

# EVALUATION DER MAßNAHME ‚HILFERUF-APP‘ IM RAHMEN DES PROJEKTS ‚SICHERHEITSBAHNHOF‘

## ABSCHLUSSBERICHT

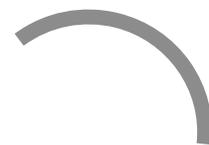
Moritz Konradi, Magdalena Hirsch, Albrecht Lüter und Sarah Vollmer

BERLIN, DEZEMBER 2022



CAMINO

Im Auftrag der DB Station & Service AG



**CAMINO  
WERKSTATT FÜR FORTBILDUNG,  
PRAXISBEGLEITUNG UND  
FORSCHUNG IM SOZIALEN  
BEREICH GGMBH**

MAHLOWER STR. 24 • 12049 BERLIN  
TEL +49(0)30 610 73 72-0  
FAX +49(0)30 610 73 72-29  
MAIL@CAMINO-WERKSTATT.DE  
WWW.CAMINO-WERKSTATT.DE

<b>KURZFASSUNG</b>	<b>4</b>
<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>6</b>
<b>2. ZUM FORSCHUNGSSTAND</b>	<b>8</b>
2.1.    Zum Verhältnis von objektiver und subjektiver Sicherheit	8
2.2.    Sicherheitsproduktion an Bahnhöfen und im ÖPV	9
2.3.    Potenziale von personal safety apps	11
<b>3. ZIEL UND VORGEHENSWEISE DER EVALUATION</b>	<b>14</b>
3.1.    Zielsetzung und Fragestellung der Evaluation	14
3.2.    Ethische und soziale Aspekte	15
3.3.    Methodisches Vorgehen	16
<b>4. PROJEKTBESCHREIBUNG</b>	<b>19</b>
4.1.    Zum Kontext: Das Forschungsvorhaben Sicherheitsbahnhof	19
4.2.    Die Hilferuf-App	20
4.3.    Ziele und Wirkannahmen – Logisches Modell	22
4.4.    Aufbau und Ablauf des Tests	23
<b>5. AKZEPTANZ UND ANNAHME DURCH ZIELGRUPPEN</b>	<b>25</b>
5.1.    Zielgruppenerreichung: Anzahl und Charakteristika von App-Nutzer*innen	25
5.2.    Voraussetzungen und Gründe für die Annahme und Akzeptanz der App	27
<b>6. ALARMEREIGNISSE UND EINSATZTÄTIGKEIT</b>	<b>31</b>
6.1.    Alarmereignisse und ihre Bearbeitung	31
6.2.    Effekte der Hilferuf-app auf die Arbeit des Sicherheitspersonals	39
6.3.    Effekte auf das Hilferuf-Verhalten der Nutzer*innen	41
<b>7. SICHERHEIT UND SICHERHEITSGEFÜHL AM BAHNHOF SÜDKREUZ</b>	<b>44</b>
7.1.    Einschätzungen und Wahrnehmungen zur Situation am Bahnhof	44
7.2.    Das Sicherheitsempfinden am Bahnhof Südkreuz	46
7.3.    Effekte der Hilferuf-App auf das Sicherheitsgefühl ihrer Nutzer*innen	48
<b>8. INTEGRATION IN BESTEHENDE FORMEN DER SICHERHEITSKOOPERATION</b>	<b>51</b>
8.1.    Effekte auf die Zusammenarbeit zwischen Bundespolizei und DB Sicherheit	51
8.2.    Mögliche Synergien mit dem Einsatz von Kamertechnik	52
8.3.    Die Aktivierung von Beschäftigten ohne Sicherheitsaufgaben	53
<b>9. ZIELERREICHUNG UND BEWERTUNGEN</b>	<b>55</b>
9.1.    Zielerreichung aus Sicht der Evaluation	55
9.2.    Bewertungen und Einschätzungen aus Sicht der Zielgruppen	56
<b>10. EINORDNUNGEN UND EMPFEHLUNGEN</b>	<b>61</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>69</b>
<b>INTERVIEW-VERZEICHNIS</b>	<b>72</b>

## KURZFASSUNG

Im Rahmen des Forschungsvorhabens Sicherheitsbahnhof testeten die Projektpartner Deutsche Bahn und Bundespolizei in Zusammenarbeit mit der SafeNow GmbH drei Monate lang eine Hilferuf-App am Bahnhof Berlin Südkreuz. Es konnte eine technische Ausstattung bereitgestellt werden, die einen vollumfänglichen Betrieb der Hilferuf-App erlaubte. Einsatzkräfte der Bundespolizei und der DB Sicherheit wurden im Umgang mit der App geschult und waren während der Testlaufzeit rund um die Uhr im Sicherheitslabor präsent. Große Plakate und weitere Werbemittel wiesen im Bahnhof auf den Test hin, eine Auftaktveranstaltung stellte das Projekt der Öffentlichkeit vor und fand ein Echo in der regionalen und überregionalen Presse.

Das Sicherheitspersonal nahm alle 43 eingegangenen Alarmerungen an, in 39 Fällen konnte die hilfesuchende Person angetroffen und Unterstützung geleistet oder die Situation geklärt werden. Dabei wurde ein breites Spektrum von Vorfällen bearbeitet, das von Verstößen gegen die Hausordnung, etwa durch Betteln oder aggressives Verhalten, Diebstahl in den Geschäften im Bahnhof, verbale Angriffe und Bedrohungen gegen DB-Mitarbeiter\*innen, bis zu Körperverletzung und Suizidversuchen reichte. Das Sicherheitspersonal war in durchschnittlich etwas mehr als zweieinhalb Minuten vor Ort und konnte eingreifen. Missbräuchliche Nutzungen der Hilferuf-App fanden nicht statt.

Mitarbeiter\*innen der DB und Gewerbetreibende im Bahnhof beteiligten sich intensiv am Test und lösten die Mehrheit der Alarmerungen aus. Reisende und Passant\*innen wurden durch Werbemaßnahmen angesprochen und nutzten die Hilferuf-App in mindestens sieben Fällen, um professionelle Sicherheitskräfte zu alarmieren. Es zeigte sich also deutlich, dass im Bahnhof beschäftigte Personen die Hilferuf-App häufiger nutzten als andere Gruppen. Sie konnten durch die Projektbeteiligten direkt angesprochen und zur Nutzung des Angebots ermutigt werden. Zudem verbringen sie mehr Zeit im Bahnhof, haben also auch häufiger Gelegenheiten, sicherheitsrelevante Vorfälle als Zeug\*in oder Betroffene\*r mitzerleben. Der Test zeigte somit, dass die Beschäftigten eine für die Sicherheitsproduktion besonders relevante Gruppe sind.

Die Nutzer\*innen der App bewerteten das Angebot überwiegend positiv. Dabei standen die Möglichkeit einer einfachen und unmittelbaren Alarmierung professionellen Sicherheitspersonals und dessen schnelles Eingreifen als Gründe der positiven Resonanz im Vordergrund. Insbesondere bei den Reisenden und Passant\*innen wurde deutlich, dass weitere Optionen der Information und Sensibilisierung nötig wären, um sie an die Hilferuf-App heranzuführen und ihr Vertrauen in das Angebot zu stärken.

Das Sicherheitspersonal selbst beschreibt positive Effekte von Testaufbau und Hilferuf-App auf das eigene Arbeiten. Die direkte Kommunikation mit Betroffenen durch die App, die sehr genauen Informationen zum Aufenthaltsort der hilfesuchenden Person und die enge Zusammenarbeit zwischen Bundespolizei und DB Sicherheit im Test waren zentrale Beweggründe für diese Bewertung. Die Mitarbeitenden fühlten sich besser als sonst in der Lage, schnell und zielgerichtet Hilfe zu leisten, und waren dadurch zufriedener mit ihrem dienstlichen Handeln. Im Test zeigten sich zudem positive Potenziale einer Hilferuf-App in Bezug auf die Stärkung der Vernetzung verschiedener Akteure im Bahnhof und ihre Partizipation an Initiativen zur Kriminalprävention sowie auf die Integration mit anderen Sicherheitsmaßnahmen wie der Kamertechnik.

Von großer Bedeutung für die Interpretation der Evaluationsergebnisse ist, dass diese den spezifischen Aufbau und Kontext des Tests widerspiegeln: den Bahnhof Südkreuz mit seinen baulichen Besonderheiten und seiner Lage, das in der Westhalle befindliche Bundespolizeirevier, die ständige Besetzung des Sicherheitslabors mit Personal, also zusätzlichen Vollzugsbeamten\*innen der Bundespolizei und Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit – diese und andere mit dem Sicherheitslabor verbundenen Faktoren haben im Test Bedingungen geschaffen, die im Regelbetrieb und an anderen Bahnhöfen nicht in gleichem Umfang gewährleistet sind. Die verschiedenen in der Evaluation ermittelten Potenziale und positiven Bewertungen können daher

nicht direkt der getesteten Hilferuf-App zugeschrieben werden – sie gehen auch auf die Rahmenbedingungen zurück, die die Sicherheitspartner Deutsche Bahn und Bundespolizei vor Ort geschaffen haben, um den Test zu ermöglichen. Unter Bedingungen des Regelbetriebs müssten andere Verfahren für den Betrieb der Hilferuf-App und die Bearbeitung von Alarmen entwickelt werden, die an die spezifischen Gegebenheiten der jeweiligen Örtlichkeit und Möglichkeiten des verfügbaren Personals angepasst sind.

Aus Sicht der Evaluation scheint eine mögliche weitere Nutzung einer Hilferuf-App insbesondere an Bahnhöfen sinnvoll, an denen eine ständige Präsenz von Polizei und Sicherheitsdienst gewährleistet ist, sodass Alarme schnell angenommen und bearbeitet werden können. Das Angebot weckt bei den Nutzer\*innen die Erwartung einer schnellen Verfügbarkeit von Sicherheitskräften vor Ort – wenn diese nicht gewährleistet werden kann, wird der Mehrwert einer solchen Maßnahme schnell in Frage gestellt.

## 1. EINLEITUNG

Im Rahmen des von Deutsche Bahn AG und Bundespolizei durchgeführten Forschungsvorhabens Sicherheitsbahnhof wurde am Bahnhof Berlin Südkreuz eine vom Tech-Start-up SafeNow GmbH produzierte Hilferuf-App getestet. Die App ermöglicht es, über die Betätigung eines Buttons auf dem Smartphone Sicherheitspersonal von Bundespolizei und DB Sicherheit zu alarmieren. Die Sicherheitskräfte erhalten über die App genaue Informationen zum Aufenthaltsort der hilfesuchenden Person und sollen diese so schnell im Bahnhof erreichen können, um die Situation abzuklären und Hilfe zu leisten.

Die Hilferuf-App soll eine zusätzliche digitale Kontaktmöglichkeit für Bahnhoftnutzende schaffen, um auf sicherheitsrelevante Ereignisse aufmerksam zu machen und Hilfe zu verständigen. Angenommene Potenziale der Maßnahme, die im Rahmen der Testung abgeklärt werden sollen, sind unter anderem:

- Professionelle Hilfeleistungen im Bahnhof könnten schneller und zielgenauer bereitgestellt werden.
- Die Hemmschwelle, in Gefahrensituationen professionelle Hilfe zu rufen, könnte sinken.
- Das Dunkelfeld von sicherheitsrelevanten Ereignissen könnte erhellt werden, da durch die App ein zusätzlicher, niedrighschwelliger Meldeweg geschaffen wird.
- Das Sicherheitsgefühl der Bahnhoftnutzenden könnte verbessert und die Nutzungsqualität des öffentlichen Personenverkehrs (ÖPV) erhöht werden.
- Bestehende Formen der Sicherheitskooperation im Bahnhof könnten sinnvoll ergänzt werden.

Der Test wurde über einen Zeitraum von drei Monaten, vom 21. Juli bis 21. Oktober 2022, durchgeführt und war räumlich auf den Bahnhof Berlin Südkreuz beschränkt. Dort wurde eine SafeNow-Zone eingerichtet, also ein auf den Bahnhof und zugehörige Anlagen wie das DB-Parkhaus begrenzter Bereich, innerhalb dessen die App genutzt werden konnte, um die Kräfte von DB Sicherheit und Bundespolizei zu alarmieren.

Camino begleitete den Test der App im Rahmen einer formativen Evaluation. Gemeinsam mit den Projektbeteiligten wurden Ziele auf Implementierungs-, Output- und Outcome-Ebene expliziert und mit Indikatoren unterlegt. Es wurden standardisierte Befragungen, leitfadengestützte Interviews und Fokusgruppengespräche mit Nutzer\*innen des Bahnhofs sowie Mitarbeitenden der Sicherheitsdienste durchgeführt, um sicherheitsrelevante Erfahrungen und Einschätzungen zum Bahnhof zu erheben, Effekte der App auf die Sicherheitsproduktion und -kooperation am Bahnhof zu erörtern und die Akzeptanz der Maßnahme zu untersuchen. Nutzer\*innen der App wurden zu Nutzungsmustern und ihrer Zufriedenheit mit den angebotenen Diensten befragt. Auch anonymisierte Nutzungsdaten der App wurden ausgewertet. Im Rahmen des Tests gemeldete Vorfälle wurden dokumentiert und analysiert, und es erfolgten eine Kontextualisierung sowie fachliche Bewertung der Ergebnisse, auch im Austausch mit externen Expert\*innen.

Der Abschlussbericht gibt zunächst einen Überblick über relevante Diskussionen in der Sicherheitsforschung, erläutert die Zielsetzung sowie Methodik der Evaluation und stellt die Maßnahme Hilferuf-App im Kontext des Projekts Sicherheitsbahnhof vor. Anschließend erfolgt die Darstellung der Evaluationsbefunde<sup>1</sup>: zunächst zur Annahme und Akzeptanz der Hilferuf-App durch die Zielgruppen, dann zur Bearbeitung von Alarmereignissen durch das Sicherheitspersonal und zu den Effekten auf die Sicherheit und das Sicherheitsgefühl am Bahnhof. Anschließend werden Bewertungen zum Nutzen einer Hilferuf-App durch die Zielgruppen

<sup>1</sup> Zur Darstellung der Ergebnisse werden Befunde aus verschiedenen Erhebungen trianguliert. Statistische Auwertungen werden durch Zitate aus Interviews und Befragungen ergänzt und illustriert. Diese geben individuelle Äußerungen einzelner Interviewpersonen wieder.

zusammengefasst und die Erreichung der für den Test definierten Ziele dargestellt. Abschließend folgt eine Diskussion ausgewählter Aspekte, die in Empfehlungen für mögliche weitere Erprobungen und Nutzungen der Hilferuf-App mündet.

## 2. ZUM FORSCHUNGSSTAND

Die Grundidee, mit einer Hilferuf-App ein zusätzliches Angebot mit dem Ziel der Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit an Bahnhöfen und im ÖPV zu schaffen, steht im Kontext aktueller Diskussionen in der Sicherheits- und Präventionsforschung. Im Rahmen der Evaluation wurde daher der aktuelle Stand verschiedener relevanter Forschungsfelder gesichtet und bei der Erstellung von Erhebungsinstrumenten und Datenauswertung miteinbezogen. Dabei ging es nicht um eine umfassende Auswertung aktueller wissenschaftlicher Debatten, sondern um eine Übersicht relevanter Stränge und Beiträge, soweit sie für die Formulierung von Forschungsfragen und -hypothesen relevant waren. Insbesondere wurden Fachdiskussionen zu folgenden Fragen einbezogen:

- Was sind zentrale Aspekte der Sicherheitsproduktion in Bahnhöfen und im ÖPV auf der Schiene und welche Rolle können technische Innovationen spielen, um die Sicherheit und das Sicherheitsgefühl in diesem Kontext zu verbessern?
- Wie haben sich Apps zur Verbesserung der persönlichen Sicherheit bzw. des persönlichen Sicherheitsgefühls (personal safety apps) entwickelt, wie lassen sie sich typisieren, was ist über die Profile ihrer Nutzer\*innen und ihre Wirkungen bekannt?

### 2.1. ZUM VERHÄLTNIS VON OBJEKTIVER UND SUBJEKTIVER SICHERHEIT

In der Kriminologie und Sicherheitsforschung ist eine Unterscheidung zwischen objektiven und subjektiven Aspekten von Sicherheit gut etabliert. Unter der objektiven Sicherheit werden Einschätzungen zu tatsächlichen Risiko- und Gefährdungslagen verstanden, die sich auf Fakten wie etwa Kriminalitätsbelastungen bestimmter Orte oder Regionen stützen, welche sich z.B. anhand von kriminalstatistischen Daten, Dunkelfeldstudien oder anderen empirischen Untersuchungen gewinnen lassen. Dabei sind Erfassung, Auswertung und Interpretation relevanter Daten zu Unsicherheit und Kriminalität keineswegs trivial: Amtliche Statistiken erfassen regelmäßig nur einen Ausschnitt der Realität und sind durch Auftrag, Arbeitsweise und Prioritäten der jeweiligen erfassenden Institution geprägt. Empirische Studien sind meist räumlich und zeitlich begrenzt, ihre Aussagekraft hängt von methodischen und forschungsökonomischen Fragen ab. Die Erstellung eines umfassenden Lagebildes zur Sicherheit in einem Feld wie dem ÖPV ist daher eine komplexe Aufgabe, die viele unterschiedliche Informations- und Datenquellen einbeziehen muss, um zu einer möglichst ausgewogenen Beurteilung zu kommen (Kober 2016).

Die subjektiven Aspekte von Sicherheit hingegen beziehen sich auf das persönliche Empfinden, wie etwa Unsicherheitsgefühle oder die Angst, Opfer von Straftaten zu werden.

*„So basiert das Sicherheitsempfinden nicht auf den tatsächlichen Risiken, die von den Menschen nach rationalen Kriterien erfasst und bewertet werden, sondern sie definieren Situationen nach individuellen Vorstellungen und bilden sich somit individuell ihre Vorstellung von Wirklichkeit“ (Frevel 2018, 60).*

Das persönliche Empfinden von Sicherheit und Unsicherheit ist auch deshalb beständig Gegenstand der Forschung, da es von vielen verschiedenen Faktoren abhängen und beeinflusst werden kann. Es wird nach sozialen/gesellschaftlichen und personalen/individuellen Faktoren unterschieden. Weiterhin wird zwischen

- kognitiven, also das Denken betreffenden,
- affektiven, also das Fühlen betreffenden, und
- konativen, also das Handeln betreffenden

Dimensionen von Unsicherheitsgefühlen und Kriminalitätsfurcht differenziert (Hahne et al. 2020). Zentrale Quellen des Wissens über das subjektive Sicherheitsempfinden der Bevölkerung sind

Befragungen und Surveys wie etwa die seit 1992 durch eine Versicherungsgesellschaft durchgeführte Befragung „Ängste der Deutschen“ (R+V 2022) oder der vom Bundeskriminalamt umgesetzte Deutsche Viktimisierungssurvey (Birkel et al. 2019).

Deutlich wird dabei, dass das subjektive Sicherheitsempfinden großen Einfluss darauf entfalten kann, wie sich Menschen im öffentlichen Raum verhalten. Es bestimmt also, ob und wie Menschen verschiedene Räume nutzen oder ob sie diese meiden, wie mobil sie sind und welche Formen der Mobilität sie bevorzugen – dies betrifft auch ihre Bereitschaft zur Nutzung des ÖPV (Birkel et al. 2022, 150). Gefühle der Unsicherheit und Angst vor Übergriffen können dabei eine größere Rolle spielen als die tatsächliche Belastung öffentlicher Verkehrsmittel mit polizeilich registrierter Kriminalität (Sundling/Ceccato 2022, 99).

Darüber hinaus zeigt sich, dass das Meide- oder Schutzverhalten je nach Nutzungsgruppe des Bahnhofs unterschiedlich ausgeprägt ist: So meiden beispielsweise Frauen zwar einerseits Bahnhöfe bei Nacht und bei schwacher sozialer Kontrolle vor Ort, nutzen aber andererseits häufig Smartphones, um angsteinflößende Situationen abzumildern (Chowdhury/van Wee 2020, 107; Stark/Meschik 2019, 6; Sundling/Ceccato 2022, 113). Die Nutzung von Smartphones und Apps kann zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl beitragen und ein Element individueller Strategien im Umgang mit Unsicherheit sein (Just et al. 2019, 2).

Vor diesem Hintergrund ist es nachvollziehbar und begründet, dass die Projektbeteiligten mit dem Test der Hilferuf-App sowohl objektive als auch subjektive Dimensionen der Sicherheit an Bahnhöfen und im ÖPV in den Blick nehmen. Die Maßnahme könnte einerseits positive Effekte auf die objektive Sicherheit entfalten, etwa indem sie ein schnelleres Eingreifen der Sicherheitskräfte in Gefahrensituationen ermöglicht, Schaden von (potenziellen) Opfern abwendet und die Zusammenarbeit von Sicherheitsakteuren vor Ort unterstützt. Andererseits könnte sie das subjektive Sicherheitsempfinden verbessern, indem sie Unsicherheitsgefühle bei Nutzer\*innen verringert und so eine Hürde bei der Nutzung des ÖPVs senkt.

## 2.2. SICHERHEITSPRODUKTION AN BAHNHÖFEN UND IM ÖPV

Kober und Frevel stellten zum Abschluss eines Forschungsprojekts zum Thema Sicherheitskooperation für Bus und Bahn noch vor wenigen Jahren fest, dass „trotz der hohen Alltagsrelevanz des Themas kooperative Sicherheitsarbeit im ÖPV kaum systematisch entwickelt ist“ (Kober/Frevel 2016b, 259). Die Kriminalitätsbelastung von Bahnhöfen und dem Bahnverkehr insgesamt werde kaum systematisch erfasst, die für das Themenfeld relevanten Akteure mit Sicherheitsaufgaben hätten unterschiedliche Prioritäten und Problemwahrnehmungen, Kooperationen seien oft wenig institutionalisiert und dauerhaft. Auch die Forschung zu diesem Themenfeld sei wenig entwickelt, insbesondere würden Erkenntnisse zu Nutzen und Wirksamkeit der verschiedenen Sicherheitsmaßnahmen fehlen, da Evaluationen und wissenschaftliche Begleitungen nur selten durchgeführt und so fundierte Bewertungsgrundlagen fehlen würden (Kober/Frevel 2016b, 256).

Doch warum genau stellen der ÖPV im Allgemeinen und Bahnhöfe im Besonderen aus Perspektive der Sicherheitspolitik und -forschung Räume von besonderem Interesse dar?

*Erstens* ist der Schienenverkehr von Personen und Gütern eine kritische Infrastruktur. Der Schutz von Bahnhöfen und Schienennetzen vor natürlichen und anthropogenen Gefahren ist von zentraler Bedeutung, um Grundfunktionen des gesellschaftlichen Lebens auch in Krisensituationen aufrechterhalten zu können (BIGS 2020). Vor dem Hintergrund des Klimawandels wächst diese Bedeutung noch: Einerseits steigt die Bedrohung durch immer häufigere und folgenreichere Extremwetterlagen und Umweltkatastrophen, andererseits wird der Bahnverkehr zunehmend als umwelt- und klimaschonende Variante persönlicher Mobilität wahrgenommen und es ist von sich weiter erhöhenden Nutzungszahlen auszugehen.

*Zweitens* sind Bahnhöfe und der Schienenverkehr Räume, die von besonders vielen Menschen im Alltag genutzt werden, und deren Nutzungsfrequenz weiterhin steigt. Dabei gibt es

Nutzungsmuster, die für den ÖPV spezifisch und charakteristisch sind und sich von der Nutzung anderer öffentlicher Räume mitunter grundsätzlich unterscheiden: Reisende halten sich hier in der Regel nur kurz auf, steigen ein oder um, der Aufenthalt ist vom Warten auf den Zug oder von Besorgungen gekennzeichnet. Dabei treffen sie mit Menschen zusammen, mit denen sie neben der Nutzung desselben Verkehrsmittels oft nichts verbindet und sonst kaum Berührungspunkte bestehen. Diese und andere Nutzungsmuster haben auch einen Einfluss auf die objektive und subjektive Sicherheit vor Ort:

*„Bahnhöfe sind zunächst nicht per se kriminalitätsbelasteter als andere Orte. Sie bieten spezifische Tatgelegenheiten. Entsprechend ihrer Funktion und der sich an sie anschließenden allgemeinen Zugänglichkeit und Nutzbarkeit sind sie ein spezifischer Teil des öffentlichen Raums. Dabei werden sie wegen ihres negativen Images häufig negativer eingeschätzt als der öffentliche Raum allgemein. Allerdings hängt dies sehr von der Lage und dem Umfeld des Bahnhofs sowie auch von dem Gebäudetypus, seinem Zustand und seiner Nutzung ab“ (Hahne et al. 2020, 66).*

Dabei kann ein solches negatives Image insbesondere von sogenannten *Incivilities*, also Unordnungserscheinungen, beeinflusst sein. Orte, deren Erscheinung von Verwahrlosung und sozialer Desorganisation geprägt sind, können Unsicherheitsgefühle auslösen (Cohrs et al. 2005, 136f.). Ein direkter Zusammenhang mit objektiver Unsicherheit ist zwar umstritten, dennoch können solche Faktoren zum Unsicherheitsgefühl beitragen (Haverkamp et al. 2020, 12; Yavuz/Welch 2010, 2502). Zeichen einer solchen Verwahrlosung und sozialen Desorganisation können etwa Vandalismusschäden, Vermüllung, mangelnde Beleuchtung, aber auch die Dominanz von als bedrohlich wahrgenommenen Verhaltensweisen oder Menschengruppen sein.

*Drittens* sind Bahnhöfe und der ÖPV Orte, an denen besonders viele Akteure mit Sicherheitsaufgaben (darunter die Polizeien des Bundes und der Länder, die Verkehrsunternehmen, die Feuerwehr und Rettungsdienste, private Sicherheitsdienste, die Kommunen und zivilgesellschaftliche Träger) aufeinandertreffen und Beiträge zur Sicherheitsproduktion leisten. Sie bearbeiten eine Vielzahl sicherheitsrelevanter Thematiken, dazu gehören Unordnungsphänomene wie Betteln oder gemeinschaftlicher Alkohol- oder Drogenkonsum, Unfälle und medizinische Notfälle, Nutzungskonflikte oder Diebstahlsdelikte in den Gewerben bis hin zur Gefahr terroristischer Bedrohungen. Angesichts des breiten Spektrums von Akteuren und Sicherheitsthemen besteht an Bahnhöfen eine komplexe Sicherheitsarchitektur, die eine Vielfalt von Maßnahmen zur Sicherheitsproduktion umfassen und weitere, ergänzende Maßnahmen sinnvoll erscheinen lassen (Ekblom 2017).

*Viertens* sind Bahnhöfe Teil des urbanen öffentlichen Raums, sie sind Orte des Zugangs zu Städten und haben auch eine symbolische Bedeutung als deren Aushängeschilder. Ebenfalls Bahnhofsviertel, also die direkt an stark frequentierte Bahnhöfe angrenzenden Stadtgebiete, haben in der Sicherheitsforschung zuletzt eine steigende Aufmerksamkeit auf sich gezogen. Sie gelten als besonders intensiv genutzte Gegenden, in denen auch verschiedene Unsicherheits- und Unordnungsphänomene geballt auftreten können oder – auf Grund der starken Frequentierung und der besonderen Bedeutung von Bahnhöfen als kritische Infrastruktur des gesellschaftlichen Lebens – verstärkt sichtbar werden.

*„Angesichts der Diversität der Nutzungsinteressen, der Fluktuation und Anonymität in Bahnhofsvierteln ist das Bahnhofsgebiet anfällig für Nutzungskonflikte, Ordnungsstörungen und Kriminalität, so dass die Gewährleistung von Sicherheit in diesem öffentlichen Raum besondere Bedeutung gewinnt“ (Haverkamp et al. 2021, 5).*

*Fünftens* spielen an Bahnhöfen und im ÖPV in den vergangenen Jahren auch technische Lösungen eine zunehmende Rolle bei der Sicherheitsproduktion und dem Umgang mit dem subjektiven Sicherheitsempfinden. Die gefühlte Unsicherheit könne etwa durch unterschiedliche Maßnahmen adressiert werden, insbesondere durch die Präsenz von Personal und

Sicherheitsbediensteten.<sup>2</sup> Wo eine solche Präsenz nicht möglich sei, könnten auch technische Mittel wie Hilferuf- und Alarm-Apps helfen, in Angst- oder Gefahrensituationen einen einfachen Kontakt zu Sicherheitskräften und diesen ein schnelles Eingreifen zu ermöglichen:

*Generally, it is essential for users not to be left alone if they feel unsafe, and this can be handled in different ways in cases when staff or other forms of natural surveillance is impracticable, for example, by facilitating for users to report problems in real time with help buttons, emergency alarms, or safety apps. For travellers, knowing it is possible, and easy, to call for help if needed can increase safety. It can also be a way for stakeholders to map unsafe places (Sundling/ Ceccato 2022, 116).*

Der Einsatz technischer Lösungen wie etwa Sicherheits- oder Hilferuf-Apps kann sich also durchaus auf in der Forschung identifizierte Bedarfe berufen und könnte einen Beitrag dazu leisten, in spezifischen Situationen an Bahnhöfen und im Personenverkehr auf der Schiene zur Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit beizutragen. Eine systematischere kriminologische Begleitforschung zur Entwicklung solcher App-Lösungen wird daher verschiedentlich als wünschenswert beschrieben (Wood et al. 2021, 13; Doria et al. 2021, 19f.).

Vor diesem Hintergrund ist nachvollziehbar, dass Kober und Frevel mehr wissenschaftliche Begleitung und Evaluation von Sicherheitsmaßnahmen in Bahnhöfen fordern. Sie weisen zu Recht darauf hin, dass Nutzen und Wirkung einzelner Maßnahmen zur Prävention von Kriminalität sowie zur Verbesserung von Sicherheit und Sicherheitsempfinden jeweils nicht isoliert, sondern vor dem Hintergrund eines umfassenden Sicherheitskonzepts bewertet werden sollten (Kober/Frevel 2016a, 25). Das heißt, dass jeweils auch Wechselwirkungen mit anderen Maßnahmen sowie etwaige Verschiebungs- und Verdrängungseffekte mitbedacht sowie Ressourcen, Zuständigkeiten und Prioritäten verschiedener Akteure in die Bewertung einbezogen werden müssen.

### **2.3. POTENZIALE VON PERSONAL SAFETY APPS**

In den vergangenen Jahren haben sich verschiedene Arten von Sicherheitsapps dynamisch entwickelt. Diese Entwicklung hängt eng mit der Verbreitung und Nutzung von Smartphones zusammen sowie mit der Integration verschiedener Technologien wie GPS und Bluetooth.

Die Verbreitung von Sicherheitsapps oder ähnlichen Funktionen der Smartphones ist regional sehr unterschiedlich. In Indien sieht eine gesetzliche Regelung vor, dass seit Januar 2017 lediglich noch Smartphonemodelle auf den Markt kommen dürfen, die eine Notruf-Funktion umfassen, bei deren Betätigung die Polizei sowie ausgewählte private Kontakte über den Standort des\*der Nutzer\*in informiert werden. Seit Januar 2018 werden zudem nur noch Modelle zugelassen, die GPS-fähig sind, damit im Falle von Notrufen die Ortsdaten des Smartphones an die Polizei übermittelt werden können. Diese gesetzliche Maßnahme sollte insbesondere dazu beitragen, die Sicherheit von Frauen zu verbessern und den innovativen Einsatz digitaler Technologien zum Nutzen der Gesellschaft zu fördern (Huffpost/Reuters 2016).

In Deutschland ist die Nutzung solcher Apps noch deutlich weniger verbreitet: Untersuchung für das ganze Bundesgebiet liegen dazu nicht vor. Die 2020 veröffentlichte Auswertung eines durch das Landeskriminalamt Nordrhein-Westfalen durchgeführten Viktimisierungssurveys zeigt jedoch, dass 17 % der damals Befragten entweder manchmal (3,9 %), häufig (5,0 %) oder sehr oft (8,1 %) ein Smartphone mit einer Notruf-App bei sich tragen (LKA NRW 2020, 41). Mehr als 80 % der Befragten hatten noch keine Erfahrung mit solchen Apps gesammelt.

Personal safety apps können verschiedene Funktionen anbieten: Sie können etwa das Tracking von Nutzer\*innen erlauben, ein Mapping von Unsicherheitsphänomenen ermöglichen, die

<sup>2</sup> Darüber hinaus spielt hierbei auch die Installation von Videokameras eine große Rolle. Die präventive Wirkung ist umstritten, als Maßnahme wird diese insbesondere von Männern als signifikanter Faktor für mehr Sicherheit befürwortet (Yavuz/Welch 2010, 2508).

Meldung und/oder Dokumentation von Vorfällen unterstützen oder über Risiken aufklären und Präventionsangebote unterbreiten.

**Abbildung 1: Typen und Beispiele von personal safety apps**

<p><b>TRACKING-APPS</b>                  Sie erlauben, meist gestützt über GPS oder Bluetooth-Technik, die Ortung von Endgeräten und können dabei helfen, hilfeschende Personen schneller zu finden. Ein häufiges Anwendungsfeld für solche Apps ist das Child-Tracking: Entsprechende Apps ermöglichen es Eltern, den Aufenthaltsort ihrer Kinder zu überwachen.                  Beispiele: bSafe, CircleOf6, Life360</p> <p><b>MAPPING-APPS</b>                  Sie arbeiten mit Kartenmaterial und erlauben es, etwa sicherheitsrelevante Vorfälle oder das Sicherheitsempfinden ortsbezogen zu melden. Betreiber*innen und/oder andere Nutzer*innen können dann nachvollziehen, wo sich Straftaten oder andere Vorfälle ereignet haben oder wo sich Menschen besonders sicher oder unsicher fühlen.                  Beispiele: My Safety Pin, Sensafety</p> <p><b>AUFKLÄRUNGS-, SENSIBILISIERUNGS- UND INFORMATIONSAAPPS</b>                  Sie bieten sicherheitsrelevante Informationen, geben etwa Hinweise zu Verhaltensweisen, die dabei helfen können, Risiken zu minimieren. Oder sie informieren über die Rechte von Kriminalitätsopfern, zur Kontaktaufnahme mit Anlaufstellen wie Polizei, Beratungseinrichtungen oder anderen Stellen des Hilfesystems und zu deren Angeboten.                  Beispiele: Polizei-App (Brandenburg), AnDi – Antidiskriminierungsapp</p> <p><b>MELDE-APPS</b>                  Melde-Apps erlauben es den Nutzer*innen, sicherheitsrelevante Ereignisse wie Störungen im öffentlichen Raum oder Straftaten an eine zuständige Stelle zu melden. Dabei können etwa die Örtlichkeit des Ereignisses durch die Übermittlung von GPS-Daten oder Eintragung in einer Karte vermerkt, Sachverhalte beschrieben oder mittels Bilddateien dokumentiert werden.                  Beispiele: Ordnungsamt-Online, Allô Mairie</p> <p><b>DOKUMENTATIONSAPPS</b>                  Sie können Betroffenen von Straftaten oder Gewaltvorfällen dabei helfen, Vorkommnisse in Form von Bild-, Video- oder Audiodateien zu dokumentieren. Einige Apps zielen darauf ab, eine gerichtsfeste Dokumentation zu ermöglichen, z.B. indem Dateien so auf datensicheren Servern gespeichert werden, dass sie anschließend auch von den Betroffenen selbst nicht mehr verändert werden und von Gerichten als Beweismittel zugelassen werden können.                  Beispiele: No Stalk, Gewaltfrei in die Zukunft</p> <p><b>NOT- ODER HILFERUF-APPS</b>                  Sie ermöglichen es Nutzer*innen, schnell Kontakt zu Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst oder anderen Helfer*innen aufzunehmen. Dabei können Standortdaten etwa per GPS übermittelt werden, und es können Informationen übermittelt werden, ohne dass dabei gesprochen werden muss. Einige Not- und Hilferuf-Apps umfassen auch die Möglichkeit, per Audio- oder Videoverbindung live mit den Helfer*innen in Kontakt zu treten.                  Beispiele: nora, App-Elles</p> <p><b>WARN-APPS</b>                  Sie können vor Gefahrensituationen warnen, etwa bei Unwetter, Hochwasser, Bombenentschärfungen oder Terroralarm. Nutzer*innen können dabei Gebiete angeben, für die sie Warnungen erhalten möchten, oder können ihren Standort teilen, um jeweils über Gefahrenlagen informiert zu werden, die ihren aktuellen Aufenthaltsort betreffen.                  Beispiele: nina, katwarn</p>
---

Viele der auf dem Markt verfügbaren Apps kombinieren verschiedene der hier benannten Funktionalitäten. Ein Beispiel dafür ist die ‚Polizei-App‘ der Polizei Brandenburg, die z.B.

