleme hinsichtlich des Sicherheitsempfindens bestehen. Die Ergebnisse der Tiefenanalyse zeigen jedoch, dass selbst in dieser Gruppe nur vereinzelt von massiven Angstgefühlen bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel berichtet wird; kennzeichnend ist eher ein Unbehagen. Hierzu passt, dass keiner der 40 Befragten aus den Gruppendiskussionen und Begehungen von einer gewaltsamen Schädigung der eigenen Person erzählt. Von einer erfolgten Eigentumsschädigung wird (neben zwei versuchten) nur einmal berichtet: Einer Seniorin wurde im Bus das Portemonnaie aus der Handtasche gestohlen.

5.1.1.2 Subjektive Unsicherheit im ÖPNV in Mannheim und Hanau

Im ersten Teil der telefonischen Befragung wurden die Bewohner in Mannheim und Hanau gebeten anzugeben, ob sie sich gegenwärtig bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel unsicher fühlen oder ob sie sich früher unsicher gefühlt haben. Insgesamt zeigt sich, dass sich die meisten Fahrgäste (72 %) bei der Nutzung des ÖPNV in Mannheim sicher fühlen. In Hanau ist dieser Anteil mit 85 % noch höher. Andererseits fühlen sich rund 28 % der Fahrgäste in Mannheim und rund 15 % in Hanau zumindest gelegentlich unsicher.

49 Der Anteil der U-Bahn-Fahrgäste, die auch abends und nachts mit der Sicherheit zufrieden sind (Bewertung 1+2), lag in der KZA 2004 bei 23% (für U-Bahn-Fahrzeuge) bzw. 22% (für U-Bahn-Haltestellen). Dies entspricht dem Anteil der „Sicheren“ aus der SuSi-PLUS-Fahrgastbefragung (22%) – ein weiterer Beleg dafür, dass die beiden Frageformen sehr ähnliche Ergebnisse erbringen.

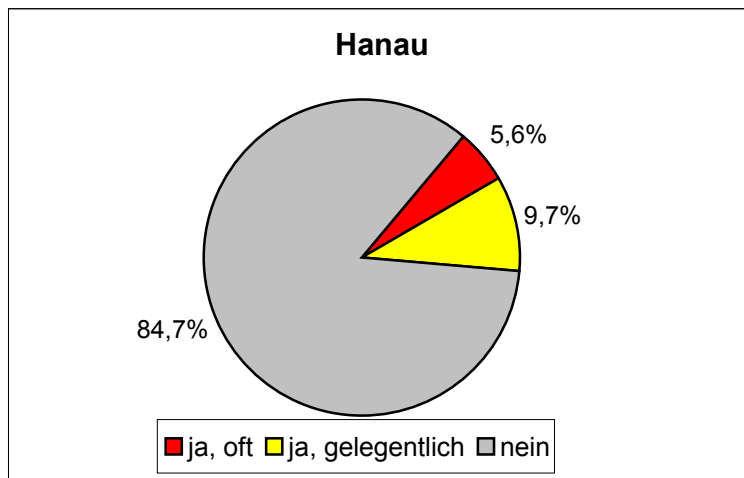
Abb. 5-3: Sicherheitsgefühl bei der ÖPNV-Nutzung in Mannheim



Frage: „Gibt es im Zusammenhang mit der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim/Hanau Situationen, in denen Sie sich nicht sicher fühlen?“ (ja, oft/ja, gelegentlich/nein)

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Mannheim 2003 (N=167)

Abb. 5-4: Sicherheitsgefühl bei der ÖPNV-Nutzung in Hanau



Frage: „Gibt es im Zusammenhang mit der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim/Hanau Situationen, in denen Sie sich nicht sicher fühlen?“ (ja, oft/ja, gelegentlich/nein)

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004 (N=144)

5.1.1.3 Zusammenfassung

Hinsichtlich der Häufigkeit von Unsicherheitsgefühlen im ÖPNV ergeben sich zwischen der Metropole und den kleineren Großstädten Mannheim und Hanau deutliche Unterschiede. Während in Hamburg die Mehrheit der Befragten von zumindest zeitweiligen Unsicherheitsgefühlen in der U-Bahn berichtet, sind dies in den kleineren Großstädten nur wenige. Neben

methodischen Unterschieden zwischen den Befragungen gibt es eine Reihe weiterer Gründe, die diese Diskrepanzen erklären:

- In Hamburg wurde nur ein Teilbereich des ÖPNV, nämlich die U-Bahn betrachtet; in Mannheim und Hanau alle dort verkehrenden oberirdischen Verkehrsträger.
- In größeren Städten wird mehr Unsicherheit erlebt, was sich auch im ÖPNV-System widerspiegelt.
- Die Unterschiede sind systembedingt; in Bussen und Bahnen ist das Betriebspersonal präsenter und ansprechbarer als in U-Bahnen.

Die Unterschiede machen sichtbar, dass eine Differenzierung nach Stadtgröße erforderlich ist, wenn Aussagen zum Ausmaß der erlebten Unsicherheit im ÖPNV gemacht werden.

5.1.2 Differenzierungen nach Personengruppen und nach Tageszeit

5.1.2.1 Ergebnisse in Hamburg

In Hamburg zählt rund ein Drittel der Männer zur Gruppe der „Sicheren“, bei den Frauen ist dieser Anteil mit 16 % nur etwa halb so groß. Umgekehrt beträgt der Anteil der „Unsicheren“ bei den Männern 10 % und bei den Frauen 15 %⁵⁰. Bei einer genaueren Differenzierung, bei der zusätzlich nach Altersgruppen eingeteilt wird (vgl. Abb. 5-5), zeigt sich bei den Männern ein weitgehend konstantes, mit dem Alter geringfügig abnehmendes Sicherheitsempfinden: So liegt der Anteil der „Sicheren“ bei den jungen Männern (unter 30 Jahre) mit rund 36 % nur um ca. 4 Prozentpunkte höher als bei den Männern über 50 Jahren.

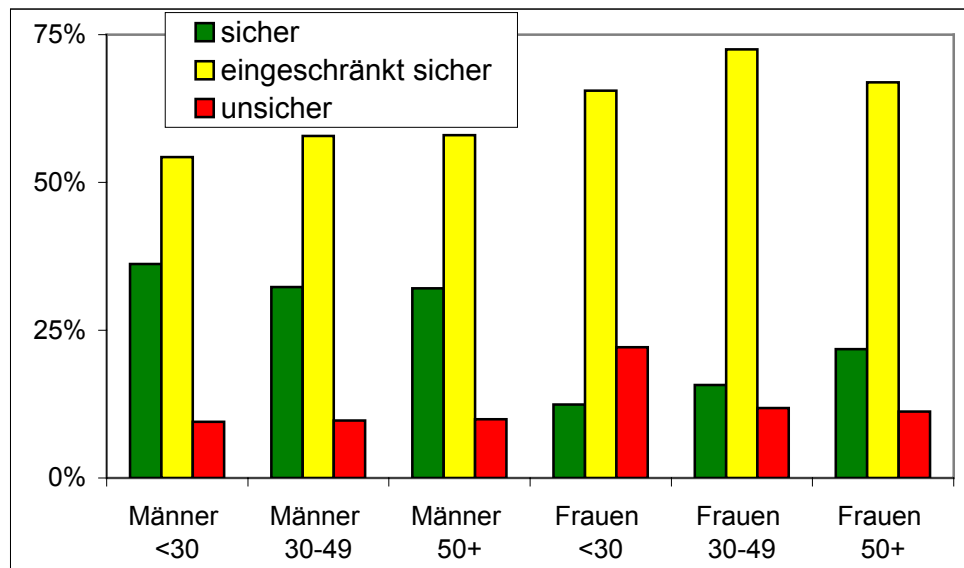
Bei den weiblichen Fahrgästen steigt der Anteil der „Sicheren“ kontinuierlich von gut 12 % bei den Frauen unter 30 bis auf rund 22 % in der Gruppe der über 50jährigen an⁵¹. Herausragend ist mit 22 % der Anteil der „Unsicheren“ bei den jungen Frauen – er liegt damit rund doppelt so hoch wie bei den Frauen aus den übrigen Altersgruppen (und den Männern). Noch klarer wird der Unterschied, wenn nur die unter 20-jährigen Frauen betrachtet werden. Hier zählt mehr als ein Drittel zur Gruppe der „Unsicheren“⁵².

50 Dies entspricht weitgehend dem Anteil der „Unzufriedenen“ (mit der Sicherheit im ÖPNV insgesamt) aus der KZA 2004 (10,1 bzw. 14,1 % mit Bewertung 4+5). Umgekehrt zeigen sich bei der KZA 53,2 % der Männer aber nur 40,4 % der Frauen zufrieden mit der Sicherheit im ÖPNV.

51 Noch höher liegt er mit 24% bei den über 70-jährigen Frauen, wobei sich auch die männlichen Befragten dieser Altersgruppe überproportional sicher fühlen (41% Anteil „Sichere“).

52 Auch bei den männlichen Jugendlichen bis 20 Jahre zeigt sich ein überproportional hoher Anteil von „Unsicheren“ (18 %), was u.a. durch die erhöhte Gefahr von „Abziehdelikten“ und Bezie-

Abb. 5-5: Sicherheitsempfinden nach Alter und Geschlecht



Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.467

Die verbreitete Meinung, dass gerade ältere Menschen häufig von Unsicherheitsgefühlen bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel betroffen sind, bestätigt sich durch die Fahrgastbefragung somit nicht. Vielmehr finden sich Sicherheitsbedenken v.a. in der Gruppe der jüngeren Frauen. Vergleichbare Ergebnisse zeigten sich bereits in vorangegangenen Befragungen in Hamburg⁵³ und München⁵⁴ sowie in der Sicherheitsbefragung in Großbritannien⁵⁵.

Dieses Ergebnis dürfte zum einen Ausdruck der tatsächlichen Gefährdung sein. So sind junge Frauen verstärkt von Sexualdelikten und unangenehmen Formen der „Anmache“ betroffen. Demgegenüber sind ältere Fahrgäste abends und nachts, d.h. zu Zeiten erhöhter Delikthäufigkeit, weniger mit dem ÖPNV unterwegs. Hinzu kommt eine stärkere „Abgeklärtheit“ bei den Älteren, die sich auch in den Gruppendiskussionen gezeigt hat. Ältere Fahrgäste gehen mit verunsichernden Situationen offensichtlich souveräner um.

Zu Gunsten anderer, bisher weniger gut untersuchter Aspekte wurde in der Fahrgastbefragung in Hamburg auf eine Erhebung der tageszeitlichen Unterschiede des Sicherheitsempfindens verzichtet. Aussagekräftige Daten zu diesem Aspekt liegen für Hamburg aber aus der KZA 2004 vor (vgl. Tabelle 5-2).

hungstaten unter jungen Männern erklärbar wäre. Die Zahl der Befragten ist hier mit 38 jedoch klein, so dass das Ergebnis statistisch nur bedingt aussagekräftig ist.

⁵³ HOCHBAHN, 2000

⁵⁴ MVG, 2001

⁵⁵ DfT, 2004, Fact Sheet 5, „Young people are less likely than adults to rate personal security on public transport as ‚good‘ and more likely to rate it as ‚poor‘ or ‚very poor‘.

Die Zufriedenheit der U-Bahn-Nutzer mit dem Aspekt „Sicherheit tagsüber“ liegt mit Werten um 2,10 im Bereich der Gesamtzufriedenheit mit der U-Bahn. Für die Nachtstunden sinkt der Zufriedenheitswert jedoch um mehr als einen Skalenwert ab. Zu diesen Tageszeiten gibt über ein Drittel der U-Bahn-Nutzer an, mit der Sicherheit (sehr) unzufrieden zu sein. Der Unterschied ist sehr ausgeprägt.

Tab. 5-2: Zufriedenheit mit dem Aspekt „Sicherheit“

	U-Bahn-Kunden	Bus-Kunden
Gesamtzufriedenheit	2,16	2,55
Sicherheit tagsüber (Fahrzeug)	2,08	1,96
Sicherheit tagsüber (Haltestelle)	2,12	2,17
Sicherheit nachts (Fahrzeug)	3,18	2,65
Sicherheit nachts (Haltestelle)	3,20	3,34

Quelle: HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsbefragung 2004, n = 2.400 (Nutzer von U-Bahn und Bus).

Auf Seiten der Busnutzer bietet sich grundsätzlich ein ähnliches Bild, das jedoch in zwei Punkten von denjenigen bei den U-Bahn-Nutzern abweicht:

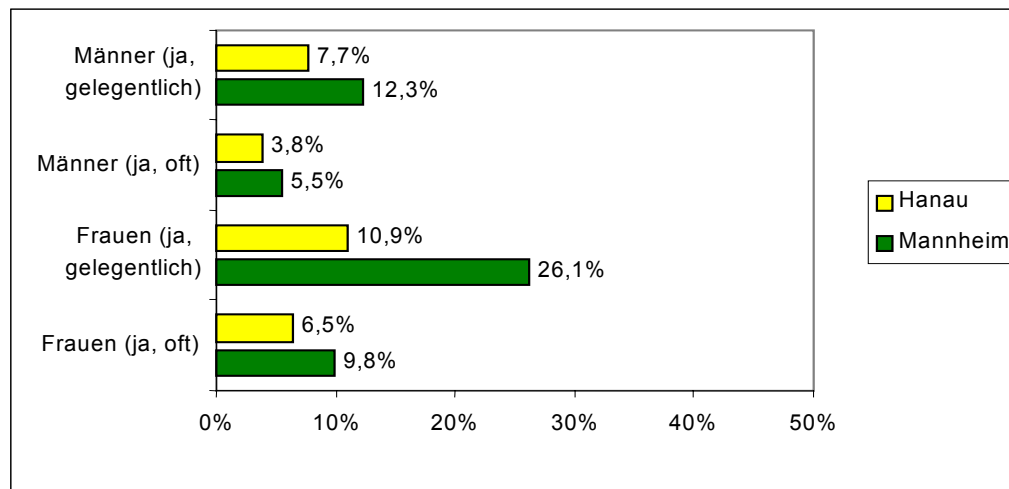
1. Die Zufriedenheit mit der Sicherheit im Bus (1,96) und an Bushaltestellen (2,17) ist tagsüber deutlich besser als die Gesamtzufriedenheit mit dem Verkehrsmittel (2,55).
2. Abends und nachts besteht ein deutlicher Unterschied zwischen der Sicherheit in den Bussen (2,65) und an den Haltestellen (3,34).

Hier zeigt sich deutlich der Einfluss des Fahrers als potenziellem Helfer auf das Sicherheitsempfinden, der auch von den Teilnehmern der Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg wiederholt hervorgehoben wird. Die schlechten Werte für Bushaltestellen abends bzw. nachts sind möglicherweise Ausdruck der fehlenden Anwesenheit anderer Personen, die im Notfall helfen können.

5.1.2.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau

Auch in Mannheim und Hanau fühlen sich die Frauen im ÖPNV häufiger unsicher als die Männer (vgl. Abb. 5.6). Besonders deutlich ist der Unterschied in Mannheim. Dort fühlt sich jede dritte Frau bei der Nutzung des ÖPNV unsicher oder gelegentlich unsicher.

Abb. 5-6: Unsicherheitsgefühle nach Geschlecht in Mannheim und Hanau



Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim (N=167) und Hanau (N=144), (2003/2004)

Rund 70 % derjenigen, die sich unsicher fühlen, tun dies in den Zeiten der Dunkelheit (vgl. Tabelle 5-3). In Hanau bietet sich ein ähnliches Bild.

Tab. 5-3: Unsicherheitsgefühle nach Tageszeit in Mannheim und Hanau*

Tageszeit	Mannheim	Hanau
Morgens und tagsüber	28,3 %	26,5 %
Abends und nachts	71,7 %	73,5 %

*Anmerkung: Nur Befragte, die sich bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel unsicher fühl(t)en.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim (N=167) und Hanau (N=144), (2003/2004)

Die Männer in Mannheim fühlen sich vor allem nachts unsicher, die Frauen auch zu anderen Tageszeiten. Bei den Frauen lässt sich die Unsicherheit offensichtlich nicht im gleichen Maße wie bei den Männern auf den Faktor Dunkelheit zurückführen.

Tab. 5-4: Unsicherheitsgefühle nach Tageszeit und Geschlecht in Mannheim*

Tageszeit	Frauen	Männer
Morgens und tagsüber	38,4 %	9,6 %
Abends und nachts	61,6 %	90,4 %

*Anmerkung: Nur Befragte, die sich bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel gegenwärtig und früher unsicher fühl(t)en.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim, 2003 (N=167)

In Hanau treten Unsicherheitsgefühle bei beiden Geschlechtern vor allem in den Abendstunden auf (vgl. Tab. 5-5).

Tab. 5-5: Unsicherheitsgefühle nach Tageszeit und Geschlecht in Hanau*

<i>Tageszeit</i>	<i>Frauen</i>	<i>Männer</i>
Morgens und tagsüber	23 %	37,5
Abends und nachts	77 %	62,5

*Anmerkung: Nur Befragte, die sich bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel gegenwärtig und früher unsicher fühl(t)en.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen Hanau, 2004 (N=144)

Vergleichbar zu den Ergebnissen in Hamburg, fühlen sich vor allem die eher jüngeren Frauen unsicher. Gegenüber den eher älteren Frauen und den Männern insgesamt geben prozentual rund doppelt so viele jüngere Frauen Unsicherheitsgefühle an (vgl. Tabelle 5-6).

Tab. 5-6: Unsicherheitsgefühle nach Alter und Geschlecht *

<i>Tageszeit</i>	<i>Frauen</i>	<i>Männer</i>
Unter 50 Jahren	32,5	13,6
Über 50 Jahren	16,4	16,4

*Anmerkung: Nur Befragte, die sich bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel gegenwärtig und früher unsicher fühl(t)en.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau, 2004 (N=311)

5.1.2.3 Zusammenfassung

Die Ergebnisse untermauern Baustein-übergreifend, dass sich Frauen im ÖPNV häufiger unsicher fühlen als Männer. Ebenso findet sich bestätigt, dass Unsicherheitsgefühle vor allem in Zeiten der Dunkelheit auftreten. Subjektive Sicherheit ist folglich ein tageszeitabhängiges Problem. Auffallend ist indessen, dass sich die eher jüngeren Frauen häufiger unsicher fühlen als die älteren. Dies trifft sowohl für den U-Bahn-Bereich in der Metropole Hamburg, als auch im ÖPNV in Mannheim bzw. Hanau zu.

5.1.3 Orte der subjektiven Unsicherheit

Die räumliche Differenzierung der Befragungsergebnisse erfolgt auf verschiedenen Ebenen:

- nach Stadtteilen / Stadtbereichen
- nach Haltestellen
- nach Elementen der Wegekette (Zu-/Abwege, Haltestellenumfeld, Haltestelle, Fahrzeug).

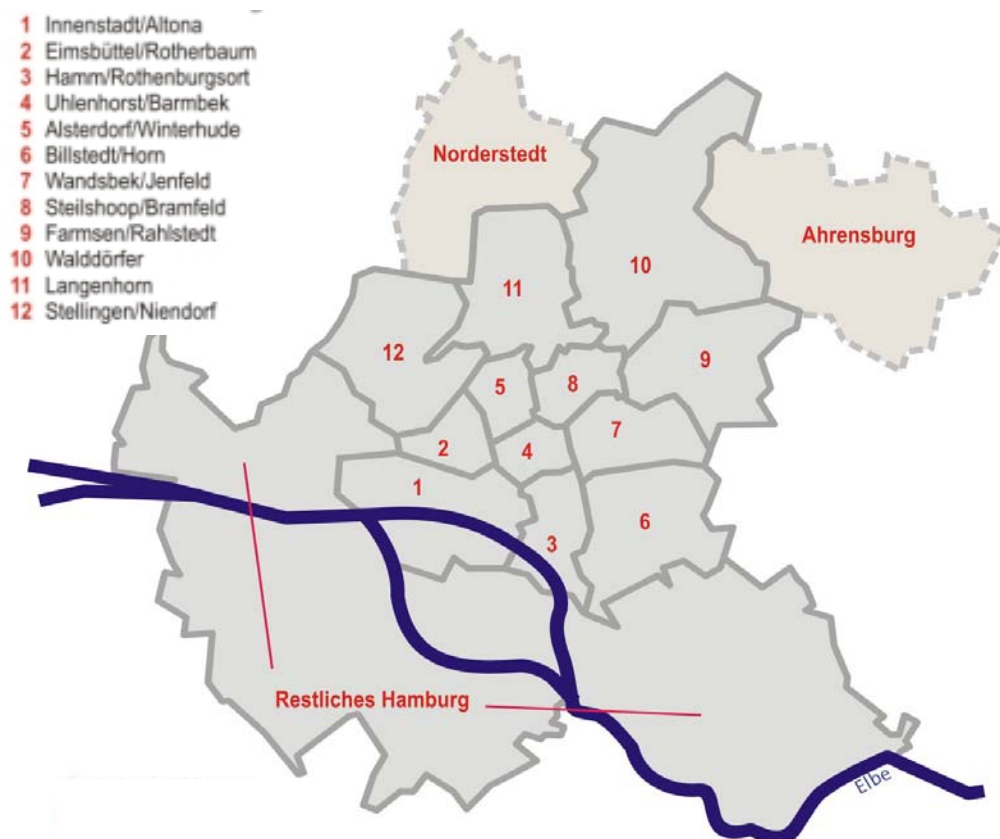
Die räumliche Analyse in Hamburg erfolgte auf Grundlage der Angaben der Fahrgäste und orientierte sich am Netz der U-Bahn. Für die Städte Hanau und Mannheim wurden komplette

Lagebilder der subjektiven Unsicherheit erstellt. Die Grundlage dieser Lagebilder sind die telefonischen Befragungen⁵⁶ mit je ca. 300 Bewohnern.

5.1.3.1 Ergebnisse in Hamburg

Für die räumliche Auswertung des Sicherheitsempfindens der Befragten wurde das Hamburger Stadtgebiet in 13 Postleitzahl (PLZ)-Bereiche unterteilt. 12 davon werden von U-Bahn-Linien durchfahren, der 13. Bereich entspricht dem übrigen Stadtgebiet (im wesentlichen die Bezirke Altona, Harburg und Bergedorf). Der 14. PLZ-Bereich umfasst die von der U-Bahn erschlossenen Umlandgemeinden Norderstedt und Ahrensburg, alle übrigen Wohnorte werden als 15. Bereich (Sonstiges) zusammengefasst.

Abb. 5-7: PLZ-Bereiche

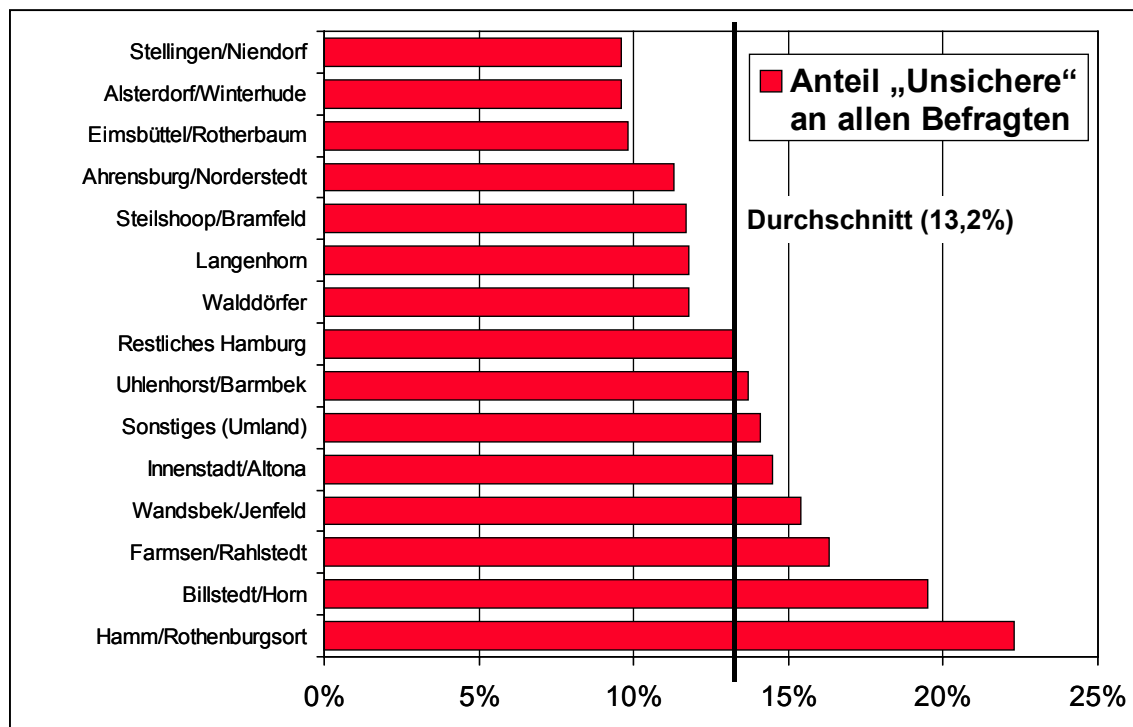


Im Ergebnis zeigen sich hinsichtlich des Sicherheitsempfindens deutliche Unterschiede zwischen den PLZ-Bereichen (vgl. Abb. 5-8). Der Anteil der „Unsicheren“ variiert – bei einem Durchschnittswert von rund 13 % - zwischen unter 10 % und über 20 %. Besonders viele

⁵⁶ Die CATI-Befragungen (**C**omputer **A**ssisted **T**elephone **I**nterviewing) wurden vom Marktforschungsinstitut SMR in Frankfurt durchgeführt.

„Unsichere“ finden sich dabei in den Stadtteilen im Hamburger Osten und hier insbesondere in den Bereichen Billstedt / Horn und Hamm / Rothenburgsort. Gebiete mit deutlich unterdurchschnittlichen Anteilen an „Unsicheren“ finden sich demgegenüber westlich und nördlich der Alster sowie im Norden der Stadt (inkl. nördliches Umland)⁵⁷.

Abb. 5-8: Sicherheitsempfinden nach Wohnort (PLZ-Bereiche)



Anteil „Unsichere“ an allen Befragten aus dem Stadtteil (PLZ-Gebiete) in %

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.455

Das Sicherheitsgefühl in der U-Bahn wird von den Teilnehmern der Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg als nicht verringert gegenüber dem Sicherheitsgefühl in anderen öffentlichen Räumen beschrieben. Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Fahrgastbefragung (vgl. Tab. 5-7).

⁵⁷ Die letztgenannten Bereiche weisen eine überdurchschnittlich gute Sozialstruktur und eine eher geringe Kriminalitätsbelastung auf. Demgegenüber gelten große Teile der PLZ-Bereiche im Hamburger Osten als soziale Brennpunkte mit entsprechenden Problemlagen. So liegt der durchschnittliche Anteil der Sozialhilfeempfänger an der Gesamtbevölkerung in den Bereichen Billstedt/Horn und Hamm/Rothenburgsort bei über 11 %, in Alsterdorf/Winterhude, Eimsbüttel/Rotherbaum und Stellingen/Niendorf sind es unter 4%. Die Zahl der Gewaltdelikte pro 1.000 Einwohner liegt in den drei letztgenannten PLZ-Bereichen nur rund halb so hoch wie in Billstedt/Horn und Hamm/Rothenburgsort (Quelle: Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, Stadtteilprofile. Alle Angaben beziehen sich auf das Jahr 2003 und stellen Näherungswerte dar. Exakte Angaben sind nicht möglich, da der Zuschnitt der PLZ-Bereiche leicht von denen der amtlichen Statistik (Stadtteile) abweicht).

Tab. 5-7: Sicherheitsempfinden in der U-Bahn und im öffentlichen Raum

Vergleich zur Situation vor drei Jahren:	Im eigenen Stadtviertel	In Hamburg allgemein	In U-Bahn-Fahrzeugen	In U-Bahn-Haltestellen
Genauso sicher	62,7	54,2	49,5	49,0
Sicherer	15,5	15,8	29,4	20,4
Unsicherer	9,7	12,5	7,0	11,0
Genauso unsicher	12,0	17,5	14,0	19,6

Frage: Wenn Sie die heutige Situation mit der vor 3 Jahren vergleichen: Fühlen Sie sich heute sicherer oder unsicherer als damals? (Frage 1.3 – Antworten für 4 Kategorien)

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.314.

15-20 % der Befragten geben an, sich schon vor drei Jahren in Haltestellen und Fahrzeugen unsicher gefühlt zu haben, weitere 7 bzw. 11 % nehmen Verschlechterungen wahr. Recht ähnliche Werte ergeben sich auch für die Bewertung der Sicherheit „in Hamburg allgemein“ (17,5 bzw. 12,5 %). Für die Fahrzeuge liegen die Werte teilweise sogar im gleichen Bereich wie das „eigene (bekannte, und daher meist als überdurchschnittlich sicher empfundene) Stadtviertel“⁵⁸.

Haltestellen werden im Vergleich zu den Fahrzeugen als unsicherer bewertet. Das geringste Sicherheitsempfinden wird dabei für junge Frauen in U-Bahn-Haltestellen gemessen. Nur 62,3 der Frauen unter 30 geben an, dass sie sich dort sicherer oder genauso sicher fühlen wie drei Jahre zuvor⁵⁹. Bei den Frauen bis 20 Jahren sind es sogar nur 60,5 %⁶⁰.

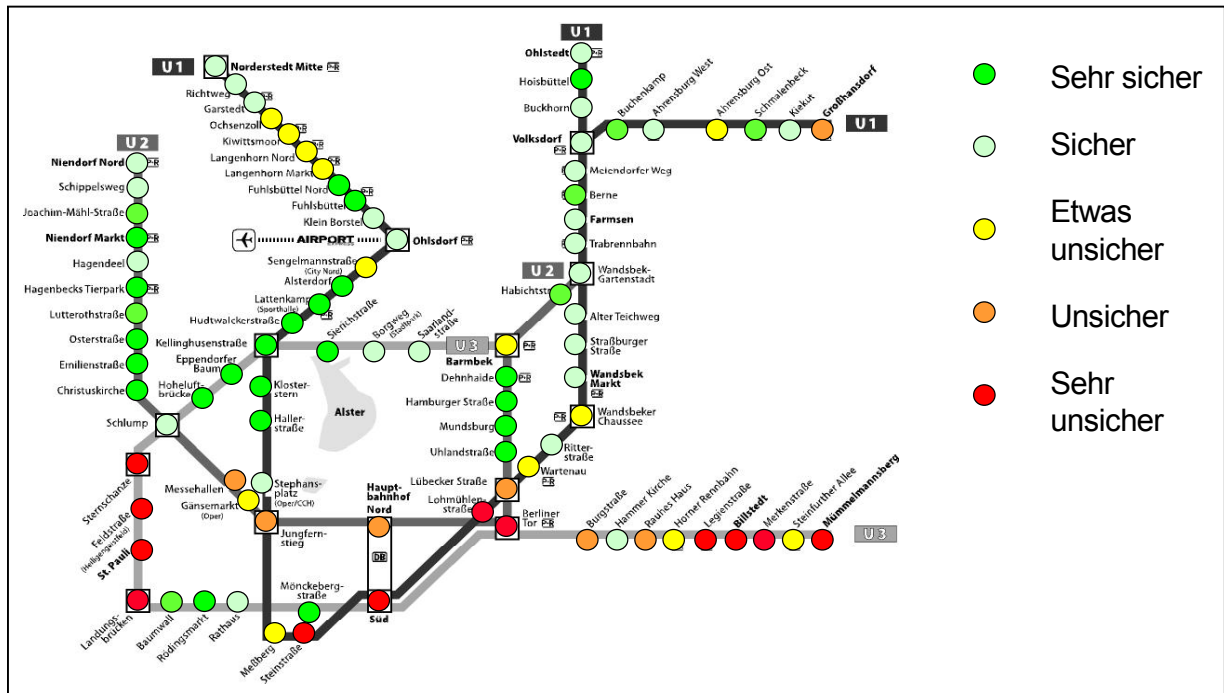
Dabei bestehen bei der Wahrnehmung des Aspekts Unsicherheit große Unterschiede zwischen den Haltestellen (vgl. Abb. 5-9). So wurden die Befragten in Hamburg gebeten, die U-Bahn-Haltestellen anzukreuzen, an denen sie sich besonders unsicher fühlen (würden). Die Zahl der Nennungen wurde dann ins Verhältnis zur Zahl der am häufigsten genutzten Haltestellen gesetzt. Je höher der entsprechende Zahlenwert, um so unsicherer wird die Haltestelle im Durchschnitt empfunden.

⁵⁸ In der Kundenzufriedenheitsbefragung 2004 ist der Abstand zwischen der Bewertung von Haltestellen und Fahrzeugen geringer als in der SuSi-PLUS-Fahrgastbefragung (2,08 gegenüber 2,12 tagsüber und 3,18 gegenüber 3,20 nachts).

⁵⁹ 38% genauso sicher und 24,3 % sicherer

⁶⁰ Dies korrespondiert mit den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung, wo abends und nachts 46,4 % der jungen Frauen (bis 26 Jahre) mit der Sicherheit an U-Bahn-Haltestellen unzufrieden sind (Durchschnitt aller Befragten: 35,6 %, aller weiblichen Befragten: 41,8 %).

Abb. 5-9: Bewertung des Unsicherheitsgefühls an U-Bahn-Haltestellen



Index auf Basis der Frage 1.4: Gibt es in Hamburg eine oder mehrere U-Bahn-Haltestellen, wo Sie sich besonders unsicher fühlen würden?

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 4.956 Nennungen.

Das Ergebnis spiegelt im wesentlichen die Ergebnisse der Auswertung „Sicherheitsempfinden nach Wohnort“ wider. Als besonders sicher werden die – überwiegend oberirdisch liegenden – Haltestellen rund um die Alster und die U2 Richtung Niendorf wahrgenommen. Unsichere Haltestellen finden sich v.a. auf dem Ostast der U3, der die Bereiche Hamm/Rothenburgsort und Billstedt/Horn durchfährt. Ebenfalls als unsicher gelten der Hauptbahnhof, verschiedene Haltestellen im Innenstadtbereich sowie der Abschnitt Landungsbrücken – Sternschanze⁶¹. Hierfür sind jeweils verschiedene (Sonder-)Faktoren verantwortlich:

- Hauptbahnhof: Trotz der weitgehenden Verlagerung der Drogenszene (vgl. Kap. 7.1.1) ist der Hamburger Hauptbahnhof nach wie vor Treffpunkt sozialer Randgruppen mit entsprechenden Auswirkungen auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste. Für den

⁶¹ Dieses Bild korrespondiert recht gut mit den Ergebnissen der DFG-Studie „Sozialkapital und Kriminalität“, die vom Institut für Sicherheits- und Präventionsforschung im Jahr 2004 in Hamburg durchgeführt worden ist (Quelle: unveröffentlichte Sonderauswertung von C. Lüdemann, Januar 2005). Dabei wurden mehr als 3.600 Personen aus 49 ausgewählten Stadtteilen um die Angabe von Orten in ihrem Stadtteil gebeten, wo physische oder soziale Incivilities sehr häufig auftreten. In acht Fällen wurden dabei U-Bahn-Haltestellen genannt, von denen fünf auch im Rahmen der Fahrgastbefragung als (sehr) unsicher klassifiziert wurden.

Hauptbahnhof Nord ist jedoch eine deutliche Verbesserung der Situation durch die Fahrgäste und Passanten festzustellen.

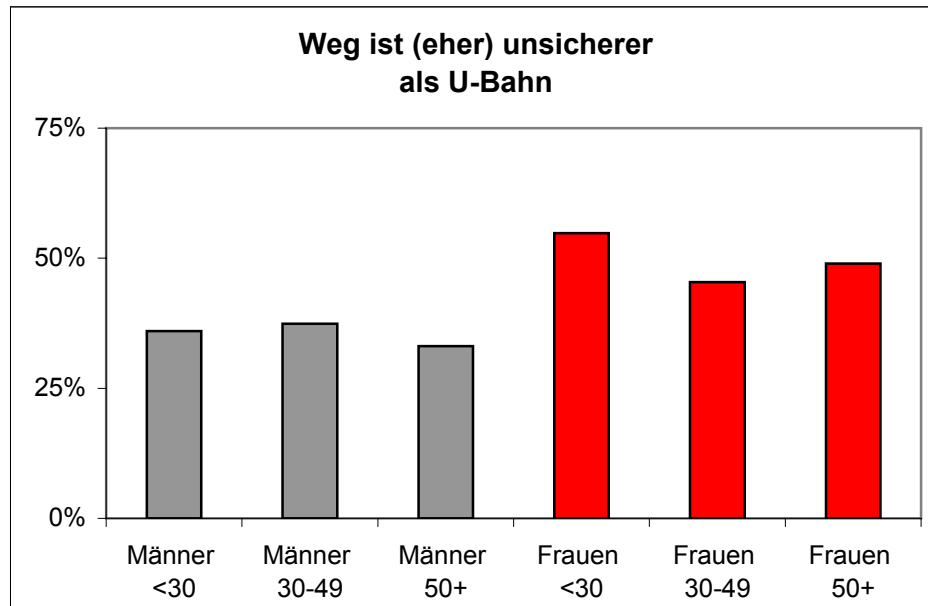
- U1 zwischen Steinstraße und Lübecker Straße: Aufgrund der Vertreibung der Szene vom Hauptbahnhof hat sich die Abwicklung von Drogengeschäften zeitweise auf die Linie U1 zwischen Steinstraße und Lübecker Straße verlagert, weshalb hier eine Verschlechterung des Sicherheitsempfindens zu registrieren ist. Genau wie im Falle des Hauptbahnhofs berichten die Befragten auch von verunsichernden Erlebnissen mit der Drogenszene im Umfeld dieser Haltestellen.
- Bereich St. Pauli / Feldstraße / Sternschanze: Dieser Bereich wird traditionell von vielen Befragten mit Prostitution (St. Pauli) und Drogenhandel (Sternschanze) assoziiert, was sich negativ auf die Bewertung des Sicherheitsempfindens auswirkt. Das rege Nachtleben mit umfangreicher Gastronomie führt zudem häufig zu Erfahrungen mit alkoholisierten Personen. Die Feldstraße ist zudem Zugangshaltestelle zum Heiligengeistfeld, wo es während des „Hamburger Doms“ (großes Volksfest) ebenfalls verstärkt zu verunsichernden Erlebnissen kommen kann.
- Landungsbrücken: Hier führt vor allem der schlechte Zustand des Umfeldes der U-Bahn-Haltestelle zu einer negativen Bewertung. Zu nennen sind insbesondere der schlechte bauliche Zustand der dortigen S-Bahn-Haltestelle, vermüllte und verdreckte öffentliche Zugänge sowie eine manifestierte Trinkerszene auf dem Überweg zum Hafen.

Im Unterschied zu den meisten anderen Innenstadthaltestellen wird der Abschnitt Mönckebergstraße – Baumwall von den Fahrgästen als sicher bewertet. Diese Strecke zeichnet sich durch historische Haltestellen in geringer Tiefen- bzw. Viaduktlage (Hafenrandstrecke) aus, woraus sich für die Fahrgäste eine besonders positive Anmutung ergibt. Zudem befinden sich die beiden unterirdischen Haltestellen Mönckebergstraße und Rathaus direkt im Haupteinkaufsbereich der Innenstadt und sind entsprechend stark frequentiert (viele potenzielle Helfer).

Fahrten mit der U-Bahn sind für die Fahrgäste in der Regel mit zusätzlichen Fußwegen und häufig auch mit der Nutzung anderer Verkehrsmittel (S-Bahn, Bus etc.) verbunden. Faktoren, die das Sicherheitsempfinden beeinträchtigen, sind daher entlang der gesamten, für die Fahrgäste notwendig zusammen gehörenden Wegekette wirksam. Auch die Wege zu und von Haltestellen – und hier insbesondere das nähere Haltestellen-Umfeld – sind daher von erheblicher Bedeutung für das Erleben von Sicherheit bei der Nutzung der U-Bahn. „Es geht in punkto Sicherheit, nicht nur um die U-Bahn, sondern um den ganzen Weg!“ (Aussage einer Teilnehmerin der Gruppendiskussion).

Über ein Drittel der Männer und rund die Hälfte der Frauen empfindet dabei den Weg zur U-Bahn-Haltestelle als (eher) unsicherer als die Fahrt mit der U-Bahn selbst (vgl. Abb. 5-10). Besonders hoch ist der Anteil dabei mit fast 55% unter den jungen Frauen.

Abb. 5-10: Bedeutung der Zu- und Abwege für das Unsicherheitsempfinden



Anteil der Befragten, die der Aussage „Auf dem Weg zur U-Bahn fühle ich mich unsicherer als in der U-Bahn!“ (eher) zustimmen (Frage 1.3)

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.531.

Hinsichtlich der Schwerpunkte von Unsicherheitsgefühlen ergeben sich für die betrachteten Stadtteile unterschiedliche Problemlagen. Während in Stadtteilen wie Hamm/Rothenburgsort und Billstedt/Horn überdurchschnittlich viele Befragten den Aufenthalt in der U-Bahn selbst als unsicher empfinden, bezieht sich das Unsicherheitsempfinden in Langenhorn, Steilshoop/Bramfeld und Niendorf/Stellingen eher auf das Umfeld.

5.1.3.2 Ergebnisse in Mannheim

Mannheim weist im Vergleich zum Landesdurchschnitt eine relativ hohe Kriminalitätsbelastung (Zahl der Straftaten je 100.000 Einwohner) auf. Die Wahrscheinlichkeit, Opfer einer Straftat zu werden, ist in Mannheim mehr als doppelt so hoch wie im Landesdurchschnitt. Insgesamt wurden im Jahr 2003 im Stadtkreis Mannheim 36.563 Straftaten begangen, darunter waren 10.040 Delikte, die unter der Rubrik „Straßenkriminalität“⁶² subsumiert werden. Zur Straßenkriminalität gehören Raubdelikte, sonstige Gewalt- und Aggressions- bzw. Sexual- und Diebstahlsdelikte. Die Straftaten stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 13 %.

⁶² „Der Begriff der Straßenkriminalität umfasst alle Straftaten, deren Tatausführung mehrheitlich in der Vortatphase, der Haupttatphase und der Nachtatphase auf der Straße im weiteren Sinne, d.h. im öffentlichen Raum geschieht oder die unmittelbar in der Öffentlichkeit hineinwirken“ (Polizeiliche Kriminalstatistik für das Jahr 2003 der Stadt Mannheim, S. 29).

In Anbetracht dieser relativ hohen Kriminalitätsbelastung ist ein verbreitetes Unsicherheitsgefühl durchaus wahrscheinlich. Aus der Bewohnerbefragung ging hervor, dass sich auf dem Weg zur/von der Haltestelle sich relativ wenige Befragte unsicher fühlen, während des Wartens an der Haltestelle dagegen deutlich mehr (vgl. Tabelle 5-8)⁶³.

Tab. 5-8: Orte der Unsicherheit bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim

<i>Ort der Unsicherheit bei der ÖPNV-Nutzung</i>	<i>Häufigkeit (abs.)</i>	<i>gültige Häufigkeit in %</i>
auf dem Weg zur/von der Haltestelle	7	12,1
auf/an der Haltestelle selbst	17	29,3
im Fahrzeug bzw. während der Fahrt	34	58,6 ⁶⁴
keine Angabe	2	-
Gesamt	60	100,0

Anmerkung: Nur Befragte, die sich bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel unsicher fühlen.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim, 2003 (N=167)

Unsicherheit an Haltestellen

Am häufigsten wurde die Endhaltestelle Schönau als unsichere Haltestelle genannt. Neben sozialen Incivilities ist es der soziale Brennpunkt Schönau, der die Befragten verunsichert. Der Marktplatz wird von den Befragten als Treffpunkt angesehen, an dem sich Personen versammeln, die Unsicherheitsgefühle auslösen. Umliegende Kneipen verstärken diesen Eindruck noch. Die Haltestelle MVV-Kundenzentrum/Neckartor ist der Haltestelle Marktplatz sehr ähnlich. Die Ursachen der Unsicherheit sind hier ähnlich. Beides sind nicht weit voneinander entfernt gelegene Innenstadt-Haltestellen.

63 In Mannheim und Hanau wurden im ersten Teil der repräsentativen telefonischen Interviews die Bewohner gebeten anzugeben, ob sie sich gegenwärtig bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel unsicher fühlen oder ob sie sich früher unsicher gefühlt haben. Wenn die befragten Fahrgäste eine dieser beiden Fragen bejahten, wurden sie gebeten den Ort und die Ursachen der erlebten Unsicherheit zu spezifizieren. Falls die Befragten gegenwärtig und auch früher keine Unsicherheit bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel verspürt(t)en, hatten sie in einem späteren Abschnitt der Befragung Gelegenheit anzugeben, ob es Orte in Mannheim gibt, die sie als unsicher wahrnehmen. Zusätzlich sollten Orte benannt werden, an denen sich die Befragten eine Videoüberwachung wünschen. Die Nicht-Fahrgäste wurden gefragt, welche Orte sie meiden, wenn sie zu Fuß, mit dem Rad oder mit dem ÖPNV unterwegs sind.

64 In den meisten Befragungen ist der am häufigsten genannte Ort des Unsicherheitserlebens die Haltestelle, gefolgt von den Zuwegen zur Haltestelle. Die Fahrt selbst wird in der Regel als der sicherste Abschnitt bei der ÖPNV-Nutzung wahrgenommen. In Mannheim trifft dies nicht zu, was vor allem auf die Linie 1 zurückzuführen ist, die als besonders unsicher erlebt wird.

Unsicherheit im Haltestellenumfeld

Auf die Frage nach weiteren Unsicherheitsgefühlen im näheren oder weiteren Haltestellenumfeld machten die Befragten insgesamt 90 Angaben. Die Fahrgäste fühlen sich im Umfeld der Haltestelle Tattersall vor allem durch dort zu beobachtende Personengruppen unsicher. Kneipen im Umfeld der Haltestelle tragen ebenfalls zur Verunsicherung bei. Unsicherheitsgefühle im Umfeld der Haltestelle Neckartor und Endhaltestelle Schönau werden nahezu ausschließlich durch soziale Incivilities ausgelöst.

Unsicherheit im Fahrzeug

Die Linie 1 ist diejenige Linie in Mannheim, die am meisten Unsicherheitsgefühle hervor ruft. Unsicherheit in den Fahrzeugen während der Fahrt wird in den meisten Fällen durch soziale Incivilities ausgelöst. Da die Linie 1 die sozialen Brennpunkte Waldhof und Luzenberg bedient, ist der Anteil an Fahrgästen aus diesen Brennpunkten überproportional hoch.

Sonstige unsichere Orte in Mannheim

Die Fahrgäste wurden gefragt, ob es noch weitere Orte gibt, an denen sie sich unsicher fühlen und zwar unabhängig davon, ob die Unsicherheitsgefühle im Zusammenhang mit der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel auftreten. Hier wurden vorrangig die Stadtteile Neckarstadt, Schönau und Jungbusch genannt. Für alle diese Stadtteile gilt, dass die Unsicherheitsgefühle der Befragten in erster Linie auf soziale Incivilities zurückzuführen sind.

