

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)



HOCHBAHN



Institut Wohnen
und Umwelt



Stark im Nahverkehr Rhein-Neckar



Hanauer Straßenbahn AG

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

➤ **Befragung Verkehrsunternehmen international**

- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

Unternehmensbefragung zum Thema Sicherheit

Das Projekt SuSi-PLUS:

Ziel des Forschungsprojektes SuSi-PLUS ist es, Maßnahmen und Konzepte zu entwickeln, mit denen das Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Mitarbeitern des Öffentlichen Personennahverkehrs verbessert werden kann (zum Begriff "Sicherheitsempfinden" s. unten).

Ganz wesentlich ist es dabei, bereits bestehende Erfahrungen von Verkehrsunternehmen zu nutzen, um erfolgreiche Maßnahmen übernehmen und ungeeignete Ansätze ausschließen zu können. Der vorliegende Fragebogen dient dazu, Informationen über die Erfahrungen Ihres Unternehmens im Bereich "Sicherheit/ Sicherheitsempfinden" zu sammeln.

Wir bitten Sie ganz herzlich, die Fragen zu beantworten und den Fragebogen an uns zurückzusenden - und auf diese Weise zum Gelingen von SuSi-PLUS beizutragen. Über die Ergebnisse des Projekts werden wir Sie gern informieren (s. hierzu Abschnitt E des Fragebogens).

Definition von "Sicherheitsempfinden":

Unter "subjektivem Sicherheitsempfinden" wird die Befürchtung von Fahrgästen und Mitarbeitern verstanden, in Haltestellen und Fahrzeugen oder auf dem Weg von und zur Haltestelle Opfer oder Zeuge von Belästigungen, Bedrohungen oder Angriffen zu werden. Das subjektive Empfinden kann dabei von der tatsächlichen Gefahr, d.h. der objektiven Sicherheitslage, abweichen.

Nicht in SuSi-PLUS behandelt wird die technisch-betriebliche Sicherheit, d.h. Unfälle, Brandschutz etc..

Datenschutz:

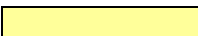
Selbstverständlich werden Ihre Angaben nur im Rahmen des Projekts SuSi-PLUS verwendet und nicht an Dritte weitergegeben. Alle Daten werden streng vertraulich behandelt und nur in anonymisierter Form veröffentlicht, d.h. es werden keine Rückschlüsse auf die Angaben einzelner Unternehmen möglich sein.

Beantwortung des Fragebogens:

Bitte füllen Sie den Fragebogen möglichst vollständig aus. Bitte verwenden Sie dabei entweder die vorliegende **Papierversion** oder fordern Sie die **elektronische EXCEL-Version** per eMail an (Adresse: rainer.cohrs@hochbahn.de).

Je nach Frage

- klicken/kreuzen Sie bitte die zutreffenden Auswahlfelder:  ☐ an, oder

- schreiben Sie eine Zahl oder einen Text in die gelb unterlegten Felder:  

Von besonderer Wichtigkeit sind die Fragen 6, 7 und 8, in denen wir Sie um die möglichst detaillierte Skizzierung von Sicherheitsmaßnahmen bitten. Um den Arbeitsaufwand gering zu halten, bitten wir Sie hier ergänzend um die Zusendung geeigneter Unterlagen.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen (ggf. inkl. Anlagen) bis zum 31.03.2004 an die folgende Adresse zurück:

als Papierkopie

Hamburger Hochbahn AG
Fachbereich US2
Herrn Rainer Cohrs
Steinstraße 27
D-20095 Hamburg

als Datei

rainer.cohrs@hochbahn.de

Wenn Sie Fragen zum Projekt und/oder Fragebogen haben, wenden Sie sich bitte an

Herrn Rainer Cohrs, Tel.: ++49-40-3288-2657, eMail: rainer.cohrs@hochbahn.de oder

Frau Camilla Gaus, Tel.: ++49-40-3288-3526, eMail: camilla.gaus@hochbahn.de

A. Unternehmensdaten

1. Bitte tragen Sie in die folgende Tabelle die jeweils aktuellsten verfügbaren Unternehmensdaten ein:

Aspekt	Einheit	U-Bahn / S-Bahn	Stadtbahn, Tram, Straßenbahn	Bus
Streckenlänge	km			
- davon automatischer Betrieb	km			
- davon im Tunnel	km			
Haltestellen	Anzahl			
- davon personalbesetzt	Anzahl			
- davon im Tunnel	Anzahl			
Betriebsleistung (Personenkilometer = Pkm)	Mio Pkm pro Jahr			
Betriebsbeginn	Uhrzeit			
Betriebsende	Uhrzeit			
Fahrtenhäufigkeit: Grundtakt während der Hauptverkehrszeit	Minuten			
Grundtakt während der Nebenverkehrszeit	Minuten			
Grundtakt während der Spätverkehrszeit	Minuten			
Fahrgäste (Linienbeför- derungsfälle = Lin-Bef)	Mio Lin-Bef pro Jahr			

2. Erbringt Ihr Unternehmen seine Leistungen (überwiegend) in einem Verkehrsverbund?

☐ Ja
☐ Nein
☐ keine Angabe

→

Name des Verbundes:

3. Wieviele Mitarbeiter/innen setzen Sie im Sicherheits-, Service- und Prüfdienst ein?

Reines Sicherheitspersonal	Anzahl Mitarbeiter	
Reines Servicepersonal	Anzahl Mitarbeiter	
Reines Fahrkarten- Prüfpersonal	Anzahl Mitarbeiter	
Personal mit mehreren Aufgaben	Anzahl Mitarbeiter	

B. Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit

4. Welche Maßnahmen zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen und Mitarbeitern hat Ihr Unternehmen in den letzten Jahren ergriffen bzw. welche Maßnahmen sind aktuell geplant?

		Umgesetzt		Beginn der Maßnahme (bitte Jahreszahl eintragen)	Nicht umgesetzt, aber geplant	nicht vorgesehen	keine Angabe
		Flächen-deckend	teilweise/ vereinzelt				
Herstellung von Überschaubarkeit							
1	Transparente bauliche Gestaltung von Haltestellen (Vermeidung nicht einsehbarer Ecken, Aufzüge mit Glaswänden etc.)				☐	☐	☐
2	Helle Gestaltung der Haltestellen (helle Farben, gute Beleuchtung etc.)				☐	☐	☐
3	Anzeige der Abfahrtszeiten an den Haltestellen (dynamische Fahrgastinformation)				☐	☐	☐
4	Durchgänge zwischen den Wagen				☐	☐	☐
Technische Maßnahmen							
5	Informations-/Notrufsäulen auf den Bahnsteigen				☐	☐	☐
6	Informations-/Notrufssprechstellen in den Fahrzeugen				☐	☐	☐
7	Videokameras in den Haltestellen				☐	☐	☐
8	Videokameras in den Fahrzeugen				☐	☐	☐
9	Technische Sicherung von besonderen Objekten (z.B. Abstellanlagen)				☐	☐	☐
Einsatz von Personal							
10	Einsatz von eigenem oder privatem Sicherheitspersonal in den Haltestellen und Fahrzeugen				☐	☐	☐
11	Einrichtung einer eigenen Unternehmens-Sicherheitsleitstelle				☐	☐	☐
12	Ständige Präsenz von Polizei in den Haltestellen und Fahrzeugen				☐	☐	☐
13	Anlass-/Lagebezogene Zusammenarbeit mit der Polizei				☐	☐	☐
Maßnahmen gegen Verwahrlosung							
14	Vandalismusresistente Bauteile in Fahrzeugen und Haltestellen				☐	☐	☐
15	Beklebung der Fahrzeuge (innen/ausen) mit vandalismusresistenten Schutzfolien				☐	☐	☐
16	Unverzügliche Beseitigung von Verunreinigungen, Graffiti und Vandalismusschäden				☐	☐	☐
Kommunikation / Öffentlichkeitsarbeit							
17	Belebung von Haltestellen durch Kioske etc.				☐	☐	☐
18	Kampagnen für Zivilcourage, gegen Vandalismus etc.				☐	☐	☐
19	Aufklärungsarbeit zum Thema Sicherheit/ Vandalismus in Schulen und Jugendeinrichtungen und in Besucherprogrammen				☐	☐	☐
20	Häufige Thematisierung des Themas "Sicherheit" in der Presse				☐	☐	☐

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?
Bitte benennen Sie die Maßnahme(n) in Kurzform (siehe auch Frage 6):

Maßnahme 1

Maßnahme 2

Maßnahme 3

6. Wir würden gern mehr über die von Ihnen in Frage 5 genannten Maßnahmen erfahren und bitten Sie daher, uns möglichst detaillierte Informationen zuzusenden.

Um den Arbeitsaufwand für Sie gering zu halten, bitten wir Sie, uns vorhandene Unterlagen zu den Maßnahmen, z.B. Konzeptpapiere, Berichte oder Präsentationen/Vorträge zur Verfügung zu stellen.

Folgende Informationen sind für uns dabei von besonderem Interesse:

- Um welche Maßnahme(n) handelt es sich? (Ziele, Inhalte, Vorgehen, finanzieller + personeller Aufwand)
- Welche Verbindungen bestehen zu anderen Maßnahmen? (Einbettung in ein Sicherheit-Gesamtkonzept)
- Inwiefern war die Maßnahme erfolgreich? (Welche Wirkungen haben sich ergeben?, Wie wurden sie gemessen?)
- Worauf führen Sie den Erfolg der Maßnahme zurück?
- Welches weitere Vorgehen in Bezug auf die Maßnahme(n) ist geplant?

Bitte senden Sie uns die Unterlagen als Anlage/Anhang zum Fragebogen zu.

7. Gibt es Maßnahmen, von denen sich Ihr Unternehmen in Zukunft eine (weitere) Verbesserung des Sicherheitsempfindens von Fahrgästen und Mitarbeitern verspricht?

☐ ja

☐ nein

☐ keine Angabe

Bitte skizzieren Sie kurz Ziele und Inhalte der Maßnahme(n) und beschreiben Sie, welche Wirkungen Sie sich von der/den Maßnahme(n) versprechen:

Alternativ oder ergänzend zum Ausfüllen der Tabelle können Sie uns auch hier vorhandene Unterlagen zur Verfügung stellen.

Maßnahme (Kurzbezeichnung)	Ziele und Inhalte	Beabsichtigte Wirkungen

8. Gibt es demgegenüber Maßnahmen, die Ihr Unternehmen ergriffen hat und die nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben?

☐ ja
☐ nein
☐ keine Angabe

Bitte skizzieren Sie kurz Ziele und Inhalte der Maßnahme(n) und nennen Sie die Gründe, warum die Maßnahme(n) nicht so erfolgreich wie erhofft war(en):

Alternativ oder ergänzend zum Ausfüllen der Tabelle können Sie uns auch hier vorhandene Unterlagen zur Verfügung stellen.

Maßnahme (Kurzbezeichnung)	Ziele und Inhalte	Gründe für fehlenden Erfolg

C. Sicherheitslage

9. Wieviele Übergriffe auf Fahrgäste und Mitarbeiter gibt es in Ihren Fahrzeugen und Haltestellen pro Jahr? Bitte geben Sie den aktuellsten verfügbaren Wert an.

Übergriffe auf Fahrgäste: Fälle pro Jahr

Übergriffe auf Mitarbeiter: Fälle pro Jahr

10. Wieviele Maßnahmen zur Wahrung des Hausrechts (Ermahnungen, Verweise, Hausverbote, Anzeigen wg. Hausfriedensbruch etc.) werden von Ihren Mitarbeitern pro Jahr ergriffen? Bitte geben Sie den aktuellsten verfügbaren Wert an.

Anzahl der Maßnahmen

11. Welche Delikte werden bei Ihnen statistisch als "Übergriff" (vgl. Frage 9) erfasst? Bitte kreuzen Sie an, welche der folgenden Aussagen zutreffen:

Aussage	trifft zu	trifft nicht zu	keine Angabe
Es werden nur polizeilich angezeigte Fälle erfasst.	☐	☐	☐
Grundlage für die Erfassung ist das eigene Meldewesen (betriebliche Meldungen durch Mitarbeiter).	☐	☐	☐
Grundlage für die Erfassung sind Meldungen von Fahrgästen (Fahrgastbeschwerden etc.).	☐	☐	☐

12. Wie hoch sind die Kosten, die Ihrem Unternehmen pro Jahr durch Graffiti- und Vandalismusschäden entstehen? Bitte geben Sie den aktuellsten verfügbaren Wert an.

Betriebszweig	Kosten pro Jahr	Währung (€, \$ etc.)
U-Bahn / S-Bahn		
Stadtbahn / Straßenbahn / Tram		
Bus		
Gesamt		

13. Welche Kosten sind in den in Frage 12 angegebenen Werten berücksichtigt? Bitte präzisieren Sie:

Kosten für...	berücksichtigt	teilweise berücksichtigt	nicht berücksichtigt	keine Angabe
...Schadenbeseitigung	☐	☐	☐	☐
...Prävention/Schadenvermeidung	☐	☐	☐	☐
...Repression/Strafverfolgung	☐	☐	☐	☐
...betrieblichen Mehraufwand (z.B. Aussetzungsfahrten, erhöhte Fahrzeugreserve)	☐	☐	☐	☐

14. Was sind aus Ihrer Sicht die größten aktuellen Defizite im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden Ihrer Fahrgäste? Bitte beschreiben Sie stichwortartig die Defizite:

15. Was sind aus Ihrer Sicht die größten aktuellen Defizite im Hinblick auf das Sicherheitsempfinden Ihrer Mitarbeiter? Bitte beschreiben Sie stichwortartig die Defizite:

D. Qualität und Kundenzufriedenheit

16. Wie wichtig ist der Qualitätsaspekt "Sicherheit(empfinden)" im Vergleich zu anderen Qualitätsaspekten?
Bitte nehmen Sie für jeden der folgenden Aspekte eine Bewertung vor:

Der Qualitätsaspekt...		deutlich wichtiger	etwas wichtiger	genauso wichtig	etwas unwichtiger	deutlich unwichtiger	
Fahrgastinformation	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Zugänglichkeit (Aufzüge, Fahrtreppen etc.)	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Fahrkomfort	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Erscheinungsbild / Sauberkeit	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Fahrtenhäufigkeit	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Pünktlichkeit	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Tarif / Fahrpreis	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit
Mitarbeiter-Service	ist	☐	☐	☐	☐	☐	als Sicherheit

17. Haben Sie schon einmal Kundenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt / durchführen lassen?

☐ Ja
☐ Nein
☐ keine Angabe

→ Handelt es sich dabei um...

☐ eine einmalige Befragung

☐ Befragungen in unregelmäßigen Abständen

☐ Befragungen in regelmäßigen Abständen

In welchem Jahr wurde die letzte Befragung durchgeführt?

18. Haben Sie darüber hinaus schon einmal Kundenbefragungen speziell zum Thema Sicherheit(empfinden) durchgeführt / durchführen lassen?

☐ Ja
☐ Nein
☐ keine Angabe

→ Handelt es sich dabei um...

☐ eine einmalige Befragung

☐ Befragungen in unregelmäßigen Abständen

☐ Befragungen in regelmäßigen Abständen

In welchem Jahr wurde die letzte Befragung durchgeführt?

Raum für Anmerkungen oder ergänzende Angaben zu den Fragen 1 bis 18:

E. Sonstige Angaben

Bitte geben Sie für Rückfragen Ihren Namen, Ihre Funktion im Unternehmen/Ihre Abteilung sowie Ihre Telefonnummer und eMail-Adresse an:

Unternehmen

Name

Vorname

Funktion/Abteilung

Telefon

eMail

Möchten Sie über die Ergebnisse des Forschungsprojekts SuSi-PLUS informiert werden?

☐ Ja

☐ Nein

☐ keine Angabe

➔ An welche Adresse sollen die entsprechenden Unterlagen gesendet werden?

☐ an die oben angegebene Adresse

☐ an die folgende Adresse:

Name

Vorname

Funktion/Abteilung

Telefon

eMail

Vielen Dank für die Beantwortung unserer Fragen !