Informationen zu Dienststellen sowie aktuellen Fahndungen, Warndienste und eine Notruffunktion umfasst. In Berlin gibt es Überlegungen zur Einführung einer ähnlichen App für die Polizei, und auch die Innenministerkonferenz befasst sich mit dem Thema (IMK 2022). Häufig sind solche Apps jedoch noch nicht sehr bekannt. In einer italienischen Studie zeigte sich beispielsweise ein hohes Interesse an personal safety apps, aber sehr wenig verbreitetes Wissen über bereits existierende Angebote (Tozzo et al. 2021, 12).

Die Debatte ist bisher stark dadurch geprägt, dass sich Forschende um einen Überblick über die App-Entwicklung und Nutzung der verschiedenen Angebote bemühen. Veröffentlicht werden daher insbesondere Review-Artikel, die den Forschungsstand nachvollziehen oder Apps nach Funktionalitäten bzw. Download-Zahlen in verschiedenen App-Stores klassifizieren und systematisieren. Systematische Analysen zur konkreten Nutzung der Apps sowie Untersuchungen ihrer Wirkungen auf das Sicherheitsgefühl der Nutzer\*innen oder deren tatsächliches Risiko, Opfer von Straftaten zu werden, sind bisher kaum zu finden (Wood et al. 2021, 13).<sup>3</sup> Und insbesondere Berichte aus der wissenschaftlichen Begleitforschung zur Einführung solcher Apps oder Evaluationen von Tests oder dem Betrieb solcher Apps liegen bisher nicht vor oder sind nicht veröffentlicht.

Als zentrale Fragen dieser Forschung werden etwa diejenigen nach den Potenzialen von Apps für die Gewalt- und Kriminalprävention oder für eine Verbesserung der Kommunikation zwischen Bevölkerung und Sicherheitsbehörden, ihre möglichen Auswirkungen auf das Sicherheitsgefühl ihrer Nutzer\*innen, die Generierung von Daten und ihre Auswertung durch die Forschung identifiziert. Kritisch wird dabei insbesondere auch der Umgang mit personenbezogenen Daten durch die verschiedenen App-Betreiber\*innen diskutiert, und es wird auf mögliche unerwünschte Effekte solcher Anwendungen verwiesen, die etwa Stigmatisierungen bestimmter Gegenden oder Personengruppen Vorschub leisten können (Gstrein/van Eck 2018).

Es ist in der Tat nicht auszuschließen, dass solche Apps auch unerwünschte und problematische Effekte auf die persönliche Sicherheit ihrer Nutzer\*innen sowie auf deren Verhalten insgesamt haben können. So hatte eine experimentelle Studie zur Nutzung verschiedener personal safety apps mit Tracking und Notruf-Funktionen Hinweise darauf erbracht, dass App-Nutzer\*innen in Risikosituationen weniger dazu geneigt sein können, mit anderen umstehenden Personen zu kommunizieren und gemeinsam auf eine Gefahr zu reagieren (Just et al. 2019, 5). Die Konzentration auf die App hatte so viel Aufmerksamkeit in Anspruch genommen, dass die Situation und die an ihr beteiligten oder sich in der Nähe befindenden Personen weniger aufmerksam wahrgenommen wurden, was eine Kontaktaufnahme behinderte. Kritisch angemerkt wird zudem, dass App-Lösungen einer Tendenz Vorschub leisten können, die Verantwortung für die eigene Sicherheit zu individualisieren und ein ganzheitliches Verständnis von Sicherheit als gesellschaftliches Gut zu untergraben (Wood et al. 2021, 13).

Dieser Überblick zeigt, dass der Test der Hilferuf-App am Bahnhof Südkreuz an mehrere derzeit in der Sicherheitsforschung diskutierte Fragestellungen anschließen kann. Debatten um das subjektive Sicherheitsgefühl im ÖPV, die kooperative Sicherheitsproduktion in Bahnhöfen sowie die Entwicklung und Potenziale von personal safety apps und insbesondere Hilferuf-Apps bieten interessante und relevante Anknüpfungspunkte für den Test und die vorliegende Evaluation. Als intensive wissenschaftliche Begleitung einer Einzelmaßnahme kann die vorliegende Evaluation dazu beitragen, Fragen zum Nutzen von Hilferuf-Apps in Bezug auf objektive und subjektive Aspekte von Sicherheit und die kooperative Sicherheitsproduktion in Bahnhöfen zu präzisieren und weiter zu bearbeiten.

---

<sup>3</sup> Einzelne Studien verweisen beispielsweise darauf, dass sich Menschen mit Smartphones sicherer fühlen (Just et al. 2019, 2) und dass Frauen Tracking nicht befürchten und sogar eher bereit sind, dafür zu zahlen (McCarthy et al. 2016, 181). Ein weiterer Aspekt ist die Frage der Erreichbarkeit von bestimmten Gruppen. Neben dem Alter, können auch sprachliche oder ökonomische Hürden eine Nutzung solcher Apps erschweren oder verhindern (Tozzo et al. 2021, 11).

### 3. ZIEL UND VORGEHENSWEISE DER EVALUATION

#### 3.1. ZIELSETZUNG UND FRAGESTELLUNG DER EVALUATION

Gegenstand der Evaluation ist die Teilmaßnahme ‚Hilferuf-App‘, die vom 21.07.2022 bis 21.10.2022 am Bahnhof Berlin Südkreuz getestet wurde. Die Evaluation war formativ angelegt, d.h., sie begleitete das Projekt von einem frühen Zeitpunkt, bereits vor dem Beginn der Testphase, an. So konnte das Evaluationsteam die Anlage und Vorbereitung des Tests mit unterstützen und schon bei der Planung und Konzeption einen externen Blick einbringen.

Die Evaluation sollte Nutzen und Wirkungen der Hilferuf-App untersuchen und eine fundierte Bewertung formulieren, um Entscheidungen über deren mögliche weitere Erprobung und Integration in übergreifende Sicherheitskonzepte zu unterstützen. Im Zentrum stand dabei folgende Leitfrage:

*Welche Beiträge kann eine Hilferuf-App als Innovationsvorhaben zur Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit im Bahnhof leisten?*

Um diese Leitfrage beantworten zu können, wird sie in folgende Fragenkomplexe mit mehreren Teilfragen untergliedert:

- Wie kann die Hilferuf-App dazu beitragen, Sicherheitsrisiken am Bahnhof zu vermindern und die Versorgung von hilfeschenden Menschen vor Ort zu verbessern?
  - Wie kann die Hilferuf-App Menschen in Gefahrensituationen bei der Kontaktaufnahme mit dem Sicherheitspersonal unterstützen?
  - Wie trägt die Hilferuf-App dazu bei, dass Menschen in Gefahrensituationen im Bahnhof schnell Hilfe erhalten?
  - Kann die App dabei helfen, für bestehende Sicherheitsrisiken am Bahnhof zu sensibilisieren, und die Aufmerksamkeit der Nutzer\*innen erhöhen? Kann sie Zivilcourage und gegenseitige Hilfe im Bahnhof fördern?
- Wie kann die Hilferuf-App das Sicherheitsgefühl von Bahnstufennutzer\*innen positiv beeinflussen und so dazu beitragen, eine breite Nutzung des Öffentlichen Personenverkehrs (ÖPV) auf der Schiene zu fördern?
  - Wird die App als Angebot der Sicherheitsproduktion von verschiedenen Gruppen von Nutzer\*innen des Bahnhofs angenommen und wie wird sie genutzt?
  - Kann die Möglichkeit, per App einen Alarm an das Sicherheitspersonal zu senden, das Sicherheitsgefühl der Nutzer\*innen verbessern? Welche Rolle spielen dabei verschiedene Nutzungsmuster (Download, Öffnen der App, Betätigung des Alarms etc.)?
  - Ist die Hilferuf-App aus Sicht von Nutzer\*innen eine sinnvolle Ergänzung bestehender Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit privaten Sicherheitsdiensten und der Polizei?
  - Gibt es Barrieren, die potenzielle Nutzer\*innen vom Gebrauch der App abhalten? Wenn ja, welche sind diese und wie können sie abgebaut werden?
- Wie fügt sich die Hilferuf-App in bestehende Sicherheitsarrangements am Bahnhof ein und ergänzt sie diese sinnvoll?
  - Wie lässt sich die Hilferuf-App mit bestehenden Maßnahmen der Sicherheitsproduktion wie Bestreifung, Kamertechnik, baulichen Vorkehrungen etc. verbinden?

- Kann eine gute Kooperation zwischen Sicherheitspersonal von Bundespolizei und DB Sicherheit durch die App weiter gefördert werden?
- Wie kann die App zu einem besseren Wissen über die Sicherheit am Bahnhof beitragen und die bedarfsgerechte Planung von Sicherheitsmaßnahmen vor Ort unterstützen?

Diese Fragen leiten die Ausführungen, Ergebnisdarstellungen und Diskussionen der folgenden Kapitel.

### 3.2. ETHISCHE UND SOZIALE ASPEKTE

Eine Berücksichtigung ethischer, sozialer und rechtlicher Fragen bei der Implementation und Evaluation ist integraler Teil einer aussagekräftigen Evaluation. Die ELSA/ELSI-Kriterien, die als Konzept keineswegs unkontrovers sind, richten sich aber nicht im Kern auf die Evaluation von Maßnahmen der Prävention und Produktion von Sicherheit, sondern auf technische Innovationen von weitreichender Bedeutung. Wichtige Forschungs- und Anwendungsfelder sind etwa die Genforschung, Künstliche Intelligenz oder das Quantencomputing. Im Fall der Hilferuf-App kann von einer derart weitreichenden Innovation keine Rede sein – App-basierte Verfahren stellen gerade für die Sicherheitsproduktion innovative Ansätze dar, sind aber in vielen Feldern zugleich bereits bewährte Praxis, also keine „disruptive Technologie“ mit weitgehend unbestimmten Risiken.

Die Evaluation geht von der Annahme aus, dass die Hilferuf-App auch verschiedene Fragen aufwirft, die sich mit dem ELSI-Raster plausibel beschreiben und rahmen lassen. Im Kern der Evaluation stehen jedoch stärker pragmatisch gerichtete Fragen, die den Nutzen, die Übertragbarkeit, die Akzeptanz und Bedarfsgerechtigkeit der App betreffen. ELSI-Aspekte können allerdings für Nutzer\*innen auch im Blick auf die Akzeptanz eine Rolle spielen.

#### ETHISCHE ASPEKTE

- Generelle Fragen zu der Informationstechnik im öffentlichen Leben und der Sicherheitsproduktion: Die zunehmende technologische Durchdringung und Digitalisierung des öffentlichen Lebens haben komplexe Effekte, die kontrovers diskutiert werden. Welche Relevanz weisen etwa Fragen der digitalen Unversehrtheit und digitaler Gräben, Kontrollverlust und Überwachung, digitale Teilhabe und Datensicherheit für die vorliegende Maßnahme auf?
- Technische Lösungen vs. menschliche Präsenz: Effizienzgewinne bei der Disponierung von Sicherheitspersonal könnten dazu führen, dass weniger Personal eingesetzt wird und/oder sich die Aufgaben des eingesetzten Personals weiter verdichten. Ist dies wünschenswert?
- Gewährleistung des gleichen Zugangs zu Hilfeleistungen: Kann die Nutzung technischer Mittel, hier etwa des Smartphones, den Zugang zu Hilfeleistungen erschweren, etwa für Personen, die keinen Zugang zu solchen Technologien haben oder mit ihrer Nutzung weniger vertraut sind?
- ‚Versicherheitlichung‘ und ‚Präventionsparadigma‘: Durch die Maßnahme erhält das Thema Sicherheit – und damit auch mögliche Sicherheitsrisiken im ÖPV – eine größere öffentliche Sichtbarkeit. Ist eine solche öffentliche Präsenz des Themas erwünscht und, wenn ja, welche Kriterien gelten für eine ethisch reflektierte öffentliche Thematisierung von Sicherheit?
- Kosten-Nutzen-Aspekte: Die Testphase ist mit Personalkosten für die Besetzung des Sicherheitslabors verbunden. Die Anzahl eingehender Alarme lässt sich schwer voraussehen und rechtfertigt ggf. nicht den Personaleinsatz. Ist dies für die Testphase vertretbar, und wie wäre das bei einer späteren Nutzung der App?
- Subjektive Sicherheit und Meldeverhalten/Nutzungsverhalten: Die App und ihre Einführung vor Ort im Bahnhof können vielfältige Effekte auf das Sicherheitsgefühl der Nutzer\*innen

haben, es kann positiv oder negativ beeinflusst werden. Wie sind solche Effekte ethisch zu bewerten, und welche Rolle spielt dabei ihre Wirkung auf objektive Aspekte von Sicherheit?

#### RECHTLICHE ASPEKTE

- Datenschutz, Datensparsamkeit: Können sich die beteiligten Projektpartner auf klare und transparente Vorgehensweisen zur Verarbeitung und Sicherung personenbezogener Daten einigen?
- Gefahren einer missbräuchlichen Verwendung der Hilferuf-App: Bestehen Gefahren, dass die App missbräuchlich verwendet wird? Gibt es ausreichend Schutz gegen solchen Missbrauch?
- Arbeitsteilung der beteiligten Projektpartner: Wie gelingt die Koordination von Zuständigkeiten der privaten Sicherheitsdienste und Gefahrenabwehrbehörden, auch vor dem Hintergrund der Regelungen des Polizei- und Ordnungsrechts? Ist etwa für Hilfesuchende ausreichend transparent, wer einen Hilferuf entgegennimmt und ggf. einschreitet? Ist der Einbezug der zuständigen Leit- und Einsatzzentralen klar geregelt?

#### SOZIALE ASPEKTE

- Diskriminierungsfreiheit: Hat die Maßnahme Auswirkungen auf bestehende Diskriminierungsrisiken an Bahnhöfen und im Personenverkehr auf der Schiene? Schafft sie neue Risiken von Diskriminierung, und kann sie dazu beitragen, Diskriminierung abzubauen?
- Barrierefreiheit der Anwendung: Kann die App einen barriereärmeren Zugang zu Hilfeleistungen durch Polizei und Sicherheitsdienste ermöglichen? Birgt die App selbst Nutzungsbarrieren, wenn ja welche, und wie können diese abgebaut werden?
- Gender-Fragen: Wie wirkt die Maßnahme auf männliche, weibliche und diverse Nutzer\*innen? Sind geschlechterspezifische Kriterien und Bedürfnisse mit Bezug auf objektive und subjektive Sicherheitsfragen bereits ausreichend reflektiert, welche Erkenntnisse erbringt der Test in Bezug auf Geschlechterfragen?
- Einbindung der Community der am Bahnhof Beschäftigten: Gelingt es, Menschen, die sich viel am Bahnhof aufhalten (wie Mitarbeiter\*innen der ansässigen Gewerbe, verschiedener DB-Gesellschaften, Ehrenamtliche etc.), in die Maßnahme einzubinden? Welche Effekte hat die Maßnahme auf die Kontaktmöglichkeiten unter diesen Nutzer\*innen bzw. verschiedener Nutzergruppen?
- Effekte auf marginalisierte Gruppen am Bahnhof: Welche Haltungen bestehen bei Bahnhofsnutzer\*innen z.B. gegenüber wohnungslosen Menschen, Drogennutzer\*innen und jugendlichen Gruppen im öffentlichen Raum? Werden diese Gruppen durch die Maßnahmen einer erhöhten Kontrollintensität ausgesetzt, verändern sich die Bedingungen ihres Aufenthalts am Bahnhof und in dessen Umfeld und wenn ja wie?

Die hier aufgeworfenen Fragen konnten im Rahmen der Evaluation nicht umfassend beantwortet werden, wurden jedoch als Kontext- und Rahmenfaktoren in die Analysen einbezogen.

### 3.3. METHODISCHES VORGEHEN

Die Evaluation umfasste die folgenden Module, die jeweils spezifische Zielgruppen und Fragestellungen adressierten.

#### MODELLIERUNG DER WIRKUNGSLOGIK DER HILFERUF-APP

Die anfängliche Erstellung eines Wirkmodells diente der tiefergehenden konzeptionellen Vorverständigung von Projektverantwortlichen und dem Evaluationsteam über erwartete Wirkpfade und Ergebnisse der Maßnahme. Das Wirkmodell fundierte die Erstellung von

Erhebungsinstrumenten (Leitfäden, Fragebögen etc.) und benennt Indikatoren, über die Projekterfolge sichtbar und messbar werden.

Zu Beginn der Evaluation wurde ein Workshop mit Projektbeteiligten durchgeführt, in dem Projektziele, Aktivitäten und Wirkannahmen expliziert und dokumentiert wurden. In der Folge erarbeitete das Evaluationsteam eine erste Fassung des Wirkmodells, die mit den Projektverantwortlichen rückgespiegelt wurde. In einem zweiten Workshop wurde das Wirkmodell noch einmal überarbeitet und vor dem Hintergrund erster Erfahrungen der Testphase angepasst, Indikatoren für den Erfolg der Maßnahmen wurden konkretisiert.

#### BEGLEITUNG DER VORBEREITUNG DES TESTS

In der Phase der Vorbereitung des Tests hat das Evaluationsteam verschiedene Maßnahmen wie eine Pilotstudie und einen Labortest begleitet und deren Auswertung unterstützt. Ziel war hier, die technischen Vorkehrungen und Abläufe vor Ort im Sicherheitslabor zu erproben. Verschiedene Alarm-Situationen wurden antizipiert und ihre Bearbeitung simuliert. Das Evaluationsteam unterstützte die Sicherung und Dokumentation der Ergebnisse.

#### PROZESSBEGLEITENDE UND THEMENZENTRIERTE FOKUSGRUPPEN MIT DEM SICHERHEITSPERSONAL

Während der Testphase wurden vier Fokusgruppengespräche mit dem Sicherheitspersonal im Sicherheitslabor, bestehend aus Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei sowie Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit, durchgeführt. Schwerpunkt der Gruppengespräche war die Reflexion der Erfahrungen im Testablauf: zu der technischen Bewährung der App, ihren Auswirkungen auf die alltäglichen Arbeitsabläufe, der Zusammenarbeit der Dienste im Labor sowie der Einsatzbearbeitung. An den Gesprächen beteiligten sich zwischen drei und vier Personen, sie fanden über den gesamten Testzeitraum verteilt zwischen August und Oktober statt.

#### BEFRAGUNG VON GEWERBETREIBENDEN AM BAHNHOF

Die Mieter\*innen und Gewerbetreibenden am Bahnhof Südkreuz wurden in die Evaluation als lokale Expert\*innen für die Sicherheitslage und Aufenthaltsqualität sowie als Nutzer\*innen der App eingebunden, und zwar in ihrer Rolle als intermediäre Gruppe: Sie sind wie das Sicherheitspersonal kontinuierlich am Bahnhof präsent, haben aber keine Sicherheitsaufgaben. Sie sind potenzielle Betroffene von Vorfällen am Bahnhof, beobachten diese jedoch langfristiger als andere Besucher\*innen. Der Kontakt zu Gewerbetreibenden vor Ort wurde durch die DB Station&Service AG vermittelt. Es fanden fünf Einzelinterviews statt: drei davon zum Testbeginn, mit dem Schwerpunkt Sicherheitsgefühl am Bahnhof und Bedarfe vor Ort, zwei weitere zum Abschluss des Tests, mit dem Themenschwerpunkt Erfahrungen mit der App-Nutzung.

#### AUFSUCHENDE VOR-ORT-BEFRAGUNG VON BAHNHOFSNUTZER\*INNEN

Die Reisenden und Nutzer\*innen des Bahnhofs sind eine weitere Zielgruppe der Hilferuf-App im Test. Auch wenn sie die App mehrheitlich nicht kennen und sie noch nicht genutzt haben, sollten sie in die Evaluation einbezogen werden. Dazu wurde ein Fragebogen entwickelt (siehe Anhang), der Items zur Nutzung des Bahnhofs, zum Sicherheitsgefühl am Südkreuz, zur Einschätzung verschiedener Sicherheitsmaßnahmen sowie Bereitschaft zur Nutzung einer Hilferuf-App umfasste. Das Evaluationsteam befragte an insgesamt fünf Tagen während der Testlaufzeit im Bahnhof Reisende mit Tablets und Papierfragebögen, 166 vollständige Rückmeldungen konnten ausgewertet werden.

#### NACHGEHENDE BEFRAGUNGEN VON APP-NUTZER\*INNEN

Während der gesamten Testphase wurden zudem Nutzer\*innen der App zu ihren Nutzungserfahrungen, den Gründen für die Nutzung der App sowie ihren Einschätzungen und Empfindungen zur Sicherheit am Bahnhof Berlin Südkreuz befragt. Sie wurden mittels Benachrichtigungen in der App zur Teilnahme eingeladen, die Fragebögen wurden über ein sich in der App öffnendes Browserfenster zur Verfügung gestellt. Einladungen erfolgten nach dem Download der App, nach mehrfacher Nutzung des Attentionmodus sowie nach dem Auslösen eines Alarms. Dies ermöglichte es, Nutzungserfahrungen zu verschiedenen Momenten und mit verschiedenen

Funktionalitäten der App abzubilden. Es konnten 97 vollständig ausgefüllte Fragebogen ausgewertet werden.

#### ANALYSE VON NUTZUNGSDATEN

Durch die SafeNow GmbH wurden für die Evaluation aggregierte Daten zur Nutzung der App zusammengestellt und dem Evaluationsteam übermittelt. Dazu gehören Daten zu Downloads sowie zum Auslösen von Alarmen sowie zur Betätigung des Attention-Modus. Die aggregierten Daten wurden zum Abschluss des Tests übermittelt und vom Evaluationsteam ausgewertet.

#### INTERVIEWS MIT „POWER-USER\*INNEN“

Sogenannte „Power-User\*innen“ wurden ab dem Start der Testlaufzeit im Rahmen der verschiedenen Befragungsformate akquiriert. Sie wurden zunächst mit einem kurzen Online-Fragebogen zu ihrer Nutzung der App befragt, in der Folge wurden telefonische Kurzinterviews geführt. 19 Personen meldeten sich als Power-User\*innen und wurden angeschrieben; sieben füllten den Online-Fragebogen aus; mit sechs konnten leitfadengestützte telefonische Kurzinterviews zu Nutzungserfahrungen und der Zufriedenheit mit der App geführt werden.

#### EREIGNISDOKUMENTATION DURCH DAS SICHERHEITSPERSONAL

Für die Evaluation wurde vor Beginn des Tests ein Dokumentationsbogen erstellt, anhand dessen das Sicherheitspersonal die bearbeiteten Vorfälle dokumentierte. Der Dokumentationsbogen wurde mit Vertreter\*innen von DB Sicherheit und Bundespolizei abgestimmt, die Einhaltung arbeitsrechtlicher und datenschutzrechtlicher Standards wurde sichergestellt. So konnte unter anderem erfasst und analysiert werden, mit welchen Anliegen sich Nutzer\*innen der App an das Sicherheitspersonal wendeten, wie die Bearbeitung der eingehenden Alarmmeldungen im Sicherheitslabor erfolgte, was die Fallbearbeitung im Bahnhof im Einzelnen auszeichnete und welche Erfahrungen die Mitarbeitenden im Einzelfall der Arbeit mit der App machten. Nach Bereinigung des Datensatzes und Ausschluss von doppelt dokumentierten Ereignissen lagen 43 Dokumentationsbögen vor, die ausgewertet wurden.

#### LEIFADENGESTÜTZTE INTERVIEWS MIT EXPERT\*INNEN

Um die Qualität der Empfehlungen und Bewertungen der Evaluation zu sichern und weitergehende Expertise in deren Formulierung einzubinden, wurden vier Einzel- oder Doppelinterviews mit Expert\*innen aus den Themenbereichen Polizeiarbeit, Kriminalprävention, Sicherheitskooperation im ÖPV sowie Sicherheitstechnologie geführt. Mit ihnen wurden zentrale Fragestellungen und Zwischenergebnisse der Evaluation reflektiert und kontextuell eingeordnet und Schlussfolgerungen sowie Empfehlungen erörtert.

Die verschiedenen Erhebungsmethoden erforderten jeweils unterschiedliche Auswertungsstrategien. Die standardisierten Erhebungen (Befragung Bahnstufennutzer\*innen, Befragung App-Nutzer\*innen, Ergebnisdokumentation) sowie die App-Nutzungsdaten wurden mittels deskriptiver, statistischer Verfahren analysiert. Die leitfadengestützten Interviews und Fokusgruppen wurden transkribiert, codiert sowie qualitativ-inhaltsanalytisch ausgewertet. Zitate aus Interviews und Befragungen werden im Text zu illustrativen Zwecken verwendet.

Insgesamt erforderte die Evaluation des Pilotvorhabens eine hohe Prozessoffenheit und Flexibilität. Begleitend erfolgte daher eine enge und kontinuierliche Abstimmung mit den Projektverantwortlichen, die Nachsteuerungen ermöglichte und den Entwicklungen der Maßnahme Rechnung trug. Es fand ein regelmäßiger Jour Fixe, in dem konkrete Erhebungsschritte abgestimmt wurden, statt.

## 4. PROJEKTBE SCHREIBUNG

### 4.1. ZUM KONTEXT: DAS FORSCHUNGSVORHABEN SICHERHEITSBAHNHOF

Das Forschungsvorhaben „Sicherheitsbahnhof. Forschen – Gestalten – Schützen“ ist eine gemeinsame Initiative der Bundespolizei und der Deutschen Bahn. Ziel des Projektes ist es, innovative Konzepte und Technologien, die zur Sicherheit im Bahnhofsbetrieb beitragen können, zu testen. Dies geschieht vor dem Hintergrund der Verkehrswende: Als klimafreundliche Alternative steigt die Nachfrage nach Bahnreisen, zusätzliche Kapazitäten werden geschaffen, und dies geht mit veränderten Herausforderungen an Bahnhöfen und in Zügen einher, mit denen Sicherheitskonzepte Schritt halten müssen.

Unterschiedliche Maßnahmen werden im Rahmen des Forschungsvorhabens pilotiert und ihre Testung durch das Projektteam sowie externe Einrichtungen wissenschaftlich begleitet und extern bewertet. Innovationen, die sich bewähren, können künftig für weitere Bahnhöfe genutzt werden. Weitere Projektpartner sind das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) und des Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV).

Der Bahnhof Berlin Südkreuz ist das Zentrum innovativer Technologien und Konzepte des Projekts Sicherheitsbahnhof. Hier ist ein Sicherheitslabor eingerichtet worden, in dem Bundespolizei und DB gemeinsam arbeiten und z.B. Praxistests vor Ort vorbereiten und umsetzen. Das Sicherheitslabor ist dabei die zentrale Stelle, an der Informationen zusammenlaufen und Abstimmungen auf kurzen Wegen erfolgen können.

#### Abbildung 2: Steckbrief Bahnhof Südkreuz

Der Bahnhof Berlin Südkreuz liegt im Berliner Ortsteil Schöneberg im Südwesten der Stadt am Kreuzungspunkt der Ringbahn sowie der Bahnstrecken Berlin-Halle und Berlin-Dresden. Die früher Papestraße genannte Station wurde ab 2003 grundlegend umgebaut und 2006 als Bahnhof Berlin Südkreuz neu eröffnet.

In der Bauweise eines Turmbahnhofs verbindet die Station die sich kreuzenden Schienenstrecken auf zwei Ebenen: Auf der oberen Ebene verlaufen die S-Bahngleise der Berliner Ringbahnlinien S41 und S42 sowie der S45 und S46. Auf der unteren Ebene befinden sich vier Bahnsteige: Gleise 1 und 2 als S-Bahnsteig für die Linien S2, S25 und S26, die den Berliner Norden von Bernau bzw. Hennigsdorf mit Blankenfelde bzw. Teltow im Süden verbinden. Die weiteren Bahnsteige mit den Regional- und Fernverkehrsgleisen 3 bis 8 werden etwa für die ICE-Linien 11 (Berlin – München), 15 (Berlin – Frankfurt a.M.), 18 und 28 (Hamburg – München) und 91 (Berlin – Wien), IC17 (Rostock – Dresden), EC27 (Hamburg – Prag) oder FLX30 (Berlin – Köln) sowie die Regionalverkehrslinien RE3, RE4, RE5 und RB10 genutzt. Neben dem Schienenverkehr befinden sich an der Westseite des Bahnhofs auch Fernbushaltestellen, und es besteht Anschluss an den städtischen Busverkehr der BVG.

Im Jahr 2019 nutzten täglich durchschnittlich etwa 179.000 Besuchende und Reisende den Bahnhof Berlin Südkreuz (Deutscher Bundestag 2020, 8). Damit steht er an dritter Stelle der meistgenutzten Berliner Fernbahnhöfe, insgesamt betrachtet an fünfter Stelle aller Berliner Bahnhöfe, hinter Berlin Hauptbahnhof, Berlin-Friedrichstraße, Ostkreuz und Berlin-Gesundbrunnen.

Der Zugang zu den Bahngleisen erfolgt über zwei Hallen, die Osthalle und die Westhalle, die jeweils auf die Ringbahnplatte führen, von wo aus auch der Zugang zu den Gleisen auf der unteren Ebene stattfindet. Die zwei Hallen des Bahnhofs haben jeweils einen Vorplatz: im Westen den Hildegard-Knef-Platz, gekennzeichnet durch Haltestellen für Busse des Nah- und Fernverkehrs, Cafés sowie Bürogebäude. Im Osten führt der Erika-von-Brockdorf-Platz, mit Sitzgelegenheiten ausgestattet, zum Wohngebiet Neu-Tempelhof. Zum Bahnhofsgelände gehört weiterhin das DB Parkhaus Süd.

Das Umfeld des Bahnhofs ist geprägt durch die Stadtautobahn A100 und das Autobahnkreuz Schöneberg, Gewerbe- und Betriebsgelände, das Schöneberger Südgelände mit öffentlichen Parkflächen, stillgelegten Gleisanlagen und Kleingartenkolonien sowie Wohngebiete und Bürogebäude.

In der Westhalle des Bahnhofs Südkreuz befindet sich ein ständig besetztes Bundespolizeirevier. Es gehört zur Bundespolizeiinspektion Berlin-Ostbahnhof und ist für einen Streckenabschnitt zuständig, der sich von den Berliner Bezirken Neukölln und Tempelhof-Schöneberg bis auf Teile des im Süden angrenzenden Brandenburgs erstreckt. Die DB Sicherheit hat keinen ständig besetzten Standort am Südkreuz, der Bahnhof wird durch den in einem Wabensystem organisierten Sicherheits- und Ordnungsdienst regelmäßig bestreift.

Aktuell werden durch das Sicherheitslabor drei Maßnahmen getestet: der Ausbau von Videotechnik, die leuchtende Bahnsteigkante und die Hilferuf-App. Maßnahmenbezogen sind jeweils auch weitere Unternehmen beteiligt, die z.B. technische Vorkehrungen oder Software bereitstellen.

Die Videotechnik an Bahnhöfen wird durch Deutsche Bahn und Bundespolizei kontinuierlich ausgebaut. Im Rahmen von Strategien der Künstlichen Intelligenz (KI) können Videobilder zum Einsatz kommen, um etwa Gefahrensituationen wie hilfebedürftige Personen oder unbeaufsichtigte Gepäckstücke zu identifizieren.

An Gleis 1 testet die DB die ‚leuchtende Bahnsteigkante‘, ein LED-Leitsystem bestehend aus leuchtenden Betonsteinen. Unterschiedliche Lichtmuster und Farben informieren Reisende unter anderem über die Ein- und Ausfahrten der Züge sowie deren Haltebereiche. Ziel ist es, am Bahnsteig für mehr Aufmerksamkeit zu sorgen und den Einstieg in die S-Bahn leichter und damit schneller zu machen. (DB 2022a).

Die Hilferuf-App ist eine weitere Maßnahme, die durch den Einsatz innovativer technischer Systeme zur Weiterentwicklung von Sicherheitskonzepten am Bahnhof und im Zugverkehr beitragen kann (DB 2022b).

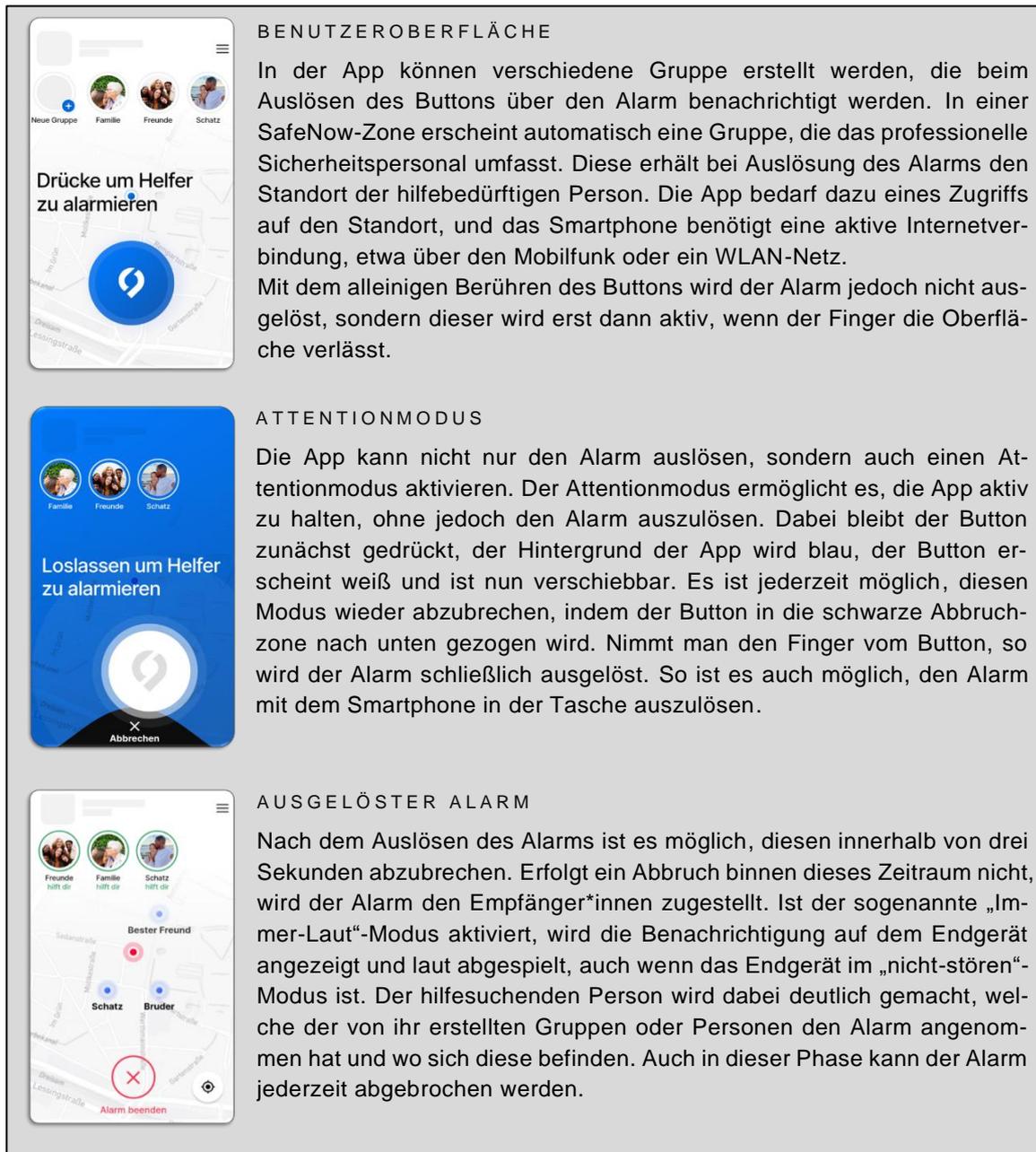
#### **4.2. DIE HILFERUF-APP**

Die SafeNow-App ist eine Hilferuf-App des Münchener Start-ups SafeNow GmbH. Sie soll es Menschen mittels ihres Smartphones ermöglichen, in Not- und Bedrohungssituationen schnell und unkompliziert Hilfe zu alarmieren. Hilfesuchende Personen können dabei über die App ausgewählte Personen oder Gruppen alarmieren. Beim Auslösen des Alarms wird der Standort der hilfesuchenden Person übermittelt, sodass die Helfer\*innen diese schnell aufsuchen können. Wenn ein\*e Helfer\*in den Alarm annimmt, wird dies in der App mitgeteilt, d.h., die hilfesuchende Person wird informiert, dass Hilfe auf dem Weg ist.