Orte, an denen eine Videoüberwachung gewünscht wird

Bei den Orten, die für eine Videoüberwachung vorgeschlagen wurden, sind vor allem die Haltestellen Paradeplatz, Marktplatz und Neckartor genannt worden. In diesem Bereich der Fußgängerzone wurden im Sommer 2001 bereits Videokameras von der Polizei installiert, die auch eine Überwachung für den Bereich der Haltestellen zulassen. Die häufigsten Nennungen entfielen auf die Haltestellen Hauptbahnhof, Tattersall und die Endhaltestelle Schönau. An letztgenannter wünschen sich rund 10 % der Befragten eine Videoüberwachung.

Gemiedene Orte⁶⁵

Gemiedene Orte sind potentiell bedrohlicher als Orte, die zwar auch als unsicher eingestuft, aber nicht gemieden werden. Die Meidung von Orten kann dazu führen, dass die objektive

⁶⁵ Am häufigsten wurden in diesem Zusammenhang für die Stadt Mannheim die Gebiete Jungbusch, Neckarstadt, Innenstadt und Schönau genannt.

Kriminalitätslage an diesen Orten niedriger ausfällt als es der Fall wäre, wenn diese Orte normal frequentiert würden. Das Meiden von Wegen oder Orten kann eine subjektiv erhebliche Einschränkung darstellen. Problematische Orte dieser Art, die auf dem Weg zu einer Haltestelle liegen, behindern die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel.

Der Stadtteil Jungbusch wird von den Befragten vor allem wegen seines hohen Ausländeranteils, seines Nachtlebens, der sozialen Incivilities und seines schlechten Rufes wegen gemieden. Auch im Stadtteil Neckarstadt wird vorrangig der hohe Ausländeranteil als Grund angegeben. Häufiger als in den anderen Stadtteilen geht vom Stadtteil Neckarstadt eine konkrete Bedrohung aus. Es werden Kriminalität, Gewalt und Schlägereien konstatiert. Die Innenstadt Mannheims wird – ähnlich wie der Stadtteil Jungbusch – mehr auf Grund des hohen Ausländeranteils und wegen des schlechten Rufes gemieden. Das konkrete Bedrohungspotenzial tritt auch hier eher in den Hintergrund. Eine schlechte Beleuchtung spielt in keinem der hier genannten Stadtteile eine wichtige Rolle.

Die Nennungen der Befragten wurden graphisch auf den ÖPNV-Liniennetzplanübertragen. An Hand des subjektiven Lagebildes (Haltestellen und Haltestellenumfeld) lässt sich erkennen, dass die meisten Orte entlang der Linie 1 vom Zentrum ausgehend in Richtung Norden zu finden sind (vgl. Abb. 5-11). Bei den meisten der hier genannten Orte wird sowohl die Haltestelle selbst als auch deren Umfeld als unsicher erlebt. Auffallend ist weiterhin, dass Haltestellen, die im Zusammenhang mit einem unsicheren Haltestellenumfeld genannt werden, oftmals Endhaltestellen sind, wie z.B. die Endhaltestelle der Linie 1 in Schönau, der Linie 2 in Neckarstadt und der Linie 6 in Neuostheim.

Wie Abb. 5-12 zeigt, stimmen die Orte, an denen sich die Befragten die Installation einer Videokamera wünschen, weitgehend mit den in Abb. 5-11 aufgeführten Orten überein. Die gemiedenen Orte sind dagegen seltener in den städtischen Randgebieten zu finden.

In Mannheim werden vor allem die zentralen Innenstadt-Haltestellen Paradeplatz, Marktplatz und Neckartor als unsicher angesehen; in innerstädtischer Randlage sind dies die Haltestellen Hauptbahnhof und Tattersall; bezogen auf Stadtteile sind dies Neckarstadt, Jungbusch und Schönau, wobei es im Stadtteil Schönau vor allem die Endhaltestelle der Linie 1 ist, die Verunsicherung hervor ruft. Bezogen auf die Linien entfielen die meisten Nennungen auf die Linie 1. Alle anderen Linien werden als vergleichsweise sicher erlebt. Mit deutlichem Abstand gehen die meisten Unsicherheitsgefühle auf soziale Incivilities zurück.

Abb. 5-11: Lagebild der subjektiven Unsicherheit im Mannheimer ÖPNV

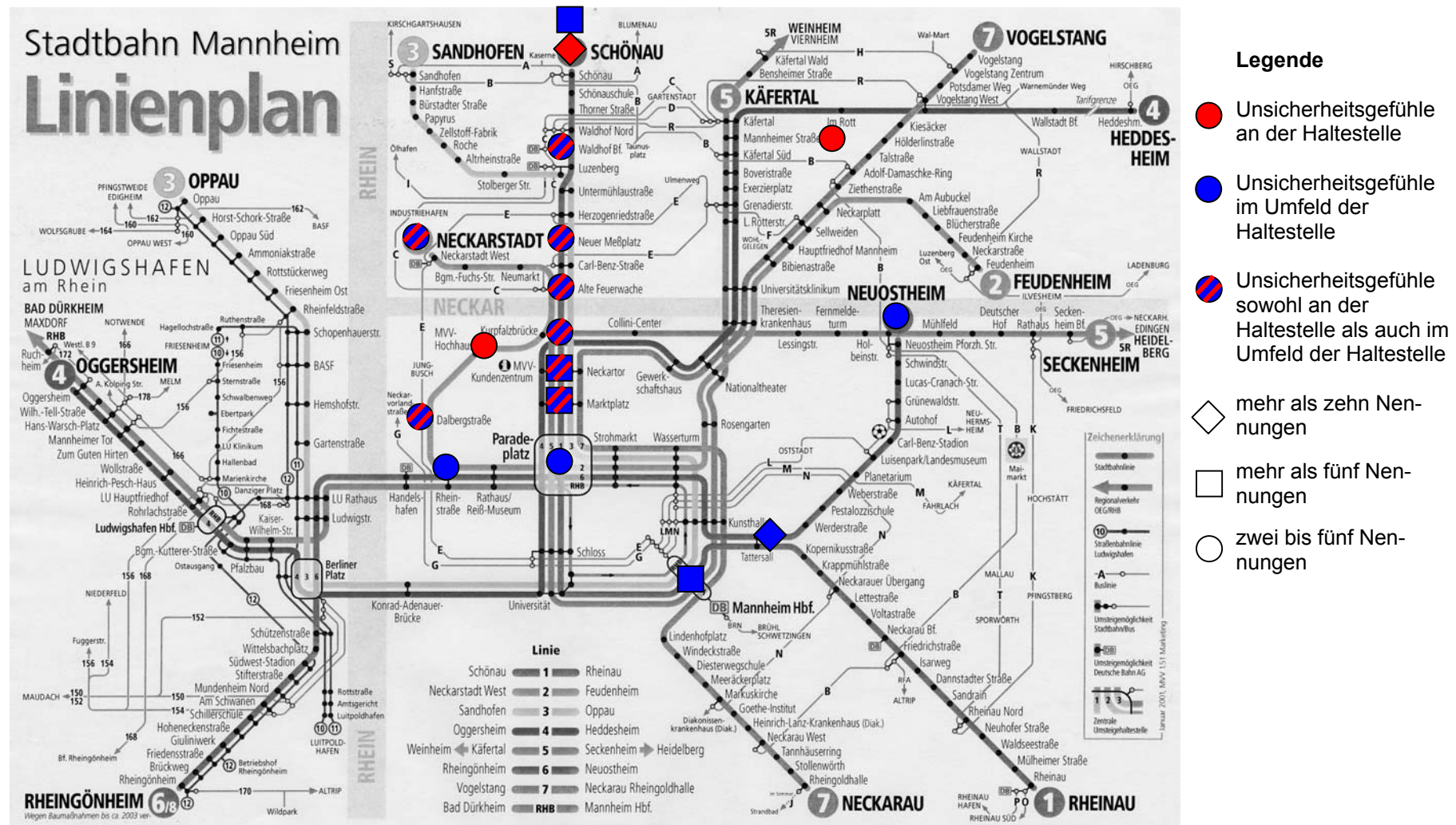
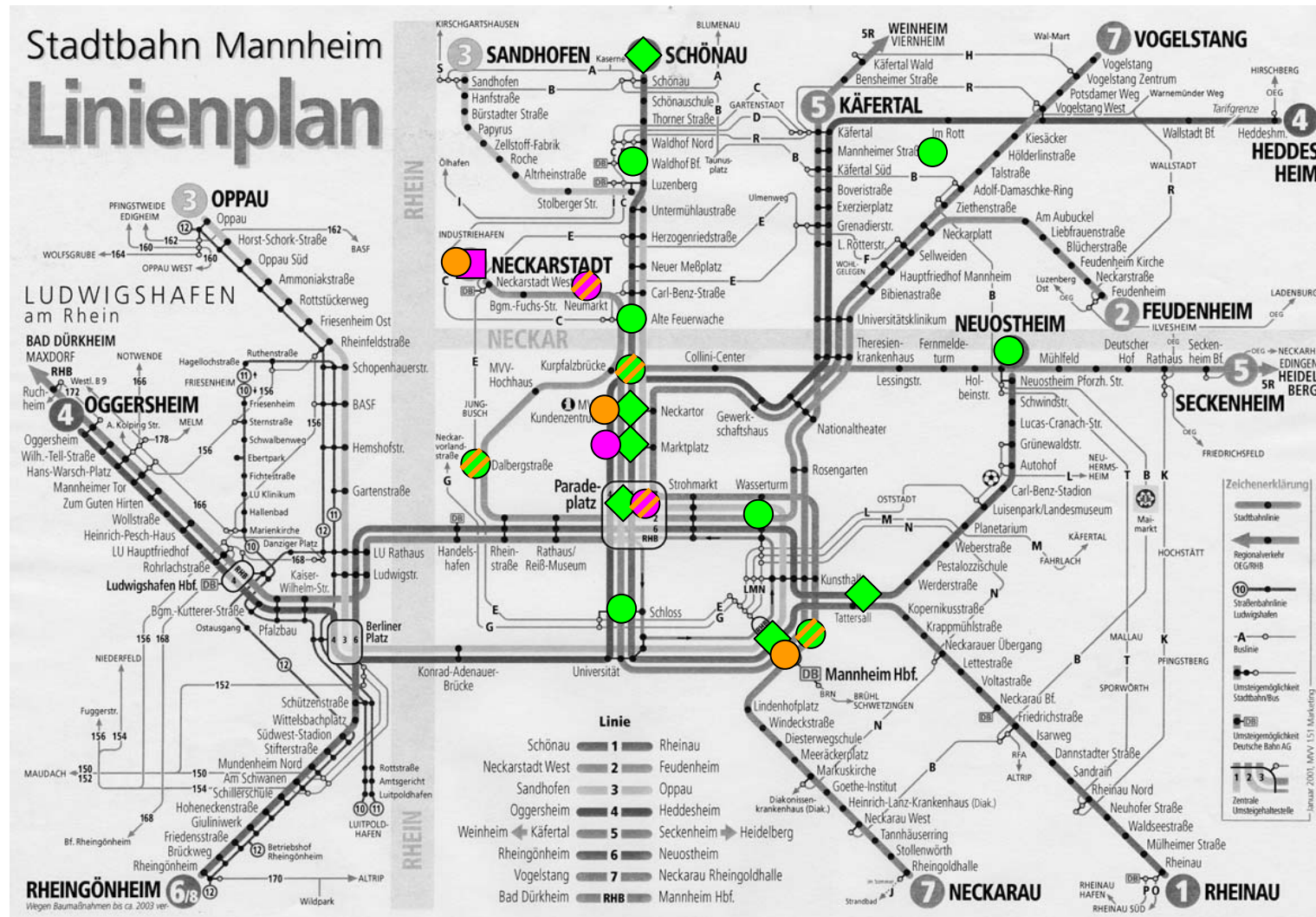


Abb. 5-12: Lagebild der subjektiven Unsicherheit im Mannheimer ÖPNV (Orte, an denen Fahrgäste Videokameras wünschen)



5.1.3.3 Ergebnisse in Hanau⁶⁶

In Hanau fühlen sich nur relativ wenige der Befragten auf dem Weg zur bzw. von der Haltestelle unsicher. Die meisten Fahrgäste finden das Warten an Haltestellen in dieser Hinsicht problematischer. Während der Fahrt fühlen sich doppelt so viele Fahrgäste unsicher wie auf den Wegen zur Haltestelle oder von der Haltestelle nach Hause.

Tab. 5-9: Orte der Unsicherheit bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

<i>Ort der Unsicherheit bei der ÖPNV-Nutzung</i>	<i>Häufigkeit (abs.)</i>	<i>gültige Häufigkeit in %</i>
auf dem Weg zur/von der Haltestelle	5	14,7
auf/an der Haltestelle selbst	18	52,9
im Fahrzeug bzw. während der Fahrt	11	32,4
Gesamt	34	100,0

Nur Befragte, die sich bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel unsicher fühlen.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004 (N=144)

Unsicherheit an Haltestellen

Eine Konzentration der erlebten Unsicherheit auf einige wenige Haltestellen ist in Hanau nicht festzustellen. Rund die Hälfte der genannten Haltestellen werden vielmehr nur einmal aufgeführt. Die häufigsten Nennungen entfallen auf den Hauptbahnhof und den Parkplatz Lamboy⁶⁷. Auffallend ist, dass häufig Bahnhöfe genannt wurden (Hauptbahnhof Hanau, Bahnhof Wilhelmsbad, Nordbahnhof) und in den Einzelnennungen Hauptbahnhof Auheimer Straße und der Westbahnhof. Die Befragten, die als unsichere Haltestelle den Hauptbahnhof genannt haben, geben als Gründe soziale Incivilities und refuge-Aspekte (einsam, kein Schutz) an. Auch an der Haltestelle Parkplatz Lamboy sind die Gründe primär die sozialen Incivilities, die ein Unsicherheitsgefühl bei den Befragten hervorrufen.

Unsicherheit im Haltestellenumfeld

Ein unsicheres Umfeld weisen aus Sicht der Befragten vor allem die Haltestellen Freiheitsplatz, Hauptbahnhof, der Parkplatz Lamboy und der Marktplatz auf. Als Ursachen der Unsicherheit lassen sich für den Freiheitsplatz und den Marktplatz keine eindeutigen Gründe ausmachen, beim Hauptbahnhof sind die sozialen Incivilities, beim Parkplatz Lamboy der hohe Ausländeranteil die unsicherheitsauslösenden Faktoren.

⁶⁶ Leider war für die Stadt Hanau keine polizeiliche Kriminalstatistik verfügbar, so dass hier eine Einführung in die allgemeine (objektive) Sicherheitslage entfallen muss.

⁶⁷ Die Haltestelle Parkplatz Lamboy wird seit Sommer 2004 nicht mehr angefahren.

Subjektive Unsicherheit in den Fahrzeugen

Die Linien 2 und 7 der HSB werden bei der Frage nach Unsicherheitsgefühlen in den Fahrzeugen am häufigsten genannt. Beide Linien fahren eine identische Strecke in den Stadtteil Lamboy. Auch die Antworten „Richtung Lamboy“ und die Nennung der Linie 8 beziehen sich auf dieses Gebiet. Zusammen mit der Einzelnennung „von Lamboy zum Hauptbahnhof“ entfallen 23 von 35 Nennungen (65,7 %) auf das Gebiet Lamboy. In den Linien, die das Lamboy-Gebiet bedienen, treten während der Fahrt am häufigsten Unsicherheitsgefühle auf. Die Begründungen stimmen damit überein: am häufigsten werden das „Problemgebiet Lamboy“ sowie soziale Incivilities genannt.

Sonstige unsichere Orte

Neben der Unsicherheit, die im Zusammenhang mit der Nutzung des ÖPNV auftritt, gibt es noch weitere Orte in der Stadt, an denen sich die Bewohner Hanau unsicher fühlen. Bei den Antworten auf die Frage nach Orten der Unsicherheit allgemein zeichnete sich erneut der Stadtteil Lamboy ab, der insgesamt 21 (36,8 %) mal einzeln und noch zwei mal in Kombination mit anderen Orten genannt wurde. Alle anderen Orte in Hanau spielen eine vergleichsweise untergeordnete Rolle. In den meisten Fällen werden Unsicherheitsgefühle im Lamboy-Gebiet durch soziale Incivilities ausgelöst. Anzumerken ist, dass der Stadtteil Lamboy keinen „guten Ruf“ hat.

Orte, an denen eine Videoüberwachung gewünscht wird

Die befragten Fahrgäste hatten die Möglichkeit, Orte zu nennen, die aus ihrer Sicht videoüberwacht werden sollten. Von den Haltestellen ist bislang lediglich der Freiheitsplatz seit Herbst 2004 videoüberwacht. Rund 60 % der Befragten wünschen sich eine Videoüberwachung an der Haltestelle Freiheitsplatz⁶⁸. Auch die Haltestellen Marktplatz und Hauptbahnhof sollten videoüberwacht werden. Genau diese Haltestellen wurden von den Befragten als diejenigen genannt, deren Umfeld besonders unsicher ist. Die Installation von Videokameras an den Haltestellen Hauptbahnhof und Marktplatz sollten deshalb auch das nähere Haltestellenumfeld einbeziehen. Der Stadtteil Lamboy wird an dieser Stelle seltener erwähnt. Dies liegt vermutlich auch daran, dass den Fahrgästen bewusst ist, dass nicht ganze Stadtteile von Videokameras überwacht werden können.

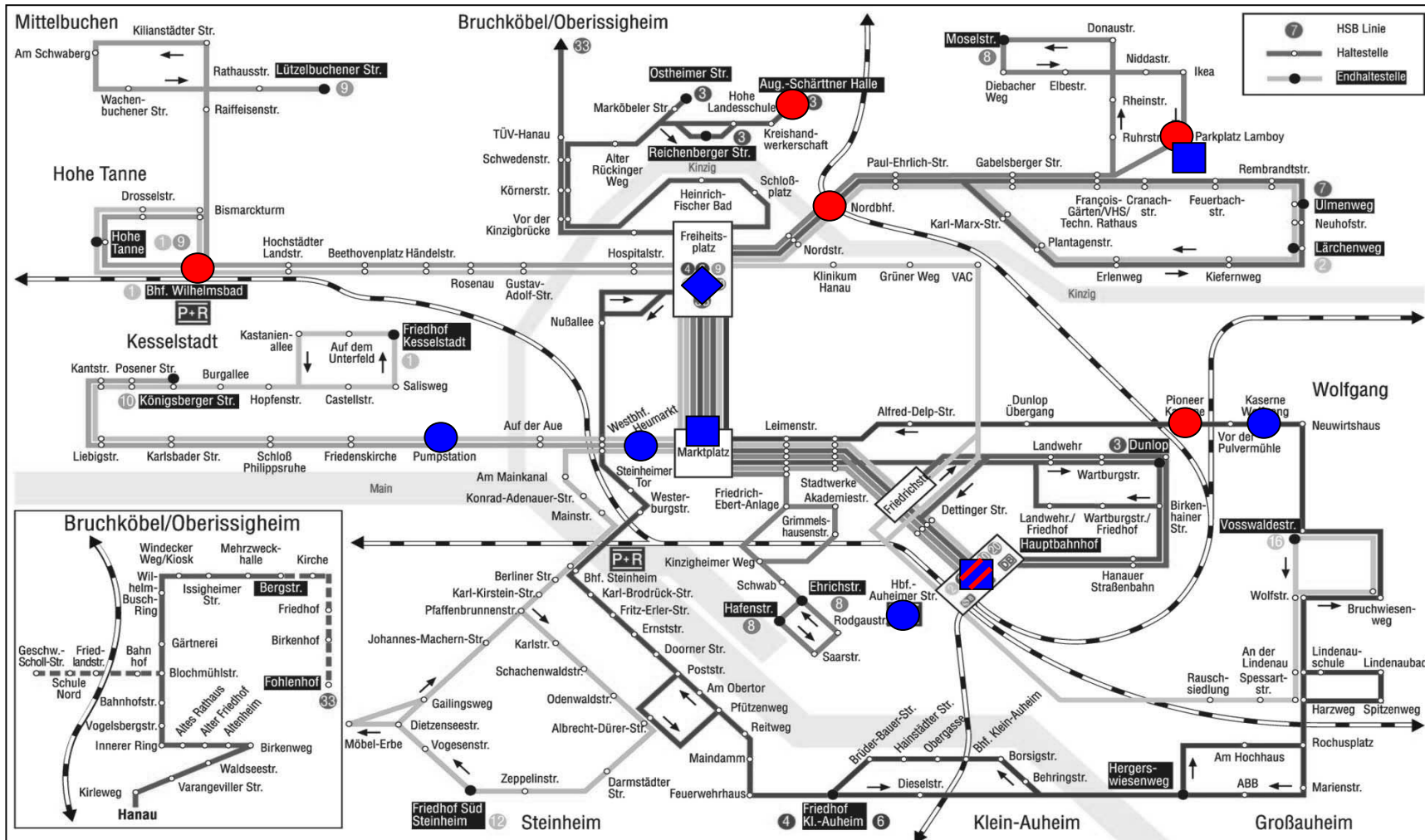
68 Zum Zeitpunkt der Befragung war die Haltestelle Freiheitsplatz noch nicht videoüberwacht.

Gemiedene Orte

In den Telefoninterviews wurde die Frage nach gemiedenen Orten nur denen gestellt, die den ÖPNV in Hanau nicht nutzen. Die weitaus häufigsten Nennungen bei der Frage nach den gemiedenen Orten entfallen auf den Stadtteil Lamboy. Auch der Freiheitsplatz wird gerne vermieden. Dies ist deshalb bedenklich, weil dieser Platz ein zentraler ÖPNV-Knotenpunkt ist. Sicherheitssteigernde Maßnahmen an diesem Ort würden also zu einer Steigerung der ÖPNV-Nutzung beitragen können. Neben dem Stadtteil Lamboy und dem Freiheitsplatz wurden keine weiteren Orte genannt, die von einer größeren Anzahl Befragter ausdrücklich gemieden werden. Während der Stadtteil Lamboy vor allem wegen der sozialen Incivilities gemieden wird, sind die Gründe beim Freiheitsplatz vielfältiger. Neben sozialen Incivilities sind es konkrete Ereignisse wie „Kriminalität“, „Gewalt“ und „Schlägereien“.

Abb. 5-13 zeigt die als unsicher wahrgenommene Haltestellen und Haltestellen, deren Umfeld als unsicher erlebt wird. Während im Norden Hanaus eher solche Haltestellen zu finden sind, wird in der Innenstadt und im Süden eher das Umfeld bestimmter Haltestellen als problematisch angesehen. Abb. 5-14 zeigt die Orte, an denen sich die Befragten eine Videoüberwachungsanlage wünschen, Orte, die von den Nicht-Fahrgästen gemieden werden und sonstige unsichere Orte. Die von den Nicht-Fahrgästen genannten gemiedenen Orte beziehen sich einerseits auf Gebiete in der Nähe des Dunlop-Firmen-Geländes, andererseits auf die Orte Hauptbahnhof, Marktplatz und Freiheitsplatz.

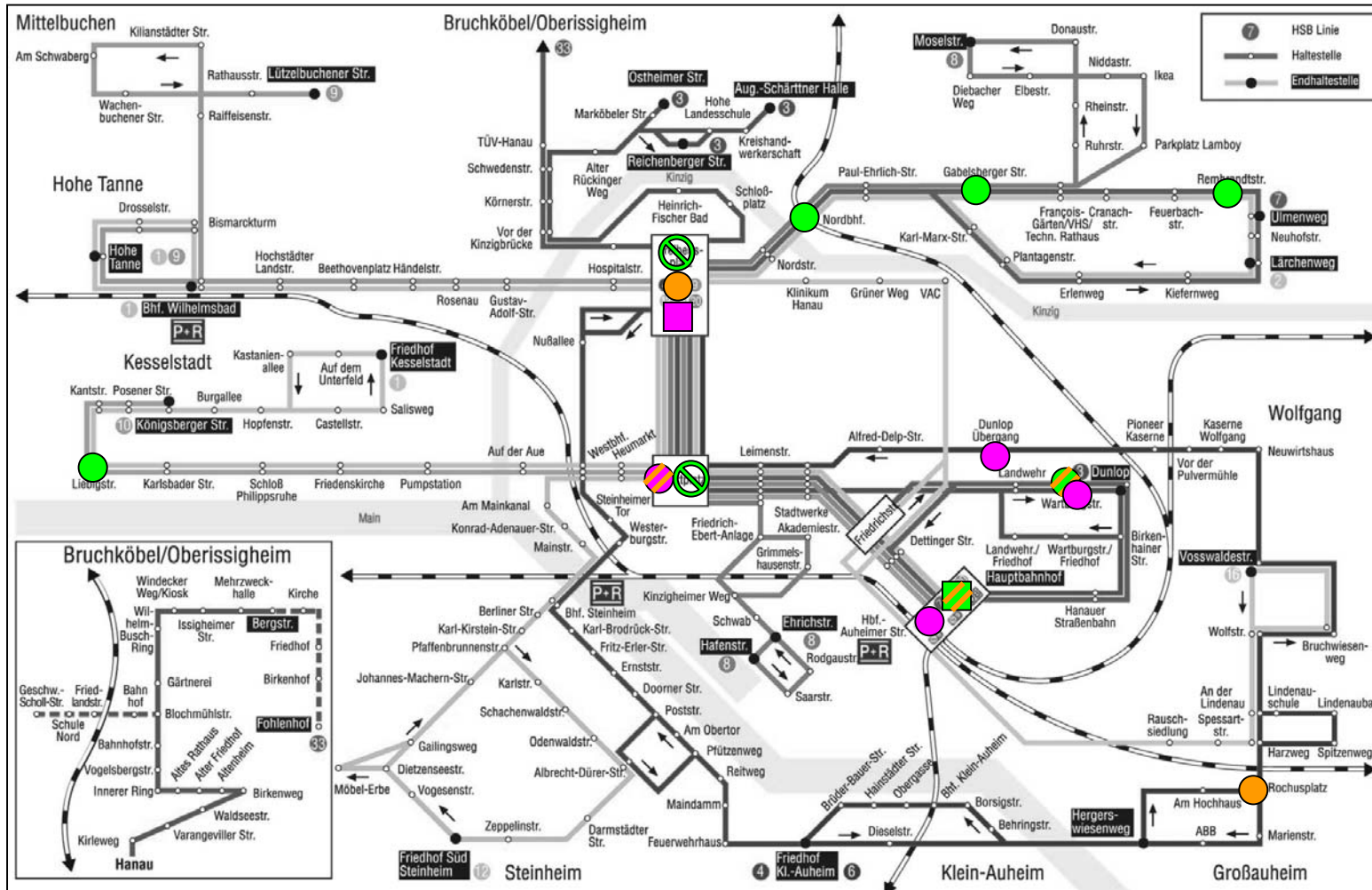
Abb. 5-13: Lagebild der subjektiven Unsicherheit im Hanauer ÖPNV



Legende

- Unsicherheitsgefühle an der Haltestelle
- Unsicherheitsgefühle im Umfeld der Haltestelle
- Unsicherheitsgefühle sowohl an der Haltestelle als auch im Umfeld der Haltestelle
- ◇ mehr als zehn Nennungen
- mehr als fünf Nennungen
- zwei bis fünf Nennungen

Abb. 5-14: Lagebild der subjektiven Unsicherheit im Hanauer ÖPNV (Orte, an denen Fahrgäste Videokameras wünschen)



Legende

- Orte, die videoüberwacht werden sollten
- gemiedene Orte
- sonstige unsichere Orte
- Orte, die genannt wurden bei Videoüberwachung und sonstigen unsicheren Orten
- gemiedene Orte und sonstige unsichere Orte
- mehr als 30 Nennungen
- mehr als zehn Nennungen
- mehr als fünf Nennungen
- zwei bis fünf Nennungen

5.1.3.4 Zusammenfassung

Die Ergebnisse zeigen, dass sich die erlebte Unsicherheit auf bestimmte Orte in der Stadt beschränkt, dass es also berechtigt ist, von den „hot spots of fear“ zu sprechen. Zugleich wurde deutlich, dass es nicht nur einzelne „spots“ sind, sondern dass bei der Bewertung von „Sicherheit“ die gesamte ÖPNV-Wegekette betrachtet werden muss. Das „schwächste Glied“ bestimmt das Sicherheitsempfinden für den gesamten Weg. Schwerpunkt des Unsicherheitsempfindens sind zumeist die Haltestellen, wobei insgesamt nur wenige als besonders unsicher eingeschätzt werden. Als nächst unsicherer Teil der Wegekette werden das Umfeld der Haltestellen sowie die Zugangswege genannt. In den Fahrzeugen fühlt man sich im Vergleich dazu meistens am vergleichsweise sichersten, sofern nicht die betreffende Linie direkt in oder durch ein Problemgebiet führt (vgl. auch Kapitel 5.1.5 => Gründe für vermiedene Fahrten).

5.1.4 Wichtigkeit des Qualitätsaspekts „Sicherheit“ für die Fahrgäste

5.1.4.1 Ergebnisse in Hamburg

In der in Hamburg durchgeführten Tiefenanalyse zeigt sich, dass die Bedeutung von Sicherheit teilweise unter Entwicklung unrealistischer *Worst-Case*-Szenarien dramatisierend hervorgehoben wird: Die Sicherheit sei im Vergleich zu anderen Qualitätsaspekten deutlich wichtiger, denn „hier gehe es ans Leben“; Sicherheit sei das Wichtigste, denn „was bringe schon z.B. Sauberkeit, wenn man tot sei“. Eine weitere Verbesserung von Sicherheitsmaßnahmen hat denn auch für einige Befragte klare Priorität gegenüber der Verbesserung anderer Qualitätsaspekte.

Aus derartigen Äußerungen einer hohen Wertigkeit von Sicherheit kann allerdings nicht ohne weiteres auf die Bedeutung für die Kundenzufriedenheit und die Verkehrsmittelwahl geschlossen werden. Denn einerseits lässt sich das (durch die Zufriedenheit mit anderen Aspekten beeinflusste) allgemeine Wohlbefinden nicht scharf vom Gefühl der Sicherheit trennen: mangelndes Wohlbefinden kann in Verunsicherung umschlagen, und auch Aspekte wie Sauberkeit oder Fahrtfrequenz haben einen Einfluss auf das Sicherheitsempfinden. Und andererseits werden auch Gesichtspunkte wie Sauberkeit, Fahrtfrequenz und Freundlichkeit an anderen Stellen der Interviews durchaus engagiert besprochen und sind für die Befragten ebenfalls wichtig.

Für die Einschätzung der relativen Wertigkeit der Sicherheitsthematik zeichnet sich in den Gesprächen die Tendenz ab, dass Fahrgäste, die vergleichsweise selten öffentliche Ver-

kehrsmittel nutzen, den Sicherheitsaspekt besonders betonen – sei es aufgrund von negativen Erfahrungen bzw. Erwartungen oder zur Rationalisierung des eigenen Verkehrsverhaltens. Eine große abschreckende Rolle spielt für Nicht-/Seltennutzer v.a. die Anwesenheit von dubiosen „Fremden“ im ÖPNV, deren Anblick man ertragen und mit denen man sich ggf. auseinandersetzen muss. Das eigene Auto wird demgegenüber als „Wohnzimmer“ erlebt, mit dem man unter Vermeidung der „Realität da draußen“ in der Stadt unterwegs sein kann.

Für regelmäßige Nutzer mit dem Hintergrund zahlreicher, relativ unproblematischer HOCHBAHN-Fahrten gewinnen hingegen andere Qualitätsaspekte an Bedeutung. Zu nennen sind hier insbesondere die Fahrtenhäufigkeit, die Reisezeit von Haus zu Haus (Verbindungsqualität, Erschließungsqualität) und die Beförderungsqualität (u.a. Sitzplatz). Auch Aspekte wie Sauberkeit, Preis und Information werden häufiger genannt.

Die Ergebnisse der Tiefenanalyse spiegeln sich auch in den Ergebnissen der KZA in Hamburg wider, in der im Rahmen einer Korrelationsanalyse der Einfluss einzelner Leistungsmerkmale auf die Gesamtzufriedenheit (Globalzufriedenheit mit der U-Bahn) ermittelt wird. Das Leistungsmerkmal „Sicherheit“ hat demnach einen nennenswerten aber nicht den größten Einfluss auf die Globalzufriedenheit (vgl. Tab. 5-10).

Tab. 5-10: Einfluss auf die Kundenzufriedenheit

Leistungsmerkmal	Einfluss-Wert
Fahrtenhäufigkeit	0,15
Sauberkeit in den U-Bahn-Fahrzeugen	0,12
Fahrplaneinhaltung (Pünktlichkeit)	0,09
Sicherheit	0,08
Platzangebot	0,06
Schnelligkeit	0,06

Relativer Einfluss auf die Globalzufriedenheit der U-Bahn-Kunden (Korrelations-Analyse); gerundete Werte für ausgewählte Leistungsmerkmale. Je höher der Wert, desto größer der Einfluss.

Quelle: HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsanalyse 2004, n = 2.236.

5.1.4.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau

Um festzustellen, welchen Stellenwert Sicherheitsaspekte im ÖPNV auch in Relation zu anderen Qualitätsmerkmalen haben, – wurden in den telefonischen Befragungen in Mannheim

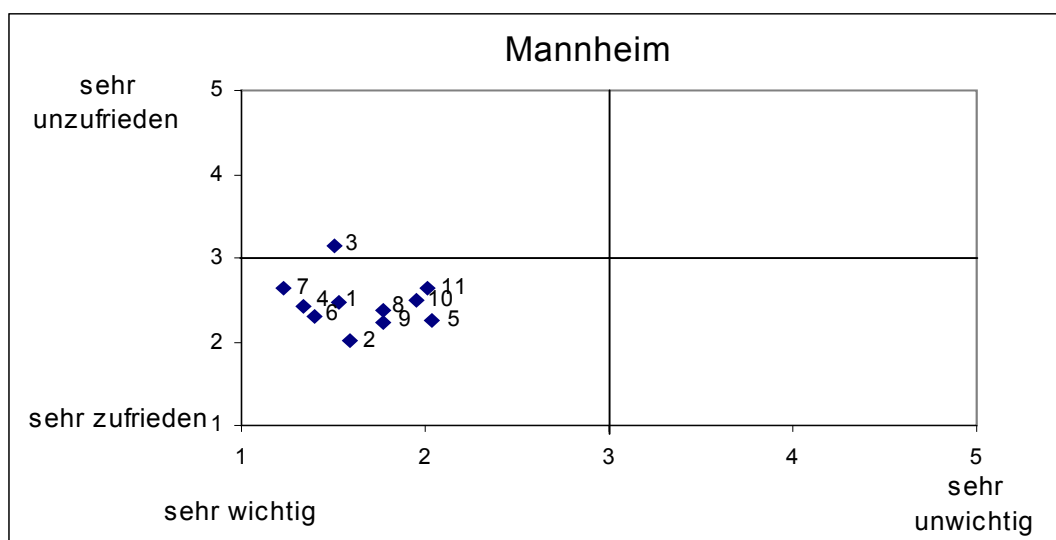
und Hanau die Bewohner nach der Wichtigkeit verschiedener Merkmale gefragt. Zugleich sollten sie angeben, wie zufrieden sie mit den jeweiligen Leistungen sind.

Folgende Kriterien sollten diesbezüglich bewertet werden.

- 1 Verbindungen, Taktfrequenzen und Anschlüsse
- 2 Liniennetz, also kurze Entfernungen zu Haltestellen
- 3 Preise
- 4 Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- 5 Bequemlichkeit
- 6 Sicherheit im öffentlichen Verkehr insgesamt
- 7 Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien
- 8 Information und Service
- 9 Zustand und Ausstattung der Fahrzeuge
- 10 Zustand und Ausstattung der Haltestellen
- 11 Anwesenheit von Servicepersonal

Die Befragten konnten mit Hilfe fünf-stufiger Skalen den Grad der Wichtigkeit bzw. das Ausmaß ihrer Zufriedenheit zum Ausdruck bringen. Dabei ergaben sich für die Städte Mannheim und Hanau ähnliche Bewertungen.

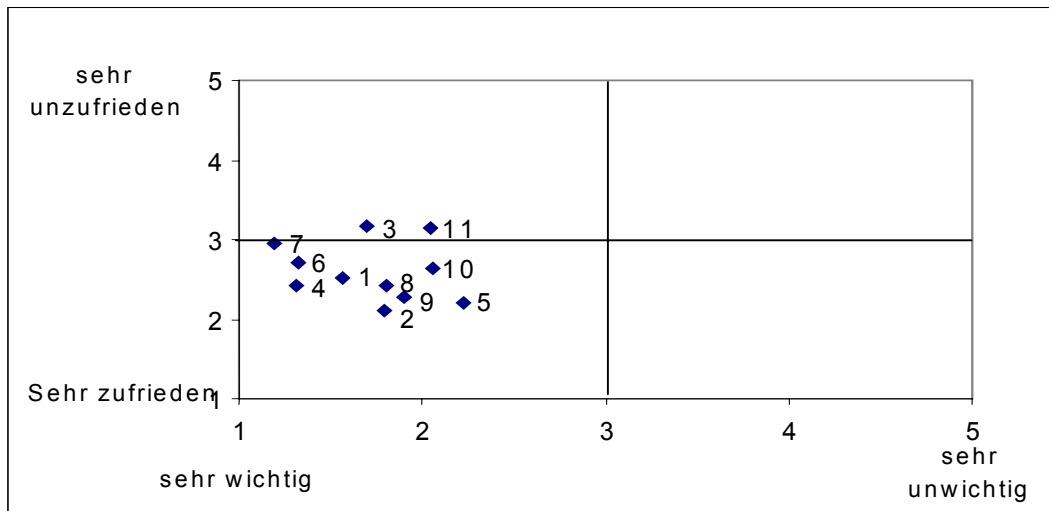
Abb. 5-15: Beurteilungen der Wichtigkeit verschiedener Merkmale und der Zufriedenheit mit dem ÖPNV in Mannheim*



Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Mannheim 2003 (N=167)

*zur Bedeutung der Ziffern siehe die obige Liste

Abb. 5-16: Beurteilungen der Wichtigkeit von Merkmalen und der Zufriedenheit mit dem ÖPNV in Hanau*



Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004 (N=144)

Punkt 7 (Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien) steht in den Abbildungen 5-15 und 5-16 am weitesten links und ist den Befragten in beiden Städten somit besonders wichtig.

Nicht nur der Stellenwert der unterschiedlichen Qualitätsmerkmale ist von besonderer Relevanz für die Verkehrsunternehmen, sondern auch, in welchem Kontext diese von den Fahrgästen gesehen werden. Mit Hilfe von Faktorenanalysen können die bei der Bewertung zu Grunde gelegten Grundstrukturen aufgezeigt werden. In Mannheim ordnen die Bewohner die Merkmale drei, in Hanau vier Dimensionen zu (vgl. Tabellen 5-11 bzw. 5-11)⁶⁹.

Tab. 5-11: Dimensionen der Qualität des ÖPNV in Mannheim

<i>Dimension 1: Komfort, Service, Information</i>	<i>Dimension 2: Sicherheit und Servicepersonal</i>	<i>Dimension 3: Effizienz</i>
Bequemlichkeit	Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien	Preise
Zustand und Ausstattung der Haltestellen	Sicherheit im öffentlichen Verkehr insgesamt	Liniennetz (kurze Entfernungen zu Haltestellen)
Zustand und Ausstattung der Fahrzeuge	Anwesenheit von Servicepersonal	Verbindungen, Taktfrequenzen und Anschlüsse
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit		
Information und Service		
mittlere Wichtigkeit 1,77	mittlere Wichtigkeit 1,54	mittlere Wichtigkeit 1,54

Anmerkung: Je kleiner der Wert der mittleren Wichtigkeit ist, desto wichtiger wird die Dimension von den Befragten eingeschätzt.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Mannheim 2003

⁶⁹ Die Art und Anzahl dieser Dimensionen schwankt je nach Umsetzung der Qualitätsmerkmale.

Alle Aspekte – abgesehen von „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ lassen sich trennscharf den einzelnen Dimensionen zuordnen. Das Merkmal „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ gehört etwa in gleichem Maße zu allen drei Bereichen: Das pünktliche Eintreffen der Fahrzeuge an den Haltestellen enthält ebenfalls den Aspekt der Sicherheit. Wenn Busse und Bahnen pünktlich eintreffen, fallen an den Haltestellen keine langen Wartezeiten an; die „Expositionsdauer“ ist kürzer, so dass Gefahrensituationen unwahrscheinlicher sind. Darüber hinaus ist ein pünktlicher und zuverlässiger Fahrbetrieb natürlich auch ein Leistungsmerkmal eines Verkehrsunternehmens.

Die Bereiche Sicherheit & Servicepersonal und Effizienz sind den Befragten in Mannheim hoch signifikant wichtiger als der Bereich Komfort, Service & Information⁷⁰.

Tab. 5-12: Dimensionen der Qualität des ÖPNV in Hanau

<i>Dimension 1: Komfort, Ausstattung, Preise</i>	<i>Dimension 2: Pünktlichkeit, Information und Servicepersonal</i>	<i>Dimension 3: Sicherheit</i>	<i>Dimension 4: Effizienz</i>
Zustand und Ausstattung der Haltestellen	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien	Liniennetz (kurze Entfernungen zu Haltestellen)
Zustand und Ausstattung der Fahrzeuge	Information und Service	Sicherheit im öffentlichen Verkehr insgesamt	Verbindungen, Taktfrequenzen und Anschlüsse
Bequemlichkeit	Anwesenheit von Servicepersonal		
Preise			
mittlere Wichtigkeit 1,97	mittlere Wichtigkeit 1,72	mittlere Wichtigkeit 1,26	mittlere Wichtigkeit 1,68

Anmerkung: Je kleiner der Mittelwert der mittleren Wichtigkeit ist, desto wichtiger wird die Dimension von den Befragten eingeschätzt.

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004

In Hanau ergeben sich vier Dimensionen der ÖPNV-Qualität. Der Faktor Sicherheit ist hier hoch signifikant wichtiger als alle anderen Bereiche, während in Mannheim die Dimension „Sicherheit“ die gleiche Wichtigkeit hat wie die Leistungsmerkmale „Preise“, „Liniennetz“ und „Bedienhäufigkeit“. In Hanau ist die „Sicherheit“ noch wichtiger.

⁷⁰ Die mittlere Wichtigkeit ergibt sich aus dem Gesamtmittelwert der Qualitätsmerkmale der gleichen Dimension (z.B. ergibt sich die mittlere Wichtigkeit der Dimension 1 in Mannheim aus den mittleren Bewertungen der Merkmale „Bequemlichkeit“, „Zustand und Ausstattung der Haltestellen“, „Zustand und Ausstattung der Fahrzeuge“, „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ und „Information und Service“). Die Mittelwertvergleiche wurde an Hand von T-Tests durchgeführt.

5.1.4.3 Zusammenfassung

Die Ergebnisse der Befragungen belegen, dass Sicherheit zu den zentralen Merkmalen zu rechnen ist, die die Qualität des ÖPNV-Angebots definieren. Dies zeigte sich in allen drei Städten.

Die Einschätzung der Relevanz der subjektiven Sicherheit ist jedoch von der Erhebungsmethode abhängig. In den telefonischen Befragungen in Mannheim und Hanau wurde das Thema subjektive Sicherheit direkt abgefragt. Es zeigte sich, dass die Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien in beiden Städten signifikant wichtiger ist als alle anderen Qualitätsmerkmale. Der Faktor Sicherheit ist in Hanau hoch signifikant wichtiger als alle anderen Bereiche. In Mannheim hat aus Sicht der Fahrgäste die Dimension „Sicherheit“ die gleiche Wichtigkeit wie die relevanten Leistungsmerkmale „Preise“, „Liniennetz“ und „Bedienhäufigkeit“.

Auf einen eher geringeren Einfluss von „Sicherheit“ deuten die Mannheimer Ergebnisse im Rahmen des EMNID-Kundenbarometers hin. Mit Werten um 0,2 liegt die reale Bedeutung der Sicherheits-Faktoren für die Kundenzufriedenheit unter denen der sogenannten „Basisfaktoren“ (vgl. Kapitel 4.1.3, KANO-Modell) wie Pünktlichkeit, Platzangebot und Freundlichkeit des Personals (Werte meist im Bereich von 0,3).

Die ermittelte Wertigkeit von Sicherheit fällt folglich je nach Abfragemethode unterschiedlich aus. Möglicherweise bewerten die Befragten bei einer direkten Frage nach Sicherheit mehr aus einer generellen Perspektive („ohne Sicherheit kann ich nicht mit dem ÖPNV fahren“) und bei einer Kundenzufriedenheitsanalyse aus einer relationalen Perspektive (Stellenwert von Sicherheit in Relation zu anderen Merkmalen)⁷¹.

Anzunehmen ist, dass bei Entscheidungen über die Verkehrsmittelwahl zunächst grundsätzliche Überlegungen angestellt werden: „Wie lang ist die Reisezeit (im Vergleich zu Fahrrad, Auto etc.)?“, „Passen die Abfahrts- und Ankunftszeiten zu meinem Zeitplan?“, „Ist der Fahrpreis angemessen?“, ggf. auch „Kann ich Gepäck bequem befördern?“

Wenn diese Fragen positiv – d.h. zugunsten des ÖPNV – beantwortet sind, gehört Sicherheit zu den nächst wichtigen Punkten. Diese Aussagen gelten unter der Voraussetzung, dass der ÖPNV als nicht per se besonders unsicher eingestuft wird. Ist dies hingegen der Fall, d.h. sind kritische Schwellenwerte hinsichtlich der objektiven Sicherheit unterschritten, kann Sicherheit aber durchaus eine größere Bedeutung zukommen.

71 Für weitere Informationen zu den Vor- und Nachteilen der beiden Ansätze vgl. Sarikaya et al., 2004

5.1.5 Reaktion der Fahrgäste auf Unsicherheitsgefühle

5.1.5.1 Ergebnisse in Hamburg

Die meisten Fahrgäste, die im Rahmen der Tiefenanalyse in Hamburg befragt wurden, haben Strategien entwickelt, mit ihren Unsicherheitsgefühlen umzugehen⁷². Häufig sind dabei die Suche der Nähe von anderen – Sicherheit vermittelnden – Menschen, ein spezielles Auftreten in der Öffentlichkeit (demonstrativ selbstsicher oder aber desinteressiert) sowie diverse Formen der Vermeidung von Risiken. Das *Mitführen von Waffen* wird von den Teilnehmern der Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg demgegenüber vergleichsweise selten genannt⁷³.

Als Menschen, die durch ihre potentielle Helfer- bzw. Beschützerrolle die Verunsicherung reduzieren, spielen zunächst *Begleiter* eine Rolle. Gerade bei jüngeren Fahrgästen spielt die Bewegung in der Gruppe eine zentrale Rolle für das Sicherheitsgefühl. Eine Schülerin aus Hamburg erzählte im Rahmen der Gruppendiskussion, dass es für sie keine verunsichernden Situationen gebe – "aber ich fahre auch meistens mit mehreren Leuten". Ist man ohne Begleitung unterwegs, kommen andere Fahrgäste als „Beschützer“ in Betracht – und zwar solche, die möglichst normal und durchschnittlich wirken, und nicht durch Auffälligkeiten der Erscheinung oder des Verhaltens als potenzielle „Angreifer“ eingeordnet werden.