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen (ggf. inkl. Anlagen) an folgende Adresse zurück:

als Papierkopie

Hamburger Hochbahn AG
Fachbereich US2
Herrn Rainer Cohrs
Steinstraße 27
D-20095 Hamburg

als Datei

rainer.cohrs@hochbahn.de

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- **Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste**
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

Befragung zum Sicherheitsempfinden unserer Fahrgäste in der Hamburger U-Bahn

Liebe Fahrgäste,

wir führen derzeit zusammen mit anderen Verkehrsunternehmen ein Forschungsprojekt durch, bei dem **Ihr persönliches Sicherheitsempfinden** im Personennahverkehr untersucht werden soll. **Ziel ist es, mit Ihrer Unterstützung die Sicherheitsmaßnahmen in Haltestellen, U-Bahnen und Bussen zu verbessern.**

Ihre Meinung interessiert uns! Wir möchten mehr über Ihre Erfahrungen zum Thema Sicherheit, und hier insbesondere in der **Hamburger U-Bahn**, erfahren. Darum bitten wir Sie herzlich, die Fragen auf den folgenden Seiten zu beantworten. Ihre Erfahrungen, Anregungen und Hinweise dienen uns dazu, Ihre Sicherheit und Ihr Sicherheitsempfinden kontinuierlich zu verbessern.

Die gesamte Befragung ist vollkommen anonym, da Sie Ihren Namen und Ihre Adresse nicht angeben. Die erhobenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Der Datenschutz ist daher absolut sichergestellt.

Wenn Sie Fragen zu dem Forschungsprojekt haben oder Hilfe beim Ausfüllen des Fragebogens benötigen, wenden Sie sich bitte an Frau Yvonne Strompen (Tel. 040-3288-4587, eMail yvonne.strompen@hochbahn.de) oder Herrn Rainer Cohrs (Tel. 040-3288-2657, Fax 040-3288-2873, eMail rainer.cohrs@hochbahn.de) von der HOCHBAHN.

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen innerhalb der nächsten 10 Tage an uns zurück. Dem Fragebogen liegt ein **Freiumschlag** bei. Dieser Umschlag muss nicht frankiert werden, **Ihnen entstehen also keine Kosten.**

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen,

Ulrich Sieg
Vorstand



1 Persönliche Wahrnehmung

1.1 Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr in Hamburg insgesamt gesehen?

Bitte kreuzen Sie eine Bewertung zwischen 1 („Ich bin sehr zufrieden“) und 5 („Ich bin sehr unzufrieden“) an. Graduelle Abstufungen können Sie mit den Feldern 2 bis 4 vornehmen.

1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Wenn man über Sicherheit in der U-Bahn spricht, denken manche vor allem an Sicherheit vor Unfällen.



Bei den folgenden Fragen geht es jetzt nur um die Sicherheit vor Belästigungen oder vor tätlichen Angriffen durch andere Personen.

Dabei beziehen sich die Fragen **nur auf die Hamburger U-Bahn** - also nicht auf S-Bahn oder Bus bzw. auf öffentliche Verkehrsmittel in anderen Städten.

1.2 Welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?

Bitte kreuzen Sie für jede Aussage eine der vier Antwortvorgaben an.

	Stimme voll und ganz zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
Ich finde, dass Sicherheit in der U-Bahn ein wichtiges Thema ist.	☐	☐	☐	☐
In der U-Bahn fühle ich mich im allgemeinen sicher.	☐	☐	☐	☐
Es gibt Situationen oder Tageszeiten, in denen ich mich in der U-Bahn unsicher fühle.	☐	☐	☐	☐
Auf dem Weg zur U-Bahn fühle ich mich unsicherer als in der U-Bahn.	☐	☐	☐	☐
Die HOCHBAHN als Betreiber der Hamburger U-Bahn tut viel für die Sicherheit ihrer Fahrgäste.	☐	☐	☐	☐

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

Bitte kreuzen Sie für jede der folgenden Umgebungen eine der vier Antwortvorgaben an.

Ich fühle mich heute...	sicherer als vor 3 Jahren	genauso sicher wie vor 3 Jahren	genauso unsicher wie vor 3 Jahren	unsicherer als vor 3 Jahren
im eigenen Stadtviertel	☐	☐	☐	☐
in Hamburg allgemein	☐	☐	☐	☐
in U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐	☐
in U-Bahn-Fahrzeugen	☐	☐	☐	☐
Ich habe vor drei Jahren noch nicht in Hamburg gewohnt			☐	

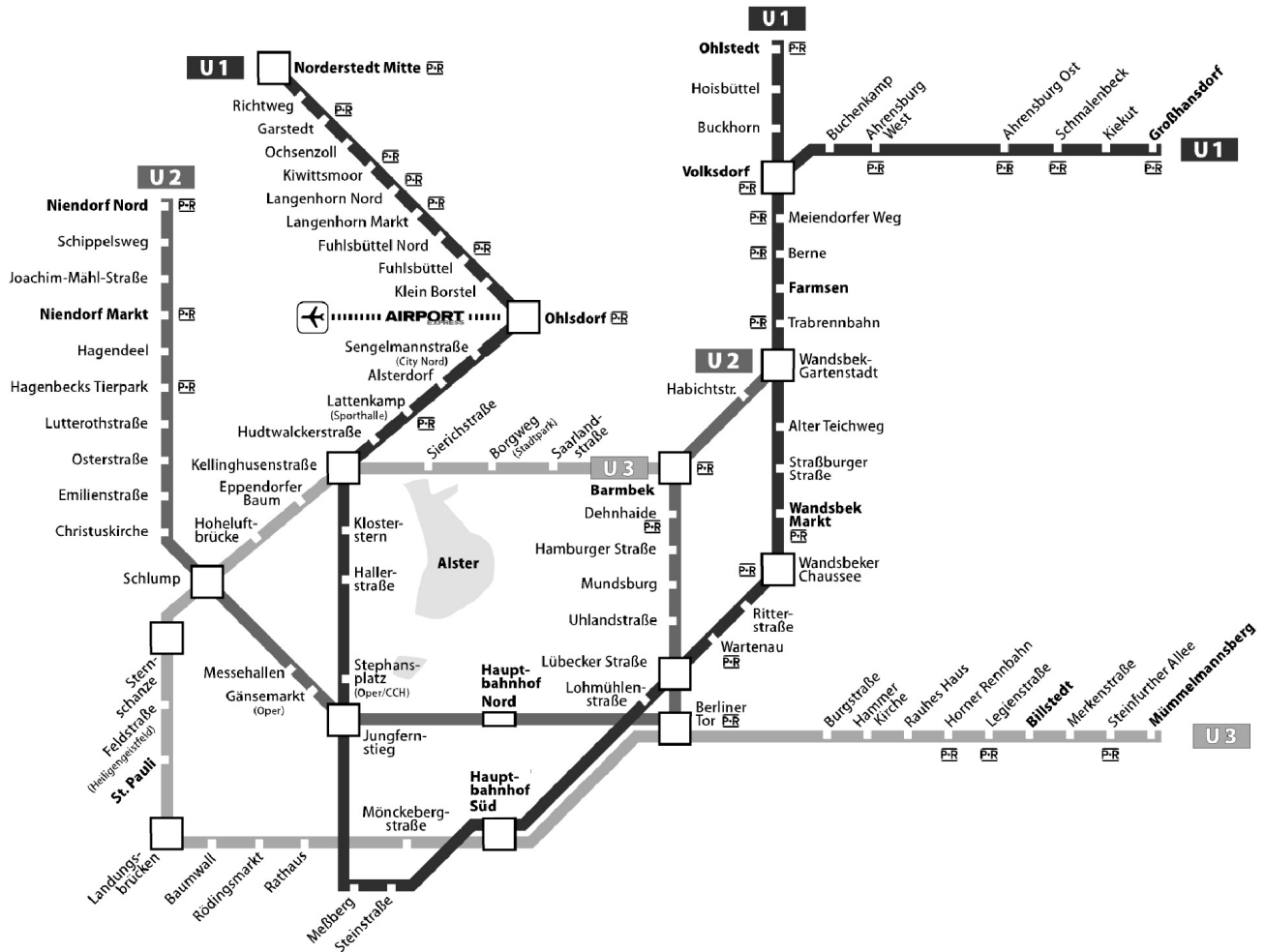
1.4 Gibt es in Hamburg eine oder mehrere U-Bahn-Haltestellen, wo Sie sich besonders unsicher fühlen bzw. unsicher fühlen würden?

☐ Ja

☐ Nein

Bitte kreuzen Sie die entsprechende/n U-Bahn-Haltestelle/n an.

Bitte entscheiden Sie sich dabei für maximal 3 U-Bahn-Haltestellen.



1.5 Bitte vergleichen Sie U- und S-Bahn in Hamburg: Wie schätzen Sie Ihr persönliches Sicherheitsgefühl ein?

Wenn Sie keine entsprechende Beurteilung abgeben können, da Sie (so gut wie) nie mit der S-Bahn fahren, kreuzen Sie bitte "Kann ich nicht beurteilen" an.

in der U-Bahn
besser als
in der S-Bahn

in der U-Bahn **weder
besser noch
schlechter** als in der
S-Bahn

in der U-Bahn
schlechter als
in der S-Bahn

**Kann ich
nicht
beurteilen**

Mein persönliches Sicherheitsgefühl insgesamt ist...



2 Eigene Erfahrungen

2.1 Gab es in den letzten vier Wochen ein Erlebnis in der Hamburger U-Bahn, das Sie verunsichert hat?

☐ **Ja**, ich hatte ein verunsicherndes Erlebnis

☐ **Nein**, ich hatte kein verunsicherndes Erlebnis


Wenn ja, kreuzen Sie bitte an, was genau Sie verunsichert hat. Mehrfachnennungen sind möglich.

☐ Anwesenheit bedrohlich wirkender Fahrgäste

☐ Rücksichtsloses Verhalten anderer Fahrgäste (z.B. Alkohol trinken, im Fahrzeug rauchen, Füße auf den Sitz legen, laute Musik)

☐ Bedrohliches Verhalten anderer Fahrgäste (Belästigung, Pöbeleien, Anrempeln)

☐ Tätlicher Angriff durch andere Fahrgäste (Schlagen, Treten, „Angrapschen“)

☐ Sonstiges, und zwar

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.

Ist in den vergangenen 4 Wochen...

...1x oder 2x vorgekommen



...3x bis 5x vorgekommen



...häufiger als 5x vorgekommen



...nie vorgekommen



Haben Sie in einer dieser Rubriken ein Kreuz gemacht? Wenn ja, machen Sie bitte mit der nächsten **Frage 2.3 weiter**.

Haben Sie hier ein Kreuz gemacht? Dann machen Sie bitte mit **Frage 3.1** weiter.

2.3 Wenn Sie aus Sicherheitsgründen auf eine bestimmte Fahrt verzichtet haben, welche Alternative haben Sie zur U-Bahn gewählt?

Mehrfachnennungen sind möglich.

☐ Ich bin mit dem Auto gefahren bzw. habe mich fahren lassen (z.B. Taxi)

☐ Ich bin mit dem Bus gefahren

☐ Ich bin zu Fuß gegangen bzw. habe das Fahrrad genommen

☐ Ich habe auf die Fahrt verzichtet und bin zu Hause geblieben

☐ Sonstiges, und zwar

2.4 Welche Gründe hatte es, dass Sie auf eine oder mehrere Fahrten verzichtet haben?

Mehrfachnennungen sind möglich.

Gründe, die mit Personen zusammenhängen

- ☐ Anwesenheit bedrohlich wirkender Personen im unmittelbaren Umfeld der U-Bahn-Haltestellen
- ☐ Anwesenheit bedrohlich wirkender Personen in U-Bahn-Haltestellen und -Fahrzeugen
- ☐ Rücksichtsloses Verhalten anderer Personen (z.B. Alkohol trinken, im Fahrzeug rauchen, Füße auf den Sitz legen, laute Musik)
- ☐ Bedrohliches oder tätliches Verhalten anderer Personen (Belästigung, Pöbeleien, Schlagen, Treten)
- ☐ Abwesenheit weiterer Personen (Unbelebte U-Bahn-Haltestellen / U-Bahn-Fahrzeuge)

Gründe, die mit Orten, Wegen oder Tageszeiten zusammenhängen

- ☐ Unsicheres Gefühl auf dem (Fuß-)Weg zu der / von der U-Bahn-Haltestelle
- ☐ Unsicheres Gefühl bei der Nutzung des Busses zu der / von der U-Bahn-Haltestelle
- ☐ Unsicheres Gefühl in der Haltestelle (z. B. durch dunkle Hallen und Gänge, unfreundliche bauliche Gestaltung, mangelnde Sauberkeit)
- ☐ Unsicheres Gefühl in den U-Bahn-Fahrzeugen
- ☐ Prinzipielle Unsicherheit in den Abendstunden / dunklen Tageszeiten

Sonstiges, und zwar

☐

3 Bewertung von Sicherheitsmaßnahmen

3.1 Die HOCHBAHN hat im vergangenen Jahr verschiedene Maßnahmen durchgeführt, um die Sicherheit ihrer Fahrgäste zu verbessern. Welche dieser Maßnahmen sind Ihnen bekannt?

Bitte kreuzen Sie für jede Maßnahme an, ob Sie diese in der Hamburger U-Bahn schon selbst bemerkt haben, ob Sie davon gehört haben oder ob Ihnen die Maßnahme nicht bekannt ist.

	Habe ich selbst gesehen/bemerkt	Habe davon gehört	Ist mir nicht bekannt
Verstärkter Einsatz von Sicherheitspersonal in den Abend- und Nachtstunden	☐	☐	☐
Ausrüstung der U-Bahn-Haltestellen mit Videokameras	☐	☐	☐
Ausrüstung der U-Bahn-Fahrzeuge mit Videokameras	☐	☐	☐
Verbesserte Sauberkeit in den U-Bahn-Fahrzeugen	☐	☐	☐
Einrichtung von Läden mit Fahrkartenverkauf und verlängerten Öffnungszeiten (U-Stores) an verschiedenen U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐
Verstärkte Beleuchtung in den U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐

3.2 Sie sehen hier eine Liste von Maßnahmen, die die Sicherheit der Fahrgäste verbessern sollen.

Bitte bewerten Sie, welche Maßnahme geeignet ist, Ihr eigenes Sicherheitsempfinden zu stärken. Bitte kreuzen Sie eine Bewertung zwischen 1 und 5 an.

	Maßnahme ist sehr gut geeignet			Maßnahme ist nicht geeignet	
	1	2	3	4	5
Notrufsprechstellen in den U-Bahn-Fahrzeugen	☐	☐	☐	☐	☐
Notrufsprechstellen in den U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐	☐	☐
Kameras in den U-Bahn-Fahrzeugen	☐	☐	☐	☐	☐
Kameras in den U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐	☐	☐
Helle Beleuchtung in den U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐	☐	☐
Durchgehend begehbare U-Bahn-Fahrzeuge (Übergänge zwischen den Wagen)	☐	☐	☐	☐	☐
Sauberkeit in U-Bahn-Fahrzeugen und U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐	☐	☐
Einsatz von Fahrscheinprüfern	☐	☐	☐	☐	☐
Einsatz von Sicherheitspersonal	☐	☐	☐	☐	☐
Personalbesetzte Service-Stellen an den U-Bahn-Haltestellen	☐	☐	☐	☐	☐
Stärkere Belegung der U-Bahn-Haltestellen durch Cafés, Läden, Kioske	☐	☐	☐	☐	☐
Informationen zum richtigen Verhalten in unsicheren oder gefährlichen Situationen	☐	☐	☐	☐	☐
Informationen zur Funktionsweise der Sicherheits- und Überwachungseinrichtungen der U-Bahn	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit den Maßnahmen der HOCHBAHN zur Verbesserung der Sicherheit in der U-Bahn?

Bitte kreuzen Sie eine Bewertung zwischen 1 („Ich bin sehr zufrieden“) und 5 („Ich bin sehr unzufrieden“) an. Graduelle Abstufungen können Sie mit den Feldern 2 bis 4 vornehmen.

1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

3.4 Wir würden gerne wissen, wie gut wir Sie in der Vergangenheit über unser Sicherheitskonzept informiert haben.

Bitte kreuzen Sie an, welche Antworten auf die folgenden Fragen Sie für richtig halten. Mehrere richtige Antworten pro Frage sind möglich!

