



# Subjektive **S**icherheit im **Ö**PNV

Test und **E**valuation **A**usgewählter **M**aßnahmen



Kooperationspartner:

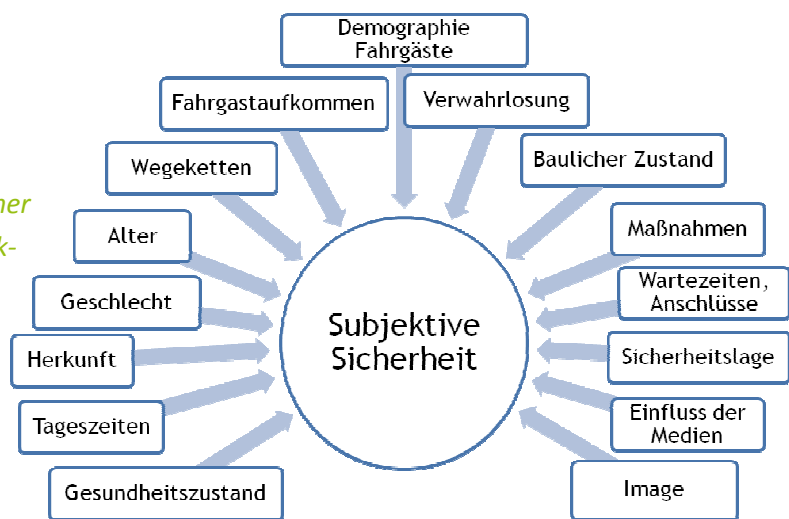




**Das Problem – Sicherheitsempfinden im ÖPNV**

Das Sicherheitsempfinden von Fahrgästen spielt eine große Rolle für die Attraktivität des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV). Eine negative Einschätzung der Sicherheit führt dazu, dass Menschen den ÖPNV meiden, weniger oder ungern nutzen – was wiederum zu einem schlechteren Sicherheitsgefühl in leeren Zügen führen kann, etwa nachts. Häufig lässt sich eine Diskrepanz zwischen der **Sicherheitseinschätzung** von Personen und der tatsächlichen **Sicherheitslage** beobachten. Die verschiedenen Sicherheitswahrnehmungen sind soziokulturell in Lebensformen und -stilen verwurzelt. Andererseits spielen auch die Darstellung von Sicherheit und Kriminalitätsdelikten in den **Medien** sowie das Erscheinungsbild der Infrastrukturen eine entscheidende Rolle.

*Die subjektive Sicherheit einer Person hängt von vielen Faktoren ab*



Verkehrsunternehmen investieren in eine Vielzahl von Maßnahmen, um einem solchen Attraktivitätsverlust des ÖPNV vorzubeugen, z. B. in den Einsatz von Sicherheitspersonal einschließlich Reinigung, in bauliche Veränderungen und technische Sicherheitseinrichtungen sowie auch in präventive Kommunikations- und Dialogmaßnahmen, die den Fahrgast unmittelbar in seinem Verhalten und Empfinden zu erreichen suchen. Offen bleibt aber meist, ob diese Maßnahmen auch das leisten, was man von ihnen erwartet. Dies führt zu einer Fehlbewertung der **Wirkweisen** und Leistungspotentiale von Einzelmaßnahmen bzw. fallweise auch zur Abwertung einer Maßnahme zugunsten einer anderen. Was im Allgemeinen fehlt, ist kaum ein entsprechendes Angebot bzw. Nutzung möglicher Maßnahmen. Vielmehr mangelt es an Steuerungsmöglichkeiten in Richtung eines optimal abgestimmten **Maßnahmenmix**. Dieser muss auf Grundlage einer integrierten Betrachtung von Maßnahmen entwickelt werden: **Welche Kombination von Maßnahmen erzielt bei unterschiedlichen Bedingungen und in unterschiedlichen Situationen den bestmöglichen Nutzen der Maßnahmen unter optimaler Verwendung von finanziellen und auch personellen Ressourcen?**

*Die Wirkung einer einzelnen Maßnahme kann nicht isoliert betrachtet werden. Die Auswirkungen und Wechselwirkungen aller Maßnahmen, die Verkehrsunternehmen einsetzen, sind in ihren jeweiligen Kombinationen zu analysieren.*