Die App ist für Privatpersonen vollständig kostenlos nutzbar und darüber hinaus für die Vernetzung mit dem Freundeskreis oder der Familie gedacht. Sie kann überall verwendet werden. Zeitlich parallel zum Test am Bahnhof Südkreuz wurden durch die SafeNow GmbH und verschiedene Geschäftspartner zudem drei weitere SafeNow-Zonen betrieben: auf einem Konzerngelände und einem Nachtclub, jeweils in München, sowie in einem Hotel in Düsseldorf.

Die App wird mit einer dazugehörigen technischen Infrastruktur vertrieben, die unter anderem aus Endgeräten, Bluetooth-Sendern und physischen Alarm-Buttons besteht.

Abbildung 3: Funktionsweise der Hilferuf-App



Quelle: SafeNow-App

In sogenannten SafeNow-Zonen können darüber hinaus auch professionelle Helfer\*innen alarmiert werden. So können Geschäftspartner in Kooperation mit dem Start-up eine solche SafeNow-Zone einrichten, innerhalb derer über die App ausgelöste Alarme von durch den\*die jeweilige\*n Kund\*in bereitgestellte Sicherheitsdienste angenommen und bearbeitet werden können.

In diesen sogenannten SafeNow-Zonen können Gebäude oder Areale mit Bluetooth-Sendern – Beacons – ausgestattet werden. Diese senden Signale, die von Smartphones mit der App empfangen werden können. Dies erlaubt eine genauere Ortung des Endgeräts, z.B. auch eine Verortung auf einem Stockwerk, was über GPS-Daten nicht möglich ist. Eine solche bessere Ortung in den SafeNow-Zonen ist nur dann möglich, wenn Bluetooth auf dem Smartphone aktiviert ist.

Auch im Bahnhof Südkreuz wurde eine SafeNow-Zone eingerichtet. Die Installation der Beacons ermöglichte es etwa, zu unterscheiden, ob sich jemand auf der Ringbahnplatte im Obergeschoss oder an den Fernbahngleisen im Untergeschoss aufhält. Wird hier ein Alarm über die App ausgelöst, wird das Sicherheitspersonal am Bahnhof sofort alarmiert.

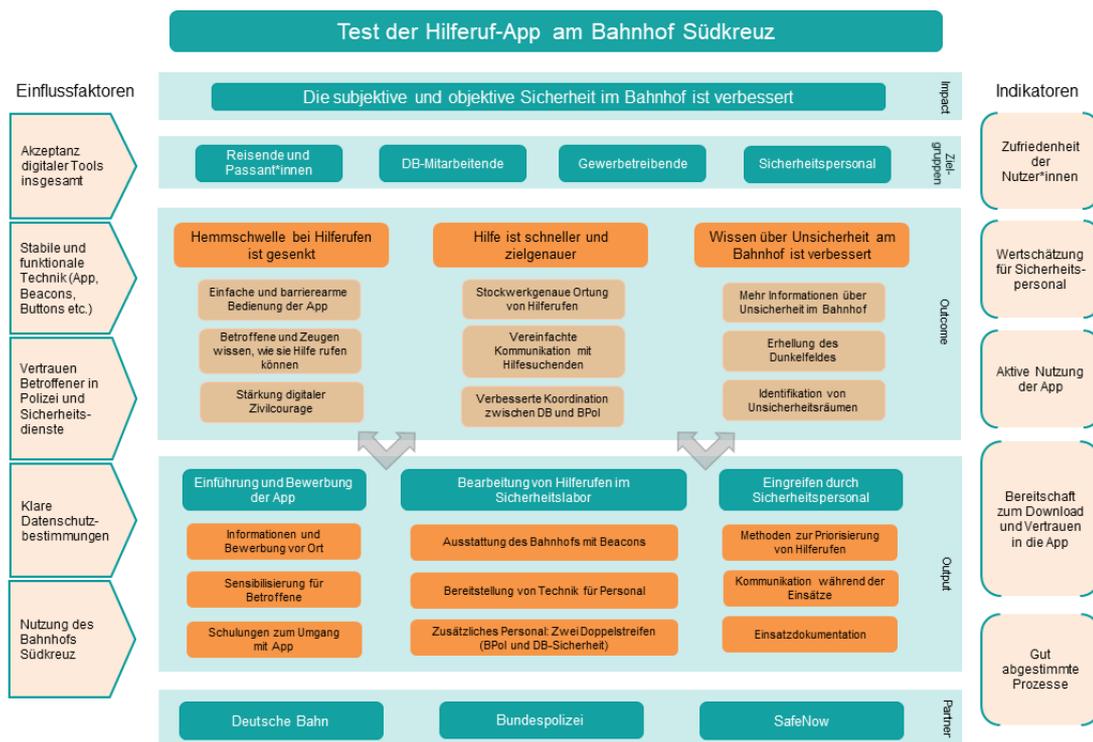
Die App lässt sich also auf zwei Weisen nutzen: einerseits im privaten Umfeld mit privaten Gruppen und Kontakten, andererseits innerhalb von SafeNow-Zonen, in denen (zusätzlich) professionelle Helfer\*innen alarmiert werden.

### 4.3. ZIELE UND WIRKANNAHMEN – LOGISCHES MODELL

Im Rahmen der Evaluation erarbeiteten das Evaluationsteam und die Projektpartner ein logisches Modell, das Aktivitäten, Ziele und Zielgruppen sowie Wirkannahmen des Tests der Hilferuf-App expliziert und systematisiert. Zudem werden externe Einflussfaktoren sowie Indikatoren für die Zielerreichung in die Darstellung einbezogen.

Als angezielten Impact, also als eigentlich intendierte Wirkung und Leitziel der Maßnahme, beschrieben die Projektpartner Deutsche Bahn, Bundespolizei und SafeNow GmbH eine Verbesserung der subjektiven und objektiven Sicherheit im Bahnhof. Die Hauptzielgruppen, an die sich diese Aktivitäten richten, sind Reisende, DB-Mitarbeitende, das Sicherheitspersonal, Gewerbetreibende sowie Anlieger\*innen.

Abbildung 4: Wirkmodell



Quelle: Eigene Darstellung

Auf der Ebene der Outcomes, also der konkret mit Bezug auf die Zielgruppen zu erreichenden Auswirkungen, wurden drei Aspekte definiert:

#### NIEDRIGERE HEMMSCHWELLE BEI HILFERUFEN

Die Hürden, die Menschen davon abhalten können, in als gefährlich oder unsicher empfundenen Situationen professionelle Hilfe zu suchen, sollen abgebaut werden. Hierzu sollen die einfache und barrierearme Bedienung der App sowie ein verbessertes Wissen über das Hilfeangebot des Sicherheitspersonals beitragen. Auch sollen sich Menschen ermutigt und befähigt fühlen, als

Zeug\*innen von Vorfällen für andere Hilfe zu rufen, sie sollen also auf einfachere Weise digitale Zivilcourage zeigen können.

#### HILFE IST SCHNELLER UND ZIELGENAUER

Hilfeleistungen des Sicherheitspersonals sollen schneller und zielgenauer erfolgen können. Konkret soll eine präzisere, sogar stockwerk- bzw. gleisabschnittgenaue Ortung von Hilferufen ermöglicht werden. Die Kommunikation zwischen Sicherheitspersonal und Hilfesuchenden soll durch die App unterstützt und vereinfacht werden, ebenso die Koordination zwischen dem Sicherheitspersonal zwischen den zwei Sicherheitspartnern DB Sicherheit und Bundespolizei.

#### MEHR INFORMATIONEN ÜBER UNSICHERHEIT AM BAHNHOF

Mittels der Hilferuf-App sollen zudem Informationen über Unsicherheit im Bahnhof verfügbar und so das Dunkelfeld unbekannter Vorfälle erhellt werden; auch mehr Informationen über die Gründe von Hilferufen sollen verfügbar werden. Dies soll es ermöglichen, Unsicherheitsräume zu identifizieren, also Orte, die als besonders unsicher wahrgenommen werden und an denen andere Sicherheitsmaßnahmen wie etwa Kameratechnik nicht eingesetzt werden können.

Um diese Wirkungen zu erreichen, setzten die Projektpartner Deutsche Bahn, Bundespolizei und SafeNow-Aktivitäten in vier Bereichen um:

#### DIE EINFÜHRUNG UND BEWERBUNG DER APP

Informations- und Werbemaßnahmen werden vor Ort durchgeführt, um die verschiedenen Zielgruppen über den Test zu informieren und Nutzer\*innen des Bahnhofs für eine Beteiligung zu gewinnen. Betroffene werden sensibilisiert, das Sicherheitspersonal wird in der Arbeit mit der Hilferuf-App geschult.

#### BEARBEITUNG VON HILFERUFEN IM SICHERHEITSLABOR

Im Bahnhof werden zunächst Bluetooth-Beacons zur besseren Ortung der Alarme installiert. Das Sicherheitspersonal wird mit Smartphones und Tablets ausgestattet, über die eingehende Alarme im Sicherheitslabor angenommen werden können. Sicherheitspersonal – jeweils eine Doppelstreife von DB Sicherheit und Bundespolizei – wird im Sicherheitslabor vorgehalten.

#### DIE PERSONELLE VERSTÄRKUNG FÜR DEN TEST

Zusätzliches Personal besetzt das Sicherheitslabor. Für den Test wurde zusätzliches Personal für das Sicherheitslabor angefordert, das dann aus zwei Doppelstreifen (der DB Sicherheit und der Bundespolizei) bestand. Das gesamte Personal erhielt eine Schulung für die für den Test installierte Technik. Außerdem wurde die nötige technische Ausstattung für den Einsatz bereitgestellt.

#### DAS EINGREIFEN DES SICHERHEITSPERSONALS

Die geschulten Mitarbeiter\*innen greifen innerhalb der SafeNow-Zone im Bahnhof ein und leisten Hilfe. Dazu werden Strategien entwickelt, wie die Hilferufe angenommen und priorisiert werden können, und es werden Abläufe für die interne Kommunikation entwickelt. Die Vorfälle, die Anlass zu den Alarmen geben, das Einsatzhandeln sowie die eingeleiteten Maßnahmen werden dokumentiert.

Externe Kontextfaktoren, die den Projekterfolg beeinflussen können, sind unter anderen die gesellschaftliche Akzeptanz für digitale Tools insgesamt, das Vertrauen in Polizei und Sicherheitsdienste und die Nutzung des Bahnhofs Berlin Südkreuz. Zu den Indikatoren für die Erreichung der angezielten Outcomes gehören die Zufriedenheit der Nutzer\*innen, das Vertrauen in die Hilferuf-App sowie deren aktive Nutzung.

### 4.4. AUFBAU UND ABLAUF DES TESTS

Zu Einrichtung der SafeNow-Zone im Testbetrieb wurden 243 Beacons im Bahnhof Berlin Südkreuz installiert. Beacons sind auf Bluetooth-Technik basierende Sender, die Daten – hier eine Angabe zum Ort, an dem sie verbaut wurden – senden. Sie senden alle 0,5 Sekunden ein Signal, das von in der Nähe befindlichen Smartphones, die mit einer entsprechenden App ausgestattet

sind, empfangen wird. Aktiviert ein\*e Nutzer\*in im Bahnhof die App und betätigt den Alarm, empfängt das Smartphone diese Signale. So können dann Ortsdaten des Smartphones an das Personal im Sicherheitslabor weitergegeben und der Aufenthaltsort der hilfesuchenden Person auf wenige Meter genau ermittelt werden.

Um Gewerbetreibenden die Nutzung der Hilferuf-App zu erleichtern, wurden durch die SafeNow GmbH am 17.08.2022 zusätzlich physische Alarmbuttons zur Verfügung gestellt, die in acht Gewerbeeinheiten sowie an der DB Information auf der Ringbahnplatte angebracht wurden. Über die Buttons konnte mittels Knopfdruck ein Alarm ausgelöst werden, der durch Sicherheitspersonal ebenso empfangen und dem Standort des Buttons zugeordnet werden konnte.

Die App wurde im Rahmen des Tests im Bahnhof mit großen Werbeplakaten beworben. Die Plakate wurden vom Dach des Bahnhofs gehängt, sodass sie von der Ringbahnplatte aus gut sichtbar waren. In der Woche des Teststarts wurde zudem im Rahmen von Infoständen, die in den Ost- und Westhallen des Bahnhofs aufgebaut waren, für die App geworben. Auf der Website [www.bahnhof.de](http://www.bahnhof.de) wurde ein Informationsangebot geschaffen, das auch eine Sektion mit Antworten auf häufig gestellte Fragen umfasst. Zu Beginn des Tests am 21.07.2022 erfolgte außerdem eine öffentliche Veranstaltung unter Beteiligung des BMI, BMDV, des Vorstands der Deutschen Bahn sowie der Bahnhofsmision, zu der auch Vertreter\*innen der Presse eingeladen waren.

Für die Dauer des Tests wurde im Sicherheitslabor Personal der DB Sicherheit und der Bundespolizei vorgehalten. Die Mitarbeiter\*innen wurden in Schulungen durch das Team des Projekts Sicherheitsbahnhof in den Test eingewiesen. Das Personal war rund um die Uhr in drei Schichten<sup>4</sup> vor Ort, und zwar in einer

- Frühschicht von 6:00 bis 14:00 Uhr, besetzt durch zwei Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei,
- Spätschicht von 14:00 bis 22:00 Uhr, besetzt durch zwei Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei und zwei Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit,
- Nachtschicht von 22:00 bis 6:00 Uhr, besetzt durch zwei Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei und zwei Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit.

Es nahm anhand der App getätigte Alarmrufe über die technischen Vorkehrungen im Sicherheitslabor an und rückte aus, um die Vorfälle zu bearbeiten. Die Bearbeitung der Vorfälle erfolgte grundsätzlich entsprechend den Zuständigkeiten der beteiligten Dienste und Behörden: Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit waren für die Durchsetzung des Hausrechts, Vollzugsbedienstete der Bundespolizei für hoheitliche Aufgaben zuständig. Insgesamt bearbeitete das Personal in der Testphase 43 Alarme (siehe Kapitel 6).

---

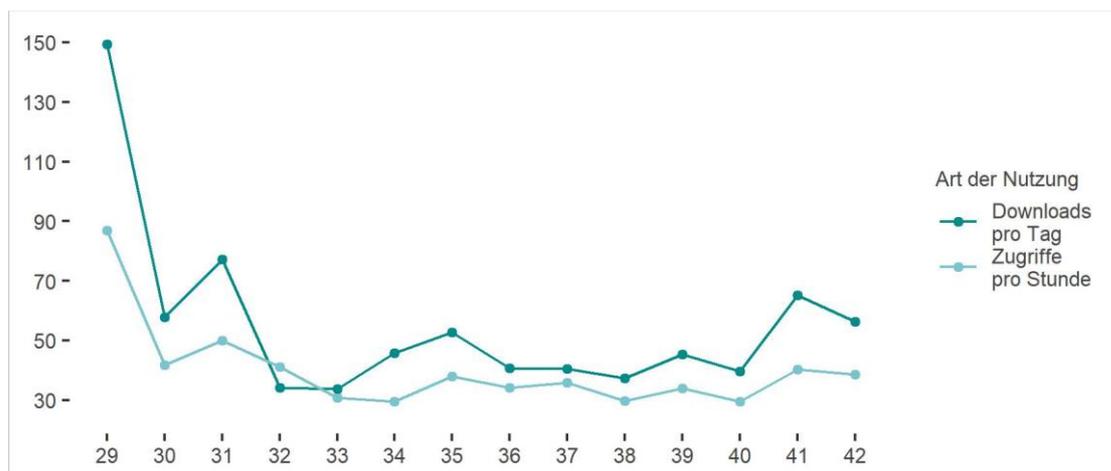
<sup>4</sup> Auf Grund von Personalausfällen kam es bei der Bundespolizei zwischenzeitlich vorübergehend zu einer Umstellung des Modells auf 12-Sunden-Schichten.

## 5. AKZEPTANZ UND ANNAHME DURCH ZIELGRUPPEN

### 5.1. ZIELGRUPPENERREICHUNG: ANZAHL UND CHARAKTERISTIKA VON APP-NUTZER\*INNEN

Daten des App-Betreibers SafeNow GmbH zeigen, dass die App zwischen dem 21.07. und 21.10.2022, also während des gesamten Tests, etwa 5.100-mal von in Deutschland befindlichen Personen heruntergeladen wurde<sup>5</sup>. Im Testzeitraum nutzten täglich zwischen 130 und 200 Personen die App. Im Schnitt wurde die App 38-mal pro Stunde aufgerufen, wobei knapp die Hälfte der Nutzungen (49 %) tagsüber zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr erfolgten. Etwa 25 % der Zugriffe fanden abends zwischen 17:00 Uhr und 20:00 Uhr statt. Die restlichen Zugriffe erfolgten in den Nacht- und Morgenstunden (26 %). Die Anzahl der stündlichen Zugriffe schwankte stark über den Testzeitraum (siehe Abbildung 6). Zu Beginn des Tests wurde die App im Schnitt 87-mal pro Stunde aufgerufen (KW 29). Dieser Wert sank in der zweiten Woche deutlich ab und pendelte sich dann ab der fünften Woche bei 30 bis 40 Zugriffen pro Stunde ein. Bei den täglichen Downloadzahlen gab es eine ähnliche Entwicklung. Im Schnitt luden sich in der ersten Woche (KW29) täglich 150 Personen die App herunter. In den restlichen Wochen des Tests blieben die durchschnittlichen täglichen Downloadzahlen jedoch weit unter diesem anfänglichen Wert und pendelten sich ab KW 32 bei durchschnittlich 30 bis 45 Downloads pro Tag ein.

**Abbildung 5: Durchschnittliche Nutzungshäufigkeiten der Hilferuf-App pro Kalenderwoche**



Quelle: SafeNow GmbH, eigene Darstellung

Die hohe Nutzungsfrequenz zu Beginn des Tests legt die Vermutung nahe, dass sich viele Nutzer\*innen die App im Zuge des Medienechos herunterluden, die Effekte dieser Werbemaßnahmen jedoch nicht über die dritte Wochen des Tests (KW 31) hinaus anhielten. Die Tatsache, dass sich die Entwicklungen der stündlichen App-Zugriffe und der täglichen Downloads spiegeln, deutet auf einen engen Zusammenhang zwischen den beiden Kennzahlen hin: App-Zugriffe scheinen häufig im Rahmen des Downloads und der damit einhergehenden Einrichtung der App zu erfolgen. Eine regelmäßige Nutzung der App scheint eher nicht verbreitet zu sein.

Wichtig ist an dieser Stelle, dass diese Daten keine direkten Rückschlüsse auf den Test am Bahnhof Südkreuz erlauben, weil sie sich auf App-Nutzer\*innen im gesamten Gebiet der BRD beziehen. Nutzungen aus den zeitgleich betriebenen SafeNow-Zonen in München und Düsseldorf sind also miterfasst, eine Disaggregation der Rohdaten war nicht möglich, da Ortsdaten durch den Betreiber nicht gespeichert werden. Auch personenbezogene Daten wie Geschlecht

<sup>5</sup> Die Banner mit der Information zur SafeNow-Zone wurden bereits zwei Wochen vor Beginn des Tests am Bahnhof Südkreuz aufgehängt. In diesem Zeitraum luden sich rund 450 Personen die SafeNow-App herunter.

und Alter erfasst der Betreiber nicht, sodass einer weitergehenden Analyse der Nutzergruppen hier enge Grenzen gesetzt waren.

Rückschlüsse in Bezug auf die erreichten Bahnhofsnutzer\*innen und Reisenden am Bahnhof Südkreuz basieren auf den Auswertungen der im Rahmen der Evaluation durchgeführten standardisierten Befragungen. Hierbei stellt sich insbesondere die Frage, inwiefern sich App-Nutzer\*innen durch bestimmte Charakteristika von der recht allgemein gefassten Gruppe der Bahnhofsnutzer\*innen unterscheiden. Der Vergleich zwischen den befragten Bahnhofsnutzer\*innen der In-App-Befragung und Bahnhofsbefragung zeigt, dass Frauen in der Gruppe der App-Nutzer\*innen unterrepräsentiert sind. Unter den App-Nutzer\*innen liegt der Anteil der Frauen bei 26 %, wohingegen er bei Passant\*innen allgemein 42 % ausmacht. Umgekehrt ist der Anteil der Männer unter App-Nutzer\*innen höher als unter Bahnhofsnutzer\*innen allgemein (72 % vs. 56 %). Der Anteil der Personen, die sich als divers bezeichnen, ist in beiden Gruppen sehr gering (jeweils 1,2 %). Im Schnitt sind App-Nutzer\*innen fünf Jahre jünger als Bahnhofsnutzer\*innen (38,2 Jahre vs. 43,6 Jahre).

**Tabelle 1: Vergleich zwischen Personen, die die Hilferuf-App heruntergeladen haben (In-App Befragung), und Bahnhofsnutzer\*innen (Bahnhofsbefragung)**

	In-App Befragung		Bahnhofsbefragung	
<b>Demografische Merkmale</b>				
Geschlecht (N, %)				
Weiblich	23	26,7 %	69	42,3 %
Männlich	62	72,1 %	92	56,4 %
Divers	1	1,2 %	2	1,2 %
Alter (M, SD)	38,2	13,9	43,6	18,6
<b>Erfahrungen</b>				
Häufigkeit Aufenthalt Südkreuz (M, SD)	1,8	1,4	1,4	1,5
Gründe für Aufenthalt (N, %)				
Fernverkehr	28	28,9 %	90	54,2 %
Nahverkehr	66	68,0 %	86	51,8 %
Umsteigen	42	42,3 %	35	21,1 %
Arbeit od. Ehrenamt	16	16,5 %	15	9,0 %
Einkauf	16	16,5 %	3	1,8 %
Sonstiges	4	2,4 %	7	7,2 %
Unsichere Situation erlebt (N, %)				
Ja	31	38,3 %	32	19,5 %
Nein	50	61,7 %	132	80,5 %
<b>Einstellungen</b>				
Sicherheitsgefühl (M, SD)	2,1	0,6	2,3	0,6

Quelle: Befragungen von Bahnhofsnutzer\*innen und In-App-Befragung, eigene Darstellung. Zur Erläuterung: N = Anzahl, % = Anteil, M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

App-Nutzer\*innen halten sich etwas häufiger am Bahnhof Südkreuz auf als die allgemein gefasste Gruppe der Bahnhofsnutzer\*innen, und die beiden Gruppen unterscheiden sich auch im Hinblick auf die Gründe für ihren Aufenthalt am Bahnhof: Im Vergleich zu Passant\*innen, nutzen App-Nutzer\*innen dort weniger häufig den Fernverkehr (30 % vs. 54 %), steigen dafür aber häufiger am Bahnhof Südkreuz um (42 % vs. 21%) und nutzen eher den Nahverkehr (68 % vs. 52 %). Interessanterweise ist der Anteil derer, die am Südkreuz bereits eine unsichere Situation erlebt haben, unter App-Nutzer\*innen deutlich höher als unter Bahnhofsnutzer\*innen allgemein (38,3 % vs. 19,5 %). Dennoch fühlen sich im Schnitt beide Gruppen eher sicher am Bahnhof Südkreuz, wobei App-Nutzer\*innen ein leicht geringeres Sicherheitsgefühl haben (M = 2,1) als Bahnhofsnutzer\*innen (M = 2,3).

Von den Betreibern der etwa 20 Gewerbeeinheiten im Bahnhof nahmen neun Betriebe am Test teil. Darunter waren Ladengeschäfte, Cafébetriebe sowie das Reisezentrum der DB. Die Gewerbetreibenden wurden gezielt von den Projektpartnern angesprochen und für eine Beteiligung gewonnen.

## 5.2. VORRAUSSETZUNGEN UND GRÜNDE FÜR DIE ANNAHME UND AKZEPTANZ DER APP

Zum Zeitpunkt der Bahnhofsbefragungen wussten die wenigsten Passant\*innen und Reisenden bereits von dem Angebot der Hilferuf-App. Dies deutet darauf hin, dass die Maßnahmen zur Information der Reisenden und über die Maßnahme und deren Bewerbung nur einen kleinen Anteil der Bahnstufennutzer\*innen erreichten. Diese Einschätzung wird auch vom Sicherheitspersonal geteilt, wie beispielsweise die folgende Aussagen zeigt: *„Ich denke, das ist einfach nur dieses so- die App ist einfach noch nicht durchgekommen. Die Leute haben noch nicht verstanden, was der Sinn dahinter ist, also welcher Sinn dahintersteckt, wie praktisch das ist, wie das funktioniert und alles“* (FG4). Die In-App-Befragung deutet darauf hin, dass die aufgehängten Banner die wirkungsvollste Werbemaßnahme waren: Drei von vier Personen gaben an, durch einen Infostand oder Werbung am Bahnhof von der SafeNow-App erfahren zu haben. Andere Informationsquellen, wie z.B. Hinweise durch Freund\*innen oder Bekannte, Hinweise durch das Bahnpersonal, App-Stores oder die SafeNow-Website, spielen eine untergeordnete Rolle (für jede dieser Quellen liegt der Anteil der Nennungen bei 3 % und weniger). Eine etwas größere Rolle spielen lediglich Online-Werbung und Medienberichte, welche jeweils 6 % der Befragten als Informationsquelle angeben.

Das Potenzial einer breiteren Bekanntmachung wird unterstrichen durch die Tatsache, dass Bahnstufennutzer\*innen der Hilferuf-App gegenüber recht aufgeschlossen sind. So gaben 60 % der Befragten an, dass sie die Hilferuf-App ganz sicher oder wahrscheinlich auf ihrem Smartphone installieren würden. Knapp 30 % der Befragten führten an, dass sie die Hilferuf-App eher nicht installieren würden, und nur 11% lehnen die Installation kategorisch ab. Die Bereitschaft zur App-Installation und der antizipierte Nutzen der App in Bezug auf das Sicherheitsempfinden stehen in einem engen Zusammenhang (Pearsons  $r = 0,69^6$ ): Je höher die erwartete Steigerung des Sicherheitsempfindens, desto höher die Bereitschaft zur Installation der App. Jede zweite befragte Person gab an, dass sie sich durch die Hilferuf-App am Bahnhof wahrscheinlich sicherer fühlen würde. 17 % der Befragten waren sich sogar ganz sicher, dass sie sich durch die App sicherer fühlen würden, wohingegen jede vierte befragte Person eher keinen Nutzen der Hilferuf-App in Bezug auf ihr Sicherheitsempfinden sah und knapp 10% der Befragten eine Erhöhung des Sicherheitsgefühls durch die Hilferuf-App ausschlossen.

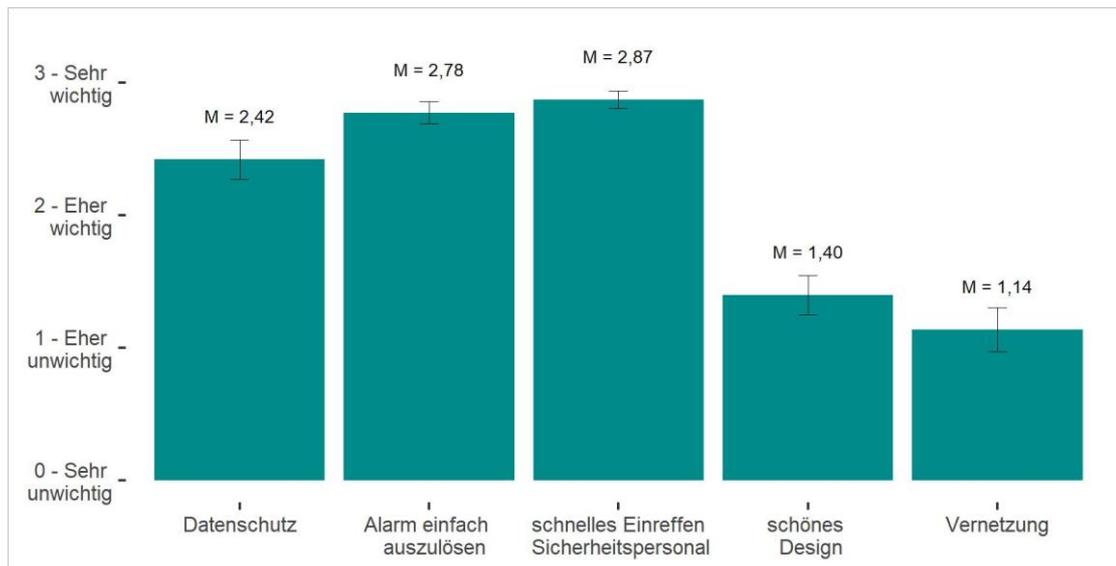
In Bezug auf die Frage, ob Bahnstufennutzer\*innen lieber den Alarm der App nutzen oder die 110 wählen würden, zeigt sich eine Spaltung: Jeweils 41 % gaben an, dass sie lieber den Alarm nutzen bzw. lieber die 110 wählen würden; 18 % der Befragten gaben an, dass die beiden Möglichkeiten für sie gleichwertig sind.

Bahnstufennutzer\*innen haben eine recht genaue Vorstellung davon, wie eine Hilferuf-App ausgestaltet sein sollte und welche Aspekte dabei zentral sind. Schnelles Eintreffen des Sicherheitspersonal wird als sehr wichtig eingestuft ( $M = 2,87$ ,  $SD = 0,39$ ), gefolgt von dem Aspekt des einfachen Auslösens des Alarms ( $M = 2,78$ ;  $SD = 0,48$ ).<sup>7</sup> Datenschutz ist für die Befragten etwas weniger zentral ( $M = 2,42$ ) und bei diesem Thema gehen die Meinungen zwischen den Befragten auch etwas weiter auseinander ( $SD = 0,87$ ). Als eher nebensächlich bewerten die Befragten ein schönes Design ( $M = 1,40$ ;  $SD = 0,86$ ) und den Aspekt der Vernetzung mit Freund\*innen und Familie ( $M = 1,14$ ,  $SD = 0,97$ ).

<sup>6</sup> Pearson's  $r$  ist ein Maß zwischen -1 und 1, welches die Stärke des Zusammenhangs zwischen zwei Variablen angibt. 1 bedeutet perfekter positiver Zusammenhang, 0 kein Zusammenhang, -1 perfekter negativer Zusammenhang.

<sup>7</sup> Der Median,  $M$ , gibt denjenigen Wert einer Messung an, der genau in der Mitte steht, wenn man alle Werte der Größe nach sortiert.  $SD$ , also die Standardabweichung, gibt an, wie weit die Messwerte um den Mittelwert herum gestreut sind.

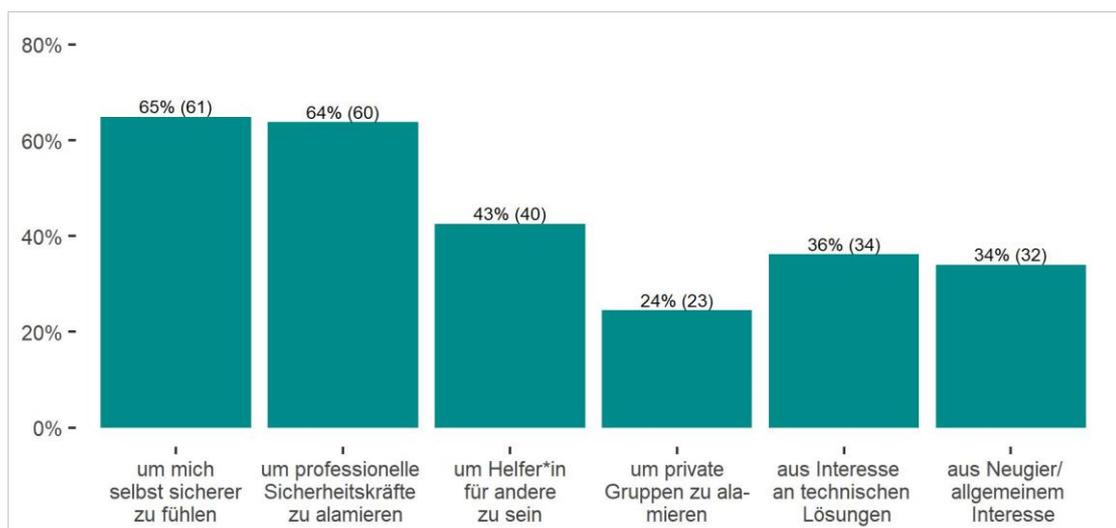
**Abbildung 6: Empfundene Wichtigkeit von verschiedenen Aspekten der Hilferuf-App, Mittelwert**



Quelle: Bahnhofsbefragung, eigene Darstellung, N = 135

Die Vorstellungen der Bahnhofsnutzer\*innen, was eine Hilferuf-App leisten kann und soll, werden im Großen und Ganzen von App-Nutzer\*innen geteilt. So geben in der In-App-Befragung zwei von drei Personen an, dass sie sich die SafeNow-App heruntergeladen haben, um sich sicherer zu fühlen. Mit einem Anteil von 64 % war der Beweggrund, im Notfall professionelle Sicherheitskräfte alarmieren zu können, ähnlich stark verbreitet. 43 % der Befragten begründeten den Download der App mit der Möglichkeit, Helfer\*in für andere zu sein. Dahingegen ist die Möglichkeit, private Gruppen zu alarmieren, nur für knapp jede vierte befragte Person ausschlaggebender Grund für den Download der App, was – zusammen mit den Ergebnissen der Bahnhofsbefragung – für eine untergeordneten Rolle des Vernetzungsaspekts spricht. Darüber hinaus sind auch Faktoren jenseits der Sicherheitsproduktion für den Download ausschlaggebend: Jeweils ein Drittel der Befragten gab Interesse an technischen Lösungen sowie Neugier und allgemeines Interesse als Gründe für den Download der App an.

**Abbildung 7: Gründe für den Download der Hilferuf-App, Anteil (Anzahl)**



Quelle: In-App-Befragung, eigene Darstellung, N = 94

Die tiefgehenden Befragungen der Power-User\*innen werfen einen teilweise anderen Blick auf die Beweggründe für die Nutzung der Hilferuf-App. Einerseits wurde in allen Gesprächen positiv hervorgehoben, dass die App mit dem Sicherheitspersonal vor Ort verbunden ist. Eine Person hat die App nur aus diesem Grund installiert: *„[Die] App habe ich nur installiert oder will sie auch nur benutzen, um dann wirklich professionelle Hilfe zu bekommen“* (PU2) – und das insbesondere, weil dieses Sicherheitspersonal *„auch dafür ausgebildet [ist], in den Situationen etwas zu deeskalieren oder zu helfen“* (PU4). Andererseits war ein Unsicherheitsgefühl am Bahnhof Südkreuz nur für zwei der insgesamt sechs interviewten Personen ausschlaggebender Grund. In einem Fall war der Download durch negative Erfahrungen an Bahnhöfen und von einem Unsicherheitsgefühl am Bahnhof Südkreuz motiviert. Im anderen Fall war der Grund für den Download eine akute Bedrohungssituation. Für die übrigen vier Power-User\*innen waren andere Faktoren ausschlaggebend: Zwei Power-User\*innen gaben an, die App aus Neugier heruntergeladen zu haben. Beide waren durch die großen Banner auf den Test aufmerksam geworden und haben sich daraufhin die App heruntergeladen. Darüber hinaus sahen zwei Power-User\*innen durch die App Vorteile in ihrem privaten Umfeld. Diese Personen wollten sich vor allem mit ihren Partner\*innen, Freund\*innen und der Familie vernetzen, um diese im Notfall alarmieren zu können. Beide Power-User\*innen wurden nicht über die Plakate am Bahnhof Südkreuz aufmerksam, weil sie sich dort nicht häufig aufhalten, sondern einerseits über die Presseberichterstattung und andererseits über ihre\*n Partner\*in.