Was passiert, wenn während der Fahrt in der U-Bahn die Notbremse gezogen wird?

- ☐ U-Bahn hält sofort an
 ☐ U-Bahn fährt bis zur nächsten Haltestelle und bleibt dort stehen
 ☐ Fahrer entscheidet, wann U-Bahn hält

Was passiert, wenn Sie an der orangene Säule auf dem Bahnsteig den Notruf-Hebel drücken?

- ☐ Eine Nachricht kann auf ein Aufnahmegerät gesprochen werden
 ☐ Sprechkontakt zu Mitarbeiter der HOCHBAHN wird hergestellt
 ☐ Ein HOCHBAHN-Mitarbeiter kann die Person an der Sprechsäule über eine Kamera sehen

In welchen Fällen dürfen die orangenen Säulen in den U-Bahn-Haltestellen benutzt werden?

- ☐ Ärztlicher Notfall
 ☐ Allg. Auskunft (z.B. Fahrplan)
 ☐ Tätlicher Angriff
 ☐ Unsicherheitsgefühl
 ☐ Unfall

3.5 Wie wichtig ist Ihnen „Sicherheit“ im Vergleich zu den folgenden anderen Aspekten?

Bitte nehmen Sie für jeden der folgenden Aspekte eine Bewertung vor.

Der Aspekt ...	... ist mir deutlich wichtiger als Sicherheit	etwas wichtiger als Sicherheit	genauso wichtig wie Sicherheit	etwas unwichtiger als Sicherheit	deutlich unwichtiger als Sicherheit
Fahrgastinformation	☐	☐	☐	☐	☐
Zugänglichkeit (Aufzüge, Rolltreppen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Fahrkomfort	☐	☐	☐	☐	☐
Erscheinungsbild / Sauberkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Fahrtenhäufigkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Pünktlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Tarif / Fahrpreis	☐	☐	☐	☐	☐

4 Sicherheit - Bus

! Jetzt stellen wir Ihnen Fragen, die sich ausschließlich auf Ihr Sicherheitsgefühl im Bus beziehen.

4.1 Seit Herbst 2002 müssen die Bus-Fahrgäste ab 21 Uhr ihre Fahrkarte vorzeigen. Wie bewerten Sie diese Maßnahme ?

Bitte entscheiden Sie sich für eine der Antworten.

☐ Sie erhöht mein Sicherheitsempfinden.

Bitte nennen Sie den Grund für die Erhöhung Ihres Sicherheitsempfindens

☐ Mein Sicherheitsempfinden wird dadurch nicht beeinflusst.

☐ Ich fühle mich durch die 21-Uhr-Kontrolle eher verunsichert.

Bitte nennen Sie den Grund Ihrer Verunsicherung:

4.2 Was können wir tun, um Ihr Sicherheitsgefühl an Bushaltestellen und in den Bussen zu verbessern? Bitte tragen Sie Ihre Ideen und Anregungen hier ein:



Zum Abschluss möchten wir Sie noch um einige statistische Angaben bitten:

Wie häufig benutzen Sie folgende Verkehrsmittel im Raum Hamburg?

Bitte machen Sie für jedes Verkehrsmittel eine Angabe.

	täglich/ fast täglich	1-3 Tage pro Woche	1-3 Tage pro Monat	1-5 Mal im halben Jahr	seltener als 1x im Halbjahr / nie
U-Bahn	☐	☐	☐	☐	☐
S-Bahn	☐	☐	☐	☐	☐
AKN	☐	☐	☐	☐	☐
Bus	☐	☐	☐	☐	☐
Pkw	☐	☐	☐	☐	☐

An welchen beiden U-Bahn-Haltestellen steigen Sie am häufigsten ein und aus ?

Bitte geben Sie nur U-Bahn-Haltestellen, keine S-Bahn-Haltestellen und keine Bus-Haltestellen an.

An den U-Bahn-Haltestellen _____ und _____
(Bitte Namen der 1. U-Bahn-Haltestelle eintragen) (Bitte Namen der 2. U-Bahn-Haltestelle eintragen)

Ihr Geschlecht? ☐ männlich ☐ weiblich

Ihr Geburtsjahr? 19_____ *Bitte Jahreszahl eintragen.*

Was machen Sie zur Zeit? Sind Sie...

- ☐ berufstätig ☐ Hausfrau/Hausmann ☐ Sonstiges:
☐ Schüler/in, Student/in, ☐ Rentner/in, Pensionär/in
in Ausbildung _____

Besitzen Sie eine Zeitkarte des HVV für den öffentlichen Personennahverkehr?

- ☐ Ja, ich besitze eine Zeitkarte ☐ Nein, ich besitze keine Zeitkarte

Wie lautet die Postleitzahl Ihres Hauptwohnsitzes?

_____ *Bitte Postleitzahl eintragen.*

Wie viele Pkw gibt es bei Ihnen im Haushalt?

_____ Pkw *Bitte Anzahl Pkw eintragen (bei keinem Pkw bitte 0 eintragen).*

***Wir danken Ihnen ganz herzlich für das Ausfüllen des Fragebogens.
Bitte schicken Sie den Fragebogen im beiliegenden Freiumschlag
an uns zurück.***

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- **Leitfaden Gruppendiskussionen**
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

LF Gruppendiskussionen

- Information zu SUSI PLUS
- Vorstellungsrunde (mit FB Demographie)
- Netzplanrunde (typische Wege, besonders angenehme / unangenehme HS / Linienabschnitte)

Themenblock I: Gründe der Verunsicherung

Eingangsfragen

Die Hamburger Hochbahn hat zuletzt im Jahr 2000 eine Untersuchung über das Sicherheitsempfinden ihrer Fahrgäste durchgeführt. Dabei zeigte sich,

- dass sich jüngere Leute in der U-Bahn unsicherer fühlen als ältere
- dass sich Frauen in der U-Bahn unsicherer fühlen als Männer
- dass sich ältere Leute in der U-Bahn sicherer fühlen als jüngere
- dass sich Befragte aus Niendorf / (Stellingen) in der U-Bahn unsicherer fühlen als Befragte aus anderen Hamburger Stadtteilen.

Wie würden Sie dieses Ergebnis interpretieren? Woran könnte es liegen, dass? Und deckt sich das mit ihrer persönlichen Erfahrung: Haben Sie den Eindruck, dass für Sie als X das U-Bahn- und Busfahren sicherer/unsicherer ist als für Y?

Fragestellungen

- Wie hoch ist das Ausmaß der Verunsicherung?
- Welche Gründe hat die Verunsicherung? (vgl. Handlungsoptionen, Flucht- und Verteidigungsmöglichkeiten, Wellness, Sauberkeit, Raumgestaltung, Ausweichmöglichkeiten, Fahrgastinformation, Wartezeiten, Reizarmut, Übersichtlichkeit, Incivilities, Enge, Überfüllung, Situationen, Personen, Unbelebtheit / Mangel an potentiellen Helfern, Umfeld, Zubringer, Tageszeiten)
- -----> **Bilder Haltestelle**
- Differenzierung von Belästigung und Verunsicherung. Wie hoch wird die Gefahr eingeschätzt, selbst zum Opfer zu werden?
- Persönliche verunsichernde Erfahrungen / Erlebnisse
- Einbindung des Sicherheitsgefühls im ÖPNV in das allgemeine Sicherheitsgefühl
- Rolle des Umfelds (unmittelbares, weiteres, Wege,...)
- (Differenzierung U-Bahn, Bus, S-Bahn?)
- Bus: Wahrnehmung der 21-Uhr-Kontrolle; Einfluss auf das Sicherheitsempfinden? Einfluss des Busfahrers?
- Bus: Sicherheitsempfinden an großen Umsteigeanlagen und einzelnen (von den Befragten zu benennenden) Haltestellen

Zwischenfrage: Wertigkeit / Relevanz des Themas "Sicherheit"

Welche Rolle spielt für Sie überhaupt das Thema Sicherheit in U-Bahnen und Bussen im Vergleich zu anderen Aspekten wie z.B. Service, Sauberkeit, Pünktlichkeit, gute Verkehrsverbindungen? Wenn Sie sich einmal gegen eine Fahrt mit U-Bahn oder Bus und für andere Verkehrsmittel entscheiden, woran liegt das in erster Linie?

Themenblock II: Maßnahmen zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens

Eingangsfragen

Sind Sie der Ansicht, dass die Sicherheit / das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste in U-Bahnen und Bussen verbessert werden müsste? Was könnte Ihrer Ansicht nach dafür getan werden? Was könnten die Fahrgäste tun? Was könnte die Hochbahn tun?

Fragestellungen

- Persönliche Strategien im Umgang mit Verunsicherung (z.B. Vermeidung, Selbstverteidigung, Arbeit am eigenen „Auftreten“, voller Wagen, erster Wagen, ...)
- Situationen: Wie würden Sie sich verhalten?
- Bekanntheit / Beurteilung von Sicherheitsmaßnahmen; insbes. Kenntnis der technischen Abläufe; Nutzungsschwellen; Funktionalität. Änderungen aufgefallen?
- -----> **Bilder (auch: Vergleich mit Rathaus ohne HHW)**
- Ideen / Anregungen für Verbesserungen / neue Maßnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens / Wohlbefindens
- Beurteilung / Wünsche bzgl. der Gestaltung von Wagen (z.B. Sitzanordnung, Durchgangsmöglichkeit zwischen den Wagen, etc. vgl. "DT5")
- -----> **Bilder Wagen**
- Verhaltenstraining: Wird ein solches Training für Fahrgäste als sinnvoll erachtet? Kann das Angebot auch abschreckende Wirkung haben ("Man benötigt ein Sicherheitstraining, bevor man mit der U-Bahn fährt")?
- Einschätzung / Verbesserungsvorschläge zur Kommunikation zum Thema Sicherheit (beruhigend oder verängstigend? Offensiv oder nicht?)
- Einflussmöglichkeit der Hochbahn bei vermiedenen Fahrten? Was müsste sich ändern?

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- **Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)**

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

Leitfaden Busfahrerinterviews

1. Einzelinterview Busfahrer (à 45 Minuten)

„Das Deeskalationstraining“

Vor einiger Zeit haben Sie an einem Kundendienst- und Deeskalationstraining teilgenommen.

- 1.1 Wie beurteilen Sie aus heutiger Sicht den Nutzen des Deeskalationstrainings?
- 1.2 Welche Aspekte des [Deeskalations-]Trainings fanden Sie besonders hilfreich?
- 1.3 Fühlen Sie sich, seit Sie das Training durchgeführt haben, beim Busfahren sicherer als zuvor? (Warum?)
- 1.4 Waren Sie schon einmal in einer Situation (Situationen), in der Sie das, was Sie bei dem Training gelernt haben, tatsächlich anwenden konnten?
Wenn ja: Welche Situation[en] – wie wird damit umgegangen?
Haben/ hätten Sie vor dem Deeskalationstraining anders auf solche Situationen reagiert?
- 1.5 Wenn dieses Training für andere Kollegen noch einmal durchgeführt werden sollte, was könnte Ihrer Ansicht nach daran verbessert werden?

„Die Situation“

2. Fühlen Sie sich bei Ihrer Arbeit grundsätzlich eher sicher oder eher unsicher?
Woran liegt das?
- 2.1 Welche Situationen sind es, in denen Sie sich (eher) unsicher fühlen?
- 2.1.1 Wie gehen Sie mit solchen Situationen um? Wie verhalten Sie sich in solchen Situationen?
- 2.1.2 Haben Sie Ratschläge, wie man als Busfahrer mit solchen Situationen am besten umgehen könnte?
- 2.2 Wie oft kommen Sie in verunsichernde Situationen?
- 2.3 Haben Sie verunsichernde Situationen auch schon als wirklich bedrohlich empfunden?
Wenn ja: Was war dabei für Sie bisher die bedrohlichste Situation?

„Sicherheit am Arbeitsplatz“

- 3.1 Wie schätzen Sie das Sicherheitsempfinden unter Ihren Kollegen insgesamt ein?
- 3.2 Sprechen Sie mit Ihren Kollegen häufiger über schwierige/ gefährliche Situationen, die beim Busfahren vorkommen? Worüber?
- 3.3 Wo (Ort, Linienabschnitt...) und wann (Tageszeit) können Ihrer Einschätzung nach Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit der Busfahrer ergriffen werden?
 - 3.3.1 Wie könnten diese Maßnahmen konkret aussehen?
 - 3.3.2 Wie beurteilen Sie die Einführung von Videoüberwachungsanlagen in Bussen?

„Die Fahrgäste“

- 4.1 Glauben Sie, dass sich die Fahrgäste beim Busfahren in Hamburg eher sicher oder eher unsicher fühlen?
- 4.2 Wie können Sie als Fahrer zum Sicherheitsempfinden der Fahrgäste beitragen?

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

➤ Befragung deutscher Verkehrsunternehmen

- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

Subjektives Sicherheitsempfinden im Personenverkehr mit Linienbussen und Stadtbahnen



Fragebogennummer

- 1 Wer beschäftigt sich in Ihrem Verkehrsunternehmen mit dem Thema „Fahrgast-Sicherheit“?

- 2 Welche Möglichkeiten nutzen Sie, um Sicherheitsprobleme zu erkennen?
(Beschreiben Sie bitte kurz die Art der Kenntnisnahme)

- 3 Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit Ihrer Fahrgäste haben Sie in den letzten Jahren ergriffen?
(Kreuzen Sie bitte die entsprechenden Kästchen an)

Maßnahmen	ja	teils/teils	nein
<i>Herstellung von Überschaubarkeit (aus Sicht der Fahrgäste)</i>			
1 Anzeige der Abfahrtszeiten an der Haltestelle	☐	☐	☐
2 Informationstafeln an Haltestellen	☐	☐	☐
3 bessere Beleuchtung des Haltestellenumfelds	☐	☐	☐
4 hellere Gestaltung der Haltestellen	☐	☐	☐
5 Vermeidung nicht einsehbarer Ecken an den Haltestellen	☐	☐	☐
6 transparente Haltestellen und Wartehallen	☐	☐	☐
7 Aufzüge mit Glaswänden	☐	☐	☐
8 keine durchgehenden Sitzbänke an Haltestellen	☐	☐	☐
9 bessere Beleuchtung in den Fahrzeugen	☐	☐	☐
<i>Herstellung von Sicherheitsräumen</i>			
10 Notrufsäulen, Notruftelefon an Haltestellen	☐	☐	☐
11 Notrufsprechanlagen in den Fahrzeugen	☐	☐	☐

Maßnahmen	ja	teils/teils	nein
12 Taxi-Ruf durch den Fahrer bzw. Fahrzeugbegleiter	☐	☐	☐
13 Halten auf Wunsch (Aussteigen zwischen den Haltestellen) in den Abendstunden	☐	☐	☐
14 Einsatz von Sicherheitspersonal an den Haltestellen	☐	☐	☐
15 Einsatz geschulten Betriebspersonals in den Fahrzeugen	☐	☐	☐
16 Einsatz mobiler Sicherheitsteams	☐	☐	☐
17 Videoüberwachung an Haltestellen	☐	☐	☐
18 Videoüberwachung in Fahrzeugen	☐	☐	☐
<i>Vermeidung von „disorder“ und Verwahrlosung</i>			
19 vandalismusresistente Sitze (Antivandalismussitze)	☐	☐	☐
20 Antivandalismusfolien für die Fenster in den Fahrzeugen	☐	☐	☐
21 schnelle Beseitigung von Vandalismus-Schäden	☐	☐	☐
22 nächtliche Reinigung von Haltestellen und Fahrzeugen	☐	☐	☐
23 mobiles Reinigungsteam	☐	☐	☐
<i>Innerbetriebliche Maßnahmen</i>			
24 Einrichtung einer koordinierenden Leitstelle/Sicherheitszentrale	☐	☐	☐
25 neue Ausbildungs-/Arbeitsplätze im Verkehrsservice-Bereich	☐	☐	☐
<i>Öffentlichkeitsarbeit</i>			
26 Presse/Printmedien	☐	☐	☐
27 Aushänge/Informationen in Fahrzeugen, an Haltestellen und an Servicepunkten	☐	☐	☐
<i>Integriertes Sicherheitskonzept</i>			
28 Zusammenarbeit mit der Polizei	☐	☐	☐
29 Zusammenarbeit mit dem Stadtplanungsamt	☐	☐	☐
30 Einrichtung einer „Sicherheits-Arbeitsgruppe“	☐	☐	☐

- 4 Welche Maßnahmen sind aus Ihrer Sicht am besten geeignet, die subjektive Sicherheit der Fahrgäste zu erhöhen? Nennen Sie bitte die drei, die Sie für besonders gut geeignet halten! (Bitte beschreiben Sie kurz die Maßnahmen)

1.) _____

2.) _____

3.) _____

- 5 Was ist die Grundlage Ihrer Maßnahmenplanung?
(Kreuzen Sie bitte die entsprechenden Kästchen an)

Grundlage	ja	teils/teils	nein
Informationsaustausch mit anderen Verkehrsunternehmen, Fachwissen	☐	☐	☐
eigenes Erfahrungswissen	☐	☐	☐
Anregungen von Fahrgästen	☐	☐	☐
Fahrgastbefragungen	☐	☐	☐

- 6 Wurden diese Maßnahmen durch Zuschüsse Dritter gefördert?
(Kreuzen Sie bitte das entsprechenden Kästchen an)

Ja ☐
Teil/teils ☐
Nein ☐

- 7 Konkrete Probleme erfordern konkrete Maßnahmen. Sagen Sie uns bitte, mit welchen Maßnahmen Sie auf die vorrangigsten Sicherheitsprobleme (maximal drei) reagiert haben? (Mehrfachnennungen möglich).
(Bitte benennen Sie die Probleme und beschreiben Sie kurz die Maßnahmen)

Problem	Maßnahmen
Problem 1:	
Problem 2:	
Problem 3:	

- 8 Mit welchen Sicherheitsproblemen haben Sie außerdem noch zu tun?