Weit verbreitet ist die Strategie der *Arbeit am eigenen Auftreten*. Dabei wird einerseits regelmäßig die Ansicht vertreten, ein *selbstbewusstes Auftreten* sei geeignet, um potentielle Täter – sei es im Vorfeld, sei es wenn man auf belästigende Weise angesprochen wurde – zu entmutigen. Vor allem Frauen berichten, wie sie versuchen, durch eine sichere Art des Auftretens Gefahren zu vermeiden. Sie versuchen, „konsequent aufzutreten“, "frech zu gucken", "schnurstracks zu laufen“, „sich nichts gefallen zu lassen“, „nicht ängstlich auszusehen“ und „durch direktes Ansehen des anderen Sicherheit zu suggerieren“⁷⁴.

Eine andere, häufig gewählte Strategie des Auftretens ist die gegenteilige: Wegsehen, nichts sagen, sich selbst durch die *Verweigerung von Kommunikation* symbolisch als Ziel von An-

72 Bei der Fahrgastbefragung wurde zu Gunsten einer genaueren Analyse des wichtigen Teilaspekts „Fahrtverzicht“ auf eine Abfrage aller Strategien verzichtet. Entsprechende Daten lagen zudem aus der Vorgängerbefragung aus dem Jahr 2000 vor, wobei sich ein ähnliches Bild wie in Mannheim und Hanau ergab (allerdings fehlte „selbstbewusstes Auftreten“ als Antwortvorgabe im Fragebogen).

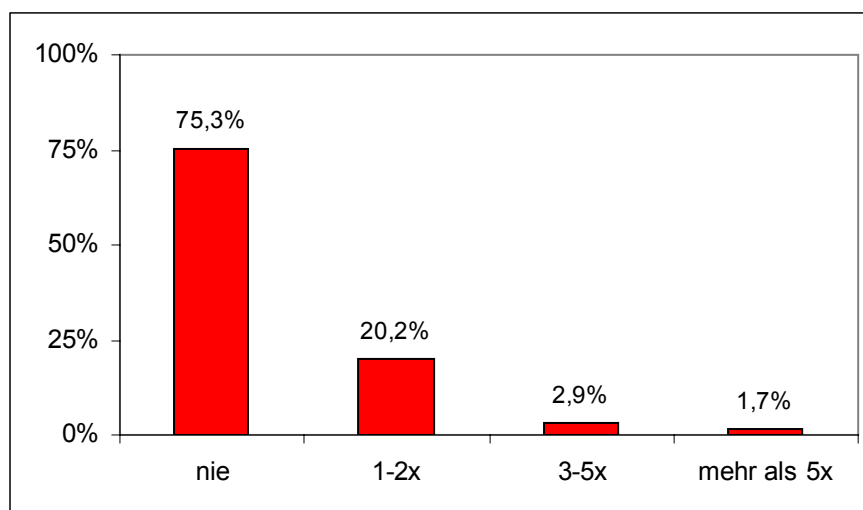
73 Von den in Hamburg Befragten (Gruppendiskussion und Begehung) berichten drei Frauen von Waffen: einer Gaspistole, einem Pfefferspray und einem "Elektroschocker".

74 Aussagen aus den Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg.

griffen entziehen. Wenn eine Gruppe "großer Schüler" in den Bus kommt, so eine Diskussi-onsteilnehmerin aus Hamburg, und diese sich "flegelhaft benehmen", "dann kriegt man's auch mit der Angst", man denkt "sag bloß nichts" und "guck weg". Zusätzlich zur Strategie des "Ausschweigens" von Belästigungen berichtet eine Frau davon, für Fahrten mit öffentli-chen Verkehrsmitteln eine Mütze als „eine Art Tarnung“ aufzusetzen – mit Erfolg: Mit Mütze werde sie viel seltener "angeguckt" oder "angelabert".

Neben dem symbolischen und visuellen Rückzug der eigenen Person als Ziel von Angriffen steht die *Vermeidung* von verunsichernden Personen, Haltestellen, Linien oder ganzen Fahr-ten. So haben in Hamburg rund 25% der befragten U-Bahn-Fahrgäste innerhalb der letzten vier Wochen (auch) aus Sicherheitsgründen auf Fahrten mit der U-Bahn verzichtet (vgl. Abb. 5-17), davon ein knappes Fünftel 3x und häufiger (regelmäßiger Fahrtverzicht).

Abb. 5-17: Fahrtverzicht aus Sicherheitsgründen (in den letzten vier Wochen)



Frage 2.2: Wie oft ist es in den letzten vier Wochen vorgekommen, dass Sie aus Sicherheitsgründen bestimmte Fahrten nicht mit der U-Bahn unternommen haben? Bitte berücksichtigen Sie bei der Antwort auch solche Fahrten, bei denen Sicherheitsgründe nicht die alleinige, aber eine wichtige Rolle gespielt haben.

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.521.

Die am häufigsten genannte Alternative zur U-Bahn ist das eigene oder auch nicht eigene Auto, mit dem man selbst oder in dem man mitfährt, das von über 70% der Betroffenen genannt wird (vgl. Tab. 5-13)⁷⁵. Mit großem Abstand folgen der Bus sowie zu Fuß mit dem Fahrrad. Knapp 20% der Fahrgäste mit Fahrverzicht geben an, auch ganz auf Wege verzichtet zu haben und aus Sicherheitsgründen zu Hause geblieben zu sein.

⁷⁵ Hierbei waren Mehrfachnennungen möglich!

Tab. 5-13: Alternative bei Fahrtverzicht

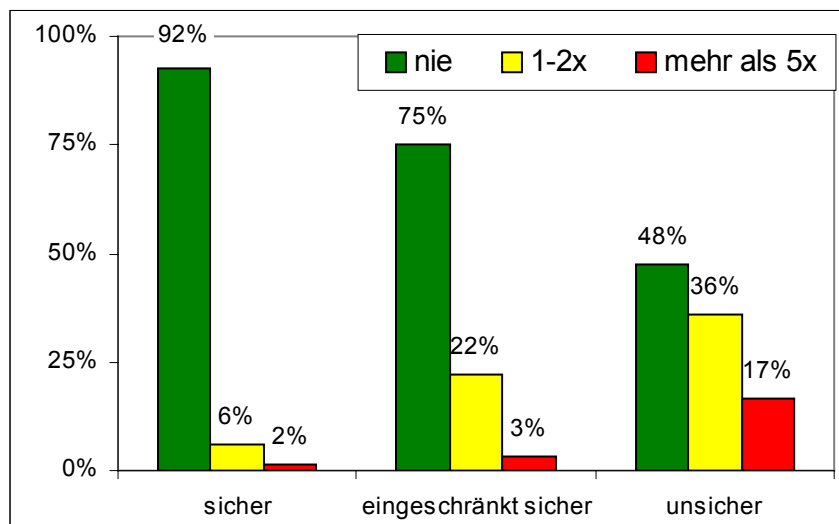
Alternative zur U-Bahn	Anteil der Nennungen
Auto	71,1 %
Bus	34,4 %
Zu Fuß / Fahrrad	20,7 %
Zu Hause geblieben	19,6 %
Sonstiges (z.B. Taxi)	9,0 %

Frage 2.3: Wenn Sie aus Sicherheitsgründen auf eine bestimmte Fahrt verzichtet haben, welche Alternative haben Sie zur U-Bahn gewählt? (Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 622.

Die Vermeidung von Fahrten aus Sicherheitsgründen betrifft in besonders starkem Maße die weiblichen Fahrgäste und hier wiederum vor allem die jüngeren Frauen. So haben rund 30% der Frauen unter 30 Jahren in den vier Wochen vor der Befragung auf U-Bahn-Fahrten verzichtet, bei den männlichen Befragten sind es durchschnittlich nur etwas mehr als halb so viele (17%). Allgemein besteht ein sehr starker statistischer Zusammenhang zwischen dem Sicherheitsempfinden der befragten Fahrgäste in Hamburg und der Häufigkeit der Fahrtvermeidung (vgl. Abb. 5-18).

Abb. 5-18: Fahrtverzicht nach Sicherheitsempfinden



Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.404

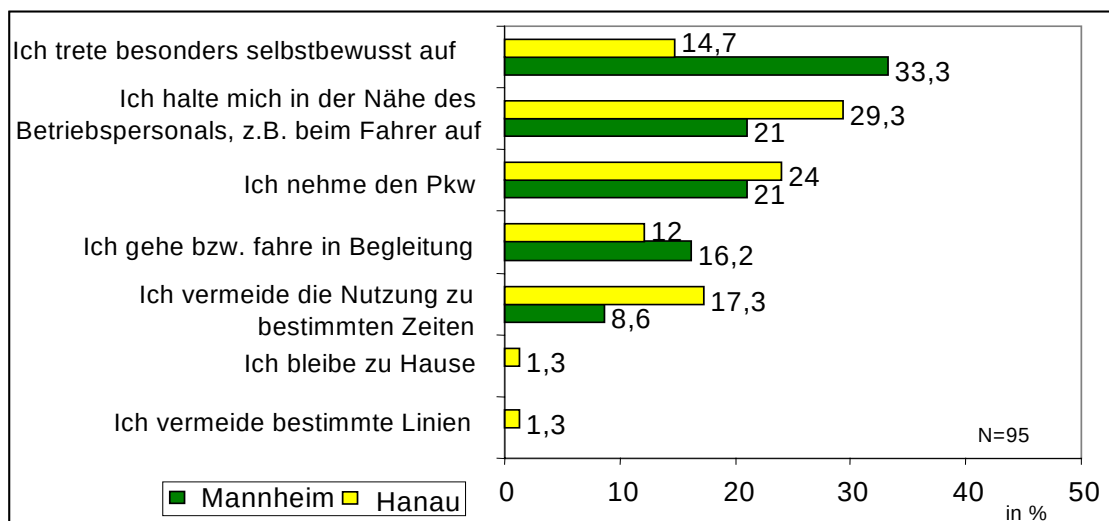
Zwar kommt es selbst in der Gruppe der „Sicheren“ zu vereinzelterm Fahrtverzicht aus Sicherheitsgründen - betroffen sind jedoch nur rund 8% der Befragten, gegenüber 25% bei den „Eingeschränkt Sicheren“ und über 50% bei den „Unsicheren“, unter denen zudem rund je-

der Sechste mindestens 3x auf U-Bahn-Fahrten verzichtet hat (gegenüber unter 5% bei allen Befragten).

5.1.5.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau

Sowohl aus Sicht der Verkehrsunternehmen als auch aus wissenschaftlicher Perspektive ist eine wichtige Frage, wie Fahrgäste, die sich unsicher fühlen, darauf reagieren. Versuchen sie, solche Gefühle zu ignorieren oder versuchen sie, den Eindruck mangelnder Kontrolle zu kompensieren oder reagieren sie mit Fahrtverzicht? Abbildung 5-19 zeigt die Ergebnisse für Mannheim und Hanau⁷⁶.

Abb. 5-19: Reaktionen auf Unsicherheitsgefühle im ÖPNV in Mannheim und Hanau



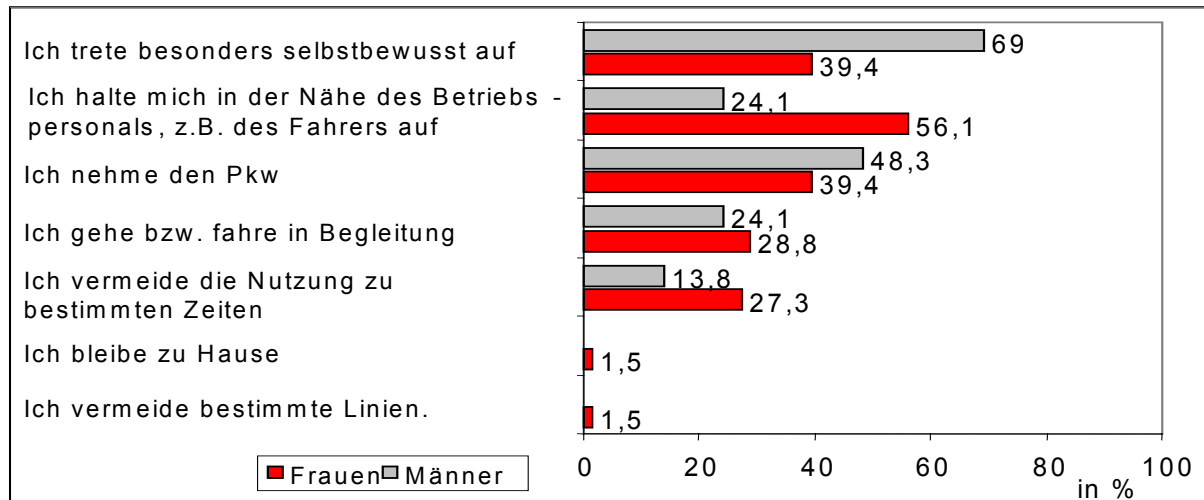
Frage: „Wie reagieren Sie, wenn Sie sich bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim/Hanau unsicher fühlen?“ (in % der befragten Fahrgäste; Mehrfachantworten)

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim (N=167) und Hanau (N=144), (2003/2004)

Die Fahrgäste in den beiden Städten greifen auf ähnliche Strategien zurück, auch wenn sie unterschiedliche Reaktionen bevorzugen. Während ein Drittel der Mannheimer Befragten auf Unsicherheitsgefühle mit besonders selbstbewusstem Auftreten reagiert, suchen knapp 30 % der Hanauer die Nähe des Personals, was vermutlich mit dem Hanauer ÖPNV-Angebot zusammenhängt, das ausschließlich aus Bussen besteht. Die Busfahrer sind gegenüber den Fahrern in Straßen- oder Stadtbahnen leichter zu erreichen. In beiden Städten reagieren rund ein Fünftel bis ein Viertel der Befragten auf Unsicherheit mit einer Veränderung der Verkehrsmittelnutzung. Sie gehen sozusagen als Kunden verloren.

⁷⁶ Eine entsprechende Frage wurde in der Fahrgastbefragung 2004 in Hamburg nicht gestellt. Die Ergebnisse aus der Befragung 2000 decken sich jedoch weitgehend mit denen aus Mannheim und Hanau.

Abb. 5-20: Reaktion auf Unsicherheitsgefühle im ÖPNV (nach Geschlecht)



Frage: „Wie reagieren Sie, wenn Sie sich bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim/Hanau unsicher fühlen?“ (in % der befragten Fahrgäste; Mehrfachantworten)

Quelle: IWU (Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim und Hanau, 2003/2004); N=95.

Frauen und Männer reagieren unterschiedlich: Während Frauen häufiger Schutz suchen, versuchen Männer ihre Unsicherheit durch besonders selbstbewusstes Auftreten zu kompensieren (vgl. Abbildung 5-20). Nahezu 70 % der Männer zeigen dieses kompensatorische Verhalten gegenüber 40 % der Frauen. Ähnlich deutlich ist der Unterschied bei der Suche nach Schutz: Mehr als die Hälfte der Frauen hält sich in Situationen der Unsicherheit bevorzugt in der Nähe des Betriebspersonals auf gegenüber knapp 25 % der Männer.

5.1.5.3 Zusammenfassung

In den drei Städten werden ähnliche Strategien angewendet, um Unsicherheitsgefühle abzuwehren oder zu bewältigen. Die Bewohner in Mannheim und Hanau greifen vor allem auf zwei Strategien zurück: die Suche der Nähe anderer vertrauenswürdiger Menschen, darunter der Busfahrer sowie ein besonders selbstbewusstes Auftreten⁷⁷. Verbreitet ist auch der Verzicht auf Fahrten mit dem ÖPNV, wobei vor allem der Pkw als Alternative gewählt wird, wodurch den Verkehrsunternehmen Fahrgäste und Einnahmen verloren gehen.

Die Zahl der Fahrgäste, die wegen Unsicherheitsempfindens auf Fahrten verzichtet, kann nur sehr grob abgeschätzt werden. Für die U-Bahn Hamburg ist von einer Größenordnung von 2,5-3 Millionen Fahrten auszugehen, die von den Fahrgästen pro Jahr (auch) aus Sicherheitsgründen vermieden werden. Angesichts von knapp 180 Millionen Fahrten pro Jahr

77 Damit wird der Eindruck vermieden, ein „suitable target“ zu sein.

entspricht dies rund 1,5 % aller U-Bahn-Fahrten⁷⁸. Nicht enthalten sind in diesem Wert potenzielle Fahrten von derzeitigen Nichtnutzern der U-Bahn.

5.2 Ergebnisse der Befragung von ÖPNV-Nichtnutzern

5.2.1 Ergebnisse in Hamburg

In Metropolen wie Hamburg mit gut ausgebauten Schnellbahn-Netzen und begrenzten Parkplatzkapazitäten in der Innenstadt gibt es nur relativ wenige „echte Nichtnutzer“ des ÖPNV, d.h. Personen, die nie öffentliche Verkehrsmittel benutzen. In der HOCHBAHN-Kundenzufriedenheitsanalyse (KZA) werden „Nichtkunden“ daher als Personen definiert, die die U-Bahn „noch nie oder vor mehr als 3 Monaten zuletzt genutzt haben“⁷⁹.

Die Ergebnisse der KZA 2004 zeigen, dass die Nichtkunden die Sicherheit in im ÖPNV deutlich negativer beurteilen als die Kunden (vgl. Tab. 5-13): Die Zufriedenheitswerte liegen durchschnittlich mehr als 0,5 Punkte niedriger als bei den U-Bahn- und Buskunden.

Tab. 5-14: Zufriedenheitswerte aus der KZA 2004

	Nichtkunden	U-Bahn-Kunden	Bus-Kunden
Gesamtzufriedenheit	2,52 (U-Bahn) 2,59 (Bus)	2,16	2,55
Sicherheit tagsüber (Fahrzeug)	2,69	2,08	1,96
Sicherheit tagsüber (Haltestelle)		2,12	2,17
Sicherheit nachts (Fahrzeug)	3,84	3,18	2,65
Sicherheit nachts (Haltestelle)		3,20	3,34

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 3.200.

Auch im Vergleich zur Globalzufriedenheit wird die Sicherheit von den Nichtkunden kritischer gesehen: Die Zufriedenheit mit dem Aspekt „Sicherheit“ liegt tagsüber 0,1-0,2 Punkte unter der Globalzufriedenheit, bei ÖPNV-Nutzern hingegen leicht (U-Bahn) bzw. deutlich (Bus) darüber. Nachts sind diese Unterschiede eher noch größer.

⁷⁸ Legt man den durchschnittlichen Erlös pro Fahrgast zu Grunde, ergibt sich daraus ein Einnahmeverlust für die HOCHBAHN von mindestens 1,5 Mio. EURO pro Jahr. Für Gesamt-Hamburg kämen analog die Einnahmeverluste beim Bus, der S-Bahn und anderen Nahverkehrssystemen hinzu. Einnahmeverluste durch Nichtnutzer sind nicht berücksichtigt.

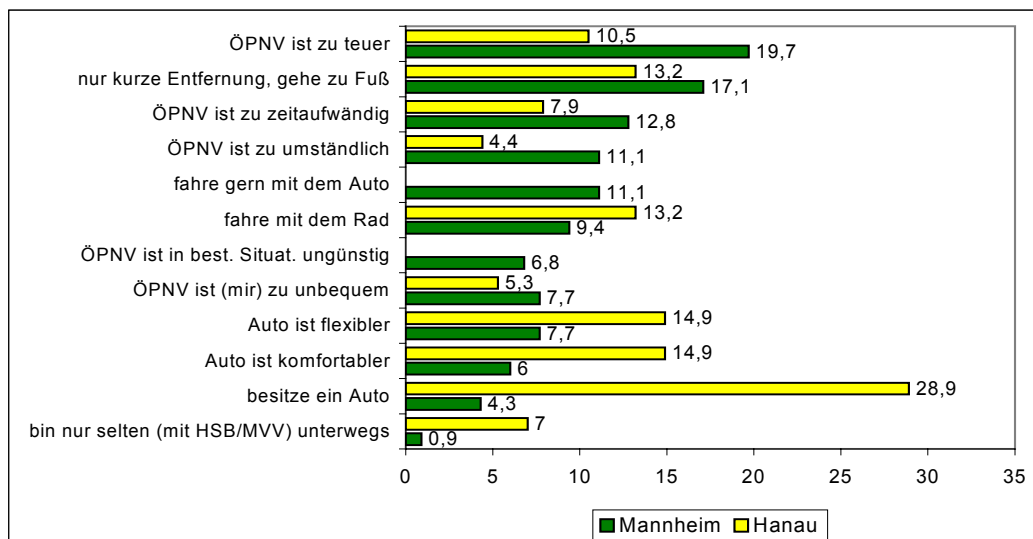
⁷⁹ Im Rahmen der Fahrgastbefragung konnten qua Definition keine „echten Nichtnutzer“ befragt werden. Vielmehr verfügten die Befragten zu über 80% über eine Zeitkarte und benutzten zu 93% mindestens 1x pro Woche die U-Bahn. Eine sinnvolle Auswertung der Antworten von Nichtnutzern war daher für diese Befragung nicht möglich.

Dieses Bild bestätigt sich auch bei den Gruppendiskussionen. Obwohl Nichtnutzer weniger verunsichernde Situationen im ÖPNV erleben dürften als Nutzer, sind die Schilderungen entsprechender Situationen unter den Nichtnutzern sehr ausgeprägt und dienen als Anknüpfungspunkt für eine grundsätzlich skeptische bis negative Haltung dem öffentlichen Nahverkehr gegenüber. Der öffentliche Nahverkehr erscheint den Nichtnutzern als ein Ort, an dem problematische, unangenehme und verunsichernde Situationen besonders regelmäßig und häufig sind. Grund hierfür kann zum einen sein, dass aufgrund der seltenen Nutzung einprägsame negative Erlebnisse kaum durch die Erfahrung einer unproblematischen, routinierter Nutzung kompensiert werden. Zum anderen kann hierin aber auch ein Weg gesehen werden, die eigene Nichtnutzung zu rationalisieren.

5.2.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau

Die Nicht-Fahrgäste in Mannheim und Hanau wurden im Rahmen der Wohnbevölkerungsbefragungen erfasst. Aus den Reaktionen auf erlebte Unsicherheit der ÖPNV-Nutzer ist ersichtlich, dass eine Veränderung der Verkehrsmittelwahl ein wahrscheinliches Verhalten ist, bei der der ÖPNV vor allem durch den Pkw ersetzt wird. Zunächst stellt sich die grundlegende Frage, warum die Befragten den ÖPNV in Hanau und Mannheim nicht bzw. kaum nutzen⁸⁰. Das Ergebnis ist in Abbildung 5-21 dargestellt.

Abb. 5-21: Gründe für ÖPNV-Fahrtverzicht in Mannheim und Hanau



Frage: „Wie kommt es, dass Sie öffentliche Verkehrsmittel in Mannheim/Hanau nur selten oder gar nicht nutzen? Liegt das an Mängeln und Problemen der MVV/HSB selbst, oder hat das andere Gründe?“ Mehrfachantworten (Anzahl in Prozent der Fälle)

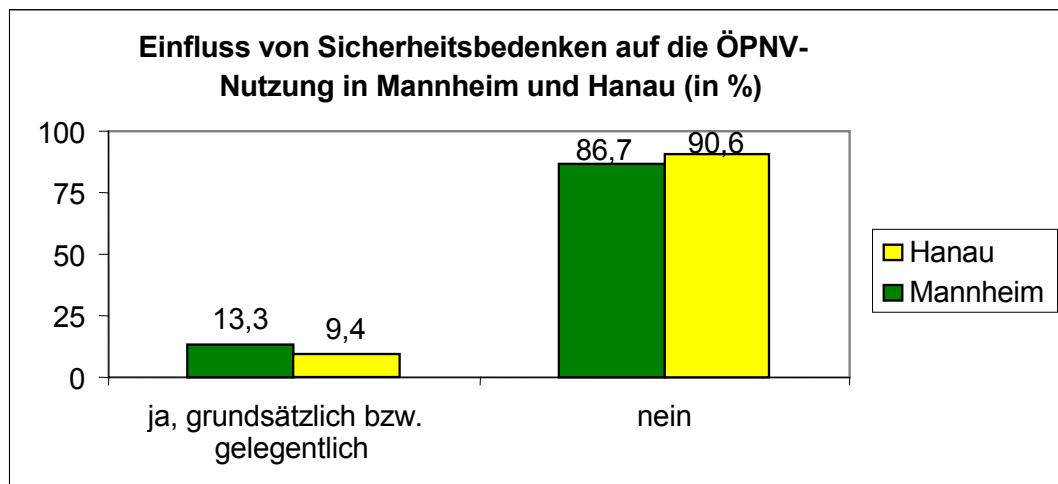
Quelle: IWU (Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim (N=117) und Hanau (N=114), 2003/2004.

⁸⁰ Nicht-Fahrgäste sind hier die Befragten, die weniger als 1 mal pro Monat den ÖPNV nutzen.

Die wesentlichen Gründe für die Nicht-Nutzung sind die Verfügbarkeit anderer Verkehrsmittel („gehe zu Fuß“, „fahre mit dem Fahrrad“, „nehme den Pkw“) und die subjektiv hohen monetären und Zeitkosten. Dabei zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Mannheim und Hanau. Während in Mannheim die Kosten, die Entfernungen und der Zeitaufwand im Vordergrund stehen, sind in Hanau die Pkw-Verfügbarkeit, der Komfort und die Flexibilität des Pkw die wichtigsten Gründe.

Eine zentrale Frage ist, inwieweit Sicherheitsbedenken von der Nutzung des ÖPNV abhalten (vgl. Abb. 5-22). Bei rund 9 % der Bewohner in Mannheim und bei 13 % der Bewohner in Hanau, die den ÖPNV nicht nutzen, haben Sicherheitsbedenken einen Einfluss auf die Entscheidung, den ÖPNV zu nutzen oder auch nicht. Dies zeigt sich auch daran, dass die aus Sicherheitsgründen gemiedenen Orte oftmals zentrale ÖPNV-Knotenpunkte oder wichtige Haltestellen sind. Sicherheitssteigernde Maßnahmen an den problematischen „hot spots of fear“ in Hanau und Mannheim könnten so zu einer ÖPNV-Nutzung bei rund 10 % der jetzigen Nicht-Fahrgäste beitragen.

Abb. 5-22: Einfluss von Sicherheitsbedenken der Nicht-Fahrgäste in Mannheim und Hanau



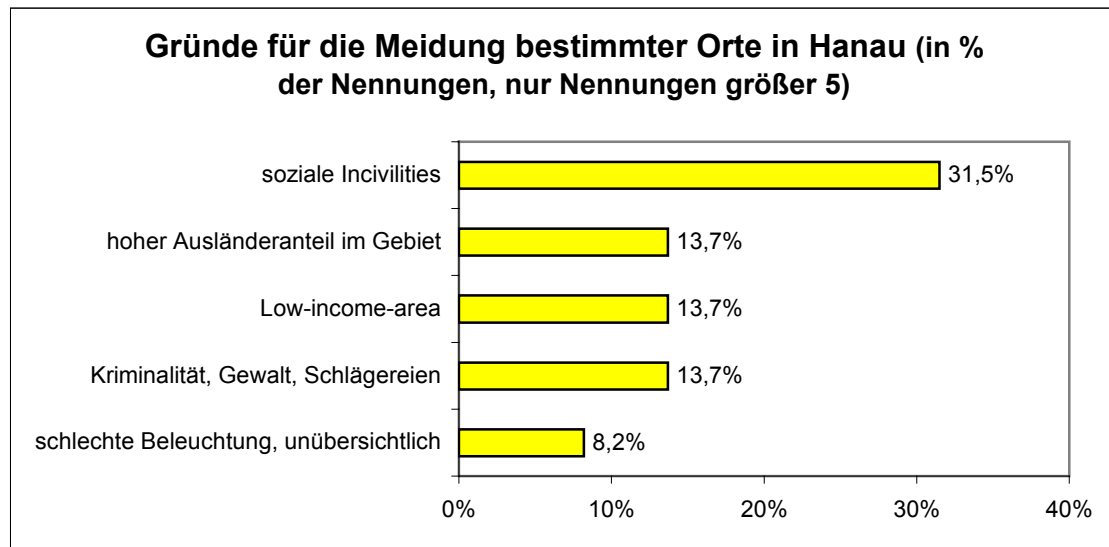
Frage: „Haben Sicherheitsbedenken einen Einfluss darauf, ob Sie den ÖPNV in Mannheim/ Hanau nutzen oder nicht? Spielt das Gefühl, Bedrohungen ausgesetzt zu sein, dabei eine Rolle?“

Quelle: IWU (Wohnbevölkerungsbefragungen Mannheim (N=117) und Hanau (N=114), 2003/2004).

Außerdem wurden die Nicht-Fahrgäste in Mannheim und Hanau gebeten, Orte zu benennen, die sie aus Sicherheitsgründen meiden. Auch die Gründe sollten angeführt werden. Die Ergebnisse flossen in das Sicherheitslagebild ein (vgl. Kapitel 5.1.3).

In Hanau sind die Gründe sowohl für Unsicherheitsgefühle im ÖPNV als auch für das Meiden bestimmter Gebiete soziale Incivilities (vgl. Abb. 5-23).

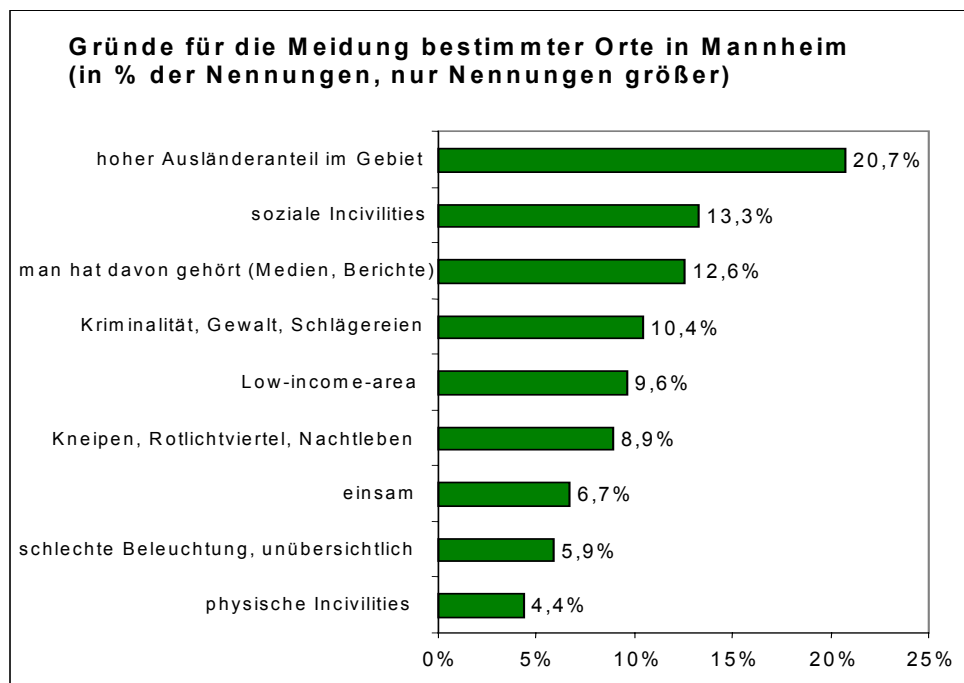
Abb. 5-23: Gründe der Nicht-Fahrgäste für die Meidung bestimmter Orte in Hanau



Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004 (N=114)

Ähnlich wie in Hanau zeigen die Antworten der Nicht-ÖPNV-Nutzer in Mannheim, dass soziale Incivilities und ein hoher Ausländeranteil in einem Gebiet zur Meidung bestimmter Orte wesentlich beitragen (vgl. Abb. 5-24).

Abb. 5-24: Gründe der Nicht-Fahrgäste für die Meidung bestimmter Orte in Mannheim

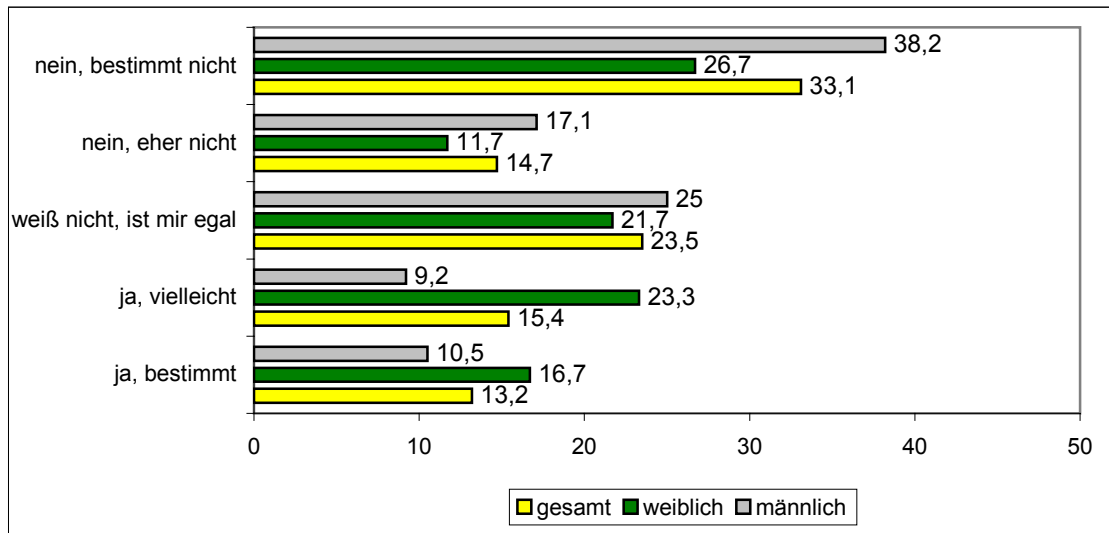


Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Mannheim 2003 (N=117)

Eine weitere Frage in diesem Zusammenhang ist, inwieweit die Installation von Videokameras dazu beitragen würde, aus Nicht-ÖPNV- Nutzern Fahrgäste zu machen. Die Abbildungen

5-25 und 5-26 zeigen, inwieweit die Videoüberwachung an Haltestellen die Bereitschaft erhöhen würde, den ÖPNV zu nutzen.

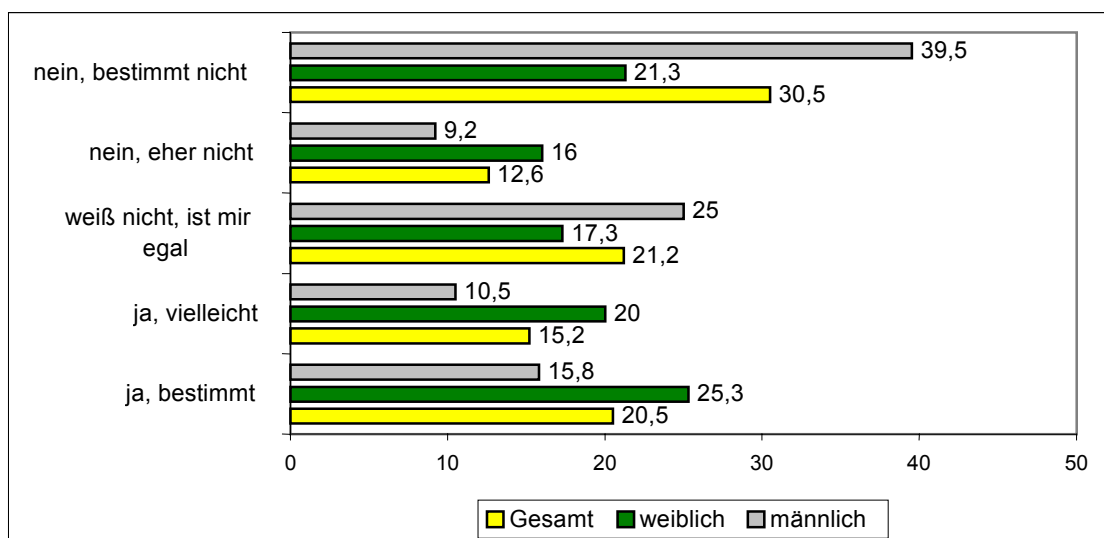
Abb. 5-25: Intendierte Nutzung der MVV-Verkehrsmittel bei vorhandener Videoüberwachung an den Haltestellen (*Nicht-Fahrgäste*; nach Geschlecht)



Frage: „Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim häufiger nutzen, wenn die Haltestellen mit Videokameras ausgestattet wären“?

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Mannheim 2003; Angaben in %; N=117.

Abb. 5-26: Intendierte Nutzung der HSB-Verkehrsmittel bei vorhandener Videoüberwachung an den Haltestellen (*Nicht-Fahrgäste*; nach Geschlecht)



Frage: „Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Hanau häufiger nutzen, wenn die Haltestellen mit Videokameras ausgestattet wären“?

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004; Angaben in %; N=114

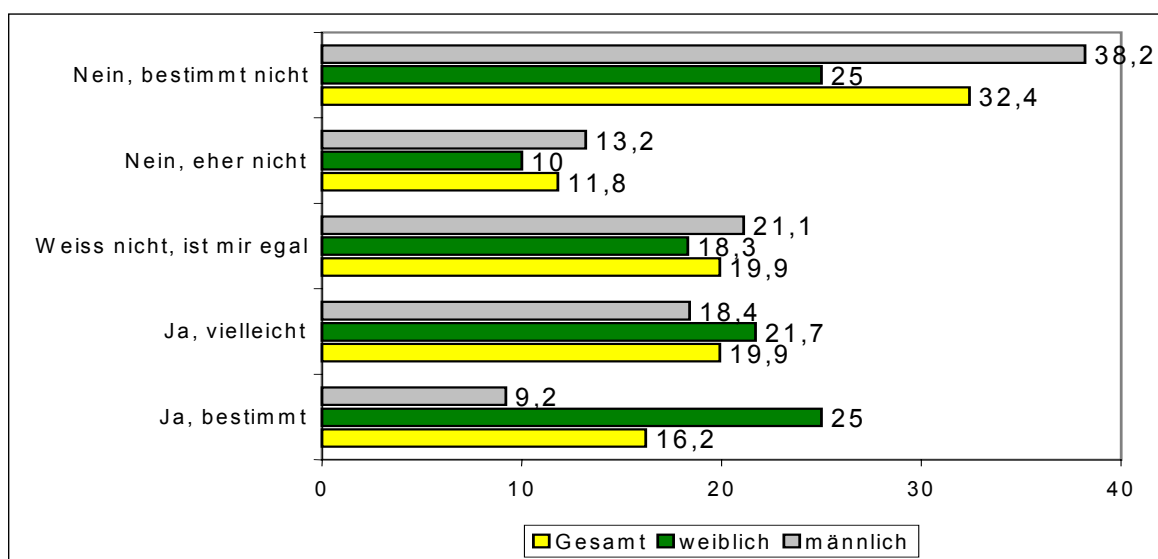
Von den Nicht-Fahrgästen würden knapp 29 % in Mannheim und 36 % in Hanau den ÖPNV (vielleicht) häufiger nutzen, wenn die Haltestellen videoüberwacht würden. Bei 48 % der

Nicht-Fahrgäste in Mannheim und bei 32 % in Hanau hätte diese Maßnahme (eher) keinen Einfluss auf diese Entscheidung. 40 % der Frauen in Mannheim und 45 % der Frauen in Hanau würden dagegen den ÖPNV nutzen, wenn die Haltestellen videoüberwacht wären.

Eine weitere Maßnahme, die von den Nicht-Fahrgästen bewertet werden sollte, betrifft den Einsatz von Sicherheitspersonal. Aus der Sicht der ÖPNV-Nutzer ist es die Erfolg versprechendste Maßnahme, um Unsicherheitsgefühle zu beseitigen (vgl. Kapitel 5.1). Die Frage lautete: „Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim häufiger nutzen, wenn Sicherheitspersonal häufiger an den Haltestellen anwesend wäre“?

In Mannheim würden 36 %, in Hanau 44 % den ÖPNV nutzen, wenn mehr Sicherheitspersonal an den Haltestellen eingesetzt würde (vgl. Abb. 5-27 bzw. 5-28). Vor allem Frauen würden in diesem Fall den ÖPNV als Alternative in Betracht ziehen.

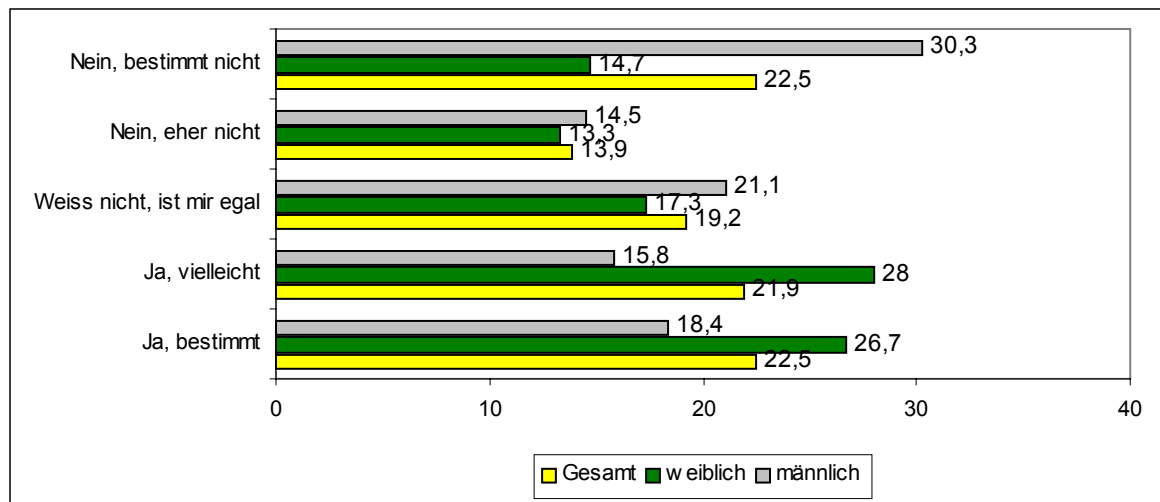
Abb. 5-27: Intendierte Nutzung der MVV-Verkehrsmittel bei vorhandenem Sicherheitspersonal an den Haltestellen (*Nicht-Fahrgäste*; nach Geschlecht)



Frage: „Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim häufiger nutzen, wenn Sicherheitspersonal häufiger an den Haltestellen anwesend wäre“?

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Mannheim 2003; Angaben in %; N=117

Abb. 5-28: Intendierte Nutzung der HSB-Verkehrsmittel bei vorhandenem Sicherheitspersonal an den Haltestellen (*Nicht-Fahrgäste*; nach Geschlecht)



Frage: „Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Hanau häufiger nutzen, wenn Sicherheitspersonal häufiger an den Haltestellen anwesend wäre“?

Quelle: Wohnbevölkerungsbefragung Hanau 2004; Angaben in %; N=114

5.2.3 Zusammenfassung

Die Gründe, warum die Bewohner einer Stadt den ÖPNV nicht nutzen, sind sehr vielfältig. Es sind zum einen die positiven Einstellungen zum Pkw und die weniger positiven Einstellungen zum ÖPNV, zum anderen bestimmte Merkmale des ÖPNV-Angebots wie die Tarife, die Anschlusssicherheit usw.). Sicherheitsbedenken stehen bei den Nicht-Fahrgästen als Entscheidungskriterium weniger im Vordergrund, sie spielen jedoch immerhin bei rund 10% der den ÖPNV nicht nutzenden Bewohner eine Rolle.

Wenn auch Verhaltensabsichten nicht „automatisch“ zu dem Verhalten führen, so sind doch bestimmte Maßnahmen wie vor allem die Anwesenheit von Sicherheitspersonal an den Haltestellen und die Installation von Videokameras an Haltestellen so Vertrauen erweckend, dass sie Nicht-Fahrgäste durchaus zu einer ÖPNV-Nutzung motivieren können. Vor allem Frauen könnten durch solche Maßnahmen als Kundinnen gewonnen werden.

5.3 Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen

5.3.1 Busfahrer in Hamburg

Das subjektive Sicherheitsgefühl des Einzelnen wird stark von den eigenen Erlebnissen beeinflusst. Trotz der Vielfalt der potenziell verunsichernden Situationen ist subjektive Sicherheit bei den in Hamburg befragten Busfahrern jedoch kein vorherrschendes Thema. Gefahrenpotenziale werden weitgehend realistisch eingeschätzt und gehören nach Meinung der Fahrer zum Berufsbild. „Wer damit nicht leben kann, sollte vom Busfahren lieber die Finger lassen“ ist der verschiedentlich wiederkehrende Standpunkt.

Gerade die älteren Fahrer haben Strategien entwickelt, mit kritischen Situation umzugehen bzw. diese zu vermeiden. Als wichtigste Voraussetzung für einen sicheren Fahrdienst wird in erster Linie „Menschenkenntnis“ genannt („Man muss Psychologe sein und merken, wie man mit einigen Fahrgästen umgehen kann, darf und muss, damit man selber sicher ist.“). So machen sich die meisten Fahrer bereits beim Einsteigen ein Bild der Fahrgäste, um potenzielle Problemfälle zu erkennen. Wenn sich – zumeist jugendliche – Gruppen auffällig verhalten, wird von vielen versucht, den „Anführer“ zu disziplinieren (z.B. durch vorzeigen lassen der Fahrkarte), da sich dies auf die gesamte Gruppe auswirkt.

Es gibt jedoch auch Fahrer, die sich wider besseren Wissens oder aufgrund ihres Charakters in schwierigen Situationen falsch, d.h. eskalierend verhalten. Die entsprechenden Mitarbeiter sind besonders häufig in Auseinandersetzungen verwickelt und auch öfter Ziel von physischen Angriffen.

Kontakte zwischen Busfahrern und Fahrgästen sind in Hamburg überwiegend neutraler Art. Kritik, Nörgeleien und Beschimpfungen sind häufiger als ein Lob, wirken sich aber in der Regel nicht auf das Sicherheitsempfinden der Fahrer aus. Vereinzelt kommt es aber auch zu schlimmeren Vorfällen, die von Bespucken bis hin zu Raubüberfällen und tätlichen Angriffen reichen. Auswertungen der Betriebsmeldungen zeigen, dass auf jeden polizeilich angezeigten Übergriff auf Fahrer (Raub, Körperverletzung etc.) 10 bis 15 Fälle von anderen Attacken kommen, die so schwerwiegend sind, dass sie der Leitstelle gemeldet werden.

Im Unterschied zu den Fahrgästen gibt es bei den Busfahrern in Hamburg keine nennenswerten geschlechtstypischen Unterschiede im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden oder verunsichernde Situationen. Auch die Tageszeiten spielen fast keine Rolle⁸¹. Symptomatisch

⁸¹ Zu beachten ist dabei, dass in der Nacht überwiegend Fahrer eingesetzt werden, die sich bewusst für diese Dienstzeit entschieden haben („Nachtbusfahrer“).

sind vielmehr Aussagen wie „Es gibt genug Kollegen, die haben auch schon am hellen Tag einen auf die Nase bekommen.“ bzw. „Wenn jemand es darauf abgesehen hat, dann ist ihm egal, wann er zuschlägt.“ Als kritischste Zeit wird häufiger der Sonntagmorgen genannt: „Sonntags früh ist es am schlimmsten. Die Fahrgäste sind betrunken, kommen gerade erst aus der Kneipe und Disko und sind teilweise recht aggressiv.“

Anders als im Hinblick auf die Tageszeit gibt es durchaus räumliche Unterschiede des Sicherheitsempfindens der Busfahrer. Fahrten auf bestimmten Linien oder in bestimmten Stadtteilen gelten dabei als überdurchschnittlich unsicher. Dies gilt überwiegend für Gebiete mit sozialen Problemlagen, wie z.B. die Elbinsel, den Hamburger Osten und Linien, die Vergnügungs-/Kneipenviertel durchfahren.