Während die Vernetzungsfunktion für diese beiden Power-User\*innen zentral war, wurde dieser Aspekt von anderen Power-User\*innen als eher nebensächlich bewertet. So sei die Möglichkeit, andere Personen über die Gruppenfunktion zu alarmieren, eine interessante Funktion, wird jedoch als irrelevant eingestuft und bislang nicht genutzt, wie in der folgenden Aussage deutlich wird: *„Letztendlich könnte man ja auch jemanden anrufen, wenn man sich unsicher fühlt“* (PU4). Die Diskrepanz in der Bewertung der Vernetzungsfunktion könnte damit zusammenhängen, dass die App zwei unterschiedliche Bedürfnisse bedient: einerseits die schnelle, professionelle Hilfe vor Ort am Bahnhof Berlin Südkreuz, andererseits den Kontakt zu Partner\*innen, Familie oder dem Freundeskreis. Aus den Interviews wurde jedoch deutlich, dass sich diese Personen intensiv damit auseinandergesetzt hatten, in welchen Situationen sie die Hilferuf-App zur Alarmierung privater Kontakte nutzen wollten und welche Implikationen sich für die Alarmierten im Fall eines Auslösens ergeben würden.

Auf Seiten der Gewerbetreibenden, die im Bahnhof Gewerbeflächen mieten und dort Ladengeschäfte, Bäckereien oder Cafés betreiben, gab es generell Interesse an der Hilferuf-App und Bereitschaft, sich am Test zu beteiligen. Um sie für die Teilnahme zu gewinnen, war es jedoch nötig, die Geschäfts- oder Filialleitungen direkt anzusprechen und ihnen Ziel und Vorgehen des Test zu erklären – die direkte Ansprache der zuständigen Personen war wichtig (IA4). In einem Fall schildert ein\*e Filialleiter\*in, dass sie\*er bei der ersten Ansprache durch die Projektbeteiligten nicht vor Ort gewesen war. Die Informationen zum Test waren ihr\*ihm dann zwar vermittelt worden, sie\*er habe auf Grund der hohen Arbeitsbelastung aber nicht sofort reagiert. Erst bei einer zweiten, persönlichen Ansprache sei ihr\*ihm dann klargeworden, dass die Hilferuf-App auch den Bedarfen ihrer\*seiner Mitarbeiter\*innen entsprechen könnte. Dann habe sie\*er die Beteiligung gleich in die Wege geleitet:

*„Wir haben natürlich auch mal unhöfliche Kunden. Deshalb war es eine total coole Idee mit der App, da wussten wir, die sitzen gleich im Bahnhof und sind innerhalb von wenigen Minuten dann auch in der Filiale, um zu helfen. (...) Deswegen fanden wir das total cool zu wissen: Wir können da einfach auf den Knopf drücken und dann kommt jemand, und wir können uns auch darauf verlassen, dass dann jemand kommt“* (IB5).

Um die Beteiligung am Test zu ermöglichen, waren in den verschiedenen Gewerben unterschiedliche Maßnahmen nötig:

- Einige Gewerbetreibende und -mitarbeitende konnten die App über private Handys nutzen, auf denen sie die App installierten.
- Da es in verschiedenen Gewerben den Mitarbeitenden nicht gestattet ist, während des Dienstes ein privates Handy bei sich zu tragen oder dieses zu nutzen, wurde bei diesen ein oder mehrere physische Knöpfe (Buttons) installiert, über die – per Druck auf den Knopf – ein Hilferuf ausgelöst werden konnte. Voraussetzung dafür war das Vorhandensein eines eigenen verschlüsselten WLAN-Netzes, über das sich die Buttons einwählen konnten.
- In wieder anderen Gewerben nutzten die Mitarbeitenden Diensttelefone, auf denen die App installiert und genutzt werden konnte. Zur Installation der App auf den jeweiligen Systemen mussten mitunter interne oder externe Administrator\*innen tätig werden und diese einrichten.

Bei den Gewerbetreibenden zeigte sich, dass Betriebe, die ohnehin schon viel mit digitalen Systemen arbeiten, z.B. beim Waren- und Personalmanagement, und bei denen die Mitarbeiter\*innen etwa über dienstliche Endgeräte verfügen, über die Apps betrieben werden können, einen Vorteil hatten und ihre Mitarbeiter\*innen leichter eine Nutzung der Hilferuf-App ermöglichen konnten. Dies förderte auch ihre Akzeptanz und Bereitschaft, am Test teilzunehmen.

#### **Zentrale Befunde**

- Die Annahme der Hilferuf-App war kein Selbstläufer: Zwar waren Bahnhofsnutzer\*innen und Gewerbetreibende grundsätzlich an dem Angebot interessiert, benötigten aber eine direkte und gezielte Ansprache.
- Die Hilferuf-App wurde durch eine spezifische Gruppe von Bahnhofsnutzer\*innen angenommen, die tendenziell eher männlich und jung waren sowie bereits häufiger eine unsichere Situation am Bahnhof Südkreuz erlebt haben.
- Die Möglichkeit, über die Hilferuf-App direkt Sicherheitspersonal zu alarmieren, ist für Bahnhofsnutzer\*innen zentral; weniger wichtig ist die Option, sich mit Freund\*innen oder Familie zu vernetzen.
- Bei Gewerbetreibenden gibt es spezifische Hürden für die Annahme, wie z.B. ein Verbot der privaten Handynutzung, welches die Installation von physischen Buttons für die Nutzung der Hilferuf-App erforderlich machte.

## 6. ALARMEREIGNISSE UND EINSATZTÄTIGKEIT

### 6.1. ALARMEREIGNISSE UND IHRE BEARBEITUNG

#### Abbildung 8: Beispiele von Alarmereignissen

##### Beispielfall 1

Am 22.07.2022 wurde eine 25-jährige Touristin auf der Rolltreppe zum Gleis 1/2 durch einen Mann bedrängt und geriet mit ihm in ein Streitgespräch. Eine andere Reisende beobachtete die lautstarke verbale Auseinandersetzung und löste über die Hilferuf-App einen Alarm aus. Der Alarm ging um 12:59 Uhr im Sicherheitslabor ein, eingesetzte Beamt\*innen erreichten den Einsatzort um 13:04 Uhr und stellten den Mann fest. Da dieser sich nicht ausweisen konnte, wurde er zum Zweck der Identitätsfeststellung zum Bundespolizeirevier Berlin-Südkreuz gebracht. Nach Beruhigung der aggressiven Situation wurde der Mann entlassen.

##### Beispielfall 2

Am 13.08.2022 um 21:45 Uhr legte sich ein Mann in das Gleis 12 des Ringbahnsteigs. Durch den Servicepoint der DB AG wurde um 21:48 Uhr ein Alarm per Hilferuf-App ausgelöst. Passant\*innen zogen den Mann aus dem Gleis und setzten ihn auf eine nahegelegene Sitzbank. Der stark alkoholisierte Mann äußerte Suizidabsichten. Durch die um 21:50 Uhr eingetroffenen Bundespolizist\*innen wurde der Mann zunächst in das vor Ort befindliche Bundespolizeirevier verbracht. Durch einen Rettungswagen wurde der Mann schließlich in ein Krankenhaus überstellt.

##### Beispielfall 3

Am 23.08.2022 gegen 17:35 Uhr beobachtete eine junge Frau auf der Ringbahnplatte einen stark alkoholisierten Mann, der verzweifelt und aggressiv erschien. Durch das großflächige Plakat über den Test der Hilferuf-App informiert, lud sie sich diese herunter und löste sofort einen Alarm aus. 13 Sekunden später wurde der Alarm von den diensthabenden Kräften der DB Sicherheit und Bundespolizei im Sicherheitslabor angenommen, etwa drei Minuten später trafen diese die junge Frau und den alkoholisierten Mann auf der Ringbahnplatte an. Letzterer lag nun auf dem Bahnsteig und drohte unter anderem damit, Gewalt gegen sich selbst anzuwenden. Da er seine Identität gegenüber den Polizeivollzugsbeamt\*innen nicht preisgab, verbrachten diese ihn zur örtlichen Dienststelle, wo seine Identität festgestellt wurde. Auf Grund seiner schlechten psychischen Verfassung wurde ein Rettungswagen angefordert, der den Mann in ein örtliches Krankenhaus brachte.

##### Beispielfall 4

Am 08.09.2022 um 18:14 Uhr löste eine DB-Mitarbeiterin von der Ringbahnplatte aus einen Alarm über die Hilferuf-App aus. Das diensthabende Sicherheitspersonal, in diesem Fall zwei Kolleg\*innen der DB Sicherheit, nahm diesen an und traf drei Minuten später bei der Mitarbeiterin ein. Diese hatte ein unbeaufsichtigtes Gepäckstück auf dem Bahnsteig bemerkt und den Alarm ausgelöst, um zu klären, ob von dem Gepäckstück eine Gefahr ausgehen könnte. Das Sicherheitspersonal befragte die umstehenden Reisenden und Passant\*innen und konnte das Gepäckstück bald einer nahestehenden Person zuordnen, die dieses aus den Augen gelassen hatte und es nun wieder an sich nahm.

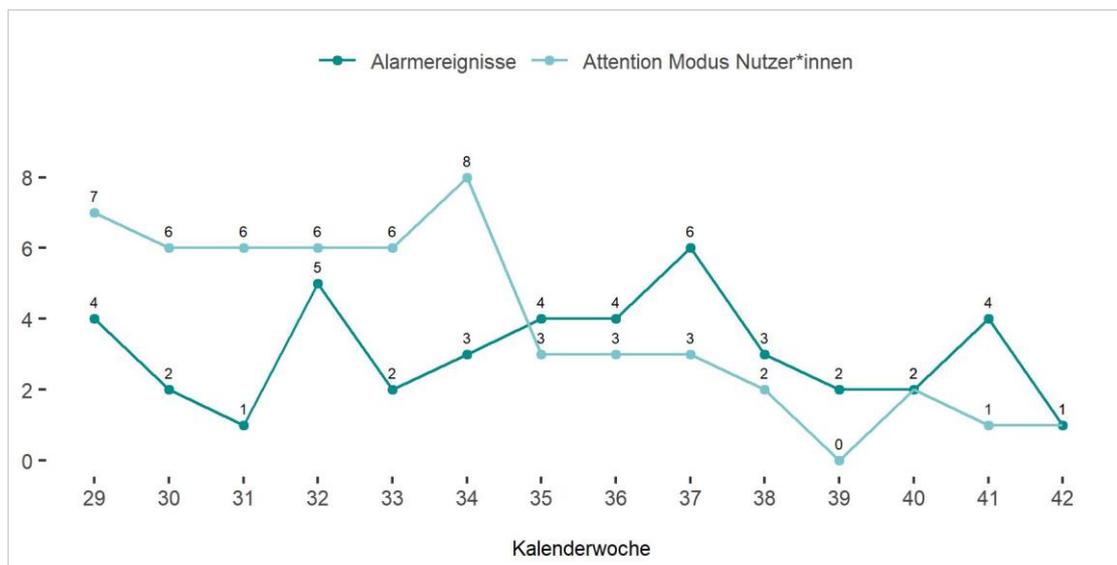
##### Beispielfall 5

Am 10.09.2022 um 17:48 Uhr löste eine DB-Mitarbeiterin im Abschnitt E/F des Bahnsteigs Gleis 3/4 einen Alarm über die Hilferuf-App aus. Die im Sicherheitslabor befindlichen Kräfte von DB Sicherheit und Bundespolizei nahmen diesen 20 Sekunden nach Auslösung an und trafen etwa drei Minuten später am Bahnsteig ein. Die Mitarbeiterin hatte beobachtet, wie auf einem Nachbargleis eine mit einem Messer bewaffnete Frau einen Zugführer bedroht hatte. Dieser hatte sich in die Gleisanlagen geflüchtet. Die Tatverdächtige begann daraufhin, sich selbst mit dem

Messer zu verletzen. Von den Polizeivollzugsbeamt\*innen gestellt, bedrohte sie zunächst auch diese, legte das Messer dann jedoch nach mehrfacher Aufforderung auf den Boden. Sie wurde in der Folge unter erheblichem Widerstand fixiert und anschließend an einen Rettungswagen übergeben.

Während des Tests wurden durch das im Sicherheitslabor stationierte Sicherheitspersonal insgesamt 43 über die Hilferuf-App vermittelte Alarmereignisse angenommen, bearbeitet und dokumentiert. Zwischen dem 21. Juli und 21. Oktober gingen somit wöchentlich zwischen einem und sechs Alarme ein, durchschnittlich drei Alarme pro Woche.

**Abbildung 9: Dokumentierte Alarmereignisse und Attention Modus Nutzer\*innen pro Kalenderwoche**



Quelle Alarmereignisse: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43  
Quelle Attention Modus Nutzer\*innen: SafeNow GmbH, eigene Darstellung, N = 54

Die App zeichnete im Testzeitraum etwa 20 weitere Alarmauslösungen auf, die jedoch nicht dokumentiert wurden. Die Projektbeteiligten gingen davon aus, dass es sich dabei um Testnutzungen des Alarms gehandelt habe, die etwa zur Demonstration oder Schulung von neuen Mitarbeiter\*innen ausgeführt wurden. Sie sind daher nicht dokumentiert und von den Auswertungen in diesem Abschnitt ausgeschlossen worden.

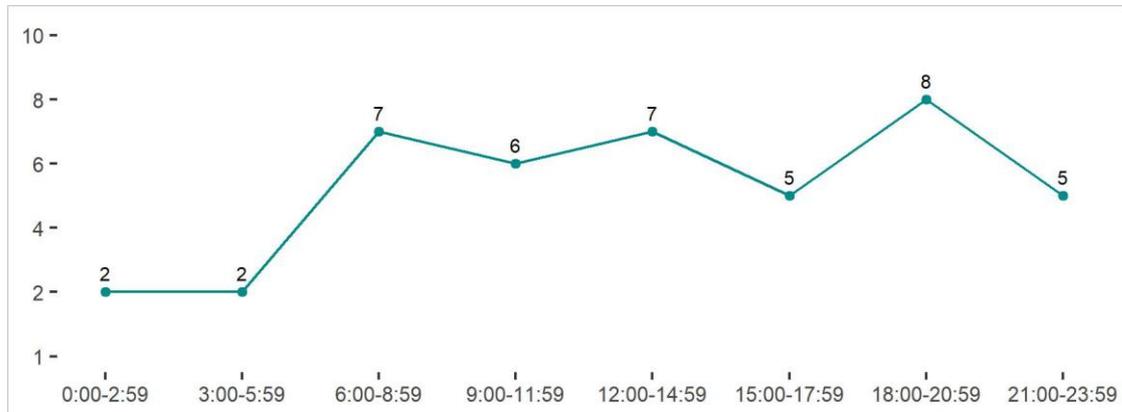
Die Anzahl der ausgelösten Alarme lag damit deutlich unter der Anzahl der durch die Regeldienste von DB Sicherheit und Bundespolizei am Bahnhof Südkreuz registrierten Vorfälle: Die DB Sicherheit registrierte im Testzeitraum pro Woche durchschnittlich etwa neun securityrelevante Ereignisse, die Bundespolizei verzeichnete wöchentlich etwa 25 Einsätze im Bahnhof. Die Hilferuf-App spielte als ergänzendes Kommunikationsmittel also nur bei einem Teil der durch die Sicherheitspartner bearbeiteten Ereignisse eine Rolle.

Neben der Alarmfunktion wurde am Bahnhof Südkreuz auch der Attention Modus genutzt. Ein Eintrag zum Attention Modus liegt nur dann vor, wenn dieser betätigt wurde, jedoch nicht zur Auslösung des Alarms führte. Diese Funktion wurde in der ersten Hälfte des Testzeitraums durch mehr Nutzer\*innen betätigt als in der zweiten Hälfte (siehe Abbildung 9). Die Gesamtzahl der Betätigungen des Attention Modus, verteilt auf 54 Nutzer\*innen, beläuft sich auf etwa 250.

Die SafeNow-Zone war während des Tests rund um die Uhr aktiv und das Sicherheitslabor durchgehend besetzt, sodass Alarme rund um die Uhr abgesetzt, entgegengenommen und bearbeitet werden konnten. Anhand der dokumentierten Alarmereignisse zeigt sich, dass die App nachts, zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, deutlich weniger genutzt wurde. Tagsüber wurden mehr Ereignisse gemeldet, wobei die Nutzungsfrequenz morgens (6:00 – 12:00 Uhr) und

mittags/nachmittags (12:00 – 18:00 Uhr) etwa gleich stark ausgeprägt war. Abends gingen zwischen 18:00 und 21:00 Uhr die meisten Alarme ein.

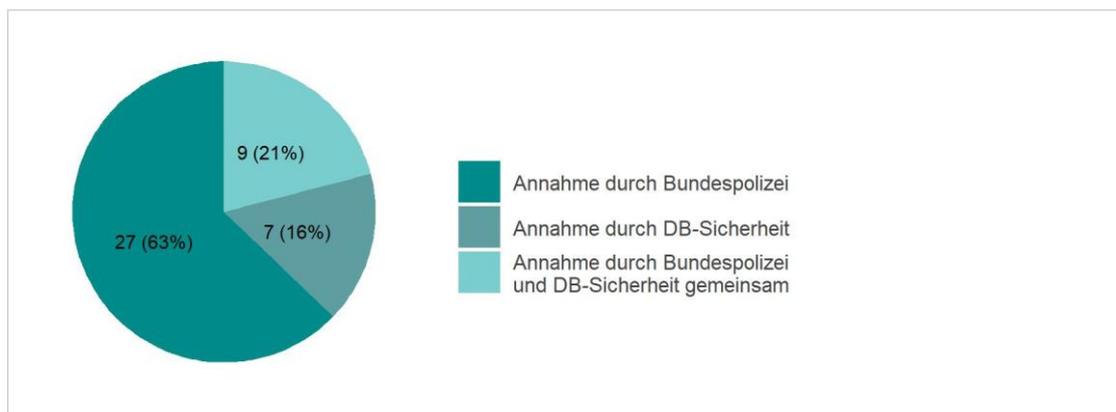
**Abbildung 10: Verteilung der Ereignisse nach Uhrzeit**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

Die Ereignisdokumentation zeigt, dass die Mehrzahl der Alarme (63 %) durch Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei angenommen wurde. In 16 % der Fälle nahmen Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit die Alarme entgegen. In 21 % der Fälle erfolgten Annahme und Bearbeitung durch gemischte Teams.

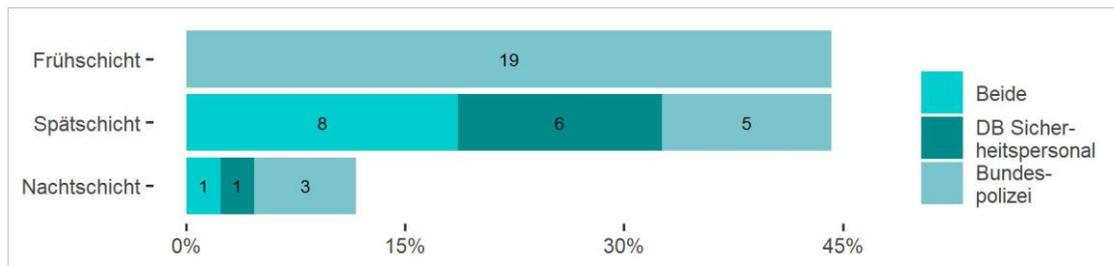
**Abbildung 11: Annahme durch Bedienstete von Bundespolizei und DB Sicherheit**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

Unterschiede in den Schichtbesetzungen zeigen sich darin, dass das annehmende Personal stark nach der Tageszeit variiert. Die Bundespolizei nahm die meisten Alarme (19 Stück) zwischen 6:00 Uhr und 14:00 Uhr entgegen, wohingegen die DB Sicherheit zu diesen Zeiten nicht präsent war und dementsprechend keine Alarme entgegennahm. In der Zeit von 14:00 Uhr bis 22:00 Uhr wurden die meisten Alarme durch gemischte Teams bearbeitet. Zwischen 22:00 und 6:00 Uhr war es wieder mehrheitlich die Bundespolizei, die die Alarme annahm.

**Abbildung 12: Annahme durch Bedienstete von Bundespolizei und DB Sicherheit, aufgeschlüsselt nach Schicht**



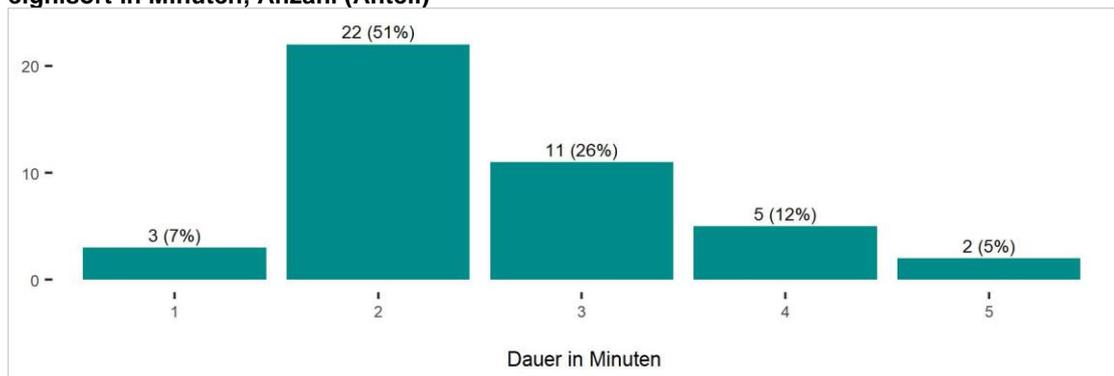
Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, Anteile beziehen sich auf die Gesamtzahl der Ereignisse (N = 43)

In 41 von 43 Fällen nahm das Personal die Alarmer im Sicherheitslabor entgegen und koordinierte die Bearbeitung, wie in der Testplanung vorgesehen, von dort aus. Nur zwei Alarmer wurden an anderen Orten im Bahnhof über die Diensthandys angenommen und direkt bearbeitet. In 25 Fällen erfolgte bei Eingang des Alarms eine Abstimmung zwischen Kräften von DB Sicherheit und Bundespolizei über die Bearbeitung des Vorfalls. Diese Koordination fand überwiegend (in 20 Fällen) vor Ort im Sicherheitslabor und 5-mal per Handy statt. In 18 Fällen erfolgte keine Koordination zwischen den Diensten, in der Regel, weil jeweils nur Bedienstete von einer der zwei Einrichtungen vor Ort waren.

Zwischen dem Auslösen eines Alarms durch eine hilfeschende Person und dessen Annahme durch das Sicherheitspersonal vergingen durchschnittlich 19 Sekunden. In fünf Fällen verging mehr als eine Minute, bis das Personal die Annahme und Bearbeitung des Alarms in der App bestätigen konnte.

Zwischen dem Eingang des Alarms und Eintreffen des Sicherheitspersonals am Ort des Geschehens vergingen durchschnittlich zwei Minuten und 36 Sekunden. In mehr als zwei Dritteln der Fälle erfolgte das Eintreffen binnen einer bis drei Minuten, nur vereinzelt dauerte es weniger als eine oder mehr als drei Minuten, wobei in keinem Fall mehr als fünf Minuten vergingen.<sup>8</sup>

**Abbildung 13: Zeit zwischen Eingang des Alarms und Eintreffen der Sicherheitskräfte am Ereignisort in Minuten, Anzahl (Anteil)**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

Die Alarmer blieben dabei in der App mitunter deutlich länger aktiv, bevor sie deaktiviert wurden. Der Median der Alarmdauer lag bei vier Minuten und 38 Sekunden<sup>9</sup> (M = 10,2 Minuten; SD = 13,4 Minuten)<sup>10</sup>, der längste Alarm blieb eine Stunde, eine Minute und 14 Sekunden lang

<sup>8</sup> Während die Zeit bis zur Annahme des Alarms durch das Sicherheitspersonal durch die App dokumentiert ist, beruht die Berechnung der Zeit bis zum Eintreffen am Ereignisort auf Schätzungen des Sicherheitspersonals.

<sup>9</sup> Jeweils 50 % der Alarmer dauern kürzer bzw. länger als dieser Wert.

<sup>10</sup> M bezeichnet den Mittelwert über alle Beobachtungen, in diesem Fall Alarmer, hinweg (auch Durchschnitt genannt); SD (standard deviation engl. für Standardabweichung) bezeichnet die durchschnittliche Abweichung der Beobachtungen vom Mittelwert. In Bezug auf die Alarmdauer zeigt die relativ große Streuung von 13,4 Minuten, dass viele Alarmer

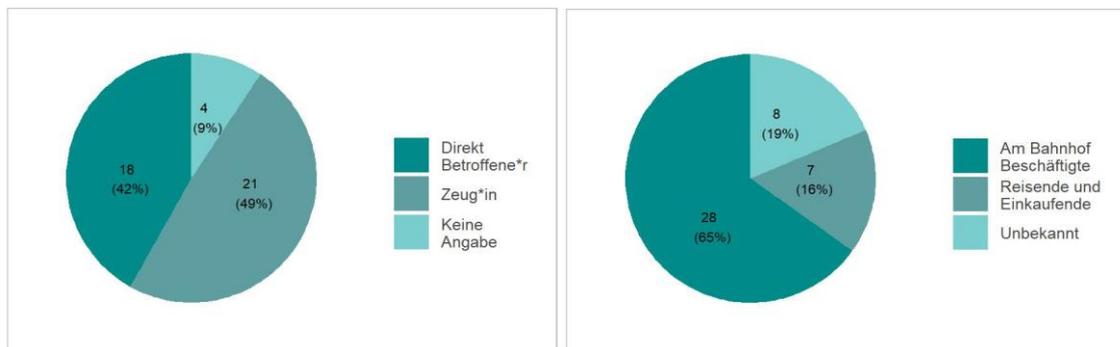
aktiv. Diese Zahlen haben jedoch einen begrenzten Aussagewert, da die Alarmer nicht nach einem einheitlichen Vorgehen, beispielsweise beim Eintreffen am Ort des Ereignisses, deaktiviert wurden, sondern teilweise darüber hinaus aktiv blieben.

In 39 Fällen konnte das Sicherheitspersonal die Person, die den Alarm ausgelöst hatte, am Ort des Ereignisses antreffen und zur Klärung der Situation beitragen. Viermal wurde der Alarm durch die hilfesuchende Person vorzeitig abgebrochen, sodass diese nicht mehr aufgesucht oder angetroffen werden konnte.

Unter den hilfesuchenden Personen waren 21 Frauen (49 %) und 18 (42 %) Männer. In den vier Fällen (9 %), in denen keine hilfesuchende Person angetroffen werden konnte, blieb deren Geschlecht unbekannt. Im Durchschnitt waren sie 37,2 Jahre alt, wobei die jüngste Person 19, die älteste 60 Jahre alt war<sup>11</sup>.

Unter den Hilfesuchenden waren etwas mehr Zeug\*innen (21; 49 %) als direkt betroffene Personen (18; 42 %). Am Bahnhof beschäftigte Personen, also Mitarbeiter\*innen der DB und der Gewerbe im Bahnhof, waren deutlich in der Mehrheit (29; 68 %). In sieben Fällen (16 %) lösten Personen einen Alarm aus, die die Reise- und Einkaufsmöglichkeiten am Bahnhof nutzten.

**Abbildung 14: Betroffenheit der Hilfesuchenden und Zweck ihres Aufenthalts am Bahnhof**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

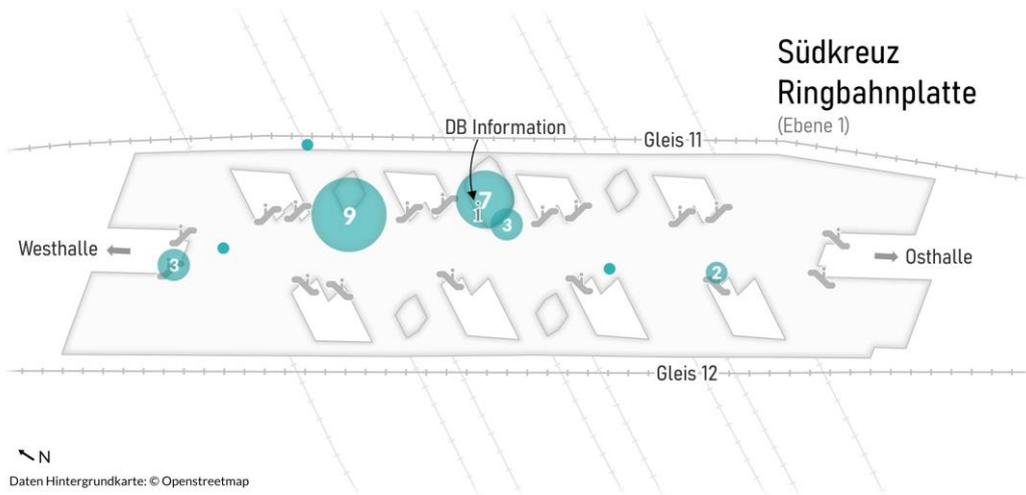
Insgesamt 17 Alarmer wurden von DB-Mitarbeiter\*innen ausgelöst, zumeist auf der Ringbahnplatte, wo sich ein viel genutzter Schalter der DB Information befindet. Zehnmal waren sie dabei Zeug\*innen von Vorfällen, etwa von medizinischen Notfällen, aggressivem Verhalten unter Reisenden, Körperverletzungen oder unbeaufsichtigtem Gepäck. Siebenmal waren sie selbst direkt von dem Vorfall betroffen, wurden etwa angepöbelt, belästigt oder bedroht.

Die Orte, von denen aus die Alarmer ausgelöst wurden, verteilten sich sehr ungleich im Bahnhof. 27-mal befand sich die Person, die den Alarm auslöste, auf der Ringbahnplatte.

deutlich länger oder kürzer als der Mittelwert von 10,2 Minuten andauerten. Dies hängt damit zusammen, dass es kein einheitliches Verfahren gab, wann Alarmer deaktiviert wurden.

<sup>11</sup> Wenn das Alter im Rahmen der Ereignisbearbeitung nicht erfragt wurde, schätzte das Sicherheitspersonal dieses im Rahmen der Dokumentation.

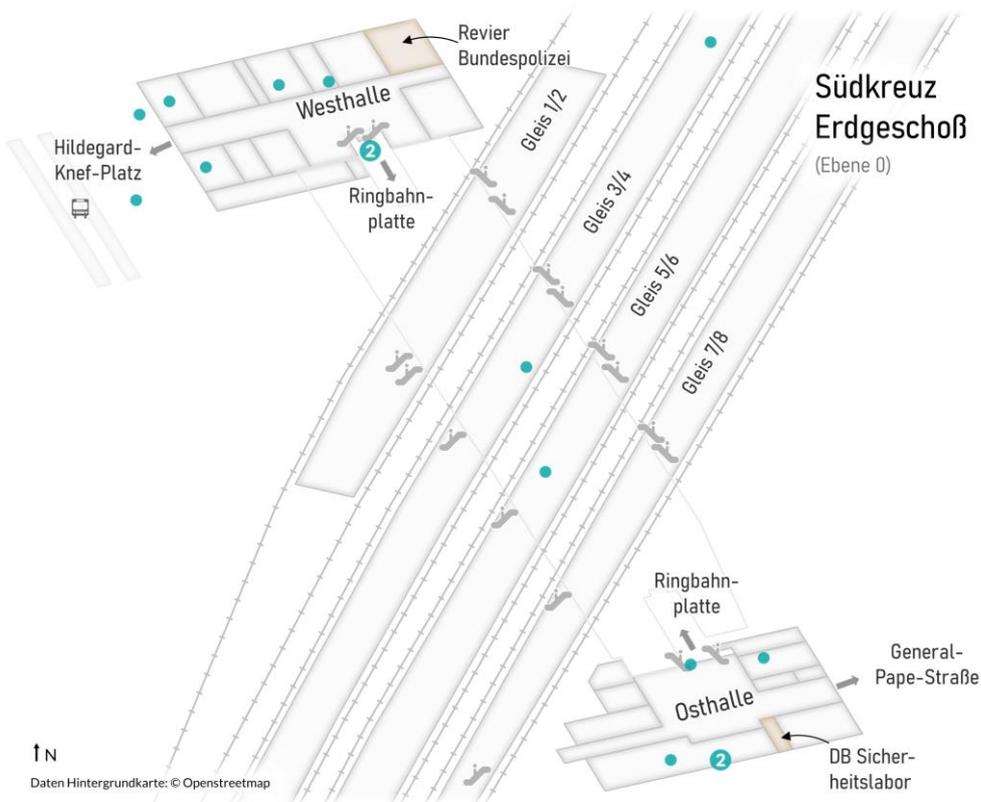
**Abbildung 15: Verteilung ausgelöster Alarmer im Bahnhof – Obergeschoss**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

Sechs Alarmer erfolgten aus im Bahnhof befindlichen Gewerben in den Ost- und Westhallen. Nur vereinzelt wurden Alarmer etwa von den tieferliegenden Bahnsteigen, die für die S-Bahnlinien 21 sowie den Regional- und Fernverkehr genutzt werden, sowie aus den Hallen und auf den Vorplätzen ausgelöst. Aus dem Parkhaus und dessen Treppenhaus erfolgten keine Alarmer.

**Abbildung 16: Verteilung ausgelöster Alarmer im Bahnhof – Erdgeschoss**

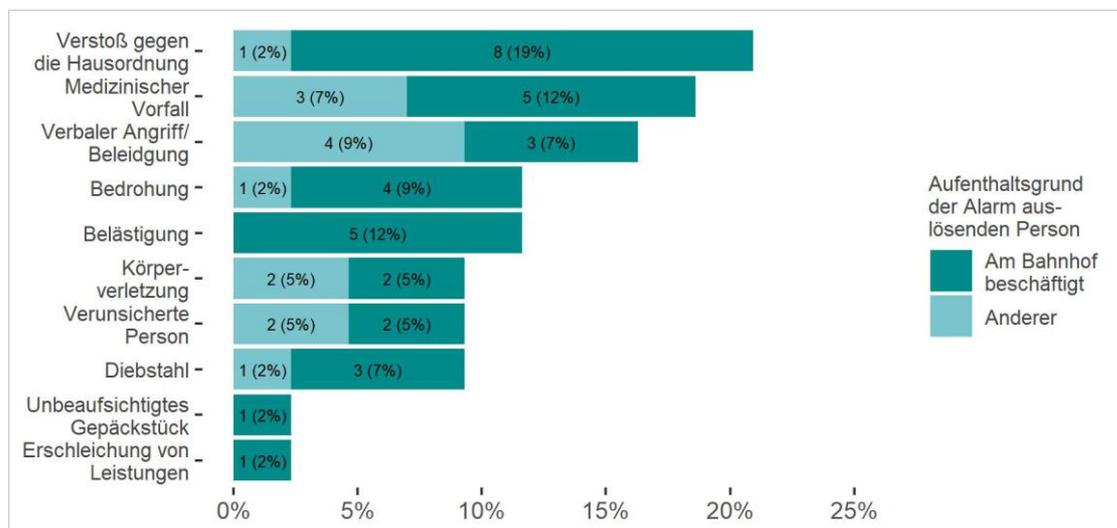


Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

Bei der räumlichen Verteilung der Alarme zeigt sich also ein enger Zusammenhang mit der Präsenz von DB-Mitarbeitenden sowie Gewerbetreibenden. Insbesondere Mitarbeiter\*innen der DB Information haben als Zeug\*innen sowie Betroffene einen großen Anteil der Alarme ausgelöst. Die Konzentration von Ereignissen auf der Ringbahnplatte heißt daher nicht unbedingt, dass sich dort die meisten sicherheitsrelevanten Vorfälle im Bahnhof ereignen. Vielmehr ist dort jedoch die soziale Kontrolle durch die Präsenz der Mitarbeitenden höher, die die Vorfälle dann bezeugen und Alarme auslösen.