## Ziele von SuSiteam

Der Fokus von SuSiteam liegt deshalb nicht auf der Neuerfindung von Maßnahmen: Ziel ist vielmehr, die zahlreichen bereits vorhandenen Maßnahmen zu integrieren und so besser und effizienter zu nutzen. Dazu werden bei drei Verkehrsanbietern im Bereich des Metropolen-, Stadt- und Landverkehrs in Berlin und Brandenburg die eingesetzten Maßnahmen nach **Wirkungen**, Nutzungen und dem jeweiligen Aufwand an Ressourcen typologisiert, um Maßnahmen situationsspezifisch aufeinander abzustimmen und zu bündeln. Ein Lernprozess soll stattfinden, indem eingesetzte **Maßnahmenbündel** evaluiert werden, dann den Ergebnissen entsprechend abgeändert – und wiederum evaluiert werden. Durch dieses **iterative Verfahren** soll der Maßnahmen-einsatz in den ausgewählten Verkehrsstrecken optimiert werden. Gut bewertete und abgestimmte Maßnahmen helfen dabei, folgende Ziele zu erreichen:

- die **Fahrgastzahlen** zu stabilisieren und ggf. zu erhöhen,
- **Kundenbindungen** zu stärken,
- das **Image des ÖPNV** zu verbessern,
- die **Wirtschaftlichkeit** des ÖPNV zu optimieren und
- Anforderungen an das **Sicherheitsmanagement** etwa im Rahmen von Verkehrsverträgen zu spezifizieren

Schließlich stellt das Verfahren selbst – seine **Entwicklung und Verfeinerung** – ein Ziel von SuSiteam dar: Der Prozess der Bewertung, des Einsatzes und der Evaluation von Maßnahmenbündeln soll für verschiedene Kontexte verallgemeinert werden, so dass er auf andere Verkehre, Netze und Strecken übertragbar wird.

*TEAM ist ein Tool: Test und Evaluation Ausgewählter Maßnahmen werden nicht nur einmal durchgeführt, sondern generalisiert und in einem Sicherheitsmaßnahmenplan festgehalten.*

*SuSiteam verbindet Forschungsziele mit Gestaltungszielen: Die Entstehung von subjektiver Sicherheit wird untersucht und Maßnahmenwirkweisen werden analysiert. Gleichzeitig wird mit dem iterativen Test- und Evaluationsverfahren ein Tool entwickelt, das später Gestaltern – vor allem Verkehrsunternehmen – eine Planungshilfe bietet.*

## Arbeitsschritte des Projekts

### Testfelder und Maßnahmen

1. Die Bewertung der Wirkung von kombinierten Maßnahmen wird in **4 ausgewählten Testfeldern** an Strecken und Problemhaltestellen durchgeführt, die für den jeweiligen Verkehrsbetreiber exemplarischen Charakter haben und interessante Vergleiche ermöglichen. Die Testfelder sind
  - **Stadtverkehr:** Das Verkehrsnetz Brandenburg an der Havel
  - **Metropolenverkehr:** Der Berliner S-Bahn Ring
  - **Ländlicher Regionalverkehr:** Oberhavel Verkehrsgesellschaft, Busverkehr
  - **Verdichtungsraum Berlin-Brandenburg:** S-Bahn und Oberhavel Verkehrsgesellschaft, S-Bahn-Bus-Anbindung
2. Die verschiedenen Verkehrsräume werden hierzu gründlich untersucht und beschrieben, unterschiedliche Maßnahmen ausgewählt sowie Experimentalstrecken und Kontrollstrecken festgelegt. Insgesamt 36 Maßnahmen konnten fixiert und in **Maßnahmenkatalogen** zusammengefasst werden. Beispiele für ausgewählte Maßnahmen sind unter anderem:
  - Videoaufzeichnung im Zug (**Technische Maßnahme**)
  - Umbau einer Haltestelle (**Bauliche und gestalterische Maßnahme**)
  - Begleitung in Nachtzügen (**Personelle Maßnahme**)
  - Haltestellenpatenschaften (**Dialog-Maßnahme**)
  - Kampagne über Alkoholmissbrauch (**Informations- und Kommunikationsmaßnahme**)
3. Die Testfelder und der geplante Maßnahmeinsatz werden mit Hilfe von GIS in ÖPNV-**Sicherheitslandkarten** visualisiert, auf die im Zuge des Projekts aufgebaut wird, um unterschiedliche Parameter der Verkehrsräume in Beziehung zu den Wirkweisen der Maßnahmen in Beziehung zu setzen.