5.3.2 Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen in Mannheim und Hanau

Mangelnde Übersichtlichkeit und soziale Incivilities sind aus Sicht der bundesweit befragten Verkehrsunternehmen die zentralen Auslöser für subjektive Unsicherheit (vgl. Kapitel 7.3.1). Die Frage ist, inwieweit diese Sicht mit denen der Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen übereinstimmt, die an den Haltestellen oder in den Fahrzeugen in direktem Kontakt mit unsicheren Kunden sind. Davor gelagert ist jedoch noch die Frage, wie unsicher sich das Betriebspersonal vor Ort fühlt.

Dazu wurden in Mannheim die Fahrausweisprüfer zweimal und in Hanau die Busfahrer einmal befragt. Schwerpunkt dieser Befragungen war nicht, wie das Betriebspersonal die Fahrgäste wahrnimmt, sondern wie sicher/unsicher sich die Mitarbeiter in ihrer Tätigkeit fühlen und welche Auswirkungen ein spezielles Sicherheitstraining (Mannheim) und Videokameras in den Fahrzeugen (Hanau) haben, sofern sich die betreffenden Mitarbeiter verunsichert sind.⁸²

5.3.2.1 Aussagen der Fahrausweisprüfer in Mannheim

Auf die Frage nach der Art von Konflikten, mit denen sie zu tun haben, nannten mehr als 60% der Fahrausweisprüfer das unfreundliche Auftreten von Fahrgästen. Mehr als jeder dritte nannte darüber hinaus Streitgespräche mit den Fahrgästen ohne gültigen Fahrschein sowie Fahrgäste, die wütend auf die Kontrolle reagieren (vgl. Tabelle 5-15).

⁸² Aus soziodemografischer Sicht betrachtet ist der durchschnittliche Befragte in beiden Stichproben männlich, zwischen 40 und 49 Jahre alt und zwischen 7 (Prüfer) und 15 Jahren (Busfahrer) in seinem Beruf tätig.

Tab. 5-15: Beispielhafte Konflikte der Fahrausweisprüfer (Mehrfachnennung)

<i>Konfliktart</i>	<i>Häufigkeit</i>	<i>In % der Fälle</i>
unfreundliches Auftreten der Fahrgäste	14	56,0
wütende Fahrgäste	14	56,0
Streitgespräche mit Fahrgästen	11	44,0
Beleidigungen gegenüber Prüfern/ Respektlosigkeit gegenüber weiblichen Prüfern	7	28,0
uneinsichtige Fahrgäste	5	20,0
versuchte Flucht bei der Fahrausweiskontrolle	5	20,0
Verständigungsprobleme mit den Fahrgästen/Ausländern	2	8,7
angetrunkene Fahrgäste	2	8,7
sonstiges	5	20,0
gesamt	65	

Fragewortlaut: „Nennen Sie bitte ein paar Beispiele für solche Konflikte aus Ihrem beruflichen Alltag“

Quelle: Befragungen der Fahrausweisprüfer 2003/2004

Ähnliche Ergebnisse liefert die Frage nach Situationen, in denen sich die Prüfer unwohl, bedrängt oder bedroht fühlen. Mehr als jeder zweite Prüfer fürchtet sich vor gewaltbereiten Fahrgästen, außerdem vor Minderheiten („Ausländern“) und alkoholisierten Fahrgästen.

5.3.2.2 Aussagen der Busfahrer in Hanau

Auch die Busfahrer sind direkt mit den Fahrgästen in Kontakt. Häufig sind die Busfahrer die einzigen Ansprechpartner für die Fahrgäste bei unsicheren Situationen, da die meisten Fahrten im ÖPNV ohne Prüfpersonal stattfinden.

In den meisten Fällen werden Konfliktsituationen durch technische Abläufe verursacht, wie z.B. bei Verspätungen, Fahrausweiskontrollen, dem Fahrplan und den Fahrpreisen (vgl. Tabelle 5-16). Soziale Incivilities wie alkoholisierte Fahrgäste machen einen weiteren Konfliktbereich aus.

Tab. 5-16: Art der Konflikte (Mehrfachnennungen, ohne Einmalnennungen)

<i>Situationen</i>	<i>Häufigkeit</i>	<i>in % der Fälle</i>
Beschwerden über Verspätungen	11	36,7
Fahrausweiskontrollen nach 20:00 Uhr	5	16,7
Angetrunkene, Betrunkene	5	16,7
Beschwerden über den Fahrplan	5	16,7
Haltestellen-Knopf, automatische Türsteuerung	4	13,3
Ausländer	3	10,0
Fahrpreise	2	6,7
unzufriedene Fahrgäste	2	6,7

Fragewortlaut: „In Ihrer Tätigkeit als Busfahrer kommt es möglicherweise hin und wieder zu Konfliktsituationen mit den Fahrgästen. Was sind das für Konflikte?“

Quelle: Befragung der Busfahrer in Hanau 2004, N=47

Die Antwort auf die Frage an die Busfahrer, warum sie manche Orte als unsicher erleben, bestätigt die Bedeutung der sozialen Incivilities als Einflussfaktor des Unsicherheitserlebens (vgl. Tabelle 5-17). Mehr als zwei Drittel der befragten Busfahrer sind der Ansicht, dass soziale Incivilities der Hauptgrund für Unsicherheitsgefühle an manchen Orten sind, rund 40 % führen eine schlechte Beleuchtung als Grund für Unsicherheitsgefühle an. Nur 2 % der befragten Busfahrer nennen eine zu geringe Polizeipräsenz als Auslöser von Unsicherheitsgefühlen.

Tab. 5-17: Ursachen der Unsicherheit (Mehrfachnennungen, ohne Einmalnennungen)

<i>Ursachen für unsichere Orte</i>	<i>Häufigkeit</i>	<i>in % der Fälle</i>
soziale incivilities	23	69,7
schlechte Beleuchtung, Dunkelheit	13	39,4
einsame Haltestelle, einsame Gegend	6	18,2
Ausländer	4	12,1
soziales Umfeld, sozialer Brennpunkt	3	9,1
fehlende Polizeipräsenz	2	6,1

Fragewortlaut: „Was ist der Grund, warum manche Orte als unsicher erlebt werden?“

Quelle: Befragung der Busfahrer in Hanau 2004, N=47

Wie die Ergebnisse in Tabelle 5-18 zeigen, führt die Wahrnehmung von unsicheren Orten bzw. Situationen nicht zu einem Mangel an Selbstbewusstsein. Die Busfahrer in Hanau nehmen sich als sicher sowohl im Umgang mit eigenen Aggressionen als auch mit den Aggressionen anderer bzw. mit allgemein unsicheren Situationen wahr. Der Vergleich mit den

Prüfern in Mannheim zeigt, dass sich die Selbstwahrnehmungen des Fahr- und des Prüfpersonals nicht unterscheiden.

Tab. 5-18: Selbstwahrnehmung des Fahr- und Prüfpersonals

<i>Selbstwahrnehmung</i>	<i>Mittelwerte HSB-Busfahrer (N=47)</i>	<i>Mittelwerte MVV Prüfer 1. Welle (N=15)</i>
Ausstrahlung geringer Autorität	4,0	3,8
Verhaltensunsicherheit	4,2	3,9
Unkenntnisse	4,4	4,1
Umgang mit Aggressionen anderer	4,1	3,7
Umgang mit eigenen Aggressionen	4,4	4,3
Übertragung eigener Unsicherheit	4,6	4,5
Fühle mich überfordert wg. Beobachtung	4,7	4,3
Fühle mich überfordert wg. Vorbild	4,6	4,3
Fühle mich überfordert wg. Verantwortung	4,5	4,6

Anmerkung: Skala von 1 „stimmt genau“ bis 5 „stimmt gar nicht“; Mittelwert: arithmetisches Mittel.

5.3.3 Zusammenfassung

Die Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu den Kunden sind in allen drei Städten mit ähnlichen Problemen konfrontiert. Wütende Fahrgäste aufgrund von Verspätungen oder alkoholisierte Fahrgäste, die sich der Fahrkartenkontrolle entziehen, sind typische Probleme. Ähnlich wie bei den Fahrgästen stellen somit soziale Incivilities die zentrale Ursache für Unsicherheitsgefühle dar.

Bislang wurde die Untersuchung des Fahrpersonals von Verkehrsunternehmen in sozialwissenschaftlichen Untersuchungen zum Thema Sicherheit im ÖPNV vernachlässigt. Dabei ist ihre Rolle für das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht zu unterschätzen. Sie repräsentieren das Verkehrsunternehmen gegenüber dem Kunden und sind die ersten Ansprechpartner der Fahrgäste bei „unsicheren Situationen“. Hier zeigte sich jedoch, dass die Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen durchaus sehr selbstbewusst sind. Das Problem scheint demnach weniger zu sein, dass sie sich unsicher fühlen und diese Unsicherheit nach außen ausstrahlt als vielmehr die fehlenden Möglichkeiten, die auftretenden Probleme wirklich lösen zu können.

6 Erklärung von Unsicherheitsgefühlen der Fahrgäste

Ein zentrales Ziel von SUSi-PLUS war es, die Unsicherheitsgefühle, die bei der Nutzung des ÖPNV auftreten, zu erklären. Dabei wurden im Projekt sowohl verschiedene Vorgehensweisen bei der Datenerhebung als auch bei der Datenanalyse genutzt, um zu einer Erklärung zu gelangen. Dabei gibt es verschiedene Ansätze:

- Man fragt die betreffenden Personen nach den Gründen, warum sie sich unsicher fühlen.
- Man fragt die Experten (z.B. Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen), die sich mit solchen Fragen befassen und dabei fachliches Erfahrungswissen gesammelt haben.
- Man geht von Theorien und Modellen aus, die das Erleben von Unsicherheit in bestimmten Situationen voraussagen und versucht dann, diese zu verifizieren oder zu falsifizieren. Theoretisch fundierte Aussagen haben den Vorteil, dass sie über den Einzelfall hinaus gehend generalisierbar sind.

6.1 Ergebnisse in Hamburg

Im Rahmen der Fahrgastbefragung und der Tiefenanalyse in Hamburg wurden verschiedene Faktoren hinsichtlich ihres Einflusses auf das Sicherheitsempfinden überprüft. Ergebnis der Tiefenanalyse war, dass zunächst die *persönlichen Voraussetzungen* (Kraft, Mut, bisherige Erfahrungen etc.) das Sicherheitsempfinden prägen. Das Sicherheitsgefühl hängt darüber hinaus eng mit *eigenen Erfahrungen* zusammen (vgl. Tab. 6-1).

Tab. 6-1: Zusammenhang Sicherheitsempfinden / verunsichernde Erlebnisse

	Sicher	Eingeschränkt sicher	Unsicher
Kein Erlebnis in den letzten 4 Wochen	32,4 %	63,1 %	4,5 %
Erlebnis in den letzten 4 Wochen, davon:	12,0 %	66,0 %	22,0 %
Rücksichtsloses Verhalten	11,7 %	66,3 %	22,0 %
Anwesenheit bedrohlicher Personen	7,1 %	65,5 %	27,4 %
Bedrohliches Verhalten anderer Fahrgäste	7,7 %	64,0 %	28,3 %
Tätliche Angriffe	10,4 %	43,3 %	46,3 %

Frage 2.1: Gab es in den letzten vier Wochen ein Erlebnis in der Hamburger U-Bahn, das Sie verunsichert hat? Wenn ja, kreuzen Sie bitte an, was genau Sie verunsichert hat. Mehrfachnennungen sind möglich. Anteile der „Sicherheitsgruppen“ bei Befragten ohne und mit verunsichernden Erlebnissen.

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.481.

Der Anteil der „Unsicheren“ ist unter denen, die in den vier Wochen vor der Fahrgastbefragung verunsichernde Erlebnisse in der Hamburger U-Bahn hatten, fast 5x höher als bei den übrigen Befragten, der Anteil der „Sicheren“ beträgt hingegen nur 12 % (gegenüber fast ei-

nem Drittel). Je ernster der Vorfall war, um so stärker wird das Sicherheitsempfinden beeinflusst. So zählen Fahrgäste, die Opfer oder Zeuge von tätlichen Angriffen wurden, fast zu 50% zur Gruppe der „Unsicheren“.

Nicht abschließend überprüft werden kann in diesem Zusammenhang, ob verunsichernde Erlebnisse tatsächlich die Ursache oder eventuell nur die Folge von Verunsicherung sind (unsichere Menschen nehmen ggf. Situationen häufiger als verunsichernd wahr als andere). Angesichts des deutlichen Ergebnisses ist jedoch davon auszugehen, dass negative Erfahrungen bei vielen Befragten das Sicherheitsempfinden beeinträchtigen.

Insgesamt berichtet fast die Hälfte der befragten Fahrgäste in Hamburg von einem oder mehreren verunsichernden Erlebnissen in den vergangenen vier Wochen⁸³. Erlebnisse (als Opfer oder Zeuge) mit Gewalttätigkeiten und anderen physischen Angriffe (z.B. unsittliche Berührungen) hatten dabei 6% der Befragten (vgl. Tab. 6-2). Fast die Hälfte (45 %) der genannten Erlebnisse entfällt auf rücksichtsloses Verhalten anderer Fahrgäste, wie z.B. das Rauchen in Fahrzeugen, Alkoholkonsum, Füße auf den Sitz legen, laute Musik hören; rund 85% der Fahrgäste mit verunsichernden Erlebnissen berichten von Vorfällen dieser Art. Weitere häufige Erfahrungen sind die Anwesenheit von bedrohlich wirkenden Fahrgästen und bedrohliches Verhalten (Belästigung, Pöbeleien, Anrempeln).

Tab. 6-2: Häufigkeit von verunsichernden Erlebnissen

Verunsicherndes Erlebnis	Nennungen	Anteil an Nennungen	Anteil an Fahrgästen mit Erlebnis
Rücksichtsloses Verhalten	1.053	45,1 %	84,4 %
Anwesenheit bedrohlicher Personen	503	21,5 %	40,3 %
Bedrohliches Verhalten anderer Fahrgäste	441	18,9 %	35,5 %
Tätliche Angriffe	72	3,1 %	5,8 %
Sonstiges	266	11,4 %	21,3 %
Gesamt	2.335	100,0 %	

Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 1.248.

Fast drei Viertel der verunsichernden Begegnungen betreffen somit Situationen, in denen weder die Fahrgäste selbst noch andere auf eine persönliche und direkte – verbale, sexuelle oder tätliche – Weise angegriffen oder belästigt werden. Es geht vielmehr um die Begegnung mit Menschen, die in ihrem Verhalten oder ihrer Erscheinung von dem abweichen, was die Fahrgäste als gute Ordnung und Normalität empfinden. Derartige wahrgenommene Norm-

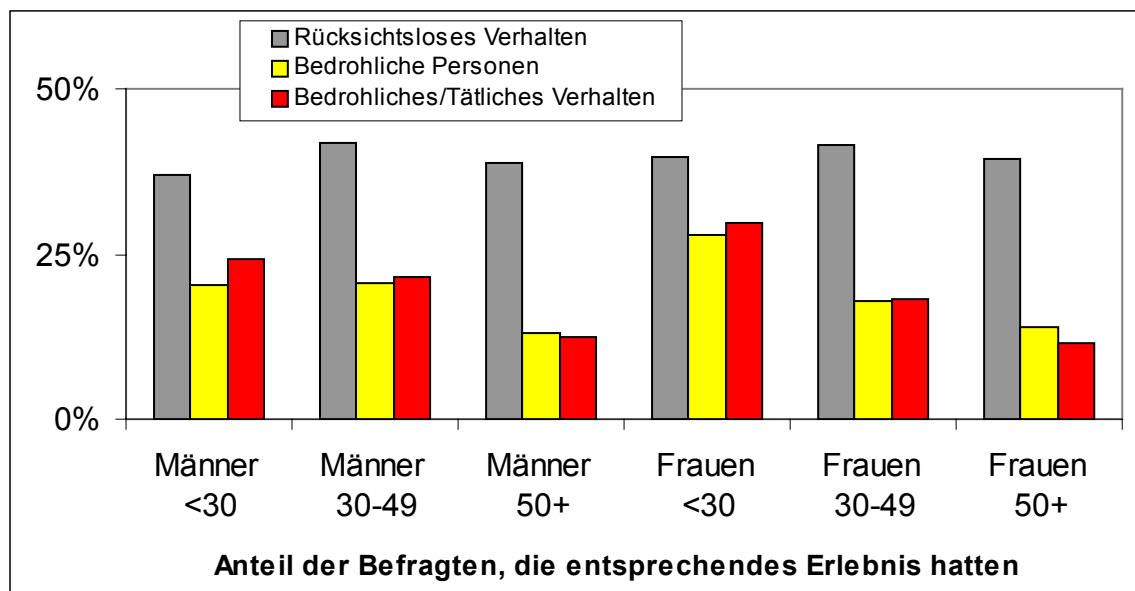
⁸³ 1.248 Befragte berichten dabei von 2.335 Erlebnissen, d.h. knapp zwei pro Befragtem

brüche – seien sie strafrechtlich relevant (wie im Fall der Drogenszene) oder nicht (etwa Jugendliche, die ihre Füße auf die Sitze legen oder die bloße Anwesenheit von verwahrlost wirkenden Menschen) – werden häufig als bloße Unannehmlichkeit empfunden, die das eigene Wohlbefinden beeinträchtigen. Teilweise erwecken sie aber auch die Angst vor weiterreichenden Taten, bei denen man selbst tatsächlich zum Opfer von physischen Angriffen werden könnte.

Als abweichend empfundene Personen erscheinen "dubios", "merkwürdig", „schwer in ihrem weiteren Verhalten einschätzbar“⁸⁴. Sie unterbrechen die Routine des Erwartbaren und Kontrollierbaren und werden, im Gegensatz zu "normal" scheinenden Menschen, die als potenzielle Helfer in Frage kommen, als mögliche Angreifer eingeordnet. Stets geht es darum, dass bestimmte Personen die Ordnung aktuell stören oder ihnen eine Ordnungsverletzung bis hin zu Straftaten jedenfalls zugetraut wird.

Jüngere Befragte berichten signifikant häufiger als ältere von verunsichernden Erlebnissen, am häufigsten wiederum junge Frauen (vgl. Abb. 6-1). Dabei gibt es nur geringe Abweichungen bei der Wahrnehmung von rücksichtslosem Verhalten, jedoch deutliche Unterschiede bei den Kategorien „bedrohliche Personen“ und „bedrohliches Verhalten“⁸⁵.

Abb. 6-1: Häufigkeit verschiedener Erlebnisse



Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.481

⁸⁴ Aussagen aus den Gruppendiskussionen und Begehungen.

⁸⁵ So berichten 28% der Frauen unter 30 von der Anwesenheit bedrohlicher Personen und 25,9% von bedrohlichem Verhalten anderer Fahrgäste. Diese Anteile liegen rund 10 Prozentpunkte höher als im Durchschnitt aller Befragten (19,2% bzw. 16,8%).

Auch der Anteil derjenigen, die von tätlichen Angriffen berichten, ist besonders hoch unter jüngeren Männern und jungen Frauen (4 bis 4,5 % gegenüber 0,5 bis 2,5 % in den anderen Gruppen). Von den männlichen Jugendlichen unter 20 Jahren waren sogar mehr als 10 % in den vergangenen vier Wochen Opfer oder Zeuge von Tötlichkeiten⁸⁶. Dieses Bild spiegelt in erster Linie die tatsächliche Bedrohungslage wider. Jüngere Männer – und hier vor allem Jugendliche – sind überproportional häufig in gewalttätige Auseinandersetzungen verwickelt. Junge Frauen sind hingegen am häufigsten von sexuell motivierten Tötlichkeiten („Angrapschen“ etc.) betroffen.

Zwischen dem Wohnort der Befragten (PLZ-Bereiche) und der Anzahl der verunsichernden Erlebnisse besteht kein statistisch signifikanter Zusammenhang, was darauf hin deutet, dass sich die Gründe für Verunsicherung recht gleichmäßig über das ganze U-Bahn-Netz verteilen. Befragte aus den besonders „kritischen“ Bereichen Hamm/Rothenburgsort und Billstedt/Horn berichten allerdings am häufigsten von verunsichernden Erlebnissen⁸⁷.

Unordnung und Verwahrlosung, Müll und Schmutz, Graffiti und verkratzte Scheiben („Scratching“) – tendenziell auch schon ein wenig gepflegtes *Erscheinungsbild von Haltestellen und Fahrzeugen* – sind Faktoren, die unter den Teilnehmern der Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg in unterschiedlichem Ausmaß zu Verunsicherung führen. Während Menschen mit einem ausgeprägt konservativen Ordnungssinn bedeutungsschwanger auf überfüllte Abfallbehälter weisen oder in weggeworfenen Verpackungen und Graffiti (ebenso wie in Obdachlosen, Drogenkonsumenten, Jugendlichen, die die Füße auf den Sitz stellen) „Zeichen der Zeit“ erkennen, angesichts derer sie „Ohnmacht“ und „Hilflosigkeit“ fühlen, sind die gleichen Themen bei anderen von geringerer Relevanz.

Wo aber Unordnung und Verwahrlosung erst einmal empfunden werden, beeinträchtigt dies nicht nur das Wohlbefinden, sondern auch das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste. Der psychologische Zusammenhang zwischen Unordnung, gestörtem Wohlbefinden und Verunsicherung wird von manchen Befragten selbst angesprochen. Instandsetzung und Sauberkeit, so eine Teilnehmerin, seien für ihr Sicherheitsempfinden wichtig. Es solle „gut aussehen“ und Müll müsse vermieden werden, da dieser zu Nachlässigkeit und mehr Müll führe und insgesamt das Unwohlsein steigern. Wo es dagegen sauber sei, fühle man sich insgesamt wohler und auch sicherer.

Generell weisen Unordnung und unsoziales Verhalten („soziale und physische Incivilities“) für viele Befragte auf die Unkontrolliertheit bzw. Unkontrollierbarkeit der betroffenen Gebiete

⁸⁶ Hierbei ist jedoch einschränkend auf die geringe Datenbasis (n=39) hinzuweisen.

⁸⁷ Rund 10 Prozentpunkte mehr als im Durchschnitt.

und Räume hin. Angesichts zerkratzter Scheiben, so ein Teilnehmer der Gruppendiskussion in Hamburg, sage man sich „direkt oder unbewusst“, dass es mit der Sicherheit in der Bahn „nicht so weit her sein“ könne. Die Modernisierung der Anlagen, so auch eine Nichtnutzerin, zeigt, dass „viel gemacht wird“ und sich jemand kümmert und vermittele so ein Gefühl von Sicherheit und Vertrauen.

Dass dabei auch ein modernes Erscheinungsbild von Bedeutung ist, zeigt etwa die Thematisierung des Unterschieds zwischen den alten und den neueren U-Bahn-Wagen⁸⁸. Während die alten Wagen zwar einerseits als „urig“ und „süß“ beschrieben werden, seien sie andererseits auch „dunkler“, „düsterer“ und „gruseliger“. Als Gründe hierfür werden genannt, dass die alten Wagen nicht über Notruf-Sprechstellen und Sichtverbindungen zwischen den Wagen verfügen. Schon das Problem der mangelnden Durchsichtsmöglichkeit ist jedoch nicht ein rein rational begründetes, sondern hat auch emotionale Auswirkungen: Wagen ohne Sichtverbindung lösen bei einigen Befragten Gefühl der Enge und Eingezwängtheit aus. Die alten Wagen scheinen ein Gefühl des Verlotterten, Schabigen, Klapprigen zu geben, das auch auf das Sicherheitsempfinden ausstrahlt.

Neben den genannten Gründen (persönliche Voraussetzungen, eigene Erfahrungen, Anwesenheit bzw. Abwesenheit bestimmter Personengruppen, soziale und physische Incivilities, Zustand von Fahrzeugen und Anlagen) haben weitere Umfeldfaktoren einen Einfluss auf das Sicherheitsempfinden der Befragten in Hamburg. Zu nennen sind hier insbesondere die Tageszeit, die genutzte U-Bahn-Linie sowie die Wege von und zur Haltestelle (vgl. hierzu Kap. 5.1.3). Um einen Eindruck von der Relevanz der verschiedenen Faktoren für das Sicherheitsempfinden zu erhalten, wurden im Rahmen der Fahrgastbefragung die Gründe für den Verzicht auf U-Bahn-Fahrten erhoben (vgl. hierzu die folgende Tab. 6-3).

88 Die alten U-Bahn-Wagen vom Typ DT2 sind seit Dezember 2004 nicht mehr regelmäßig im Einsatz (nur noch als Ersatzfahrzeuge)

Tab. 6-3: Gründe für Fahrtverzicht

Gründe Fahrtverzicht	Anteil Nennungen an Befragten	Nennungen [Anzahl]
Prinzipielle Unsicherheit, in Abendstunden/dunklen Tageszeiten	76,2	474
Unsicherheit an der Haltestelle	66,1	411
Rücksichtsloses Verhalten der Fahrgäste	59,2	368
Anwesenheit bedrohlicher Personen in der U-Bahn-Haltestelle/ im Fahrzeug	49,4	307
Anwesenheit bedrohlicher Personen im Umfeld der U-Bahn-Haltestelle	46,8	291
Unbelebte Haltestelle/unbelebtes Fahrzeug	46,6	290
Unsicherheit auf dem Weg zur U-Bahn-Haltestelle	38,9	242
Unsicherheit in U-Bahn-Fahrzeugen	34,2	213
Bedrohliches/tätliches Verhalten anderer Fahrgäste	28,1	175
Sonstiger Grund	14,8	92
Unsicherheit Busnutzung auf Weg zur U-Bahn-Haltestelle	10,1	63
Summe		2.926

Frage 2.4: Welche Gründe hatte es, dass Sie auf eine oder mehrere Fahrten verzichtet haben? (nur Antworten von Fahrgästen, die in den 4 Wochen vor der Befragung aus Sicherheitsgründen auf Fahrten mit der U-Bahn verzichtet haben. Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 622.

Die große Zahl der genannten Unsicherheits-Gründe (2926 Nennungen von 622 Befragten, d.h. fast 5 Gründe pro Fahrgast) deutet dabei zunächst auf sehr vielfältige Problemlagen hin. Offenbar gibt es in den meisten Fällen nicht nur einen einzigen Grund für den Fahrtverzicht. Auffällig ist weiterhin, dass der wichtigste Einzelgrund die *prinzipielle Unsicherheit* abends und nachts ist, die von fast 80 % der Frauen und von zwei Dritteln der Männer genannt wird (zusammen: 76,2% - vgl. Tab. 6-4). Insgesamt entfällt über ein Drittel aller Nennungen auf Faktoren, die sich außerhalb des unmittelbaren Wirkungsbereichs der HOCHBAHN befinden (prinzipielle Unsicherheit abends/nachts, Anwesenheit bedrohlicher Personen im Umfeld, Unsicherheit auf dem Weg zur Haltestelle).

Tab. 6-4: Gründe für Fahrtverzicht nach Geschlecht

Gründe Fahrtverzicht	männlich		weiblich		Gesamt	
	[Anzahl]	[%]	[Anzahl]	[%]	[Anzahl]	[%]
Prinzipielle Unsicherheit in Abendstunden/dunklen Tageszeiten	100	68,0%	374	78,7%	474	76,2%
Unsicherheit an Haltestelle	92	62,6%	319	67,2%	411	66,1%
Rücksichtsloses Verhalten anderer Fahrgäste	134	91,2%	234	49,3%	368	59,2%
Anwesenheit bedrohlicher Personen in U-Bahn-Hst./im Fahrzeug	82	55,8%	225	47,4%	307	49,4%
Anwesenheit bedrohlicher Personen im Umfeld U-Bahn-Hst.	75	51,0%	216	45,5%	291	46,8%
Unbelebte Hst./unbelebtes Fahrzeug	48	32,7%	242	50,9%	290	46,6%
Unsicherheit auf dem Weg zur U-Bahn-Hst.	45	30,6%	197	41,5%	242	38,9%
Unsicherheit in U-Bahn-Fahrzeugen	64	43,5%	149	31,4%	213	34,2%
Bedrohliches/tätliches Verhalten anderer Fahrgäste	55	37,4%	120	25,3%	175	28,1%
Unsicherheit bei Busnutzung auf dem Weg zur U-Bahn-Hst.	20	13,6%	43	9,1%	63	10,1%
Sonstiger Grund					92	14,8%
Gesamt	715		2.119		2.926	

Frage 2.4: Welche Gründe hatte es, dass Sie auf eine oder mehrere Fahrten verzichtet haben? (nur Antworten von Fahrgästen, die in den 4 Wochen vor der Befragung aus Sicherheitsgründen auf Fahrten mit der U-Bahn verzichtet haben. Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 147 (männlich) + 475 (weiblich).

„Unsicherheit an der Haltestelle“ wird rund doppelt so häufig genannt wie „Unsicherheit im Fahrzeug“ – ein weiterer Beleg dafür, dass die Haltestellen im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden deutlich kritischer zu sehen sind als die Fahrzeuge, die insgesamt betrachtet den vergleichsweise sichersten Teil der ÖPNV-Wegekette darstellen. „Unsicherer Weg“ und „Unsichere Haltestelle“ (und hier insbesondere der Aspekt „Unbelebtheit“) werden von weiblichen Befragten deutlich häufiger genannt als von den männlichen Befragten.

Fast 40 % aller Nennungen entfallen auf *personenbezogene Gründe* für Unsicherheitsempfinden. Wie im Falle der persönlichen Erfahrungen spielt auch hier der Aspekt der rücksichtslosen Fahrgäste die wichtigste Rolle. Für Männer ist dies sogar der wichtigste Grund für Fahrtverzicht überhaupt, während für Frauen bedrohliche Personen eine in etwa gleich große Bedeutung haben. Die Erwartung von Tötlichkeiten spielt im Vergleich zu den anderen personenbezogenen Aspekten eine untergeordnete Rolle.

Als Unsicherheitsgrund kommt der *Busfahrt zur U-Bahn-Haltestelle* (2 % aller Nennungen) ebenfalls nur eine untergeordnete Bedeutung zu. Jedoch wurde in den Gruppendiskussionen

häufig das Warten an Bushaltestellen, auch und gerade aufgrund fehlender bzw. verpasster Anschlüsse zur Schnellbahn als verunsichernd hervorgehoben.

Nur sehr schwer messbar ist der Einfluss der *Medienberichterstattung* als Grund für Fahrtverzicht. In der Fahrgastbefragung in Hamburg wurde dieser Aspekt aus methodischen Gründen nicht erhoben. In den Gruppendiskussionen zeigten sich jedoch Hinweise auf Einflüsse der Medien („man hat ja gehört, dass da schon häufiger was passiert ist...“)⁸⁹.

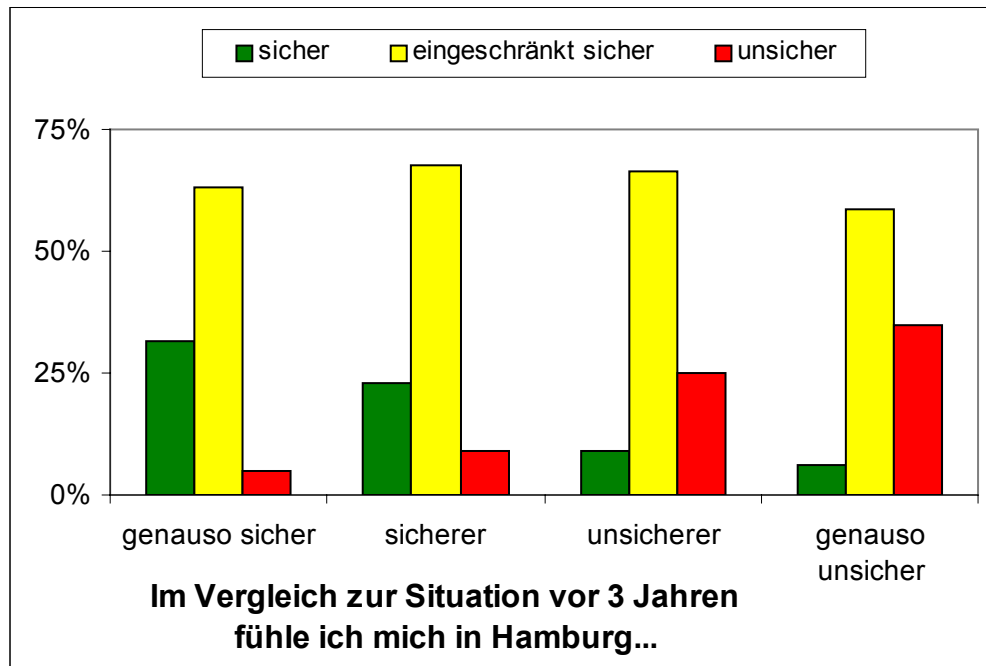
Die einzelnen Gründe sind dabei nicht streng voneinander zu trennen. Vielmehr überlagern sich die Gründe in verschiedenen Kombinationen und können auch aufeinander ausstrahlen. Eine Teilnehmerin an den Begehungen in Hamburg etwa, die Sicherheitseinrichtungen sehr aufmerksam beobachtet, empfindet die Fahrt in alten U-Bahn-Wagen ohne Notrufsprechstelle und ohne Durchsicht zu anderen Wagen als tendenziell verunsichernd. Gleichwohl ist die Fahrt in einem solchen Wagen der U2 in Richtung Eimsbüttel für sie nicht nur aufgrund der Belegung im Wagen, sondern auch aufgrund des vertrauten und belebten Umfelds der Strecke gänzlich unproblematisch.

Eine andere Schilderung der gleichen Teilnehmerin zeigt, wie im ungünstigsten Fall ein verunsicherndes Haltestellen-Umfeld das Sicherheitsempfinden an einer an sich positiv bewerteten Haltestelle zunichte machen kann. Als für sie unangenehmste Haltestellen nennt die Befragte spontan die Feldstraße und St. Pauli, und dies, obwohl sie die Kameraüberwachung, die Notrufsäulen und die gute Beleuchtung an den Haltestellen als sehr positiv hervorhebt – es ist das Umfeld, das sie nachts verunsichert⁹⁰.

89 Vgl. hierzu Parliamentary Travelsafe Committee Report No. 24, 1998, in dem auf eine australische Untersuchung Bezug genommen wird, die 1997 den Einfluss eines Zeitungsartikels auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste untersuchte. In dem Zeitungsartikel wurde von Übergriffen auf Fahrgäste berichtet. Ein Einfluss auf die Nutzungshäufigkeit zeigte sich v.a. bei ÖPNV-Gelegenheitskunden. Fast 40 % von ihnen erinnerten sich an den Artikel und 10 % gaben an, den ÖPNV deshalb seltener oder gar nicht zu nutzen. Nach Schätzungen des Verkehrsunternehmens Queensland Rail bedeutete dies einen Einnahmenverlust von über 110.000 Australischen Dollar pro Jahr (= ca. 70.000 EURO).

90 Bereits im Rahmen der Vorgängerbefragung im Jahre 2000 wurde festgestellt, dass das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste stark von der (Einschätzung der) *Sicherheitslage in der Stadt insgesamt* abhängt. Auch bei der aktuellen Fahrgastbefragung zeigt sich dieser Zusammenhang (vgl. Abb. 6-2). So geben unter den Befragten, die sich schon vor drei Jahren in Hamburg sicher fühlten, nur rund 5 % an, sich in der U-Bahn unsicher zu fühlen. Bei den Fahrgästen, die Hamburg vor drei Jahren als unsicher einschätzten, sind es 35 %.

Abb. 6-2: Sicherheitsempfinden in der U-Bahn und in der Stadt allgemein



Frage 1.3: Wenn Sie die heutige Situation mit der vor 3 Jahren vergleichen: Fühlen Sie sich heute in Hamburg allgemein sicherer oder unsicherer als damals?

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.215

Diese Erkenntnis wird durch die Ergebnisse der Unternehmensbefragung und der Internet-/Literaturrecherche gestützt. In Städten, die als überdurchschnittlich sicher gelten (z.B. München, Wien, Hongkong, Oslo) ist i.d.R. auch die Bewertung der Sicherheit in öffentlichen Verkehrsmitteln überdurchschnittlich positiv. Die allgemeine Sicherheitslage wird dabei von zahlreichen Einflussfaktoren bestimmt, u.a. vom jeweiligen Land, der Stadtgröße, der Funktion (Landeshauptstadt, sonstige Stadt) und der Ausprägung der Kriminalität bzw. den häufigsten Deliktarten (z.B. Vandalismus in Stockholm, gewalttätige Jugendkriminalität in der "banlieue" von Paris). Hinzu kommt die Entwicklung der Sicherheitslage in den vergangenen Jahren. So wird z.B. aus New York eine deutliche Abnahme der Delikte berichtet, in Toronto und Prag hat sich die Lage hingegen eher verschlechtert.

Zusammen mit den unterschiedlichen Voraussetzungen im Hinblick auf die vorhandenen Verkehrssysteme (z.B. U-Bahn oder Stadt-/Straßenbahn, Netzgröße, Alter und Zustand der Infrastruktur und der Fahrzeuge, oberirdische/unterirdische Führung, personalbesetzte/personalfreie Haltestellen, automatischer/manueller Betrieb) ergeben sich hieraus sehr heterogene Rahmenbedingungen für das Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Mitarbeitern.

6.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau

In den Telefoninterviews in Mannheim und Hanau wurden zwei Bewohnergruppen nach den Gründen der erlebten Unsicherheit gefragt: die ÖPNV-Nutzer und die Nicht-Nutzer.

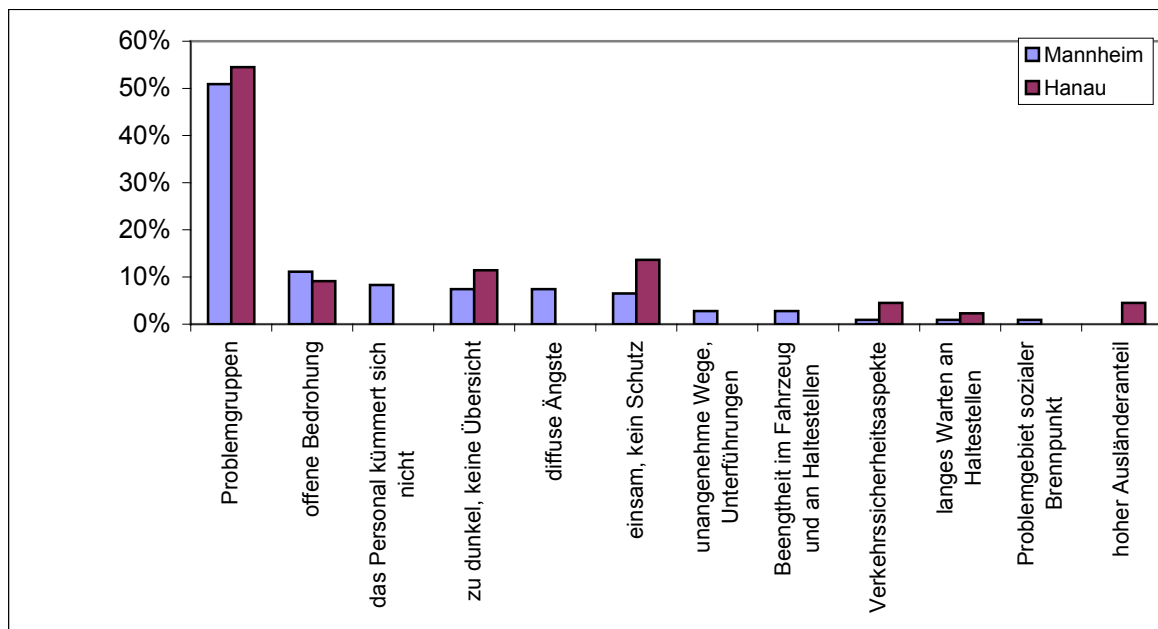
Die ÖPNV-Nutzer wurden zu Orten der Unsicherheit vor allem im ÖPNV-Bereich und gebeten, die Gründe der erlebten Unsicherheit zu benennen. Die Nicht-Nutzer sollten darüber Auskunft geben, ob es Orte gibt, die sie meiden und welches die Gründe dafür sind.

Ausgehend von den zu Grunde gelegten Theorien (vgl. Kapitel 4.1) müssten als Ursachen der Unsicherheit genannt werden:

- physische und soziale Incivilities
- Unübersichtlichkeit, schlechte Beleuchtung und fehlender Schutz

Am häufigsten wird von den ÖPNV-Nutzern die Anwesenheit von Problemgruppen (= soziale Incivilities) als Grund für die Unsicherheitsgefühle im Bereich des ÖPNV angegeben (vgl. Abb. 6-3).

Abb. 6-3: Die häufigsten Gründe der Unsicherheit bei der ÖPNV-Nutzung in Mannheim und Hanau (insgesamt, nicht ortspezifisch)



Frage: „Gibt es im Zusammenhang mit der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim/Hanau Situationen, in denen Sie sich nicht sicher fühlen? Wenn ja: Können Sie die Gründe für die erlebte Unsicherheit in dieser Situation nennen?“

Quelle: Bevölkerungsbefragung Mannheim 2003 (N=167) und Hanau 2004 (N=144); Angaben in %.

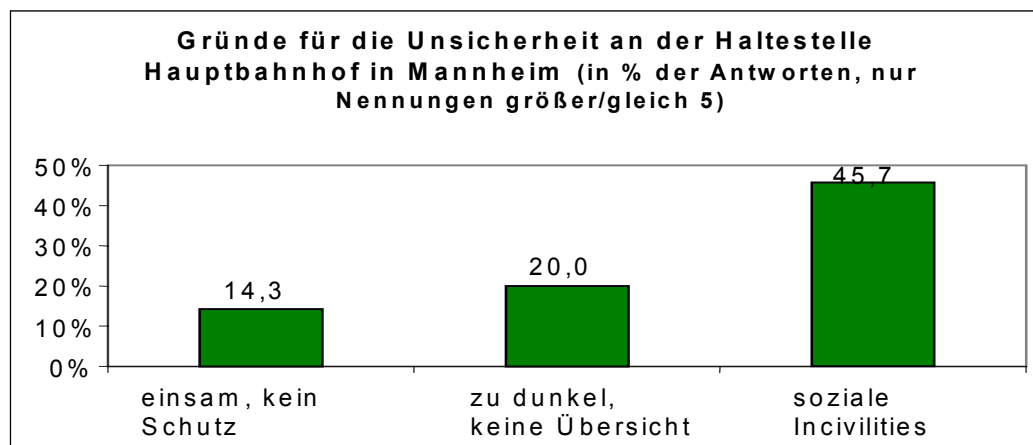
Andere Gründe werden deutlich seltener genannt. Die sozialen Incivilities machen in beiden Städten rund die Hälfte aller Nennungen aus. Weitere Gründe sind der „fehlende Schutz“ und die „mangelnde Übersicht“. In Mannheim kommt zusätzlich als Grund die erlebte offene Bedrohung hinzu, was noch über die bloße Anwesenheit von Problemgruppen hinaus geht.

Festzuhalten ist damit, dass die in den Theorien postulierten Gründe auch tatsächlich genannt werden. Eine besondere Bestätigung findet dabei die Disorder-Theorie. Auffallend ist jedoch, dass die physischen Incivilities aus der Sicht der Bewohner als Auslöser von Unsicherheitsgefühlen eher nachrangig zu sein scheinen.

Ein Untersuchungsschwerpunkt bildete in Mannheim die Haltestelle Hauptbahnhof und in Hanau die Haltestelle Freiheitsplatz, an denen die Wirksamkeit von Videokameras evaluiert wurde. An beiden Orten wurden ergänzende direkte Befragungen der dort wartenden Personen durchgeführt, wobei auch nach den Gründen der dort erlebten Unsicherheit gefragt wurde.

Sowohl in Mannheim als auch in Hanau werden als Ursachen der erlebten Unsicherheit an den Schwerpunkthaltestellen Hauptbahnhof in Mannheim und Freiheitsplatz in Hanau in erster Linie soziale Incivilities genannt (vgl. Abb. 6-4).

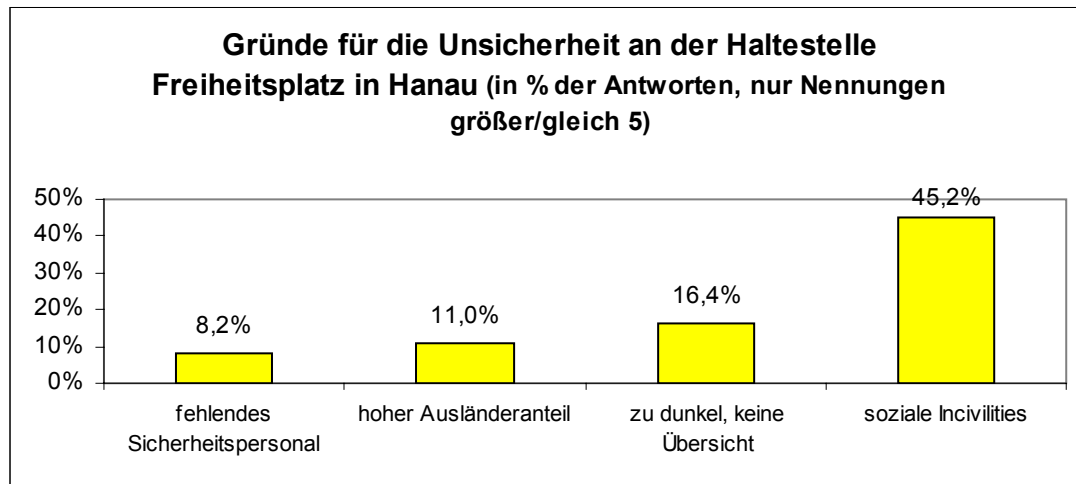
Abb. 6-4: Gründe für die Unsicherheit an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim



Quelle: Bevölkerungsbefragung Mannheim 2003; N=167.

Auch in diesen direkten Befragungen standen die sozialen Incivilities als Grund subjektiver Unsicherheit an erster Stelle. Die Ergebnisse der Befragung an den Haltestellen untermauern damit die Ergebnisse der telefonischen Befragungen und bestätigen erneut die Disorder-Theorie.

Abb. 6-5: Gründe für die Unsicherheit an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau



Quelle: Bevölkerungsbefragung Hanau 2004; N=144.

Zur Erklärung von Unsicherheitsgefühlen wurden verschiedene Personenmerkmale mit den Variablen „Wie wichtig ist Ihnen die Sicherheit im ÖPNV insgesamt?“ und „Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit im ÖPNV insgesamt?“ korreliert (vgl. Tabelle 6-5).

Tab. 6-5: Korrelationsmatrix von Personenmerkmalen und Sicherheit im ÖPNV (Wichtigkeit/Zufriedenheit)

	Mannheim		Hanau	
	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Zufriedenheit
Geschlecht	-0,221**	0,185*	-0,180*	n.s.
Bildung	0,277**	n.s.	n.s.	n.s.
Pkw-Verfügbarkeit	-0,240*	n.s.	n.s.	-0,217**

n.s. = nicht signifikant, * = $p < .05$, ** = $p < .01$, N = Fahrgäste: Mannheim = 167, Hanau = 144

Quelle: Bevölkerungsbefragungen Mannheim (2003) und Hanau (2004).