Die Ereignisse, die zum Auslösen von Alarmen und folglich zum Tätigwerden der Kräfte von Bundespolizei und DB Sicherheit führten, waren vielfältig. Das Sicherheitspersonal kategorisierte diese am häufigsten als Verstöße gegen die Hausordnung – dazu kann etwa Betteln, Rauchen im Bahnhof, das Betreten der Gleisanlagen oder aggressives Verhalten gegenüber anderen Reisenden zählen. Am zweithäufigsten traten medizinische Notfälle auf, die von Zeug\*innen oder direkt hilfebedürftigen Personen gemeldet wurden. Auch verbale Angriffe und Beleidigungen waren häufig Teil des Ereignisses, etwas seltener kamen Bedrohungen und Belästigungen, noch seltener allgemeine Auskunftsbedarfe, Diebstahl oder Körperverletzung vor. Das Erschleichen von Leistungen oder unbeaufsichtigtes Gepäck waren nur vereinzelt Anlass für Alarme, gar nicht dokumentiert wurden etwa Raubtaten, unerlaubte Versammlungen oder Fälle von Beziehungsgewalt.

**Abbildung 17: Art der Alarmereignisse, Anzahl (Anteil)**



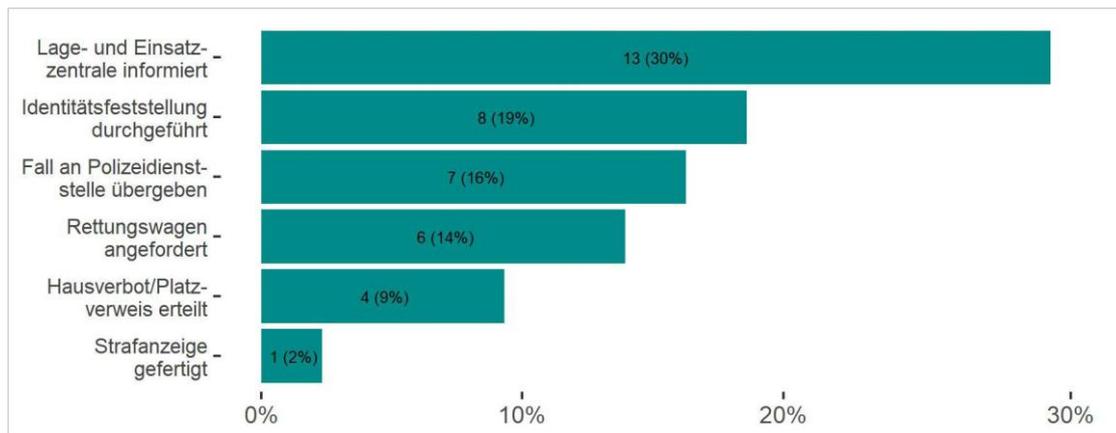
Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43, Mehrfachnennungen waren möglich

Die gemeldeten Ereignisse unterscheiden sich je nachdem, ob die den Alarm auslösende Person am Bahnhof beschäftigt ist oder nicht. Tendenziell melden Mitarbeiter\*innen der DB sowie durch Mieter\*innen im Bahnhof betriebene Gewerbe häufiger Verstöße gegen die Hausordnung als Reisende und Einkaufende sowie Personen, für die der Aufenthaltsgrund unbekannt ist. Weiterhin melden am Bahnhof Beschäftigte öfter verbale Angriffe oder Beleidigungen als Personen, die sich aus anderen Gründen am Bahnhof aufhalten.

Die Bearbeitung der im Test gemeldeten Ereignisse erfolgte im Rahmen der üblichen Zuständigkeiten von Bundespolizei und DB Sicherheit auf Grundlage der gefahrenabwehrrechtlichen und strafprozessrechtlichen Regelungen sowie der Hausordnung. Dabei standen die Sicherheitskräfte regelmäßig mit ihren jeweiligen Einsatz- und Leitzentralen in Kontakt. Wenn Personen einer Straftat verdächtig waren, wurden Identitätsfeststellungen durchgeführt. In sieben Fällen gaben die im Rahmen des Tests eingesetzten Kräfte die Vorfälle zur weiteren Bearbeitung an andere Polizeidienststellen ab, etwa an das örtliche Revier der Bundespolizei oder den

zuständigen Abschnitt der Polizei Berlin. In einigen Fällen wurden diese durch Betroffene oder Zeug\*innen direkt mittels telefonischen Notrufs alarmiert, in anderen Fällen nahm das Sicherheitspersonal selbst Kontakt mit ihnen auf. Wenn nötig wurden Rettungswagen angefordert, und mehrfach wurden Hausverbote oder Platzverweise erteilt. In einem Fall nahmen Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei eine Strafanzeige auf (in anderen Fällen erfolgte dies ggf. durch die weiterbearbeitenden Dienststellen, dies wurde dann im Rahmen des Tests nicht dokumentiert).

**Abbildung 18: Eingeleitete Maßnahmen, Anzahl (Anteil)**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43, Mehrfachnennungen waren möglich

**Abbildung 19: Beispiele von Alarmereignissen**

#### Beispiel 6

Am 12.09.2022 um 11:10 Uhr trafen zwei Bundespolizist\*innen bei einem Gewerbe an der Westhalle ein. Vier Minuten zuvor hatte eine Mitarbeiterin dort den Alarm ausgelöst, da sich in ihrem Geschäft ein offenbar verwirrter Mann aufhielt. Da sich der Mann nicht ausweisen konnte, wurde er zum Revier der Bundespolizei mitgenommen. Bei der Durchsuchung seiner Sachen wurde eine tagesaktuelle Anlaufbescheinigung gefunden. Der Mann wurde mit dem Hinweis entlassen, sich zu der ihm zugewiesenen Erstaufnahmeeinrichtung zu begeben.

#### Beispiel 7

Am 13.09.2022 betätigte ein 56-jähriger Mann um 17:20 Uhr von einer Bushaltestelle am Hildgard-Knef-Platz aus mittels Hilferuf-App den Alarm. Nach 39 Sekunden nahm das Personal im Sicherheitslabor diesen an, zwei Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit machten sich auf den Weg zum Ort des Ereignisses und trafen nach etwa vier Minuten dort ein. Nach eigener Auskunft hatte der Hilfesuchende in einen Bus einsteigen wollen, habe sich jedoch plötzlich zu schwach gefühlt und nicht mehr aufstehen können. Er brauche Hilfe. Im Gespräch mit dem Mann und nach Einschätzung der Situation verständigte das Personal einen Rettungswagen und wartete dessen Eintreffen ab, um die notfallmedizinische Versorgung des Mannes sicherzustellen.

#### Beispiel 8

Am 22.09.2022 um 13:28 Uhr betätigte ein Mitarbeiter eines Ladengeschäfts im Bahnhof einen Alarm mittels Hilferuf-App. Der Alarm wurde binnen 17 Sekunden angenommen, zwei Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei rückten aus und trafen innerhalb von vier Minuten am Zielort ein. In dem Laden hatte eine Person Lebensmittel an sich genommen und versucht, diese zu stehlen. Die Polizist\*innen konnten die Person aufhalten und die gestohlenen Lebensmittel sicherstellen. Anschließend wurde die Person zum Revier der Bundespolizei verbracht und dort den Beamt\*innen zur weiteren Bearbeitung übergeben.

**Beispiel 9**

Am 07.10.2022 um 17:16 Uhr trafen diensthabende Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei in der Osthalle ein, nachdem zwei Minuten zuvor von dort aus ein Alarm über die App ausgelöst worden war. Die hilfeschende Person war ein etwa 60-jähriger Rollstuhlfahrer, der einen für ihn zugänglichen Weg zum Parkdeck suchte und diesen nicht finden konnte. Die Polizist\*innen zeigten ihm den Zugang und begleiteten ihn zum Eingang des Parkdecks.

**Beispiel 10**

Am 13.10.2022 löste um 08:27 Uhr eine Mitarbeiterin der DB auf der Ringbahnplatte einen Alarm über die Hilferuf-App aus. Dieser wurde nach 24 Sekunden im Sicherheitslabor angenommen, die diensthabenden Beamt\*innen der Bundespolizei trafen ca. vier Minuten später vor Ort ein. Die Mitarbeiterin wies die Kräfte auf einen Mann hin, der auf dem Bahnsteig rauchte und sich aggressiv gegenüber Reisenden verhalten hatte. Der Aufforderung, das Rauchen und das aggressive Verhalten umgehend einzustellen, kam dieser nach. Aus der Maßnahme entlassen, stieg er in die nächste einfahrende S-Bahn.

## 6.2. EFFEKTE DER HILFERUF-APP AUF DIE ARBEIT DES SICHERHEITSPERSONALS

Das im Test mitwirkende Sicherheitspersonal beschrieb, dass die Hilferuf-App ihre Tätigkeit im Bahnhof in verschiedenen Hinsichten verändert habe. Die Effekte der Hilferuf-App wurden dabei einerseits als Arbeitserleichterung beschrieben, andererseits als Verbesserung der Qualität der eigenen Arbeit und damit auch als Mittel, das die Zufriedenheit mit dem eigenen beruflichen Handeln und die Selbsteffizienz im Dienst erhöhen kann.

Als zentraler Beitrag der Hilferuf-App wird beschrieben, dass sie das schnelle Auffinden des Ereignisortes und damit das unmittelbare Eingreifen in die Situation und Unterstützung der hilfeschenden Person erleichtere. Insbesondere die Möglichkeit, den genauen Standort der hilfeschenden Person im Bahnhof zu orten, sei eine Verbesserung gegenüber der üblichen vorfallsbezogenen Kommunikation per Telefon mit der Leitstelle:

*„Und bei der App weiß ich ganz genau, der liegt beim Bäcker (...). Und da kann ich dann direkt hin. Das verkürzt natürlich die Zeit, die ja manchmal auch eine Rolle spielt. Also die App ist schon ziemlich genial“ (FG2).*

Besonders vorteilhaft sei diese Ortung auch dann, wenn sich eine Situation nach dem Auslösen eines Alarms im Bahnhof weiterentwickle, sich die beteiligten Personen im Bahnhof bewegen – dies können die Dienstkräfte in der Hilferuf-App anhand der Standort-Angabe mitverfolgen und haben so jeweils den aktuellen Standort des Endgeräts der auslösenden Person. Dies erleichtere das Arbeiten

*„... weil wir halt zielgenau wissen, wo wir hinmüssen, zu hundert Prozent. Wenn die Person sich bewegt, sehen wir, wo sie sich hinbewegt, wir können hinterherlaufen, das passt alles“ (FG3).*

Bei einem besonders schwerwiegenden Alarmereignis, bei dem eine mit einem Messer bewaffnete Frau einen Zugführer bedrohte, ging das Personal von Bundespolizei und DB Sicherheit davon aus, dass ihr schnelles Eintreffen nach dem Alarm möglicherweise verhindert habe, dass die Situation weiter eskalierte und weitere Gefahr für Leib und Leben von Fahrgästen entstand: *„Da hätte man damit rechnen müssen, dass da Fahrgäste schwer verletzt, wenn nicht sogar getötet worden wären. Also da war die App der absolute Knaller“ (FG2).* Bei einem anderen schweren Vorfall, bei dem sich eine Person in ein Gleisbett gelegt und suizidale Absichten geäußert hatte, wurde der Nutzen der Hilferuf-App so beschrieben, dass sie diesen Zeug\*innen erlaubt habe, direkt professionelle Hilfe zu verständigen, während sie selbst bereits Hilfe leisteten.

Unter den beteiligten Mitarbeiter\*innen wurde dabei diskutiert, dass ihnen neben den Ortsangaben jedoch keinerlei Informationen zum Vorfall vorliegen. Welche Art von Ereignis Anlass zum Auslösen des Alarms gegeben hat, ist also unbekannt, da ein direkter Sprechkontakt zur hilfesuchenden Person – anders als bei der Annahme eines Hilferufs durch eine Leitstelle – nicht besteht. Das führt dazu, dass das Sicherheitspersonal im Test jeweils zu einer Situation ausrückte, über die sie keinerlei weitere Informationen hatten. Ein Mitarbeiter beschrieb dies so: *„... man ist halt wirklich jedes Mal überrascht, von Fehllarm bis zu so einer Situation, wo da halt jemand mit dem Messer ist, ist halt alles dabei. Das ist halt so eine Wundertüte“* (FG2).

Die Vollzugsbediensteten der Bundespolizei konnten im Sicherheitslabor jeweils prüfen, ob Kamerabilder vom Ort des Ereignisses und über diese weitere Informationen zum Vorfall vorlagen (siehe dazu ausführlicher Kapitel 8). Das Sicherheitspersonal machte sich jedoch auch Gedanken darüber, ob eine Hilferuf-App einen noch größeren Nutzen erzielen könnte, wenn die Hilfesuchenden beim Auslösen eines Alarms noch weitere Auskunft dazu geben könnten, welche Art von Hilfe sie konkret benötigen, wenn etwa angegeben werden könnte, ob Unterstützung durch Polizei/Sicherheitsdienst oder durch Feuerwehr/Rettungswagen nötig sei oder ob es um allgemeine Auskünfte zu Reisemöglichkeiten gehe: *„Wenn man die App in drei Teile aufteilen könnte, das wäre natürlich super, ja? Einmal Medizin, einmal Polizei, einmal Info. Das wäre perfekt“* (FG2).

Einige Sicherheitskräfte weisen zudem darauf hin, dass die Nutzung der für den Test zur Verfügung gestellten iOS-basierten Endgeräte für sie zunächst ungewohnt war und sie sich erst an für sie neue Benutzeroberflächen gewöhnen mussten. Aus ihrem Arbeitsalltag sind sie Windows- und Android-Geräte gewohnt, und für Mitarbeiter\*innen, die nicht privat iOS-Geräte nutzen, war daher vieles neu (FG3).

Die Sicherheitskräfte beschreiben darüber hinaus, dass die Hilferuf-App ihnen einen direkteren Kontakt zu den hilfesuchenden Personen ermögliche. Im Regeldienst, so beschreiben sie es, komme es selten vor, dass sie Einsätze bearbeiteten, die direkt gemeldet werden. In der Regel seien es DB-Mitarbeiter\*innen, die über die 3-S-Zentrale Bedarfe anmelden. Wenn dann noch ein längerer Anfahrtsweg nötig sei, um an den Einsatzort zu gelangen, sei es oft schon zu spät, um noch Unterstützung leisten zu können. Das wird als frustrierend beschrieben:

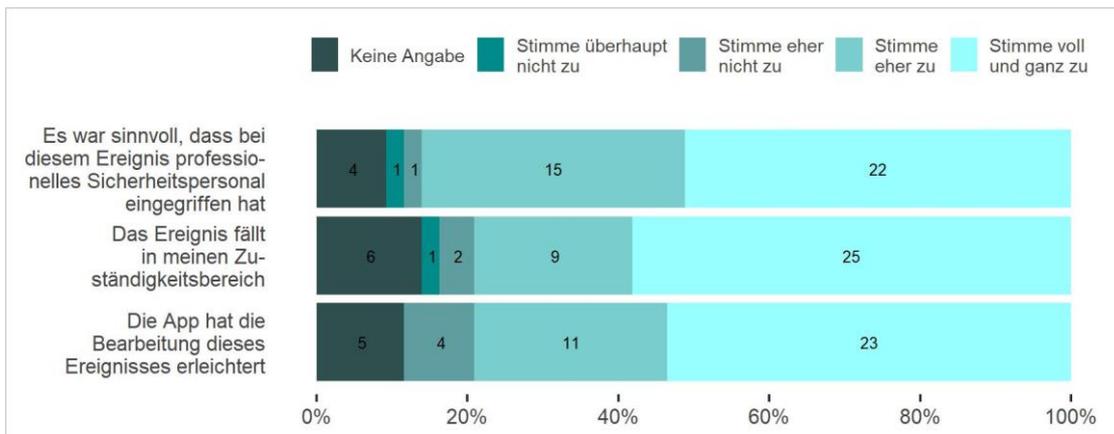
*„Genau, bis es dann wirklich über die zwei Eckpunkte bis zu uns gelangt ist, sind halt wirklich im schlimmsten Fall schon mal fünf, zehn, 15 Minuten schon mal vergangen. Dann heißt es, ja der Zug ist jetzt schon durch, aber wir müssen irgendwie nach da und dann ist es schon längst zu Ende. Wie oft fahren wir los und sagen, ja wenn wir ankommen, ist es eh schon vorbei ... Da ist auch die Enttäuschung, die immer so groß ist, man kommt an und dann, okay, jetzt sind wir hergekommen, die Sache hat sich gelöst ... Ja das ist immer blöd, nicht? Manchmal musst du auch extrem weite Strecken fahren, ehe du ankommst“* (FG3).

Die direkte Kommunikationsmöglichkeit zwischen Bahnfansnutzer\*innen und Sicherheitspersonal per Hilferuf-App wird, im Zusammenspiel mit der direkten Zuständigkeit für einen Bahnhof, als vorteilhaft beschrieben. So entstand bei den Mitarbeitenden der Eindruck, sie könnten auf sicherheitsrelevante Vorkommnisse adäquat reagieren und bedarfsgerechte Unterstützung leisten. Die Zufriedenheit über die schnelle Reaktionszeit sei ihnen auch von den hilfesuchenden Personen zurückgespiegelt worden, und dies habe zu angenehmen Interaktionen und Freude bei der Arbeit beigetragen:

*„... wir haben ja auch noch mal mit denen geredet, die den Alarm abgesetzt haben, also den Alarm abgegeben haben, ... und da kam eigentlich immer nur Positives im Sinne von, es ist ganz gut, dass es das jetzt gibt, es geht schneller ... So macht das Arbeiten noch mehr Spaß. Ist auch so. Also ich gehe gerne arbeiten, wenn man mir danach ins Gesicht guckt und sagt, ja das war schön, das war voll nett, das ging ganz schnell ..., das hat geklappt, das sollte so sein. Also die Dankbarkeit kommt auf jeden Fall“* (FG4).

Auch in der schriftlichen Falldokumentation schätzte das Sicherheitspersonal Nutzen und Beitrag der Hilferuf-App bei der Fallbearbeitung ein. Dabei stimmten die Bediensteten bei 86 % der Ereignisse (37 Fälle; 22-mal stimme voll und ganz zu, 15-mal stimme eher zu) der Aussage zu, die App habe die Bearbeitung des jeweiligen Falls erleichtert. Bei 79 % der Ereignisse (34 Fälle; 25-mal stimme voll und ganz zu, 9-mal stimme eher zu) fiel das Ereignis, das Anlass zum Auslösen des Alarms gegeben hatte, in ihren Zuständigkeitsbereich. Und bei ebenfalls 79 % der Ereignisse (34 Fälle; 23-mal stimme voll und ganz zu, 11-mal stimme eher zu) waren sie der Ansicht, es sei sinnvoll gewesen, dass professionelles Sicherheitspersonal interveniert gewesen sei und Unterstützung geleistet habe.

**Abbildung 20: Bewertungen des Sicherheitspersonals zum Nutzen der Hilferuf-App, Anzahl (Anteil)**



Quelle: Ereignisdokumentation des Sicherheitspersonals, eigene Darstellung, N = 43

Gebeten, den Mehrwert der Hilferuf-App bei der Ereignisbearbeitung noch einmal insgesamt auf einer Skala von 1 (sehr großer Mehrwert) bis 10 (gar keine Mehrwert) zur verorten, betrug der Durchschnittswert bei 43 Eintragungen 2,6, der Median war zwei.

Aus Sicht des Sicherheitspersonals hatte die Hilferuf-App bei der Ereignisbearbeitung in der großen Mehrzahl der Fälle also einen klar beschreibbaren Mehrwert – ihr Nutzen im Arbeitsalltag wurde überwiegend positiv beurteilt.

### 6.3. EFFEKTE AUF DAS HILFERUF-VERHALTEN DER NUTZER\*INNEN

Bei den Nutzer\*innen zeigt sich eine Hemmschwelle bei der Alarmierung professioneller Hilfe, die zunächst unabhängig von der Art des Hilferufes ist. So berichten Power-User\*innen, dass es ihnen schwergefallen sei, den richtigen Zeitpunkt für das Auslösen eines Alarms zu bestimmen. Wann braucht eine Person Hilfe, wann mische ich mich unnötigerweise in eine Situation ein? Wie steht es um meine Bereitschaft, mich in die Klärung der Situation einzubringen, ggf. vor Ort zu bleiben und zur Klärung beizutragen (PU1, PU4)?

Doch die Situationen bedürfen für das Auslösen des Alarms auf dem Smartphone eines bedrohlichen Charakters oder hohen Eskalationspotenzials. Erst wenn die Bedrohung konkret wird, scheint die Schwelle überschritten zu werden. In den Interviews zeigt sich, dass in den Situationen selbst häufig nicht die Möglichkeit bedacht wird, die App auszulösen, sondern dass im Nachhinein durch die Reflexion über die Situation selbst ein Auslösen sinnvoll gewesen wäre: „Da dachte ich so, das wäre ja jetzt eigentlich die Möglichkeit, in der ich diese App hätte nutzen können ... Da habe ich mich dann doch irgendwie gehemmt“ (PU4).

Auch in einem weiteren Interview wird die Reflexion über diese Situation deutlich. Hier fühlte sich die Person bedroht und lud die App herunter. Als die App einsatzbereit war, hatte sich die Situation jedoch schon entschärft:

*„[Weil] ich mich nicht mehr bedroht gefühlt habe, kam ich dann gar nicht mehr auf die Idee, den Knopf zu drücken, weil bis dahin hatte ich die App dann installiert. Im Nachhinein dachte ich, ja shit, eigentlich hätte ich dann jetzt auch drücken können, um zu versuchen den Typ zu fangen. Aber es war halt nicht meine Intention, es ging halt nur darum, dass ich mich bedroht gefühlt habe und dieser Knopf mir geholfen hätte, mich zu schützen“ (PU2).*

Die Situation der konkreten Bedrohung hat sich in beiden Fällen von alleine entschärft. Im ersten Fall hat sich die Person aus der Situation entfernt, im zweiten Fall war die App in der Akutsituation noch nicht einsatzbereit, die akute Bedrohung war dann aber weggefallen. Beide Personen hatten allerdings nur eine Situation erlebt, in der sie sich konkret bedroht gefühlt hatten.

Die Hemmschwelle, den Alarm auszulösen, ist jedoch – so eine Erkenntnis aus den Interviews mit den Power-User\*innen – geringer als beim telefonischen Notruf 110. In den Fällen, in denen die Power-User\*innen mit dem Gedanken spielten, einen Alarm auszulösen, stand der Notruf nicht zur Debatte: *„Das ist für mich so eine hohe Schwelle, das würde ich nur machen, wenn schon etwas passiert wäre und nicht nur wegen so einem Unwohlsein“ (PU2).* Insgesamt bedarf es aus Sicht der Interviewten bereits einer eskalierten Situation (PU1, PU2, PU4). So ermöglicht die App eine Abgabe der Verantwortung an Expert\*innen, dieser Aspekt wird von drei der interviewten Power-User\*innen hervorgehoben. Das Sicherheitspersonal sei nicht nur darin geschult, schwierige Sicherheitssituationen zu lösen (PU2,PU4), sondern könne ebenso entscheiden, welche Stelle noch zu kontaktieren sei (PU1). Damit verbunden ist ein weiterer Vorteil für die Niedrigschwelligkeit, und zwar, dass man im Gegensatz zu einem Anruf bei der Polizei oder über eine Notrufsäule schnell Hilfe rufen könne, ohne Fragen zu beantworten, entweder weil das mit einem Aufwand verbunden ist, einer Sprachbarriere oder aber auch zum Selbstschutz, wenn man als (Un-)Beteiligter der Situation verhindern möchte, selbst Opfer zu werden, und unbemerkt Hilfe rufen könne (PU1).

Angesichts der Situationen, in denen die Betroffenen und Zeug\*innen in Erwägung gezogen haben, den Alarm auszulösen, lässt sich annehmen, dass sie insbesondere den Alarm über die App ausgelöst, aber nicht die 110 gewählt hätten. So zeigte sich in einem geschilderten Fall, dass die Person Zeuge einer verbalen Auseinandersetzung von Jugendlichen am Bahnhof Südkreuz war. Im Falle einer eskalierenden Situation hätte die Person den Alarm ausgelöst, nicht aber einen Notruf abgesetzt, auch um sich gegebenenfalls gegen Angriffe zu schützen, die sich dann ihm gegenüber geäußert hätten (PU2). In einem weiteren geschilderten Fall handelte es sich ebenfalls um eine verbale Auseinandersetzung, hier von alkoholisierten Männern. Auch hier gab die Person an, sie hätte den Alarm ausgelöst, wenn die Situation weiter eskaliert wäre – *„wenn es Gerangel gegeben hätte“ (PU4).*

Es zeigt sich also, dass bei den Nutzer\*innen eine Reflexion darüber stattfindet, wann die Alarmierung professioneller Sicherheitskräfte über die Hilferuf-App eine sinnvolle Möglichkeit bietet, um Situationen zu klären, und wann andere Vorgehensweisen zielführender sind. Diese Überlegungen könnten bei einer weiteren Nutzung des Angebots stärker analysiert werden, um daraus weitere Schlüsse für die Anpassung des Angebots zu ziehen.

**Zentrale Befunde**

- Das Sicherheitspersonal bearbeitete im Test durchschnittlich etwa drei Alarme pro Woche. Der Attention-Modus wurde etwa viermal pro Woche betätigt.
- Alarme wurde häufig von DB-Mitarbeitenden und Gewerbetreibenden ausgelöst, seltener von Reisenden und Passant\*innen und betrafen ein breites Spektrum sicherheitsrelevanter Vorfälle im Bahnhof.
- In etwa der Hälfte der Fälle lösten Zeug\*innen eines Ereignisses den Alarm aus, riefen also das Sicherheitspersonal, damit anderen geholfen werden konnte.
- Das Sicherheitspersonal schätzte die Arbeit mit der Hilferuf-App, da diese ein schnelleres Eingreifen und einen engeren Kontakt mit den hilfeschuchenden Personen ermöglichte.
- Nur vereinzelt kam es dazu, dass das Sicherheitspersonal zu nicht sicherheitsrelevanten Situationen gerufen wurde – in der Mehrzahl der Ereignisse war es nach Einschätzung des Personals richtig, dass professionell Hilfe geleistet werden konnte.
- Bei den Nutzer\*innen kann die Hilferuf-App die Hemmschwelle im Vergleich zum Notruf per 110 senken, es zeigt sich jedoch, dass eine vorherige individuelle Beschäftigung mit der App und den Folgen eines Hilferufs nötig sind.

## 7. SICHERHEIT UND SICHERHEITSGEFÜHL AM BAHNHOF SÜDKREUZ

### 7.1. EINSCHÄTZUNGEN UND WAHRNEHMUNGEN ZUR SITUATION AM BAHNHOF

Der Bahnhof Südkreuz wird von den Akteuren vor Ort als ein Bahnhof beschrieben, der sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt hat. Nach der Inbetriebnahme als Fernbahnhof wurde er erst als „überdimensioniert“ wahrgenommen und habe „im luftleeren Raum“ gestanden (IC4). In den Folgejahren habe sich dann durch den Zubau ganzer Wohn- und Geschäftsviertel im Umfeld vieles verändert, die Nutzung des Bahnhofs habe sehr stark zugenommen, insbesondere die Rolle als Umsteigebahnhof habe sehr an Bedeutung gewonnen.

Ein „klassisches“ Bahnhofsviertel mit viel Straßenkriminalität, Prostitution, Drogenhandel und Konsum etc., wie sie z.B. die Umfelder der Hauptbahnhöfe in Hamburg oder Frankfurt/Main prägen, gibt es in Berlin am ehesten noch am Bahnhof Zoo. Am Bahnhof Südkreuz ist dies – wie auch am Berliner Hauptbahnhof – nicht der Fall. Dies hängt insbesondere damit zusammen, dass beide Bahnhöfe erst seit Um- beziehungsweise Neubaumaßnahmen in den 2000er Jahren zu zentralen Drehkreuzen für den Nah- und Fernverkehr ausgebaut wurden und in zuvor nicht intensiv genutzten Gegenden liegen. Ein Umfeld mit den sonst in Bahnhofsnähe üblichen dichten Strukturen von Gewerben, Restaurationen, Ausgehmöglichkeiten und sozialen Angeboten ist dort daher (noch) nicht in gleichem Maße entstanden (IC2).

Nach Auskunft von Vertreter\*innen verschiedener zuständiger Polizeidienststellen wird am Bahnhof Südkreuz und im direkten Umfeld des Bahnhofs ein verstärktes Auftreten verschiedener Kriminalitätsphänomene beobachtet. Mit Blick auf den Zuständigkeitsbereich der Bundespolizeiinspektion Ostbahnhof wird der Bereich Südkreuz, gemeinsam mit den unweit gelegenen Verkehrsstationen Neukölln und Hermannstraße sowie dem Ostbahnhof, Ostkreuz und Warschauer Straße, als einer der stärker belasteten Bereiche beschrieben. Während im Umfeld insbesondere Verkehrsdelikte und Wohnungseinbrüche auffällig sind, seien es am Bahnhof selbst primär Eigentumsdelikte, Gewaltdelikte und Sachbeschädigungen, die durch die Polizeivollzugsbediensteten bearbeitet würden. Es handele sich also um Kriminalitätsphänomene, die durch die Gelegenheitsstrukturen eines stark frequentierten Großbahnhofs begünstigt werden und sich auch im polizeilichen Einsatzgeschehen niederschlagen (IC2, IC4).

Zudem sei aus polizeilicher Sicht am Bahnhof Südkreuz zunehmend die Bearbeitung von Großereignissen, etwa Konzerten oder Festivals, auf dem nahegelegenen Tempelhofer Feld oder in den Hangars des ehemaligen Flughafens Tempelhof von Bedeutung, da der Bahnhof in diesen Fällen zentrales Nadelöhr für die Zu- und Abreise sei. Im Falle von Sportveranstaltungen, insbesondere Fußballspielen, reisen vor allem Fangruppen aus dem Osten Deutschlands, etwa aus Dresden und Leipzig, mit dem Regional- oder Fernverkehr nach Berlin an und steigen am Bahnhof Südkreuz in den ÖPNV um.

Nach Ausbruch des russischen Angriffskriegs gegen die Ukraine erreichten zahlreiche ukrainische Kriegsflüchtlinge die Stadt Berlin am Bahnhof Südkreuz mit Zügen aus Richtung Osten. Ähnlich wie am Berliner Hauptbahnhof, aber in geringerem Umfang, bildete sich auch hier eine von Hilfsorganisationen und Ehrenamtlichen getragene Struktur, die die Ankommenden willkommen hieß, erste Unterstützungsangebote wie etwa warme Getränke, Mahlzeiten und Hygieneartikel vorhielt und beim Zugang zu den Erstaufnahmeeinrichtungen und weiteren Hilfeleistungen unterstützte. Hierzu wurde zeitweise ein Willkommenszelt auf dem Hildegard-Knef-Platz aufgebaut, und eine Polizeipräsenz vor Ort wurde zunächst durch die Bundespolizei, später dann durch den zuständigen Abschnitt der Polizei Berlin gewährleistet. Im Spätsommer 2022 wurde das Zelt auf Grund der zurückgehenden Zahl ankommender Geflüchteter wieder abgebaut.

DB-Mitarbeiter\*innen beschrieben, dass die Nutzung des Bahnhofs Südkreuz durch Reisende sowie andere Gruppen in den vergangenen Jahren stetig zugenommen habe:

*„Also der Bahnhof ist voller. Ich weiß nicht, ob es jetzt voller ist auf Grund von Pendlern. Aber es ist schon, wir haben gar keine Rush Hour mehr hier. Wir haben von 6:00 Uhr bis 12:00 Uhr hier wahnsinnig viel, dann ist vielleicht mal eine Stunde, wo es ein bisschen weniger ist, aber um 13:30 Uhr geht es schon wieder alles los bis 19:00, 20:00 Uhr. Es ist ein Dauerpegel. Halligalli“ (IB3).*

Die starke Nutzung des Bahnhofs beschränke sich dabei nicht auf Reisende und Passant\*innen. Vermehrt werde der Bahnhof auch von Personengruppen genutzt, die sich dort aufhalten und dadurch auffallen, dass sie die vorhandene Struktur an Einkaufsmöglichkeiten und Sitzgelegenheiten nutzen, um allein oder in Gruppen Alkohol zu konsumieren. Aus Sicht von DB-Mitarbeitenden, Gewerbetreibenden und den Sicherheitspartnern gehen von ihnen häufig Störungen aus, indem sie Lärm verursachen, miteinander in Streit geraten und dann aggressiv erscheinen oder Müll hinterlassen oder sich auch am Bahnhof erleichterten. Insbesondere im Falle von Rauschzuständen in Folge des Konsums von Alkohol oder illegalen Drogen würden sie zum Sicherheitsrisiko für sich selbst und auch für andere werden, etwa wenn sie auf den Bahnsteigen die Selbstkontrolle verlieren oder in akute Wahn- oder Krisenzustände geraten.

*„Dann ist es in der Westhalle, vor allem an den Wochenenden sehr oft, dass dort stark alkoholisierte und auch alkoholranke Menschen sich versammeln, weil unser EDEKA rund um die Uhr gefühlt hier aufhat. Und die sind sehr lautstark. Es kommt immer zu Glas- und Flaschenbruch und zu Streitereien auch untereinander. Und das ist eher - die Ansammlung ist gerade auch während Corona sehr groß gewesen jetzt, weil der Bahnhof immer auf war. Am Bahnhofsvorplatz, am Hildegard-Knef-Platz ist es auch sehr oft sehr voll. Und auch an den Bushaltestellen, da sind die alkoholtrinkenden Menschen leider sehr präsent“ (IB3).*

Während im Einzelnen unklar ist, wer die hier beschriebenen Menschen sind, woher sie kommen und warum sie sich am Bahnhof Südkreuz aufhalten, werden sie von den Beschäftigten am Bahnhof als Trinkerszene, als Obdachlose oder Wohnungslose, als Menschen mit Sucht- oder anderen psychischen Erkrankungen oder insgesamt als „Randständige“ beschrieben. Es herrscht dabei die Wahrnehmung vor, dass es sich bei der verstärkten Präsenz solcher Personen und Personengruppen am Bahnhof um ein gesellschaftliches Phänomen handelt, das über den ÖPV hinaus relevant ist und vor Ort zwar ‚gemanagt‘ werden muss, eigentlich aber auf anderer, politischer Ebene verhandelt und angegangen werden müsse:

*„Also wir haben hier größere Bettelgruppen. Also massiv. Man kann die auch rausbringen quasi und dann zehn Minuten später, eine halbe Stunde später kommen die auf der anderen Seite wieder rein. Also es sind auch oft die Gleichen. Man kennt schon seine Leute“ (IB3). / „... also der Bahnhof Südkreuz (ist) mit diesen gesellschaftlichen Problemen genauso konfrontiert. Muss man einfach mal so auf den Punkt bringen. Also es schafft kein Akteur einzeln zu lösen, das Thema. Das schafft weder die DB AG, schafft auch nicht die örtlich zuständige Bundespolizei oder auch Landespolizei außerhalb, Stichwort Obdachlosenproblematik, Trinkerproblematik oder eben, wie man jetzt in Neudeutsch sagt, Randständigenmilieu. Das ist vorhanden. So, und wie kriege ich das Problem gelöst? Das ist ja dann eine Aufgabe, die sich der Berliner Senat gestellt hat, ja, Obdachlosigkeit bis 2030, zumindest Angebote zu unterbreiten, dass das nicht sein muss. Das ist zu begrüßen“ (IC4).*

Die interviewten Vertreter\*innen von Ladengeschäften gaben an, in ihren Filialen am Bahnhof viel von Diebstahl betroffen zu sein. Einige treffen dazu Vorkehrungen, haben etwa regelmäßig Ladendetektiv\*innen vor Ort oder beschäftigen einen eigenen Sicherheitsdienst, der den Kassenbereich beaufsichtigt (IB1, IB4).