- 9 Gibt es Schwerpunkte, die aus der Sicht der Fahrgäste die Sicherheit beeinträchtigen?
(Mehrfachnennungen möglich)

	Ja	Nein
an Haltestellen	☐	☐
Falls ja, was sind die Gründe dafür?		

	Ja	Nein
in Fahrzeugen (Bus/Straßenbahn/Stadtbahn)	☐	☐
(bitte unterstreichen Sie das Verkehrsmittel, auf das Sie sich beziehen)		
Falls ja, was sind die Gründe dafür?		

	Ja	Nein
in Fahrzeugen bestimmter Linien	☐	☐
Falls ja, was sind die Gründe dafür?		

	Ja	Nein
im Umfeld der Haltestellen	☐	☐
Falls ja, was sind die Gründe dafür?		

- 10 Gibt es Beschwerden von Seiten der Fahrgäste. Worüber beschweren Sie sich? (Mehrfachnennungen). (Beschreiben Sie bitte kurz die Art der Beschwerden)

- 11 Falls es Beschwerden zu Sicherheitsproblemen von Fahrgästen gibt, worüber beschweren sie sich? (Mehrfachnennungen). (Beschreiben Sie bitte kurz die Art der Beschwerden)

- 12 Wie stellen Sie fest, ob die durchgeführten Sicherheitsmaßnahmen effektiv sind bzw. was ist die Grundlage Ihrer Bewertung? (Mehrfachnennungen)
(Kreuzen Sie bitte die entsprechenden Kästchen an)

Systematische Überprüfungen an Hand verschiedener Indikatoren ...

- ... Fahrgastzahlen ☐
- ... Kosten für die Beseitigung von Vandalismus-Schäden ☐
- ... Anzahl der Beschwerden ☐
- ... Befragung der Fahrgäste ☐

Subjektive Einschätzungen ...

- ... der Fahrausweisprüfer ☐
- ... des Sicherheitspersonals ☐
- ... des Reinigungspersonals ☐
- ... des Fahrpersonals ☐
- ... des Werkstattpersonals ☐
- ... andere Mitarbeiter, nämlich: _____

Arbeiten Sie in Sicherheitsfragen mit Vertretern der Stadt zusammen?

Teilen Sie uns bitte den Namen, die Telefonnummer und die e-mail Adresse des städtischen Ansprechpartners mit.

Herr/Frau _____



e-mail: _____

Falls wir Rückfragen haben, an welchen Mitarbeiter ihres Verkehrsunternehmens dürfen wir uns wenden. Geben Sie uns bitte auch eine e-mail-Adresse, damit wir Ihnen die Ergebnisse der Befragung elektronisch zusenden können.

Herr/Frau _____



e-mail: _____

Herzlichen Dank für die Beantwortung der Fragen!!!

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- **Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau**
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

Fragebogen Mannheim

Guten Abend, mein Name ist..... Wir führen zur Zeit im Rahmen eines vom Bundesforschungsministerium geförderten Projekts eine Befragung zum Thema „öffentliche Sicherheit in Mannheim und in den Verkehrsmitteln der MVV Verkehr AG“ durch. Aus den Ergebnissen der Befragung in mehreren Städten sollen geeignete sicherheitsfördernde Maßnahmen abgeleitet werden. Es geht bei den Fragen zur Sicherheit nicht um Verkehrssicherheit, sondern um Ihr persönliches Sicherheitsgefühl. Bei den Fragen zu öffentlichen Verkehrsmitteln sind die der MVV Verkehrs AG gemeint. Wir möchten dazu Personen befragen, die in Mannheim wohnen. Wohnen Sie denn in Mannheim (Ausfallgrund: anderer Wohnsitz, z.B. Ludwigshafen).

Ihre Angaben werden völlig anonym ausgewertet. Die Befragung ist natürlich freiwillig. Aber nur wenn sich möglichst alle ausgewählten Personen beteiligen, wird die Befragung richtige Ergebnisse bringen. Das Interview dauert nicht länger als **10 bis 12 Minuten**. Aus statistischen Gründen würden wir gern mit der Person im Haushalt sprechen, die als nächstes Geburtstag hat und 18 Jahre und älter ist. Ist das möglich?

1 In welchem Stadtteil von Mannheim wohnen Sie denn?

☐ Alteichwald	☐ Innenstadt	☐ Neuostheim	☐ Seckenheim
☐ Blumenau	☐ Jungbusch	☐ Niederfeld	☐ Straßenheim
☐ Casterfeld	☐ Käfertal	☐ Oststadt	☐ Suebenheim
☐ Feudenheim	☐ Kirschgartshausen	☐ Pfingstberg	☐ Vogelstang
☐ Friedrichsfeld	☐ Lindenhof	☐ Rheinau	☐ Waldhof
☐ Friesenheimer Insel	☐ Luzenberg	☐ Sandhofen	☐ Wallstadt
☐ Gartenstadt	☐ Neckarau	☐ Scharhof	☐ Wohlgelegen
☐ Herzogenried	☐ Neckarstadt	☐ Schönau	
☐ Hochstädt	☐ Neuhermsheim	☐ Schwetzingenstadt	

2 **Notieren** weiblich ☐ je Gruppe ca. 50%
männlich ☐

3 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

unter 20	☐	40 bis 49	☐
20 bis 29	☐	50 bis 59	☐
30 bis 39	☐	60 bis 69	☐
70 und älter	☐		

4 Sagen Sie mir bitte, welches Ihr höchster Schulabschluss ist?

- ☐ Volks/Hauptschulabschluss
- ☐ mittlere Reife/Realschulabschluss
- ☐ Abitur/(Fach-)Hochschulreife
- ☐ (Fach-) Hochschulabschluss
- ☐ habe keinen Schulabschluss
- ☐ einen anderen, und zwar:
-

V4 Wie oft steht Ihnen ein Pkw zur Verfügung? (Bitte entsprechendes ankreuzen)

- | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|
| immer | | oft | | gelegentlich | | selten | | nie |
| 1 | _____ | 2 | _____ | 3 | _____ | 4 | _____ | 5 |
| ☐ | | ☐ | | ☐ | | ☐ | | ☐ |

5 Wie oft, wenn überhaupt, nutzen Sie öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim?
(Bitte entsprechendes ankreuzen)

- | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|
| sehr oft | | oft | | gelegentlich | | selten | | nie |
| 1 | _____ | 2 | _____ | 3 | _____ | 4 | _____ | 5 |
| ☐ | | ☐ | | ☐ | | ☐ | | ☐ |

V6 Können Sie das bitte noch etwas genauer sagen? Nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel ...

- | | | |
|--|---|-----------------------------------|
| ☐ täglich oder fast täglich | } | Fragebogen Fahrgäste (→ 7) |
| ☐ bis zu 3 mal die Woche | | |
| ☐ ein bis dreimal im Monat | | |
| ☐ weniger als einmal im Monat | | |
| ☐ fast nie | → | Fragebogen Nicht-Fahrgäste (→ 29) |
| ☐ gar nicht | → | Fragebogen Nicht-Fahrgäste (→ 29) |
| ☐ weiß nicht / k.A. | → | Abbruch |

Fragebogen Fahrgäste

7 Wenn Sie in Mannheim öffentliche Verkehrsmittel nutzen, fahren Sie dann eher mit den Bussen oder mit den Stadtbahnen?

- ☐ mit den Bussen
- ☐ mit den Stadtbahnen
- ☐ beides etwa gleich

8 Welches ist Ihre häufigste Einstiegshaltestelle? (nur 1 Nennung, Datenbank mit Haltestellen)

9 Und welches ist Ihre häufigste Ausstiegshaltestelle? (nur 1 Nennung, Datenbank mit Haltestellen)

V10 Gibt es im Zusammenhang mit der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim Situationen, in denen Sie sich nicht sicher fühlen?

- ☐ ja → 10b
- ☐ gelegentlich → 10b
- ☐ nein → 10a

V10a Falls nein: Haben Sie sich früher schon einmal unsicher gefühlt, als Sie mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Mannheim unterwegs waren?

- ☐ ja → 10b
- ☐ gelegentlich → 10b
- ☐ nein → 11

V10b Können Sie diese Situationen näher beschreiben, z.B. zu welcher Tageszeit war dies? (1). Gibt es noch eine weitere Situation, in der Sie sich unsicher gefühlt haben (2), zu welcher Tageszeit war dies? Fällt Ihnen noch eine letzte Situation ein, in der Sie sich unsicher gefühlt haben (3), zu welcher Tageszeit war dies? (für jede Situation einzeln, max. 3 Nennungen).

- ☐ morgens (Morgendämmerung)
- ☐ tagsüber (hell)
- ☐ abends (Abenddämmerung)
- ☐ nachts, im Dunkeln

**V10c Hatten Sie dieses Unsicherheitsgefühl ...
(für jede Situation einzeln, max. 3 Nennungen)**

- ☐ auf dem Weg zur/von der Haltestelle
☐ an der Haltestelle
☐ im Fahrzeug, während der Fahrt

(Falls auf dem Weg zur/von der Haltestelle oder an der Haltestelle) Sagen Sie mir bitte, wo genau das gewesen ist? An welcher Haltestelle, in welcher Straße, in welchem Stadtteil?

V10d Können Sie die Gründe für die erlebte Unsicherheit in dieser Situation nennen?
(für jede Situation einzeln, max. 3 Nennungen)

11 Stellen Sie sich bitte die Haltestelle am Mannheimer Hauptbahnhof bei Dunkelheit vor. Wie sicher/unsicher finden Sie diese Haltestelle?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
-------------	--------	-------------------------------	----------	---------------

1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5

Falls Skalenwert 4 oder 5. Warum fühlen Sie sich dort bei Dunkelheit nicht sicher?

12 Ist Ihnen die Haltestelle „Tattersallstraße“ bekannt?

☐ Ja ☐ Nein

**Falls ja: Stellen Sie sich bitte die Haltestelle Tattersallstraße bei Dunkelheit vor.
Wie sicher bzw. unsicher finden Sie diese Haltestelle?**

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Skalenwert 4 oder 5. Warum fühlen Sie sich dort bei Dunkelheit nicht sicher?

13 Wenn Sie sich weitere Haltestellen in Mannheim vorstellen: Welche finden Sie besonders unsicher? Bitte max. 3 nennen! (Datenbank mit Haltestellen).

Warum finden Sie diese Haltestelle/n besonders unsicher? (jeweils einzeln für max. 3)

14 Gibt es Haltestellen bei denen vor allem die nähere Umgebung problematisch ist?

☐ Ja ☐ Nein

Falls ja: Welche sind das? Bitte max. 3 nennen. (Datenbank mit Haltestellen).

Warum ist die nähere Umgebung dieser Haltestelle problematisch? (z.B. man erreicht die Haltestelle nur über eine Unterführung). (jeweils einzeln für max. 3)

- 15** **Gibt es bestimmte Linien oder Streckenabschnitte, die sie als besonders unsicher empfinden?** ☐ **Ja** ☐ **Nein**
Falls ja: Welche sind das? (max. 3 Linien, Streckenabschnitte)
-
-
-

Und warum finden Sie diese unsicher? (für alle Linien, Streckenabschnitte einzeln, max. 3)

- 16** **Gibt es sonst noch Orte im Stadtgebiet Mannheim, an denen Sie sich unsicher fühlen?** ☐ **Ja** ☐ **Nein**
Falls ja: Welche sind das? (max. 3)
-
-
-

Können Sie mir bitte die Gründe nennen, warum Sie sich dort unsicher fühlen? (Gründe für alle max. 3 Orte einzeln).

V17 Was tun Sie oder was würden sie tun, wenn Sie sich bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Mannheim unsicher fühlen?

- ☐ ich vermeide bestimmte Linien.
Falls ja, welche sind das? (konkrete Benennung)

- ☐ ich vermeide die Nutzung zu bestimmten Zeiten
☐ ich gehe bzw. fahre in Begleitung
☐ ich bleibe zu Hause
☐ ich nehme den Pkw
☐ ich trete besonders selbstbewusst auf
☐ ich halte mich in der Nähe des Betriebspersonals, z.B. beim Fahrer auf
sonstiges und zwar:

V18 Welche Maßnahmen würden Sie für sinnvoll halten, um die Sicherheit der Fahrgäste zu erhöhen? (Mehrfachnennungen)

V19 Was halten Sie von der Videoüberwachung an Haltestellen?

- ☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Falls eher positiv/eher negativ. Warum? _____

V20 Würden Sie öffentliche Verkehrsmittel häufiger auch abends und nachts nutzen, wenn die Haltestellen videoüberwacht wären?

- ☐ ja, bestimmt
☐ ja, vielleicht
☐ weiß nicht, ist mir egal
☐ nein, eher nicht
☐ nein, bestimmt nicht

V21 Was halten Sie von Videoüberwachung in den Bussen und Stadtbahnen?

- ☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Falls eher positiv/eher negativ. Warum? _____

V22 Wenn Sie die Wahl hätten, mit einem Fahrzeug mit Videokamera oder mit einem Fahrzeug ohne Videokamera zu fahren, in welches Fahrzeug würden Sie einsteigen?

	tagsüber	abends/nachts
in das Fahrzeug mit Kameras	☐	☐
in das Fahrzeug ohne Kamera	☐	☐
weiß nicht, ist mir egal	☐	☐

23 Gibt es Orte, an denen Sie eine Videoüberwachung befürworten würden? (max. 3 Orte)

- ☐ Ja
☐ Nein
☐ weiß nicht

Falls Ja. Welche Orte sind das? Können Sie diese konkret benennen? (für alle max. 3 Orte einzeln).