Die Wichtigkeit, die der Sicherheit im ÖPNV beigemessen wird, korreliert mit dem Geschlecht. In beiden Städten beantworteten die Frauen die Frage „Wie wichtig ist Ihnen die Sicherheit im ÖPNV insgesamt?“ signifikant häufiger mit „(sehr) wichtig“ als die Männer. Diejenigen, die über einen Pkw verfügen, bewerten die Sicherheit im ÖPNV als nicht so wichtig. Dies lässt sich damit erklären, dass diese Personengruppe nicht auf den ÖPNV angewiesen ist, so dass sie im Falle erlebter Unsicherheit sofort auf den Pkw zugreifen könnte. Weder in Mannheim noch in Hanau hat das Alter eine signifikante Bedeutung bei den Wichtigkeits-

und Zufriedenheitsurteilen, in Mannheim lässt sich darüber hinaus zeigen, dass mit sinkendem Bildungsniveau der Befragten das Thema Sicherheit als wichtiger bewertet wird⁹¹.

Die meisten Fahrgäste, in Mannheim 72 % und in Hanau 85 %, fühlen sich bei der Nutzung des ÖPNV sicher, so dass ein messbarer Effekt des Unsicherheitserlebens auf die ÖPNV-Nutzungshäufigkeit nicht belegt werden kann. Hierzu ist jedoch anzumerken:

- Hochgerechnet auf die Stadtbevölkerung sind es viele Menschen, die sich als ÖPNV-Nutzer nicht nur unsicher fühlen, sondern dies auch verbalisieren.
- Diejenigen, die sich unsicher fühlen würden und Alternativen zum ÖPNV haben, nutzen den ÖPNV gar nicht erst, so dass Selektionseffekte zu beachten sind.
- Die Zufriedenheit mit der Sicherheit ist deshalb ein weitaus geeigneterer Indikator als die ÖPNV-Nutzung.

Die Zufriedenheit mit dem ÖPNV ist geringer bei denjenigen, die sich bei der Nutzung unsicher fühlen. In beiden Städten sind die Korrelationskoeffizienten hoch signifikant.

6.3 Erklärung der Unsicherheit in Bezug zur theoretischen Basis

In allen drei Städten wurden die sozialen Incivilities sowohl von den Fahrgästen als auch von den Verkehrsunternehmen als die zentralen Ursachen für erlebte Unsicherheit identifiziert, was die Heuristik der Disorder-Theorie belegt. Bestätigung fand auch die Prospect-Refuge-Theorie. Wichtige Einflussfaktoren bei der Entstehung von Unsicherheitsgefühlen sind darüber hinaus mangelnde Übersichtlichkeit, Dunkelheit, fehlender Schutz. Dass physische Incivilities als Ursachen von Unsicherheitsgefühlen weniger durchschlagen, könnte daran liegen, dass die Verkehrsunternehmen in beiden Städten bereits viel für die Reinigung, Instandhaltung und Beseitigung von Graffiti leisten.

Der Wunsch in allen untersuchten Städten nach mehr Personal an den Haltestellen und in den Fahrzeugen lässt sich zum Konzept der „Capable guardians“ in Beziehung setzen. Diese bieten den ÖPNV-Nutzern Schutz bzw. ein Refugium.

Die Theorie orientierte Erklärung hat den Vorteil, dass die Aussagen sowohl über einzelne Orte als auch über die Städte hinweg generalisiert werden können. Beispielsweise ist die Unsicherheit, die an der Haltestelle XY in Z erlebt wird, nicht Z-spezifisch, sondern die Folge

⁹¹ Dies zeigt sich auch in der kombinierten Variablen „Frauen über 65“ (Alter und Geschlecht). Diese Variable ist weniger stark signifikant, als es die Variable Geschlecht allein ist.

mangelnder visueller Kontrolle. Die allgemeine Strategie in diesem Fall eine Verbesserung der Beleuchtung und die Herstellung von mehr Überschaubarkeit z.B. durch transparente Haltestellen.

Der Theoriebezug hat also auch den Vorteil, dass daraus zugleich geeignete sicherheitsfördernde Maßnahmen abgeleitet werden können.

6.4 Zusammenfassung

Die Gründe für Unsicherheitsempfinden sind individuell und situationsabhängig. Trotzdem lassen sich anhand der Befragungsergebnisse eine Reihe von Faktoren benennen, die von besonderer Bedeutung für das Sicherheitserleben sind. Basis für das allgemeine persönliche Sicherheitsempfinden sind dabei zunächst die eigenen persönlichen Voraussetzungen (Kraft, Schnelligkeit, Mut, Aussehen etc.). Wesentlich für die Wahrnehmung der Bedrohung ist die Einschätzung der eigenen Verletzbarkeit bzw. Selbstverteidigungsmöglichkeit.

Die wesentlichen Auslöser für Unsicherheit lassen sich – in der Reihenfolge ihrer Bedeutung – vier Gruppen zuordnen:

1. Dunkelheit
2. Fremde Menschen
3. Unbelebtheit
4. Verwahrlosung

Unsicherheitsgefühle sind für die meisten Fahrgäste tagsüber kein Problem, abends und nachts sinkt die Zufriedenheit mit der Sicherheit hingegen erheblich ab. Einer der Gründe hierfür ist – neben einer generellen „Angst vor der Dunkelheit“ der höhere Anteil "dubioser" und alkoholisierter Personen in den Fahrzeugen und Haltestellen.

Generell ist festzustellen, dass die meisten explizit genannten Ursachen des Unsicherheitserlebens auf „soziale Incivilities“ zurückzuführen sind, d.h. auf die Anwesenheit bedrohlich wirkender und handelnder sowie rücksichtsloser Personen. Fahrgäste, die in den vergangenen Wochen entsprechende Erfahrungen gemacht hatten, fühlen sich signifikant unsicherer als die übrigen Fahrgäste. Erfahrungen mit Gewalttaten sind dabei selten, wirken sich dann aber besonders negativ auf das Sicherheitsempfinden aus.

Im Vergleich zu den beiden anderen Auslösern von Unsicherheit sind „Unbelebtheit“ und „Verwahrlosung“ von geringerer Bedeutung. In bestimmten Situationen können sie aber

durchaus zum Hauptproblem werden, z.B. beim Warten auf den – womöglich verspäteten – Bus/Zug an einsamen Haltestellen oder bei massivem Auftreten von Schmutz, Abfall, Graffiti oder Vandalismusschäden, was den Eindruck fehlender Kontrolle erweckt. Darüber hinaus wirken die beiden Faktoren oftmals problemverstärkend (Warten an dunklen *und* unbelebten Haltestellen, fremde Personen *und* verwahrlostes Umfeld).

In der Korrelation mit Personenmerkmalen ist es vor allem die Variable Geschlecht, die in einem signifikanten Zusammenhang mit der Wichtigkeit und der Zufriedenheit mit der Sicherheit im ÖPNV steht. Dies gilt auch für die Gründe für den Verzicht auf U-Bahn-Fahrten. Während bei Frauen die Faktoren „Dunkelheit“ und „Unbelebtheit“ eine überproportionale Rolle spielen, sind es bei den Männern die Anwesenheit von rücksichtslosen oder bedrohlichen Fahrgästen.

Ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen Unsicherheit auf der einen und der *generellen* ÖPNV-Nutzungshäufigkeit auf der anderen Seite ist nicht festzustellen. Die Nutzungshäufigkeit ist insofern kein geeigneter Indikator, um den Einfluss mangelnder Sicherheit sichtbar zu machen. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass die meisten Fahrten mit dem ÖPNV tagsüber unternommen werden, d.h. zu einer Zeit, wo nur wenige Fahrgäste Unsicherheit verspüren. Fragt man hingegen nach der Zahl der wegen Unsicherheit vermiedenen (zumeist abendlichen und nächtlichen) U-Bahn-Fahrten, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Fahrgästen mit unterschiedlichem Sicherheitsempfinden (vgl. hierzu Kap. 5.1.5.1, Abb. 5.18). Darüber hinaus erzeugen Unsicherheitsgefühle Unzufriedenheit bei den Fahrgästen, die zu verringerter Kundenbindung führen kann.

7 Sicherheitsmaßnahmen und ihre Wirksamkeit

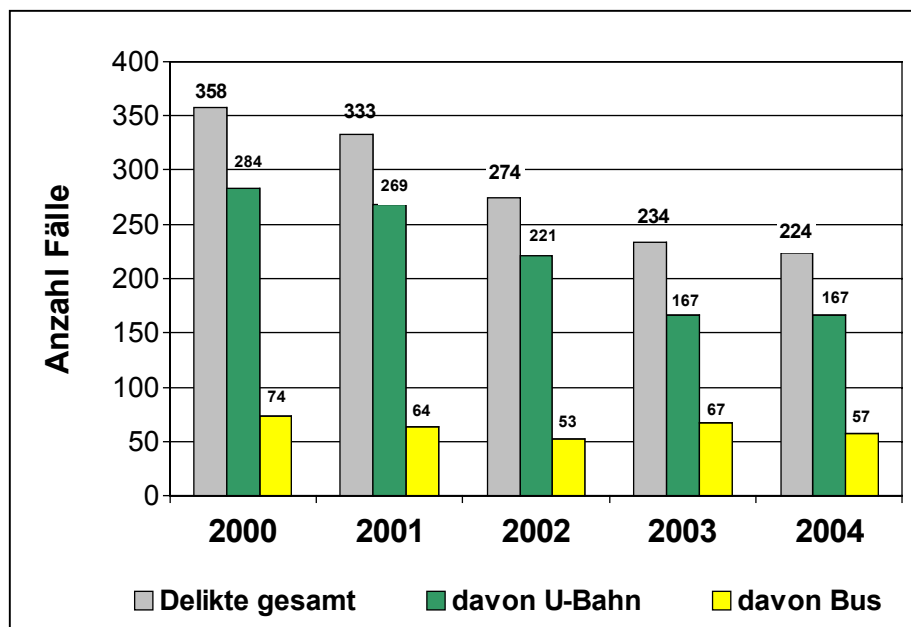
Ein zentrales Ziel der Erhebungen war die Abschätzung der Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen. Wegen des unterschiedlichen Ansatzes und der unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen in Hamburg, Mannheim und Hanau (in Hamburg: Evaluierung des gesamten Sicherheitskonzepts, in Mannheim und Hanau: Evaluierung einzelner Modellmaßnahmen) wurden die Ergebnisse aus den beiden Bausteinen nicht gemeinsam diskutiert. Kapitel 7 enthält außer den Ergebnissen aus Hamburg, Mannheim und Hanau auch die Ergebnisse zusätzlicher Befragungen und Recherchen in anderen Städten.

7.1 Ergebnisse in Hamburg

7.1.1 Wirkung und allgemeine Bewertung des Sicherheitskonzepts

Die Zahl der Gewaltdelikte⁹² gegen Fahrgäste der HOCHBAHN hat seit dem Jahr 2000 um fast 40 % abgenommen (vgl. Abb. 7-1). Dies ist deutlich mehr als der Rückgang der Gewaltkriminalität in Hamburg insgesamt (- 7%⁹³), was auf die zahlreichen Maßnahmen der HOCHBAHN im Sicherheitsbereich zurückzuführen ist (vgl. hierzu Kap. 3.2.1).

Abb. 7-1: Entwicklung der Fälle von Gewaltkriminalität bei der HOCHBAHN



Quelle: Sonderauswertung der Polizeilichen Kriminalstatistik (vgl. Fußnote)

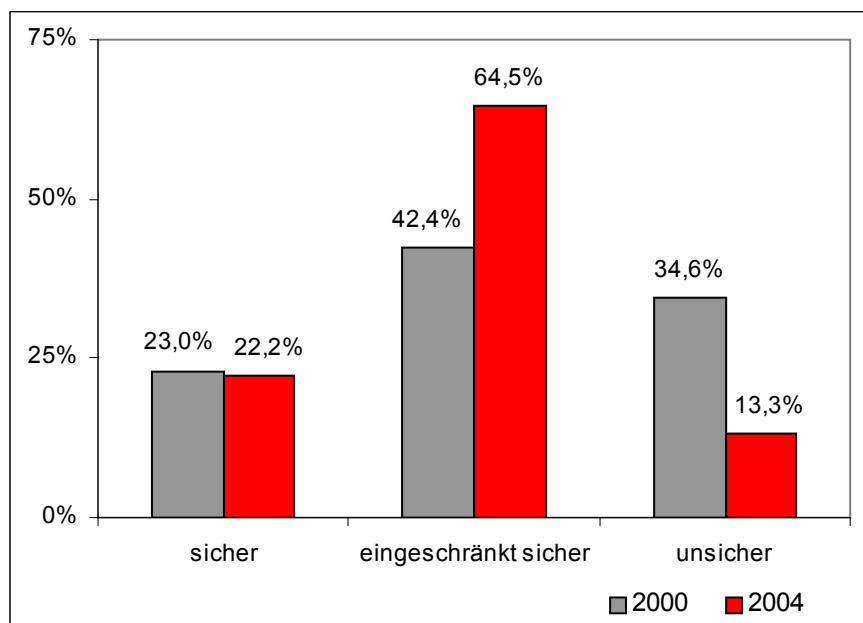
⁹² Sonderauswertung der Deliktarten Raub, Körperverletzung, Bedrohung und Nötigung für den Hausrechtsbereich der HOCHBAHN auf Basis der polizeilichen Kriminalstatistik, PKS (d.h. nur polizeilich angezeigte Fälle). Nicht enthalten sind Delikte an Bushaltestellen im öff. Straßenraum.

⁹³ Polizei Hamburg, 2005

Zwar ist davon auszugehen, dass es eine nicht unbeträchtliche Dunkelziffer gibt; andererseits ist zu berücksichtigen, dass ein Großteil der angezeigten Fälle sogenannte „Beziehungstaten“ sind⁹⁴, in die „normale“ Fahrgäste in der Regel nicht verwickelt sind. Angesichts von insgesamt rund 370 Millionen Fahrgästen (Fahrten) pro Jahr ist die Gefahr, in HOCHBAHN-Verkehrsmitteln ein Opfer eines Gewaltverbrechens zu werden, somit sehr gering (1 Fall pro 1 Million Fahrten im U-Bahn-Bereich, 1 Fall pro 3 Millionen Fahrten im Bus).

Analog zum Rückgang der Gewaltdelikte hat sich auch das Sicherheitsempfinden der Hamburger U-Bahn-Fahrgäste im Verhältnis zur Situation vor vier Jahren deutlich verbessert (vgl. Abb. 7-2). Der Anteil der Kunden, die sich in der U-Bahn ausdrücklich unsicher fühlen, ging gegenüber dem Jahr 2000 von 34,6 % auf 13,3 % zurück. Deutlich gewachsen ist die Gruppe der „Eingeschränkt Sicherer“, d.h. Fahrgäste, die sich grundsätzlich in der U-Bahn sicher fühlen, jedoch in bestimmten Situationen (abends/nachts, bei Anwesenheit „dubioser“ Mitfahrgäste etc.) Unsicherheit verspüren.

Abb. 7-2: Entwicklung des Sicherheitsempfindens in der U-Bahn



Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragungen 2000 (n = 1.889) und 2004 (n = 2.481)

Die Gründe für diese positive Entwicklung sind vielfältig. So besteht ein enger Zusammenhang zwischen dem Sicherheitsgefühl in öffentlichen Verkehrsmitteln und dem allgemeinen Sicherheitsgefühl in der Stadt⁹⁵, das sich gegenüber 2000 leicht verbessert hat: Im Jahr 2004 gaben 30 % der Befragten an, dass die allgemeine Sicherheit in Hamburg genauso

⁹⁴ z.B. Schlägereien zwischen Obdachlosen und Drogenabhängigen

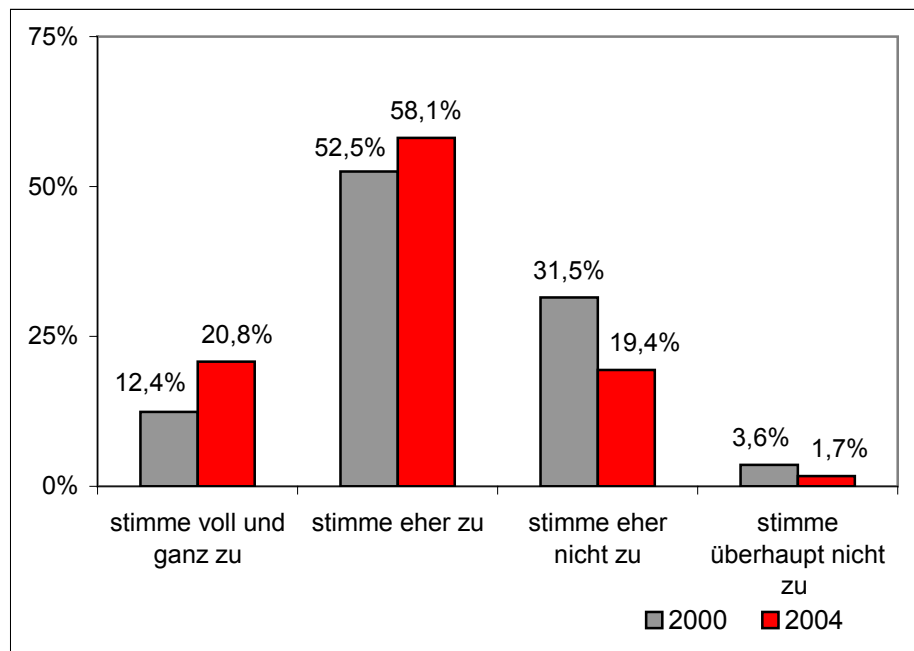
⁹⁵ vgl. Kap. 6.1

schlecht oder schlechter ist als drei Jahre zuvor - im Jahre 2000 waren dies noch mehr als 35 %.

Von besonderer Bedeutung für den ÖPNV dürfte in diesem Zusammenhang die Situation am Hauptbahnhof sein. Im Jahr 2000 war der Hauptbahnhof – als der zentrale ÖPNV-Knoten in Hamburg – ein Brennpunkt der Drogenszene. Ab 2001 erfolgte eine Verdrängung der Drogensüchtigen (und -händler), die sich nun ca. 200m vom Bahnhof entfernt aufhalten. 2004 ist die Drogenszene innerhalb bzw. im direkten Umfeld des Hauptbahnhofs für die Fahrgäste daher weitaus weniger sichtbar, was sich bei vielen Befragten positiv auf die Gesamtbewertung des ÖPNV ausgewirkt haben dürfte.

Als Hauptgrund für das verbesserte Sicherheitsempfinden werden jedoch von den meisten Befragten die Sicherheitsmaßnahmen der HOCHBAHN genannt (vgl. Abb. 7-3). Von einer großen Mehrheit der Befragten (auch von den Nichtnutzern in der Gruppendiskussion!) wird die Ansicht vertreten, dass die HOCHBAHN schon sehr viel für die Sicherheit tue und dass sich gerade die Situation im ÖPNV deutlich verbessert habe⁹⁶. Entsprechende Verbesserungen werden teilweise auch bei anderen Verkehrsunternehmen, insbesondere bei der S-Bahn Hamburg, wahrgenommen.

Abb. 7-3: HOCHBAHN tut viel für Sicherheit – Vergleich 2000/2004

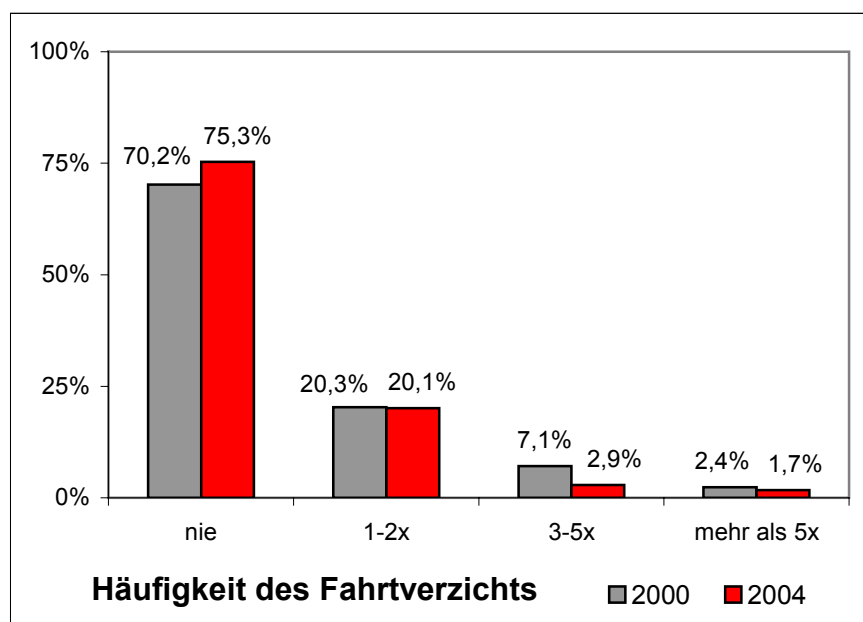


Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragungen 2000 (n = 1.931) und 2004 (n = 2.525)

⁹⁶ Original-Töne aus den Gruppendiskussionen: "Man kann im Großen und Ganzen sehr zufrieden sein", "Es ist viel gemacht worden", "Die Sicherheit hat sich sehr verbessert", "Die erhöhte Sicherheit im öffentlichen Nahverkehr ist allgemeiner Tenor"

Die Verbesserung des Sicherheitsempfindens schlägt sich auch in einem Rückgang des Fahrtverzichts nieder (vgl. Abb. 7-4). Der Anteil der Fahrgäste, die innerhalb der letzten vier Wochen vor der Befragung (auch) aus Sicherheitsgründen auf Fahrten mit der U-Bahn verzichtet haben, ging gegenüber dem Jahr 2000 um rund 5 %-Punkte von 29,8 % auf 24,7 % zurück. Abgenommen hat dabei v.a. der Anteil der Fahrgäste, die häufiger (3x und mehr) auf Fahrten verzichteten – von 9,6 % auf 4,6 %. Dieses Ergebnis belegt die Relevanz des Aspekts „Sicherheitsempfinden“ für das Verkehrsmittelwahlverhalten und zeigt die Wirkung der Sicherheitsmaßnahmen auf die Verkehrseinnahmen!

Abb. 7-4: Fahrtverzicht aus Sicherheitsgründen – Vergleich 2000/2004



Frage 2.2: Wie oft ist es in den letzten vier Wochen vorgekommen, dass Sie aus Sicherheitsgründen bestimmte Fahrten nicht mit der U-Bahn unternommen haben? Bitte berücksichtigen Sie bei der Antwort auch solche Fahrten, bei denen Sicherheitsgründe nicht die alleinige, aber eine wichtige Rolle gespielt haben.

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragungen 2000 (n = 1.998) und 2004 (n = 2.521)

7.1.2 Bewertung der einzelnen Maßnahmen durch die Fahrgäste

Das verbesserte Sicherheitsgefühl wird von den Teilnehmern der Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg regelmäßig mit Modernisierungs- oder Sicherheitsmaßnahmen in Verbindung gebracht. Fortschritte werden vor allem im Bereich der Fahrzeuge gesehen, wobei hier insbesondere der sukzessive *Ersatz der alten U-Bahn-Fahrzeuge* aus den 1960er Jahren (DT2) durch neue(re) Fahrzeuge (DT3, DT4) eine große Rolle spielt (vgl. hierzu auch Kapitel 5, Tab. 5-6 und Kapitel 6.1). Hervorgehoben werden dabei insbesondere die moder-

nere und transparentere Gestaltung (u.a. Durchsicht zwischen den Wagen) und der allgemein bessere Zustand der Fahrzeuge.

Eine *helle und transparente Gestaltung* wird auch für U-Bahn-Haltestellen häufig als eine der wichtigsten Sicherheitsmaßnahmen beschrieben⁹⁷. Dies ist auch für Hamburg der Fall, wo „Beleuchtung in U-Bahn-Haltestellen“ von den Fahrgästen als eine der wirksamsten Maßnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens bewertet wird (Durchschnittsnote 1,5 auf einer 5er-Skala – vgl. Tabelle 7-1).

Tab. 7-1: Bewertung der Sicherheitsmaßnahmen durch die Fahrgäste

Maßnahme	Mittelwert
Einsatz Sicherheitspersonal	1,3
Notrufsprechstellen in U-Bahn-Fahrzeugen	1,4
Notrufsprechstellen in U-Bahn-Haltestellen	1,5
Kameras in U-Bahn-Haltestellen	1,5
Beleuchtung in U-Bahn-Haltestellen	1,5
Kameras in U-Bahn-Fahrzeugen	1,5
Personalbesetzte Service-Stellen in U-Bahn-Haltestellen	1,7
Stärkere Belegung der U-Bahn-Haltestellen	2,0
Durchgehend begehbare U-Bahn-Fahrzeuge	2,0
Informationen zur Funktionsweise von Sicherheits-/Überwachungseinrichtungen	2,0
Einsatz Fahrscheinprüfer	2,0
Sauberkeit in U-Bahn-Haltestellen und -Fahrzeugen	2,2
Informationen zu Verhalten in unsicheren/gefährlichen Situationen	2,2

Frage 3.2: Bitte bewerten Sie, welche Maßnahme geeignet ist, Ihr eigenes Sicherheitsempfinden zu stärken (Skala zwischen 1 „sehr gut geeignet“ und 5 „nicht geeignet“). Angegeben sind die Mittelwerte über alle Antworten.

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.624

Als geeignetste Sicherheitsmaßnahme wird von den Befragten der *Einsatz von Sicherheitspersonal* angesehen (Durchschnittsnote 1,3 in der Fahrgastbefragung). Auch in den Gruppendiskussionen und Begehungen wird diese Maßnahme häufig genannt und es wird vielfach beschrieben, dass die Präsenz der HOCHBAHN-WACHE das Sicherheitsgefühl deutlich erhöht⁹⁸. Mehr als sonstigem Personal wird den Mitarbeitern der HOCHBAHN-WACHE eine

⁹⁷ U.a. in Wien, München, Hannover, Berlin, Großbritannien, Washington, Rom (vgl. u.a. Cozens, 2004 und LaVigne, 1997 und 1998)

⁹⁸ Vereinzelt wird in der Tiefenanalyse die Meinung vertreten, dass der Einsatz von Sicherheitspersonal auch verunsichernd wirken kann, da dies als ein Hinweis auf vorhandene Sicherheitsprobleme gewertet werden kann („Wo so viele „Sicherheitsleute“ sind, muss ja ein Sicherheitsproblem

Abschreckungswirkung und die Kompetenz zugeschrieben, in Konfliktfällen einzuschreiten. Die Präsenz der HOCHBAHN-WACHE wird insgesamt tendenziell als zu gering eingeschätzt, v.a. in den Abend- und Nachtstunden sowie an Wochenenden. Über 70% der schriftlich befragten Fahrgäste geben jedoch an, die bereits erfolgte Verstärkung der Präsenz des Sicherheitsdienstes abends und nachts bemerkt zu haben.

Die Ausstattung von Haltestellen und Fahrzeugen mit *Videokameras* ist rund 90% der in Hamburg befragten Fahrgäste bekannt. Von den Fahrgästen werden die Kameras überwiegend als begrüßenswerte und wirksame Sicherheitsmaßnahme eingeschätzt, die das eigene Sicherheitsempfinden erhöht (Durchschnittsnote 1,5). Als positive Wirkungen der Kameraüberwachung werden in der Tiefenanalyse vor allem zum Ausdruck gebracht:

1. die Möglichkeit, dass Notfälle per Kamera gesehen und Hilfe mobilisiert werden kann;
2. die Erleichterung der Fahndung nach Tätern;
3. eine Abschreckungswirkung auf potentielle Täter.

Andererseits wird in den Gruppendiskussionen und Begehungen in Hamburg gelegentlich auch die Ansicht vertreten, das eigene Sicherheitsempfinden werde durch Kameraüberwachung nicht verbessert. Auch unter jenen Befragten, die Kameras für eine im Grunde richtige und sinnvolle Einrichtung halten, finden sich skeptische Äußerungen. Nahezu bedeutungslos ist dabei eine grundsätzliche – etwa mit Datenschutzanliegen begründete – Kritik an Überwachungsmaßnahmen oder das Gefühl, eher selbst beobachtet als geschützt zu werden. Die Skepsis gegenüber den Kameras erwächst vielmehr aus zwei anderen Fragen, über die unter den Befragten Unklarheit besteht:

1. Werden die Kamerabilder beobachtet, werden sie aufgezeichnet, oder geschieht nichts dergleichen?
2. Wäre im Notfall Hilfe schnell genug vor Ort?

Einerseits besteht die Erwartungshaltung, dass eine ständige Überwachung der Kamerabilder stattfindet – die jedoch umgekehrt von den meisten Befragten aufgrund des dafür nötigen Personalbedarfs als unrealistisch eingeschätzt wird. Zudem erscheint Kameraüberwachung für viele Befragte als eine unbefriedigende Sicherheitsmaßnahme, da nicht gesichert sei, dass Hilfe schnell genug vor Ort wäre. Dies führt bei vielen Befragten zu der Feststellung,

bestehen...“). Diese umgekehrte Wirkung von Sicherheitsmaßnahmen wird auch im Hinblick auf Videokameras thematisiert.

dass Kameras im Hinblick auf die Sicherheit nur von geringerer Bedeutung sind und mehr als nützlicher Zusatz zum Personaleinsatz betrachtet werden⁹⁹.

Notruf- und Auskunftssäulen, Notruf-Sprechstellen in den U-Bahn-Wagen und Notbremsen sind weithin bekannte – und sehr positiv bewertete – Sicherheitseinrichtungen. Für die Befragten sind sie von unterschiedlicher persönlicher Relevanz. Während manche die Einrichtungen aufmerksam beobachten, sich gezielt in der Nähe der Sprechsäule aufhalten oder die Notruf-Sprechstelle im Wagen „immer im Auge“ behalten, achten andere nicht besonders darauf. Zuweilen wird hier das gleiche Problem gesehen wie bei den Kameras: Das Herbeiholen von Hilfe im Notfall würde zu lange dauern. Vermisst werden Notruf- und Auskunftssäulen teilweise im oberen Haltestellen-Bereich, im Außenbereich von U-Bahn-Haltestellen und an Bus-Haltestellen.

Generell bestehen bei den meisten Fahrgästen *Informationsdefizite* im Hinblick auf die Funktion der technischen (Sicherheits-)Einrichtungen. So wissen nur 35 % der Befragten, dass sie die Notrufsäulen auf den Bahnsteigen auch bei Unsicherheitsgefühlen nutzen dürfen. Stattdessen gehen die meisten davon aus, dass eine Betätigung des Notrufes nur in konkreten Notfällen (ärztlicher Notfall, Unfall, tätlicher Angriff) statthaft ist. Unkenntnis herrscht teils auch über technische Zusammenhänge. So ist 2/3 der Befragten unbekannt, dass bei Benutzung der Notruf- und Auskunftssäule eine darauf gerichtete Kamera aktiviert wird und ein HOCHBAHN-Mitarbeiter sie sehen kann.

Der Einfluss von Information auf das Sicherheitsempfinden lässt sich aufgrund der Befragungsergebnisse in Hamburg nicht eindeutig belegen. Es besteht jedoch beispielsweise ein statistisch signifikanter Zusammenhang zwischen dem Wissen, dass Notrufsäulen auch bei Unsicherheitsgefühlen benutzt werden dürfen, und dem Sicherheitsgefühl der Befragten (vgl. Tabelle 7-2). Während unter den richtig informierten Fahrgästen nur ca. 10 % zu den „Unsicheren“ zählen, sind es bei den nicht richtig informierten 5 Prozentpunkte mehr¹⁰⁰.

99 Diese Einschätzung entspricht weitgehend den Ergebnissen einer aktuellen Schweizer Studie der Universität Freiburg i. Ü. (www.nzz.ch/2004/02/19/il/page-article9EXV0.html). Videoüberwachung wird dabei an zweiter Stelle der Sicherheitsmaßnahmen genannt – damit jedoch kaum häufiger als „bessere Beleuchtung“ und dreimal weniger als „Erhöhung der Polizeipräsenz“.

100 Im Hinblick auf die Kopplung von Notrufsäule und Kameras ist dieser Zusammenhang hingegen statistisch nicht nachweisbar.

Tab. 7-2: Zusammenhang Informationsstand und Sicherheitsempfinden

	Anteil Gruppe „Sicher“	Anteil Gruppe „Eingeschränkt sicher“	Anteil Gruppe „Unsicher“
Richtig informiert	24,0 %	65,8 %	10,1 %
Nicht richtig informiert	21,1 %	63,8 %	15,1 %

Frage 3.4: In welchen Fällen dürfen die orangenen Säulen in den U-Bahn-Haltestellen genutzt werden? Auswertung für Antwortvorgabe „Unsicherheitsgefühl“

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.481.

Generell wurden die Informationen über die Wirkungsweise von Sicherheitseinrichtungen und entsprechende eigene Handlungsmöglichkeiten in verunsichernden Situationen von den Teilnehmern der Gruppendiskussionen in Hamburg mit Interesse aufgenommen. Mehrere Teilnehmer gaben zudem an, dass die Informationen ihr Sicherheitsgefühl positiv beeinflussen würden und befürworteten geeignete Schulungen für Fahrgäste. Die positive Sicht von Schulungen bestätigte sich auch im Rahmen eines Gesprächs mit älteren Fahrgästen¹⁰¹, die 1½ Jahre zuvor ein Besucherprogramm bei der U-Bahn absolviert hatten, bei dem Sicherheitsinformationen einen breiten Raum einnehmen. Die Informationen trugen zur Verbesserung des eigenen Sicherheitsempfindens bei und wurden teilweise auch an Freunde und Verwandte weitergegeben.

Die Idee eines „Verhaltenstrainings“ für verunsichernde Situationen wird von einigen Teilnehmern der Gruppendiskussionen ebenfalls positiv beurteilt, von anderen aber auch kritisch gesehen. Insbesondere bestehen Zweifel an der Wirkung, da es bei Konflikten auf das „Naturell“ der Leute ankomme, das durch eine Schulung nur schwer zu beeinflussen sei. Entsprechend erhält diese Maßnahme in der Fahrgastbefragung auch nur eine – vergleichsweise schwache – durchschnittliche Bewertung von 2,2.

Die im Rahmen der schriftlichen Fahrgastbefragung in Hamburg für die U-Bahn gewünschten Maßnahmen finden sich in ähnlicher Weise auch für den Busbereich wieder (vgl. Tab. 7-3). Jeweils rund 40% der Angaben entfallen auf die Bereiche „Personal“ (Fahrer und Sonstiges Personal) und „Haltestellen“. Maßnahmen im Bus selbst werden nur von wenigen Fahrgästen genannt, was Ausdruck des dort vergleichsweise guten Sicherheitsempfindens ist.

¹⁰¹ Kirchliche Seniorengruppe aus Hamburg-Horn (Gespräch am 31.03.2004).

Tab. 7-3: Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit im Busbereich

Maßnahmenbereich	Anteil an Einträgen
Ausstattung der Haltestellen	39,1 %
Personal der Verkehrsunternehmen allgemein	29,2 %
Busfahrer	11,9 %
Angebot und Service	10,2 %
Ausstattung der Busse	8,5 %
Sonstiges	1,1 %
Gesamt	100,0 %

Frage 4.2: Was können wir tun, um Ihr Sicherheitsgefühl an Bushaltestellen und in den Bussen zu verbessern? (Offene Frage).

Quelle: HOCHBAHN-Fahrgastbefragung 2004, n = 2.714 Einträge / Nennungen.

Die am häufigsten genannten Punkte sind dabei (sortiert nach Häufigkeit der Nennungen):

- Verstärkter Einsatz von Sicherheitspersonal im Bus (547 Nennungen)
- Bessere Beleuchtung der Haltestellen (409 Nennungen)
- Einrichtung von Notrufsäulen/Infosäulen/Sprechstellen bzw. Angabe einer Notrufnummer an Haltestellen (249 Nennungen)
- Kameras an den Bushaltestellen (217 Nennungen)
- Kameras in den Bussen (217 Nennungen)
- Mehr Kontrollen (176 Nennungen)
- Aufmerksamere / engagiertere Fahrer mit Durchsetzungsvermögen (168 Nennungen).

Neben dem Wunsch nach Personal und Kameras wird somit auch im Busbereich vor allem der Wunsch nach ausreichender Beleuchtung und der Schaffung von Möglichkeiten, in bedrohlichen Situationen selbst Helfer alarmieren zu können, deutlich.

Diese Ergebnisse decken sich dabei mit jenen aus den Gruppendiskussionen, in denen zudem regelmäßig der Wunsch geäußert wird, der Busfahrer solle sich nicht nur als Fahrer, sondern als verantwortlicher „Ordnungshüter“ in seinem Fahrzeug begreifen. Hier zeigt sich noch einmal die große Bedeutung des Fahrpersonals für das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste.

Zwei weitere Maßnahmen werden im Zusammenhang mit dem Bus ebenfalls thematisiert:

- In den Gruppendiskussionen wird häufig eine Verbesserung der *Anschlussicherheit gewünscht*. Im Vordergrund stand dabei nicht die Frage der Bequemlichkeit, sondern die Verringerung der Zeitspanne, die man als mögliches Ziel von Belästigungen / Angriffen auf Bahnsteigen und an bzw. in Haltestellen verbringt. Insbesondere abends und nachts ist dies aufgrund der geringen Fahrtenhäufigkeit und der größeren Unsicherheit von Bedeutung.
- Die „21-Uhr-Kontrolle“ wird zwar von der Mehrzahl der Befragten¹⁰² als neutral im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden angesehen, der Anteil der Fahrgäste, die eine Verbesserung wahrnehmen liegt jedoch mit rund 30 % zehnmal höher als diejenigen mit einer negativen Sicht. Als positiv wird v.a. wahrgenommen, dass durch die Kontrolle suspektes Publikum fern gehalten werde: seit ihrer Einführung gebe es weniger „unfreundliche“, „unsaubere“ und „asoziale“ Menschen im Bus – es sei insgesamt „zivilisierter“ geworden¹⁰³. Auch der Aspekt der Gerechtigkeit („nur Fahrgäste mit Fahrkarte werden mitgenommen“) wird thematisiert. Kritik betrifft in der Regel nicht den Aspekt „Sicherheit“, sondern Unbequemlichkeiten und Verspätungen, die sich aus der Kontrolle ergeben.

7.1.3 Bewertung von Sicherheitsmaßnahmen durch die Busfahrer

Im Rahmen der Befragung in Hamburg wurden auch die Busfahrer um eine Einschätzung verschiedener Sicherheitsmaßnahmen gebeten.

Ein sehr ähnliches Meinungsbild wie bei den Fahrgästen ergab sich dabei im Hinblick auf die Ausstattung der Busse mit Videokameras, die sich derzeit in der Erprobungsphase befindet (vgl. Kap. 3.2.1). Das Meinungsbild reicht von „bringt viel“ bis „bringt gar nichts“, wobei die Einschätzung der Fahrer meist dahin geht, dass eine Kamera weniger der persönlichen Sicherheit als eher der Prävention von Vandalismus dient.

Insgesamt wirken die Kameras aber eher beruhigend, zumal von einigen Fahrern ein ruhigeres Verhalten der Fahrgäste in Bussen mit Kameras wahrgenommen wird. Wie bei den Fahrgästen sind auch unter den Fahrern große Informationsdefizite im Hinblick auf die Funktionsweise der Kameras festzustellen.

Der Einbau von Trennscheiben (Stichwort „Fahrerkabine“) wird von den befragten Busfahrern überwiegend abgelehnt, da sie den Kontakt zum Fahrgast einschränken.

Häufig gewünscht wird hingegen eine verbesserte Kommunikation der Rechte und Pflichten gegenüber den Fahrgästen. Dies gilt in besonderem Maße für die Regelungen zur 21-Uhr-Kontrolle, die immer wieder Auslöser für Konflikte sind. Weiterhin befürworten die Fahrer hier

¹⁰² Schriftliche Fahrgastbefragung.

¹⁰³ Aussagen aus den Gruppendiskussionen.

eine Vereinfachung der Einstiegsregeln und eine Unterstützung durch Sicherheitspersonal, da vielfach die Sichtkontrolle aufgrund von Zeitmangel nicht vollständig durchführbar ist.

Das Deeskalationstraining für Busfahrer (vgl. Kap. 3.2.1) wurde von den Befragten überwiegend positiv bewertet, teilweise wurde jedoch bemängelt, dass die Übungssituationen nicht immer „echt“ wirkten. Von vielen Fahrern wurde der Wunsch geäußert, das Deeskalationstraining regelmäßig zu wiederholen, um sich schwierige Situationen bewusster zu machen und um Erfahrungen mit Kollegen austauschen zu können. Hinsichtlich der angestrebten Wirkungen des Trainings ergeben die Interviews ein differenziertes Bild:

- Den „Anfängern im Linien-Busfahren“ diene das Training als wichtiger Erfahrungsaustausch und als Erfahrungsvermittlung. Situationsspiele halfen, den Berufsalltag vorzubereiten. Alle Befragten sind sich einig, dass das Training besonders für neue Fahrer Bedeutung hat.
- Einzelnen, bereits erfahrenen Busfahrern, half das Training schwierige Situationen im Fahrdienst besser als vorher zu bewältigen; sie konnten ihre deeskalierende Wirkung nach dem Training in mindestens einer kritischen Situation geltend machen.
- Manche Fahrer haben durch ihre Persönlichkeit (Witz, Humor...) generell keine Probleme bei der Ausübung des Berufes. Für diese hatte das Training den Stellenwert einer für den Berufsalltag nicht zwingend notwendigen Zusatzinformation.
- Einem anderen Teil der Fahrer half das Training nicht; aufgrund ihrer persönlichen Fähigkeiten und Eigenschaften (Lernvermögen, Temperament) konnten sie den Umgang mit kritischen Situationen nicht verbessern.

Generell besteht unter den befragten Fahrern die Ansicht, dass das Deeskalationstraining sowie die anderen o.g. Sicherheitsmaßnahmen in nur geringem Maße zur Erhöhung der (subjektiven) Sicherheit beitragen. Wesentlicher sind ihrer Meinung nach die charakterlichen Eigenschaften des Fahrpersonals (Temperament) und die persönliche Fähigkeit, Situationen und Menschen einschätzen zu können.

7.2 Ergebnisse in Mannheim und Hanau

7.2.1 Bewertung der Maßnahme „Schulung der Fahrausweisprüfer“ in Mannheim

Die Fahrausweisprüfer in Mannheim werden regelmäßig geschult, um in kritischen Situationen „fit“ zu sein und zu bleiben. Zur Schulung gehören verschiedene Bereiche wie Deeskalationsmaßnahmen und weitere Formen des Konfliktmanagements. Die Schulungen haben jedoch zugleich auch das Ziel, den Fahrgästen das Gefühl zu vermitteln, dass sie sich in einer sicheren Umgebung befinden. Die Befragungen der Fahrausweisprüfer in Mannheim vor und nach der Schulung dienten dazu, den Effekt der Schulung zu evaluieren.

Tab. 7-4: Sicherheitsgefühl der Prüfer tagsüber und nachts (vor und nach der Schulung)

	Tagsüber			Nachts		
	Vorher (n = 15)	Nachher (n = 15)	d%	Vorher (n = 14)	Nachher (n = 14)	d%
Sehr sicher (1)						
Sicher (2)	66,7	73,3	- 6,6	14,3	42,9	- 28,6
Weder noch (3)	26,7	26,7	0,0	28,6	35,7	- 7,1
Unsicher (4)	6,6		6,6	42,9	14,3	28,6
Sehr unsicher (5)				14,3	7,1	7,2
Standardabweichung	0,63	0,46		0,94	0,95	
Mittelwerte	2,40	2,27		3,57	2,86	0,035
Signifikanzniveau	n.s.			0,035		

Anmerkungen: Fragewortlaut: „Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung ihrer Tätigkeit tagsüber/nachts“ (1 = sehr sicher, 5 = sehr unsicher). Angaben in %; d% = Prozentsatzdifferenz¹⁰⁴, nur Fahrausweisprüfer, die an beiden Befragungen teilgenommen haben.

Quelle: Befragungen der MVV Fahrausweisprüfer 2004

Sowohl tagsüber als auch nachts nahm der Anteil derjenigen zu, die sich sicher fühlen. Während es jedoch beim Sicherheitsgefühl tagsüber keine statistisch relevanten Veränderungen gab, fühlten sich die Fahrausweisprüfer nach der Schulung nachts signifikant sicherer. Nach wie vor ist jedoch die Unsicherheit vor allem ein Problem der Nachtstunden.

Wie sich die Prüfer selbst wahrnehmen, zeigt Tabelle 7-5.

Tab. 7-5: Selbstwahrnehmung der Fahrausweisprüfer

Selbsteinschätzung bezüglich ...	Mittelwerte Vorher (N=15)	Mittelwerte Nachher (N=15)	p
Ausstrahlung geringer Autorität	3,8	3,3	0,048
Verhaltensunsicherheit	3,9	3,9	n.s.
Unkenntnisse	4,1	4,3	n.s.
Umgang mit Aggressionen anderer	3,7	3,5	n.s.
Umgang mit eigenen Aggressionen	4,3	4,1	n.s.
Übertragung eigene Unsicherheit	4,5	4,5	n.s.
Fühle mich überfordert wg. Beobachtung	4,3	4,3	n.s.
Fühle mich überfordert wg. Vorbild	4,3	4,1	n.s.
Fühle mich überfordert wg. Verantwortung	4,6	4,5	n.s.

Beurteilung verschiedener Aspekte ‚in brenzigen Situationen bei der Ausübung der Tätigkeit‘ (1 = stimmt genau, 5 = stimmt gar nicht).; Signifikanzniveau: n.s. = nicht signifikant.

Quelle: Befragungen der MVV Fahrausweisprüfer 2004

¹⁰⁴ vgl. Benninghaus, 1982, S. 95ff.

Die befragten Prüfer nehmen sich im Mittel als selbstsichere Personen wahr, die gut mit den eigenen und den Aggressionen anderer umgehen können, die wissen, wie sie sich richtig verhalten, und die in der Lage sind, den Fahrgästen ein Sicherheitsgefühl zu vermitteln. Sie fühlen sich auch nicht angesichts ihrer besonderen Aufgaben und der permanenten Kontrolle der Fahrgäste überfordert. Die schon vor der Schulung bestehende ausgeprägte Selbstsicherheit steigt nach der Schulung nicht mehr wesentlich an. Auf der Skala „Ausstrahlung geringerer Autorität“ ergab sich jedoch eine signifikante Veränderung. Gerade dieses Merkmal ist in der Funktion von Fahrausweisprüfern als Multiplikatoren bzw. „Transporteuren von Sicherheit“ von zentraler Bedeutung.

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei den Antworten auf die Frage, wie die Prüfer glauben, dass sie von den Fahrgästen wahrgenommen werden. Auch hier nehmen sich die Prüfer hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Fahrgäste ausgesprochen positiv wahr. Schon vor der Schulungsmaßnahme stuften sich die Fahrausweisprüfer als ausgesprochen freundlich, verständnisvoll, ausgleichend und ruhig ein.