Obwohl sich die Beschäftigten im Bahnhof nach eigenen Angaben grundsätzlich relativ sicher fühlen, schilderten sie auch Situationen und Erfahrungen, die einen nachhaltigen negativen Einfluss auf ihr Sicherheitsempfinden hatten:

*„Zum Beispiel diese schreckliche Tat letztes Jahr, wo die beiden afghanischen Brüder die Schwester, die ermordete im Koffer hier in Südkreuz mitgenommen haben Richtung Bayern. An dem Tag war mein einer Kollege präsent am Bahnsteig und als er das in den Medien gehört hat, hat er sich gedacht, ich hab in dem Zug einen Rollstuhl eingeladen, ich war da nur zwei Waggons nebenan. Das war lange Thema, auch bei uns ... Das ist schon eine längere Zeit um Kopf präsent“ (IB3).*

## 7.2. DAS SICHERHEITSEMPFINDEN AM BAHNHOF SÜDKREUZ

Sowohl Gewerbetreibende und ihre Mitarbeiter\*innen als auch Beschäftigte der DB beschrieben für die vergangenen zwei bis drei Jahre eine generelle Zunahme von Aggressivität am Bahnhof und dessen Umfeld.

*„Die Reisenden sind immer noch vom Tagesbeginn an bis zum Ende negativ, aggressiv, wütend. Es gibt keine positive Aura mehr momentan ... Da kommt dann auch erst nach dem dritten Mal, wenn man dann nicht prompt reagiert, ‚Morgen‘ oder ‚guten Tag‘ oder ‚guten Abend‘. Also selbst so Kleinigkeiten ... Kommunikation findet nicht mehr statt, keine Begrüßung. In den seltensten Fällen hören wir noch eine Begrüßung“ (IB5).*

Der Leiter der Filiale eines Ladengeschäfts im Bahnhof erläuterte, er und seine Mitarbeiter\*innen fühlten sich im Dienst zuletzt immer unsicherer. Zu den vorrangigen Problemen, mit denen sie umgehen müssten, gehörten Diebstahl, Beleidigungen, Handgreiflichkeiten und generell aggressives Verhalten von Kund\*innen. Es seien auch schon Mitarbeiter\*innen tätlich angegriffen, etwa bespuckt oder geohrfeigt, worden, er erinnere sich konkret an mindestens drei solche Fälle aus den zurückliegenden Monaten. Zu Diebstahl oder beleidigendem Verhalten in den Geschäften komme es fast täglich. Es gebe auch einige wohnungslose Personen, die bereits in den Geschäften oder auch im ganzen Bahnhof Hausverbot hätten, jedoch trotzdem immer wieder auftauchten und für Schwierigkeiten sorgten (IB1).

Eine weitere im Bahnhof tätige Gewerbetreibende beschrieb zudem Veränderungen im Umgang ihres Personals mit gefährlichen Situationen. Wenn es z.B. auf der Terrasse ihres Cafés zu Auseinandersetzungen komme, versuche das Personal inzwischen nicht mehr, die Situation selbst zu klären, um sich nicht in Gefahr zu bringen. Die Situation werde aus dem Inneren des Geschäfts beobachtet und ggf. die Polizei verständigt. Es gebe zudem auch eine Tendenz zur Abstumpfung: Da Vorfälle so häufig geworden seien, würden diese oft nicht mehr bei der Polizei gemeldet. Auch die Erfahrung, dass Anzeigen oft keine Folgen zeigten, führe zu Frustration. Ihr Fazit:

*„In Deutschland gehen wir eh in eine Richtung, in der wir nicht mehr auf die Einzelnen achten, Gefahren nicht mehr ernst nehmen, Unordnung dulden. Im Bahnhof wird es seit Jahren hingenommen, dass sich die Situation verschlechtert, dass es gefährlicher wird. Polizei und Sicherheitsdienste sind damit überfordert“ (IB2).*

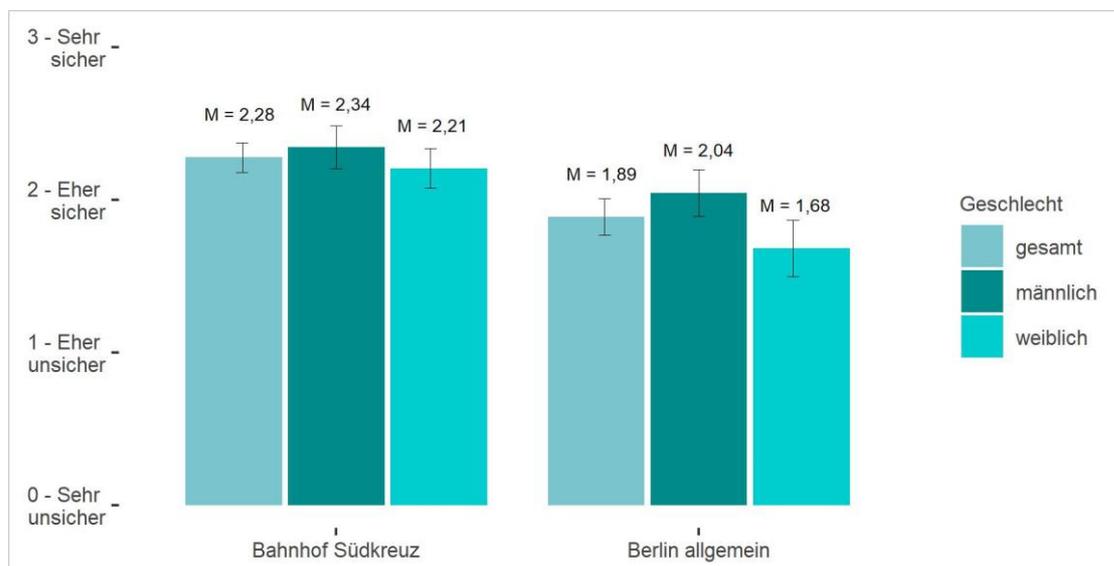
Sie selbst sei vor einiger Zeit am Hauptbahnhof Frankfurt/Main mit ihren zwei kleinen Kindern Opfer eines versuchten Raubs geworden, seitdem vermeide sie Bahnreisen und nutze wenn möglich auch für längere Strecken innerhalb Deutschlands das Auto.

Diese und ähnliche Wahrnehmungen von am Bahnhof beschäftigten Personen sind keine Einzelfälle, müssen jedoch in der spezifischen Perspektive und im Erleben von Menschen verortet werden, die viel Zeit am Südkreuz verbringen und dort wichtige Angebote und Dienstleistungen im Alltag des ÖPV erbringen. Sie sind mit allen Aspekten des transitorischen und von hohem Nutzungsdruck gekennzeichneten Lebens am Bahnhof konfrontiert und erleben deshalb auch

vermehrt konflikthafte und unsichere Situationen mit, bezeugen diese oder werden direkt in sie verwickelt.

Reisende und Passant\*innen fühlten sich am Bahnhof Südkreuz hingegen überwiegend sicher. Auf einer Skala von 0 (sehr unsicher) bis 3 (sehr sicher) gaben Bahnhofsutzer\*innen mit einem durchschnittlichen Wert von 2,28 an, dass sie sich eher sicher fühlten. Es bestanden dabei keine statistisch bedeutsamen Unterscheide zwischen männlichen und weiblichen Befragten. Dahingegen fühlten sich die Befragten in Berlin allgemein mit einem durchschnittlichen Wert von 1,89 etwas unsicherer als am Bahnhof Südkreuz. Dieser Unterschied beruht hauptsächlich auf den Angaben von Frauen, deren Sicherheitsempfinden außerhalb des Bahnhofs klar geringer ist ( $M = 1,68$ ). Männer hingegen fühlten sich inner- und außerhalb des Bahnhofs ähnlich sicher.

**Abbildung 21: Sicherheitsempfinden von Reisenden und Passant\*innen am Bahnhof Südkreuz und in Berlin allgemein, Mittelwert**



Quelle: Bahnhofsbefragung, eigene Darstellung,  $N = 159$

Jede fünfte befragte Person (32 Personen) gab an, bereits einmal oder häufiger am Bahnhof Südkreuz eine Situation erlebt zu haben, in der sie sich unsicher fühlte. Die häufigsten Gründe für die erlebte Unsicherheit sind die Anwesenheit alkoholisierter oder verwahrloster Menschen (18 Nennungen), Anbetteln (11 Nennungen), die Anwesenheit bedrohlicher Personen (10 Nennungen) und schließlich die Abwesenheit von Sicherheitspersonal (8 Nennungen). Die Befragten reagierten recht unterschiedlich auf die unsichere Situation. Reaktionen, die am häufigsten vorkommen, sind das Verlassen des Bahnhofs (11 Nennungen) und die Annäherung an andere Personen (7 Nennungen). Nur vier Personen gaben an, die Polizei oder einen Sicherheitsdienst gerufen zu haben.

Auch die Power-User\*innen nehmen den Bahnhof Südkreuz als eher sicher wahr. Als Faktoren, die sich positiv auf ihr Sicherheitsempfinden auswirken, nennen sie etwa die gute Beleuchtung, die geräumige Bauweise und die Präsenz von DB-Personal. Einige stellen auch Vergleiche zu anderen Berliner Bahnhöfen an und weisen auf Unterschiede hin. Zwei der Power-User\*innen äußerten sich überrascht darüber, dass die Hilferuf-App gerade am Südkreuz getestet werde, da es sich hier ihrer Wahrnehmung nach um einen besonders sicheren Bahnhof handle: „*Ich war auch überrascht, dass jetzt am Südkreuz dieses Projekt läuft, ... das ist doch der sicherste Bahnhof von Berlin, gefühlt. So ein bisschen außerhalb und das ist alles so hell und offen. Also er wirkt auch sicher von der Architektur*“ (PU2). Architektonische Aspekte wie die helle und offene Gestaltung des Bahnhofs insgesamt und die gute Einsehbarkeit der Bahnsteige, Hallen

sowie Auf- und Abgänge werden dabei von den Power-User\*innen mehrfach als positiv beschrieben. Dies deckt sich mit Erkenntnissen aus der Forschung zur Relevanz städtebaulicher Aspekte für das Sicherheitsempfinden im öffentlichen Raum.

Ein weiterer Aspekt, der zur subjektiven Sicherheit beiträgt, ist die Vitalität des Bahnhofs: *„Am Südkreuz fühle ich mich schon relativ sicher. Also erstmal ist der Bahnhof ja grundsätzlich sehr belebt, auch zu späteren Uhrzeiten oder auch zu sehr frühen Uhrzeiten. Auf der oberen Ebene sind ja auch diese Kioske und so, also ich finde da ist eigentlich immer genügend los“ (PU5).*

Ebenfalls wurde die Präsenz von Sicherheitspersonal als entscheidender Faktor hervorgehoben. So äußerten sich zwei Power-User\*innen explizit positiv über die Präsenz der DB Sicherheit am Bahnhof, die zu einem erhöhten Sicherheitsempfinden beitrage. Ein\*e Power-User\*in äußerte, dass es für sie insbesondere die Präsenz der Polizei sei, die den Eindruck von Sicherheit stütze. Hier treffen sich die Aussagen der Power-User\*innen mit den Ergebnissen der Befragung von Reisenden und Passant\*innen, die der Präsenz und Sichtbarkeit von Sicherheitspersonal ebenfalls eine große Bedeutung für das persönliche Sicherheitsempfinden beimessen.

In einem Interview wies ein\*e Power-User\*in jedoch auch auf Unordnungsphänomene hin, die einen Eindruck von Unsicherheit vermittelten. Dies betreffe unter anderem den Supermarkt in der Westhalle, bei dem man 24/7 einkaufen könne. Bei der Pfandrückgabe sei dort immer eine lange Schlange mit teils alkoholisierten Menschen. Zudem würden in der Umgebung auch Heroinspritzen auf dem Boden liegen. Im Interview wird deutlich, dass insbesondere dieser Aspekt zu einem erhöhten Unsicherheitsgefühl am Bahnhof beiträgt.

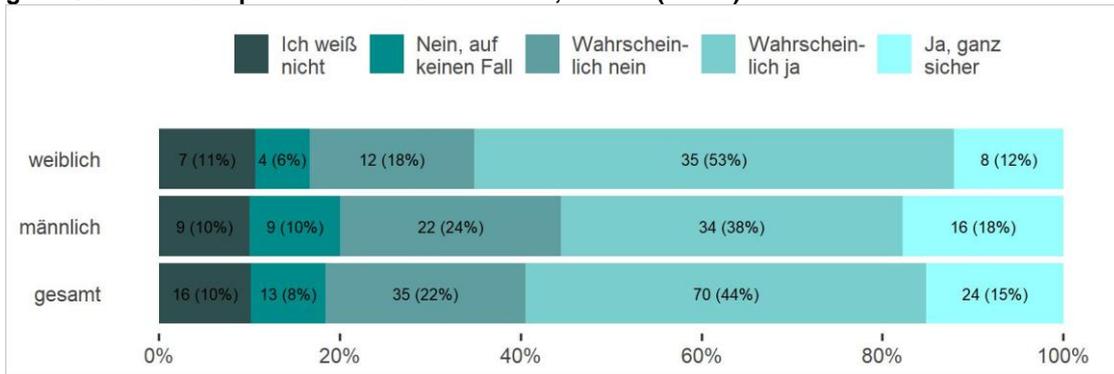
Die Befragungen zeigen also, dass der Bahnhof Südkreuz generell als sehr sicher wahrgenommen wird, Unordnungsphänomene und *Incivilities* – insbesondere, wenn sie häufiger auftreten – aber einen negativen Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden haben. Die Präsenz von Sicherheitspersonal, anderen Beschäftigten sowie Reisenden trägt zu einer positiv empfundenen Form sozialer Kontrolle bei.

### **7.3. EFFEKTE DER HILFERUF-APP AUF DAS SICHERHEITSGEFÜHL IHRER NUTZER\*INNEN**

Es ist ein zentrales Ziel der Projektbeteiligten, mit der Hilferuf-App zu einer Verbesserung des Sicherheitsgefühls der verschiedene Nutzer\*innen-Gruppen am Bahnhof Südkreuz beizutragen. Die nur dreimonatige Testphase sowie Umfang und Aufbau der Evaluation erlaubten es nicht, hierzu mittels Vorher-nachher-Befragungen oder eines experimentellen Designs unter Einbeziehung von Kontrollgruppen valide Ergebnisse zu erreichen. Die verschiedenen durchgeführten Erhebungen geben aber dennoch Hinweise auf mögliche positive Effekte der Hilferuf-App auf das Sicherheitsempfinden ihrer Nutzer\*innen im spezifischen Kontext des Tests am Bahnhof Südkreuz.

Die befragten Reisenden und Passant\*innen im Bahnhof, die die Hilferuf-App zum Zeitpunkt der Befragung meist noch nicht kannten, führten mehrheitlich an, dass sie sich durch die Hilferuf-App sicherer fühlen würden. 44 % der Befragten meinen, dass sie sich wahrscheinlich sicherer fühlen, 15 % waren sich ganz sicher, dass sie sich durch die App sicherer fühlen würden. Im Vergleich zu männlichen Befragten erwarten weibliche Befragte häufiger eine positive Auswirkung auf ihr Sicherheitsempfinden.

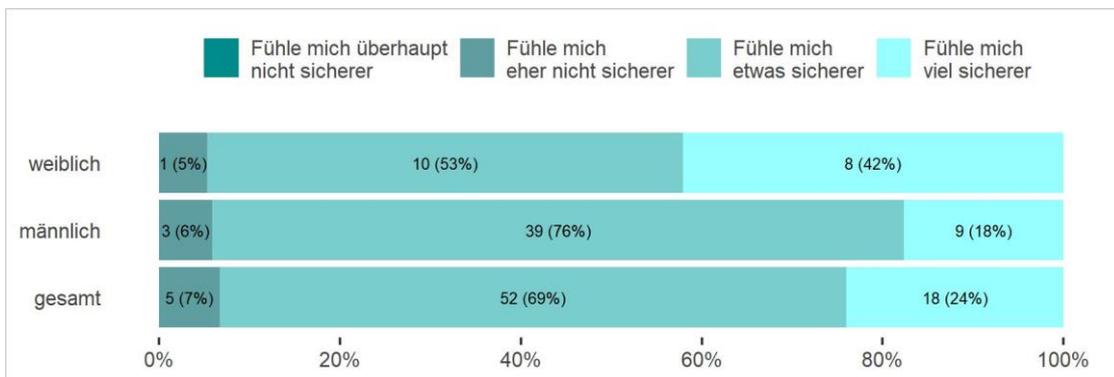
**Abbildung 22: Einschätzung von Reisenden und Passant\*innen, ob eine Hilferuf-App das eigene Sicherheitsempfinden verbessern könnte, Anzahl (Anteil)**



Quelle: Bahnhofsbefragung, eigene Darstellung, N = 158

Diejenigen Personen, die sich die Hilferuf-App heruntergeladen hatten und einen nach dem Download über die App zur Verfügung gestellten Fragebogen ausfüllten, gaben überwiegend an, dass sich diese positiv auf ihr Sicherheitsempfinden ausgewirkt habe: Knapp 70 % der Befragten fühlten sich durch die Hilferuf-App etwas sicherer und 24 % der Befragten fühlten sich viel sicherer. Lediglich 7 % gaben an, dass sie sich durch die App eher nicht sicherer fühlen. Niemand gab an, sich überhaupt nicht sicherer zu fühlen. Im Vergleich zu männlichen Befragten, gaben weibliche Befragte häufiger an, sich durch die Hilferuf-App viel sicherer gefühlt zu haben.

**Abbildung 23: Zustimmung der App-Nutzer\*innen zu der Aussage, ob sie sich durch die Hilferuf-App am Bahnhof sicherer fühlten, Anzahl (Anteil)**



Quelle: In-App Befragung, eigene Darstellung, N = 75

Dies deckt sich mit den Erfahrungen der Power-User\*innen, die verschiedentlich äußern, sich mit der App in der Tasche sicherer zu fühlen. „Die Möglichkeit, jemanden zu alarmieren, der in der Nähe ist und der schnell eingreifen könnte ..., das würde mir schon Sicherheit geben“ (PU5). Gerade auch in Räumen, die als unsicher wahrgenommen werden, wie das Treppenhaus des Parkhauses, würde das das Sicherheitsgefühl entsprechend erhöhen (PU4). Allerdings bestanden dort mitunter Verbindungsprobleme zur App, wodurch sich die Person nicht sicherer gefühlt hat und betonte, in diesem Fall ohnehin eher die Person anzurufen, die sie im Parkhaus abholt oder zum Bahnhof bringt.

Eine anfängliche Skepsis, ob die Hilferuf-App im Ernstfall tatsächlich auch zuverlässig funktioniert und Sicherheitspersonal schnell eintrifft, zeigte sich noch in einem weiteren Interview. So löste ein\*e Power-User\*in einen Alarm aus Testzwecken aus. Als dann der Alarm angenommen wurde, brach die Person den Alarm wieder ab (PU1). Hier zeigt sich, dass die Hilferuf-App zwar grundsätzlich einem vorhandenen Bedürfnis entspricht (PU1, PU2), die Nutzer\*innen dem neuen Angebot jedoch nicht sofort vertrauen. Bis sich ein solches Vertrauen einstellt, können noch keine positiven Wirkungen auf das Sicherheitsempfinden erfolgen.

Die befragten Gewerbetreibenden und ihre Mitarbeitenden sprechen hingegen klar von positiven Auswirkungen auf ihr Sicherheitsgefühl. Sie sind es ohnehin gewohnt, in Fällen von Diebstahl oder anderen Straftaten oder Vorfällen im Geschäft den jeweils zuständigen Sicherheitsdienst oder die Polizei zu rufen – im Test der Hilferuf-App sei deren Eintreffen dann wesentlich schneller erfolgt, was sehr geschätzt wird:

*„Das hat wirklich eine gewisse Sicherheit ausgestrahlt, weil man halt wusste: OK, ich muss eben nur auf diesen Knopf drücken und dann kommt halt jemand, der uns hilft, egal ob das jetzt die DB Sicherheit oder wirklich Polizisten sind, genau, also das hat wirklich sehr viel Sicherheit bei meinen Mitarbeiter\*innen ausgestrahlt. Und jedes Mal, dass wir das genutzt haben, waren sie wirklich innerhalb weniger Minuten auch da“ (IB5). / „Bei mir ist da tatsächlich die Hemmschwelle sehr gering, weil ich halt wirklich nur einen Knopf drücken muss und ich weiß, da kommt sofort jemand, wo ich dann halt mit den Sicherheitskräften oder der Polizei in der Situation bin und mich dann sicherer fühle“ (IB5).*

### Zentrale Befunde

- Der Bahnhof Südkreuz ist ein stark frequentierter Fern- und Regionalbahnhof. Er dient als Drehkreuz zum Umstieg und zur Weiterreise im Berliner Süden. Aus polizeilicher Sicht prägen für solche Orte übliche Formen von Kriminalität wie Eigentumsdelikte, Gewaltdelikte und Sachbeschädigungen den Alltag.
- Reisenden und Passant\*innen nehmen ihn als überdurchschnittlich sicheren Ort wahr.
- Gewerbetreibende und DB-Mitarbeiter\*innen nehmen eine aggressive Stimmung und Unordnungsphänomene wie Betteln, Trinkergruppen und Drogenkonsum wahr, die zu einem Gefühl der Unsicherheit beitragen.
- Die Hilferuf-App hat positive Effekte auf das Sicherheitsempfinden verschiedener Gruppen von Nutzer\*innen: Das Gefühl, im Notfall schnell Hilfe alarmieren zu können, und die Erfahrung, dass diese auch tatsächlich rasch eintrifft, werden wertgeschätzt.
- Nutzer\*innen der App beschreiben mitunter einen Prozess der Beschäftigung mit der Hilferuf-App als neuem Angebot, der auch das Ausprobieren der App umfassen kann, als nötig, um dieser schließlich vertrauen zu können.

## 8. INTEGRATION IN BESTEHENDE FORMEN DER SICHERHEITSKOOPERATION

### 8.1. EFFEKTE AUF DIE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN BUNDESPOLIZEI UND DB SICHERHEIT

Die Zusammenarbeit zwischen den zwei zentralen Sicherheitsakteuren am Bahnhof – Bundespolizei und DB Sicherheit – ist im Projekt Sicherheitsbahnhof insgesamt ein zentrales Thema. Die enge Kooperation mit Bezug auf praktische Fragen der Sicherheitsproduktion wird hier im Rahmen eines integrierten Ansatzes erprobt, in dem Mitarbeiter\*innen beider Einrichtungen auch in räumlicher Nähe im Sicherheitslabor zusammenarbeiten. Dies charakterisierte ebenso den Test der Hilferuf-App: Das Interventionspersonal nahm eingehende Sicherheitshinweise gemeinsam als bündelnde Schnittstelle an und bearbeitete viele Ereignisse gemeinsam (siehe Kapitel 6).

Diese Form des gemeinsamen Arbeitens wurde vom Interventionspersonal im Rahmen der Erhebungen viel diskutiert. Sie unterschiede sich vom sonstigen Arbeitsalltag. Dieser sei eher davon geprägt, dass Einsatzkräfte der zwei Einrichtungen jeweils eigenständig im Rahmen ihrer Zuständigkeiten arbeiten und Ereignisse im Falle des Übergangs in den Zuständigkeitsbereich des\*der anderen jeweils abgegeben werden. Ein\*e Mitarbeiter\*in beschrieb die Zusammenarbeit außerhalb des Tests so:

*„Aber man hat einfach viel zu wenig Kontaktpunkte ... Klar, es kracht irgendwo, man ruft an, die kommen vorbei. So damit ist der Fall abgegeben, Maßnahme beendet. Aber z.B. wie hier, man kommt zusammen, man hat zusammen eine Aufgabe, die man zusammen bewältigen kann und muss, wie auch immer“ (FG4).*

Im Test der Hilferuf-App habe sich also eine veränderte Form der Zusammenarbeit eingestellt. Durch die gemeinsame Schichtbesetzung und die Präsenz aller beteiligten Kräfte im Sicherheitslabor habe man deutlich mehr Kontakt miteinander gehabt als üblicherweise. So habe mehr Gelegenheit zum Austausch untereinander bestanden, man habe sich über dienstliche Fragen besprechen können, und es habe am Rande der Dienste auch Gespräche gegeben, in denen Reflexionen über Arbeitserfahrungen und Kooperationsformen möglich waren:

*„Man merkt nämlich auch, wenn man wirklich mal eine längere Maßnahme hat, sei es jetzt ein Personenunfall, wenn man wirklich mal zwei Stunden auf einem Fleck mit der Bundespolizei zusammenhockt, wie gut man sich eigentlich versteht, wenn man wirklich mal eine Weile miteinander redet, dann merkt man, wie das Eis irgendwann bricht“ (FG4). / „...dann haben wir gesehen, dass wir eigentlich voll cool arbeiten können, und dann sitzt man am Ende des Tages nach einer Schicht zusammen an einem Tisch und dann sagt mindestens einer, schade, dass wir sonst so wenig alle zusammenarbeiten“ (FG3).*

Neben der als angenehm und produktiv beschriebenen Arbeitsatmosphäre thematisiert das Personal aber auch die Vorteile des gemeinsamen Vorgehens bei der Ereignisbearbeitung. Die Mitarbeitenden sind sich der Grenzen der eigenen Eingriffsmöglichkeiten jeweils bewusst. Sie beschreiben im Alltag des Regeldienstes Situationen, in denen sie an diese Grenzen kommen und in denen es sinnvoll wäre, auf die Unterstützung des jeweils anderen Dienstes – also die hoheitsrechtlichen Eingriffsbefugnisse einer Ordnungsbehörde oder die hausrechtlichen Eingriffsmöglichkeiten eines privaten Sicherheitsdienstes – zurückgreifen zu können. Im gemeinsamen Vorgehen könne so jeweils situationsbezogen die beste Maßnahme zur Entschärfung einer Situation gefunden und von der jeweils zuständigen und kompetenten Person umgesetzt werden. Dieses gemeinsame Vorgehen macht in den Worten eines Mitglieds des Interventionspersonals

*„... schon sehr viel Sinn, weil, wir können halt unsere polizeiliche Arbeit machen, unsere Abfragen, die können die von der Bahn nicht machen. Wenn aber jetzt nichts vorliegt, können*

*wir weiter nichts machen, aber dann kann die Bahn halt entscheiden, okay, ist jetzt hier hausrechtlich irgendwas passiert, und können dann halt da noch tätig werden, und dann können wir die auch wieder unterstützen, also die Zusammenarbeit an sich ist gut und hatten wir auch schon Situationen, wir waren fertig, aber derjenige, also der hatte uns beleidigt, und haben wir auch angezeigt alles, hat aber von der Bahn dann halt auch noch ein Hausverbot bekommen hier für den Bahnhof, also wirklich, dass er halt dann mal eine Strafe hat, was wir oft im normalen Alltag nicht machen können ... Hier ist die Zusammenarbeit so super“ (FG2).*

Dieses gemeinsame Vorgehen der Sicherheitspartner wird auch von Beschäftigten im Bahnhof positiv wahrgenommen. Sie beschreiben, dass im Falle von Alarmauslösungen über die Hilferuf-App zumeist Kräfte von DB Sicherheit und Bundespolizei gemeinsam auftreten, und empfinden dies insbesondere, wenn es um den Umgang mit aggressiven, pöbelnden oder alkoholisierten Menschen geht, als zielführend und notwendig: *„Man wünscht sich einfach manchmal dann in der Form jemanden, der da ist, und auch, man weiß, der hat auch Einsatzmittel und könnte einem auch wirklich helfen, wenn was ist“ (IB3).*

Die intensive Zusammenarbeit zwischen Bundespolizei und DB Sicherheit im Test wird also sowohl von den Interventionskräften als auch von den Nutzer\*innen der App als sinnvoll wahrgenommen. Dass diese positiven Erfahrungen gemacht werden, ist dabei jedoch nicht allein ein Effekt der Hilferuf-App, sondern liegt im Testaufbau mit der gemeinsamen Präsenz im Sicherheitslabor begründet. Die App bietet hier jedoch auch eigene Potenziale, indem in der SafeNow-Zone Alarme von Hilfesuchenden direkt und simultan von Kräften beider Dienste angenommen werden und die Koordination untereinander so erleichtert werden kann.

## **8.2. MÖGLICHE SYNERGIEN MIT DEM EINSATZ VON KAMERATECHNIK**

Sowohl das im Test beteiligte Sicherheitspersonal als auch Expert\*innen thematisieren mögliche Schnittmengen, Synergien und Zusammenspiele der Hilferuf-App mit der in Bahnhöfen regelmäßig intensiv genutztenameratechnik.

Kameratechnik und eine Hilferuf-App überschneiden sich in ihren Potenzialen insofern, als dass sie beide dem Problem begegnen könnten, dass Sicherheitspersonal in einem bestimmten Zuständigkeitsraum nur begrenzt sichtbar präsent vorgehalten werden kann. Wenn es aber mithilfe von Kameratechnik oder einer Hilferuf-App gelingt, Vorfälle schneller und großflächiger zu detektieren und dann gezielt dort Personal einzusetzen, wo ein Ereignis eingetreten ist, dann wäre die Reichweite des eingesetzten Personals vergrößert und dessen Arbeitseffektivität verbessert. Nach Einschätzung von Expert\*innen hat sich diese Zielsetzung, also tatsächlich gezielte zeitnahe Interventionen zu ermöglichen, in Bezug auf die Kameratechnik für viele Betreiber solcher Systeme jedoch nur sehr eingeschränkt erreichen lassen, da die schnelle Detektion von Ereignissen auf Kamerabildern und insbesondere die schnelle Intervention weiterhin den Einsatz von viel Sicherheitspersonal erfordern, der sehr kostenintensiv bleibt. Zudem könne Kameratechnik aus Datenschutzgründen nicht flächendeckend einsetzen – sie spiele daher inzwischen vor allem für die Strafverfolgung eine wichtige Rolle, ihre Potenziale insbesondere für die Prävention, aber auch für die Intervention, gelten dagegen als sehr begrenzt (IC2). Mit Blick auf die Hilferuf-App stellt sich die Frage nach dem nötigen Ressourcenaufwand, der damit einhergeht, eine schnelle Interventionszeit sicherzustellen, und die Bedeutung und Brisanz dieser Frage wächst mit der flächenmäßigen Ausdehnung des Einsatzes der App.

Konkret auf den Test bezogen geben die Interventionskräfte Hinweise darauf, dass bei der Bearbeitung von Alarmereignissen ein Zusammenspiel von Hilferuf-App und Kameratechnik durchaus sinnvoll sein kann. Das Sicherheitslabor war neben den technischen Vorkehrungen zum Betrieb der Hilferuf-App auch mit einem Videosystem ausgestattet, über das die Vollzugsbeamt\*innen der Bundespolizei auf Bilder aus verschiedenen Bereichen des Bahnhofs in Echtzeit zugreifen konnten. Beim Eingang von Alarmen seien diese Bilder dann genutzt worden, um zu überprüfen, ob über die Kameras mögliche zusätzliche Informationen dazu erlangt werden

können, was am über die Hilferuf-App angegebenen Ereignisort vorgefallen ist, bzw. ob sich ein Vorfall dort noch aktiv weiterentwickelt und wenn ja, wie. Dies habe in Bezug auf einige Ereignisse dabei geholfen, besser einzuschätzen, wie viel Sicherheitspersonal und welche Einsatzmittel vor Ort benötigt wurden, um Unterstützung zu leisten und die Situation zu klären.

Aus polizeilicher Sicht wird in der Integration von Hilferuf-App mit der Kameratechnik ein großes Potenzial erkannt. Wenn es im Alltag gelänge, im Falle von Alarmen schnell und direkt mit Videobildern Situationen analysieren und beurteilen zu können, wäre das ein „Riesenvorteil“, eine solche schnelle Einschätzung könne dazu führen, dass man im Falle sicherheitsrelevanter Ereignisse „vor die Lage“ komme (IC4). Im Falle einer weiteren Erprobung der Hilferuf-App könnte die Verzahnung mit der Kameratechnik, ggf. auch eine technische Kopplung, daher stärker in den Blick genommen werden.

### 8.3. DIE AKTIVIERUNG VON BESCHÄFTIGTEN OHNE SICHERHEITSAUFGABEN

Vor dem Hintergrund der starken Beteiligung von im Bahnhof beschäftigten Personen ohne Sicherheitsaufgaben – also etwa Mitarbeiter\*innen der DB Information oder der ansässigen Gewerbebetriebe – an dem Test, stellte sich im Rahmen der Evaluation auch die Frage, welche Rolle diese für die Sicherheitsproduktion im Bahnhof spielen können und inwiefern eine Hilferuf-App ihnen verbesserte Möglichkeiten der Partizipation bietet. Die Auswertung der Alarm-Ereignisse (Kapitel 7) hatte gezeigt, dass Beschäftigte besonders viele Alarme ausgelöst hatten und dabei besonders häufig Zeug\*innen von Vorfällen waren, also das Sicherheitspersonal alarmiert hatten, damit andere Personen Hilfe erhalten können.

Nach Einschätzung der Sicherheitskräfte hätten die Beschäftigten die Hilferuf-App dabei auf verantwortungsvolle Weise genutzt, also nur in solchen Situationen, in denen eine Intervention durch das Sicherheitspersonal auch sinnvoll war. Die Mitarbeitenden erläuterten zudem, dass sie selbst durchaus auch überlegt und eigenständig eingeschätzt hätten, in welchen Situationen eine Betätigung des Alarms sinnvoll war und wann andere Wege genutzt werden konnten, um Hilfe zu verständigen oder Störungen abzustellen:

*„Also wir haben ja jetzt die App in dem Sinne auch wirklich nur in den Situationen benutzt, wo- wo ich auch sage, dass man auch beide Parteien gut gebrauchen kann. Also eine reine Sache, wo ich nur die DB Sicherheit gebraucht hätte, das haben wir trotzdem weiter über die 3S-Zentrale laufen lassen, weil die Gewichtung einfach dann eventuell nicht da ist, dass in der nächsten Sekunde vielleicht wirklich irgendwo was los ist. Und man hat sich da- wir können ja Situationen auch einschätzen, inwieweit eskaliert die Situation. Oder wenn ich jetzt einen aggressiven Bettler habe, wo ich weiß, der läuft jetzt hier noch eine halbe Stunde rum, kann ich auch gemächlich unsere DB Sicherheit anrufen und brauche die Hilferuf-App nicht mit Kooperation der Bundespolizei. Also das versucht man ein bisschen abzuschätzen, was ist wirklich sicherheitsrelevant“ (IB5).*

Ein\*e Filialleiter\*in schilderte, dass aus ihrem Ladengeschäft während des Tests dreimal ein Alarm ausgelöst wurde. Einmal sei ein\*e Kolleg\*in durch ein\*e Kund\*in verbal angegriffen worden, einmal habe sich ein Diebstahl ereignet, ein weiteres Mal habe ein\*e Kund\*in eine Tasche kurzfristig aus den Augen verloren und Diebstahl vermutet, sie jedoch bald wiedergefunden. In allen Fällen seien die Sicherheitskräfte sehr schnell vor Ort gewesen, um die Situation zu klären. Dies habe auch dazu geführt, dass die Mitarbeiter\*innen nicht lange durch die Bearbeitung des Zwischenfalls aufgehalten waren, sondern schnell wieder ihre Tätigkeit aufnehmen konnten. Dies sei auch aus ihrer Sicht ein klarer Anreiz gewesen, die App zu nutzen (IB4).

Ebenfalls befragte Expert\*innen machen darauf aufmerksam, dass Beschäftigte am Bahnhof eine Zielgruppe von ausgesprochen großer Bedeutung sind: Da der Bahnhof ihr Arbeitsplatz ist, könnten sie ein besonders großes, intrinsisches Interesse haben, dazu beizutragen, dass Störungen, Vandalismus, Straftaten und Gewalt am Bahnhof eingedämmt werden und dass

hilfesuchende Personen schnell Unterstützung erhalten können. Die Hilferuf-App bietet für sie eine Möglichkeit, einfacher und effektiver zur Sicherheit am Bahnhof beizutragen. Sie sollten durchaus als wichtige Zielgruppe der App adressiert werden. Sinnvoll wäre es auch, sie über Kampagnen oder Schulungsangebote insgesamt besser in die Sicherheitskooperation am Bahnhof einzubinden, wobei die Hilferuf-App ein Mittel und Angebot zu diesem Zweck sein könnte (IC5).