V24 Jetzt sagen Sie mir bitte bei jeder Maßnahme, die ich Ihnen gleich nenne, wie wichtig sie für Sie wäre und wie zufrieden Sie mit der derzeitigen Situation sind. Die Zahl 1 bedeutet dabei: sehr wichtig bzw. sehr zufrieden, 5 bedeutet: ganz unwichtig bzw. sehr unzufrieden; die Zahlen dazwischen sind entsprechend Zwischenstufen.

sehr wichtig wichtig teils/teils unwichtig sehr unwichtig
 1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

sehr zufrieden zufrieden teils/teils unzufrieden sehr unzufrieden
 1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Maßnahme	Wichtigkeit	weiß nicht, kann ich nicht beurteilen
Belebung von Haltestellen		
übersichtlichere Gestaltung der Haltestellen		
besser beleuchtete Haltestellen		
Einsatz von Servicepersonal		
Installation von Videokameras an Haltestellen		
Installation von Videokameras in den Fahrzeugen		
saubere und gepflegtere Haltestellen		
saubere und gepflegtere Fahrzeuge		

derzeitige Situation	Zufriedenheit	weiß nicht, kann ich nicht beurteilen
Belebtheit von Haltestellen		
Übersichtlichkeit der Haltestellen		
Beleuchtung der Haltestellen		
Anwesenheit von Servicepersonal		
Ausstattung der Haltestellen mit Videokameras		
Ausstattung der Fahrzeuge mit Videokameras		
Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen		
Sauberkeit und Gepflegtheit der Fahrzeuge		

V25 Was würde aus Ihrer Sicht die Anwesenheit von speziellem Sicherheitspersonal an Haltestellen für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste bringen?

bringt sehr viel bringt viel bringt wenig bringt sehr wenig bringt gar nichts
 1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

V26 Wie erleben Sie die Fahrausweisprüfer in den Bussen und Stadtbahnen in Mannheim? Die Fahrausweisprüfer ...

wirken freundlich
und höflich

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

wirken unfreundlich
und unhöflich

strahlen Sicherheit
aus

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

wirken ängstlich

wirken ruhig und
entspannt

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

wirken gestresst

zeigen Verständnis
für die Nöte der
Kunden

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

verschließen sich
den Nöten der
Kunden

wirken friedlich und
besonnen

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

wirken aggressiv

wirken ausgleichend
und schlichtend in
Konfliktsituationen

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

tragen zur Eskalation
bei

V27 Wie zufrieden sind Sie mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Mannheim in den folgenden Merkmalen? Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale?

sehr zufrieden

zufrieden

teils/teils

unzufrieden

sehr unzufrieden

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

sehr wichtig

wichtig

teils/teils

unwichtig

sehr unwichtig

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Merkmale	Zufriedenheit	Wichtigkeit	Kann ich nicht beurteilen, weiß nicht
Verbindungen, Taktfrequenzen und Anschlüsse			
Linienetz (kurze Entfernung zu Haltestellen)			
Preise			
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			
Publikum in Bahnen und Bussen			
Bequemlichkeit			
Sicherheit im öffentlichen Verkehr insgesamt			
Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien			
Information und Service			
Zustand und Ausstattung der Fahrzeuge			
Zustand und Ausstattung der Haltestellen			
Personal			

V28 Welche Maßnahmen würden mehr zu Ihrer persönlichen Sicherheit beitragen?

- ☐ eine dunkle und ungepflegte Haltestelle mit Videoüberwachung oder
☐ eine helle und gepflegte Haltestelle ohne Videoüberwachung
☐ ist beides gleich sicher/unsicher
☐ kann ich nicht sagen, weiß nicht
- ☐ eine einsame und unübersichtliche Haltestelle mit Videoüberwachung oder
☐ eine belebte und übersichtliche Haltestelle ohne Videoüberwachung
☐ ist beides sicher/unsicher, ist mir egal
☐ kann ich nicht sagen, weiß nicht
- ☐ Busse und Stadtbahnen mit Videoüberwachung oder
☐ Busse und Stadtbahnen mit zusätzlichem Servicepersonal
☐ ist beides sicher/unsicher, ist mir egal
☐ kann ich nicht sagen, weiß nicht

Vielen Dank für Ihre Auskunftsbereitschaft!

Fragebogen Nicht-Fahrgäste

29 Wie kommt es, dass Sie öffentliche Verkehrsmittel nur selten oder gar nicht nutzen?

- ☐ der Pkw ist die bessere Alternative (z.B. schneller, bequemer) → 31
- ☐ das Fahrrad ist die bessere Alternative → 31
- ☐ der ÖPNV ist nicht erforderlich, weil ich nur kurze Wege habe → 31
- ☐ ich finde den ÖPNV schlecht → 30
- sonstiges, und zwar:

30 Falls Sie die öffentliche Verkehrsmittel in Mannheim schlecht finden, warum ist das der Fall? Können Sie die Gründe nennen?

31 Gibt es Maßnahmen, die Ihre Bereitschaft, in Mannheim öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen, erhöhen würden? Was für Maßnahmen sind das?

V32 Wie wichtig wären Ihnen z. B. sicherheitsfördernde Maßnahmen?

sehr wichtig	wichtig	teils/teils	unwichtig	sehr unwichtig
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

- 33 Gibt es Wege, Orte oder Gebiete in Mannheim, die Sie bewusst vermeiden würden, wenn sie zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs wären? Welche sind das? (maximal drei) (bitte geographische Angaben)**

- 34 Warum fühlen Sie sich dort unsicher? (für alle genannten Orte, max. 3)**

- V35 Haben Sicherheitsbedenken einen Einfluss darauf, ob Sie öffentliche Verkehrsmittel nutzen oder nicht?**

- ☐ ja
☐ gelegentlich (z.B. zu bestimmten Zeiten, auf bestimmten Strecken)
☐ nein

Falls „ja“ oder „gelegentlich“. Wie groß ist der Einfluss der Sicherheitsbedenken auf die Entscheidung öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen?

sehr groß		groß		mittel		gering		sehr gering
1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

- V36 Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim häufiger nutzen, wenn die Haltestellen videoüberwacht wären?**

- ☐ ja, bestimmt
☐ ja, vielleicht
☐ weiß nicht, ist mir egal
☐ nein, eher nicht
☐ nein, bestimmt nicht

V37 Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim häufiger nutzen, wenn die Fahrzeuge mit Videokameras ausgestattet wären?

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

V38 Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Mannheim häufiger nutzen, wenn Sicherheitspersonal an den Haltestellen anwesend wäre?

bringt sehr viel	bringt viel	bringt wenig	bringt sehr wenig	bringt gar nichts
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Vielen Dank für Ihre Auskunftsbereitschaft!

Fragebogen Hanau

Guten Abend, mein Name ist..... Wir führen zur Zeit im Rahmen eines vom Bundesforschungsministerium geförderten Projekts eine Befragung zum Thema „öffentliche Sicherheit in Hanau und in den Verkehrsmitteln der HSB“ durch. Es geht nicht um Verkehrssicherheit, sondern um Sicherheit vor Pöbeleien, Gewalt und anderen Delikten. Aus den Ergebnissen sollen geeignete sicherheitsfördernde Maßnahmen abgeleitet werden. Es geht um die HSB aber auch um Sicherheitsprobleme in Hanau allgemein. Deshalb sind die Angaben von Personen, die die HSB nicht nutzen, mindestens genau so wichtig. Wohnen Sie denn in Hanau (Ausfallgrund: anderer Wohnsitz, z.B. Bruchköbel oder Maintal).

Ihre Angaben werden völlig anonym ausgewertet. Die Befragung ist natürlich freiwillig. Aber nur wenn sich möglichst alle ausgewählten Personen beteiligen, wird die Befragung richtige Ergebnisse bringen. Das Interview dauert 10-15 min. Aus statistischen Gründen würden wir gern mit der Person im Haushalt sprechen, die als nächstes Geburtstag hat und 18 Jahre und älter ist. Ist das möglich?

1 In welchem Stadtteil von Hanau wohnen Sie denn?

☐ Innenstadt Hanau	☐ Mittelbuchen
☐ Großauheim	☐ Nordwest
☐ Kesselstadt	☐ Steinheim
☐ Kleinauheim	☐ Südost
☐ Lamboy	☐ Wolfgang

Bruchköbel Maintal	} → Ende
-----------------------	----------

2 **Notieren** weiblich ☐ je Gruppe ca. 50%

männlich ☐

3 Da wir die Ergebnisse auch nach Bevölkerungsgruppen auswerten möchten: Zu welcher der folgenden Altersgruppen gehören Sie?

18 bis unter 20	☐	40 bis 49	☐
20 bis 29	☐	50 bis 59	☐
30 bis 39	☐	60 bis 69	☐
70 und älter	☐		

4 Und welches ist Ihr höchster Schul- oder Hochschulabschluss?

- ☐ Volks/Hauptschulabschluss
- ☐ mittlere Reife/Realschulabschluss
- ☐ Abitur/(Fach-)Hochschulreife
- ☐ (Fach-) Hochschulabschluss
- ☐ habe keinen Schulabschluss
- ☐ einen anderen, und zwar:
-

5 Wie oft, wenn überhaupt, steht Ihnen ein Pkw zur Verfügung? Ist das...

immer		oft		gelegentlich		selten		nie
1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

6 Nutzen Sie die öffentlichen Verkehrsmittel der HSB....

- | | | |
|--|---|-----------------------------------|
| ☐ täglich oder fast täglich | } | Fragebogen Fahrgäste (→ 8) |
| ☐ bis zu 3 mal die Woche | | |
| ☐ ein bis dreimal im Monat | | |
| ☐ weniger als einmal im Monat | → | Fragebogen Nicht-Fahrgäste (→ 80) |
| ☐ fast nie | → | Fragebogen Nicht-Fahrgäste (→ 80) |
| ☐ gar nicht | → | Fragebogen Nicht-Fahrgäste (→ 80) |
| ☐ weiß nicht / k.A. | → | Abbruch |

Frage 7 (Mannheim) entfällt; HSB hat nur Busse!

Fragebogen Fahrgäste

- 8 Welches ist Ihre häufigste Einstiegshaltestelle? (nur 1 Nennung, Datenbank mit Haltestellen besorgen)

Programm: Sonstige spezifiziert vorsehen

- 9 Und welches ist Ihre häufigste Ausstiegshaltestelle? (nur 1 Nennung, Datenbank mit Haltestellen besorgen)

Programm: Sonstige spezifiziert vorsehen

- 10 Gibt es im Zusammenhang mit der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Hanau Situationen, in denen Sie sich nicht sicher fühlen?

- ☐ ja, oft → 12
☐ gelegentlich → 12
☐ nein → 11

- 11 Haben Sie sich früher schon einmal unsicher gefühlt, als Sie mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Hanau unterwegs waren?

- ☐ ja, oft → 12
☐ gelegentlich → 12
☐ nein → 32

- 12 Wenn Sie an die letzte Situation denken, wo Sie sich unsicher fühlten, war das.....

- ☐ morgens bzw. in der Morgendämmerung
☐ tagsüber bzw. bei Helligkeit
☐ abends bzw. in der Abenddämmerung
☐ nachts bzw. bei Dunkelheit

- 13 War das...

- ☐ auf dem Weg zur oder von der Haltestelle → 14
☐ an der Haltestelle selbst → 15
☐ im Fahrzeug bzw. während der Fahrt → 16

- 14 Wo war das konkret, welche Straße oder welche Gegend?

15 Welche Haltestelle war das?

Datenbank → 17

16 Welche Linie, also welcher Bus war das?

→ 17

17 Warum fühlten Sie sich da unsicher oder bedroht?

18 Und können Sie sich an eine weitere Situation davor erinnern, wo Sie sich schon mal unsicher gefühlt haben?

ja → 19
nein → 32

19 Und diese Situation davor, wo Sie sich schon mal unsicher fühlten, war das.....

- ☐ morgens bzw. in der Morgendämmerung
- ☐ tagsüber bzw. bei Helligkeit
- ☐ abends bzw. in der Abenddämmerung
- ☐ nachts bzw. bei Dunkelheit

20 War das...

- ☐ auf dem Weg zur oder von der Haltestelle → 21
- ☐ an der Haltestelle selbst → 22
- ☐ im Fahrzeug bzw. während der Fahrt → 23

21 Wo war das konkret, welche Straße oder welche Gegend?

→ 24

22 Welche Haltestelle war das?

Datenbank → 24

23 Welche Linie, also welcher Bus war das?

→ 24

24 Warum fühlten Sie sich da unsicher oder bedroht?

25 Und können Sie sich an noch eine Situation davor erinnern, wo Sie sich schon mal unsicher gefühlt haben?

ja → 26
nein → 32

26 Und diese Situation davor, wo Sie sich schon mal unsicher fühlten, war das.....

- ☐ morgens bzw. in der Morgendämmerung
- ☐ tagsüber bzw. bei Helligkeit
- ☐ abends bzw. in der Abenddämmerung
- ☐ nachts bzw. bei Dunkelheit

27 War das...

- ☐ auf dem Weg zur oder von der Haltestelle → 28
- ☐ an der Haltestelle selbst → 29
- ☐ im Fahrzeug bzw. während der Fahrt → 30

28 Wo war das konkret, welche Straße oder welche Gegend?

→ 31

29 Welche Haltestelle war das?

Datenbank → 31

30 Welche Linie, also welcher Bus war das?

→ 31

31 Warum fühlten Sie sich da unsicher oder bedroht?

31a Können Sie mir nun Haltestellen der HSB (max. 3) nennen, an denen Sie sich sicher fühlen? (Datenbank mit Haltestellen)

1.

2.

3.

32a Ist Ihnen die Haltestelle „Freiheitsplatz“ bekannt?

Ja → 32

Nein → 33

32 Stellen Sie sich bitte die Haltestelle am Freiheitsplatz bei Dunkelheit vor. Wie sicher oder unsicher finden Sie diese Haltestelle? Würden Sie sagen....

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Skalenwert 4 oder 5. → 33

33 Warum fühlen Sie sich dort bei Dunkelheit nicht sicher?

34 Ist Ihnen die Haltestelle „Marktplatz“ bekannt?

Ja → 35

Nein → 37

35 Stellen Sie sich bitte auch die Haltestelle Marktplatz bei Dunkelheit vor. Wie sicher bzw. unsicher finden Sie diese Haltestelle? Würden Sie sagen...

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
—	—	—	—	—
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Skalenwert 4 oder 5 → 36

36 Warum fühlen Sie sich dort bei Dunkelheit nicht sicher?

37 Abgesehen von den eben genannten Haltestellen: Gibt es unter den anderen Haltestellen in Hanau eine, die Sie als besonders unsicher empfinden?

Einzelnenennung

nein, keine → 43

Datenbank (Achtung: spezifizierte sonstige müssen weitergeführt werden) → 38

38 Warum finden Sie die Haltestelle (1. Nennung) besonders unsicher?

39 Und gibt es noch eine, die Sie als besonders unsicher empfinden? Einzelnennung
nein, keine → 43
Datenbank (Achtung: spezifizierte sonstige müssen weitergeführt werden) → 40

40 Und warum finden Sie die Haltestelle (2. Nennung) besonders unsicher?

41 Und gibt es noch eine, die Sie als besonders unsicher empfinden? Einzelnennung
nein, keine → 43
Datenbank (Achtung: spezifizierte sonstige müssen weitergeführt werden) → 42

42 Und warum finden Sie die Haltestelle (3. Nennung) besonders unsicher?

43 Denken Sie noch mal an alle Haltestellen einschließlich derer, die jetzt schon Thema waren: Gibt es eine, bei der vor allem die nähere Umgebung unsicher ist?
Einzelnennung
nein, keine → 49
Datenbank (Achtung: spezifizierte sonstige müssen weitergeführt werden) → 44

44 Warum ist die nähere Umgebung dort unsicher?

45 Und gibt es eine weitere, bei der vor allem die nähere Umgebung unsicher ist?
Einzelnennung
nein, keine → 49
Datenbank (Achtung: spezifizierte sonstige müssen weitergeführt werden) → 46

46 Warum ist die nähere Umgebung dort unsicher?

47 Und gibt es eine weitere, bei der vor allem die nähere Umgebung unsicher ist?

Einzelnennung

nein, keine → 49

Datenbank (Achtung: spezifizierte sonstige müssen weitergeführt werden) → 48

48 Warum ist die nähere Umgebung dort unsicher?

49 Gibt es eine bestimmte Linie oder einen Streckenabschnitt einschließlich derer, die bisher vielleicht schon Thema waren, den sie als besonders unsicher empfinden ? Einzelnennung

nein, keine → 55

50 Und was ist daran unsicher?

51 Gibt es noch eine Linie oder einen Streckenabschnitt, den sie als besonders unsicher empfinden? Einzelnennung

nein, keine → 55

52 Und was ist daran unsicher?

53 Gibt es noch eine weitere Linie oder einen Streckenabschnitt, den sie als besonders unsicher empfinden? Einzelnennung

nein, keine → 55

54 Und was ist daran unsicher?

55 Gibt es sonst noch einen Ort im Stadtgebiet Hanau, an dem Sie sich unsicher fühlen, egal ob bisher schon angesprochen oder nicht? ? Einzelnennung

nein, keiner → 61

56 Und warum fühlen Sie sich da unsicher?

57 Gibt es noch einen weiteren unsicheren Ort? Einzelnennung
nein, keiner → 61

58 Und warum fühlen Sie sich da unsicher?

59 Gibt es noch einen weiteren unsicheren Ort? Einzelnennung
nein, keiner → 61

60 Und warum fühlen Sie sich da unsicher?

Wenn in Frage 11 nein → 63

61 Wie reagieren Sie wenn Sie sich bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Hanau unsicher fühlen? Hier sind einige Möglichkeiten. Sagen Sie mir bitte welche auf Sie zutreffen (Mehrfachnennungen)

- ☐ ich vermeide bestimmte Linien.
- ☐ ich vermeide die Nutzung zu bestimmten Zeiten
- ☐ ich gehe bzw. fahre in Begleitung
- ☐ ich bleibe zu Hause
- ☐ ich nehme den Pkw
- ☐ ich trete besonders selbstbewusst auf
- ☐ ich halte mich in der Nähe des Betriebspersonals, z.B. beim Fahrer auf
- ☐ sonstiges und zwar:

Wenn „vermeide bestimmte Linien“ → 62

62 Welche Linien sind das?

63 Welche Maßnahmen würden Sie für sinnvoll halten, um die Sicherheit der Fahrgäste zu erhöhen? Welche sonst noch ?

64 Finden Sie die Videoüberwachung an Haltestellen ...?

- ☐ positiv → 65
- ☐ negativ → 65
- ☐ unentschieden /weiß nicht → 66

65 Warum?

66 Würden Sie öffentliche Verkehrsmittel häufiger auch abends und nachts nutzen, wenn die Haltestellen videoüberwacht wären? Würden Sie sagen....