Allerdings ist noch relativ wenig über das Prüfpersonal im ÖPNV bekannt. Weitere Studien zum Fahrpersonal bzw. Prüfpersonal wären deshalb wünschenswert, um deren Beitrag zum subjektiven Sicherheitsempfinden der Fahrgäste transparenter zu machen. Auch eine Überprüfung der angenommenen Ausstrahlung des Sicherheitsgefühls der Fahrausweisprüfer auf die Fahrgäste wäre sinnvoll¹⁰⁵.

7.2.2 Bewertung der Installation von Videotechnik

Die Befragungen von Fahrgästen an den Haltestellen Hauptbahnhof in Mannheim und Freiheitsplatz in Hanau diente vor allem der Evaluation der Maßnahme der hier installierten Videotechnik. Dazu wurden an diesen Haltestellen Befragungen zum Sicherheitsgefühl vor *und* nach der Installation durchgeführt (vgl. Kapitel 4.2.2.2). In allen vier Erhebungen wurden signifikant mehr Frauen als Männer befragt, was auf den höheren Anteil weiblicher Fahrgäste und deren größere Bereitschaft, an einer Befragung teilzunehmen, zurückzuführen ist¹⁰⁶.

¹⁰⁵ Die Anwendung sicherheitsfördernder Maßnahmen beginnt bereits bei der Auswahl der Mitarbeiter für den Prüfdienst und setzt sich über die Schaffung klarer Regelungen fort (vgl. Grösbrink 2003). Bislang fehlt jedoch ein klares Berufsbild des Fahrausweisprüfers, somit sind die Verkehrsunternehmen gezwungen eigene Kriterien bei der Auswahl bzw. der Aus- und Weiterbildung ihrer Prüfer zu definieren. Dabei unterscheiden sich jedoch die Unternehmen hinsichtlich Rekrutierung, Arbeitszielen, Ausmaß und Inhalten von Schulungen der Fahrausweisprüfer erheblich.

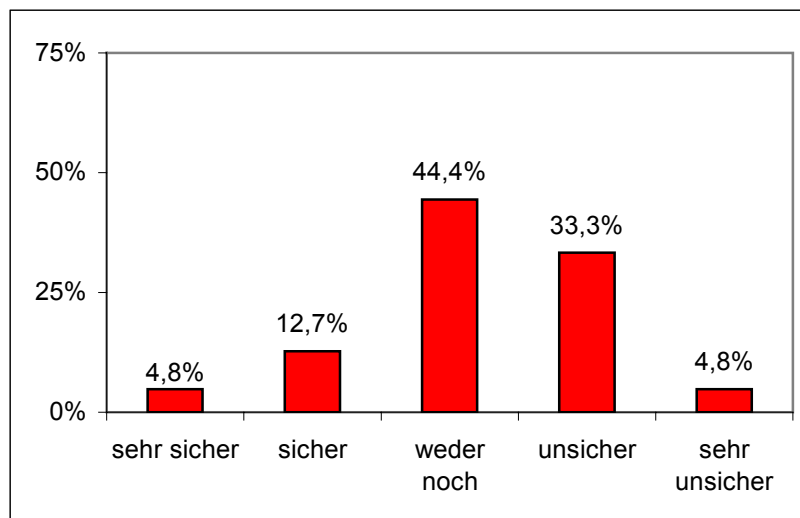
¹⁰⁶ Das Verhältnis Frauen zu Männern lag in allen vier Befragungen, ähnlich wie in Hamburg, etwa bei zwei Drittel zu einem Drittel. Hinsichtlich des Alters unterscheiden sich jedoch die Stichproben. Während in Mannheim die Gruppe der unter 30-Jährigen überproportional befragt wurde, wurde in Hanau vor allem die Gruppe der ab 60-Jährigen erreicht.

7.2.2.1 Bewertung der Videoinstallation an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim

An der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim wurde im November 2003 eine Fahrgastbefragung durchgeführt. Ein Ziel dieser Befragung war, die Maßnahme „Installation von Videokameras an der Haltestelle Hauptbahnhof“ auf ihre Wirksamkeit zu untersuchen. Eine Nachherbefragung mit dem gleichen Messinstrument wurde im Oktober 2004 durchgeführt. Der Vorher-Nachher-Vergleich diente dazu, die Veränderung in der Wahrnehmung der Sicherheit durch die Videoüberwachung zu ermitteln.

In der Vorher-Befragung zeigte sich, dass sich 78 % der Fahrgäste tagsüber an der Haltestelle Hauptbahnhof sehr sicher oder sicher fühlen. Der Mittelwert auf der 5-stufigen Sicherheitsskala von 2,05 belegt das hohe Sicherheitsgefühl tagsüber. Weder zwischen Frauen und Männern noch zwischen den verschiedenen Altersgruppen waren in diesem Fall signifikante Unterschiede zu beobachten. Bei Dunkelheit sinkt das Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Hauptbahnhof deutlich (vgl. Abb. 7-5).

Abb. 7-5: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV in Mannheim bei Dunkelheit (1. Befragung)



Der Fragetext lautete: „Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV bei Dunkelheit?“ (1 = sehr sicher, 2 = sicher, 3 = weder sicher noch unsicher, 4 = unsicher, 5 = sehr unsicher).

Quelle: 1. Fahrgastbefragung Mannheim Hauptbahnhof 2003

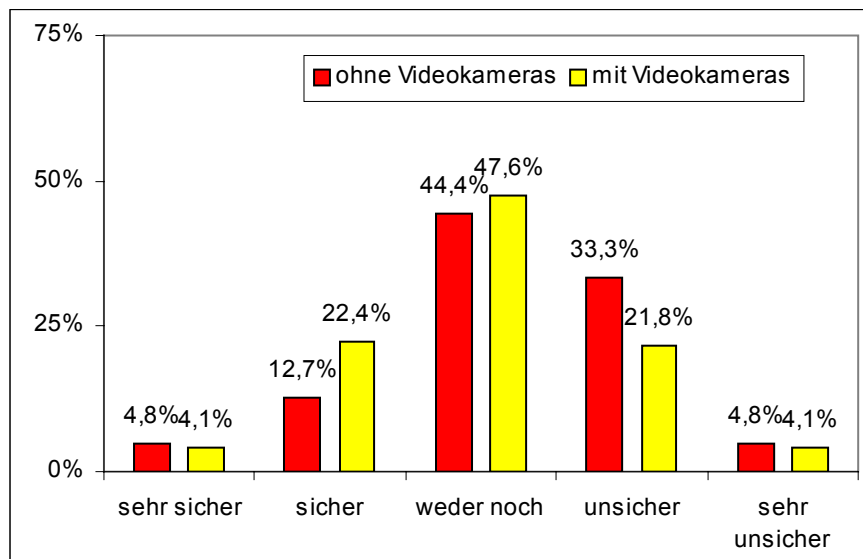
Ein Drittel der Befragten fühlt sich in dieser Situation unsicher, knapp 5 % sogar sehr unsicher. Mit fast 45 % bilden diejenigen ein, die sich weder sicher noch unsicher fühlen, die größte Gruppe. Der Mittelwert des Sicherheitsgefühls bei Dunkelheit ist mit 3,21 deutlich höher als der Skalenwert am Tag. Der Unterschied ist hoch signifikant. Dieser Unterschied ist auch in allen Teilgruppen wiederzufinden, d.h. auch alle Teilgruppen fühlen sich bei Dunkelheit deutlich unsicherer an der Haltestelle Hauptbahnhof als tagsüber.

Die Installation der Videokameras erfolgte im Frühjahr 2004. Die Nachher-Befragung wurde etwa ein halbes Jahr später terminiert, um einerseits zu gewährleisten, dass die installierte Videotechnik den meisten Fahrgästen bekannt ist, zum anderen sollte die Befragung unter vergleichbaren Witterungs- und Lichtverhältnissen durchgeführt werden¹⁰⁷. Die Nachher-Befragung zeigte, dass rund 50 % der Befragten die Installation von Videokameras an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim nicht bemerkt hatten.

Das Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Hauptbahnhof am Tage hat sich im Vergleich zur ersten Befragung kaum verändert (s.o.). Das mittlere Sicherheitsgefühl liegt bei 2,09 (1. Befragung: 2,05). Die Haltestelle Hauptbahnhof wird ähnlich wie in der ersten Befragung tagsüber als sicher erlebt. Bei Dunkelheit nimmt das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste an der videoüberwachten Haltestelle dagegen zu (vgl. Abb. 7-6).

Während sich am Tage noch über 70 % der Fahrgäste sehr sicher oder sicher fühlen, sind dies bei Dunkelheit nur noch etwas mehr als ein Viertel. Auf der anderen Seite fühlt sich ein Viertel der Fahrgäste auch in der zweiten Befragung bei Dunkelheit sehr unsicher oder unsicher.

Abb. 7-6: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV in Mannheim bei Dunkelheit (1. und 2. Befragung)



Der Fragetext lautete: „Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV bei Dunkelheit?“ (1 = sehr sicher, 2 = sicher, 3 = weder sicher noch unsicher, 4 = unsicher, 5 = sehr unsicher).

Quelle: Fahrgastbefragung Mannheim Hauptbahnhof 2003/2004

¹⁰⁷ Es konnten natürlich nicht die gleichen Fahrgäste wie in der ersten Erhebung befragt werden, d.h. es handelt sich nicht um eine Paneluntersuchung.

Der Vergleich der beiden Befragungen zeigte, dass die Installation von Videokameras tagsüber keinen signifikanten Einfluss auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste weder insgesamt noch in den einzelnen Teilgruppen hat. Die Befragten fühlen sich an der Haltestelle Hauptbahnhof, ob mit oder ohne Videokameras, tagsüber gleich sicher. Dies ist wegen des hohen Ausgangsniveaus nicht überraschend.

Das zentrale Ergebnis ist indessen, dass sich die Fahrgäste bei Dunkelheit mit Videoüberwachung an der Haltestelle Hauptbahnhof signifikant sicherer fühlen als ohne Videokameras. Vor allem die älteren Frauen profitieren davon.

Tab. 7-6: Sicherheitsgefühl bei Dunkelheit an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim; Vergleich 1. Befragung (ohne Video) mit 2. Befragung (mit Video)

Gruppe	Mittelwert ohne Videokameras	Mittelwert mit Videokameras	Signifikanzniveau
Frauen	3,32	3,09	p<0,10
Männer	2,95	2,78	n.s.
unter 30 Jahre	3,17	3,13	n.s.
30 bis unter 60 Jahre	3,16	2,87	n.s.
über 60 Jahre	3,27	2,84	p<0,10
insgesamt	3,21	2,99	p<0,05

Der Fragetext lautete: „Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV bei Dunkelheit?“ (1 = sehr sicher, 2 = sicher, 3 = weder sicher noch unsicher, 4 = unsicher, 5 = sehr unsicher).

7.2.2.2 Bewertung der Videoinstallation an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau

An der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau wurde im Mai 2004 eine Fahrgastbefragung durchgeführt. Ziel der Befragung war, die Maßnahme „Installation von Videokameras an der Haltestelle Freiheitsplatz“ auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen. Eine Nacherhebung mit dem gleichen Messinstrument wurde im November/Dezember 2004 durchgeführt, um Veränderungen in der Wahrnehmung der Sicherheit durch die Videoüberwachung zu untersuchen¹⁰⁸.

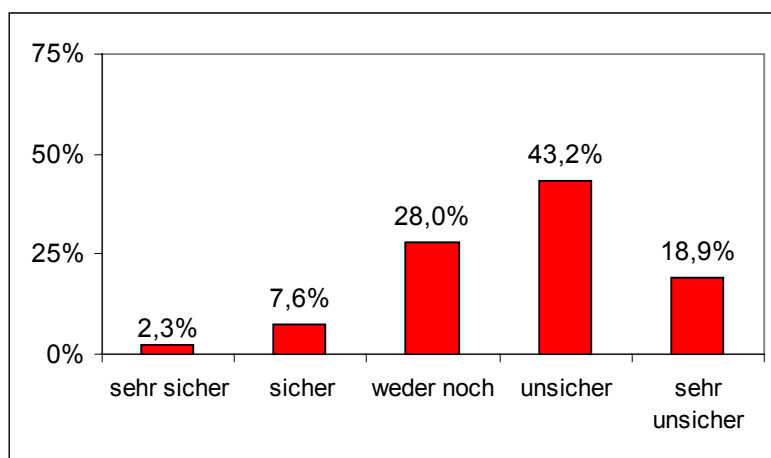
In der ersten Fahrgastbefragung in Hanau wurden 137 Personen befragt. Dabei ergab sich, dass sich knapp 41 % der Fahrgäste an der Haltestelle Freiheitsplatz sicher fühlen. Rund 42 % der Befragten hatte dazu keine dezidierte Meinung. Sie fühlen sich dort weder sicher noch unsicher. Knapp 12 % fühlen sich unsicher oder sogar sehr unsicher. Der Mittelwert auf der 5-stufigen Sicherheitsskala von 2,61 zeigt, dass die Fahrgäste das Sicherheitsgefühl am

¹⁰⁸ Es war leider nicht möglich, die Erhebungen zur gleichen Jahreszeit durchzuführen, weil sonst der Zeitraum der Projektlaufzeit erheblich überschritten worden wäre.

Hanauer Freiheitsplatz tagsüber als „durchschnittlich“ einstufen. Weder zwischen Frauen und Männern noch zwischen den Altersgruppen waren signifikante Unterschiede zu beobachten. Die Haltestelle Freiheitsplatz wird folglich tagsüber von allen Teilgruppen im Hinblick auf ihre Sicherheit ähnlich wahrgenommen.

Bei Dunkelheit ist das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste an der Haltestelle Freiheitsplatz deutlich geringer. Fast zwei Drittel fühlen sich unsicher, knapp 20 % sogar sehr unsicher. Nur noch etwa 10 % der Fahrgäste haben in dieser Situation keine Probleme mit der Sicherheit.

Abb. 7-7: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau bei Dunkelheit (1. Befragung)



Der Fragetext lautete: „Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Freiheitsplatz der HSB bei Dunkelheit?“ (1 = sehr sicher, 2 = sicher, 3 = weder sicher noch unsicher, 4 = unsicher, 5 = sehr unsicher).

Quelle: 1. Fahrgastbefragung Hanau Freiheitsplatz 2004

Bei Dunkelheit fühlen sich die Fahrgäste an der Haltestelle Freiheitsplatz signifikant unsicherer als am Tage. Dies gilt für alle Teilgruppen. Etwa ein Viertel Jahr nach der Installation der Videokameras an der Haltestelle Freiheitsplatz wurden die Fahrgäste an dieser Haltestelle erneut zu ihrem Sicherheitsempfinden tagsüber und bei Dunkelheit befragt¹⁰⁹. In der zweiten Befragung gaben 46 % der Fahrgäste an, über die Installation von Videokameras am Freiheitsplatz nicht Bescheid zu wissen.¹¹⁰

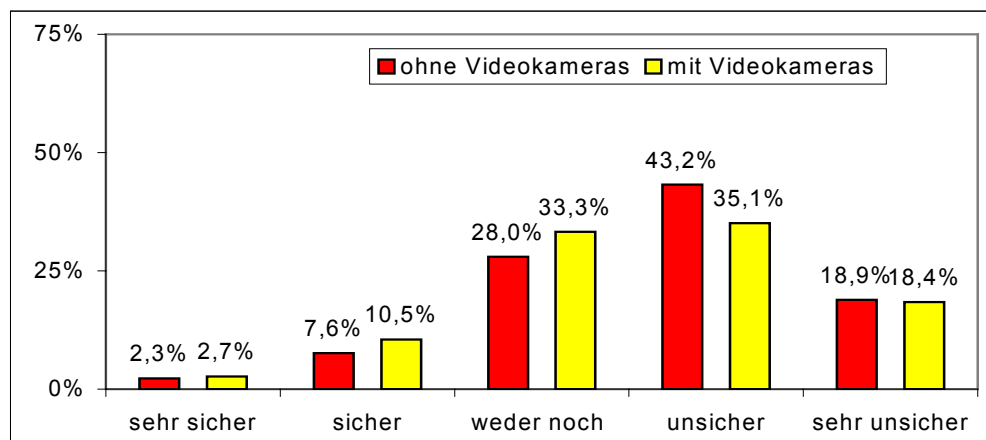
Das Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Freiheitsplatz am Tage hat sich im Vergleich zur ersten Befragung (2,61) kaum verändert. Der Mittelwert ist in der zweiten Befragung mit 2,53 ähnlich. Etwa die Hälfte der Fahrgäste fühlt sich an der Haltestelle Freiheitsplatz tagsüber sicher bis sehr sicher. Dies gilt für alle Teilgruppen.

¹⁰⁹ Auch hier konnten natürlich nicht die gleichen Fahrgäste wie in der ersten Erhebung befragt werden, d.h. es handelt sich daher um eine Folge-Studie (vgl. Friedrichs, 1980, S. 157).

¹¹⁰ Ähnlich wie in Mannheim hatte auch hier die Kenntnis bzw. Unkenntnis über die Installation der Videokameras keinen Einfluss auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste.

In der zweiten Befragung zeigte sich ebenfalls der Unterschied zwischen den Tageszeiten. Rund die Hälfte der Fahrgäste bekundeten in der zweiten Befragung Unsicherheitsgefühle an der Haltestelle Freiheitsplatz bei Dunkelheit (vgl. Abb. 7-10). Der Mittelwert liegt bei 3,56 (3,69 in der ersten Befragung). Die Befragten fühlen sich an der Haltestelle Freiheitsplatz auch mit installierter Videotechnik bei Dunkelheit hoch signifikant unsicherer als am Tage. In allen Teilgruppen ist der Unterschied im Sicherheitsgefühl tagsüber und bei Dunkelheit hoch signifikant.

Abb. 7-8: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau bei Dunkelheit (1. und 2. Befragung)



Der Fragetext lautete: „Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Freiheitsplatz der HSB bei Dunkelheit?“ (1 = sehr sicher, 2 = sicher, 3 = weder sicher noch unsicher, 4 = unsicher, 5 = sehr unsicher).

Quelle: 1. und 2. Fahrgastbefragung Hanau Freiheitsplatz 2004

Der Vergleich der beiden Befragungen zeigt, dass die Installation von Videokameras insgesamt weder am Tage noch bei Dunkelheit einen signifikanten Einfluss auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste hat (vgl. Tabelle 7-7).

Tab. 7-7: Sicherheitsgefühl bei Dunkelheit an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau (Vergleich 1. Befragung (ohne Video) und 2. Befragung (mit Video))

Gruppe	Mittelwert (ohne Video)	Mittelwert (mit Video)	Signifikanzniveau
Frauen	3,77	3,70	n.s.
Männer	3,46	3,32	n.s.
unter 30 Jahre	4,07	3,32	p<0,05
30 bis unter 60 Jahre	3,64	3,64	n.s.
über 60 Jahre	3,64	3,63	n.s.
insgesamt	3,69	3,56	n.s.

Der Fragetext lautete: „Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Freiheitsplatz bei Dunkelheit?“ (1 = sehr sicher, 2 = sicher, 3 = weder sicher noch unsicher, 4 = unsicher, 5 = sehr unsicher).

Quelle: Fahrgastbefragungen Hanau Freiheitsplatz (2004)

Ein bemerkenswertes Ergebnis ist indessen, dass die unter 30 Jährigen sich nach der Installation der Videoanlage bei Dunkelheit sicherer fühlen als zuvor. Dieser Unterschied lässt sich indessen damit erklären, dass der Ausgangswert in der Vorher-Befragung deutlich höher war als in den anderen Teilgruppen.¹¹¹ In der Nachher-Befragung liegt er dagegen im Bereich des Mittelwerts.

7.3 Sicherheitsmaßnahmen im ÖPNV in anderen Städten

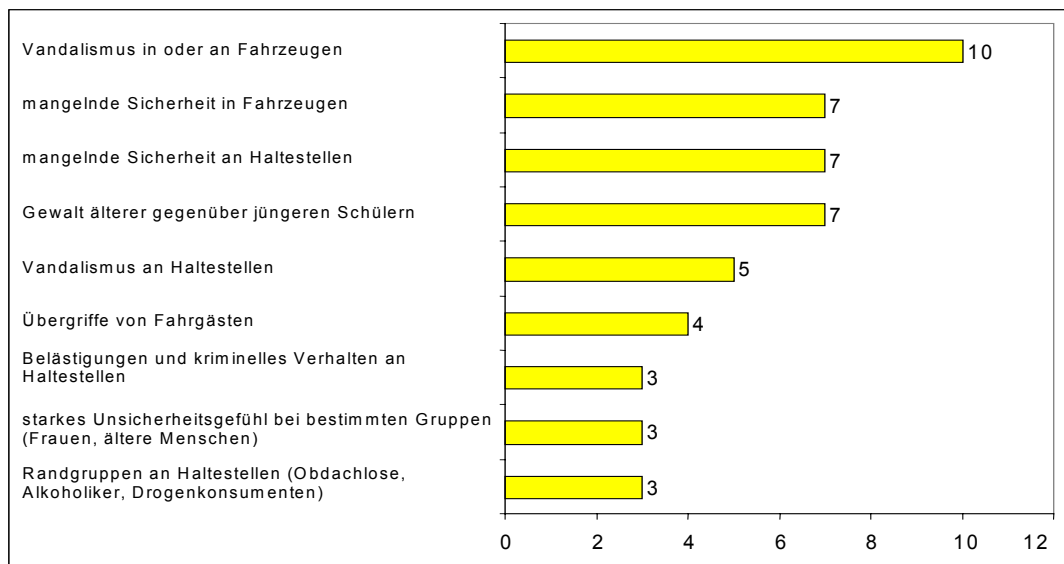
7.3.1 Sicherheitsprobleme

7.3.1.1 Verkehrsunternehmen in kleineren und mittleren Großstädten

Die Problemsicht der Verkehrsunternehmen wurde im Rahmen von Baustein 2 in Form schriftlicher Befragungen erfasst. Angeschrieben wurden alle Verkehrsunternehmen in Deutschland mit einem jährlichen Fahrgastaufkommen zwischen und Beförderungen¹¹². Insgesamt 38 Unternehmen schickten einen ausgefüllten Fragebogen zurück.

Eine der Fragen war auf die wahrgenommenen Ursachen der Unsicherheitsgefühle der Fahrgäste gerichtet.

Abb. 7-9: Die häufigsten Sicherheitsprobleme aus Sicht der Verkehrsunternehmen



Quelle: IWU, Befragung der Verkehrsunternehmen 2003, 73 Nennungen insgesamt

¹¹¹ Ein möglicher Grund dafür könnte im unterschiedlichen Anteil von jungen Frauen in beiden Stichproben liegen. Während in der Vorher-Befragung v.a. Frauen in der Gruppe unter 30-jährigen befragt wurden, war das Verhältnis in der Nachher-Befragung eher gemischt.

¹¹² Siehe dazu Rölle et al., 2004a, b.

Die häufigsten Sicherheitsprobleme bei der ÖPNV-Nutzung aus Sicht der Verkehrsunternehmen stellen Vandalismus in oder an Fahrzeugen dar. Danach folgen mangelnde Sicherheit in Fahrzeugen bzw. an Haltestellen (vgl. Abbildung 7-9).

Als Ursachen der Sicherheitsprobleme in den Fahrzeugen werden vor allem pöbelnde, randalierende und aggressive Gruppen gesehen. Vandalismus und fehlende Transparenz in den Fahrzeugen verstärken diese Probleme zusätzlich (vgl. Tabelle 7-8).

Tab. 7-8: Ursachen für die Sicherheitsprobleme in den Fahrzeugen

Ursachen	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	7	
Randalierende Gruppen/ pöbelnde Jugendliche usw.		5
im Nachtbetrieb Randalierer und Betrunkene		1
Belästigung von Fahrgästen in den Fahrzeugen		1
Sonstiges	4	
überfüllte Fahrzeuge		2
zu wenig Fest-Haltemöglichkeiten für Stehplätze		1
fehlende Sicherheitsgurte		1
Mangelnde Übersichtlichkeit („prospect“)	3	
fehlende Transparenz und Übersichtlichkeit in den Fahrzeugen		2
mangelnde Transparenz durch Reklame auf den Scheiben, Ganzwagenwerbung		1
Vandalismus	3	
Vandalismus, Graffiti		3
Fehlende Sozialkontrolle („refuge“)	1	
räumliche Distanz zum Fahrpersonal		1
Gesamt	18	

Quelle: IWU, Befragung der Verkehrsunternehmen, 2003

Ursachen für Sicherheitsprobleme auf bestimmten Linien sind vor allem, dass diese durch problematische Gebiete verlaufen und dass Haltestellen in sozialen Brennpunkten liegen. In einem Fall wurde die Problematik damit begründet, dass die Linie zu einem Jugendtreff führt. Vermehrte Sicherheitsproblemen auf bestimmten Linien kommen dadurch zustande, dass die Linien zu sozialen Brennpunktgebieten führen und Fahrgäste aus solchen Gebieten befördern.

Die Sicherheitsprobleme an Haltestellen werden insbesondere auf die mangelnde Übersichtlichkeit in Folge einer unzureichenden Beleuchtung zurückgeführt (vgl. Tabelle 7-9).

Der zweite große Problembereich sind die sozialen Incivilities.

Tab. 7-9: Ursachen für die Sicherheitsprobleme an Haltestellen

Ursachen	Häufigkeit	
Mangelnde Übersichtlichkeit („prospect“)	13	
unzureichend beleuchtete Haltestelle und schlechte Beleuchtung der Wege im Umfeld		9
unübersichtliche Haltestelle, versteckte Lage		3
Warten bei Dunkelheit		1
Soziale Incivilities	9	
„Randgruppen“ an Haltestellen		8
Belästigungen an Haltestellen		1
Mangelnde Verkehrssicherheit	6	
Verkehrssicherheitsprobleme		2
Gedränge an Haltestellen		1
fehlende Haltestellenbuchten		1
Ausstieg neben der Fahrbahn		1
Gefahr bei Fahrbahnüberquerung		1
Vandalismus	2	
Vandalismus an Haltestellen, Graffiti		2
Sonstiges	1	
spielende Kinder + Jugendliche		1
Gesamt	31	

Quelle: IWU, (Befragung der Verkehrsunternehmen, 2003)

Ähnlich wie die Probleme an den Haltestellen werden nach Ansicht der Verkehrsunternehmen auch die Probleme im Umfeld der Haltestellen vor allem entweder durch eine mangelnde Übersichtlichkeit oder die sich dort aufhaltenden Obdachlosen, Alkoholiker, Drogenkonsumenten, Skinheads usw. bedingt. Auch auf das Problem des fehlenden Schutzes wurde hingewiesen (vgl. Tabelle 7-10).

Tab. 7-10: Ursachen für die Sicherheitsprobleme im Umfeld der Haltestellen

Probleme	Häufigkeit	
Soziale Incivilities	9	
problematisches Gebiet, Haltestellen in sozialen Brennpunkten		5
Randgruppen an Haltestellen		4
Mangelnde Übersichtlichkeit (prospect)	8	
unzureichend beleuchtete Haltestellen, schlechte Beleuchtung der Wege im Umfeld, versteckte Lage der Haltestelle		7
unübersichtlich		1
Fehlende Sozialkontrolle (refuge)	2	
einsame Haltestellen, schwach frequentierte Haltestellen		2
Verkehrssicherheit	3	
Verkehrssicherheitsprobleme		2
Gefahr bei der Fahrbahnüberquerung		1
Gestaltung	1	
äußeres Erscheinungsbild der Haltestelle		1
Gesamt	23	

Quelle: IWU, Befragung der Verkehrsunternehmen, 2003

7.3.1.2 Verkehrsunternehmen in Metropolen

Generell ist ein internationaler Vergleich der Sicherheitslage sehr schwierig, da sich die verschiedenen Datenquellen und Erhebungsmethoden stark unterscheiden. Dennoch zeichnen sich einige Ergebnisse ab. Im Rahmen der Unternehmensbefragung in Metropolen mit Schnellbahnnetzen wurden die Unternehmen auch um eine Einschätzung gebeten, welches die Hauptprobleme für die Fahrgäste im Hinblick auf die Sicherheit sind. Als wichtigste Punkte werden dabei angesehen:

1. Fehlende Hilfe für Fahrgäste (aufgrund von zu wenig Sicherheitspersonal, zu wenig belebte Haltestellen).
2. Dubiose Mitfahrer (Junkies, Bettler, Alkoholisierete).
3. Erhöhte Gewaltbereitschaft unter den Fahrgästen (diese wird auch als wichtigstes Problem im Hinblick auf die Sicherheit der eigenen Mitarbeiter eingeschätzt).

Die beiden ersten Punkte decken sich dabei mit den dargestellten Ergebnissen aus den kleineren Städten. Eine erhöhte Gewaltbereitschaft der Fahrgäste kann z.B. für Hamburg nicht belegt werden, entsprechende Aussagen werden aber vereinzelt von Fahrgästen und Fahrern getätigt.

7.3.2 Art und Umfang der ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen

Um das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste und Mitarbeiter zu erhöhen, werden von den größeren Verkehrsunternehmen eine Vielzahl von Maßnahmen eingesetzt. Das Ziel der Verkehrsunternehmen ist es dabei regelmäßig, den ÖPNV möglichst so attraktiv zu gestalten, dass keine Fahrten durch Unsicherheitsgefühle vermieden werden. Auch ist die Reduzierung der hohen Kosten durch Graffiti und Vandalismus ein zentrales Anliegen der Unternehmen. Von fast allen betrachteten Verkehrsunternehmen wird die (objektive) Sicherheitslage deutlich besser eingeschätzt als das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste.

Obwohl die grundsätzliche Zielrichtung im Hinblick auf das Thema Sicherheit somit fast überall vergleichbar ist, bestehen doch starke Unterschiede hinsichtlich der Auswahl der ergriffenen Maßnahmen und der Art ihrer Umsetzung. Gründe hierfür finden sich in erster Linie in den heterogenen Rahmenbedingungen in den verschiedenen Städten. Zu nennen sind dabei zunächst die systembezogenen Rahmenbedingungen:

- Art des Systems (Tram, Stadtbahn, U-Bahn)
- Alter des Systems
- Größe des Systems (u.a. Streckenlänge, Anzahl Haltestellen)
- Lage des Systems (u.a. ober-/unterirdisch, nur innerstädtisch oder regional)
- Automatischer, halbautomatischer oder konventioneller Betrieb
- Personalbesetzte oder personalfreie Haltestellen
- Geschlossenes oder offenes System

Mindestens ebenso wichtig sind Aspekte wie

- Größe und Struktur des Bedienungsgebiets (z.B. Millionenstadt oder polyzentrischer Ballungsraum)
- Soziodemographische und wirtschaftliche Bedingungen (u.a. Arbeitslosigkeit)
- Art, Umfang und Entwicklung von Sicherheitsproblemen (z.B. starke Zunahme der Jugendkriminalität in den Vororten von Paris in den 90er Jahren; starke Zunahme der Kriminalität in New York in den 80er Jahren, deutliche Verbesserung in den 90ern; Vielzahl

von Bus- und Zugbewürfen in Großbritannien; große Probleme mit Vandalismus und Graffiti in Stockholm; Zunahme von Incivilities in Genf in den letzten Jahren;

- Generelles Sicherheitsempfinden (vgl. Kap. 6.1)
- Organisatorische Zuständigkeiten (z.B. Aufgabenverteilung zwischen Polizei – ggf. auch Transportpolizei – Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbünden und Aufgabenträgern)
- Rechtliche Rahmenbedingungen (z.B. Hausrechtsbestimmungen, Beförderungsbestimmungen, Datenschutzbestimmungen, Befugnisse von Sicherheitskräften, Crime and Disorder Act in Großbritannien¹¹³, Landesprogramm Ordnungspartnerschaften in Nordrhein-Westfalen)
- Staatliche Fördermöglichkeiten (z.B. Ausbau der Videoüberwachung in Großbritannien, Landesprogramm Sicherheit und Service in Nordrhein-Westfalen)
- Sonstige lokale Besonderheiten (z.B. Vorhandensein von Bürgerinitiativen zur Verbesserung der Sicherheit)

Jeweils angepasst an die entsprechenden Rahmenbedingungen ergreifen alle Unternehmen eine Reihe von Maßnahmen, die häufig im Rahmen eines Gesamtkonzepts gebündelt sind. Die Palette reicht dabei von „klassischen“ Maßnahmen, die teilweise seit Jahrzehnten zum Einsatz kommen (z.B. Personaleinsatz, transparente Gestaltung, Notrufeinrichtungen) bis zu neuartig(er)en Maßnahmen (z.B. Videoüberwachung, Deeskalationstrainings, Ordnungspartnerschaften, Schulprogramme).

Auch wenn sich teilweise Überschneidungen ergeben¹¹⁴, lassen sich die Maßnahmen dabei grundsätzlich in eine der folgenden Obergruppen einordnen:

- Erscheinungsbild (Architektur, Design und Sauberkeit von Haltestellen und Fahrzeugen)
- Technik (Video- und Überwachungskameras, Notrufe)
- Personal (Haltestellenpersonal, Sicherheitspersonal, Servicepersonal, Polizei etc.)
- Information und Kommunikation (Fahrgastinformation, Pressearbeit, Werbung, Schulprogramme, Besucherprogramme, Schulungen)
- Organisation (Leitzentralen, Lageerhebung, Ordnungspartnerschaften etc.)
- Sonstiges (Anschlussicherung, Ein-/Ausstiegsregelungen, Belebung, Fahrerkabinen)

¹¹³ Der Crime and Disorder Act von 1998 schreibt die Bildung von Crime and Disorder Reduction Partnerships (CDRP) auf lokaler Ebene vor und fördert diese. Die CDRP bilden eine Basis für Zusammenarbeit und Datenaustausch auf lokaler Ebene und umfassen seit 1999 auch ÖPNV-Unternehmen. In Deutschland unterstützt das Land Nordrhein-Westfalen ähnliche Aktivitäten (Ordnungspartnerschaften, ZeRP). Auch in anderen Städten gibt es entsprechende Kooperationen (z.B. Sicherheitspakt Nürnberg).

¹¹⁴ z.B. kann die „Dynamische Fahrgastinformation“ sowohl der Gruppe „Technik“ als auch der Gruppe „Information und Kommunikation“ zugerechnet werden.

Für die einzelnen Maßnahmengruppen ergibt sich das folgende Bild:

➤ Erscheinungsbild

Die am häufigsten genannten Maßnahmen zur Hebung des Sicherheitsempfindens bei den Fahrgästen und Mitarbeitern beziehen sich auf die Gestaltung der Haltestellen und Fahrzeuge. Ziele sind die Schaffung einer hellen und freundlichen Atmosphäre, von Transparenz (u.a. Rückbau unübersichtlicher Ecken und Nischen) sowie von Fluchtwegen. Zum Einsatz kommen dabei verstärkt vandalismus-resistente Baumaterialien. Entsprechende Maßnahmen¹¹⁵ sind bei allen größeren und den meisten kleineren befragten Verkehrsunternehmen in gewissem Umfang im Einsatz. Netzweit für alle Haltestellen und Fahrzeuge sind sie jedoch nur bei neuen U-Bahn-Systemen umgesetzt.

Viele Verkehrsunternehmen geben darüber hinaus die schnelle Entfernung von Graffiti- und Vandalismusschäden sowie allgemein die Reinigung von Haltestellen und Fahrzeugen als Maßnahme gegen Unsicherheitsempfinden an. Diese Maßnahmen spielen insbesondere bei kleineren Verkehrsunternehmen eine wichtige Rolle.

➤ Technik

Notrufeinrichtungen gehören bei den U-Bahn-Systemen seit Jahren zum Standard, vor allem auf den Haltestellen. Im Stadtbahnbereich sind mittlerweile ebenfalls zahlreiche Fahrzeuge mit Notrufsprechstellen ausgestattet, auf den Haltestellen sind sie hingegen die Ausnahme.

Videokameras werden mittlerweile in fast allen U-Bahn-Haltestellen und unterirdischen Stadtbahn-Haltestellen der befragten Verkehrsunternehmen eingesetzt, an oberirdischen Stadtbahn-Haltestellen hingegen in weit geringerem Maße. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit Videokameras ist bei zahlreichen U-Bahn- und Stadtbahn-Unternehmen in der Erprobung bzw. für einen Teil der Fahrzeugflotte umgesetzt¹¹⁶. Die Ausrüstung aller Fahrzeuge ist hingegen (noch) die Ausnahme.

Eine Weitergabe von Videoaufzeichnungen der Verkehrsunternehmen erfolgt in Deutschland i.d.R. nur auf Anforderung der Polizei bzw. Staatsanwaltschaft. In anderen Ländern – z.B. im Vereinigten Königreich – gibt es hingegen eine direkte Vernetzung mit Kamera- und Auswertesystemen staatlicher Stellen, die eine gemeinsame Auswertung von Kamerabildern erlaubt.

¹¹⁵ Im Englischen unter dem Begriff „Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED)“ zusammengefasst.

¹¹⁶ Vgl. hierzu auch Wirtz, 2004

➤ Personal

Alle befragten großen Verkehrsunternehmen und die meisten kleineren arbeiten zumindest anlassbezogen mit der Polizei zusammen, die Befugnisse und Aufgabenteilungen sind jedoch teilweise recht unterschiedlich. Einige Unternehmen sind für die Sicherheit in ihren Fahrzeugen und Anlagen weitgehend selbst verantwortlich, bei anderen wird diese Aufgabe allein von der Polizei (z.T. spezialisierte Einheiten wie die British Transport Police oder die New Yorker Transport Police) übernommen. In einigen englischen Städten kommen auch sog. „Community Service Officer“ zum Einsatz, die sich als Polizisten mit begrenztem Aufgabenspektrum vor allem um niederschwellige Regelverletzungen (z.B. „Incivilities“) kümmern und auch außerhalb des Netzes unterwegs sind. Vereinzelt gibt es auch Projekte, bei denen Arbeitslose als Service-Kräfte im ÖPNV eingesetzt werden, u.a. um durch ihre Präsenz das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu erhöhen.

Beim Personaleinsatz ist generell zu bedenken, dass im Stadtbahnbereich und vereinzelt auch bei U-Bahn-Betrieben die Haltestellen nicht personalbesetzt sind, was bei den meisten U-Bahnen (noch) die Regel ist. Dabei handelt es sich zwar meist nicht um ausgewiesenes Sicherheitspersonal, die Anwesenheit von Angestellten der Verkehrsunternehmen trägt aber zum Sicherheitsempfinden der Fahrgäste bei. Der Einsatz von Sicherheitspersonal bei kleineren Stadtbahn- und reinen Busbetrieben kommt nur vereinzelt vor.

➤ Information und Kommunikation

Kampagnen für Zivilcourage und gegen Vandalismus sowie Aufklärungsarbeit zum Thema Sicherheit an Schulen, bei Besucherprogrammen etc. spielen bei Stadtbahn-Unternehmen eine größere Rolle als im U-Bahn-Bereich. Häufig zum Einsatz kommen darüber hinaus Trainingsprogramme für Fahrer und andere Mitarbeitergruppen (Konflikt-/Deeskalationstraining). Die meisten Beispiele stammen dabei aus jüngerer Zeit; generell scheint die Bedeutung von Kommunikationsmaßnahmen zu wachsen¹¹⁷.

In vielen deutschen Städten werden - nach einem zuerst bei der BOGESTRA entwickelten Konzept – zudem Schülerbegleiter eingesetzt, um Konflikte in Schulbussen zu deeskalieren. Neuere Formen der Fahrgast-Partizipation sind die Projekte „Bahnhofspaten“ und „Qualitätsscouts“ des VRR. Ziel in punkto Sicherheit ist dabei vor allem die Schaffung einer „Kultur des Hinsehens“.

¹¹⁷ Auf einer UITP-Konferenz zum Thema Sicherheit in Genf im Juni 2004 standen Kommunikationsmaßnahmen im Zentrum der meisten Vorträge.

Umfangreiche Erfahrungen mit sicherheitsbezogener Kommunikation gibt es in den englischsprachigen Ländern. So wurden in einer Studie aus dem Jahre 1998¹¹⁸ 380 entsprechende Initiativen im Vereinigten Königreich identifiziert. Generell sind Kooperationen zwischen Verkehrsunternehmen und Schulen stark verbreitet und reichen bis hin zu Verträgen über Verhaltenspflichten der Schule/der Schüler und des ÖV-Unternehmens im Hinblick auf die Sicherheit¹¹⁹. In einigen Städten und Regionen (z.B. Yorkshire, London) werden jährlich mehrere 10.000 Schüler mit verschiedenen Methoden (Gespräche/Präsentationen, Besucherprogramme, Projektstage etc.) von den Verkehrsunternehmen angesprochen. Auch sog. „Eyes and Ears“-Programme, die Fahrgäste zur Meldung von Vorfällen und Mängeln auffordern wurden in vielen britischen Städten umgesetzt.

➤ Organisation

Größere Verkehrsunternehmen verfügen häufig über eine separate Sicherheits-Leitstelle, von der aus die Lagebeobachtung sowie die Einsatzleitung von Sicherheits- (und Service-) Kräften erfolgt. Hinsichtlich der Vernetzung mit der Polizei gibt es diverse Modelle, die stark von der Zusammenarbeit im Einsatzfall abhängen (z.B. gemeinsame oder unabhängige Streifen von Polizei und Sicherheitsdienst der Verkehrsunternehmen). In Kanada und England gibt es darüber hinaus sog. Community Response Units, die auf Basis von Lageanalysen gezielt die Situation in Problemstadtteilen untersuchen und Vorschläge für geeignete Maßnahmen machen.

Verkehrsunternehmen im Vereinigten Königreich, vereinzelt auch in anderen Ländern, sind vielfach in lokale Netzwerke zur Kriminalprävention eingebunden¹²⁰. Ziel ist es dabei vor allem, die vorhandenen Mittel zu bündeln, Informationen auszutauschen und Maßnahmen aufeinander abzustimmen. In Einzelfällen wird auch von einer finanziellen Unterstützung von Sozialarbeit durch das Verkehrsunternehmen berichtet. Kooperationsvereinbarungen zwischen Verkehrsunternehmen, Polizei, Behörden und ggf. weiteren Organisationen („Ordnungspartnerschaften“) sind auch in Deutschland von wachsender Bedeutung.

¹¹⁸ Department for Transport, 1999a

¹¹⁹ Eine ähnliche Idee liegt den sog. „Acceptable Behaviour Contracts“ mit einzelnen problematischen Jugendlichen zu Grunde, in denen Verhaltensregeln für die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln festgeschrieben werden können. Bei Zuwiderhandlung drohen ernsthafte Konsequenzen (z.B. Ausschluss von der Beförderung für einen festgelegten Zeitraum).

¹²⁰ u.a. TRAVELSAVE in Liverpool/Merseyside, SAFE in South Yorkshire und SAFER TRAVEL in Lancashire

➤ Sonstiges

Zu den sonstigen Maßnahmen zählen vor allem betriebliche Maßnahmen im Busbereich, wie der Einstieg beim Fahrer, der Ausstieg zwischen den Haltestellen oder der Taxiruf vom Bus aus, wobei gerade die beiden zuletzt genannten Maßnahmen eine weite Verbreitung haben. Als Schutz vor Übergriffen wurden in einigen Städten darüber hinaus Busse mit speziell gesicherten Fahrerkabinen ausgestattet.

Zusammenfassung

Mit zunehmender Unternehmensgröße nimmt tendenziell die Zahl und die Intensität der ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen zu. Die intensivsten Sicherheitsmaßnahmen werden dabei von den Betreibern der kleinen (zu einem großen Teil neuen) U-Bahn-Systeme ergriffen. Systembedingte Unterschiede in der Maßnahmenauswahl gibt es zwischen Stadtbahn- und Bussystemen auf der einen und U-Bahn-Systemen auf der anderen Seite.

Tab. 7-11: Maßnahmenschwerpunkte in unterschiedlichen ÖPNV-Systemen

Maßnahmenschwerpunkte	U-Bahn-Systeme	Stadtbahn- und Bussysteme
Räumlich	Haltestelle + Fahrzeug	Fahrzeug
Inhaltlich	Gestaltung, Personaleinsatz, Kameras in Haltestellen (und Fahrzeugen), Notrufeinrichtungen	Sauberkeit, Kommunikation, (Kameras in Fahrzeugen), in Bussen: Taxiruf, Ausstieg zwischen Haltestellen

Die ergriffenen Maßnahmen beziehen sich ganz überwiegend auf das ÖPNV-System selbst, Maßnahmen im Haltestellen-Umfeld bzw. auf Ebene der Stadt(teile) sind selten, bekommen aber zunehmend Bedeutung.

Der finanzielle Umfang von Sicherheitsmaßnahmen wurde im Rahmen von SuSi-PLUS nicht erhoben. Ergebnisse des EU-Forschungsprojekts PRISMATICA¹²¹ deuten auf eine Schwankungsbreite von 0,5 bis über 3,0 % des Umsatzes der Verkehrsunternehmen hin.

7.3.3 Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen allgemein

In der Internet- und Literaturrecherche sowie in den Unternehmensbefragungen zeigte sich, dass Sicherheitsmaßnahmen/-konzepte von den Verkehrsunternehmen nur in wenigen Fällen systematisch evaluiert werden. Zwar werden von vielen Unternehmen Kundenzufrieden-

¹²¹ PRISMATICA, Deliverable 3, Kapitel 6.4, Tab 26+27

heitsbefragungen durchgeführt, in denen auch der Aspekt „Sicherheit“ eine Rolle spielt. Eine gezielte Erfolgskontrolle einzelner Maßnahmen ist hiermit jedoch i.d.R. nicht möglich. Die Evaluierung von Einzelmaßnahmen – wenn sie denn überhaupt stattfindet – beschränkt sich meist auf qualitative Bewertungen der Maßnahme. Auswirkungen auf die Fahrtenhäufigkeit und andere quantitative Daten (Fahrgastzählungen, Verkaufszahlen, Delikthäufigkeiten) werden hingegen nur in Ausnahmefällen erhoben.

In der weltweiten Befragung von Verkehrsunternehmen in Städten mit mehr als 400.000 Einwohnern sollte von den Unternehmen u.a. bewertet werden, welche der jeweils ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen am wirkungsvollsten im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste und Mitarbeiter sind. Alle Unternehmen gaben eine entsprechende Einschätzung ab, die jedoch in keinem Fall durch entsprechende Evaluierungsergebnisse untermauert war (nach denen ebenfalls gefragt wurde) (vgl. Tabelle 7-13).

Tab. 7-12: Wirkungsvolle Sicherheitsmaßnahmen

Obergruppe	Nennungen	davon 3 Nennungen und mehr
Erscheinungsbild	4	3x Architektur/Design
Technik	16	12x Videokameras, 4x Notruf/Nothilfe
Personal	13	10x Sicherheitspersonal, 3x Polizei
Kommunikation/Information	13	5x Mitarbeiterschulung, 3x Fahrgastinformation
Organisation	2	
Sonstiges	0	
Gesamt	48	

Frage 5: Welches ist/sind die wirkungsvollste(n) Maßnahme(n) zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen und Mitarbeitern, die Ihr Unternehmen in den vergangenen Jahren ergriffen hat? (bis zu drei mögliche Antworten)

Quelle: Befragung unter großen Verkehrsunternehmen, N = 23

Am häufigsten als wirkungsvoll benannt wurden von den Unternehmen die Installation von Videokameras in Haltestellen und/oder Fahrzeugen (insgesamt 12 Nennungen) sowie der Einsatz von Sicherheitspersonal (10 Nennungen). Insgesamt entfallen 45% aller Nennungen auf diese beiden Maßnahmen; für die Maßnahmengruppen „Technik“ (Video und Notruf-/Nothilfeeinrichtungen) und „Personal“ (Einsatz von Sicherheitspersonal und Polizei) sind es insgesamt 60%. Eine weitere wichtige Gruppe bilden mit 27% aller Nennungen Maßnahmen im Bereich „Kommunikation/Information“, wobei dem Aspekt Mitarbeiter-Schulung (5 Nen-

nungen) die größte Bedeutung zukommt. Auf alle anderen Maßnahmen entfallen maximal 3 Nennungen.