Eine solche Aktivierung scheint auch vor dem Hintergrund von Bedeutung zu sein, dass Projektbeteiligte beschrieben, dass das Meldeverhalten von Mitarbeitenden im Bahnhof ihrer Einschätzung nach zuletzt zurückgegangen war. Insbesondere verbale Attacken wie Beschimpfungen oder Pöbeleien seien nicht mehr gemeldet worden (IA3). Hier könnte die Hilferuf-App dazu beitragen, eine Erkenntnislücke zu schließen, und ein Weg für die Mitarbeitenden sein, wieder mehr Vorfälle zu melden.

### **Zentrale Befunde**

- Die intensive Zusammenarbeit von DB Sicherheit und Bundespolizei im Test wird von den Beteiligten als sehr positiv erlebt und scheint Potenziale für eine Verbesserung der Aufgabenerfüllung zu bieten. Die Hilferuf-App kann die Zusammenarbeit der Sicherheitspartner unterstützen, im Test tragen dazu jedoch auch andere Rahmenbedingungen bei.
- Insbesondere in intensiv genutzten Großbahnhöfen können Synergien zwischen der Hilferuf-App und Kamertechnik entstehen, die in Zukunft stärker genutzt werden könnten, auch durch eine intensivere technische Verzahnung der Systeme.
- Beschäftigte im Bahnhof ohne Sicherheitsaufgaben wie Mitarbeiter\*innen der DB Information oder von Gewerben nutzten die Hilferuf-App, um verstärkt sicherheitsrelevante Vorfälle zu melden. Ihrer aktiven Nutzung des Angebots kommt so eine besonders große Bedeutung zu.

## 9. ZIELERREICHUNG UND BEWERTUNGEN

### 9.1. ZIELERREICHUNG AUS SICHT DER EVALUATION

#### ERREICHUNG DER ZIELGRUPPEN

Als Zielgruppen des Tests der Hilferuf-App definierten die Projektbeteiligten das Sicherheitspersonal, im Bahnhof beschäftigte Gewebetreibende und Mitarbeiter\*innen der DB sowie Reisende und Passant\*innen.

Das Sicherheitspersonal – sowohl die im Test beteiligten Kräfte als auch Mitarbeiter\*innen des Regeldienstes – wurden durch die Umsetzenden erreicht und informiert, sie waren in die Umsetzung und Bewertung des Tests einbezogen. Mitarbeiter\*innen der DB ohne Sicherheitsaufgaben wurden ebenfalls erreicht, sie nutzten die Hilferuf-App intensiv und schätzten das ergänzende Angebot als einen Beitrag zur Verbesserung ihrer Situation. Gewebetreibende nahmen – in einigen Fällen nach anfänglicher Skepsis – ebenso am Test teil und begrüßten die Vereinfachung im Umgang mit sicherheitsrelevanten Situationen, insbesondere mit Diebstahl.

Komplexer ist die Bewertung der Erreichung von Reisenden und Passant\*innen. Die quantitativen Daten zu Downloads und Nutzungen der App lassen keine genauen Rückschlüsse zu, da sie nicht eindeutig der SafeNow-Zone im Bahnhof Südkreuz zugeordnet werden können. Befragungen am Bahnhof zeigen eine überwiegende Offenheit und Bereitschaft, das neue Angebot zu nutzen. Diejenigen Personen, die die App installierten und nutzten, waren im Durchschnitt jünger und männlicher als diejenigen, die durch das Evaluationsteam bei den Befragungen im Bahnhof angetroffen wurden. Dies zeigt, dass im Falle einer weiteren Erprobung und Nutzung einer Hilferuf-App mehr Öffentlichkeitsarbeit und Information, auch für Teilgruppen der Reisenden und Passant\*innen, eingeplant werden sollten.

#### ZIEL 1: NIEDRIGERE HEMMSCHWELLE BEI HILFERUFEN

Die Evaluation gibt deutliche Hinweise, dass die Hilferuf-App dazu beitragen kann, Barrieren bei der Alarmierung von Sicherheitsdienst und Polizei abzubauen. Dass beide Sicherheitspartner mittels eines Alarms benachrichtigt werden können, dass ein einfacher Knopfdruck ein Telefonat ersetzt, das Wissen der Nutzer\*innen um den schnellen und zielgenauen Einsatz der Sicherheitskräfte – diese Faktoren leisteten im Test einen Beitrag dazu, Hemmschwellen zu senken. Dies ist insbesondere bei im Bahnhof beschäftigten DB-Mitarbeiter\*innen und Gewebetreibenden und deren Personal der Fall, die durch die Projektbeteiligten direkt angesprochen und ermutigt wurden, die Hilferuf-App in als bedrohlich oder sicherheitsrelevant empfundenen Situationen zu nutzen.

In Bezug auf die Zielgruppe der Reisenden und Passant\*innen ist die Einschätzung, inwieweit Barrieren abgebaut werden konnten, wiederum komplexer. 41 % der Befragten gaben an, lieber eine Hilferuf-App nutzen zu wollen als den Polizeinotruf 110. Diejenigen, die die App installierten und nutzten, empfanden diese als gut verständlich und leicht bedienbar. Zusätzliche Hürden ergeben sich jedoch durch die Neuheit des Angebots: Beschrieben werden ein Gefühl der Ungewissheit bei der ersten Nutzung der App sowie Zweifel darüber, ob und wie diese funktioniert, und ein anfänglicher Mangel an Vertrauen in deren Zuverlässigkeit. Diese Hürden bei der Annahme des neuen Angebots sollten mit Blick auf mögliche weitere Verwendungen bedacht und durch flankierende Maßnahmen adressiert werden.

Besonders häufig wird die Hilferuf-App durch Zeug\*innen genutzt – Personen können also einfach und schnell Hilfe für andere Menschen rufen, die in Not geraten sind. Inwiefern dies dazu beitragen kann, eine gegenseitige Unterstützung von Menschen im Bahnhof im Sinne einer durch eine Hilferuf-App unterstützten Zivilcourage zu fördern, bedarf einer breiteren Analyse.

#### ZIEL 2: HILFE IST SCHNELLER UND ZIELGENAUER

Die App unterstützt eindeutig ein schnelles und zielgenaues Intervenieren der Sicherheitskräfte im Bahnhof. Ein direkter Vergleich mit Interventionszeiten im Regeldienst ist auf Grund der

spezifischen Bedingungen im Test zwar nicht möglich, die durchschnittliche Zeit bis zum Eintreffen am Ereignisort von zwei Minuten und 36 Sekunden ist jedoch ein klarer Hinweis auf die Ermöglichung einer besonders schnellen Intervention. Das Sicherheitspersonal beschrieb eine Erleichterung der Arbeitsabläufe und eine Steigerung der Arbeitseffizienz, und DB-Mitarbeitende sowie Gewerbetreibende sahen eine klar verkürzte Zeit bis zum Eintreffen der Sicherheitskräfte im Vergleich zum Regelbetrieb. Zu bemerken ist jedoch, dass im Vergleich zum telefonischen Notruf weniger Informationen zum Ereignis vorliegen – dies konnte im Test teilweise durch ergänzende Informationen über Videokameras kompensiert werden.

Eine vereinfachte Kommunikation ergibt sich für hilfeschende Personen zudem dadurch, dass das Personal verständigt werden kann, ohne einen Anruf tätigen zu müssen.

Deutlich belegt ist zudem eine verbesserte Kooperation zwischen Kräften von DB Sicherheit und Bundespolizei, die vom Sicherheitspersonal geschätzt wird. Diese ergibt sich jedoch nur teilweise durch die Arbeit mit der Hilferuf-App, auch der spezifische Testaufbau hat hier einen großen Einfluss ausgeübt.

#### ZIEL 3: MEHR INFORMATIONEN ÜBER UNSICHERHEIT AM BAHNHOF

Die Hilferuf-App bot während der Testphase einen zusätzlichen Meldeweg, auf dem sicherheitsrelevante Vorfälle signalisiert werden konnten. Die Anzahl der über die App eingegangenen Alarme lag zwar deutlich unter derjenigen, die die Regelkräfte von DB Sicherheit und Bundespolizei im gleichen Zeitraum auf anderen Wegen erhielten, dennoch bedeuten zusätzliche Meldungen auch ein Mehr an Informationen und eine teilweise Erhellung des Dunkelfeldes.

Die starke Nutzung der Hilferuf-App durch DB-Personal und Gewerbetreibende führte dazu, dass das Alarmgeschehen im Test vor allem die Wahrnehmungen und Erfahrungen dieser Zielgruppen wiedergibt: Die Ereignisse, die sie als Zeug\*innen und Betroffene miterlebten, machen einen Großteil der sicherheitsrelevanten Vorfälle aus, über die der Test Informationen und Erkenntnisse lieferte. Dies zeigt auch die räumliche Verteilung der Alarme, die sich stark nach der Präsenz von DB-Personal und Mitarbeitenden von Gewerben richtet. Es wurde deutlich, dass ein verbessertes Meldeverhalten dieser Gruppen einen wichtigen Beitrag dazu leisten kann, mehr Informationen über Unsicherheit im Bahnhof zu liefern – dies kann die Planung von bedarfsgerechten Maßnahmen unterstützen.

Informationen über Motivationen und Beweggründe für das Auslösen von Alarmen liefert die Hilferuf-App selbst nicht. Sie können vom Sicherheitspersonal erst beim Eintreffen am Ereignisort und in der Kommunikation mit beteiligten Personen erlangt werden.

Eine stärkere Aufnahme und Nutzung der Hilferuf-App durch Reisende und Passant\*innen könnten weitere wichtige Hinweise zur Verteilung sicherheitsrelevanter Vorfälle und möglicherweise bestehender Unsicherheitsräume liefern – dies wäre jedoch auch bei einer möglichen weiteren Nutzung der App erst mittel- oder langfristig zu erwarten.

## 9.2. BEWERTUNGEN UND EINSCHÄTZUNGEN AUS SICHT DER ZIELGRUPPEN

Das am Test beteiligte Sicherheitspersonal bewertete den Test der Hilferuf-App am Bahnhof Südkreuz überwiegend positiv. Insbesondere die Möglichkeit, schnell und zielgenau Hilfe leisten und so besser und effektiver arbeiten zu können, stand dabei im Vordergrund. Die folgenden Aussagen geben einen Einblick dahingehend, wie sie diese Vorteile in ihren eigenen Worten beschrieben:

*„Ich finde das gut, weil du halt genau den Standpunkt hast von der Person ... man findet so sein Ziel schneller und man kann auch zielstrebig draufzusteuern“ (FG1). / „Der Meldeweg ist einfach viel kürzer. Das spart Zeit, das geht viel schneller und wir können die Probleme schneller lösen, sage ich mal so“ (FG3). / „Also diese App ist auf jeden Fall sehr, sehr*

*praktisch, egal in welcher Hinsicht. Also ich kann die jetzt nicht bemängeln. Das muss ich ganz ehrlich sagen“ (FG3).*

Ein\*e Mitarbeiter\*in beschrieb, dass das Auffinden von hilfeschenden Personen im Regeldienst häufig nicht einfach sei. Insbesondere wenn weite Wege zwischen Bahnhöfen zurückgelegt werden müssen, um an einem Ereignisort einzutreffen, müsse das Personal beim Eintreffen häufig zunächst suchen, da sich die Situation möglicherweise bereits örtlich verlagert oder anderweitig verändert habe. Das sei im Test mit der Hilferuf-App anders:

*„Mit der App natürlich nicht, weil, die Person steht dann da, hat meistens das Handy in der Hand, das ist auch, was man so sieht, ganz hilfreich, die schauen sich auch um, die wissen auch, dass Hilfe kommt, weil wir das ja bestätigen. Das ist ganz positiv. Das heißt, die bewegen sich auch nicht weg. Die sind dann meistens da und sagen okay, die wissen jetzt, wo ich bin, die Sicherheit wird jetzt kommen, die Hilfe wird jetzt kommen, ich muss jetzt nicht irgendwie Angst haben. Das kommt auch. Wir sehen wo die Leute sind, d.h., wir wissen, ob wir hoch oder runter müssen. Genau, das nimmt uns auf jeden Fall viel Arbeit weg“ (FG3).*

Sowohl durch den angezeigten Standort als auch das Verhalten der hilfeschenden Person lassen sich die Hilfeschenden vor Ort schneller finden. Im Gegensatz zu anderen Einsätzen, die über die Leitstelle gemeldet werden, würden jedoch auch wichtige Informationen fehlen. So ist unklar, welche Auslöser dem Alarm zugrunde liegen, wie folgende Aussage verdeutlicht:

*„Der Grund des Hilferufens wäre auch wichtig, deswegen, also wenn Menschen stark alkoholisiert sind oder eine jugendliche Gruppe, die rumpöbelt, könnte man natürlich von vorneherein gleich mit Bundespolizei und DB Sicherheit zusammengehen“ (FG1).*

Damit sind die Alarme gleichzeitig auch eine Herausforderung. Dennoch blieb das Sicherheitspersonal überwiegend bei einer positiven Bewertung, denn die so mögliche schnellere Bearbeitung bot auch die Chance, Situationen noch zu klären, bevor sie weiter eskalierten:

*„Wir kriegen schnell Informationen und können Straftaten schnell präventiv sogar noch verhindern oder repressiv bearbeiten. Man verhindert, dass viel Zeit ins Land geht, ohne dass etwas getan werden kann“ (FG1).*

Die Hilferuf-App vereinfachte die Kontaktaufnahme auch aus Sicht der Hilfeschenden spürbar. Den DB-Mitarbeiter\*innen gab die Hilferuf-App ein Gefühl von Gewissheit, dass man in schwierigen Situationen schnell Unterstützung erhalte. Positiv hervorgehoben wurde einerseits die Ersparnis an Zeit, denn die Sicherheitskräfte seien dann innerhalb von wenigen Minuten vor Ort. Besonders in konflikthafter und brenzligen Situationen sei das Alarmieren der Sicherheitskräfte vereinfacht. Für die Mitarbeiter\*innen hat das zu einer Entlastung geführt:

*„... vor dem Test hat man versucht alles selber zu regeln, weil man wusste, ich muss jetzt erst die Bundespolizei anrufen, hab vielleicht nicht die Möglichkeit, in einem direkten Konflikt erstmal die Bundespolizei anzurufen. Das heißt, davor war ich auf mich selber gestellt ... Und jetzt konnte ich mich die drei Monate mal wieder ein bisschen entspannen, weil ich wusste, ich komme in eine Situation, ich komme da doch schnell wieder raus, weil ich in meinem Background verfügbare Kräfte habe, die innerhalb von ein paar Minuten bei mir sind. Das heißt, ich konnte mal wieder entspannt über die Bahnsteige gehen ... Und es war wirklich ein so gutes Gefühl zu wissen, wenn was ist, sind andere da, und man kann zusammen die Situation lösen. Und ich bin erstmal als Servicemitarbeiterin wieder entlastet. Und das war für mich super, weil das letzte Jahr war wirklich schlimm. Man hat ja wirklich versucht, so ultranett zu sein, und versucht, alles zu umgehen, vorsorglich zu gucken ... , könnte jetzt irgendwie eine Gefahr lauern? Es war wirklich für mich Luxus. Und jetzt denke ich mir, hm, es fängt halt wieder an, dass man jetzt wieder mit extrem offenen Augen durch den Bahnhof geht, ja (seufzt)“ (IB5).*

Die Einschätzung zum Nutzen der Hilferuf-App ist bei den Mitarbeiter\*innen jedoch damit verknüpft, dass in der Testphase – anders als sonst – eine andauernde Präsenz von Sicherheitskräften im Bahnhof gegeben war: *„Aber es ist einfach ultragut zu wissen, dass man weiß, die Bundespolizei ist präsent vor Ort, zu jeder Tag- und Nachtzeit und die DB Sicherheit. Dieses Gefühl macht es schon aus, hier in Südkreuz“ (IB5)*. Ein per App vermittelt Hilferuf zu einer Leitstelle oder weiter entfernt stationierten Kräften würde auch als hilfreiche Optimierung bisheriger Vorkehrungen betrachtet, die durchgehende Präsenz von Kräften im Bahnhof blieb jedoch zentrales Anliegen der Mitarbeiter\*innen.

*„Deswegen möchten wir, dass es bitte, bitte bleibt oder in einer anderen Form vielleicht eingeführt wird, aber dass auf jeden Fall ein Nachfolgeprojekt kommt oder ein Nachfolger. Das wünschen wir uns so tief“ (IB5)*.

Besonders deutlich machten die Mitarbeiter\*innen ebenfalls, dass die Möglichkeit, einen Notruf abzusetzen, ohne dabei telefonisch Kontakt mit einer Zentrale oder Leitstelle aufnehmen zu müssen, einen echten Mehrwert darstellt. Auch die Zeitersparnis und die direkte Hilfe, die durch das Auslösen des Buttons oder des installierten Knopfs möglich sind, werden positiv hervorgehoben:

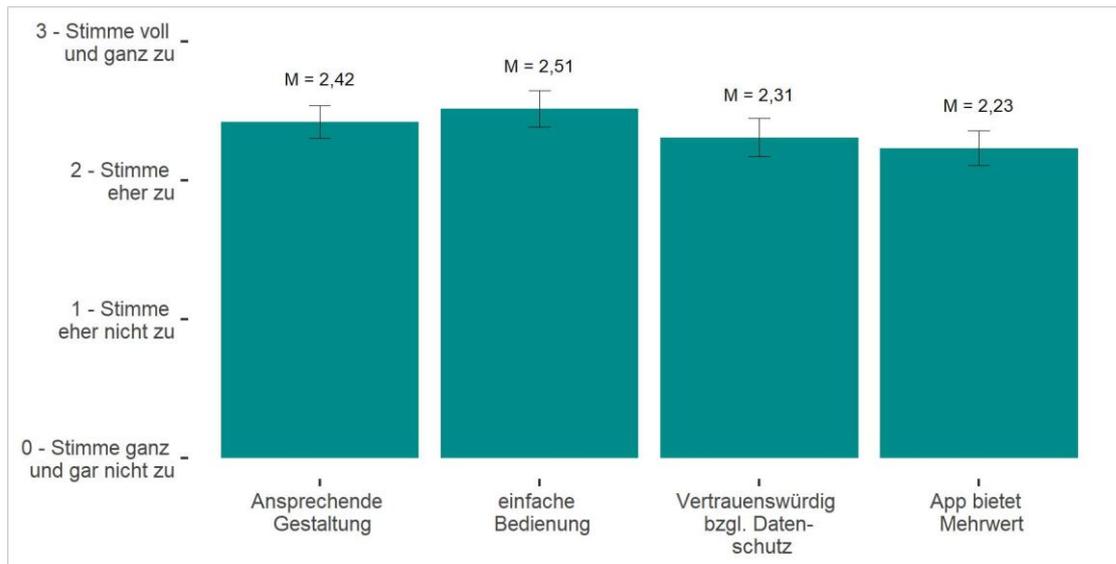
*„Es gibt oft Situationen, in denen man eher nicht anrufen will oder kann. Und nicht alle Rufnummern ... sind immer eingespeichert in einem normalen Handy. Das heißt, man überlegt ja erst mal, wen rufe ich überhaupt an? Da ist es eine viel schnellere und sinnvollere Alternative“ (IB3)*. / *„Man muss nicht erst die Nummer eintippen, sondern nur auf den Knopf drücken. Und man muss halt nicht erst am Telefon erklären was los ist, sondern man hat halt gleich jemanden vor Ort, kann die Situation schildern, und es passiert halt gleich etwas“ (IB5)*.

Der Test sei für die Mitarbeitenden dabei insgesamt positiv gewesen, und es bestehe der Wunsch, ein derartiges Angebot auch in Zukunft weiter nutzen zu können:

*„Ich habe dazu auch eine Auswertung mit meinem Team gemacht, und da haben sich alle dafür ausgesprochen, dass es toll wäre, wenn man das weiterführen könnte. Also für uns hier hat sich das schon bemerkbar gemacht, dass die App halt da war“ (IB5)*.

Für Gewerbetreibende war die Hilferuf-App zudem auch eine Möglichkeit, Kosten zu sparen: Ein\*e Interviewpartner\*in gab an, ihr\*sein Geschäft habe während des Tests andere Sicherheitsmaßnahmen, etwa die Präsenzzeiten von Ladendetektiv\*innen, reduziert, da diese nicht mehr im gleichen Maße notwendig waren.

Auch die anhand der In-App-Befragung erreichten Nutzer\*innen waren im Wesentlichen mit der Ausgestaltung der Hilferuf-App zufrieden: Sie stimmen im Schnitt eher bis voll und ganz zu, dass die App ansprechend gestaltet sei ( $M = 2,42$ ;  $SD = 0,52$ ) und dass Bedienung und Funktion der App leicht zu verstehen seien ( $M = 2,51$ ;  $SD = 0,58$ ). Die Zustimmung zur Vertrauenswürdigkeit der App in Bezug auf den Datenschutz fällt nur wenig geringer aus ( $M = 2,31$ ;  $SD = 0,56$ ). Schließlich stimmen die Befragten der Aussage, dass die App einen Mehrwert habe, eher zu ( $M = 2,23$ ;  $SD = 0,60$ ). Für die Frage, ob sich die Passant\*innen vorstellen könnten die App außerhalb des Bahnhofs zu nutzen, fällt die Zustimmung hoch aus ( $M = 2,59$ ;  $SD = 0,52$ ).

**Abbildung 24: Bewertung von verschiedenen Aspekten der Hilferuf-App, Mittelwert**

Quelle: In-App-Befragung von Nutzer\*innen, N = 65

Die Hilferuf-App entsprach ebenso mehrheitlich den Erwartungen der Power-User\*innen, die diese fast ausschließlich positiv bewerteten, für diese stellte die App einen Mehrwert dar – insbesondere, weil professionelle Hilfe in einer entsprechenden Situation schnell zu erreichen sei.

In den Interviews gaben sie an, dass die App durch das Design einfach zu verstehen und zu nutzen sei (PU1, PU2, PU5, U6): Sie sei weniger komplex als andere Apps und daher leicht zu bedienen (PU6).

*„Ich finde es grundsätzlich ganz gut, dass sie von den Funktionalitäten her erstmal sehr reduziert ist. Es ist eigentlich sehr intuitiv finde ich, um was es bei der App geht und wie sie auch gedacht ist und wie sie funktioniert. Das fand ich gerade auch einen Vorteil, wenn ich an meine Eltern denke, die vielleicht nicht so digital unterwegs sind, aber die haben das durchaus schon auch schnell verstanden“ (PU5).*

Das Sicherheitspersonal sieht einen konkreten Nutzen der App insbesondere an Großbahnhöfen, an denen ohnehin Sicherheitskräfte in einem Revier oder einer Sicherheitswache fest stationiert sind. Hier könne eine Hilferuf-App eine wichtige Unterstützung sein, um bei Vorfällen im Bahnhof schnell reagieren zu können:

*„Also die App würde wirklich nur Sinn machen- man muss halt irgendwo sein, wo Kräfte in der Nähe sind, die dann auch helfen können. Wenn du jetzt aber rausfährst nach Königswusterhausen oder so und da ist dann irgendwo in Grünau ein Notruf, da ist weder Bundespolizei noch Deutsche Bahn. Es sei denn, wir sind gerade zufällig da unterwegs. Aber die Chance ist relativ gering. In den großen Bahnhöfen sieht das natürlich anders aus“ (FG2).*

Vergleichbar äußerten sich auch die Power-User\*innen. Der Grund für den Download der Hilferuf-App sei vor allem die schnelle und vergleichsweise barrierefreie Erreichbarkeit des Personals, die insbesondere an Großbahnhöfen gewährleistet werden könne. Zweifel bestehen hingegen, ob dies auch im ÖPV insgesamt, etwa in Zügen, sichergestellt werden könnte:

*„Wie ist das dann technisch oder personell möglich, dass dann auch immer jemand zur Hilfe eilt? Da müsste ja dann bei jeder Station potenziell jemand sein und stehen und da einsteigt. Ich glaube, da ist die Wahrscheinlichkeit eher, wenn man laut ruft oder jemand von den Wagonmitinsassen ist dann eher zur Hilfe“ (PU4).*

Ein zentraler Aspekt für den Einsatzort einer solchen App ist also örtliches Sicherheitspersonal, das durch die App noch schneller eingreifen kann. In einem Interview wurde zudem deutlich,

dass eine Verknüpfung zur staatlichen NoraApp einen deutschlandweiten Einsatz ermöglichen könnte:

*„... generell Orte, an denen privater Sicherheitsdienst vorhanden ist ... Es gibt ja eine App aus staatlicher Richtung, NoraApp nennt die sich, diese Notruf-App. Wenn da natürlich eine Verknüpfung möglich wäre, ... dass ich darüber auch die Polizei alarmieren kann und nicht auf einen privaten Sicherheitsdienst angewiesen bin, dann kann ich mir das quasi überall vorstellen“ (PU6).*

Wo Mitarbeiter\*innen den physischen Button anstelle der App benutzten, thematisierten sie das Fehlen einer Rückmeldung von den Sicherheitskräften. Wenn Nutzer\*innen in der App eine Information erhalten, dass der Alarm angenommen wurde und bearbeitet wird, erfolgt eine solche Rückmeldung durch den Button nicht, sodass für die Hilferufenden unklar bleibt, ob Unterstützung unterwegs ist oder nicht. Hier regen die Mitarbeiter\*innen eine Erweiterung an:

*„Da hatten wir einen- eine Idee zwecks dem Knopf, dass man eine Art Vibration vielleicht mit einbezieht, dass wenn wir da drei bis fünf Sekunden drücken, dass es dann vibriert. Und dass wir dann wissen, okay hat funktioniert, weil man hatte nicht so die Rückmeldung dann im Knopf. Das haben mir die Kollegen gleich mitgegeben“ (IB5).*

Ein\*e Power-User\*in beschrieb, sie habe beim Aussteigen aus der S-Bahn und ein weiteres Mal beim Betreten des Parkhaustreppenhauses keinen Alarm auslösen können. Die SafeNow-Zone sei ihr nicht als aktiv angezeigt worden. Ob dies auf eine Verbindungsstörung ihres Endgerätes oder auf andere Umstände zurückzuführen war, ließ sich im Nachhinein nicht mehr klären. In jedem Fall stellte sich die Person in der Folge die Frage, wie verlässlich die App sein könne.

In Bezug auf mögliche Erweiterungen der App-Funktionen sind die Meinungen der Power-User\*innen sehr divers. So wurde in einem Interview deutlich, dass die Vernetzung vor Ort mit anderen Personen zentral sein könnte: Es könnten andere mit derselben App auch zum Ort der hilferufenden Person gelangen und gegebenenfalls eingreifen. Eine weitere Idee wäre, mit einer Hilferuf-App die Ortung von eigenen Gegenständen zu verbinden, wie dies beim I-Phone bereits möglich ist. So könne bei einem Diebstahl nicht nur das Sicherheitspersonal alarmiert, sondern ggf. auch der Verbleib der entwendeten Gegenstände erhellt werden (PU1).

In einem weiteren Interview wurden mögliche technische Verknüpfungen in den Vordergrund gestellt: einerseits mit den Kameras, die ja bereits vor Ort installiert sind – eine Art intelligente Video-Überwachung –, andererseits mit anderen Sicherheitsapps, wie beispielsweise der aus Sicht der interviewten Person komplexen nora Warn-App. Ein simples Interface sei hier viel nützlicher (PU6).

## 10. EINORDNUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

Eine zusammenfassende Einordnung des Einsatzes der SafeNow-App im Rahmen des Projektes Sicherheitsbahnhof erfordert – das hat die vorliegende Evaluation verdeutlicht – eine kontextsensible Betrachtung. Die Bedingungen des Modellversuches unterscheiden sich nämlich in zentralen Hinsichten von einem isolierten Einsatz der App in ihrem Standard-Setting.

Die Hilferuf-App selbst stellt in ihren grundlegenden technischen Funktionalität primär eine digitale Plattform dar, um wechselseitige Hilfeleistungen in Gruppen zu erleichtern, Hilfeleistungen insbesondere zwischen Freunden und engen Bekannten, unter gewissen Voraussetzungen auch in weiteren Netzwerken der App-Nutzenden. Die App selbst gewährleistet allerdings keine eigenständigen Sicherheitsdienstleistungen in konkreten Gefährdungssituationen. I.w.S. vergleichbar mit Plattformen in anderen Einsatzkontexten – bspw. UBER im Bereich von Mobilitätsdienstleistungen oder AirB&B im Bereich von Unterbringungs- und Beherbergungsleistungen – kann sie die Zusammenführung von Bedarfen – hier: Hilfebedarfen von Menschen in kritischen Gefahrensituationen – auf der einen Seite und Angeboten und Leistungen – hier: Unterstützung und Hilfe durch Sicherheits-„Laien“ oder professionellen Kräfte – auf der anderen Seite vereinfachen und beschleunigen. In jedem Fall ist die Funktionalität der App aber zwingend auf die Zusammenarbeit weiterer, für eine gelingende Sicherheitsproduktion unentbehrlicher Akteure angewiesen. Das markiert einen wichtigen Unterschied gegenüber anderen an Reisende gerichteten Apps wie dem DB Navigator, die ausschließlich durch das digitale Tool den Nutzenden bereits umfassende Zugewinne an Orientierungsfähigkeit bieten.

Zudem werden bestimmte Funktionalitäten der Hilferuf-App – insbesondere die raumscharfe Lokalisierung von Hilfesuchenden in komplexen baulichen Umwelten – erst durch weitere, ergänzende technische Vorkehrungen gewährleistet. Die über Smartphones grundsätzlich mögliche GPS-Positionierung wurde im Rahmen des Modellversuchs daher durch eine technische Optimierung des Bahnhofs über Bluetooth-Beacons realisiert. Diese zusätzlichen Vorkehrungen waren Voraussetzungen, um bestimmte Ergebnisse zu erbringen, die allein mit der Installation der App nicht gegeben sind. Auch die Nutzung der Kameraüberwachung des Bahnhofs gehört in das Feld dieser anspruchsvollen flankierenden Maßnahmen. Noch deutlicher werden diese spezifische Testbedingungen durch die Installation von Alarm-Buttons, die in bestimmten Orten und für bestimmte Personen innerhalb des Bahnhofs eine Auslösung von Hilferufen völlig unabhängig von Smartphone und App ermöglichen.

Der Modellversuch und dessen Evaluation verdeutlichen insofern, wie die Hilferuf-App Arbeitsabläufe eines von DB und Bundespolizei bereitgestellten Sicherheitsarrangements in Form des Sicherheitslabors und der damit verbundenen personellen Kräfte unterstützten und erleichtern kann. Der erhöhte Personaleinsatz, die dauerhafte Vor-Ort-Präsenz der Kräfte, die enge Kooperation von DB Sicherheit und Bundespolizei, all das sind tragende Elemente des Modellversuchs. In weiten Teilen können sie allerdings auch unabhängig von der App bereitgestellt werden – und auch unabhängig von der App substantiell zu einer verbesserten Sicherheitsgewährleistung vor Ort beitragen. Für eine Gesamteinschätzung der App sollten die spezifischen Testbedingungen insofern umfassend in Rechnung gestellt werden. Eine weitergehende Einbindung einer Hilferuf-App in die Sicherheitsarrangements wird mit dem Modellversuch vergleichbare Ergebnisse erst dann erbringen können, wenn auch die durch DB und Bundespolizei gewährleisteten Rahmenbedingungen annähernd reproduziert werden, einschließlich des weitergehenden Ressourceneinsatzes. Dies scheint insbesondere dort möglich, wo Bahnhöfe bereits mit einem Bundespolizeirevier und ständiger Bestreifung durch DB Sicherheit ausgestattet sind.

Dessen ungeachtet haben der Modellversuch und die Evaluation Erkenntnisse erbracht, die angesichts der hohen und anhaltenden Relevanz der Frage nach digitalen Wegen zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl und der Weiterentwicklung der Sicherheitsgewährleistung an Bahnhöfen auch unabhängig von spezifischen zukünftigen Anwendungsszenarien der SafeNow-App oder ähnlicher digitaler Tools Bestand haben. Neben dem Szenario der Errichtung

vergleichbarer Sicherheitszonen an weiteren Bahnhöfen können die Ergebnisse insofern potentiell auch für die Entwicklung veränderter Einsatzszenarien in Betracht gezogen werden: Etwa eine stärkere Fokussierung auf Sicherheitspersonal sowie weitere am Bahnhof tätige Akteure als primäre Nutzer\*innen oder eine stärkere Integration der Hilferuffunktion in andere digitale Services der DB, die weit verbreitet sind, sich direkt an Reisende richten und von diesen regelhaft genutzt werden. Die nachfolgend zunächst dargestellten, dann umfassend erläuterten Eckpunkte bilanzieren insofern zentrale Erkenntnisse, die bei einer derartigen Entwicklung zukünftiger Nutzungsszenarien Berücksichtigung finden sollten:

- Die Hilferuf-App als ergänzendes Kontaktangebot/Klare Abgrenzung vom Polizeinotruf 110
- Potenziell positive Effekte auf die Kooperation der Sicherheitsakteure
- Potenziale für die Vernetzung und Kommunikation der Akteure am Bahnhof
- Skepsis und Widerstände bei BahnstahnsNutzer\*innen als Hürden bei der Einführung eines neuen technischen Angebots
- Dauerhafte Präsenz von Sicherheitspersonal als Bedingung für die Akzeptanz einer Hilferuf-App
- Unterschiedliche Nutzungsmuster der Zielgruppen
- Die technischen Voraussetzungen für eine gelingende Annahme und Akzeptanz
- Die Bedeutung des Datenschutzes für die Akzeptanz der Hilferuf-App
- Monitoring von möglichen missbräuchlichen Nutzungen

#### DIE HILFERUF-APP ALS ERGÄNZENDES KONTAKTANGEBOT/KLARE ABGRENZUNG VOM POLIZEINOTRUF 110

Die Hilferuf-App schafft ein ergänzendes Angebot zur Benachrichtigung von Sicherheitspersonal, sodass sich die Frage nach der Abgrenzung vom telefonischen Polizeinotruf 110 stellt. Diese Frage ist von besonderer Bedeutung, da für Hilfesuchende verständlich sein muss, wie sich die verschiedenen Angebote voneinander unterscheiden und wie im Notfall vorgegangen werden soll.

Wer sich im Zusammenhang mit einer Straftat oder einer Gefahrenlage in einer Notsituation befindet oder Zeug\*in einer solchen Situation wird und zu deren Bewältigung polizeiliche Hilfe benötigt, kann deutschlandweit und rund um die Uhr die 110 wählen. Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind gesetzlich verpflichtet, Notrufverbindungen zu der jeweils örtlich zuständigen Leitstelle unmittelbar und unentgeltlich herzustellen und dabei Informationen zum Standort des\*der Notrufenden zu übermitteln. In den Leitstellen nehmen geschulte Mitarbeiter\*innen die Notrufe entgegen und veranlassen das Ausrücken der Einsatzkräfte, ggf. Blaulicht und Einsatzhorn unter Nutzung von Sonder- und Wegerechten nach festgelegten Kriterien, etwa ob Gefahr für Leib und Leben besteht. Sie vermitteln zudem bei Bedarf Informationen etwa an Feuerwehr und Rettungsdienst oder an andere Polizeibehörden. Zudem können die Mitarbeiter\*innen der Leitstelle den Hilfesuchenden ggf. bereits telefonisch Hilfe leisten, indem sie Hinweise zum Umgang mit der jeweiligen Situation geben können. Der Missbrauch von Notrufeinrichtungen sowie das Vortäuschen von Situationen, in denen polizeiliche oder rettungsdienstliche Hilfe erforderlich ist, steht gemäß § 145 StGB unter Strafe.