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

67 Halten Sie die Videoüberwachung in den Bussen für

- ☐ positiv → 68
- ☐ negativ → 68
- ☐ unentschieden /weiß nicht → 69

68 Warum?

68a Würden Sie öffentliche Verkehrsmittel häufiger auch abends und nachts nutzen, wenn die Busse videoüberwacht wären? Würden Sie sagen....

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

69 Wenn Sie die Wahl hätten, in einem Fahrzeug mit Videokamera oder in einem Fahrzeug ohne Videokamera zu fahren, welches würden Sie tagsüber wählen?

- | | tagsüber |
|-----------------------------|--------------------------|
| in das Fahrzeug mit Kamera | ☐ |
| in das Fahrzeug ohne Kamera | ☐ |
| weiß nicht, wäre mir egal | ☐ |

70 Und welches abends bzw. nachts?

- | | abends/nachts |
|-----------------------------|--------------------------|
| in das Fahrzeug mit Kamera | ☐ |
| in das Fahrzeug ohne Kamera | ☐ |
| weiß nicht, wäre mir egal | ☐ |

- 71 Gibt es einen Ort, egal ob eine Haltestelle oder eine Gegend und egal ob bisher schon angesprochen oder nicht, an dem Sie eine Video-Überwachung besonders befürworten würden?** Einzelnennung
nein, keiner → 75

- 72 Und gibt es sonst noch einen Ort?** Einzelnennung
nein, keiner → 75

- 73 Und noch einen?** Einzelnennung
nein, keiner → 75

- 74 Sagen Sie mir bitte bei jeder der folgenden Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit, die ich Ihnen gleich nenne, wie wichtig oder unwichtig diese für Sie wäre: Also sehr wichtig, wichtig, teil/teils, unwichtig oder ganz unwichtig.**

sehr wichtig wichtig teils/teils unwichtig ganz unwichtig
1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Maßnahme	Wichtigkeit	weiß nicht, kann ich nicht sagen
Belebung von Haltestellen		
übersichtlichere Gestaltung der Haltestellen		
besser beleuchtete Haltestellen		
Einsatz von mehr Servicepersonal		
Installation von Videokameras an Haltestellen		
Installation von Videokameras in den Fahrzeugen		
gepflegtere und sauberere Haltestellen		
gepflegtere und sauberere Fahrzeuge		
sauberes Haltestellenumfeld		
übersichtlicheres Haltestellenumfeld		
bessere Beleuchtung des Haltestellenumfelds		

75 Und nun sagen Sie mir bitte für die gleichen Punkte, wie zufrieden oder unzufrieden Sie mit der HSB zurzeit sind, also: sehr zufrieden, zufrieden, teils/teils, unzufrieden oder sehr unzufrieden

sehr zufrieden zufrieden teils/teils unzufrieden sehr unzufrieden
 1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Maßnahme	Zufriedenheit	weiß nicht, kann ich nicht sagen
Belebtheit von Haltestellen		
Übersichtlichkeit der Haltestellen		
Beleuchtung der Haltestellen		
Anwesenheit von Servicepersonal		
Ausstattung der Haltestellen mit Videokameras		
Ausstattung der Fahrzeuge mit Videokameras		
Gepflegtheit und Sauberkeit der Haltestellen		
Gepflegtheit und Sauberkeit der Fahrzeuge		

76 Was würde aus Ihrer Sicht die Anwesenheit von speziellem Sicherheitspersonal an Haltestellen für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste bringen? Würden Sie sagen...

sehr viel viel wenig sehr wenig gar nichts
 1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Frage 77 (Mannheim) entfällt; HSB hat kaum Prüfer!

78 Sagen Sie mir bitte, wie wichtig Ihnen bei den öffentlichen Verkehrsmitteln in Hanau die folgenden Leistungsmerkmale sind und dann bitte wie zufrieden Sie damit zurzeit sind? Also sind Ihnen die Merkmale sehr wichtig, wichtig, teils/teils, unwichtig oder ganz unwichtig. Und entsprechend: Sind Sie damit zurzeit sehr zufrieden, zufrieden, teils/teils, unzufrieden oder sehr unzufrieden. Parallelabfrag. Wie ist es mit..... Wie wichtig ist Ihnen die das? Und wie zufrieden sind sie damit zur Zeit?

sehr wichtig wichtig teils/teils unwichtig ganz unwichtig
 1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

sehr zufrieden zufrieden teils/teils unzufrieden sehr unzufrieden
 1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Merkmale	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Kann ich nicht sagen, weiß nicht
Verbindungen, Taktfrequenzen und Anschlüsse			
Linienetz, also kurze Entfernung zu Haltestellen			
Preise			
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit			
Publikum in Bahnen und Bussen			
Bequemlichkeit			
Sicherheit im öffentlichen Verkehr insgesamt			
Sicherheit vor Gewalt und Pöbeleien			
Information und Service			
Zustand und Ausstattung der Fahrzeuge			
Zustand und Ausstattung der Haltestellen			
Personal			

79 Welche Maßnahmen würden mehr zu Ihrer persönlichen Sicherheit beitragen?

- ☐ eine dunkle und ungepflegte Haltestelle mit Videoüberwachung oder
☐ eine helle und gepflegte Haltestelle ohne Videoüberwachung
☐ *nicht vorlesen:* ist beides gleich sicher/unsicher
☐ *nicht vorlesen:* kann ich nicht sagen, weiß nicht
- ☐ eine einsame und unübersichtliche Haltestelle mit Videoüberwachung oder
☐ eine belebte und übersichtliche Haltestelle ohne Videoüberwachung
☐ *nicht vorlesen:* ist beides sicher/unsicher, ist mir egal
☐ *nicht vorlesen:* kann ich nicht sagen, weiß nicht
- ☐ Busse mit Videoüberwachung aber ohne Servicepersonal oder
☐ Busse mit Servicepersonal aber ohne Videoüberwachung
☐ *nicht vorlesen:* ist beides sicher/unsicher, ist mir egal
☐ *nicht vorlesen:* kann ich nicht sagen, weiß nicht

Fragebogen Nicht-Fahrgäste

- 80** Wie kommt es, dass Sie öffentliche Verkehrsmittel in Hanau nur selten oder gar nicht nutzen? Liegt das an Mängeln und Problemen der HSB selbst, oder hat das andere Gründe? *Nachfragen!!!*

- 81** Welche Maßnahmen könnten Ihre Bereitschaft erhöhen, in Hanau öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen oder häufiger zu nutzen?

- 82** Haben Sicherheitsbedenken einen Einfluss darauf, ob Sie öffentliche Verkehrsmittel in Hanau nutzen oder nicht. Spielt das Gefühl , Bedrohungen ausgesetzt zu sein dabei eine Rolle ?

- ☐ ja grundsätzlich
☐ gelegentlich (z.B. zu bestimmten Zeiten, auf bestimmten Strecken)
☐ nein → 85

- 83** Falls „ja“ oder „gelegentlich“. Wie groß ist der Einfluss der Sicherheitsbedenken auf die Entscheidung öffentliche Verkehrsmittel in Hanau zu nutzen?

sehr groß		groß		mittel		gering		sehr gering
1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

- 84** Wie wichtig wären Ihnen sicherheitsfördernde Maßnahmen? Wäre das...

sehr wichtig		wichtig		teils/teils		unwichtig		sehr unwichtig
1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

- 85** **Gibt es einen Weg, Ort oder ein Gebiet in Hanau das Sie aus Sicherheitsgründen bewusst vermeiden würden, wenn sie zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs wären?** *Einzelnenennung*

keinen → 91

- 86** **Warum fühlen Sie sich dort unsicher?**

- 87** **Gibt es noch einen Weg, Ort oder ein Gebiet mit Sicherheitsproblemen?**
Einzelnenennung

keinen → 91

- 88** **Warum fühlen Sie sich dort unsicher?**

- 89** **Gibt es noch einen Weg, Ort oder ein Gebiet mit Sicherheitsproblemen?**
Einzelnenennung

keinen → 91

90 Warum fühlen Sie sich dort unsicher?

Die Fragen 90a und 90b nur dann abfragen, falls der „Freiheitsplatz“ in Frage 85, 87 oder 89 nicht genannt wurde; sonst weiter mit Frage 91)

90a Ist Ihnen der „Freiheitsplatz“ bekannt?

Ja → 32
Nein → 33

90b Stellen Sie sich bitte den Freiheitsplatz bei Dunkelheit vor. Wie sicher oder unsicher finden Sie diesen? Würden Sie sagen....

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

91 Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Hanau häufiger nutzen, wenn die Haltestellen videoüberwacht wären?

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

92 Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Hanau häufiger nutzen, wenn die Fahrzeuge mit Videokameras ausgestattet wären?

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

93 Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Hanau häufiger nutzen, wenn Sicherheitspersonal häufiger an den Haltestellen anwesend wäre?

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

93b Würden Sie die öffentlichen Verkehrsmittel in Hanau häufiger nutzen, wenn Sicherheitspersonal häufiger in den Fahrzeugen mitfahren würde?

- ☐ ja, bestimmt
- ☐ ja, vielleicht
- ☐ weiß nicht, ist mir egal
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ nein, bestimmt nicht

Vielen Dank für Ihre Auskunftsbereitschaft!

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- **Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau**
- Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim) und Busfahrer (Hanau)

Kurzbefragung der Fahrgäste der MVV Verkehr AG

Sehr geehrter Fahrgast,

diese Befragung wird im Einvernehmen mit der MVV Verkehr AG durchgeführt. Bei den Fragen zur Sicherheit geht es um Sicherheit vor Belästigungen usw. nicht um Verkehrssicherheit. Wir möchten Sie bitten, diesen Fragebogen auszufüllen und uns im beiliegenden Umschlag bis zum 10.12.03 an das Institut Wohnen und Umwelt zurück zu senden. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

1 Können Sie uns bitte sagen, wie oft Sie öffentliche Verkehrsmittel in Mannheim nutzen? Nutzen Sie sie ...

- | | |
|--|--|
| ☐ täglich oder fast täglich | ☐ bis zu 3 mal die Woche |
| ☐ ein bis dreimal im Monat | ☐ weniger als einmal im Monat |
| ☐ fast nie | ☐ gar nicht |

2 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV tagsüber?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie sich dort tagsüber unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

3 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV bei Dunkelheit?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie sich dort bei Dunkelheit unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

4 Was halten Sie von Videoüberwachung an Haltestellen? Finden Sie sie ...

☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Was spricht Ihrer Ansicht nach dafür oder dagegen? _____

5 Würden Sie öffentliche Verkehrsmittel in Mannheim häufiger auch abends und nachts nutzen, wenn die Haltestellen der MVV videoüberwacht wären?

ja, bestimmt ja, vielleicht weiß nicht, ist mir nein, eher nicht nein, bestimmt nicht

egal

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6 An welchen Stellen würden Sie eine Videoüberwachung besonders befürworten?

7 Würden Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV abends und nachts sicherer fühlen, wenn diese Haltestelle videoüberwacht wäre?

ja, bestimmt ja, vielleicht weiß nicht, ist mir nein, eher nicht nein, bestimmt nicht

egal

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8 Was würden Sie generell als Maßnahme zur Erhöhung der Sicherheit an Haltestellen vorschlagen?

9 Sie sind? weiblich ☐ männlich ☐

10 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

unter 20 ☐ 20 bis 29 ☐ 30 bis 39 ☐
40 bis 49 ☐ 50 bis 59 ☐ 60 bis 69 ☐ 70 und älter ☐

Kurzbefragung der Fahrgäste der MVV Verkehr AG

Sehr geehrter Fahrgast,

diese Befragung wird im Einvernehmen mit der **MVV Verkehr AG** durchgeführt. Bei den Fragen zur Sicherheit geht es um Sicherheit vor Belästigungen usw., *nicht* um *Verkehrssicherheit*. Wir möchten Sie bitten, diesen Fragebogen auszufüllen und uns im beiliegenden Umschlag bis spätestens *5. November 2004* an das Institut Wohnen und Umwelt (IWU, Darmstadt) zurück zu senden. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

1 Können Sie uns bitte sagen, wie oft Sie öffentliche Verkehrsmittel in Mannheim nutzen? Nutzen Sie sie ...

- | | |
|--|--|
| ☐ täglich oder fast täglich | ☐ bis zu 3 mal die Woche |
| ☐ ein bis dreimal im Monat | ☐ weniger als einmal im Monat |
| ☐ fast nie | ☐ gar nicht |

2 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle „Hauptbahnhof“ der MVV tagsüber?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie sich dort tagsüber unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

3 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle Hauptbahnhof der MVV bei Dunkelheit?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie sich dort bei Dunkelheit unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

Vor einigen Monaten wurden am Mannheimer Hauptbahnhof vier Videokameras installiert.

4 Haben Sie bereits davon gehört?

☐ ja ☐ nein ☐ ich bin mir nicht sicher/weiß nicht

5 Was halten Sie von Videoüberwachung am Hauptbahnhof? Finden Sie sie ...

☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Was spricht Ihrer Ansicht nach dafür oder dagegen? _____

6 Haben Sie bei der Nutzung der Verkehrsmittel an der Haltestelle „Hauptbahnhof“ abends und nachts nun weniger Bedenken, seitdem diese Haltestelle videoüberwacht wird?

ja, bestimmt	ja, vielleicht	weiß nicht, ist mir egal	nein, eher nicht	nein, bestimmt nicht
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

7 Gibt es Haltestellen, an denen Sie Videoüberwachung besonders befürworten würden?

8 Fühlen Sie sich an der Haltestelle „Hauptbahnhof“ der MVV abends und nachts sicherer, seitdem diese Haltestelle videoüberwacht ist?

ja, bestimmt	ja, vielleicht	weiß nicht, ist mir egal	nein, eher nicht	nein, bestimmt nicht
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

9 Was würden Sie generell als Maßnahme zur Erhöhung der Sicherheit an Haltestellen vorschlagen?

Zum Schluss noch zwei statistische Fragen:

10 Sie sind? weiblich ☐ männlich ☐

11 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

unter 20 ☐	20 bis 29 ☐	30 bis 39 ☐	
40 bis 49 ☐	50 bis 59 ☐	60 bis 69 ☐	70 und älter ☐

Kurzbefragung der Fahrgäste der Hanauer Straßenbahn AG (HSB)

1 Können Sie uns bitte sagen, wie oft Sie öffentliche Verkehrsmittel in Hanau nutzen? Nutzen Sie sie ...

- | | |
|--|--|
| ☐ täglich oder fast täglich | ☐ bis zu 3 mal die Woche |
| ☐ ein bis dreimal im Monat | ☐ weniger als einmal im Monat |
| ☐ fast nie | ☐ gar nicht |

2 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ der HSB tagsüber?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie sich dort tagsüber unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

3 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ der HSB bei Dunkelheit?

sehr sicher	sicher	weder sicher noch unsicher	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

Falls Sie sich dort bei Dunkelheit unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

4 Wenn an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ mehr Personal (Sicherheits- und Betriebspersonal) eingesetzt wird, wie denken Sie darüber?