Weiterhin wurden die Verkehrsunternehmen gefragt, von welchen Maßnahmen sie sich in Zukunft eine Verbesserung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen und Mitarbeitern versprechen. Im Ergebnis zeigt sich dabei, dass die Maßnahmengruppen „Technik“, „Personal“ und „Kommunikation/Information“ auch bei den erfolgversprechenden Maßnahmen am häufigsten genannt werden (drei Viertel aller Nennungen). Zwischen den Gruppen ergeben sich jedoch Verschiebungen von der „Technik“ hin zur „Kommunikation“ und insbesondere zu organisatorischen Maßnahmen, deren Anteil an den Nennungen von 4% auf 12% steigt.

Tab. 7-13: Gegenwärtige und zukünftige Maßnahmenswerpunkte

Obergruppe	Wirkungs- volle Maß- nahmen	Geplante Maßnah- men	wirkungs- voll (in %)	geplant (in %)
Erscheinungsbild	4	2	8%	8%
Technik	16	5	33%	19%
Personal	13	7	27%	27%
Kommunikati- on/Information	13	8	27%	31%
Organisation	2	3	4%	12%
Sonstiges	0	1	0%	4%
Gesamt	48	26	100%	100%

Wirkungsvolle Maßnahmen => Frage 5: Welches ist/sind die wirkungsvollste(n) Maßnahme(n) zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen und Mitarbeitern, die Ihr Unternehmen in den vergangenen Jahren ergriffen hat? (bis zu drei mögliche Antworten)

Geplante Maßnahmen => Frage 6: Gibt es Maßnahmen, von denen sich Ihr Unternehmen in Zukunft eine (weitere) Verbesserung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen und Mitarbeitern verspricht? (bis zu drei mögliche Antworten)

Quelle: Befragung unter großen Verkehrsunternehmen, N = 23

Die Ergebnisse aus der Unternehmensbefragung sind aufgrund der begrenzten Fallzahl (23 Antworten) und der häufig sicherlich subjektiv geprägten Einschätzung (der beantwortende Mitarbeiter muss Aussagen für das gesamte Unternehmen treffen ohne dass eindeutige Evaluierungsergebnisse vorliegen) nicht als repräsentativ anzusehen. Sie decken sich jedoch weitgehend mit Aussagen aus anderen Quellen (Literatur- und Internetrecherche, Tagungen, Vor-Ort-Besuche etc.) und dürften daher trotz der Einschränkungen ein recht realistisches Bild darstellen.

7.3.4 Fallbeispiele für erfolgreiche Maßnahmen

Im folgenden werden – differenziert nach Maßnahmenbereichen – diejenigen Sicherheitsmaßnahmen vorgestellt, für die im Rahmen von SuSi-PLUS konkrete Evaluierungsergebnisse recherchiert werden konnten.

➤ Erscheinungsbild¹²²

Die *Metro in Washington* wurde im Jahre 1976 eröffnet. Besondere Bedeutung kam bei der Gestaltung von Fahrzeugen und Haltestelle dem Aspekt der Kriminalprävention zu. Im Jahre 1997 erfolgte ein Vergleich der Kriminalitätsbelastung in der Washingtoner Metro mit Systemen in anderen amerikanischen Städten. Im Ergebnis zeigte sich eine deutlich geringere Belastung für Washington, was u.a. auf die Gestaltung zurückgeführt wird.¹²³

Der *Port Authority Bus Terminal in New York*, größter Busbahnhof der Welt mit jährlich 56 Millionen Fahrgästen, litt bis Anfang der 90er Jahre unter einer hohen Kriminalitätsbelastung und war ständiger Treffpunkt von mehreren hundert Randständigen. Nach einem umfassenden Umbau des Terminals, der sich an den Grundsätzen von CPTED orientierte, sank die Zahl der Anzeigen wegen Diebstahl, Raub, Körperverletzung etc. um über 50%, die Einnahmen der Einzelhändler innerhalb des Terminals stiegen um rund ein Drittel und die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Aspekten „Sicherheit“ und „Sauberkeit“ verbesserte sich deutlich¹²⁴.

➤ Technik

Die Zustimmung der Fahrgäste zur (Einführung von) Videoüberwachung in Haltestellen und Fahrzeugen des ÖPNV liegt in allen betrachteten Studien sehr hoch, in den meisten Fällen bei rund 80%. Datenschutzrechtliche Bedenken nehmen mit zunehmender Verbreitung von Videoüberwachung ab und werden nur von wenigen thematisiert¹²⁵. Quantitative Ergebnisse hinsichtlich eines positiven Einflusses von Videokameras auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste liegen jedoch für größere Städte nicht vor. Dies ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass sich die Erfahrungen mit dem Einsatz von Videokameras i.d.R. erst über einen relativ kurzen Zeitraum erstrecken. Die Erfolge von Videoüberwachung zeigen sich bisher in erster Linie bei der Reduzierung von Graffiti- und Vandalismusschäden, wo von Rückgängen

122 vgl. auch Lea Hall-Projekt im Abschnitt Kommunikation / Information

123 vgl. LaVigne, 1997 sowie www.crimereduction.co.uk/toolkits/pt030301.htm

124 vgl. www.aic.gov.au/publications/rpp/31/RPP31-10.pdf sowie www.crimereduction.co.uk/toolkits/pt030301.htm (dort auch Liste der ergriffenen Maßnahmen)

125 vgl. hierzu Ergebnisse des EU-Projekts URBANEYE

bis zu 90% berichtet wird¹²⁶. Teilweise wird auch von einem disziplinierten Verhalten der Fahrgäste in videoüberwachten Fahrzeugen berichtet¹²⁷.

Im Vereinigten Königreich, wo weitaus längere und umfangreichere Erfahrungen mit Videoüberwachung (=Closed Circuit Television – CCTV) bestehen, werden Kameras von den befragten Unternehmen in erster Linie als sinnvolles Instrument zur Unterstützung des Personaleinsatzes gesehen. Hauptmaßnahme im Hinblick auf die Sicherheit der Fahrgäste ist die Anwesenheit von Betriebs- und Sicherheitspersonal.

Teilweise ungelöste Probleme ergeben sich durch die hohen Kosten bei konsequenter Auswertung der Bilder (u.a. auch Anforderung durch die Polizei) sowie im Hinblick auf Ersatzbeschaffungen (die Systeme können nur über maximal 8-10 Jahre betrieben werden). Als Risiko der Videoüberwachung wird auch angesehen, dass sich Fahrgäste zu sehr auf die Technik verlassen und in kritischen Situationen nicht mehr selbst aktiv werden, „da die Kameras ja alles sehen“¹²⁸. Dieser Effekt kann vor allem dann eintreten, wenn bei Einführung der Systeme gegenüber den Fahrgästen der Eindruck einer lückenlosen Überwachung von Haltestellen und/oder Fahrzeugen erweckt wird.

Zu den Wirkungen von Notrufeinrichtungen sind keine Evaluierungsergebnisse bekannt. Interessant ist jedoch, dass in der Unternehmensbefragung in zwei Fällen auch kritische Ansichten zu Sprechstellen und Notrufsäulen geäußert werden. So wird zum einen angemerkt, dass bei Bedienung der Einrichtungen die Aufmerksamkeit der Täter auf den Meldenden gezogen werden kann. Zum anderen wird auch von einer sehr geringen Nutzung der Notrufsäulen und Sprechstellen berichtet.

➤ Personal

Der Einsatz von Sicherheits- (und Service-)personal ist eine teure aber wirksame Maßnahme zur Steigerung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen. Beleg ist die Evaluierung des sog. „S-Bahn-Plus“-Projekts auf der S2 zwischen *Dortmund und Duisburg*. Seit Ende November 1999 wurden hier die Züge in den Abendstunden durch zusätzliche Sicherheits- und Servicemitarbeiter begleitet. Die Zahl der Fahrgäste stieg durch diese Maßnahme um gut 10% an¹²⁹.

¹²⁶ für deutsche Verkehrsunternehmen vgl. Wirtz, 2004, für internationale Studien s. Website des EU-Forschungsprojekts URBANEYE (www.urbaneye.net)

¹²⁷ z.B. Vortrag von T. Krämer, Vestische Straßenbahnen, im Rahmen der Fachtagung Vandalismus, Graffiti, Scratching, 2002 in Hamburg (Workshop-Dokumentation)

¹²⁸ Ergebnisse der Befragung von britischen Verkehrsunternehmen im November 2004

¹²⁹ vgl. z.B. www.protector.info/video/texte/03_2000.htm

Auch in zahlreichen anderen Quellen wird der Einsatz von Personal als wichtiger Baustein im Rahmen von ganzheitlichen Sicherheitskonzepten beschrieben. Eine separate Evaluierung ist jedoch regelmäßig nicht erwähnt.

Im Rahmen des Workshops in Hamburg wurde der *Einsatz von Billigarbeitskräften* (ABM, 1-Euro-Jobs etc.) im Servicebereich diskutiert. Bisherige Erfahrungen mit entsprechenden Projekten waren überwiegend negativ, was vor allem auf die fehlende Motivation und Identifikation der Niedriglohn-Arbeitskräfte mit dem Unternehmen zurückgeführt wurde. Zwar arbeitete jeweils ein Teil der entsprechenden Mitarbeiter engagiert und zuverlässig. Diesem positiven Effekt standen jedoch hohe Krankenstände, ein großer Betreuungsaufwand und ein oft unprofessionelles Auftreten der anderen Arbeitskräfte entgegen.

➤ Kommunikation/Information und Organisation

Die meisten evaluierten Sicherheitsmaßnahmen – meist in Form von Modell- bzw. Pilotprojekten – finden sich in den Bereichen Kommunikation/Information und Organisation. Die entsprechenden Maßnahmen umfassen zumeist Aspekte aus beiden Bereichen, weshalb sie im weiteren zusammen beschrieben werden.

Die Haltestelle *Lea Hall Station* in *Birmingham* war lange Zeit in besonderem Maße von Vandalismus betroffen und als Treffpunkt von aggressiven Jugendlichen und Rauschgift-süchtigen bekannt. 1998 wurde die Haltestelle unter Beteiligung der Anwohner nach dem Prinzip der „Public Art“ umgebaut. Ausgehend von der Überlegung, dass Haltestellen und Fahrzeuge für die Nutzer gemacht werden sollten, wurde die Bevölkerung im Umfeld der Haltestelle im Rahmen eines Beteiligungsprozesses um Designvorschläge gebeten. Die Vorschläge wurde zwischen Anwohnern, Verkehrsunternehmen, Künstlern und Architekten diskutiert und danach umgesetzt. Die Umbaukosten für die Haltestelle erhöhten sich hierdurch um ca. 5% (= 35-40.000 Pfund).

Die Erfolge wurden in einer Befragung gemessen: Fast 90% der Befragten bewerteten darin das Aussehen der Haltestelle als gut oder sehr gut, 26% der Befragten hatten die Haltestelle vorher nicht genutzt und 8% waren neue Kunden des ÖPNV (Umsteiger vom Auto).

Abb. 7-10: Gestaltung der Haltestelle Lea Hall



Quelle: Jussiant, 2004

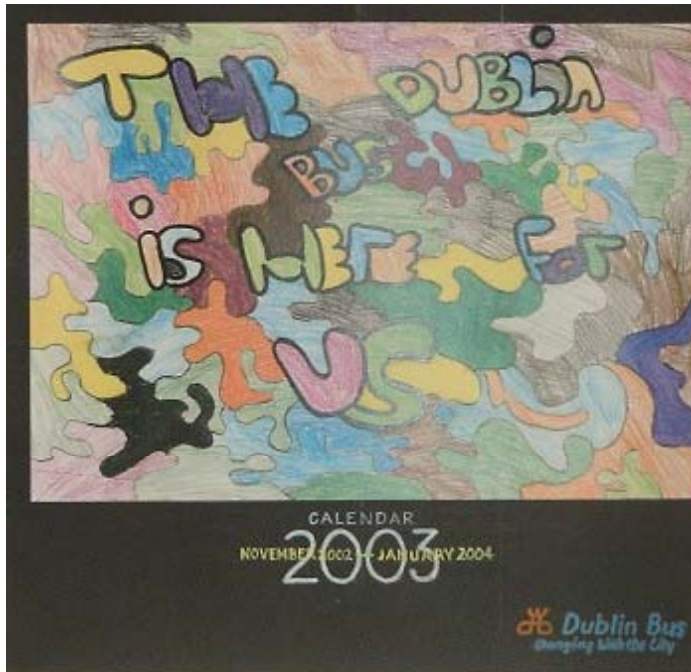
Ebenfalls auf die Beteiligung von Fahrgästen bei der Gestaltung des ÖPNV setzte die Kampagne „*The Dublin Bus is here for us*“ in der irischen Hauptstadt. Ein großes Problem für das Verkehrsunternehmen Dublin Bus ist der Vandalismus durch Schüler (ab 8 Jahren) in den Fahrzeugen. Im Rahmen des EU-Projekts TAPESTRY¹³⁰ wurde die Motivation der Schüler für die Zerstörungen gemessen. Im Ergebnis zeigte sich, dass viele Schüler den Eindruck hatten, dass sich das Verkehrsunternehmen nicht ausreichend um die Jugendlichen Fahrgäste und ihre Belange kümmert, was u.a. dazu führt, dass Vandalismus als geeignetes "Ausdrucksmittel" der Jugendlichen akzeptiert wird.

Ausgehend von diesem Ergebnis wurde eine Kampagne entwickelt, mit deren Hilfe gezeigt werden sollte, dass Dublin Bus Zerstörungen nicht akzeptiert, andererseits aber auch bereit ist, den Dialog mit den Tätern zu führen. Die Kampagne erstreckte sich über einen Stadtteil, der von der Buslinie 27 durchfahren wird. Großer Wert wurde auf den direkten Dialog und die enge Zusammenarbeit mit den Kindern gelegt. Eine Unterstützung des Projekts erfolgte durch Sponsoren.

Die Zielgruppe Schüler wurde durch einen Kreativ-Wettbewerb mit der Aufgabenstellung "Warum ist der Bus gut für uns" angesprochen. Die Schüler wurden zur Abgabe von Ideen für eine entsprechende Gestaltung (Bemalung) von Bussen aufgefordert. Die Entwürfe wurden sowohl im Rahmen einer Busbemalung, als auch in Form von Postern an Haltestellen umgesetzt. Ausgewählte Bilder wurden darüber hinaus zu einem Kalender zusammengestellt.

¹³⁰ vgl. Projektbericht TAPESTRY

Abb. 7-11: Kampagnenmotiv Dublin (Kalender)



Quelle: Projekt TAPESTRY

Die Evaluierung des Projekts zeigte als Ergebnis einen Rückgang der Kosten für Schadenbeseitigung um rund ein Drittel (von 15.000 Pfund im Jahr auf 10.000 Pfund). Diese Verbesserung wurde von vielen Fahrgästen bemerkt, das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste stieg leicht an und die Kenntnis über Sicherheitseinrichtungen verbesserte sich. Die Ergebnisse der Evaluierung lassen zudem eine Steigerung der Fahrtenhäufigkeit erkennen: 10% der Befragten in der Nachher-Befragung gaben an, die Buslinie 27 in den vergangenen drei Monaten häufiger genutzt zu haben, in der Vorher-Befragung lag dieser Anteil nur bei 1%¹³¹.

In *Valenciennes*, einer Stadtregion aus 75 Gemeinden mit insgesamt 350.000 Einwohnern in Nordfrankreich wurde vom dortigen Verkehrsunternehmen SEMURVAL ein Kommunikationsprozess unter dem Titel „*Sozialer Dialog*“ in Gang gesetzt. Beteiligte sind neben der Unternehmensleitung und den Mitarbeitern von SEMURVAL der Aufgabenträger, Gemeinden und Präfektur, Polizei und Justiz, Schulen, Bürgervereine, soziale Dienste und Bürger/Fahrgäste, die unsozialen Verhaltens oder krimineller Taten im ÖPNV beschuldigt werden. Zwischen den Beteiligten wurden in den vergangenen Jahren entsprechende Vereinbarungen, Verträge und Abkommen über die Zusammenarbeit abgeschlossen.

¹³¹ Für die kompletten Evaluierungsergebnisse sowie eine genaue Beschreibung des Projekts s. Website www.eu-tapestry.org

Ziel des sozialen Dialogs ist in erster Linie ein möglichst umfangreicher Austausch von Informationen und die unmittelbare Umsetzung in geeignete Gegenmaßnahmen. So werden Vorkommnisse vom Verkehrsunternehmen umgehend gemeldet und von der Staatsanwaltschaft zügig bearbeitet. Weiterhin können Informationen über „problematische“ Mitbürger schnell und direkt ausgetauscht werden. Hierdurch können die einzelnen Taten in ein Gesamtbild eingeordnet und entsprechend verfolgt werden. Bei Kooperationsbereitschaft des Beschuldigten ist auch ein Täter-Opfer-Ausgleich möglich.

SEMURVAL-Mitarbeiter nehmen an Versammlungen in den Gemeinden teil, besuchen Schulen und führen Betriebsbesichtigungen durch. Entsprechende Fortbildungen (Deeskalations-training) und Kommunikationskampagnen (u.a. zum gegenseitigen Respekt im Bus), aber auch andere Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Videokameras und Fahrerhandys) runden den Maßnahmenkatalog ab.

Als Erfolg der Maßnahme wird angesehen, dass die Zahl der Übergriffe auf SEMURVAL-Mitarbeiter von 1999 bis 2003 um mehr als ein Drittel zurückgegangen ist, die Zahl der Sachbeschädigungen um knapp 30%.

Ähnliche Programme wie in Valenciennes, die auf eine enge Zusammenarbeit verschiedener Organisationen und den direkten Dialog mit Fahrgästen und Tätern setzen, existieren auch in anderen Städten und Regionen, vor allem im Vereinigten Königreich. Immer wieder wird dabei von Erfolgen einzelner Aktionen berichtet, die teilweise auch mit Zahlen hinterlegt sind (z.B. Rückgang von Vandalismusschäden oder gewaltsamen Übergriffe, Erhöhung der Kundenzufriedenheit, bessere Arbeitsbedingungen für die Fahrer). Die entsprechenden Schilderungen haben jedoch eher anekdotischen Charakter, eine umfassende Dokumentation liegt jeweils nicht vor.

Ein prominenter Ansatz zur Verbesserung der Sicherheit im Busbereich wurde Ende der 90er Jahre bei der BOGESTRA entwickelt. Dabei werden Jugendliche zu *Fahrzeugbegleitern* ausgebildet, die Konflikte im Bus, die v.a. zur Schülerverkehrszeit auftreten, deeskalieren. In *Bochum und Gelsenkirchen* sind derzeit über 900 Fahrzeugbegleiter von 15 Schulen im Einsatz und auch in anderen Städten (u.a. Dortmund, Nürnberg, Hamburg) wird das Konzept in größerem Umfang umgesetzt. Bei der BOGESTRA werden die Fahrzeugbegleiter als einer der wesentlichen Gründe dafür angesehen, dass die Vandalismusschäden seit Projektbeginn im Jahre 1998 um rund 40% zurückgegangen sind¹³².

¹³² s. www.bogestra.de

Vandalismusschäden traten bei der BOGESTRA darüber hinaus verstärkt bei Heimspielen des FC Schalke 04 auf. Durch die Taufe von Straßenbahnen auf die Namen von Schalke-Spielern, die Ausstattung der Fahrer mit Vereinstrikots und einer intensiven Begleitung der Fahrzeuge konnten diese Kosten deutlich gesenkt werden.

7.4 Zusammenfassung

In einer Gesamtschau der Ergebnisse aus Hamburg, Mannheim und Hanau sowie der Erfahrungen aus anderen Städten zeigen sich einerseits Gemeinsamkeiten bei der Bewertung, andererseits aber auch einige Unterschiede beim konkreten Einsatz von Sicherheitsmaßnahmen.

Als wirkungsvollste Maßnahme gegen Unsicherheit im ÖPNV wird sowohl aus Unternehmenssicht als auch von Seiten der Fahrgäste der Einsatz von (Sicherheits-)Personal eingeschätzt. Ebenfalls unbestritten wirkungsvoll ist eine gute Beleuchtung sowie eine allgemein transparente Gestaltung von Haltestellen und in Fahrzeugen.

Der Einsatz von Videokameras wird von der großen Mehrzahl der Fahrgäste (und der Nicht-Kunden) begrüßt, die Zustimmungswerte liegen regelmäßig bei 80% und darüber. Auch von den meisten Verkehrsunternehmen werden Videokameras als (eine der) wichtigste(n) Sicherheitsmaßnahmen angesehen. Von Busfahrern wird häufiger von einem "zivileren" Verhalten der Fahrgäste in kamerabestückten Bussen berichtet.

Sowohl in Mannheim als auch in Hanau ergab die Befragung von Fahrgästen an einer stark frequentierten Haltestelle, dass das Sicherheitsgefühl tagsüber relativ hoch ist, in den Zeiten der Dunkelheit indessen signifikant niedriger. Die Installation von Video kann sich folglich in erster Linie in den Zeiten der Dunkelheit als lohnend erweisen. Wie sich zeigte, ist jedoch in beiden Fällen einem größeren Teil der Befragten nicht bekannt, dass die Haltestelle videoüberwacht wird. In Hanau (46 %) und in Mannheim (50 %) wissen rund die Hälfte der Befragten nicht, dass dort Kameras installiert wurden. Eine Videoinstallation kann aber nur dann Wirkung zeigen, wenn den Befragten bekannt ist, dass eine derartige Installation vorgenommen wurde.

Überwiegend werden Kameras jedoch eher als eine sinnvolle Ergänzung zum Personaleinsatz gesehen, was die Wirkung auf das Sicherheitsempfinden begrenzt. Hinzu kommt bei vielen Fahrgästen eine Skepsis, ob und in welcher Weise die Kamerabilder beobachtet werden. In Hamburg wurden generell Informationsdefizite im Hinblick auf den Umgang mit technischen Sicherheitseinrichtungen (und verunsichernden Situationen allgemein) festgestellt.

Von wachsender Bedeutung ist der Einsatz von dialogorientierten und partizipatorischen Maßnahmen. Mit deren Hilfe versuchen viele Verkehrsunternehmen, Zivilcourage und gegenseitigen Respekt zu fördern, unsoziales Verhalten, Konflikte und Vandalismus/Graffiti zu reduzieren sowie die emotionale Bindung an das Verkehrsunternehmen zu stärken. Für einige Projekte lassen sich Erfolge nachweisen, insbesondere wenn die Kommunikation mit anderen, "harten", Maßnahmen (z.B. Einsatz von Videokameras, verstärkte Verfolgung und schnelle Ahndung von Regelverstößen) kombiniert wird.

Ebenfalls zugenommen hat die sicherheitsbezogene Schulung von Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen (Fahr- und Prüfpersonal). Deeskalationstrainings werden grundsätzlich positiv bewertet, wobei sie vor allem für jüngere, weniger erfahrene Kollegen als geeignet angesehen werden.

Generell existieren nur wenige belastbare Evaluierungsergebnisse zu durchgeführten Sicherheitsmaßnahmen – Kosten-Nutzen-Untersuchungen sind nicht bekannt. Im Rahmen von SuSi-PLUS wurde für die Hamburger U-Bahn eine Evaluierung vorgenommen, die zwar keine Aussagen zur Wirkung von Einzelmaßnahmen erlaubt, jedoch den Einfluss des gesamten Sicherheitskonzepts belegt. Gegenüber der Situation vor vier Jahren hat sich das Sicherheitsempfinden der U-Bahn-Fahrgäste deutlich verbessert (Rückgang der "Unsicheren" von 34,6 % auf 13,3 %, was überwiegend auf die Sicherheitsmaßnahmen der HOCHBAHN zurückgeführt wird. Nachweisbar war darüber hinaus deren Einfluss auf die Verkehrsmittelwahl: Der Anteil der Fahrgäste, die aus Sicherheitsgründen auf Fahrten mit der U-Bahn verzichtet haben, ging gegenüber dem Jahr 2000 um 5 Prozent zurück.

Was den Zusammenhang zwischen dem Hauptproblem (soziale Incivilities) und den von den Verkehrsunternehmen ergriffenen Maßnahmen angeht, muss man vielerorts eine Diskrepanz konstatieren, die noch nicht gelöst ist. Aufgrund des verbreiteten Nichtwissens über Gebrauch bzw. Funktionsweise von z.B. Notruf- oder Videoanlagen, sind die Verkehrsunternehmen gefordert, über geeignete Kommunikationsmaßnahmen diese Wissenslücken bei den Fahrgästen zu schließen.

TEIL III: FAZIT

8 Wichtige Ergebnisse

Unter Berücksichtigung der in Kapitel 3 formulierten Fragestellungen, werden in diesem Kapitel die wichtigsten Ergebnisse zusammenfassend dargestellt:

8.1 Wie sicher fühlen sich Fahrgäste und Mitarbeiter?

Allgemeingültige Aussagen zur Verbreitung von Unsicherheitsgefühlen im ÖPNV sind schwierig, da sie von einer ganzen Reihe von Faktoren abhängen. Als Beispiel wäre hier etwa die Stadtgröße zu nennen. Metropolen sind wegen einer tendenziell stärkeren Kriminalitätsbelastung, verbreiteter sozialer Probleme und größerer Anonymität und Unübersichtlichkeit stärker betroffen als mittlere und kleinere Großstädte. Hierzu trägt auch bei, dass die Unsicherheit in Schnellbahnen zumeist ausgeprägter ist als in Bussen und Straßenbahnen, in denen der Fahrer als potenzieller Helfer präsent ist.

Aber auch zwischen Städten vergleichbarer Größe gibt es deutliche Unterschiede, die v.a. auf Unterschiede der ÖPNV-Systeme (Stichworte u.a. alte/neue Haltestellen und Fahrzeuge, personalbesetzte Haltestellen ja/nein, ober-/unterirdische Haltestellen) und vom allgemeinen Sicherheitsgefühl in den Städten abhängig ist (Stichworte hier v.a. soziale und wirtschaftliche Lage!). Weiterhin ist auf der Ebene der Stadt zu differenzieren.

Für alle drei untersuchten Städte konnten deutliche räumliche Unterschiede des Sicherheitsempfindens belegt werden. Unsicherheitsgefühle konzentrieren sich dabei auf wenige Stadtgebiete inklusive der sie durchquerenden ÖPNV-Linien und der entsprechenden Haltestellen. Die vorherrschende Sicherheitslage und das Sicherheitsgefühl der Bewohner sowie das "Image" eines Stadtteils färbt dabei auf die Haltestellen und Linienabschnitte ab. Für eine treffsichere Analyse von Sicherheitsproblemen ist es daher erforderlich, sich auf die Mikroebene einzelner Haltestellen und ihres Umfeldes zu begeben.

Bei der Bewertung von Sicherheit muss die gesamte ÖPNV-Wegekette betrachtet werden. Schwerpunkt des Unsicherheitsempfindens sind die Haltestellen, wobei lange Wartezeiten (Verspätungen!) und schlechte Anschlüsse als problemverstärkend wirken. Schon an zweiter Stelle kommen jedoch das Umfeld der Haltestellen sowie die Zu- und Abwege, d.h. Bereiche, die außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs der Verkehrsunternehmen liegen. In den Fahrzeugen ist das Sicherheitsempfinden demgegenüber vergleichsweise gut, es sei denn,

die entsprechende Linie durchfährt Problemgebiete und/oder dient als Treffpunkt von Problemgruppen (z.B. Drogenabhängige, Jugendbanden, Randständige).

Wie in zahlreichen anderen Untersuchungen zeigt sich auch bei SuSi-PLUS, dass Frauen deutlich stärker von Unsicherheitsgefühlen betroffen sind als Männer. Der Anteil der "Unsicheren" liegt unter den weiblichen Befragten anderthalb (Hanau) bis zwei Mal (Hamburg, Mannheim) höher als unter den männlichen. Unterschiede zwischen den Geschlechtern zeigen sich auch in der Verortung von Unsicherheit: Zwar empfinden sowohl Frauen als auch Männer die Haltestellen als unsichersten Abschnitt der Wegekette. Für Männer kommen an zweiter Stelle jedoch schon die Fahrzeuge, während für Frauen die Wege von und zur Haltestelle kritischer sind.

Die verbreitete Meinung, dass gerade ältere Menschen verstärkt Unsicherheit empfinden, bestätigte sich hingegen nicht. Vielmehr finden sich Sicherheitsbedenken sowohl in Hamburg als auch in Mannheim und Hanau verstärkt bei jüngeren Menschen, v.a. in der Gruppe der jüngeren Frauen. Dieses Ergebnis dürfte zum einen Ausdruck der tatsächlichen Gefährdung sein (Opfer von Gewalttaten sind v.a. junge Männer; Ältere sind zur besonders kritischen Zeit, d.h. abends und nachts, weniger mit dem ÖPNV unterwegs). Ein wichtiger Grund ist aber offenbar auch eine stärkere "Abgeklärtheit" in älteren Jahren.

Trotz einer Vielfalt von potenziell verunsichernden Situationen ist Unsicherheit bei den meisten Busfahrern, sowohl in der Metropole als auch in der kleineren bzw. mittleren Großstadt kein vorherrschendes Problem. Gefahrenpotenziale werden weitgehend realistisch eingeschätzt und gehören nach Meinung der Fahrer zum Berufsbild. Als wichtigste Voraussetzung für einen sicheren Fahrdienst wird in Hamburg in erster Linie „Menschenkenntnis“ genannt, wobei die Fahrer sich in dieser Hinsicht als erfahren und souverän sehen. Dort haben gerade die älteren Fahrer Strategien entwickelt, mit kritischen Situationen umzugehen bzw. diese zu vermeiden. Es gibt jedoch auch Fahrer, die sich wider besseres Wissen oder aufgrund ihres Charakters in schwierigen Situationen falsch, d.h. eskalierend, verhalten. Die entsprechenden Mitarbeiter sind besonders häufig in Auseinandersetzungen verwickelt und auch öfter Ziel von physischen Angriffen.

In Mannheim und Hanau geben die Fahrer meist an, in unsicheren Situationen die „Ruhe zu bewahren“ und zu versuchen, durch sachliche Argumente Konfliktsituationen vorzubeugen bzw. diese zu lösen. Im Unterschied zu den Fahrgästen wurden bei den Fahrern in allen untersuchten Städten keine nennenswerten geschlechtstypischen Unterschiede im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden festgestellt.

8.2 Wodurch entsteht Unsicherheit?

In den Befragungen in Hamburg, Mannheim und Hanau zeigte sich, dass für die Fahrgäste nur in seltenen Fällen massive Angstgefühle bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel auftreten. Kennzeichnend für das (Un-)Sicherheitsempfinden im ÖPNV ist vielmehr ein diffuses Unbehagen.

Die Gründe für Unsicherheitsempfinden sind dabei individuell und situationsabhängig. Trotzdem lassen sich anhand der Befragungsergebnisse eine Reihe von Faktoren benennen, die von besonderer Bedeutung für das Sicherheitserleben sind.

Basis für das allgemeine persönliche Sicherheitsempfinden sind dabei zunächst die eigenen persönlichen Voraussetzungen (Kraft, Schnelligkeit, Mut, Aussehen etc.). Wesentlich für die Wahrnehmung der Bedrohung ist die Einschätzung der eigenen Verletzbarkeit bzw. Selbstverteidigungsmöglichkeit. Hierin liegt ein wesentlicher Grund für die ausgeprägte subjektive Unsicherheit von Frauen.

Die wesentlichen Auslöser für Unsicherheit lassen sich – in der Reihenfolge ihrer Bedeutung – vier Gruppen zuordnen:

1. Dunkelheit
2. Fremde Menschen
3. Unbelebtheit
4. Verwahrlosung

Wie aus zahlreichen Untersuchungen bekannt ist, sinkt das Sicherheitsempfinden in den Abend- und Nachtstunden bei den meisten Fahrgästen deutlich ab. Hierfür gibt es sowohl rationale Gründe (z.B. höherer Anteil "dubioser" und alkoholisierter Personen in den Fahrzeugen und Haltestellen, bessere Versteck- und Fluchtmöglichkeiten für Täter) als auch rein psychologische ("Angst vor der Dunkelheit"). Entsprechend sind Unsicherheitsgefühle für die meisten Fahrgäste tagsüber kein Problem, abends und nachts sinkt die Zufriedenheit mit der Sicherheit hingegen erheblich ab.

Von ähnlicher Bedeutung wie die Tageszeit ist die Anwesenheit fremder Menschen, die vom „Normalbild“ abweichen. Dies gilt in den Haltestellen und Fahrzeugen als auch auf den Wegen von und zur Haltestelle. Erfahrungen mit Gewalttaten sind hingegen sehr selten. Unsicherheit entsteht vielmehr zumeist durch die Anwesenheit bedrohlich wirkender und handelnder sowie rücksichtsloser Personen (soziale Incivilities).

Im Vergleich zu den beiden anderen Auslösern von Unsicherheit sind „Unbelebtheit“ und „Verwahrlosung“ von geringerer Bedeutung. In bestimmten Situationen können sie aber durchaus zum Hauptproblem werden, z.B. beim Warten auf den – womöglich verspäteten – Bus/Zug an einsamen Haltestellen oder bei massivem Auftreten von Schmutz, Abfall, Graffiti oder Vandalismusschäden, was den Eindruck fehlender Kontrolle erweckt. Darüber hinaus wirken die beiden Faktoren oftmals problemverstärkend (Warten an dunklen *und* unbelebten Haltestellen, fremde Personen *und* verwahrlostes Umfeld).

8.3 Welche Folgen haben Unsicherheitsgefühle?

Die meisten Fahrgäste haben Strategien entwickelt, mit ihren Unsicherheitsgefühlen umzugehen. Häufig sind dies entweder die Suche der Nähe anderer Personen oder ein bewusst selbstsicheres Auftreten. Eine weitere Strategie ist das Wegsehen, nichts sagen, sich selbst durch die *Verweigerung von Kommunikation* symbolisch als Ziel von Angriffen entziehen.

Verbreitet ist auch die Vermeidung von ÖPNV-Fahrten. So zeigte sich in Hamburg, dass rund ein Viertel der befragten Fahrgäste in den letzten vier Wochen vor der Befragung auf eine oder mehrere Fahrten mit der U-Bahn verzichtet hatten. Bei den jüngeren Frauen ist der Anteil mit 30% fast doppelt so hoch wie bei den Männern. Die mit Abstand am häufigsten gewählte Alternative zur U-Bahn ist dabei das Auto, in 20% der Fahrtvermeider haben aber auch ganz auf Wege verzichtet.

Unsicherheitsgefühle zählen damit zu den wichtigen Zugangshemmnissen zum ÖPNV. Die Befragungsergebnisse lassen erkennen, dass bei Entscheidungen über die Verkehrsmittelwahl, neben den Überlegungen, wie etwa: Wie lang ist die Reisezeit (im Vergleich zu Fahrrad, Auto etc.)?, Passen die Abfahrts- und Ankunftszeiten zu meinem Zeitplan?, Ist der Fahrpreis angemessen?, ggf. Kann ich Gepäck bequem befördern? auch Sicherheit zu den grundsätzlichen Überlegungen gehören.

Auffallend ist, dass das Unsicherheitsgefühl stark tageszeitabhängig ist. Diese Aussagen gelten unter der Voraussetzung, dass der ÖPNV als nicht per se besonders unsicher eingestuft wird. Ist dies hingegen der Fall, d.h. sind kritische Schwellenwerte hinsichtlich der objektiven Sicherheit unterschritten, kann dem Aspekt „Sicherheit“ durchaus eine größere Bedeutung zukommen.

8.4 Welche Sicherheitsmaßnahmen wirken?

Als wirkungsvollste Maßnahme gegen Unsicherheit im ÖPNV wird sowohl aus Sicht der Verkehrsunternehmen als auch von Seiten der Fahrgäste der Einsatz von (Sicherheits-)Personal eingeschätzt. Ebenfalls als wirkungsvoll werden eine gute Beleuchtung sowie eine allgemein transparente Gestaltung von Haltestellen und in Fahrzeugen angesehen.

Der Einsatz von Videokameras wird von der großen Mehrzahl der Fahrgäste (und der Nicht-Kunden) begrüßt, die Zustimmungswerte liegen regelmäßig bei 80% und darüber. Auch von den meisten Verkehrsunternehmen werden Videokameras als (eine der) wichtigste(n) Sicherheitsmaßnahmen angesehen. In Mannheim und Hanau wurden die Auswirkungen der Videokameras an Haltestellen auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste untersucht. Zumindest in Mannheim konnten die Kameras in Zeiten der Dunkelheit zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl beitragen. Von Busfahrern in Hamburg wird zudem häufiger von einem "zivileren" Verhalten der Fahrgäste in Bussen mit Videokameras berichtet.

Kameras können eine sinnvolle Ergänzung zu anderen Sicherheitsmaßnahmen sein, ihre alleinige Wirkung ist hingegen begrenzt. Hinzu kommt bei vielen Fahrgästen eine Skepsis, ob und in welcher Weise die Kamerabilder beobachtet werden. In Hamburg wurden generell Informationsdefizite im Hinblick auf den Umgang mit technischen Sicherheitseinrichtungen (und verunsichernden Situationen allgemein) festgestellt.

Von wachsender Bedeutung ist der Einsatz von dialogorientierten und partizipatorischen Maßnahmen. Mit deren Hilfe versuchen viele Verkehrsunternehmen, Zivilcourage und gegenseitigen Respekt zu fördern, unsoziales Verhalten, Konflikte und Vandalismus/Graffiti zu reduzieren sowie die emotionale Bindung an das Verkehrsunternehmen zu stärken. Für einige Projekte lassen sich Erfolge belegen, insbesondere wenn die Kommunikation mit anderen, "harten", Maßnahmen (z.B. Einsatz von Videokameras, verstärkte Verfolgung und schnelle Ahndung von Regelverstößen) kombiniert wird.

Ebenfalls zugenommen hat die sicherheitsbezogene Schulung von Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen (Fahr- und Prüfpersonal). Deeskalationstrainings werden grundsätzlich positiv bewertet, wobei sie vor allem für jüngere, weniger erfahrene Kollegen als geeignet angesehen werden.

Generell existieren nur wenige belastbare Evaluierungsergebnisse zu durchgeführten Sicherheitsmaßnahmen. Im Rahmen von SuSi-PLUS wurde für die Hamburger U-Bahn eine Evaluierung vorgenommen, die zwar keine Aussagen zur Wirkung von Einzelmaßnahmen erlaubt, jedoch den Einfluss des gesamten Sicherheitskonzepts belegt. Gegenüber der Si-

tuation vor vier Jahren hat sich das Sicherheitsempfinden der U-Bahn-Fahrgäste deutlich verbessert (Rückgang der "Unsicheren" von 34,6 % auf 13,3 %), was überwiegend auf die Sicherheitsmaßnahmen der HOCHBAHN zurückgeführt wird.

Nachweisbar war darüber hinaus deren Einfluss auf die Verkehrsmittelwahl: Der Anteil der Fahrgäste, die aus Sicherheitsgründen auf Fahrten mit der Hamburger U-Bahn verzichtet haben, ging gegenüber dem Jahr 2000 um 5 Prozentpunkte zurück. In Mannheim und Hanau stehen zwar explizite Sicherheitsbedenken als Entscheidungskriterium für die Verkehrsmittelwahl bei den Nicht-Fahrgästen nicht im Vordergrund, sie spielen aber immerhin bei rund 10% der (möglichen) Fahrten eine Rolle. Diese Ergebnisse sind Belege für den Zusammenhang von „Sicherheitsempfinden“ und „Verkehrsmittelwahlverhalten“ und zeigen die Wirkung von Sicherheitsmaßnahmen auf die Fahrtenhäufigkeit und damit die Verkehrseinnahmen.

9 Übertragbarkeit, Empfehlungen und weiterer Forschungsbedarf

9.1 Übertragbarkeit der Ergebnisse

Die in Kapitel 8 zusammenfassend dargestellten Ergebnisse beruhen überwiegend auf Erhebungen in den Städten Hamburg, Mannheim und Hanau. Bei einem Vergleich der Ergebnisse aus den drei Städten und unter Einbeziehung der Angaben anderer Verkehrsunternehmen zeigt sich, dass die grundlegenden Mechanismen der Entstehung und Betroffenheit von Unsicherheitsgefühlen im ÖPNV sich überall stark ähneln:

- Dunkelheit, fremde Menschen, Unbelebtheit und Verwahrlosung sind die wichtigsten Auslöser für Unsicherheitsgefühle.
- Unsicherheitsgefühle treten nicht nur an den Haltestellen und in den Fahrzeugen auf, sondern auch im Umfeld der Haltestellen bzw. auf ihren Zuwegen.
- Verunsichernde Erlebnisse sind zahlreich, massive Angstgefühle hingegen eher selten.
- Frauen sind stärker von Angstgefühlen betroffen als Männer.

In dieser Hinsicht sind die Ergebnisse von SuSi-PLUS sehr gut auf andere Städte und Verkehrsunternehmen übertragbar.

Anders stellt sich die Situation bei der Häufigkeit, der räumlichen Verteilung, der Bedeutung und den Folgen von Unsicherheitsgefühlen dar. Deutliche Muster sind jedoch generell:

- die Zunahme der Unsicherheit mit der Stadtgröße
- die Konzentration der Unsicherheit auf wenige Haltestellen und Linien(abschnitte), zu-
meist in sozial schwachen Gebieten.

Die Häufigkeit und Verteilung von Unsicherheitsgefühlen ist jedoch stark abhängig von den jeweiligen lokalen Gegebenheiten, den vorhandenen Verkehrssystemen und der allgemeinen Sicherheitslage. Allgemeingültige Aussagen können in diesen Fällen daher nicht bzw. nur eingeschränkt gemacht werden. Dies gilt auch für die Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen, die ebenfalls in starkem Maße von den Rahmenbedingungen abhängen.

9.2 Empfehlungen zur Maßnahmenplanung und -evaluierung

Wegen der unterschiedlichen Rahmenbedingungen für die Verkehrsunternehmen ist es schwer, allgemeingültigen Empfehlungen für den Einsatz von Sicherheitsmaßnahmen zu geben. Verbesserungspotenziale scheinen aber oft in den Bereichen Information und Kommunikation zu liegen. Das Wissen der Fahrgäste über die Funktionsweise von Sicherheits-

einrichtungen sowie eigene Handlungsmöglichkeiten in kritischen Situationen ist gering. Gleichzeitig wird gerade der Einsatz von (direkt ansprechbarem) Personal von vielen Fahrgästen gewünscht.

Technische Sicherheitseinrichtungen, insbesondere (Video-)Kameras sind in diesem Zusammenhang als wichtige Elemente eines Sicherheitskonzepts zu sehen, jedoch nicht als Ersatz für Personal. Eine mindestens ebenso wichtige Maßnahme ist die Beleuchtung und transparente Gestaltung von Fahrzeugen und – vor allem – Haltestellen. So hat sich z.B. in Hamburg in den letzten Jahren das Sicherheitsempfinden in den Zügen überproportional verbessert, was in erster Linie auf den Ersatz von Altfahrzeugen durch neue Fahrzeuge, die u.a. über eine Durchsichtmöglichkeit zwischen den Wagen verfügen, zurückgeführt wird.

Bevor mit der Planung von Sicherheitsmaßnahmen und der entsprechenden Budgets begonnen wird, kann es sinnvoll sein, zunächst zu ermitteln, welchen Stellenwert einzelne Qualitätsmerkmale bei den Fahrgästen haben. Auf diese Weise kann die Wirkung der Maßnahmen im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung (und damit indirekt auch auf die Fahrgastzahlen) besser abgeschätzt werden, was den Vergleich mit den Maßnahmen in anderen Bereichen erleichtert.

Als ein geeignetes Verfahren hierzu ist aufgrund erster Erfahrungen aus SuSi-PLUS das KANO-Modell (vgl. Kap. 4.1.3) anzusehen. Im KANO-Modell werden Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren unterschieden, die bei Nichterfüllung in unterschiedlichem Ausmaß Zufriedenheit und Unzufriedenheit hervorrufen

- *Basisfaktoren* (must be) sind Grundbedürfnisse, die bei Nichterfüllung Unzufriedenheit in starkem Ausmaß hervorrufen. Eine Erfüllung von Basisfaktoren wird vorausgesetzt und führt nicht zur Zufriedenheit.
- Die Zufriedenheit mit *Leistungsfaktoren* hängt unmittelbar mit dem Grad ihrer Umsetzung zusammen, d.h. Zufriedenheit oder Unzufriedenheit wird in dem Maße hervorgerufen, wie gut oder wie schlecht die Leistungsfaktoren realisiert wurden.
- *Attraktivitätsfaktoren* sind Extra-Leistungen, die nicht direkt nachgefragt werden. Die Nichterfüllung von Begeisterungsfaktoren löst daher auch keine Unzufriedenheit bei Erfüllung jedoch hohe Zufriedenheit aus¹³³.

Mit Hilfe des Kano-Modells kann dabei sowohl die Bedeutung des Qualitätsfaktors „Sicherheit“ im Vergleich mit anderen Qualitätsfaktoren („Pünktlichkeit“, „Sauberkeit“ etc.) ermittelt werden, als auch der Einfluss einzelner Sicherheitsmaßnahmen auf die Kundenzufrieden-

¹³³ Aus dem Verhältnis von Basis-, Leistungs- und Attraktivitätsfaktoren lässt sich ein Zufriedenheits- bzw. Unzufriedenheitskoeffizient errechnen.

heit. Allerdings gibt es bislang keine empirische Untersuchung dazu, die die Anwendung des KANO-Modells im ÖPNV auf der Basis einer größeren Stichprobe untersucht hätte.

Bei der konkreten Maßnahmenplanung sollte in jedem Fall darauf geachtet werden, dass sie die wichtigsten Zielgruppen, z.B. Frauen, in geeigneter Weise erreichen. Weiterhin sollte eine genaue Lokalisierung der wichtigsten Probleme erfolgen, wobei die gesamte ÖPNV-Wegekette betrachtet werden muss.

Für die Verkehrsunternehmen wäre die Erstellung kompletter, stadtweiter, Sicherheitslagebilder zu kostspielig und aufwändig. Als Alternative bietet es sich an, Daten aus dem Beschwerdemanagement sowie andere Hinweise von Fahrgästen und Mitarbeitern in standardisierter Form in einer Datenbank zu sammeln und mit Hilfe grafischer Informationssysteme (GIS-Anwendungen) auszuwerten. Dieses Verfahren setzt voraus, dass entsprechende Ressourcen zum Aufbau, zur Pflege und zur Nutzbarmachung der Datenbank geschaffen werden. Darüber hinaus sind geeignete Medien und Prozesse zur Übermittlung von Meldungen zu schaffen und gegenüber Fahrgästen und Mitarbeitern zu kommunizieren.