Die Hilferuf-App unterscheidet sich grundlegend vom Polizeinotruf 110. Sie kann zur Benachrichtigung professioneller Hilfskräfte nur im räumlich begrenzten Bereich der SafeNow-Zone genutzt werden. Zudem erlaubt ein Alarmsignal keine Einschätzung der Dringlichkeit der Situation und des Hilfebedarfs, die Koordinierung durch eine Einsatzleitstelle kann nicht gewährleistet werden.

Vor diesem Hintergrund ergeben sich für eine mögliche weitere Nutzung der App folgende Empfehlungen:

- Den Nutzer\*innen müssen die Unterschiede zwischen einem Alarm per Hilferuf-App sowie dem Polizeiruf 110 in klarer und verständlicher Weise erläutert werden.

- Nutzer\*innen müssen insbesondere über die räumlichen Grenzen der Einsatzmöglichkeit der App informiert sein und beim Auslösen eines Alarms muss stets klar ersichtlich sein, wer diesen erhält und bearbeitet.
- Bei der Nutzung von Hilferuf-Apps bestehen anfangs Hemmschwellen, da Betroffene häufig kaum Nutzungserfahrungen mit solchen Apps haben. Es bedarf daher weiterer Information und Sensibilisierung, um die Nutzung zu fördern und Hemmschwellen abzubauen.
- Bei einem großflächigeren Einsatz der Hilferuf-App über den klar abgegrenzten Bereich eines Bahnhofs hinaus muss die Koordination mit der Einsatzleitstelle sichergestellt werden – die Alarme sollten bei dieser eingehen und ihre Bearbeitung dort koordiniert werden.

#### POTENZIELL POSITIVE EFFEKTE AUF DIE KOOPERATION DER SICHERHEITSAKTEURE

Da die Bearbeitung der Alarme in der für den Test errichteten SafeNow-Zone am Bahnhof Südkreuz von Bundespolizei und DB Sicherheit gemeinsam erfolgte, wurde eine Form der Zusammenarbeit zwischen den Sicherheitspartnern etabliert, die sich von den Abläufen im Regeldienst unterscheidet. Die sonst unabhängig voneinander in eigenen Räumlichkeiten im Bahnhof stationierten Dienste teilten sich einen Standort im Sicherheitslabor. Die Endgeräte, auf denen die Annahme sowie Dokumentation der Alarmereignisse erfolgten, befanden sich in einem Büroraum, der von allen diensthabenden Kräften gemeinsam genutzt wurde. Nötige Abstimmungen fanden direkt vor Ort statt, und in vielen Fällen übernahmen gemischte Teams die Einsätze zur Unterstützung hilfesuchender Personen im Bahnhof.

Vollzugsbeamte\*innen von Bundespolizei und Mitarbeiter\*innen der DB Sicherheit beschreiben die ungewöhnlich enge Zusammenarbeit jeweils als positiv. Sie habe dazu beigetragen, Aufgaben und Vorgehensweisen des jeweils anderen im Rahmen der Sicherheitsproduktion im ÖPV besser zu verstehen und gelegentlich bestehende Vorurteile oder negative Haltungen gegenüber ‚den anderen‘ abzubauen. Die Kommunikation über Vorfälle im Bahnhof, z.B. beim Schichtwechsel, habe zu einem besseren Verständnis der Situation beigetragen, und in der kooperativen Bearbeitung von Vorfällen hätten sich die Kompetenzen und Zuständigkeiten sinnvoll ergänzen können.

Angesichts dieser Erfahrungen erscheint es empfehlenswert, dass

- die Projektpartner prüfen, wie auch außerhalb des Tests das kooperative Zusammenwirken der Sicherheitspartner insbesondere auf der Ebene der Einsatzkräfte weiter gefördert werden kann, z.B. durch eine gemeinsame Bestreifung von Bahnhöfen.
- im Rahmen der Überlegungen zu einem möglichen weiteren Einsatz von Hilferuf-Apps – über deren Nutzen für hilfesuchende Personen und Zeug\*innen hinaus – auch deren mögliche positive Effekte auf die interne Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Sicherheitspartnern stärker in den Blick genommen wird.

#### POTENZIALE FÜR DIE VERNETZUNG UND KOMMUNIKATION DER AKTEURE AM BAHNHOF

Im Rahmen der Erhebungen ist deutlich geworden, dass zwischen den verschiedenen Akteursgruppen am Bahnhof relativ wenig Kontakt besteht. So beschreiben etwa Gewerbetreibende und ihre Mitarbeiter\*innen, dass sie kaum mit Beschäftigten anderer Läden oder Restaurationen im Austausch stehen. Kontakte etwa zu Mitarbeiter\*innen der DB oder zum Sicherheitspersonal liegen nur punktuell vor, etwa wenn letzteres in Notfällen alarmiert werden. Ein Erfahrungsaustausch über Wahrnehmungen von Entwicklungen im Bahnhof, problematische Vorfälle oder das Sicherheitsempfinden im Dienst findet so zwischen den Beschäftigten der verschiedenen Einrichtungen kaum statt. Dies kann zu einem Gefühl von Vereinzelung und einem Mangel an Zusammenhalt führen. Wahrgenommene Veränderungen der Atmosphäre im Bahnhof werden passiv erlitten, und so kann sich der Eindruck verfestigen, soziale Regeln würden im Bahnhof

immer weniger geachtet, die informelle soziale Kontrolle schwinde, und es würde zunehmend unsicherer, auch wenn dies objektiv nicht den Tatsachen entspricht.

Im Test ging die Ansprache der Akteure im Bahnhof zum Bekanntmachen des neuen Angebots der Hilferuf-App mit einer Thematisierung der Sicherheit der verschiedenen Gruppen einher. Die Mitarbeiter\*innen des Sicherheitslabors traten in Kontakt, sprachen über empfundene Unsicherheit und konnten mit der Hilferuf-App eine ergänzende Kontaktmöglichkeit anbieten. Dies kann einen gemeinsamen Umgang mit Sicherheitsrisiken und damit die empfundene Sicherheit fördern. Daraus ergibt sich, dass

- Vernetzung und Austausch zwischen den Akteuren im Bahnhof als ein wichtiger Kontextfaktor für den gemeinsamen Umgang mit Sicherheitsrisiken auch außerhalb des Tests mitgedacht werden sollten,
- eine Hilferuf-App als ein Mittel konzipiert und vorgestellt werden sollte, das den Erfahrungsaustausch und gegenseitige Hilfe unter den Akteursgruppen erleichtern kann,
- die Sicherheitsakteure vor Ort neben der Hilferuf-App weitere Maßnahmen erwägen sollten, die die Vernetzung und Kommunikation zwischen den Beschäftigten im Bahnhof, auch im Sinne einer Partizipation an kriminalpräventiven Maßnahmen, fördern können.

**SKEPSIS UND WIDERSTÄNDE BEI BAHNHOFSNUTZER\*INNEN ALS HÜRDEN BEI DER EINFÜHRUNG EINES NEUEN TECHNISCHEN ANGEBOTS**  
Potenziellen Nutzer\*innen war der Bedarf für eine Hilferuf-App oft nicht unmittelbar ersichtlich. Die Befragungen zeigten, dass sich Bahnhofsnutzer\*innen am Südkreuz recht sicher fühlen. Sie sahen dementsprechend keine oder wenig Notwendigkeit, sich für den aus ihrer Sicht unwahrscheinlichen Fall einer Gefahrensituation durch die Installation einer Hilferuf-App vorzubereiten. Nutzer\*innen blicken jedoch anders auf die Hilferuf-App, wenn sie einer konkreten Gefahrensituation ausgesetzt waren oder in der Vergangenheit bereits eine solche erlebt hatten. So hatten Bahnhofsnutzer\*innen, die die App installiert haben, häufiger bereits eine unsichere Situation am Südkreuz erlebt als Bahnhofsnutzer\*innen, die die App nicht installierten. Außerdem konnten im Rahmen der Erhebungen einige Fälle dokumentiert werden, wo Bahnhofsnutzer\*innen aufgrund eines konkreten Anlasses die App installierten. Eine anlassbezogene Installation der App nimmt jedoch wertvolle Zeit in Anspruch und kann so mit dem zentralen Anliegen der schnellen Hilfe in Konflikt geraten. Zudem zeigen die Befragungen, dass eine vorsorgliche Installation der Hilferuf-App bereits das subjektive Sicherheitsempfinden steigern kann. Aus Sicht der Passant\*innen und Reisenden wiegt dieser Nutzen jedoch möglicherweise nicht den Aufwand auf, der durch eine App-Installation entsteht.

Neben einer gezielten Ansprache von Reisenden und Passant\*innen sind auch technische Lösungen denkbar, um eine breite Verfügbarkeit der Hilferuf-Funktion zu gewährleisten. Perspektivisch und bei fortgesetzter und großflächiger Nutzung des Angebots könnten insbesondere Reisende dann leichter erreicht werden, wenn eine Hilferuf-Funktion in eine bestehende App der DB, etwa den DB Navigator, integriert würde. Möglicherweise würde die standardmäßige Integration einer Hilferuf-Funktion in weit verbreitete Apps aber auch ihre missbräuchliche Nutzung erhöhen oder zumindest vereinfachen. Des Weiteren ist die Hilferuf-Funktion selbst bei einer Integration in eine bestehende App nicht barrierefrei, da sie ein mobiles, internetfähiges Endgerät voraussetzt. Im Falle einer weiteren Erprobung der Hilferuf-App ist daher von Bedeutung, dass

- eine Hilferuf-App als ein als zusätzliches Angebot konzipiert und vorgestellt wird, welches bestehende, barrierefreie Angebote und Maßnahmen, wie den Notruf per 110 und die Präsenz von Sicherheitspersonal, nicht ersetzt,
- Reisende und Passant\*innen gezielt über das Angebot informiert werden, sowohl im Hinblick auf Nutzen und Funktionsweise der Hilferuf-App als auch im Hinblick auf die Abgrenzung von anderen Angeboten wie den Notrufsäulen oder dem Notruf per 110,

- Möglichkeiten und Gefahren einer Integration in bestehende Apps erörtert werden.

#### DAUERHAFTES PRÄSENZ VON SICHERHEITSPERSONAL ALS BEDINGUNG FÜR DIE AKZEPTANZ EINER HILFERUF-APP

Schnell und zielgenau Hilfe leisten zu können, ist nicht nur eine zentrale Zielsetzung des Tests der Hilferuf-App: Das schnelle Eintreffen der Sicherheitskräfte am Ort eines sicherheitsrelevanten Vorfalles und das Wissen darum, dass im Bedarfsfall rasch die benötigte Unterstützung erfolgen kann, ist für alle im Rahmen der Evaluation befragten Gruppen von Nutzer\*innen ein zentraler Aspekt des Projekts. Die befragten Reisenden und Passant\*innen sehen darin die primäre Motivation für die Installation einer Hilferuf-App auf dem Smartphone; DB-Mitarbeiter\*innen und Gewerbetreibende erkennen in der vereinfachten und beschleunigten Kommunikation mit Sicherheitsdienst und Polizei für sich den zentralen Nutzen des Angebots; und das Sicherheitspersonal beschreibt eindrücklich, dass die Möglichkeit, schnell und effektiv Hilfe leisten zu können, für sie zentrale Bedingung ist, ihre Aufgaben sinnvoll und zur eigenen Zufriedenheit erfüllen zu können. Externe Expert\*innen wiesen deutlich darauf hin, dass das Angebot der Hilferuf-App die Erwartung einer dauerhaften Verfügbarkeit und Präsenz von Sicherheitspersonal wecken kann, das die Sicherheitspartner auch einlösen können müssen – sonst riskierten sie ihr Vertrauen bei den Zielgruppen.

Im Test war eine schnelle Eingriffszeit mit durchschnittlich zwei Minuten und 36 Sekunden bis zum Eintreffen der Sicherheitskräfte am Ereignisort klar gegeben, ein zentrales Projektziel ist damit erreicht worden. Diese schnelle Eingriffsmöglichkeit wird einerseits durch die rasche Kommunikation mittels Hilferuf-App ermöglicht, beruht jedoch andererseits auch auf ergänzenden Voraussetzungen, insbesondere der dauerhaft gegebenen Stationierung von ausreichend Sicherheitspersonal im Bahnhof während des Tests. Unter den Bedingungen des Regeldienstes, bei dem weder Bundespolizei noch DB Sicherheit Kräfte vorhalten, die ausschließlich für den Bahnhof Südkreuz zuständig sind, wäre dies nicht möglich gewesen.

Aus Sicht der Evaluation folgt daraus, dass

- die konstante Präsenz von Sicherheitspersonal und dessen ausschließliche Zuständigkeit für eine räumlich klar definierte Zone zentrale Voraussetzungen dafür sind, dass eine Hilferuf-App ihr Potenzial für die Sicherheitsproduktion entfalten kann,
- die Projektbeteiligten für die Bestimmung zukünftiger Nutzungsformen von Hilferuf-Apps zentral mitdenken müssen, unter welchen Bedingungen die Sicherheitspartner die mit einem solchen Angebot geweckten Erwartungen erfüllen können, und welchen Mitteleinsatz dies erfordert.
- produktive Nutzungen einer Hilferuf-App in Zukunft besonders an Standorten möglich sein werden, an denen Kräfte von Bundespolizei und DB Sicherheit bereits rund um die Uhr verfügbar sind und die besonders dicht bestreift werden.

#### UNTERSCHIEDLICHE NUTZUNGSMUSTER DER ZIELGRUPPEN

Im Test wurde die Hilferuf-App intensiv durch Mitarbeiter\*innen der DB sowie von Gewerbetreibenden und Beschäftigten in den im Bahnhof ansässigen Geschäften und Restaurationen genutzt. Auch Reisende und Passant\*innen nutzten die App, die Anzahl der durch sie ausgelösten Alarme war jedoch deutlich geringer. Betrachtet man die Anzahl der Downloads in Zusammenhang mit der Anzahl der durch Reisende und Passant\*innen ausgelösten Alarme wird deutlich: Die allermeisten Personen, die sich die Hilferuf-App installiert haben, hatten während der Testlaufzeit keinen Anlass zu deren Nutzung. Überraschend ist dieser Befund nicht, halten sie sich doch, auch wenn sie den Bahnhof regelmäßig nutzen, jeweils nur kurzzeitig dort auf. Sie haben dementsprechend deutlich weniger Gelegenheit, sicherheitsrelevante Vorfälle zu bezeugen oder selbst von ihnen betroffen zu sein, als das Personal, das einen Großteil seiner Arbeitszeit dort verbringt.

Es war eine klar formulierte Zielsetzung des Tests, Reisende und Passant\*innen als zentrale Zielgruppe der Hilferuf-App zu erreichen. Die Download- und Nutzungszahlen weisen darauf hin, dass dies auch in relevantem Umfang gelungen ist. Auf Grund der niedrigen Frequenz, mit der sie Alarme ausgelöst haben, tragen sie jedoch deutlich weniger zum Erreichen zentraler Teilziele – etwa zu der Verbesserung von Information und Wissen über Unsicherheit im Bahnhof, und der Verbesserung der objektiven Sicherheit – bei als etwa die Mitarbeitenden der DB. Daraus können folgende Konsequenzen für zukünftige Erprobungen und Nutzungen von Hilferuf-Apps im ÖPV abgeleitet werden:

- Beschäftigte im Bahnhof ohne Sicherheitsaufgaben können einen bedeutenden Beitrag zur Verbesserung der objektiven und subjektiven Sicherheit leisten, indem sie Vorkommnisse, die sie wahrnehmen und als sicherheitsrelevant einschätzen, an Sicherheitsdienst und Polizei melden. Eine Hilferuf-App kann für sie als Zeug\*innen und Betroffene gleichermaßen ein sinnvolles Angebot sein.
- Um mehr Meldungen durch Reisende und Passant\*innen zu erhalten, wären intensivere Maßnahmen der Informations- und Öffentlichkeitsarbeit nötig, als im Rahmen des Test umgesetzt wurden. Kosten und Nutzen solcher Maßnahmen müssen sorgfältig abgewogen werden.

#### DIE TECHNISCHEN VORAUSSETZUNGEN FÜR EINE GELINGENDE ANNAHME UND AKZEPTANZ

Ziel der Hilferuf-App ist es, Hilfesuchende mit dem Sicherheitspersonal vor Ort in direkten Kontakt zu bringen. Hierbei ist insbesondere entscheidend, welche technischen Vorkehrungen im Vorfeld getroffen werden müssen, um einen reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können.

Dabei gehören zu den technischen Vorkehrungen vor Ort zunächst die technische Infrastruktur, die sich insbesondere aus baulichen Erfordernissen ergibt, sowie die Berücksichtigung der Zielgruppen, also wer am Ende diese Technik nutzen soll. Während des Tests wurden Lösungen für am Bahnhof Beschäftigte gefunden, die durch Buttons – wenn die Nutzung über ein privates oder berufliches Endgerät nicht möglich war – entsprechende Alarme auslösen konnten. Häufig ist es im Vorfeld nicht einfach zu antizipieren, welche Voraussetzungen darüber hinaus getroffen werden müssen, damit alle anvisierten Zielgruppen auch die technische Möglichkeiten dazu erhalten.

Die Annahme und Akzeptanz einer solchen neuen Möglichkeit sind stark davon abhängig, wie sehr das Sicherheitsbedürfnis durch die App befriedigt wird. Soll eine technische Möglichkeit nun zu einer häufig genutzten Handlungsoption werden, muss sie reibungslos funktionieren. Technische Schwierigkeiten, ob sie nun mit der App selbst, der Infrastruktur vor Ort oder aber dem Smartphone zusammenhängen, können auch zu einer Ablehnung der Maßnahme führen.

Während des Tests wurden entsprechende Anpassungen vorgenommen, wie die Einführung von Buttons für Gewerbetreibende, bei denen es keine Möglichkeit für die Mitarbeitenden gab, diese App auf dem privaten oder beruflichen Smartphone zu installieren. Ausgehend von diesen Erfahrungen ergeben sich folgende Empfehlungen für eine Einführung der App an Bahnhöfen:

- Die App sollte in allen möglichen Orten einer entsprechend den eingerichteten Zone getestet werden. Dabei müssen auch nicht optimale Voraussetzungen von Endgeräten in Betracht gezogen werden oder Verbindungsschwierigkeiten in baulich komplexen Strukturen.
- Zentral ist zudem der Austausch mit verschiedenen Akteuren vor Ort, insbesondere zu den Gewerbetreibenden und Beschäftigten der Deutschen Bahn, um technische Arrangements bestmöglich adaptieren zu können.
- Darüber hinaus ist ein kontinuierliches Monitoring der Technik notwendig, um Schwachstellen oder auftretende Schwierigkeiten möglichst schnell beheben zu können.

## DIE BEDEUTUNG DES DATENSCHUTZES FÜR DIE AKZEPTANZ DER HILFERUF-APP

Der Schutz personenbezogener Daten bei der Weiterentwicklung und Nutzung digitaler Technologien ist ein wichtiges Thema. Auch im Test zeigt sich, dass es für potenzielle Nutzer\*innen einer Hilferuf-App von großer Bedeutung ist, dass ihre informationelle Selbstbestimmung gewahrt bleibt und dass sie transparent und umfassend über die Erfassung und Nutzung solcher Daten informiert werden. Fühlen sie sich nicht ausreichend informiert und geschützt, wägen sie den möglichen Nutzen eines digitalen Angebots gegen mögliche Risiken ab. Dabei wird deutlich, dass ein gesetzeskonformer Umgang mit personenbezogenen Daten zwar eine unabdingbare, jedoch keine ausreichende Voraussetzung dafür ist, dass Menschen digitalen Technologien vertrauen. Viele denken über technologie-ethische Fragen nach und überlegen sich genau, welche technologischen Entwicklungen sie gesellschaftlich wünschenswert finden und welche sie ablehnen.

Im Rahmen der für die Evaluation durchgeführten Erhebungen wurden viel Offenheit für und Interesse an einer Nutzung digitaler Technologien für die Verbesserung der Kommunikation mit Polizei und Sicherheitsdiensten, wie sie die Hilferuf-App bietet, bekundet. Es gab jedoch auch Skepsis in Bezug auf die Datensicherheit, und es wurde ein Bedarf an weiteren Informationen über mögliche Risiken deutlich. Die Projektbeteiligten sollten daher

- bei einer möglichen weiteren Nutzung einer Hilferuf-App offen und proaktiv über das Thema Datenschutz informieren,
- für die weitere Nutzung einer Hilferuf-App oder weiterer App-Lösungen weitere Formate entwickeln, die zivilgesellschaftliche Initiativen aus dem Themenfeld Digitalisierung, Datenschutz und informationelle Selbstbestimmung beteiligen und ihre Perspektiven bei der Planung von Maßnahmen weiterhin und noch verstärkt einbeziehen.

## MONITORING VON MÖGLICHEN MISSBRÄUCLICHEN NUTZUNGEN

Die zu Beginn des Projekts durch einige Projektbeteiligte gehegte Befürchtung, die App könnte missbräuchlich, also für nicht polizeilich oder sicherheitsdienstlich relevante Anfragen diverser Art genutzt werden, hat sich im Test nicht realisiert. Nach Angaben der im Test beteiligten Mitarbeiter\*innen und Vollzugskräfte lagen die Vorfälle, zu denen sie gerufen wurden, ganz überwiegend in ihrem Zuständigkeitsbereich und entsprachen ihren üblichen Tätigkeitsschwerpunkten in Bahnhöfen. Auch die Regeldienstkräfte, die durch die Kräfte im Sicherheitslabor über das Einsatzgeschehen informiert und zudem in verschiedenen Fällen zu deren Bearbeitung hinzugezogen wurden, teilten die Einschätzung, dass es sich ganz überwiegend um gewöhnliche Einsatzsituationen gehandelt habe, zu denen sie auch sonst im Rahmen ihrer Zuständigkeit vor Ort gewesen wären.

Unter den 43 gemeldeten Alarmereignissen waren nur wenige Vorfälle, die vom Sicherheitspersonal als ungerechtfertigte oder missbräuchliche Nutzungen eingeschätzt wurden. Das heißt, in der überwiegenden Mehrzahl wurden Vorfälle gemeldet, die im Zuständigkeitsbereich von Bundespolizei und/oder DB Sicherheit liegen und von den Kräften im Sicherheitslabor sinnvoll bearbeitet werden konnten.

Das bedeutet jedoch nicht, dass missbräuchliche Nutzungen eines solchen Angebots in Zukunft ausgeschlossen sind. Insbesondere bei einem großflächigeren Einsatz der Hilferuf-App mit größeren Zahlen von Nutzer\*innen steige das Risiko, dass diese zu Zwecken genutzt werden könnten, die nicht den Zielen der Maßnahme entsprechen. Zu befürchten wäre einerseits, dass Nutzer\*innen versuchen könnten, mit Hilfe der App Dienstleistungen zu erlangen, die nicht dem Angebot von DB Sicherheit und Bundespolizei entsprechen. Weiterhin äußerten Expert\*innen die Sorge, dass Straftäter\*innen absichtlich falsche Alarmer auslösen könnten, um Sicherheitskräfte zu binden oder abzulenken und so an anderen Orten die Wahrscheinlichkeit von Kontrollen zu verringern oder die Einsatzgeschwindigkeit der Kräfte zu verlangsamen.

Im Falle einer weiteren Nutzung der Hilferuf-App sollten daher

- im Betrieb gezielt auf mögliche Fehlnutzungen geachtet und ein Monitoring etabliert werden, das missbräuchlich getätigte Alarme registriert und analysiert und mögliche Folgen und Risiken solcher Vorfälle abschätzt, und
- ein Regelwerk entwickelt werden, das die Grenzen der legitimen Nutzung der Hilferuf-App klar definiert und Konsequenzen von Missbrauch festlegt. Dieses Regelwerk könnte in die Hausordnung integriert oder dieser angeschlossen werden.

## LITERATURVERZEICHNIS

BIGS (2020): Bedeutung des Schienengüterverkehrs als kritische Infrastruktur. Potsdam. <https://www.bigs-potsdam.org/app/uploads/2021/03/DB-Cargo2020-BIGS-Essenz-Nr.18-WEB.pdf>, zuletzt geprüft am 11.08.2022.

Birkel, Christoph/Church, Daniel/Erdmann, Anke (2022): Sicherheit und Kriminalität in Deutschland - SKiD 2020. Bundesweite Kernbefunde des Viktimisierungssurvey des Bundeskriminalamts und der Polizei der Länder. [https://www.bka.de/DE/UnsereAufgaben/Forschung/ForschungsprojekteUndErgebnisse/Dunkelfeldforschung/SKiD/skid\\_node.html](https://www.bka.de/DE/UnsereAufgaben/Forschung/ForschungsprojekteUndErgebnisse/Dunkelfeldforschung/SKiD/skid_node.html), zuletzt aktualisiert am 25.11.2022.

Birkel, Christoph/Church, Daniel/Hummelsheim-Doss, Dina/Leitgöb-Guzy, Nathalie/Oberwittler, Dietrich (2019): Der Deutsche Viktimisierungssurvey 2017. Opfererfahrungen, kriminalitätsbezogene Einstellungen sowie die Wahrnehmung von Unsicherheit und Kriminalität in Deutschland. Wiesbaden.

BMI (2017): Projekt Sicherheitsbahnhof geht an den Start. Sicherheitsbehörden testen in einem Pilotprojekt Systeme zur Gesichtserkennung. Pressemitteilung 11.04.2017. Bundesministerium des Innern und für Heimat. <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2017/04/sicherheitsbahnhof.html>, zuletzt geprüft am 09.08.2022.

Cohrs, Rainer/Czech, Thomas/Fischer, Michael/Flade, Antje/Gaus, Camilla/Kuhlmann, Sandra et al. (2005): Forschungsvorhaben: SuSi-Plus. Subjektives Sicherheitsempfinden im Personennahverkehr mit Linienbussen, U-Bahnen und Straßenbahnen. Abschlussbericht. [https://www.iwu.de/fileadmin/publikationen/verkehr/2005\\_IWUetAI\\_CohrsEtAI\\_Abschlussbericht-Forschungsverbundvorhaben-SuSi-PLUS.pdf](https://www.iwu.de/fileadmin/publikationen/verkehr/2005_IWUetAI_CohrsEtAI_Abschlussbericht-Forschungsverbundvorhaben-SuSi-PLUS.pdf), zuletzt geprüft am 07.11.2022.

DB (2022a): Leuchtende Bahnsteigkante. Es werde Licht am Bahnhof Südkreuz. Deutsche Bahn AG. <https://www.bahnhof.de/bahnhof-de/ueberuns/innovationen/Leuchtende-Bahnsteigkante-7548670?contentId=519218>, zuletzt geprüft am 11.08.2022.

DB (2022b): SafeNow-App. Ein Kooperationsprojekt der Deutschen Bahn, Bundespolizei und SafeNow. Deutsche Bahn AG. <https://www.bahnhof.de/bahnhof-de/ueberuns/innovationen/SafeNow-App-8179658?contentId=519218>, zuletzt geprüft am 11.08.2022.

Deutscher Bundestag (2020): Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Torsten Herbst, Frank Sitta, Dr. Christian Jung, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP. Verlässlichkeit des Schienenverkehrs in Knotenbahnhöfen. Drucksache 19/19475. 19. Wahlperiode. <https://dserver.bundestag.de/btd/19/204/1920455.pdf>, zuletzt geprüft am 29.06.2020.

Doria, Nicole/Ausman, Christine/Wilson, Susan/Consalvo, Annalisa/Sinno, Jad/Boulos, Leah/Numer, Matthew (2021): Women's experiences of safety apps for sexualized violence: a narrative scoping review. In: BMC public health21, H. 1, S. 1–23. DOI: 10.1186/s12889-021-12292-5.

Eklom, Paul (2017): Toolkit for Security at Complex Rail Stations. unveröffentlichte Präsentation.

Frevel, Bernhard (2018): Innere Sicherheit. Eine Einführung. Wiesbaden.

Gstrein, Oskar Josef/van Eck, Gerard Jan Ritsema (2018): Mobile devices as stigmatising security sensors. The GDPR and a future of crowdsourced 'broken windows'. In: International Data Privacy Law, H. 1, S. 69–85.

Hahne, Michael/Hempel, Leon/Pelzer, Robert (2020): (Un-)Sicherheitsgefühle und subjektive Sicherheit im urbanen Raum. Berlin (Berliner Forum Gewaltprävention, 70).

Haverkamp, Rita/Hecker, Meike/Hennen, Ina/Hohendorf, Ines (2020): SiBa - Werkzeugkasten. Der (Kriminal-)Prävention. Unter Mitarbeit von Tim Lukas und Benjamin Coomann. Eberhard Karls Universität Tübingen/Bergische Universität Wuppertal, <https://uni-tuebingen.de/fakultaeten/juristische-fakultaet/lehrstuehle-und-personen/lehrstuehle/lehrstuehle-strafrecht/stiftungs-professur/haverkamp-rita/projekte/siba/>, zuletzt geprüft am 28.11.2022.

Haverkamp, Rita/Hecker, Meike/Hennen, Ina/Hohendorf, Ines (2021): SiBa - Sicherheit im Bahnhofsviertel. Schlussbericht. Unter Mitarbeit von TIB - Technische Informationsbibliothek Universitätsbibliothek Hannover, Technische Informationsbibliothek (TIB), Rita Haverkamp, Meike Hecker, Ina Hennen und Ines Hohendorf. Eberhard Karls Universität Tübingen.

Huffpost/Reuters (2016): All Cell Phones Sold In India Next Year Will Have A Panic Button For Women. Concern about women's safety has risen since the fatal gang rape of a 23-year-old student on a bus in Delhi in 2012. 26.04.2016. [https://www.huffpost.com/entry/india-cell-phones-panic-button\\_n\\_571f6e31e4b01a5ebde3378c](https://www.huffpost.com/entry/india-cell-phones-panic-button_n_571f6e31e4b01a5ebde3378c), zuletzt geprüft am 11.08.2022.

IMK (2022): Sammlung der zur Veröffentlichung freigegebenen Beschlüsse der 217. Sitzung der Ständigen Konferenz der Innenminister und -senatoren der Länder am 03.06.22 in Würzburg (BY). [https://www.innenministerkonferenz.de/IMK/DE/termine/to-beschluesse/20220603/beschluesse.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.innenministerkonferenz.de/IMK/DE/termine/to-beschluesse/20220603/beschluesse.pdf?__blob=publicationFile&v=3), zuletzt geprüft am 11.08.2022.

Just, Mike/Chandok, Hasmeet/Sampangi, Raghav/Hawkey, Kirstie/Willis, Alette/Samuthiravelu, JeyaBalaji et al. (2019): Personal Safety App Effectiveness. In: Brewster, Stephen/Fitzpatrick, Geraldine/Cox, Anna/Kostakos, Vassilis (Hg.): Extended Abstracts of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. CHI '19: CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Glasgow Scotland Uk, 04 05 2019 09 05 2019. New York, NY, USA: ACM, S. 1–6.

Kober, Marcus (2016): Lagebilder zur Sicherheit im ÖPV. In: Kober, Marcus/Frevel, Bernhard (Hg.): Sicherheitskooperation für Bus und Bahn. Frankfurt a.M., S. 132–175.

Kober, Marcus/Frevel, Bernhard (2016a): Editorial: Kooperative Sicherheit und Öffentlicher Personenverkehr. In: Kober, Marcus/Frevel, Bernhard (Hg.): Sicherheitskooperation für Bus und Bahn. Frankfurt a.M., S. 7–38.

Kober, Marcus/Frevel, Bernhard (2016b): Mehr Sicherheit für Bus und Bahn? Erkenntnisse und Schlussfolgerungen. In: Kober, Marcus/Frevel, Bernhard (Hg.): Sicherheitskooperation für Bus und Bahn. Frankfurt a.M., S. 244–264.

LKA NRW (2020): Sicherheit und Gewalt in Nordrhein-Westfalen. Forschungsbericht. Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen/Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung des Landes Nordrhein-Westfalen. <https://polizei.nrw/artikel/sicherheit-und-gewalt-in-nrw>, zuletzt geprüft am 11.08.2022.

R+V (2022): Die Ängste der Deutschen. Raiffeisen- und Volksbanken-Versicherung. [www.die-aengste-der-deutschen.de](http://www.die-aengste-der-deutschen.de), zuletzt geprüft am 11.08.2022.

Sundling, Catherine/Ceccato, Vania (2022): The impact of rail-based stations on passengers' safety perceptions. A systematic review of international evidence. In: Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour 86, S. 99–120. DOI: 10.1016/j.trf.2022.02.011.

Tozzo, Pamela/Gabbin, Andrea/Politi, Caterina/Frigo, Anna Chiara/Caenazzo, Luciana (2021): The Usage of Mobile Apps to Fight Violence against Women: A Survey on a Sample of Female Students Belonging to an Italian University. In: International journal of environmental research and public health 18, H. 13, S. 1–13. DOI: 10.3390/ijerph18136968.

Wood, Mark A./Ross, Stuart/Johns, Diana (2021): Primary Crime Prevention Apps: A Typology and Scoping Review. In: Trauma, violence & abuse, 1524838020985560. DOI: 10.1177/1524838020985560.

Yavuz, Nilay/Welch, Eric W. (2010): Addressing fear of crime in public space: gender differences in reaction to safety measures in train transit. In: *Urban studies* (Edinburgh, Scotland) 47, H. 12, S. 2491–2515. DOI: 10.1177/0042098009359033.

## INTERVIEW-VERZEICHNIS

### INTERVIEWS MIT PROJEKT BETEILIGTEN

- IA1: Gruppeninterview, geführt am 10.03.2022
- IA2: Einzelinterview, geführt am 29.06.2022
- IA3: Gruppeninterview, geführt am 14.10.2022
- IA4: Einzelinterview, geführt am 25.10.2022
- IA5: Einzelinterview, geführt am 27.10.2022
- IA6: Einzelinterview, geführt am 28.10.2022

### INTERVIEWS MIT GEWERBETREIBENDEN UND BESCHÄFTIGTEN AM BAHNHOF SÜDKREUZ

- IB1: Einzelinterview, geführt am 13.05.2022
- IB2: Einzelinterview, geführt am 20.06.2022
- IB3: Doppelinterview, geführt am 28.06.2022
- IB4: Einzelinterview, geführt am 22.10.2022
- IB5: Doppelinterview, geführt am 07.11.2022
- IB6: Einzelinterview, geführt am 10.11.2022

### EXPERT\*INNEN-INTERVIEWS

- IC1: Doppelinterview, geführt am 23.05.2022
- IC2: Doppelinterview, geführt am 23.08.2022
- IC3: Einzelinterview, geführt am 21.10.2022
- IC4: Doppelinterview, geführt am 01.11.2022
- IC5: Doppelinterview, geführt am 14.11.2022

### FOKUSGRUPPENGESPRÄCHE MIT SICHERHEITSPERSONAL (DB SICHERHEIT UND BUNDESPOLIZEI)

- FG1: Fokusgruppengespräch mit drei Mitgliedern des Sicherheitspersonals, geführt am 19.08.2022
- FG2: Fokusgruppengespräch mit vier Mitgliedern des Sicherheitspersonals, geführt am 22.09.2022
- FG3: Fokusgruppengespräch mit drei Mitgliedern des Sicherheitspersonals, geführt am 13.10.2022
- FG4: Fokusgruppengespräch mit zwei Mitgliedern des Sicherheitspersonals, geführt am 14.10.2022

### INTERVIEWS MIT POWER-USER\*INNEN (APPNUTZENDEN)

- PU1: Einzelinterview, geführt am 25.10.2022
- PU2: Einzelinterview, geführt am 26.10.2022
- PU3: Einzelinterview, geführt am 26.10.2022
- PU4: Einzelinterview, geführt am 27.10.2022
- PU5: Einzelinterview, geführt am 31.10.2022
- PU6: Einzelinterview, geführt am 31.10.2022





**CAMINO  
WERKSTATT FÜR FORTBILDUNG,  
PRAXISBEGLEITUNG UND  
FORSCHUNG IM SOZIALEN  
BEREICH GGMBH**

MAHLOWER STR. 24 • 12049 BERLIN  
TEL +49(0)30 610 73 72-0  
FAX +49(0)30 610 73 72-29  
MAIL@CAMINO-WERKSTATT.DE  
WWW.CAMINO-WERKSTATT.DE