Das würde mich sehr freuen	Das wäre akzeptabel	Das ist mir egal	Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen	Das würde mich sehr stören
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

5 Wenn an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ nicht mehr Personal (Sicherheits- und Betriebspersonal) eingesetzt wird, wie denken Sie darüber?

Das würde mich sehr freuen	Das wäre akzeptabel	Das ist mir egal	Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen	Das würde mich sehr stören
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

6 Wie wichtig wäre Ihnen alles in allem ein erhöhter Personaleinsatz am Freiheitsplatz?

sehr wichtig	Wichtig	weder wichtig noch unwichtig	Unwichtig	sehr unwichtig
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

7 Wenn die Haltestelle „Freiheitsplatz“ videoüberwacht wäre, wie denken Sie darüber?

Das würde mich sehr freuen	Das wäre akzeptabel	Das ist mir egal	Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen	Das würde mich sehr stören
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

8 Wenn die Haltestelle „Freiheitsplatz“ nicht videoüberwacht wäre, wie denken Sie darüber?

Das würde mich sehr freuen	Das wäre akzeptabel	Das ist mir egal	Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen	Das würde mich sehr stören
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

9 Wie wichtig wäre Ihnen alles in allem die Videoüberwachung an der Haltestelle „Freiheitsplatz“?

sehr wichtig	Wichtig	weder wichtig noch unwichtig	Unwichtig	sehr unwichtig
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

10 Was halten Sie von Videoüberwachung an Haltestellen? Finden Sie sie ...

☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Was spricht Ihrer Ansicht nach dafür oder dagegen? _____

11 Würden Sie öffentliche Verkehrsmittel in Hanau häufiger auch abends und nachts nutzen, wenn die Haltestellen der HSB videoüberwacht wären?

ja, bestimmt	ja, vielleicht	weiß nicht, ist mir egal	nein, eher nicht	nein, bestimmt nicht
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

12 An welchen Stellen würden Sie eine Videoüberwachung besonders befürworten?

13 Würden Sie sich an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ der HSB abends und nachts sicherer fühlen, wenn diese Haltestelle videoüberwacht wäre?

ja, bestimmt	ja, vielleicht	weiß nicht, ist mir egal	nein, eher nicht	nein, bestimmt nicht
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

14 Sie sind? weiblich ☐ männlich ☐

15 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

unter 20	☐	20 bis 29	☐	30 bis 39	☐
40 bis 49	☐	50 bis 59	☐	60 bis 69	☐
				70 und älter	☐

16 Zusatzfrage: Welche Öffnungszeiten würden Sie für ein Cafe am Freiheitsplatz empfehlen?

Von _____ Uhr bis _____ Uhr

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Kurzbefragung der Fahrgäste der Hanauer Straßenbahn AG (HSB)

1 Können Sie uns bitte sagen, wie oft Sie öffentliche Verkehrsmittel in Hanau nutzen? Nutzen Sie sie ...

- | | |
|--|--|
| ☐ täglich oder fast täglich | ☐ bis zu 3 mal die Woche |
| ☐ ein bis dreimal im Monat | ☐ weniger als einmal im Monat |
| ☐ fast nie | ☐ gar nicht |

2 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ der HSB tagsüber?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr sicher | sicher | weder sicher noch unsicher | unsicher | sehr unsicher |
| 1 _____ 2 | _____ 3 | _____ 4 | _____ 5 | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

3 Falls Sie sich dort tagsüber/ im Hellen unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

4 Wie sicher fühlen Sie sich an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ der HSB bei Dunkelheit?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr sicher | sicher | weder sicher noch unsicher | unsicher | sehr unsicher |
| 1 _____ 2 | _____ 3 | _____ 4 | _____ 5 | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

5 Falls Sie sich dort bei Dunkelheit unsicher oder sehr unsicher fühlen, warum ist das so?

6 Wenn an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ mehr Personal (Sicherheits- und Betriebspersonal) eingesetzt wird, wie denken Sie darüber?

- | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------------------------|
| Das würde mich
sehr freuen | Das wäre akzeptabel | Das ist mir egal | Das könnte ich evtl.
in Kauf nehmen | Das würde mich sehr
stören |
| 1 _____ 2 | _____ 3 | _____ 4 | _____ 5 | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

7 Wenn an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ nicht mehr Personal (Sicherheits- und Betriebspersonal) eingesetzt wird, wie denken Sie darüber?

- | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------------------------|
| Das würde mich
sehr freuen | Das wäre akzeptabel | Das ist mir egal | Das könnte ich evtl.
in Kauf nehmen | Das würde mich sehr
stören |
| 1 _____ 2 | _____ 3 | _____ 4 | _____ 5 | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

8 Wie wichtig wäre Ihnen alles in allem ein erhöhter Personaleinsatz am Freiheitsplatz?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr wichtig | wichtig | weder wichtig noch unwichtig | unwichtig | sehr unwichtig |
| 1 _____ 2 | _____ 3 | _____ 4 | _____ 5 | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

An der Hanauer Haltestelle „Freiheitsplatz“ wurden vor kurzer Zeit Videokameras installiert.

9 Haben Sie bereits davon gehört?

☐ ja ☐ nein ☐ ich bin mir nicht sicher/weiß nicht

10 Wie wichtig ist Ihnen alles in allem die Videoüberwachung an der Haltestelle „Freiheitsplatz“?

sehr wichtig wichtig weder wichtig noch unwichtig unwichtig sehr unwichtig
1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11 Was halten Sie von Videoüberwachung an Haltestellen? Finden Sie sie ...

☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Was spricht Ihrer Ansicht nach dafür oder dagegen? _____

12 Haben Sie bei der Nutzung der Verkehrsmittel an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ abends und nachts nun weniger Bedenken, seitdem diese Haltestelle videoüberwacht wird?

ja, bestimmt ja, vielleicht weiß nicht, ist mir egal nein, eher nicht nein, bestimmt nicht
1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13 An welchen Haltestellen würden Sie eine Videoüberwachung besonders befürworten?

14 Fühlen Sie sich an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ der HSB abends und nachts sicherer, seitdem diese Haltestelle videoüberwacht ist?

ja, bestimmt ja, vielleicht weiß nicht, ist mir egal nein, eher nicht nein, bestimmt nicht
1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15 Was würden Sie generell als Maßnahme zur Erhöhung der Sicherheit an der Haltestelle „Freiheitsplatz“ vorschlagen?

Zum Schluss noch zwei statistische Fragen:

16 Sie sind? weiblich ☐ männlich ☐

17 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

unter 20 ☐ 20 bis 29 ☐ 30 bis 39 ☐
40 bis 49 ☐ 50 bis 59 ☐ 60 bis 69 ☐ 70 und älter ☐

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Anlagenband

Fragebogen Bausteine 1 und 2

Baustein 1

- Befragung Verkehrsunternehmen international
- Schriftliche Befragung U-Bahn-Fahrgäste
- Leitfaden Gruppendiskussionen
- Leitfaden Mitarbeiterinterviews (Busfahrer)

Baustein 2

- Befragung deutscher Verkehrsunternehmen
- Bevölkerungsbefragungen in Mannheim und Hanau
- Fahrgastbefragungen in Mannheim und Hanau
- **Befragungen der Fahrausweisprüfer (Mannheim)**
und Busfahrer (Hanau)

1. Befragung der Fahrausweisprüfer/-innen vor der Schulungsmaßnahme

Liebe(r) Fahrausweisprüfer/in,

vielen Dank für Ihre Bereitschaft an dieser Befragung teilzunehmen. Ihre Teilnahme hilft uns, mehr über Ihre Arbeit zu erfahren. Außerdem können Sie uns helfen, Probleme, die bei der Fahrausweisprüfung entstehen, besser in den Griff zu bekommen.

Dafür wollen wir noch einige Hinweise zum Ausfüllen geben:

- Alle Angaben werden anonym erfasst und personenunabhängig ausgewertet. Es ist nicht möglich nachzuprüfen, wer von Ihnen welche Antwort gegeben hat.
 - Nehmen Sie sich Zeit beim Lesen und Ausfüllen des Fragebogens.
 - Bitte kreuzen Sie nur ein Kästchen pro Frage an.
 - Bei den Fragen ohne Antwortvorgaben reicht in der Regel das Schreiben von Stichworten aus.
 - Versuchen Sie bitte den Fragebogen wahrheitsgetreu auszufüllen.
-

1 Vorneweg eine Frage für rein statistische Zwecke:

- a) Wie lautet der erste Buchstabe des Vornamens Ihrer Mutter? _____
- b) In welchem Jahr ist Ihre Mutter geboren? _____

2 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

- | | | | |
|--------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| unter 20 Jahren | ☐ | 40 bis 49 Jahre | ☐ |
| 20 bis 29 Jahre | ☐ | 50 bis 59 Jahre | ☐ |
| 30 bis 39 Jahre | ☐ | 60 bis 69 Jahre | ☐ |
| 70 Jahre und älter | ☐ | | |

3 Geschlecht

- ☐ weiblich
- ☐ männlich

4 Seit wann sind Sie als Fahrausweisprüfer/-in tätig?

seit: _____

5 Seit wann sind Sie als Fahrausweisprüfer/-in bei der MVV tätig?

seit: _____

6 Welche Berufsausbildung haben Sie?

In wenigen Tagen veranstaltet die MVV eine Schulung für das Team der Fahrausweisprüfer/-innen.

7 Haben Sie schon einmal an einer Schulung für Fahrausweisprüfer/-innen teilgenommen?

☐

Ja

☐

Nein (*weiter mit Frage 11*)

8 Wann war diese Schulung etwa?

Vor _____ Monaten

9 Wie viele Tage dauerte diese Schulung insgesamt?

_____ Tage

10 Welche Inhalte wurden darin vermittelt?

In Ihrer Tätigkeit als Fahrausweisprüfer/in kommt es möglicherweise hin und wieder zu Konfliktsituationen mit den Fahrgästen.

- 11 Nennen Sie bitte ein paar Beispiele für solche Konflikte aus Ihrem beruflichen Alltag:**

- 12 Wie häufig kommt es zu solchen Konfliktsituationen bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit?**

_____ mal im Monat

- 13 Wie gehen Sie mit solchen Konflikten um?**

- 14 Konnten Sie dabei etwas anwenden, das Sie während der letzten Schulung bei Frau Ruhland (November 2002) gelernt haben? Wenn ja, was?**

- 15 Gibt es bestimmte Linien im MVV-Netz, auf denen es aus Ihrer Sicht vermehrt zu Konfliktsituationen kommt?**

- ☐ Ja
- ☐ Nein (*weiter mit Frage 17*)

16 Welche Linien sind das?

17 Gibt es hingegen auch Linien, auf denen Sie besonders gerne mitfahren?

18 Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit *tagsüber*?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19 Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit *nachts*?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Volkshochschulen, Vereine etc. bieten seit einiger Zeit Selbstverteidigungskurse für Personen an, die z.B. in Berufen mit Konfliktpotential arbeiten.

20 Haben Sie schon einmal an Selbstverteidigungskursen teilgenommen?

- ☐ Ja (weiter mit Frage 22)
- ☐ Nein

21 Glauben Sie, dass Sie sich sicherer fühlen, wenn Sie an Selbstverteidigungskursen teilgenommen hätten?

- ☐ Ja (weiter mit Frage 24)
- ☐ Nein (weiter mit Frage 24)

22 Wann fand dieser Kurs etwa statt?

- ☐ 2002 bzw. 2003
☐ vor 2002

23 Fühlen Sie sich dadurch sicherer?

- ☐ Ja
☐ Nein

24 Was glauben Sie, wieviel die Anwesenheit von Fahrausweisprüfern zur Fahrgastsicherheit beitragen kann?

sehr viel	viel	mittel	wenig	sehr wenig
1	2	3	4	5
_____	_____	_____	_____	_____
☐	☐	☐	☐	☐

25 Was glauben Sie, wie könnten Sie als Fahrausweisprüfer/-in den Fahrgästen ein Gefühl der Sicherheit vermitteln?

In den Stadtbahnen der MVV gibt es seit einiger Zeit eine Videoüberwachung.

26 Was halten Sie von Videoüberwachung in den Bussen und Stadtbahnen?

- ☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Falls eher positiv/eher negativ. Warum? _____

Weitere Videokameras könnten zudem an den Haltestellen der Straßenbahnen installiert werden.

27 Was halten Sie von der Videoüberwachung an Haltestellen?

☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Falls eher positiv/eher negativ. Warum? _____

28 Gibt es Haltestellen, an denen Sie eine Videoüberwachung befürworten würden?

☐ Ja ☐ Nein ☐ weiß nicht

Falls Ja. Welche Haltestellen sind das? Können Sie diese konkret benennen?

Neben Videokameras wird auch diskutiert, ob der Einsatz von Sicherheitspersonal an Haltestellen die Sicherheit erhöhen würde.

29 Was würde aus Ihrer Sicht die Anwesenheit von speziellem Sicherheitspersonal an Haltestellen für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste bringen?

bringt sehr viel	bringt viel	bringt wenig	bringt sehr wenig	bringt gar nichts
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

30 Was glauben Sie, wie sicher sich die Fahrgäste des MVV insgesamt fühlen?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

Bei der Arbeit als Fahrausweisprüfer/-in, gibt es sicherlich hin und wieder Situationen, die unberechenbar sind.

31 Bitte sagen Sie uns, wie häufig folgende Zustände/Gefühle vorkommen?

Bei der Ausübung meiner Tätigkeit gibt es Situationen, in denen ich ...

<i>Zustände/Gefühle</i>	Ja	Nein
... mich unwohl fühle	☐	☐
... mich ausgeliefert fühle	☐	☐
... mich allein fühle	☐	☐
... mich gestresst fühle	☐	☐
... Angst habe	☐	☐
... beleidigt werde	☐	☐
... bedroht werde	☐	☐

32 Welche Situationen sind das (mehrere Antworten möglich)?

33 Bitte sagen Sie uns, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen?

In brenzligen Situationen bei der Ausübung meiner Tätigkeit...

<i>Aussagen</i>	stimmt genau	stimmt	teils/ teils	stimmt weniger	stimmt gar nicht
... habe ich manchmal das Gefühl nicht genügend Autorität auszustrahlen	☐	☐	☐	☐	☐
... weiß ich manchmal nicht, wie ich mich verhalten soll	☐	☐	☐	☐	☐
... fehlen mir die Kenntnisse, um mich richtig zu verhalten	☐	☐	☐	☐	☐
... weiß ich manchmal nicht, wie ich mit den Aggressionen der anderen umgehen soll	☐	☐	☐	☐	☐
... fällt es mir schwer, meine eigenen Aggressionen zurückzuhalten	☐	☐	☐	☐	☐
... habe ich manchmal den Eindruck, dass meine Unsicherheit auf die Fahrgäste überspringt.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich immer unter der Beobachtung der Fahrgäste stehe	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich in Puncto Sicherheit ein Vorbild sein muss.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich für die Sicherheit so vieler Fahrgäste verantwortlich bin	☐	☐	☐	☐	☐

34 Eine letzte Frage: Was glauben Sie: Wie nehmen die Fahrgäste in den Bussen und Stadtbahnen in Mannheim Sie als Fahrausweisprüfer wahr?