Eine solche Datenbank kann grundsätzlich auch zur Evaluierung durchgeführter Maßnahmen verwendet werden. Inwieweit weitere Evaluierungen möglich sind und welche Methoden dabei zum Einsatz kommen, hängt vor allem von Art und Umfang der jeweiligem Maßnahme ab. Eine umfassende Erfolgskontrolle von Sicherheitsmaßnahmen, die nicht zuletzt für die Weiterführung von Maßnahmen und zukünftige Investitionen unerlässlich ist, ist ohne Befragungen kaum möglich. Um hier ein mehrteiliges Evaluationsinstrument zu besitzen, sollten sowohl die Fahrgäste und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen als auch die Nicht-Fahrgäste (Bewohner) befragt werden. Darüber hinaus lassen sich diese Umfragedaten gut mit den häufig von den Verkehrsunternehmen bereits erfassten objektiven Daten kombinieren. Hierzu gehören: Fahrgastzahlen, Notrufe-Aufzeichnungen, Zahl und Art der Beschwerden, Vandalismusschäden und die für deren Beseitigung erforderlichen Kosten. Durch die Kombination der Datenquellen könnten Kosten eingespart werden. Entsprechende Budgets sollten daher bei der Maßnahmenplanung eingestellt werden.

9.3 Weiterer Forschungsbedarf

Die bisherigen Arbeiten im Rahmen von SuSi-PLUS hatten Pilotcharakter, wobei zentrale Fragen zur Sicherheit im ÖPNV aufgegriffen wurden. Die Projektziele der „Definitionsphase,“ konnten erreicht werden – teilweise zeigten sich jedoch noch Erkenntnislücken und neue Forschungsfragen. Ein Folgeprojekt wäre daher wünschenswert, insbesondere um den Erfolg einzelner Sicherheitsmaßnahmen genauer abschätzen und neue Maßnahmenansätze erproben zu können. Dabei gilt es, die Schwerpunkte des Unsicherheitsempfindens schnell

und sicher ermitteln zu können, (soziale) Incivilities innerhalb des ÖPNV-Systems zu beseitigen und Fahrgäste besser auf verunsichernde Situationen vorzubereiten.

Zahlreiche ÖPNV-Nutzer haben schon einmal aufgrund von Sicherheitsbedenken auf die Fahrt mit einem öffentlichen Verkehrsmittel verzichtet. Durch konsequente Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen könnte demnach nicht nur das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste, sondern auch deren Nutzungshäufigkeit gesteigert werden.

In einem weiteren Forschungsvorhaben, hier als „SuSi-PLUS II“ bezeichnet, sollte der Schwerpunkt auf der Durchführung und Bewertung konkreter Maßnahmen zur Steigerung der subjektiven Sicherheit liegen. Vorschläge für Modellmaßnahmen in verschiedenen Städten liegen vor, in deren Rahmen Ansätze zur Steigerung des Sicherheitsempfindens mit dem Ziel der Kundenbindung und der Stabilisierung bzw. Erhöhung der Fahrgastzahlen erprobt werden. Die jeweiligen Modellprojekte beinhalten dabei verschiedene Themenbereiche, u.a. Kommunikation von Sicherheitsmaßnahmen und Handlungsempfehlungen für Fahrgäste, gezieltes Einwirken auf das soziale und räumliche Umfeld des ÖPNV, Lagebilder, Konzepte und Maßnahmen im Bereich Nachtverkehre.

Auch SuSi-PLUS II soll als Verbundprojekt durchgeführt werden, um das vorliegende Wissen zu bündeln und die gewonnenen Erkenntnisse zu streuen.

Literaturverzeichnis

- Albrecht, G. (1986). Die Struktur des Phänomens „Gewalt“ – Ausmaß und Ursachen von Gewalt und besonders betroffene Personengruppen. In: Stadt Bielefeld (Hrsg.), Sicherheit vor Gewalt unter besonderer Berücksichtigung der Problemlage von Frauen. Dokumentation über die Anhörung des Sozial- und Wohnungsbauausschusses der Stadt Bielefeld am 18.02.1986 (S. 4-60).
- Appleton, J. (1986). The experience of landscape. New York: Wiley.
- Armitage, R. (2002). To CCTV or not to CCTV. A review of current research into the effectiveness of CCTV systems in reducing crime. Download unter: <http://www.nacro.org.uk/data/briefings/nacro-2002062800-csps.pdf>
- Bailom, F. Hinterhuber, H.H., Matzler, K. & Sauerwein, E. (1996). Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit. Marketing ZFP, 2, 117-126.
- Benninghaus, H. (1982). Deskriptive Statistik. Statistik für Soziologen 1. Stuttgart: Teubner.
- Bjerno, U. & Genuit, R. (2002). Video contra Vandalismus. Bildaufzeichnung in Bussen und Bahnen erhöht die Sicherheit. Der Nahverkehr, 9, 50-51.
- Bodenstab, J. (2002). Konzeption und Einführung der mobilen Videoüberwachung zum Schutz der Fahrgäste und Senkung der Vandalismusschäden bei den Leipziger Verkehrsbetrieben. Präsentation im Rahmen der Fachtagung „Vandalismus, Graffiti, Scratching“ am 20./21.11.2002 in Hamburg.
- Boers, K. (1991). Kriminalitätsfurcht. Über den Entstehungszusammenhang und die Folgen eines sozialen Problems (Band 12). Pfaffenweiler: Centaurus.
- Boers, K. & Kurz, P. (1997). Kriminalitätseinstellungen, soziale Milieus und sozialer Umbruch. In K. Boers, G. Gutsche & K. Sessar (Hrsg.). Sozialer Umbruch und Kriminalität in Deutschland. Opladen: Westdeutscher Verlag, S.187-252.
- Brendel, G. et. al. (2004). Sicherheit im Ulmer Nahverkehr. Der Nahverkehr, 12, S. 12-14.
- BRITISH HOME OFFICE (2002). A Guide to Anti-Social Behaviour Orders and Acceptable Behaviour Contracts. Dokumentation unter www.crimereduction.gov.uk.
- Brown, B. B., Perkins, D. D. & G. Brown. (2004). Incivilities, place attachment and crime: Block and individual effects. Journal of Environmental Psychology, 24, 359-371.
- Buschmann, V. (1995). Sicherheit ist gefragt. Der Nahverkehr, 6, 36-42.
- Cappaert, S. (2000). Jugendliche im Dienst des öffentlichen Verkehrs. Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 3, S. 44.
- Cohen, L. E. & M. Felson (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. American Sociological Review, vol. 44, S. 588-608.
- Cozens, P. (2002). Untersuchung der Kriminalität und Kriminalitätsfurcht. Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 2, S. 20-24.
- Cozens, P. (2004). Untersuchung von ‚Karten der Furcht‘ innerhalb und im Umkreis der Bahnhöfe der Valley Lines (UK). Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 5, S. 22-24.
- Crowe, T., D. (1991). Crime Prevention through Environmental Design, National Crime Prevention Institute, Butterworth-Heinemann.
- Department for Transport (1999a, Hrsg.). Young people and crime on public transport. Download unter: <http://www.dft.gov.uk>.

- Department for Transport (1999b, Hrsg.). Personal security issues in pedestrian journeys. Download unter: <http://www.dft.gov.uk>.
- Department for Transport (2002, Hrsg.). Get on Board: An agenda for improving personal security – Case studies. Download unter: <http://www.dft.gov.uk>.
- Department for Transport (2004a, Hrsg.). People's perceptions of personal security and their concerns about crime on public transport.
- Department for Transport (2004b, Hrsg.). Links between bus-related crime and other crimes: A briefing paper. Download unter: <http://www.dft.gov.uk>.
- Detroz, S. et. al. (2002). The TEC group and the threat of mounting insecurity Public Transport International, 2, S. 32-34.
- Dölling, D. (2005). Zur Qualität und Evaluation von Kriminalprävention. Forum Kriminalprävention, 1, 21-24.
- Ehrhardt, A. & Jansen, M. M. (2003). Gender Mainstreaming. Grundlagen, Prinzipien, Instrumente. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung.
- Ellwanger, W. (2004). Identität und Entwicklung. In: H. Hofmann & A. Stiksrud (Hrsg.): Dem Leben Gestalt geben. Wien: Verlag Krammer, S. 27-46.
- Erikson, E.H. (1968). Kindheit und Gesellschaft. Stuttgart: Klett.
- Feltes, T. (2001). Incivilities, Victimization, Fear of Crime and Police Ratings in Small Swiss and German Cities – Results from Surveys in Four Swiss and Five South German Cities. Presentation at the ESQ-Conference in Lausanne, Sept. 2001.
- Feltes, T. (2004c). Unsicherheitsgefühle im öffentlichen Personennahverkehr. Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 5, S. 26-29.
- Fisher, B. & Nasar, J. (1992). Fear of crime in relation to three exterior site features. Prospect, refuge, and escape. Environment and Behavior, 24(1), 35-65
- Fischer, M. & Stephan, E. (1990). Kontrolle und Kontrollverlust. In: L. Kruse et al. (Hrsg.): Ökologische Psychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen. Weinheim: Psychologie Verlags Union, S. 166-176.
- Flade, A. (1990). Kriminalität und Vandalismus. In: L. Kruse, C. F. Graumann & E. D. Lantermann (Hrsg.), Ökologische Psychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffe (S. 518-524). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Flade, A. & Guder, R. (1992). Mobilität und Stadtverkehr aus der Perspektive von Frauen, Darmstadt: Institut Wohnen und Umwelt.
- Flade, A., Greiff, R., Dauwe, E. & Guder, R. (1995). Die sichere Stadt. Endbericht zum Forschungsprojekt im Auftrag des BMBau. Darmstadt: Institut Wohnen und Umwelt (auch im BMBau erhältlich).
- Flade, A. & Kröning, W. (1995). Ansätze für eine sozialgruppenspezifische Analyse von Nutzungsmischung. Informationen zur Raumentwicklung, Heft 6/7, Nutzungsmischung im Städtebau, S. 463-474.
- Flade, A. (2002). Unsicherheitsgefühle als Mobilitätshindernis. Die ungleichen Mobilitätschancen von Frauen und Männern. Verkehrszeichen, 1, 4-7.
- Friedrichs, J. (1980). Methoden empirischer Sozialforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Friedrichs, J. (1990). Aktionsräume von Stadtbewohnern verschiedener Lebensphasen. In L. Bertels & U. Herlyn (Hrsg.). Lebenslauf und Raumerfahrung (S. 161-178). Opladen: Leske+Budrich.

- Frommer, H. & H. Müller (2003): Fünf Jahre Nürnberger Sicherheitspakt. <http://www.saubere-stadt.de/docs/5Jahre.pdf>
- Gerstberger, T. (2000). Video-Überwachung und Fahrgast-Info im fahrenden Fahrzeug. Der Nahverkehr, 6, 26-28.
- Grösbrink, A. (2003). Arbeitsunfälle durch Übergriffe Dritter. Das Warnkreuz, 4, 8-9.
- Hale, C. (1996). Fear of crime: a review of the literature. International Review of Victimology, 4, 79-150.
- Hallmann, S. (1998). Omnibus – Mobilität für alle. Entwicklung und Erprobung eines Diagnostikums aus geschlechterspezifischer Sicht. Unveröffentlichte Diplomarbeit an der Fakultät für Psychologie der Ruhr-Universität Bochum.
- Hamburg Consult (1991). Fahrgastsicherheit in U- und S-Bahnen. Hamburg Consult (1991). Fahrgastsicherheit in U- und S-Bahnen. Analyse und Lösungsvorschläge. Hamburg.
- Hamburg Consult / ISIP (2000). Subjektives Sicherheitsempfinden der HOCHBAHN-Fahrgäste. Schlussbericht (unveröffentlicht).
- Hamburg Consult / ISIP (2001). Subjektives Sicherheitsempfinden der MVG-Fahrgäste. Schlussbericht (unveröffentlicht).
- Hellbrück, J. & M. Fischer (1999). Umweltpsychologie. Ein Lehrbuch. Göttingen: Hogrefe.
- Hempel, L. & P. Bittner (2003). Zur Evaluation von Videoüberwachung. Probleme der Evaluierung. Stuttgart: Deutsches Polizeiblatt, 1, 27-32.
- Hunecke, M. & Preißner, C. L. (2001). Mobilitätsbedürfnisse und Mobilitätsverhalten in der Alltagsgestaltung von Frauen. In A. Flade & S. Bamberg (Hrsg.). Ansätze und Erklärung und Beeinflussung des Mobilitätsverhaltens. Darmstadt: Institut Wohnen und Umwelt.
- Institut Wohnen und Umwelt (2001). Fahrrad statt Auto? Potenziale in der erwachsenen Bevölkerung und deren Ausschöpfung. Darmstadt: Institut Wohnen und Umwelt.
- Jacobs, J. (1961). The death and life of great American cities. New York: Vintage.
- Jacobs, M. (1996). Feel Safe, be Safe on Public Transport. Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 6, S. 29-31.
- Jussiant, L. (2004). Sicherheit ist Sache aller beteiligten Akteure. Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 5, S. 4-6.
- Jeschke, C. (1994). Persönliche Sicherheit – eine verhaltensrelevante Mobilitätsbedingung. In A. Flade (Hrsg.). Mobilitätsverhalten. Weinheim: Psychologie-Verlags-Union.
- Kammerer, G. & Volkmar, H. (1987). Zur Sicherheitslage in der Münchner U-Bahn. München (unveröffentlicht).
- Karau, E. (2003). Sicherheitsmaßnahmen bei der S-Bahn Berlin. Berliner Forum Gewaltprävention. 12. S. 80-83. Download unter: http://www.senbjs.berlin.de/jugend/landeskommission_berlin_gegen_gewalt/gewaltpraevention/opfer_von_gewalt/thema_opfer_von_gewalt.asp
- Kölnische Rundschau: Polizei lehnt Videoüberwachung ab. Ausgabe vom 15.06.2004. Download unter: <http://www.rundschau-online.de/kr/page.jsp?ksArtikel.id=1086537560558&listID=1038816865446&openMenu=1038942868191&calledPageId=1038816864519>
- Kramer, C. & Mischau, A. (1993). Städtische Angst-Räume von Frauen am Beispiel der Stadt Heidelberg. ZUMA-Nachrichten 33 (17), 45-63.

- Krämer, T. (2002). Vandalismus – Gibt es erfolgreiche Strategien zur Prävention? Praxisbericht der Vestischen Straßenbahnen GmbH. Präsentation im Rahmen der Fachtagung „Vandalismus, Graffiti, Scratching“ am 20./21.11.2002 in Hamburg.
- Kreuter, F. (2002). Kriminalitätsfurcht: Messung und methodische Probleme. Opladen: Leske + Budrich.
- Krömker, D. (2001). <http://www.usf.uni-kassel.de/usf/forschung/projekte/vulnerability.de.htm>
- Kube, E. (1982). Städtebau, Wohnhausarchitektur und Kriminalität: Prävention statt Reaktion. Heidelberg: Kriminalistik Verlag.
- Kube, E. & L. Schuster (1985). Vandalismus. Erkenntnisstand und Bekämpfungsansätze. Wiesbaden: Bundeskriminalamt.
- Kury, H., Dörmann, U., Richter, H. und M. Würger (1992). Opfererfahrungen und Meinungen zur inneren Sicherheit in Deutschland, Wiesbaden.
- LaGrange, R. & Ferraro, K. & Supancic, M. (1992). Perceived risk and fear of crime. Role of social and physical incivilities. Journal of Research in Crime & Delinquency, 29(3), 311-334.
- LaVigne, N. (1997). Visibility and Vigilance: Metro's Situational Approach to Preventing Subway Crime. National Institute of Justice. Research in Brief. November 1997.
- LaVigne, N. (1998). Visibility and Vigilance: Metro's Situational Approach to Preventing Subway Crime. Präsentation auf der 3rd International CPTED Conference, Washington, DC. (s. www.e-docs.net.)
- Lavrakas, P. J. (1982). Fear of crime and behavioural restrictions in urban and suburban neighborhoods. Population and Environment, 5 (4), 242-264.
- Legislative Assembly of Queensland (1998, Hrsg.). Brisbane's Citytrain Network – Part Two – Passenger Security. Parliamentary Travelsafe Committee Report No. 24. Download unter: <http://www.parliament.qld.gov.au/view/committees/committees.asp?area=TSafe&LIndex=9&SubArea=reports&BIndex=3>.
- Leopold, N. (2002). Stellungnahme vor dem Rechtsausschuss des Berliner Abgeordnetenhauses am 5. September 2002 zum „Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetzes“ (Drucksache 15/490). Entwurf eines neu einzufügenden § 24a A-SOG „Datenerhebung an gefährdeten Objekten“.
- Lewis, D.A. & Salem, G. (1986). Fear of Crime: Incivility and the production of a social problem. New Brunswick: Transactions.
- Lietz, H. (2004). Videoüberwachung: Sicherheit oder Scheinlösung? Download unter: <http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/te/17813/1.html>.
- Loewen, L. J., Steel, G. D. & Suedfeld, P. (1993). Perceived safety from crime in the urban environment. Journal of Environmental Psychology, 13, 323-331.
- Lüdemann, C. (2005). Stichprobe und „hotspots“. Erste Ergebnisse der DFG-Studie „Sozialkapital und Kriminalität“. (unveröffentlicht)
- Maslow, A. (1981). Motivation and personality. Reinbek: Rowohlt.
- McCahill, M. & Norris, C. (2002). CCTV in Britain. EU-Projekt URBANEYE, Working Paper No. 3. Forschungsbericht unter www.urbaneye.net.
- McKee, G. E. (1977). Simulation Techniques in Environmental Psychology. In: Stokols, D. (Ed.). Perspectives on Environment and Behavior: Theory, Research, and Applications. New York: Plenum Press, 169-189

- Moe, D. (1987). Das Image des guten Fahrers. Weibliche und männliche Selbsteinschätzung und das Risikoverhalten junger Fahrer. Zeitschrift für Verkehrssicherheit, 33, 5-9.
- Murck, M. (1983). Soziologie der öffentlichen Sicherheit. Frankfurt/Main, New York: Campus.
- Nasar, J. L. & Fisher, B. (1993). "Hot spots" of fear and crime: a multi-method investigation. Journal of Experimental Psychology, 13, 187-206.
- Nasar, J. L. & Jones, K. M. (1997). Landscapes of fear and stress. Environment and Behavior, 29, 291-323.
- Newman, O. (1972). Defensible space: Crime prevention through urban designs. New York: Macmillan.
- Obergfell-Fuchs, J. & Kury, H. (1996). Sicherheitsgefühl und Persönlichkeit. Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform, 2, 97-113.
- Obergfell-Fuchs, J. (2001). Ansätze und Strategien Kommunalen Kriminalprävention. Kriminologische Forschungsberichte. Freiburg i.Br.: Edition iuscrim.
- Oberwittler, D. (2003). Die Entwicklung von Kriminalität und Kriminalitätsfurcht in Deutschland – Konsequenzen für die Kriminalprävention. Deutsche Zeitschrift für Kommunalwissenschaften, 42, 31-52.
- Parliamentary Travelsafe Committee Report No. 24, 1998
- Perkins, D. & Wandersman, A. & Rich, R. & Taylor, R (1993). The physical environment of street crime: Defensible space, territoriality and incivilities. Journal of Environmental Psychology, 13(1), 29-49.
- Pickup, L. (1984). Women's gender role and its influence on travel behavior. Built Environment, 10, 61-68.
- Pickup, L. (1988). Hard to get around: A study of women's travel mobility. In J. Little, L. Peake & P. Richardson (Hrsg.), Women in cities (S. 98-116). London: Mac Millan Education.
- Polizei Hamburg (2005). Polizeiliche Kriminalstatistik 2004. www.polizei.hamburg.de
- Polizeiliche Kriminalstatistik für das Jahr 2003 der Stadt Mannheim
- PRISMATICA (2001). Deliverable 3. Common set of security statistics and indicators for public transport. Forschungsbericht unter www.prismatica.com.
- Privacy Commissioner for Personal Data Hong Kong (2003, Hrsg.). Community Perceptions Towards Surveillance Cameras in Public Places. Download unter: <http://www.pco.org.hk/english/publications/files/Summary%20Report%20pt1.pdf>.
- PROTECTOR-ONLINE (2000). Neues Konzept S-Bahn-Plus in NRW. Download unter: http://www.protector.info/video/texte/03_2000.htm
- Reinberg-Schüller, H. (2003). Sicherheit in Bussen und Bahnen. VDV-Jahresbericht 2002/03, S.70/71.
- Rölle, D., Lohmann, G. (2005): Lagebilder subjektiven Unsicherheit im ÖPNV. Schriftenreihe SuSi-PLUS, Band 3. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt.
- Rölle, D., Lohmann, G. & Flade, A. (2004a). Subjektive Sicherheit im öffentlichen Verkehr aus Sicht der Verkehrsunternehmen. Eine Bestandsaufnahme in kleineren und mittleren Großstädten mit oberirdischen Verkehrsträgern. Schriftenreihe SuSi-PLUS, Bericht 1. Institut Wohnen und Umwelt: Darmstadt.
- Rölle, D., Lohmann, G. & Flade, A. (2004b): Das Sicherheitsgefühl im ÖPNV. In: Der Nahverkehr, 22, S. 16-21.

- Ruhne, Renate (2003). Raum Macht Geschlecht. Zur Soziologie eines Wirkungsgefüges am Beispiel von (Un) Sicherheiten im öffentlichen Raum. Opladen: Leske+Budrich
- Rutherford, B. M. & Wekerle, G. R. (1988). Captive rider, captive labor: Spatial constraints and women's employment. *Urban Geography*, 9, 116-137.
- Schadewald, H. (2004). Die Angst fährt immer mit? *BUSFahrer*, 1, S. 36-38.
- Schindler, V. (2003). Künftig mehr Evaluation bei der Präventionsarbeit der Polizei. *forum kriminalprävention*, 3, 3-4.
- Schmidt, C. (1991). Mobilitätsbeschränkung von Frauen durch Angst am Beispiel der Stadt Hanau. Unveröffentl. Diplomarbeit. Universität Frankfurt.
- Schönbohm, J. (2000). Führt Videoüberwachung in die Big-Brother-Gesellschaft? *Der Städtetag*, 5, 30.
- Schreyögg, F. (1989). Tatorte. Orte der Gewalt im öffentlichen Raum. *Bauwelt*, 6, 196-209.
- Schweim, S. (2004). Abgefahr'n – Jugend und ÖPNV. Erscheinungen und Ursachen von Problemen im Städtischen Nahverkehr der Bremer Straßenbahn AG. Diplomarbeit an der Hochschule für öffentliche Verwaltung Bremen.
- Shaw, K. T., & R. Gifford (1994). Residents' and burglars' assessment of risk from defensible space cues. *Journal of Environmental Psychology*, 14, 177-194.
- Siemonson & Zauke (1991)
- Skogan, W. G. (1990). *Disorder and Decline*. New York: The Free Press.
- Smith, W. R., Torstensson, M. & K. Johansson. (2001). Perceived risk and fear of crime: Gender Differences in contextual Sensitivity. *International Review of Victimology*, 8, 159-181.
- Smith, W. R. & M. Torstensson. (1997). Gender differences in risk perception and neutralizing fear of crime. *British Journal of Criminology*, 37, 608-634.
- Striefler, K. (2004). Sicher mobil mit Bus und Bahn. Fahrgastorientiertes Sicherheitskonzept in der Region Hannover. *Der Nahverkehr*, 6, 57-60.
- TAPESTRY (2003). Campaign solutions for transport. Forschungsbericht zu beziehen über tapestry@westminster.ac.uk.
- Taylor, R. B. (1987). Toward an environmental psychology of disorder: delinquency, crime, and fear of crime. In D. Stokols & I. Altman (Eds.). *Handbook of environmental psychology*. (S. 951-986). New York: Wiley.
- Transportation Research Board (1997, Hrsg.). *Improving Transit Security. A Synthesis of Transit Practice*. TCRP Synthesis 21.
- U-Bahn-Ausschuss der UITP (1998, Hrsg.). *Allgemeine Sicherheit in U-Bahnen*. (unveröffentlicht)
- US Department of Transportation (1996, Hrsg.). *Perspectives on Transit Security in the 1990s. Strategies for Success. Final Report*.
- Verband deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) (2002). *Handbuch der Verkehrsunternehmen im VDV 2002/2003*. Berlin, Bielefeld, München: Erich Schmidt Verlag.
- Vrij, A. & Winkel, F. (1991). Characteristics of the built environment and fear of crime: A research note on interventions in unsafe locations. *Deviant Behavior*, 12 (2), 203-215.
- Wachs, M. (1994). Men, women, and urban travel. In M. Wachs & M. Crawford (Eds.). *The car and the city*. (S. 86-100). Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Warsén, L. (2004). Sicher reisen. *Der öffentliche Nahverkehr in der Welt*, 5, S. 16-18.

- Wehrheim, J. (2000). CCTV – Ein fast ignoriertes Überwachungs-drama breitet sich aus. Forum Wissenschaft, 2, 34-40.
- Weidemann, S. und Anderson, J. R. (1985). A conceptual framework for residential satisfaction. In I. Altman und C. M. Werner (Hrsg.). Home environments. New York: Plenum.
- Download unter: <http://www.is-kassel.de/%7esafercity/2000/cctv.html>.
- Wekerle, G. R. (1999). Gleichstellung der Geschlechter im öffentlichen Verkehr. In A. Flade & M. Limbourg (Hrsg.). Frauen und Männer in der mobilen Gesellschaft. Opladen: Leske + Budrich.
- Wilson, J.Q. & G. L. Kelling (1982). Broken Windows. The Police and Neighborhood Safety. The Atlantic Monthly.
- Wininger, Y. (2004). So begegnet man dem Problem der Unsicherheit in Valenciennes, Frankreich. Der öffentliche Nahverkehr in der Welt, 5, S. 12-15.
- Wirtz, S. (2004). Videoüberwachung im ÖPNV. Verkehr und Technik, 9, S. 375-381.
- ZeRP (2003, Hrsg.). Werkzeugkasten Prävention. Projekte und Maßnahmen für die Sicherheit im ÖPNV.
- Zimbardo, P.(1973). A field experiment in auto shaping. In C. Ward (Ed.). Vandalism. London: The Architectural Press.
- Zurawski, N. (2003). Kameras und die Städte. Videoüberwachung als Element städtischer Ordnung. Download unter: <http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/te/16370/1.html>.

Glossar

Beleuchtung: Beleuchtung durch natürliches Tageslicht oder künstliche Lichtquellen (Lampen, Scheinwerfer, Leuchtwerbung etc.)

Erscheinungsbild: Aussehen von Fahrzeugen und Anlagen im ÖPNV (baulich-technischer Zustand, Sauberkeit etc.).

Evaluation: Systematische Anwendung sozialwissenschaftlicher Forschungsmethoden zur Beurteilung der Konzeption, Ausgestaltung, Umsetzung und des Nutzens sozialer Interventionsprogramme. Dabei sollen Alltagserfahrungen mit Hilfe von sozialwissenschaftlichen Theorien, Methoden und Ergebnissen untersucht und überprüft werden. Zu unterscheiden sind die formative und die summative Evaluation. Im ersten Fall ist das Ziel, verbesserungswürdige Aspekte zu identifizieren bzw. „Schwachstellen“ auf zu zeigen, bei der summativen Evaluation geht es um die Beantwortung der Frage, inwieweit die Ziele erreicht wurden sowie um die Erfassung von Nebenwirkungen.

Fahrzeug: Kleinste selbstfahrende Einheit von ÖPNV-Verkehrsmitteln. Im Schienenverkehr z.T. in *Wagen* unterteilt, oder in Traktion als *Zug* gefahren.

Furcht → Unsicherheitserleben

Gestaltung: Aktive Beeinflussung des Erscheinungsbildes durch baulich-technische Maßnahmen.

(illegales) Graffiti: Bemalen/Beschmieren von Fahrzeugen und Anlagen gegen den Willen des Eigentümers/Besitzers.

Haltestelle: Haltepunkt von ÖPNV-Linienverkehren.

Helligkeit: liches Erscheinungsbild von Fahrzeugen und Anlagen des ÖPNV (durch *Beleuchtung*, helle Farbgebung, Materialien z.B. Glas) etc.)

Hot spots: Gebiete mit höherer Kriminalitätsrate

Hot spots of fear: Gebiete, in denen sich Personen subjektiv unsicherer fühlen („...refer to a high crime area, hot spots of fear to situations that evoke higher fear than other areas“ (Nasar & Jones 1997, S. 292)).

Incivilities: Zeichen sozialer Desorganisation (Boers & Kurz, 1997) (z.B. Schmutz, Müll, zerstörte Telefonzellen, Betrunkene, Drogenkonsumenten usw.), Unterteilung in *soziale* und *psychische* Incivilities.

physische Incivilities: Schmutz, Unrat, Graffities, zerstörte Anlagen (Haltestellen, Fahr-schein-Automaten), → *Vandalismus* etc. verursachen Unsicherheit, weil sie den Eindruck vermitteln, dass sich niemand kümmert (fehlende Kontrolle).

soziale Incivilities: unerwünschte Personen(-gruppen), Obdachlose, Alkoholiker, Jugend-gruppen, Drogenkonsumenten, Skin-Heads usw., die allein durch ihre Anwesenheit Unsi-cherheit auslösen.

Kameraüberwachung: Übertragung von Kamerabildern auf Bildschirme ohne Aufzeichnung der Bilder.

Kriminalprävention: Unterteilung in *primäre*, *sekundäre* und *tertiäre Prävention*.

Primäre Prävention: Zielt in erster Linie darauf ab, die Ursachen von Kriminalität bereits in ihrer Entstehung, zielgerichtet auf Erziehung und soziale Ansätze zu beseitigen. Dazu gehört auch die Beeinflussung der Gelegenheitsstruktur, d.h. der Erschwerung der Tatbegehung (situational crime prevention).

Sekundäre Prävention: Ist darauf ausgerichtet, aktuell gefährdete oder tatbereite Personen durch eine aktive Förderung normangepassten Verhaltens von der Begehung von Straftaten abzuhalten. Die Reduzierung des Anreizes zur Tatbegehung bzw. die Demotivation poten-zieller Täter durch technische Prävention ist hier hinzuzählen (target hardening). Daneben versucht die sekundäre Kriminalprävention potentielle Opfer von Straftaten durch Informatio-nen über mögliche Vorbeugungsmaßnahmen gegen mögliche Angriffe zu immunisieren.

Tertiäre Prävention: Beinhaltet die Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, den überführ-ten Straftäter vor dem Rückfall zu bewahren.

ÖPNV: Öffentlicher Personennahverkehr im Rahmen von SuSi-PLUS als „städtischer/regio-naler ÖPNV“ verstanden (= Linienverkehre mit Bus, Stadtbahn/ Straßenbahn, U-Bahn, S-Bahn).

Personal (im ÖPNV) (Sicherheitspersonal / Prüfpersonal / Servicepersonal): Von Ver-kehrsunternehmen eingesetztes Personal, das regelmäßig im Netz unterwegs ist und nicht bzw. nur am Rande betriebliche Aufgaben wahrnimmt. Es existieren zahlreiche Mischformen.

Sicherheit (im ÖPNV): Schutz von Fahrgästen, Mitarbeitern und ggf. Dritten vor betrieblich-technischen (Brand, Unfall etc.) und terroristischen Gefahren sowie kriminellen Handlungen und Belästigungen.

Sicherheitseinrichtungen: Bauliche, technische und sonstige Einrichtungen, die der Sicherheit von Fahrgästen und Mitarbeitern dienen.

Sicherheitsempfinden (subjektive Sicherheit): individuelle, d.h. subjektive Wahrnehmung von öffentlicher Sicherheit.

Sicherheitsgefühl → Sicherheitsempfinden

Sicherheitskonzept: Mehrzahl von Sicherheitsmaßnahmen, ggf. auch Maßnahmen in Planung.

Sicherheitslage (Objektive Sicherheit): Gefährdung der Fahrgäste durch kriminelle Handlungen und Belästigungen.

Sicherheitslagebild: Herstellung eines Bezugs zwischen Straftaten und geographischen Teilräumen durch Zuordnung von Daten der polizeilichen Kriminalstatistik zu städtischen Teilräumen und Orten. Auf diese Weise werden *hot spots* erkennbar. Analog zu den Sicherheitslagebildern auf der Grundlage kriminalstatistischer Daten lassen sich Sicherheitslagebilder erstellen, die sich auf erlebte Unsicherheit und Kriminalitätsfurcht beziehen. Dabei werden die *hot spots of fear* erkennbar.

Sicherheitsmaßnahme: Konkrete Maßnahme zur Steigerung der objektiven oder subjektiven *Sicherheit*.

Sicherheitstraining: Schulung, die die Teilnehmer in die Lage versetzen soll, schwierige/verunsichernde Situationen besser bewältigen zu können. Sonderform: Deeskalationstraining.

S-Bahn: ÖPNV-Verkehr nach EBO (Abgrenzung gegenüber SPNV: kurze Taktzeiten, durchschnittliche Reiseweiten deutlich unter 50km).

Stadtbahn: ÖPNV-Verkehr nach BO-Strab mit überwiegend eigenem Gleiskörper.

Straßenbahn: ÖPNV-Verkehr nach BO-Strab im Straßenraum.

Tat: Handlung, die sich i. d. Zusammenhang negativ auf das Sicherheitsempfinden von Fahrgästen auswirkt.

Tram → S-Bahn

Transparenz (Übersichtlichkeit): Fehlen von optischen Barrieren in Fahrzeugen und Anlagen des ÖPNV.

U-Bahn: ÖPNV-Verkehr nach BO-Strab mit vollständig unabhängiger Führung vom Straßenverkehr.

Unsicherheitserleben (= subjektive Unsicherheit, Unsicherheitsempfinden, Unsicherheitsgefühl, Kriminalitätsfurcht); beeinträchtigtes, niedriges Sicherheitsempfinden/-gefühl): Dazu gibt es verschiedene Definitionen:

a) Van der Wulf & Stringer (1988):

Fear = the perception of a threat to some aspect of well-being, concurrent with a feeling of inability to meet the challenge, d.h. drei Komponenten:

The existence of a certain element of well being (versus “nothing to loose”)

The perception of threat

The feeling of inability to cope

b) Bilsky & Wetzel 1995: Basis ist das Konzept des persönlichen Wohlbefindens; Kriminalitätsfurcht ist eine spezielle negative Variante des persönlichen Sicherheitsgefühls.

c) Wetzels u.a. (1997): Die Kriminalitätsfurcht besteht aus einer affektiven, einer kognitiven und einer Verhaltens- Komponente.

d) Taylor et al. (1986) (zit. nach Obergfell-Fuchs 2001, S. 207): Kriminalitätsfurcht ist „ a judgment that the government and the social structure will not be able to provide the collective good of safety“

Die subjektive Unsicherheit wird oft über die *allgemeinen* Fragen, „ob sich die betreffende Person in ihrem Wohngebiet unsicher fühlt“ erfasst. („How safe would you feel being out alone at night?, vgl. Van der Wulff & Stringer, 1988) bzw. “Wie oft fühlen Sie sich unsicher? und „Wie stark ist das Unsicherheitsgefühl?“.

Spezifische Fragen:

Unsicherheitsgefühle in spezifischen Situationen, dabei Bezugnahme auf die drei Komponenten: „Was wird als unsicher wahrgenommen? In welcher Weise wäre man betroffen? Was macht man in der Situation?.

Aufzeigen unsicherer Orte (der Interviewer zeichnet die Orte ein).

Eine Situation beschreiben lassen, die als unsicher empfunden wird.

Vandalismus: Mutwilliges Zerstören von Fahrzeugen und Anlagen (Sonderform: Scratching).

Verkehrsbetriebe → Verkehrsunternehmen

Verkehrsunternehmen: Ersteller von Leistungen im ÖPNV. Zu unterscheiden sind verschiedene Typen von Verkehrsunternehmen, die sich aus der Gebietsstruktur und der geographischen und bevölkerungsmäßigen Größe des Kooperationsgebiets ergeben:

- Metropolbereich (Hamburg, Berlin)
- Groß- bzw. polyzentrische verbünde (Rhein-Main, Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg, Rhein-Neckar)
- Monozentrische verbünde (Großraumverkehr Hannover, Nürnberg, Stuttgart)
- Gebiete mit tariflicher Kooperation
- Ländliche gebiete mit mehreren verkehrsträgern ohne Tarifvereinbarung

Videoüberwachung: Direkte Übertragung von Kamerabildern auf Bildschirme (i.d.R. in einer Leitzentrale/-stelle) bei gleichzeitiger Aufzeichnung der Bilder.

Videoaufzeichnung: Aufzeichnung von Kamerabildern ohne Übertragung (häufig unter „Videoüberwachung“ subsumiert).

Wagen → Fahrzeug

Zug → Fahrzeug

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1-1: Prozessmodell.....	14
Abb. 1-2: Komponenten subjektiver Unsicherheit und deren Operationalisierung	16
Abb. 1-3: Hierarchie der Bedürfnisse nach Maslow.....	17
Abb. 2-1: Unsicherheitsempfinden nach Geschlecht, Tageszeit und Orten in Prozent der Befragten	29
Abb. 2-2: Wichtigkeit verschiedener Merkmale beim Unterwegssein.....	30
Abb. 3-1: Verbundstruktur.....	35
Abb. 3-2: Das integrierte Sicherheitskonzept der HOCHBAHN ("Sicherheitsnetz")	36
Abb. 3-3: Anordnung der Videokameras am Mannheimer Hauptbahnhof.....	40
Abb. 3-4: Lageplan zur Videoüberwachung am Freiheitsplatz	42
Abb. 4-1: "Disorder"-Kontinuum.....	52
Abb. 4-2: Dimensionen von Vandalismus im ÖPNV.....	54
Abb. 4-3: Kombiniertes Erklärungsansatz	56
Abb. 4-4: Befragte Personen zur Bestimmung der Akzeptanz und Wirksamkeit von Videotechnik im ÖPNV	59
Abb. 5-1: Kategorisierung nach dem Sicherheitsempfinden in der U-Bahn	76
Abb. 5-2: Sicherheitsempfinden in der Hamburger U-Bahn, Differenzierung nach Sicherheitsgruppen	76
Abb. 5-3: Sicherheitsgefühl bei der ÖPNV-Nutzung in Mannheim	78
Abb. 5-4: Sicherheitsgefühl bei der ÖPNV-Nutzung in Hanau	78
Abb. 5-5: Sicherheitsempfinden nach Alter und Geschlecht	80
Abb. 5-6: Unsicherheitsgefühle nach Geschlecht in Mannheim und Hanau.....	82
Abb. 5-7: PLZ-Bereiche	84
Abb. 5-8: Sicherheitsempfinden nach Wohnort (PLZ-Bereiche).....	85
Abb. 5-9: Bewertung des Unsicherheitsgefühls an U-Bahn-Haltestellen.....	87
Abb. 5-10: Bedeutung der Zu- und Abwege für das Unsicherheitsempfinden.....	89
Abb. 5-11: Subjektives Lagebild der Unsicherheit im Mannheimer ÖPNV	93

Abb. 5-12: Lagebild der subjektiven Unsicherheit in Mannheim (Orte, an denen sich Fahrgäste Videokamera wünschen)	94
Abb. 5-13: Subjektives Lagebild der Unsicherheit im Hanauer ÖPNV	98
Abb. 5-14: Lagebild der subjektiven Unsicherheit in Hanau (Orte, an denen sich Fahrgäste Videokamera wünschen)	99
Abb. 5-15: Beurteilungen der Wichtigkeit verschiedener Merkmale und der Zufriedenheit mit dem ÖPNV in Mannheim*	102
Abb. 5-16: Beurteilungen der Wichtigkeit von Merkmalen und der Zufriedenheit mit dem ÖPNV in Hanau*	103
Abb. 5-17: Fahrtverzicht aus Sicherheitsgründen (in den letzten vier Wochen).....	107
Abb. 5-18: Fahrtverzicht nach Sicherheitsempfinden	108
Abb. 5-19: Reaktionen auf Unsicherheitsgefühle im ÖPNV in Mannheim und Hanau	109
Abb. 5-20: Reaktion auf Unsicherheitsgefühle im ÖPNV (nach Geschlecht)	110
Abb. 5-21: Gründe für ÖPNV-Fahrtverzicht in Mannheim und Hanau.....	112
Abb. 5-22: Einfluss von Sicherheitsbedenken der Nicht-Fahrgäste in Mannheim und Hanau	113
Abb. 5-23: Gründe der Nicht-Fahrgäste für die Meidung bestimmter Orte in Hanau	114
Abb. 5-24: Gründe der Nicht-Fahrgäste für die Meidung bestimmter Orte in Mannheim	114
Abb. 5-25: Intendierte Nutzung der MVV-Verkehrsmittel bei vorhandener Videoüberwachung an den Haltestellen (<i>Nicht-Fahrgäste</i> ; nach Geschlecht).....	115
Abb. 5-26: Intendierte Nutzung der HSB-Verkehrsmittel bei vorhandener Videoüberwachung an den Haltestellen (<i>Nicht-Fahrgäste</i> ; nach Geschlecht).....	115
Abb. 5-27 Intendierte Nutzung der MVV-Verkehrsmittel bei vorhandenem Sicherheitspersonal an den Haltestellen (<i>Nicht-Fahrgäste</i> ; nach Geschlecht).....	1157
Abb. 5-28: Intendierte Nutzung der HSB-Verkehrsmittel bei vorhandenem Sicherheitspersonal an den Haltestellen (<i>Nicht-Fahrgäste</i> ; nach Geschlecht).....	117
Abb. 6-1: Häufigkeit verschiedener Erlebnisse.....	125
Abb. 6-2: Sicherheitsempfinden in der U-Bahn und in der Stadt allgemein.....	131
Abb. 6-3: Die häufigsten Gründe der Unsicherheit bei der ÖPNV-Nutzung in Mannheim und Hanau (insgesamt, nicht ortspezifisch)	132
Abb. 6-4: Gründe für die Unsicherheit an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim	133

Abb. 6-5: Gründe für die Unsicherheit an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau	134
Abb. 7-1: Entwicklung der Fälle von Gewaltkriminalität bei der HOCHBAHN	138
Abb. 7-2: Entwicklung des Sicherheitsempfindens in der U-Bahn.....	139
Abb. 7-3: HOCHBAHN tut viel für Sicherheit – Vergleich 2000/2004	140
Abb. 7-4: Fahrtverzicht aus Sicherheitsgründen – Vergleich 2000/2004.....	141
Abb. 7-5: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV in Mannheim bei Dunkelheit (1. Befragung)	151
Abb. 7-6: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV in Mannheim bei Dunkelheit (1. und 2. Befragung)	152
Abb. 7-7: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau bei Dunkelheit (1. Befragung)	154
Abb. 7-8: Sicherheitsgefühl an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau bei Dunkelheit (1. und 2. Befragung)	155
Abb. 7-9: Die häufigsten Sicherheitsprobleme aus Sicht der Verkehrsunternehmen.....	156
Abb. 7-10: Gestaltung der Haltestelle Lea Hall.....	171
Abb. 7-11: Kampagnenmotiv Dublin (Kalender)	172

Tabellenverzeichnis

Tab. 2-1: Mobilitätskennwerte von Frauen und Männern (im Jahr 2003)	28
Tab. 4-1: Im Rahmen von SuSi-PLUS verwendete Datenquellen	73
Tab. 5-1: Zufriedenheit mit der Sicherheit im ÖPNV in verschiedenen Erhebungen.....	75
Tab. 5-2: Zufriedenheit mit dem Aspekt „Sicherheit“	81
Tab. 5-3: Unsicherheitsgefühle nach Tageszeit in Mannheim und Hanau*	82
Tab. 5-4: Unsicherheitsgefühle nach Tageszeit und Geschlecht in Mannheim*	82
Tab. 5-5: Unsicherheitsgefühle nach Tageszeit und Geschlecht in Hanau*	83
Tab. 5-6: Unsicherheitsgefühle nach Alter und Geschlecht *	83
Tab. 5-7: Sicherheitsempfinden in der U-Bahn und im öffentlichen Raum.....	86
Tab. 5-8: Orte der Unsicherheit bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim	90
Tab. 5-9: Orte der Unsicherheit bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel	95
Tab. 5-10: Einfluss auf die Kundenzufriedenheit.....	101
Tab. 5-11: Dimensionen der Qualität des ÖPNV in Mannheim	103
Tab. 5-12: Dimensionen der Qualität des ÖPNV in Hanau	104
Tab. 5-13: Alternative bei Fahrtverzicht.....	108
Tab. 5-14: Zufriedenheitswerte aus der KZA 2004.....	111
Tab. 5-15: Beispielhafte Konflikte der Fahrausweisprüfer (Mehrfachnennung).....	120
Tab. 5-16: Art der Konflikte (Mehrfachnennungen, ohne Einmalnennungen)	121
Tab. 5-17: Ursachen der Unsicherheit (Mehrfachnennungen, ohne Einmalnennungen)	121
Tab. 5-18: Selbstwahrnehmung des Fahr- und Prüfpersonals	122
Tab. 6-1: Zusammenhang Sicherheitsempfinden / verunsichernde Erlebnisse	123
Tab. 6-2: Häufigkeit von verunsichernden Erlebnissen	124
Tab. 6-3: Gründe für Fahrtverzicht	128
Tab. 6-4: Gründe für Fahrtverzicht nach Geschlecht.....	129
Tab. 6-5: Korrelationsmatrix von Personenmerkmalen und Sicherheit im ÖPNV (Wichtigkeit/Zufriedenheit)	134

Tab. 7-1: Bewertung der Sicherheitsmaßnahmen durch die Fahrgäste	142
Tab. 7-2: Zusammenhang Informationsstand und Sicherheitsempfinden	145
Tab. 7-3: Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit im Busbereich	146
Tab. 7-4: Sicherheitsgefühl der Prüfer tagsüber und nachts (vor und nach der Schulung).....	149
Tab. 7-5: Selbstwahrnehmung der Fahrausweisprüfer.....	149
Tab. 7-6: Sicherheitsgefühl bei Dunkelheit an der Haltestelle Hauptbahnhof in Mannheim; Vergleich 1. Befragung (ohne Video) mit 2. Befragung (mit Video).....	153
Tab. 7-7: Sicherheitsgefühl bei Dunkelheit an der Haltestelle Freiheitsplatz in Hanau (Vergleich 1. Befragung (ohne Video) und 2. Befragung (mit Video))	155
Tab. 7-8: Ursachen für die Sicherheitsprobleme in den Fahrzeugen	157
Tab. 7-9: Ursachen für die Sicherheitsprobleme an Haltestellen	158
Tab. 7-10: Ursachen für die Sicherheitsprobleme im Umfeld der Haltestellen	159
Tab. 7-11: Maßnahmenswerpunkte in unterschiedlichen ÖPNV-Systemen.....	165
Tab. 7-12: Wirkungsvolle Sicherheitsmaßnahmen	166
Tab. 7-13: Gegenwärtige und zukünftige Maßnahmenswerpunkte	167

Fragebogen Bausteine 1 und 2

s. separater Anlagenband