### Wirkung und Evaluation

4. Die Maßnahmen werden nach den **Wirkweisen** typologisiert, wobei auch Nutzungszweck und Ressourcenaufwand bei den Verkehrsunternehmen berücksichtigt werden. Hierzu werden Experteninterviews durchgeführt und die Ergebnisse mit den Testfeldbeschreibungen in Beziehung gesetzt.
5. Für die Maßnahmenbewertung wird auf Grundlage der Typologie ein **Evaluationsmodell** entwickelt, mit dem die verschiedenen Maßnahmen im je spezifischen Bereich auf ihre Wechselwirkungen, z.B. präventive und reaktive Wirkungen, hin untersucht und beschrieben werden können.
6. In einem iterativen Verfahren aus **Maßnahmen-Implementierung und -Variation** werden über die Laufzeit des Projekts die Wirkungspotentiale der Maßnahmen bestimmt und geeignete Maßnahmenbündel ermittelt. Es stehen also nicht einzelne Strategien oder Techniken im Fokus, sondern unterschiedliche Wirkweisen, die das Sicherheitsempfinden

von Fahrgästen beeinflussen und an denen mehr als eine einzelne Maßnahme beteiligt sein kann.

7. Die Wirkung der implementierten Maßnahmenbündel auf das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste wird über die Laufzeit des Projekts in vier Wellen je Testfeld (resp. Experimental- und Kontrollstrecke) erhoben. Aufbauend auf bestehenden Kundenzufriedenheitsbefragungen werden hierzu Fragebögen entwickelt. Zugleich werden ergänzend zu den **Fahrgastbefragungen** auch Interviews mit Tätern geführt, um weitere Wirkungspotentiale hinsichtlich ausgewählter Deliktarten wie Graffiti und Vandalismus zu bestimmen und in die sukzessive Optimierung einzubeziehen.

### Medien

8. Neben der Bewertung von Maßnahmenbündeln wird ab Beginn des Vorhabens untersucht, welchen Einfluss die jeweils **regionale Berichterstattung** in den Medien zum Thema Sicherheit im ÖPNV auf die Kundenwahrnehmung hat bzw. in welchem Verhältnis der Einfluss der Medien zu den Wirkungspotentialen der Maßnahmenbündel steht. Zugleich wird gefragt, ob und wie durch eine zielgerichtete Berichterstattung die Wirksamkeit von Maßnahmen zur Erhöhung der subjektiven Sicherheit von Fahrgästen verbessert werden kann.

*Im Verbundprojekt SuSiteam sind fünf Partner an den Arbeitspaketen beteiligt: Das Zentrum Technik und Gesellschaft (TU Berlin), Verkehrsverbund Berlin Brandenburg GmbH (VBB), die Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH (VBBR), die Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH (OVG) sowie die S-Bahn Berlin GmbH (S-Bahn).*

### Workshops

9. Ziel ist es schließlich auch, das Wissen und die Erfahrungen von Akteuren anderer Verkehrsunternehmen und weiterer relevanter Institutionen in den Prozess der Untersuchung einzubeziehen. Es werden deshalb insgesamt sechs **Dialog-Workshops** u.a. zu folgenden Themen durchgeführt:

- **Subjektive Sicherheit, Maßnahmenwirkweisen und Szenarios**
- **Medien und subjektive Sicherheit im ÖPNV**
- **Jugendliche**
- **Senioren**
- **Alkohol**

## **Ergebnisse**

Die Ergebnisse aus der Test- und Evaluationsphase von SuSiteam werden in einem **Sicherheitsmaßnahmenplan** zusammengefasst. Das Dokument stellt ein Instrument dar, das auch über die Projektlaufzeit hinaus eine Basis für Management- und Investitionsentscheidungen bieten möchte, wenn es darum geht, die subjektive Sicherheit von Fahrgästen im ÖPNV zu erhöhen. Entsprechend werden die Ergebnisse sowohl kontextspezifisch wie auch möglichst ortsunabhängig verallgemeinert, um auch von anderen Verkehrsunternehmen genutzt werden zu können. Der Sicherheitsmaßnahmenplan wird im Rahmen einer öffentlichen Abschlussveranstaltung Ende 2010/Anfang 2011 vorgestellt.

*Der Projektfortschritt und erste Ergebnisse werden auf der SuSiteam-Homepage veröffentlicht: <http://www.susi-team.de> Auf der Website sind Sie herzlich auch eingeladen, sich in unserem Fahrgastforum aktiv zu beteiligen und an der SuSiteam Online-Umfrage teilzunehmen.*

***SuSiteam im Internet***

<http://www.susi-team.de>

***Kontakt***

**Dr. Leon Hempel**  
**Zentrum Technik und Gesellschaft**  
TU Berlin; Sekr.: ER 2-2  
Hardenbergstraße 36 A  
10623 Berlin  
T 030/314 25 373  
hempel@ztg.tu-berlin.de

**Heike Rau**  
**Verkehrsverbund Berlin Brandenburg**  
Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin  
T 030/254 14 110  
rau@vbbonline.de