Auf die Fahrgäste ...

wirke ich freundlich
und höflich

1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

wirke ich unfreundlich
und unhöflich

wirke ich sicher

1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

wirke ich ängstlich

wirke ich ruhig und
entspannt

1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

wirke ich gestresst

wirke ich
verständnisvoll
hinsichtlich ihrer Nöte

1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

wirke ich verschlossen
hinsichtlich ihrer Nöte

wirke ich friedlich und
besonnen

1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

wirke ich aggressiv

wirke ich ausgleichend
und schlichtend in
Konfliktsituationen

1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5
☐		☐		☐		☐		☐

trage ich zur
Eskalation bei

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

2. Befragung der Fahrausweisprüfer/-innen nach den Schulungsmaßnahmen

Liebe(r) Fahrausweisprüfer/in,

vielen Dank für Ihre Bereitschaft zum zweiten Mal an dieser Befragung teilzunehmen. Ihre Teilnahme hilft uns, mehr über Ihre Arbeit zu erfahren. Außerdem können Sie uns helfen, Probleme, die bei der Fahrausweisprüfung entstehen, besser in den Griff zu bekommen.

Dafür wollen wir noch einige Hinweise zum Ausfüllen geben:

- Nehmen Sie sich Zeit beim Lesen und Ausfüllen des Fragebogens.
- Bitte kreuzen Sie nur ein Kästchen pro Frage an.
- Bei den Fragen ohne Antwortvorgaben reichen Stichworte aus.
- Versuchen Sie bitte den Fragebogen wahrheitsgetreu auszufüllen.
- Alle Angaben werden anonym erfasst und personenunabhängig ausgewertet.

1 Vorneweg eine Frage für rein statistische Zwecke:

- a) Wie lautet der erste und letzte Buchstabe des Vornamens Ihrer Mutter? _____
- b) In welchem Jahr ist Ihre Mutter geboren? _____

2 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

- | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| unter 20 Jahren | ☐ | 40 bis 49 Jahre | ☐ |
| 20 bis 29 Jahre | ☐ | 50 bis 59 Jahre | ☐ |
| 30 bis 39 Jahre | ☐ | älter als 60 Jahre | ☐ |

3 Geschlecht

- ☐ weiblich
- ☐ männlich

In den vergangenen Monaten hatte die MVV verschiedene Schulungen für Fahrausweisprüfer/-innen angeboten.

4 Haben Sie an den Schulungen für Fahrausweisprüfer/-innen teilgenommen?

- | | |
|---|---|
| ☐ Ja, bei Frau Ruhland. | ☐ Ja, bei beiden |
| ☐ Ja, bei Herrn Kuhlmann | ☐ Nein (weiter mit Frage 11) |

5 Was waren für Sie die wichtigsten Inhalte?

In Ihrer Tätigkeit als Fahrausweisprüfer/in kommt es möglicherweise hin und wieder zu Konfliktsituationen mit den Fahrgästen.

6 Wie häufig kommt es zu solchen Konfliktsituationen bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit?

ca. _____ mal im Monat

7 Was sind das für Konflikte?

8 Wie gehen Sie mit solchen Konflikten um?

9 Was machen Sie anders oder was würden Sie anders machen als vor der Schulung?

10 Haben die Schulungen dazu beigetragen, dass Sie sich jetzt sicherer fühlen?

ja, sehr	ja	teils/teils	eher weniger	Gar nicht
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

11 Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit *tagsüber*?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

12 Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit *nachts*?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

13 Was glauben Sie, in wie weit die Anwesenheit von Fahrausweisprüfern zur Fahrgastsicherheit beitragen kann?

sehr viel	viel	mittel	wenig	sehr wenig
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

14 Meinen Sie, dass Sie durch Ihre Anwesenheit und als Vertreter/-in des Verkehrsunternehmens den Fahrgästen ein Gefühl der Sicherheit vermitteln?

ja, sehr	ja	teils/teils	eher weniger	Gar nicht
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

14a Können Sie das noch etwas näher erläutern?

15 Was glauben Sie, wie viel die Installation von Videokameras zur Fahrgastsicherheit beitragen kann?

sehr viel	viel	mittel	wenig	sehr wenig
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

- 16 Was wäre aus Ihrer Sicht am erfolgsversprechendsten, damit sich die Fahrgäste – auch in Zeiten der Dunkelheit – sicher fühlen?

- 17 Was glauben Sie, wie sicher sich die Fahrgäste in den Zeiten der Dunkelheit in der Linie 1 fühlen?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Stellen Sie sich vor, dass Sie einen bestimmten Etat haben und die Entscheidung treffen müssen, was Sie damit machen.

- 18 Wie viel würden Sie für die Sicherheitstechnik ausgeben, wie viel für Personalaufstockung?

	Prozent für Sicherheitstechnik	}	Summe 100 Prozent
	Prozent für Personal		

- 19 Was glauben Sie, wie sicher sich die Fahrgäste des MVV insgesamt fühlen?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

- 20 Gibt es bestimmte Linien oder Streckenabschnitte, die sie als besonders unsicher empfinden? ☐ Ja ☐ Nein

Falls ja: Welche sind das? (max. 3 Linien, Streckenabschnitte)

- 21 Und warum finden Sie diese unsicher? (für alle Linien einzelne Gründe nennen, max. 3)

Bei der Arbeit als Fahrausweisprüfer/-in, gibt es sicherlich hin und wieder Situationen, die unberechenbar sind. Bitte sagen Sie uns, wie häufig folgende Zustände/Gefühle vorkommen. Bitte bemühen Sie sich wieder um eine wahrheitsgemäße Beantwortung der Fragen!

22 Bei der Ausübung meiner Tätigkeit gibt es Situationen, in denen ich ...

Zustände/Gefühle	Nein	Ja	Wenn „Ja“ wie häufig?				
... mich unwohl fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... mich ausgeliefert fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... mich allein fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... mich gestresst fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... Angst habe	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... beleidigt werde	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... bedroht werde	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐

23 Welche Situationen sind das (mehrere Antworten möglich)?

Bitte sagen Sie uns, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen?

24 In brenzligen Situationen bei der Ausübung meiner Tätigkeit...

Aussagen	stimmt genau	stimmt	teils/ teils	stimmt weniger	stimmt gar nicht
... habe ich manchmal das Gefühl, nicht genügend Autorität auszustrahlen.	☐	☐	☐	☐	☐
... weiß ich manchmal nicht, wie ich mich verhalten soll.	☐	☐	☐	☐	☐
... fehlen mir die Kenntnisse, um mich richtig verhalten zu können.	☐	☐	☐	☐	☐
... weiß ich manchmal nicht, wie ich mit den Aggressionen der anderen umgehen soll.	☐	☐	☐	☐	☐
... fällt es mir schwer, meine eigenen Aggressionen zurückzuhalten.	☐	☐	☐	☐	☐
... habe ich manchmal den Eindruck, dass meine Unsicherheit auf die Fahrgäste überspringt.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich immer unter der Beobachtung der Fahrgäste stehe.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich in Puncto Sicherheit ein Vorbild sein müsste.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich für die Sicherheit so vieler Fahrgäste verantwortlich bin.	☐	☐	☐	☐	☐

**25 Eine letzte Frage: Was meinen Sie, wie Sie auf die Fahrgäste wirken?
Charakterisieren Sie sich selbst an Hand der folgenden Eigenschaften!**

freundlich und höflich 1 _____ □	2 _____ □	3 _____ □	4 _____ □	unfreundlich und unhöflich 5 _____ □
sicher 1 _____ □	2 _____ □	3 _____ □	4 _____ □	ängstlich 5 _____ □
ruhig und entspannt 1 _____ □	2 _____ □	3 _____ □	4 _____ □	gestresst 5 _____ □
verständnisvoll hinsichtlich der Nöte der Fahrgäste 1 _____ □	2 _____ □	3 _____ □	4 _____ □	verschlossen hinsichtlich der Nöte der Fahrgäste 5 _____ □
friedlich und besonnen 1 _____ □	2 _____ □	3 _____ □	4 _____ □	aggressiv 5 _____ □
ausgleichend und schlichtend in Konfliktsituationen 1 _____ □	2 _____ □	3 _____ □	4 _____ □	eskalationssteigernd 5 _____ □

Wenn Sie noch Anmerkungen oder Kritik gegenüber dieser Befragung haben, können Sie sich hier dazu äußern:

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Befragung der Busfahrer/-innen der HSB

Liebe(r) Busfahrer/in,

vielen Dank für Ihre Bereitschaft an dieser Befragung teilzunehmen. Ihre Teilnahme hilft uns, mehr über den Hintergrund Ihrer Arbeit zu erfahren. Außerdem können Sie uns helfen, Probleme, die sich auf das Sicherheitsgefühl in öffentlichem Verkehr beziehen, besser zu verstehen und in den Griff zu bekommen.

Dafür wollen wir noch einige Hinweise zum Ausfüllen geben:

- Nehmen Sie sich Zeit beim Lesen und Ausfüllen des Fragebogens.
- Bitte kreuzen Sie nur ein Kästchen pro Frage an.
- Bei den Fragen ohne Antwortvorgaben reichen Stichworte aus.
- Alle Angaben werden anonym erfasst und personenunabhängig ausgewertet

Vorneweg ein paar Fragen für rein statistische Zwecke:

1 Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

unter 20 Jahren	☐	40 bis 49 Jahre	☐
20 bis 29 Jahre	☐	50 bis 59 Jahre	☐
30 bis 39 Jahre	☐	älter als 60 Jahre	☐

2 Geschlecht

☐ weiblich ☐ männlich

3 Seit wann sind Sie als Busfahrer/-in tätig?

seit: _____

4 Seit wann sind Sie als Busfahrer/-in bei der HSB tätig?

seit: _____

5 Welche Berufsausbildung haben Sie?

6 Auf welchen Strecken bzw. Linien sind Sie am liebsten unterwegs? Warum?

7 Auf welchen Strecken bzw. Linien sind Sie weniger gern unterwegs? Warum?

In Ihrer Tätigkeit als Busfahrer/in kommt es möglicherweise hin und wieder zu Konfliktsituationen mit den Fahrgästen.

8 Wie häufig kommt es zu solchen Konfliktsituationen bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit?

ca. _____ mal im Monat

9 Was sind das für Konflikte?

10 Wie gehen Sie mit solchen Konflikten um?

11 Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit *tagsüber*?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 —————	2 —————	3 —————	4 —————	5
☐	☐	☐	☐	☐

12 Wie sicher fühlen Sie sich insgesamt bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit *nachts*?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

13 Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Anwesenheit als Busfahrer wichtig für Sicherheitsgefühl der Fahrgäste ist?

ja, sehr	ja	teils/teils	eher weniger	Gar nicht
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

13a Können Sie das noch etwas näher erläutern?

Seit einigen Jahren sind in einigen Verkehrsunternehmen Schüler als ausgebildete Fahrzeugbegleiter unterwegs, deren Aufgabe es ist, Aggressionen abzubauen und Unsicherheitsgefühle bei Schülern abzubauen.

14 Was würde aus Ihrer Sicht die Anwesenheit von Schülern als Fahrzeugbegleiter im Schülerverkehr bewirken?

bringt sehr viel	bringt viel	bringt wenig	bringt sehr wenig	bringt gar nichts
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

Bei der HSB fahren einzelne Busse mit einer installierten Videokamera, einige Busse verfügen über keine Kamera.

15 Was halten Sie von Videoüberwachung in den Bussen?

☐ eher positiv ☐ eher negativ ☐ weiß nicht

Falls eher positiv/eher negativ. Warum? _____

16 Fühlen Sie sich als Busfahrer sicherer, wenn im Bus eine Videokamera ist?

☐ eher ja ☐ eher nein ☐ weiß nicht

Falls eher ja/eher nein. Warum? _____

17 Wenn Sie die Wahl hätten einen Bus mit Videokamera oder einen Bus ohne Videokamera zu fahren, welches Fahrzeug würden Sie wählen?

	tagsüber	abends/nachts
das Fahrzeug mit Kamera	☐	☐
das Fahrzeug ohne Kamera	☐	☐
weiß nicht, ist mir egal	☐	☐

18 Was glauben Sie, inwieweit die Installation von Videokameras zur Fahrgastsicherheit beitragen kann?

sehr viel	Viel	mittel	wenig	sehr wenig
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

19 Was würde aus Ihrer Sicht die Anwesenheit von speziellem Sicherheitspersonal an Haltestellen für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste bringen?

bringt sehr viel	bringt viel	bringt wenig	bringt sehr wenig	bringt gar nichts
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

20 Könnten Sie sich weitere Maßnahmen vorstellen, die das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste erhöhen könnten?

21 Was glauben Sie, wie sicher sich die Fahrgäste der HSB in den Zeiten der Dunkelheit fühlen, wenn sie am *Freiheitsplatz* aussteigen?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

22 Was glauben Sie, wie sicher sich die Fahrgäste der HSB in den Zeiten der Dunkelheit fühlen, wenn sie am *Freiheitsplatz* auf den Bus warten?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

23 Was glauben Sie, wie sicher sich die Fahrgäste der HSB insgesamt fühlen?

sehr sicher	sicher	weder noch	unsicher	sehr unsicher
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____
☐	☐	☐	☐	☐

24 Was ist der Grund, warum manche Orte als unsicher erlebt werden?

24a Welche Orte sind das im einzelnen?

25 Und warum finden Sie diese unsicher? (für alle Linien, Streckenabschnitte einzeln, max. 3)

*Bei der Arbeit als Busfahrer/-in, gibt es sicherlich hin und wieder Situationen, die unberechenbar sind. Bitte sagen Sie uns, wie häufig folgende Zustände/Gefühle vorkommen.
Bitte bemühen Sie sich wieder um eine wahrheitsgemäße Beantwortung der Fragen!*

26 Bei der Ausübung meiner Tätigkeit gibt es Situationen, in denen ich ...

Zustände/Gefühle	Nein	Ja	Wenn „Ja“ wie häufig?				
... mich unwohl fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... mich ausgeliefert fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... mich allein fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... mich gestresst fühle	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... Angst habe	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... beleidigt werde	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐
... bedroht werde	☐	☐	Sehr oft ☐	oft ☐	manchmal ☐	selten ☐	nie ☐

27 Welche Situationen sind das (mehrere Antworten möglich)?

Bitte sagen Sie uns, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen?

28 In brenzligen Situationen bei der Ausübung meiner Tätigkeit...

Aussagen	stimmt genau	stimmt	teils/ teils	stimmt weniger	stimmt gar nicht
... habe ich manchmal das Gefühl, nicht genügend Autorität auszustrahlen.	☐	☐	☐	☐	☐
... weiß ich manchmal nicht, wie ich mich verhalten soll.	☐	☐	☐	☐	☐
... fehlen mir die Kenntnisse, um mich richtig verhalten zu können.	☐	☐	☐	☐	☐
... weiß ich manchmal nicht, wie ich mit den Aggressionen der anderen umgehen soll.	☐	☐	☐	☐	☐
... fällt es mir schwer, meine eigenen Aggressionen zurückzuhalten.	☐	☐	☐	☐	☐
... habe ich manchmal den Eindruck, dass meine Unsicherheit auf die Fahrgäste überspringt.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich immer unter der Beobachtung der Fahrgäste stehe.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich in Puncto Sicherheit ein Vorbild sein müsste.	☐	☐	☐	☐	☐
... fühle ich mich oft überfordert, weil ich für die Sicherheit so vieler Fahrgäste verantwortlich bin.	☐	☐	☐	☐	☐

29 Eine letzte Frage: Was meinen Sie, wie Sie auf die Fahrgäste wirken? Charakterisieren Sie sich selbst an Hand der folgenden Eigenschaften!

freundlich und höflich					unfreundlich und unhöflich
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
☐	☐	☐	☐	☐	
sicher					ängstlich
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
☐	☐	☐	☐	☐	
ruhig und entspannt					gestresst
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
☐	☐	☐	☐	☐	
verständnisvoll hinsichtlich der Nöte der Fahrgäste					verschlossen hinsichtlich der Nöte der Fahrgäste
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
☐	☐	☐	☐	☐	
friedlich und besonnen					aggressiv
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
☐	☐	☐	☐	☐	
ausgleichend und schlichtend in Konfliktsituationen					eskalationssteigernd
1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	
☐	☐	☐	☐	☐	

Wenn Sie noch Anmerkungen oder Kritik gegenüber dieser Befragung haben, können Sie sich hier dazu äußern:

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!